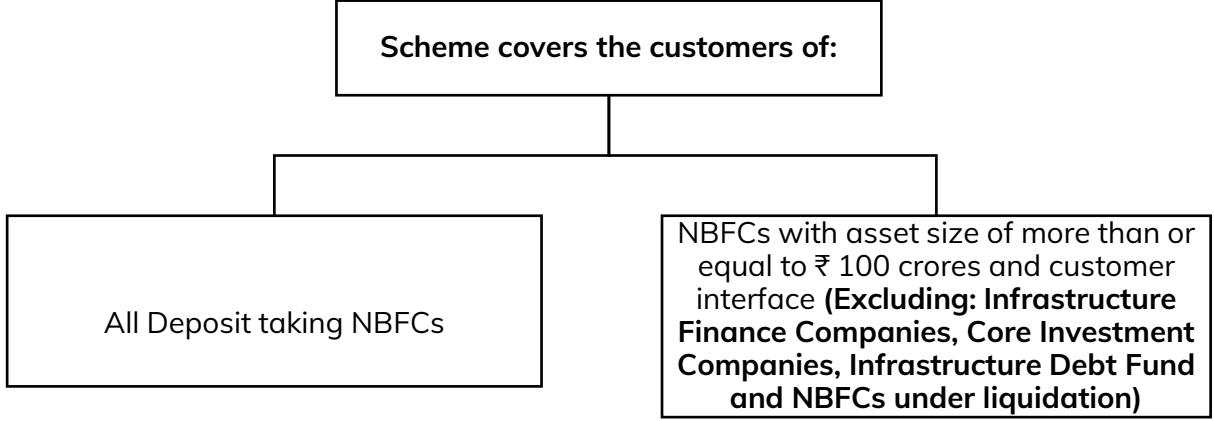


నాన్ బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీల కొరకు అంబుడ్స్ మన్ స్కీం,

2018:

ముఖ్య లక్షణాలు



కస్టమర్ ద్వారా ఫిర్యాదు చేయడానికి గ్రాండ్స్:

- a) డిపాజిట్లపై వడ్డీ చెల్లింపులో చెల్లించకపోవడం లేదా అధిక జాప్యం;
- b) రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆదేశాలకు కట్టుబడి ఉండకపోవడం, ఏవైనా ఉంటే, డిపాజిట్లపై వడ్డీ రేటుకు వర్తిస్తుంది;
- c) తిరిగి చెల్లించకపోవడం లేదా డిపాజిట్ల తిరిగి చెల్లించడంలో అధిక జాప్యం;
- d) కస్టమర్ ద్వారా అందించబడ్డ పోస్ట్ డేటెడ్ చెక్కుల ప్రజంటేషన్ లో నాన్ ప్రజంటేషన్ లేదా అపరిమిత ఆలస్యం;
- e) రాతపూర్వకంగా తెలియజేయడంలో విఫలం కావడం, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దాని యొక్క అనువర్తన విధానంతో సహా నియమనిబంధనలతోపాటుగా మంజూరు చేయబడ్డ రుణం మొత్తం;
- f) ప్రాంతీయ భాషలో లేదా రుణగ్రహీత కు అర్థం అయ్యే భాషలో మంజూరు లేఖ/నిబంధనలు మరియు మంజూరు షరతులను అందించడంలో విఫలం కావడం లేదా నిరాకరించడం;
- g) రుణగ్రహీత కు అర్థం అయ్యే విధంగా ప్రాంతీయ భాషలో మంజూరు చేయబడ్డ నియమనిబంధనల్లో ప్రతిపాదిత మార్పులపై తగిన నోటీసు అందించడంలో విఫలం కావడం లేదా నిరాకరించడం;
- h) అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించడంపై సెక్యూరిటీ డాక్యుమెంట్ లను రుణగ్రహీతకు విడుదల చేయడంలో విఫలం కావడం లేదా అపరిమితంగా ఆలస్యం కావడం;
- i) రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు తగిన ముందస్తు నోటీస్ లేకుండా ఛార్జీలు విధించడం;
- j) కాంట్రాక్ట్/రుణ ఒప్పందంలో చట్టబద్ధంగా అమలు చేయబడ్డ బిల్డ్ ఇన్ రీస్వాధీనం క్లౌజును అందించడంలో విఫలం కావడం;
- k) సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకోవడానికి ముందు (ఐ) నోటీస్ పీరియడ్ కు సంబంధించి కాంట్రాక్ట్/లోన్ అగ్రిమెంట్ లో పారదర్శకతను ధృవీకరించడంలో విఫలం కావడం; (2) నోటీస్ పీరియడ్ రద్దు చేయబడ్డ పరిస్థితులు; (3) సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే ప్రక్రియ; (4) సెక్యూరిటీ అమ్మకం/వేలానికి ముందు రుణగ్రహీతకు తిరిగి చెల్లించడానికి తుది అవకాశం ఇవ్వడానికి సంబంధించిన నిబంధన; (ఏ) రుణగ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే ప్రక్రియ మరియు (వి) సెక్యూరిటీ యొక్క అమ్మకం/వేలం కొరకు ప్రక్రియ;
- l) నాన్ బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీలకు రిజర్వ్ బ్యాంక్ జారీ చేసిన ఆదేశాలను పాటించకపోవడం;

m) నాన్ బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీల కొరకు షెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పై రిజర్వ్ బ్యాంక్ మార్గదర్శకాల యొక్క ఇతర నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండకపోవడం.

ఒక కస్టమర్ ఏవిధంగా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు?

దశ 1 - సంబంధిత ఎన్ బిఎఫ్ సికి రాతపూర్వక ప్రాతినిధ్యం.

దశ 2 - ఒక నెల చివరల్లో, కస్టమర్ కు ఎన్ బిఎఫ్ సి లేదా ఎన్ బిఎఫ్ సి యొక్క సమాధానంపట్ల కస్టమర్ అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే మరియు ఒకవేళ కస్టమర్ ఏదైనా ఫోరమ్ ని సంప్రదించినట్లయితే, ఎన్ బిఎఫ్ సి నుంచి సమాధానం వచ్చిన తరువాత ఒక సంవత్సరం తరువాత కస్టమర్ ఎన్ బిఎఫ్ సి అంబుడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

అంబుడ్స్ మన్ ఎలా నిర్ణయం తీసుకుంటాడు?

- అంబుడ్స్ మన్ ముందు చర్యలు సారాంశం.
- రాజీ ద్వారా పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహిస్తుంది. ఒకవేళ చేరుకోనట్లయితే, అవార్డు/ఆర్డర్ జారీ చేయవచ్చు.

అంబుడ్స్ మన్ నిర్ణయంతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే, కస్టమర్ అప్పీల్ చేయగలరా?

అవును, ఒకవేళ అంబుడ్స్ మన్ నిర్ణయం అప్పీల్ చేయదగినది అయితే.

అప్పీలేట్ అధారిటీ: డిప్యూటీ గవర్నర్, ఆర్ బిఐ

రాసుకో:

- ఇది ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార యంత్రాంగం
- ఏదైనా దశలో పరిష్కారము కొరకు ఏదైనా ఇతర కోర్టు/ఫోరమ్/అధారిటీని సంప్రదించే స్వేచ్ఛ కస్టమర్ కు ఉంటుంది.

ఎన్ బిఎఫ్ సిల కొరకు ఒంబుడ్స్ మెన్ యొక్క ఆపరేషన్ యొక్క చిరునామా మరియు ప్రాంతం

ఎస్. ఎన్.	కేంద్రం	ఎన్ బిఎఫ్ సి అంబుడ్స్ మన్ కార్యాలయం చిరునామా	ఆపరేషన్ యొక్క ప్రాంతం
1.	చెన్నై	సి/ఓ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఫోర్డ్ గ్లాసిస్, చెన్నై 600 001 ఎస్ టిడి కోడ్: 044 ఔలిఫోన్ నెంబరు : 25395964 ఫ్యాక్స్ నెంబరు : 25395488 ఇమెయిల్ : cms.nbfcochennai@rbi.org.in	తమిళనాడు, అండమాన్ మరియు నికోబార్ దీవులు, కర్ణాటక, ఆంధ్రప్రదేశ్, తెలంగాణ, కేరళ, కేంద్ర పాలిత ప్రాంతమైన లక్షద్వీప్ మరియు కేంద్ర పాలిత ప్రాంతమైన పుదుచ్చేరి

2.	ముంబై	సి/ఓ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఆర్ బిఐ బైకుల్లా ఆఫీస్ బిల్డింగ్ ముంబై సెంట్రల్ రైల్వే స్టేషన్ బైకుల్లా, ముంబై-400 008 ఔలిఫోన్ నెంబరు : 022 2300 1280 ఫ్యాక్స్ నెంబరు : 022 23022024 ఇమెయిల్ : cms.nbfcomumbai@rbi.org.in	మహారాష్ట్ర, గోవా, గుజరాత్, మధ్యప్రదేశ్, ఛత్తీస్ గఢ్, కేంద్ర పాలిత ప్రాంతాలైన దాద్రా మరియు నాగర్ హవేలి, డామన్ మరియు డయు
3.	న్యూఢిల్లీ	సి/ఓ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా సంసద్ మార్గ్ న్యూఢిల్లీ -110001 ఔలిఫోన్ నెంబరు: 01123724856 ఫ్యాక్స్ నెం : 011 23725218-19 ఇమెయిల్ : cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in	ఢిల్లీ, ఉత్తరప్రదేశ్, ఉత్తరాఖండ్, హర్యానా, పంజాబ్, కేంద్ర పాలిత ప్రాంతమైన చండీగఢ్ హిమాచల్ ప్రదేశ్, మరియు రాజస్థాన్ మరియు జమ్మూ కాశ్మీర్ రాష్ట్రం
4.	కోల్ కతా	సి/ఓ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా 15, నేతాజీ సుభాష్ రోడ్ కోల్ కతా-700 001 ఎస్ టిడి కోడ్: 033 ఔలిఫోన్ నెంబరు : 22310217 ఫ్యాక్స్ నెంబరు : 22305899 ఇమెయిల్ : cms.nbfccolkata@rbi.org.in	పశ్చిమ బెంగాల్, సిక్కిం, ఒడిశా, అస్సాం, అరుణాచల్ ప్రదేశ్, మణిపూర్, మేఘాలయ, మిజోరం, నాగాలాండ్, త్రిపుర, బీహార్ మరియు జార్ఖండ్

[ఇక్కడ](#) ఆర్ బిఐ సిఎంఎస్ పోర్టల్ కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు

కంపెనీ అధికారుల పేరు మరియు కాంటాక్ట్ వివరాలు

నాన్ బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీల కొరకు అంబుడ్స్ మన్ స్కీం 2018కు అనుగుణంగా, కస్టమర్ ల ప్రయోజనం కొరకు ఎన్ బిఎఫ్ సిలు బాధిత పక్షం ద్వారా ఫిర్యాదులు చేయాలి అంబుడ్స్ మన్ యొక్క కాంటాక్ట్ వివరాలను డిస్ ప్లే చేయాలి.

ఆఫీసర్ పేరు	అధికారి యొక్క హోదా	ఇమెయిల్ ఐడి	చిరునామా
సుగంధ శర్మ	గ్రీవియెన్స్ ఆఫీసర్	help@navi.com	గ్రౌండ్ ఫ్లోర్, సాలార్ పురియా బిజినెస్ సెంటర్, నెం 93, 4వ బి క్రాస్ రోడ్, 5వ ఎ బ్లాక్, కోరమంగళ ఇండస్ట్రియల్ లేవుట్, బెంగళూరు -560095
డింపుల్ జె షా	ప్రిన్సిపాల్ నోడల్ ఆఫీసర్	ombudsman.nfpl@navi.com	గ్రౌండ్ ఫ్లోర్, సాలార్ పురియా బిజినెస్ సెంటర్, నెం 93, 4వ బి క్రాస్ రోడ్, 5వ ఎ బ్లాక్, కోరమంగళ ఇండస్ట్రియల్ లేవుట్, బెంగళూరు -560095

ఎన్ బిఎఫ్ సి అంబుడ్స్ మన్ తో ఫిర్యాదు యొక్క రూపం (ఫిర్యాదుదారుని ద్వారా నింపాలి)

కు:

ఎన్ బిఎఫ్ సి అంబుడ్స్ మన్

ఎన్ బిఎఫ్ సి అంబుడ్స్ మన్ కార్యాలయం యొక్క స్థానం

ప్రియమైన సర్,

సబ్: ఫిర్యాదు పై(ఎన్.బి.ఎఫ్.సి శాఖ పేరు) యొక్క (ఎన్ బిఎఫ్ సి పేరు)

ఫిర్యాదు యొక్క వివరాలు దిగువ పేర్కొన్నవిధంగా ఉన్నాయి:

1. ఫిర్యాదుదారుపేరు . .
2. ఫిర్యాదుదారుని పూర్తి చిరునామా..... పిన్ కోడ్ ఫోన్ నెంబరు/ ఫ్యాక్స్ నెంబరు. ఇమెయిల్.....
3. బ్రాంచీ మరియు ఎన్ బిఎఫ్ సి యొక్క పేరు మరియు పూర్తి చిరునామాపై ఫిర్యాదు..... పిన్ కోడ్ ఫోన్ నెంబరు/ ఫ్యాక్స్ నెంబరు.ఇమెయిల్.....
4. ఎన్.బి.ఎఫ్.సి ఖాతా యొక్క వివరాలు (ఏవైనా ఉంటే)
(ఫిర్యాదు చేయబడ్డ సబ్జెక్ట్ కు సంబంధించిన డిపార్ట్‌మెంట్/లోన్ అకౌంట్ మొదలైన అకౌంట్ యొక్క నెంబరు మరియు స్వభావాన్ని దయచేసి పేర్కొనండి.)
5. (ఎ) ఎన్ బిఎఫ్ సికి ఫిర్యాదుదారుడు ఇప్పటికే చేసిన ప్రాతినిధ్యం తేదీ (దయచేసి ప్రాతినిధ్యం యొక్క కాపీని జతచేయండి).....
(బి) ఫిర్యాదుదారుడు ఏదైనా రిమైండర్ పంపాడా? అవును/కాదు (దయచేసి రిమైండర్ యొక్క కాపీని జతచేయండి)
6. ఫిర్యాదు యొక్క సబ్జెక్ట్ విషయం (దయచేసి స్కీం యొక్క క్లాజ్ 8ని రిఫర్ చేయండి)
7. ఫిర్యాదు యొక్క వివరాలు:
(ఒకవేళ స్థలం సరిపోనట్లయితే, దయచేసి ప్రత్యేక పేజీ నిజతచేయండి)
8. ఎన్ బిఎఫ్ సి నుంచి ఏదైనా సమాధానం (సంబంధిత ఎన్ బిఎఫ్ సి ప్రాతినిధ్యం పొందిన ఒక నెల వ్యవధిలో) అందుకున్నదా? అవును/ లేదు అయితే, దయచేసి ప్రత్యుత్తరం యొక్క కాపీని జతచేయండి)
9. ఎన్ బిఎఫ్ సి అంబుడ్స్ మన్ నుంచి ఉపశమనం యొక్క స్వభావం
(దయచేసి మీ క్లెయింకు మద్దతుగా డాక్యుమెంటరీ ప్రూఫ్ యొక్క కాపీని జతచేయండి)

10. నష్టపరిహారం ద్వారా ఫిర్యాదుదారుడు క్లెయిం చేసిన ద్రవ్య నష్టం యొక్క స్వభావం మరియు విస్తృతి (దయచేసి స్కీం యొక్క క్లాజులు 12 (5) మరియు 12 (6)ని రిఫర్ చేయండి) రూ.....
 జతచేయబడ్డ డాక్యుమెంట్ ల జాబితా: (దయచేసి అన్ని డాక్యుమెంట్ ల కాపీని జతచేయండి)

డిక్లరేషన్:

- (i) నేను/మేం, ఫిర్యాదుదారుడు/ఇక్కడ ఇలా ప్రకటిస్తున్నాం:
 - a) పైన ఇవ్వబడ్డ సమాచారం సత్యం మరియు సరైనది; మరియు
 - b) పై కాలమ్ లో మరియు ఇక్కడ సబ్మిట్ చేయబడ్డ డాక్యుమెంట్ లో పేర్కొనబడ్డ ఏ వాస్తవాన్ని నేను/మేం దాచిపెట్టలేదు లేదా తప్పుగా చూపించలేదు.
- (ii) పథకం యొక్క క్లాజ్ 9(ఎ)(ఎ) మరియు (బి) నిబంధనలకు అనుగుణంగా లెక్కించబడ్డ ఒక సంవత్సరం గడువు ముగియడానికి ముందు ఫిర్యాదు దాఖలు చేయబడుతుంది.
- (iii) ప్రస్తుత ఫిర్యాదు యొక్క విషయం నేను/మా ద్వారా లేదా సబ్జెక్ట్ కు సంబంధించిన ఏదైనా పక్షాల ద్వారా నా/మా నాలెడ్జ్ మేరకు ఎన్ బిఎఫ్ సి అంబుడ్స్ మన్ కార్యాలయం ముందు ఎన్నడూ తీసుకురాబడలేదు.
- (iv) ప్రస్తుత ఫిర్యాదు యొక్క సబ్జెక్ట్ విషయం ఏ ఫోరం/కోర్టు/మధ్యవర్తి ద్వారా నిర్ణయించబడలేదు/పెండింగ్ లో లేదు.
- (v) ఎన్ బిఎఫ్ సి అంబుడ్స్ మన్ కు మేం అందించిన అటువంటి సమాచారం/డాక్యుమెంట్ లను వెల్లడించడానికి మరియు ఎన్ బిఎఫ్ సి అంబుడ్స్ మన్ అభిప్రాయం ప్రకారం వెల్లడించడానికి నేను/మేం ఎన్ బిఎఫ్ సికి అధికారం ఇస్తాను మరియు మా ఫిర్యాదును పరిష్కరించడం కొరకు అవసరం అవుతుంది.
- (vi) నేను/మేం ఎన్ బిఎఫ్ సిల కొరకు అంబుడ్స్ మన్ స్కీం లోని విషయాలను నోట్ చేశాం, 2018 మీ యొక్క నమ్మకమైన,

(ఫిర్యాదుదారుని సంతకం)

నామినేషన్ - (ఫిర్యాదుదారుడు తన ప్రతినిధిని ఎన్ బిఎఫ్ సి అంబుడ్స్ మన్ ముందు లేదా ఎన్ బిఎఫ్ సి అంబుడ్స్ మన్ కార్యాలయానికి హాజరు కావడానికి మరియు సబ్మిట్ చేయాలని అనుకున్నట్లయితే, దిగువ డిక్లరేషన్ సబ్మిట్ చేయాలి.)

నేను/మేము పైన పేర్కొన్న ఫిర్యాదుదారుడు/ఇందుమూలంగా శ్రీ/స్మీ ని నామినేట్ చేస్తాము. ఎవరు అడ్వకేట్ కాదు మరియు ఎవరి చిరునామా ఈ ఫిర్యాదు యొక్క అన్ని ప్రొసీడింగ్స్ లో నా/మా ప్రతినిధిగా మరియు అతడు/ఆమె ద్వారా చేయబడ్డ ఏదైనా ఫ్లేట్ మెంట్, అంగీకారం లేదా తిరస్కరణ నాకు/మాకు కట్టుబడి ఉంటుందని ధృవీకరించండి. అతడు/ఆమె నా సమక్షంలో దిగువ సంతకం చేశారు.

ఆమోదించబడింది
(ప్రతినిధి సంతకం)

(ఫిర్యాదుదారుని సంతకం)

గమనిక: ఒకవేళ ఆన్ లైన్ లో సబ్మిట్ చేయబడినట్లయితే, ఫిర్యాదుపై సంతకం చేయాల్సిన అవసరం లేదు.