

## परिशिष्ट ए

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

इस योजना में इनके ग्राहक शामिल हैं

जमा प्राप्त करने  
वाले सभी  
एनबीएफसी

ऐसे एनबीएफसी जिनकी संपत्ति का आकार रु. 100 करोड़ या उससे अधिक है  
+ ग्राहक पटल है (इनमें शामिल नहीं हैं : अधोसंरचना वित्तीय कंपनियाँ,  
मुख्य निवेश कंपनियाँ, इंफ्रास्ट्रक्चर डेट फंड और परिसमापन अंतर्गत एनबीएफसी)

एक ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करवाने के आधार:

- ब्याज/जमा का भुगतान न होना या देरी से भुगतान होना
- चेक प्रस्तुत न होना या देरी से होना
- स्वीकृत ऋण की राशि, नियम व शर्तें, वार्षिक ब्याज दर, आदि के बारे में न बताया जाना
- अनुबंध में परिवर्तन या शुल्क भार होने के लिए सूचना न दिया जाना
- अनुबंध/ऋण अनुबंध में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में असफल रहना
- प्रतिभूतियों/दस्तावेजों के नकदीकरण में असफल रहना / देरी करना
- अनुबंध/ऋण अनुबंध में वैधानिक रूप से प्रवर्तनीय अंतर्निर्मित पुनराधिकार उपलब्ध करवाने में असफल रहना
- एनबीएफसी द्वारा आरबीआई के निर्देशों का पालन न होना
- उचित व्यवहार संहिता के दिशा-निर्देशों का पालन न करना

ग्राहक द्वारा शिकायत कैसे दर्ज करवाई जा सकती है?

संबंधित  
एनबीएफसी के प्रति  
लिखित विरोध-पत्र

एक माह  
पूरा होने पर

अगर एनबीएफसी की ओर से  
उत्तर नहीं मिलता है या  
ग्राहक एनबीएफसी के उत्तर से  
असंतुष्ट रहता/रहती है.

अगर ग्राहक ने  
किसी फार्म से  
संपर्क नहीं किया है

एनबीएफसी लोकपाल में  
एक शिकायत दर्ज  
करवाएँ (एनबीएफसी से  
उत्तर मिलने के  
एक वर्ष के भीतर)

लोकपाल द्वारा कैसे निर्णय लिया जाता है?

- लोकपाल के समक्ष कार्यवाहियाँ स्मभावतः संक्षिप्त होती हैं.
- समझौते के माध्यम से निपटान को बढ़ावा दिया जाता है → अगर नहीं पहुँचें तो अधिनिर्णय/आदेश जारी किया जा सकता है.

अगर कोई ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट न हो तो क्या वह अपील कर सकता/सकती है?

हाँ, अगर लोकपाल का निर्णय अपील योग्य है → अपीलीय प्राधिकरण : उप राज्यपाल, आरबीआई टिप्पणी :

- यह एक वैकल्पिक विवाद निपटान क्रियाविधि है.
- ग्राहक किसी भी अवरथा में निराकरण के लिए किसी अन्य न्यायालय/फार्म/प्राधिकरण में संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है.

इस योजना के बारे में विस्तृत विवरणों के लिए [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) देखें.