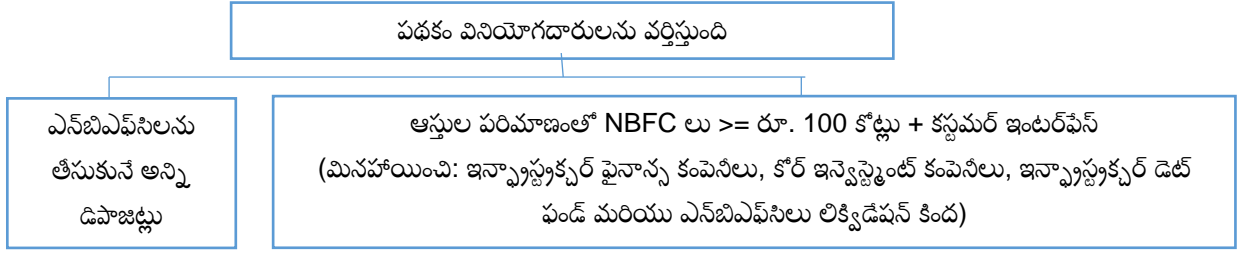


నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీల కోసం అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2018:

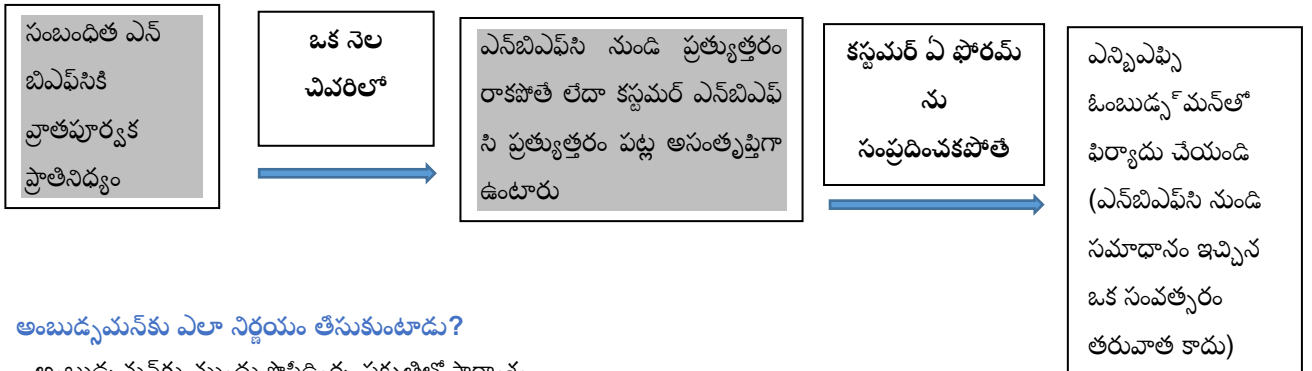
విశిష్ట లక్షణాలు



కస్టమర్ ఫిర్యాదు చేయడానికి మార్గాలు :

- వడ్డీ / డిపాజిట్ చెల్లించబడలేదు లేదా ఆలస్యం చెల్లించబడుతుంది
- తనిఖీ చేయలేదు లేదా ఆలస్యం సమర్పించబడింది
- మంజూరు చేసిన రుణ మొత్తం, నిబంధనలు & షరతులు, వార్షిక వడ్డీ రేటు మొదలైనవి తెలియజేయలేదు
- ఒప్పందంలో మార్పులు, ఛార్జీల విధింపు కోసం నోటీసు ఇవ్వబడలేదు
- ఒప్పందం / రుణ ఒప్పందంలో ఫారడర్ కతను నిర్ధారించడంలో వైఫల్యం
- సెక్యూరిటీలు / పత్రాలను విడుదల చేయడంలో వైఫల్యం / ఆలస్యం
- కాంట్రాక్ట్ / రుణ ఒప్పందంలో చట్టబద్ధంగా అమలు చేయగల అంతర్నిర్మిత పునర్వినియోగాన్ని అందించడంలో వైఫల్యం
- ఆర్బిఐ ఆదేశాలు ఎన్బిఎఫ్సీ పాటించవు
- ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పై మార్గదర్శకాలు పాటించబడలేదు

కస్టమర్ ఫిర్యాదు ఎలా చేయవచ్చు?



అంబుడ్స్మన్కు ఎలా నిర్ణయం తీసుకుంటాడు?

- అంబుడ్స్మన్కు ముందు ప్రాసీడింగ్ ప్రకృతిలో సారాంశం
- సయోధ్య ద్వారా పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహిస్తుంది → దేరుకోకపోతే, అవార్డు / ఆర్డర్ ఇవ్వవచ్చు

అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయంతో సంతృప్తి చెందకపోతే కస్టమర్ అప్పీల్ చేయగలరా?

అవును, అంబుడ్స్మన్ యొక్క నిర్ణయం ఆకర్షణీయంగా ఉంటే → అప్పీల్ చేయగలరు: డిప్యూటీ గవర్నర్, RBI

గమనిక:

- ఇది ప్రత్యేకమైన వివాద పరిష్కార విధానం
- ఏ దశలోనైనా పరిష్కారానికి ఏ ఇతర కోర్టు / ఫోరమ్ / అధికారాన్ని సంప్రదించడానికి కస్టమర్ స్వేచ్ఛ కలిగి ఉంటాడు

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