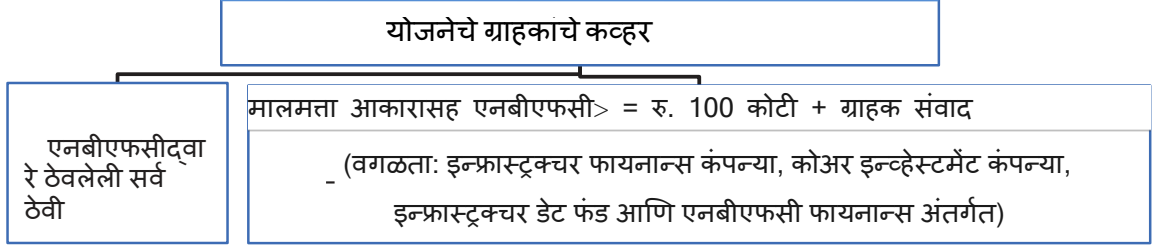


नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018: ठळक वैशिष्ट्ये

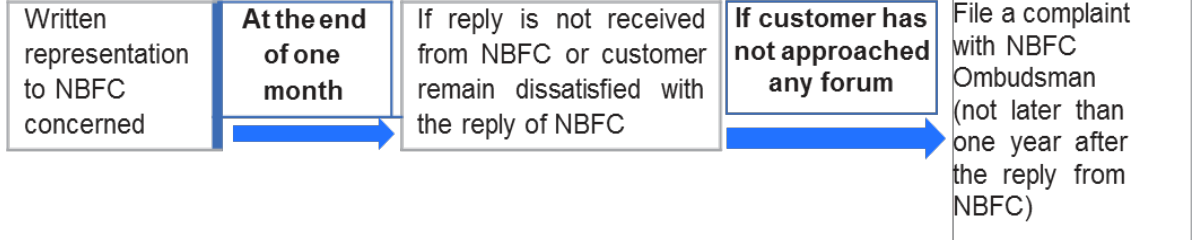


**ग्राहकाकडून तक्रारी नोंदवण्याकरता मैदान (अध्याय चौथा, योजनेच्या परिच्छेद 8 अंतर्गत):**

कोणतीही व्यक्ती सेवाक्षेत्रात कमतरता असल्याचा आरोप करित असलेल्या खालीलपैकी कोणत्या कारणास्तव लोकपाल असणारी लोकपालाकडे तक्रार दाखल करू शकते:

- 1) ठेवीवरील व्याजाचा भरणा न करणे किंवा अनधिकृत विलंब;
  - 2) ठेवीवर व्याज दर लागू असल्यास रिझर्व्ह बँक निर्देशांचे पालन न केल्यास;
  - 3) ठेवीची परतफेड न परतफेड किंवा अनधिकृत विलंब;
  - 4) नॉन-प्रस्तुतीकरण किंवा ग्राहकाद्वारे प्रदान केलेल्या पोस्ट-डेडेड धनाची सादरीकरणे अवास्तव विलंब;
  - 5) लिखित स्वरूपात व्यक्त करण्यात अपयश, वार्षिक व्याजदर आणि त्याचा अर्ज करण्याची पद्धत यासह अटी व शर्तीसह मंजूर झालेल्या कर्जाची रक्कम;
  - 6) स्वीकृति पत्र / अटी आणि स्थानिक भाषेत किंवा मंजूर केलेल्या भाषेमध्ये स्वीकृती देण्यास नकार देणारे किंवा कर्जदाराने समजलेल्या भाषेला नाकारणे;
  - 7) कर्जदाराद्वारे समजल्या जाणा-या स्थानिक भाषेत मंजूर नियम व अटीमध्ये प्रस्तावित बदलांविषयी पर्याप्त सूचना देण्यास अपयश किंवा नाकारणे;
  - 8) अपयश किंवा सर्व देणी परतफेड वर कर्जदाराला करण्यासाठी सिक्युरिटीज कागदपत्रे सोढलय मध्ये विलक्षण विलंब;
  - 9) कर्जदार / ग्राहकाला पुरेशी पूर्वसूचना न घेता शुल्क आकारणे;
  - 10) करार / कर्ज करारनाम्यामध्ये कायदेशीररित्या अंमलात आणता येण्याजोगा अंगभूत पुनर्वित्त खंड प्रदान करण्यात अपयश;
  - 11) कंत्राट / कर्ज करार मध्ये पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी अयशस्वी (मी) सुरक्षा ताब्यात करण्यापूर्वी घेण्याची वेळ आधी; (ii) ज्या परिस्थितीत नोटीसची मुदत माफ केली जाऊ शकते; (iii) सुरक्षा ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया; (iv) कर्जदारांना विक्रीच्या विक्री / लिलावाच्या आधी कर्ज फेडण्यासाठी अंतिम संधी देण्याची तरतूद; (पाच) कर्जदाराकडे पुनर्जन्म देणे आणि (vi) सुरक्षेची विक्री / लिलाव प्रक्रिया;
  - 12) नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांना रिझर्व्ह बँकेने दिलेले दिशानिर्देशांचे पालन न करणे;
- एम) रिझर्व्ह बँक ऑफ नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांसाठी उचित वर्तणुकीशी संबंधित नियमांवरील कोणत्याही इतर तरतुदींचे पालन न करणे.

## ग्राहक तक्रार कशी नोंदवू शकतात?



## लोकपाल निर्णय कसे घेतो?

- लोकपाल आधीची कार्यवाही सारांश स्वरूपात असते
- सलोखा करून सेटलमेंट प्रोत्साहन देते पोहोचले नाही, तर पुरस्कार / ऑर्डर देऊ शकतात

## लोकपालाच्या निर्णयाबद्दल समाधानी नसल्यास ग्राहक अपील करू शकतो का?

हो, लोकपालचा निर्णय अपील करण्यायोग्य असल्यास. अपिलीय प्राधिकरण: डेप्युटी गव्हर्नर, आरबीआय

## टीप:

- हा एक पर्यायी विवाद उपाययोजना आहे
- ग्राहक कोणत्याही टप्प्यावर निवारण साठी कोणत्याही अन्य न्यायालय / मंच / प्राधिकरणापर्यंत पोहोचण्याचा स्वातंत्र्य आहे

योजनेच्या अधिक माहितीसाठी [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) पहा

(किंवा योजनेचा इंग्रजी आवृत्ती पहा)