

ரிசர்வ் வங்கி – ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2026 முக்கிய அம்சங்கள்

பொது நலன் கருதி, மாற்று குறைதீர் முறையை மேம்படுத்தவும், செயல்திறன் மிக்கதாகவும், வாடிக்கையாளர் மையப்படுத்தப்பட்டதாகவும் மாற்றும் நோக்கில், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, RBI ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2026 -ஐ அறிமுகப்படுத்தியுள்ளது.

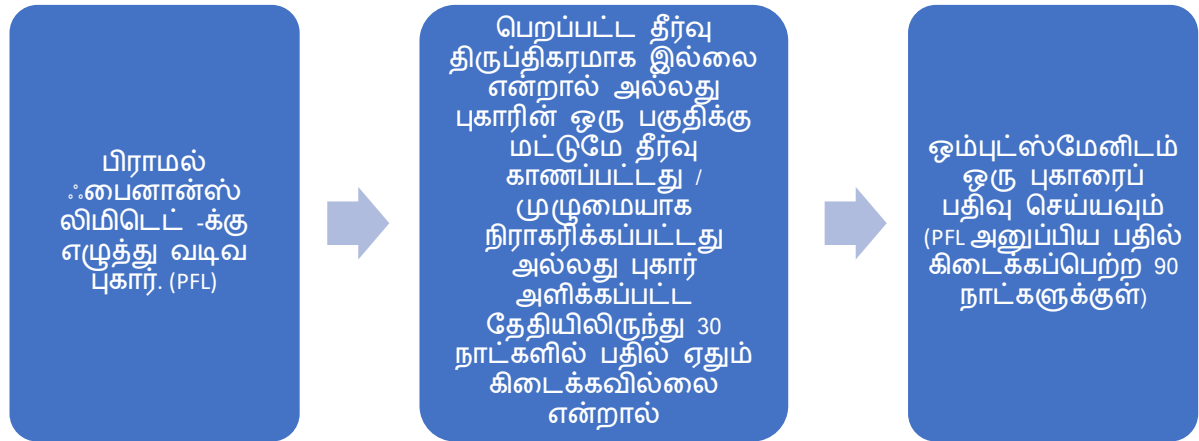
வாடிக்கையாளர் ஒம்புட்ஸ்மேனிடம் புகார் அளிக்கக்கூடிய காரணங்கள்:

பின்வரும் நிகழ்வுகளில் ஏதேனும் ஒன்று நிகழ்ந்த 90 நாட்களுக்குள், ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் கீழ் ஒரு புகார் அளிக்கலாம்:

- சேவையில் குறைபாடு ஏற்படுத்தும் எந்த செயல் அல்லது தவறும், அதாவது, பிராமல் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (PFL) சட்டப்படி அல்லது வேறு விதமாக வழங்க வேண்டிய சேவையில் குறை இருந்தால், அது பூர்த்தியடையவில்லை என்றால் அல்லது போதிய அளவு இல்லாவிட்டால், அதனால் வாடிக்கையாளருக்கு நிதி இழப்பு அல்லது சேதம் ஏற்பட்டிருக்கலாம் அல்லது ஏற்படாமலும் இருக்கலாம்.
- PFL புகாரை முழுமையாக நிராகரித்துவிட்டது / ஒரு பகுதிக்கு மட்டுமே தீர்வு வழங்கியது; அல்லது
- PFL வழங்கிய தீர்வில், புகார் அளித்தவர் திருப்தியடையவில்லை என்றால் அல்லது
- புகார் அளித்த 30 நாட்களுக்குப் பிறகும் PFL இடமிருந்து எந்த பதிலும் வரவில்லை என்றால் (இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2026 -இன் பிரிவு 10 -இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நிபந்தனைகளைப் பூர்த்தி செய்வதற்குப்பட்டு)

எங்கு, எப்படி புகார் அளிப்பது

- இந்திய ரிசர்வ் வங்கிக்கு அனுப்பப்படும் புகார்கள் உடன், PFL -க்கு அனுப்பப்பட்ட புகார் மற்றும் அதற்கு பெறப்பட்ட பதில் மற்றும் புகார் உடன் தொடர்புடைய அனைத்து ஆவணங்களையும் அனுப்ப வேண்டும்.
- ஆன்லைன் தளத்தில் புகாரைப் பதிவு செய்யலாம் <https://cms.rbi.org.in/>
- புகார்களைப் பின்வரும் மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு அனுப்பலாம் : crpc@rbi.org.in
- புகார்களைக் காகித வடிவில் பின்வரும் வழிகளிலும் அனுப்பலாம் , RBI -இன் மைய பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மைய முகவரிக்கு அஞ்சல் மூலம் அனுப்பலாம் மற்றும் நேரடியாகக் கொடுக்கலாம். முகவரி - 4வது தளம், செக்டர் 17, சண்டிகர் - 160017



30 நாட்களுக்குப் பிறகு

வாடிக்கையாளர் எந்த ஒரு மன்றத்தையும் அணுகவில்லை என்றால்

RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் வழங்கிய தீர்வு

- புகார் நிராகரிக்கப்படாத நிலையில், பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் ஒரு தீர்வை வழங்கலாம்:
 - (a) ஆவணங்களை / தகவல்களை வழங்கவில்லை அல்லது
 - (b) RBI ஒம்புட்ஸ்மேனிடம் வழங்கப்பட்ட ஆவணங்கள் அல்லது பொருட்களில் அடிப்படையில் பிரச்சனைக்குத் தீர்வு காணப்படவில்லை.

- புகார் அளித்தவர் மற்றும் PFL -க்கு தீர்வின் நகல் அனுப்பப்படும், மேலும் புகார் அளித்தவர் தீர்வை ஏற்றுக்கொண்டால், தீர்வு கிடைக்கப்பெற்ற 30 நாட்களுக்குள், ஏற்றுக்கொண்டதற்கான கடிதத்தை PFL -க்கு அனுப்ப வேண்டும்.
- அத்தகைய ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட கடிதம் கிடைக்கப்பெற்ற 30 நாட்களில் PFL தீர்வைச் செயலாக்கும், மேலும் தீர்வு நடைமுறைப்படுத்தப்பட்ட விவரத்தை RBI ஒம்புட்ஸ்மேனுக்கு தெரிவிக்கும் **அல்லது** புகார் அளித்தவரின் ஏற்றுக்கொள்ளல் கடிதம் கிடைக்கப்பெற்ற 30 நாட்களுக்குள், பத்தி 17 -இன் நிபந்தனைகளுக்கு உட்பட்டு, மேல்முறையீடு ஆணையத்தில் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

ஒம்புட்ஸ்மேனின் தீர்வில் திருப்தியடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் மேல்முறையீடு செய்யலாமா?

ஆம், ஒம்புட்ஸ்மேன் வழங்கிய முடிவு அல்லது தீர்வை எதிர்த்து மேல்முறையீடு செய்யலாம். ஒம்புட்ஸ்மேன் வழங்கிய தீர்வு கிடைக்கப்பெற்ற அல்லது புகார் நிராகரிக்கப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீடு செய்யலாம். இந்த மேல்முறையீட்டை, மேல்முறையீடு ஆணையத்திற்குச் சமர்ப்பிக்க வேண்டும், அதாவது ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தை நிர்வகிக்கும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் தொடர்புடைய துறையின் பொறுப்பில் உள்ள நிர்வாக இயக்குநருக்கு மேல்முறையீடு செய்ய வேண்டும்.

குறிப்பு:

- இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் புகாரைப் பராமரிக்க முடியவில்லை என்றால் ஒம்புட்ஸ்மேன் / இணை ஒம்புட்ஸ்மேன், புகாரை நிராகரிக்கலாம்.
- இது ஒரு மாற்று குறைதீர் முறையாகும்.
- எந்த நிலையிலும் புகார் தீர்விற்காக நீதிமன்றம் / மன்றம் / ஆணையம் போன்ற எந்த ஒரு மன்றத்தையும் அணுகும் சுதந்திரம் வாடிக்கையாளருக்கு உண்டு, இருப்பினும் அத்தகைய சூழ்நிலையில் அவர் RBI ஒம்புட்ஸ்மேனை அணுக முடியாது.
- இந்தத் திட்டத்தைப் பற்றி மேலும் அறிய, பார்வையிடவும்: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf
- இந்தத் திட்டம் எங்கள் கிளைகளிலும் கிடைக்கும்

(PFL என்பது பிராமல் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் நிறுவனத்தைக் குறிக்கிறது)