

PUN. CAB. APTP. No. S1034/ 09.06.002 /2023-2024

12 सितंबर 2023

प्रबंध निदेशक / मुख्य कार्यकारी अधिकारी
गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता

महोदय / महोदया,

**गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ताओं के अधिकारियों के लिए उपभोक्ता संरक्षण पर कार्यक्रम
(ऑनलाइन मोड) (16 से 18 अक्टूबर, 2023)**

भारतीय रिज़र्व बैंक, सीएबी, पुणे 16 से 18 अक्टूबर, 2023 तक गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ताओं के अधिकारियों के लिए उपभोक्ता संरक्षण पर कार्यक्रम आयोजित कर रहा है।

2. कार्यक्रम के उद्देश्य: कार्यक्रम के उद्देश्य निम्नानुसार हैं:

क. निम्न के बारे में ज्ञान प्रदान करना

- ग्राहक सेवा और उपभोक्ता संरक्षण पर मौजूदा नियामक दिशानिर्देश
- एकीकृत लोकपाल योजना
- शिकायत प्रबंधन प्रणाली
- डिजिटल भुगतान और उपभोक्ता संरक्षण

ख. ग्राहक सेवा और उपभोक्ता संरक्षण पर सॉफ्ट स्किल इनपुट प्रदान करना

3. कार्यक्रम सिस्को वेबएक्स प्लेटफॉर्म पर सुबह 09.45 बजे से शाम 5.30 बजे तक आयोजित किया जाएगा। प्रतिभागी किसी भी डिवाइस से कैमरा (लैपटॉप, पीसी, स्मार्टफोन आदि) और अच्छे बैंडविड्थ के साथ एक स्थिर इंटरनेट कनेक्शन के साथ जुड़ सकते हैं। WebEx प्लेटफॉर्म में शामिल होने के बारे में विवरण प्रतिभागियों को यथासमय सूचित किया जाएगा।

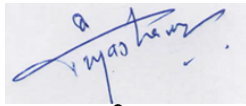
4. पाठ्यक्रम सामग्री: कार्यक्रम की व्यापक पाठ्यक्रम सामग्री अनुबंधक I में दी गई है:

5. हम आपसे इस कार्यक्रम के लिए अपने संगठन से ग्राहक सेवा/शिकायत प्रबंधन विभाग में कार्यरत अधिकारियों/नोडल अधिकारियों को नामित करने का अनुरोध करते हैं। नामांकन 06 अक्टूबर 2023 को या उससे पहले nomination.ami@rbi.org.in पर भेजे जा सकते हैं। शुल्क संबंधी जानकारी के लिए, कृपया अनुबंधक II देखें। चूंकि यह एक ऑनलाइन कार्यक्रम है, इसलिए कार्यक्रम में नामांकन संख्या पर कोई प्रतिबंध नहीं है।

6. नामांकन संबंधी पूछताछ के लिए, आप नामांकन डेस्क (श्री प्रथमेश पाटील- टेलीफोन नंबर 020 2558 2396) से संपर्क कर सकते हैं या ई-मेल के माध्यम से nomination.ami@rbi.org.in पर संपर्क कर सकते हैं।

याद रखने के लिए महत्वपूर्ण तिथियां	
कार्यक्रम तिथियां	16 से 18 अक्टूबर, 2023
समय	09.45 a.m. to 5.30 p.m
नामांकन प्राप्त करने की अंतिम तिथि	6 अक्टूबर 2023
कार्यक्रम का समापन	18 अक्टूबर, 2023 को शाम 5.30 बजे

सादर



(पूजा शर्मा)
सहायक महाप्रबंधक
कार्यक्रम निदेशक
मोबाईल: 9425015082

Encl.: As above

कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, विद्यापीठ मार्ग, पुणे - 411 016 (महाराष्ट्र) भारत
फोन : (91-020) 25538392 फेक्स : (91-020) 25538959/25537089 ई-मेल: principalcab@rbi.org.in

College of Agricultural Banking, University Road, Pune - 411 016, (Maharashtra), INDIA
Phone : (91-020) 25538392 Fax : (91-020) 25538959/25537089 E-mail : principalcab@rbi.org.in

हिंदी आसान है, इसका प्रयोग बढ़ाइये

Module I – Regulatory Guidelines on Customer Service and Consumer Protection

- Consumer Education and Protection – An overview
- RBI guidelines on KYC and Customer Service
- RBI Integrated Ombudsman Scheme

Module II – Digital Financial Services and consumer protection

- Digital Payment Products - Overview, Features & Safeguards
- RBI Guidelines on Digital Payment Services & Products – A Consumer Protection Perspective

Module III – Grievance Redress – Operational Aspects

- Resolution of complaints relating to PPIs
- Root Cause Analysis of Complaints
- Complaint Management System – Functionalities & demonstration

Module IV – Behavioural Perspectives

- Role of effective communication in providing customer service and handling customer grievances

अनुबंधक ॥

Fee Structure for

**गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ताओं के अधिकारियों के लिए उपभोक्ता संरक्षण पर कार्यक्रम
(ऑनलाइन मोड) (16 से 18 अक्टूबर, 2023)**

Sr. No	Group	Total Tuition Fees per participant including GST (in Rs.) (Total number of hours = 13)
1	NBFCs and Companies	3835

PLEASE DON'T REMIT THE PAYMENT THROUGH RTGS. PLEASE MAKE THE PAYMENT BY NEFT ONLY

In terms of section 48 of RBI Act 1934, RBI is exempted from payment of Income Tax or Super Tax on any of its Income, Profits or Gains. Nominating institutions should, therefore, not deduct TDS on the Programme Fees.

कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, विद्यापीठ मार्ग, पुणे - 411 016 (महाराष्ट्र) भारत

फोन : (91-020) 25538392 फेक्स : (91-020) 25538959/25537089 ई-मेल: principalcab@rbi.org.in

College of Agricultural Banking, University Road, Pune - 411 016, (Maharashtra), INDIA
Phone : (91-020) 25538392 Fax : (91-020) 25538959/25537089 E-mail : principalcab@rbi.org.in

हिंदी आसान है, इसका प्रयोग बढ़ाइये



भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा वर्ष 1969 में ग्रामीण और सहकारी बैंकिंग में प्रशिक्षण इनपुट प्रदान करने के लिए कृषि बैंकिंग महाविद्यालय (सीएबी) की स्थापना की गई। इसके बाद, भारतीय वित्तीय क्षेत्र की बदलती अपेक्षाओं को ध्यान में रखे हुए, महाविद्यालय द्वारा कृषि बैंकिंग, एमएसएमई वित्तपोषण, वित्तीय समावेशन और साक्षरता, मानव संसाधन और नेतृत्व आदि जैसे अन्य क्षेत्रों में प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए अपने दायरे का विस्तार किया गया। अकादमिक वर्ष 2021 से महाविद्यालय द्वारा चार फोकस एरिया (4C) यथा कॉर्पोरेट गवर्नेंस, साइबर सुरक्षा, उपभोक्ता संरक्षण और अनुपालन प्रबंधन की पहचान की गई हैं ताकि वित्तीय प्रणाली में मजबूती प्रदान करने और सेवा मानकों में वृद्धि करने के लिए बैंकों तथा फाइनेंशियल प्रोफेशनलों की क्षमता निर्माण की जा सके। महाविद्यालय द्वारा विभिन्न संस्थाओं के सहयोग से कार्यक्रमों और अनुसंधान सम्मेलनों का भी आयोजन किया जाता है। इसी के साथ, महाविद्यालय द्वारा राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय संस्थानों के लिए उनकी आवश्यकतानुसार कस्टमाइज्ड प्रशिक्षण कार्यक्रम भी आयोजित किए जाते हैं।

वर्ष 2015 से एमएसएमई वित्तपोषण के क्षेत्र में विशेषीकृत नैमकैब कार्यशालाएं आयोजित करने के लिए नोडल संस्थान के रूप में नामित किए जाने के साथ ही वर्ष 2021 में मिशन 'अवतु' के अंतर्गत साइबर सुरक्षा पर शहरी सहकारी बैंकों के विभिन्न स्टेकहोल्डरों को प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए महाविद्यालय को 'नोडल संस्थान के रूप में नामित किया गया।