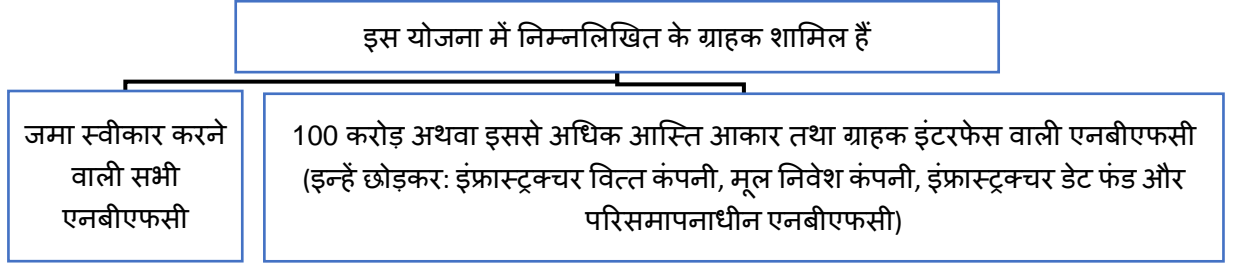




संलग्नक ए

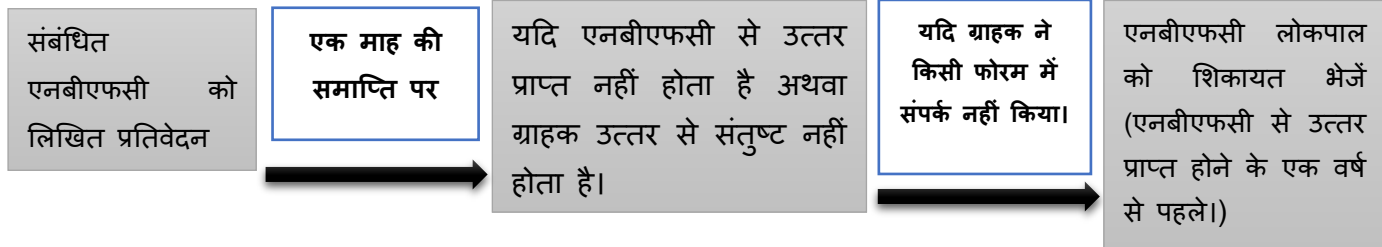
गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना 2018 प्रमुख विशेषताएं



ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने का आधार:

- ब्याज/जमा अदा नहीं किया गया अथवा देरी से अदा किया।
- चेक प्रस्तुत नहीं किया गया अथवा देरी से प्रस्तुत किया गया।
- पारित ऋण की राशि, नियम व शर्तें तथा वार्षिक ब्याज दर इत्यादि नहीं बताया गया।
- करार, शुल्क में परिवर्तन की सूचना नहीं दी गई।
- करार/ऋण करार में पारदर्शिता बनाये रखने में विफल।
- जमानत/दस्तावेज लौटाने में विफलता/देरी
- करार/ऋण करार में विधिक रूप से लागू स्वतः पुनर्कब्जा प्रदान करने में विफल
- एनबीएफसी द्वारा आरबीआई के दिशानिर्देशों का अनुपालन नहीं किया गया।
- उचित व्यवहार संहिता पर दिशा निर्देश का पालन नहीं किया गया।

कोई ग्राहक कैसे शिकायत कर सकता है ?



लोकपाल कैसे निर्णय लेता है?

- लोकपाल के समक्ष कार्रवाई त्वरित प्रकृति की होती है।
- समझौता द्वारा निपटान को बढ़ावा दिया जाता है → यदि समझौता नहीं होता तो निर्णय/आदेश जारी किया जाता है।

यदि ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं है तो क्या वह अपील कर सकता है?

हाँ, यदि लोकपाल का निर्णय अपील किये जाने योग्य है तो → अपीलीय प्राधिकारी: उप गवर्नर, आरबीआई

नोट:

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है।
- ग्राहक किसी भी स्टेज पर निपटान हेतु किसी अन्य कोर्ट/फोरम/प्राधिकारी को संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है।

इस योजना से संबंधित विवरण के लिए www.rbi.org.in पर जाएं।