JOHN DEERE FINANCIAL

అనుబంధం 'ఏ'

బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక కంపెనీలకు (ఎన్.బీ.ఎఫ్.సీ. లకు) ఒంబూడ్స్ మాన్ (ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే పెద్ద మనిషి) పథకము, 2018:

పథకము యొక్క ముఖ్యమైన అంశాలు పథకము వర్తించే ఖాతాదారులు

⇩

ఖాతాదారులనుంచి డిపాజిట్లను సేకరించే అన్ని ఎన్.బీ.ఎఫ్.సీ. ల ఖాతాదారులు	రూ. 100 కోట్లు మరియు అంతకన్నా ఎక్కువ ఆస్తులు ఉండే, మరియు ఖాతాదారులతో ముఖాముఖీ (ఇంటర్ ఫేస్) కలిగి ఉండే అన్ని ఎన్.బీ.ఎఫ్.సీ. లకు వర్తిస్తుంది. (మినహాయింపులు: మౌలిక సౌకర్యాల కల్పనకు ఆర్థిక సహాయం చేసే ఫైనాన్స్ కంపెనీలు [ఇన్ ఫ్రాస్ట్రక్చర్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు], ప్రధాన [కోర్] పెట్టుబడి కంపెనీలు, మౌలిక సదుపాయాల కల్పనా పెట్టుబడి నిధులు, మరియు పరిసమాప్తి ప్రక్రియ [లిక్విడేషన్] లో ఉన్న ఎన్.బీ.ఎఫ్.సీ. లు).

ఖాతాదారు ఫిర్యాదు ఇవ్వటానికి ఉండాల్సిన కారణాలు

- వడ్డీ లేక డిపాజిట్ మొత్తాలను చెల్లించక పోటం లేక ఆలస్యంగా చెల్లించటం
- ఖాతాదారు యొక్క చెక్కును బ్యాంకుకు సమర్పించక పోటం లేక ఆలస్యంగా సమర్పించటం
- మంజూరు చేసిన అప్పు మొత్తాన్ని, రుణం యొక్క షరతులను ఖాతాదారుకి తెలియ చేయక పోటం, సంవత్సరీకరించబడిన వడ్డీ రేటును తెలియ చేయక పోటం
- ఒప్పందం యొక్క షరతులను మార్చినపుడు ఖాతాదారుకు నోటీసు ఏర్పాటు లేక పోవటం, ఛార్జీలను విధించటం.
- కాంట్రాక్టు లేక రుణ ఒప్పందంలో పారదర్శకత ఉండేలాగా చూడటంలో ఎన్.బీ.ఎఫ్.సీ. లు విఫలం చెందటం.
- ఖాతాదారులు ఎన్.బీ.ఎఫ్.సీ. లకు ఇచ్చిన హామీలు, తాకట్లు, పత్రాలను విడుదల చేయటంలో ఎన్.బీ.ఎఫ్.సీ.లు విఫలం కావటం, ఆలస్యం చేయటం.
- రుణం చెల్లించిన తరువాత తాకట్టు ఆస్తులను రుణగ్రహీతకు వెనక్కి స్వాధీనం చేయటాన్ని (రీపొజెషన్ ను) చట్టం ప్రకారం అమలు చేయటానికి అనువైన క్లాజులను కాంట్రాక్టు లేక రుణ ఒప్పందంలో పొందు పరచటంలో ఎన్.బీ.ఎఫ్.సీ.

లు వైఫల్యం చెందటం.

ఎన్.బీ.ఎఫ్.సీ.లు రిజర్వు బ్యాంకు నిబంధనలను పాటించకపోటం.

ఖాతాదారులతో వ్యవహరించటంలో న్యాయమైన ఆచరణలకు పాటించాల్సిన సూత్రావళి విషయంలో ఇవ్వబడిన మార్గదర్శకాలను అనుసరించక పోవటం.

ఖాతాదారు తన ఫిర్యాదును అంబూడ్స్ మాన్ కు సమర్పించటం ఎలా?

సంబంధించిన ఎస్.బీ.ఎఫ్.సీ.కి లిఖిత విజ్ఞప్తి పత్రము ఇవ్వచ్చు.	**నెల రోజులు గడిచాక. ఎస్.బీ.ఎఫ్.సీ. నుండి జవాబు రాకపోయినా, లేదా వారు ఇచ్చిన జవాబుతో ఖాతా దారు సంతృప్తి చెందక పోయినా,**	**ఖాతాదారు ఏ ఇతర వేదికను పరిష్కారము కోరకపోతే**	**ఎస్.బీ.ఎఫ్.సీ. నుండి జవాబు వచ్చిన నాటి నుండి ఒక సంవత్సరం లోపల, ఎస్.బీ.ఎఫ్.సీ. అంబూడ్స్ మాన్ గారికి తన ఫిర్యాదును ఇవ్వవచ్చును.**

అంబుడ్స్ మాన్ గారు తన నిర్ణయాన్ని ఎలా తీసుకుంటారు ?

- అంబూడ్స్ మాన్ గారి విచారణా పద్ధతులు స్వభావంలో సంక్షిప్తంగా (సమ్మరీ విధానం) ఉంటాయి.
- ముందుగా మధ్యవర్తిత్వము మరియు నచ్చచెప్పటం పద్ధతిలో పరిష్కరించటానికి ప్రయత్నిస్తారు. -->దానిలో విఫలం అయితే అంబూడ్స్ మాన్ గారు తన అవార్డు / ఆర్డర్ ను జారీ చేయటం జరుగుతుంది.

అంబూడ్స్ మాన్ గారి నిర్ణయంతో సంతృప్తి చెందక పోతే, ఖాతాదారు అపీలు చేయవచ్చా, చేస్తే ఎవరికి చేయాలి?

- అవును, అంబూడ్స్ మాన్ గారి నిర్ణయం పై అపీలు చేయవచ్చు. డెప్యూటీ గవర్నర్ , రిజర్వు బ్యాంకు ఆఫ్ ఇండియా గారికి అపీలు చేయవచ్చు.

నోట్:

- ఇది ఒక ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార వ్యవస్థ.
- ఖాతాదారుకి తన ఫిర్యాదు సంతృప్తికర పరిష్కారం కోసమై , ఏదశలో నైనా ఇతర న్యాయస్థానాలను / వేదికలను / ప్రాధికారసంస్థలను ఆశ్రయించే స్వేచ్ఛ ఉంటుంది.
- ఈ పథకం యొక్క ఇంకా వివరాలు కావాలంటే, ఆర్.బీ.ఐ. వెబ్ సైట్ www.rbi.org.in ను సందర్శించండి.

JOHN DEERE FINANCIAL

అనుబంధం 1

బ్యాంకింగేతర ఫైనాన్స్ కంపెనీలు (ఎన్.బీ.ఎఫ్.సీ.) లకు, ఆంబూడ్స్ మాన్ కార్యాలయాల చిరునామాలు, మరియు వారి క్షేత్ర పరిధులు.

Centers	Area of Operation	Ombudsman Offices
నగరాలు / కేంద్రాలు	క్షేత్ర పరిధి	ఆంబూడ్స్ మాన్ కార్యాలయాలు
ముంబాయి	మహారాష్ట్ర, గోవా, గుజరాత్ , మధ్య ప్రదేశ్ , ఛత్తీస్ గఢ్, దాద్రా మరియు నాగర్ హవేలీ, డామన్ మరియు డయ్యు కేంద్ర పాలిత ప్రాంతాలు	కేరాఫ్ రిజర్వు బ్యాంకు ఆఫ్ ఇండియా , ఆర్.బీ.ఐ. బైకుల్లా కార్యాలయ భవనము, ముంబాయి సెంట్రల్ రైల్వే స్టేషన్ , బైకుల్లా, ముంబాయి -400 008, ఎస్.టీ.డీ. కోడ్ 022. ఫోన్ నం. 2300 1280, ఫాక్స్ నం. 23022024, ఈ మెయిల్: cms.nbfcomumbai@rbi.org.in
న్యూ ఢిల్లీ	ఢిల్లీ, ఉత్తర ప్రదేశ్ , ఉత్తరాఖండ్ , హరియానా , పంజాబ్ , చండీఘర్ కేంద్ర పాలిత ప్రాంతం, హిమాచల్ ప్రదేశ్ , రాజస్థాన్ , మరియు జమ్ము కాశ్మీర్ రాష్ట్రం	కేరాఫ్ రిజర్వు బ్యాంకు ఆఫ్ ఇండియా , సంసద్ మార్గ్, న్యూ ఢిల్లీ , 110001, ఫోన్ నం. 011-23724856, ఫాక్సునం. 23725218-19, ఈ మెయిల్ : cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in
చెన్నై	తమిళ నాడు , అండమాన్, నికోబార్ దీవులు , కర్నాటక , ఆంధ్ర ప్రదేశ్ , తెలంగాణ , కేరళ , లక్షద్వీప్ మరియు పుదుచ్చేరీ కేంద్ర పాలిత ప్రాంతాలు	రిజర్వు బ్యాంకు ఆఫ్ ఇండియా , ఫోర్టు గ్లాసిస్, చెన్నై , 600001, ఎస్.టీ.డీ. కోడ్ 044, ఫోను నంబరు 25395964, ఫాక్సు నం. 25395488, ఈ మెయిల్: cms.nbfcochennai@rbi.org.in
కోల్ కత్తా	పశ్చిమ బెంగాల్ , సిక్కిమ్, ఒరిస్సా , అస్సాం , అరుణాచల్ ప్రదేశ్ , మణిపూర్ , మేఘాలయా , మిజోరాం , నాగాలాండ్ , త్రిపుర , బీహార్ మరియు ఝార్ ఖండ్	రిజర్వు బ్యాంకు ఆఫ్ ఇండియా , 15, నేతాజీ సుబాస్ రోడ్డు , కోల్ కత్తా 700001, ఫోను నంబరు 033-22304982, ఫాక్స్ నంబరు : 22305899, ఈ మెయిల్: cms.nbfcokolkata@rbi.org.in