అనుబంధం ఎ

నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు, 2018 కోసం అంబుడ్స్‌మన్ పథకం : ముఖ్యాంశాలు

పథకం ఈ క్రింది కస్టమర్లకి వర్తిస్తుంది

- NBFCలని తీసుకునే అన్ని డిపాజిట్స్
- ఆస్థుల పరిమాణం > = రూ.100 కోట్లు + కస్టమర్ సమన్వయంతో NBFCలు (మినహాయింపు: మౌలిక సదుపాయాల ఫైనాన్స్ కంపెనీలు, కోర్ ఇన్వెస్ట్‌మెంట్ కంపెనీలు, ఇన్‌ఫ్రాస్ట్రక్చర్ డెట్ ఫండ్ మరియు దివాలా తీసిన NBFCలు)

కస్టమర్ ఫిర్యాదు నమోదు చేయటానికి దారి తీసిన పరిస్థితులు:

- వడ్డీ/డిపాజిట్ చెల్లించకపోవటం లేదా ఆలస్యంగా చెల్లించటం
- చెక్కు సమర్పించకపోవటం లేదా ఆలస్యంగా సమర్పించటం
- మంజూరైన లోన్ మొత్తం, నియమ, నిబంధనలు, వార్షిక వడ్డీ రేట్ మొదలైన వాటి గురించి తెలియచేయకపోవటం
- ఒప్పందంలో మార్పులు, ఛార్జీల విధింపు గురించి నోటీసు ఇవ్వకపోవటం
- కాంట్రాక్ట్/లోన్ ఒప్పందంలో పారదర్శకతని నిర్ధారించటంలో విఫలమవటం
- సెక్యూరిటీలు/డాక్యుమెంట్లు విడుదల చేయటంలో విఫలమవటం/ఆలస్యం కావటం
- కాంట్రాక్ట్/లోన్ ఒప్పందంలో చట్టబద్ధంగా అమలు చేసే అంతర్భాగంగా ఉన్న వాటిని తిరిగి తీసుకోవటాన్ని కేటాయించటంలో విఫలమవటం
- RBI ఆదేశాల్ని NBFC అనుసరించకపోవటం
- ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మార్గదర్శకాల్ని అనుసరించకపోవటం

కస్టమర్ ఫిర్యాదు ఎలా నమోదు చేయాలి?

NBFCకి సంబంధించిన లిఖితపూర్వకమైన ప్రాతినిధ్యం → ఒక నెల చివరిలో → NBFC నుంచి సమాధానం అందుకోకపోతే లేదా NBFC సమాధానంతో కస్టమర్ అసంతృప్తిగా ఉంటే → కస్టమర్ ఎటువంటి ఫోరంని సంప్రదించకపోతే → NBFC అంబుడ్స్‌మన్‌తో ఫిర్యాదు నమోదు చేయటం (NBFC నుంచి సమాధానం వచ్చిన తర్వాత ఒక ఏడాది లోగా)

అంబుడ్స్‌మన్ ఎలా నిర్ణయం తీసుకుంటారు?

- అంబుడ్స్‌మన్ ముందు విచారణలు సంగ్రహం స్వభావం కలిగి ఉంటాయి
- రాజీ ద్వారా పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహించటం → పరిష్కారం కాకపోతే, ఆదేశం/తీర్పు ఇస్తుంది

అంబుడ్స్‌మన్ నిర్ణయంతో సంతృప్తిచెందకపోతే ఒక కస్టమర్ అప్పీలు చేసుకోవచ్చా?

అవును, అంబుడ్స్‌మన్ నిర్ణయాన్ని తిరిగి అప్పీలు చేసుకోవచ్చు → అప్పీలేట్ అథారిటీ: డిప్యూటీ గవర్నర్, RBI

గమనిక:

- ఇది ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార యంత్రాంగం
- కస్టమర్ ఏ దశలోనైనా పరిష్కారం కోసం వేరే ఇతర కోర్టు/ఫోరం/అథారిటీని సంప్రదించే స్వేచ్ఛని కలిగి ఉన్నారు

పథకం గురించి మరిన్ని వివరాల కోసం www.rbi.org.in ని చూడండి