RB-IOS 2026 – முக்கிய அம்சங்கள்

1. **நடைமுறைக்கு வந்த தேதி:** இந்த RB-IOS 2026 திட்டம் **ஜூலை 1, 2026** முதல் அமலுக்கு வந்துள்ளது. வங்கிகள் மற்றும் நிதி நிறுவனங்கள் மீது வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஏதேனும் குறைகள் இருந்தால், அதை இலவசமாக, விரைவாக மற்றும் சுமுகமாக தீர்த்து வைப்பதே இதன் நோக்கமாகும்.

2. **எந்தெந்த NBFC களுக்கு இது பொருந்தும்** - இந்த திட்டம் பின்வரும் NBFC களை உள்ளடக்கியது:
   - மக்களிடம் இருந்து டெபாசிட் பெற அனுமதி உள்ள நிறுவனங்கள்; அல்லது
   - வாடிக்கையாளர்களுடன் நேரடி தொடர்பில் உள்ள மற்றும் முந்தைய நிதி ஆண்டில் **₹100 கோடி அல்லது அதற்கு மேல் சொத்து மதிப்பு** கொண்ட நிறுவனங்கள் (சில விதிவிலக்குகளைத் தவிர்த்து).

3. **எப்போது புகார் அளிக்கலாம்** - வாடிக்கையாளர் கணக்கு வைத்துள்ள வங்கி அல்லது நிதி நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்ளுக்கு வழங்க வேண்டிய **சேவையில் ஏதாவது குறைபாடு** இருந்தால் நீங்கள் புகார் அளிக்கலாம்.

4. **முதலில் என்ன செய்ய வேண்டும் -** முதலில், எந்த வங்கியின் மீது உங்களுக்கு பிரச்சனையோ, அந்த வங்கியிடமே நேராக உங்கள் புகாரை அளிக்க வேண்டும். வாடிக்கையாளர் RBI ஓம்புட்ஸ்மேனை எப்போது அணுகலாம்?
   - வங்கியிடம் புகார் அளித்து, 30 நாட்களுக்குள் (அல்லது குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள்) அவர்களிடம் இருந்து எந்த பதிலும் வரவில்லை என்றால்; அல்லது
   - வங்கி அளித்த பதிலில் அல்லது தீர்வில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு திருப்தி இல்லை என்றால்.

5. **புகார் அளிக்க 90 நாட்கள் கால அவகாசம்:** வங்கியிடம் இருந்து பதில் வர வேண்டிய காலக்கெடு முடிந்ததில் இருந்து அல்லது வங்கியிடமிருந்து கடைசியாக வந்த பதிலின் தேதியிலிருந்து, **90 நாட்களுக்குள்** வாடிக்கையாளர் புகாரை RBI ஓம்புட்ஸ்மேனிடம் அளிக்க வேண்டும்.

6. **புகார் அளிக்க பண வரம்பு இல்லை:** வாடிக்கையாளர் **பிரச்சனையில் சம்பந்தப்பட்டுள்ள தொகை இவ்வளவு தான் இருக்க வேண்டும் என்ற எந்த வரம்பும் இல்லை.** எவ்வளவு பெரிய தொகையாக இருந்தாலும் RBI ஓம்புட்ஸ்மேன் அதை ஏற்று விசாரிப்பார்.

7. **இழப்பீடு -**
   - ஏற்பட்ட இழப்புக்கான இழப்பீடு: **₹30 லட்சம் வரை இழப்பீடு பெறலாம்.**
   - வீணான நேரம், செலவுகள், அலைக்கழிப்பு மற்றும் மன உளைச்சலுக்கான இழப்பீடு: **₹3 லட்சம் வரை இழப்பீடு பெறலாம்.**

8. **புகார் அளிக்கும் முறைகள்** – புகாரை எப்படி அனுப்பலாம்:
   - இணையதளம் மூலமாக: '**RBI CMS Portal**' என்ற ரிசர்வ் வங்கியின் இணையதளம் வழியாக.

- மின்னஞ்சல் மூலமாகவும் புகாரை அனுப்பலாம்.
- கடிதம் மூலமாக: தபால் அல்லது கூரியர் மூலம் மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு கடிதமாக எழுதி அனுப்பலாம்.

9. **வங்கியின் பதில்** - RBI ஓம்புட்ஸ்மேனிடமிருந்து புகாரைப் பெற்ற **15 நாட்களுக்குள்**, சம்பந்தப்பட்ட வங்கி தங்களது பதிலையும் அதற்கான ஆதாரங்களையும் எழுத்துப்பூர்வமாக சமர்ப்பிக்க வேண்டும் (ஓம்புட்ஸ்மேன் அவர்களுக்கு கூடுதல் நேரம் கொடுத்திருந்தால் தவிர).
10. **சமரசம் செய்தல் -** புகார் அளித்தவருக்கும் வங்கிக்கும் இடையே பேசி சுமுகமாக பிரச்சனையை தீர்த்து வைக்க ஓம்புட்ஸ்மேன் முயற்சி செய்வார். தேவைப்பட்டால், இதற்காக இரு தரப்பையும் அழைத்து ஒரு சமரசக் கூட்டமும் நடத்தப்படலாம்.
11. **ஆம்புட்ஸ்மேனின் தீர்ப்பு -** பேச்சுவார்த்தை மூலம் பிரச்சனை தீரவில்லை என்றால், ஓம்புட்ஸ்மேன் ஒரு இறுதியான தீர்ப்பை வழங்குவார். அதில் பிரச்சனைக்கான தீர்வு குறித்தும் அல்லது வங்கி உங்களுக்கு எவ்வளவு இழப்பீடு வழங்க வேண்டும் என்பது குறித்தும் உத்தரவிடுவார்.
12. **தீர்ப்பை ஏற்றுக்கொள்வது** - ஓம்புட்ஸ்மேன் வழங்கிய தீர்ப்பு மற்றும் தீர்வு உங்களுக்கு முழுமையாக சம்மதம் என்றால், தீர்ப்பைப் பெற்ற **30 நாட்களுக்குள்** நீங்கள் அதனை ஏற்றுக்கொண்டதாக அவர்களுக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும். நீங்கள் தீர்ப்பை ஏற்றுக்கொண்டதாக வங்கிக்குத் தகவல் கிடைத்த **30 நாட்களுக்குள்**, வங்கி அந்தத் தீர்ப்பை நிறைவேற்ற வேண்டும் அல்லது வங்கி மேல்முறையீடு செய்ய வேண்டும்.
13. **மேல்முறையீடு செய்யும் வசதி** - ஓம்புட்ஸ்மேன் வழங்கிய தீர்ப்பில் உங்களுக்குத் திருப்தி இல்லை என்றால், தீர்ப்பு வந்த **30 நாட்களுக்குள்** நீங்கள் மேல்முறையீடு செய்யலாம். அதேபோல, சம்பந்தப்பட்ட வங்கியும் விதிமுறைகளுக்கு உட்பட்டு 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீடு செய்ய உரிமை உண்டு.
14. **முதன்மை நோடல் அதிகாரி (PNO) -** ஒவ்வொரு வங்கியும் தங்கள் **தலைமையகத்தில்** வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பதற்காக ஒரு **'முதன்மை நோடல் அதிகாரியை'** நியமிக்க வேண்டும். இவர் பொது மேலாளர் அல்லது அதற்கு இணையான உயர் பதவியில் இருக்க வேண்டும். புகார்கள் தொடர்பான தகவல்களை அளிப்பது இவருடைய பொறுப்பாகும்.
15. **கட்டாயமாக வாடிக்கையாளர் பார்வைக்கு வைக்க வேண்டியவை -** அனைத்து வங்கிகளும் தங்களது கிளைகளில் கீழ்க்கண்ட தகவல்களை வாடிக்கையாளர்கள் எளிதில் பார்க்கும் வகையில் காட்சிப்படுத்த வேண்டும்:

- முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்:
- புகார் கடிதம் அனுப்ப வேண்டிய மையத்தின் முகவரி; மற்றும்
- இணையதளம் மூலமாகப் புகார் அளிக்க வேண்டிய RBI இணையதளத்தின் லிங்க்.

16. **உள்ளூர் மொழியில் தகவல் பலகை** - இந்தத் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்களை **ஆங்கிலம், இந்தி மற்றும் உள்ளூர் மொழியில்** அனைத்து வங்கி கிளைகளிலும் அலுவலகங்களிலும் தெளிவாக எழுதி வைத்திருக்க வேண்டும்.

17. **திட்டத்தின் விவரங்களை தெரிந்துகொள்ள -** வாடிக்கையாளர்கள் கேட்டுப் படிப்பதற்காக இந்தத் திட்டத்தின் முழு விவரங்கள் அடங்கிய புத்தகத்தை (அல்லது நகலை) வங்கி கிளைகளில் வைத்திருக்க வேண்டும். மேலும், திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் மற்றும் புகார் அதிகாரியின் விவரங்களை வங்கியின் இணையதளத்திலும் தெளிவாக அப்டேட் செய்திருக்க வேண்டும்.

18. **எவையெல்லாம் இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் வராது -** சில குறிப்பிட்ட பிரச்சனைகளை இங்கு புகாராக அளிக்க முடியாது. அவை வங்கியின் வியாபார ரீதியான முடிவுகள், வெண்டர் மற்றும் ஒப்பந்ததாரர் பிரச்சனைகள், நிறுவனத்தின் முதலாளி - தொழிலாளிக்கு இடையேயான பிரச்சனைகள், இரண்டு வங்கிகளுக்கு இடையேயான பிரச்சனைகள், நீதிமன்ற வழக்கில் அல்லது உத்தரவில் உள்ள பிரச்சனைகள்.

19. **பழைய திட்டம் ரத்து -** பழைய திட்டம் **RB-IOS 2021, ஜூலை 1, 2026** முதல் ரத்து செய்யப்படுகிறது. ஆனால், ஜூலை 1, 2026-க்கு முன்பு அளிக்கப்பட்ட புகார்கள் பழைய திட்டத்தின் விதிமுறைகளின் படியே தொடர்ந்து விசாரிக்கப்படும்.

20. **வாடிக்கையாளர் உதவி மையம் -** இந்தத் திட்டம் குறித்தோ அல்லது எப்படிப் புகார் அளிப்பது என்பது குறித்தோ உங்களுக்கு ஏதாவது தகவல் தேவைப்பட்டால், RBI யின் **IVRS உதவி மைய எண்ணான 14448-ஐ** அழைக்கலாம். இந்தச் சேவை எந்த கட்டணமுமின்றி 24 மணி நேரமும் (24x7) செயல்படும்.