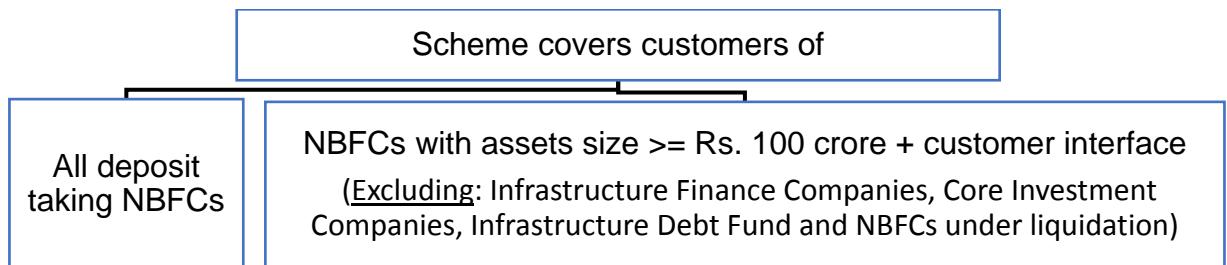


Appendix A

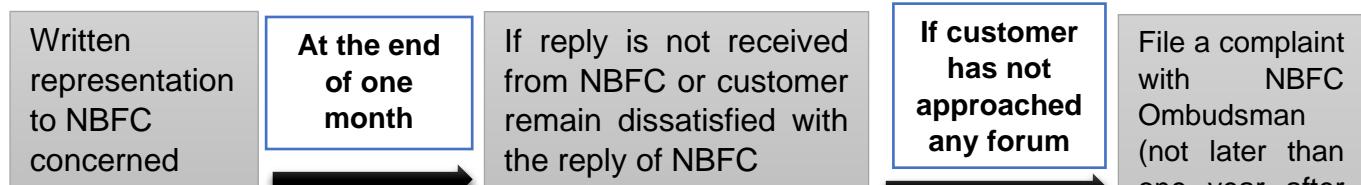
Ombudsman Scheme for Non-Banking Financial Companies, 2018 : Salient Features



Grounds for filing a complaint by a customer:

- Interest/Deposit not paid OR paid with delay
- Cheque not presented OR done with delay
- Not conveyed the amount of loan sanctioned, terms & conditions, annualised rate of interest, etc.
- Notice not provided for changes in agreement, levy of charges
- Failure to ensure transparency in contract/loan agreement
- Failure/ Delay in releasing securities/ documents
- Failure to provide legally enforceable built-in repossession in contract/ loan agreement
- RBI directives not followed by NBFC
- Guidelines on Fair Practices Code not followed

How can a customer file complaint?



How does Ombudsman take decision?

- Proceedings before Ombudsman are summary in nature
- Promotes settlement through conciliation → If not reached, can issue Award/Order

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

Yes, If Ombudsman's decision is appealable → Appellate Authority: Deputy Governor, RBI

Note:

- This is an Alternate Dispute Resolution mechanism
- Customer is at liberty to approach any other court/forum/authority for the redressal at any stage

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

ओम्बड़समैन स्कीम - गैर-बैंकिंग वित्तीय कम्पनियों के लिए, 2018 : मुख्य विशेषताएं

स्कीम के दायरे में शामिल हैं

ग्राहकों से डिपॉज़िट
लेने के लिए मान्यता
प्राप्त सभी NBFC

NBFC की संपत्तियाँ > = रु.100 करोड़ + ग्राहकों के साथ लेनदेन के आकार के साथ
(शामिल नहीं हैं: इन्फ्रास्ट्रक्चर फाइनान्स कम्पनियाँ, कोर इन्वेस्टमेन्ट कम्पनियाँ,
इन्फ्रास्ट्रक्चर डेट फंड और NBFC जोकि लिविंग्डेशन की प्रक्रिया में हैं)

ग्राहक किन कारणों से शिकायत दर्ज कर सकते हैं:

- ब्याज / जमा राशि का भुगतान नहीं किया गया या विलंब से किया गया
- चेक नहीं जमा किया गया या विलंब से किया गया
- ऋण की स्वीकृत राशि, नियमों एवं शर्तों, सालाना ब्याज दर आदि के बारे में जानकारी नहीं दी गई
- एग्रीमेंट के नियमों में बदलाव, शुल्कों के लगाने के बारे में नोटिस नहीं दिया गया
- कॉन्ट्रैक्ट / लोन एग्रीमेंट में पारदर्शिता को सुनिश्चित करने में नाकामी
- सेक्युरिटीज़ / डॉक्युमेन्ट्स वापस करने में नाकामी / विलंब
- पुनः पोज़ेशन देने में नाकामी, जोकि कॉन्ट्रैक्ट / लोन एग्रीमेंट में अंतर्निहित और कानूनी तौर पर लागू किए जाने योग्य है
- NBFC ने RBI के निर्देशों का अनुपालन नहीं किया है
- उचित अभ्यासों में आचार संहिता के निर्देशों का अनुपालन नहीं किया गया

ग्राहक कैसे शिकायत दर्ज कर सकता है?

सम्बन्धित NBFC
को लिखित
आवेदन देकर

महीने के
अन्त में

अगर NBFC से जवाब नहीं
मिला या ग्राहक NBFC के
जवाब से सन्तुष्ट नहीं है

अगर ग्राहक ने
किसी फोरम से
संपर्क नहीं
किया

NBFC ओम्बड़समन
से शिकायत कर
सकता है (NBFC
से जवाब मिलने के
बाद एक साल के
अन्दर करना होगा)

ओम्बड़समन किस आधार पर निर्णय लेता है?

- ओम्बड़समन के समक्ष संक्षिप्त रूप में कार्यवाही होगी
- सुलह से समस्या के समाधान को बढ़ावा दिया जाएगा → यह न होने पर, निर्णय / आदेश दिया जा सकता है

क्या ओम्बड़समन के निर्णय से, असन्तुष्ट ग्राहक किसी से अपील कर सकता है?

जी हाँ, ओम्बड़समन के निर्णय के खिलाफ अपील की जा सकती है → अपील अधिकारी: डिप्युटी
गवर्नर, RBI

नोट:

- यह एक समस्या समाधान की वैकल्पिक व्यवस्था है
- ग्राहक समस्या के समाधान के लिए किसी भी अन्य स्टेज़ पर किसी भी अन्य न्यायालय / फोरम / प्राधिकरण के समक्ष जा सकता है

स्कीम के अन्य विवरणों के लिए www.rbi.org.in को देखें

પરિશિષ્ટ A

નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીજ, 2018 માટે ઓમ્બડસમન સ્કીમ: પ્રમુખ આકર્ષણો

સ્કીમમાં આમને આવરી લેવામાં આવ્યા છે

બધી જ થાપણ
લેનાર્ટી
NBFCs

NBFCs જેમની અસ્ક્રીવામતો છે > = રૂ.100 કરોડ + ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ
(બાકાત: ઇન્ફાસ્ટ્રક્ચર ફાઇનાન્સ કંપનીજ, કોર ઇનવેસ્ટમેન્ટ કંપનીજ,
ઇન્ફાસ્ટ્રક્ચર ડેટ ફંડ અને ફડચા હેઠળની NBFCs)

ગ્રાહક દ્વારા ફર્મિયાદ દાખલ કરવાના આધાર:

- વ્યાજ/થાપણ ચૂકવવામાં આવી નથી અથવા વિલંબથી ચૂકવવામાં આવી
- ચેક પ્રસ્તુત કરવામાં નથી આવ્યો અથવા વિલંબથી કરવામાં આવ્યો
- મંજૂર કરવામાં આવેલી લોનની રકમ, શરતો, વાર્ષિક વ્યાજનો દર, ઇત્યાદિ જણાવવામાં આવ્યા નથી
- કરારમાં બદલાવ, ચાર્જસની ફરજિયાત વસ્તુલી માટે નોટિસ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવી નથી
- કરાર/લોન સહમતિ માં પારદર્શકતાની ખાત્રી કરવામાં નિષ્ફળતા
- સિક્યોરિટીજ/દસ્તાવેજો છોડવામાં નિષ્ફળતા/વિલંબ
- કરાર/લોન સહમતિ માં કાચેદેસર રીતે અમલ યોગ્ય સંનિહિત ફરી કબજો લેવાની જોગવાઈ કરવામાં નિષ્ફળતા
- NBFC દ્વારા RBI ના નિદેશોનું પાલન ન કર્યું
- ફેર પ્રેક્ટિસેસ કોડ ના માર્ગદર્શક સૂચનોનું પાલન ન કર્યું

ગ્રાહક કઈ રીતે ફર્મિયાદ દાખલ કરી શકે છે?

સંબંધિત
NBFC ને
લિભિટ રજૂઆત

મહિનાના અંતમાં

જો NBFC તરફથી
જવાબ ન મળે અથવા ગ્રાહક
NBFC ના જવાબથી
અસંતુષ્ટ રહે

જો ગ્રાહકે કોઈ
ફોર્મને નિવેદન
ન કર્યું હોય

NBFC
ઓમ્બડસમન પાસે
ફર્મિયાદ દાખલ કરો
(NBFC ના
જવાબના એક
વર્ષથી પછી નાહિ)

ઓમ્બડસમન કઈ રીતે નિર્ણય કરે છે?

- ઓમ્બડસમન સામેની કાર્યવાહી સંક્ષિપ્ત પ્રકારની હોય છે
- સુલેણના માદ્યમથી પતાવટને પ્રોત્સાહન આપે છે → જો ન થાય, ચુકાદો/આદેશ આપી શકે છે

જો કોઈ ગ્રાહક ઓમ્બડસમન ના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો શું તે અપીલ કરી શકે છે?

હા, જો ઓમ્બડસમન નો નિર્ણય અપીલ કરવા યોગ્ય હોય → અપીલ અધિકારી: ડેઝ્યુટી ગવર્નર,

આરબીઆઈ

નોંધ:

- આ એક ઘેકલિંક વિવાદ નિરાકરણ કાર્યપદ્ધતિ છે
- કોઈ પણ તબક્કે કોઈ પણ અન્ય ન્યાયાલય/ફોરમ/સત્તાધિકારી પાસે જવા માટે ગ્રાહક સ્વતંત્ર છે

સ્કીમની વધું વિગતો માટે જુઓ www.rbi.org.in

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

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 ఇన్వైషన్మెంట్
కంపెనీలు, ఇన్ఫ్రాస్ట్రోక్చర్ డెట్ ఫండ్ మరియు దివాలా తీసిన NBFCలు)

కష్టమర్ ఫిర్యాదు నమోదు చేయటానికి దారి తీసిన పరిస్థితులు:

- విష్టి/డిపాజిట్ చెల్లించకపోవటం లేదా ఆలస్యంగా చెల్లించటం
- చెక్కు సమర్పించకపోవటం లేదా ఆలస్యంగా సమర్పించటం
- మంజూరైన లోన్ మొత్తం, నియమ, నిబంధనలు, హౌక విష్టి రేట్ మొదలైన వాటి గురించి తెలియచేయకపోవటం
- ఒప్పందంలో మార్పులు, ఛారీల విధింపు గురించి నోటీసు ఇవ్వకపోవటం
- 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
- ఫైంర్ ప్రాక్టీసెన్ 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/తీర్మానించి ఉన్నంది

అంబుడ్చ్చమన్ నిర్ణయంతో సంతృప్తిచెందకపోతే ఒక కష్టమర్ అప్పీలు చేసుకోవచ్చా?

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

గమనిక:

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

పథకం గురించి మరిన్ని వివరాల కోసం www.rbi.org.in ని చూడండి

வங்கியற்ற ஃபைனான்ஷியல் கம்பெனிகளுக்கான ஆம்பட்ஸ்மேன் எனும் லோக்பால் ஸ்கீம், 2018:
முக்கிய சிறப்பம்சங்கள்

ஸ்கீம் இந்த வாடிக்கையாளர்களுக்கு காப்பீட்டை அளிக்கிறது

பெபாலிட் எடுத்துக்
கொள்ளும் எல்லா
NBFCs

சொத்து வைத்திருக்கும் NBFCs >= ரூ. 100 கோடி + கஸ்டமர் இடர் ஃபேஸ்
 (விலக்கு: இன் ஃபராஸ்டர்க்சர் ஃபைனான்ஸ் கம்பெனிகள், தலைமை முதலீட்டு கம்பெனிகள்,
 இன் ஃபராஸ்டர்க்சர் டெப்ட் ஃபண்ட் மற்றும் விக்விடேஷனின் கீழுள்ள NBFCs)

வாடிக்கையாளர் புகார்களை பதிவு செய்வதற்கான நிலவரங்கள்:

- செலுத்தப்படாத வட்டி/பெபாலிட் அல்லது தாமதமாக செலுத்தியது
- சமர்ப்பிக்கப்படாத செக் அல்லது தாமதமாக செலுத்தப்பட்ட செக்
- அனுமதிக்கப்பட்ட லோன் தொகை தெரிவிக்கப்படாத நிலை, நிபந்தனைகள் மற்றும் ஷர்த்துகள், வருடாந்திர வட்டி விகிதம்
- ஓப்பந்தத்தில் மாற்றங்கள் மற்றும் விதிக்கப்படும் கட்டணங்களுக்கான நோட்டீஸ் வழங்கப்படவில்லை
- கான்ட்ராக்ட்/லோன் ஓப்பந்தத்தில் தெளிவுத்தன்மையை உறுதிப்படுத்துவதில் தவறியமை
- செக்யூரிடிகள்/டாக்குமெண்ட்டுகளை வெளியிடுவதில் தாமதம்/தவறியது
- கான்ட்ராக்ட்/ஓப்பந்தத்தில் சட்டபூர்வமாக செயல்படுத்தக் கூடிய பில்ட்-இன் ரீபொஸஷனை வழங்க தவறியது
- RBI ஆணைகளை NBFC பின்பற்றவில்லை
- நியாயமான நடைமுறை கோடுக்கான வழிகாட்டுதல்கள் பின்பற்றப்படவில்லை

வாடிக்கையாளர் எவ்வாறு புகாரை பதிவு செய்ய முடியும்?

உரிய NBFC
எழுத்துபூர்வமா
க தெரிவித்தல்

**ஒரு மாதம்
முடிந்த
பிறகு**

NBFC-யிடமிருந்து பதில்
பெறவில்லையென்றால்
அல்லது NBFC அளித்து பதில்
தொடர்ந்து திருப்திகரமாக
இல்லையென்றால்

வாடிக்கையாள
ரை எந்த ஒரு
அமைப்பாலும்
அனுகவில்லை
யென்றால்

NBFC-யிடம்
புகாரை பதிவு
செய்யவும் (NBFC
யிடமிருந்து பதில்
கிடைக்கப்பட்ட
ஒராண்டுக்குப்
பிறகல்ல)

ஆம்பட்ஸ்மேன்/லோக்பால் எவ்வாறு முடிவெடுப்பார்?

- ஆம்பட்ஸ்மேனுக்கு முன் தெரிவிக்கப் படும் செயல்பாடுகள் இயல்பாக சுருக்கமாக இருக்கும்
- சமரசத்தின் வாயிலாகவே தீர்வை மேம்படுத்தும், → அது சாத்தியமாகவிட்டால், தீர்ப்பு/ஆணை பிறப்பிக்கப் படும்

ஆம்பட்ஸ்மேன் அளித்த தீர்ப்பு திருப்பதிகரமாக இல்லையென்றால் வாடிக்கையாளர் முறையீடு செய்து கொள்ள முடியுமா?

ஆம், ஆம்பட்ஸ்மேனின் தீர்ப்பு முறையீடு → செய்யக்கூடியது என்றால், அப்பிலேட் அதாரிடி: RBI டெபுடி கவர்னருக்கு முறையீடு செய்யலாம்

குறிப்பு:

- இது ஒரு மாற்று சச்சரவு தீர்வுக்கான மெக்கானிஸமாகும்
- குறைக்கு தீர்வு கான வாடிக்கையாளர் வேறு ஏதாவது கோர்ட்/அமைப்பு/அதாரிடியை எப்போது வேண்டுமானாலும் அனுகும் சுதந்திரம் பெற்றுள்ளார்

ஸ்கீம் பற்றி மேலும் அதிக விவரங்களை அறிய www.rbi.org.in -ஐ பார்க்கவும்.

পরিশিষ্ট এ

অম্বুডসম্যান স্কীম ফর নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কম্পানীস, 2018:

প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ

এই স্কীম সমস্ত গ্রাহকবর্গকে কভার করে যাব।

NBFC র অধীন
সমস্ত জমার
আওতায় পড়েছেন
তাদের জন্য প্রযোজ্য

NBFC যার সম্পত্তির পরিমাণ $>=$ কোটি টাকা + গ্রাহকবর্গের ইন্টারফেস
(যারা এর অন্তর্ভুক্ত: নয়: ইনফাস্ট্রাকচার ফাইন্যান্স কম্পানীসমূহ, কোর ইনভেস্টমেন্ট
কম্পানীসমূহ, ইনফাস্ট্রাকচার ডেব্লিউ ফাও এবং সেইসমস্ত NBFC র অধীন
কম্পানীসমূহ যারা লিকুইডেশন এর আওতায় রয়েছে)

গ্রাহকদ্বারা কোন অভিযোগ নথীভুক্ত করার ভিত্তি/কারণসমূহ:

- যেক্ষেত্রে সুদ/আমানত প্রদান করা হয়নি অথবা বিলম্বে প্রদান করা হয়েছে।
- যেক্ষেত্রে চেক পেশ করা হয়নি অথবা বিলম্ব হয়েছে।
- যেক্ষেত্রে কি পরিমাণ লোন স্থীরূপ হয়েছে, নিয়ম এবং শর্তাবলী, বার্ষিক সুদের হার প্রভৃতি জানান হয়নি।
- যেক্ষেত্রে চুক্তি সংক্রান্ত কোন পরিবর্তন অথবা অতিরিক্ত মূল্য নির্ধারণ বিষয়ে কোন নোটিশ দেওয়া হয়নি।
- চুক্তিসংক্রান্ত অথবা খণ্ড সংক্রান্ত সময়োত্তর বিষয়ে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করতে ব্যর্থ হলে।
- বন্ধকীকৃত পরিমাণ/বিষয় অথবা নথীসমূহ প্রদান করতে বিলম্ব/ব্যর্থ হলে।
- চুক্তিসংক্রান্ত অথবা লোন সংক্রান্ত সময়োত্তর অন্তর্গত আইনানুগ পুনরায় অধিকারী হওয়ার ব্যাপারে ক্ষমতা প্রদান করতে ব্যর্থ হলে।
- যেক্ষেত্রে NBFC কর্তৃক RBI এর নির্দেশাবলী অনুসৃত হয় নি।
- যেক্ষেত্রে সততা বা স্বচ্ছতাপূর্ণ ব্যবহার সংক্রান্ত নিয়মাবলীর রূপরেখা ফলো করা হয়নি।

গ্রাহক কি ভাবে তার অভিযোগ দাখিল করতে পারবে?

NBFC সংশ্লিষ্ট
কারণ কাছে লিখিত
প্রতিনিধিত্ব দাখিল
এর মাধ্যমে

এক মাস
অতিক্রান্ত
হয়ে গেলে

NBFC র কাছ থেকে কোন
উত্তর না পাওয়া গেলে অথবা
গ্রাহক যদি NBFC র প্রদত্ত
উত্তরে সন্তুষ্ট না হয়

যদি গ্রাহক কোন
সংস্থার এর
কাছে না গিয়ে
থাকেন

NBFC এর
অম্বুডসম্যান এর
কাছে অভিযোগ নথীভুক্ত
করুন (NBFC-র কাছ
থেকে উত্তর পাওয়ার এক
বছরের সময় অতিক্রান্ত না
হয়ে যাওয়ার আগেই)

অম্বুডসম্যান কি ভাবে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করেন?

- অম্বুডসম্যান এর কাছে যে প্রতিবিধানসংক্রান্ত ব্যবস্থা হয় তার রূপ হয় সংক্ষিপ্ত
- সালিশীর মাধ্যমে সময়োত্তরসংক্রান্ত প্রতিবিধান সংক্রান্ত ব্যবস্থা করেন \rightarrow যদি না পৌঁছতে
পারেন সেক্ষেত্রে পুরুষার/নির্দেশকারী করেন।

যদি গ্রাহক অম্বুডসম্যান কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হন তবে কি আবেদন করতে পারবেন?

হ্যাঁ, যদি অম্বুডসম্যান কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্ত আবেদনযোগ্য হয়। \rightarrow আবেদন করার জন্য কর্তৃপক্ষ:
ডেপুটি গভর্নর, আরবিআই

জ্ঞাতব্য:

- এটি একটি বিবাদ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত পরিবর্ত পদ্ধতি।
- গ্রাহক প্রতিবিধান ব্যবস্থা চলার যে কোন ধাপে অন্য কোন বিচারালয়/সংস্থা বা কর্তৃপক্ষের
কাছে যেতে পারবেন।

এই স্কীমের বিষয়ে আরও বিশদ জানার জন্য www.rbi.org.in দেখুন