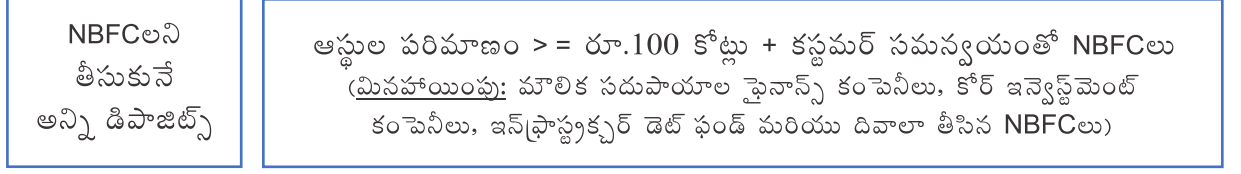


రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 :

ముఖ్యాంశాలు

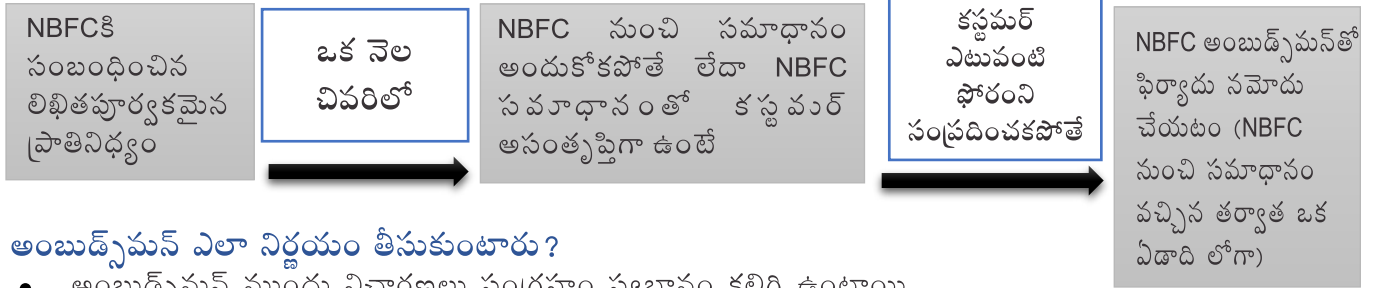
పథకం ఈ క్రింది కస్టమర్లకి వర్తిస్తుంది



కస్టమర్ ఫిర్యాదు నమోదు చేయటానికి దారి తీసిన పరిస్థితులు:

- వడ్డీ/డిపాజిట్ చెల్లించకపోవటం లేదా ఆలస్యంగా చెల్లించటం
- చెక్కు సమర్పించకపోవటం లేదా ఆలస్యంగా సమర్పించటం
- మంజూరైన లోన్ మొత్తం, నియమ, నిబంధనలు, వార్షిక వడ్డీ రేట్ మొదలైన వాటి గురించి తెలియచేయకపోవటం
- ఒప్పందంలో మార్పులు, ఛార్జీల విధింపు గురించి నోటీసు ఇవ్వకపోవటం
- కాంట్రాక్ట్/లోన్ ఒప్పందంలో పారదర్శకతని నిర్ధారించటంలో విఫలమవటం
- సెక్యూరిటీలు/డాక్యుమెంట్లు విడుదల చేయటంలో విఫలమవటం/ఆలస్యం కావటం
- కాంట్రాక్ట్/లోన్ ఒప్పందంలో చట్టబద్ధంగా అమలు చేసే అంతర్భాగంగా ఉన్న వాటిని తిరిగి తీసుకోవటాన్ని కేటాయించటంలో విఫలమవటం
- RBI ఆదేశాల్ని NBFC అనుసరించకపోవటం
- ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మార్గదర్శకాల్ని అనుసరించకపోవటం

కస్టమర్ ఫిర్యాదు ఎలా నమోదు చేయాలి?



అంబుడ్స్మన్ ఎలా నిర్ణయం తీసుకుంటారు?

- అంబుడ్స్మన్ ముందు విచారణలు సంగ్రహం స్వభావం కలిగి ఉంటాయి
- రాజీ ద్వారా పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహించటం → పరిష్కారం కాకపోతే, ఆదేశం/తీర్పు ఇస్తుంది

అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయంతో సంతృప్తిచెందకపోతే ఒక కస్టమర్ అప్పీలు చేసుకోవచ్చా?

అవును, అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయాన్ని తిరిగి అప్పీలు చేసుకోవచ్చు → అప్పీలేట్ అథారిటీ: డిప్యూటీ గవర్నర్, RBI

గమనిక:

- ఇది ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార యంత్రాంగం
- కస్టమర్ ఏ దశలోనైనా పరిష్కారం కోసం వేరే ఇతర కోర్టు/ఫోరం/అథారిటీని సంప్రదించే స్వేచ్ఛని కలిగి ఉన్నారు

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