

Integrated Ombudsman Scheme, 2021

Salient Features

Purpose

In order to promote a conducive credit culture among NBFCs and to regulate the credit system of the country to its advantage, the Reserve Bank of India (“RBI”) has provided a system of redressal of complaints against deficiency in services concerning deposits, loans and advances and other specified matters. Towards this end, the RBI notified the Integrated Ombudsman Scheme, 2021 (“Scheme”).

In terms of the Scheme, an Ombudsman appointed by the RBI shall:

- receive and consider complaints relating to deficiencies in services filed on any one or more of the grounds mentioned in Clause 9 of the Ombudsman Scheme, and
- facilitate the satisfaction or settlement by agreement or through conciliation and mediation between the concerned NBFC and the aggrieved party, or by passing an award.

Grounds for filing a complaint by a customer

Any customer aggrieved by an act or omission resulting in deficiency in service may file a complaint under the Scheme personally or through an authorised representative.

In case the customer does not receive a response from the NBFCs Grievance Redressal Officer or the Nodal Officer within one month from the date of making a representation to the Company, or if the customer is not satisfied with the response so received, a complaint may be made in accordance with Scheme to the Ombudsman in whose jurisdiction the office of the Company complained against, is located.

Procedure for filing a Complaint with Ombudsman

- The complaint may be lodged online through the portal designed for the purpose (<https://cms.rbi.org.in>).
- The complaint may also be submitted through electronic or physical mode to the Centralised Receipt and Processing Centre as notified by the Reserve Bank.
- The complaint, if submitted in physical form, shall be duly signed by the complainant or by the authorised representative. The complaint shall be submitted in electronic or physical mode in such format and containing such information as may be specified by Reserve Bank.

How does Ombudsman take decisions

The complaint would be deemed to be resolved by the Ombudsman when:

- it has been settled by the Regulated Entity with the complainant upon the intervention of the Ombudsman; or

- the complainant has agreed in writing or otherwise (which may be recorded) that the manner and the extent of resolution of the grievance is satisfactory; or
- The complainant has withdrawn the complaint voluntarily.

Can a customer appeal, if not satisfied with decision of Ombudsman

The complainant may, if aggrieved by an Ombudsman Award or rejection of a complaint, may within 30 days of the date of receipt of the Award or rejection of the complaint, prefer an appeal before the Appellate Authority.

Refer to www.rbi.org.in for further details of the Scheme

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

प्रमुख विशेषताएं

उद्देश्य

एनबीएफसीयों के बीच अनुकूल क्रेडिट पद्धतियों को बढ़ावा देने के लिए और देश की क्रेडिट व्यवस्था को इसके लाभ के लिए नियंत्रित करने के लिए, भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआय") ने डिपॉजिट्स, ऋण और एडवांसेस संबंधित सेवाओं और अन्य निर्दिष्ट मामलों में कमीयों के खिलाफ शिकायत निवारण की एक व्यवस्था प्रदान की हैं। इस दिशा में, आरबीआई ने एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 ("योजना") को अधिसूचित किया है।

योजना के अनुसार, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा नियुक्त एक लोकपाल:

- लोकपाल योजना के खंड 9 में उल्लिखित इनमें से किसी एक या अधिक पर दायर की गई सेवाओं में कमीयों से संबंधित शिकायतों को प्राप्त करेगा और उन पर विचार करेगा, और
- संबंधित एनबीएफसी और पीड़ित पक्ष के बीच समझौते या सुलह और मध्यस्थता के माध्यम से, या एक अधिनिर्णय पारित करके संतुष्टि या निपटान की सुविधा प्रदान करेगा।

ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए आधार

सेवा में कमी के परिणामस्वरूप किसी कार्य या चूक से व्यथित कोई भी ग्राहक व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से योजना के तहत शिकायत दर्ज कर सकता है।

यदि ग्राहक को कंपनी को शिकायत करने की तिथि से एक महीने के भीतर एनबीएफसी के शिकायत निवारण अधिकारी या नोडल अधिकारी से कोई जवाब नहीं मिलता है, या यदि ग्राहक इस प्रकार प्राप्त जवाब से संतुष्ट नहीं है, तो योजना के अनुसार उस लोकपाल को शिकायत की जा सकती है जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का कार्यालय जिसके खिलाफ शिकायत की गई है, स्थित है।

लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

- इस उद्देश्य के लिए डिज़ाइन किए गए पोर्टल के माध्यम से शिकायत ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है (<https://cms.rbi.org.in>)।
- शिकायत को इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से या खुद लिखकर रिजर्व बैंक द्वारा अधिसूचित सेंट्रलाइज्ड रिसिप्ट एंड प्रोसेसिंग सेंटर में भी पेश किया जा सकता है।

- शिकायत, यदि खुद लिखकर प्रस्तुत की जाती है, तो शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित की जाएगी। शिकायत को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप में ऐसे प्रारूप में प्रस्तुत किया जाएगा और इसमें ऐसी जानकारी होगी जो रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट की जा सकती है।

लोकपाल कैसे निर्णय लेता है

शिकायत को लोकपाल द्वारा हल किया गया समझा जाएगा जब:

- इसे लोकपाल के हस्तक्षेप पर शिकायतकर्ता के साथ विनियमित इकाई द्वारा सुलझाया गया है; या
- शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में या अन्यथा (जिसे रिकार्ड किया जा सकता है) सहमति व्यक्त की है कि शिकायत के समाधान का तरीका और प्रमाण संतोषजनक है; या
- शिकायतकर्ता ने अपनी इच्छा से शिकायत वापस ले ली है।

क्या कोई ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं होने पर अपील कर सकता है

शिकायतकर्ता, यदि लोकपाल अधिनिर्णय या किसी शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित है, तो अधिनिर्णय प्राप्त होने या शिकायत की अस्वीकृति की तिथि के 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है।

योजना के बारे में अधिक जानकारी के लिए www.rbi.org.in पर जाइए।

अंतर्भूत लोकपाल योजना, 2021

प्रमुख विशेषता

उद्देश्य

एनबीएफसीमध्ये अनुकूल क्रेडिट पद्धतींना चालना देण्यासाठी आणि देशाच्या क्रेडिट व्यवस्थेला तिच्या फायद्यासाठी नियंत्रित करण्यासाठी, भारतीय रिझर्व्ह बँक ("आरबीआय") ने ठेवी, कर्ज आणि अग्रिम संबंधित सेवा आणि इतर निर्दिष्ट बाबींमधील कमतरतांबद्दल तक्रार निवारणासाठी एक यंत्रणा प्रदान केली आहे. या दिशेने, आरबीआय ने अंतर्भूत लोकपाल योजना, 2021 ("योजना") अधिसूचित केली आहे.

योजनेनुसार, आरबीआयने नियुक्त केलेला लोकपाल:

- लोकपाल योजनेच्या कलम 9 मध्ये नमूद केलेल्या कोणत्याही एक किंवा अधिक कारणास्तव दाखल केलेल्या सेवांमधील कमतरतेशी संबंधित तक्रारी स्वीकारेल आणि त्यावर विचार करेल, आणि
- संबंधित एनबीएफसी आणि पीडित पक्ष यांच्यामध्ये सहमती द्वारे किंवा तोडगा किंवा सलोखा आणि लवादाद्वारे किंवा निवाडा करून समाधान किंवा समझोता सुकर करेल.

ग्राहकाने तक्रार नोंदवण्यासाठी आधार

सेवेतील कमतरतेमुळे कोणत्याही कृत्यामुळे किंवा चुकल्यामुळे त्रासलेला कोणताही ग्राहक या योजनेअंतर्गत वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार करू शकतो.

कंपनीकडे तक्रार केल्यापासून एक महिन्याच्या आत ग्राहकाला एनबीएफसीच्या तक्रार निवारण अधिकारी किंवा नोडल ऑफिसरकडून कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास, किंवा जर ग्राहक या प्रकारे मिळालेल्या उत्तराने संतुष्ट नसल्यास, योजनेनुसार त्या लोकपालाकडे तक्रार केली जाऊ शकते ज्यांच्या अधिकार क्षेत्रात कंपनीचे कार्यालय येते, ज्याच्या विरुद्ध तक्रार केली गेलेली आहे.

लोकपालकडे तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया

- या उद्देशासाठी तयार केलेल्या पोर्टलद्वारे तक्रार ऑनलाइन नोंदविली जाऊ शकते (<https://cms.rbi.org.in>).
- रिझर्व्ह बँकेने अधिसूचित केल्यानुसार इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून किंवा प्रत्यक्ष लिहून सेंट्रलाइज्ड रिसिप्ट अँड प्रोसेसिंग सेंटरकडे सादर केली जाऊ शकते.

- तक्रार, प्रत्यक्ष स्वरूपात सादर केलेली असल्यास, तक्रारदाराने किंवा अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे रीतसर स्वाक्षरी केली पाहिजे. तक्रार इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून किंवा प्रत्यक्ष लिहून अशा स्वरूपात सादर केली जाईल आणि यामध्ये अशी माहिती असेल जी रिझर्व्ह बँकेने निर्दिष्ट केलेली असू शकते.

लोकपाल कसे निर्णय घेतात?

तक्रार लोकपालद्वारे सोडवली गेली असे समजण्यात येईल जेव्हा:

- ती लोकपालच्या हस्तक्षेपाने तक्रारदारासोबत नियामक मंडळाद्वारे सोडवली गेलेली असेल; किंवा
- तक्रारदाराने लिखित स्वरूपात किंवा इतर प्रकारे (जे रेकॉर्ड केले जाऊ शकते) सहमती व्यक्त केली आहे की तक्रारीच्या उपायाची पद्धत आणि प्रमाण समाधानकारक आहे; किंवा
- तक्रारदाराने स्वेच्छेने तक्रार मागे घेतली आहे.

ग्राहक लोकपालाच्या निर्णयाने संतुष्ट नसल्यास अपील करू शकतो का

तक्रारदार, जर लोकपालाच्या निवाडा किंवा तक्रार नाकारल्यामुळे नाराज झाल्यास, निवाडा मिळाल्याच्या किंवा तक्रार नाकारल्याच्या 30 दिवसांच्या आत, अपील प्राधिकरणासमोर अपील करू शकतो.

योजनेविषयी अधिक तपशीलांसाठी www.rbi.org.in वर जा.

ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021

ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು

ಉದ್ದೇಶ

ನಮ್ಮ ದೇಶದ ಆರ್ಥಿಕ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಮತ್ತು ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಎನ್ ಬಿ ಎಫ್ ಸಿ ಗಳ ನಡುವೆ ಅನುಕೂಲಕರವಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಂಸ್ಕೃತಿಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಾಲ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸಲು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("RBI") ಠೇವಣಿಗಳು, ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 ("ಸ್ಕೀಮ್") ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದೆ.

ಈ ಸ್ಕೀಮ್ ಪರಿಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಆರ್‌ಬಿಐ ನೇಮಿಸಿದ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್:

- ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 9 ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು
- ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಎನ್ ಬಿ ಎಫ್ ಸಿ ಮತ್ತು ಬಾಧಿತ ಪಕ್ಷದ ನಡುವಿನ ಸಂಧಾನ ಮತ್ತು ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಆವಾರ್ಡ್ ರವಾನಿಸುವ ಮೂಲಕ ತೃಪ್ತಿ ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಬೇಕಾದ ಆಧಾರಗಳು

ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಕಾಯಿದೆ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಬಾಧಿತರಾಗಿದ್ದರೆ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ಈ ಸ್ಕೀಮ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಗೆ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯ ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ NBFC ಗಳ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ ಅಥವಾ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯ ಕಛೇರಿಯು ಯಾವ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಇದೆಯೋ ಅಲ್ಲಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಯೋಜನೆಯ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು.

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ:

- ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ (<https://cms.rbi.org.in>) ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು

• ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ದೂರನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

• ದೂರುದಾರರು ದೂರನ್ನು ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ, ಆ ದೂರಿನ ಪ್ರತಿಯು ದೂರುದಾರರ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಸಹಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ದೂರನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಹೇಗೆ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ

ಇಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

- ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಇದನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ; ಅಥವಾ
- ದೂರುದಾರರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಲಿಖಿತವಾಗಿ (ದಾಖಲು ಮಾಡಬಹುದಾದ) ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣವು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ; ಅಥವಾ
- ದೂರುದಾರರು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಣೆಯಿಂದ ದೂರನ್ನು ಹಿಂಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ.

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು

ದೂರುದಾರರು, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವಾರ್ಡ್‌ನಿಂದ ಅಥವಾ ಅವರ ದೂರು ತಿರಸ್ಕಾರದಿಂದ ಭಾದಿತರಾಗಿದ್ದರೆ ಅವರು ಆವಾರ್ಡ್ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕಾರಗೊಂಡ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಚಿಂತಿಸಬಹುದು.

ಈ ಸ್ಕೀಮ್ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ www.rbi.org.in ಅನ್ನು ನೋಡಿ

ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2021

முக்கிய அம்சங்கள்

நோக்கம்

NBFCக்களிடையே ஒரு சாதகமான கடன் கலாச்சாரத்தை மேம்படுத்துவதற்கும், நாட்டின் கடன் முறையை அதன் நன்மைக்காக ஒழுங்குபடுத்துவதற்கும், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியானது ("RBI") வைப்புத்தொகை, கடன்கள் மற்றும் முன்தொகைகள் ஆகியவை தொடர்பான சேவைகளில் மற்றும் பிற குறிப்பிட்ட விவகாரங்களில் உள்ள குறைபாடுகளுக்கு எதிரான புகார்களை நிவர்த்தி செய்யும் முறையை வழங்கியுள்ளது. இந்த நோக்கத்திற்காக, RBI ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2021 ("திட்டம்")-ஐ அறிவித்துள்ளது.

திட்டத்தின் அடிப்படையில், ரிசர்வ் வங்கியால் நியமிக்கப்பட்ட குறைதீர்ப்பாளர் பின்வருபவைகளை செய்வார்:

- குறைதீர்ப்பாளர் திட்டத்தின் பிரிவு 9-ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஏதேனும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட காரணங்களின் அடிப்படையில் தாக்கல் செய்யப்படும் சேவைகளில் உள்ள குறைபாடுகள் தொடர்பான புகார்களைப் பெறுதல் மற்றும் பரிசீலித்தல்.
- உடன்படிக்கை மூலம் அல்லது சம்மந்தப்பட்ட NBFC மற்றும் பாதிக்கப்பட்ட தரப்பினருக்கு இடையே சமரசம் மற்றும் மத்தியஸ்தம் மூலம் அல்லது ஒரு தீர்ப்பை வழங்குவதன் மூலம் திருப்தி அல்லது தீர்வை கொண்டு வருதல்.

ஒரு வாடிக்கையாளரால் புகார் பதிவு செய்யப்படுவதற்கான காரணங்கள்

எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும் சேவையில் குறைபாட்டிற்கு வழிவகுக்கும், ஒரு செய்யப்பட்ட அல்லது செய்யாமல் விடப்பட்ட ஒரு செயல் மூலம் பாதிக்கப்பட்டால், தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் புகார் அளிக்கலாம்.

வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திடம் புகார் சமர்ப்பித்த நாளிலிருந்து ஒரு மாதத்திற்குள் NBFC-களின் குறை தீர்க்கும் அதிகாரி அல்லது நோடல் அதிகாரியிடமிருந்து பதிலைப் பெறவில்லை என்றால், அல்லது வாடிக்கையாளர் பெறப்பட்ட பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், இத்திட்டத்திற்கு இணங்க, நிறுவனத்தின் அலுவலகம் உள்ள இடத்தின் அதிகார வரம்பிற்கு உட்பட்ட குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் செய்யப்படலாம்.

குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிப்பதற்கான நடைமுறை

- இந்த நோக்கத்திற்காக வடிவமைக்கப்பட்ட போர்டல் மூலம் ஆன்லைனில் புகார் பதிவு செய்யலாம் (<https://cms.rbi.org.in>).
- புகார் மின்னணு வழியாக அல்லது காகித வழியாக ரிசர்வ் வங்கியால் அறிவிக்கப்பட்ட மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்படலாம்.
- புகார், காகிதம் வழியாக சமர்ப்பிக்கப்பட்டால், முறைப்படி புகார்தாரர் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியால் கையொப்பமிடப்பட வேண்டும். புகார் மின்னணு வழியாக அல்லது காகித வழியாக முறையில் குறிப்பிட்ட வடிவத்தில் சமர்ப்பிக்கப்படும் மற்றும் ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்படும் அத்தகைய தகவல்களைக் கொண்டிருக்கும்.

குறைதீர்ப்பாளர் எப்படி முடிவுகளை எடுக்கிறார்?

பின்வரும் நிகழ்வுகளில் புகார் குறைதீர்ப்பாளரால் முடிவுக்கு கொண்டு வரப்பட்டதாகக் கருதப்படும்:

- இது குறைதீர்ப்பாளரின் தலையீட்டின் பேரில் புகார்தாரர் மற்றும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு இடையே தீர்வு கொண்டு வரப்பட்டது; அல்லது
- புகார்தாரர் எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ (பதிவு செய்யப்படலாம்) குறைபாட்டிற்கான தீர்வின் முறை மற்றும் அளவு திருப்திகரமாக இருப்பதாக ஒப்புக்கொண்டார்; அல்லது
- புகார்தாரர் தானாக முன்வந்து புகாரை திரும்பப் பெற்றுக்கொண்டார்

குறைதீர்ப்பாளரின் தீர்வில் திருப்தி இல்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் மேல்முறையீடு செய்யலாம்

புகார்தாரர், குறைதீர்ப்பாளரால் ஒரு புகாருக்கு தீர்ப்பு வழங்கப்பட்டால் அல்லது நிராகரிப்பட்டால், புகார்தாரர் புகாருக்கு தீர்ப்பு வழங்கிய அல்லது நிராகரிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள், மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் ஒரு மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

திட்டத்தின் மேலும் விவரங்களுக்கு www.rbi.org.in-ஐ பரிந்துரை செய்யவும்