

ਅੰਤਿਕਾ ਏ

ਓਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ - ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ, 2018: ਮੁੱਖ ਖਾਸੀਅਤਾਂ

ਸਕੀਮ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ

ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਡਿਪੋਜ਼ਿਟ
ਲੈਣ ਲਈ ਮਾਣਤਾ
ਪ੍ਰਾਪਤ ਸਾਰੇ
NBFCs

NBFCs ਦੀਆਂ ਸੰਪੱਤੀਆਂ \geq ਰੁ. 100 ਕਰੋੜ + ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਲੈਣਦੇਣ ਦੇ ਆਕਾਰ ਦੇ ਨਾਲ
 (ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹਨ: ਇੰਡੀਆਨਾਂ ਵਿੱਚ ਇੰਡੀਆਨ ਕੰਪਨੀਆਂ, ਕੋਰ ਇੰਡੀਆਨ ਮੈਂਟ ਕੰਪਨੀਆਂ,
 ਇੰਡੀਆਨਾਂ ਵਿੱਚ ਹੈਂਡ ਅਤੇ NBFCs ਜੋ ਕਿ ਲਿਕਵਿੱਡੇਸ਼ਨ ਦੀ ਪਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਹਨ)

ਗਾਹਕ ਕਿਹੜੇ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

- ਵਿਆਜ਼/ਜਮਾਂ ਰਕਮ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ
 - ਚੈਕ ਨਹੀਂ ਜਮਾਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ
 - ਰਿਣ ਦੀ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਰਕਮ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ਼ ਦਰ ਆਦਿ ਦੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ
 - ਐਗ੍ਰੋਸ਼ੈਟ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ, ਸੁਲਕਾਂ ਦੇ ਲੱਗਣ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ
 - ਕੋਂਟ੍ਰੈਕਟ/ਲੋਨ ਐਗ੍ਰੋਸ਼ੈਟ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਿਫਲਤਾ
 - ਸਿਕਿਓਰਿਟੀ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਫਲਤਾ/ਦੇਰੀ
 - ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਵਿਫਲਤਾ, ਜੋ ਕਿ ਕੋਂਟ੍ਰੈਕਟ/ਲੋਨ ਐਗ੍ਰੋਸ਼ੈਟ ਵਿੱਚ ਬਿਲਟ-ਇਨ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਯੋਗ ਹੈ
 - NBFC ਨੇ RBI ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਹੈ
 - ਉੱਚਿਤ ਅਭਿਆਸਾਂ ਵਿੱਚ ਨੈਤਿਕ ਸਮਿਤੀ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ

ਗਾਹਕ ਕਿਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਸਬੰਧਤ NBFC
ਨੂੰ ਲਿਖਤ
ਬੇਨਤੀ ਦੇ ਕੇ

ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਤ ਤੇ

ਜੇ NBFC ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ
ਮਿਲਿਆ ਜਾਂ ਗਾਹਕ NBFC ਦੇ
ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ

ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੇ
ਕਿਸੇ ਫੋਰਮ
ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ
ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ

NBFC ਇਕਾਈ ਕਰ
ਸਕਦਾ ਹੈ (NBFC
ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਮਿਲਣ ਤੋਂ
ਬਾਅਦ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ
ਅੰਦਰ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ)

ਓਬਿਡਸਮੈਨ ਕਿਸ ਅਪਾਰ ਤੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈਂਦਾ ਹੈ?

- ਓਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਮੁਝੇ ਸੰਖੇਪ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕਾਰਵਾਈ ਹੋਵੇਗੀ
 - ਸਲਾਹ ਨਾਲ ਸਮੱਸਿਆ ਸਮਾਪਨ ਨੂੰ ਵਧਾਵਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ → ਇਹ ਨਾ ਹੋਣ ਤੇ, ਫੈਸਲਾ/ਆਦੇਸ਼ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਕੀ ਓਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਨਾਲ, ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਜਾਂ, ਓਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਦੇ ਖਿਲਾਫ਼ ਅਪੀਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ → ਅਪੀਲੀ ਅਧਿਕਾਰੀ: ਡਿਪਟੀ ਗਵਰਨਰ, RBI

၁၃

- ਇਹ ਇੱਕ ਸਮੱਸਿਆ ਸਮਾਧਾਨ ਦੀ ਵਿਕਲਪਿਕ ਵਿਵਸਥਾ ਹੈ
 - ਗਾਹਕ ਸਮੱਸਿਆ ਦੇ ਸਮਾਧਾਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਸਟੇਜ ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਅਦਾਲਤ/ਫੋਰਮ/ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਕੋਲ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ

ਸਕੀਮ ਦੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ www.rbi.org.in ਨੂੰ ਦੇਖੋ