சிறப்பு அம்சங்கள்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி - உள்ளக குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2026

உள்ளக குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2026, ஜூலை 01, 2026 முதல் அமலுக்கு வருகிறது. உள்ளக குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம்,2026 இன் சிறப்பு அம்சங்கள் பின்வருமாறு:

I. பின்வரும் நிபந்தனைகள் பூர்த்தி செய்யப்படாவிட்டால், இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் புகார் அளிக்க இயலாது:

a) புகார்தாரர், இத்திட்டத்தின் கீழ் புகார் அளிப்பதற்கு முன்னர், சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் எழுத்துப்பூர்வமாகப் புகார் அளித்திருந்தாலன்றி மற்றும்

i. ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டு, அந்தப் பதிலில் புகார்தாரர் திருப்தியடையாத பட்சத்தில்; அல்லது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம். புகாரைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரருக்கு எந்தப் பதிலும் கிடைக்காத பட்சத்தில்; மற்றும்

ii. புகார்தாரர், ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து புகாருக்குப் பதில் பெற்ற ஒரு வருடத்திற்குள் குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிக்காவிட்டால் அல்லது, பதில் எதுவும் பெறப்படாத பட்சத்தில், புகார் அளிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து ஒரு வருடம் மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் புகார் அளிக்கப்படாவிட்டால்.

b) புகாரானது வழக்குக்கான அதே காரணம் தொடர்பானது அல்ல மற்றும் ஏற்கனவே:

i. அதே புகார்தாரரிடமிருந்தோ அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களிடமிருந்தோ அல்லது அவர்களுடன் சேர்ந்தோ அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தரப்பினரிடமிருந்தோ பெறப்பட்டதா இல்லையா என்பதைப் பொருட்படுத்தாமல், குறைதீர்ப்பாளரிடம் நிலுவையில் உள்ள அல்லது ஒரு குறைதீர்ப்பாளரால் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்ட அல்லது கையாளப்பட்ட வழக்கு;

ii. அதே புகார்தாரரிடமிருந்து பெறப்பட்டதா இல்லையா என்பதைப் பொருட்படுத்தாமல் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள்/தரப்பினருடன் சேர்ந்து பெறப்பட்டதா இல்லையா என்பதைப் பொருட்படுத்தாமல், எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் மன்றம் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது அதிகார அமைப்பின் முன் நிலுவையில் உள்ள; அல்லது, எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் மன்றம் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது அதிகார அமைப்பால் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்ட அல்லது கையாளப்பட்ட வழக்கு.

c) புகாரானது வசைச்சொற்கள் கொண்டதாகவோ, அற்பமானதாகவோ அல்லது தொந்தரவு தரும் தன்மையுடையதாகவோ இல்லாத பட்சத்தில்;

d) 1963 ஆம் ஆண்டு வரம்புகள் சட்டத்தின் கீழ் அத்தகைய கோரிக்கைகளுக்காக நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலவரம்பு முடிவடைவதற்கு முன்னர், ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் புகார் அளிக்கப்பட்டிருந்தாலன்றி;

e) திட்டத்தின் 11-வது பிரிவில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி புகார்தாரர் முழுமையான தகவல்களை வழங்காத வரையில்;

f) புகார்தாரரால் தனிப்பட்ட முறையிலோ அல்லது வழக்கறிஞர் அல்லாத வேறு அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாகவோ புகார் பதிவு செய்யப்படாவிட்டால், அந்த வழக்கறிஞர் பாதிக்கப்பட்ட நபராக இருக்கும் பட்சத்தில் இது பொருந்தாது.

II. இத்திட்டத்தின் கீழ் சம்பந்தப்பட்ட, பின்வரும் விஷயங்களில் சேவைக் குறைபாடு குறித்து எந்தப் புகாரும் ஏற்கப்படாது:

a) ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வணிகரீதியான தீர்ப்பு/வணிகரீதியான முடிவு;

b) ஒரு வெளிப்பணி ஒப்பந்தம் தொடர்பாக விற்பனையாளருக்கும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கும் இடையே ஏற்படும் ஒரு தகராறு;
c) குறைதீர்ப்பாளரிடம் நேரடியாகத் தெரிவிக்கப்படாத ஒரு குறை;
d) ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் மேலாண்மை அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்;
e) ஒரு சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகார அமைப்பின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க, ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் நடவடிக்கை தொடங்கப்பட்ட ஒரு தகராறு;
f) இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை அதிகார வரம்பிற்குள் வராத ஒரு சேவை;
g) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையேயான ஒரு தகராறு; மற்றும்
h) ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் பணியாளர்-முதலாளி உறவு தொடர்பான ஒரு தகராறு.

III. புகார் அளிப்பதற்கான நடைமுறை

a) ஆன்லைனில் https://cms.rbi.org.in என்ற இணையதளத்தின் மூலம் புகாரை பதிவு செய்யலாம்.
b) இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் அறிவிக்கப்பட்டுள்ளபடி, புகாரை மின்னணு முறை மூலம் அல்லது மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையத்தில் நேரடியாக சமர்ப்பிக்கலாம். புகாரானது எழுதப்பட்ட/அச்சுப் பிரதியாகச் சமர்ப்பிக்கப்படும் பட்சத்தில், அது புகார்தாரரால் அல்லது அவரது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியால் முறையாகக் கையொப்பமிடப்பட வேண்டும். புகாரானது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்படும் வடிவத்திலும், தகவல்களுடனும், மின்னணு முறையில் அல்லது நேரடி முறையில் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

IV. மேல்முறையீட்டு அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்தல்

குறைதீர்ப்பாளர் அலுவலகத்தால் ஒரு புகாருக்கு வழங்கப்பட்ட தீர்ப்பு அல்லது அது நிராகரிக்கப்பட்டதால் பாதிக்கப்பட்ட புகார்தாரர், தீர்ப்பு பெறப்பட்ட அல்லது புகார் நிராகரிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள், மேல்முறையீட்டு அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

புகார்தாரர் உரிய காலத்திற்குள் மேல்முறையீடு செய்யாததற்குப் போதுமான காரணம் இருந்தது என மேல்முறையீட்டு ஆணையம் திருப்தியடைந்தால், 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் மேலும் ஒரு கால அவகாசத்தை வழங்கலாம்.

V. புகார்களைத் தீர்த்தல்

a) இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் குறைதீர்ப்பாளர் / துணை குறைதீர்ப்பாளர், புகார்தாரருக்கும் ஆக்ஸிலோவிற்கும் இடையே பரஸ்பர தீர்வு காண்பதன் மூலம் புகார்களைத் தீர்க்க முயற்சிப்பார்.
b) இத்திட்டத்தின் கீழ் எடுக்கப்படும் நடவடிக்கைகள் சுருக்கமான தன்மையுடையவை மற்றும் முறையான சாட்சிய விதிகளுக்குக் கட்டுப்பட்டவை அல்ல.
c) ஒரு புகார் பின்வரும் சந்தர்ப்பங்களில் தீர்க்கப்பட்டதாகக் கருதப்படும்:
   - குறைதீர்ப்பாளரின் தலையீட்டின் பேரில், AFSL அந்தப் புகாரை முழுமையாகத் தீர்த்து வைத்துள்ளது.
   - புகார்தாரர் இந்தத் தீர்வைத் திருப்திகரமானதாக ஏற்றுக்கொள்கிறார்.
   - புகார்தாரர் தானாக முன்வந்து புகாரைத் திரும்பப் பெறுகிறார்.
   - புகார்தாரரின் ஆட்சேபணைகளில் போதுமான முகாந்திரம் இல்லை என குறைதீர்ப்பாளர் முடிவு செய்கிறார்.
   - மீதமுள்ள பிரச்சினைகள் திட்டத்தின் வரம்பிற்கு அப்பாற்பட்டவை, சேவைக் குறைபாடுகளை உள்ளடக்காதவை, அல்லது மேலதிக பரிசீலனைக்குத் தகுதியற்றவை.