

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஓம்பட்ஸ்மன் திட்டம், 2026 (ஜூலை 01, 2026 முதல் நடைமுறைப்படுத்தப்படும்)

முக்கிய அம்சங்கள்

கடந்த நிதியாண்டின் தணிக்கை செய்யப்பட்ட இருப்புநிலைக் குறிப்புத் தேதியின்படி ₹100 கோடி மற்றும் அதற்கு மேற்பட்ட சொத்து மதிப்பைக் கொண்டுள்ள மற்றும் வைப்புத் தொகைகளை ஏற்றுக் கொள்வதற்கோ அல்லது வாடிக்கையாளருடன் தொடர்பு கொள்வதற்கோ அங்கீகரிக்கப்பட்டுள்ள வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் அனைத்திற்கும் இந்தக் ஓம்பட்ஸ்மன் திட்டம், 2026 -ஐப் பயன்படுத்தலாம்.

"வாடிக்கையாளர்" என்றால், ஆக்சிஸ் ஃபைனான்ஸ் வழங்கும் சேவையைப் பயன்படுத்துகின்ற அல்லது அதற்காக விண்ணப்பிக்கின்ற நபர் என அர்த்தமாகும்.

"சேவைக் குறைபாடு" என்றால், வாடிக்கையாளருக்கு நிதி இழப்பையோ அல்லது சேதத்தையோ ஏற்படுத்தக் கூடிய அல்லது ஏற்படுத்தாமல் இருக்கக் கூடிய வகையில், ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் சட்டப்பூர்வமாக அல்லது வேறுவிதமாக வழங்க வேண்டிய ஏதேனும் சேவையில் குறைபாடு அல்லது சேவை போதாமல் இருப்பது என அர்த்தமாகும்.

"புகார்" என்றால், ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் சேவையில் குறைபாடு இருப்பதாகக் கூறி, இந்தத் திட்ட விதிகளின் கீழ் நிவாரணம் கோரி, அந்த நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளரோ அல்லது அவரால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியோ எழுத்துப்பூர்வமாகச் சமர்ப்பிக்கும் கோரிக்கையாகும்.

புகாருக்கான அடிப்படைக் காரணங்கள்

ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் நடவடிக்கை அல்லது நடவடிக்கையின்மையின் காரணமாக சேவையில் குறைபாடு ஏற்பட்டு, பாதிக்கப்படும் எந்த வாடிக்கையாளரும், நேரிலோ அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாகவோ இத்திட்டத்தின் கீழ் புகாரளிக்கலாம்.

தாமதம், சேவையின்மை, தவறான கட்டணங்கள் அல்லது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்காமை உட்பட, எந்தவிதமான சேவைக் குறைபாட்டிற்காகவும் புகாரளிக்கலாம்.

புகாரை ஏற்றுக் கொள்வதற்கான அடிப்படைகள்

இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் அளிக்கக் கூடிய புகார்களைப் பற்றி அறிந்து கொள்வதற்கு, **இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ஒருங்கிணைந்த ஓம்பட்ஸ்மன் திட்டம், 2026-இன் 10 வது பிரிவைப் பார்க்கவும்.**

கீழ்க்காணும் நிபந்தனைகளுக்கு உட்பட்டு மட்டுமே புகார்கள் ஏற்றுக் கொள்ளப்படும்:

- புகாரானது முதலில் ஆக்சிஸ் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் நிறுவனத்திடம் எழுப்பப்பட்டுள்ளது
- 30 நாட்களுக்குள் பதில் எதுவும் கிடைக்கவில்லை அல்லது ஆக்சிஸ் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் வழங்கிய பதிலில் திருப்தி இல்லை.
- வரையறுக்கப்பட்டுள்ள காலக்கெடுவிற்குள் புகார் தாக்கல் செய்யப்பட்டுள்ளது
- அந்த விவகாரம் எந்தவொரு நீதிமன்றத்திலும்/ தீர்ப்பாயத்திலும் நிலுவையில் இல்லை
- புகார்கள் அனைத்தும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (ஆர்.பி.ஐ.) ஒருங்கிணைந்த பெறுதல் மற்றும் செயலாக்குதல் மையத்தின் (சி.ஆர்.பி.சி.) மூலம் பெற்று, செயலாக்கப்படும். ஏற்றுக்கொள்வதற்கான தகுதி அளவுகோல்களின் அடிப்படையில் புகார் ஆரம்பகட்ட ஆய்வு செய்யப்படும்.

ஒரு புகாரை ஏற்றுக் கொள்ள முடியாததற்கான காரணங்கள், ஆர்.பி.ஐ. ஒருங்கிணைந்த ஓம்பட்ஸ்மன் திட்டம், 2026 -இன் பிரிவு 10(2) இன் கீழ் இடம் பெற்றுள்ளன.

எவ்வாறு ஒரு வாடிக்கையாளர் புகாரளிக்கலாம்?

சம்பந்தப்பட்ட NBFC-க்கு எழுத்துப்பூர்வமாக	30 நாட்களுக்குப் பிறகு 	என்.பி.எஃப்.சி.-இன் பதில் கிடைக்கவில்லை என்றாலோ, புகார் முழுமையாகவோ/ பகுதியளவிற்கோ நிராகரிக்கப்பட்டது என்றாலோ அல்லது என்.பி.எஃப்.சி. அளிக்கும் பதிலில் வாடிக்கையாளருக்குத் திருப்தி இல்லை என்றாலோ	வாடிக்கையாளர் எந்த மன்றத்தையும் அணுகவில்லை என்றால் 	ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகாரளிக்கவும் (என்.பி.எஃப்.சி. இன் பதில் கிடைத்த 90 நாட்களுக்குள்)
---	---	---	--	---

முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் பெயர்
மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்

பெயர்: Ms.பிரீத்தி சிங்

தொலைபேசி: 022 - 62260248
மின்னஞ்சல் முகவரி:
Principal.NodalOfficer@axisfinance.in

குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகாரளிப்பதற்கான
போர்ட்டல்: <https://cms.rbi.org.in>

புகார்களை மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது
நேரடியாகவோ சி.ஆர்.பி.சி. க்கு அனுப்பலாம்

ஒருங்கிணைந்த பெறுதல் மற்றும்
செயலாக்குதல் மையத்தின் (சி.ஆர்.பி.சி.)
தொடர்பு விவரங்கள்
மின்னஞ்சல் முகவரி: crpc@bi.org.in

முகவரி: ஒருங்கிணைந்த பெறுதல் மற்றும்
செயலாக்குதல் மையம் (சி.ஆர்.பி.சி.), இந்திய
ரிசர்வ் வங்கி, சென்ட்ரல் விஸ்டா, செக்டார் 17,
சண்டிகர் - 160017

கட்டணமில்லாத் தொலைபேசி எண் - #14448

எவ்வாறு ஓம்பட்ஸ்மன் முடிவெடுப்பார்? ஓம்பட்ஸ்மன் முன்னிலையில் மேற்கொள்ளப்படும் நடவடிக்கைகள் சுருக்கமானவையாக இருப்பதுடன், முறையான சட்ட நடைமுறைகளுக்குக் கட்டுப்பட்டவையாக இருக்காது. ஓம்பட்ஸ்மன் பின்வரும் நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்வார்:

- சமரசத்தின் மூலம் தீர்வு வழங்குதல்
- ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு அறிவுரை வழங்குதல்
- விசாரணைகளை நடத்துதல் (நேரடி/மெய்நிகர்)
- புகார் தீர்க்கப்படவில்லை என்றால், தீர்ப்பளித்தல்
-

குறைதீர்ப்பாளரின் முடிவில் திருப்தி இல்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் மேல்முறையீடு செய்ய முடியுமா?

முடியும். குறைதீர்ப்பாளரின் முடிவு அல்லது தீர்ப்பிற்கு எதிராக மேல்முறையீடு செய்யலாம். தீர்ப்பை ஏற்றுக் கொண்டதாக புகார்தாரரின் கடிதம் கிடைத்த 30 நாட்களுக்குள், இந்தத் திட்டத்தை நிர்வகிக்கும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் துறை பொறுப்பு நிர்வாக இயக்குநரான மேல்முறையீட்டு அதிகாரியைத் தொடர்பு கொள்ளவும்.

கவனிக்கவும்: • இது ஒரு மாற்று சர்ச்சைத் தீர்வு செயல்முறையாகும்

- எந்தக் கட்டத்திலும் நிவாரணம் பெறுவதற்காக வேறு ஏதேனும் நீதிமன்றம்/ மன்றம்/ அதிகார அமைப்பையும் வாடிக்கையாளர் அணுகலாம் என்றாலும் கூட, அவ்வாறு அணுகும் பட்சத்தில் அந்த வாடிக்கையாளர் ஆர்.பி.ஐ ஓம்பட்ஸ்மன் வசதியை அணுக முடியாது.

- ஒரு புகாரானது இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் ஏற்கக் கூடியது இல்லை என்றால், ஓம்பட்ஸ்மன்/ துணைக் ஓம்பட்ஸ்மன் அதை நிராகரிக்கலாம்.

இந்தத் திட்டம் குறித்த கூடுதல் விவரங்களுக்கு, <https://www.rbi.org.in> என்ற இணையதளத்தைப் பார்க்கவும்.