

ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மன் திட்டம், 2026

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் ஒழுங்குபடுத்தப்படும் நிறுவனங்கள் வழங்கும் சேவைகள் தொடர்பான வாடிக்கையாளர் குறைகளை விரைவாகவும் செலவு குறைந்த விதத்திலும் தீர்ப்பதற்காக ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மன் திட்டம், 2026 ("திட்டம்") என்ற திட்டத்தை இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("RBI") வெளியிட்டுள்ளது. இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்பட்ட விரிவான திட்டமானது நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் பதிவேற்றப்பட்டுள்ளது.

ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மன் திட்டம், 2026 இன் முக்கிய அம்சங்கள் பின்வருமாறு:

1. வரையறை

“அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி” என்பது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒம்புட்ஸ்மன் (RBI Ombudsman) முன்னிலையிலான நடவடிக்கைகளில் புகார்தாரரைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்காக, வழக்கறிஞர் அல்லாத ஒரு நபர், எழுத்துப்பூர்வமாக முறையாக நியமிக்கப்பட்டு அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு நபரைக் குறிக்கும்.

“தீர்ப்பு” என்பது நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவுக்குள் தனது கடமைகளைச் செயல்படுத்துவதற்காக, ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒம்புட்ஸ்மனால் திட்டத்தின் 15 வது பிரிவின் கீழ் வழங்கப்பட்ட உத்தரவைக் குறிக்கும்.

“புகார்” என்பது ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் சேவையில் குறைபாடு இருப்பதாகக் கூறி, அதன் வாடிக்கையாளர் அல்லது அவரது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியால் எழுத்துப்பூர்வமாகச் சமர்ப்பிக்கப்பட்டு, இத்திட்டத்தின் விதிகளின் கீழ் நிவாரணம் கோரும் ஒரு முறையைக் குறிக்கும்.

“மேல்முறையீட்டு அதிகாரி” என்பது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறையின் பொறுப்பிலுள்ள நிர்வாக இயக்குநரைக் குறிக்கும்.

“வாடிக்கையாளர்” என்பது நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் சேவையைப் பயன்படுத்துபவர் அல்லது அதற்காக விண்ணப்பிப்பவரைக் குறிக்கும்.

“புகார்தாரர்” என்பது நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளரைக் குறிக்கும்.

“சேவையில் குறைபாடு” என்பது நிறுவனம் சட்டப்பூர்வமாகவோ அல்லது பிற வகையிலோ வழங்க வேண்டிய எந்தவொரு சேவையிலும் உள்ள குறைபாடு அல்லது பற்றாக்குறையைக் குறிக்கும், இது வாடிக்கையாளருக்கு நிதி இழப்பையோ அல்லது பாதிப்பையோ ஏற்படுத்தலாம் அல்லது ஏற்படுத்தாமலும் இருக்கலாம்.

“ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம்” என்பது திட்டத்தின் கீழ் விலக்கப்படாத வரையில் ஒரு வங்கி அல்லது வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம், அல்லது வங்கி சாரா முன்செலுத்தப்பட்ட கட்டண முறைகள் வழங்குநர் அல்லது திட்டத்தில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ள கடன் தகவல் நிறுவனம் அல்லது ஒரு கட்டண முறையின் பங்கேற்பாளர் அல்லது அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்படக்கூடிய வேறு எந்த நிறுவனத்தையும் குறிக்கும்.

மேற்கூறிய நோக்கத்திற்காக, “APAC ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்” எனப்படும் “நிறுவனம்” அல்லது “APAC” என்பது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனமாகக் கருதப்படும்.

2. புகார் அளிப்பதற்கான நடைமுறை

- a. இத்திட்டத்தின் கீழ் இணையவழியில் அளிக்கப்படும் புகார்கள் இணையதளத்தில் (<https://cms.rbi.org.in>) பதிவு செய்யப்படும்.
- b. புகார் மின்னணு முறையில் (மின்னஞ்சல்) அளிக்கப்பட்டால், அது crpc@rbi.org.in என்ற முகவரிக்கு அனுப்பப்பட வேண்டும்.
- c. புகார் எழுத்துப்பூர்வமாக (இணைப்பு 1இல் உள்ள படிவம்) தாக்கல் செய்யப்பட்டால், தபால் மூலமாகவோ அல்லது நேரில் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாகவோ (அங்கீகாரத்திற்கான படிவம் இணைப்பு 2 இல் உள்ளது) சமர்ப்பிக்கப்படும் புகார்கள், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு (Centralized Receipt and Processing Centre) ஆய்வு மற்றும் ஆரம்பக்கட்ட செயலாக்கத்திற்காக கீழே உள்ள முகவரிக்கு அனுப்பப்பட வேண்டும்:

தொடர்பு முகவரி:

மத்திய ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம்,
இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4-வது தளம்,
செக்டார் 17,
சென்ட்ரல் விஸ்டா, சண்டிகர் - 160017

3. இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒம்புட்ஸ்மன்/இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் துணை ஒம்புட்ஸ்மனின் அதிகாரங்கள் மற்றும் செயல்பாடுகள்

- (a) நிறுவனத்தின் சேவையில் உள்ள குறைபாடுகள் தொடர்பான வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களைப் பரிசீலிப்பார்.
- (b) வங்கிச் சட்டம் மற்றும் நடைமுறைக் கொள்கைகள், அத்துடன் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் (RBI) வெளியிடப்பட்ட வழிகாட்டுதல்கள், அறிவுறுத்தல்கள், நெறிமுறைகள் மற்றும் தொடர்புடைய பிற காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு புகார்களைப் பரிசீலிப்பார்.
- (c) ஒம்புட்ஸ்மனிடம் கொண்டு வரப்படும் தகராறின் அளவிற்கு எந்த வரம்பும் இல்லை, இதன் மூலம் ஒம்புட்ஸ்மன் ஒரு சமரசத் தீர்வை ஏற்படுத்தலாம் அல்லது தீர்ப்பை வழங்கலாம். இருப்பினும், புகார்தாரர் அனுபவித்த எந்தவொரு இழப்பிற்கும், அவர் அனுபவித்த நேர இழப்பு, ஏற்பட்ட செலவுகள் மற்றும் துன்புறுத்தல்/மன உளைச்சல் ஆகியவற்றிற்காக வழங்கப்படக்கூடிய அதிகபட்சம் இந்திய ரூபாய் 3 லட்சம் வரையிலான இழப்பீட்டுடன் சேர்த்து, புகார்தாரர் அடைந்த பிற இழப்புகளுக்காக அதிகபட்சம் இந்திய ரூபாய் 30 லட்சம் வரை இழப்பீடு வழங்க ஒம்புட்ஸ்மனுக்கு அதிகாரம் உண்டு.
- (d) ஒம்புட்ஸ்மன் அனைத்துப் புகார்களையும் ஆய்வு செய்யவும் முடிக்கவும் அதிகாரம் பெற்றிருப்பார், அதே வேளையில் துணை ஒம்புட்ஸ்மன், திட்டத்தின் 10-வது பிரிவின் கீழ் வரும் புகார்களையும், திட்டத்தின் 14(8)(a) முதல் 14(8)(c) வரையிலான பிரிவுகளின் விதிகளின்படி தீர்க்கப்பட்ட புகார்களையும் முடித்து வைக்கும் அதிகாரம் பெற்றிருப்பார்.
- (e) புகார் அளிக்கப்பட்ட நிறுவனத்தைத் தவிர, வேறு ஏதேனும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம், ரிசர்வ் வங்கியின் (RBI) கருத்துப்படி, ஒரு செயல், கவனக்குறைவு அல்லது தவிர்ப்பு ஆகியவற்றின் மூலம் ரிசர்வ் வங்கியால் வழங்கப்பட்ட ஏதேனும் வழிகாட்டுதல்கள், அறிவுறுத்தல்கள், நெறிமுறைகள் அல்லது ஒழுங்குமுறைகளுக்கு இணங்கத் தவறியிருந்தால், அந்த நிறுவனத்தைப் புகாரில் ஒரு தரப்பினராகச் சேர்க்க

ஓம்புட்ஸ்மனுக்கு அதிகாரம் உண்டு.

- (f) இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் கடமைகளை நிறைவேற்றும் நோக்கத்திற்காக, புகார் அளிக்கப்பட்ட ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் அல்லது தகராறில் சம்பந்தப்பட்ட வேறு ஏதேனும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம், புகாரைப் பொறுத்தவரை அதன் வசம் உள்ள அல்லது அதன் வசம் இருப்பதாகக் கூறப்படும் ஏதேனும் தகவலை வழங்கவோ அல்லது ஏதேனும் ஆவணத்தின் சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைச் சமர்ப்பிக்குமாறு ரிசர்வ் வங்கியின் ஓம்புட்ஸ்மன் அலுவலகம் கோரலாம்.
- (g) பின்வரும் காரணங்களுக்காக எந்தவொரு நிலையிலும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஓம்புட்ஸ்மன் அல்லது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் துணை ஓம்புட்ஸ்மன் ஒரு புகாரை நிராகரிக்கலாம்:
- பிரிவு 10 இன் கீழ் இந்தப் புகார் விசாரணைக்கு உகந்ததல்ல; அல்லது
 - இந்தப் புகார் சேவையில் எந்தக் குறைபாட்டையும் சுட்டிக்காட்டவில்லை மற்றும் இது ஆலோசனைகள், விசாரிப்புகள் போன்ற தன்மையைக் கொண்டிருப்பதால், இது செல்லுபடியாகும் புகார் அல்ல; அல்லது
 - இத்திட்டத்தின் கீழ் புகார் பரிசீலிக்கப்பட்டு வரும் வேளையில், அதே காரணத்திற்காக ஏதேனும் ஒரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம், நடுவர் அல்லது பிற நீதித்துறை அல்லது நீதித்துறை சார்ந்த அமைப்பின் முன் வழக்கு தொடரப்பட்டால்.
- (h) இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஓம்புட்ஸ்மன் தனது கருத்துப்படி பின்வரும் நிலைகளில் ஏதேனும் ஒன்றிற்காக புகாரை நிராகரிக்கலாம்:
- அவரது கருத்துப்படி சேவையில் எந்தக் குறைபாடும் இல்லை; அல்லது
 - ஏற்படும் இழப்பிற்காகக் கோரப்படும் இழப்பீடு, திட்டத்தின் 8(3) பிரிவில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி இழப்பீடு வழங்குவதற்கான ஓம்புட்ஸ்மனின் அதிகாரத்திற்கு அப்பாற்பட்டது; அல்லது
 - புகார்தாரர் புகாரை தகுந்த கவனத்துடன் தொடர்ந்து நடத்தவில்லை; அல்லது
 - இந்தப் புகார் போதுமான காரணமின்றி உள்ளது; அல்லது
 - இந்தப் புகாரை விசாரிப்பதற்கு விரிவான ஆவண மற்றும் வாய்மொழி ஆதாரங்கள் தேவைப்படுகின்றன, மேலும் அத்தகைய புகாரைத் தீர்ப்பதற்கு ஓம்புட்ஸ்மன் முன்னிலையிலான நடவடிக்கைகள் பொருத்தமானவை அல்ல; அல்லது
 - புகார்தாரருக்கு எந்தவிதமான நிதி இழப்போ, சேதமோ அல்லது சிரமமோ ஏற்படவில்லை.

4. புகாரை ஏற்றுக்கொள்வதற்கான காரணங்கள்

- (1) இத்திட்டத்தின் கீழ் ஒரு புகாரை தாக்கல் செய்ய, பின்வரும் நிபந்தனைகள் பூர்த்தி செய்யப்பட்டால் மட்டுமே அது ஏற்றுக்கொள்ளத்தக்கதாக இருக்கும்:

- (a) புகார் நேரடியாக இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒம்புட்ஸ்மனுக்கு அனுப்பப்பட வேண்டும். இருப்பினும், இந்திய ரிசர்வ் வங்கிக்கு வெறும் நகல் (மின்னஞ்சல் அல்லது கடித வடிவில்) மட்டும் அனுப்பப்பட்ட தகவல் தொடர்பு இதில் அடங்காது.
- (b) புகாரானது புகார்தாரரால் நேரடியாகவோ அல்லது பாதிக்கப்பட்ட நபரே ஒரு வழக்கறிஞராக இருக்கும் பட்சத்தில் தவிர, வழக்கறிஞர் அல்லாத அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாகவோ தாக்கல் செய்யப்பட வேண்டும்;
- (c) திட்டத்தின் 11-வது பிரிவில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முழுமையான தகவல்களை புகார்தாரர் வழங்கினால்;
- (d) புகார் எந்த வகையிலும் தரக்குறைவானதோ, தேவையற்றதோ அல்லது துன்புறுத்தும் நோக்கமுடையதோ இருக்கக்கூடாது;
- (e) புகார்தாரர் இத்திட்டத்தின் கீழ் புகார் அளிப்பதற்கு முன்பாக, சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் எழுத்துப்பூர்வமாகவோ அல்லது வேறு ஏதேனும் முறையிலோ முதன்முதலில் புகார் அளித்திருக்க வேண்டும், அதனால் அவ்வாறு புகார் அளித்ததற்கான ஆதாரத்தை புகார்தாரர் சமர்ப்பிக்கக்கூடும்.
- (f) முறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனம் புகாரைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் அல்லது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, இந்திய தேசிய கொடுப்பனவு கழகம் அல்லது கார்டு நெட்வொர்க் வழிகாட்டுதல்களின்படி குறிப்பிடப்பட்ட காலத்திற்குள், எது அதிகமோ அதற்குள் புகார்தாரர் எந்தப் பதிலும் பெறவில்லை என்றால்; அல்லது முறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனம் வழங்கிய பதில்/தீர்வில் புகார்தாரர் திருப்தியடையவில்லை என்றால்;
- (g) துணை உட்பிரிவு (f) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள காலக்கெடு முடிவடையும் தேதியிலிருந்து அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து பெறப்பட்ட கடைசித் தகவல் தொடர்பு தேதியிலிருந்து, இதில் எது பிந்தையதோ, அந்தத் தேதியிலிருந்து 90 நாட்களுக்குள் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒம்புட்ஸ்மனிடம் புகார் அளிக்கப்பட வேண்டும்.
- (h) இந்தப் புகார், அதே புகார்தாரரிடமிருந்தோ அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களிடமிருந்தோ பெறப்பட்டிருந்தாலும், ஏற்கனவே இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒம்புட்ஸ்மன் அலுவலகத்தில் நிலுவையில் உள்ள அதே குறையைப் பற்றியது அல்ல.
- (i) இந்தப் புகார் ஏற்கனவே ரிசர்வ் வங்கியின் ஒம்புட்ஸ்மன் அலுவலகத்தால் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்ட அல்லது கையாளப்பட்ட அதே குறையோடு தொடர்புடையதாக இருக்கக்கூடாது; இது அதே புகார்தாரரிடமிருந்து பெறப்பட்டதா அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன்

இணைந்து பெறப்பட்டதா என்பது முக்கியமல்ல.

- (j) இந்தப் புகார், அதே புகார்தாரரிடமிருந்தோ அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களிடமிருந்தோ பெறப்பட்டதா என்பதைப் பொருட்படுத்தாமல், ஏற்கனவே ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் நீதித்துறை அல்லது நீதித்துறை சார்ந்த அமைப்பின் முன் நிலுவையில் உள்ள அதே குறையைப் பற்றியதாக இருக்கக்கூடாது.
- (k) இந்தப் புகார், அதே புகார்தாரரிடமிருந்தோ அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களிடமிருந்தோ பெறப்பட்டதா என்பதைப் பொருட்படுத்தாமல், எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் நீதித்துறை அல்லது பகுதி நீதித்துறை அமைப்பால் ஏற்கனவே தீர்வு காணப்பட்ட அல்லது தகுதியின் அடிப்படையில் கையாளப்பட்ட அதே குறையோடு தொடர்புடையதாக இருக்கக்கூடாது.
- (l) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் செய்யப்பட்ட புகாரானது, அத்தகைய கோரிக்கைகளுக்கான 1963 ஆம் ஆண்டின் காலவரையறைச் சட்டத்தின் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட காலாவதி காலத்திற்கு முன்பே அளிக்கப்பட வேண்டும்.

விளக்கம் 1: உட்பிரிவு (j) மற்றும் (k) ஆகியவற்றின் நோக்கங்களுக்காக, ஒரே குறையைப் பற்றிய புகார் என்பது ஒரு நீதிமன்றம் அல்லது தீர்ப்பாயத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ள அல்லது தீர்ப்பளிக்கப்பட்ட குற்றவியல் நடவடிக்கைகள் அல்லது ஒரு குற்றவியல் குற்றத்திற்காகத் தொடங்கப்பட்ட எந்தவொரு காவல் துறை விசாரணையையும் உள்ளடக்குவதில்லை.

- (2) பின்வரும் விவகாரங்கள் தொடர்பான புகார்கள் இத்திட்டத்தின் வரம்பிலிருந்து விலக்கப்பட்டுள்ளன:
- (a) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வணிக ரீதியான தீர்ப்பு அல்லது முடிவுகள் தொடர்பான விஷயங்கள்;
- (b) விற்பனையாளருக்கும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கும் இடையிலான தகராறு;
- (c) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் மேலாண்மை அல்லது நிர்வாகிகள் மீதான குறைகள்;
- (d) ஒரு நீதித்துறை/பகுதி நீதித்துறை அல்லது சட்டரீதியான அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரியின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க, ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் (Regulated Entity) மேற்கொண்ட நடவடிக்கையினால் எழும் குறைபாடு;
- (e) இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை வரம்பிற்குள் வராத ஒரு சேவை;
- (f) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையிலான தகராறு;

- (g) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் பணியாளர்-முதலாளி உறவு தொடர்பான தகராறு;
- (h) 2005 ஆம் ஆண்டின் கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், பிரிவு 18 இல் தீர்வு வழங்கப்பட்டுள்ள ஒரு குறைபாடு; மற்றும்
- (3) துணை உட்பிரிவு (1) இன் கீழ் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தகுதி நிபந்தனைகளை பூர்த்தி செய்யாத புகார்கள் மற்றும் துணை உட்பிரிவு (2) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள புகார்கள், புகார்தாரருக்கு உரிய தகவல் தெரிவிக்கப்பட்டு, மேற்கொண்டு பரிசீலனை செய்யப்படாமல், பராமரிக்க முடியாதவை என ஆரம்பத்திலேயே நிராகரிக்கப்பட வேண்டும்.

5. புகாருக்கான தீர்வு

(a) இத்திட்டத்தின் நோக்கம் குறைந்த செலவில் விரைவான குறைதீர்ப்பை வழங்குவதாகும் என்பதால், இத்திட்டத்தின் கீழ் நடைபெறும் நடவடிக்கைகள் சுருக்கமான தன்மையைக் கொண்டிருக்க வேண்டும் மற்றும் அவை எந்தவொரு ஆதார விதிகளுக்கும் கட்டுப்படாது.

(b) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம், புகாரைப் பெற்றவுடன், புகாரில் உள்ள குற்றச்சாட்டுகளுக்குப் பதிலளிக்கும் வகையில் தனது எழுத்துப்பூர்வமான விளக்கத்தை, அதனுடன் ஆதாரமாகக் கொள்ளப்பட்ட ஆவணங்களின் நகல்களை இணைத்து, தீர்வு காண்பதற்காக 15 நாட்களுக்குள் ஒம்புட்ஸ்மனிடம் வழங்க வேண்டும்.

இருப்பினும், முறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனம் எழுத்துப்பூர்வமாக விடுத்த கோரிக்கையை ஏற்று, அது ஒம்புட்ஸ்மனுக்குத் திருப்தியளிக்கும் வகையில் இருந்தால், அந்த நிறுவனம் தனது எழுத்துப்பூர்வமான விளக்கத்தையும் ஆவணங்களையும் தாக்கல் செய்வதற்கு ஒம்புட்ஸ்மன் தகுந்ததாகக் கருதும் கூடுதல் கால அவகாசத்தை வழங்கலாம்.

ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம், உட்பிரிவு (2) இன் கீழ் வழங்கப்பட்ட காலத்திற்குள் தனது எழுத்துப்பூர்வமான பதிலையும் ஆவணங்களையும் தாக்கல் செய்யத் தவறினால் அல்லது தவறிழைத்தால், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒம்புட்ஸ்மன், பதிவில் உள்ள ஆவணங்கள்/பொருட்களின் அடிப்படையில், ஒருதலைப்பட்சமாக (ex-parte) நடவடிக்கை எடுத்து, தீர்ப்பினை வழங்கலாம்.

(c) இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒம்புட்ஸ்மன்/துணை ஒம்புட்ஸ்மன், புகார்தாரர் மற்றும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு இடையே தீர்வு காணுதல் அல்லது சமரசம் செய்தல் அல்லது மத்தியஸ்தம் செய்தல் மூலம் ஒப்பந்தத்தை ஏற்படுத்தி புகாரைத் தீர்க்க முயற்சிப்பார். இத்தகைய நடவடிக்கைகளின் போது, தொடர்புடைய ஆவணங்கள் அல்லது பொருட்களைக் குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் சமர்ப்பிப்பதற்காக இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒம்புட்ஸ்மன் அலுவலகத்தால் வழங்கப்படும் ஆலோசனைகளுக்கு புகாரில் சம்பந்தப்பட்ட தரப்பினர் கட்டுப்பட வேண்டும்.

(d) ஒரு தரப்பினர் தாக்கல் செய்த எழுத்துப்பூர்வமான பதில் அல்லது ஆதார ஆவணங்கள் அல்லது பொருட்கள், புகாருக்குத் தொடர்புடையவை மற்றும் அவசியமானவை எனில், அவை மற்ற தரப்பினருக்கு வழங்கப்படுவதை இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின்

ஓம்புட்ஸ்மன் அல்லது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் துணை ஓம்புட்ஸ்மன் உறுதி செய்ய வேண்டும், மேலும் பொருத்தமானதாகக் கருதப்படும் நடைமுறையைப் பின்பற்றி கூடுதல் கால அவகாசத்தை வழங்க வேண்டும்.

- (e) இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஓம்புட்ஸ்மன், தேவை எனக் கருதினால் மற்றும் புகாரின் சூழ்நிலைகளின் அடிப்படையில், புகாரை முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ தீர்ப்பதற்கும் முடிவுக்குக் கொண்டுவருவதற்கும் தேவையான நடவடிக்கைகளை எடுக்குமாறு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எந்தவொரு நிலையிலும் அறிவுரையை வழங்கலாம், மேலும்

(a) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் நடவடிக்கை எடுத்து, நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலத்திற்குள் அறிவுறுத்தலைப் பின்பற்றி, புகார்தாரர் அதை ஏற்றுக்கொண்டால், திட்டத்தின் பிரிவு 14(8)(b)-இன் கீழ் அந்தப் புகார் முடிக்கப்படும்.

(b) புகார்தாரர் குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் பதிலளிக்கத் தவறினால் அல்லது தகுதியற்ற ஆட்சேபனைகளை எழுப்பினால், அத்தகைய புகார் முறையே திட்டத்தின் பிரிவு 14(8)(a) அல்லது பிரிவு 14(8)(d) இன் கீழ் முடித்து வைக்கப்படும்.

- (f) புகார் சமரச முயற்சி மூலம் தீர்க்கப்படாவிட்டால், புகார்தாரர் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் அதிகாரிகளுடன் சந்திப்பு நடத்துவது உட்பட, சமரசம் அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலம் புகாரைத் தீர்ப்பதற்குத் தகுந்த நடவடிக்கை எடுக்கப்படலாம்.

- (g) பின்வரும் சூழல்களில் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஓம்புட்ஸ்மன் / இந்திய ரிசர்வ் வங்கி துணை ஓம்புட்ஸ்மன் புகாரை முடித்து வைப்பார்:

(a) புகாரின் அனைத்து அம்சங்களும், ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் தலையீட்டின் பேரில் முழுமையாகத் தீர்க்கப்பட்டுள்ளன; அல்லது

(b) புகார்தாரர் எழுத்துப்பூர்வமாகவோ அல்லது வேறு வகையிலோ (இது பதிவு செய்யப்படலாம்) குறையைத் தீர்க்கும் விதம் மற்றும் அளவு திருப்திகரமாக உள்ளது என்று ஒப்புக்கொண்டுள்ளார்; அல்லது

(c) புகார்தாரர் புகாரைத் தானாக முன்வந்து திரும்பப் பெற்றுக்கொண்டார்; அல்லது

(d) புகார்தாரர் வழங்கப்பட்ட தீர்வுக்குப் பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ ஆட்சேபனை தெரிவித்துள்ளார், ஆனால் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஓம்புட்ஸ்மன் அந்த ஆட்சேபனைகள் போதுமான தகுதியைக் கொண்டிருக்கவில்லை என்று கருதுகிறார்; அல்லது

(e) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் புகாரில் எழுப்பப்பட்ட சில

சிக்கல்களைத் தீர்த்துள்ளது, மேலும் மீதமுள்ள சிக்கல்கள், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒம்புட்ஸ்மனின் கருத்துப்படி, திட்டத்தின் வரம்பிற்கு அப்பாற்பட்டவை அல்லது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் தரப்பில் எந்தவொரு சேவை குறைபாட்டையும் கொண்டிருக்கவில்லை அல்லது மேலதிக பரிசீலனைக்கு தகுதியற்றவை.

6. இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒம்புட்ஸ்மன் வழங்கிய தீர்ப்பு

- (1) பிரிவு 16 இன் கீழ் புகார் நிராகரிக்கப்படாத பட்சத்தில், பின்வரும் நிகழ்வுகளில் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒம்புட்ஸ்மன் தீர்ப்பினை வழங்குவார்: (a) திட்டத்தின் பிரிவு 14(3)-ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி, ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் ஆவணங்கள்/தகவல்களை வழங்கத் தவறுதல்; அல்லது
(b) இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒம்புட்ஸ்மனிடம் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட ஆவணங்கள் மற்றும் ஆதாரங்களின் அடிப்படையில், திட்டத்தின் 14(8) பிரிவின் கீழ் தீர்வு காணப்படாத விவகாரம்.
தீர்ப்பை வழங்குவதற்கு முன்னதாக, இரு தரப்பினருக்கும் தங்கள் தரப்பு நியாயத்தை எடுத்துரைக்க (வாய்மொழியாகவோ அல்லது எழுத்துப்பூர்வமாகவோ) நியாயமான வாய்ப்பு வழங்கப்பட வேண்டும்.
- (2) தீர்ப்பில் பிறவற்றுடன் சேர்த்து, ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் தனது கடமைகளை நிறைவேற்றுவதற்கான குறிப்பிட்ட உத்தரவும், அத்துடன் அல்லது அதற்கு மாற்றாக, திட்டத்தின் பிரிவு 8(3) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி, புகார்தாரர் அனுபவித்த இழப்பிற்கான இழப்பீடாக ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் புகார்தாரருக்கு வழங்க வேண்டிய ஏதேனும் தொகை இருந்தால், அதற்கான உத்தரவும் இருக்க வேண்டும்.
- (3) தீர்ப்பின் நகல் ஒன்று புகார்தாரருக்கும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கும் அனுப்பப்பட வேண்டும்.
- (4) துணை உட்பிரிவு (1) இன் கீழ் வழங்கப்பட்ட தீர்ப்பின் நகலைப் பெற்ற தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள், புகார்தாரர் அந்தத் தீர்ப்பை முழுமையான மற்றும் இறுதியான தீர்வாக ஏற்றுக்கொள்வதாக சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு ஒப்புதல் கடிதத்தை வழங்காவிட்டால், அந்தத் தீர்ப்பு காலாவதியாகிவிடும் மற்றும் செல்லாததாகிவிடும். ஆனாலும், திட்டத்தின் 17-வது பிரிவின் துணை உட்பிரிவு (3) இன் கீழ் புகார்தாரர் மேல்முறையீடு செய்திருந்தால், அவர் அத்தகைய ஒப்புதலை வழங்கக்கூடாது.
- (5) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம், புகார்தாரரிடமிருந்து ஏற்பு கடிதத்தைப் பெற்ற தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள், தீர்ப்பிற்கு இணங்க வேண்டும் மற்றும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒம்புட்ஸ்மனிடம் இணக்கத்தைத் தெரிவிக்க வேண்டும் அல்லது திட்டத்தின் 17-வது பிரிவின் விதிகளுக்கு உட்பட்டு மேல்முறையீட்டு அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்ய வேண்டும்.

7. **மேல்முறையீட்டு அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு**
இத்திட்டத்தின் பிரிவு 15(1) இன் கீழ் வழங்கப்பட்ட தீர்ப்பினால் பாதிக்கப்பட்டிருந்தால், அந்தத் தீர்ப்பைப் பெற்ற தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீட்டு அதிகாரியிடம் புகார்தாரர் மேல்முறையீடு செய்யலாம். இருப்பினும், குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் மேல்முறையீடு செய்யாததற்கு புகார்தாரரிடம் போதுமான காரணம் இருந்ததாக மேல்முறையீட்டு அதிகாரி கருதினால், அவர் 30 நாட்கள் வரை கூடுதல் கால அவகாசத்தை வழங்கலாம்.
8. **அகில இந்திய அதிகார வரம்பைக் கொண்ட முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:**

திரு. கே. செல்வராஜ்

தலைமை இணக்க அதிகாரி மற்றும் பொது ஆலோசகர்

முகவரி: அலுவலக எண் 501, 05-வது தளம், சவுத் அனெக்ஸ் டவர் 2, ஒன் வேர்ல்ட் சென்டர், சேனாபதி பாபா மார்க், லோயர் பரேல், மும்பை - 400013

மின்னஞ்சல்: pno@apacfin.com

இந்தக் கொள்கையானது ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மன் திட்டம், 2026 உடன் சேர்த்து வாசிக்கப்பட வேண்டும், மேலும் இது நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் (<https://apacfin.com/>) மற்றும் நிறுவனத்தின் கிளைகளிலும் கிடைக்கும்.

இணைப்பு 1

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒம்புட்ஸ்மனிடம் (RBI Ombudsman)
சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய புகார் படிவம்

[திட்டத்தின் உட்பிரிவு 11(2)]

(புகார்தாரரால் பூர்த்தி செய்யப்பட வேண்டியது)

குறிப்பிடப்பட்டுள்ள இடங்களைத் தவிர மற்ற அனைத்துக்
கட்டங்களும் கட்டாயமானவை

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒம்புட்ஸ்மன்

மேடம்/சார்

உறுதிமொழி - புகாரைத் தீர்ப்பதற்கான நோக்கத்திற்காக எனது
தனிப்பட்ட தரவுகளைச் சேகரிக்கவும், செயலாக்கவும்,
சேமிக்கவும் மற்றும் பயன்படுத்தவும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கிக்கு
எனது சுதந்திரமான, குறிப்பிட்ட மற்றும் தெளிவான சம்மதத்தை
இதன் மூலம் வழங்குகிறேன் (தயவுசெய்து டிக் செய்யவும்)

ஆம்	இல்லை

(i) புகார்தாரரின் விவரங்கள்:

1. புகார்தாரர் வகை (தயவுசெய்து கட்டத்தில் டிக் குறியிடுவதன்
மூலம் ஒன்றை மட்டும் தேர்ந்தெடுக்கவும்):

- தனிநபர்
- மாற்றுத்திறனாளி
- முதியோர்
- தனிநபர் - வணிகம்
- தனி உரிமையாளர்
- கூட்டாண்மை

- vii. சிறு, குறு மற்றும் நடுத்தர நிறுவனங்கள்
viii. சங்கம்
ix. அறக்கட்டளை
x. லிமிடெட் நிறுவனம்
xi. அரசுத் துறை
xii. பொதுத்துறை நிறுவனம்

2. புகார்தாரரின் பெயர்
3. வயது (ஆண்டுகள்)..... (கட்டாயமில்லை) பாலினம்
(கட்டாயமில்லை)
4. கைபேசி எண்.....

5. மின்னஞ்சல் முகவரி (இருப்பின்)

6. புகார்தாரரின் முழு அஞ்சல் முகவரி

.....

..... மாவட்டம்.....

மாநிலம்..... அஞ்சல் குறியீட்டு எண்

(II) புகாரின் விவரங்கள்:

புகார்	ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் பெயர் நிறுவனம் (RE)	புகார் எண்/ RE ஆல் ஒதுக்கப்பட்ட ஒப்புதல் எண்	கிளையின் இருப்பிடம் (நகரம், ஊர், கிராமம், முதலியன), முகவரி, அஞ்சல் குறியீட்டு எண்

a) மேலே (II) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள RE இல் உங்களுக்குக் கணக்கு உள்ளதா? ஆம்/இல்லை

b) ஆம் எனில், நீங்கள் புகார் அளிக்க விரும்பும் கணக்கு எண்ணை (சேமிப்பு/ கடன்/ ஏடிஎம்/ டெபிட்/ கிரெடிட் கார்டு) குறிப்பிடவும் (நீங்கள் ஒன்றுக்கு மேற்பட்டவற்றைத் தேர்ந்தெடுக்கலாம்).

.....

c) RE-க்கு புகார் அளித்த தேதி (தயவுசெய்து

புகாரின் நகலை இணைக்கவும்)

d) பரிவர்த்தனை தேதி, குறிப்பு எண் மற்றும் விவரங்கள், ஏதேனும் இருப்பின்

e) RE-இடமிருந்து ஏதேனும் பதில் வரப்பெற்றுள்ளதா? ஆம்/இல்லை
(ஆம் எனில், பதிலின் நகலை இணைக்கவும்)

f) கீழே உள்ள பொருத்தமான கட்டத்தில் டிக் செய்யவும் (ஆம் அல்லது இல்லை):

(i)	உங்கள் புகார் ஏற்கனவே கையாளப்பட்டதா அல்லது ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம், நடுவர் மன்றம் அல்லது வேறு ஏதேனும் நீதித்துறை அல்லது நீதித்துறை சார்ந்த அமைப்பின் முன் நிலுவையில் உள்ளதா? (அதே செயல்பாட்டுக் காரணத்திற்காக)	ஆம்	இல்லை
(ii)	வழக்கறிஞர் மூலமாக உங்கள் புகார் அளிக்கப்பட்டுள்ளதா?	ஆம்	இல்லை

(iii)	(ii) க்கான பதில் ஆம் எனில், நீங்கள் தான் புகார்தாரரா?	ஆம்	இல்லை
-------	---	-----	-------

(iv)	உங்கள் புகார் ஏற்கனவே இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒம்புட்ஸ்மனால் கையாளப்பட்டுள்ளதா அல்லது அதே காரணத்திற்காக இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒம்புட்ஸ்மனிடம் தற்போது விசாரணை நடைபெற்று வருகிறதா?	ஆம்	இல்லை
(v)	புகார்தாரர் RE இன் பணியாளரா மற்றும் புகார் முதலாளி-பணியாளர் உறவு தொடர்புடையதா?	ஆம்	இல்லை

குறிப்பு: நீங்கள் (i), (iv) அல்லது (v) ஆகியவற்றுக்கு “ஆம்” என்று பதிலளித்திருந்தால், அல்லது (ii) க்கு “ஆம்” என்றும் (iii) க்கு

“இல்லை” என்றும் பதிலளித்திருந்தால், உங்கள் புகார் இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் ஏற்றுக்கொள்ளப்படாது மற்றும் பதிவு செய்யப்படாது.

g) உங்கள் புகாரின் தன்மை என்ன (தயவுசெய்து ஒன்றைத் தேர்ந்தெடுக்கவும் - கட்டத்திற்குள் டிக் குறியிடவும்) - (இந்தக் கேள்விக்கான பதில் புகார்தாரரின் விருப்பத்திற்குரியது)

- | | |
|--|--------------------------|
| i. ஏடிஎம்/டெபிட் கார்டுகள் | ☐ |
| ii. வங்கி உத்தரவாதங்கள்/ கடன் கடிதம் மற்றும் ஆவணக் கடன்கள் | ☐ |
| iii. கிரெடிட் கார்டுகள் | ☐ |
| iv. வைப்புக் கணக்கு (சேமிப்பு மற்றும் நடப்பு) -
கணக்குகளைத் தொடங்குதல்/இயக்குதல்
தொடர்பான புகார்கள் உட்பட | ☐ |
| v. இணைய/மொபைல்/மின்னணு வங்கிச் சேவை | ☐ |
| vi. கடன் மற்றும் முன்பணங்கள் (வசூல்
முகவர்கள்/நேரடி விற்பனை முகவர்கள்
மீதான புகார்கள், துன்புறுத்தல், நியாயமான
நடைமுறைக் குறியீட்டைப் பின்பற்றாமை
போன்றவை உட்பட) | ☐ |
| vii. நோட்டுகள் மற்றும் நாணயங்கள் | ☐ |
| viii. துணை வங்கிச் சேவைகள் | ☐ |
| ix. தவறான விற்பனை | ☐ |
| x. முதியோர்களுக்கான ஓய்வூதியம் மற்றும் வசதிகள் | ☐ |
| xi. KYC புதுப்பித்தல் தொடர்பான சிக்கல் (கணக்குகளை முடக்குதல்
உட்பட) | ☐ |
| xii. வளாகம் தொடர்பான சிக்கல்கள் | ☐ |
| xiii. பணியாளர்களின் நடத்தை | ☐ |
| xiv. பணப் பரிமாற்றம் மற்றும் ஆவணங்களை
வசூலித்தல் (காசோலைகள்/ | |

வரைவோலைகள்/ ரசீதுகள் மற்றும் பிற

நேரடி முறைகள்)

xv. வரி தொடர்பான / அரசு சார்ந்த வணிகம்

xvi. மாற்றுத்திறனாளிகளுக்கான வசதிகள்

h) தகராறின் கீழ் தயாரிப்பின் விவரங்களுடன் (அட்டை/கடன் கணக்கு/லாக்கர் போன்றவை) புகார் குறித்த சுருக்கமான விவரங்களை வழங்கவும்:

(இடம் போதவில்லை எனில், தயவுசெய்து ஒரு தனித் தாளை இணைக்கவும்.)

.....

.....

.....

i) இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒம்புட்ஸ்மனிடம் கோரப்படும் நிவாரணம் என்ன:

.....

.....

.....

j) RE மூலம் உங்களுக்கு ஏதேனும் இழப்பீடு வழங்கப்பட வேண்டுமா? ஆம் / இல்லை. ஆம் எனில், இழப்பீடு குறித்த விவரங்களை வழங்கவும்:

i. ஏதேனும் இழப்பை சந்தித்தால்: (அதிகபட்சம் ₹30 லட்சம்)

ii. நேரம், ஏற்பட்ட செலவுகள், துன்புறுத்தல் மற்றும் மன உளைச்சல் ஆகியவற்றிற்காக, ஏதேனும் இருப்பின் (அதிகபட்சம் ₹3 லட்சம்)

மேலே (j) இல் நீங்கள் குறிப்பிட்டுள்ள கோரிக்கையை ஆதரிக்கும் ஆவணங்கள்/சான்றுகளின் பட்டியல், ஏதேனும் இருப்பின், அதனுடன் இழப்பிற்காகக் கோரப்படும் இழப்பீட்டிற்கான கணக்கீடுகளையும் இணைக்கவும். (தயவுசெய்து நகல்/நகல்களை இணைக்கவும்)

உறுதிமொழி

இதில் புகார்தாரராகிய/களாகிய நான்/நாங்கள் மேலே வழங்கப்பட்டுள்ள தகவல்கள் உண்மையானவை மற்றும் சரியானவை என்று உறுதி அளிக்கிறேன்/அளிக்கிறோம்.

தங்கள் உண்மையுள்ள

(புகார்தாரர்/அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியின் கையொப்பம்)

இணைப்பு 2

அங்கீகாரம்

புகார்தாரர் தனது சார்பாக இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒம்புட்ஸ்மனின் முன் ஒரு பிரதிநிதியை நியமிக்க விரும்பினால், பின்வரும் உறுதிமொழியைச் சமர்ப்பிக்க வேண்டும்:

..... ஆகிய நான்/நாங்கள் இதன் மூலம் திரு/திருமதி

.....
என்பவரை இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒம்புட்ஸ்மன் (RBI Ombudsman) முன்பு எனது/எங்களது சார்பாக ஆஜராகி ஆவணங்களை வழங்குவதற்கு நியமிக்கிறேன்/நியமிக்கிறோம், அவருடைய தொடர்பு விவரங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

முழு முகவரி

.....
.....
.....
அஞ்சல் குறியீட்டு எண்

மொபைல் எண்.

மின்னஞ்சல்

(புகார்தாரரின் கையொப்பம்)

புகார்தாரரின் பெயர்:

ஒதுக்கப்பட்டுள்ள புகார் எண்:

(அங்கீகாரம் பிற்காலத்தில் சமர்ப்பிக்கப்பட்டால்)