SAFL®
Sustainable Agro-commercial Finance Ltd.

ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2018: ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು

ಸ್ಕೀಮ್ ನಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೊರಕುವ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು

ಎಲ್ಲ ಠೇವಣಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಎನ್ ಬಿಎಫ್ ಸಿಗಳು	ಸ್ವತ್ತುಳಗೊಂದಿಗೆ ಎನ್ ಬಿಎಫ್ ಸಿಯೊಂದಿಗಿನ ಗಾತ್ರ>=ರೂ.100ಕೋಟಿ +ಗ್ರಾಹಕರ ಇಂಟರ್ಫೇಸ್(ಇವುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ: ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು, ಪ್ರಮುಖ ಹೂಡಿಕೆ ಕಂಪನಿಗಳು, ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ ಸಾಲ ನಿಧಿ ಮತ್ತು ದಿವಾಳಿಯಾಗುವ NBFC ಎನ್ ಬಿಎಫ್ ಸಿಗಳು)

ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆಧಾರಗಳು::

- ಬಡ್ಡಿ/ಠೇವಣಿ ಪಾವತಿಸಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ವಿಳಂಬಮಾಡಲಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲಾಗಿದೆ
- ಚೆಕ್ ಸಲ್ಲಿಸಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ವಿಳಂಬಮಾಡಲಾಗಿದೆ.
- ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿಲ್ಲ.
- ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿಧಿಸುವಿಕೆಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಿಲ್ಲ
- ಒಪ್ಪಂದ/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ವಿಫಲತೆ
- ಭದ್ರತೆಗಳು/ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಫಲತೆ/ವಿಳಂಬ
- ಒಪ್ಪಂದ/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬಹುದಾದ ಅಂತರ್ನಿರ್ಮಿತ ಮರುಸ್ವಾಧೀನವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ವಿಫಲತೆ
- ಎಸ್ಎಎಫ್ಎಲ್ ಅನುಸರಿಸದ ಆರ್ ಬಿಐ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು
- ನ್ಯಾಯಯುತ ರೂಢಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ

ಗ್ರಾಹಕರು ಹೇಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು?

ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಎನ್ ಬಿಎಫ್ ಸಿ ಗಳಿಗೆ ಲಿಖಿತ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯ

→ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ ವಿಳಾಸ: ಸಸ್ಟೈನಬಲ್ ಅಗ್ರೋ-ಕಮರ್ಷಿಯಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್. 1ನೇ ಮಹಡಿ, 7, ಕುಮ್ತಾ ಸ್ಟ್ರೀಟ್, ಬಲ್ಲಾರ್ಡ್ ಎಸ್ಟೇಟ್, ಮುಂಬೈ -400001, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ, ಭಾರತ.
ಈಮೇಲ್I: grievance.redressal@safl.in

→ 30 ದಿನಗಳ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ

→ ಎನ್ ಬಿಎಫ್ ಸಿ ಯಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಉತ್ತರ ಬರದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಎನ್ ಬಿಎಫ್ ಸಿ ಯ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತೃಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ

→ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸದಿದ್ದರೆ

→ ಎನ್ ಬಿಎಫ್ ಸಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿ (ಎನ್ ಬಿಎಫ್ ಸಿ ಯಿಂದ ಉತ್ತರ ಬಂದ ಒಂದು ವರ್ಷದ ನಂತರ ಅಲ್ಲ)

ಎನ್ ಬಿಎಫ್ ಸಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯ ವಿಳಾಸ::

ಎ) C/o ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ 15,
ನೇತಾಜಿ ಸುಭಾಷ್ ರಸ್ತೆ, ಕೋಲ್ಕತ್ತಾ - 700001
ಎಸ್ ಟಿಡಿ ಕೋಡ್ : 033, ದೂ.ಸಂ. 22304982
ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸಂ. 22305899
ಈಮೇಲ್I: nbfcokolkata@rbi.org.in

ಬಿ) C/o ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಂಸದ್ ಮಾರ್ಗ, ನವದೆಹಲಿ - 110001
ಎಸ್ ಟಿಡಿ ಕೋಡ್ : 011, ದೂ.ಸಂ. 23724856
ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸಂ. 23725218 - 19
ಈಮೇಲ್I: nbfconewdelhi@rbi.org.in

ಸಿ) C/o ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,
ಆರ್‌ಬಿಐ ಬೈಕುಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿ ಕಟ್ಟಡ,
ಮುಂಬೈ ಸೆಂಟ್ರಲ್ ರೈಲ್ವೆ ನಿಲ್ದಾಣದ ಎದುರು,
ಬೈಕುಲ್ಲಾ, ಮುಂಬೈ - 400008
ಈಮೇಲ್I: nbfcomumbai@rbi.org.in

ಡಿ) C/o ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಫೋರ್ಟ್ ಗ್ಲೇಸಿಸ್, ಚೆನ್ನೈ - 600001
ಎಸ್ ಟಿಡಿ ಕೋಡ್ : 044 ದೂ.ಸಂ. 25395964
ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸಂ. 25395488
ಈಮೇಲ್I: nbfcochennai@rbi.org.in

ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಹೇಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ?

- ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ವಿಚಾರಣೆಗಳು ಸಾರಾಂಶ ಸ್ವರೂಪದ್ದಾಗಿರುತ್ತವೆ
- ರಾಜಿ ಸಂಧಾನದ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ, ತಲುಪದಿದ್ದರೆ, ತೀರ್ಪು/ಆದೇಶವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು

ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದೇ?

ಹೌದು, ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನಿರ್ಧಾರವು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾದರೆ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ: ಉಪ ಗವರ್ನರ್, ಆರ್‌ಬಿಐಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು

ಸೂಚನೆ:

- ಇದು ಪರ್ಯಾಯ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವಾಗಿದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ/ವೇದಿಕೆ/ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ/ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ: ಶ್ರೀ ರವಿರಾಜ್ ಬಲ್ಲಾಳ್ - ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಮತ್ತು ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು
ಮುಖ್ಯಸ್ಥ ಸಂಪರ್ಕ ಸಂ. 022-69061999 **ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ :** grievance.redressal@safl.in/ಅಥವಾ pno@safl.in