परिशिष्ट A

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

योजना में ग्राहक महत्वपूर्ण रूप से महत्वपूर्ण गैर - जमा गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी को शामिल करते हैं

एक ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए आधार लोकपाल योजना के अध्याय VI के पैरा 8 के तहत गैर के लिए - जमा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी सहित, लेकिन निम्नलिखित तक सीमित नहीं है:

- स्वीकृत ऋण की राशि, शर्तों से अवगत नहीं कराया गया।
- समझौते में परिवर्तन के लिए सूचना प्रदान नहीं की जाती है, शुल्क लगाया जाता है।
- 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 प्रदान करने में विफलता।
- RBI के निर्देशों का पालन NBFC ने नहीं किया है।
- फेयर प्रैक्टिस कोड पर दिशानिर्देशों का पालन नहीं किया गया।

ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?

संबंधित एनबीएफसी को लिखित प्रतिनिधित्व → **एक महीने के अंत में** → अगर NBFC से जवाब नहीं मिला है या ग्राहक NBFC के जवाब से असंतुष्ट है → **अगर ग्राहक ने किसी फोरम से संपर्क नहीं किया है** → NBFC ओम्बड्समैन के साथ शिकायत दर्ज करें (NBFC के उत्तर के बाद एक वर्ष से अधिक नहीं)

लोकपाल कैसे निर्णय लेता है?

- लोकपाल से पहले की कार्यवाही प्रकृति का सारांश है।
- सुलह के माध्यम से निपटान को बढ़ावा देता है settlement यदि नहीं पहुंचा है, तो पुरस्कार / आदेश जारी कर सकता है।

यदि लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं है तो क्या कोई ग्राहक अपील कर सकता है? हां, यदि लोकपाल का निर्णय उचित है→ 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 देखें।

Customer

एनबीएफसी लोकपाल का संचालन और कार्य

अनु क्रमांक।	केंद्र	एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालय का पता	ऑपरेशन का क्षेत्र
1.	चेन्नई	C/o भारतीय रिजर्व बैंक फोर्ट ग्लेशिस, चेन्नई 600 001 एसटीडी कोड: 044 टेलीफोन नंबर: 25395964 फैक्स नंबर: 25395488 ईमेल: nbfcochennai@rbi.org.in	• तमिलनाडु • अंडमान व नोकोबार द्वीप समूह • कर्नाटक • आंध्र प्रदेश • तेलंगाना • केरल • लक्षद्वीप के केंद्र शासित प्रदेश और • केंद्रशासित प्रदेश पुदुचेरी
2.	मुंबई	C/o भारतीय रिजर्व बैंक भारतीय रिजर्व बैंक बायकुला कार्यालय भवन मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने, बाइकुला, मुंबई -400 008 एसटीडी कोड: 022 टेलीफोन नंबर: 23028140 फैक्स नंबर: 23022024 ईमेल: nbfcomumbai@rbi.org.in	• महाराष्ट्र • गोवा • गुजरात • मध्य प्रदेश • छत्तीसगढ़ • केंद्र शासित प्रदेश दादरा और नगर हवेली • दमन और दीव
3.	नई दिल्ली	C/o भारतीय रिजर्व बैंक संसद मार्ग नई दिल्ली -110001 एसटीडी कोड: 011 टेलीफोन नंबर: 23724856 फैक्स नंबर: 23725218-19 ईमेल: nbfconewdelhi@rbi.org.in	• दिल्ली • उत्तर प्रदेश • उत्तराखंड • हरयाणा • पंजाब • केंद्र शासित प्रदेश चंडीगढ़ • हिमाचल प्रदेश • राजस्थान • जम्मू और कश्मीर राज्य
4.	कोलकाता	C/o भारतीय रिजर्व बैंक 15, नेताजी सुभाष रोड कोलकाता -700 001 एसटीडी कोड: 033 टेलीफोन नंबर: 22304982 फैक्स नंबर: 22305899 ईमेल: nbfcokolkata@rbi.org.in	• पश्चिम बंगाल • सिक्किम • ओडिशा • असम • अरुणाचल प्रदेश • मणिपुर • मेघालय • मिजोरम • नगालैंड • त्रिपुरा • बिहार • झारखंड