

## गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

### ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए आधार

1. वार्षिक ब्याज दर और आवेदन की विधि सहित नियम और शर्तों के साथ स्वीकृत लोन की राशि लिखित रूप में बताने में विफल होने पर;
2. उधारकर्ता के बोल चाल की भाषा या उसके द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में स्वीकृति पत्र/स्वीकृति के नियम और शर्तों को मुहैया कराने में विफल होने या इनकार करने पर;
3. उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में स्वीकृत नियमों और शर्तों में किए जा रहे प्रस्तावित परिवर्तनों पर पर्याप्त पूर्व सूचना देने में विफल होने या इनकार करने पर;
4. उधारकर्ता/ग्राहक को बिना किसी पर्याप्त पूर्व सूचना के शुल्क लगाने पर;
5. रिजर्व बैंक द्वारा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए जारी किये गए निष्पक्ष व्यवहार संहिता के दिशा निर्देशों और अन्य प्रावधानों का पालन न करने पर;
6. भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) द्वारा निर्दिष्ट कोई अन्य आधार होने पर



### फिजिकल शिकायतों के लिए: कृपया लिखें:

NBFC Ombudsman Centralized Receipt and Processing Centre, C/o Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017

**कॉल के लिए: टोल-फ्री नंबर** - 14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे तक) हिंदी, अंग्रेजी और आठ क्षेत्रीय भाषाओं में

**इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से शिकायतों के लिए: शिकायत दर्ज करें** <https://cms.rbi.org.in>, ई-मेल- [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in).

### शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

- A. शिकायतकर्ता या उसके अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा स्पष्ट रूप से बताते हुए शिकायत पर विधिवत हस्ताक्षर किए जाने चाहिए।
  - (i) शिकायतकर्ता का नाम और पता,
  - (ii) एनबीएफसी की शाखा या पंजीकृत कार्यालय का नाम और पता जिसके खिलाफ शिकायत की गई है,
  - (iii) शिकायत को जन्म देने वाले तथ्य,
  - (iv) शिकायतकर्ता को हुए नुकसान की प्रकृति और सीमा, और मांगी गई राहत।
- B. इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से की गई शिकायत को भी लोकपाल द्वारा स्वीकार किया जाएगा
- C. लोकपाल केंद्र सरकार या रिजर्व बैंक या अन्य वित्तीय नियामकों द्वारा प्राप्त इस योजना के अंतर्गत आने वाली शिकायतों और निवारण के लिए भेजी गयी शिकायतों पर भी विचार करेगा।

### लोकपाल द्वारा किस प्रकार से निर्णय लिया जाता है?

\*लोकपाल के समक्ष संक्षिप्त कार्यवाही होती है \*समझौते के माध्यम से निपटारे को बढ़ावा दिया जाता है-> नहीं पहुंच पाने पर पुरस्कार/आदेश जारी कर सकते हैं

### यदि कोई ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं है, तो वह अपील कर सकता है?

हाँ, यदि लोकपाल का निर्णय अपील के योग्य है, तो इस योजना के अंतर्गत भारतीय रिजर्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक अपीलीय प्राधिकारी होंगे।

### ध्यान दें:-

- यह विवाद समाधान का एक वैकल्पिक तंत्र है, ग्राहक किसी भी स्तर पर निवारण के लिए किसी अन्य न्यायालय/मंच/प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है।
- यह योजना 12 नवंबर 2021 से प्रभावी है, इस योजना के बारे में अधिक जानकारी के लिए कृपया [www.rbi.org](http://www.rbi.org) देखें।