



RBI/2017-18/133

DNBR.PD.CC.No 091/03.10.001/2017-18

ഫെബ്രുവരി 23, 2018

എല്പാ എൻബിഎഫ്സികൾക്കുവേണ്ടി

പ്രിയപ്പെട്ട മാഡം / സർ,

ബാങ്ക്വിംഗിനു ധനകാര്യ കമ്പനികൾക്കുവേണ്ടിയുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി 2018 - നോഡൽ ഓഫീസർ / മുഖ്യ നോഡൽ ഓഫീസർ എന്നിവരുടെ നിയമനം.

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യ, ബാങ്ക്വിംഗിനു ധനകാര്യകമ്പനികൾക്കു വേണ്ടിയുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി ഇന്നു മുതൽ പ്രയോഗത്തിൽ വരുത്തിയിരിക്കുന്നു. പദ്ധതി വിവരങ്ങൾ <http://www.rbi.org.in> എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്. പദ്ധതിയിൻ കീഴിൽ വരുന്ന ബാങ്ക്വിംഗിനു ധനകാര്യകമ്പനികൾ ([പ്രസക്ത എൻബിഎഫ്സികൾ](#)), അവരുടെ ഇടപാടുകാരിൽ നിന്നു പരാതികൾ സ്വീകരിക്കാനും കൈകാര്യം ചെയ്യാനും, അവയ്ക്ക് വശേതിലും ന്യായമായ രീതിയിലുമുള്ള പരിഹാരമുണ്ടാക്കണമെന്ന പ്രത്യേക ഉന്നത നൽകി, അനുരൂപമായ ഒരു പ്രക്രിയ നിലവിലുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തണം.

2. ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട്, പദ്ധതിയുടെ ഖണ്ഡിക 15.3 ലെ വ്യവസ്ഥകളിലേക്ക് താഴെകൂടെ ശ്രദ്ധക്ഷണിക്കുന്നു.

- (i) ഈ പദ്ധതിയിൽ ഉൾപ്പെട്ടിട്ടുള്ള എൻബിഎഫ്സികൾ, അവയുടെ ഹെഡ് / രജിസ്ട്രാർ / റീജിയണൽ / സോണൽ ഓഫീസുകളിൽ നോഡൽ ഓഫീസറന്മാരെ നിയമിക്കുകയും വിവരം ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ എല്പാ ഓഫീസുകളേയും അറിയിക്കുകയും വേണം.
- (ii) ഇപ്രകാരം നിയമിതരായ നോഡൽ ഓഫീസർമാർ, തങ്ങളുടെ കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കാനും എൻബിഎഫ്സിയ്ക്കെതിരെ ഫയൽ ചെയ്തിട്ടുള്ള പരാതികളെ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ നൽകാൻ ഉത്തരവാദിത്വമുള്ളവരുമായിരിക്കണം.

(iii) എൻബിഎഫ്സിയുടെ ഒന്നിൽ കൂടുതൽ സോണൽ / റീജിയണൽ ഓഫീസുകൾ ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ കീഴിൽ വരുന്നുണ്ടെങ്കിൽ ഒരു നോഡൽ ഓഫീസറെ, സോണിന്റെ / റീജിയണന്റെ മുഖ്യനോഡൽ ഓഫീസറായി (Principal Nodal Officer - PNO) നിയോഗിക്കണം.

3. പിഎൻഓ / എൻഓ എക്സിക്യൂട്ടീവ്, ഓംബുഡ്സ്മാനു മുന്തിലും പദ്ധതിയിൻ കീഴിലുള്ള അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിയുടെ മുന്തിലും, പരസക്ത എൻബിഎഫ്സിയെ പരിനിയമിക്കാൻ ഉത്തരവാദികളായിരിക്കും. ഹഡ് ഓഫീസിൽ നിയമിതരായിട്ടുള്ള പിഎൻഓ / എൻഓ (PNO / NO) എക്സിക്യൂട്ടീവ് ബാങ്ക്നിന്റെ കന്റേർ കാര്യാലയത്തിലുള്ള കസ്റ്റമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പരാട്സ്ഷൻ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് (CPED) യുമായി ബന്ധപ്പടാനും, സംഘടനാനടത്താനും ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും. പദ്ധതിയിൽ ഉൾപ്പട്കിട്ടുള്ള എൻബിഎഫ്സികൾക്ക്, നിലവിലുള്ള പരാതിപരിഹരണ സംവിധാനത്തിൻ കീഴിൽ, ഒരു പരസക്ത എൻബിഎഫ്സി പരാതിപരിഹരണ ഓഫീസറെ (Grievance Redressal Officer - GRO) നിയമിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ അദ്ദേഹം സ്ഥാപനത്തിൽ വണ്ടേടർ സിനിയോറിറ്റിയുള്ള ആളാണെങ്കിൽ, ആ ഓഫീസറെ പിഎൻഓ (PNO) അല്പലെങ്കിൽ എൻഓ (NO) ആയി നിയമിക്കുവാൻ സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ടായിരിക്കും. ഒരു സോണിൽ ഒന്നിൽ കൂടുതൽ നോഡൽ ഓഫീസർമാരുണ്ടെങ്കിൽ, കമ്പനിയെ പരിനിയമിക്കാൻ മുഖ്യനോഡൽ ഓഫീസർക്കായിരിക്കും ഉത്തരവാദിത്വം. അദ്ദേഹം ഓംബുഡ്സ്മാനുമുന്നിൽ തന്റെ എൻബിഎഫ്സിയ്ക്കെതിരെ സമർപ്പിച്ചിട്ടുള്ള പരാതികളെ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങ്ൾ ബോധിപ്പിക്കണം.

4. പരാതി പരിഹരണ സംവിധാനം ശക്തിപ്പടേത്താനും അതിന്റെ കാര്യാക്ഷമത വർദ്ധിപ്പിക്കാനും എൻബിഎഫ്സികളെല്പാം, മുകളിൽ വിവരിച്ചിട്ടുള്ളതുപോലെ ആവശ്യമുള്ള നടപടികൾ എടുക്കണ്ടതാണ്. കൂടാതെ ഹഡ് ഓഫീസിൽ നിയമിതരായിട്ടുള്ള പിഎൻഓ / എൻഓ എക്സിക്യൂട്ടീവ് പരും മറ്റു വിവരങ്ങ്ളും ചീഫ് ജനറൽ മാനജർ, കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആന്റ് പരാട്സ്ഷൻ വിഭാഗം, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്, കന്റേർ കാര്യാലയം, ഒന്നാം നില, അമർ ബിൽഡിംഗ്, സർ പി. എം. റോഡ്, മുംബൈ - 400 001 (ഇ മെയിൽ) എന്ന് വിലാസത്തിൽ അറിയിക്കണം. സോണുകളിലെ പിഎൻഓമാർ / എൻഓമാർ എക്സിക്യൂട്ടീവ് പരും, ബന്ധപ്പടേണ്ട വിവരങ്ങ്ളും, ബന്ധപ്പടേട് സോണുകളിലെ ആർബിഎ ഓംബുഡ്സ്മാനെ അറിയിക്കണം.

വിവരങ്ങളുടെ പ്രദർശനം (Display of Information)

5. പദ്ധതിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള എൻബിഎഫ്സികൾ, പിഎൻഓസ് / എൻഓസ് / ജിആർഓസ് (PNOS / NOS GROs) എന്നിവയുടെ പരേകളും, ബന്ധപ്പെട്ടതാണ് മേൽവിലാസവും (ട്രെയിഫോൺ നമ്പറുകൾ / മൊബൈൽ നമ്പറുകൾ കൂടാതെ ഇ-മെയിൽ അഡ്രസ്സുകളും), ഇടപാടുകാർക്കു സമീപിക്കുവാൻ ഓബ്സർവ്വേഷൻ പരേക മേൽവിലാസവും, അവയുടെ ശാഖകൾ / ബിസിനസ്സ് നടക്കുന്ന മറ്റു കേന്ദ്രങ്ങൾ തുടങ്ങിയ സ്ഥലങ്ങളിൽ വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കണം.

6. പദ്ധതിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള എൻബിഎഫ്സികൾ പദ്ധതിയുടെ പ്രധാന വിവരങ്ങൾ (ഇംഗ്ലീഷ് / ഹിന്ദി / മാതൃഭാഷയിൽ) അവയുടെ ഓഫീസുകൾ സന്ദർശിക്കുന്ന ആളുകൾക്ക് ഏതുപോലെയും ലഭിക്കാൻ തക്കവണ്ണം വ്യക്തമായി, പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. പദ്ധതിയുടെ പ്രധാന വിവരങ്ങളടങ്ങിയ ഒരു മാതൃക ഇതോടൊപ്പം (അനുബന്ധം A) കൂട്ടുതരിയ്ക്കുന്നു.

7. പദ്ധതിയിലുൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള എൻബിഎഫ്സികളുടെ വെബ്സൈറ്റുകളിലും മേൽപറഞ്ഞ വിവരങ്ങൾ, പദ്ധതിയുടെ ഒരു കോപ്പിയോടൊപ്പം വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

8. മുകളിൽ കൂട്ടുതരിയ്ക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ ചേർത്ത് താഴെപ്പറയുന്ന രേഖകൾ നവീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. നിക്ഷേപങ്ങൾ സ്വീകരിക്കാത്തവയും നിക്ഷേപങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്നതുമായ കമ്പനികൾക്കുവേണ്ടി ബാങ്ക്വിംഗിനു ധനകാര്യകമ്മിഷൻ - വ്യവസ്ഥാനുസാരമായി പ്രധാനമായുള്ള റിസർവ് ബാങ്ക് നിർദ്ദേശങ്ങൾ 2016, [Non-Banking Financial Company- Systemically Important Non-Deposit taking Company and Deposit taking Company (Reserve Bank) Directions, 2016] ബാങ്ക്വിംഗിനു ധനകാര്യകമ്മിഷൻ - വ്യവസ്ഥാനുസാരമായി പ്രധാനമില്ലാത്ത, നിക്ഷേപങ്ങൾ സ്വീകരിക്കാത്ത ധനകാര്യകമ്മിഷനുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് നിർദ്ദേശങ്ങൾ 2016, [Non-Banking Financial Company – Non-Systemically Important Non-Deposit taking Company (Reserve Bank) Directions, 2016,] ബാങ്ക്വിംഗിനു ധനകാര്യകമ്മിഷൻ - അക്കൗണ്ട് അഗ്ഗ്രിഗേറ്റർ (Account Aggregator) റിസർവ് ബാങ്ക് നിർദ്ദേശങ്ങൾ 2016, ബാങ്ക്വിംഗിനു ധനകാര്യ കമ്മിഷൻ.

P2P (റിസർവ് ബാങ്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ 2017 [Non-Banking Financial Company - Account Aggregator (Reserve Bank) Directions, 2016, and Non-Banking Financial Company – P2P (Reserve Bank) Directions, 2017]

വിശ്വാസപൂർവ്വം

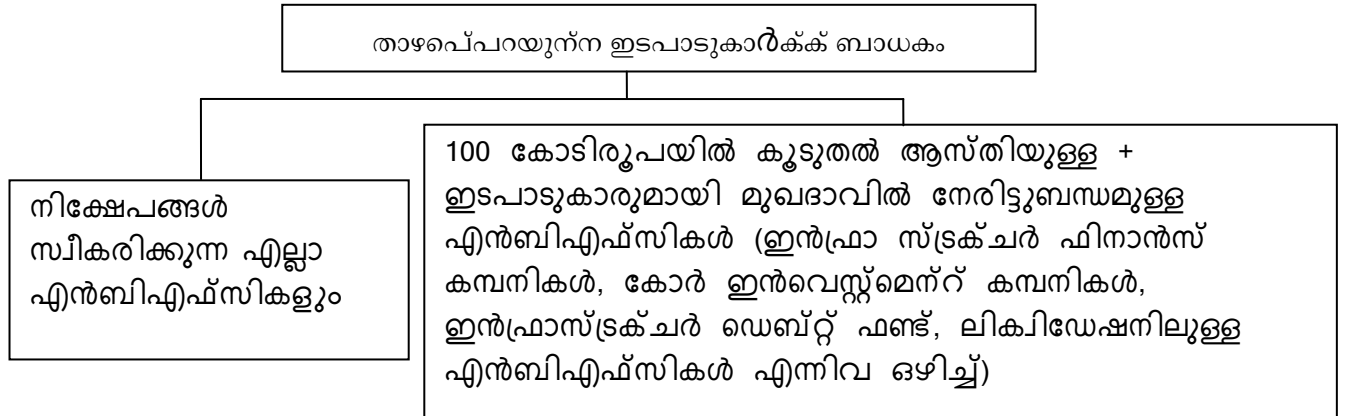
(സി. ഡി. ശ്രീനിവാസൻ)

ചീഫ് ജനറൽ മാനേജർ

ബാങ്ക്ിംഗിതര ധനകാര്യകർമ്മപണികൾക്കുള്ള

ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി - 2018

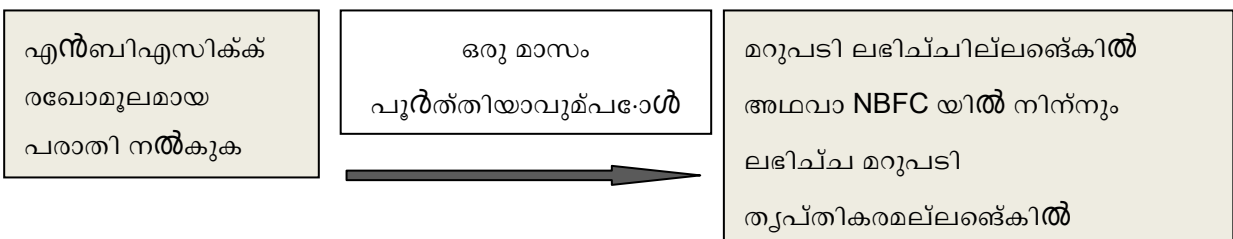
മുഖ്യ വിവരങ്ങൾ

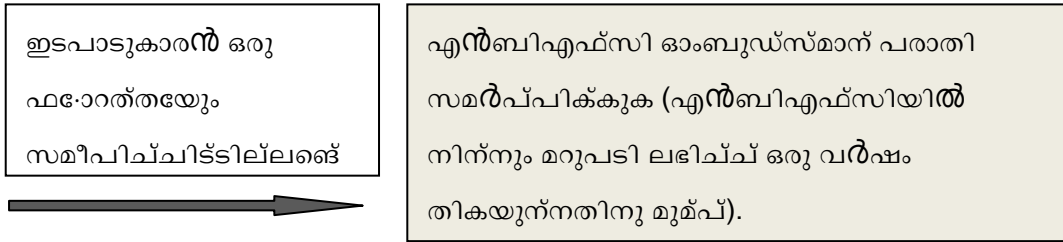


ഇടപാടുകാരന് പരാതി സമർപ്പിക്കാൻ കഴിയുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ.

- നിക്ഷേപേതീന്മലേയ്ക്കുള്ള പലിശ കിട്ടിയിലേ / താമസിച്ഛു കിട്ടി
- ചക്ക് പ്റസന്റ് ചയ്തിലേ / താമസിച്ഛു പ്റസന്റു ചയ്തു
- അനുവദിച്ഛ വായ്പയുടേ തുക, നിയമങ്ങ്ങളും വ്യവസ്ഥകളും, വർഷാടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള പലിശനിരക്ക് എന്നിവ നൽകിയിലേ
- ഉടമ്പടിയിലേ മാറ്റങ്ങ്ങൾ, ഈടാക്കുന്ന മറ്റു ചിലവുകൾ എന്നിവയക്ക് നോട്ടിസയച്ഛിലേ
- കരാറിലും ഉടമ്പടിയിലും സുതാര്യത ഉറപ്പുവരുത്താൻ പരാജയപ്പടുക
- സക്യൂരിറ്റികൾ / രവേകൾ എന്നിവതിരിച്ഛു നൽകാൻ പരാജയപ്പടുക അലേങ്ങ്കിൽ കാലതാമസം വരുത്തുക
- വായ്പാ ഉടമ്പടിയിലും കരാറിലും, നിയമപ്റകാരം പ്റയോഗത്തിൽ വരുത്താവുന്ന തിരിച്ഛടയക്ക്കൽ വ്യവസ്ഥ ഉൾപ്പടടുത്താതിരിക്കുക
- ആർബിഐ നിർദ്ദേശങ്ങ്ങൾ എൻബിഎഫ്സി പാലിക്കുന്നിലേ
- ന്നായമായ കീഴ്വടക്കങ്ങ്ങളേ സംബന്ധിച്ഛ നിയമാവലികൾ പാലിക്കപ്പടടുന്നിലേ

ഇടപാടുകാരൻ പരാതിസമർപ്പിക്കുന്നതങ്ങ്ങിനേ?





എങ്ങിനെയൊണ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ തീരുമാനമെടുക്കുന്നത്?

- ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ നടപടികൾ സമഗ്രസ്വഭാവത്തോടെയുള്ളതാണ്.
- അനുരഞ്ജനത്തിലൂടെ തീരുമാനത്തിലെത്തുന്നു. നടന്നിലെങ്കിൽ ഉത്തരവിറക്കും അല്ലെങ്കിൽ അവാർഡ് നൽകും.

ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ ഇടപാടുകാരന് അപ്പീൽ നൽകാമോ?

നൽകാം. ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിനു അപ്പീൽ നൽകണമെങ്കിൽ ആർബിഎയുടെ ഡപ്യൂട്ടി ഗവർണറാണ് അപ്പലേറ്റ് അതോറിട്ടി.

Note:

- ഇതൊരു ഏകാന്തര (alternate) തർക്ക പരിഹാരസംവിധാനമാണ്.
- ഇടപാടുകാരന് പരാതി പരിഹരണത്തിന് എപ്പോൾ വേണമെങ്കിലും കോടതിയേയോ / ഫോറങ്ങളേയോ / മറ്റ് അധികാരിയേയോ സമീപിക്കാൻ സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ട്.

കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക് www.rbi.org.in എന്ന വെബ്സൈറ്റ് സന്ദർശിക്കുക.