

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின்: ஒருங்கிணைந்த குறைதீர் திட்டம், 2026: முக்கிய அம்சங்கள்:

- இத்திட்டம் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த குறைதீர் திட்டம் (ஆர்பிஐ-ஐஓஎஸ்), 2026 என அழைக்கப்படும். இத்திட்டத்தின் நோக்கம், திட்டத்தின் கீழ் உள்ள ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு எதிராக எழும் புகார்களுக்கு, குறைந்த செலவில், விரைவான மற்றும் எதிர்தரப்பு வழக்குமுறை அல்லாத மாற்று குறைதீர் தீர்வு முறையை வழங்குவதாகும்.
- இத்திட்டம் ஜூலை 1, 2026 முதல் நடைமுறைக்கு வரும்.

புகார் அளிப்பதற்கான காரணங்கள்:

- ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் செயலால் அல்லது செயல்படத் தவறியதன் விளைவாக "சேவையில் குறைபாடு" ஏற்பட்டதாகக் கருதும் எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும், வழக்கறிஞர் தாமே பாதிக்கப்பட்ட நபராக இல்லாதவரை, வழக்கறிஞரைத் தவிர வேறு அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாகவோ அல்லது நேரடியாகவோ இத்திட்டத்தின் கீழ் புகார் அளிக்கலாம்.

A. புகாரின் பராமரிப்பு தகுதிக்கான காரணங்கள்:

- புகார் நேரடியாக இந்திய ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர் அதிகாரிக்கு (ஆர்பிஐ ஒம்புட்ஸ்மன்) அனுப்பப்பட்டிருக்க வேண்டும். ஆனால், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி வெறும் நகல் (copy) பெறுநராக மட்டுமே சேர்க்கப்பட்டிருந்த தொடர்புகள் (மின்னஞ்சல் அல்லது அச்சு வடிவில்) இதில் சேராது.
- இத்திட்டத்தின் கீழ் புகார் அளிப்பதற்கு முன், வாடிக்கையாளர் சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் எழுத்துப்பூர்வமாக அல்லது வேறு எந்த முறையிலும் முதலில் புகார் அளித்திருக்க வேண்டும்; அதற்கான ஆதாரம் வழங்க இயல வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர் திருப்தியற்ற பதிலை பெற்றிருக்க வேண்டும் அல்லது 30 நாட்களுக்குள் (அல்லது ஆர்பிஐ, என்.பி.சி.ஐ. அல்லது கார்டு நெட்வொர்க் வழிகாட்டுதல்களில் குறிப்பிடப்பட்ட காலக்கெடு — எது அதிகமோ அது) பதில் பெறப்படாமல் இருக்க வேண்டும்.
- நிறுவனத்தின் தீர்வு காலக்கெடு முடிந்த நாளிலிருந்து 90 நாட்களுக்குள் அல்லது நிறுவனத்திடமிருந்து கடைசியாக பெற்ற தொடர்பு தேதியிலிருந்து 90 நாட்களுக்குள் (இரண்டில் எது பின்னதோ அதன்படி) புகார் ஆர்பிஐ குறைதீர் அதிகாரியிடம் அளிக்கப்பட வேண்டும்.
- அதே புகார் ஏற்கனவே ஆர்பிஐ குறைதீர் அலுவலகத்தில் நிலுவையில் இருந்தால் அல்லது நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம், நடுவர் மன்றம் அல்லது பிற நீதிமுறை/அரை நீதிமுறை அமைப்புகளில் தீர்க்கப்பட்டிருந்தால், மீண்டும் அந்த புகார் அளிக்கக் கூடாது.
- புகார் அவதூறு, அடிப்படையற்ற அல்லது துன்புறுத்தும் வகையில் இருக்கக் கூடாது.
- திட்டத்தின் கீழ் தேவையான அனைத்து முழுமையான தகவல்களையும் வாடிக்கையாளர் வழங்க வேண்டும்.
- புகார், வாடிக்கையாளர் தாமாகவோ அல்லது வழக்கறிஞரைத் தவிர வேறு அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாகவோ மட்டுமே அளிக்கப்பட வேண்டும்; ஆனால் வழக்கறிஞர் தாமே பாதிக்கப்பட்ட நபராக இருந்தால் மட்டும் விதிவிலக்கு உண்டு.
- வரையறுக்கப்பட்ட காலவரம்புச் சட்டம், 1963 (லிமிடேஷன் ஆக்ட், 1963) படி நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடு முடிவதற்கு முன்பே சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் புகார் அளிக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும்.

B. புகாரின் பராமரிக்க முடியாத காரணங்கள்:

- ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வணிகத் தீர்மானம் அல்லது வணிக முடிவுகள் தொடர்பான விவகாரங்கள்;
- விற்பனையாளர் மற்றும் ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கிடையிலான தகராறு;
- ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் மேலாண்மை அல்லது நிர்வாக அதிகாரிகளுக்கு எதிரான குறைகள்;
- சட்டபூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரத்தின் உத்தரவுகளைப் பின்பற்றி ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனம் மேற்கொண்ட நடவடிக்கையால் உருவாகும் குறை;
- இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை வரம்பிற்குள் வராத சேவைகள்;
- ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையிலான தகராறு;
- ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் பணியாளர்-தொழிலாளர் உறவு தொடர்பான தகராறு;
- கிரெடிட் இன்ஃபர்மேஷன் கம்பெனிஸ் (ரெகுலேஷன்) ஆக்ட், 2005-இன் பிரிவு 18 கீழ் தீர்வு வழங்கப்பட்ட குறை;
- திட்டத்தின் கீழ் சேர்க்கப்படாத ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தொடர்புடைய குறைகள்.

பிரிவு A-வில் குறிப்பிடப்பட்ட தகுதி நிபந்தனைகளை பூர்த்தி செய்யாத அல்லது பிரிவு B-வில் குறிப்பிடப்பட்ட விலக்கு வகைகளில் வரும் எந்தவொரு புகாரும், மேலதிக ஆய்வு இன்றி தொடக்க நிலையிலேயே பராமரிக்க முடியாததாக நிராகரிக்கப்படும். இவ்வாறான அனைத்து சந்தர்ப்பங்களிலும், பராமரிக்க முடியாமையின் காரணங்கள் புகார் அளித்தவருக்கு உரிய முறையில் தெரிவிக்கப்படும்.

வாடிக்கையாளர் புகார் அளிக்க பின்பற்ற வேண்டிய படிகள்:

- படி 1** - சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்துக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக (மின்னணு அல்லது அச்ச வடிவில்) புகார்/விளக்கம் அளித்தல்.
- படி 2** - புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனம் பதிலளிக்க வேண்டும்.
- படி 3** - பதில் பெறப்படாத நிலையில் அல்லது நிறுவனத்தின் முடிவில் திருப்தியில்லாத நிலையில்.
- படி 4** - ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் தீர்வு காலக்கெடு முடிந்த நாளிலிருந்து அல்லது கடைசியாக பெற்ற தொடர்பு தேதியிலிருந்து 90 நாட்களுக்குள் (இரண்டில் எது பின்னதோ அதன்படி) ஆர்பிஐ குறைதீர் அதிகாரியிடம் (ஆர்பிஐ ஒம்புட்ஸ்மன்) புகாரை நேரடியாக அல்லது இணையதளம் மூலம் (<https://cms.rbi.org.in>) அளிக்க வேண்டும்.

ஆர்பிஐ ஒம்புட்ஸ்மன் முடிவுகளை எவ்வாறு எடுக்கிறார்?

- ஆர்பிஐ ஒம்புட்ஸ்மன் முன் நடைபெறும் நடவடிக்கைகள் சுருக்கமான தன்மையுடையவை.
- புகார்களை சமரசம் மற்றும் நடுவர் முறை மூலம் தீர்க்க ஊக்குவிக்கப்படுகிறது.
- என்.பி.எஃப்.சி (நான்-பேங்கிங் ஃபைனான்ஷியல் கம்பெனி) நிறுவனம் 15 நாட்களுக்குள் எழுத்து விளக்கம் மற்றும் ஆவணங்களை சமர்ப்பிக்க தவறினால், கிடைக்கப்பெற்ற பதிவுகளின் அடிப்படையில் ஆர்பிஐ ஒம்புட்ஸ்மன் ஒருதலைப்பட்ச உத்தரவை பிறப்பிக்கலாம்.

ஆர்பிஐ ஒம்புட்ஸ்மனின் முடிவில் திருப்தியில்லையெனில் வாடிக்கையாளர் மேல்முறையீடு செய்ய முடியுமா?

ஆம். ஆர்பிஐ ஒம்புட்ஸ்மனின் முடிவுக்கு எதிராக மேல்முறையீடு செய்யக்கூடியதாக இருந்தால், 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீடு அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம். மேல்முறையீட்டு அதிகாரியாக, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறைக்கு பொறுப்பான நிர்வாக இயக்குநர் செயல்படுவார். குறிப்பு: தாமதத்திற்கு போதுமான காரணம் இருப்பதாகக் கருதப்பட்டால், கூடுதலாக 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் காலநீட்டிப்பு வழங்கப்படலாம்.

குறிப்பு:

- இது ஒரு மாற்று தகராறு தீர்வு முறை ஆகும்.
- வாடிக்கையாளர், குறைதீர்வுக்காக எந்த நிலையிலும் வேறு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது உரிய அதிகார அமைப்பை அணுகுவதற்கு முழு சுதந்திரம் பெற்றவர்.

"சேவையில் குறைபாடு" என்பது, ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனம் சட்டப்படி அல்லது பிற வகையில் வழங்க வேண்டிய எந்தவொரு சேவையிலும் காணப்படும் குறை, போதாமை அல்லது தவறைக் குறிக்கும். இதனால் வாடிக்கையாளருக்கு நிதி இழப்பு அல்லது வேறு வகையான பாதிப்பு ஏற்பட்டிருக்கலாம் அல்லது ஏற்படாமலும் இருக்கலாம்.

புகாரை எங்கு / எவ்வாறு அளிக்கலாம்: ஆர்பிஐ ஒம்புட்ஸ்மனிடம் பின்வரும் மூன்று வழிகளில் புகார் அளிக்கலாம்:

- இணையதளம் மூலம்:** அதிகாரப்பூர்வ சி.எம்.எஸ். இணையதளமான <https://cms.rbi.org.in> மூலம்.
- மின்னஞ்சல் மூலம்:** crpc@rbi.org.in என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு அனுப்பலாம்.
- அஞ்சல் மூலம்:** பூர்த்தி செய்யப்பட்ட புகார் படிவத்துடன் தேவையான ஆதார ஆவணங்களை இணைத்து, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு (சி.ஆர்.பி.சி.), கீழ்க்கண்ட முகவரிக்கு அனுப்பலாம்: மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையம் (சி.ஆர்.பி.சி.) இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, சென்ட்ரல் விஸ்டா, செக்டர் 17, சண்டிகர் - 160017.

தகவல்களைப் பெறுவதற்காக, 14448 என்ற கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண்ணுடன், 24x7 ஐ.வி.ஆர்.எஸ். சேவை செயல்பாட்டில் உள்ளது. மேலும், ஆங்கிலம், இந்தி மற்றும் 10 பிராந்திய மொழிகளில், திங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை காலை 8.00 மணி முதல் இரவு 10.00 மணி வரை வாடிக்கையாளர் சேவை அலுவலர்களும் உதவி வழங்குகின்றனர்.

திட்டம் தொடர்பான மேலும் விவரங்களுக்கு:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf

நிறுவனத்தின் முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்கள்

பெயர்: திரு. விஷால் கவுஷிக்

பதவி: குறைதீர் அதிகாரி மற்றும் முதன்மை நோடல் அதிகாரி

முகவரி: 01, அவ்ஃபிஸ் ஸ்பேஸ் சொல்யூஷன்ஸ், 4வது தளம், வியோஸ் டவர்ஸ், ஈஸ்டர்ன் எக்ஸ்பிரஸ் நெடுஞ்சாலைக்கு அருகில்,

சேவரி-செம்பூர் சாலை, ஆண்டாப் ஹில், மும்பை, மகாராஷ்டிரா, இந்தியா - 400037

தொலைபேசி எண்: +91 8655937426, +91 8655937429

மின்னஞ்சல் முகவரி: gro@branch.co