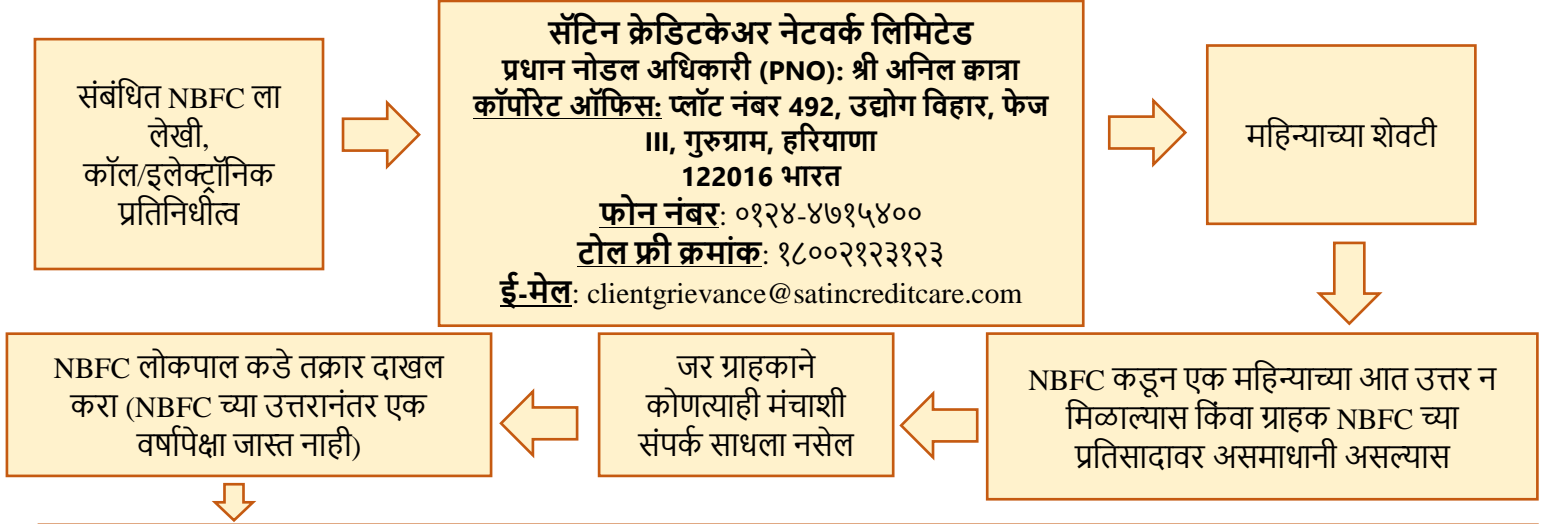


नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांसाठी एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

ग्राहकाने तक्रार दाखल करण्याची कारणे

- लिखित स्वरूपात कळविण्यात अयशस्वी, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम अटी व शर्तीसह वार्षिक व्याज दर आणि अर्ज करण्याची पद्धत;
- स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत मंजूरी पत्र/ मंजूरीच्या अटी व शर्ती प्रदान करण्यात अपयश किंवा नकार;
- कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे स्थानिक भाषेत मंजूर अटी व शर्तीमध्ये प्रस्तावित बदलांबाबत पुरेशी सूचना देण्यात अपयश किंवा नकार;
- कर्जदार/ग्राहकाला पुरेशी पूर्वसूचना न देता शुल्क आकारणे;
- निर्देशांचे पालन न करणे आणि NBFC साठी रिझर्व्ह बँकेच्या दिशानिर्देशांच्या इतर कोणत्याही तरतुदींचे पालन न करणे.
- रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) द्वारे निर्दिष्ट केल्यानुसार इतर कोणतेही कारण.



तक्रारींसाठी: कृपया येथे लिहा:

NBFC लोकपाल केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र C/o भारतीय रिझर्व्ह बँक, 4था मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160017

कॉलसाठी: टोल-फ्री क्रमांक - १४४४८ (सकाळी ९:३० ते संध्याकाळी ५:१५) हिंदी, इंग्रजी आणि आठ प्रादेशिक भाषांमध्ये इलेक्ट्रॉनिक तक्रारींसाठी: <https://cms.rbi.org.in>, ई-मेल - crpc@rbi.org.in, येथे तक्रार नोंदवा.

तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया

- तक्रारदार किंवा त्याच्या अधिकृत प्रतिनिधीने स्पष्टपणे नमूद केलेल्या तक्रारीवर रीतसर स्वाक्षरी केली पाहिजे.
 - तक्रारदाराचे नाव आणि पत्ता,
 - NBFC च्या शाखेचे किंवा नोंदणीकृत कार्यालयाचे नाव आणि पत्ता ज्याविरुद्ध तक्रार केली आहे,
 - तक्रारीला जन्म देणारी तथ्ये,
 - तक्रारकर्त्याला झालेल्या नुकसानाचे स्वरूप आणि त्याची व्याप्ती आणि मागितलेली मदत.
- इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून केलेली तक्रार देखील लोकपालाने स्वीकारली जाईल
- केंद्र सरकार किंवा रिझर्व्ह बँक किंवा इतर वित्तीय नियामकांकडून प्राप्त झालेल्या आणि त्यांच्या निपटाराकरता त्यांच्याकडे पाठवलेल्या तक्रारीही लोकपाल या योजनेत समाविष्ट करतील.

लोकपाल निर्णय कसा घेतो?

* लोकपालासमोर संक्षिप्त कार्यवाही *समजावदारे समझोत्याला चालना देते-> पोहोचले नाही तर, पुरस्कार/ऑर्डर जारी करू शकतात

लोकपालच्या निर्णयावर समाधानी नसल्यास ग्राहक अपील करू शकतो का?

होय, लोकपाल निर्णय अपील करण्यायोग्य असल्यास, आरबीआयच्या ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक या योजनेअंतर्गत अपीलीय अधिकारी असतील..

टीप:-

- ही एक पर्यायी विवाद निराकरण यंत्रणा आहे, ग्राहकाला कोणत्याही टप्प्यावर निवारणासाठी इतर न्यायालय/मंच/अधिकारी यांच्याकडे जाण्याचे स्वातंत्र्य आहे.
- योजना 12 नोव्हेंबर 2021 पासून लागू होईल, योजनेच्या अधिक तपशीलांसाठी, कृपया www.rbi.org ला भेट द्या.