

axio

axio

RBI இன்டிகிரேட்டட் ஒம்புட்ஸ்மேன்
ஸ்கீம், 2026-இன் முக்கிய
அம்சங்கள்



Reserve Bank - இன்டிகிரேட்டட் ஒம்புட்ஸ்மேன் ஸ்கீம், 2026-இன் முக்கிய அம்சங்கள்

இன்டிகிரேட்டட் ஒம்புட்ஸ்மேன் ஸ்கீம், 2026 1 ஜூலை 2026 முதல் அமலுக்கு வந்தது..

இன்டிகிரேட்டட் ஒம்புட்ஸ்மேன் ஸ்கீம், 2026-இன் முக்கிய அம்சங்கள் பின்வருமாறு:

1. ஒரு **Regulated Entity**-இன் செயல் அல்லது செயல்படத் தவறியதன் காரணமாக சேவையில் குறைபாடு ஏற்பட்டதாக பாதிக்கப்பட்ட எந்த வாடிக்கையாளரும், இந்த **ஸ்கீம்**-இன் கீழ் நேரடியாகவோ அல்லது **ஆதரைஸ்டு** பிரதிநிதி மூலமாகவோ புகார் அளிக்கலாம். **‘சேவையில் குறைபாடு’ (deficiency in service)** என்ற சொல்லுக்கு வரையறை வழங்கப்பட்டுள்ளதுடன், அதற்கு பொருந்தாத சில சூழ்நிலைகளின் பட்டியலும் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது.
2. நாடு முழுவதும் இருந்து வரும் புகார்களைப் பெறவும், அவற்றை செயல்படுத்தவும், **RBI சென்ட்ரலைஸ்டு** ரிசீப்ட் மற்றும் புராசசிங் சென்டர் (CRPC) ஒன்றை **4th Floor, Reserve Bank of India, Sector-17, Central Vista, Chandigarh – 160017** என்ற முகவரியில் அமைத்துள்ளது.
3. **RBI ஒம்புட்ஸ்மேன்** அல்லது **RBI Deputy Ombudsman** சமரசம் ஏற்படுத்தவோ அல்லது தீர்ப்பு (Award) வழங்கவோ பரிசீலிக்கக்கூடிய தகராறுகளுக்கான தொகைக்கு எந்த உச்ச வரம்பும் இல்லை.
4. புகார்தாரர் (Complainant) சந்தித்த தொடர்ச்சியான (Consequential) இழப்புகளுக்காக, **RBI ஒம்புட்ஸ்மேன்** அதிகபட்சமாக **₹30 லட்சம்** வரை இழப்பீடு வழங்க அதிகாரம் பெற்றுள்ளார்.

5. இதற்கு மேலாக, புகார்தாரரின் நேர இழப்பு, ஏற்பட்ட செலவுகள், தொல்லை அல்லது மன உளைச்சல் போன்றவற்றிற்காக, தேவையான சூழலில், ₹3 லட்சம் வரை கூடுதல் இழப்பீடும் வழங்க RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் அதிகாரம் பெற்றுள்ளார்.

6. ஸ்கீம்-இன் கீழ் புகார் அளிப்பதற்கான முன்நிபந்தனைகள்:

- புகார் RBI ஒம்புட்ஸ்மேன்-க்கு நேரடியாக அனுப்பப்பட்டிருக்க வேண்டும். ஆனால், RBI-க்கு தகவலுக்காக (CC) மட்டும் மின்னஞ்சல் அல்லது அச்ச நகலில் நகல் அனுப்பப்பட்டிருப்பது, இந்த ஸ்கீம்-இன் கீழ் புகாராக கருதப்படாது.
- புகார், பாதிக்கப்பட்ட நபரால் (Complainant) நேரடியாகவோ அல்லது ஆதரைஸ்டு பிரதிநிதி மூலமாகவோ அளிக்கப்பட வேண்டும். இருப்பினும், அந்த வழக்கறிஞரே (Advocate) பாதிக்கப்பட்ட நபராக இல்லாவிட்டால், வழக்கறிஞர் மூலம் அளிக்கப்படும் புகார் ஏற்கப்படாது.
- புகார்தாரர், ஸ்கீம்-இன் Clause 11-ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து தேவையான தகவல்களையும் முழுமையாக வழங்கியிருக்க வேண்டும்.
- புகார் அவதூறான, ஆதாரமற்ற அல்லது தேவையற்ற தொந்தரவு ஏற்படுத்தும் நோக்கத்துடன் செய்யப்பட்டதாக இருக்கக் கூடாது.
- ஸ்கீம்-இன் கீழ் புகார் அளிப்பதற்கு முன், சம்பந்தப்பட்ட Regulated Entity-க்கு புகார்தாரர் எழுத்துப்பூர்வமாகவோ அல்லது வேறு ஏதேனும் முறையிலோ முதலில் புகார் அளித்திருக்க வேண்டும். மேலும், அந்தப் புகார் அளித்ததற்கான ஆதாரத்தை புகார்தாரர் சமர்ப்பிக்க முடியும் வகையில் இருக்க வேண்டும்.
- Regulated Entity புகாரைப் பெற்ற நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள், அல்லது RBI குறிப்பிடும் காலக்கெடுவிற்குள், புகார்தாரருக்கு எந்தப் பதிலும் கிடைக்கவில்லை அல்லது Regulated Entity வழங்கிய பதில் அல்லது தீர்வில் புகார்தாரருக்கு திருப்தி இல்லையெனில், ஸ்கீம்-இன் கீழ் புகார் அளிக்கலாம்.
- மேலே குறிப்பிடப்பட்ட 30 நாள் காலக்கெடு முடிந்த நாளிலிருந்து அல்லது சம்பந்தப்பட்ட Regulated Entity-யிடமிருந்து கிடைத்த

கடைசி தகவல் பரிமாற்றத்தின் நாளிலிருந்து (இவற்றில் எது பின்னர் வருகிறதோ), **90 நாட்களுக்குள்** புகார் **RBI ஒம்புட்ஸ்மேன்**-க்கு அளிக்கப்பட வேண்டும்.

- ஏற்கனவே **RBI ஒம்புட்ஸ்மேன்** அலுவலகத்தில் நிலுவையில் உள்ள அதே குறைதீர்வு தொடர்பான புகாராக இது இருக்கக் கூடாது. அந்தப் புகார் இதே புகார்தாரரிடமிருந்தோ அல்லது மற்றொரு புகார்தாரர்/பல புகார்தாரர்களுடன் இணைந்தோ வந்திருந்தாலும் இதே விதி பொருந்தும். மேலும், அதே குறைதீர்வு தொடர்பாக ஏற்கனவே **RBI ஒம்புட்ஸ்மேன்** அலுவலகம் தகுதி அடிப்படையில் தீர்வு வழங்கியிருந்தாலோ அல்லது முடிவு செய்திருந்தாலோ, அதே விஷயத்தில் மீண்டும் புகார் அளிக்க முடியாது.
- ஏற்கனவே எந்த **Court, Tribunal, Arbitrator** அல்லது பிற நீதித்துறை அல்லது அரைநீதித்துறை (quasi-judicial) அமைப்பிலும் நிலுவையில் உள்ள அதே குறைதீர்வு தொடர்பான புகாராக இது இருக்கக் கூடாது. மேலும், அந்த அமைப்புகளில் ஏற்கனவே தகுதி அடிப்படையில் தீர்வு வழங்கப்பட்ட அல்லது முடிவு செய்யப்பட்ட அதே குறைதீர்வு தொடர்பான புகாராகவும் இது இருக்கக் கூடாது. இது அதே புகார்தாரரிடமிருந்தோ அல்லது மற்றொரு புகார்தாரர்/பல புகார்தாரர்களுடன் இணைந்தோ வந்திருந்தாலும் பொருந்தும்.
- **Regulated Entity**-க்கு அளிக்கப்பட்ட புகார், அத்தகைய கோரிக்கைகளுக்கு **Limitation Act, 1963**-ன் கீழ் நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடு முடிவடைவதற்கு முன்பே அளிக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும்.
- புகார் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள எந்தவொரு விஷயத்தையும் உள்ளடக்கியதாக இருக்கக் கூடாது:
 - **Regulated Entity**-யின் வணிக (Commercial) முடிவு அல்லது வணிகத் தீர்மானம் தொடர்பான விஷயங்கள்.
 - விற்பனையாளர் (Vendor) மற்றும் **Regulated Entity** இடையேயான தகராறு.
 - **Regulated Entity**-யின் நிர்வாகம் (Management) அல்லது உயர் நிர்வாக அதிகாரிகள் (Executives) மீது அளிக்கப்படும் குறைகள்.

- நீதிமன்றம், அரைநீதித்துறை (quasi-judicial) அமைப்பு, சட்டப்பூர்வ (Statutory) அமைப்பு அல்லது சட்டத்தை அமல்படுத்தும் அதிகார அமைப்பின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க **Regulated Entity** எடுத்த நடவடிக்கையால் ஏற்பட்ட குறைகள்.
- **RBI**-யின் ஒழுங்குமுறை (Regulatory) வரம்பிற்குள் வராத சேவைகள் தொடர்பான குறைகள்.
- **Regulated Entity**-களுக்கிடையேயான தகராறுகள்.
- **Regulated Entity**-யின் பணியாளர்-நிறுவனம் (Employee-Employer) உறவு தொடர்பான தகராறுகள்.
- **Credit Information Companies (Regulation) Act, 2005**-இன் **Section 18**-ன் கீழ் ஏற்கனவே தீர்வு வழங்கப்பட்டுள்ள குறைகள்.
- **ஸ்கீம்**-இன் கீழ் வரையறுக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களின் வரம்பிற்குள் சேராத **Regulated Entity**-யின் வாடிக்கையாளர்கள் தொடர்பான குறைகள்.

7. புகார் அளிக்கும் நடைமுறை:

- புகாரை **RBI** இணையதளப் போர்டல் (<https://cms.rbi.org.in>) மூலம் ஆன்லைனில் அளிக்கலாம்.
- புகாரை மின்னணு முறையில் (மின்னஞ்சல்) **crpc@rbi.org.in** என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு அனுப்பலாம் அல்லது **RBI**-யின் **சென்ட்ரலைஸ்டு ரிசீப்ட்** மற்றும் புராசசிங் சென்டர், **4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160017** என்ற முகவரிக்கு அச்ச வடிவிலும் அனுப்பலாம்.
- மின்னணு அல்லது அச்ச வடிவில் சமர்ப்பிக்கப்படும் புகார், **இன்டிகிரேட்டட் ஒம்புட்ஸ்மேன் ஸ்கீம், 2026**-இன் **Annex**-ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வடிவத்தின்படி இருக்க வேண்டும்.

8. **என்டிட்டி**-ஆல் நியமிக்கப்பட்டுள்ள **Principal Nodal Officer**, தாக்கல் செய்யப்பட்ட புகார்கள் தொடர்பாக **Regulated Entity**-யின் சார்பில் ஆஜராகவும், தேவையான தகவல்களை வழங்கவும் பொறுப்பேற்பார். நிறுவனத்தின் **Principal Nodal Officer**-இன் தொடர்பு விவரங்களை அறிய, எங்கள் இணையதளமான ****<https://axio.co.in/regulatory>****-ஐப் பார்வையிடவும்.

9. புகாரைப் பெற்றவுடன், **Regulated Entity**, புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து **15 நாட்களுக்குள்**, தனது எழுத்துப்பூர்வமான பதிலையும் அதனுடன் தொடர்புடைய அனைத்து ஆவணங்களையும் **ஓம்புட்ஸ்மேன்**-க்கு சமர்ப்பிக்க வேண்டும். இருப்பினும், **Regulated Entity**, கூடுதல் கால அவகாசம் கோரி எழுத்துப்பூர்வமாக விண்ணப்பித்து, அதற்கான காரணங்கள் **ஓம்புட்ஸ்மேன்**-க்கு திருப்திகரமாக இருந்தால், தனது எழுத்துப்பூர்வமான பதில் மற்றும் ஆவணங்களைச் சமர்ப்பிக்கத் தேவையான கூடுதல் கால அவகாசத்தை, **ஓம்புட்ஸ்மேன்** பொருத்தமானதாகக் கருதும் அளவிற்கு வழங்கலாம்.
10. **ஓம்புட்ஸ்மேன் / Deputy Ombudsman**, **ஸ்கீம்**-இன் கீழ் அந்தப் புகார் ஏற்கத்தக்கதாக இல்லையெனில், விசாரணையின் எந்த நிலையிலும் அந்தப் புகாரை நிராகரிக்கலாம்.
11. **அவார்டு** அல்லது புகார் நிராகரிக்கப்பட்டது தொடர்பான உத்தரவைப் பெற்ற நாளிலிருந்து **30 நாட்களுக்குள்**, அதனால் பாதிக்கப்பட்ட புகார்தாரர் **அப்பல்லேட் ஆதாரிட்டி**-யிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம். இந்த **ஸ்கீம்**-இன் கீழ், **RBI**-யின் **Consumer Education and Protection Department**-க்கு பொறுப்பான **Executive Director** தான் **அப்பல்லேட் ஆதாரிட்டி**-ஆக இருப்பார்.
12. திருப்திகரமான மற்றும் உரிய காலத்திற்குள் தகவல்கள் அல்லது ஆவணங்களை வழங்கத் தவறியதன் காரணமாக **ஓம்புட்ஸ்மேன்**, **Regulated Entity**-க்கு எதிராக **அவார்டு** வழங்கியிருந்தால், அந்த **Regulated Entity**-க்கு **அப்பீல்** செய்யும் உரிமை இருக்காது.
13. மேலும் விவரங்களுக்கு, **Axio** இணையதளமான <https://axio.co.in/regulatory> அல்லது **RBI** இணையதளமான ****www.rbi.org.in****-இல் கிடைக்கும் **ஸ்கீம்** விவரங்களைப் பார்க்கவும். **ஸ்கீம்**-இன் நகல் எங்கள் அலுவலகங்களிலும் கிடைக்கும். வாடிக்கையாளர் கோரிக்கை விடுத்தால், குறிப்புக்காக அதன் நகல் வழங்கப்படும்.