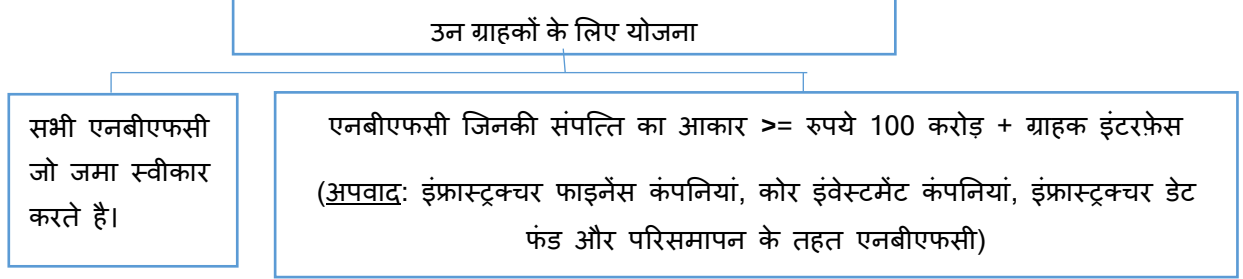


गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018

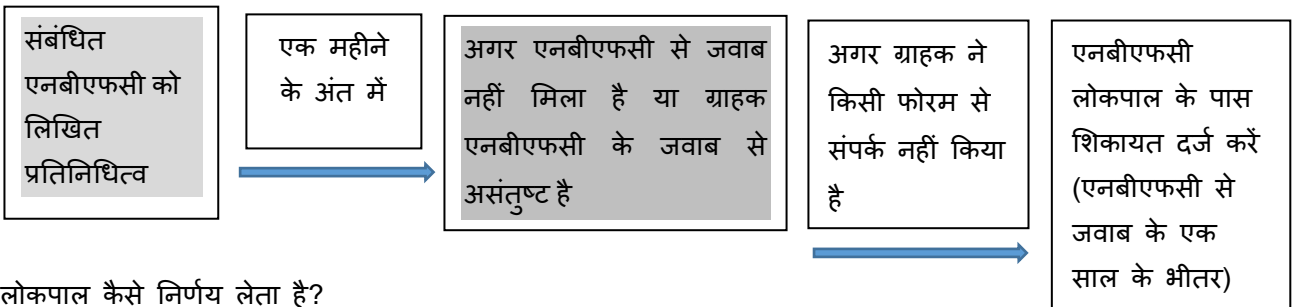
मुख्य विशेषताएं



एक ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए आधार:

- ब्याज / जमा का भुगतान नहीं किया गया या देरी से भुगतान किया गया
- चेक प्रस्तुत नहीं किया गया या विलंब से प्रस्तुत किया गया
- स्वीकृत ऋण की राशि, नियम और शर्तें, ब्याज की वार्षिक दर आदि के बारे में नहीं बताया।
- समझौते में परिवर्तन के लिए सूचना प्रदान नहीं की गई, शुल्क लगाया गया
- अनुबंध / ऋण समझौते में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में विफलता
- प्रतिभूतियों / दस्तावेजों को जारी करने में विफलता
- अनुबंध / ऋण समझौते में कानूनी रूप से अंतर्निहित सुधार प्रदान करने में विफलता
- आरबीआई के निर्देशों का पालन एनबीएफसी द्वारा नहीं किया गया
- फेयर प्रैक्टिस कोड पर दिशानिर्देशों का पालन नहीं किया गया

ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?



लोकपाल कैसे निर्णय लेता है?

- लोकपाल के सामने कार्यवाही संक्षेप में होता है।
- सुलह के माध्यम से निपटान को बढ़ावा देता है। → अगर नहीं होता है, आदेश जारी कर सकता है।

क्या एक ग्राहक अपील कर सकता है, अगर लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं है?

हां, यदि लोकपाल का निर्णय अपील योग्य है तो → अपीलीय प्राधिकारी: उप राज्यपाल, आरबीआई

ध्यान दें:

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है।
- किसी भी अवस्था में निवारण के लिये ग्राहक किसी अन्य अदालत / फोरम / प्राधिकरण के पास जाने के लिए स्वतंत्र है।

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