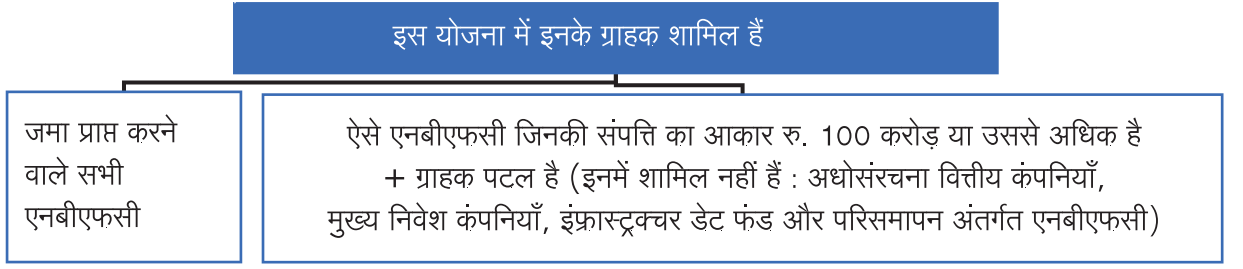


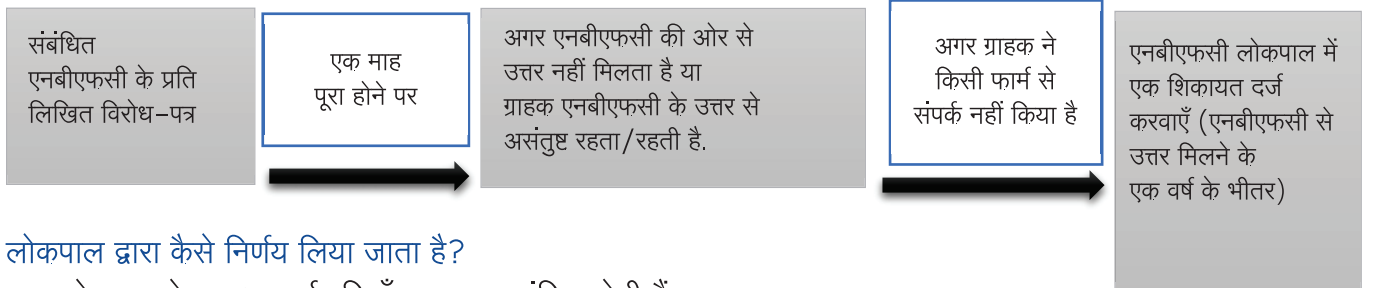
गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018:  
प्रमुख विशेषताएँ



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?



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 अवस्था 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.