अनुलग्नक VII

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना 2018 - नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी की नियुक्ति

भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना 2018 (योजना) शुरू की है। यह योजना आरबीआई की वेबसाइट http://www.rbi.org.in. पर उपलब्ध है। इस योजना से जुड़ी सभी गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) को सूचित किया जाता है कि वे यह सुनिश्चित करें कि उनके ग्राहकों से शिकायतों की प्राप्ति और ऐसी शिकायतों की त्वरित और उचित तरीके से समाधान पर विशेष बल देते हुए समुचित व्यवस्था की गई है।

2. इस संबंध में इस योजना के पैरा 15.3 की ओर ध्यान आकर्षित किया जाता है, जिसमें यह प्रावधान है कि -

(i) इस योजना से जुड़ी सभी एनबीएफसी अपने प्रधान/पंजीकृत/क्षेत्रीय/जोनल कार्यालय में नोडल अधिकारियों (एनओ) की नियुक्ति करेंगे और इसकी सूचना सभी लोकपाल कार्यालयों को देंगे।

(ii) इस प्रकार नियुक्त एनओ कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और एनबीएफसी के विरुद्ध की गई शिकायतों के संबंध में लोकपाल को सूचना देने के लिए उत्तरदायी होंगे।

(iii) जहां कहीं भी एक लोकपाल के क्षेत्राधिकार में एनबीएफसी के एक से अधिक ज़ोन/क्षेत्र आते हैं, वहां ऐसे ज़ोन अथवा क्षेत्रों के लिए एक प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ) को नामित किया जाएगा।

3. पीएनओ/एनओ अन्य बातों के साथ-साथ योजना के अंतर्गत लोकपाल और अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष संबंधित एनबीएफसी का प्रतिनिधित्व करने के लिए उत्तरदायी होंगे। एनबीएफसी के प्रधान कार्यालय में नियुक्त पीएनओ/एनओ उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग (सीईपीडी), आरबीआई, केंद्रीय कार्यालय के साथ सहयोग और समन्वय बनाने के लिए उत्तरदायी है। योजना से जुड़े एनबीएफसी उनके लिए लागू शिकायत निवारण प्रक्रिया के तहत नियुक्त शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) को पीएनओ अथवा एनओ के रूप में नियुक्त कर सकती है, बशर्ते कि संबंधित अधिकारी संस्था में पर्याप्त रूप से वरिष्ठ है। जहाँ किसी ज़ोन के लिए एक से अधिक नोडल अधिकारी हैं, वहाँ पीएनओ

एनबीएफसी के विरुद्ध दर्ज शिकायतों के संबंध में लोकपाल के समक्ष कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और सूचना देने के लिए उत्तरदायी होगा।

4. शिकायत निवारण प्रणाली को मजबूती प्रदान करने और इसके प्रभाव को बेहतर करने के लिए एनबीएफसी ऊपर बताए अनुसार कदम उठायेगी। इसके अतिरिक्त कंपनी के प्रधान कार्यालय में नियुक्त पीएनओ/एनओ का नाम व विवरण मुख्य महाप्रबंधक, उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक, केंद्रीय कार्यालय, पहली मंजिल, अमर भवन, सर पीएम रोड, मुंबई 400 001 (ईमेल) को अग्रेषित किया जाए। ज़ोन के पीएनओ/एनओ का नाम व विवरण संबंधित ज़ोन के आरबीआई लोकपाल को अग्रेषित किया जाए।

सूचना का प्रदर्शन

5. योजना से जुड़े एनबीएफसी को उनके कारोबारी लेन-देन से जुड़े शाखाओं/स्थानों पर ग्राहकों के हित में पीएनओ/एनओ/जीआरओ के नाम तथा संपर्क विवरण (फोन/मोबाइल नंबर तथा ई-मेल का पता) तथा ग्राहकों द्वारा आवश्यकता पड़ने पर संपर्क किये जाने हेतु लोकपाल का नाम तथा संपर्क विवरण प्रमुखता से प्रदर्शित करना चाहिए।

6. योजना से जुड़े एनबीएफसी को इस योजना की प्रमुख विशेषताओं को (अंग्रेजी, हिंदी और स्थानीय भाषा में) अपनी सभी कार्यालयों तथा शाखाओं में इस प्रकार प्रदर्शित करना चाहिए कि कार्यालय अथवा शाखा में प्रवेश करने वाले व्यक्ति को यह सूचना आसानी से दिखाई दे। इस योजना की प्रमुख विशेषताओं को प्रदर्शित किये जाने से संबंधित एक टेम्पलेट संदर्भ के लिए संलग्न (अनुबंध ए) है।

7. उक्त सभी विवरण तथा इस योजना की प्रति संबंधित एनबीएफसी के वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाएं।

अनुबंध ए

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना 2018 प्रमुख विशेषताएं

इस योजना में निम्नलिखित के ग्राहक शामिल हैं

- जमा स्वीकार करने वाली सभी एनबीएफसी
- 100 करोड़ अथवा इससे अधिक आस्ति आकार तथा ग्राहक इंटरफेस वाली एनबीएफसी (इन्हें छोड़कर: इंफ्रास्ट्रक्चर वित्त कंपनी, मूल निवेश कंपनी, इंफ्रास्ट्रक्चर डेट फंड और परिसमापनाधीन एनबीएफसी)

ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने का आधार:

- ब्याज/जमा अदा नहीं किया गया अथवा देरी से अदा किया।
- चेक प्रस्तुत नहीं किया गया अथवा देरी से प्रस्तुत किया गया।
- पारित ऋण की राशि, नियम व शर्तें तथा वार्षिक ब्याज दर इत्यादि नहीं बताया गया।
- करार, प्रभार में परिवर्तन की सूचना नहीं दी गई।
- करार/ऋण करार में पारदर्शिता बनाये रखने में विफल।
- जमानत/दस्तावेज लौटाने में विफलता/देरी
- करार/ऋण करार में विधिक रूप से लागू स्वतः पुनर्कब्जा प्रदान करने में विफल
- एनबीएफसी द्वारा आरबीआई के दिशानिर्देशों का अनुपालन नहीं किया गया।
- उचित व्यवहार संहिता पर दिशा निर्देश का पालन नहीं किया गया।

कोई ग्राहक कैसे शिकायत कर सकता है ?

संबंधित एनबीएफसी को लिखित प्रतिवेदन → **एक माह की समाप्ति पर** → यदि एनबीएफसी से उत्तर प्राप्त नहीं होता है अथवा ग्राहक उत्तर से संतुष्ट नहीं होता है। → **यदि ग्राहक ने किसी फोरम में संपर्क नहीं किया।** → एनबीएफसी लोकपाल को शिकायत भेजें (एनबीएफसी से उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष से पहले।

लोकपाल कैसे निर्णय लेता है?

- लोकपाल के समक्ष कार्रवाई सारांश प्रकृति की होती है।
- समझौता द्वारा निपटान को बढ़ावा दिया जाता है → यदि समझौता नहीं होता तो निर्णय/आदेश जारी किया जाता है।

यदि ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं है तो क्या वह अपील कर सकता है?

हाँ, यदि लोकपाल का निर्णय अपील किये जाने योग्य है तो → अपीलीय प्राधिकारीः उप गवर्नर, आरबीआई

नोट:

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है।
- ग्राहक किसी भी स्टेज पर निपटान हेतु किसी अन्य कोर्ट/फोरम/प्राधिकारी को संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है।

इस योजना से संबंधित विवरण के लिए *www.rbi.org.in* *पर जाएं*

*****