

# இந்திய ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம் (RB-IOS), 2026

முக்கிய அம்சங்கள்

## திட்டம் மற்றும் அதன் முக்கிய அம்சங்கள்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம் (RB-IOS), 2026 என்பது ரிசர்வ் வங்கியின் கட்டுப்பாட்டின் கீழ் வரும் நிறுவனங்களின் (RE) வாடிக்கையாளர்களுக்காக ரிசர்வ் வங்கி உருவாக்கியுள்ள ஒரு ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பு அமைப்பாகும். இந்தத் திட்டம் முந்தைய 2021-ஆம் ஆண்டின் ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டத்திற்கு மாற்றாக, 2026 ஜூலை 1 முதல் நடைமுறைக்கு வருகிறது. பாதிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களுக்கு எவ்வித பாரபட்சமும் இன்றி, மிகக் குறைந்த செலவில், விரைவாகவும் எளிமையாகவும் தீர்வு காண்பதற்கான ஒரு மாற்று வழியை வழங்குவதே இத்திட்டத்தின் முதன்மை நோக்கமாகும்.

## யாருக்கெல்லாம் பொருந்தும்

ரிசர்வ் வங்கியின் கட்டுப்பாட்டிலுள்ள ஒரு நிதி நிறுவனத்தின் சேவை குறைபாடு காரணமாகப் பாதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும் இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் புகார் அளிக்க முழு தகுதி உடையவர் ஆவர். வணிக வங்கிகள், வட்டார கிராமப்புற வங்கிகள், கூட்டுறவு வங்கிகள், தகுதிவாய்ந்த வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் (NBFCs), வங்கி சாராத முன்வைப்பு பணம் செலுத்தும் கருவிகளை (PPI) வழங்கும் நிறுவனங்கள் மற்றும் கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் ஆகியவை இந்தத் திட்டத்தின் வரம்பிற்குள் கொண்டுவரப்பட்டுள்ளன.

## இத்திட்டத்தின் கீழ் குறைகளைத் தீர்க்கும் நடைமுறை

A. எந்தெந்தக் குறைபாடுகளுக்குப் புகார் அளிக்கலாம்:

வங்கி அல்லது நிதி நிறுவனத்தின் (RE) செயல்பாடுகளினாலோ அல்லது அலட்சியத்தினாலோ சேவை குறைபாடு ஏற்பட்டு, அதனால் பாதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும் இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் நேரடியாகவோ அல்லது தங்களால் முறைப்படி அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு பிரதிநிதி மூலமாகவோ புகார் அளிக்கலாம்.

“அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி” விளக்கம்- குறைதீர்ப்பாளர் முன்னிலையில் நடக்கும் விசாரணைகளில், புகார்தாரரின் சார்பில் ஆஜராக எழுத்துப்பூர்வமாக முறைப்படி நியமிக்கப்பட்ட ஒரு நபரைக் குறிக்கும். இதில் வழக்கறிஞர்களுக்கு அனுமதி இல்லை

B. புகார் ஏற்றுக்கொள்ளப்படுவதற்கான நிபந்தனைகள்:

I. கீழ்க்கண்ட நிபந்தனைகள் அனைத்தும் பூர்த்தி செய்யப்பட்டால் மட்டுமே இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் ஒரு புகார் விசாரணைக்கு ஏற்றுக்கொள்ளப்படும்:

- புகாரானது நேரடியாக ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளருக்கு முகவரியிட்டு அனுப்பப்பட்டிருக்க வேண்டும். இருப்பினும், ரிசர்வ் வங்கியின் பார்வைக்கு என்று நகல் மட்டுமே அனுப்பப்பட்ட / குறிக்கப்பட்ட தகவல்கள் (மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது கடிதம் போன்ற நேரடி வடிவத்திலோ இருந்தாலும்) புகாராகக் கருதப்பட மாட்டாது; மற்றும்
- புகாரை வாடிக்கையாளர் நேரடியாகவோ அல்லது வழக்கறிஞர் அல்லாத தங்களின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாகவோ மட்டுமே சமர்ப்பிக்க வேண்டும்; பாதிக்கப்பட்ட நபரே ஒரு வழக்கறிஞராக இருந்தால் ஒழிய, பிற வழக்கறிஞர்கள் மூலம் அனுப்பப்படும் புகார்கள் ஏற்கப்பட மாட்டாது; மற்றும்
- புகார்தாரர் இத்திட்டத்தின் பிரிவு 11-ல் குறிப்பிட்டுள்ளபடி அனைத்து முழுமையான விவரங்களையும் வழங்கியிருக்க வேண்டும்; மற்றும்
- புகாரானது தேவையற்றதாகவோ, உள்நோக்கம் கொண்டதாகவோ அல்லது அற்பமான விஷயமாகவோ இருக்கக் கூடாது; மற்றும்

## இந்திய ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம் (RB-IOS), 2026

முக்கிய அம்சங்கள்

- e. இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் குறைதீர்ப்பாளரிடம் வருவதற்கு முன்பாக, வாடிக்கையாளர் சம்பந்தப்பட்ட வங்கி அல்லது நிதி நிறுவனத்திடம் (RE) எழுத்துப்பூர்வமாகவோ அல்லது பிற வழிகளிலோ புகார் அளித்திருக்க வேண்டும்; அதற்கான ஆதாரத்தையும் வாடிக்கையாளர் வைத்திருக்க வேண்டும்; மற்றும்
- f. சம்பந்தப்பட்ட வங்கி அல்லது நிதி நிறுவனத்திற்குப் (RE) புகார் அனுப்பி 30 நாட்கள் ஆகியும் உங்களுக்கான பதில் வரவில்லை என்றாலோ, அல்லது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, நேஷனல் பேமெண்ட்ஸ் கார்பரேஷன் ஆஃப் இந்தியா, அல்லது கார்டு நெட்வொர்க் விதிமுறைகளின்படி குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவிற்குள் பதில் கிடைக்கவில்லை என்றாலோ, ஆக இதில் எது அதிக நாட்களோ அக்கால வரம்பிற்குப் பிறகு இந்தத் திட்டத்தை நாடலாம்; அல்லது வங்கி அல்லது நிதி நிறுவனம் (RE) அளித்த பதில் அல்லது தீர்வில் உங்களுக்குத் திருப்தி இல்லை என்றாலும் புகார் அளிக்கலாம்; மற்றும்
- g. துணைப்பிரிவு (1)(f)-ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள காலக்கெடு முடிந்த தேதியிலிருந்தோ, அல்லது சம்பந்தப்பட்ட வங்கி அல்லது நிதி நிறுவனத்திடமிருந்து (RE) இறுதியாகப் பதில் வந்த தேதியிலிருந்தோ, இதில் எது பிந்தையதோ அதிலிருந்து 90 நாட்களுக்குள் குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் செய்ய வேண்டும்; மற்றும்;
- h. இதே குறைதொடர்பாக, ஏற்கனவே ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளர் அலுவலகத்தில் விசாரணை நிலுவையில் இருக்கக் கூடாது; அதே புகார்தாரர் தனித்தோ அல்லது வேறு நபர்களுடன் இணைந்தோ அளித்த புகாராக இருந்தாலும் இது பொருந்தும்; அல்லது
- i. இதே குறைதொடர்பாக, ஏற்கனவே ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளர் அலுவலகத்தால் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்வு காணப்பட்ட அல்லது தள்ளுபடி செய்யப்பட்ட ஒரு வழக்காக இருக்கக் கூடாது; அதே புகார்தாரர் தனித்தோ அல்லது வேறு நபர்களுடன் இணைந்தோ அளித்த புகாராக இருந்தாலும் இது பொருந்தும்; மற்றும்
- j. இதே குறைதொடர்பாக, எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம், நடுவர் மன்றம் அல்லது பிற நீதித்துறை மற்றும் நீதித்துறை சார்ந்த அமைப்புகளின் முன் விசாரணை நிலுவையில் இருக்கக் கூடாது; அதே புகார்தாரர் தனித்தோ அல்லது வேறு நபர்களுடன் இணைந்தோ அளித்த புகாராக இருந்தாலும் இது பொருந்தும்; அல்லது
- k. இதே குறைதொடர்பாக, எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம், அல்லது நடுவர் மன்றம் அல்லது பிற நீதித்துறை மற்றும் நீதித்துறை சார்ந்த அமைப்புகளால் ஏற்கனவே தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்வு காணப்பட்டதாக இருக்கக் கூடாது; அதே புகார்தாரர் தனித்தோ அல்லது வேறு நபர்களுடன் இணைந்தோ அளித்த புகாராக இருந்தாலும் இது பொருந்தும்; மற்றும்
- l. சம்பந்தப்பட்ட வங்கி அல்லது நிதி நிறுவனத்திடம் (RE) அளிக்கப்பட்ட புகாரானது, வரம்புகள் சட்டம், 1963-ன் கீழ் அனுமதிக்கப்பட்ட கால வரம்பிற்குள் செய்யப்பட்டதாக இருக்க வேண்டும்

### II. கீழ்க்கண்ட விவகாரங்கள் தொடர்பான புகார்கள் இந்தத் திட்டத்தின் வரம்பிற்குள் வராது, அவை விதிவிலக்குகளாகக் கருதப்படும் :

- a. RE-இன் வணிக ரீதியான முடிவுகள் அல்லது தீர்ப்புகள் சார்ந்த விவகாரங்கள்;
- b. ஒரு வெளிவிற்பனையாளருக்கும் RE-க்கும் இடையிலான தகராறுகள்;
- c. RE-ன் மேலாண்மை குழு அல்லது உயர் அதிகாரிகள் மீதான தனிப்பட்ட புகார்கள்;
- d. நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது சட்டம் அமலாக்கத் துறையின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்கி RE எடுத்த நடவடிக்கைகள் மீதான புகார்கள்;
- e. ரிசர்வ் வங்கியின் கட்டுப்பாட்டு வரம்பிற்குள் வராத சேவைகள்;
- f. இரண்டு RE நிறுவனங்களுக்கு இடையிலான தகராறுகள்;
- g. RE மற்றும் அதன் ஊழியர்களுக்கு இடையிலான வேலைவாய்ப்பு மற்றும் முதலாளி-தொழிலாளி உறவு சார்ந்த பிரச்சனைகள்;

## இந்திய ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம் (RB-IOS), 2026

முக்கிய அம்சங்கள்

- h. கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005-ன் கீழ் ஏற்கனவே தீர்வு வழங்கப்பட்டுள்ள குறைகள்; மற்றும்
- i. இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் வராத RE-ன் வாடிக்கையாளர்கள் அளிக்கும் புகார்கள்.

III. மேலே குறிப்பிட்டுள்ள தகுதி நிபந்தனைகளைப் பூர்த்தி செய்யாத பிரிவு (I) இல் குறிப்பிட்டுள்ள புகார்களும், விதிவிலக்குகளின் கீழ் வரும் பிரிவு II இல் குறிப்பிட்டுள்ள புகார்களும் எவ்வித மேல் விசாரணையும் இன்றி ஆரம்பக்கட்டத்திலேயே தள்ளுபடி செய்யப்படும்; இதுகுறித்த தகவல் புகார்தாரருக்கு முறையாகத் தெரிவிக்கப்படும்

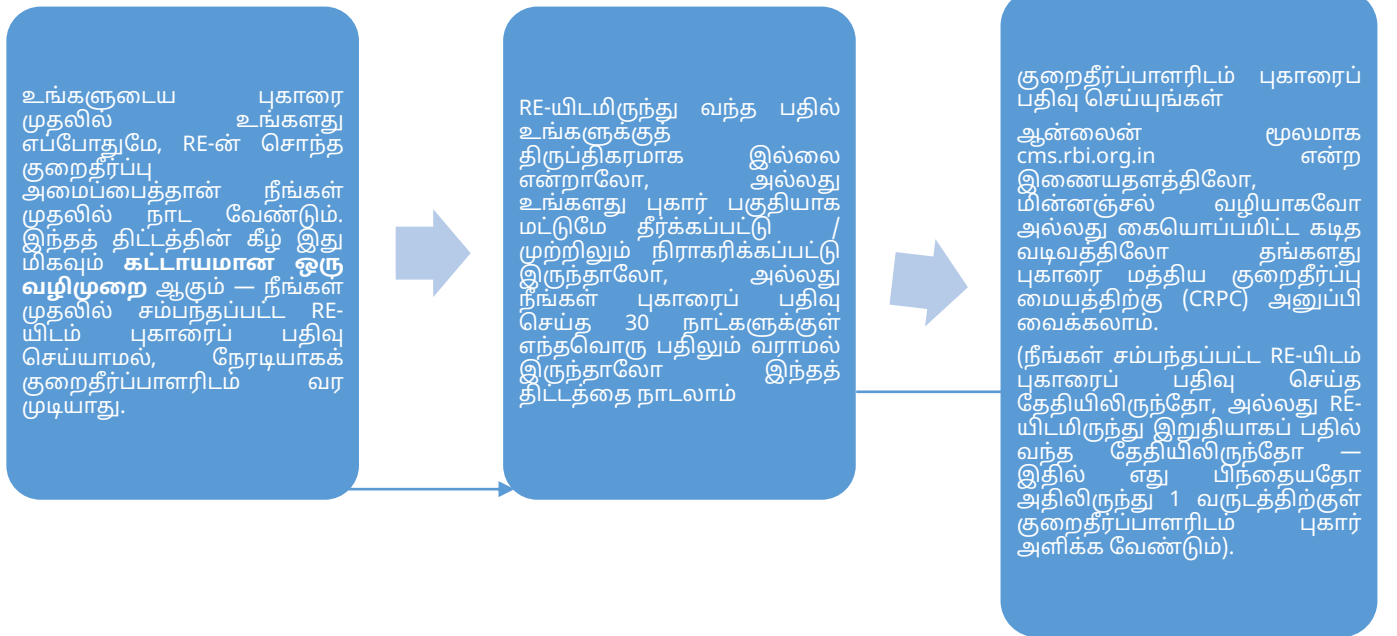
### புகார் அளிக்கும் வழிமுறைகள்

வாடிக்கையாளர்கள் தங்களது புகார்களைக் கீழ்க்கண்ட வழிகளில் சமர்ப்பிக்கலாம்:

(1) **ஆன்லைன்** மூலமாக ரிசர்வ் வங்கியின் புகார் மேலாண்மை இணையப் பக்கமான [cms.rbi.org.in](https://cms.rbi.org.in) என்ற முகவரியில் பதிவு செய்யலாம்;

(2) ரிசர்வ் வங்கியின் CRPC மையத்திற்கு **மின்னஞ்சல்** அனுப்பலாம்; அல்லது

(3) **கடிதம்** மூலமாகவோ அல்லது நேரடியாகவோ புகாரை வழங்கலாம். புகார்தாரர் அல்லது அவர்களின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி கையொப்பமிட்ட கடிதத்தை CRPC மையத்திற்கு அனுப்ப வேண்டும். ரிசர்வ் வங்கியின் வேறு எந்த அலுவலகத்தில் சமர்ப்பிக்கப்படும் புகார்களும், அடுத்தகட்ட நடவடிக்கைக்காகத் தானாகவே CRPC மையத்திற்கு அனுப்பி வைக்கப்படும். (முகவரி: மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம், 4வது தளம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, செக்டர் - 17, சென்ட்ரல் விஸ்டா, சண்டிகர் - 160017)



புகாரைப் பதிவு செய்து 30 நாட்கள் முடிந்த பிறகு,

வாடிக்கையாளர் வேறு எந்தவொரு அமைப்பையோ அல்லது நீதிமன்றத்தையோ நாடாமல் இருக்கும் பட்சத்தில் மட்டுமே இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் வர முடியும்.

மேல்முறையீட்டு அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்தல்

## இந்திய ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம் (RB-IOS), 2026

### முக்கிய அம்சங்கள்

- (1) குறைதீர்ப்பாளர் வழங்கிய தீர்ப்பில் அதிருப்தி அடையும் புகார்தாரர், தீர்ப்பு நகல் கிடைத்த 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீட்டு அதிகாரியிடம் (ரிசர்வ் வங்கியின் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறையின் பொறுப்பு எக்ஸிகியூட்டிவ் டைரக்டர்) மேல்முறையீடு செய்யலாம்.
- (2) குறிப்பிட்ட 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீடு செய்ய முடியாததற்குத் தகுந்த காரணங்கள் இருப்பதாக மேல்முறையீட்டு அதிகாரி திருப்தி அடைந்தால், மேலும் 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் கூடுதல் கால அவகாசம் வழங்கப்படலாம்.

### ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளர் வழங்கும் தீர்ப்பு, மேல்முறையீட்டு அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்தல்

- (1) புகாரானது பிரிவு 16-ன் கீழ் நிராகரிக்கப்படாத பட்சத்தில், கீழ்க்கண்ட சூழ்நிலைகளில் ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளர் இறுதித் தீர்ப்பை வழங்குவார்:
  - a) பிரிவு 14(3)-ல் குறிப்பிட்டுள்ளபடி, RE நிறுவனமானது, கேட்கப்பட்ட ஆவணங்கள் அல்லது விவரங்களைச் சமர்ப்பிக்கத் தவறும்போது; அல்லது
  - b) குறைதீர்ப்பாளர் முன்னிலையில் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட ஆவணங்கள் மற்றும் சான்றுகளின் அடிப்படையில், பிரிவு 14(8)-ன் கீழ் இரு தரப்பினருக்கும் இடையே சுமுகமான தீர்வு எட்டப்படாதபோது.தீர்ப்பு வழங்குவதற்கு முன்பாக, இரு தரப்பினருக்கும் தங்களது வாதங்களை எடுத்துரைக்க (வாய்மொழியாகவோ அல்லது எழுத்துப்பூர்வமாகவோ) நியாயமான வாய்ப்பு வழங்கப்படும்.
- (2) தீர்ப்பின் நகல் புகார்தாரருக்கும் சம்பந்தப்பட்ட RE-க்கும் அனுப்பி வைக்கப்படும்.
- (3) தீர்ப்பு நகல் கிடைத்த 30 நாட்களுக்குள், புகார்தாரர் இந்தத் தீர்வை முழுமையான மற்றும் இறுதியான தீர்வாக ஏற்றுக்கொள்வதாக சம்பந்தப்பட்ட RE-க்கு எழுத்துப்பூர்வ சம்மதக் கடிதம் சமர்ப்பிக்க வேண்டும். அவ்வாறு செய்யத் தவறினால், அந்தத் தீர்ப்பு காலாவதியாகிவிடும் மற்றும் செல்லாததாகிவிடும்.
- (4) வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏற்புக் கடிதம் கிடைத்த 30 நாட்களுக்குள், சம்பந்தப்பட்ட RE நிறுவனமானது அந்தத் தீர்ப்பை நடைமுறைப்படுத்தி, அதுகுறித்த விபரத்தை ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும் அல்லது பிரிவு 17-ன் விதிமுறைகளுக்கு உட்பட்டு மேல்முறையீட்டு அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்ய வேண்டும்.
- (5) இத்திட்டத்தின் கீழ் பெறக்கூடிய இழப்பீட்டுத் தொகை:
  - a) இத்திட்டத்தின் கீழ் நீங்கள் கொடுக்கும் புகார்களுக்கான இழப்பீடு, இவ்வளவு தொகைக்குள்ளாகத்தான் இருக்க வேண்டும் என்ற எந்த வரம்பும் கிடையாது.
  - b) சேவைக் குறைபாடு காரணமாக உங்களுக்கு ஏற்பட்ட நேரடி இழப்புகளுக்கு, அதிகபட்சமாக ₹30 லட்சம் வரை இழப்பீடு கிடைக்க வாய்ப்புள்ளது.
  - c) இதனால் உங்களுக்கு ஏற்பட்ட மன உளைச்சல் மற்றும் அலைக்கழிப்புகளுக்காக, தனியாக அதிகபட்சமாக ₹3 லட்சம் வரை இழப்பீடு வழங்கப்படலாம்.

### முக்கிய குறிப்பு

- இது நீதிமன்றத்திற்கு மாற்றான ஒரு குறைதீர்ப்பு அமைப்பாகும்
- இந்தத் திட்டத்தைப் பயன்படுத்தினாலும், வாடிக்கையாளர்கள் தங்களுக்குத் தேவைப்படின நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் மன்றம் அல்லது பிற சட்டப்பூர்வ அமைப்புகளை நாட முழு சுதந்திரம் உண்டு.
- கூடுதல் விவரங்களுக்கு, IIFL இணையதளமான <https://www.iifl.com/> அல்லது ரிசர்வ் வங்கி இணையதளமான [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf) பக்கத்தைப் பார்க்கவும்.
- இத்திட்டத்தின் நகல் எங்களது அனைத்து கிளைகளிலும் வாடிக்கையாளர்களின் பார்வைக்குக் கிடைக்கும்.