

## NBFC Ombudsman Scheme

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 scheme are:

1. RBI has appointed officers who shall act as 'ombudsman' to carry out the functions set out under the Ombudsman Scheme.
2. Any customer aggrieved by an act or omission of a NBFCs resulting in deficiency in service may file a complaint under the Scheme personally or through an authorised representative.
3. The scheme details the entire procedure of complaint redressal - Including grounds for customer to file the complaint and 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.
5. It may be noted that the complaint should be made to the RBI Ombudsman not later than one year after receiving the reply of the NBFCs or, in cases where no reply is received, not later than one year and 30 days after the date of the representation to the NBFCs.
6. The entire scheme can be viewed on the RBI website:  
[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/rbios2021\\_amendments05082022.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/rbios2021_amendments05082022.pdf)
7. Customers can lodge their complaint with the Ombudsman office through any of the below modes:
  - Online CMS Portal Link: <https://cms.rbi.org.in>
  - Toll Free: 14448 (IVR:24\*7; Connect with Contact Centre personnel between 8am to 10 pm – Monday to Saturday except National Holidays)
  - Email ID: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)
  - Physical Mode: Centralized Receipt and Processing Centre (CRPC), Reserve Bank of India, 4<sup>th</sup> Floor, Sector 17, Chandigarh – 160017.

Details of the Principal Nodal Officer under the said scheme are mentioned below:

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

## एनबीएफसी लोकपाल योजना

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने जमा, ऋण और अग्रिम तथा अन्य विनिर्दिष्ट मामलों से संबंधित सेवाओं में कमी के खिलाफ शिकायतों के निवारण के लिए लोकपाल की प्रणाली प्रदान करने की दृष्टि से जमा न लेने वाली एनबीएफसी के लिए एनबीएफसी लोकपाल योजना शुरू की है।

### इस योजना की मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं:

1. आरबीआई ने अधिकारियों को नियुक्त किया है, जो लोकपाल योजना के तहत निर्धारित कार्यों को पूरा करने के लिए 'लोकपाल' के रूप में कार्य करेंगे।
2. एनबीएफसी के किसी कार्य या चूक से, जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी हुई है, कोई भी ग्राहक व्यक्तिगत रूप से या किसी प्राधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से योजना के तहत शिकायत दर्ज कर सकता है।
3. यह योजना शिकायत निवारण की संपूर्ण प्रक्रिया का विवरण देती है - जिसमें ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए आधार और शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया शामिल है।
4. ग्राहक द्वारा एनबीएफसी को लिखित अभ्यावेदन दिए जाने और एनबीएफसी द्वारा अस्वीकार किए जाने के बाद या यदि अभ्यावेदन प्राप्त होने से एक माह की अवधि तक एनबीएफसी से कोई उत्तर प्राप्त नहीं होने या यदि शिकायतकर्ता एनबीएफसी द्वारा दिए गए उत्तर से ग्राहक के संतुष्ट न होने पर संबंधित एनबीएफसी की शिकायत ग्राहक द्वारा लोकपाल से की जा सकती है।
5. उल्लेखनीय है कि एनबीएफसी से जवाब प्राप्त होने से एक वर्ष के भीतर लोकपाल को शिकायत की जानी चाहिए। वहीं उन मामलों में जहां कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है तो एक साल के भीतर और एनबीएफसी को अभ्यावेदन की तारीख से 30 दिन के भीतर आरबीआई लोकपाल को शिकायत की जानी चाहिए।
6. पूरी योजना को आरबीआई की वेबसाइट पर देखा जा सकता है:  
[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/rbios2021\\_amendments05082022.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/rbios2021_amendments05082022.pdf)
7. ग्राहक निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से लोकपाल कार्यालय में अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं:
  - ऑनलाइन सीएमएस पोर्टल: लिंक: <https://cms.rbi.org.in>
  - टोल फ्री: 14448 (आईवीआर: २४ \*७ ; संपर्क केंद्र अधिकारी से सुबह ८ बजे से रात १० बजे के बीच संपर्क करें - राष्ट्रीय अवकाशों को छोड़कर सोमवार से शनिवार)
  - ईमेल आईडी: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)
  - प्रत्यक्ष माध्यम : केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी), भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017।

उक्त योजना के तहत प्रधान नोडल अधिकारी का विवरण नीचे दिया गया है:

पदनाम	नाम	ईमेल आईडी	टेलीफोन नं.
प्रधान नोडल अधिकारी	परवीन राणा	<a href="mailto:Perveen.rana@tmf.co.in">Perveen.rana@tmf.co.in</a>	022-61815665

## एनबीएफसी आँबुड्समन स्कीम/लोकपाल योजना

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने (आरबीआय) ठेवी न स्वीकारणाच्या नॉन बँकिंग फायनान्शिअल कंपन्यांसाठी एनबीएफसी लोकपाल योजना सुरु केलेली आहे, जिचा उद्देश ठेवी, कर्जे आणि अग्रीम तसेच इतर विशिष्ट प्रकरणे यांच्याशी संबंधित सेवांच्या बाबतीतील त्रुटींविरोधातील तक्रारींचे निवारण करणे हा आहे.

### या योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये पुढीलप्रमाणे आहेत:

1. या योजनेतर्गत ठरवून दिलेली कार्ये करण्यासाठी आरबीआयने अधिकारी नियुक्त केलेले आहेत, जे 'लोकपाल' म्हणून काम पाहतील.
2. ज्यांच्या परिणामस्वरूपी सेवांमध्ये त्रुटी निर्माण होतील अशा प्रकारच्या एनबीएफसीने पुरविलेल्या सेवांमुळे अन्यायग्रस्त झाल्याची भावना असलेला कोणताही ग्राहक या योजनेतर्गत व्यक्तिशः किंवा अधिकृत प्रतिनिधीच्या माध्यमातून तक्रार दाखल करू शकेल.
3. या योजनेत तक्रारनिवारणाची संपूर्ण कार्यप्रणाली तपशीलवार दिलेली आहे, ज्यात ग्राहकाने तक्रार करण्याची कारणे आणि तक्रार दाखल करण्याची कार्यप्रणाली यांचाही समावेश आहे.
4. संबंधित एनबीएफसीला लेखी निवेदन दिल्यानंतर ते एनबीएफसीने नाकरल्यानंतर किंवा निवेदन प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून एका महिन्याच्या कालावधीत एनबीएफसीकडून काहीही उत्तर प्राप्त झाले नाही किंवा एनबीएफसीने दिलेल्या उत्तराने ग्राहकाचे समाधान झालेले नसेल, तरच ग्राहकाला लोकपालांकडे तक्रार नोंदवता येईल.
5. याची नोंद घ्यावी की, एनबीएफसीकडून उत्तर प्राप्त झाल्यानंतर एका वर्षाच्या आत किंवा जर उत्तर प्राप्त झाले नसेल तर, एनबीएफसीकडे निवेदन सादर केल्याच्या तारखेपासून एक वर्ष ३० दिवसांच्या आतच आरबीआय लोकपालांकडे तक्रार नोंदवली पाहिजे.
6. ही योजना आरबीआयच्या पुढील संकेतस्थळावर संपूर्णपणे पाहिली जाऊ शकते:  
[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/rbios2021\\_amendments05082022.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/rbios2021_amendments05082022.pdf)
7. ग्राहक त्यांची तक्रार खाली दिलेल्या कोणत्याही एका मार्गाने लोकपालांच्या कार्यालयात नोंदवू शकतील:
  - ऑनलाईन सीएमएस पोर्टल: लिंक: <https://cms.rbi.org.in>
  - टोल फ्री: 14448 (तीव्र: २४\*७; राष्ट्रीय सुटी वगळता सोमवार ते शनिवार सकाळी ८ ते रात्री १० दरम्यान संपर्क केंद्रातील कर्मचाऱ्यांशी संपर्क साधा)
  - ईमेल आयडी: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)
  - प्रत्यक्ष रूपात: सेंट्रलाईव्हड रिसिट अँड प्रोसेसिंग सेंटर (सीआरपीसी), भारतीय रिझर्व्ह बँक, ४था मजला, सेक्टर १७, चंदिगड - १६००१७.

सदर योजनेअंतर्गतच्या मुख्य नोडल अधिकाऱ्यांचे तपशील खाली दिलेले आहेत:

हुद्दा	नाव	ईमेल आयडी	दूरध्वनी क्र.
मुख्य नोडल अधिकारी	परवीन राणा	<a href="mailto:Perveen.rana@tmf.co.in">Perveen.rana@tmf.co.in</a>	022-61815665

## ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ

ਭਾਰਤੀਯ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਨੇ ਜਮਹੂ ਰਾਸ਼ੀ ਨਾ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਲਈ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ਜਮਾਂ ਰਾਸ਼ੀ, ਕਰਜਾ ਅਤੇ ਹੋਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਉਣਤਾਈ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਉਣਾ ਹੈ।

ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਹਨ:

1. ਆਰਬੀਆਈ ਨੇ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਤਹਿਤ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤੇ ਕਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਕਰਨ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਿਹੜੇ 'ਲੋਕਪਾਲ' ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨਗੇ।
2. ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਜੋ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕੰਮ ਜਾਂ ਭੁੱਲ ਦੇ ਕਾਰਣ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਮੀ ਤੋਂ ਪੀੜਤ ਹੋਵੇ, ਉਹ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
3. ਇਹ ਸਕੀਮ ਸਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਪੂਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ - ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਲਈ ਆਧਾਰ ਅਤੇ ਸਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
4. ਗਾਹਕ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸਿਕਾਇਤ ਤਦ ਹੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਨੂੰ ਲਿਖਤ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਦੁਆਰਾ ਉਸ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਅਵਧੀ ਤੱਕ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਵਲੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਾ ਮਿਲਿਆ ਹੋਵੇ, ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਸਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਵੇ।
5. ਇਹ ਧਿਆਨ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਿਕਾਇਤ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅੰਦਰ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਾ ਮਿਲਦਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਸਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
6. ਸਾਰੀ ਸਕੀਮ ਨੂੰ ਆਰਬੀਆਈ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਦੇਖਿਆ 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)
7. ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਰਾਹੀਂ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਸਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:
  - ਔਨਲਾਈਨ ਸੀਐਮਐਸ ਪੋਰਟਲ: ਲਿੰਕ: <https://cms.rbi.org.in>
  - ਟੌਲ ਫਰੀ: 14448 (ਇਵਰ: ੨੪\*੭; ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤ 10 ਵਜੇ ਤੱਕ ਜੁੜੇ - ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ।)
  - ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)
  - ਭੌਤਿਕ ਤਰੀਕਾ: ਸੈਟਰਾਲਾਈਜ਼ਡ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ (CRPC), ਭਾਰਤੀਯ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017

ਇਸ ਸਕੀਮ ਤਹਿਤ ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

ਅਹੁਦਾ	ਨਾਮ	ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ	ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ
ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ	ਪ੍ਰਵੀਨ ਰਾਣਾ	<a href="mailto:Perveen.rana@tmf.co.in">Perveen.rana@tmf.co.in</a>	022-61815665

## એનબીએફસી લોકપાલ યોજના

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (આરબીઆઇ)એ થાપણ ન લેનારી એનબીએફસી માટે એનબીએફસી લોકપાલ યોજના રજૂ કરી છે, જેનો ઉદ્દેશ થાપણો, લોન અને એડવાન્સ તથા અન્ય વિશિષ્ટ વિષયોને સંબંધિત સેવાઓમાં ખામી સામે ફરિયાદોનાં નિવારણ માટે લોકપાલની પરણાલી પૂરી પાડવાનો છે.

### યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ:

1. આરબીઆઇએ એવા અધિકારીઓની નિમણૂક કરી છે, જેઓ લોકપાલ યોજના હેઠળ નિર્ધારિત કામગીરીઓ હાથ ધરવા માટે 'લોકપાલ' તરીકે કાર્ય કરશે.
2. કોઈ પણ ગ્રાહક એનબીએફસીનાં કૃત્ય અથવા ચૂકવેલા પરિણામે સેવામાં ખામીથી નારાજ હોય તો તેઓ વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે યોજના હેઠળ ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે.
3. યોજનામાં ફરિયાદ નિવારણની સમગ્ર પ્રક્રિયાની વિગતો આપવામાં આવી છે - જેમાં ગ્રાહક માટે ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેના આધાર અને ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયાનો સમાવેશ થાય છે.
4. ગ્રાહક ફરિયાદ લોકપાલ સમક્ષ માત્ર ત્યારે જ કરી શકાય છે, જ્યારે સંબંધિત એનબીએફસીને લેખિત રજૂઆત કરવામાં આવી હોય અને એનબીએફસી દ્વારા તેનો અસ્વીકાર કરવામાં આવ્યો હોય અથવા જો રજૂઆત પ્રાપ્ત થયાના એક મહિનાની અવધિ સુધી એનબીએફસી પાસેથી કોઈ પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત થયો ન હોય અથવા જો ફરિયાદી એનબીએફસી દ્વારા આપવામાં આવેલા પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય.
5. એ નોંધવું જોઈએ છે કે એનબીએફસીનો પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત થયાના એક વર્ષની અંદર, અથવા એવા કિસ્સામાં, જેમાં એનબીએફસીને કરેલી રજૂઆતની તારીખ પછીના એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર કોઈ પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત થયો ન હોય તો ફરિયાદ આરબીઆઇના લોકપાલ સમક્ષ કરવી જોઈએ.
6. સમગ્ર યોજના આરબીઆઇની વેબસાઇટ પર જોઈ શકાય છે:  
[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/rbios2021\\_amendments05082022.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/rbios2021_amendments05082022.pdf)
7. ગ્રાહકો નીચેની કોઈ પણ રીત મારફતે લોકપાલની ઓફિસમાં તેમની ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે.
  - ઓનલાઇન સીએમએસ પોર્ટલ: લિંક: <https://cms.rbi.org.in>
  - ટોલ ફ્રી: 14448 (ઇવર; ૨૪\*૭; રાષ્ટ્રીય રજાઓ સિવાય, સોમવારથી શનિવાર - સવારે 8 થી રાતરે 10 વાગ્યા સુધી સંપર્ક કેન્દ્રના કમ્પ્યુટર સાથે જોડાઓ.)
  - ઇમેઇલ આઇડી: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)
  - ફિઝિકલ રીત: સેન્ટ્રલ ઇસ્ટ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (સીઆરપીસી), ભારતીય રિઝર્વ બેંક, 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંડિગઢ - 160017.

ઉપરોક્ત યોજના હેઠળ પિરન્સપલ નોડલ ઓફિસરની વિગતો નીચે જણાવવામાં આવી છે:

હોદ્દો	નામ	ઇમેઇલ આઇડી	ટેલિફોન નંબર
પિરન્સપલ નોડલ ઓફિસર	પરવીન રાણા	<a href="mailto:Perveen.rana@tmf.co.in">Perveen.rana@tmf.co.in</a>	022-61815665

## এনবিএফচিৰ ন্যায়াধীশ আঁচনি

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (RBI) আমানত গ্ৰহণ নকৰা এনবিএফচিৰ বাবে এনবিএফচি ওষাডচমেন বা ন্যায়াধীশ আঁচনি আৰম্ভ কৰিছে, যাৰ উদ্দেশ্য হৈছে আমানত, ঋণ আৰু অগ্ৰিম আৰু অন্যান্য নিৰ্দিষ্ট বিষয়সমূহৰ সৈতে সম্পৰ্কিত সেৱাত অভাৱৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগৰ নিষ্পত্তিৰ বাবে এক ন্যায়াধীশ ব্যৱস্থা প্ৰদান কৰা।

### এই আঁচনিৰ মূল বৈশিষ্ট্যসমূহ হ'ল-

- ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে ন্যায়াধীশ আঁচনিৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত কাম-কাজ সম্পাদন কৰিবলৈ 'ওষাডচমেন বা ন্যায়াধীশ' হিচাপে কাম কৰিবলৈ বিষয়া নিযুক্তি দিছে।
- এনবিএফচিৰ যিকোনো কাৰ্য বা কামৰ ভুলৰ বাবে সেৱাৰ যিকোনো অভাৱৰ ফলত প্ৰভাৱিত হোৱা যিকোনো গ্ৰাহকে ব্যক্তিগতভাৱে বা কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত প্ৰতিনিধিৰ জৰিয়তে আঁচনিখনৰ অধীনত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে।
- গ্ৰাহকে অভিযোগ দাখিল কৰাৰ ভিত্তি আৰু অভিযোগ দাখিল কৰাৰ পদ্ধতিকে ধৰি - আঁচনিখনত অভিযোগ নিৰাময়ৰ সমগ্ৰ পদ্ধতিৰ বিৱৰণ দিয়া হৈছে।
- নিৰ্দিষ্ট এনবিএফচিলৈ লিখিত আবেদন কৰাৰ পিছত আৰু এনবিএফচিৰ দ্বাৰা নাকচ কৰাৰ পিছত, বা প্ৰতিনিধিত্ব প্ৰাপ্ত হোৱাৰ এমাহৰ ভিতৰত এনবিএফচিৰ পৰা কোনো উত্তৰ প্ৰাপ্ত নহ'লে বা এনবিএফচিয়ে দিয়া উত্তৰত অভিযোগকাৰী সন্তুষ্ট নহ'লেহে ন্যায়াধীশৰ ওচৰত গ্ৰাহকৰ অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰি।
- মন কৰিব লাগিব যে এনবিএফচিৰ পৰা উত্তৰ পোৱাৰ এবছৰৰ ভিতৰত আৰবিআই ন্যায়াধীশৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰিব লাগিব বা যদি কোনো উত্তৰ পোৱা নাযায়, তেন্তে অভিযোগটো এনবিএফচি -ৰ ওচৰত প্ৰতিনিধিত্বৰ তাৰিখৰ পৰা এবছৰৰ ভিতৰত আৰু 30 দিনৰ পিছত অভিযোগ দাখিল কৰিব লাগিব।
- সম্পূৰ্ণ আঁচনিখন ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ ৱেবছাইটত চাব পাৰি:  
[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/rbios2021\\_amendments05082022.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/rbios2021_amendments05082022.pdf)
- গ্ৰাহকসকলে নিম্নলিখিত যিকোনো পদ্ধতিৰ জৰিয়তে ন্যায়াধীশৰ কাৰ্যালয়ত তেওঁলোকৰ অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে:
  - অনলাইন চিএমএছ পৰ্টেল: লিংক: <https://cms.rbi.org.in>
  - টোল ফ্ৰি: 14448 (ইভাৰ: ২৪\*৭; ৰাতিপুৱা ৮ বজাৰ পৰা নিশা ১০ বজাৰ ভিতৰত যোগাযোগ কেন্দ্ৰৰ কৰ্মীসকলৰ সৈতে সংযোগ স্থাপন কৰক - ৰাষ্ট্ৰীয় বন্ধৰ দিনবোৰৰ বাহিৰে সোমবাৰৰ পৰা শনিবাৰলৈকে)
  - ইমেল আইডি: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)
  - ফিজিকেল মোড: কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ (চিআৰপিচি), ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক, চতুৰ্থ মহলা, চেক্টৰ 17, চণ্ডীগড় - 160017

উক্ত আঁচনিখনৰ অধীনত মুখ্য নোডেল বিষয়াৰ বিৱৰণ তলত দিয়া হৈছে:

পদবী	নাম	ইমেল আইডি	ফোন নং
প্ৰধান নোডেল বিষয়া	পাৰভীন ৰানা	<a href="mailto:Perveen.rana@tmf.co.in">Perveen.rana@tmf.co.in</a>	022-61815665

## এনবিএফসিনিয়ায়পাল প্রকল্প

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (RBI) আমানত গ্রহণ না করা এনবিএফসির জন্য একটি ওষ্যাসম্মান স্কিম চালু করেছে, যার উদ্দেশ্য হল আমানত, ঋণ এবং অগ্রিম সহ পরিষেবায় অভাবের বিরুদ্ধে অভিযোগের নিষ্পত্তির জন্য একটি ওষ্যাসম্মান বা ন্যায়পাল ব্যবস্থা প্রদান করা।

এই প্রকল্পের প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি হল:

1. ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক ন্যায়পাল প্রকল্পের অধীনে নির্ধারিত কার্য সম্পাদনের জন্য 'ন্যায়পাল' হিসেবে কাজ করবেন এমন কর্মকর্তাদের নিয়োগ করেছে।
2. এনবিএফসির (NBFC) কোনও কাজ বা ভুলের কারণে পরিষেবার কোনও ঘটনিত ক্ষতিগ্রস্ত যে কোনও গ্রাহক ব্যক্তিগতভাবে বা অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে এই প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।
3. এই প্রকল্পে সম্পূর্ণ অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়ার বিস্তারিত বর্ণনা দেওয়া হয়েছে - যার মধ্যে রয়েছে গ্রাহক কোন কোন বিষয়ের ভিত্তিতে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন এবং অভিযোগ দায়েরের পদ্ধতি।
4. নির্দিষ্ট এনবিএফসি-র কাছে লিখিতভাবে আবেদন করার পর এবং এনবিএফসি কর্তৃক প্রত্যাখ্যাত হওয়ার পর, অথবা প্রতিনিধিত্ব প্রাপ্তির এক মাসের মধ্যে এনবিএফসি-র কাছে থেকে কোনও উত্তর না পেলে অথবা অভিযোগকারী এনবিএফসি-র দেওয়া উত্তরে সন্তুষ্ট না হলে, কেবলমাত্র তখনই ন্যায়পালের কাছে গ্রাহকের অভিযোগ করা যেতে পারে।
5. উল্লেখ্য যে, এনবিএফসি থেকে উত্তর পাওয়ার এক বছরের মধ্যে আরবিআই ন্যায়পালের কাছে অভিযোগ দায়ের করতে হবে, অথবা যদি কোনও উত্তর না পাওয়া যায়, তাহলে এনবিএফসি এ-এর কাছে প্রতিনিধিত্বের তারিখ থেকে এক বছরের ভেতর এবং 30 দিনের পর অভিযোগ দায়ের করতে হবে।
6. সম্পূর্ণ স্কিমটি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের 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)
7. গ্রাহকরা নিম্নলিখিত যেকোনো পদ্ধতির মাধ্যমে ন্যায়পাল অফিসে তাদের অভিযোগ দায়ের করতে পারেন:
  - অনলাইন সিএমএস পোর্টাল: লিঙ্ক: <https://cms.rbi.org.in>
  - টোল ফ্রি: 14448 (ইভার: ২৪\* ৭; জাতীয় ছুটির দিনগুলি বাদে সোমবার থেকে শনিবার - সকাল ৮টা থেকে রাত ১০টার মধ্যে যোগাযোগ কেন্দ্রের কর্মীদের সাথে যোগাযোগ করুন।
  - ইমেল আইডি: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)
  - ফিজিক্যাল মোড: সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার (CRPC), রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, চতুর্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017

উক্ত প্রকল্পের অধীনে প্রধান নোডাল অফিসারের বিবরণ নীচে দেওয়া হল:

পদবী	নাম	ইমেল আইডি	ফোন নং
প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার	পারভীন রানা	<a href="mailto:Perveen.rana@tmf.co.in">Perveen.rana@tmf.co.in</a>	022-61815665

# ଏନ୍.ବି.ଏଫ୍.ସି. ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆର୍.ବି.ଆଇ.) ଜମା, ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରମ ତଥା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ମାମଲା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସେବାରେ ଅଭାବ/ଅପୂର୍ଣ୍ଣତା/ଛୁଟି-ବିରୁପତି ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରତିକାର ଲାଗି ଏକ ଲୋକପାଳ ପ୍ରଣାଳୀ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବାର ଲକ୍ଷ୍ୟ ସହିତ ଅଣ-ଜମା ଗ୍ରହଣକାରୀ ଏନ୍.ବି.ଏଫ୍.ସି.ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଏନ୍.ବି.ଏଫ୍.ସି. ଲୋକପାଳ ଯୋଜନାର ଶୁଭାରମ୍ଭ କରିଛି ।

## ଯୋଜନାର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟାବଳୀ ନିମ୍ନ ଅନୁଯାୟୀ ଅଟେ:

1. ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ 'ଲୋକପାଳ' ଭାବେ କାର୍ଯ୍ୟ କରି ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକୁ ସମ୍ପାଦନ କରିବା ନିମନ୍ତେ ଆର୍.ବି.ଆଇ. ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତ କରିଛି ।
2. ଏନ୍.ବି.ଏଫ୍.ସି.ର କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟ କିମ୍ବା ଛୁଟି-ବିରୁପତି ଯୋଗୁଁ ଘଟିଥିବା ସେବାରେ ଅପୂର୍ଣ୍ଣତା/ଅଭାବ କାରଣରୁ ବ୍ୟତ୍ୟତ ଯେକୌଣସି ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବେ କିମ୍ବା ଏକ ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ଜରିଆରେ ଉକ୍ତ ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଦାଏର କରିପାରିବେ ।
3. ଯୋଜନାରେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାରର ସମଗ୍ର ପଦ୍ଧତି ବର୍ଣ୍ଣିତ ରହିଛି - ଯାହା ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକ କେଉଁ କେଉଁ କାରଣରୁ ଅଭିଯୋଗ ଦାଏର କରିପାରିବେ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ଦାଏର କରିବାର ପଦ୍ଧତି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଅଟେ ।
4. ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏନ୍.ବି.ଏଫ୍.ସି. ନିକଟରେ ଲିଖିତ ଅଭିବେଦନ କରାଯିବା ଏବଂ ଏନ୍.ବି.ଏଫ୍.ସି. ଦ୍ୱାରା ତାହା ଖାରଜ ହେବା କିମ୍ବା ଅଭିବେଦନ ପ୍ରାପ୍ତରୁ ଏକ ମାସ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଏନ୍.ବି.ଏଫ୍.ସି. ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ଉତ୍ତର ପ୍ରାପ୍ତ ନ ହେବା କିମ୍ବା ଏନ୍.ବି.ଏଫ୍.ସି. ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ଉତ୍ତରକୁ ନେଇ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହେବା ପରେ ହିଁ କେବଳ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ଦାଏର କରାଯାଇପାରିବ ।
5. ଏହା ଧ୍ୟାନରେ ରଖାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯେ, ଆର୍.ବି.ଆଇ. ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଏନ୍.ବି.ଏଫ୍.ସି.ଠାରୁ ଉତ୍ତର ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ଏକ ବର୍ଷ ମଧ୍ୟରେ ଦାଖଲ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ କିମ୍ବା କୌଣସି ଉତ୍ତର ପ୍ରାପ୍ତ ନ ହୋଇଥିବା ମାମଲାଗୁଡ଼ିକରେ ତାହା ଏନ୍.ବି.ଏଫ୍.ସି.କୁ ଅଭିବେଦନ କରାଯିବା ପରେ ଏକ ବର୍ଷ ଓ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଦାଖଲ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ।
6. ସମଗ୍ର ଯୋଜନା ଆର୍.ବି.ଆଇ.ର ନିମ୍ନପ୍ରଦତ୍ତ ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ଦେଖାଯାଇପାରିବ:  
[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/rbios2021\\_amendments05082022.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/rbios2021_amendments05082022.pdf)
7. ଗ୍ରାହକମାନେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ମାଧ୍ୟମ ଜରିଆରେ ଲୋକପାଳଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ:
  - ଅନଲାଇନ୍ ସିଏମ୍‌ଏସ୍ ପୋର୍ଟାଲ୍: ଲିଙ୍କ୍: <https://cms.rbi.org.in>
  - ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି: 14448 (ଇଭର: ୨୪\*୭; ଜାତୀୟ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ ସୋମବାରରୁ ଶନିବାର - ସକାଳ ୮ଟାରୁ ରାତି 10ଟା ମଧ୍ୟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କେନ୍ଦ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ ।)
  - ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)
  - ବାସ୍ତବିକ କାଗଜପତ୍ର ମାଧ୍ୟମ: କେନ୍ଦ୍ରୀକୃତ ରସିଦ୍ ଓ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର (ସି.ଆର୍.ପି.ସି.), ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, 4ର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - 160017 ।

ଉକ୍ତ ଯୋଜନା ଅନ୍ତର୍ଗତ ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କର ବିବରଣୀ ତଳେ ଦର୍ଶାଯାଇଛି:

ପଦବୀ	ନାମ	ଇମେଲ୍ ଆଇଡି	ଟେଲିଫୋନ୍ ନଂ.
ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ	ପରବୀନ ରାଣା	<a href="mailto:Perveen.rana@tmf.co.in">Perveen.rana@tmf.co.in</a>	022-61815665



## NBFC అంబుడ్స్‌ను స్కీమ్

డిపాజిట్లు, రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులు మరియు ఇతర నిర్దిష్ట విషయాలకు సంబంధించిన సేవలలో లోపంపై ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి అంబుడ్స్‌ను స్కీమ్ ను అందించడానికి, డిపాజిట్ తీసుకోని NBFCల కోసం రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) NBFC అంబుడ్స్‌ను స్కీమ్ ని ప్రారంభించింది.

### ఈ స్కీమ్ యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు:

1. అంబుడ్స్‌ను స్కీమ్ కింద నిర్దేశించిన విధులను నిర్వహించడానికి 'అంబుడ్స్‌ను స్కీమ్'గా వ్యవహరించే అధికారులను RBI నియమించింది.
2. సేవలో లోపం కారణంగా NBFCల చర్యలేదా నిర్లక్ష్యం వల్ల బాధపడే ఏ కస్టమర్ అయినా ఈ స్కీమ్ కింద వ్యక్తిగతంగా లేదా అధీకృత పతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు
3. ఈ స్కీమ్ ఫిర్యాదు పరిష్కార పక్కియ మొత్తాన్ని వివరిస్తుంది - కస్టమర్ ఫిర్యాదు చేయడానికి గల కారణాలు మరియు ఫిర్యాదు చేయడానికి గల విధానాన్ని కలిగి ఉంటుంది.
4. సంబంధిత NBFCకి వ్రాతపూర్వక పాతినిధ్యం వహించి, NBFC తిరస్కరించిన తర్వాత లేదా ప్రాతినిధ్యాన్ని అందిన ఒక నెల వ్యవధిలో NBFC నుండి ఎటువంటి సమాధానం రాకపోతే లేదా NBFC ఇచ్చిన సమాధానంతో ఫిర్యాదుదారుడు సంతృప్తి చెందని సందర్భంలో మూతమే కస్టమర్ ఫిర్యాదును అంబుడ్స్‌ను స్కీమ్ కు చేయవచ్చు
5. NBFCల నుండి సమాధానం అందిన ఒక సంవత్సరం లోపు లేదా సమాధానం అందని సందర్భాలలో, NBFCలకు పాతినిధ్యం వహించిన తేదీ నుండి ఒక సంవత్సరం 30 రోజుల లోపు RBI అంబుడ్స్‌ను స్కీమ్ కు ఫిర్యాదు చేయాలని గమనించాలి.
6. మొత్తం స్కీమ్ ని RBI వెబ్ సైట్ లో చూడవచ్చు  
[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/rbios2021\\_amendments05082022.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/rbios2021_amendments05082022.pdf)
7. కస్టమర్లు ఈ కింది పద్ధతుల ద్వారా అంబుడ్స్‌ను స్కీమ్ కార్యాలయంలో తమ ఫిర్యాదును దాఖలు చేయవచ్చు
  - ఆన్ లైన్ CMS పోర్టల్: లింక్: <https://cms.rbi.org.in>
  - ట్రోల్ ఫీ: 14448 (యువర్: ౨౪\*౭; జాతీయ సెలవు దినాలు తప్ప సోమవారం నుండి శనివారం వరకు ఉదయం 8 గంటల నుండి రాత్రి 10 గంటల వరకు కాంటాక్ట్ సెంటర్ సిబ్బందితో కనెక్ట్ అవ్వండి)
  - ఇమెయిల్ ID: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)
  - ఫిజికల్ మోడ్: కేంద్రీకృత రసీదు మరియు పాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC), రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160017.

పేర్కొన్న ఈ స్కీమ్ ప్రకారం పిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ వివరాలు కింద పేర్కొనబడ్డాయి:

హోదా	పేరు	ఈమెయిల్ ఐడి	టెలిఫోన్ నం.
ప్రిన్సిపల్ లోడల్ ఆఫీసర్	పర్వీన్ రాణా	<a href="mailto:Perveen.rana@tmf.co.in">Perveen.rana@tmf.co.in</a>	022-61815665

## NBFC ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿ (ಓಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್) ಯೋಜನೆ

ಲೇವಣಿಗಳು, ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿನ ನ್ಯೂನತೆಗಳ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಆರ್‌ಬಿಐ) ಲೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದ NBFCಗಳಿಗಾಗಿ NBFC ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದೆ.

ಈ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು ಹೀಗಿವೆ:

1. ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿ ಯೋಜನೆಯಡಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು "ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿ"ಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐ ನೇಮಿಸಿದೆ.
2. ಈ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ಸೇವೆಯ ನ್ಯೂನತೆಯಿಂದಾಗಿ NBFCಗಳ ಕಾರ್ಯ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ ತೊಂದರೆಗೊಳಗಾದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
3. ಈ ಯೋಜನೆಯು ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಕಾರಣಗಳು ಮತ್ತು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
4. ಸಂಬಂಧಿತ NBFCಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ನಿರೂಪಿಸಿದ ನಂತರ ಮತ್ತು ಅದು NBFCಯಿಂದ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ನಂತರ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ NBFCಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ NBFC ನೀಡಿದ ಉತ್ತರದಿಂದ ದೂರುದಾರರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
5. NBFCಗಳ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ವರ್ಷದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಪಡೆಯದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ NBFCಗಳಿಗೆ ದೂರನ್ನು ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕದ ನಂತರ ಒಂದು ವರ್ಷದ ಒಳಗೆ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ನೆನಪಿಡಬೇಕು.
6. ಇಡೀ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ವೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು:  
[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/rbios2021\\_amendments05082022.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/rbios2021_amendments05082022.pdf)
7. ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಯ ಕಚೇರಿಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:
  - ಆನ್‌ಲೈನ್ ಸಿಎಂಎಸ್ ಪೋರ್ಟಲ್ ಲಿಂಕ್: <https://cms.rbi.org.in>
  - ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ: 14448 (ಇವಾ: ೨೪\*೭; ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8 ರಿಂದ ರಾತ್ರಿ 10 ರವರೆಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರದ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಸಾಧಿಸಿ)
  - ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)
  - ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನ: ಸೆಂಟ್ರಲ್ ಸ್ಟಾ ರಿಸಿಪ್ಸ್ ಆಂಡ್ ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್ (CRPC), ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡಿಗಡ - 160017.

ಸದರಿ ಯೋಜನೆಯಡಿ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ:

ಹುದ್ದೆ	ಹೆಸರು	ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ	ದೂರವಾಣಿ ಸಂ.
ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ	ಪ್ರವೀಣ್ ರಾಣಾ	<a href="mailto:Perveen.rana@tmf.co.in">Perveen.rana@tmf.co.in</a>	022-61815665

## NBFC குறைதீர்ப்பாய திட்டம்

டெபாசிட், கடன்கள் மற்றும் அட்வான்ஸ்கள் மற்றும் பிற குறிப்பிட்ட விஷயங்கள் தொடர்பான சேவைகளில் குறைபாட்டிற்கு எதிரான புகார்களை நிவர்த்தி செய்வதற்காகக் குறைதீர்ப்பாய முறையை வழங்குவதற்கான நோக்கத்துடன் டெபாசிட் பெறாதவங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்காக NBFC தீர்ப்பாயத் திட்டத்தினை இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) அறிமுகப்படுத்தியுள்ளது

### திட்டத்தின் சிறப்பம்சங்களாவன:

1. குறைதீர்ப்பாய திட்டத்தின் கீழ் அமைக்கப்பட்டுள்ள பணிகளைச் செய்ய, 'குறைதீர்ப்பாயம்& ஆகச் செயல்படும் அதிகாரிகளை ரிசர்வ் வங்கி நியமித்துள்ளது.
2. வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களின் செயல்பாடு அல்லது சேவையில் குறைபாட்டின் விளைவாக வேதனை அடைந்த எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலம் இந்தத் திட்டத்தின் கீழ்ப் புகார் அளிக்கலாம்.
3. வாடிக்கையாளர் புகாரைத் தாக்கல் செய்வதற்கான காரணங்கள் மற்றும் புகாரைத் தாக்கல் செய்வதற்கான நடைமுறை உட்பட - புகார் நிவர்த்தியின் முழு நடைமுறையையும் இந்தத் திட்டம் விவரிக்கிறது.
4. சம்பந்தப்பட்ட வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனத்திற்கு எழுத்துப்பூர்வமாகப் புகாரளிக்கப்பட்டு பின்னர் நிராகரிக்கப்பட்டிருந்தால் அல்லது புகார் வழங்கிய ஒரு மாதக் காலத்திற்கு வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனத்திலிருந்து எந்தப் பதிலும் பெறப்படாவிட்டால் அல்லது வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் வழங்கிய பதிலால் புகார் அளிப்பவர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் மட்டுமே வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பாயத்தில் புகாரை வழங்கலாம்.
5. வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களின் பதிலைப் பெற்ற ஒரு வருடத்திற்குள் அல்லது, புகார் வழங்கிய தேதிக்கு 30 நாட்களுக்குப் பிறகு ஒரு வருடத்திற்குள் வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனத்திடமிருந்து பதில் பெறப்படாத சந்தர்ப்பங்களில், புகார் அளிக்கப்பட வேண்டும் என்பதைக் கவனத்தில் கொள்ளவும்.
6. முழுத் திட்ட விவரத்தையும் ரிசர்வ் வங்கி இணையதளத்தில் காணலாம்:  
[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/rbios2021\\_amendments05082022.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/rbios2021_amendments05082022.pdf)
7. வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகாரைக் குறைதீர்ப்பாய அலுவலகத்தில் கீழ்க்கண்ட எந்த முறையிலும் பதிவு செய்யலாம்:
  - ஆன்லைன் CMS போர்டல்: லின்க்: <https://cms.rbi.org.in>
  - கட்டணமில்லாத் தொலைபேசி எண்: 14448 (இவர்: உச\*எ; தேசிய விடுமுறை நாட்கள் தவிர திங்கள் முதல் சனி வரை காலை 8 மணி முதல் இரவு 10 மணி வரை தொடர்பு மைய ஊழியர்களுடன் இணையுங்கள்.)
  - இமெயில் ஐடி: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)
  - நேரில்: மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் (CRPC), இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், பிரிவு 17, சண்டிகர் - 160017.

இத்திட்டத்தின் கீழ் முதன்மை நோடல் அலுவலரின் விவரங்கள் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ளன:

பதவி	பெயர்	இமெயில் ஐடி	தொலைபேசி எண்.
முதன்மை நோடல் அலுவலர்	பெர்வீன் ராணா	<a href="mailto:Perveen.rana@tmf.co.in">Perveen.rana@tmf.co.in</a>	022-61815665

## എൻബിഎഫ്സി ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം

നികേഷപങ്ങൾ, വായ്പകൾ, അഡ്വാൻസുകൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട സേവനങ്ങളിലെ പോരായ്മകൾ സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ) ഓംബുഡ്സ്മാൻ സംവിധാനം ഒരുക്കുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ, നിക്ഷേപം സ്വീകരിക്കാത്ത എൻബിഎഫ്സികൾക്കായി എൻബിഎഫ്സി ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം ആരംഭിച്ചു.

### ഈ സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ ആണ്:

1. ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം പ്രകാരം നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള പ്രവർത്തനങ്ങൾ നിർവഹിക്കുന്നതിന് 'ഓംബുഡ്സ്മാൻ' ആയി പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥരെ ആർബിഐ നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്.
2. ഒരു എൻബിഎഫ്സി-യുടെ പ്രവൃത്തിയോ വീഴ്ചയോ മൂലം സേവനത്തിലെ പോരായ്മയ്ക്ക് കാരണമായതായി പരാതിയുള്ള ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും ഈ സ്കീം പ്രകാരം നേരിട്ടോ അംഗീകൃത പ്രതിനിധി വഴിയോ പരാതി നൽകാം.
3. ഉപഭോക്താവിന് പരാതി നൽകാനുള്ള കാരണങ്ങളും പരാതി നൽകാനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങളും ഉൾപ്പെടെ, പരാതി പരിഹാരത്തിന്റെ മുഴുവൻ നടപടിക്രമങ്ങളും ഈ സ്കീമിൽ വിശദമാക്കിയിട്ടുണ്ട്.
4. ബന്ധപ്പെട്ട എൻബിഎഫ്സി-ക്ക് രേഖാമൂലമുള്ള നിവേദനം നൽകുകയും എൻബിഎഫ്സി അത് നിരസിക്കുകയും ചെയ്തതിനു ശേഷമോ, അല്ലെങ്കിൽ നിവേദനം ലഭിച്ച് ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ എൻബിഎഫ്സി-യിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിച്ചില്ലെങ്കിലോ, അല്ലെങ്കിൽ എൻബിഎഫ്സി നൽകിയ മറുപടിയിൽ പരാതിക്കാരൻ തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ മാത്രമേ ഒരു ഉപഭോക്താവിന് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതി നൽകാൻ കഴിയൂ.
5. എൻബിഎഫ്സി-കളുടെ മറുപടി ലഭിച്ചതിന് ശേഷം ഒരു വർഷത്തിനുള്ളിലോ അല്ലെങ്കിൽ മറുപടി ലഭിക്കാത്ത സന്ദർഭങ്ങളിൽ, എൻബിഎഫ്സി-കൾക്ക് നിവേദനം നൽകിയ തീയതിക്ക് ഒരു വർഷവും 30 ദിവസവും കഴിയുന്നതിനു മുമ്പോ ആർബിഐ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതി സമർപ്പിക്കണമെന്ന് ഓർമ്മിക്കേണ്ടതാണ്.
6. മുഴുവൻ സ്കീമും ആർബിഐ വെബ്സൈറ്റിൽ കാണാൻ കഴിയും:  
[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/rbios2021\\_amendments05082022.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/rbios2021_amendments05082022.pdf)
7. താഴെപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും രീതികളിലൂടെ ഉപഭോക്താക്കൾ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസിൽ പരാതി സമർപ്പിക്കാം:
  - ഓൺലൈൻ സിഎംഎസ് പോർട്ടൽ: ലിങ്ക്: <https://cms.rbi.org.in>
  - ടോൾ ഫ്രീ: 14448 (ഇവർ: ൨൪\*൭; ദേശീയ അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ രാവിലെ 8 മുതൽ രാത്രി 10 വരെ കോൺടാക്ട് സെന്റർ ഉദ്യോഗസ്ഥരുമായി ബന്ധപ്പെടുക)
  - ഇമെയിൽ ഐഡി: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)
  - തപാലിൽ : സെൻട്രലൈസ്ഡ് റെസീറ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ (സിആർപിസി), റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, 4- ആം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ് - 160017.

പ്രസ്തുത സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ചുവടെ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു:

പദവി	പേര്	ഇമെയിൽ ഐഡി	ടെലിഫോൺ നമ്പർ
പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ	പർവീൻ റാണ	<a href="mailto:Perveen.rana@tmf.co.in">Perveen.rana@tmf.co.in</a>	022-61815665