

ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ, 2018 ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ:
ਮੁੱਖ ਖਾਸੀਅਤਾਂ

ਸਕੀਮ ਇਸ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦੀ ਹੈ

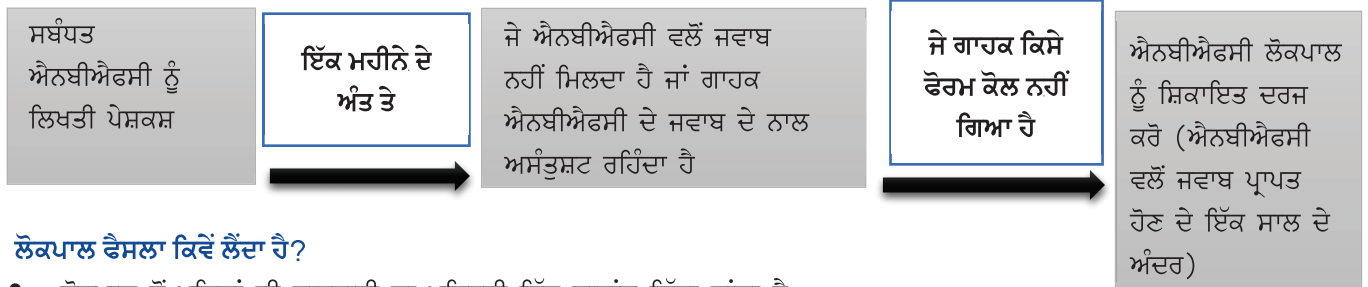
ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਨੂੰ ਲੈਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਜਮਾਂ ਰਕਮਾਂ

ਰੁ. 10 ਕਰੋੜ >= ਦੀ ਸੰਪੱਤੀ ਦੇ ਆਕਾਰ ਵਾਲੇ ਐਨਬੀਐਫਸੀ + ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ (ਇਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ: ਇੰਫ੍ਰਾਸਟ੍ਰਕਚਰ ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ, ਕੋਰ ਇਨਵੈਸਟਮੈਂਟ ਕੰਪਨੀਆਂ, ਇੰਫ੍ਰਾਸਟ੍ਰਕਚਰ ਡੈਟ ਫੰਡ ਅਤੇ ਤਰਲੀਕਰਨ ਦੇ ਤਹਿਤ ਐਨਬੀਐਫਸੀ)

ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਾਰ:

- ਵਿਆਜ/ਜਮਾਂ ਰਕਮ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ
- ਚੈਕ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ
- ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਸਾਲਾਨਾਕ੍ਰਿਤ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ, ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਸੂਚਨਾ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ
- ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ, ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਦੀ ਲੋੜੀ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਲਈ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ
- ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਲੋਨ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਿਫਲ
- ਸਿਕਿਓਰਿਟੀਜ਼/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਮੁਕਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਫਲ/ਦੇਰੀ
- ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਲੋਨ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਬਿਲਟ-ਇਨ ਮੁੜ ਕਬਜਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਫਲ
- ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਦੁਆਰਾ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ
- ਉੱਚਿਤ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ

ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?



ਲੋਕਪਾਲ ਫੈਸਲਾ ਕਿਵੇਂ ਲੈਂਦਾ ਹੈ?

- ਲੋਕਪਾਲ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦਾ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਵਿੱਚ ਸਾਰਾਂਸ਼ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
- ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਜਰੀਏ ਨਿਪਟਾਨ ਨੂੰ ਵਧਾਵਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ → ਜੇ ਹੱਲ ਤਕ ਨਹੀਂ ਪਹੁੰਚਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਅਵਾਰਡ/ਆਰਡਰ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਕੀ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੇ ਉਹ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?

ਹਾਂ, ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੇ ਅਪੀਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ → ਅਪੀਲੇਟ ਅਧਿਕਾਰੀ: ਡਿਪਟੀ ਗਵਰਨਰ, ਆਰਬੀਆਈ

ਨੋਟ:

- ਇਹ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪਿਕ ਵਿਵਾਦ ਸਮਾਧਾਨ ਵਿਧੀ ਹੈ
- ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਰਣ ਤੇ ਹੱਲ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਅਦਾਲਤ/ਫੋਰਮ/ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਜਾਣ ਲਈ ਸੁਤੰਤਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ