

ரிசர்வ் வங்கி – ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மன் திட்டம் 2026 முக்கிய அம்சங்கள்

❖ பொருந்தும் தன்மை:

ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மன் திட்டம், 2026 ("திட்டம்") ஜூலை 1, 2026 முதல் அமலுக்கு வந்துள்ளது. இத்திட்டத்தின் கீழ் வரும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு (Regulated Entities) எதிரான புகார்களைத் தீர்ப்பதற்காக, செலவு குறைந்த, விரைவான, மோதலற்ற மாற்றுக் குறை தீர்ப்பு அமைப்பை வழங்குவதை இது நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது.

இத்திட்டம் வங்கிகள் அல்லது வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம், அல்லது வங்கி அல்லாத முன்பணம் செலுத்தும் கருவிகள் வழங்குநர், அல்லது கடன் தகவல் நிறுவனம், அல்லது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("ஆர்பிஐ") அவ்வப்போது குறிப்பிடும் வேறு எந்தவொரு நிறுவனத்தின் மீதும், திட்டத்தின் கீழ் விலக்கப்பட்ட அளவைத் தவிர, பொருந்தும்;

❖ வரையறைகள்:

'சேவையில் குறைபாடு' என்பது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் சட்டப்படி அல்லது வேறுவிதமாக வழங்க வேண்டிய எந்தவொரு சேவையிலும் உள்ள குறைபாடு அல்லது போதாமை ஆகும், இதனால் வாடிக்கையாளருக்கு நிதி இழப்பு அல்லது சேதம் ஏற்படலாம் அல்லது ஏற்படாமலும் இருக்கலாம்;

'மேல்முறையீட்டு அதிகாரி' என்பது ரிசர்வ் வங்கியின் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறையின் பொறுப்பில் உள்ள நிர்வாக இயக்குநர் ஆவார்;

'அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி' என்பது வழக்கறிஞரைத் தவிர, ஆர்பிஐ ஒம்புட்ஸ்மன் முன் நடைபெறும் நடவடிக்கைகளில் புகார்தாரரைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த முறையாக நியமிக்கப்பட்டு, எழுத்துப்பூர்வமாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபர் ஆவார்;

'தீர்ப்பு (அவார்கு)' என்பது நிர்ணயிக்கப்பட்ட கால அளவிற்குள் தனது கடமைகளை குறிப்பிட்ட முறையில் நிறைவேற்றுவதற்காக, ஆர்பிஐ ஒம்புட்ஸ்மன் திட்டத்தின் 15வது பிரிவின் கீழ் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு வழங்கும் உத்தரவு ஆகும்;

'புகார்' என்பது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் தரப்பில் சேவையில் குறைபாடு இருப்பதாகக் குற்றம் சாட்டி, அதன் வாடிக்கையாளர் அல்லது அவரது/அவளது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியால் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட எழுத்துப்பூர்வ விண்ணப்பம் ஆகும், இதில் திட்டத்தின் விதிகளின் கீழ் நிவாரணம் கோரப்படுகிறது;

'வாடிக்கையாளர்' என்பது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் வழங்கும் சேவையைப் பயன்படுத்தும், அல்லது அதற்கு விண்ணப்பதாரராக உள்ள நபர் ஆவார்.

❖ திட்டத்தின் கீழ் குறை தீர்ப்பு நடைமுறை:

• புகாருக்கான அடிப்படைகள்:

ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் ("ஆர்இ") ஏதேனும் செயல்/செயலின்மை காரணமாக சேவையில் குறைபாடு ஏற்பட்டால், அது தொடர்பாக நபர் தாமதமாகவே அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலம் புகார் அளிக்கலாம்;

• புகார் ஏற்கத்தக்கதாக இருப்பதற்கான அடிப்படைகள்:

அ. பின்வரும் நிபந்தனைகள் பூர்த்தி செய்யப்பட்டால் மட்டுமே திட்டத்தின் கீழ் ஒரு புகார் ஏற்கத்தக்கதாக இருக்கும்:

- i. புகார் நேரடியாக ஆர்பிஐ ஒம்புட்ஸ்மனுக்கு முகவரியிடப்பட்டிருக்க வேண்டும். எனினும், ஆர்பிஐ வெறுமனே நகலில் குறிப்பிடப்பட்ட/பதிவு செய்யப்பட்ட தகவல்தொடர்பு (மின்னஞ்சல் வழியாகவோ அல்லது நேரடி வடிவத்திலோ) இதில் சேர்க்கப்படாது; மேலும்
- ii. புகார், புகார்தாரரால் தாமாகவே அல்லது வழக்கறிஞரைத் தவிர அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலம் அளிக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும், வழக்கறிஞரே பாதிக்கப்பட்ட நபராக இருந்தால் தவிர; மேலும்
- iii. புகார்தாரர் திட்டத்தின் 11வது பிரிவில் குறிப்பிடப்பட்ட முழுமையான தகவலை வழங்க வேண்டும்; மேலும்
- iv. புகார் இயல்பில் அவதூறானதாகவோ அல்லது அற்பமானதாகவோ அல்லது தொந்தரவு தரக்கூடியதாகவோ இருக்கக்கூடாது; மேலும்
- v. புகார்தாரர் திட்டத்தின் கீழ் புகார் அளிப்பதற்கு முன், சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு முதலில் எழுத்துப்பூர்வமாக அல்லது வேறு எந்த முறையிலும் புகார் அளித்திருக்க வேண்டும், புகார் அளித்ததற்கான ஆதாரத்தைப் புகார்தாரர் சமர்ப்பிக்க முடியும்; மேலும்
- vi. ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் புகாரைப் பெற்ற பிறகு புகார்தாரருக்கு 30 நாட்களுக்குள் அல்லது ரிசர்வ் வங்கி, இந்திய தேசிய கட்டண கழகம், அல்லது கார்டு நெட்வொர்க் வழிகாட்டுதல்களின்படி, ஏதேனும் இருந்தால், குறிப்பிடப்பட்ட காலத்திற்குள் (இவற்றில் எது அதிகமோ அது) எந்தப் பதிலும் கிடைக்காவிட்டால்; அல்லது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் வழங்கிய பதில்/தீர்வால் புகார்தாரர் திருப்தியடையாவிட்டால்; மேலும்
- vii. புகார், துணைப் பிரிவு (1)(ஊ) இல் குறிப்பிடப்பட்ட காலக்கெடு முடிவடையும் தேதி அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து வந்த கடைசி தகவல்தொடர்பின் தேதி, இவற்றில் எது பிந்தையதோ அது, முதல் 90 நாட்களுக்குள் ஆர்பிஐ ஒம்புட்ஸ்மனுக்கு செய்யப்பட்டிருக்க வேண்டும்; மேலும்
- viii. அத்தகைய கோரிக்கைகளுக்கு வரம்புச் சட்டம், 1963 இன் கீழ் நிர்ணயிக்கப்பட்ட வரம்புக் காலம் முடிவடைவதற்கு முன்பே ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு புகார் அளிக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும்.

ஆ. புகார், ஏற்கனவே பின்வருமாறு உள்ள அதே குறை தொடர்பானதாக இருக்கக்கூடாது:

- i. ஆர்பிஐ ஒம்புட்ஸ்மன் அலுவலகத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ளது, அது அதே புகார்தாரரிடமிருந்து பெறப்பட்டாலும் இல்லாவிட்டாலும் அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் சேர்ந்தாலும்;
- ii. ஆர்பிஐ ஒம்புட்ஸ்மன் அலுவலகத்தால் தகுதி அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்டது அல்லது பரிசீலிக்கப்பட்டது, அது அதே புகார்தாரரிடமிருந்து பெறப்பட்டாலும் இல்லாவிட்டாலும் அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் சேர்ந்தாலும்;
- iii. ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு எந்த நீதித்துறை அல்லது அரை-நீதித்துறை மன்றத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ளது, அது அதே

புகார்தாரரிடமிருந்து பெறப்பட்டாலும் இல்லாவிட்டாலும் அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் சேர்ந்தாலும்;

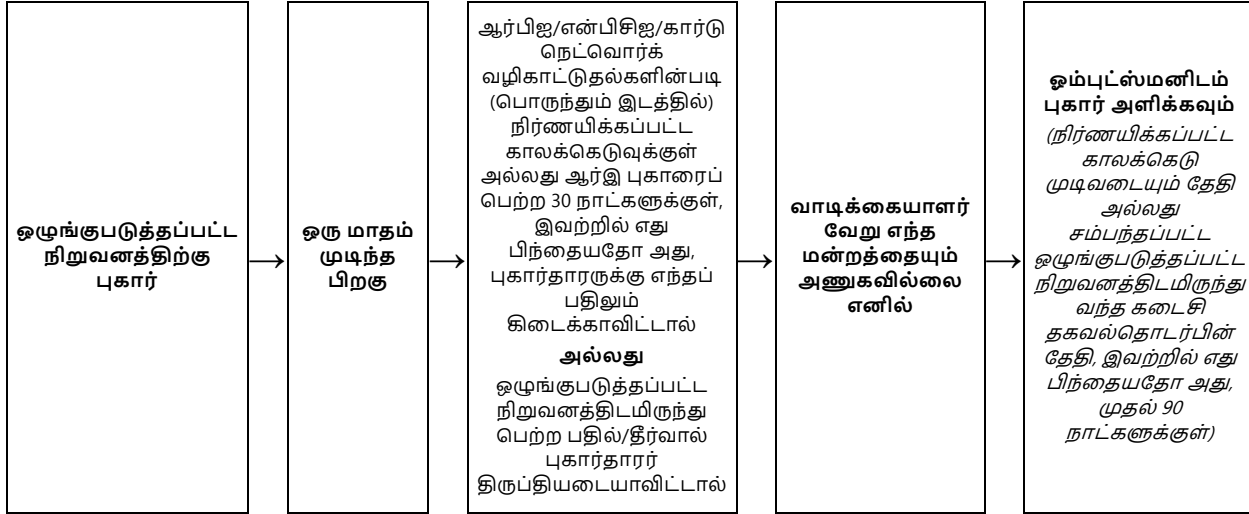
- iv. ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு எந்த நீதித்துறை அல்லது அரை-நீதித்துறை மன்றத்தால் தகுதி அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்டது அல்லது பரிசீலிக்கப்பட்டது, அது அதே புகார்தாரரிடமிருந்து பெறப்பட்டாலும் இல்லாவிட்டாலும் அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் சேர்ந்தாலும்;

• **திட்டத்தின் கீழ் புகார் ஏற்கத்தகாததற்கான அடிப்படைகள் பின்வரும் வகையான விஷயங்களை உள்ளடக்கியவை:**

- அ. ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வணிக ரீதியான தீர்ப்பு/முடிவு;
- ஆ. ஒரு விற்பனையாளருக்கும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கும் இடையிலான தகராறு;
- இ. ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது அதிகாரிகளுக்கு எதிரான குறைகள்;
- ஈ. நீதித்துறை/அரை-நீதித்துறை அல்லது சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்டத்தை அமல்படுத்தும் அதிகாரியின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க நடவடிக்கை தொடங்கப்பட்ட தகராறு;
- உ. ஆர்பிஐ யின் ஒழுங்குமுறை எல்லைக்குள் வராத சேவை;
- ஊ. ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையிலான தகராறு;
- எ. ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் ஊழியர்-முதலாளி உறவு தொடர்பான தகராறு;
- ஏ. கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005 இன் பிரிவு 18 இல் தீர்வு வழங்கப்பட்டுள்ள குறை; மேலும்
- ஐ. திட்டத்தின் கீழ் சேர்க்கப்படாத ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர்கள் தொடர்பான குறை.

திட்டத்தின் துணைப் பிரிவு (1) இல் குறிப்பிடப்பட்ட தகுதி நிபந்தனைகளைப் பூர்த்தி செய்யாத புகார்கள் மற்றும் திட்டத்தின் துணைப் பிரிவு (2) இல் குறிப்பிடப்பட்ட புகார்கள், புகார்தாரருக்குத் தகுந்த தகவலறிவிப்புடன், மேற்கொண்டு பரிசீலனை இன்றி, தொடக்கத்திலேயே ஏற்கத்தகாதவையாகக் கருதி நிராகரிக்கப்படும்.

❖ புகார் அளிக்கும் செயல்முறை:



பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் பெயர்: சோனல் குமார் பதவி: முதன்மை நோடல் அதிகாரி தொலைபேசி எண்: +91 8047168295 மின்னஞ்சல் ஐடி: nodalofficer@godrejfinance.com (புகார்தாரருக்கு 15 வேலை நாட்களுக்குள் திருப்திகரமான பதில் கிடைக்காவிட்டால்)	ஆர்பிஐ ஓம்புட்ஸ்மனின் புகார் பதிவு போர்டல்: https://cms.rbi.org.in மின்னஞ்சல் அல்லது நேரடி முறைக்கான மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையத்தின் (CRPC) தொடர்பு விவரங்கள்: மின்னஞ்சல் ஐடி: crpc@rbi.org.in முகவரி: மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையம் (CRPC), இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, செக்டர் 17, சண்டிகர் – 160017 கட்டணமில்லா எண் – 14448 (புகார் அளித்த 30 நாட்களுக்குள் எந்தப் பதிலும் வராவிட்டால் அல்லது புகார் முழுமையாக/பகுதியளவில் நிராகரிக்கப்பட்டு, பதிலால் வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையாமல் இருந்தால்)
---	--

❖ **மேல்முறையீட்டு அதிகாரி முன் மேல்முறையீடு:**

திட்டத்தின் 15(1) பிரிவின் கீழ் ஒரு தீர்ப்பால் (அவார்டு) பாதிக்கப்பட்ட புகார்தாரர், தீர்ப்பு கிடைத்த தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் நிர்வாக இயக்குநர், நுகர்வோர் கல்வி & பாதுகாப்புத் துறை (CEPD), ஆர்பிஐ முன் மேல்முறையீடு செய்யலாம்;

புகார்தாரர் நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலத்திற்குள் மேல்முறையீடு செய்யாததற்கு போதுமான காரணம் இருந்ததாக மேல்முறையீட்டு அதிகாரி திருப்தி அடைந்தால், 30 நாட்களுக்கு மிகாத கூடுதல் காலத்தை அனுமதிக்கலாம்.

❖ **புகார்களின் தீர்வு:**

- ஆர்பிஐ ஓம்புட்ஸ்மன் முன் நடைபெறும் நடவடிக்கைகள் சுருக்கமான தன்மை கொண்டவை.
- ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம், புகாரைப் பெற்றவுடன், புகாரில் உள்ள கூற்றுகளுக்கு தனது எழுத்துப்பூர்வ பதிலை, தான் சார்ந்துள்ள ஆவணங்களின் நகல்களை இணைத்து, ஆர்பிஐ ஓம்புட்ஸ்மன் அலுவலகத்தின் முன் 15 நாட்களுக்குள் தாக்கல் செய்ய வேண்டும்.
எனினும், ஆர்பிஐ ஓம்புட்ஸ்மன் அலுவலகம், ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் எழுத்துப்பூர்வ வேண்டுகோளின் பேரில், அதன் எழுத்துப்பூர்வ பதில் மற்றும் ஆவணங்களைத் தாக்கல் செய்வதற்குப் பொருத்தமாகக் கருதப்படும் கூடுதல் காலத்தை வழங்கலாம்.
- ஆர்பிஐ ஓம்புட்ஸ்மன், அவசியம் எனக் கருதினால் மற்றும் புகாரின் சூழ்நிலைகளின் அடிப்படையில், புகாரின் முழு அல்லது பகுதி தீர்வு மற்றும் சமரசத்திற்கு வழிவகுக்கும் நடவடிக்கையை எடுக்குமாறு எந்த நிலையிலும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு ஒரு ஆலோசனையை வழங்கலாம், மேலும்
(அ) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலத்திற்குள் நடவடிக்கை எடுத்து ஆலோசனையைப் பின்பற்றினால் மற்றும் புகார்தாரர் அதை ஏற்றுக்கொண்டால், புகார் 14(8)(ஆ) பிரிவின் கீழ் மூடப்படும்;
(ஆ) புகார்தாரர் நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலத்திற்குள் பதிலளிக்காவிட்டால் அல்லது தகுதியற்றதாகக் காணப்படும் ஏதேனும் ஆட்சேபணையை எழுப்பினால், புகார் முறையே 14(8)(அ) பிரிவின் கீழ் அல்லது 14(8)(ஈ) பிரிவின் கீழ் மூடப்படும்;
- எளிதாக்கம், சமரசம் அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலம் தீர்வை ஊக்குவிக்கிறது; தீர்வு எட்டப்படாவிட்டால், தீர்ப்பு/உத்தரவை வழங்கலாம்.

❖ **குறிப்பு:**

- இது ஒரு மாற்று தகராறு தீர்வு அமைப்பு.
- புகார்தாரர் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு எந்த மன்றம் அல்லது அதிகாரியையும் அணுக சூதந்திரம் உள்ளவர்.
- திட்டத்தின் கூடுதல் விவரங்களுக்கு <https://www.rbi.org.in> ஐப் பார்க்கவும்.