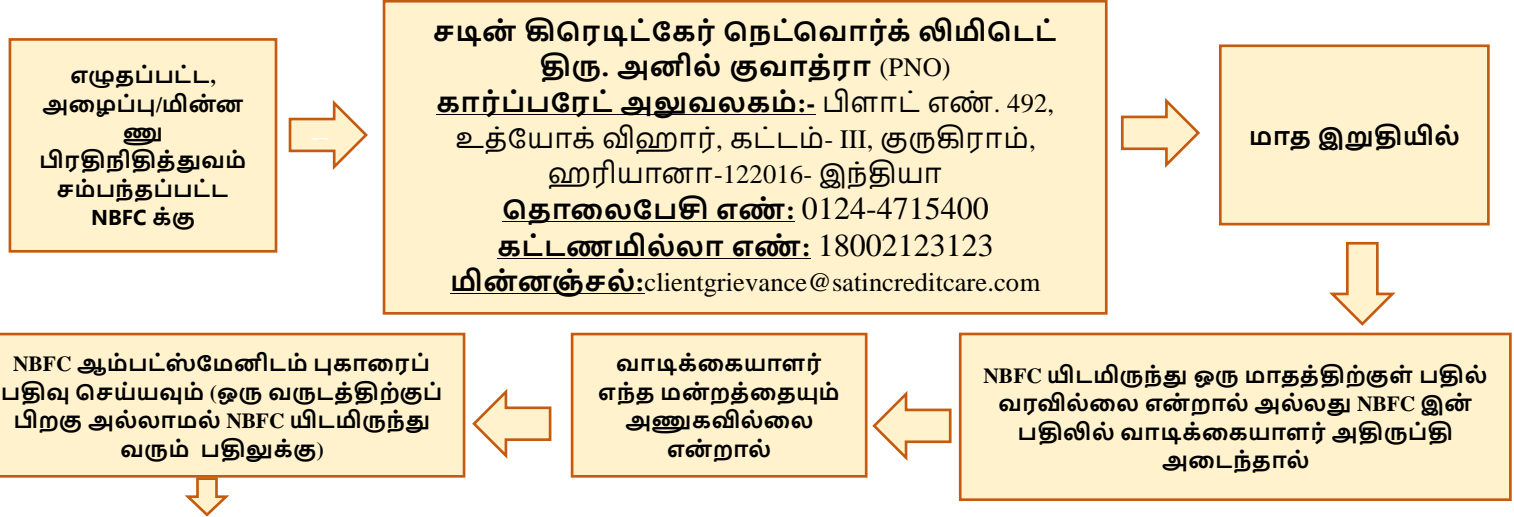


## வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான ஒருங்கிணைந்த ஆம்பட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021

### 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 வாங்குவதற்கு/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](mailto: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 மேல்முறையீட்டு 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](http://www.rbi.org) ஐப் பார்க்கவும்.