

## परिशिष्ट A

### गैर-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनियों के लिए ओम्बुड्समैन स्कीम, 2018 :

प्रमुख विशेषताएं

यह स्कीम कवर करती है

एनबीएफसी द्वारा लिए जाने वाले सभी डिपॉज़िट के ग्राहकों को

इतनी संपत्ति वाले सभी एनबीएफसी के ग्राहकों को )...= रु. 100 करोड़ + ग्राहक इंटरफेस (इसमें इन्फ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनियां, कोर इन्वेस्टमेंट कंपनियां, इन्फ्रास्ट्रक्चर डेब्ट फंड और लिक्विडेशन के तहत आने वाली सभी एनबीएफसी शामिल नहीं हैं)

ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने का आधार:

ब्याज/डिपॉज़िट का भुगतान न करने या देरी से भुगतान करने पर

चेक नहीं लगाने या देरी से लगाने पर

स्वीकृत लोन राशि, नियम व शर्तें, वार्षिक ब्याज दर आदि के बारे में नहीं बताने पर

एग्रीमेंट, लगाए गए शुल्क में बदलाव की सूचना न देने पर

कॉन्ट्रैक्ट/लोन एग्रीमेंट में पारदर्शिता सुनिश्चित न कर पाने पर

सिक्योरिटी/दस्तावेज वापस न देने/देरी से देने पर

कॉन्ट्रैक्ट/लोन एग्रीमेंट में कानूनी रूप से प्रवर्तनीय पुनराधिकार का उल्लेख न करने पर

एनबीएफसी द्वारा आरबीआई के निर्देशों का पालन न करने पर

आदर्श आचार संहिता के दिशानिर्देशों का पालन न करने पर

ग्राहक शिकायत कैसे कर सकते हैं?

एनबीएफसी को समस्या का लिखित प्रस्तुतीकरण दें

एक महीना खत्म होने के बाद अगर एनबीएफसी से कोई जवाब नहीं मिलता है या ग्राहक एनबीएफसी के जवाब से असंतुष्ट रहता है

अगर ग्राहक ने किसी फोरम से संपर्क नहीं किया है तो एनबीएफसी ओम्बुड्समैन के पास शिकायत दर्ज करें (एनबीएफसी के जवाब के एक वर्ष के भीतर)

ओम्बुड्समैन फैसला कैसे करता है?

ओम्बुड्समैन से पहले की कार्यवाही की संक्षिप्त रूपरेखा

सुलह कराकर समाधान करने का प्रयास → अगर नहीं हो पाता है, तो अवॉर्ड/ऑर्डर जारी करता है

अगर कोई ग्राहक ओम्बुड्समैन के फैसले से संतुष्ट नहीं है, तो क्या वह अपील कर सकता है?

हां, अगर ओम्बुड्समैन का फैसला अपील के योग्य है, तो → अपील करने वाली अथॉरिटी: डिप्टी गवर्नर, आरबीआई

ध्यान दें:

यह एक वैकल्पिक विवाद निवारण प्रक्रिया है

ग्राहक किसी भी स्तर पर समस्या के निवारण के लिए अन्य  
अदालत/फोरम/अथॉरिटी में अपील करने के लिए स्वतंत्र है

स्कीम के बारे में अधिक जानकारी के लिए [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) पर जाएं