



भारतीय रिज़र्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA

वेबसाइट : www.rbi.org.in/hindi
Website : www.rbi.org.in
ई-मेल/email : helpdoc@rbi.org.in

संचार विभाग, केंद्रीय कार्यालय, एस.बी.एस.मार्ग, फोर्ट, मुंबई-400001

Department of Communication, Central Office, S.B.S.Marg, Fort, Mumbai-400001
फोन/Phone: 022- 22660502



15 नवंबर 2021

रिज़र्व बैंक ने चयनित गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए आंतरिक लोकपाल तंत्र की शुरुआत की

दिनांक 8 अक्टूबर 2021 के मौद्रिक नीति वक्तव्य के भाग के रूप में जारी “विकासात्मक और विनियामक नीति पर वक्तव्य” में घोषितानुसार, रिज़र्व बैंक ने भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 45 (एम) के साथ पठित 45 (एल) के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, पैरा 2 में उल्लिखित कतिपय प्रकार की एनबीएफसी को छोड़कर, 10 या अधिक शाखाओं वाली जमा स्वीकार करने वाली एनबीएफसी (एनबीएफसी-डी) और 5,000 करोड़ रुपये और उससे अधिक की परिसंपत्ति आकार वाली जमा राशि स्वीकार नहीं करने वाली एनबीएफसी (एनबीएफसी-एनडी) जिनके पास सार्वजनिक ग्राहक इंटरफेस है, को उक्त निदेश जारी करने की तारीख से छह महीने की अवधि के भीतर उनके आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र के शीर्ष पर आंतरिक लोकपाल (आईओ) नियुक्त करने का निदेश दिया है। निदेश में अन्य बातों के साथ-साथ, आईओ के लिए नियुक्ति/कार्यकाल, भूमिका और जिम्मेदारियां, प्रक्रियात्मक दिशानिर्देश और निरीक्षण तंत्र शामिल हैं। शिकायतकर्ता को एनबीएफसी के अंतिम निर्णय से अवगत कराने से पहले एनबीएफसी द्वारा आंशिक या पूर्ण रूप से अस्वीकृत की गई सभी शिकायतों की समीक्षा आईओ द्वारा की जाएगी। आईओ सीधे जनता के सदस्यों से किसी भी शिकायतकर्ता से संपर्क नहीं करेगा।

2. ऐसे एनबीएफसी जिनके पास सार्वजनिक ग्राहक इंटरफेस नहीं है और कतिपय प्रकार के एनबीएफसी, यथा, स्टैंड-अलोन प्राथमिक डीलर (पीडी), एनबीएफसी - इंफ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनियां (एनबीएफसी-आईएफसी), कोर इन्वेस्टमेंट कंपनियां (सीआईसी), इंफ्रास्ट्रक्चर डेट फंड - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (आईडीएफ-एनबीएफसी), गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - अकाउंट एग्रीगेटर्स (एनबीएफसी-एए), कॉरपोरेट दिवाला समाधान प्रक्रिया के तहत एनबीएफसी, परिसमापन में एनबीएफसी और केवल कैप्टिव ग्राहकों वाली एनबीएफसी को आईओ नियुक्त करने की आवश्यकता से बाहर रखा गया है।

3. आईओ तंत्र के कार्यान्वयन की निगरानी, आरबीआई द्वारा नियामक निरीक्षण के अलावा एनबीएफसी की आंतरिक लेखा परीक्षा प्रणाली द्वारा की जाएगी।

(योगेश दयाल)

मुख्य महाप्रबंधक