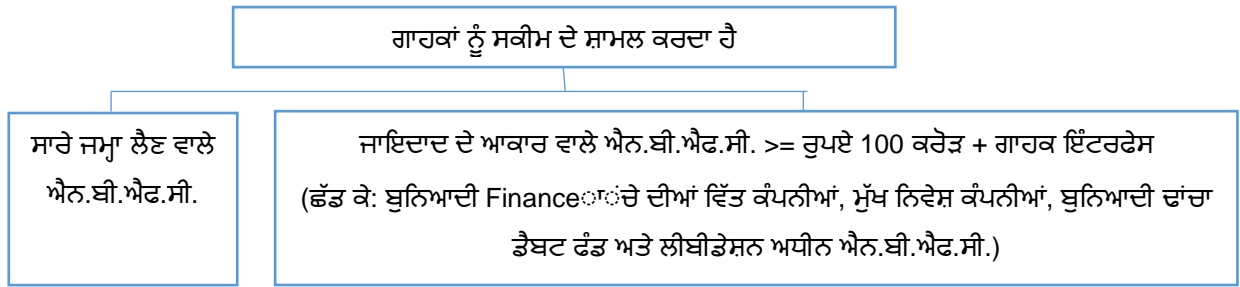


**ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2018:**

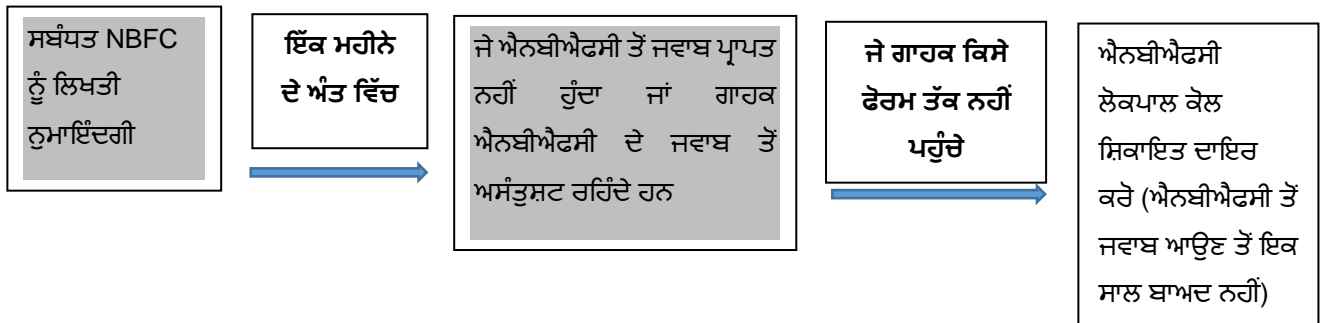
**ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ**



**ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਆਧਾਰ:**

- ਵਿਆਜ / ਜਮ੍ਹਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਅਦਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ
- ਚੈੱਕ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਕੀਤਾ
- ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ, ਆਦਿ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਦੱਸਿਆ
- ਸਮਝੌਤੇ ਵਿਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ, ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਨੋਟਿਸ ਨਹੀਂ
- ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ / ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਵਿਚ ਅਸਫਲ
- ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ / ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿਚ ਅਸਫਲਤਾ / ਦੇਰੀ
- ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ / ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਲਗਾਇਆ ਜ਼ਬਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿਚ ਅਸਫਲਤਾ
- ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ
- ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ

**ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?**



**ਲੋਕਪਾਲ ਫੈਸਲਾ ਕਿਵੇਂ ਲੈਂਦਾ ਹੈ?**

- ਲੋਕਪਾਲ ਅੱਗੇ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਸੰਖੇਪ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹਨ
- ਸਮਝੌਤੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੌਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ➔ ਜੇਕਰ ਪਹੁੰਚ ਨਾ ਹੋਇਆ ਤਾਂ ਅਵਾਰਡ / ਆਰਡਰ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਕੀ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ?

ਹਾਂ, ਜੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਪ੍ਰਗਟ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ➡ ਅਪੀਲ ਅਧਿਕਾਰੀ: ਡਿਪਟੀ ਰਾਜਪਾਲ, ਆਰਬੀਆਈ

ਨੋਟ:

- ਇਹ ਇਕ ਵਿਕਲਪਿਕ ਝਗੜਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਧੀ ਹੈ
- ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਅਦਾਲਤ / ਫੋਰਮ / ਅਧਿਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ ਸੁਤੰਤਰ ਹੈ

**ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) ਵੇਖੋ**