

ੰਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ - ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ, 2018: ਮੁੱਖ ਖਾਸੀਅਤਾਂ

ਸਕੀਮ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ

ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਡਿਪੋਜ਼ਿਟ
ਲੈਣ ਲਈ ਮਾਣਤਾ
ਪ੍ਰਾਪਤ ਸਾਰੇ
NBFCs

NBFCs ਦੀਆਂ ਸੰਪੱਤੀਆਂ > = ਰੁ. 100 ਕਰੋੜ + ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਲੈਣਦੇਣ ਦੇ ਆਕਾਰ ਦੇ ਨਾਲ
(ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹਨ: ਇੰਡੀਅਸਟ੍ਰਿਕਚਰ ਫਾਇਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ, ਕੋਰ ਇੰਡੀਸਟ੍ਰੀਏਂਟ ਕੰਪਨੀਆਂ,
ਇੰਡੀਅਸਟ੍ਰਿਕਚਰ ਡੈਟ ਫੰਡ ਅਤੇ NBFCs ਜੋ ਕਿ ਲਿਕਵਿਡੇਸ਼ਨ ਦੀ ਪਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਹਨ)

ਗਾਹਕ ਕਿਹੜੇ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

- ਵਿਆਜ/ਜਮਾਂ ਰਕਮ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ
- ਚੈਕ ਨਹੀਂ ਜਮਾਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ
- ਰਿਣ ਦੀ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਰਕਮ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਆਦਿ ਦੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ
- ਐਗ੍ਰੀਮੈਂਟ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ, ਸੁਲਕਾਂ ਦੇ ਲੱਗਣ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ
- ਕੋਟੈਕਟ/ਲੋਨ ਐਗ੍ਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਿਫਲਤਾ
- ਸਿਕਿਡਿਰਿਟੀ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਫਲਤਾ/ਦੇਰੀ
- ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਵਿਫਲਤਾ, ਜੋ ਕਿ ਕੋਟੈਕਟ/ਲੋਨ ਐਗ੍ਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਬਿਲਟ-ਇਨ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਯੋਗ ਹੈ
- NBFC ਨੇ RBI ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਹੈ
- ਉੱਚਿਤ ਅਭਿਆਸਾਂ ਵਿੱਚ ਨੈਤਿਕ ਸਮਿਤੀ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ

ਗਾਹਕ ਕਿਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਸਬੰਧਤ NBFC
ਨੂੰ ਲਿਖਤ
ਬੇਨਤੀ ਦੇ ਕੇ

ਮਹੀਨੇ ਦੇ
ਅੰਤ ਤੇ

ਜੇ NBFC ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ
ਮਿਲਿਆ ਜਾਂ ਗਾਹਕ NBFC ਦੇ
ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ

ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੇ
ਕਿਸੇ ਫੋਰਮ
ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ
ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ

NBFC ਓਬਡਸਮੈਨ
ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ
ਸਕਦਾ ਹੈ (NBFC
ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਮਿਲਣ ਤੋਂ
ਬਾਅਦ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ
ਅੰਦਰ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ)

ੰਬਡਸਮੈਨ ਕਿਸ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈਂਦਾ ਹੈ?

- ਓਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਮੁੱਲੇ ਸੰਖੇਪ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕਾਰਵਾਈ ਹੋਵੇਗੀ
- ਸਲਾਹ ਨਾਲ ਸਮੱਸਿਆ ਸਮਾਧਾਨ ਨੂੰ ਵਧਾਵਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ → ਇਹ ਨਾ ਹੋਣ ਤੇ,
ਫੈਸਲਾ/ਆਦੇਸ਼ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਕੀ ਓਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਨਾਲ, ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਹਾਂ, ਓਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਦੇ ਖਿਲਾਫ਼ ਅਪੀਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ → ਅਪੀਲੀ ਅਧਿਕਾਰੀ:
ਡਿਪਟੀ ਗਵਰਨਰ, RBI

ਨੋਟ:

- ਇਹ ਇੱਕ ਸਮੱਸਿਆ ਸਮਾਧਾਨ ਦੀ ਵਿਕਲਾਂਪਿਕ ਵਿਵਸਥਾ ਹੈ
- ਗਾਹਕ ਸਮੱਸਿਆ ਦੇ ਸਮਾਧਾਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਸਟੇਜ ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਅਦਾਲਤ/ਫੋਰਮ/ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ
ਕੋਲ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ

ਸਕੀਮ ਦੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ www.rbi.org.in ਨੂੰ ਦੇਖੋ