

## गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018: मुख्य विशेषताएं

उन ग्राहकों के लिए योजना

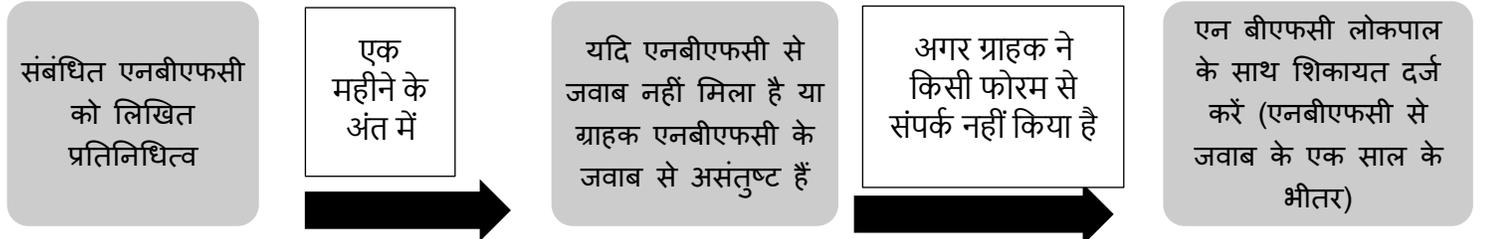
सभी एनबीएफसी जो जमा स्वीकार करते हैं

एनबीएफसी जिनकी संपत्ति का आकार > = ₹। 100 करोड़ + ग्राहक इंटरफ़ेस (अपवाद: इन्फ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनियां, कोर इन्वेस्टमेंट कंपनियां, इन्फ्रास्ट्रक्चर डेट फंड और एनबीएफसी के परिसमापन के तहत एनबीएफसी)

### ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिये आधार:

- ब्याज / जमा का भुगतान नहीं किया गया या देरी से भुगतान किया गया
- चेक प्रस्तुत नहीं किया गया या देरी से प्रस्तुत किया गया
- स्वीकृत की गई ऋण राशि, शर्तों और शर्तों, ब्याज की वार्षिक दर आदि से अवगत नहीं कराया गया।
- समझौते में परिवर्तन के लिए सूचना प्रदान नहीं की जाती है, शुल्क लगाया गया
- अनुबंध / ऋण समझौते में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में विफलता
- प्रतिभूतियों / दस्तावेजों को जारी करने में विफलता / देरी
- अनुबंध / ऋण समझौते में कानूनी रूप से अंतर्निहित सुधार लागू करने में विफलता
- आर बीआई निर्देशों का पालन एनबीएफसी के द्वारा से नहीं किया गया
- निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देशों का पालन नहीं किया गया

### ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?



### लोकपाल कैसे निर्णय लेता है?

लोकपाल की कार्यवाही संक्षिप्त में है

सुलह के माध्यम से निपटान को बढ़ावा देता है यदि नहीं, तो आदेश जारी कर सकता है

### क्या लोकपाल के फैसले से संतुष्ट नहीं होने पर ग्राहक अपील कर सकता है?

हां, यदि लोकपाल का निर्णय अपील योग्य है तो अपीलीय प्राधिकारी: उप राज्यपाल, आरबीआई

### ध्यान दें:

यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है

ग्राहक 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](http://www.rbi.org.in) देखें

## अनुलग्नक १

### एनबीएफसी के लिए लोकपाल का पता और संचालन का क्षेत्र

केंद्र	संचालन का क्षेत्र	लोकपाल का पता
मुंबई	महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ़, केंद्र शासित प्रदेश दादरा और नगर हवेली, दमन और दीव	C/o भारतीय रिज़र्व बैंक आरबीआई भायकुला कार्यालय भवन मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने, भायकुला, मुंबई -400 008 एसटीडी कोड: 022 टेलीफोन नंबर: 2300 1280 फैक्स नंबर: 23022024 ईमेल: cms.nbfcomumbai@rbi.org.in
नई दिल्ली	दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरियाणा, पंजाब, केंद्र शासित प्रदेश चंडीगढ़ हिमाचल प्रदेश, राजस्थान और जम्मू और कश्मीर राज्य	C/o भारतीय रिज़र्व बैंक संसद मार्ग, नई दिल्ली 110001 टेलीफोन नंबर: 011- 23724856 फैक्स नंबर: 23725218-19 ईमेल: cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in
चेन्नई	तमिलनाडु, अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश, तेलंगाना, केरल, केंद्र शासित प्रदेश लक्षद्वीप और केंद्रशासित प्रदेश पुडुचेरी	C/o भारतीय रिज़र्व बैंक फोर्ट ग्लेशिस, चेन्नई 600 001 एसटीडी कोड: 044 टेलीफोन नंबर: 25395964 फैक्स नंबर: 25395488 ईमेल: cms.nbfcochennai@rbi.org.in
कोलकता	पश्चिम बंगाल, सिक्किम, ओडिशा, असम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड, त्रिपुरा, बिहार और झारखंड	C/o भारतीय रिज़र्व बैंक 15, नेताजी सुभाष रोड कोलकाता -700 001 टेलीफोन नंबर: 033-22304982 फैक्स नंबर: 22305899 ई-मेल: cms.nbfcoolkolkata@rbi.org.in