முக்கிய அம்சங்கள்: ரிசர்வ் வங்கி – ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2026

ரிசர்வ் வங்கி – ஒருங்கிணைந்த ஒம்பட்ஸ்மேன் திட்டம் (RB-IOS), 2026, திட்டத்தின் கீழ் உள்ள ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு எதிரான புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கான செலவு குறைந்த, விரைவான, முரண்பாடற்ற மாற்று குறைதீர்ப்பு முறையை வழங்குவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது.

ஒருங்கிணைந்த ஒம்பட்ஸ்மேன் திட்டம், 2026, 1 ஜூலை 2026 முதல் நடைமுறைக்கு வருகிறது. திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் பின்வருமாறு:

1. புகார் என்பது, வங்கியின் சேவையில் குறைபாடு இருப்பதாகக் குற்றம்சாட்டி, திட்டத்தின் விதிகளின் கீழ் நிவாரணம் கோரி, வங்கியின் வாடிக்கையாளர் அல்லது அவரது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியால் எழுத்துப்பூர்வமாக சமர்ப்பிக்கப்படும் மனுவாகும்;

2. ஒம்பட்ஸ்மேன் முன்பு கொண்டு வரப்படும் மற்றும் ஒம்பட்ஸ்மேன் தீர்ப்பாணை வழங்கக்கூடிய சர்ச்சையில் உள்ள தொகைக்கு எந்த வரம்பும் இல்லை. எனினும், புகார்தாரருக்கு ஏற்பட்ட விளைவுசார் இழப்பிற்கு, புகார்தாரரின் நேர இழப்பு, ஏற்பட்ட செலவுகள் மற்றும் அவருக்கு ஏற்பட்ட தொந்தரவு/மனவேதனைக்காக, ரூபாய் 03 லட்சம் வரையிலான இழப்பீட்டுடன் கூடுதலாக, ரூபாய் 30 லட்சம் வரையிலான இழப்பீட்டை வழங்க ஒம்பட்ஸ்மேனுக்கு அதிகாரம் உண்டு

3. புகார்தாரர் RBI ஒம்பட்ஸ்மேனிடம் மூன்று வழிகளில் புகார் அளிக்கலாம்:

a) RBI CMS இணையதளத்தின் மூலம் புகாரை ஆன்லைனில் அளிக்கலாம் (https://cms.rbi.org.in)
b) மின்னஞ்சல் முகவரி: crpc@rbi.org.in
c) புகாரை மின்னணு அல்லது நேரடி முறையில், கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முகவரியில் உள்ள சண்டிகரில் அமைந்துள்ள மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கும் சமர்ப்பிக்கலாம்: மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையம் (CRPC), 4ஆம் தளம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சென்ட்ரல் விஸ்டா, செக்டர் 17, சண்டிகர் – 160017

மேலும், இத்திட்டம் மற்றும் புகார் அளிக்கும் நடைமுறை குறித்த விவரங்களை அறிந்துகொள்ள, கட்டணமில்லா எண் #14448-உடன் கூடிய ஊடாடும் குரல் பதில் அமைப்பு (IVRS) கொண்ட தொடர்பு மையம் 24x7 மணி நேரமும் செயல்படுகிறது. தொடர்பு மைய பணியாளர்களுடன் தொடர்புகொள்ளும் வசதி, தேசிய விடுமுறை நாட்கள் தவிர்த்து, திங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை, காலை 8:00 மணி முதல் இரவு 10:00 மணி வரை, ஆங்கிலம், இந்தி மற்றும் பத்து பிராந்திய மொழிகளில் கிடைக்கிறது.

4. புகாரை பரிசீலனைக்கு ஏற்றதாக்குவதற்கான அடிப்படைகள்

(1) திட்டத்தின் கீழ் ஒரு புகார் பரிசீலனைக்கு ஏற்றதாக இருக்க, பின்வரும் நிபந்தனைகள் பூர்த்தி செய்யப்பட்டிருக்க வேண்டும்:

a. புகார் நேரடியாக RBI **ஒம்பட்ஸ்மேனு**க்கு முகவரியிடப்பட்டிருக்க வேண்டும். எனினும், மின்னஞ்சல் அல்லது நேரடி முறையில் RBI-க்கு வெறுமனே நகல் அனுப்பப்பட்ட/குறிப்பிடப்பட்ட தகவல்தொடர்பு இதில் அடங்காது; மேலும்

b. புகாரை புகார்தாரர் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது வழக்கறிஞரைத் தவிர்ந்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலம் அளித்திருக்க வேண்டும்; வழக்கறிஞரே பாதிக்கப்பட்ட நபராக இருந்தால் மட்டுமே அவர் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியாக இருக்கலாம்; மேலும்

c. புகார்தாரர் திட்டத்தின் 11ஆம் விதியில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முழுமையான தகவல்களை வழங்கியிருக்க வேண்டும்; மேலும்

d. புகார் முறைகேடானதாகவோ, அற்பமானதாகவோ அல்லது தொந்தரவு ஏற்படுத்தும் நோக்கமுடையதாகவோ இருக்கக்கூடாது; மேலும்

e. புகார்தாரர், திட்டத்தின் கீழ் புகார் அளிப்பதற்கு முன், வங்கியிடம் எழுத்துப்பூர்வமாகவோ அல்லது வேறு எந்த முறையிலோ புகார் அளித்திருக்க வேண்டும்; மேலும், அத்தகைய புகார் அளிக்கப்பட்டதற்கான ஆதாரத்தை புகார்தாரர் சமர்ப்பிக்கக்கூடியதாக இருக்க வேண்டும்; மேலும்

f. வங்கி புகாரைப் பெற்ற பிறகு 30 நாட்களுக்குள் அல்லது ரிசர்வ் வங்கி, இந்திய தேசிய கொடுப்பனவு கழகம் அல்லது கார்டு நெட்வொர்க் வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள காலத்திற்குள், ஏதேனும் இருந்தால், அவற்றில் அதிகமான காலத்திற்குள் பதில் அளிக்காமல் இருந்திருக்க வேண்டும்; அல்லது வங்கி வழங்கிய பதில் / தீர்வில் புகார்தாரர் திருப்தியடையாமல் இருந்திருக்க வேண்டும்; மேலும்

g. மேற்கண்ட துணைப் பிரிவு (1)(f)-ல் குறிப்பிடப்பட்ட காலக்கெடு முடிவடைந்த தேதியிலிருந்து அல்லது வங்கியிடமிருந்து கடைசியாகப் பெறப்பட்ட தகவல்தொடர்பு தேதியிலிருந்து, எது பின்னதாக இருக்கிறதோ, அந்தத் தேதியிலிருந்து 90 நாட்களுக்குள் RBI ஒம்பட்ஸ்மேனிடம் புகார் அளிக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும்; மேலும்

h. அதே குறை தொடர்பான புகார், அதே புகார்தாரரிடமிருந்து பெறப்பட்டதாக இருந்தாலும் அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் இணைந்து பெறப்பட்டதாக இருந்தாலும், RBI ஒம்பட்ஸ்மேன் அலுவலகத்தில் ஏற்கனவே நிலுவையில் உள்ள அதே குறை தொடர்பானதாக இருக்கக்கூடாது; அல்லது

i. அதே குறை தொடர்பான புகார், அதே புகார்தாரரிடமிருந்து பெறப்பட்டதாக இருந்தாலும் அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் இணைந்து பெறப்பட்டதாக இருந்தாலும், RBI ஒம்பட்ஸ்மேன் அலுவலகத்தால் ஏற்கனவே தீர்வு காணப்பட்ட அல்லது அதன் அடிப்படையில் முடிவு செய்யப்பட்ட அதே குறை தொடர்பானதாக இருக்கக்கூடாது; மேலும்

j. அதே குறை தொடர்பான புகார், அதே புகார்தாரரிடமிருந்து பெறப்பட்டதாக இருந்தாலும் அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் இணைந்து பெறப்பட்டதாக இருந்தாலும், ஏற்கனவே ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் நீதித்துறை அல்லது அரை-நீதித்துறை அமைப்பின் முன்பு நிலுவையில் உள்ள அதே குறை தொடர்பானதாக இருக்கக்கூடாது; அல்லது

k. அதே குறை தொடர்பான புகார், அதே புகார்தாரரிடமிருந்து பெறப்பட்டதாக இருந்தாலும் அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் இணைந்து பெறப்பட்டதாக இருந்தாலும், ஏற்கனவே ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் நீதித்துறை அல்லது அரை-நீதித்துறை அமைப்பால் தீர்வு காணப்பட்ட அல்லது அதன் அடிப்படையில் முடிவு செய்யப்பட்ட அதே குறை தொடர்பானதாக இருக்கக்கூடாது; மேலும்

l. வங்கியிடம் அளிக்கப்பட்ட புகார், அத்தகைய கோரிக்கைகளுக்கு வரம்புச் சட்டம், 1963-ன் கீழ் நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடு முடிவடைவதற்கு முன் அளிக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும்.

விளக்கம் 1: துணைப் பிரிவு (1)(j) மற்றும் (1)(k)-ன் நோக்கங்களுக்காக, அதே குறை தொடர்பான புகார் என்பதில், நீதிமன்றம் அல்லது தீர்ப்பாயத்தின் முன்பு நிலுவையில் உள்ள அல்லது முடிவு செய்யப்பட்ட குற்றவியல் நடவடிக்கைகள் அல்லது குற்றம் தொடர்பாக தொடங்கப்பட்ட காவல்துறை விசாரணை ஆகியவை அடங்காது.

(2) பின்வரும் விஷயங்களை உள்ளடக்கிய புகார்கள் திட்டத்தின் வரம்பிற்குள் வராது:

a. வங்கியின் வணிக ரீதியான தீர்ப்பு அல்லது முடிவு தொடர்பான விஷயங்கள்;

b. விற்பனையாளர் மற்றும் வங்கிக்கு இடையிலான தகராறு;

c. வங்கியின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான குறைகள்;

d. நீதித்துறை/அரை-நீதித்துறை அல்லது சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரியின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க வங்கி மேற்கொண்ட நடவடிக்கையிலிருந்து எழும் குறை;

e. ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை வரம்பிற்குள் வராத சேவை;

f. ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையிலான தகராறு;

g. வங்கியின் பணியாளர்-முதலாளி உறவு தொடர்பான தகராறு;

h. கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005-ன் பிரிவு 18-ன் கீழ் தீர்வு வழங்கப்பட்டுள்ள குறை; மற்றும்

i. திட்டத்தின் கீழ் சேர்க்கப்படாத வங்கியின் வாடிக்கையாளர்கள் தொடர்பான குறை.

(3) துணைப் பிரிவு (1)-ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தகுதி நிபந்தனைகளைப் பூர்த்தி செய்யாத புகார்கள் மற்றும் துணைப் பிரிவு (2)-ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள புகார்கள், மேலும் ஆய்வு செய்யாமல், பரிசீலனைக்கு ஏற்றதல்ல என ஆரம்ப நிலையிலேயே நிராகரிக்கப்பட்டு, புகார்தாரருக்கு உரிய தகவல் தெரிவிக்கப்படும்.

5. புகாரைப் பெற்றவுடன், வங்கி, தொடர்புடைய அனைத்து ஆவணங்களுடன் எழுத்துப்பூர்வமான பதிலை, புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 15 நாட்களுக்குள் ஒம்பட்ஸ்மேனிடம் சமர்ப்பிக்க வேண்டும். எனினும், வங்கி எழுத்துப்பூர்வமாக கோரிக்கை விடுத்து, அந்தக் கோரிக்கைக்கான காரணம் ஒம்பட்ஸ்மேனுக்கு திருப்திகரமாக இருந்தால், எழுத்துப்பூர்வமான பதில் மற்றும் ஆவணங்களைச் சமர்ப்பிக்க தேவையான கூடுதல் காலத்தை ஒம்பட்ஸ்மேன் வழங்கலாம்.

6. வங்கி 15 நாட்களுக்குள் தனது எழுத்துப்பூர்வமான பதில் மற்றும் ஆவணங்களைச் சமர்ப்பிக்காமல் / தவறினால், ஒம்பட்ஸ்மேன், பதிவில் உள்ள ஆதாரங்களின் அடிப்படையில் ஒருதலைப்பட்சமாக நடவடிக்கை மேற்கொண்டு, உரிய உத்தரவை பிறப்பிக்கலாம் அல்லது தீர்ப்பாணையை வழங்கலாம்.

7. RBI ஒம்பட்ஸ்மேன் அல்லது RBI துணைக் ஒம்பட்ஸ்மேன், சம்பந்தப்பட்ட நிலையில், புகார்தாரர் மற்றும் வங்கிக்கு இடையிலான உடன்பாட்டின் மூலம் புகாரைத் தீர்ப்பதற்கு வழிவகை செய்ய முயற்சிப்பார். அத்தகைய நடவடிக்கைகளின்போது, புகார் தொடர்பான தேவையான ஆவணங்கள் அல்லது தகவல்களை நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலத்திற்குள் சமர்ப்பிப்பதற்காக RBI ஒம்பட்ஸ்மேன் அலுவலகம் வழங்கும் அறிவுறுத்தல்களை, புகார் தொடர்பான இரு தரப்பினரும் பின்பற்ற வேண்டும்.

8. புகாரைத் தீர்ப்பதற்கான உடன்பாட்டை ஏற்படுத்துவதை ஊக்குவிக்கும் நோக்கில், ஒரு தரப்பினரால் தாக்கல் செய்யப்பட்ட எழுத்துப்பூர்வமான பதில் அல்லது ஆதார ஆவணங்கள் அல்லது தகவல்கள், புகாருடன் தொடர்புடையதாகவும் பொருத்தமானதாகவும் இருக்கும் அளவிற்கு, மற்றொரு தரப்பினருக்கு வழங்கப்படுவதை RBI ஒம்பட்ஸ்மேன் அல்லது RBI துணைக் ஒம்பட்ஸ்மேன் உறுதி செய்ய வேண்டும்; மேலும், தேவையானதாகக் கருதப்படும் நடைமுறையைப் பின்பற்றி, கூடுதல் கால அவகாசத்தை வழங்கலாம்.

9. RBI ஒம்பட்ஸ்மேன், புகாரின் சூழ்நிலைகளின் அடிப்படையில் அவசியம் எனக் கருதினால், புகாருக்கு முழுமையான அல்லது பகுதியளவிலான தீர்வு மற்றும் உடன்பாட்டிற்கு வழிவகுக்கும் வகையில், எந்த நிலையிலும் வங்கி மேற்கொள்ள வேண்டிய நடவடிக்கைகள் குறித்து வங்கிக்கு அறிவுறுத்தலை வழங்கலாம், மேலும்

a. வங்கி நடவடிக்கை மேற்கொண்டு, நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலத்திற்குள் அறிவுறுத்தலுக்கு இணங்கினால், மேலும் புகார்தாரர் அதனை ஏற்றுக்கொண்டால், புகார் விதி 14(8)(b)-ன் கீழ் முடித்து வைக்கப்படும்;
b. புகார்தாரர் நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலத்திற்குள் பதிலளிக்கவில்லை என்றால் அல்லது தகுதியற்றதாகக் கண்டறியப்படும் எந்தவொரு ஆட்சேபனையையும் எழுப்பினால், புகார் முறையே விதி 14(8)(a) அல்லது விதி 14(8)(d)-ன் கீழ் முடித்து வைக்கப்படும்.

10. இரு தரப்பினரும் சமர்ப்பித்துள்ள ஆவணங்கள் / தகவல்கள் மற்றும் எழுத்துப்பூர்வமான சமர்ப்பிப்புகள், புகாரைத் தீர்ப்பதற்கான உடன்பாட்டை எட்டுவதற்கு போதுமான முடிவானதாக இல்லை என RBI ஒம்பட்ஸ்மேன் / RBI துணைக் ஒம்பட்ஸ்மேன் கருதினால், தேவையானதாகக் கருதப்படும் நிலையில், புகார்தாரருக்கும் வங்கி அதிகாரிகளுக்கும் இடையே ஒரு சமரசக் கூட்டத்தை RBI ஒம்பட்ஸ்மேன் அல்லது RBI துணைக் ஒம்பட்ஸ்மேன் ஏற்பாடு செய்யலாம். அத்தகைய கூட்டம் நடத்தப்பட்டு, அது குறை தொடர்பாக பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய உடன்பாட்டை ஏற்படுத்தினால், அந்தக் கூட்டத்தின் நடவடிக்கைகள் பதிவு செய்யப்பட்டு, உடன்பாட்டை ஏற்றுக்கொள்கிறோம் என்பதைத் தெரிவிக்கும் வகையில் இரு தரப்பினராலும் கையொப்பமிடப்படும்.

எனினும், அத்தகைய கூட்டம் RBI ஒம்பட்ஸ்மேனின் முன்னிலையில், இரு தரப்பினரும் நேரடியாகவோ அல்லது இணையவழியாகவோ பங்கேற்கும் வகையில் நடத்தப்படும்.

11. வங்கி தனது எழுத்துப்பூர்வமான பதில் மற்றும் ஆவணங்களை ஒருங்கிணைந்த ஒம்பட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் விதி 15(1)(a)-ன் கீழ் வழங்கப்பட்டுள்ள காலத்திற்குள் சமர்ப்பிக்காமல் விட்டாலோ அல்லது தவறினாலோ, வங்கிக்கு மேல்முறையீடு செய்யும் உரிமை இருக்காது.

12. தீர்ப்பாணையின் நகல் கிடைத்த நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள், தீர்ப்பாணையை முழுமையான மற்றும் இறுதியான கோரிக்கைத் தீர்வாக ஏற்றுக்கொள்கிறேன் எனத் தெரிவிக்கும் கடிதத்தை புகார்தாரர் வங்கியிடம் சமர்ப்பிக்காவிட்டால், அந்தத் தீர்ப்பாணை காலாவதியாகி, எந்த விளைவையும் ஏற்படுத்தாது.

13. ஒம்பட்ஸ்மேன் அலுவலகத்தால் வழங்கப்பட்ட தீர்ப்பாணை அல்லது புகார் நிராகரிக்கப்பட்டதற்கு எதிராக அதிருப்தியடைந்த புகார்தாரர், தீர்ப்பாணை அல்லது புகார் நிராகரிக்கப்பட்ட தகவல் கிடைத்த தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீட்டு அதிகாரத்திடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்

14. மேல்முறையீடு செய்வதற்கான காலத்திற்குள் மேல்முறையீடு செய்யாததற்கு புகார்தாரரிடம் போதுமான காரணம் இருப்பதாக மேல்முறையீட்டு அதிகாரம் திருப்தியடைந்தால், மேலும் 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் கூடுதல் கால அவகாசத்தை வழங்கலாம்.

மேலும் விவரங்களுக்கு, திட்டத்தின் நகல் கிளையிலும், வங்கியின் இணையதளமான (www.idfcfirst.bank.in) மற்றும் RBI இணையதளமான (www.rbi.org.in) ஆகியவற்றிலும் கிடைக்கிறது.