

गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना: 2018

मुख्य विशेषताएं

योजना निम्नलिखित ग्राहकों को कवर करती है

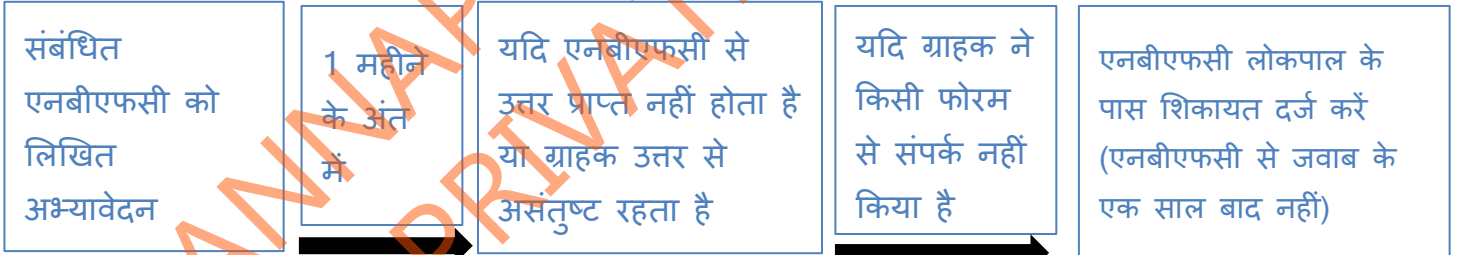
सभी जमा स्वीकार करने वाली एनबीएफसी

संपत्ति के आकार के साथ एनबीएफसी \geq ₹100 करोड़ + ग्राहक इंटरफेस (छोड़कर: इंफ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनियां, कोर इन्वेस्टमेंट कंपनियां, इंफ्रास्ट्रक्चर डेट फंड और परिसमापन के तहत एनबीएफसी)

ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए आधार:

- ब्याज/जमा का भुगतान नहीं किया गया या देरी से भुगतान नहीं किया गया
- चेक प्रस्तुत नहीं किया गया या विलंब से किया गया
- स्वीकृत ऋण की राशि, नियम और शर्तें, वार्षिक ब्याज दर आदि की जानकारी नहीं दी।
- अनुबंध में परिवर्तन, शुल्क लगाने के लिए नोटिस प्रदान नहीं किया गया
- अनुबंध/ऋण समझौते में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में विफलता
- प्रतिभूतियों/दस्तावेजों को जारी करने में विफलता/विलंब
- अनुबंध/ऋण समझौते में कानूनी रूप से लागू करने योग्य अंतर्निर्मित कब्जा प्रदान करने में विफलता
- एनबीएफसी द्वारा आरबीआई के निर्देशों का पालन नहीं किया गया
- उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देशों का पालन नहीं किया गया

ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?



लोकपाल कैसे निर्णय लेता है?

- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही प्रकृति में सारांश है
- सुलह के माध्यम से निपटान को बढ़ावा देता है यदि नहीं पहुंचा तो पुरस्कार/आदेश जारी कर सकते हैं

क्या कोई ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं होने पर अपील कर सकता है?

हाँ, यदि लोकपाल का निर्णय अपीलीय है अपीलीय प्राधिकारी: डिप्टी गवर्नर, आरबीआई

ध्यान दें:

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है
- ग्राहक किसी भी स्तर पर निवारण के लिए किसी अन्य न्यायालय/मंच/प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है

योजना के अधिक विवरण के लिए www.rbi.org.in देखें