

**ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ – ಇಂಟರ್‌ಫೆಡ್ ಓಂಬುಡ್‌ಮನ್ ಸ್ಕ್ರೋಮ್, 2021:
ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು**

ಸ್ಕ್ರೋಮ್ ಒಳಗೊಳ್ಳುವ ಗ್ರಾಹಕರು

ತೇವಣಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುವ
ಎಲ್ಲಾ NBFCಗಳು

NBFC ಗಳ ಪ್ರತ್ಯೇಗ ಗಾತ್ರ >= ರೂ. 100 ಕೋಟಿ + ಗ್ರಾಹಕ ಇಂಟರ್‌ಫೆಡ್
(ಹೊರತುವಡಿಸಿ: ದಿವಾಲಿತನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿರುವ ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು,
ಪ್ರಮುಖ ಹೊಡಿಕೆ ಕಂಪನಿಗಳು, ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ ಸಾಲ ನಿಧಿ ಮತ್ತು NBFCಗಳು)

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅಧಾರಗಳು:

- ಬಡ್‌/ತೇವಣಿ ಪಾವತಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ವಿಳಂಬದೊಂದಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗಿದೆ
- ಜೊ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ವಿಳಂಬದೊಂದಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗಿದೆ
- ಮುಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಪುಗಳು, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್‌ದರ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.
- ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು, ವಿಧಿಸುವ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗಿಲ್ಲ.
- ಒಪ್ಪಂದ/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ವಿಫಲತೆ
- ಭದ್ರತೆ/ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಫಲತೆ/ವಿಳಂಬ
- ಒಪ್ಪಂದ/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬಹುದಾದ ಅಂತರ್ವಿಧಿತ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಫಲತೆ
- RBI ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು NBFC ಅನುಸರಿಸಿಲ್ಲ
- ನ್ಯಾಯಿಯುತ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರಾರ್ಥನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ

ಗ್ರಾಹಕರು ಹೇಗೆ ದೂರ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು?

ಸಂಬಂಧಿಸಿದ NBFC
ಗೆ ಲಿಖಿತ ಪ್ರಾತಿಸಿಧ್ಯ

ಒಂದು ತಿಂಗಳ
ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ

NBFC ಯಿಂದ ಪ್ರತ್ಯೇಕವನ್ನು
ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು
NBFC ಯು ಉತ್ತರದಿಂದ
ಅತ್ಯಧಿಕಾರಿದ್ದರೆ

ಗ್ರಾಹಕರು
ಯಾವುದೇ
ವೇದಿಕೆಯನ್ನು
ಸಂಪರ್ಕ ಸಾಧಿಸ್ತಾರೆ

NBFC
ಒಂಬುಡ್‌ಮನ್‌ಗೆ
ದೂರ ಸಲ್ಲಿಸಿ NBFC
ನಿಂದ ಉತ್ತರದ
ನಂತರ ಒಂದು ವರ್ಷ
ಮೀರದಂತೆ)

ಒಂಬುಡ್‌ಮನ್ ಹೇಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ?

- ಒಂಬುಡ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸಾರಾಂಶ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿಯುತ್ತವೆ
 - ಸಂಧಾನದ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯಧ್ಯವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತಾರೆ → ಒಂದು ಹೇಳಿ ತಲುಪದಿದ್ದರೆ, ತೀವ್ರ/ಅದೇಶವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು ಒಂಬುಡ್‌ಮನ್‌ನ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲ್ನಾವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದೇ?
- ಹೌದು, ಒಂಬುಡ್‌ಮನ್‌ನ ನಿರ್ಧಾರವು ಮೇಲ್ನಾವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವಂತಿದ್ದರೆ → ಅಂತಿಮ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ: ಡೆಪ್ಯೂಟಿ ಗವನರ್‌, RBI

ಸೂಚನೆ:

- ಇದು ಪರ್ಯಾಯ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯ ವಿಧಾನವಾಗಿದೆ
- ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನ್ಯಾಯಾಲಯ/ವೇದಿಕೆ/ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವತಂತ್ರಾಗಿಯಾಗಿ

ಸ್ಕ್ರೋಮ್ ಪುರಿತ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಾಗಿ www.rbi.org.in ಅನ್ನು ನೋಡಿ