

परिशिष्ट 1

भारतीय रिजर्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना 2021

मुख्य विशेषताएं

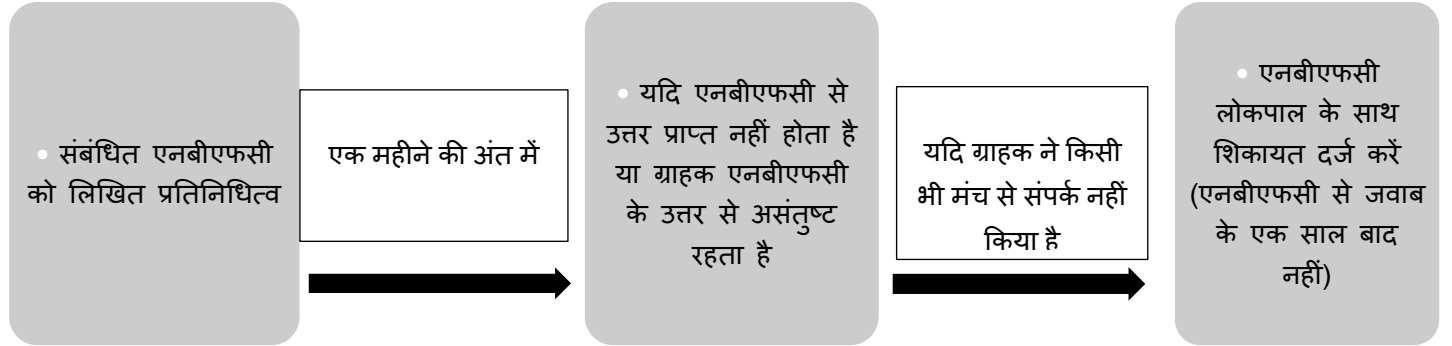
प्रयोज्यता

सभी संस्थाएं भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा विनियमित (यानी बैंक/एनबीएफसी/भुगतान प्रणाली ऑपरेटर) 4

सेवा में कमी के लिए ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए दिशानिर्देश

- ब्याज/जमा का भुगतान नहीं किया गया है या देरी में भुगतान नहीं किया गया है
- चेक प्रस्तुत नहीं हुआ या प्रस्तुति में देरी
- स्वीकृत ऋण राशि, नियम एवं शर्तें, वार्षिक ब्याज दर आदि के बारे में नहीं बताया गया है।
- अनुबंध में कोई परिवर्तन/शुल्क लगाने की सूचना प्रदान नहीं की गई
- अनुबंध/ऋण समझौते में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में असफल
- प्रतिभूतियों/दस्तावेजों को जारी करने में असफल /देरी
- अनुबंध/ऋण समझौते में पुनर्ग्रहण में निर्मित कानूनी रूप से लागू करने योग्य प्रदान करने में असफल
- एनबीएफसी ने आरबीआई के निर्देशों का पालन नहीं किया
- उचित व्यवहार संहिता अनुसरण नहीं करना

ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?



लोकपाल निर्णय कैसे लेता है?

लोकपाल से पहले कार्यवाही प्रकृति में सारांश हैं

सुलह के माध्यम से निपटान को बढ़ावा देता है अगर नहीं पहुंचा, कानूनी पुरस्कार/आदेश जारी कर सकते हैं

क्या कोई ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं है, तो क्या ग्राहक अपील कर सकता है?

हां, Appellate Authority (योजना का प्रशासन करने वाले रिजर्व बैंक-विभाग के प्रभारी पूर्वनिदेशक) को ग्राहक अपील कर सकता है

नोट: यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान है। ग्राहक को किसी भी स्तर पर निवारण के लिए किसी अन्य अदालत/फोरम/प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है

योजना के अधिक विवरण के लिए www.rbi.org.in देखें