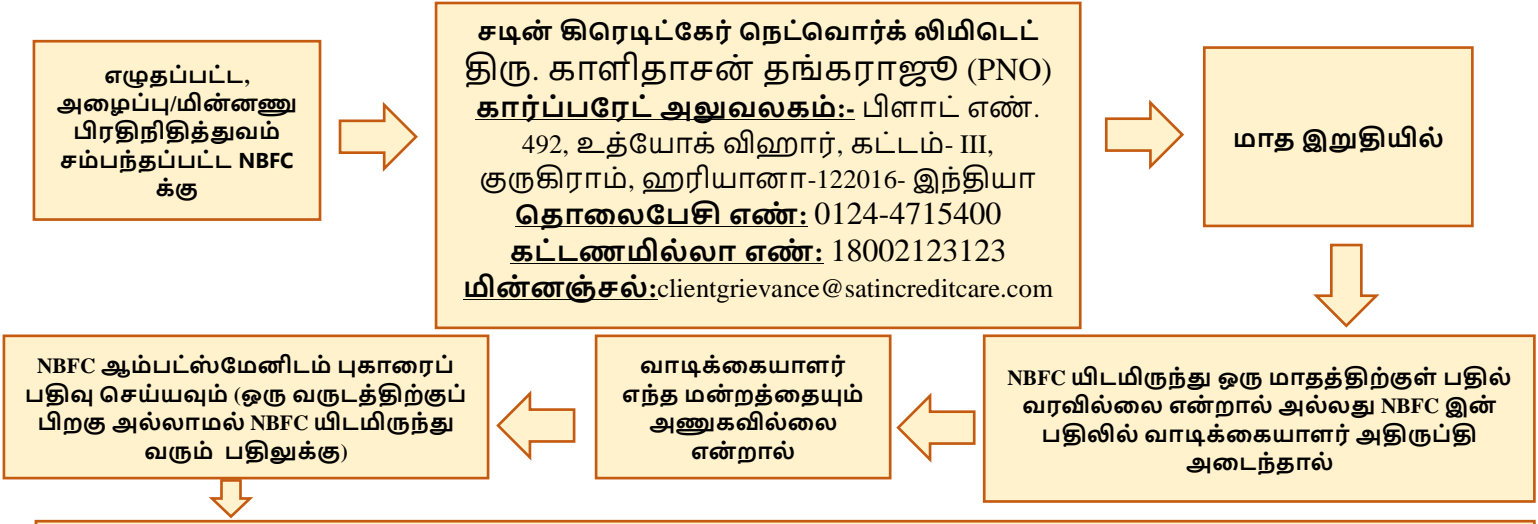


வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான ஒருங்கிணைந்த ஆம்பட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 ஒரு வாடிக்கையாளரால் புகாரை தாக்கல் செய்வதற்கான அடிப்படைகள்

1. வருடாந்தர வட்டி விகிதம் மற்றும் விண்ணப்ப முறை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் அளவு எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கத் தவறியது;
2. கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழி அல்லது மொழியில் ஒப்புதல் கடிதம் / அனுமதியின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வழங்கத் தவறுதல் அல்லது மறுத்தல்;
3. கடன் வாங்குவதற்குப் புரிந்து கொள்ளப்பட்ட மொழியில் அனுமதிக்கப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் செய்யப்படும் முன்மொழியப்பட்ட மாற்றங்கள் குறித்த போதுமான அறிவிப்பை வழங்கத் தவறுதல் அல்லது மறுத்தல்;
4. கடன் வாங்குவர்/வாடிக்கையாளருக்கு போதிய முன்னறிவிப்பு இல்லாமல் கட்டணம் வசூலித்தல்;
5. NBFCக்கான நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு குறித்த ரிசர்வ் வங்கி வழிகாட்டுதல்களின் வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் பிற விதிகள் எதையும் கடைப்பிடிக்காதது.
6. இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் (RBI) குறிப்பிடப்படும் வேறு ஏதேனும் காரணங்கள்.



நேரடியான புகார்களுக்கு: தயவுசெய்து எழுதவும்:

NBFC ஆம்பட்ஸ்மேன் மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் C/o இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், பிரிவு 17, சண்டிகர் - 160017

அழைப்பிற்கு: கட்டணமில்லா எண் - 14448 (காலை 9:30 முதல் மாலை 5:15 வரை) இந்தி, ஆங்கிலம் மற்றும் எட்டு பிராந்திய மொழிகளில்

மின்னணு புகார்களுக்கு: <https://cms.rbi.org.in>, மின்னஞ்சல் - crpc@rbi.org.in இல் புகாரை பதிவு செய்யவும்.,

புகாரை தாக்கல் செய்வதற்கான நடைமுறை

A. புகாரில் புகார்தாரர் அல்லது அவரது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி தெளிவாகக் கையொப்பமிட வேண்டும்.

- i. புகார்தாரரின் பெயர் மற்றும் முகவரி,
- ii. புகார் அளிக்கப்பட்ட NBFC இன் கிளை அல்லது பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகத்தின் பெயர் மற்றும் முகவரி,
- iii. புகார்களை எழுப்பும் உண்மைகள்,
- iv. புகார்தாரருக்கு ஏற்பட்ட இழப்பின் தன்மை மற்றும் அளவு மற்றும் கோரப்பட்ட நிவாரணம்.

B. மின்னணு முறையின் மூலம் செய்யப்படும் புகாரும் குறைதீர்ப்பாளரால் ஏற்றுக்கொள்ளப்படும்.

C. மத்திய அரசு அல்லது ரிசர்வ் வங்கி அல்லது பிற நிதிக் கட்டுப்பாட்டாளர்களால் பெறப்பட்ட இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் வரும் புகார்களையும் குறைதீர்ப்பாளர் ஏற்றுக்கொள்வார்.

ஆம்பட்ஸ்மேன் எப்படி முடிவெடுக்கிறார்?

* ஆம்பட்ஸ்மேன் முன் சுருக்கமான நடவடிக்கைகள் * சமரசம் மூலம் தீர்வை ஊக்குவிக்கிறது-> அடையவில்லை என்றால், தீர்ப்பு/ஆணை வழங்கலாம்

ஆம்பட்ஸ்மேன் முடிவில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் மேல்முறையீடு செய்ய முடியுமா?

ஆம், ஆம்பட்ஸ்மேன் முடிவு மேல்முறையீடு செய்யக்கூடியதாக இருந்தால், ரிசர்வ் வங்கியின் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறைக்கு பொறுப்பான நிர்வாக இயக்குநர் இத்திட்டத்தின் கீழ் மேல்முறையீடு ஆணையமாக இருப்பார்.

குறிப்பு:-

- இது ஒரு மாற்று விவாதம் தீர்க்கும் வழிமுறையாகும், எந்த நிலையிலும் தீர்வுக்காக வேறு எந்த நீதிமன்றத்தையும்/ மன்றத்தையும்/அதிகாரத்தையும் அணுகுவதற்கு வாடிக்கையாளர் சுதந்திரமாக இருக்கிறார்.
- இத்திட்டம் நவம்பர் 12, 2021 முதல் அமலுக்கு வரும், திட்டத்தின் மேலும் விவரங்களுக்கு www.rbi.org ஐப் பார்க்கவும்.