

ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாணையத் திட்டம், 2021 முக்கிய அம்சங்கள்

பொதுமக்களின் நலன் கருதி, மாற்று புகார் தீர்வு முறையை மேலும் திறம்பட, திறமையாக மற்றும் வாடிக்கையாளர்-சார்ந்ததாக மாற்றும் நோக்குடன், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) பின்வரும் மூன்று புகார் மையத் திட்டங்களை ஒருங்கிணைத்து ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாணையத் திட்டம், 2021-ஐ உருவாக்கியுள்ளது:

- (i) வங்கி குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2006,
- (ii) வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கான குறைதீர்ப்புத் திட்டம், 2018 மற்றும்
- (iii) டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளுக்கான குறைதீர்ப்பாணையத் திட்டம், 2019.

ஒரு வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிப்பதற்கான காரணங்கள்:

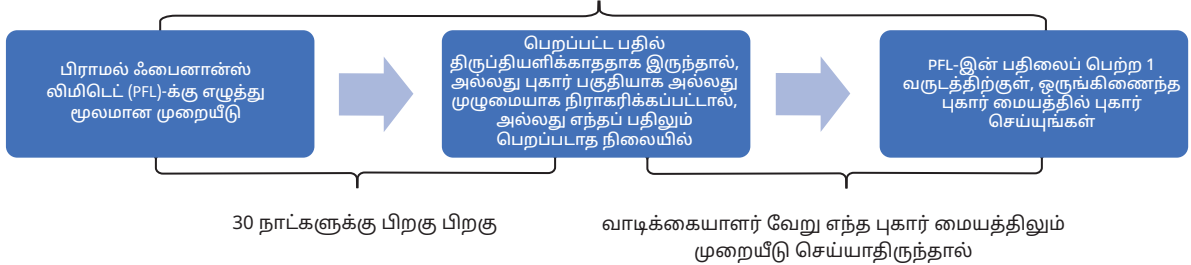
ஒருங்கிணைந்த புகார் மையத் திட்டத்தின் கீழ் புகார் தாக்கல் செய்வதற்கான காலக்கெடு, பின்வரும் நிகழ்வுகளில் ஏதேனும் ஒன்று நடந்த தேதியிலிருந்து 1 வருடத்திற்குள் புகார் தாக்கல் செய்யலாம்:

- சேவையில் குறைபாட்டை ஏற்படுத்தும் ஒரு செயல் அல்லது தவறு, பிராமல் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (PFL) சட்டப்பூர்வமாகவோ அல்லது பிற வகையிலோ வழங்க வேண்டிய சேவையில் ஏற்படும் எந்தவொரு குறைபாடு அல்லது இயலாமை, இது வாடிக்கையாளருக்கு நிதி இழப்பு அல்லது சேதத்தை ஏற்படுத்தியிருக்கலாம் அல்லது ஏற்படுத்தாமலும் இருக்கலாம்.
- புகார் முழுமையாக அல்லது பகுதியாக பிராமல் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (PFL) நிராகரித்துள்ளது; அல்லது
- பிராமல் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (PFL) வழங்கிய பதில் புகாரளித்தவருக்கு திருப்திகரமாக இல்லை; அல்லது
- புகார் தாக்கல் செய்த தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் பிராமல் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (PFL) இருந்து எந்தப் பதிலும் பெறப்படவில்லை (RBI ஒருங்கிணைந்த புகார் மையத் திட்டம், 2021-இன் விதி 10-ல் குறிப்பிடப்பட்ட விதிலில்க்குளுக்கு உட்பட்டு).

புகாரை எங்கு பதிவு செய்யலாம்

- ஆன்லைன் போர்டல் மூலம் புகார் அளிக்கலாம்: <https://cms.rbi.org.in/>
- புகார்களை மின்னணு முறையிலோ, நேரடியாகவோ, தபால் மூலமாகவோ, கையால் கொடுக்கப்படும் புகார்கள் உட்பட தீர்க்கப்பட்டு, ரிசர்வ் வங்கியின் மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு அனுப்பி வைக்கலாம். முகவரி - 4வது மாடி, செக்டார் 17, சண்டிகர் - 160017 கட்டணமில்லா தொலைபேசி - 14448 (காலை 9:30 முதல் மாலை 5:15 வரை)

PFL இருந்து பதில் பெறப்படாவிட்டால், புகார் தேதியிலிருந்து 1 வருடம் 30 நாட்களுக்கு மேல் இருந்தால்



ஓம்புதல் மனின் தீர்ப்பு

- புகாரளிப்பவர் தீர்ப்பை ஏற்றுக்கொள்ளும் நிலையில், பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் PFL-க்கு ஏற்பு கடிதம் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.
- PFL, அத்தகைய ஏற்பைப் பெற்ற தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் தீர்ப்பை நிறைவேற்றும்.

ஒரு வாடிக்கையாளரால் ஓம்புதல் மனின் முடிவில் திருப்தி இல்லாத நிலையில் மேல்முறையீடு செய்ய முடியுமா?

ஆம், ஓம்புதல் மனனால் வழங்கப்பட்ட முடிவு அல்லது தீர்ப்புக்கு எதிராக மேல்முறையீடு செய்ய வாய்ப்பு உள்ளது. தீர்ப்பு பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து அல்லது புகார் நிராகரிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீட்டு விண்ணப்பத்தை தாக்கல் செய்யலாம். இந்த மேல்முறையீட்டு விண்ணப்பம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த ஓம்புதல் மனத் திட்டத்தை நிர்வகிக்கும் துறையின் நிர்வாக இயக்குநராக செயல்படும் மேல்முறையீட்டு அதிகாரிக் அனுப்பப்பட வேண்டும்.

குறிப்பு:

- ஓம்புதல் மன/துணை ஓம்புதல் மன, திட்டத்தின் கீழ் பராமரிக்க முடியாத புகார்களை நிராகரிக்கலாம்
- இது ஒரு மாற்று வழக்கு தீர்வு முறை ஆகும்.
- வாடிக்கையாளர் தமது புகாருக்கான தீர்வைப் பெறுவதற்காக எந்த நிலையிலும் வேறு நீதிமன்றம்/மன்றம்/அதிகார அமைப்பை அணுகலாம். ஆனால் அத்தகைய நிலையில், RBI ஓம்புதல் மனனை அவர்/அவள் அணுக முடியாது.
- திட்டத்தின் கூடுதல் விவரங்களை, பார்க்க https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_amendments05082022.pdf
- இந்தத் திட்டம் எங்கள் கிளைகளிலும் கிடைக்கிறது.

(PFL என்பது பிராமல் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் -ஐ குறிக்கிறது)