



भारतीय रिज़र्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA
www.rbi.org.in

আৰবিআই/২০১৭-১৮/১৩৩

ডিএনবিআৰ.পিডি.চিচি.নং ০৯১/০৩.১০.০০১/২০১৭-১৮

২৩ ফেব্ৰুৱাৰী, ২০১৮

সকলো এনবিএফচি

মহাশয়/মহাশয়া,

**অনা-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী, ২০১৮ৰ বাবে লোকপাল আঁচনি - নডেল বিষয়া/প্ৰধান
নডেল বিষয়াৰ নিযুক্তি**

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (আৰবিআই) আজিৰে পৰা [Ombudsman Scheme for Non-banking Financial Companies, 2018](http://www.rbi.org.in) (আঁচনিখন) পৰিচালন কৰিছে। আঁচনিখন আৰবিআই ৱেবছাইট <http://www.rbi.org.in> ত উপলব্ধ। অনা-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী (এনবিএফচি)সমূহক যিথিনিক আঁচনিখনৰ অধীনত সামৰি লোৱা হৈছে (আচ্ছাদিত এনবিএফচিবোৰ), তেওঁলোকৰ গ্ৰাহকৰ পৰা অভিযোগ গ্ৰহণ আৰু নিষ্পত্তি কৰিব পৰাকৈ এনে অভিযোগ ক্ষিপ্ৰতাৰে আৰু নিৰপেক্ষভাৱে মিমাংসা কৰাত নিৰ্ধাৰিত গুৰুত্ব সহকাৰে সমুচিত ব্যৱস্থা সুনিশ্চিত কৰিবলৈ দিহা দিয়া হল।

২. এই সন্দৰ্ভত আঁচনিখনৰ অনুচ্ছেদ ১৫.৩ৰ প্ৰতি মনোযোগ আকৰ্ষণ কৰা হল যাৰ অনুযায়ী

ক. আঁচনিখনে সামৰি লোৱা এনবিএফচিসমূহে নিজৰ মুখ্য/পঞ্জীভুক্ত/আঞ্চলিক/মাণ্ডলিক কাৰ্যালয়বোৰত নডেল বিষয়া (এনঅ) নিযুক্ত কৰিব আৰু সেই বিষয়ে লোকপালৰ সকলো কাৰ্যালয়ক সুচিত কৰিব।

খ. তেনেদৰে নিযুক্ত এনঅ'সকল কোম্পানীটোক প্ৰতিনিধিত্ব কৰা আৰু এনবিএফচিটোৰ বিৰুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগৰ ক্ষেত্ৰত লোকপালক তথ্য দাখিলৰ দায়িত্বপ্ৰাপ্ত হব।

গ. একোজন লোকপালৰ কাৰ্যক্ষেত্ৰাধীনত একাধিক মণ্ডল/অঞ্চল পৰিলে, এনে মণ্ডল বা অঞ্চলসমূহৰ বাবে এনঅ'সকলৰ এজনক প্ৰধান নডেল বিষয়া হিচাপে মনোনীত কৰিব।

৩. পিএনঅ'/এনঅ'গৰাকী অন্য কথাৰ মাজতে, লোকপালৰ আগত কোম্পানীটোক প্ৰতিনিধিত্ব কৰা আৰু আঁচনিখনৰ অন্তৰ্গত আপীল প্ৰাধিকৰণৰ আগত প্ৰতিনিধিত্ব কৰাৰ বাবে দায়িত্বপ্ৰাপ্ত হব। মুখ্য কাৰ্যালয়ত নিযুক্ত পিএনঅ'/এনঅ'গৰাকী গ্ৰাহক শিক্ষা তথা সুৰক্ষা বিভাগ, আৰবিআই, কেন্দ্ৰীয় কাৰ্যালয়ৰ সৈতে সমন্বয়ন আৰু যোগাযোগ ৰক্ষাৰ বাবে দায়িত্বপ্ৰাপ্ত হব। আচ্ছাদিত এনবিএফচিসমূহ,

তেওঁলোকৰ বাবে প্ৰযোজ্য অভিযোগ নিষ্পত্তি সম্পৰ্কীয় বিস্তৃত নিৰ্দেশনা অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট এনবিএফচিসমূহৰ দ্বাৰা পিএনঅ' বা এনঅ'ক অভিযোগ নিৰাকৰণ বিষয়া (জিআৰঅ') হিচাপে নিযুক্ত কৰাৰ স্বতন্ত্ৰতা থাকিব, যদিহে সংশ্লিষ্ট বিষয়াগৰাকী সংগঠনটোৰ যথেষ্ট জ্যেষ্ঠ হয়। একোটা মণ্ডলৰ বাবে একাধিক এনঅ' থাকিলে, এনবিএফচিটোৰ বিৰুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগৰ সন্দৰ্ভত কোম্পানীটোক প্ৰতিনিধিত্ব কৰা আৰু লোকপালক তথ্য দাখিলৰ ক্ষেত্ৰত পিএনঅ'গৰাকী দায়িত্বপ্ৰাপ্ত হব।

৪. অভিযোগ নিৰাকৰণ প্ৰণালীটো শক্তিশালী কৰা আৰু ইয়াৰ কাৰ্যকাৰিতা বঢ়োৱাৰ উদ্দেশ্যে, এনবিএফচিবোৰে ওপৰোল্লিখিত মতে আৱশ্যকীয় ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিব। অধিকন্তু, মুখ্য কাৰ্যালয়ৰ পিএনঅ'/এনঅ'ৰ নাম আৰু সবিশেষবোৰৰ মুখ্য মহা-প্ৰৱন্ধক, গ্ৰাহক শিক্ষা তথা সুৰক্ষা বিভাগ, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক, কেন্দ্ৰীয় কাৰ্যালয়, প্ৰথম মহলা, অমৰ বিল্ডিং, চাৰ পিএম ৰোড, মুম্বাই-৪০০০০১লৈ পঠিয়াব ([Email](#))/মণ্ডলবোৰৰ পিএনঅ'/এনঅ'সকলৰ নাম আৰু যোগাযোগ সন্নিবেশস্থিতি সংশ্লিষ্ট মণ্ডলৰ আৰবিআই লোকপাললৈ পঠিয়াব।

তথ্যৰ প্ৰদৰ্শন

৫. আত্মাদিত এনবিএফচিসমূহে পিএনঅ'/এনঅ'/জিআৰঅ'সকলৰ নাম আৰু যোগাযোগ সবিশেষ (টেলিফোন, মোবাইল নম্বৰৰ লগতে ই-মেইল এড্ৰেছ) আৰু গ্ৰাহকে কাষ চাপিব পৰা লোকপালগৰাকীৰ নাম তথা যোগাযোগ সবিশেষবোৰ, ব্যৱসায় লেনদেন হোৱা নিজৰ শাখা/স্থানবোৰত নিজৰ গ্ৰাহকৰ হিতাৰ্থে চকুত পৰাকৈ প্ৰদৰ্শিত কৰিব।

৬. আত্মাদিত এনবিএফচিসমূহে নিজৰ সকলো কাৰ্যালয় আৰু শাখাত আঁচনিখনৰ মূল বৈশিষ্ট্যবোৰ (ইংৰাজী, হিন্দী আৰু মাতৃভাষাত) এনেভাৱে প্ৰদৰ্শিত কৰিব যাতে কাৰ্যালয় বা শাখাটোলৈ অহা লোক এজনে সহজে তথ্যখিনি পাব পাৰে। প্ৰদৰ্শন কৰিবলগীয়া আঁচনিখনৰ মূল বৈশিষ্ট্যবোৰৰ আৰ্হি এটা প্ৰসঙ্গৰ বাবে অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ল। ([Appendix A](#))

৭. আঁচনিখনৰ এটা প্ৰতিলিপিৰে সৈতে ওপৰোল্লিখিত সকলো বিৱৰণো আত্মাদিত এনবিএফচিবোৰৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব।

৮. The Non-Banking Financial Company Systemically important Non-Deposit taking Company (Reserve Bank) Directions, 2016, Non-Banking Financial Company Systemically important Non-Deposit taking Company (Reserve Bank) Directions, 2016, Non-Banking Financial Company -

Account Aggregator (Reserve Bank) Directions, 2016 আৰু Non-Banking Financial Company -
P2P (Reserve Bank) Directions, 2017 - ইয়াৰ ওপৰত সন্নিৱিষ্ট নিৰ্দেশাবলী সহ শেহতীয়া তথ্যভিত্তিক
কৰা হৈছে।

আপোনাৰ বিশ্বাসী,

(চি.ডি. শ্ৰীনিবাসন)
মুখ্য মহা প্ৰবন্ধক

(সংলগ্ন পত্ৰ – ওপৰৰ মতে)

অনা-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীসমূহৰ বাবে লোকপাল আঁচনি, ২০১৮

মূল বৈশিষ্ট্যসমূহ

আঁচনিখনে সামৰি লোৱা গ্ৰাহকসকল হল	
সকলো জমা লোৱা এনবিএফচি	সম্পদ আকাৰ $\geq$ ১০০ কোটি টকা + (Interface) গ্ৰাহক [Excluding – অন্তঃগাঁঠনি বিত্তীয় কোম্পানী, মূল বিনিয়োগ কোম্পানী, অন্তঃগাঁঠনি ঋণ পুঁজি আৰু অৱসাবনাধীন এনবিএফচি]

গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা অভিযোগ দাখিলৰ থলসমূহ-

- অপ্রদত্ত বা পলমকৈ প্রদত্ত সুদ/জমা
- উত্থাপন নকৰা বা পলমকৈ উত্থাপিত চেক
- মঞ্জুৰীকৃত ঋণৰ ৰাশি, চৰ্তাৱলী, বাৰ্ষিক ভিত্তিক সুদৰ হাৰ আদি নজনোৱা
- চুক্তি, মাচুল আৰোপনৰ সালসলনিৰ বিষয়ে জাননী নিদিয়া
- চুক্তি/ঋণ চুক্তিত স্বচ্ছতা নিশ্চিতকৰত বিফলতা
- প্রতিভূতি/নথি মোকলোৱাত ব্যৰ্থতা/বিলম্ব
- চুক্তি/ঋণ চুক্তিত আইনগতভাৱে কাৰ্যকৰী অন্তৰ্স্থিত পুনৰ হস্তক্ষেপকৰণ ব্যৱস্থা ৰখাত ব্যৰ্থতা
- এনবিএফচিয়ে অনুসৰণ নকৰা আৰবিআই নিৰ্দেশনা
- ন্যায়্য প্রথা আচাৰ সম্পৰ্কীয় নিৰ্দেশনা অনুসৰণ নকৰা

গ্ৰাহকে অভিযোগ কেনেকৈ দাখিল কৰিব?

সংশ্লিষ্ট এনবিএফচি লিখিত আৰ্জি	এমাহৰ পাছত	এনবিএফচিৰ তৰফৰ পৰা সমিধান নাপালে বা এনবিএফচিৰ সমিধানত গ্ৰাহক সন্তুষ্ট নহলে	গ্ৰাহকে কোনো সংগৰ ওচৰ নাচাপিলে	এনবিএফচি লোকপালত অভিযোগ দাখিল কৰিব (এনবিএফচিৰ পৰা সমিধানৰ এবছৰৰ পাছত নহব)
--------------------------------------	---------------	---	--	---

লোকপালে কেনেকৈ সিদ্ধান্ত লয়?

লোকপালৰ কাৰ্যবিৱৰণী সংক্ষিপ্ত প্ৰকৃতিৰ

আপোচৰ জৰিয়তে মীমাংসাত উদগনি দিয়ে- তাকে নহলে প্ৰদান/আদেশ জাৰি কৰিব পাৰে।

লোকপালৰ সিদ্ধান্তত সন্তুষ্ট নহলে, গ্ৰাহকে আপীল কৰিব পাৰেনে?

হয়, লোকপালৰ সিদ্ধান্ত আপীলযোগ্য যদি হয় - আপীল প্ৰাধিকৰণ - ডেপুটী গৱৰ্ণৰ, আৰবিআই।

দ্ৰষ্টব্য -

এইটো হল বিকল্প বিবাদ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা

যিকোনো পৰ্যায়ত নিষ্পত্তিৰ বাবে অন্য আদালত/মঞ্চ/প্ৰাধিকৰণলৈ যোৱাটো গ্ৰাহকৰ ইচ্ছাধীন

আঁচনিখনৰ এতদোধিক সবিশেষৰ বাবে www.rbi.org.in ৰ সন্দৰ্ভ লওক।