

## குறை தீர்க்கும் வழிமுறை & குறை தீர்ப்பாளர் திட்டத்தின் சிறந்த அம்சங்கள்

வாடிக்கையாளர் எந்தவொரு முறையிலும், அதாவது கிளை/அலுவலகத்திற்கு வருகை புரிதல், கடிதம் எழுதுதல், மின்னஞ்சல் அனுப்பதல், நேரடி அழைப்பு மற்றும் எங்கள் வலைத்தளம் மூலம் தனது புகாரைப் பதிவு செய்யலாம்.

நிலை உயர்த்தும் அணிவகை பின்வருமாறு:

### நிலை 1:

வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு/நிறுவனத்தின் நிர்வாகிகள் வழங்கிய தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை அல்லது 15 நாட்களுக்குள் எந்தப் பதிலும் கிடைக்கவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் இவராகக் கூப்புகார் அனுப்பலாம்:

**குறை தீர்ப்பாளர் (GRO): செல்வி. பாயல் சோமணி**

முகவரி: சென்ட்ரல் ஹவுஸ், சி.எஸ்.டி ரோடு, வித்யநகரி மார்க், கலினா, சாண்டாக்ரூஸ் (கிழக்கு)

அல்லது பின்வரும் முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பங்கள்: [paval.somani@centrum.co.in](mailto:paval.somani@centrum.co.in) அல்லது

அழைக்கவும்: 9167997499 (மொபைல்), 022-42159272 (லேண்ட்லைன்) காலை 09:30 மணி முதல் மாலை 06:00

மணி வரை, திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை.

புகாருக்கான பதில் 7 வேலை நாட்களுக்குள் வழங்கப்படும்.

### நிலை 2:

ஜி.ஆர்.ஓ வழங்கிய தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு 30 நாட்களில் எங்களிடமிருந்து பதில் வரவில்லை என்றால், அவர் தனது குறைகளை நிலை உயர்த்தி கட்டுப்பாட்டாளரிடம் கீழ்க்கண்ட முகவரியில் தெரிவிக்கலாம்:

பொறுப்பு அதிகாரி,

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி,

வங்கி சாரா மேற்பார்வைத் துறை,

மும்பை பிராந்திய அலுவலகம்,

3-வது மாடி, டாக்டர் ஏ.பி நாயர் சாலை,

மும்பை சென்ட்ரல் ஸ்டேஷன் (மராத்தா மந்திர் திரையரங்கத்துக்கு அடுத்து), பைக்குல்லா, மும்பை-400008

மின்னஞ்சல் முகவரி: [helpdnbs@rbi.org.in](mailto:helpdnbs@rbi.org.in)

மாற்றாக, நிறுவனத்திடமிருந்து 30 நாட்களுக்குள் பதில் பெறாவிட்டால் அல்லது வாடிக்கையாளர் என்.பி.எஃப்.சி(+)-இன் பதிலில் அதிருப்தி அடைந்தால், வாடிக்கையாளர் எந்த மன்றத்தையும் அணுகவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் என்.பி.எஃப்.சி குறை தீர்க்கும் அதிகாரிக்குப் பின்வரும் அடிப்படையில் புகார் அளிக்கலாம் (என்.பி.எஃப்.சி-இலிருந்து பதில் பெற்று ஒரு வருடத்திற்கு மிகாமல் இரண்டு தடவை):

- காசோலைகள் வழங்கப்படவில்லை அல்லது தாமதமாக வழங்கப்பட்டன
- அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் அளவு, விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், வருடாந்திர வட்டி விகிதம் போன்றவை தெரிவிக்கப்படவில்லை.
- ஒப்புதல் கடிதம்/விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை பிராந்திய மொழியில் அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் வழங்குவதில் தோல்வி அல்லது மறுப்பு
- முன்மொழியப்பட்ட மாற்றங்களுக்கு ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் பிராந்திய மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் போதுமான அறிவிப்பை வழங்குவதில் தோல்வி அல்லது மறுப்பு.
- அனைத்து நிலுவைத் தொகையையும் திரும்பச் செலுத்திய பிறகும் பாதுகாப்பு ஈட்டுப் பத்திர ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் தோல்வி/தாமதம்
- கடன் வாங்கியவருக்குப் போதிய நேர முன் அறிவிப்பு இல்லாமல் கட்டணங்களை வசூலித்தல்
- ஒப்பந்தம்/கடன் ஒப்பந்தத்தில் சட்டப்பூர்வமாக நடைமுறைப்படுத்தக்கூடிய உள்ளமைக்கப்பட்ட மீண்டும் கையகப்படுத்துதல் ஒப்பந்தம்/கடன் உடன்படிக்கையை வழங்குவதில் தோல்வி
- ரிசர்வ் வங்கியின் உத்தரவுகள் என்.பி.எஃப்.சி-ஆல் பின்பற்றப்படாமல் இரத்தல்
- நியாயமான நடைமுறைகள் சட்டம் குறித்த வழிகாட்டுதல்கள் பின்பற்றப்படவில்லை

என்.பி.எஃப்.சி குறை தீர்ப்பாளர் (ஆர்.பி.ஐ) மற்றும் சென்ட்ரல் ஃபைனான்சியல் சர்வீஸ் லிமிட்டெட் (CFSL) நோடல் அதிகாரிகளின் முகவரி மற்றும் செயல்படும் பகுதி

வ.எண்	மையம்	என்.பி.எஃப்.சி தீர்ப்பாய அலுவலகத்தின் முகவரி	செயல்பாட்டுப் பகுதி	சி.எஃப்.எஸ்.எல் நோடல் அதிகாரி
1.	சென்னை	C/o இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, ஃபோர்ட் கிளாசிஸ், சென்னை 600 001 STD கூறிய டெண்ட்: 044 தொலைபேசி எண்: 25395964 தொலைநகல் எண்: 25395488 மின்னஞ்சல்: <a href="mailto:nbfcchennai@rbi.org.in">nbfcchennai@rbi.org.in</a>	தமிழ்நாடு, அந்தமான் மற்றும் நிக்கோபார் தீவுகள், கர்நாடகா, ஆந்திரா, தெலுங்கானா, கேரளா, லட்சத்தீவு மற்றும் புதுச்சேரி யூனியன் பிரதேசங்கள்	திரு. அஜய் நெவாடியா

2.	மும்பை	C/o இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, ஆர்.பி.ஐ பைகுல்லா அலுவலகக் கட்டிடம் மும்பை சென்ட்ரல் இரயில் நிலையம் எதிரில் பைகுல்லா, மும்பை - 400 008 STD கூறியீட்டுணை: 022 தொலைபேசி எண்: 23028140 தொலைநகல் எண்: 23022024 மின்னஞ்சல்: <a href="mailto:nbfcomumbai@rbi.org.in">nbfcomumbai@rbi.org.in</a>	மகாராஷ்டிரா, கோவா, குஜராத், மத்தியப் பிரதேசம், சத்தீஸ்கர், தாத்ரா மற்றும் நகர் ஹவேலி, டாமன் மற்றும் டையூ, யூனியன் பிரதேசங்கள்	திரு. கிரிஷன் பன்சாரி
3.	புது தில்லி	C/o இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, சன்சத் மார்க் புது தில்லி -110001 STD கூறியீட்டுணை: 011 தொலைபேசி எண்: 23724856 தொலைநகல் எண்: 23725218-19 மின்னஞ்சல்: <a href="mailto:nbfconewdelhi@rbi.org.in">nbfconewdelhi@rbi.org.in</a>	டெல்லி, உத்தரப்பிரதேசம், உத்தரகண்ட், ஹரியானா, பஞ்சாப், சண்டிகர் யூனியன் பிரதேசம், இமாச்சலப் பிரதேசம், இராஜஸ்தான் மற்றும் ஜம்மு-காஷ்மீர் மாநிலம்	மயங்க் ஓர்மா
4.	கொல்கத்தா	C/o இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 15, நேதாஜி சுபாஷ் ரோடு கொல்கத்தா -700 001 STD கூறியீட்டுணை: 033 தொலைபேசி எண்: 22304982 தொலைநகல் எண்: 22305899 மின்னஞ்சல்: <a href="mailto:nbfcolkolkata@rbi.org.in">nbfcolkolkata@rbi.org.in</a>	மேற்கு வங்கம், சிக்கிம், ஒடிசா, அசாம், அருணாச்சலப் பிரதேசம், மணிப்பூர், மேகாலயா, மிசோரம், நாகலாந்து, திரிபுரா, பீகார் மற்றும் ஜார்க்கண்ட்	அரிந்தம் டெப்நாத்

(1) குறைதீர்ப்பாளர் எவ்வாறு முடிவெடுப்பார்?

- குறைதீர்ப்பாளரின் முன்பு முறையீடுகள் சூரூக் கமானவையாக இருக்கும்
- சமரசங்கள் மூலம் ஏற்படும் தீர்வை ஊக்குவிப்பார், சமாதானம் ஆகவில்லை என்றால், தீர்ப்பு/ஆணையை வழங்கலாம்

(2) குறைதீர்ப்பாளரின் முடிவில் திருப்தி இல்லாவிட்டால் வாடிக்கையாளர் மேல்முறையீடு செய்ய முடியுமா? ஆம், குறைதீர்ப்பாளரின் முடிவு து மேல் முறையீடு செய்யத்தக்கதாக இருந்தால் -> மேல்முறையீட்டு ஆணையம்: துணை ஆளுநர், ரிசர்வ் வங்கி அவர்களை அணுகலாம்

**குறிப்பு:**

- இது மாற்றுவழியில் சர்ச்சையைத் தீர்க்கும் வழிமுறையாகும்
- எந்தவொரு கட்டத்திலும் தீர்வு காண பிறநீதிமன்றம்/அவை/சட்டப்படி உரிமையுள்ள ஆணையத்தை அணுக வாடிக்கையாளருக்குச் சுதந்திரம் உண்டு

குறைதீர்ப்பாயத் திட்டத்தின் நகல் கிளை அதிகாரியிடம் இருக்கும்.