

ओम्बड़समैन स्कीम - गैर-बैंकिंग वित्तीय कम्पनियों के लिए, 2018 : मुख्य विशेषताएं

स्कीम के दायरे में शामिल हैं

ग्राहकों से डिपॉज़िट
लेने के लिए मान्यता
प्राप्त सभी NBFC

NBFC की संपत्तियाँ > = रु.100 करोड़ + ग्राहकों के साथ लेनदेन के आकार के साथ
(शामिल नहीं हैं: इन्फ्रास्ट्रक्चर फाइनान्स कम्पनियाँ, कोर इन्वेस्टमेन्ट कम्पनियाँ,
इन्फ्रास्ट्रक्चर डेट फंड और NBFC जोकि लिविंग्डेशन की प्रक्रिया में हैं)

ग्राहक किन कारणों से शिकायत दर्ज कर सकते हैं:

- ब्याज / जमा राशि का भुगतान नहीं किया गया या विलंब से किया गया
- चेक नहीं जमा किया गया या विलंब से किया गया
- ऋण की स्वीकृत राशि, नियमों एवं शर्तों, सालाना ब्याज दर आदि के बारे में जानकारी नहीं दी गई
- एग्रीमेंट के नियमों में बदलाव, शुल्कों के लगाने के बारे में नोटिस नहीं दिया गया
- कॉन्ट्रैक्ट / लोन एग्रीमेंट में पारदर्शिता को सुनिश्चित करने में नाकामी
- सेक्युरिटीज़ / डॉक्युमेन्ट्स वापस करने में नाकामी / विलंब
- पुनः पोज़ेशन देने में नाकामी, जोकि कॉन्ट्रैक्ट / लोन एग्रीमेंट में अंतर्निहित और कानूनी तौर पर लागू किए जाने योग्य है
- NBFC ने RBI के निर्देशों का अनुपालन नहीं किया है
- उचित अभ्यासों में आचार संहिता के निर्देशों का अनुपालन नहीं किया गया

ग्राहक कैसे शिकायत दर्ज कर सकता है?

सम्बन्धित NBFC
को लिखित
आवेदन देकर

महीने के
अन्त में

अगर NBFC से जवाब नहीं
मिला या ग्राहक NBFC के
जवाब से सन्तुष्ट नहीं है

अगर ग्राहक ने
किसी फोरम से
संपर्क नहीं
किया

NBFC ओम्बड़समन
से शिकायत कर
सकता है (NBFC
से जवाब मिलने के
बाद एक साल के
अन्दर करना होगा)

ओम्बड़समन किस आधार पर निर्णय लेता है?

- ओम्बड़समन के समक्ष संक्षिप्त रूप में कार्यवाही होगी
- सुलह से समस्या के समाधान को बढ़ावा दिया जाएगा → यह न होने पर, निर्णय / आदेश दिया जा सकता है

क्या ओम्बड़समन के निर्णय से, असन्तुष्ट ग्राहक किसी से अपील कर सकता है?

जी हाँ, ओम्बड़समन के निर्णय के खिलाफ अपील की जा सकती है → अपील अधिकारी: डिप्युटी
गवर्नर, RBI

नोट:

- यह एक समस्या समाधान की वैकल्पिक व्यवस्था है
- ग्राहक समस्या के समाधान के लिए किसी भी अन्य स्टेज़ पर किसी भी अन्य न्यायालय / फोरम / प्राधिकरण के समक्ष जा सकता है

स्कीम के अन्य विवरणों के लिए www.rbi.org.in को देखें