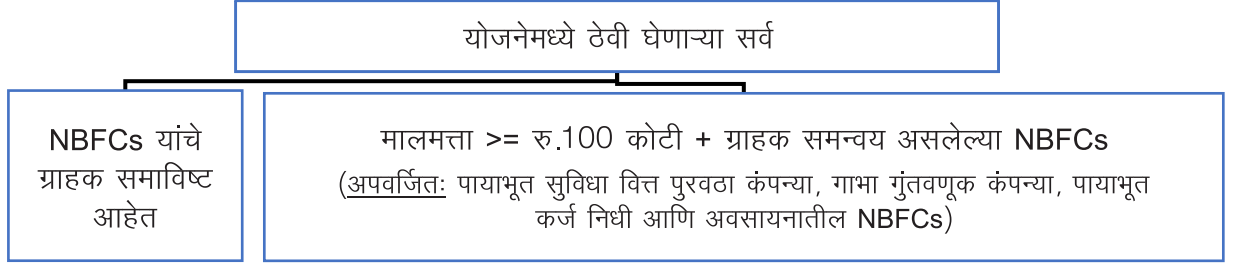


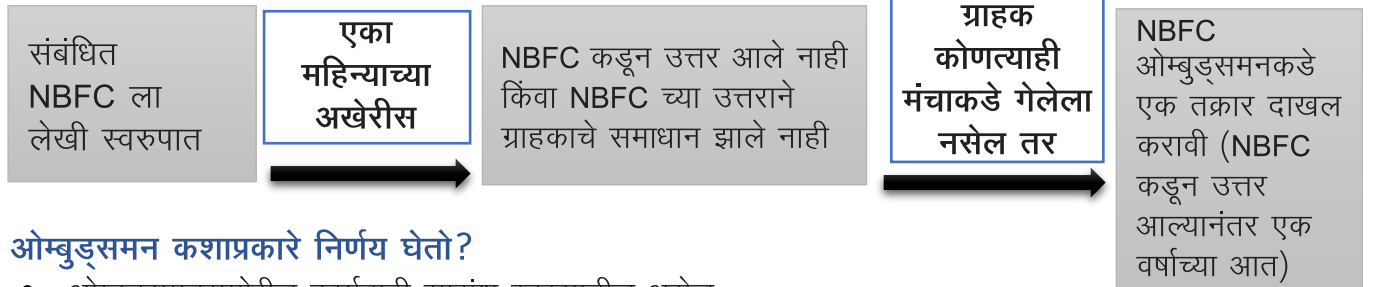
## गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी ओम्बुड्समन योजना, 2018: ठळक वैशिष्ट्ये



### 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 करू शकतो?



### ओम्बुड्समन कशाप्रकारे निर्णय घेतो?

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

### ओम्बुड्समनच्या निर्णयाने समाधान झाले नाही तर एखादा ग्राहक अपिल करू 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](http://www.rbi.org.in) पाहा