



RBI/2017-18/133

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

ഫെബ്രുവരി 23, 2018

എല്പാ എൻബിഎഫ്സികൾക്കുവേണ്ടി

പ്രിയപ്പെട്ട മാഡം / സർ,

ബാങ്ക്വിംഗിംഗിനു ധനകാര്യ കമ്പനികൾക്കുവേണ്ടിയുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി 2018 - നോഡൽ ഓഫീസർ / മുഖ്യ നോഡൽ ഓഫീസർ എക്സിക്യൂട്ടീവ് നിയമനം.

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, ബാങ്ക്വിംഗിംഗിനു ധനകാര്യകമ്പനികൾക്കുവേണ്ടിയുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി ഇന്നു മുതൽ പ്രയോഗത്തിൽ വരുത്തിയിരിക്കുന്നു. പദ്ധതി വിവരങ്ങൾ <http://www.rbi.org.in> എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്. പദ്ധതിയിൻ കീഴിൽ വരുന്ന ബാങ്ക്വിംഗിംഗിനു ധനകാര്യകമ്പനികൾ (പ്രസക്ട് എൻബിഎഫ്സികൾ), അവരുടെ ഇടപാടുകാരിൽ നിന്നു പരാതികൾ സ്വീകരിക്കാനും കൈകാര്യം ചെയ്യാനും, അവയ്ക്ക് വശേതിലും ന്യായമായ രീതിയിലുമുള്ള പരിഹാരമുണ്ടാക്കണമെന്ന പരമമായ ഉദ്ദേശ്യം നൽകി, അനുരൂപമായ ഒരു പരമമായ നിലവിലുണ്ടെന്ന ഉറപ്പുവരുത്തണം.

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

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

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

3. പിഎൻഓ / എൻഓ എക്സിക്യൂട്ടീവ്, ഓംബുഡ്സ്മാനു മുൻനിലും പദധരിയായി കീഴിലുള്ള അപ്ലൈഡ് അതോറിറ്റിയുടെ മുൻനിലും, പരസക്ത എൻബിഎഫ്സിയെ പരിമിതമാക്കി ഉത്തരവാദികളായിരിക്കും. ഹഡ് ഓഫീസിൽ നിയമിതരായിട്ടുള്ള പിഎൻഓ / എൻഓ (PNO / NO) എക്സിക്യൂട്ടീവ് റിസർവ് ബാങ്ക്നിന്റെ കനേട്രൽ കാര്യലയത്തിലുള്ള കസ്റ്റമർ എഡ്ജ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പരാട്സക്ഷൻ ഡിപ്ലോമറ്റ് മന്റർ (CPED) യുമായി ബന്ധപ്പെടാനും, സംഘടനാനുഭവവും ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും. പദധരിയായി ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള എൻബിഎഫ്സികൾക്ക്, നിലവിലുള്ള പരാതിപരിഹാര സംവിധാനത്തിൽ കീഴിൽ, ഒരു പരസക്ത എൻബിഎഫ്സി പരാതിപരിഹാര ഓഫീസറെ (Grievance Redressal Officer - GRO) നിയമിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ അദ്ദേഹം സ്ഥാപനത്തിൽ വേണ്ടത്ര സിനിയോറിറ്റിയുള്ള ആളാണെങ്കിൽ, ആ ഓഫീസറെ പിഎൻഓ (PNO) അല്ലെങ്കിൽ എൻഓ (NO) ആയി നിയമിക്കുവാൻ സവാതന്ത്ര്യമുണ്ടായിരിക്കും. ഒരു സോണിൽ ഒന്നിൽ കൂടുതൽ നോഡൽ ഓഫീസർമാരുണ്ടെങ്കിൽ, കമ്പനിയെ പരിമിതമാക്കി മുഖ്യനോഡൽ ഓഫീസർമാരായിരിക്കും. ഉത്തരവാദിത്വം. അദ്ദേഹം ഓംബുഡ്സ്മാനുമുന്നിൽ തന്റെ എൻബിഎഫ്സിയ്ക്കകെതിരെ സമർപ്പിച്ചിട്ടുള്ള പരാതികളെ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ബോധിപ്പിക്കണം.

4. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ശക്തിപ്പെടുത്താനും അതിന്റെ കാര്യക്ഷമത വർദ്ധിപ്പിക്കാനും എൻബിഎഫ്സികളെല്ലാം, മുകളിൽ വിവരിച്ചിട്ടുള്ളതുപോലെ ആവശ്യമുള്ള നടപടികൾ എടുക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ ഹഡ് ഓഫീസിൽ നിയമിതരായിട്ടുള്ള പിഎൻഓ / എൻഓ എക്സിക്യൂട്ടീവ് പരമം മറ്റു വിവരങ്ങളും ചീഫ് ജനറൽ മാനേജർ, കൺസ്യൂമർ എഡ്ജ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പരാട്സക്ഷൻ വിഭാഗം, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യാ, കനേട്രൽ കാര്യലയം, ഒന്നാം നില, അമർ ബിൽഡിംഗ്, സർ പി. എം. റോഡ്, മുംബൈ - 400 001 (ഇ മെയിൽ) എന്ന് വിലാസത്തിൽ അറിയിക്കണം. സോണുകളിലെ പിഎൻഓമാർ / എൻഓമാർ എക്സിക്യൂട്ടീവ് പരമം, ബന്ധപ്പെടേണ്ട വിവരങ്ങളും, ബന്ധപ്പെടേണ്ട സോണുകളിലെ ആർബിട്രെ ഓംബുഡ്സ്മാനെ അറിയിക്കണം.

വിവരങ്ങളുടെ പരദർശനം (Display of Information)

5. പദ്യത്തിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള എൻബിഎഫ്സികൾ, പിഎൻഓസ് / എൻഓസ് / ജിആർഓസ് (PNOS / NOS GROs) എൻ്റിയറുടെ പരേകളും, ബന്ധപ്പെടുത്തേണ്ട മരേവിലാസവും (ടലിഫോൺ നമ്പരുകൾ / മൊബൈൽ നമ്പരുകൾ കൂടാതെ ഇ-മെയിൽ അഡ്രസ്സുകളും), ഇടപാടുകാർക്കു സമീപിക്കുവാൻ ഓബുഡ്സ്മാൻറെ പരേക മരേവിലാസവും, അവരുടെ ശാഖകൾ / ബിസിനസ്സ് നടക്കുന്ന മറ്റു കന്ദേദരങ്ങൾ തുടങ്ങിയ സമലങ്ങളിൽ വ്യക്തമായി പരദർശിപ്പിക്കണം.

6. പദ്യത്തിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള എൻബിഎഫ്സികൾ പദ്യത്തിയുടെ പരധാന വിവരങ്ങൾ (ഇംഗ്ലീഷ് / ഹിന്ദി / മാത്യുഭാഷയിൽ) അവരുടെ ഓഫീസുകൾ സന്ദർശിക്കുന്ന ആളുകൾക്ക് ഏളുപ്പം ലഭിക്കാൻ തക്കവണ്ണം വ്യക്തമായി, പരദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. പദ്യത്തിയുടെ പരധാന വിവരങ്ങളുടെ ഒരൂ മാത്യക ഇതോടൊപ്പം (അനുബന്ധം A) ക്കൊടുത്തിട്ടുണ്ട്.

7. പദ്യത്തിലുൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള എൻബിഎഫ്സികളുടെ വബ്സരൈറുകളിലും മലേപറഞ്ഞ വിവരങ്ങൾ, പദ്യത്തിയുടെ ഒരൂ ക്കോപ്പിയോടൊപ്പം വ്യക്തമായി പരദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

8. മുകളിൽ ക്കൊടുത്തിട്ടുള്ള വിവരങ്ങൾ ചരേതത് താഴെപറയുന്ന രഖേകൾ നവീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. നിക്ഷപേങ്ങൾ സവീകരിക്കാത്തവയും നിക്ഷപേങ്ങൾ സവീകരിക്കുന്നതുമായ കമ്പനികൾക്കുവണ്േടി ബാങ്ക്ിംഗിതര ധനകാര്യകമ്പനി - വ്യവസ്ഥാനുസാരമായി പരധാനയമുളള റിസർവ് ബാങ്ക് നിർദേശങ്ങൾ 2016, [Non-Banking Financial Company- Systemically Important Non-Deposit taking Company and Deposit taking Company (Reserve Bank) Directions, 2016] ബാങ്ക്ിംഗിതര ധനകാര്യകമ്പനി - വ്യവസ്ഥാനുസാരമായി പരധാനയമിലാത്ത, നിക്ഷപേങ്ങൾ സവീകരിക്കാത്ത ധനകാര്യകമ്പനികളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് നിർദേശങ്ങൾ 2016, [Non-Banking Financial Company – Non-Systemically Important Non-Deposit taking Company (Reserve Bank) Directions, 2016,] ബാങ്ക്ിംഗിതര ധനകാര്യകമ്പനി - അക്കൗണ്ട് അഗ്ഗ്രിഗേറ്റർ (Account Aggregator) റിസർവ് ബാങ്ക് നിർദേശങ്ങൾ 2016, ബാങ്ക്ിംഗിതര ധനകാര്യ കമ്പനി.

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

വിശ്വാസപൂർവ്വം

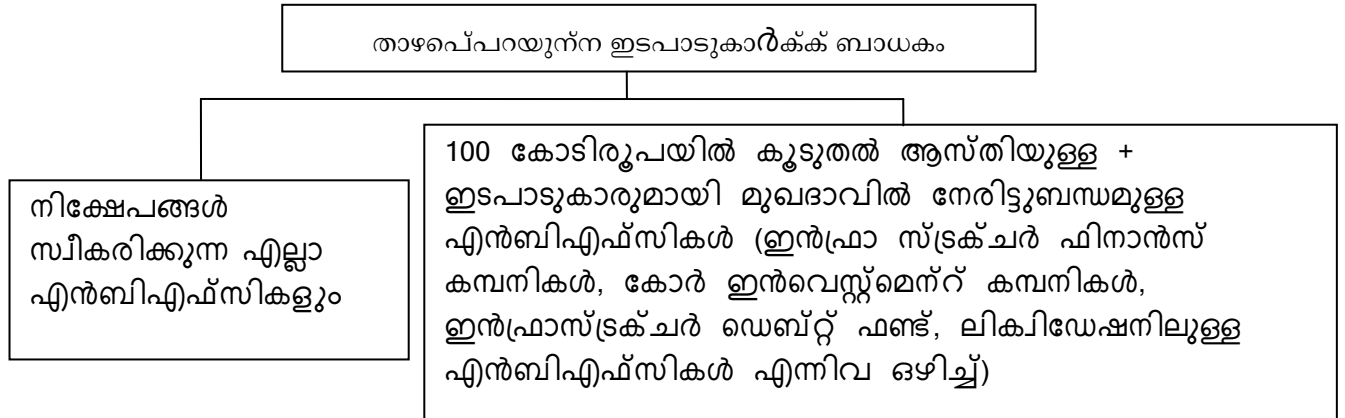
(സി. ഡി. ശ്രീനിവാസൻ)

ചീഫ് ജനറൽ മാനേജർ

ബാങ്ക്വിംഗിനു ധനകാര്യകമ്മീഷനുകൾക്കുള്ള

ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്യതി - 2018

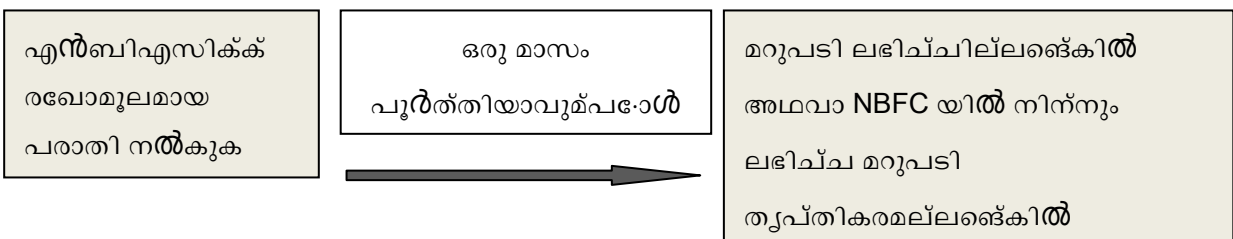
മുഖ്യ വിവരങ്ങൾ



ഇടപാടുകാരന് പരാതി സമർപ്പിക്കാൻ കഴിയുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ.

- നിക്ഷേപത്തിന്മേലുള്ള പലിശ കിട്ടിയില്ല / താമസിച്ച് കിട്ടി
- ചെക്ക് പരസന്റ് ചെയ്തില്ല / താമസിച്ച് പരസന്റ് ചെയ്തു
- അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക, നിയമങ്ങളും വ്യവസ്ഥകളും, വർഷാടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള പലിശനിരക്ക് എന്നിവ നൽകിയില്ല
- ഉടമ്പടിയിലേ മാറ്റങ്ങൾ, ഈടാക്കുന്ന മറ്റ് ചിലവുകൾ എന്നിവയ്ക്ക് നോട്ടീസയച്ചില്ല
- കരാറിലും ഉടമ്പടിയിലും സുതാര്യത ഉറപ്പുവരുത്താൻ പരാജയപ്പെടുക
- സക്യൂരിറ്റികൾ / രേഖകൾ എന്നിവ തിരിച്ചു നൽകാൻ പരാജയപ്പെടുക അല്ലെങ്കിൽ കാലതാമസം വരുത്തുക
- വായ്പാ ഉടമ്പടിയിലും കരാറിലും, നിയമപരകാരം പരയോഗത്തിൽ വരുത്താവുന്ന തിരിച്ചടയ്ക്കൽ വ്യവസ്ഥ ഉൾപ്പെടുത്താതിരിക്കുക
- ആർബിട്രെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ എൻബിഎഫ്സി പാലിക്കുന്നില്ല
- ന്യായമായ കീഴ്വഴക്കങ്ങളെ സംബന്ധിച്ച നിയമാവലികൾ പാലിക്കുന്നില്ല

ഇടപാടുകാരൻ പരാതിസമർപ്പിക്കുന്നതെങ്ങിനെ?



ഇടപാടുകാരൻ ഒരു ഫോറത്തിലും സമീപിച്ചിട്ടില്ലാതെ



എൻബിഎഫ്സി ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതി സമർപ്പിക്കുക (എൻബിഎഫ്സിയിൽ നിന്നും മറുപടി ലഭിച്ച ഒരു വർഷം തികയുന്നതിനു മുമ്പ്).

എങ്ങനെയാണ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ തീരുമാനമെടുക്കുന്നത്?

- ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ നടപടികൾ സമഗ്രസംഭാവനയോടെയുള്ളതാണ്.
- അനുരഞ്ജനത്തിലൂടെ തീരുമാനത്തിലാകുന്നതു നടന്നില്ലാതെ ഉത്തരവിറക്കും അല്ലാതെ അവാർഡ് നൽകും.

ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിൽ തൃപ്തനല്ലാതെ ഇടപാടുകാരൻ അപ്പീൽ നൽകാമോ?

നൽകാം. ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിനു അപ്പീൽ നൽകണമെങ്കിൽ ആൻബിഎയുടെ ഡയറക്ടർ ഗവർണ്ണറാണ് അപ്പീൽ അയയ്ക്കേണ്ടത്.

Note:

- ഇതൊരു ഏകാന്തര (alternate) തർക്ക പരിഹാരസംവിധാനമാണ്.
- ഇടപാടുകാരൻ പരാതി പരിഹാരത്തിന് എപ്പോഴും വേണമെങ്കിലും കോടതിയോ / ഫോറങ്ങളോ / മറ്റ് അധികാരിയോ സമീപിക്കാൻ സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ട്.

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