

# NBFC Ombudsman Scheme

With effect from 26th April 2019, Reserve Bank of India (RBI) has launched the NBFC Ombudsman Scheme for non-deposit taking NBFCs with a view to provide a system of Ombudsman for redressal of complaints against deficiency in services concerning deposits, loans and advances and other specified matters.

The salient features of the Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme 2021 are:

1. RBI has appointed officers who shall act as 'Ombudsman' to carry out the functions set out under the Ombudsman Scheme.
2. The Ombudsman is empowered to receive customer complaints which may be made on any of the grounds set out in paragraph 9 of the Ombudsman Scheme
3. The scheme details the entire procedure of complaint redressal - Including grounds for customer to file the complaint & the procedure to file the complaint.
4. A customer complaint may be made to the Ombudsman, only after a written representation has been made to the relevant NBFC and has been rejected by the NBFC, or if no reply is received from the NBFC for a period of one month from receipt of the representation or if the complainant is not satisfied by the reply given by the NBFC.
4. The entire scheme can be viewed on the RBI website [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIO2021\\_amendments05082022.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIO2021_amendments05082022.pdf)
5. Customers can lodge their complaint with the Ombudsman Office using any of below 3 options :
  - Online CMS portal : <https://cms.rbi.org.in>; or
  - Toll free: 14448 ; or
  - Written complaint to : Centralized Receipt and Processing Centre, Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160017

## Details of the Principal Nodal Officer are:

Designation	Name	Email id	Telephone No
Principal Nodal Officer	Perveen Rana	Perveen.rana@tmf.co.in	022-61815665

## एनबीएफसी लोकपाल योजना

26 अप्रैल 2019 से आरबीआई ने जमा, ऋण और अग्रिमों तथा अन्य निर्दिष्ट मामलों से संबंधित सेवाओं में कमी के खिलाफ शिकायतों के निवारण के लिए लोकपाल की एक प्रणाली उपलब्ध कराने के उद्देश्य से गैर-जमा लेने वाले एनबीएफसी के लिए एनबीएफसी लोकपाल योजना शुरू की है।

### रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना 2021 की मुख्य विशेषताएं हैं:

1. आरबीआई ने ऐसे अधिकारियों को नियुक्त किया है जो लोकपाल योजना के तहत निर्धारित कार्यों को करने के लिए 'लोकपाल' के रूप में कार्य करेंगे।
2. लोकपाल को ऐसी ग्राहक शिकायतें प्राप्त करने का अधिकार है जो लोकपाल योजना के पैरा 8 में निर्धारित किसी भी आधार पर की जा सकती हैं।
3. शिकायत दर्ज करने के लिए ग्राहक के लिए आधार और शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया सहित योजना में शिकायत निवारण की पूरी प्रक्रिया का विवरण दिया गया है।
4. ग्राहक की किसी भी शिकायत को लोकपाल को केवल संबंधित एनबीएफसी को एक लिखित शिकायत दिए जाने के बाद और उसे एनबीएफसी द्वारा अस्वीकार कर दिए जाने, या यदि एनबीएफसी से शिकायत प्राप्ति से एक महीने की अवधि तक कोई उत्तर नहीं मिला है या यदि शिकायतकर्ता एनबीएफसी द्वारा दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो उसके बाद ही किया जा सकता है।
5. संपूर्ण योजना को आरबीआई की वेबसाइट [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_amendments05082022.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_amendments05082022.pdf)
6. ग्राहक नीचे दिए गए 3 विकल्पों में से किसी एक का उपयोग करके लोकपाल कार्यालय में अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं:
  - ऑनलाइन सीएमएस पोर्टल : <https://cms.rbi.org.in>; और
  - टोल फ्री : 14448 और
  - पता – केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी), भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ – 160017

प्रमुख नोडल अधिकारी का विवरण इस प्रकार है:

पदनाम	नाम	ईमेल आईडी	टेलीफोन नंबर
प्रमुख नोडल अधिकारी	परवीन राणा	perveen.rana@tmf.co.in	022-61815400



## एनबीएफसी ओम्बुडस्मान योजना

26 एप्रिल 2019 पासून, भारतीय रिझर्व बँकेने (आरबीआय) ठेवी न स्वीकारणाऱ्या एनबीएफसीजसाठी ठेवी, कर्जे आणि अग्रिम ऋण आणि इतर ठराविक प्रकरणांची संबंधित सेवांमधील उणीवांच्या विरुद्ध असलेल्या तक्रारींच्या निवारणासाठी ओम्बुडस्मानची एक व्यवस्था उपलब्ध करून देण्याच्या दृष्टीने एनबीएफसी ओम्बुडस्मान योजना सुरु केली आहे.

### रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना 2021 ची ठळक वैशिष्ट्ये अशी आहेत:

1. आरबीआयने अधिकाऱ्यांची नियुक्ती केली आहे, जे या ओम्बुडस्मान योजनेच्या अंतर्गत निर्धारित कार्ये करण्यासाठी 'ओम्बुडस्मान' म्हणून काम करतील.
2. ओम्बुडस्मान ग्राहकांच्या तक्रारी स्वीकारण्यास सक्षम असतील, जे ओम्बुडस्मान योजनेच्या परिच्छेद 9 मध्ये निर्धारित कोणत्याही आधारावरून केली जाऊ शकते.
3. ही योजना तक्रारीच्या निवारणाच्या संपूर्ण कार्यपद्धतीचे तपशीलवार वर्णन करते - ज्यात ग्राहकांसाठी तक्रार दाखल करण्यासाठी आणि तक्रार दाखल करण्यासाठी कार्यप्रणालीचा आधार उल्लेखित आहे.
4. केवळ संबंधित एनबीएफसीकडे लिखित प्रस्तुती केल्यानंतर आणि एनबीएफसीद्वारा नकार दिला गेल्यानंतर, किंवा तक्रार मिळाल्यापासून एका महिन्याच्या कालावधीत एनबीएफसीकडून कोणतेही उत्तर न मिळाल्यास किंवा एनबीएफसीद्वारा दिल्या गेलेल्या उत्तरावर तक्रारदार संतुष्ट नसल्यास, ग्राहक ओम्बुडस्मानकडे तक्रार करू शकतो.
5. संपूर्ण योजना आरबीआयच्या संकेतस्थळावर पहिली जाऊ शकते.  
[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_amendments05082022.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_amendments05082022.pdf)
6. ग्राहक खालील 3 पर्यायांपैकी कोणताही वापरून लोकपाल कार्यालयाकडे त्यांची तक्रार नोंदवू शकतात:
  - ऑनलाइन सीएमएस पोर्टल : <https://cms.rbi.org.in>; किंवा
  - टोल फ्री: 14448 किंवा
  - पत्ता: सेंट्रलाईड्ड रिसिट अँड प्रोसेसिंग सेंटर, भारतीय रिझर्व्ह बँक, 4था मजला, सेक्टर 17, चंडीगढ - 160017.

मुख्य नोडल अधिकाऱ्यांचे तपशील असे आहेत:

पद	नाव	ईमेल आयडी	दूरध्वनी क्र.
मुख्य नोडल अधिकारी	परवीन राणा	perveen.rana@tmf.co.in	022-61815665

## এনবিএফচি ন্যায়পাল আঁচনি

২৬এপ্রিল, ২০১৯ ৰপৰা কাৰ্যকৰী হোৱাকৈ ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া(আৰবিআই) ই এনবিএফচি ন্যায়পাল আঁচনিখন আৰম্ভ কৰিছে। ডিপ'জিট, লোন, এডভান্স আৰু আন নিৰ্দিষ্ট বিষয় সংক্রান্ত সেৱাৰ ফুটি সাপেক্ষে অভিযোগৰ প্ৰতিকাৰ কৰিবলৈ ন্যায়পালৰ এটা প্ৰণালী প্ৰদানৰ দৃষ্টিকোণেৰে এনবিএফচিক লৈ নন-ডিপ'জিটৰ অৰ্থে।

### ৰিজাৰ্ভ বেংক - সংহত ন্যায়াধীশ আঁচনি ২০২১ৰ উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ হ'ল :

১. ন্যায়পাল আঁচনিৰ অধীনত নিৰ্ধাৰণ কৰা কাৰ্যপন্থা পৰিচালনা কৰিবলৈ আৰবিআইয়ে বিষয়াসকলক নিযুক্তি প্ৰদান কৰিছে যিসকলে 'ন্যায়পাল'ৰ ভূমিকাত অৱতীৰ্ণ হ'ব।
২. এই ন্যায়পালক গ্ৰাহকৰ অভিযোগ গ্ৰহণ কৰাৰ অধিকাৰ প্ৰদান কৰা হৈছে যি ন্যায়পাল আঁচনিখনৰ ৭নং দফাত উল্লেখ কৰা যিকোনো ভিত্তিত প্ৰতিষ্ঠিত হ'ব।
৩. গ্ৰাহকৰ বাবে অভিযোগ দাখিল কৰাৰ ভিত্তি আৰু অভিযোগ দাখিল কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়াকে ধৰি অভিযোগ প্ৰতিকাৰৰ সমগ্ৰ প্ৰক্ৰিয়া আঁচনিখনত সৱিশেষ বৰ্ণনা কৰা হৈছে।
৪. এজন গ্ৰাহকে ন্যায়পালক অভিযোগ প্ৰদান কৰিলে, মাত্ৰ সংশ্লিষ্ট এনবিএফচি লৈ লিখিত বিবৃতিৰ পাছতহে সম্ভৱ হ'ব আৰু এনবিএফচিয়ে বাতিল কৰিব পাৰিব, বা যদি বিবৃতি গ্ৰহণৰপৰা এমাহ সময়ৰ বাবে এনবিএফচিৰপৰা কোনো উত্তৰ লাভ কৰা নাযায় বা যদি এনবিএফচিৰ দ্বাৰা উত্তৰ লাভৰ জৰিয়তে অভিযোগকাৰী সন্তুষ্ট নহয়।
৫. সমগ্ৰ আঁচনিখন আৰ বি আইৰ ৱেবছাইটত চাব পাৰিব  
[https://rbi docs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_amendments05082022.pdf](https://rbi docs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_amendments05082022.pdf)
৬. গ্ৰাহকে তলৰ ৩টা বিকল্পৰ যিকোনো এটা ব্যৱহাৰ কৰি ন্যায়াধীশ কাৰ্যালয়ত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে:
  - অনলাইন চিএমএছ পৰ্টেল : <https://cms.rbi.org.in>; অথবা
  - টোল ফ্ৰি: ১৪৪৪৮ ; অথবা
  - ঠিকনা: চেণ্ট্ৰালাইজড ৰচিদ আৰু প্ৰাছেছিং চেণ্টাৰ, ৰিজাৰ্ভ বেংক অফ ইণ্ডিয়া, ৪ৰ্থ মহলা, চেণ্টাৰ ১৭, চণ্ডীগড় - ১৬০০১৭

### প্ৰধান নোডাল অফিচাৰৰ বিৱৰণ হ'ল:

পদাধিকাৰ	নাম	ইমেল আইডি	টেলিফোন নং
প্ৰধান নোডাল অফিচাৰ	পাৰভীন বানা	perveen.rana@tmf.co.in	022-61815665



## এনবিএফসি ওষুডসম্যান প্রকল্প

26শে এপ্রিল 2019 থেকে কার্যকর, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (আরবিআই) আমানত গ্রহণ, ঋণ ও অগ্রিম এবং অন্যান্য নির্দিষ্ট বিষয় সম্পর্কিত পরিষেবাগুলির ত্রুটির বিরুদ্ধে অভিযোগগুলির সমাধান করার জন্য ওষুডসম্যানের পদ্ধতি প্রদান করার লক্ষ্যে অ-আমানত গ্রহণকারী এনবিএফসি গুলির জন্য এনবিএফসি ওষুডসম্যান প্রকল্প চালু করেছে।

### রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিম 2021-এর প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি হল:

1. আরবিআই অফিসারদের নিয়োগ করেছেন যারা 'ওষুডসম্যান' হিসাবে ভূমিকা পালন করবেন এবং ওষুডসম্যান প্রকল্পের অধীনে নির্ধারিত ক্রিয়াকলাপগুলি সম্পন্ন করবেন।
2. ওষুডসম্যানকে ওষুডসম্যান প্রকল্পের অনুচ্ছেদ 9 -এ নির্ধারিত ক্ষমতার ভিত্তিতে যে কোনও গ্রাহক অভিযোগ গ্রহণ করার ক্ষমতা দেওয়া হয়
3. এই প্রকল্পটিতে অভিযোগ প্রতিকারের সম্পূর্ণ পদ্ধতির বিবরণ আছে - গ্রাহকের অভিযোগ জমা দেও যার ভিত্তিগুলি এবং অভিযোগ জমা দেওয়ার পদ্ধতিও এর অন্তর্ভুক্ত।
4. সংশ্লিষ্ট এনবিএফসি -তে লিখিত প্রতিনিধিত্বের পরে এবং এনবিএফসি দ্বারা প্রত্যাখ্যাত হলে, অথবা যদি এনবিএফসি থেকে উপস্থাপনা প্রাপ্তির এক মাস সময়ের মধ্যে কোনও উত্তর পাওয়া না যায় অথবা যদি অভিযোগকারী এনবিএফসি প্রদত্ত উত্তরের দ্বারা সন্তুষ্ট না হন শুধুমাত্র তারপরেই ওষুডসম্যানের কাছে একজন গ্রাহক অভিযোগ করতে পারেন।
5. পুরো স্কিমটি আরবিআই ওয়েবসাইটে দেখা যাবে  
[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_amendments05082022.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_amendments05082022.pdf)
6. গ্রাহকরা নীচের 3টি বিকল্পের যেকোনো একটি ব্যবহার করে ন্যায়পাল অফিসে তাদের অভিযোগ জানাতে পারেন:
  - অনলাইন সিএমএস পোর্টাল: <https://cms.rbi.org.in>; বা
  - টোল ফ্রি: 1444; বা
  - ঠিকানা: সেন্ট্রাল হাউজ রসিদ এবং প্রেসেসিং সেন্টার, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, ৪র্থ তলা, সেক্টর ১৭, চণ্ডীগড় - ১৬০০১৭

### প্রধান নোডাল অফিসারের বিবরণ হল:

পদাধিকার	নাম	ইমেল আইডি	টেলিফোন নং
প্রধান নোডাল অফিসার	পারভীন রানা	perveen.rana@tmf.co.in	022-61815665

## એનબીએફસી (બિન શરાફી નાણાકીય કંપની) લોકપાલ વ્યવસ્થા

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયાએ થાપણો, લોન, અગ્રિમ પેશગી અને અન્ય નિર્દિષ્ટ બાબતો સંબંધિત સેવાઓમાં ખામીઓ અને તેની સામેની ફરિયાદોના નિવારણ માટે થાપણો નહિ સ્વીકારતી એનબીએફસી (બિન શરાફી નાણાકીય કંપની) માટે લોકપાલ વ્યવસ્થા પૂરી પાડવા તા. 26 એપ્રિલ, 2019થી અમલી બને એ રીતે એનબીએફસી લોકપાલ વ્યવસ્થાનો પ્રારંભ કર્યો છે.

### રિઝર્વ બેંક - ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓબ્વિડસમેન સ્કીમ 2021 ની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ છે:

1. લોકપાલ વ્યવસ્થા અંતર્ગત નિયત કરવામાં આવેલ કાર્યોનો અમલ કરવા માટે આરબીઆઈએ એક અધિકારીની નિમણૂક કરી છે જે 'લોકપાલ' તરીકે કાર્ય કરશે.
2. આ લોકપાલને ગ્રાહકો પાસેથી ફરિયાદો મેળવવા અધિકૃત કરેલ છે જે લોકપાલ વ્યવસ્થાના પરિચ્છેદ 9માં નિયત કરવામાં આવેલ હેતુઓ પૈકી કોઈપણ અંગે કરવામાં આવેલ છે.
3. આ વ્યવસ્થા - ગ્રાહક માટે ફરિયાદ કરવાનું કારણ અને ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા સહિત ફરિયાદ નિવારણની સમગ્ર પ્રક્રિયાનું સવિસ્તર વિવરણ આપે છે.
4. ગ્રાહકે સંબંધિત એનબીએફસી સમક્ષ લેખિત રજૂઆત કરી હોય અને એનબીએફસી દ્વારા તે નકારવામાં આવી હોય અથવા રજૂઆત કર્યા બાદ એક મહિનાના સમયગાળા સુધી એનબીએફસી તરફથી કોઈ પ્રત્યુત્તર આપવામાં આવ્યો ન હોય અથવા ફરિયાદી એનબીએફસીના પ્રત્યુત્તરથી સંતુષ્ટ નથી ત્યારબાદ જ ગ્રાહક લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ કરી શકશે.
5. આ સમગ્ર વ્યવસ્થા આરબીઆઈની વેબસાઈટ [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_amendments05082022.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_amendments05082022.pdf)
6. ગ્રાહકો નીચેના 3 વિકલ્પોમાંથી કોઈપણનો ઉપયોગ કરીને લોકપાલ કચેરીમાં તેમની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે:
  - ઓનલાઈન સીએમએસ પોર્ટલ : <https://cms.rbi.org.in>; અથવા
  - ટોલ ફ્રી: 14448; અથવા
  - સરનામું: સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રીસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, રીઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંદિગઢ - 160017

પ્રિન્સીપલ નોડલ ઓફિસરની વિગતો છે:

હોદ્દો	નામ	ઈમેઈલ આઈડી	ઈમેઈલ આઈડીટેલિફોન નં.
પ્રિન્સીપલ નોડલ ઓફિસર	પરવીન રાણા	perveen.rana@tmf.co.in	022-61815665



## ಎನ್ಬಿಎಫ್ಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್

ಲೇವಣಿಗಳು, ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿನ ಯೂನಿಟಿಗಳ ಎದುರು ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ 26ನೇ 2019 ರಿಂದ ಜಾರಿಯಾಗುವಂತೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಆರ್ಬಿಐ) ಲೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಎನ್ಬಿಎಫ್ಐ ಗಳಿಗಾಗಿ ಎನ್ಬಿಎಫ್ಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ ಅನ್ನು ಆರಂಭಿಸಿದೆ.

### ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ 2021 ರ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು:

1. ಆರ್ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುವ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಡೆಸುವುದಕ್ಕೆ 'ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್' ಸ್ಕೀಮಿನಂತೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಆಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ನೇಮಕ ಮಾಡಿರುತ್ತದೆ.
2. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮಿನ 8ನೇ ಪ್ಯಾರಾದಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುವ ಯಾವುದೇ ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವುದಕ್ಕೆ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.
3. ಸ್ಕೀಮ್ ದೂರನ್ನು ನೀಡುವುದಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳು ಹಾಗೂ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಬಳಗೊಂಡಂತೆ ಇಡೀ ದೂರು ಪರಿಹಾರದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
4. ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎನ್ಬಿಎಫ್ಐಗೆ ಲಿಖಿತವಾದ ನಿರೂಪಣೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ಹಾಗೂ ಅದನ್ನು ಎನ್ಬಿಎಫ್ಐಯು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಒಂದು ವೇಳೆ ನಿರೂಪಣೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ತಿಂಗಳಿನ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನುತ್ಪರವನ್ನು ಪಡೆಯದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಎನ್ಬಿಎಫ್ಐಯಿಂದ ಪಡೆದಿರುವ ಪ್ರಶ್ನುತ್ಪರದಿಂದ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರವೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
5. ಇಡೀ ಸ್ಕೀಮನ್ನು ಆರ್ಬಿಐ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಕೂಡ ವೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು  
[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_amendments05082022.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_amendments05082022.pdf)
6. ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ 3 ಆಯ್ಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಒಂದನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:
  - ಆನ್‌ಲೈನ್ CMS ಪೋರ್ಟಲ್ : <https://cms.rbi.org.in>; ಅಥವಾ
  - ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ: 14448 ; ಅಥವಾ
  - ವಿಳಾಸ: ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017

ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳು:

ಹುದ್ದೆ	ಹೆಸರು	ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ	ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ
ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ	ಪರ್ವೀನ್ ರಾಣಾ	perveen.rana@tmf.co.in	02261815400



# എൻ ബി എഫ് സി ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി

2019 തീയതി ഏപ്രിൽ 26 മുതൽ ഡെപ്യൂട്ടി റിസർവ് ബാങ്ക് ഇല്ലാത്ത എൻ ബി എഫ് സി കൾക്കായി നിക്ഷേപങ്ങളും, വായ്പകളും, മുൻകൂർ പണമടപാടുകളും മറ്റുള്ള പ്രത്യേക കാര്യങ്ങളെയും സംബന്ധിച്ചുള്ള സേവനങ്ങളിൽ വരുന്ന പരാതികളെ തീർപ്പാക്കുന്നതിനു ഇന്ത്യൻ റിസർവ് ബാങ്ക് (ആർ ബി ഐ) എൻ ബി എഫ് സി യുടെ പുതിയ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി നടപ്പാക്കുന്നതാണ്.

## റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2021 ന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ ഇവയാണ്:

1. ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതിക്ക് കീഴിൽ വരുന്ന പ്രവർത്തനങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്നതിനായി ആർ ബി ഐ ഉദ്യോഗസ്ഥരെ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ആയി നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്.
2. ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതിയുടെ പാരഗ്രാഫ് 8 ൽ തന്നിരിക്കുന്ന തരത്തിൽപ്പെട്ട ഏതു ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും ഓംബുഡ്സ്മാൻ നിയോഗിക്കപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു.
3. പരാതിപ്പെടാൻ കാരണമാകുന്ന പരിതസ്ഥിതികളും പരാതി നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങളും ഉൾപ്പെടെ മൊത്തം പരാതി പരിഹാര നടപടികൾ ഈ പദ്ധതിയിൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്നു.
4. എൻ ബി എഫ് സി യിൽ രേഖാമൂലം നിവേദനം സമർപ്പിക്കുകയും, അത് എൻ ബി എഫ് സി മുഖേനെ തിരസ്കരിക്കപ്പെടുകയോ അല്ലെങ്കിൽ നിവേദനം നൽകി ഒരു മാസകാലയളവ് കഴിഞ്ഞിട്ടും എൻ ബി എഫ് സി യിൽ നിന്ന് പ്രതികരണമൊന്നും വരാതിരിക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ പരാതിക്കാരൻ എൻ ബി എഫ് സി നൽകിയ മറുപടിയിൽ തൃപ്തനല്ലാതിരിക്കുകയോ ചെയ്യുകയാണെങ്കിൽ മാത്രം ഓംബുഡ്സ്മാനിൽ ഒരു ഉപഭോക്തൃ പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്.
5. പദ്ധതിയുടെ പൂർണ്ണരൂപം ആർ ബി ഐ വെബ്സൈറ്റിൽ കാണാവുന്നതാണ്  
[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_amendments05082022.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_amendments05082022.pdf)
6. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് താഴെയുള്ള 3 ഓപ്ഷനുകളിൽ ഏതെങ്കിലും ഉപയോഗിച്ച് ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസിൽ പരാതി നൽകാം:
  - ഓൺലൈൻ സിഎംഎസ് പോർട്ടൽ : <https://cms.rbi.org.in>; അഥവാ
  - ടോൾ ഫ്രീ: 14448 ; അഥവാ
  - വിലാസം: സെൻട്രലൈസ്ഡ് റസിപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസിംഗ് സെന്റർ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, 4-ാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ് - 160017.

## പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ആണ്:

പദവി	പേര്	ഇമെയിൽ ഐഡി	ടെലിഫോൺ നമ്പർ
പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ	പെർവീൺ റാണ	perveen.rana@tmf.co.in	02261815400





## ଏନ୍ଟିଏଫ୍ଟି ନ୍ୟାୟପାଳ ପ୍ରକଳ୍ପ

ଅପ୍ରେଲ 26, 2019 ଠାରୁ ଲାଗୁ କରି, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ) ଅଣଡିପୋଜିଟ ଏନ୍ଟିଏଫ୍ଟି ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ଜମା, ରଣ, ଅଗ୍ରମ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବିଷୟ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ପରିସେବାର ଅଭାବ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ନ୍ୟାୟପାଳ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରଦାନ ଲକ୍ଷ୍ୟ ନେଇ ଏନ୍ଟିଏଫ୍ଟି ନ୍ୟାୟପାଳ ପ୍ରକଳ୍ପ ଚାଲୁ କରିଛନ୍ତି |

### ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ମୁଖ୍ୟ ବ ଶିଷ୍ୟଗୁଡ଼ିକ - ଇଣ୍ଡିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓମ୍ନିଭ୍ୟୁମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍ 2021 ହେଉଛି:

1. ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ପଦାଧିକାରୀମାନଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତ କରିଛନ୍ତି ଯେଉଁମାନେ 'ନ୍ୟାୟପାଳ' ହିସାବରେ ନ୍ୟାୟପାଳ ପ୍ରକଳ୍ପ ଅଧୀନରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପଗୁଡ଼ିକୁ ପରିଚାଳନା କରିବେ |
2. ନ୍ୟାୟପାଳ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଛନ୍ତି ଯାହା ନ୍ୟାୟପାଳ ପ୍ରକଳ୍ପର ଅନୁଲେଦ 9 ରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ଭିତ୍ତି ଉପରେ ଆଧାରିତ ହୋଇପାରେ |
3. ଏହି ପ୍ରକଳ୍ପ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲର ଭିତ୍ତି ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପଦ୍ଧତି ସହିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସମ୍ପର୍କିତ ସମସ୍ତ ପଦ୍ଧତିର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରେ |
4. ଜଣେ ଗ୍ରାହକର ଅଭିଯୋଗ କେବଳମାତ୍ର ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ଏନ୍ଟିଏଫ୍ଟି ରେ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଉପସ୍ଥାପନ କରାଯିବା ଏବଂ ଏନ୍ଟିଏଫ୍ଟି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯିବା ପରେ, ବା ଉପସ୍ଥାପନା ପ୍ରାପ୍ତିର ଏକମାସ ପରେ ମଧ୍ୟ ଏନ୍ଟିଏଫ୍ଟି ଠାରୁ କୌଣସି ଉତ୍ତର ନ ମିଳିବା ସ୍ଥଳେ ବା ଯଦି ଏନ୍ଟିଏଫ୍ଟି ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ଉତ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗାକାରୀ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି ତେବେ, ବ୍ୟାୟପାଳଙ୍କ ଠାରେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇପାରେ |
5. ଏହି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରକଳ୍ପଟି ଆର୍ବିଆଇ ୱେବସାଇଟ [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_amendments05082022.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_amendments05082022.pdf)
6. ଗ୍ରାହକମାନେ ନିମ୍ନୋକ୍ତ 3 ଟି ବିକଳ୍ପ ବ୍ୟବହାର କରି ଓମ୍ନିଭ୍ୟୁମ୍ୟାନ୍ ଅଫିସରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ:
  - ଅନୁଲିନ୍ CMS ପୋର୍ଟାଲ : <https://cms.rbi.org.in>; କିମ୍ବା
  - ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି : 14448; କିମ୍ବା
  - ଠିକଣା: କେନ୍ଦ୍ରୀକୃତ ପାଉତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ୪ର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର ୧୭, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ – ୧୬୦୦୧୭

ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ବିବରଣୀ:

ପଦ ବୀ	ନାମ	ଇମେଲ୍ ଆଇଡି	ଟେଲିଫୋନ ନମ୍ବର
ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ	ପରବୀନ ରାଣା	perveen.rana@tmf.co.in	022-61815400

## ਐੱਨ.ਬੀ.ਐੱਫ.ਸੀ. ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਨੇ, 24 ਅਪ੍ਰੈਲ 2019 ਤੋਂ, ਡਿਪੋਜ਼ਿਟ, ਲੋਨ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦਾ ਸਿਸਟਮ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਗੈਰ-ਡਿਪੋਜ਼ਿਟ ਐੱਨ.ਬੀ.ਐੱਫ.ਸੀ. ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਐੱਨ.ਬੀ.ਐੱਫ.ਸੀ. ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਹੈ।

**ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2021 ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਹਨ:**

1. ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਨੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਕਰਨ ਲਈ 'ਲੋਕਪਾਲ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕਾਰਜ ਕਰਨਗੇ।
2. ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿਸੇ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਦੇ ਪੈਰਾਗ੍ਰਾਫ 9 ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।
3. ਸਕੀਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਦੀ ਸਮੁੱਚੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ - ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਲਈ ਆਧਾਰ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
4. ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਉਦੋਂ ਹੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਸਿਰਫ ਸੰਬੰਧਿਤ ਐੱਨ.ਬੀ.ਐੱਫ.ਸੀ. ਨੂੰ ਇੱਕ ਲਿਖਤੀ ਦਰਖਾਸਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਤੇ ਐੱਨ.ਬੀ.ਐੱਫ.ਸੀ. ਦੁਆਰਾ ਰੱਦ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਦਰਖਾਸਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਤੋਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਐੱਨ.ਬੀ.ਐੱਫ.ਸੀ. ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਾ ਮਿਲੇ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਐੱਨ.ਬੀ.ਐੱਫ.ਸੀ. ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ।
5. ਸਾਰੀ ਸਕੀਮ ਨੂੰ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੇਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ  
[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_amendments05082022.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_amendments05082022.pdf)
6. ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ 3 ਵਿਕਲਪਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦਫ਼ਤਰ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ:
  - ਆਨਲਾਈਨ CMS ਪੋਰਟਲ : <https://cms.rbi.org.in>; ਜਾਂ
  - ਚੁੰਗੀ ਮੁੱਕਤ : 14448 ; ਜਾਂ
  - ਪਤਾ: ਸੈਂਟਰਲਾਈਜ਼ਡ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੈਸਿਡੈਂਸੀ ਸੈਂਟਰ, ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਲ, ਸੈਕਟਰ 11, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160011

ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਹਨ

ਅਹੁਦਾ	ਨਾਮ	ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ	ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ
ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ	ਪਰਵੀਨ ਰਾਣਾ	perveen.rana@tmf.co.in	022-69194800



## என்.பி.எஃப்.சி. ஒம்பட்ஸ்மேன் திட்டம்

26 ஏப்ரல் 2019 முதல், டெபாசிட்கள், கடன்கள் மற்றும் அட்வான்ஸ்கள் மற்றும் பிற குறிப்பிட்ட விஷயங்கள் தொடர்பான சேவைகளிலுள்ள குறைபாட்டுக்கு எதிரான புகார்களைத் தீர்க்க ஒம்பட்ஸ்மேனின் அமைப்பை வழங்கும் நோக்குடன் என்.பி.எஃப்.சி-க்களை எடுக்கின்ற டெபாசிட்- அல்லாதவைக்கான என்.பி.எஃப்.சி. ஒம்பட்ஸ்மேன் திட்டத்தை இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (ஆர்பிஐ) துவக்கியுள்ளது.

**ரிசர்வ் வங்கியின் முக்கிய அம்சங்கள் - ஒருங்கிணைந்த ஒம்பட்ஸ்மேன் திட்டம் 2021:**

1. ஆர்பிஐ, அதிகாரிகளை நியமித்துள்ளது. அவர்கள், ஒம்பட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் கீழ் விளக்கியுள்ள செயல்பாடுகளை மேற்கொள்ள 'ஒம்பட்ஸ்மேனாகச்' செயல்படுவார்கள்.
2. ஒம்பட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் பத்தி 8-ல் விளக்கப்பட்டுள்ள தளங்கள் எவற்றிலும் செய்யப்படக்கூடிய வாடிக்கையாளரின் புகார்களைப் பெற ஒம்பட்ஸ்மேனுக்கு அதிகாரமளிக்கப்பட்டுள்ளது.
3. புகாரைப் பதிவுசெய்வதற்கும், புகாரைப் பதிவுசெய்வதற்கான நடைமுறைக்குமான தளங்கள் உட்பட, புகாரைத் தீர்ப்பதற்கான முழு நடைமுறையையும் திட்டம் விளக்குகிறது.
4. வாடிக்கையாளரின் புகாரானது, சம்பந்தப்பட்ட என்.பி.எஃப்.சி-க்கு எழுத்துப்புர்வ பிரதிநிதித்துவம் செய்யப்பட்டு என்.பி.எஃப்.சி-ஆல் நிராகரிக்கப்பட்டுள்ள பிறகு, அல்லது பிரதிநிதித்துவத்தைப் பெற்ற ஒரு மாத காலத்திற்கு என்.பி.எஃப்.சி-இடமிருந்து பதில் எதுவும் பெறப்படவில்லை என்றால், அல்லது என்.பி.எஃப்.சி வழங்கிய பதிலால் புகாரளிப்பவர் திருப்தியடையவில்லை என்றால் மட்டுமே ஒம்பட்ஸ்மேனுக்குச் செய்யலாம்.
5. முழு திட்டத்தையும் ஆர்பிஐ இணையதளத்தில் காணலாம்:  
[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_amendments05082022.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_amendments05082022.pdf)
6. கீழே உள்ள 3 விருப்பங்களில் ஏதேனும் ஒன்றைப் பயன்படுத்தி வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகாரை ஒம்பட்ஸ்மேன் அலுவலகத்தில் பதிவு செய்யலாம்:
  - ஆன்லைன் சிஎம்எஸ் போர்டல் : <https://cms.rbi.org.in>; அல்லது
  - கட்டணமில்லா : 14448 ; அல்லது
  - மையப்படுத்தப்பட்ட வரவு மற்றும் செயலாக்க மையம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, பிரிவு 17, 4வது தளம், சண்டிகர் – 160017

**முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் விவரங்கள்:**

பதவி	பெயர்	மின்னஞ்சல் முகவரி	தொலைபேசி எண்
முதன்மை நோடல் அதிகாரி	திருமதி பர்வீன் ராணா	perveen.rana@tmf.co.in	02261815400

## ఎన్ బీ ఎఫ్ సీ అంబుడ్స్మన్ పథకం

26 ఏప్రిల్ 2019 నుండి అమల్లోకి వచ్చేలా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్ బీఐ) డిపాజిట్లు, రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులు మరియు ఇతర సేవలలో లోపానికి సంబంధించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి అంబుడ్స్మన్ వ్యవస్థను అందించే ఉద్దేశ్యంతో డిపాజిట్ స్వీకరించని ఎన్ బీ ఎఫ్ సీ వారి కోసం ఎన్ బీ ఎఫ్ సీ అంబుడ్స్మన్ పథకాన్ని ప్రారంభించింది.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ 2021 యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు:

- 1) ఈ అంబుడ్స్మన్ పథకం కింద నిర్దేశించబడిన విధులను నిర్వహించడానికి "అంబుడ్స్మన్"గా వ్యవహరించే అధికారులను ఆర్ బీఐ నియమించింది.
- 2) అంబుడ్స్మన్ పథకం యొక్క పేరా 8లో పేర్కొన్న ఏవైనా కారణాలపై ఖాతాదారులు ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి అంబుడ్స్మన్కు అధికారం ఉంది.
- 3) ఖాతాదారులు ఫిర్యాదును దాఖలు చేయడానికి మరియు ఫిర్యాదును దాఖలు చేసే ప్రక్రియతో సహా ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియ యొక్క మొత్తం విధానాన్ని పథకం వివరిస్తుంది
- 4) సంబంధిత ఎన్ బీ ఎఫ్ సీకి ఖాతాదారులు చేసిన వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదును ఎన్ బీ ఎఫ్ సీ తిరస్కరిస్తే లేదా ఫిర్యాదును స్వీకరించిన నెలలోపు ఎన్ బీ ఎఫ్ సీ నుండి ఎటువంటి సమాధానం రాకపోతే లేదా ఎన్ బీ ఎఫ్ సీ ఇచ్చిన సమాధానంతో ఖాతాదారులు సంతృప్తి చెందకపోతే అప్పుడు ఖాతాదారులు అంబుడ్స్మన్కు ఫిర్యాదు చేయాలి
- 5) ఈ మొత్తం పథకాన్ని ఆర్ బీఐ వెబ్ సైట్లో వీక్షించవచ్చు  
[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIO52021\\_amendments05082022.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIO52021_amendments05082022.pdf)
6. కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదును అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయానికి దిగువన ఉన్న 3 ఎంపికలలో దేనినైనా ఉపయోగించి నమోదు చేయవచ్చు:
  - ఆన్లైన్ CMS పోర్టల్ : <https://cms.rbi.org.in>; లేదా
  - టోల్ ఫ్రీ: 14448 ; లేదా
  - చిరునామా: సెంట్రలైజ్డ్ రసీదు మరియు ప్రా సెసింగ్ సెంటర్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160017

ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి వివరాలు:

పదవి	పేరు	ఈ మెయిల్ ఐడి	తెలిఫోన్ నెం
ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి	పర్వీన్ రాణా	Perveen.Rana@tmf.co.in	022-61815400