

## వాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు, 2018 కోసం అంబుడ్చ్చమన్ పథకం :

### ముఖ్యంశాలు

పథకం ఈ క్రింది కష్టమర్లకి వర్తిస్తుంది

NBFCలని  
తీసుకునే  
అన్ని డిపాజిట్సు

ఆస్తుల పరిమాణం > = రూ.100 కోట్లు + కష్టమర్ సమస్యలుంతో NBFCలు  
(మొలిక సదుపాయాల ఫైనాన్స్ కంపెనీలు, కోర్ ఇన్వైస్ట్మెంట్  
కంపెనీలు, ఇన్ఫ్రాస్ట్రోక్చర్ డెట్ ఫండ్ మరియు దివాలా తీసిన NBFCలు)

### కష్టమర్ ఫిర్యాదు నమోదు చేయటానికి దారి తీసిన పరిస్థితులు:

- పట్టి/డిపాజిట్ చెల్లించకపోవటం లేదా ఆలస్యంగా చెల్లించటం
- చెక్కు సమర్పించకపోవటం లేదా ఆలస్యంగా సమర్పించటం
- మంజూరైన లోన్ మొత్తం, నియమ, నిబంధనలు, హౌక పట్టి రేట్ మొదలైన వాటి గురించి తెలియచేయకపోవటం
- ఒప్పందంలో మార్పులు, ఛారీల విధింపు గురించి నోటీసు ఇప్పకపోవటం
- కాంట్రాక్ట్/లోన్ ఒప్పందంలో పారదర్శకతని నిర్ధారించటంలో విఫలమవటం
- సెక్యూరిటీలు/డాక్యూమెంట్లు విడుదల చేయటంలో విఫలమవటం/అలస్యం కావటం
- కాంట్రాక్ట్/లోన్ ఒప్పందంలో చట్టబడ్చంగా అమలు చేసే అంతర్భాగంగా ఉన్న వాటిని తిరిగి తీసుకోవటాన్ని కేటాయించటంలో విఫలమవటం
- RBI అదేశాల్ని NBFC అనుసరించకపోవటం
- ఫైయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మార్గదర్శకాల్ని అనుసరించకపోవటం

### కష్టమర్ ఫిర్యాదు ఎలా నమోదు చేయాలి?

NBFCకి  
సంబంధించిన  
లిఖితపూర్వకమైన  
ప్రాతినిధ్యం

ఒక నెల  
చివరిలో

NBFC నుంచి సమాధానం  
అందుకోకపోతే లేదా NBFC  
సమాధానంతో కష్టమర్  
అసంతృప్తిగా ఉంటే

కష్టమర్  
ఎటువంటి  
పోరంని  
సంప్రదించకపోతే

NBFC అంబుడ్చ్చమన్తో  
ఫిర్యాదు నమోదు  
చేయటం (NBFC  
నుంచి సమాధానం  
వచ్చిన తర్వాత ఒక  
ఏడాది లోగా)

### అంబుడ్చ్చమన్ ఎలా నిర్ణయం తీసుకుంటారు?

- అంబుడ్చ్చమన్ ముందు విచారణలు సంగ్రహం స్యాభావం కలిగి ఉంటాయి
- రాజీ ద్వారా పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహించటం → పరిష్కారం కాకపోతే, అదేశం/తీర్పు ఇస్తుంది

### అంబుడ్చ్చమన్ నిర్ణయంతో సంతృప్తిచెందకపోతే ఒక కష్టమర్ అప్పీలు చేసుకోవచ్చా?

అప్పును, అంబుడ్చ్చమన్ నిర్ణయాన్ని తిరిగి అప్పీలు చేసుకోవచ్చు → అప్పీలేట్ అధారిటీస్ డిప్యూటీ గపర్స్, RBI

### గమనిక:

- ఇది ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార యంత్రాంగం
- కష్టమర్ ఏ దశలోనైనా పరిష్కారం కోసం వేరే ఇతర కోర్టు/పోరం/అధారిటీని సంప్రదించే స్వచ్ఛని కలిగి ఉన్నారు

పథకం గురించి మరిన్ని వివరాల కోసం [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) ని చూడండి