

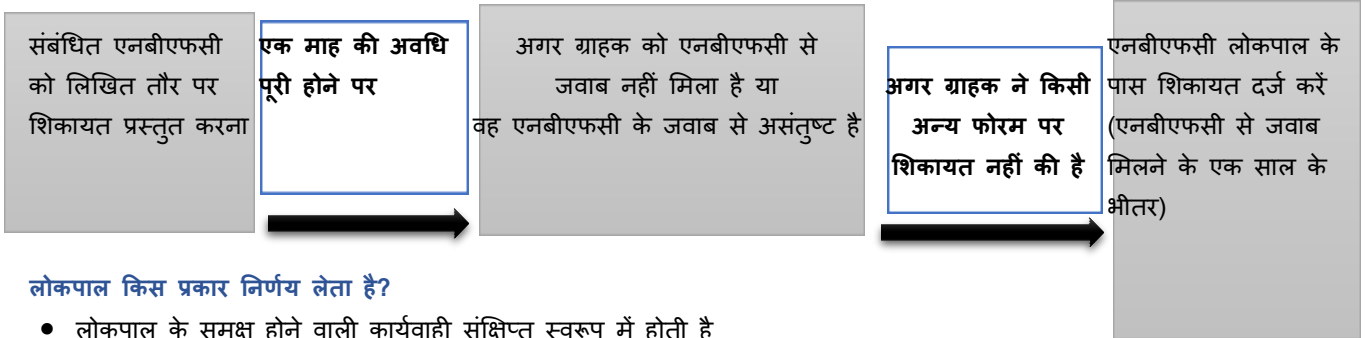
**गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए
लोकपाल योजना, 2018: मुख्य विशेषताएं**

इस योजना में इनके ग्राहकों को शामिल किया गया है	
जमा राशि लेने वाले सभी एनबीएफसी	संपत्ति का आकार \geq ₹100 करोड़ से अधिक कस्टमर इंटरफेस वाले एनबीएफसी (इसमें शामिल नहीं हैं: इन्फ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनियां, कोर इन्वेस्टमेंट कंपनियां, इन्फ्रास्ट्रक्चर डेब्ट फंड तथा दिवालिया होने वाले एनबीएफसी)

ग्राहक निम्नलिखित आधार पर शिकायत दर्ज करा सकते हैं:

- ब्याज / जमा का भुगतान नहीं किया गया अथवा इनके भुगतान में विलंब
- चेक नहीं दिया गया अथवा विलंब से दिया गया
- ऋण की स्वीकृत राशि, नियम एवं शर्तों, ब्याज की वार्षिक दर, आदि के बारे में नहीं बताया गया
- अनुबंध, आरोपित किए गए शुल्क, इत्यादि में बदलाव की सूचना नहीं दी गई
- अनुबंध / ऋण समझौते में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में विफलता
- प्रतिभूतियां/ दस्तावेजों को जारी करने में विफलता / विलंब
- अनुबंध / ऋण समझौते में कानूनी रूप से लागू किए जाने योग्य पुनः अधिकार प्रदान करने में विफलता
- एनबीएफसी द्वारा आरबीआई के निर्देशों का पालन नहीं किया जाना
- निष्पक्ष आचरण संहिता के दिशा-निर्देशों का पालन नहीं किया जाना

ग्राहक किस प्रकार शिकायत दर्ज कर सकता है?



लोकपाल किस प्रकार निर्णय लेता है?

- लोकपाल के समक्ष होने वाली कार्यवाही संक्षिप्त स्वरूप में होती है
- आपसी सुलह के माध्यम से समझौते को बढ़ावा देता है → ऐसा नहीं होने पर, फ़ैसला / आदेश जारी किया जा सकता है

अगर कोई ग्राहक लोकपाल के निर्णय से असंतुष्ट हो, तो क्या वह अपील कर सकता है?

हाँ, यदि लोकपाल का निर्णय अपील-योग्य है → अपीलीय प्राधिकारी: उप-गवर्नर, आरबीआई

ध्यान दें:

- यह विवाद के निपटारे का एक वैकल्पिक तंत्र है
- ग्राहक किसी भी चरण में शिकायत के निवारण हेतु किसी अन्य अदालत / फोरम / प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है

योजना के बारे में ज़्यादा जानकारी तथा नोडल अधिकारियों एवं लोकपाल के संपर्क विवरण के लिए, कृपया

<https://shapoorjipallonji.com/company/SPFinance> पर जाएं।