

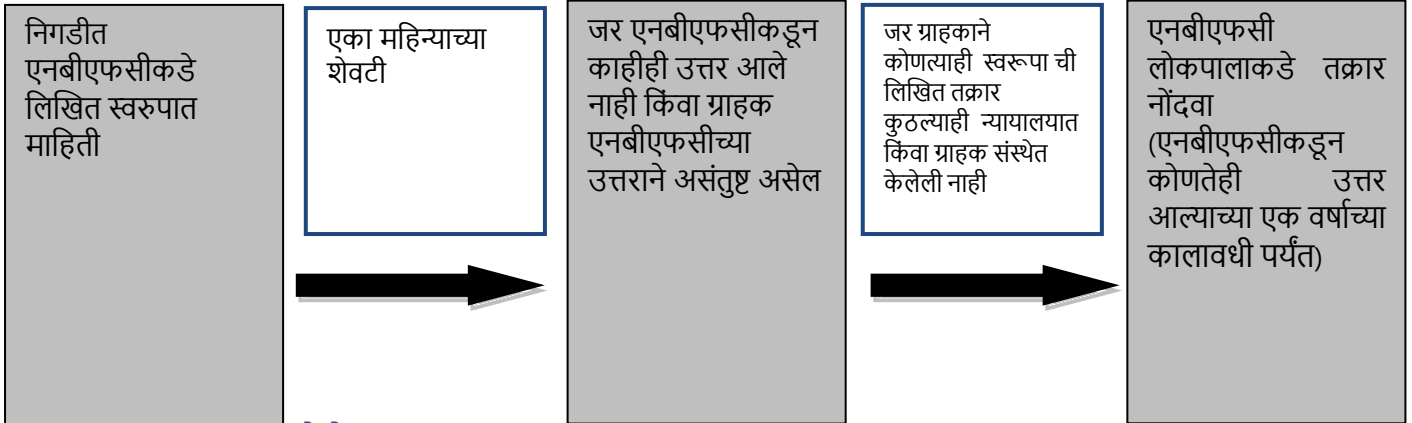
परिशिष्ट अ

बिगरबँक वित्तसंस्थां, 2018 साठी लोकपाल योजना :

ग्राहकांनी तक्रार नोंदणी करण्यासाठीचा पाया:

- न भरलेले किंवा उशिरा भरलेले आहे व्याज/ ठेव
- धनादेश सादर केला नाही किंवा उशिरा जमा केला
- मंजूर झालेली कर्जाची रक्कम, अटी आणि नियम, वार्षिक व्याजदर इ. कळविण्यात आलेले नाही
- करारामधील बदल, शुल्क आकारणी यासाठी सूचना दिली नाही
- करार/ कर्ज करारनाम्यामध्ये पारदर्शक व्यवहार सुनिश्चित करण्यात अयशस्वी
- सिक्युरिटीज/ कागदपत्रे मुक्त करण्यात अयशस्वी/ विलंब
- करार / कर्ज करारनाम्यामध्ये कायदेशीरदृष्ट्या अंमलात आणता येण्याजोगे अंगभूत पुनर्वसन प्रदान करण्यात अयशस्वी
- भारतीय रिझर्व बँक ने दिलेले निर्देश एनबीएफसीने पाळले नाही
- अचूक कार्यपद्धती संहितेचा अवलंब केला नाही

ग्राहक कशाप्रकारे तक्रार नोंदवू शकतात?



लोकपाल कसा निर्णय घेतो?

- लोकपालासमोर सारांशस्वरूप कार्यवाही होते
- सलोखा करून भांडण मिटवण्याला प्रोत्साहन → जर असे झाले नाही, तर पुरस्कार/ आदेश देऊ शकतात

जर लोकापालाचा निर्णय समाधानकारक नसेल, तर ग्राहक आवाहन करू शकतो का?

होय, जर लोकापालाचा निर्णय आवाहन करण्यासारखा असेल → न्यायासन प्राधिकरण: उप गव्हर्नर, भारतीय रिझर्व बँक

नोंद:

- ही एक पर्यायी विवाद निराकरण प्रणाली आहे
- ग्राहकाला कुठल्याही टप्प्यावर दुसऱ्या कुठल्याही न्यायालयात/ संस्थेत / प्राधिकरणाकडे निवारणासाठी जाण्यास मोकळीक आहे

एनबीएफसी लोकपालाच्या कार्यालयाचा पत्ता
च्या द्वारा भारतीय रिझर्व बँक
भारतीय रिझर्व बँक भायखळा कार्यालय इमारत

मुंबई सेंट्रल रेल्वे स्टेशनच्या समोर
भायखळा, मुंबई- 400008
योजनेबद्दल अधिक माहितीसाठी www.rbi.org.in या संकेतस्थळाला भेट द्या