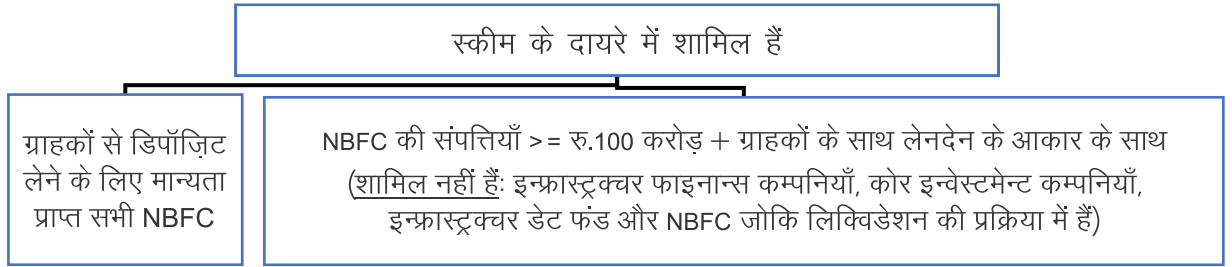


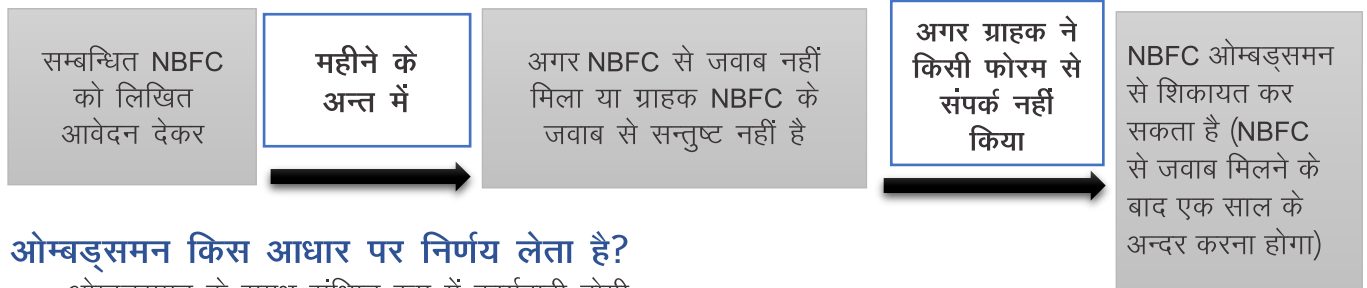
## ओम्बड्समैन स्कीम - गैर-बैंकिंग वित्तीय कम्पनियों के लिए, 2018 : मुख्य विशेषताएं



### ग्राहक किन कारणों से शिकायत दर्ज कर सकते हैं:

- ब्याज/जमा राशि का भुगतान नहीं किया गया या विलंब से किया गया
- चेक नहीं जमा किया गया या विलंब से किया गया
- ऋण की स्वीकृत राशि, नियमों एवं शर्तों, सालाना ब्याज दर आदि के बारे में जानकारी नहीं दी गई
- एग्रीमेंट के नियमों में बदलाव, शुल्कों के लगने के बारे में नोटिस नहीं दिया गया
- कॉन्ट्रैक्ट/लोन एग्रीमेंट में पारदर्शिता को सुनिश्चित करने में नाकामी
- सेक्युरिटीज़/डॉक्युमेन्ट्स वापस करने में नाकामी/विलंब
- पुनः पोज़ेशन देने में नाकामी, जोकि कॉन्ट्रैक्ट/लोन एग्रीमेंट में अंतर्निहित और कानूनी तौर पर लागू किए जाने योग्य है
- NBFC ने RBI के निर्देशों का अनुपालन नहीं किया है
- उचित अभ्यासों में आचार संहिता के निर्देशों का अनुपालन नहीं किया गया

### ग्राहक कैसे शिकायत दर्ज कर सकता है?



### ओम्बड्समैन किस आधार पर निर्णय लेता है?

- ओम्बड्समैन के समक्ष संक्षिप्त रूप में कार्यवाही होगी
- सुलह से समस्या के समाधान को बढ़ावा दिया जाएगा → यह न होने पर, निर्णय/आदेश दिया जा सकता है

### क्या ओम्बड्समैन के निर्णय से, असन्तुष्ट ग्राहक किसी से अपील कर सकता है?

जी हाँ, ओम्बड्समैन के निर्णय के खिलाफ अपील की जा सकती है → अपील अधिकारी: डिप्युटी गवर्नर, RBI

### नोट:

- यह एक समस्या समाधान की वैकल्पिक व्यवस्था है
- ग्राहक समस्या के समाधान के लिए किसी भी अन्य स्टेज पर किसी भी अन्य न्यायालय/फोरम/प्राधिकरण के समक्ष जा सकता है

स्कीम के अन्य विवरणों के लिए [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) को देखें