Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2026 ("திட்டம்") இன் முக்கிய அம்சங்கள்

திட்டத்தின் பொருந்தும்தன்மை: இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் கட்டுப்படுத்தப்படும் அனைத்து நிறுவனங்களும் (அதாவது வங்கிகள் / வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் / வங்கி அல்லாத ப்ரீபெய்ட் கட்டண கருவிகள் வழங்குபவர்கள் / மற்றும் கடன் தகவல் நிறுவனங்கள்).

வாடிக்கையாளரால் புகார் தாக்கல் செய்வதற்கான காரணங்கள்: ஒரு நிறுவனத்தின் செயல் அல்லது தவறுதலால் பாதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக திட்டத்தின் கீழ் புகார் அளிக்கலாம்**.

*** அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி: ஒரு வழக்கறிஞரைத் தவிர வேறு ஒரு நபர், ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளர் முன் நடவடிக்கைகளில் புகார்தாரர் / வாடிக்கையாளரை பிரதிநிதித்துவப்படுத்த எழுத்துப்பூர்வமாக நியமிக்கப்பட்டு அங்கீகரிக்கப்பட்டவர்*

திட்டத்தின் கீழ் புகார்களின் வகைப்படுத்தல்: ஐஓஎஸ், 2026 இன் படி புகார்கள் பராமரிக்க முடியாதவை மற்றும் பராமரிக்க முடியாதவை என்று வகைப்படுத்தப்பட்டுள்ளன:

வ.எண்.	அளவுரு	பராமரிக்கக்கூடியது	பராமரிக்க முடியாதது
i.	புகாரை நிவர்த்தி செய்தல்	முறைப்பாடு நேரடியாக முகவரி செய்ய ரிசர்வ் வங்கியின் குறைதீர்ப்பாளர்	புகார் ரிசர்வ் வங்கிக்கு நகலாக மட்டுமே குறிக்கப்பட்டுள்ளது
ii.	யார் தாக்கல் செய்யலாம்	தாக்கல் செய்யப்பட்டது மூலம் புகார்தாரர் / அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி (வழக்கறிஞர் அல்லாதவர், சுய இல்லாவிட்டால்)	வழக்கறிஞர் மூலம் தாக்கல் செய்யப்பட்டது (பாதிக்கப்பட்ட நபர் அல்ல)
iii.	தகவலின் முழுமை	சமர்ப்பிக்கப்பட்ட முழுமையான தகவல்கள்	முழுமையற்ற தகவல்
iv.	இயற்கை புகாரின்	தவறான / அற்பமான / எரிச்சலூட்டும் அல்ல	துஷ்பிரயோகம் / அற்பமான / எரிச்சலூட்டும்

	எண்ணிக்கை		
v.	RE க்கான முன் அணுகுமுறை	திட்டத்தின் கீழ் புகார் செய்வதற்கு முன்பு முதலில் RE க்கு எழுத்துப்பூர்வமாக அல்லது வேறு எந்த முறையிலும் புகார் அளித்து அதற்கான ஆதாரத்தை சமர்ப்பிக்க வேண்டும்	சம்பந்தப்பட்ட RE க்கு முன் புகார் அளிக்கப்பட்டது என்பதை புகார்தாரர் நிரூபிக்கத் தவறிவிட்டார்
ஏஐ.	RE இன் பதில்	30 நாட்களுக்குள் பதில் இல்லை அல்லது ரிசர்வ் வங்கி / என்பிசிஐ / கார்டு நெட்வொர்க் வழிகாட்டுதல் பரிந்துரைத்த காலக்கெடு, ஏதேனும் இருந்தால் (எது அதிகமோ அது) அல்லது திருப்திகரமாக இல்லாத பதில் / தீர்மானம் இருந்தால்	பதில் கிடைத்தது மற்றும் திருப்திகரமாக உள்ளது
எii.	முறைப்பாடு ரிசர்வ் வங்கிக்கு ஒம்புட்ஸ்மன்	vi இல் குறிப்பிடப்பட்ட காலக்கெடுவிலிருந்து 90 நாட்களுக்குள் தாக்கல் செய்யப்பட்டது. மேற்கண்ட காலாவதியாகும் அல்லது RE இலிருந்து கடைசி தகவல்தொடர்பு தேதி, இதில் எது பிந்தையதோ	90 நாட்களுக்கு மேல் தாக்கல் செய்யப்பட்டது
viii.	வரம்பு காலம்	வரம்பு காலத்திற்குள் புதுப்பிக்கத்தக்க எரிசக்தியிடம் புகார்	வரம்புச் சட்டம், 1963 இன் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வரம்பு காலத்திற்கு அப்பால் புதுப்பிக்கத்தக்க எரிசக்திக்கு புகார்
ix.	ரிசர்வ் வங்கி ஒம்புட்ஸ்மன்	ரிசர்வ் வங்கியின் குறைதீர்ப்பாளரிடம் ஏற்கனவே நிலுவையில் உள்ள அதே குறையுடன் தொடர்புடையது	ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளரிடம் ஏற்கனவே நிலுவையில் உள்ளது

	அந்தஸ்து	அல்ல	
x.	ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப் பாளர் முடிவு நிலை	ரிசர்வ் வங்கியின் குறைதீர்ப்பாளரால் ஏற்கனவே தீர்க்கப்பட்ட / தகுதியின் அடிப்படையில் முடிவு செய்யப்பட்ட அதே குறையுடன் தொடர்புடையது அல்ல	ரிசர்வ் வங்கியின் குறைதீர்ப்பாளரால் ஏற்கனவே தீர்வு காணப்பட்டது / தகுதியின் அடிப்படையில் முடிவு செய்யப்பட்டது
xi.	நீதித்துறை நிலை (நிலுவையில்)	நீதிமன்றம்/ தீர்ப்பாயம்/ நடுவர் மன்றம்/ வேறு எந்த நீதித்துறை அல்லது நீதித்துறை சார்பு மன்றத்தின் முன்பு ஏற்கனவே நிலுவையில் உள்ள அதே குறையுடன் தொடர்புடையது அல்ல	நீதிமன்றம்/ தீர்ப்பாயம்/ நடுவர் / வேறு ஏதேனும் நீதித்துறை அல்லது நீதித்துறை சார்பு மன்றத்தில் நிலுவையில் உள்ளது
ஓii.	நீதித்துறை நிலை (தீர்மானிக் கப்பட்டது)	நீதிமன்றம் / தீர்ப்பாயம் / நடுவர் / வேறு எந்த நீதித்துறை அல்லது நீதித்துறை சார்பு மன்றத்தால் ஏற்கனவே தீர்வு காணப்பட்ட / தகுதியின் அடிப்படையில் முடிவு செய்யப்பட்ட அதே குறையுடன் தொடர்புடையது அல்ல	நீதிமன்றம்/ தீர்ப்பாயம்/ நடுவர் மன்றம்/ வேறு ஏதேனும் நீதித்துறை அல்லது நீதித்துறை சார்பு மன்றத்தால் ஏற்கனவே தீர்வு காணப்பட்ட/தகுதியின் அடிப்படையில் முடிவு செய்யப்பட்டது

குறிப்பு: புள்ளி *xi இல். அ மற்றும்ஓஐஐ. மேற்கண்ட புகாரில், நீதிமன்றம் அல்லது தீர்ப்பாயத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ள அல்லது தீர்ப்பளிக்கப்பட்ட குற்றவியல் நடவடிக்கைகள் அல்லது குற்றவியல் குற்றங்களில் தொடங்கப்பட்ட காவல்துறை விசாரணை எதுவும் அடங்கும்.*

புகார் அளிக்கும் முறை:

1. திட்டத்தின் கீழ் புகார் செய்வதற்கு முன்பு, புகார்தாரர் முதலில் சம்பந்தப்பட்ட புதுப்பிக்கத்தக்க எரிசக்தியிடம் எழுத்துப்பூர்வமாகவோ அல்லது வேறு எந்த முறையிலும் புகார் அளிக்க வேண்டும். புகார்தாரர் 30 நாட்களுக்குள் எந்த பதிலையும் பெறவில்லை அல்லது RBI/NPCI/கார்டு நெட்வொர்க் வழிகாட்டுதல்களால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட காலக்கெடு (பொருந்தக்கூடிய இடங்களில்) (எது அதிகமோ அது) அல்லது புகார்தாரர் RE இலிருந்து பெறப்பட்ட பதில்/தீர்மானத்தில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால்; மற்றும்.
2. மேலே (ii) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள காலக்கெடு காலாவதியாகும் தேதியிலிருந்து 90 நாட்களுக்குள் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து கடைசி தகவல்தொடர்பு தேதியிலிருந்து 90 நாட்களுக்குள் ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் செய்யப்படும்;

ரிசர்வ் வங்கியின் குறைதீர்ப்பாளரின் விருது:

i. புகார் நிராகரிக்கப்படாவிட்டால், ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளர் பின்வரும் நிகழ்வுகளில் ஒரு தீர்ப்பை வழங்கலாம்:
   (a) புதுப்பிக்கத்தக்க எரிசக்தியால் ஆவணங்கள் / தகவல்களை வழங்காதது; அல்லது
   (b) ரிசர்வ் வங்கியின் குறைதீர்ப்பாளரின் முன் வைக்கப்பட்ட ஆவணங்கள் மற்றும் பொருட்களின் அடிப்படையில் இந்த விவகாரம் தீர்க்கப்படவில்லை.

ii. ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் தனது கடமைகளை நிறைவேற்றுவதற்கும், திட்டத்தின் பிரிவு 8 (3) இன் கீழ் புகார்தாரருக்கு செலுத்த வேண்டிய இழப்பீட்டை குறிப்பிடுவதற்கும் ஏதேனும் வழிகாட்டுதல்கள் இந்த தீர்ப்பில் அடங்கும்.

iii. தீர்ப்பின் நகல் புகார்தாரர் மற்றும் புதுப்பிக்கத்தக்க எரிசக்திக்கு அனுப்பப்படும், மேலும் புகார்தாரர் தீர்ப்பை ஏற்றுக்கொண்டால், புகார்தாரரால் தீர்ப்பின் நகல் கிடைத்த தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் ஒப்புதல் கடிதம் RE க்கு சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

iv. புகார்தாரரிடமிருந்து ஏற்றுக்கொள்ளும் கடிதம் கிடைத்த

தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பு அல்லது திட்டத்தின் பத்தி 17 இன் விதிகளுக்கு உட்பட்டு, மேல்முறையீட்டு ஆணையத்திடம் மேல்முறையீடு செய்த தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் புதுப்பிக்கத்தக்க எரிசக்தி தீர்ப்பை நிறைவேற்ற வேண்டும்.

ரிசர்வ் வங்கியின் குறைதீர்ப்பாளரின் முடிவில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் மேல்முறையீடு செய்ய முடியுமா?

ஆம், திட்டத்தின் பிரிவு 15 (1) இன் கீழ் தீர்ப்புக்கு எதிராக தீர்ப்பு பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

மேல்முறையீட்டு ஆணையம் (ரிசர்வ் வங்கியின் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறையின் நிர்வாக இயக்குநர்), குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் மேல்முறையீட்டுக்கு விண்ணப்பம் செய்யாததற்கு விண்ணப்பதாரருக்கு போதுமான காரணம் இருப்பதாக திருப்தி அடைந்தால், 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் நீட்டிப்பு காலத்தையும் அனுமதிக்கலாம்.

வாடிக்கையாளர் புகார்களின் முறைகள்: ரிசர்வ் வங்கியின் குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் மூன்று வழிகளில் தாக்கல் செய்யப்படலாம்:

1. **ஆன்லைன் பயன்முறை: https://cms.rbi.org.in** இல் உள்ள ஆன்லைன் CMS போர்ட்டல் மூலம்.
2. **மின்னஞ்சல் மூலம் அனுப்புதல்: crpc@rbi.org.in**
3. **பதவி:** மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் (CRPC), 4 வது மாடி ரிசர்வ் வங்கி ஆஃப் இந்தியா, சென்ட்ரல் விஸ்டா, செக்டர் 17, சண்டிகர் - 160 017.

மின்னணு முறையில் அல்லது நேரடியாக சமர்ப்பிக்கப்படும் புகார், ரிசர்வ் வங்கி திட்டத்தில் குறிப்பிட்டுள்ள படிவத்தில் இருக்க வேண்டும்.

மேலதிக தகவல்களைப் பெறுவது எப்படி:

கட்டணமில்லா #14448 உடன் ஊடாடும் குரல் பதில் அமைப்பு (IVRS) உடன் தொடர்பு மையம் புகார்தாரர்கள் திட்டம் மற்றும் புகார் பதிவு செய்யும் செயல்முறை பற்றி அறிய 24x7 கிடைக்கிறது. தேசிய விடுமுறை நாட்கள் தவிர திங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை, ஆங்கிலம், இந்தி மற்றும் பத்து பிராந்திய மொழிகளில் காலை 8:00 மணி முதல் இரவு 10:00 மணி வரை தொடர்பு மைய பணியாளர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளும் வசதி கிடைக்கும்.

குறிப்பு:

1. இது ஒரு மாற்று தகராறு தீர்வு வழிமுறையாகும்.
2. எந்த நிலையிலும் தீர்வு காண வாடிக்கையாளர் வேறு எந்த நீதிமன்றம் / மன்றம் / அதிகாரத்தை அணுகலாம். இருப்பினும், அத்தகைய சந்தர்ப்பத்தில்

அவர் / அவள் ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளரை அணுக முடியாது.

3. மேலும் விவரங்களுக்கு இந்த திட்டம், பார்க்கவும் ரிசர்வ் வங்கி இணையத்தளம்: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf

முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் (PNO) விவரங்கள்: **பெயர்:** திரு. புவனேஷ்வர் ஜா அவர்களே,

முகவரி: 1வது தளம், டவர்-ஏ,
குளோபல் பிசினஸ் பார்க்,
மெஹ்ராலி-குர்கான் சாலை,
சிகந்தர்பூர், செக்டர் 26,
குருகிராம், ஹரியானா 122002
மின்னஞ்சல்:
grievanceredressal@oxyzo.in
தொடர்பு எண்: 0124- 4114488
(திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை மற்றும் மாதத்தின் கடைசி 2 சனிக்கிழமைகளில் காலை 10.00 மணி முதல் மாலை 6:00 மணி வரை)