

అపెండిక్స్ ఎ

నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం అంబుడెన్స్ స్కీమ్, 2018 ముఖ్యమైన అంశాలు

డిపాజిట్లను తీసుకునే ఎన్బిఎఫ్సీలు అన్ని

1 స్కీమ్ ఈ కస్టమర్లను కవర్ చేస్తుంది

ఇంత ఆస్తులు గల ఎన్బిఎఫ్సీలు)...= రూ. 100 కోట్లు + కస్టమర్ ఇంటర్వేన్ (వీటిని మినహాయించి: ఇన్స్ట్రక్టర్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు, కోర్ ఇన్వెస్ట్మెంట్ కంపెనీలు, ఇన్స్ట్రక్టర్ డెట్ ఫండ్ మరియు లిక్విడ్షన్ కింద ఉన్న ఎన్బిఎఫ్సీలు)

ఒక కస్టమర్ ద్వారా కంప్లెయింట్ ఫైల్ చేసేందుకు కారణాలు:

వడ్డీ/డిపాజిట్ చెల్లించబడలేదు లేదా ఆలస్యంతో చెల్లించబడింది

చెక్ ప్రజెంట్ సమర్పించబడలేదు లేదా ఆలస్యంతో చేయబడింది

మంజూరు చేయబడిన లోన్ మొత్తం, నిబంధనలు & షరతులు, వార్షిక వడ్డీ రేటు, మొదలైనవి తెలియజేయబడలేదు.

అగ్రిమెంట్లో మార్పుల కోసం, ఛార్జీల విధింపు కోసం నోటీసు అందజేయబడలేదు

కాంట్రాక్ట్/లోన్ అగ్రిమెంట్ లో పారదర్శకతకు నమ్మకమివ్వటంలో విఫలం కావడం

సెక్యూరిటీలు/ డాక్యుమెంట్లను విడుదల చేయడంలో వైఫల్యం

కాంట్రాక్ట్/లోన్ అగ్రిమెంట్లో లీగల్ గా అమలుచేయవలసిన అంతర్నిర్మిత పునఃస్వాధీనం అందజేయడంలో వైఫల్యం

ఎన్బిఎఫ్సీ ద్వారా ఆర్బిఐ మార్గదర్శకాలు అనుసరించబడలేదు

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క మార్గదర్శకాలు అనుసరించబడలేదు

ఒక కస్టమర్ కంప్లెయింట్ ని ఎలా ఫైల్ చేయవచ్చు?

సంబంధిత ఎన్బిఎఫ్సీ కి వ్రాతపూర్వకంగా రిప్రజెంటేషన్

ఒక నెల చివరిలో

ఎన్బిఎఫ్సి నుండి జవాబు అందకపోతే లేదా ఎన్బిఎఫ్సి జవాబుతో కస్టమర్ ఇంకా అసంతృప్తిగా ఉంటే

కస్టమర్ ఏదైనా ఫోరమ్ ని సంప్రదించి ఉండకపోతే

ఎన్బిఎఫ్సి అంబుడ్స్మన్ కు ఒక కంప్లెయింట్ ఫైల్ చేయండి (ఎన్బిఎఫ్సి నుంచి జవాబు వచ్చిన తరువాత ఒక సంవత్సరం మించకుండా)

అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయం ఎలా తీసుకుంటారు?

- అంబుడ్స్మన్ ముందు విచారణలు సాధారణంగా సంక్షిప్తంగా ఉంటాయి
- రాజీ ద్వారా పరిష్కారం కోసం ప్రోత్సహిస్తారు → ఒకవేళ అలా కుదరకపోతే, తీర్పు/ఆర్డర్ జారీ చేయవచ్చు

అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, ఒక కస్టమర్ అప్పీల్ చేయవచ్చా?

అవును, అంబుడ్స్మన్ యొక్క నిర్ణయం అప్పీల్ చేయదగినది అయితే → అప్పిలేట్ అధారిటీ: డిప్యూటీ గవర్నర్, ఆర్బిఐ

గమనిక:

- ఇది ఒక ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార విధానం

ఏ దశలోనైనా పరిష్కారం కోసం కస్టమర్ ఏదైనా ఇతర కోర్టు/ఫోరమ్/అధారిటీని సంప్రదించేందుకు స్వేచ్ఛ కలిగి ఉంటారు

స్కీమ్ యొక్క మరిన్ని వివరాల కోసం www.rbi.org.in ని చూడండి