

परिशिष्ट ए

नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांकरिता लोकपाल योजना, २०१८:

ठळक वैशिष्ट्ये

योजनेत खलील ग्राहकाचा समावेश

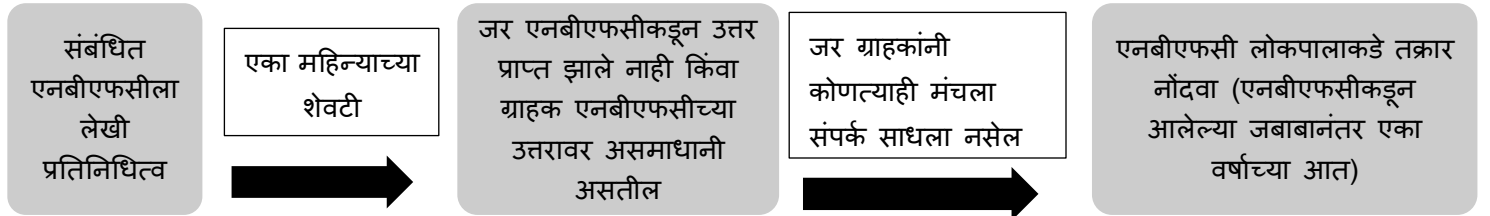
ठेव घेणारी सर्व
एनबीएफसी

मालमतेचा आकार असलेले एनबीएफसी > = रु. १०० कोटी + ग्राहक इंटरफेस
(वगळता: इन्फ्रास्ट्रक्चर फायनान्स कंपन्या, कोअर इन्व्हेस्टमेंट कंपन्या, इन्फ्रास्ट्रक्चर डेबिट फंड आणि एनबीएफसी च्या तरलता अंतर्गत)

ग्राहकाद्वारे तक्रार करणे साठीचे कारणे:

- व्याज / ठेव भरली नाही किंवा उशीरा पैसे दिले
- धनादेश सादर केले नाही किंवा विलंब ने सादर केला
- मंजूर कर्जाची रक्कम, अटी व शर्ती, वार्षिक व्याज दर इ. सूचना दिल्या नाहीत
- करारात बदल, शुल्क आकारणीसाठी सूचना दिल्या नाहीत
- करार / कर्ज करारात पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यात अयशस्वी
- तारन / कागदपत्रे सोडण्यात अयशस्वी / विलंब
- करारामध्ये / कर्जाच्या करारामध्ये पुन्हा तयार केलेल्या कायदेशीररित्या अंमलबजावणीस प्रदान करण्यात अयशस्वी
- आरबीआयचे निर्देश एनबीएफसीने पाळले नाहीत
- फेअर प्रॅक्टिस कोडवरील मार्गदर्शकतत्वांना परवानगी नाही

ग्राहक तक्रार कशी दाखल करू शकतात?



लोकपाल निर्णय कसा घेईल?

लोकपाल ची कार्यवाही संक्षिप्त स्वरूप मध्ये असते.

सलोखा मार्फत सेटलमेंट प्रोत्साहन गाठली नाही तर, पुरस्कार / ऑर्डर जारी करू शकता.

लोकपालच्या निर्णयावर समाधानी नसल्यास ग्राहक अपील करू शकतो?

होय, लोकपालांचा निर्णय अपीलीय प्राधिकारी असल्यास, अपील प्राधिकरण: उपराज्यपाल, आरबीआय

टीप:

ही पर्यायी विवाद निराकरण यंत्रणा आहे.

कोणत्याही टप्प्यावर या निवारणासाठी कोणत्याही इतर न्यायालय / मंच / प्राधिकरणाकडे जाणे ग्राहकांना स्वातंत्र्य आहे.

योजनेच्या अधिक माहितीसाठी www.rbi.org.in पहा

Registered Office : Tower XIV, Cyber City, Magarpatta City, Hadapsar, Pune 411 013. India.

Tel: + 91 (20) 66425000, Fax : + 91 (20) 66425001 Website: www.deere.co.in

परिशिष्ट 1

एनबीएफसीसाठी लोकपाल कार्यालयाचा पत्ता आणि कार्याचे क्षेत्र

केंद्रे	ऑपरेशनचे क्षेत्र	लोकपाल कार्यालयांचा पत्ता
मुंबई	महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगड, दादरा आणि नगर हवेली, दमण आणि दीव केंद्र शासित प्रदेश	रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया आरबीआय भायखळा कार्यालय इमारत मुंबई मध्य रेल्वे स्टेशन समोर, भायखळा, मुंबई - ४००००८ एसटीडी कोड: ०२२ दूरध्वनी क्रमांक: ०२३०० १२८०; फॅक्स क्रमांक: २३०२२०२४ ईमेल: cms.nbfcomumbai@rbi.org.in
नवी दिल्ली	दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरियाणा, पंजाब, चंडीगड हिमाचल प्रदेश, राजस्थान आणि जम्मू-काश्मीर राज्य शासित प्रदेश	रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया संसद मार्ग, नवी दिल्ली ११०००१ दूरध्वनी क्रमांक: ०११- २३७२४८५६ फॅक्स क्रमांक: २३७२५२१८-१९ ईमेल: cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in
चेन्नई	तामिळनाडू, अंदमान आणि निकोबार बेटे, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश, तेलंगणा, केरळ, लक्षद्वीप आणि केंद्रशासित प्रदेश पुडुचेरी	रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया फोर्ट ग्लेकीस, चेन्नई ६०० ००१ एसटीडी कोड: ०४४ दूरध्वनी क्रमांक: २५३९५९६४ फॅक्स क्रमांक: २५३९५४८ ईमेल: cms.nbfcochennai@rbi.org.in
कोलकाता	पश्चिम बंगाल, सिक्किम, ओडिशा, आसाम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपूर, मेघालय, मिझोरम, नागालँड, त्रिपुरा, बिहार आणि झारखंड	रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया १५, नेताजी सुभाष रोड कोलकाता - ७००००१ दूरध्वनी क्रमांक: ०३३-२२३०४९८८२ फॅक्स क्रमांक: २२३०५८९९ ईमेल: cms.nbfcoKolkata@rbi.org.in