

ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2018

ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਸਕੀਮ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦੀ ਹੈ

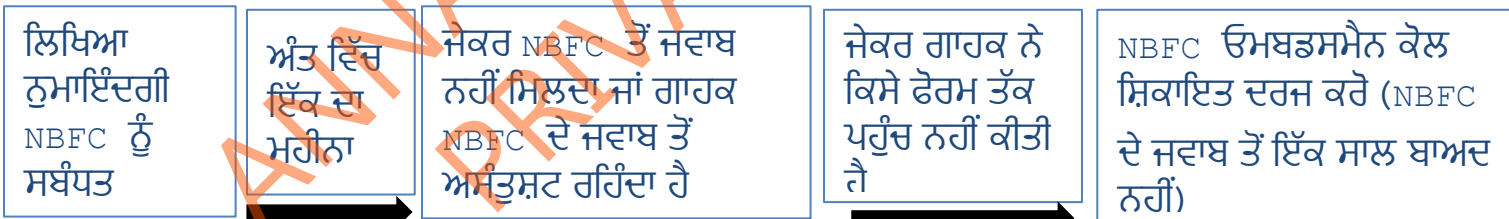
NBFCs ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ
ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ

ਸੰਪੱਤੀ ਦੇ ਆਕਾਰ ਦੇ ਨਾਲ NBFCs \geq ਰੁਪਏ। 100 ਕਰੋੜ + ਗ੍ਰਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ (ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ: ਬੁਨਿਆਦੀ ਢਾਂਚਾ ਵਿੱਤ ਕੰਪਨੀਆਂ, ਕੋਰ ਨਿਵੇਸ਼ ਕੰਪਨੀਆਂ, ਬੁਨਿਆਦੀ ਢਾਂਚਾ ਕਰਜ਼ਾ ਫੰਡ ਅਤੇ NBFCs ਲਿਕਵਿਡੇਸ਼ਨ ਅਧੀਨ)

ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਆਧਾਰ:

- ਵਿਆਜ/ਜਮਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ
- ਚੈੱਕ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ
- ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ।
- ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ, ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਨੋਟਿਸ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ
- ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ
- ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ/ਦੇਰੀ
- ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਬਿਲਟ-ਇਨ ਮੁੜ-ਜਬਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ
- RBI ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ NBFC ਦੁਆਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ
- ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?



ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਫੈਸਲਾ ਕਿਵੇਂ ਲੈਂਦਾ ਹੈ?

- ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਅੱਗੇ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਕੁਦਰਤ ਵਿੱਚ ਸੰਖੇਪ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ
- ਸੁਲਾ-ਸਫਾਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ \diamond ਜੇਕਰ ਨਹੀਂ ਪਹੁੰਚਿਆ, ਤਾਂ ਅਵਾਰਡ/ਆਰਡਰ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਕੀ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ?

ਹਾਂ, ਜੇਕਰ ਲੋਕਪਾਲ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਅਪੀਲਯੋਗ ਹੈ \diamond ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ: ਡਿਪਟੀ ਗਵਰਨਰ, ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ.

ਨੋਟ ਕਰੋ:

- ਇਹ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪਿਕ ਵਿਵਾਦ ਹੱਲ ਵਿਧੀ ਹੈ
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਦਾਲਤ/ਫੋਰਮ/ਅਥਾਰਟੀ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਦੀ ਆਜ਼ਾਦੀ ਹੈ।