

ಅನುಬಂಧ ಎ

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ಗೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಒಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2018 ರ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು

ಡೆಪಾಸಿಟ್ ಪಡೆಯುವ ಎಲ್ಲಾ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು

1 ಸ್ಕೀಮ್ ಈ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ:

ಸ್ವತ್ತುಗಳ ಗಾತ್ರದೊಂದಿಗೆ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು)... ರೂ. 100 ಕೋಟಿ + ಗ್ರಾಹಕ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ (ಇವುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ: ದಿವಾಳಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿರುವ ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು, ಕೋರ್ ಹೂಡಿಕೆ ಕಂಪನಿಗಳು, ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ ಡೆಬ್ಟ್ ಫಂಡ್ ಮತ್ತು ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು)

ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲು ಆಧಾರಗಳು:

ಬಡ್ಡಿ/ ಡೆಪಾಸಿಟ್ ಪಾವತಿಸದಿರುವುದು ಅಥವಾ ತಡವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಿರುವುದು

ಚೆಕ್ ನೀಡದಿರುವುದು ಅಥವಾ ತಡವಾಗಿ ನೀಡಿರುವುದು

ಅನುಮೋದನೆಯಾದ ಲೋನ್ ಮೊತ್ತ, ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸದಿರುವುದು

ಅಗ್ರೀಮೆಂಟ್ ಬದಲಾವಣೆ, ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡದಿರುವುದು

ಕಾಂಟ್ರಾಕ್ಟ್/ ಲೋನ್ ಅಗ್ರೀಮೆಂಟಿನಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ನೀಡುವಲ್ಲಿ ವಿಫಲತೆ

ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬಹುದಾದ ಕಾಂಟ್ರಾಕ್ಟ್/ ಲೋನ್ ಅಗ್ರೀಮೆಂಟಿನ ಅಂತರ್ನಿರ್ಮಿತ ರಿಪೋಸೆಷನ್

ಒದಗಿಸುವುದರಲ್ಲಿ ವಿಫಲತೆ

ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಯು ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದು

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದು

ಗ್ರಾಹಕರು ಹೇಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು?

ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗೆ ಬರವಣಿಗೆ ರೂಪದ ನಿರೂಪಣೆ

ತಿಂಗಳ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ

ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬರದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಸಂತುಷ್ಟಿ ಹೊಂದದಿದ್ದರೆ

ಒಂದು ವೇಳೆ ಯಾವುದೇ ಫೋರಂ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸದಿದ್ದರೆ

ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಒಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿ (ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬಂದ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ)

ಒಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಹೇಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ?

• ಒಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂಚಿನ ನಡವಳಿಗಳು ಸಾರಾಂಶದ ರೂಪದಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ

• ಸಂಧಾನದ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವುದನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ --- ಒಂದು ವೇಳೆ ತಲುಪದಿದ್ದರೆ ಅವಾರ್ಡ್/ ಆರ್ಡರ್

ನೀಡಬಹುದು

ಒಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್ ತೀರ್ಮಾನದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂತುಷ್ಟಿ ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದೇ?

ಹೌದು, ಒಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್ ತೀರ್ಮಾನವು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವಂತಿದ್ದರೆ --- ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ: ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಗವರ್ನರ್, ಆರ್‌ಬಿಐ

ಗೆಮನಿಸಿ:

- ಇದೊಂದು ಪರ್ಯಾಯ ವಿವಾದ ನಿರ್ಣಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವಾಗಿದೆ
- ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ/ ವೇದಿಕೆ /ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸಂಪೂರ್ಣ

ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ

ಸ್ವೀಮಿನ ಕುರಿತ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ www.rbi.org.in ನೋಡಿ