భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు

RESERVE BANK OF INDIA

www.rbi.org.in

ఆర్బీఐ/2017-18/133

DNBR.PD.CC.No 091/03.10.001/2017-18 ఫిబ్రవరి 23, 2018

అన్ని ఎన్.బి.ఎఫ్.సి లు (NBFCs) లు

మేడం / డియర్ సర్,

నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలకు, అంబుడ్స్మన్ పథకం (Ombudsman Scheme), 2018 - నోడల్ అధికారి / ప్రధాన నోడల్ అధికారి నియామకం

రిజర్వుబ్యాంకు ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్బీఐ) నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలకు (NBFCs) అంబుడ్స్మన్ పథకం (Ombudsman Scheme), 2018, అమలులోకి తెచ్చింది. ఈ పథకం ఆర్బీఐ వెబ్సైట్ http://www.rbi.org.in లో అందుబాటులో ఉంది. ఈ పథకం పరిధి లోని నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు, తమ వినియోగదారుల నుండి ఫిర్యాదులను అందుకోవటానికి మరియు ప్రత్యేకంగా త్వరితగతిన, సరళమైన పద్ధతిలో పరిష్కరించడానికి తగిన యంత్రాంగం ఉండేలా నిర్ధారించుకోవాలి.

2. ఈ క్రమంలో, పథకం యొక్క పేరాగ్రాఫ్ 15.3 పై మీ దృష్టిని ఆకర్షిస్తున్నాము.

i. ఈ పథకం పరిధిలోని ఎన్.బి.ఎఫ్.సిలు తమ ప్రధాన/రిజిస్టర్డ్/ప్రాంతీయ/మండల కార్యాలయాల వద్ద నోడల్ అధికారి (NOs) ని నియమించాలి మరియు ఆ సమాచారాన్ని అన్ని అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయాలకు తెలియజేయాలి.

ii. ఎన్.బి.ఎఫ్.సిలకు వ్యతిరేకంగా దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదుల విషయంలో అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయాలకు ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన సమాచారం అందించడానికి నియమించిన నోడల్ అధికారి బాధ్యత వహించాలి.

iii. ఒకటి కంటే ఎక్కువ అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయ పరిధిలో ఒక మండల/ప్రాంతం యొక్క ఎన్.బి.ఎఫ్.సి ఉంటే, అలాంటి మండలాలు లేదా ప్రాంతాల కోసం ప్రధాన నోడల్ అధికారి (PNOs) ని నియమించాలి.

3. అంబుడ్స్మన్ పథకం పరిధిలో వున్న ఎన్.బి.ఎఫ్.సిలకు వ్యతిరేకంగా దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదుల విషయంలో అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయాల ముందు మరియు అప్పిలేట్ అథారిటీ ముందు సంబంధించిన సమాచారం అందించడానికి, నియమించిన నోడల్ అధికారి/ప్రధాన నోడల్ అధికారి బాధ్యత వహించాలి. ఎన్.బి.ఎఫ్.సి యొక్క ప్రధాన కార్యాలయం వద్ద నియమించబడిన నోడల్ అధికారి/ప్రధాన నోడల్ అధికారి, కస్టమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ విభాగము (CEPD), ఆర్బిఐ, కేంద్ర కార్యాలయం తో సమన్వయ మరియు సంధానకర్త గా వ్యవహరించాలి. ఈ పథకం పరిధిలోని ఎన్.బి.ఎఫ్.సిలు, ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ నియమావళి ప్రకారం, ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి (GRO) గా సీనియర్ నోడల్ అధికారి/ప్రధాన నోడల్ అధికారిని, నియమించాలి. ఒక మండలం కోసం ఒకరి కంటే ఎక్కువ నోడల్ అధికారి ఉన్నట్లయితే, ప్రధాన నోడల్ అధికారి, ఎన్.బి.ఎఫ్.సిలకు వ్యతిరేకంగా దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదుల విషయంలో అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయాలకు ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన సమాచారం అందించడానికి బాధ్యత వహించాలి.

4. ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థను పటిష్టం చేయడానికి, దాని ప్రభావం పెంచడానికి, పైన పేర్కొన్న విధంగా ఎన్.బి.ఎఫ్.సిలు అవసరమైన చర్యలు తీసుకోవాలి. ఇంకా, ఎన్.బి.ఎఫ్.సి యొక్క ప్రధాన కార్యాలయం వద్ద నియమించబడిన నోడల్ అధికారి/ప్రధాన నోడల్ అధికారి, మరియు ఇతర వివరాలు, చీఫ్ జనరల్ మేనేజర్, కస్టమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ విభాగము (CEPD), భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు, కేంద్ర కార్యాలయం, 1 వ అంతస్తు, అమర్ భవనం, సర్ పి.ఎమ్. రోడ్, ముంబై 400 001 (ఇమెయిల్). ఎన్.బి.ఎఫ్.సిలు తమ మండల కార్యాలయాల నోడల్/ ప్రధాన నోడల్ అధికారి పేరు మరియు సంప్రదించే వివరాలు సంబంధిత మండల అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయాలకు తెలియజేయాలి.

సమాచారం యొక్క ప్రదర్శన

5. అంబుడ్స్మన్ పథకం పరిధిలో వున్న ఎన్.బి.ఎఫ్.సిలు తమ ఖాతాదారుల ప్రయోజనం కోసం వారి శాఖలు/వ్యాపార లావాదేవీలు జరిపే ప్రదేశాలలో, నోడల్/ప్రధాన నోడల్ అధికారి/ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్లు, ఇ-మెయిల్ చిరునామాలు వంటివి), మరియు వినియోగదాయుడు సంప్రదించవలసిన అంబుడ్స్మన్ యొక్క పేరు సంప్రదింపు వివరాలు, ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి.

6. కార్యాలయం లేదా శాఖ సందర్శించే వ్యక్తి, సమాచారాన్ని సులువుగా చూసే/గ్రహించే విధంగా, అన్ని కార్యాలయాలు మరియు శాఖలలో పథకం యొక్క ప్రధాన లక్షణాలు (ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు ప్రాంతీయ భాషలో) అంబుడ్స్మన్ పథకం పరిధిలో వున్న ఎన్.బి.ఎఫ్.సిలు ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి. ప్రదర్శించాల్సిన పథకం యొక్క ప్రధాన లక్షణాల కోసం ఒక టెంప్లేట్ సూచన కోసం జతపర్చబడింది (అపెండిక్స్ A).

7. పథకం యొక్క నకలుతో పాటు పైన పేర్కొన్న అన్ని వివరాలను కూడా అంబుడ్స్మన్ పథకం పరిధిలో వున్న ఎన్.బి.ఎఫ్.సిలు తమ వెబ్ సైట్లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి.

8. నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - వ్యవస్థాపరంగా ముఖ్యమైన నాన్-డిపాజిట్ కంపెనీ మరియు డిపాజిట్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) డైరెక్షన్స్, 2016, నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - నాన్- సిస్టమికల్లి ఇంపార్టెంట్ నాన్-డిపాజిట్ టేకింగ్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) డైరెక్షన్స్, 2016, నాన్- బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - అకౌంట్ అగ్రిగేటర్ (రిజర్వు బ్యాంక్) డైరెక్షన్స్, 2016, మరియు నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - P2P (రిజర్వు బ్యాంక్) డైరెక్షన్స్, 2017 పైన ఇవ్వబడిన సూచనలతో నవీకరించబడినవి.

మీ విధేయులు,

(సి.డి. శ్రీనివాసన్)

చీఫ్ జనరల్ మేనేజర్

జతచేసినది: పైన పేర్కొన్న విధంగా