परिशिष्ट अ

गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी ओंबुड्समन योजना, 2018:
ठळक वैशिष्ट्ये

योजनेमध्ये ठेवी घेणाऱ्या सर्व

NBFCs यांचे ग्राहक समाविष्ट आहेत

मालमत्ता >= रु.100 कोटी + ग्राहक समन्वय असलेल्या NBFCs
(अपवर्जित: पायाभूत सुविधा वित्त पुरवठा कंपन्या, गाभा गुंतवणूक कंपन्या, पायाभूत कर्ज निधी आणि अवसायनातील NBFCs)

ग्राहकाद्वारे तक्रार दाखल करण्यासाठी कारणे:

- व्याज/ठेव अदा केले नाही किंवा विलंबाने अदा केले
- चेक सादर केला नाही किंवा विलंबाने सादर केला
- मंजूर कर्जाची रक्कम, नियम आणि अटी, वार्षिक व्याज दर इ. बाबत कळवले नाही
- करार, शुल्क आकारणीमधील बदलांसाठी नोटिस दिली नाही
- कंत्राट/कर्ज करारामध्ये पारदर्शकतेची खात्री करण्यात अपयश
- अनामत/कागदपत्रे जारी करण्यात अपयश/विलंब
- कंत्राट/कर्ज करारामध्ये कायदेशीररित्या लागू करण्यायोग्य अंतर्भूत पुनर्ताबा देण्यातील अपयश
- NBFC द्वारे आरबीआयच्या निर्देशांचे पालन केले नाही
- प्रामाणिक व्यवसाय संहितेवरील मार्गदर्शक सूचनांचे पालन केले नाही

एखादा ग्राहक कशाप्रकारे तक्रार दाखल करु शकतो?

संबंधित NBFC ला लेखी स्वरुपात → **एका महिन्याच्या अखेरीस** → NBFC कडून उत्तर आले नाही किंवा NBFC च्या उत्तराने ग्राहकाचे समाधान झाले नाही → **ग्राहक कोणत्याही मंचाकडे गेलेला नसेल तर** → NBFC ओम्बुड्समनकडे एक तक्रार दाखल करावी (NBFC कडून उत्तर आल्यानंतर एक वर्षाच्या आत)

ओम्बुड्समन कशाप्रकारे निर्णय घेतो?

- ओम्बुड्समनसमोरील कार्यवाही सारांश स्वरुपातील असेल
- समायोजनाद्वारे निपटारा करण्यास प्रोत्साहन देतो → निपटारा न झाल्यास, निर्णय/आदेश जारी करु शकतो

ओम्बुड्समनच्या निर्णयाने समाधान झाले नाही तर एखादा ग्राहक अपिल करु शकतो का?

हो, जर ओम्बुड्समनचा निर्णय अपिल करण्यायोग्य असेल तर → अपिलेट अधिकारी: डेप्युटी गवर्नर, आरबीआय.

टिप:

- तंटा निवारणाची ही एक पर्यायी व्यवस्था आहे
- ग्राहक कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार निवारणासाठी ग्राहक कोणतेही अन्य न्यायालय/मंच/प्राधिकरणाकडे संपर्क साधू शकतो

योजनेबद्दल अधिक माहितीसाठी www.rbi.org.in पाहा