

रिजर्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021: मुख्य विशेषताएं

इस योजना में निम्नलिखित के ग्राहक शामिल हैं:

सभी जमा लेने
वाली NBFCयों

परिसंपत्तियों के आकार के साथ NBFCयों ज्ञ >= रु. 100 करोड़ + ग्राहक इंटरफेस
(छोड़कर: इफ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनियों, कोर इन्वेस्टमेंट कंपनियों, इफ्रास्ट्रक्चर डेट
फंड और परिसमापन के तहत NBFC को)

ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने का आधार:

- व्याजधजमा राशि का भुगतान नहीं किया गया या देरी से भुगतान किया गया
- चेक उपस्थापित नहीं किया गया या देरी से किया गया है
- स्वीकृत ऋण की राशि, नियम और शर्तें, वार्षिक व्याज दर आदि के बारे में सूचित नहीं किया गया है।
- समझौते में परिवर्तन, शुल्क लगाने के लिए नोटिस प्रदान नहीं किया गया
- संविद/ऋण करार में पारदशता सुनिश्चित करने में विफलता
- प्रतिभूतियों/दस्तावेजों को जारी करने में विफलता/विलंब
- संविद / ऋण करार में कानूनी रूप से प्रवर्तनीय अंतर्निहित पुनर्ग्रहण प्रदान करने में विफलता
- NBFC द्वारा RBI के निर्देशों का पालन नहीं किया गया
- उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देशों का पालन नहीं किया गया

ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?

संबंधित NBFC
को लिखित
अम्यावेदन

एक महीने
के अंत में

यदि NBFC से उत्तर प्राप्त
नहीं होता है या ग्राहक NBFC
के उत्तर से असंतुष्ट रहता है

यदि ग्राहक ने
किसी भी फोरम
से संपर्क नहीं
किया है

NBFC लोकपाल
के पास शिकायत
दर्ज करें (NBFC
से उत्तर मिलने
के एक वर्ष से
अधिक समय बाद
नहीं)

लोकपाल कैसे निर्णय लेते हैं?

- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही प्रकृति में सारांश है।
- सुलह के माध्यम से निपटान को बढ़ावा देता है → यदि नहीं पहुंचा जाता है, तो अवार्ड्डआदेश जारी कर सकता है।

क्या कोई ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं होने पर अपील कर सकता है?

हाँ, यदि लोकपाल का निर्णय अपीलीय है → अपील प्राधिकारी: डिप्टी गवर्नर, RBI

टिप्पणी:

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है
- ग्राहक को किसी भी स्तर पर निवारण के लिए किसी अन्य अदालत एवं प्राधिकरण से संपर्क करने की स्वतंत्रता है।

योजना की अधिक जानकारी के लिए www.rbi.org.in को रेफेर करें