

ரிசர்வ் வங்கி - ஒழுங்கிணைந்த தீர்ப்பாய திட்டம், 2026 - முக்கிய அம்சங்கள்

இந்த திட்டம் ரிசர்வ் வங்கி - ஒழுங்கிணைந்த தீர்ப்பாய திட்டம் (RB-IOS), 2026 என அழைக்கப்படும். இது, திட்டத்தின் கீழ் வரும் ஒழுங்குமுறைக்கு உட்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு எதிரான புகார்களை, செலவு குறைந்த, விரைவான மற்றும் மோதலற்ற மாற்று குறை தீர்வு முறையின் மூலம் தீர்ப்பதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது.

இது ஜூலை 1, 2026 முதல் அமலுக்கு வரும்.

➤ **பொருந்தும் தன்மை: இந்த திட்டம் பின்வரும் ஒழுங்குமுறைக்கு உட்பட்ட NBFC-களை உள்ளடக்குகிறது**

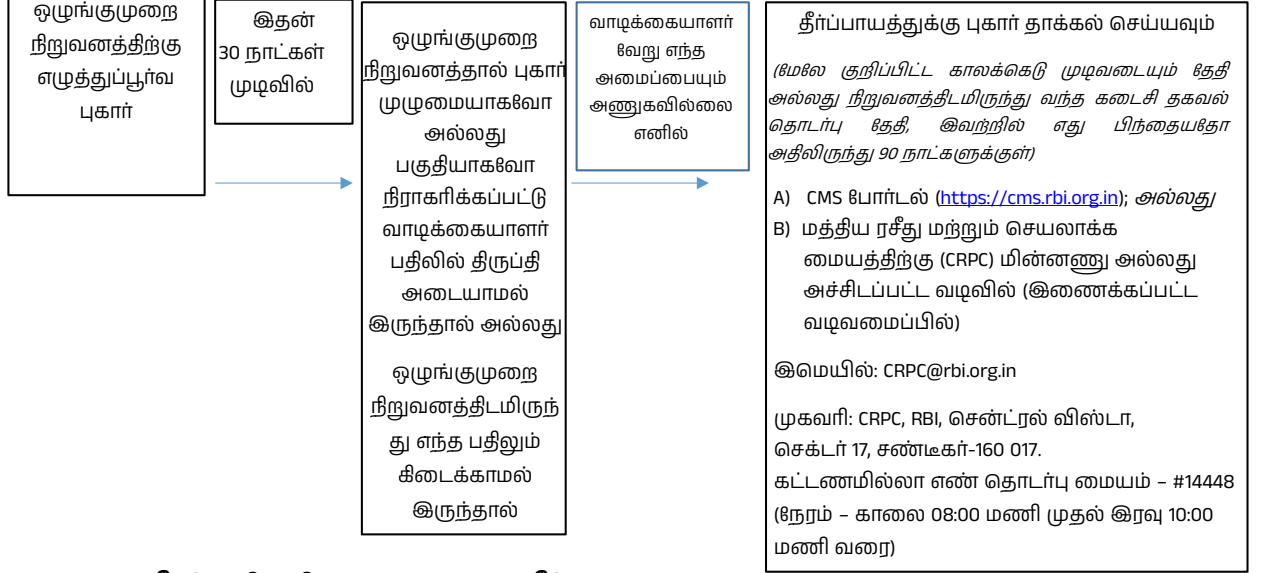
பின்வருவனவற்றைத் தவிர்த்து, அனைத்து வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களும் (வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனங்கள், மைய முதலீட்டு நிறுவனம் (CIC), உள்கட்டமைப்பு கடன் நிதி - வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் (IDF-NBFC), வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - உள்கட்டமைப்பு நிதி நிறுவனம் (NBFC-IFC), செயல்படாத நிதி முதன்மை நிறுவனம் (NOFHC), முதன்மை டீலர்கள் (PDs), அடமான உத்தரவாத நிறுவனங்கள் (MGC) ஆகியவை தவிர, (a) வைப்புத்தொகைகளை ஏற்க அங்கீகரிக்கப்பட்டவை; அல்லது (b) முந்தைய நிதியாண்டின் தணிக்கை செய்யப்பட்ட இருப்புநிலைக் குறிப்பின் (பேலன்ஸ் ஷீட்) தேதி நிலவரப்படி, ₹100 கோடி மற்றும் அதற்கு மேற்பட்ட சொத்து அளவுடன் வாடிக்கையாளர் தொடர்பு கொண்டவை;

➤ **திட்டத்தின் கீழ் குறை தீர்ப்பதற்கான நடைமுறை:**

- I. **புகார் அளிப்பதற்கான காரணங்கள்:** ஹிரானந்தனி ஃபைனான்ஷியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் ("HFS") இன் செயல் அல்லது தவிர்த்தலால் சேவையில் குறைபாடு ஏற்பட்டு பாதிக்கப்பட்ட எந்த வாடிக்கையாளரும், திட்டத்தின் கீழ் நேரடியாகவோ அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாகவோ புகார் அளிக்கலாம்.
- II. **அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி:** ரிசர்வ் வங்கி தீர்ப்பாயம் முன் புகார் நடவடிக்கைகளில் புகார்தாரரைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த முறையாக நியமிக்கப்பட்டு எழுத்துப்பூர்வமாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட, வழக்கறிஞர் அல்லாத (பாதிக்கப்பட்ட நபராக இருக்கும் வழக்கறிஞர் தவிர) ஒரு நபரைக் குறிக்கும்.
- III. **சேவையில் குறைபாடு:** ஒழுங்குமுறைக்கு உட்பட்ட நிறுவனம் சட்டப்படியோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ வழங்க வேண்டிய ஏதேனும் சேவையில் உள்ள ஒரு குறை அல்லது போதுமான பதில் வழங்காமல் இருப்பதை குறிக்கும்; இது வாடிக்கையாளருக்கு நிதி இழப்பு அல்லது சேதத்தை ஏற்படுத்தலாம் அல்லது ஏற்படுத்தாமலும் இருக்கலாம்.
- IV. **பின்வருவன அல்லாத வரை, திட்டத்தின் கீழ் புகார் ஏற்றுக்கொள்ளத்தக்கதல்ல:**
 - a. திட்டத்தின் கீழ் புகார் அளிப்பதற்கு முன், புகார்தாரர் தொடர்புடைய ஒழுங்குமுறைக்கு உட்பட்ட நிறுவனத்திடம் எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் அளித்திருக்க வேண்டும்; மேலும்
 - i. ஒழுங்குமுறைக்கு உட்பட்ட நிறுவனத்தால் புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டு, புகார்தாரர் பதிலில் திருப்தி அடையாமல் இருந்தால்; அல்லது ஒழுங்குமுறைக்கு உட்பட்ட நிறுவனம் புகாரைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரருக்கு எந்த பதிலும் கிடைக்காமல் இருந்தால்; மற்றும்
 - ii. மேலே குறிப்பிட்ட காலக்கெடு முடிவடையும் தேதி அல்லது தொடர்புடைய ஒழுங்குமுறைக்கு உட்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து வந்த கடைசி தகவல் தொடர்பு தேதி, இவற்றில் எது பிந்தையதோ அதிலிருந்து 90 நாட்களுக்குள் புகார் தீர்ப்பாயத்திற்கு அளிக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும்;
 - b. பின்வருவனவற்றில் ஏற்கனவே இருக்கும் அதே காரணத்திற்காக புகார் இருக்கக்கூடாது:

- i. அதே புகார்தாரரிடமிருந்தோ அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள் அல்லது தொடர்புடைய தரப்பினருடன் இணைந்தோ கிடைத்ததா என்பதைப் பொருட்படுத்தாமல், ரிசர்வ் வங்கி தீர்ப்பாயம் முன் நிலுவையில் உள்ள அல்லது ரிசர்வ் வங்கி தீர்ப்பாயரால் தீர்க்கப்பட்ட அல்லது தகுதிக்கேற்ப கையாளப்பட்ட புகார்;
 - ii. அதே புகார்தாரரிடமிருந்தோ அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள்/தொடர்புடைய தரப்பினருடன் இணைந்தோ கிடைத்ததா என்பதைப் பொருட்படுத்தாமல், ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் அமைப்பு அல்லது அதிகாரம் முன் நிலுவையில் உள்ள; அல்லது அத்தகைய அமைப்பு அல்லது அதிகாரத்தால் தீர்க்கப்பட்ட அல்லது தகுதிக்கேற்ப கையாளப்பட்ட புகார்.
- c. புகார் அவதூறாகவோ, அற்பமாகவோ அல்லது தொந்தரவளிக்கும் நோக்கத்துடனோ இருக்கக்கூடாது;
 - d. அத்தகைய கோரிக்கைகளுக்கு வரம்புச் சட்டம், 1963 இன் கீழ் நிர்ணயிக்கப்பட்ட வரம்புக் காலம் முடிவடையும் முன், ஒழுங்குமுறைக்கு உட்பட்ட நிறுவனத்திற்கு புகார் அளிக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும்;
 - e. திட்டத்தின் விதி 11 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி புகார்தாரர் முழுமையான தகவல்களை அளித்திருக்க வேண்டும்;
 - f. புகார், புகார்தாரரால் நேரடியாகவோ அல்லது பாதிக்கப்பட்ட நபராக இருக்கும் வழக்கறிஞர் தவிர்த்த வேறு அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாகவோ தாக்கல் செய்யப்பட்டிருக்க வேண்டும்.
- V. திட்டத்தின் கீழ் ஒரு புகார் ஏற்றுக்கொள்ளத்தகாததற்கான காரணங்கள் பின்வருவன போன்ற விவகாரங்களை உள்ளடக்கியிருக்க வேண்டும்-
- a. ஒழுங்குமுறைக்கு உட்பட்ட நிறுவனத்தின் வணிகத் தீர்மானம்/வணிக முடிவு;
 - b. விற்பனையாளருக்கும் ஒழுங்குமுறைக்கு உட்பட்ட நிறுவனத்திற்கும் இடையிலான தகராறு;
 - c. நீதித்துறை/அரை-நீதித்துறை அல்லது சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரியின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்கி ஒழுங்குமுறை நிறுவனம் மேற்கொண்ட நடவடிக்கையால் எழும் குறை;
 - d. ஒழுங்குமுறை நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான குறைகள்;
 - e. ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை வரம்பிற்குள் உட்படாத சேவை;
 - f. ஒழுங்குமுறை நிறுவனங்களுக்கு இடையிலான தகராறு; மற்றும்
 - g. ஒழுங்குமுறை நிறுவனத்தின் ஊழியர்-முதலாளி உறவு தொடர்பான தகராறு.
 - h. கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005 இன் பிரிவு 18 இல் நிவாரணம் வழங்கப்பட்டுள்ள குறை; மற்றும்
 - i. திட்டத்தின் கீழ் அடங்காத ஒழுங்குமுறை நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர்கள் தொடர்பான தகராறு உள்ளடங்கும்.

➤ **புகார் தாக்கல் செய்வதற்கான செயல்முறை:**



➤ **மேல்முறையீட்டு அதிகாரி முன் மேல்முறையீடு:**

- தீர்ப்பாய அலுவலகத்தால் வழங்கப்பட்ட தீர்ப்பாணையால் அல்லது புகார் நிராகரிப்பால் பாதிக்கப்பட்ட புகார்தாரர், தீர்ப்பாணை அல்லது புகார் நிராகரிப்பைப் பெற்ற தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள், ரிசர்வ் வங்கியின் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறையின் (CEPD) நிர்வாக இயக்குநர் முன் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.
- நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலத்திற்குள் மேல்முறையீடு செய்யாததற்கு புகார்தாரருக்கு போதிய காரணம் இருந்தது என்று மேல்முறையீட்டு அதிகாரி திருப்தி அடைந்தால், 30 நாட்களுக்கு மிகாத கூடுதல் காலத்தை அவர் அனுமதிக்கலாம்.

➤ **தீர்ப்பாயம் மூலம் புகார்களைத் தீர்த்தல்**

- சேவையில் குறைபாடு தொடர்பான புகார்களை மட்டுமே பரிசீலிக்கும்.
- தீர்ப்பாயம் முன்னிலையிலான நடவடிக்கைகள் சுருக்கமான தன்மையில் இருக்கும்.
- புகார்தாரருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே எளிதாக்கல் மற்றும் சமரசத்தின் மூலம் தீர்ப்பாயம் தீர்வை மேம்படுத்தும். தீர்வு எட்டப்படாவிட்டால், தீர்ப்பாயம் தீர்ப்பாணை/உத்தரவு வழங்கலாம்.
- பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் புகார் தீர்க்கப்பட்டதாகக் கருதப்படும்:
 - a. தீர்ப்பாயரின் தலையீட்டால், ஒழுங்குமுறை நிறுவனத்தால் புகார்தாரருடன் தீர்க்கப்பட்டிருந்தால்; அல்லது
 - b. குறையின் தீர்வு முறை மற்றும் தீர்வு திருப்திகரமானது என்று புகார்தாரர் எழுத்துப்பூர்வமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ (இதைப் பதிவு செய்யலாம்) ஒப்புக்கொண்டிருந்தால்; அல்லது
 - c. புகார்தாரர் தானாக முன்வந்து புகாரைத் திரும்பப் பெற்றிருந்தால்.

குறிப்பு:

- இது ஒரு மாற்று தகராறு தீர்வு முறை.
- புகார்தாரர் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் அமைப்பு அல்லது அதிகாரத்தை அணுக சூதந்திரம் உள்ளது.
- பின்வருவன அறியப்படும் பட்சத்தில், துணை தீர்ப்பாயம் அல்லது தீர்ப்பாயம் எந்த கட்டத்திலும் புகாரை நிராகரிக்கலாம்

அளிக்கப்பட்ட புகார்: (a) விதி 10 இன் கீழ் ஏற்றுக்கொள்ளத்தக்கதல்ல; அல்லது (b) ஆலோசனைகள் அளிப்பது அல்லது வழிகாட்டுதல் அல்லது விளக்கம் கோருவது போன்ற தன்மையில் இருந்தால்.

- பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் தீர்ப்பாயம் எந்த கட்டத்திலும் புகாரை நிராகரிக்கலாம்: (a) தமது கருத்துப்படி சேவையில் குறைபாடு இல்லை; அல்லது (b) பின்விளைவு இழப்புக்காகக் கோரப்பட்ட இழப்பீடு, விதி 8(3) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி இழப்பீடு வழங்கும் தீர்ப்பாயரின் அதிகாரத்திற்கு அப்பாற்பட்டது; அல்லது (c) புகார்தாரர் நியாயமான கவனத்துடன் புகாரைத் தொடரவில்லை; அல்லது (d) புகார் போதுமான காரணமின்றி உள்ளது; அல்லது (e) புகாருக்கு விரிவான ஆவணச் சான்று மற்றும் வாய்மொழி சான்று பரிசீலனை தேவைப்படுவதால், தீர்ப்பாயம் முன்னிலையிலான நடவடிக்கைகள் அத்தகைய புகாரைத் தீர்ப்பதற்குப் பொருத்தமானவை இல்லை; அல்லது (f) தீர்ப்பாயரின் கருத்துப்படி, புகார்தாரருக்கு நிதி இழப்பு அல்லது சேதம் அல்லது சிரமம் எதுவும் ஏற்படவில்லை.

தயவுசெய்து பார்க்கவும்:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf