

## नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यासाठी लोकायुक्त योजना, 2018: ठळक वैशिष्ट्ये

योजना पुढील ग्राहकांसाठी आहे

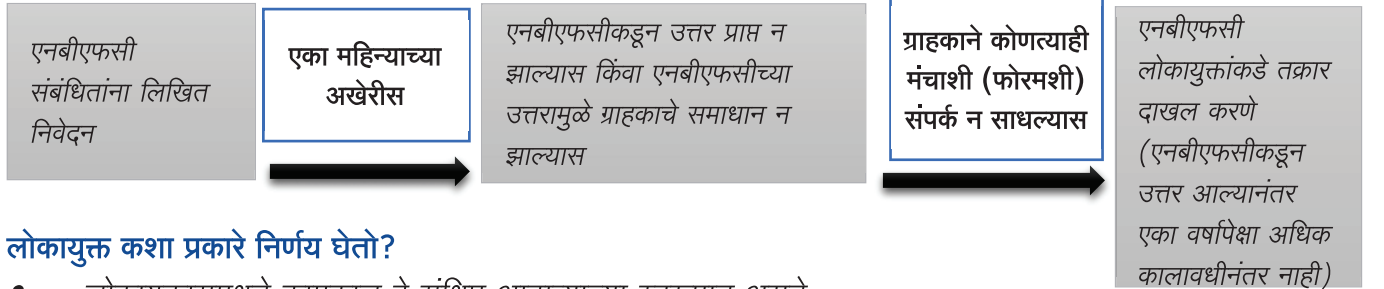
ठेव घेणाऱ्या सर्व  
एनबीएफसीज

> = 100 करोड इतका मालमत्ता आकार + कस्टमर इंटरफेस असणाऱ्या एनबीएफसीज  
(हे वगळता: इन्फ्रास्ट्रक्चर फायनान्स कंपनी, कोअर इन्व्हेस्टमेंट कंपनी,  
इन्फ्रास्ट्रक्चर डेट फंड आणि लिक्विडेशनखाली येणाऱ्या एनबीएफसीज)

### ग्राहकाद्वारे तक्रार दाखल करण्यासाठीची कारणे:

- व्याजाचा/ठेवीचा भरणा केलेला नाही किंवा विलंबासह भरणा केलेला आहे
- धनादेश सादर केलेला नाही किंवा विलंबासह सादर केला
- मंजूर केलेली कर्ज रक्कम, अटी व शर्ती, वार्षिकीकृत व्याज दर, इत्यादी तपशील कळविण्यात आलेला नाही
- करार, प्रभारांची आकारणी ह्यामधील बदलासंबंधी सूचना प्रदान केली नाही
- करार/कर्जविषयक करारनामा ह्यांच्यामधील पारदर्शकतेची खातरजमा करण्यात अपयशी ठरणे
- सिक्युरिटीज/दस्तऐवज सादर करण्यामध्ये अपयशी ठरणे/विलंब लागणे
- करारामधील/कर्ज करारनाम्यामधील कायदेशीरदृष्ट्या अंमलबजावणीयोग्य बिल्ट-इन रिपझेन प्रदान करण्यामध्ये अपयशी ठरणे
- आरबीआयच्या निर्देशांचे एनबीएफसीद्वारे पालन करण्यात न येणे
- न्याय्य कार्यपद्धती संहिताविषयक मार्गदर्शक निर्देशांचे पालन न करणे

### ग्राहक कशा प्रकारे तक्रार दाखल करू शकतो?



### लोकायुक्त कशा प्रकारे निर्णय घेतो?

- लोकायुक्तासमक्षचे कामकाज हे संक्षिप्त आढाव्याच्या स्वरूपात असते
- समेटाद्वारे निराकरण करण्याला चालना देतो → समेट न झाल्यास, निवाडा/आदेश देऊ शकतो

### लोकायुक्ताच्या निर्णयाने समाधान न झाल्यास, ग्राहक अपील करू शकतो का?

होय, लोकायुक्ताचा निर्णय अपील करण्यायोग्य असल्यास → अपिलीय प्राधिकरण: डेप्युटी गव्हर्नर, आरबीआय

### टीप:

- ही एक पर्यायी विवाद निवारण यंत्रणा आहे.
- ग्राहक हा कोणत्याही टप्प्यामध्ये निवारणासाठी इतर कोणत्याही न्यायालयामध्ये/मंचाकडे (फोरमकडे)/प्राधिकरणाकडे जाण्यास मुक्त आहे.

योजनेसंबंधी अधिक तपशीलासाठी [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) चा संदर्भ घ्या.