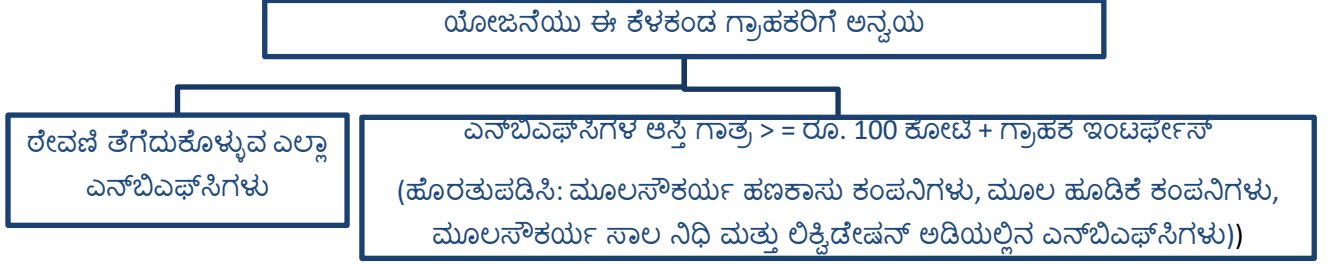


ಅನುಬಂಧ ಎ

ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಟ್ರನ್ ಯೋಜನೆ, 2018:

ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು



ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆಧಾರಗಳು:

- ಬಡ್ಡಿ / ರೇವಣಿ ಪಾವತಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ವಿಳಂಬದೊಂದಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗಿದೆ
- ಚೆಕ್ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ವಿಳಂಬದಿಂದ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ
- ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿಲ್ಲ.
- ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ, ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸಲು ಸೂಚನೆ ನೀಡಿಲ್ಲ
- ಕರಾರು / ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿಫಲವಾಗಿದೆ
- ಸಂರಕ್ಷಣೆಗಳು / ಕಡತಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಫಲತೆ / ವಿಳಂಬ
- ಕರಾರು / ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬಹುದಾದ ಅಂತರ್ನಿರ್ಮಿತ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ವಿಫಲವಾಗಿದೆ
- ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ
- ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ

ಗ್ರಾಹಕರು ಹೇಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು?

ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗೆ ಲಿಖಿತ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯ

- ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ
- ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಯಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಯ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರದ ಬಗ್ಗೆ ಅತ್ಯಪರಾಧಿಗಿದ್ದರೆ
- ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸದಿದ್ದರೆ
- ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಟ್ರನ್ ಅವರೊಂದಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಿ (ಎನ್ ಬಿ ಎಫ್ ಸಿ ಇಂದ ಉತ್ತರ ಬಂದ ಒಂದು ವರ್ಷದ ಒಳಗೆ)

ಒಂಬುಡ್ಸ್ಟ್ರನ್ ಹೇಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ?

- ಒಂಬುಡ್ಸ್ಟ್ರನ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸಾರಾಂಶದ ರೂಪದಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ
- ಸಂಧಾನದ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ -> ಅದು ತಲುಪದಿದ್ದರೆ, ಪ್ರಶಸ್ತಿ / ಆದೇಶವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು

ಒಂಬುಡ್ಸ್ಟ್ರನ್ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಮನವಿ ಮಾಡಬಹುದೇ?

ಹೌದು, ಒಂಬುಡ್ಸ್ಟ್ರನ್ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಕೋರಬಹುದಾಗಿದ್ದರೆ -> ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ: ಉಪ ಗವರ್ನರ್, ಆರ್‌ಬಿಐ

ಸೂಚನೆ:

ಇದು ಪರ್ಯಾಯ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವಾಗಿದೆ

- ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ / ವೇದಿಕೆ / ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ
- ಯೋಜನೆಯ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ www.rbi.org.in ಅನ್ನು ನೋಡಿ

ಅನುಬಂಧ 1

ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಕಚೇರಿ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಪ್ರದೇಶ ವಿಳಾಸ ಗಳಿಗಾಗಿ

ಕೇಂದ್ರಗಳು	ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಪ್ರದೇಶ	ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಕಚೇರಿಗಳ ವಿಳಾಸ
ಮುಂಬೈ	ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ, ಗೋವಾ, ಗುಜರಾತ್, ಮಧ್ಯಪ್ರದೇಶ, ತ್ತೀಸ್‌ಗ, ಕೇಂದ್ರ ಪ್ರದೇಶಗಳಾದ ದಾದ್ರಾ ಮತ್ತು ನಗರ ಹವೇಲಿ, ದಮನ್ ಮತ್ತು ಡಿಯು	ಸಿ / ಒ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಆರ್ಬಿಐ ಬೈಕುಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿ ಕಟ್ಟಡ ಎದುರು. ಮುಂಬೈ ಸೆಂಟ್ರಲ್ ರೈಲ್ವೆ ನಿಲ್ದಾಣ ಬೈಕುಲ್ಲಾ, ಮುಂಬೈ -400 008 ಎಸ್‌ಟಿಡಿ ಕೋಡ್: 022 ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 2300 1280 ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸಂಖ್ಯೆ: 23022024 ಇಮೇಲ್: cms.nbfcomumbai@rbi.org.in
ನವ ದೆಹಲಿ	ದೆಹಲಿ, ಉತ್ತರ ಪ್ರದೇಶ, ಉತ್ತರಾಖಂಡ್, ಹರಿಯಾಣ, ಪಂಜಾಬ್, ಕೇಂದ್ರ ಪ್ರದೇಶ ಚಂಡೀಗ ಹಿಮಾಚಲ ಪ್ರದೇಶ, ರಾಜಸ್ಥಾನ ಮತ್ತು ಜಮ್ಮು ಮತ್ತು ಕಾಶ್ಮೀರ ರಾಜ್ಯ	ಸಿ / ಒ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಸಂಸಾದ್ ಮಾರ್ಗ, ನವದೆಹಲಿ 110001 ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 011- 23724856 ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸಂಖ್ಯೆ: 23725218-19 ಇಮೇಲ್: cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in
ಚೆನ್ನೈ	ತಮಿಳುನಾಡು, ಅಂಡಮಾನ್ ಮತ್ತು ನಿಕೋಬಾರ್ ದ್ವೀಪಗಳು, ಕರ್ನಾಟಕ, ಆಂಧ್ರಪ್ರದೇಶ, ತೆಲಂಗಾಣ, ಕೇರಳ, ಕೇಂದ್ರ ಪ್ರದೇಶವಾದ ಲಕ್ಷದ್ವೀಪ ಮತ್ತು ಕೇಂದ್ರಾಡಳಿತ ಪ್ರದೇಶ ಪುದುಚೇರಿ	ಸಿ / ಒ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಫೋರ್ಟ್ ಗ್ಲಾಸಿಸ್, ಚೆನ್ನೈ 600 001 ಎಸ್‌ಟಿಡಿ ಕೋಡ್: 044 ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 25395964 ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸಂಖ್ಯೆ: 25395488 ಇಮೇಲ್: cms.nbfcochennai@rbi.org.in
ಕೋಲ್ಕತಾ	ಪಶ್ಚಿಮ ಬಂಗಾಳ, ಸಿಕ್ಕಿಂ, ಒಡಿಶಾ, ಅಸ್ಸಾಂ, ಅರುಣಾಚಲ ಪ್ರದೇಶ, ಮಣಿಪುರ, ಮೇಘಾಲಯ, ಮಿಜೋರಾಂ, ನಾಗಾಲ್ಯಾಂಡ್, ತ್ರಿಪುರ, ಬಿಹಾರ ಮತ್ತು ಜಾರ್ಖಂಡ್	ಸಿ / ಒ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ 15, ನೇತಾಜಿ ಸುಭಾಷ್ ರಸ್ತೆ ಕೋಲ್ಕತಾ -700 001 ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 033-22304982 ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸಂಖ್ಯೆ: 22305899 ಇಮೇಲ್: cms.nbfcoolkata@rbi.org.in