

टाटा कैपिटल फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड

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

योजना में जो ग्राहकों को शामिल किया गया

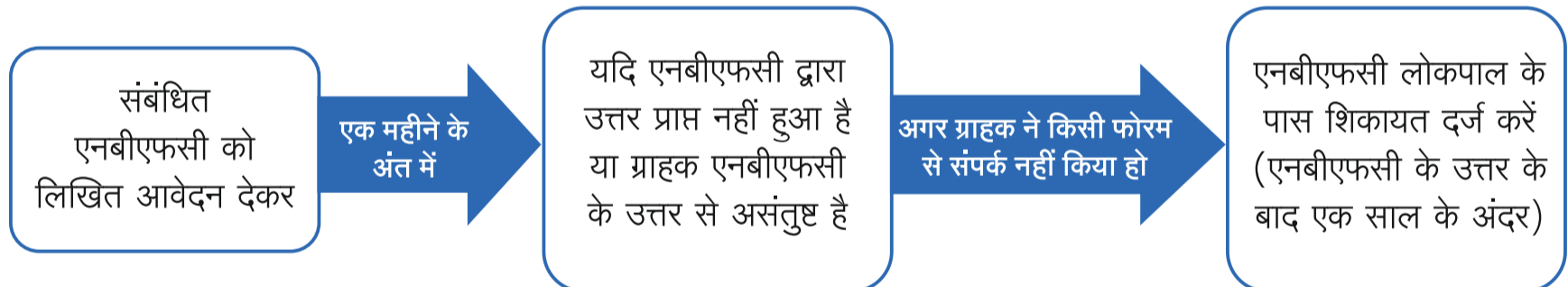
एनबीएफसी जिनकी संपत्ति हो  $\geq$  100 करोड़ + ग्राहक इंटरफ़ेस

(इनको छोड़कर इन्फ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनियां कोर इन्वेस्टमेंट कंपनियां, इन्फ्रास्ट्रक्चर डेट फंड और एनबीएफसी जो की लिक्विडेशन की प्रक्रिया में हैं)

ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने का आधार:

- चेक प्रस्तुत नहीं किया गया या देरी से दिया गया
- स्वीकृत कर्ज की राशि, नियम और शर्तें, ब्याज की वार्षिक दर आदि के बारे में नहीं बताया
- करार में परिवर्तन या शुल्क लगाया जाने पर नोटिस नहीं दिया गया
- अनुबंध / कर्ज समझौते में पारदर्शिता दिखाने में नाकामी
- सिक्यूरिटीस / दस्तावेजों को जारी करने में नाकामी / देरी
- अनुबंध / कर्ज समझौते में कानूनी रूप से लागू पहले से लिखित ज़ब्त करने का अधिकार प्रदान करने में नाकामी
- एनबीएफसी ने आरबीआई के निर्देशों का पालन नहीं किया हो
- फेयर प्रैक्टिस कोड पर दिशा-निर्देशों का पालन नहीं किया गया.

ग्राहक कैसे शिकायत दर्ज कर सकता है



लोकपाल कैसे फैसला लेगा

- लोकपाल के सामने संक्षिप्त रूप से कार्यवाही होगी.
- सुलह के माध्यम से समझौते को बढ़ावा दिया जाएगा → यदि समझौता नहीं हुआ, तो निर्णय/आदेश दिया जा सकता है.

क्या एक ग्राहक अपील कर सकता है, अगर वह लोकपाल के निर्णय से खुश नहीं है

हां, अगर लोकपाल का निर्णय अपील प्राधिकारी के पास अपील योग्य है तो: डिप्युटी गवर्नर, आरबीआई

**ध्यान दें:**

- यह एक वैकल्पिक विवाद हल करने का तरीका है
- ग्राहक किसी भी स्तर पर निवारण के लिए किसी अन्य अदालत / फोरम / प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है.

कंपनी और लोकपाल के नोडल अधिकारियों की और संपर्क के अधिक विवरण के लिए

[www.tatacapital.com](http://www.tatacapital.com) देखें