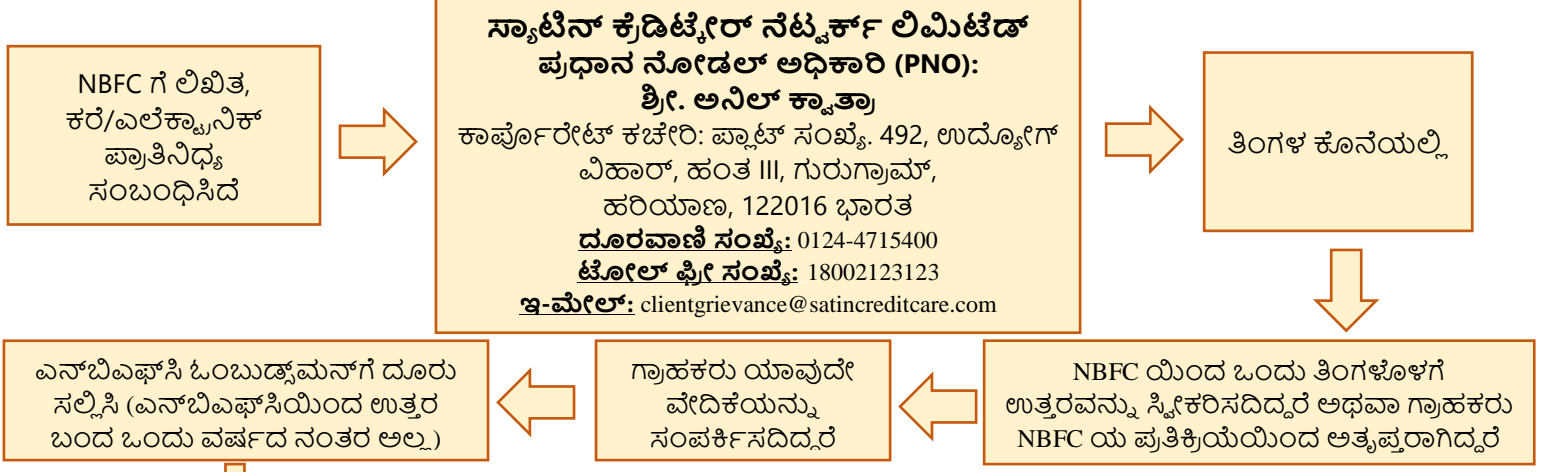


ದಿ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕ್ರೀಮ್ ಫಾರ್ ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪನೀಸ್, 2021

ಗ್ರಾಂಡ್ ಫಾರ್ ಫೈಲಿಂಗ್ ಕಂಪ್ಲೇಂಟ್ಸ್ ಬೈ ಏ ಕಸ್ಟಮರ್

1. ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿಯ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ;
2. ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ / ಮಂಜೂರಾತಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲು ನಿರಾಕರಣೆ ಅಥವಾ ವಿಫಲವಾದರೆ;
3. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತಿರುವ ಪ್ರಸ್ತಾವಿತ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಸೂಚನೆ ನೀಡಲು ವಿಫಲತೆ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಣೆ;
4. ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಪೂರ್ವ ಸೂಚನೆ ಇಲ್ಲದೆ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದು;
5. NBFC ಗಾಗಿ ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಇತರ ಯಾವುದೇ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದು.
6. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಗ್ರಾಂಡ್.



ಲಿಖಿತ ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ: ದಯವಿಟ್ಟು ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಿರಿ:
 NBFC ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸೆಂಟ್ರಲ್‌ಜ್ಜೆ ರೆಸೆನ್ಸ್ ಅಂಡ್ ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್ ಸಿ/ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4th ಫ್ಲೋರ್, ಸೆಕ್ಟರ್ 17 ಚಂಡೀಗಢ - 160017
ಕರೆಗಾಗಿ: ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448 (9:30 am to 5:15 pm) ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಎಂಟು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ
ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ: <https://cms.rbi.org.in> ನಲ್ಲಿ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿ **ಇ-ಮೇಲ್:** - crpc@rbi.org.in

ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ

- A. ದೂರಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ ಅವರ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸಹಿ ಹಾಕಬೇಕು.
 - (i) ದೂರುದಾರರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ,
 - (ii) ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ NBFC ಯ ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ,
 - (iii) ದೂರಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಸಂಗತಿಗಳು,
 - (iv) ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಉಂಟಾದ ನಷ್ಟದ ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕೋರಲಾಗಿದೆ.
- B. ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಡಿದ ದೂರನ್ನು ಸಹ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ
- C. ಕೇಂದ್ರ ಸರ್ಕಾರ ಅಥವಾ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಹಣಕಾಸು ನಿಯಂತ್ರಕರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿಗಾಗಿ ಅವರಿಗೆ ರವಾನಿಸಲಾದ ಈ ಯೋಜನೆಗೆ ಒಳಪಡುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಹ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು.

ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಹೇಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ?

* ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು *ಸಂಧಾನದ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ-> ತಲುಪದಿದ್ದರೆ, ಪ್ರಶಸ್ತಿ/ಆದೇಶವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು

ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದೇ?

ಹೌದು, ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನಿರ್ಧಾರವು ಮೇಲ್ಮನವಿಯಾಗಿದ್ದರೆ, RBI ಯ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ವಿಭಾಗದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಸೂಚನೆ:

- ಇದು ಪರ್ಯಾಯ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವಾಗಿದೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ/ವೇದಿಕೆ/ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.
- ಈ ಯೋಜನೆಯು 12ನೇ ನವೆಂಬರ್ 2021 ರಿಂದ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿದೆ, ಯೋಜನೆಯ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ದಯವಿಟ್ಟು ಭೇಟಿ ನೀಡಿ www.rbi.org