

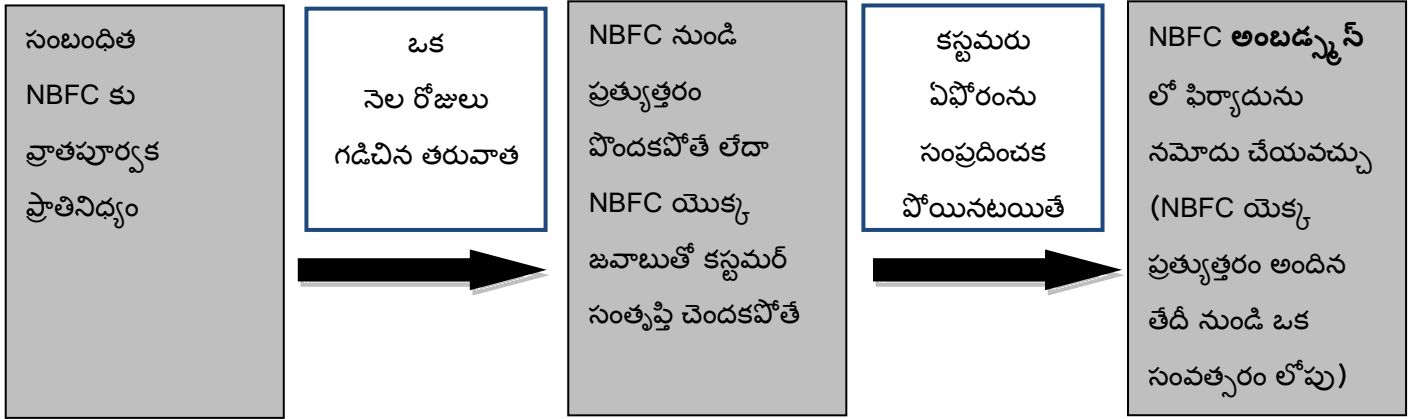
## అనుబంధం A

నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీల కొరకు అంబడ్స్మన్ స్కీమ్ 2018

### కస్టమరు ఫిర్యాదు దాఖలు చేయటానికి కారణాలు:

- వడ్డీ/జమ చెల్లించకపోవటం లేదా ఆలస్యంగా చెల్లించడం
- చెక్కు సమర్పించకపోవటం లేదా ఆలస్యంగా సమర్పించడం
- రుణ మంజూరుచేయబడిన మొత్తం, నిబంధనలు మరియు షరతులు, వార్షికవడ్డీరేటు మొదలైనవాటి గురించి తెలియపరచకపోవడం.
- ఒప్పందంలోని మార్పులకు, లోచీ ఛార్జీల మార్పులకు లకు సంబంధించి నోటీసు అందించకపోవడం
- ఒప్పంద/ రుణ ఒప్పందంలో పారదర్శకతను నిర్ధారించడంలో వైఫల్యం
- సెక్యూరిటీలు/పత్రాలను విడుదల చేయడంలో వైఫల్యం/ఆలస్యం
- ఒప్పంద/ రుణ ఒప్పందంలో చట్టపరంగా అమలు చేయవలసిన ప్రామాణికాలు తెలపడంతో వైఫల్యం
- RBI నిర్దేశించిన ఉత్తర్వులను NBFC అనుసరించకపోవడం
- ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ మార్గదర్శకాలను అనుసరించకపోవడం

### ఒక కస్టమరు ఫిర్యాదుని ఎలా దాఖలుచేయవచ్చు?



### అంబడ్స్మన్ ఎలా నిర్ణయం తీసుకుంటారు ?

- అంబడ్స్మన్ నందు విచారణలు సమ్మరీ ఇన్ నేచర్ లో జరుగును
  - రాజీ ద్వారా పరిష్కారాలను ప్రోత్సహించును || రాజీ కుదరకపోతే, అవార్డు/ ఆర్డరు జారీ చేయును
- అంబడ్స్మన్ నిర్ణయంతో కస్టమరు సంతృప్తి చెందకపోతే అప్పీల్ చేయవచ్చా?

అవును, అంబడ్స్మన్ యొక్క నిర్ణయం పై అప్పీల్ చేయవచ్చు □ అప్పీల్ అధికారి: డిప్యూటీ గవర్నర్, RBI

### గమనిక :

- ఇది ఒక ప్రత్యామ్నాయ వివాదపరిష్కార యంత్రాంగం
- ఏదైనా ఇతరకోర్టు/ పోరమ్/ అధికారులను సంప్రదించడానికి కస్టమర్ ఎప్పుడైనా స్వచ్ఛను కలిగిఉంటారు NBFC అంబడ్స్మన్కు ర్యాలయం యొక్క చిరునామా

C / o. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా

ఫోర్ట్ సెన్,   
 చెన్నై 600 001

STD కోడ్: 044 ఫోన్ నం. 25395964

ఫ్యాక్స్ నం. 25395488

ముఖ్య గమనిక :-

ఒకవేళ ఎవరైనా అంబడ్స్మన్ స్కీమ్ యొక్క కాపీని చూడాలనుకుంటే మా త్రివి సెసజర్ వద్ద లభ్యం అవుతుంది,

ఈ పథకం యొక్క మరిన్ని వివరాల కోసం [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) చూడండి