अनुसूची 'ए'

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

ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए आधार:

- ब्याज अथवा जमाराशि का भुगतान ना किया गया हो या भुगतान में देरी
- चेक प्रस्तुत न किया गया हो या प्रस्तुति में देरी
- स्वीकृत ऋण की राशि, नियम एवं शर्तें, ब्याज के वार्षिक दर, आदि से अवगत ना कराया गया हो।
- करार में बदलाव अथवा शुल्कों की वसूली के बारे में सूचना नहीं दी गई हो
- अनुबंध / ऋण करार में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में विफलता
- प्रतिभूतियों / दस्तावेजों के विमोचन करने में विफलता / देरी
- अनुबंध / ऋण करार में कानूनी रूप से लागू करने योग्य अंतर्निहित पुनर्भुगतान प्रदान करने में विफलता
- गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी) द्वारा आरबीआई के निर्देशों का पालन नहीं किया गया हो
- उचित व्यवहार संहिता का पालन ना किया गया हो।

ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?

संबंधित एनबीएफसी में लिखित अभिवेदन

एक महीने की अवधि गुज़रने के बाद →

एनबीएफसी जवाब नहीं देती है या शिकायतकर्ता जवाब से संतुष्ट नहीं है

यदि ग्राहक ने किसी भी मंच से आग्रह नहीं किया है →

एनबीएफसी लोकपाल के साथ शिकायत दर्ज करें (एनबीएफसी से उत्तर प्राप्त होने के बाद एक साल से पहले)

लोकपाल निर्णय कैसे लेता है?

- लोकपाल मंच पर कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की हैं
- सुलह के माध्यम से निपटान करने का प्रयत्न किया जाता है → यदि सुलह ना हुआ, तो लोकपाल पुरस्कार/ आदेश जारी कर सकता है

क्या लोकपाल के निर्णय से असंतुष्ट ग्राहक अपील कर सकता है?

हाँ, यदि लोकपाल का निर्णय अपील-योग्य हो तो → अपील प्राधिकारी: उप-गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक

नोट:

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

एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालय का पता
C/o. भारतीय रिज़र्व बैंक
संसद मार्ग,
नई दिल्ली -110001
एसटीडी कोड: 011
दूरभाष: 23724856
फैक्स: 23725218-19

महत्वपूर्ण लेख:
अगर किसी को लोकपाल योजना के अवलोकन करने की इच्छा है तो लोकपाल योजना की एक प्रति हमारे शाखा प्रबंधक के पास कार्यालय मे उपलब्ध है।

योजना के बारे में अधिक जानकारी भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट www.rbi.org.in पर उपलब्ध है