

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

योजनेमध्ये ठेवी घेणाऱ्या सर्वे

NBFCs यांचे
ग्राहक समाविष्ट
आहेत

मालमत्ता \geq 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 करू शकतो?

संबंधित
NBFC ला
लेखी स्वरूपात

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 स्वरूपातील 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 पाहा