

रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

परिशिष्ट ए

मुख्य विशेषताएं

स्कीम के दायरे में शामिल हैं

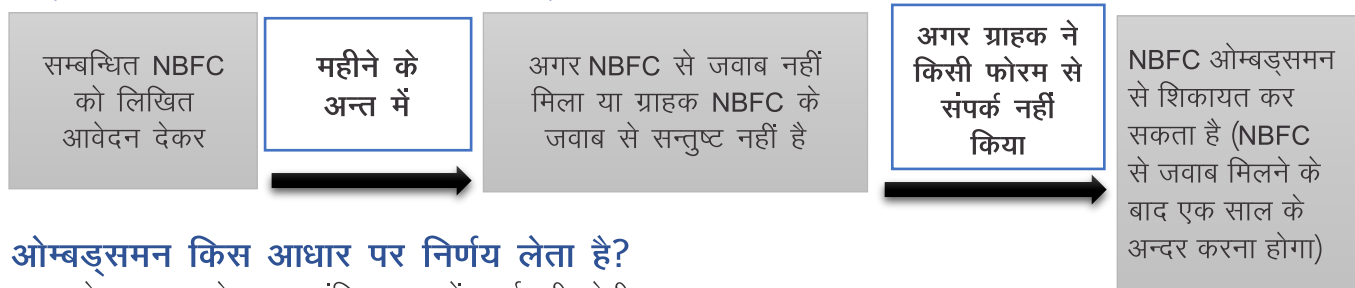
ग्राहकों से डिपॉजिट लेने के लिए मान्यता प्राप्त सभी NBFC

NBFC की संपत्तियाँ $\geq$ ₹.100 करोड़ + ग्राहकों के साथ लेनदेन के आकार के साथ (शामिल नहीं हैं: इन्फ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनियाँ, कोर इन्वेस्टमेंट कंपनियाँ, इन्फ्रास्ट्रक्चर डेट फंड और NBFC जोकि लिक्विडेशन की प्रक्रिया में हैं)

ग्राहक किन कारणों से शिकायत दर्ज कर सकते हैं:

- ब्याज/जमा राशि का भुगतान नहीं किया गया या विलंब से किया गया
- चेक नहीं जमा किया गया या विलंब से किया गया
- ऋण की स्वीकृत राशि, नियमों एवं शर्तों, सालाना ब्याज दर आदि के बारे में जानकारी नहीं दी गई
- एग्रीमेंट के नियमों में बदलाव, शुल्कों के लगने के बारे में नोटिस नहीं दिया गया
- कॉन्ट्रैक्ट/लोन एग्रीमेंट में पारदर्शिता को सुनिश्चित करने में नाकामी
- सेक्युरिटीज़/डॉक्यूमेंट्स वापस करने में नाकामी/विलंब
- पुनः पोज़ेशन देने में नाकामी, जोकि कॉन्ट्रैक्ट/लोन एग्रीमेंट में अंतर्निहित और कानूनी तौर पर लागू किए जाने योग्य है
- NBFC ने RBI के निर्देशों का अनुपालन नहीं किया है
- उचित अभ्यासों में आचार संहिता के निर्देशों का अनुपालन नहीं किया गया

ग्राहक कैसे शिकायत दर्ज कर सकता है?



ओम्बड्समन किस आधार पर निर्णय लेता है?

- ओम्बड्समन के समक्ष संक्षिप्त रूप में कार्यवाही होगी
- सुलह से समस्या के समाधान को बढ़ावा दिया जाएगा → यह न होने पर, निर्णय/आदेश दिया जा सकता है

क्या ओम्बड्समन के निर्णय से, असन्तुष्ट ग्राहक किसी से अपील कर सकता है?

जी हाँ, ओम्बड्समन के निर्णय के खिलाफ अपील की जा सकती है → अपील अधिकारी: डिप्युटी गवर्नर, RBI

नोट:

- यह एक समस्या समाधान की वैकल्पिक व्यवस्था है
- ग्राहक समस्या के समाधान के लिए किसी भी अन्य स्टेज पर किसी भी अन्य न्यायालय/फोरम/प्राधिकरण के समक्ष जा सकता है

स्कीम के अन्य विवरणों के लिए www.rbi.org.in को देखें