

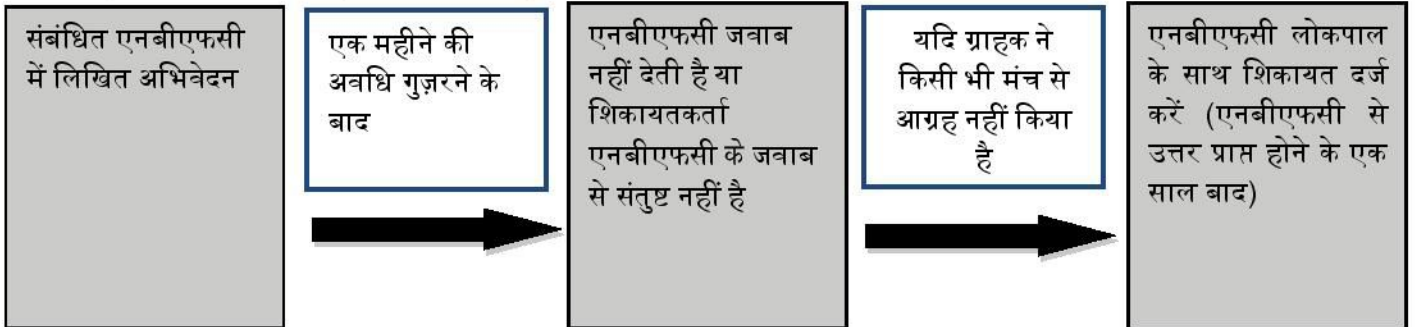
## अनुसूची 'ए'

### गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना , 2018 :

#### ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए आधार:

- ब्याज अथवा जमाराशि का भुगतान ना किया गया हो या भुगतान में देरी
- चेक प्रस्तुत न किया गया हो या प्रस्तुति में देरी
- स्वीकृत ऋण की राशि, नियम एवं शर्तें, ब्याज के वार्षिक दर, आदि से अवगत ना कराया गया हो।
- करार में बदलाव अथवा शुल्कों की वसूली के बारे में सूचना नहीं दी गई हो
- अनुबंध / ऋण करार में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में विफलता
- प्रतिभूतियों / दस्तावेजों के विमोचन करने में विफलता / देरी
- अनुबंध / ऋण करार में कानूनी रूप से लागू करने योग्य अंतर्निहित पुनर्भुगतान प्रदान करने में विफलता
- गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी) द्वारा आरबीआई के निर्देशों का पालन नहीं किया गया हो
- उचित व्यवहार संहिता का पालन ना किया गया हो।

#### ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?



#### लोकपाल निर्णय कैसे लेता है?

- लोकपाल मंच पर कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की हैं
- सुलह के माध्यम से निपटान करने का प्रयत्न किया जाता है → यदि सुलह ना हुआ, तो लोकपाल पुरस्कार/ आदेश जारी कर सकता है

#### क्या लोकपाल के निर्णय से असंतुष्ट ग्राहक अपील कर सकता है?

हाँ, यदि लोकपाल का निर्णय अपील-योग्य हो तो → अपील प्राधिकारी: उप-गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक

#### नोट:

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है
- ग्राहक, किसी भी स्तर पर, समाधान के लिए किसी अन्य न्यायालय / मंच / प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है।

योजना के बारे में अधिक जानकारी भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) पर उपलब्ध है

एनबीएफसी लोकपाल का संचालन और कार्य

अनु क्रमांक।	केंद्र	एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालय का पता	ऑपरेशन का क्षेत्र
1.	चेन्नई	C/o भारतीय रिजर्व बैंक फोर्ट ग्लेशिस, चेन्नई 600 001  एसटीडी कोड: 044 टेलीफोन नंबर: 25395964 फैक्स नंबर: 25395488  ईमेल: nbfcchennai@rbi.org.in	<ul style="list-style-type: none"> <li>• तमिलनाडु</li> <li>• अंडमान व नोकोबार द्वीप समूह</li> <li>• कर्नाटक</li> <li>• आंध्र प्रदेश</li> <li>• तेलंगाना</li> <li>• केरल</li> <li>• लक्षद्वीप के केंद्र शासित प्रदेश और</li> <li>• केंद्रशासित प्रदेश पुदुचेरी</li> </ul>
2.	मुंबई	C/o भारतीय रिजर्व बैंक भारतीय रिजर्व बैंक बायकुला कार्यालय भवन मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने, बाइकुला, मुंबई -400 008  एसटीडी कोड: 022 टेलीफोन नंबर: 23028140 फैक्स नंबर: 23022024 ईमेल: nbfc Mumbai@rbi.org.in	<ul style="list-style-type: none"> <li>• महाराष्ट्र</li> <li>• गोवा</li> <li>• गुजरात</li> <li>• मध्य प्रदेश</li> <li>• छत्तीसगढ़</li> <li>• केंद्र शासित प्रदेश दादरा और नगर हवेली</li> <li>• दमन और दीव</li> </ul>
3.	नई दिल्ली	C/o भारतीय रिजर्व बैंक संसद मार्ग नई दिल्ली -110001  एसटीडी कोड: 011 टेलीफोन नंबर: 23724856 फैक्स नंबर: 23725218-19 ईमेल: nbfcnewdelhi@rbi.org.in	<ul style="list-style-type: none"> <li>• दिल्ली</li> <li>• उत्तर प्रदेश</li> <li>• उत्तराखंड</li> <li>• हरयाणा</li> <li>• पंजाब</li> <li>• केंद्र शासित प्रदेश चंडीगढ़</li> <li>• हिमाचल प्रदेश</li> <li>• राजस्थान</li> <li>• जम्मू और कश्मीर राज्य</li> </ul>
4.	कोलकाता	C/o भारतीय रिजर्व बैंक 15, नेताजी सुभाष रोड कोलकाता -700 001  एसटीडी कोड: 033 टेलीफोन नंबर: 22304982 फैक्स नंबर: 22305899 ईमेल: nbfc Kolkata@rbi.org.in	<ul style="list-style-type: none"> <li>• पश्चिम बंगाल</li> <li>• सिक्किम</li> <li>• ओडिशा</li> <li>• असम</li> <li>• अरुणाचल प्रदेश</li> <li>• मणिपुर</li> <li>• मेघालय</li> <li>• मिजोरम</li> <li>• नगालैंड</li> <li>• त्रिपुरा</li> <li>• बिहार</li> <li>• झारखंड</li> </ul>