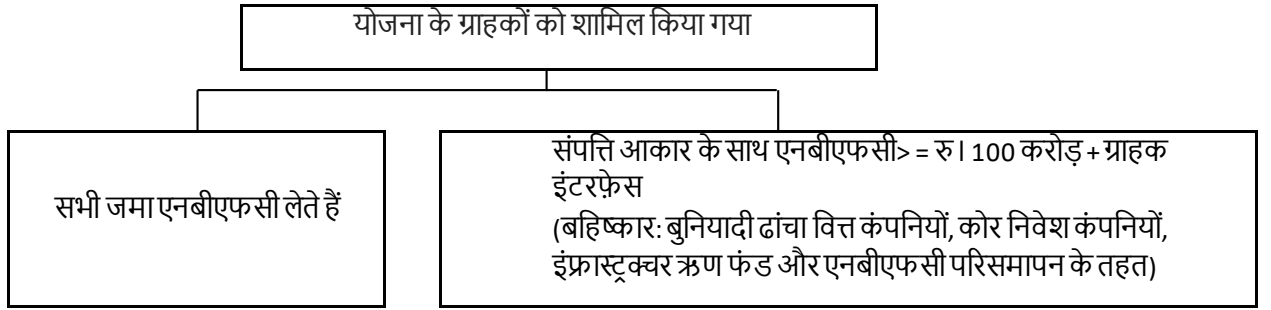


गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018: मुख्य विशेषताएं



किसी ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए ग्राउंड (जैसा कि अध्याय IV के तहत कवर किया गया है, योजना के पैरा 8):

कोई भी व्यक्ति लोकतंत्र वाले अधिकारियों के साथ शिकायत दर्ज कर सकता है, निम्नलिखित क्षेत्रों में से किसी एक पर सेवाओं में कमी का आरोप लगाया गया है:

1. जमा पर ब्याज के भुगतान में गैर-भुगतान या अनियमित देरी;
2. जमा पर ब्याज दर पर लागू रिज़र्व बैंक के निर्देशों, यदि कोई हो, का पालन न करें;
3. जमा की चुकौती में गैर-चुकौती या अनियमित देरी;
4. ग्राहक द्वारा प्रदान की गई पोस्ट-डेटेड चेक की प्रस्तुति में गैर-प्रस्तुति या अनियमित देरी;
5. लिखित में व्यक्त करने में विफलता, ब्याज की वार्षिक दर और आवेदन की विधि सहित नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि;
6. स्थानीय भाषा में मंजूरी के स्वीकृति पत्र/ नियम और शर्तों को प्रदान करने में विफलता या इनकार करना या उधारकर्ता द्वारा समझा जाने वाली भाषा;
7. उधारकर्ता द्वारा समझा जाने वाले स्थानीय भाषा में स्वीकृत नियमों और शर्तों में किए गए प्रस्तावित परिवर्तनों पर पर्याप्त सूचना प्रदान करने में विफलता या इनकार करना;
8. सभी देनदारियों के पुनर्भुगतान पर उधारकर्ता को प्रतिभूति दस्तावेजों को जारी करने में विफलता या अनियमित देरी;
9. उधारकर्ता / ग्राहक को पर्याप्त पूर्व सूचना के बिना शुल्क लेना;
10. अनुबंध / ऋण समझौते में कानूनी रूप से लागू करने योग्य अंतर्निहित पुनर्वास खंड प्रदान करने में विफलता;
11. सुरक्षा के कब्जे से पहले (i) नोटिस अवधि के संबंध में अनुबंध / ऋण समझौते में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में विफलता; (ii) परिस्थितियों जिसके अंतर्गत नोटिस अवधि माफ कर दी जा सकती है; (iii) सुरक्षा का अधिकार लेने की प्रक्रिया; (iv) सुरक्षा की बिक्री / नीलामी से पहले ऋण की चुकौती के लिए उधारकर्ता को अंतिम मौका देने के लिए एक प्रावधान; (v) उधारकर्ता को पुनर्वास देने की प्रक्रिया और (vi) सुरक्षा की बिक्री / नीलामी की प्रक्रिया;
12. रिज़र्व बैंक द्वारा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों को जारी दिशाओं का पालन न करें;
13. गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता पर रिज़र्व बैंक दिशानिर्देशों के किसी अन्य प्रावधान का पालन नहीं करना।

ग्राहक शिकायत कैसे कर सकता है?

संबंधित एनबीएफसी को लिखित प्रतिनिधित्व	एक महीने के अंत में	अगर एनबीएफसी से उत्तर प्राप्त नहीं होता है या ग्राहक एनबीएफसी के जवाब से असंतुष्ट रहते हैं	अगर ग्राहक ने किसी फोरम से संपर्क नहीं किया है	एनबीएफसी ओम्बसडमैन के साथ शिकायत दर्ज करें (उत्तर एफएम एनबीएफसी के बाद एक साल बाद नहीं)
--	---------------------	--	--	---

लोकपाल निर्णय कैसे लेता है?

1. ओम्बुडसमैन से पहले कार्यवाही प्रकृति में सारांश है
2. समझौता के माध्यम से निपटान को बढ़ावा देता है। यदि नहीं पहुंचा, तो पुरस्कार / आदेश जारी कर सकते हैं

क्या ग्राहक अपील कर सकता है, अगर लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट न हो?

हां, अगर लोकपाल का निर्णय अपील करने योग्य है। अपीलीय प्राधिकरण: उप राज्यपाल, आरबीआई

ध्यान दें:

1. यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है
2. ग्राहक किसी भी स्तर पर निवारण के लिए किसी अन्य अदालत / फोरम / प्राधिकारी से संपर्क करने की स्वतंत्रता में है

योजना के बारे में और जानकारी के लिए www.rbi.org.in देखें