जोडपत्र अ

एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

<u>ठळक वैशिष्ट्ये</u>

या योजनेत खालील ग्राहकांचा समावेश आहे

- ठेवी स्वीकारणाऱ्या सर्व एनबीएफसीज्
- भारतीय रिझर्व्ह बँक कायदा, १९३४, बँकिंग नियमन कायदा, १९४९ आणि पेमेंट्स अँड सेटलमेंट सिस्टीम्स ॲक्ट, २००७ मधील तरतुदींच्या अंतर्गत भारतात नियमन केल्या जात असलेल्या संस्था

ग्राहकाने तक्रार करण्यासाठीची कारणे:

नियमन केले जात असलेल्या संस्थेची कोणतीही कृती किंवा तिने टाळलेली कोणतीही कृती, जिच्या परिणामस्वरूपी सेवेत कमतरता निर्माण झालेली असेल तर त्यामुळे अन्याय झालेला आहे असे वाटणारा ग्राहक या योजनेंतर्गत व्यक्तिश: किंवा अधिकृत प्रतिनिधीच्या माध्यमातून तक्रार दाखल करू शकेल.

ग्राहक तक्रार कशी नोंदवू शकतो?

संबंधित एनबीएफसीकडे लेखी निवेदन देऊन

एका महिन्याच्या शेवटी →

एनबीएफसीकडून उत्तर प्राप्त झाले नसेल किंवा एनबीएफसीच्या उत्तरामुळे ग्राहक असमाधानी राहिला असेल तर.

ग्राहकाने कोणत्याही मंचाकडे संपर्क साधलेला नसेल, तर →

लोकपालांकडे तक्रार दाखल करावी (एनबीएफसीकडून उत्तर प्राप्त झाल्यानंतर एका वर्षाच्या आत)

लोकपाल निर्णय कसा घेतात?

- लोकपालांसमोरील प्रोसिडिंगचे स्वरूप सारांशरूपात असते.
- समेट घडवून आणण्याच्या माध्यमातून निवारणास चालना देतात → जर समेट झाला नाही, तर ते शिक्षा/आदेश देऊ शकतात.

लोकपालांनी दिलेल्या निर्णयाने समाधान झाले नाही तर ग्राहक अपील दाखल करू शकतो का?

होय, जर लोकपालांनी दिलेला निर्णय अपील करण्यायोग्य असेल, तर → अपीलेट प्राधिकरणाकडे:
आरबीआयच्या ग्राहकशिक्षण आणि संरक्षण विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक.

टिप :

- ही विवाद सोडविण्यासाठीची पर्यायी यंत्रणा आहे.
- तक्रारनिवारणासाठी ग्राहक कोणत्याही टप्प्यावर इतर कोणत्याही न्यायालयाकडे/मंचाकडे/प्राधिकरणाकडे दाद मागण्यास मुक्त आहे.

योजनेच्या अधिक माहितीसाठी www.rbi.org.in पहा