

परिशिष्ट अ

नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनीसाठीची लोकपाल योजना, 2018

मुख्य वैशिष्ट्ये

योजनेमध्ये खालील नमूदशी संबंधित ग्राहकांचा समावेश होतो

ठेवी घेणाऱ्या सर्व एनबीएफसी

एनबीएफसी ज्यांची मालमत्ता आहे \geq रु. 100 कोटी + ग्राहक इंटरफेस (ज्यात समाविष्ट नसेल: इन्फ्रास्ट्रक्चर फायनान्स कंपनी, कोर इन्व्हेस्टमेंट कंपनी, इन्फ्रास्ट्रक्चर डेब्ट फंड आणि लिक्विडेशन अंतर्गत असणाऱ्या एनबीएफसी)

खालील मुद्द्यांच्या आधारावर ग्राहक तक्रार दाखल करू शकतो:

- व्याज/ठेव रक्कम भरली नाही किंवा विलंबाने भरली
- चेक सादर केला नाही किंवा विलंबाने दिला
- मंजूर झालेल्या कर्जाची रक्कम, अटी व शर्ती, वार्षिक व्याजदर इ. याबाबतची माहिती पुरवली नाही
- करारातील बदल, शुल्क आकारणीसाठी नोटिस दिली नाही
- करार/कर्ज करारामधील पारदर्शकता दाखवण्यास अयशस्वी
- तारण/कागदपत्रे जारी करण्यात अयशस्वी/विलंब
- करार/कर्ज करारामध्ये कायदेशीर अंमलबजावणीयोग्य बिल्ट-इन रिपझेशन प्रदान करण्यात अयशस्वी
- एनबीएफसीद्वारे आरबीआयचे निर्देश पालन केले गेले नाहीत
- फेअर प्रॅक्टिसेस कोडची मार्गदर्शक तत्त्वे पालन केली गेली नाहीत

ग्राहक तक्रार कशी दाखल करू शकतो?

एनबीएफसी संबंधित लिखित पुनर्सादरीकरण

एका महिन्याच्या शेवटी

जर एनबीएफसीकडून उत्तर प्राप्त न झाल्यास किंवा एनबीएफसीने दिलेल्या उत्तराने ग्राहकाचे समाधान न झाल्यास

जर ग्राहकाने कोणत्याही मंचाकडे दाद मागितली नसेल

एनबीएफसी लोकपाल यांच्याकडे तक्रार दाखल करा (एनबीएफसीचे उत्तर आल्यानंतर एक वर्षाच्या आत)

लोकपाल निर्णय कसा घेतात?

- लोकपालांसमोर कार्यवाही सारांश स्वरूपात असते
- सहमतीमार्फत तडजोडीसाठी प्रोत्साहन -> जर पोहोचले नसेल तर अवॉर्ड/ऑर्डर जारी करू शकेल

जर लोकपालांनी दिलेल्या निर्णयाने समाधान न झाल्यास ग्राहक अपील करू शकेल?

होय, जर लोकपालांचा निर्णय अपीलयोग्य असेल तर त्यासाठी -> अपीलीय प्राधिकरण आहे: डेप्युटी गव्हर्नर, आरबीआय

नोंद:

- ही पर्यायी तक्रार निवारण यंत्रणा आहे
- ग्राहक तक्रार निवारणासाठी कोणत्याही टप्प्यावर कोणत्याही न्यायालय/मंच/प्राधिकरणाकडे दाद मागू शकतो

योजनेचा अधिक तपशील जाणून घेण्यासाठी येथे भेट द्या: www.rbi.org.in