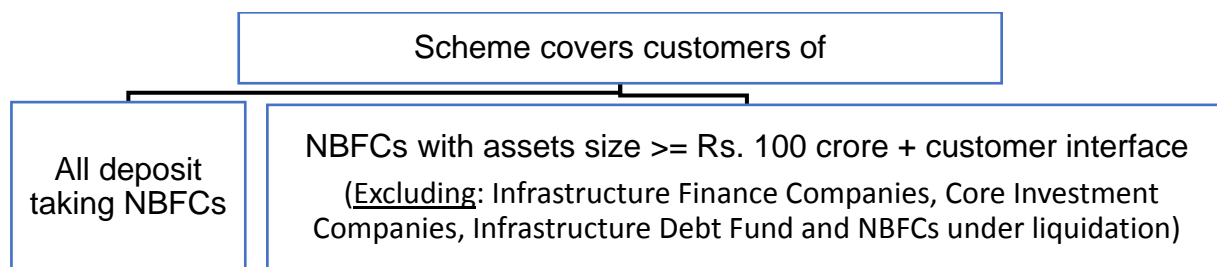


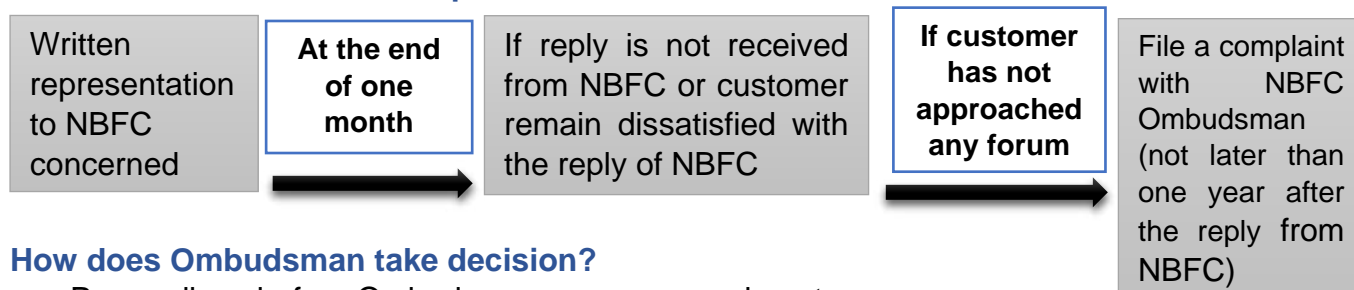
Ombudsman Scheme for Non-Banking Financial Companies, 2018 : Salient Features



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?

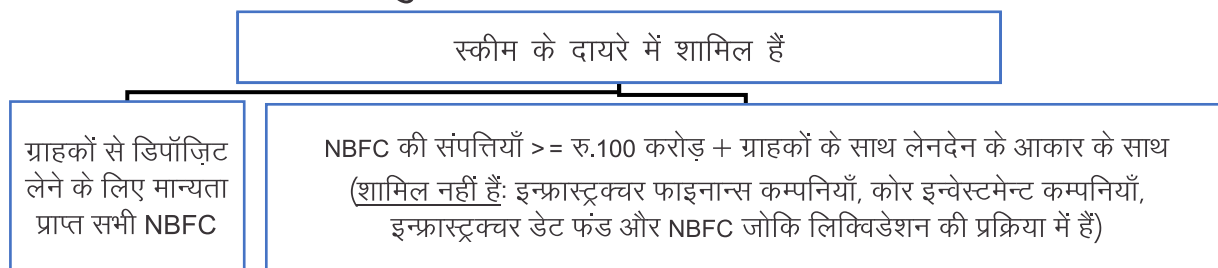
Yes, If Ombudsman's decision is appealable → Appellate Authority: Deputy Governor, RBI

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

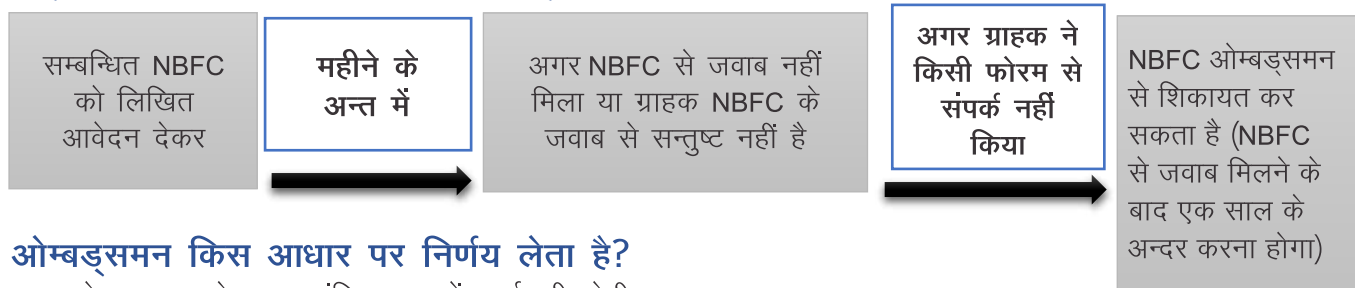
ओम्बड्समैन स्कीम - गैर-बैंकिंग वित्तीय कम्पनियों के लिए, 2018 : मुख्य विशेषताएं



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 लगने के बारे में नोटिस नहीं दिया गया
- कॉन्ट्रैक्ट/लोन एग्रीमेंट में पारदर्शिता को सुनिश्चित करने में नाकामी
- सेक्युरिटीज़/डॉक्यूमेंट्स 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?



ओम्बड्समैन किस आधार पर निर्णय लेता है?

- ओम्बड्समैन 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 ओम्बड्समैन के निर्णय से, असन्तुष्ट ग्राहक किसी से अपील कर सकता है?

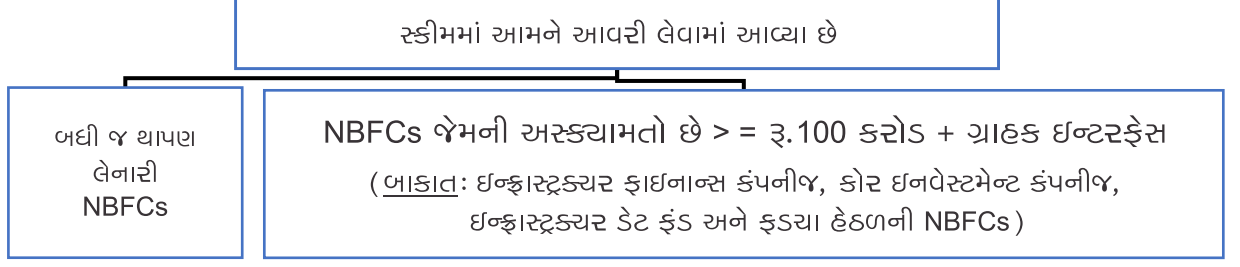
जी हाँ, ओम्बड्समैन के निर्णय के खिलाफ अपील की जा सकती है → अपील अधिकारी: डिप्युटी गवर्नर, RBI

नोट:

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

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

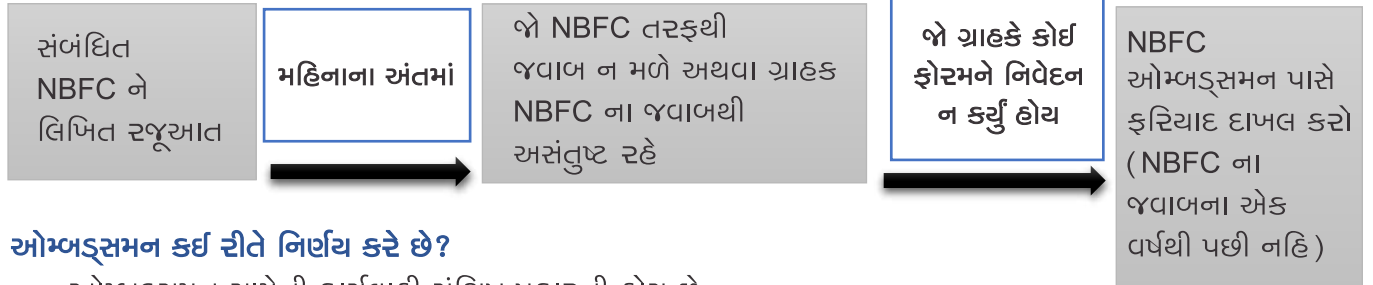
નૉન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની, 2018 માટે ઓમ્બ્સમન સ્કીમ:
પ્રમુખ આકર્ષણો



ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ 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 વસૂલી માટે નોટિસ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવી નથી
- કરાર/લોન સહમતિ માં પારદર્શકતાની ખાત્રી કરવામાં નિષ્ફળતા
- સિક્યોરિટી/દસ્તાવેજો છોડવામાં નિષ્ફળતા/વિલંબ
- કરાર/લોન સહમતિ માં કાયદેસર રીતે અમલ યોગ્ય સંનિહિત ફરી કબજો લેવાની જોગવાઈ કરવામાં નિષ્ફળતા
- NBFC દ્વારા RBI ના નિદેશોનું પાલન ન કરવું
- ફેર પ્રેક્ટિસેસ કોડ ના માર્ગદર્શક સૂચનોનું પાલન ન કરવું

ગ્રાહક કઈ રીતે ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે?



ઓમ્બ્સમન કઈ રીતે નિર્ણય કરે છે?

- ઓમ્બ્સમન સામેની કાર્યવાહી સંક્ષિપ્ત પ્રકારની હોય છે
- સુલેહના માધ્યમથી પતાવટને પ્રોત્સાહન આપે છે → જો ન થાય, ચુકાદો/આદેશ આપી શકે છે

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

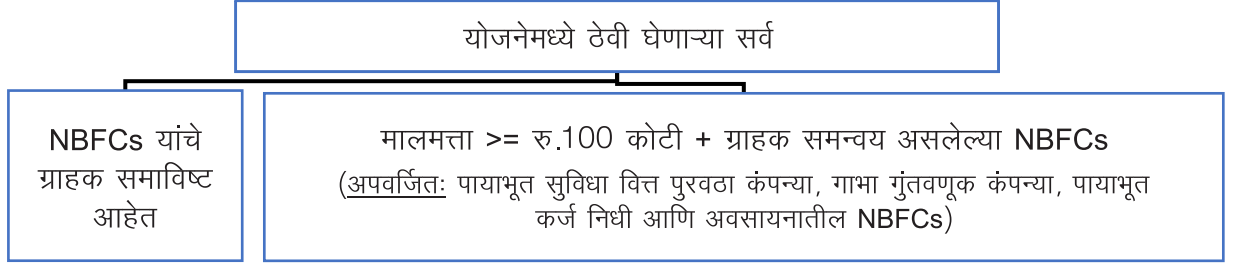
હા, જો ઓમ્બ્સમન નો નિર્ણય અપીલ કરવા યોગ્ય હોય → અપીલ અધિકારી: ડેપુટી ગવર્નર, આરબીઆઈ

નોંધ:

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

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

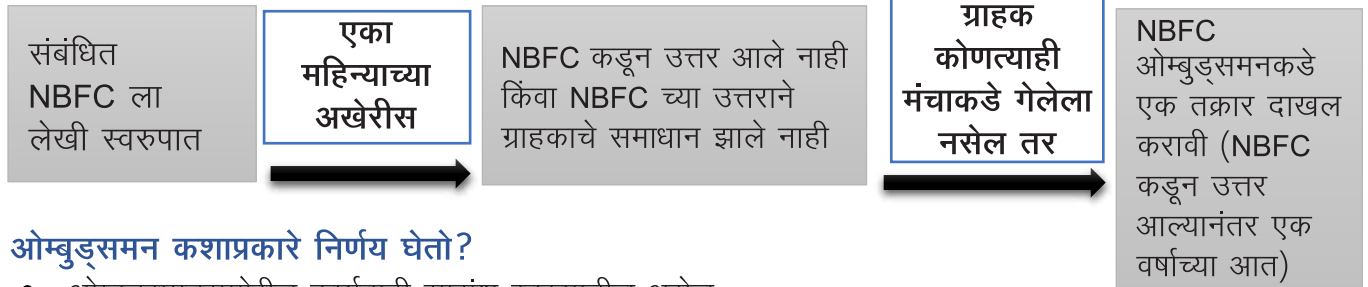
गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी ओम्बुड्समन योजना, 2018: ठळक वैशिष्ट्ये



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?



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.

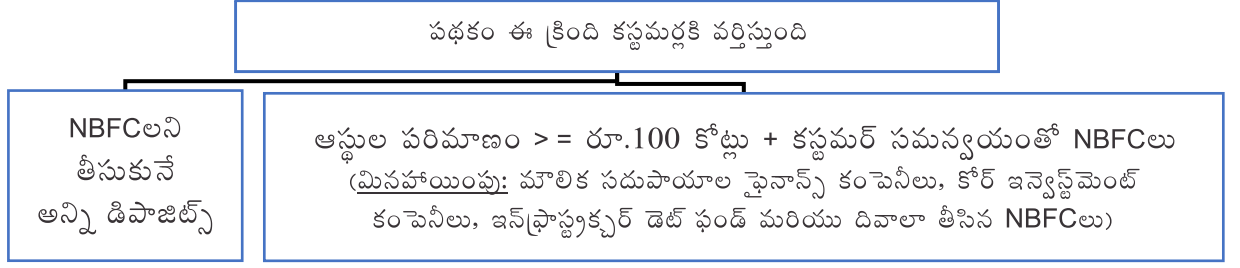
टिप:

- 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

నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు, 2018 కోసం అంబుడ్స్మన్ పథకం :

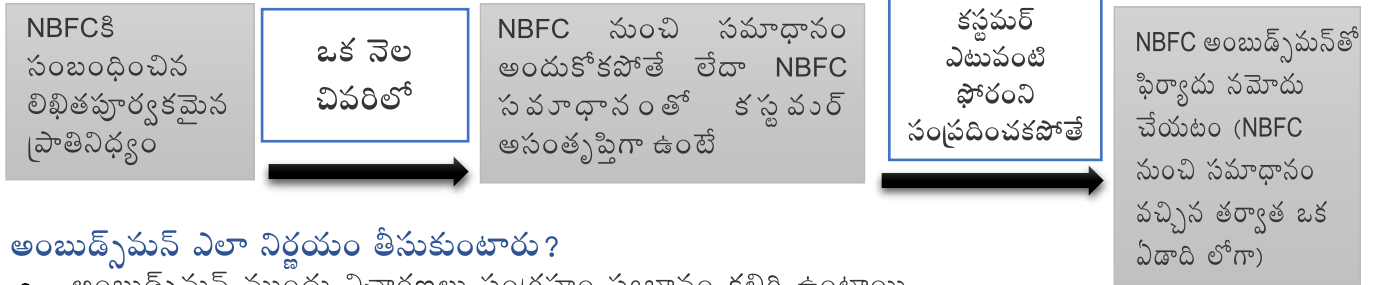
ముఖ్యాంశాలు



కస్టమర్ ఫిర్యాదు నమోదు చేయటానికి దారి తీసిన పరిస్థితులు:

- వడ్డీ/డిపాజిట్ చెల్లించకపోవటం లేదా ఆలస్యంగా చెల్లించటం
- చెక్కు సమర్పించకపోవటం లేదా ఆలస్యంగా సమర్పించటం
- మంజూరైన లోన్ మొత్తం, నియమ, నిబంధనలు, వార్షిక వడ్డీ రేట్ మొదలైన వాటి గురించి తెలియచేయకపోవటం
- ఒప్పందంలో మార్పులు, ఛార్జీల విధింపు గురించి నోటీసు ఇవ్వకపోవటం
- కాంట్రాక్ట్/లోన్ ఒప్పందంలో పారదర్శకతని నిర్ధారించటంలో విఫలమవటం
- సెక్యూరిటీలు/డాక్యుమెంట్లు విడుదల చేయటంలో విఫలమవటం/ఆలస్యం కావటం
- కాంట్రాక్ట్/లోన్ ఒప్పందంలో చట్టబద్ధంగా అమలు చేసే అంతర్భాగంగా ఉన్న వాటిని తిరిగి తీసుకోవటాన్ని కేటాయించటంలో విఫలమవటం
- RBI ఆదేశాల్ని NBFC అనుసరించకపోవటం
- ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మార్గదర్శకాల్ని అనుసరించకపోవటం

కస్టమర్ ఫిర్యాదు ఎలా నమోదు చేయాలి?



అంబుడ్స్మన్ ఎలా నిర్ణయం తీసుకుంటారు?

- అంబుడ్స్మన్ ముందు విచారణలు సంగ్రహం స్వభావం కలిగి ఉంటాయి
- రాజీ ద్వారా పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహించటం → పరిష్కారం కాకపోతే, ఆదేశం/తీర్పు ఇస్తుంది

అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయంతో సంతృప్తిచెందకపోతే ఒక కస్టమర్ అప్పీలు చేసుకోవచ్చా?

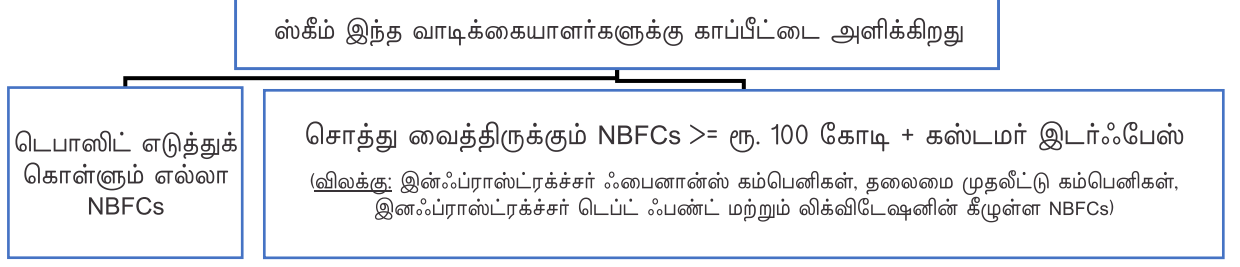
అవును, అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయాన్ని తిరిగి అప్పీలు చేసుకోవచ్చు → అప్పీలేట్ అథారిటీ: డిప్యూటీ గవర్నర్, RBI

గమనిక:

- ఇది ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార యంత్రాంగం
- కస్టమర్ ఏ దశలోనైనా పరిష్కారం కోసం వేరే ఇతర కోర్టు/ఫోరం/అథారిటీని సంప్రదించే స్వేచ్ఛని కలిగి ఉన్నారు

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

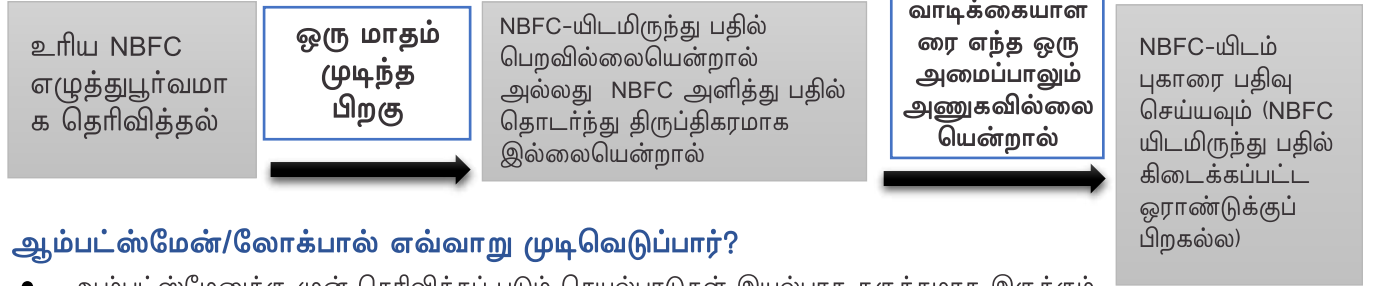
**வங்கியற்ற ஃபைனான்ஷியல் கம்பெனிகளுக்கான ஆம்பட்ஸ்மேன் எனும் லோக்பால் ஸ்கீம், 2018:
முக்கிய சிறப்பம்சங்கள்**



வாடிக்கையாளர் புகார்களை பதிவு செய்வதற்கான நிலவரங்கள்:

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

வாடிக்கையாளர் எவ்வாறு புகாரை பதிவு செய்ய முடியும்?



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 திருப்திகரமாக 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 காண வாடிக்கையாளர் வேறு ஏதாவது கோர்ட்/அமைப்பு/அதாரிடையை எப்போது வேண்டுமானாலும் அணுகும் சுதந்திரம் பெற்றுள்ளார்

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

অস্থ্যডসম্মান স্কীম ফর নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কম্পানীস, 2018:

প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ

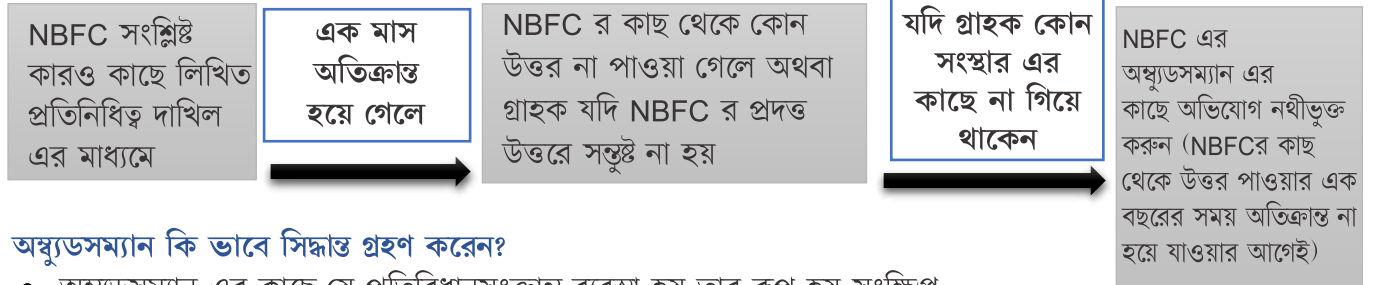
এই স্কীম সমস্ত গ্রাহকবর্গকে কভার করে যারা

NBFC র অধীন
সমস্ত জমার
আওতায় পড়েছেন
তাদের জন্য প্রযোজ্যNBFC যার সম্পত্তির পরিমাণ \geq কোটি টাকা + গ্রাহকবর্গের ইন্টারফেস
(যারা এর অন্তর্ভুক্ত নয়: ইনফ্রাস্ট্রাকচার ফাইন্যান্স কম্পানীসমূহ, কোর ইনভেস্টমেন্ট
কম্পানীসমূহ, ইনফ্রাস্ট্রাকচার ডেব্ট ফান্ড 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 স্বীকৃত 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 ঋণ সংক্রান্ত সমঝোতার বিষয়ে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করতে ব্যর্থ হলে।
- বন্ধকীকৃত পরিমাণ/বিষয় অথবা নথীসমূহ প্রদান করতে বিলম্ব/ব্যর্থ হলে।
- চুক্তিসংক্রান্ত অথবা লোন সংক্রান্ত সমঝোতার 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?



অস্থ্যডসম্মান কি ভাবে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করেন?

- অস্থ্যডসম্মান এর কাছে যে প্রতিবিধানসংক্রান্ত ব্যবস্থা হয় তার রূপ হয় সংক্ষিপ্ত
- সালিশীর মাধ্যমে সমঝোতাসংক্রান্ত প্রতিবিধান সংক্রান্ত ব্যবস্থা করেন → যদি না পৌঁছতে পারেন সেক্ষেত্রে পুরস্কার/নির্দেশকারী করেন।

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

হ্যাঁ, যদি অস্থ্যডসম্মান কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্ত আবেদনযোগ্য হয়। → 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