

## रिझर्व बँक – एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021:

### ठळक वैशिष्ट्ये

योजनेत पुढील ग्राहकाचा समावेश आहे

NBFC द्वारे घेण्यात  
येणार्या ठेवी

रु.—— पेक्षा अधिक मूल्याच्या मालमत्ता असलेल्या NBFC 100 कोटी + कस्टमर  
इंटरफेस  
(वगळून: इन्क्रास्ट्रक्चर फायनान्स कंपन्या, कोओर इन्हेस्टमेंट कंपन्या, इन्क्रास्ट्रक्चर डेट फड  
आणि लिंकिंडेशन अंतर्गत NBFC)

#### ग्राहकाद्वारे तक्रार करण्याचे कारण:

- व्याज / ठेव जमा केली नाही किंवा विलबाने भरली
- चेक सादर केले नाहीत किंवा विलबाने दिले
- मंजूर केलेल्या कर्जाची रकम, अटीचे व शर्ती, वार्षिक व्याजदर इ. कळवले नाही
- करारातील बदल, शुल्क आकारणीच्या सूचना प्रदान केल्या नाही
- करार / कर्ज करारामध्ये पारदर्शकिता सुनिश्चित करण्यात अयशस्वी
- सिक्युरिटीज / डॉक्युमेंट्स जारी करण्यात अयशस्वी / विलंब
- करार / कर्ज करारामध्ये कायदेशीररित्या अमलात आणण्यायोग्य अगभूत ताबा प्रदान करण्यात अयशस्वी
- NBFC, RBI च्या निर्देशाचे पालन करत नाही
- वाजवी आचरण सहितेवरील मार्गदर्शक तत्वे पाळली जात नाहीत

#### ग्राहक कशाप्रकारे तक्रार करू शकतो?

संबंधित NBFC ला  
लेखी निवेदन देऊन

प्रत्येक  
महिन्याच्या  
शेवटी

NBFC कडून उत्तर न मिळाल्यास  
किंवा ग्राहक NBFC च्या उत्तरावर  
असमाधानी असल्यास

जर ग्राहकाने  
कोणत्याही ग्राहक  
तक्रार मंचाशी  
संपर्क साधला  
नसेल

NBFC लोकपाल कडे  
तक्रार दाखल करा  
(NBFC कडून उत्तर  
दिल्यानंतर एक  
वर्षप्रीक्षा जास्त नाही)

#### लोकपाल निर्णय कसा घेतात?

- लोकपालसमोरील कार्यावाही साराश स्वरूपाची असते
- समजुटीद्वारे समझोत्याला प्रोत्साहन देते → जर मिळाले नाही, तर अवार्ड/ऑर्डर जारी करू शकतात

#### जर ग्राहक लोकपालच्या निर्णयावर समाधानी नसेल तर पुढे अपील करू शकतो का?

होय, लोकपालचा निर्णय अपील करण्यायोग्य असल्यास → अपीलीय अधिकारी: डॅप्युटी गवर्नर, RBI

#### टीप:

- ही एक पर्यायी विवाद निराकरण यत्रणा आहे
- ग्राहकाला कोणत्याही टप्प्यावर निवारणासाठी अन्य न्यायालय / मंच / अधिकारी याच्याकडे जाण्याचे स्वातंत्र्य आहे.

योजनेच्या अधिक तपशीलांसाठी [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) पहा