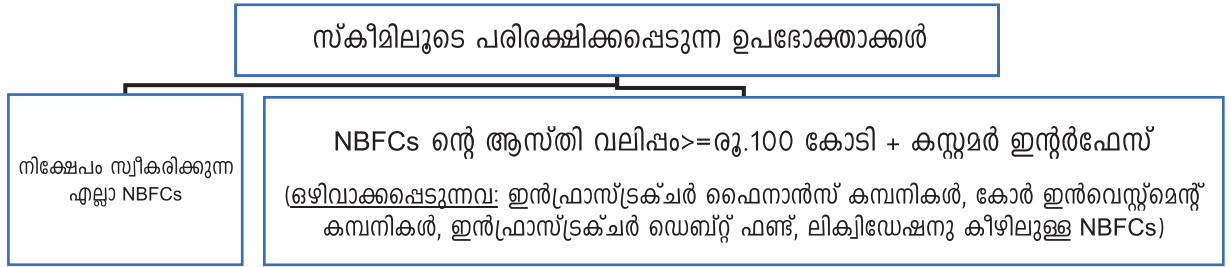


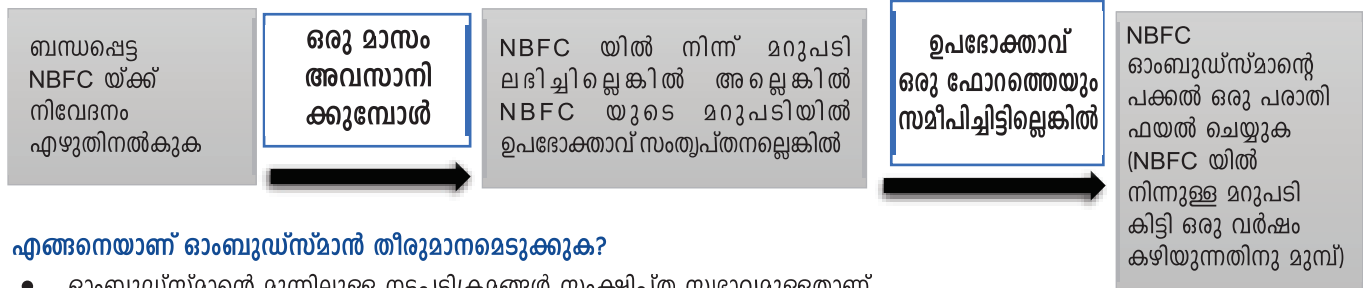
**നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫൈനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾക്കുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2018:  
പ്രമുഖ സവിശേഷതകൾ**



**ഉപഭോക്താവ് പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള കാരണങ്ങൾ**

- പലിശ/നിക്ഷേപം നൽകിയില്ല അല്ലെങ്കിൽ താമസിച്ച് നൽകി
- ചെക്ക് ഹാജരാക്കിയില്ല അല്ലെങ്കിൽ വൈകി ഹാജരാക്കി
- അനുവദിച്ച ലോൺ സംഖ്യ, വ്യവസ്ഥകളും ഉപാധികളും, വാർഷികമായി പലിശ നിരക്ക് തുടങ്ങിയവ അറിയിക്കാതിരിക്കുക
- കരാറിലെ മാറ്റങ്ങൾ, ചാർജുകൾ ചുമത്തുക എന്നിവയ്ക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകാതിരിക്കുക
- കരാറിൽ/വായ്പാ കരാറിൽ സുതാര്യത ഉറപ്പുവരുത്താൻ പരാജയപ്പെടുക
- ഇടുകൾ/പ്രമാണരേഖകൾ വിട്ടുകൊടുക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുക/വൈകുക
- കരാറിൽ/വായ്പാ കരാറിൽ നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കേണ്ട അവിഭാജ്യഭാഗമായ തിരിച്ചുവാങ്ങൽ വ്യവസ്ഥ ചെയ്യാൻ പരാജയപ്പെടുക
- NBFC, RBI നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കാതിരിക്കുക
- ന്യായയുക്ത ആചാര നിയമാവലി സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കാതിരിക്കുക

**ഉപഭോക്താവിന് എങ്ങനെയാണ് പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാനാകുക?**



**എങ്ങനെയാണ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ തീരുമാനമെടുക്കുക?**

- ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുന്നിലുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ സംക്ഷിപ്ത സ്വഭാവമുള്ളതാണ്
- ഒത്തുതീർപ്പു വഴി തീരുമാനം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു → അത് സാധിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, അവാർഡ്/ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കാൻ കഴിയും

**ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിൽ സംതൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, ഒരു ഉപഭോക്താവിന് അപ്പീൽ കൊടുക്കാൻ കഴിയുമോ?**

അതെ, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിനെതിരെ അപ്പീൽ നൽകാം → അപ്പേൽ അതോറിറ്റി: ഡെപ്യൂട്ടി ഗവർണ്ണർ, ആർബിപെ

**ശ്രദ്ധിക്കുക:**

- ഇതൊരു പകരമുള്ള തർക്ക പരിഹാര രീതിയാണ്
- ഏത് ഘട്ടത്തിലും പരിഹാരത്തിന് മറ്റേതെങ്കിലും കോടതി/ഫോറം/അതോറിറ്റിയെ സമീപിക്കുന്നതിനുള്ള സ്വാതന്ത്ര്യം ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടായിരിക്കും

സ്കീം സംബന്ധമായ കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക് [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) കാണുക