

ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பு (ஓம்புட்ஸ்மன்) திட்டம், 2026

முக்கிய அம்சங்கள்

Disclaimer

"This document is a translation of the original English document. It has been prepared in good faith and is provided solely for the convenience of the reader to familiarize them with the original content. While efforts have been made to provide a helpful translation, the company assumes no liability or responsibility for any errors, omissions, or inaccuracies in the translated text. If a strict, legal, or precise interpretation of the text is required, readers are strongly advised to independently obtain an official, certified translation. In the event of any discrepancy or conflict between this translated version and the original English document, the original English text remains the sole authoritative and valid version."

"இந்த ஆவணம் ஒரிஜினல் ஆங்கில ஆவணத்தின் மொழிபெயர்ப்பாகும். இது ஒரு நல்ல நோக்கத்தின் அடிப்படையிலும், வாசகர்கள் ஒரிஜினல் உள்ளடக்கத்தைப் பற்றி அறிந்துகொள்வதற்கு ஏதுவாகவும் மட்டுமே வழங்கப்பட்டுள்ளது. பயனுள்ள மொழிபெயர்ப்பை வழங்க முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்பட்டாலும், மொழிபெயர்க்கப்பட்ட உரையில் உள்ள பிழைகள், விடுபடுதல்கள் அல்லது தவறுகளுக்கு நிறுவனம் பொறுப்பேற்காது. இந்த உரையின் சட்டபூர்வமான அல்லது துல்லியமான விளக்கம் தேவைப்பட்டால், வாசகர்கள் ஒரு அதிகாரப்பூர்வ சான்றளிக்கப்பட்ட மொழிபெயர்ப்பைத் தனிப்பட்ட முறையில் பெற்றுக்கொள்ளுமாறு அறிவுறுத்தப்படுகிறார்கள். இந்த மொழிபெயர்ப்பு வெர்ஷனுக்கும் ஒரிஜினல் ஆங்கில ஆவணத்திற்கும் இடையே ஏதேனும் முரண்பாடு அல்லது பிழைகள் ஏற்பட்டால், ஒரிஜினல் ஆங்கில உரையே இறுதியானது மற்றும் செல்லுபடியாகக் கூடிய வெர்ஷனாகக் கருதப்படும்."

ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பு (ஓம்புட்ஸ்மன்) திட்டம், 2026

முக்கிய அம்சங்கள்

- (1) (இந்தத் திட்டம் ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பு (ஓம்புட்ஸ்மன்) திட்டம் (RB-IO), 2026 என அழைக்கப்படும் இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் வரும் ரெகுலேட் செய்யப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு எதிராக எழும் புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கான செலவு குறைந்த, துரிதமான, விரோதமற்ற மாற்று குறை தீர்க்கும் மெக்கானிசத்தை வழங்குவதை இது நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது.
- (2) இது ஜூலை 1, 2026 முதல் அமலுக்கு வருகிறது.

திட்டத்தின் கீழ் புகார்களை தீர்ப்பது தொடர்பான செயல்முறை

புகாருக்கான காரணங்கள்: அவான்ஸே ஃபைனான்ஷியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட் (AFSL) நிறுவனத்தின் செயல் அல்லது செயல்பாட்டின்மையால் சேவை குறைபாடு ஏற்பட்டு, அதனால் பாதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும், இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் நேரிடையாகவோ அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாகவோ புகார் அளிக்கலாம்

“அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி” என்பது, ஒரு வழக்கறிஞரைத் தவிர்த்து, புகார் அளிப்பவரை RBI ஓம்புட்ஸ்மேன் முன் நடைபெறும் விசாரணைகளில் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்காக முறையாக நியமிக்கப்பட்டு, எழுத்துப்பூர்வமாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபரை குறிக்கும்..

பின்வருவனவற்றைப் பூர்த்தி செய்யாதவரை, இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் புகாரைச் சமர்ப்பிக்க முடியாது:

இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் புகார் செய்வதற்கு முன்னதாகவே, புகார்தாரர் AFSL நிறுவனத்திடம் எழுத்துப்பூர்வமாகப் புகார் அளித்திருக்க வேண்டும், மேலும்:

a. அந்தப் புகாரானது நிறுவனத்தால் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டு, அந்தப் பதிலில் புகார்தாரருக்குத் திருப்தி இல்லையெனில்; அல்லது புகாரைப் பெற்றுக்கொண்ட 30 நாட்களுக்குள் AFSL நிறுவனத்திடமிருந்து புகார்தாரருக்கு எந்தப் பதிலும் கிடைக்கவில்லை எனில்; மற்றும்

b. மேலே குறிப்பிட்ட காலக்கெடு முடிந்த தேதியிலிருந்து அல்லது நிறுவனத்திடமிருந்து கடைசியாகத் தகவல் வந்த தேதியிலிருந்து, இதில் எது பிந்தையதோ (later), அந்தத் தேதியிலிருந்து 90 நாட்களுக்குள் ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிக்கப்பட வேண்டும்.

இந்தப் புகார், ஏற்கனவே தீர்க்கப்பட்ட அல்லது பரிசீலனையில் உள்ள அதே குறையைச் சார்ந்ததாக இல்லை

- a) ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளர் அலுவலகத்தில் நிலுவையில் உள்ளது; அது அதே புகார்தாரரிடமிருந்து பெறப்பட்டிருந்தாலும் அல்லது ஒன்றுக்கும் மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் இணைந்து பெறப்பட்டிருந்தாலும் சரி;
- b) ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளர் அலுவலகத்தால் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்டது அல்லது கையாளப்பட்டது; அது அதே புகார்தாரரிடமிருந்து பெறப்பட்டிருந்தாலும் அல்லது ஒன்றுக்கும் மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் இணைந்து பெறப்பட்டிருந்தாலும் சரி;
- c) ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் (Arbitrator) அல்லது வேறு ஏதேனும் நீதித்துறை அல்லது நீதித்துறை சார்ந்த (Quasi-judicial) மன்றத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ளது; அது அதே புகார்தாரரிடமிருந்து பெறப்பட்டிருந்தாலும் அல்லது ஒன்றுக்கும் மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் இணைந்து பெறப்பட்டிருந்தாலும் சரி; அல்லது
- d) ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் நீதித்துறை அல்லது நீதித்துறை சார்ந்த மன்றத்தால் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்டது அல்லது கையாளப்பட்டது; அது அதே புகார்தாரரிடமிருந்து பெறப்பட்டிருந்தாலும் அல்லது ஒன்றுக்கும் மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் இணைந்து பெறப்பட்டிருந்தாலும் சரி; புகாரானது பழிவாங்குவதல், அற்பமான அல்லது எரிச்சலூட்டும் தன்மை கொண்டதாக இருக்கக் கூடாது; மற்றும்
- e) அத்தகைய கோரிக்கைகளுக்காக 'காலவரையறைச் சட்டம், 1963'-ன் கீழ் நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடு முடிவதற்கு முன்பே AFSL நிறுவனத்திடம் புகார் செய்யப்பட்டது;
- f) திட்டத்தின் பிரிவு 11-இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி புகார் அளிப்பவர் முழுமையான தகவலை வழங்குகிறார்; மற்றும்

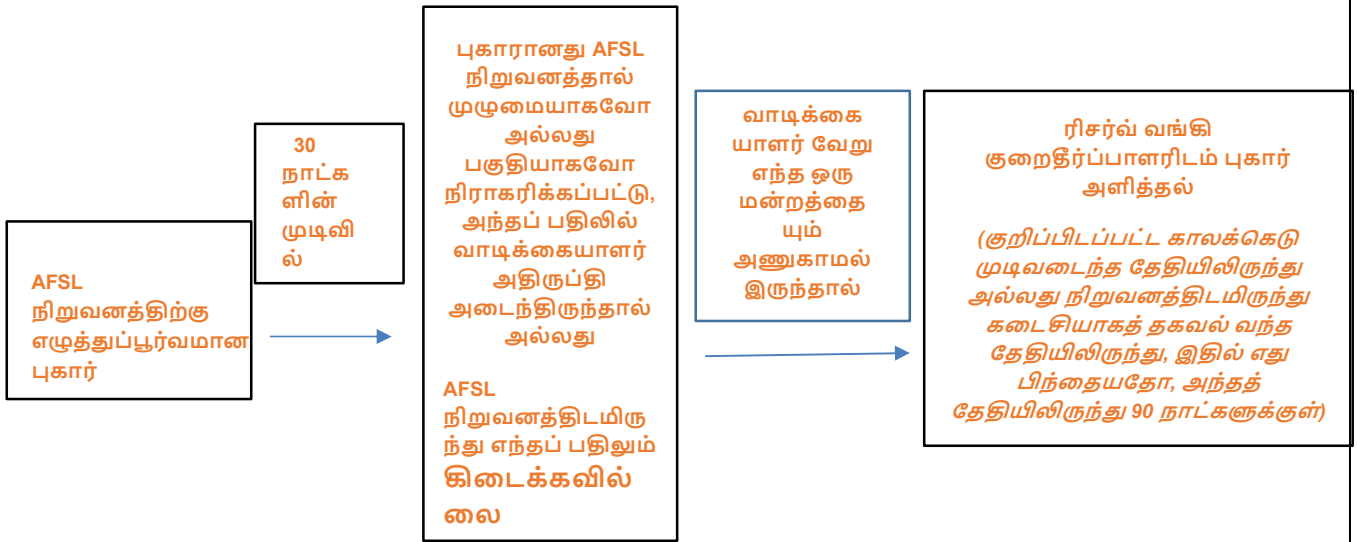
c மற்றும் d உட்பிரிவுகளுக்காக, அதே குற்றச்சாட்டு/பிரச்சினையைச் சார்ந்த புகாரில், நீதிமன்றம் அல்லது தீர்ப்பாயத்தில் நிலுவையில் இருக்கும் அல்லது தீர்மானிக்கப்பட்ட குற்றவியல் வழக்குகளை சேர்த்துக் கொள்ளாது. அதேபோல், குற்றவியல் சார்ந்த குற்றம் தொடர்பாக போலீசார் தொடங்கிய விசாரணையும் இதில் சேர்த்துக்கொள்ளப்படாது

இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் ஒரு புகாரைப் பராமரிக்க முடியாததற்கான (ஏற்றுக்கொள்ள முடியாததற்கான) காரணங்கள் பின்வருமாறு-

- AFSL-இன் வணிகத் தீர்ப்பு / வணிக ரீதியான முடிவு;
- விற்பனையாளர் மற்றும் AFSL ஆகியோருக்கு இடையிலான தகராறு;
- AFSL-இன் மேலாண்மை அல்லது நிர்வாகிகள் மீதான புகார்கள்;
- நீதித்துறை சார்ந்த/நீதித்துறை சார்ந்த அல்லது சட்டபூர்வமான அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகார அமைப்பின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க AFSL மேற்கொண்ட நடவடிக்கையினால் எழும் புகார்;
- இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை வரம்பிற்குள் வராத ஒரு சேவை;
- ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு (Regulated Entities) இடையிலான ஒரு தகராறு;
- AFSL-இன் பணியாளர் மற்றும் முதலாளி உறவு தொடர்பான ஒரு தகராறு;
- கடனுதவி தகவல் நிறுவனங்கள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005-இன் பிரிவு 18-ல் தீர்வு வழங்கப்பட்டுள்ள ஒரு புகார்; மற்றும்
- இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் சேர்க்கப்படாத AFSL வாடிக்கையாளர்கள் தொடர்பான ஒரு புகார்.

புகாரைப் பதிவு செய்வதற்கான நடைமுறை

(1) <https://cms.rbi.org.in> என்ற இணையதளம் மூலம் உங்களது புகாரை ஆன்லைனில் பதிவு செய்யலாம்..
 (2) புகாரை மின்னஞ்சல் (crpc@rbi.org.in) மூலமாகவோ அல்லது மத்திய ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு (Centralised Receipt and Processing Centre, 4th Floor, Reserve Bank of India, Sector -17, Central Vista, Chandigarh – 160017) தபால் மூலமாகவோ சமர்ப்பிக்கலாம். புகாரானது தபால் மூலம் சமர்ப்பிக்கப்பட்டால், அதில் புகார்தாரர் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி முறையாகக் கையொப்பமிட்டிருக்க வேண்டும். மின்னணு அல்லது தபால் முறையில் சமர்ப்பிக்கப்படும் புகார், AFSL இணையதளத்தில் காட்டப்பட்டுள்ள படிவத்தின்படி (Format) இருக்க வேண்டும்.



குறிப்பு: புகார் அளிப்பவர்கள் திட்டம் மற்றும் புகார் அளிக்கும் செயல்முறை பற்றி அறிந்து கொள்ள, டோல்ஃப்ரீ எண் 14448 உடன் கூடிய இண்டெராக்க்டிவ் வாய்ஸ் ரெஸ்பான்ஸ் சிஸ்டம் (IVRS) கொண்ட தொடர்பு மையம் 24x7 வேலை செய்கிறது. தொடர்பு மைய ஊழியர்களுடன் இணைவதற்கான வசதி திங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை, தேசிய விடுமுறை நாட்களைத் தவிர, காலை 8:00 மணி முதல் இரவு 10:00 மணி வரை ஆங்கிலம், இந்தி மற்றும் பத்து பிராந்திய மொழிகளில் கிடைக்கிறது.

➤ மேல்முறையீட்டு அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்யுங்கள்:

- பிரிவு 15(1) இன் கீழ் ஒரு தீர்ப்பால் பாதிக்கப்பட்ட புகார் அளித்தவர், தீர்ப்பு பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீட்டு அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.
- மேல்முறையீட்டு அதிகாரி, மேல்முறையீடு செய்வதில் ஏற்பட்ட தாமதத்திற்குப் போதுமான காரணம் இருப்பதாகத் திருப்தி அடைந்தால், 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் கூடுதல் கால அவகாசத்தை வழங்கலாம்.

“மேல்முறையீட்டு அதிகாரி” என்பது ரிசர்வ் வங்கியின் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறையின் பொறுப்பில் உள்ள நிர்வாக இயக்குநரைக் குறிக்கிறது;

“அவார்டு” என்பது, திட்டத்தின் பிரிவு 15ன் கீழ் RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் வழங்கும் உத்தரவு ஆகும். இதில், குறிப்பிட்ட காலவரையறைக்குள் தன் கடமைகளை நிறைவேற்ற வேண்டும் என்று ஒழுங்குப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு அறிவுறுத்தப்படும்.

➤ **புகார்களைத் தீர்த்தல்:**

- புகார் அளித்தவருக்கும் AFSL நிறுவனத்திற்கும் இடையிலான ஒப்பந்தத்தின் மூலம் புகாரைத் தீர்ப்பதற்கு வசதியாக, RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் அல்லது RBI டெபுடி ஒம்புட்ஸ்மேன் முயற்சி செய்வார்கள்.

இந்தத் திட்டத்தின் கீழான நடைமுறைகள் சுருக்கமான தன்மையைக் கொண்டவை மேலும், இவை எந்தவொரு சாட்சிய விதிகளுக்கும் கட்டுப்பட்டவை அல்ல.

- புகாரானது பின்வரும் நிலைகளில் தீர்க்கப்பட்டதாகக் கருதப்படும்:
 - குறைதீர்ப்பாளரின் தலையீட்டின் பேரில், புகாரின் அனைத்து அம்சங்களும் AFSL நிறுவனத்தால் முழுமையாகத் தீர்க்கப்பட்டால்; அல்லது
 - குறையைத் தீர்த்த விதம் மற்றும் அளவு திருப்திகரமாக இருப்பதாகப் புகார்தாரர் எழுத்துப்பூர்வமாகவோ அல்லது வேறு வகையிலோ (இது ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளர் அலுவலகத்தால் பதிவு செய்யப்படலாம்) ஒப்புக்கொண்டால்; அல்லது
 - புகார்தாரர் தனது புகாரைத் தானாக முன்வந்து திரும்பப் பெற்றால்; அல்லது
 - வழங்கப்பட்ட தீர்வுக்குப் புகார்தாரர் பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ எதிர்ப்புத் தெரிவித்தாலும், அந்தத் தடையானது போதுமான தகுதியைக் கொண்டிருக்கவில்லை என்று ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளர் கருதினால்; அல்லது
 - புகாரில் எழுப்பப்பட்ட சில சிக்கல்களுக்கு AFSL தீர்வு கண்டுள்ளது, ஆனால் மீதமுள்ள சிக்கல்கள் ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளரின் கருத்தின்படி, இத்திட்டத்தின் வரம்பிற்கு வெளியே இருந்தால், அல்லது AFSL-இன் சேவையில் எந்தக் குறைபாடும் இல்லை என்று கருதினால், அல்லது அவை மேற்கொண்டு பரிசீலிக்கத் தகுதியற்றதாக இருந்தால்.

குறிப்பு:

- திட்டத்தின் கீழ் பராமரிக்க முடியாத பட்சத்தில், ஒம்புட்ஸ்மேன்/ டெபுடி ஒம்புட்ஸ்மேன் புகாரை நிராகரிக்கலாம்.
- இது ஒரு மாற்று குறை தீர்க்கும் வழிமுறை ஆகும்.
- வாடிக்கையாளர் புகாரின் எந்த நிலையிலும் குறையைத் தீர்ப்பதற்காக வேறு எந்தவொரு நீதிமன்றம்/ நடுவர் மன்றம்/ அதிகார அமைப்பையும் அணுக உரிமை பெற்றிருக்கிறார், இருப்பினும், அதுபோன்ற ஒரு சூழ்நிலையில் அவன்/அவள் RBI ஒம்புட்ஸ்மேன்-ஐ அணுக முடியாது.
- திட்டம் குறித்த மேலும் விவரங்களுக்கு https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf ஐ பார்க்கவும்.
- இந்தத் திட்டம் எங்களது அனைத்து கிளைகளிலும் கிடைக்கிறது.