

## गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018

### ठळक वैशिष्ट्ये

योजना ग्राहकांना समाविष्ट करते

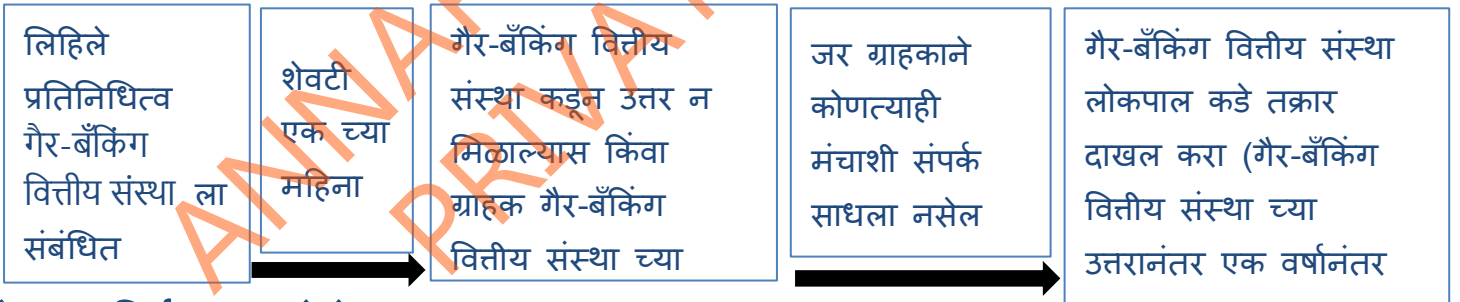
सर्व ठेव गैर-बँकिंग वित्तीय संस्था घेतात

मालमतेच्या आकारमानासह गैर-बँकिंग वित्तीय संस्था  $\geq$  रु. 100 कोटी + ग्राहक संपर्क प्रणाली (वगळून: इन्फ्रास्ट्रक्चर फायनान्स कंपन्या, कोअर इन्व्हेस्टमेंट कंपन्या, इन्फ्रास्ट्रक्चर डेट फंड आणि गैर-बँकिंग वित्तीय संस्था लिक्विडेशन अंतर्गत)

### ग्राहकाने तक्रार दाखल करण्याचे कारण:

- व्याज/ठेवी दिलेली नाही किंवा विलंबाने भरली
- धनादेश सादर केलेला नाही किंवा विलंबाने पूर्ण केला नाही
- मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, अटी व शर्ती, वार्षिक व्याजदर इ.
- करारातील बदल, शुल्क आकारण्यासाठी सूचना प्रदान केलेली नाही
- करार/कर्ज करारामध्ये पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यात अयशस्वी
- सिक्युरिटीज/दस्तऐवज जारी करण्यात अयशस्वी/विलंब
- करार/कर्ज करारामध्ये कायदेशीररित्या अंमलात आणणे योग्य अंतर्गत पूर्ण स्थापना प्रदान करण्याबाबत अयशस्वी
- भारतीय रिजर्व बँकेचे निर्देश गैर-बँकिंग वित्तीय संस्था द्वारे पाळले जात नाहीतर
- वाजवी वाजवी व्यवहार संहितेवरील मार्गदर्शक तत्त्वे पाळली जात नाहीत

### ग्राहक तक्रार कशी करू शकतो?



### लोकपाल निर्णय कसा घेतो?

- लोकपालसमोरील कार्यवाही सारांश स्वरूपाची असते
- सामंजस्याने सेटलमेंटला प्रोत्साहन देते पोहोचले नसल्यास, पुरस्कार/ आदेश जारी करू शकतात

### लोकपालच्या निर्णयावर समाधानी नसल्यास ग्राहक अपील करू शकतो?

होय, लोकपालाचा निर्णय अपील करण्यायोग्य असल्यास तक्रार निवारण अधिकारी अधिकारी: डेप्युटी गव्हर्नर, भारतीय रिजर्व बँके

### नोंद:

- ही एक पर्यायी विवाद निराकरण यंत्रणा आहे
- ग्राहकाला कोणत्याही टप्प्यावर निवारणासाठी इतर न्यायालय/मंच/अधिकारी यांच्याकडे जाण्याचे स्वातंत्र्य आहे.

योजनेच्या अधिक तपशीलांसाठी [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) पहा