

गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018:

प्रमुख विशेषताएं

इस योजना में इनके ग्राहक शामिल हैं

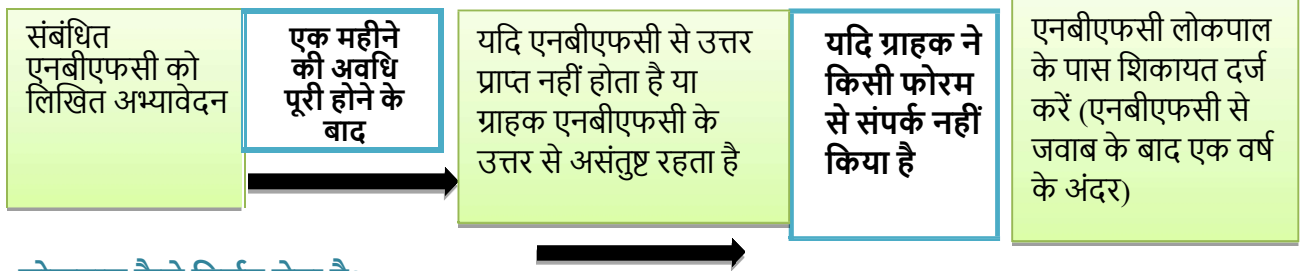
डिपॉजिट लेने वाले सभी एनबीएफसी

ऐसे एनबीएफसी जिनका एसेट साइज़ \geq रूपये 100 करोड़ है + कस्टमर इंटरफ़ेस है (इनमें शामिल नहीं हैं: इंफ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनियां, कोर इन्वेस्टमेंट कंपनियां, इंफ्रास्ट्रक्चर डेट फंड और ऐसे एनबीएफसी जिनका लिक्विडेशन होने वाला है)

ग्राहक इन आधारों पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं:

- ब्याज/डिपॉजिट का पेमेंट नहीं किया गया हो या देरी से पेमेंट किया गया हो.
- चेक जमा नहीं किया गया हो या देरी से जमा किया गया हो
- सैंक्शन किए गए लोन का अमाउंट, नियम और शर्तें, वार्षिक ब्याज दर, आदि के बारे में न बताया गया हो.
- अग्रीमेंट, लगने वाले शुल्क में बदलाव के लिए सूचना नहीं दी गई हो
- अग्रीमेंट/लोन अग्रीमेंट में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में विफल रहे हों.
- सिव्योरिटीज़/दस्तावेज़ों को जारी करने में विफल रहे हों/देरी की हो
- अग्रीमेंट/ऋण करार में कानूनी रूप से लागू करने योग्य बिल्ट-इन रिपज़ेशन उपलब्ध करवाने में विफल रहे हों
- आरबीआई के निर्देशों का एनबीएफसी द्वारा पालन नहीं किया गया हो
- उचित व्यवहार संहिता के दिशानिर्देशों का पालन नहीं किया गया हो

ग्राहक द्वारा शिकायत कैसे दर्ज करवाई जा सकती है?



लोकपाल कैसे निर्णय लेता है?

- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की है
- सुलह के माध्यम से निपटान को बढ़ावा देता है → किसी नतीजे पर न पहुंचने पर पुरस्कार दे सकते हैं/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 अपील योग्य है → एपलेट अथॉरिटी: डिप्टी गवर्नर, आरबीआई

ध्यान दें:

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

योजना की अधिक जानकारी www.rbi.org.in पर जाएं