

అనుబంధం 1

RBI ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్, 2021

విశిష్ట లక్షణాలు

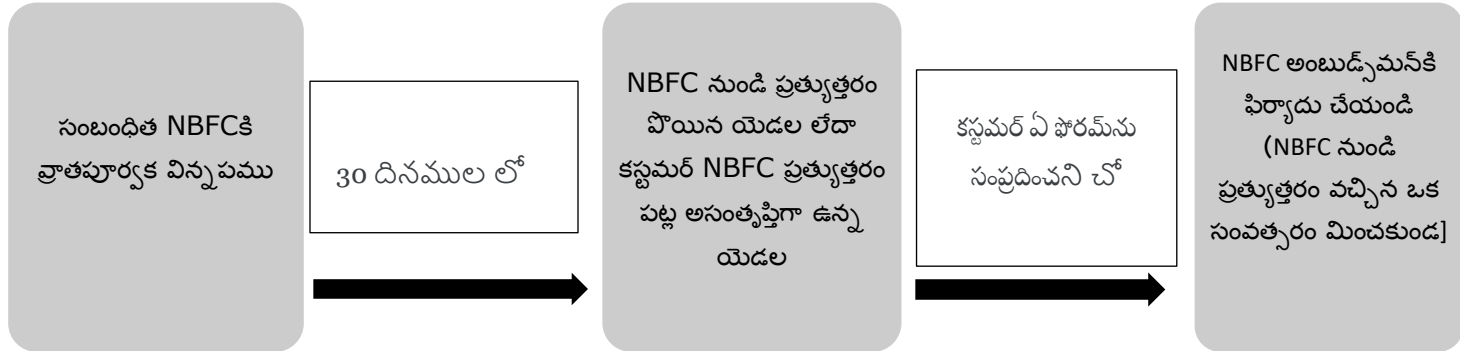
వర్తింపు:

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాచే నియంత్రించబడే అన్ని సంస్థలు (అంటే, బ్యాంకులు / NBFCలు / చెల్లింపు వ్యవస్థ నిర్వాహకులు

సేవా లోపం కోసం కస్టమర్ ఫిర్యాదులు చేయడానికి కారణాలు:

- వడ్డీ/డిపాజిట్ చెల్లించకపోవుట లేదా ఆలస్యంగా చెల్లించుట
- చెక్ సమర్పించబడలేదు లేదా ఆలస్యంతో సమర్పించుట
- మంజూరు చేయబడిన ఋణం, నిబంధనలు & షరతులు, వార్షిక వడ్డీ రేటు మొదలైనవాటిని తెలియజేయలేదు.
- ఒప్పందంలో మార్పులు, ఛార్జీల విధింపు కోసం నోటీసు అందించబడలేదు
- కాంట్రాక్ట్/ ఋణ ఒప్పందంలో ఫారడర్ కతను నిర్ధారించడంలో వైఫల్యం
- సెక్యూరిటీలు/పత్రాలను విడుదల చేయడంలో వైఫల్యం/జాప్యం
- కాంట్రాక్ట్/ ఋణ అగ్రిమెంట్లో తిరిగి స్వాధీనం చేసుకున్న చట్టబద్ధంగా అమలు చేయగలిగిన వాటిని అందించడంలో వైఫల్యం
- RBI ఆదేశాలను NBFC అనుసరించలేదు
- న్యాయమైన పద్ధతులు మార్గదర్శకాలు అనుమతించబడలేదు

కస్టమర్ ఫిర్యాదును ఎలా దాఖలు చేయవచ్చు?



అంబుడ్స్‌మన్ ఎలా నిర్ణయం తీసుకుంటాడు?

అంబుడ్స్‌మన్ ముందు విచారణకు నిక్షిప్తంగా ఉంచుట

రాజీ ద్వారా పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహిస్తుంది, లేనియెడల అవార్డు/ఆర్డర్ జారీ చేయబడవచ్చు.

అంబుడ్స్‌మన్ నిర్ణయంతో సంతృప్తి చెందకపోతే కస్టమర్ అప్పీల్ చేయవచ్చు?

అవును, Appellate Authority (స్కీమ్‌ను నిర్వహించే రిజర్వ్ బ్యాంక్ డిపార్ట్‌మెంట్ ఇన్‌చార్జ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్).

గమనిక: ఇది ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార విధానం. ఏ దశలోనైనా పరిష్కారం కోసం ఏదైనా ఇతర న్యాయస్థానం / ఫోరమ్ / అధికారులను సంప్రదించడానికి వినియోగదారుకు స్వేచ్ఛ ఉంది

పథకం యొక్క మరిన్ని వివరాల కోసం www.rbi.org.in ని చూడండి