ரெப்கோ நுண்கடன் நிறுவனம், தலைமை அலுவலகம், சென்னை. 35.

வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கான குறைகேள் திட்டம் (Ombudsman Scheme) பற்றிய சிறப்பம்சங்கள்.

ரெப்கோ நுண்கடன் நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்கள் தெரிவிக்கும் சந்தேகங்கள் மற்றும் குறைகள் பற்றி உரிய விளக்கங்களை தெரிவிப்பதற்கும் அவர்களது குறைகளை சரி செய்வதற்கும் தற்போது குறைகேள் அலுவலர் (Ombudsman) முறையை செயல்படுத்துகிறது.

பயனாளிகள் புகார்களை பதிவு செய்வதற்கான நிலவரங்கள்:

- பயனாளிகள் பெறும் கடன் பற்றிய விபரங்களில் ஏதேனும் குறைபாடுகள் இருப்பின் அதுபற்றி நிறுவனம் தரும் விளக்கங்கள் போதுமானதாக இல்லாத சூழ்நிலையில்.
- பயனாளிகள் நிறுவனம் வழங்கிய கடன் தொகைக்கு வசூல் செய்யும் வட்டி விகிதம் பற்றிய ஏதேனும் கருத்து வேறுபாடுகள் இருப்பின் அது பற்றிய விளக்கங்களுக்காக.
- பயனாளிகள் நிறுவனம் வழங்கிய கடன் தொகைக்கு திரும்ப செலுத்தும் நாட்கள் பற்றிய ஏதேனும் கருத்து வேறுபாடுகள் இருப்பின் அது பற்றிய விளக்கங்களுக்காக.
- பயனாளிகளுக்கு நிறுவனம் வழங்கியுள்ள கடன் ஒப்பந்த பத்திரங்களில் தெரிவித்துள்ள நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் ஏற்புடையதாக இல்லாதபோது.
- பயனாளிகள் தாங்கள் பெற்ற கடன் தொகையை முன்கூட்டியோ அல்லது ஒப்பந்த பத்திரத்தில் தெரிவிக்கப்பட்ட காலத்திலோ முடிப்பதில் ஏதேனும் இடர்பாடுகள் இருப்பின்.
- நிறுவன நடைமுறை கோட்பாடுகள், வழிகாட்டுதல்கள் பற்றிய குறைபாடுகள் இருப்பின் அதுபற்றிய விளக்கத்திற்காக.
- இந்திய ரிசர்வ் வங்கி வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கு வழங்கியுள்ள வழிகாட்டுதல்கள் பின்பற்றுவதில் ஏதேனும் குறைகள் ஏற்படும் சூழ்நிலையில்.

<u>பயணாளிகள் எவ்வாறு புகாரை பதிவு செய்ய முடியும்:</u>

- பயணாளிகள் நிறுவனத்தில் தங்களுக்கு ஏற்பட்டுள்ள சந்தேகங்கள், குறைகள்பற்றி எழுத்துபூர்வமாக புகார் அளித்து, அதற்கு நிறுவனம் தரப்பில் இருந்து 1மாத காலம் ஆன நிலையில் நிறுவனம் அதற்கு விளக்கம் தெரிவிக்காத நிலை அல்லது விளக்கம் தெரிவித்தபின்பு அந்த விளக்கமானது பயணாளிக்கு ஏற்புடையதாக இல்லதாதபோது மேற்படி குறைகேள் அலுவலர் அவர்களிடம் புகார் தெரிவிக்கலாம்.
- இந்த முறையில் பயணாளிகள் தங்களுக்கான தீர்வினை சமரசமாக முடித்துகொள்ள இயலும்.
- குறைகேள் அலுவலர் வழங்கிய தீர்ப்பு திருப்திகரமாக இல்லையென்றால் பயணாளிகள் மேல் முறையீடுக்கு (RBI) ரிசர்வ் வங்கியின் துணை நிலை கவர்னருக்கு முறையீடு செய்யலாம்.
- பயணாளிகள் மேற்படி குறைதீர் அலுவலரிடம் புகார் தெரிவித்தபின்பும் வேறு வகையிலும் தங்களுக்கு ஏற்பட்ட குறைகளை தீர்வு காண்பதற்கு அதாவது கோர்ட்/அமைப்புகள்/அதிகாரியை சுதந்திரமாக அனுகலாம்.

<u>திட்டம் பற்றி மேலும் அதிக விபரங்களை அறிய கீழ்கண்ட இணைதள முகவரியை பார்க்கவும்</u>

<u>https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/Content/PDFs/NBFC23022018.pdf</u>

<u>குறைகளை அனுப்ப வேண்டிய முகவரி / மின்னஞ்சல் முகவரி.</u>

குறைகேள் அதிகாரி,

c/o இந்திய ரிசர்வ் வங்கி,

ஃபோர்ட் க்ளேஸிஸ், நம்பர்.16, இராஜாஜி சாலை,

சென்னை – 600001

தொலைபேசி எண் : 044 – 25395964.

<u>ssmnbfc2che@rbi.org.in</u>