

## இணைப்பு 2: ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம் 2021

ரிசர்வ் வங்கி- ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2021 (திட்டம்) நவம்பர் 2021-ல் அறிமுகப்படுத்தப்பட்டது.

இந்தத் திட்டம் தற்போதுள்ள இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் மூன்று திட்டங்களை ஒருங்கிணைக்கிறது, முறையே, (i) வங்கியியல் குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2006; (ii) வங்கியல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2018; மற்றும் (iii) டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளுக்கான குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2019. இந்தத் திட்டம், வங்கித்துறை ஒழுங்குமுறைச் சட்டம், 1949 (1949-ன் 10)-ன் பிரிவு 35A, இந்திய ரிசர்வ் வங்கிச் சட்டம், 1934 (1934-ன் 2)-ன் பிரிவு 45L, மற்றும் மற்றும் மேமென்ட் அண்டு செட்டில்மென்ட் சிஸ்டம்ஸ் ஆக்ட், 2007 (2007-ன் 51)-ன் பிரிவு 18 யினால் வழங்கப்பட்ட அதிகாரங்களைப் பயன்படுத்தல் படி இந்திய ரிசர்வ் வங்கியினால் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது, இது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியினால் ஒழுங்குபடுத்தப்படும் நிறுவனங்களால் வழங்கப்படும் சேவைகளின் குறைபாடுகள் தொடர்பான வாடிக்கையாளர் புகார்களுக்கு, வாடிக்கையாளர்கள் திருப்திக்கு ஏற்ப தீர்வு காணப்படவில்லை என்றாலோ அல்லது வங்கியால் 30 நாட்களுக்குள் பதில் அளிக்கப்படாவிட்டாலோ கட்டணமின்றி தீர்வை வழங்குகிறது.

இந்தத் திட்டம் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளர் வழிமுறையை நடுநிலையாக்குவதன் மூலம் ஒரு நாடு ஒரு குறைதீர்ப்பாளர் அணுகுமுறையை ஏற்றுக் கொள்கிறது.

இந்தத் திட்டத்தின் சில முக்கிய சிறப்பம்சங்கள்:

1. புகார்தாரர் எந்தத் திட்டத்தின் கீழ் அவர் குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிக்க வேண்டும் என்று கண்டறிய வேண்டிய தேவையில்லை.
2. இந்தத் திட்டம் ஒரு குறிப்பிட்ட விதிவிலக்குகளின் பட்டியலுடன், புகாரை தாக்கல் செய்யப்படுவதற்கான அடிப்படையாக சேவையில் குறைபாடு என்று வறையறுத்துக்கூறுகிறது. எனவே, திட்டத்தின் பட்டியலிடப்பட்டுள்ள காரணங்களின் கீழ் வரவில்லை என்ற காரணம் குறித்து இனி நிராகரிக்கப்பட மாட்டாது.
3. இந்தத் திட்டம் ஒவ்வொரு குறைதீர்ப்பாளர் அலுவலகத்தின் அதிகார வரம்பையும் நீக்கியுள்ளது.
4. எந்த மொழியிலும் இயற்பியல் மற்றும் மின்னஞ்சல் மூலம் புகார்களைப் பெறுவதற்கும் ஆரம்ப செயலாக்கம் மேற்கொள்வதற்கும் ஒரு மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுகை மற்றும் செயலாக்க மையம் சண்டிகரில் உள்ள ரிசர்வ் வங்கியில் அமைக்கப்பட்டுள்ளது.
5. ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தை பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் பொறுப்பு மற்றும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எதிராக வாடிக்கையாளர்களால் தாக்கல் செய்யப்பட்ட புகார்கள் குறித்து தகவல் வழங்குவது முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் பொறுப்பு ஆகும்.
6. இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் ரிசர்வ் வங்கியின் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு துறைக்கு பொறுப்பான நிர்வாக இயக்குநர் மேல்முறையீட்டு ஆணையராக இருப்பார்.
7. புகார்கள் தொடர்ந்து <https://cms.rbi.org.in>. மீது தாக்கல் செய்யலாம். புகார்கள் பிரத்தியேக மின்னஞ்சல் மூலமாகவும் அல்லது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், செக்டார் 17, சண்டிகர் - 160017-ல் மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுகை மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு எழுத்து மூலமும் அனுப்பலாம். கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண் - 14448 (காலை 9.30 முதல் மாலை 5.15 மணி வரை) கொண்ட தொடர்பு மையம், இந்தி, ஆங்கிலம் மற்றும் எட்டு பிராந்திய மொழிகளில் தொடங்கப்பட்டுள்ளது மற்றும் நாளடைவில் பிற இந்திய மொழிகளிலும் விரிவாக்கம் செய்யப்பட உள்ளது. தொடர்பு மையம் ரிசர்வ் வங்கியின் மாற்று குறைதீர்ப்பு வழிமுறை குறித்து மற்றும் புகார்தாரருக்கு புகார் தாக்கல் செய்வதில் வழிகாட்ட தகவல் / விளக்கங்கள் குறித்து வழங்கும்.
8. இந்தத் திட்டத்தின் நகலை ரிசர்வ் வங்கியின் இணையதளம் மற்றும் சிஎம்எஸ் இணையமுகப்பு (<https://cms.rbi.org.in>) மூலமும் பெற்றுக் கொள்ளலாம்.