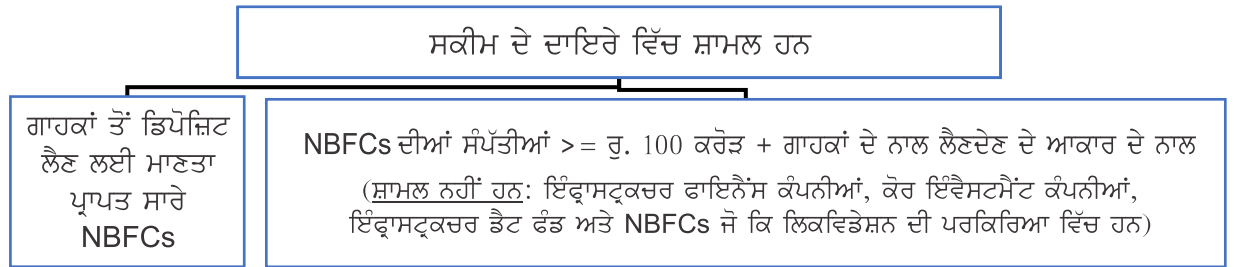


## ਓਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ - ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ, 2018: ਮੁੱਖ ਖਾਸੀਅਤਾਂ



### ਗਾਹਕ ਕਿਹੜੇ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

- ਵਿਆਜ/ਜਮਾਂ ਰਕਮ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ
- ਚੈਕ ਨਹੀਂ ਜਮਾਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ
- ਰਿਣ ਦੀ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਰਕਮ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਆਦਿ ਦੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ
- ਐਗ੍ਰਿਮੈਂਟ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ, ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਦੇ ਲੱਗਣ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ
- ਕੋਂਟ੍ਰੈਕਟ/ਲੋਨ ਐਗ੍ਰਿਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਿਫਲਤਾ
- ਸਿਕਿਓਰਿਟੀ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਫਲਤਾ/ਦੇਰੀ
- ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਵਿਫਲਤਾ, ਜੋ ਕਿ ਕੋਂਟ੍ਰੈਕਟ/ਲੋਨ ਐਗ੍ਰਿਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਬਿਲਟ-ਇਨ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਯੋਗ ਹੈ
- NBFC ਨੇ RBI ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਹੈ
- ਉੱਚਿਤ ਅਭਿਆਸਾਂ ਵਿੱਚ ਨੈਤਿਕ ਸਮਿਤੀ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ

### ਗਾਹਕ ਕਿਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?



### ਓਬਡਸਮੈਨ ਕਿਸ ਅਧਾਰ ਤੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈਂਦਾ ਹੈ?

- ਓਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ ਸੰਖੇਪ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕਾਰਵਾਈ ਹੋਵੇਗੀ
- ਸਲਾਹ ਨਾਲ ਸਮੱਸਿਆ ਸਮਾਧਾਨ ਨੂੰ ਵਧਾਵਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ → ਇਹ ਨਾ ਹੋਣ ਤੇ, ਫੈਸਲਾ/ਆਦੇਸ਼ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ

### ਕੀ ਓਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਨਾਲ, ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਹਾਂ, ਓਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਅਪੀਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ → ਅਪੀਲੀ ਅਧਿਕਾਰੀ: ਡਿਪਟੀ ਗਵਰਨਰ, RBI

### ਨੋਟ:

- ਇਹ ਇੱਕ ਸਮੱਸਿਆ ਸਮਾਧਾਨ ਦੀ ਵਿਕਲਪਿਕ ਵਿਵਸਥਾ ਹੈ
- ਗਾਹਕ ਸਮੱਸਿਆ ਦੇ ਸਮਾਧਾਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਸਟੇਜ ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਅਦਾਲਤ/ਫੋਰਮ/ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਕੋਲ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ

ਸਕੀਮ ਦੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) ਨੂੰ ਦੇਖੋ