

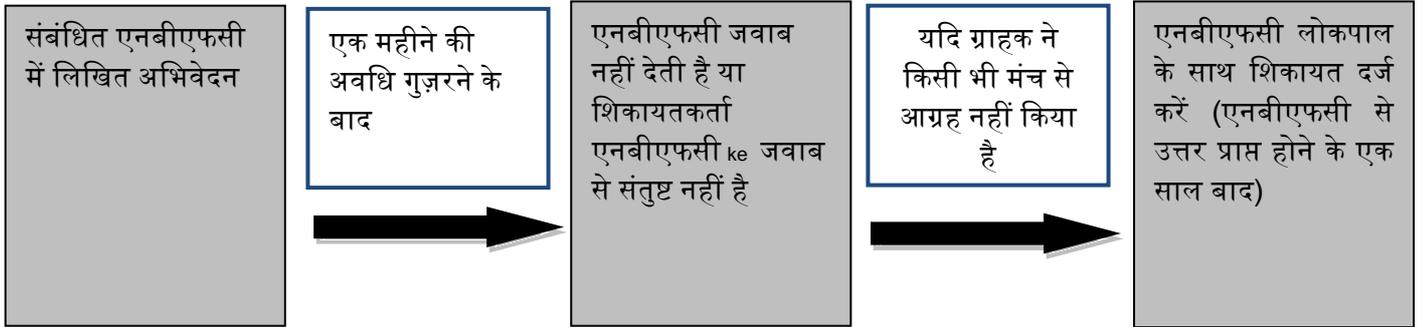
## अनुसूची 'ए'

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

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

- ब्याज अथवा जमाराशि का भुगतान ना किया गया हो या भुगतान में देरी
- चेक प्रस्तुत न किया गया हो या प्रस्तुति में देरी
- स्वीकृत ऋण की राशि, नियम एवं शर्तें, ब्याज के वार्षिक दर, आदि से अवगत ना कराया गया हो।
- करार में बदलाव अथवा शुल्कों की वसूली के बारे में सूचना नहीं दी गई हो
- अनुबंध / ऋण करार में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में विफलता
- प्रतिभूतियों / दस्तावेजों के विमोचन करने में विफलता / देरी
- अनुबंध / ऋण करार में कानूनी रूप से लागू करने योग्य अंतर्निहित पुनर्भुगतान प्रदान करने में विफलता
- गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी) द्वारा आरबीआई के निर्देशों का पालन नहीं किया गया हो
- उचित व्यवहार संहिता का पालन ना किया गया हो।

#### ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?



#### लोकपाल निर्णय कैसे लेता है?

- लोकपाल मंच पर कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की हैं
- सुलह के माध्यम से निपटान करने का प्रयत्न किया जाता है → यदि सुलह ना हुआ, तो लोकपाल पुरस्कार/ आदेश जारी कर सकता है

#### क्या लोकपाल के निर्णय से असंतुष्ट ग्राहक अपील कर सकता है?

हाँ, यदि लोकपाल का निर्णय अपील-योग्य हो तो → अपील प्राधिकारी: उप-गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक

#### नोट:

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है
- ग्राहक, किसी भी स्तर पर, समाधान के लिए किसी अन्य न्यायालय / मंच / प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है।

एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालय का पता

C/o. भारतीय रिज़र्व बैंक

संसद मार्ग,

नई दिल्ली -110001

एसटीडी कोड: 011

दूरभाष: 23724856

फैक्स: 23725218-19

योजना के बारे में अधिक जानकारी भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) पर उपलब्ध है