

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना - 2018



भारतीय रिज़र्व बैंक

विषय सूची

अध्याय 1

प्रारंभिक

1. संक्षिप्त नाम, आरंभ, विस्तार और प्रयोज्यता 5
2. योजना का स्थगन 5
3. परिभाषाएं 5

अध्याय 2

लोकपाल कार्यालय की स्थापना

4. नियुक्ति और अवधि 7
5. कार्यालय, स्थान और अस्थायी मुख्यालय 7
6. सचिवालय 7

अध्याय 3

लोकपाल का अधिकार क्षेत्र, शक्तियां और कर्तव्य

7. शक्तियां और अधिकार क्षेत्र 7

अध्याय 4

शिकायत के निवारण की प्रक्रिया

8. शिकायत के आधार 8
9. शिकायत दायर करने की प्रक्रिया 9
 - 9 क. शिकायत स्वीकार करने का अधिकार
10. जानकारी मंगाने का अधिकार 11
11. समझौते के द्वारा शिकायत का निपटान 11
12. लोकपाल द्वारा जारी अधिनिर्णय 12
13. शिकायत की अस्वीकृति 13
14. अपील प्राधिकारी के समक्ष अपील 14
15. एनबीएफसी को जनता की सामान्य जानकारी 15
 - के लिए योजना की मुख्य बातें प्रदर्शित करना

अध्याय 5

विविध

16. कठिनाइयों को दूर करना 16

अनुबंध I - एनबीएफसी लोकपाल के पते और परिचालन का क्षेत्र	17
अनुबंध II - शिकायत का प्रपत्र	18

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना - 2018

अधिसूचना

संदर्भ: उशिसंवि.निअ. सं 3590/13.01.004/ 2017-18

23 फरवरी 2018

1. भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम 1934 की धारा 45ठ द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए और इस बात से संतुष्ट होकर कि गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के बीच हितकारी ऋण संस्कार को प्रोत्साहित करने के लिए उसको सक्षम करने के लिए और देश की ऋण प्रणाली को उसके हित हेतु विनियमित करने हेतु, जमा, ऋण और अग्रिमों और अन्य विशेष मामलों के सेवाओं में आनेवाली कमी के संबंध में प्राप्त होनेवाली शिकायतों को निपटाने हेतु लोकपाल की व्यवस्था किया जाना आवश्यक है, भारतीय रिज़र्व बैंक ने, एतद्वारा, निर्देश दिया है कि भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम 1934 की धारा 45-झ(च) के तहत परिभाषित और भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम 1934 की धारा 45-झक के तहत भारतीय रिज़र्व बैंक में पंजीकृत गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ जो (क) जमा स्वीकार करने के लिए प्राधिकृत हैं; (ख) जिनका ग्राहक इंटरफेस है और जिनकी अस्तियाँ पिछले वित्तीय वर्ष के लेखा-परीक्षित तुलन-पत्र की तारीख को ₹100 करोड़ या उससे अधिक हैं या रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित ऐसी संपत्ति वाली हैं, इसके दायरे आयेंगी और वे गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018 के प्रावधानों का पालन करेंगी।

2. गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी - इन्फ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनी (एनबीएफसी-आईएफसी), कोर निवेश कंपनी (सीआईसी), इन्फ्रास्ट्रक्चर डेट फंड - गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी (आईडीएफ-एनबीएफसी) और परिसमापन के अधीन गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी इस योजना के दायरे में नहीं होंगी।

3. जमा राशि स्वीकार करने वाले सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लागू किया जाएगा और इससे प्राप्त अनुभव के आधार पर शेष निर्धारित श्रेणियों वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों पर भी लागू किया जाएगा। यह योजना, संबंधित क्षेत्रों से प्राप्त शिकायतों के निपटान के लिए जिससे समस्त देश को कवर किया जा सके, चार मेट्रो केंद्रों अर्थात् चेन्नै, कोलकाता, मुंबई और नई दिल्ली के गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लोकपाल कार्यालयों से प्रशासित किया जाएगा। इन कार्यालयों का क्षेत्राधिकार योजना के 'अनुलग्नक झ' में दिया गया है।

4. यह योजना 23 फरवरी 2018 से लागू होगा।

ह/-

(बी.पी. कानुनगो)

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018
अधिसूचना

संदर्भ : उशिसंवि.निअ. सं 4535/13.01.004/2018-19

26 अप्रैल 2019

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 23 फरवरी 2018 की अधिसूचना सं उशिसंवि.निअ.सं 3590/13.01.004/ 2017-18 के द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम 1934 की धारा 45-झ(च) के तहत परिभाषित और भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम 1934 की धारा 45-झक के तहत भारतीय रिज़र्व बैंक में पंजीकृत जमा स्वीकार करने के लिए प्राधिकृत गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना लागू की थी। इस योजना को प्राप्त अनुभव के आधार पर शेष निर्धारित श्रेणियों वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों पर भी लागू किया जाना था। 04 अप्रैल 2019 के मौद्रिक नीति वक्तव्य के विकासात्मक और विनियामक नीतियों संबंधी वक्तव्य के पैरा 11 में घोषणा के अनुसार, अधिसूचना में आंशिक संशोधन के साथ, भारतीय रिज़र्व बैंक ने, एतद्वारा, निर्देश दिया है कि भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम 1934 की धारा 45-झ(च) के तहत परिभाषित और भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम 1934 की धारा 45-झक के तहत भारतीय रिज़र्व बैंक में पंजीकृत गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ जो (क) जमा स्वीकार करने के लिए प्राधिकृत हैं; (ख) जमा स्वीकार न करने वाली गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ जिनका ग्राहक इंटरफेस है और जिनकी अस्तियाँ पिछले वित्तीय वर्ष के लेखा-परीक्षित तुलन-पत्र की तारीख को ₹100 करोड़ या उससे अधिक हैं या रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित ऐसी संपत्ति वाली हैं, इसके दायरे आयेंगी और वे गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018 के प्रावधानों का पालन करेंगी।

2. गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी - इन्फ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनी (एनबीएफसी-आईएफसी), कोर निवेश कंपनी (सीआईसी), इन्फ्रास्ट्रक्चर डेट फंड - गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी (आईडीएफ-एनबीएफसी) और परिसमापन के अधीन गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी इस योजना के दायरे में नहीं होंगी।

3. यह योजना, संबंधित क्षेत्रों से प्राप्त शिकायतों के निपटान के लिए जिससे समस्त देश को कवर किया जा सके, चार मेट्रो केंद्रों अर्थात् चेन्नै, कोलकाता, मुंबई और नई दिल्ली के गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लोकपाल कार्यालयों से प्रशासित होना जारी रहेगी। इन कार्यालयों का क्षेत्राधिकार योजना के 'अनुलग्नक I' में दिया गया है।

4. इस योजना का विस्तार जमा स्वीकार न करने वाली पात्र गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों पर 26 अप्रैल 2019 से प्रभावी और लागू होगा।

ह/-

(सुरेखा मरांडी)

गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018

उक्त योजना का उद्देश्य रिज़र्व बैंक में पंजीकृत कतिपय वर्ग की गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के द्वारा प्रदान की जानेवाली सेवाओं के कुछ पहलुओं से संबंधित शिकायतों का समाधान करना है ताकि ऐसी शिकायतों और इनसे संबद्ध मामलों में संतुष्टि दी जा सके अथवा इनका निवारण किया जा सके।

अध्याय I

प्रारंभिक

1. संक्षिप्त नाम, प्रारंभ, विस्तार और प्रयोज्यता

- 1) यह योजना गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018 कहलाएगी।
- 2) यह योजना भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट तारीख से प्रभावी होगी।
- 3) इसका विस्तार संपूर्ण भारत में होगा।
- 4) यह योजना, इस योजना में यथा परिभाषित गैर- बैंकिंग वित्तीय कंपनी के भारत के कारोबार पर लागू होगी।

2. योजना का स्थगन

- 1) यदि भारतीय रिज़र्व बैंक इस बात से संतुष्ट हो कि सामान्यता अथवा किसी विनिर्दिष्ट गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी के मामले में इस योजना के किसी अथवा सभी प्रावधानों का परिचालन स्थगित रखना समीचीन है, तो वह एक आदेश जारी करते हुए उक्त आदेश में उल्लिखित अवधि के लिए ऐसा कर सकता है।
- 2) भारतीय रिज़र्व बैंक, समय-समय पर आदेश के माध्यम से ऊपर निर्दिष्ट किसी भी स्थगन अवधि को उतनी अवधि तक और बढ़ा सकता है, जितना वह उचित समझे।

3. परिभाषाएं

- 1) "अधिनिर्णय" से आशय उस निर्णय से है जिसे इस योजना के अनुसार लोकपाल ने जारी किया हो और संबंधित गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी द्वारा विनिर्दिष्ट कार्य निष्पादन हेतु निदेश और/ या शिकायतकर्ता को हुए नुकसान, यदि कोई हो तो, की क्षतिपूर्ति का भुगतान शामिल है।
- 2) "अपीलीय प्राधिकारी" का अर्थ है, योजना का कार्यान्वयन करनेवाले रिज़र्व बैंक के विभाग का प्रभारी उप-गवर्नर।
- 3) "प्राधिकृत प्रतिनिधि" से आशय उस व्यक्ति से है, जो कोई वकील न हो और जिसे योजना के अंतर्गत कार्रवाई के दौरान लोकपाल के समक्ष शिकायतकर्ता की शिकायत पर विचार हेतु उपस्थित होने के लिए विधिवत नियुक्त और प्राधिकृत किया गया हो ताकि वह शिकायतकर्ता की ओर से उसका प्रतिनिधित्व कर सके।

- 4) "शिकायत" का अर्थ ऐसे किसी भी अभ्यावेदन या आरोप से है, जो इस योजना के खंड 8 में दी गई सेवाओं में कमी के संबंध में लिखित या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से प्रस्तुत किया गया हो।
- 5) "गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी)" से आशय है भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, की धारा 45-झ(च) में परिभाषित गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी, जो (क) भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 45-झक के तहत भारतीय रिज़र्व बैंक में पंजीकृत हो और (ख) जिसकी परिसंपत्ति पिछले वित्तीय वर्ष के लेखा-परीक्षित तुलन-पत्र की तारीख को ₹100 करोड़ या उससे अधिक या रिज़र्व बैंक द्वारा यथा निर्धारित आकार की संपत्ति हो (ग) जिसका ग्राहक इंटरफेस है और/या (घ) जो जमा राशि स्वीकार करने के लिए प्राधिकृत हो, परंतु एक गैर बैंकिंग वित्तीय संस्था-इंफ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनी (एनबीएफसी-आईएफसी), कोर निवेश कंपनी (सीआईसी) या, इन्फ्रास्ट्रक्चर ऋण निधि - गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी (आईडीएफ-एनबीएफसी) या, परिसमापन के अधीन कंपनी न हो।

स्पष्टीकरण - एनबीएफसी-आईएफसी, सीआईसी और आईडीएफ-एनबीएफसी का वही अर्थ होगा जो क्रमशः रिज़र्व बैंक के अनुदेशों द्वारा निर्धारित किया गया है।

परिसमापन के अधीन कंपनी से आशय उस कंपनी (कंपनी अधिनियम 2013 में परिभाषित के अनुसार) से है, जिसके लिए न्यायाधिकरण ने समापन का आदेश जारी किया हो और शासकीय परिसमापक/ अनंतिम परिसमापक नियुक्त किया गया हो, और, अगर स्वैच्छिक समापन/ परिसमापन किया है तो कंपनी द्वारा इस आशय का संकल्प पारित करने तथा परिसमापक को नियुक्त करने की तारीख से लागू होगा।

- 6) 'लोकपाल' से आशय है ऐसे कोई भी व्यक्ति, जिसे इस योजना के खंड 4 के तहत नियुक्त किया गया हो।
- 7) 'रिज़र्व बैंक' से आशय भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 (1934 का 2) की धारा 3 के अंतर्गत गठित भारतीय रिज़र्व बैंक से है।
- 8) 'सचिवालय' से आशय इस योजना के खंड 6 के उप-खंड (1) के अनुसार गठित कार्यालय से है।
- 9) 'समझौता' से आशय उस करार से है जिस पर इस योजना के खंड 11 के अधीन समझौते अथवा मध्यस्थता के फलस्वरूप सहमति हुई हो।
- 10) 'योजना' से आशय गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना 2017 से है।

अध्याय II

लोकपाल कार्यालय की स्थापना

4. नियुक्ति और अवधि

- 1) भारतीय रिज़र्व बैंक अपने महाप्रबंधक अथवा उससे उच्च स्तर के किसी एक अथवा अधिक अधिकारियों को लोकपाल के रूप में नियुक्त किया जाए, जो योजना के अंतर्गत उन्हें सौंपे गए कार्य करेंगे।
- 2) उक्त खंड के अंतर्गत लोकपाल की नियुक्ति एक बार में तीन वर्ष की अवधि के लिए की जाएगी।
प्रावधान किया जाता है की, रिज़र्व बैंक यदि ज़रूरी समझे तो, लोकपाल की नियुक्ति की अवधि कम कर सकता है या फिर से नियुक्त कर सकता है।

5. कार्यालय का स्थान और अस्थायी मुख्यालय

- 1) लोकपाल का कार्यालय रिज़र्व बैंक द्वारा यथा-विनिर्दिष्ट स्थानों पर रहेगा।
- 2) शिकायतों के शीघ्र निपटान हेतु लोकपाल अपने अधिकार क्षेत्र के दायरे में ऐसे किसी भी स्थान पर बैठक आयोजित कर सकते हैं जो उसके समक्ष प्रस्तुत शिकायतों अथवा मामलों के परिप्रेक्ष्य में उसे आवश्यक और उचित लगे।

6. सचिवालय

- 1) रिज़र्व बैंक अपने अधिकारियों अथवा अन्य स्टाफ को लोकपाल के कार्यालय में उतनी संख्या में प्रतिनियुक्त कर सकता है जो लोकपाल के सचिवालय में कार्य करने के लिए आवश्यक समझी जाए।
- 2) सचिवालय की लागत का वहन रिज़र्व बैंक द्वारा किया जाएगा।

अध्याय III

लोकपाल का अधिकार-क्षेत्र, शक्तियां और कर्तव्य

7. शक्तियां और अधिकार क्षेत्र

- 1) योजना के खंड 4 के अंतर्गत नियुक्त प्रत्येक लोकपाल के प्राधिकार क्षेत्र की सीमाएं रिज़र्व बैंक विनिर्दिष्ट करेगा।
- 2) सेवाओं के कमियों के संबंध में खंड 8 में उल्लिखित किसी एक अथवा एक से अधिक आधारों पर दर्ज की गई शिकायतें प्राप्त करेगा तथा उन पर विचार करेगा और उनका संतोषजनक निपटान करेगा तथा संबंधित गैर- बैंकिंग वित्तीय कंपनी और पीड़ित पक्ष

के बीच समझौता अथवा समायोजन तथा मध्यस्थता से निपटारा करेगा अथवा योजना के अनुरूप निर्णय देगा।

- 3) लोकपाल का अपने कार्यालय पर सामान्य अधीक्षण और नियंत्रण रहेगा तथा वहां संचालित कामकाज हेतु वह उत्तरदायी रहेगा।
- 4) लोकपाल का कार्यालय रिज़र्व बैंक से परामर्श करते हुए अपने लिए वार्षिक बजट तैयार करेगा तथा अनुमोदित बजट सीमा के भीतर ही भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर बनाई गई व्यय नियमावली के अनुसार अपनी व्यय संबंधी शक्तियों का प्रयोग करेगा।
- 5) लोकपाल प्रत्येक वर्ष 30 जून को रिज़र्व बैंक के गवर्नर को एक रिपोर्ट भेजेगा जिसमें पूर्ववर्ती वित्तीय वर्ष के दौरान उसके कार्यालय की गतिविधियों की सामान्य समीक्षा के अतिरिक्त रिज़र्व बैंक द्वारा यथा-निर्दिष्ट अन्य जानकारी भी रहेगी।
- 6) यदि रिज़र्व बैंक द्वारा जनहित में यह आवश्यक समझा जाए कि लोकपाल से प्राप्त रिपोर्ट तथा सूचना को समेकित रूप में या अन्यथा प्रकाशित किया जाए, तो वह उसे प्रकाशित करेगा।

अध्याय IV

शिकायत निवारण प्रक्रिया

8. शिकायत के आधार

- 1) कोई भी व्यक्ति निम्नलिखित आधारों पर सेवाओं में कमी के लिए अपने क्षेत्र के लोकपाल के पास शिकायत दायर कर सकता है:
 - क) जमा राशियों पर ब्याज का भुगतान न करना या भुगतान में असाधारण विलंब;
 - ख) जमा राशियों पर लागू ब्याज दर के संबंध में रिज़र्व बैंक के निदेश, यदि कोई हों, का पालन न करना;
 - ग) जमा राशियों का भुगतान न करना या भुगतान में असाधारण विलंब करना;
 - घ) ग्राहक द्वारा दिए गए उत्तर दिनांकित चेक को प्रस्तुत न करना या प्रस्तुत करने में असाधारण विलंब;
 - ङ) मंजूर किए गए ऋण की राशि तथा वार्षिक ब्याज-दर तथा उसको लागू करने की प्रक्रिया सहित उसकी शर्तों को लिखित में सूचित करने में विफल होना;
 - च) मंजूरी पत्र / मंजूरी की निबंधनों और शर्तों को क्षेत्रीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जानेवाली भाषा में देने में विफल होना या मना करना;
 - छ) स्वीकृत निबंधनों और शर्तों में प्रस्तावित बदलावों के संबंध में पर्याप्त सूचना उधारकर्ता द्वारा समझी जानेवाली क्षेत्रीय भाषा में उपलब्ध करने में विफल होना या मना करना;

- ज) सभी देय राशि की चुकौती हो जाने पर उधारकर्ता के प्रतिभूति कागजात विमुक्त करने में विफलता या असाधारण विलंब;
- झ) उधारकर्ता/ ग्राहक को पर्याप्त पूर्व सूचना दिए बिना प्रभार लगाना;
- ञ) संविदा/ ऋण करार में कानूनी रूप से लागू करने योग्य अंतर्निहित पुनर्ग्रहण खंड प्रदान करने में विफलता;
- ट) संविदा/ ऋण करार में निम्नलिखित के संबंध में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में विफलता (i) प्रतिभूति पर कब्जे से पहले नोटिस अवधि; (ii) जिन परिस्थितियों में नोटिस अवधि में रियायत दी जा सकती है; (iii) प्रतिभूति पर कब्जा करने की प्रक्रिया; (iv) प्रतिभूति की बिक्री/ नीलामी के पहले उधारकर्ता को ऋण की चुकौती हेतु अंतिम अवसर प्रदान करने के संबंध में प्रावधान; (v) उधारकर्ता को कब्जा लौटने की प्रक्रिया और (vi) प्रतिभूति की बिक्री/ नीलामी की प्रक्रिया;
- ठ) गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी किए गए अनुदेशों का अनुपालन न करना;
- ड) गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता पर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी किए गए अन्य प्रावधानों का अनुपालन नहीं करना।
- 2) लोकपाल ऐसे ही उन अन्य मामलों पर भी कार्रवाई करेगा जो रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर विनिर्दिष्ट किए जाएंगे।

9. शिकायत दायर करने की प्रक्रिया

- (1) इस योजना के खंड 8 में उल्लिखित किसी भी एक या एक से अधिक आधारों पर यदि किसी व्यक्ति को किसी गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी के खिलाफ कोई शिकायत है, तो वह स्वयं या किसी प्राधिकृत प्रतिनिधि (वकील से इतर) के माध्यम से उस लोकपाल को लिखित रूप में शिकायत कर सकता है जिसके अधिकार क्षेत्र में उस गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी की शाखा/ पंजीकृत कार्यालय स्थित है, जिसके खिलाफ शिकायत की गई है।
- (2) (क) यदि शिकायत लिखित रूप में है तो यह शिकायतकर्ता या उसके प्राधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित होगी और जहां तक संभव हो अनुबंध 'क' में निर्धारित फार्म में होगी या परिस्थितियां जितनी अनुमति दें, निम्नलिखित का स्पष्ट उल्लेख हो।
- शिकायतकर्ता का नाम एवं पता,
 - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी का कार्यालय अथवा शाखा का नाम एवं पता जिसके विरुद्ध शिकायत की गई हो;
 - शिकायत का आधार माने जानेवाले तथ्य;
 - शिकायतकर्ता को हुई हानि का स्वरूप और सीमा; तथा

v). मांगी गई राहत।

- (ख) इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से की गई शिकायत भी लोकपाल द्वारा स्वीकार की जाएगी तथा ऐसी शिकायत का प्रिंट आउट लोकपाल के रिकार्ड पर रखा जाएगा।
- (ग) लोकपाल इस योजना के तहत आने वाली उन शिकायतों को भी स्वीकार करेंगे जो केंद्र सरकार या रिज़र्व बैंक द्वारा या अन्य वित्तीय संस्थानों ने प्राप्त की हो और निपटान हेतु भिजवाई गई हों।

9-अ. शिकायत अस्वीकार करने का अधिकार

लोकपाल को प्रस्तुत कोई भी शिकायत तभी स्वीकार्य होगी, जब-

- (क) लोकपाल को शिकायत करने से पहले शिकायतकर्ता ने उस गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी को एक लिखित अभ्यावेदन दिया हो, जिसके खिलाफ शिकायत की हो और गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी ने शिकायत को खारिज कर दिया हो या शिकायतकर्ता को संबंधित गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी द्वारा, अभ्यावेदन की प्राप्ति से, एक माह की अवधि के भीतर कोई जवाब नहीं मिला हो, या गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी द्वारा दिए गए जवाब से शिकायतकर्ता संतुष्ट नहीं हो;
- (ख) शिकायतकर्ता को उसके अभ्यावेदन पर गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी का जवाब प्राप्त होने के बाद एक वर्ष के भीतर या जहां गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी को अभ्यावेदन प्रस्तुत करने की तारीख के बाद एक वर्ष और एक माह के भीतर जवाब प्राप्त होने पर शिकायत दर्ज की गई हो;
- (ग) शिकायत उसी कार्रवाई के कारण नहीं है जिसका लोकपाल ने पिछली किसी कार्रवाई में निपटान कर दिया था या उस पर कार्रवाई कर दी थी, चाहे वह शिकायत उसी शिकायतकर्ता से या किसी एक के साथ या एक से अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ या कार्रवाई से संबद्ध किसी एक या अधिक पक्षों से प्राप्त हुई या न प्राप्त हुई हो,
- (घ) शिकायत उसी कार्य हेतु से संबंधित नहीं है, जिसके लिए किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच पर लंबित है या ऐसे किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ या मंच द्वारा कोई निर्णय या अधिनिर्णय पारित कर दिया गया है;
- (ङ) शिकायत का स्वरूप तुच्छ या तंग करने वाला न हो;
- (च) शिकायत, भारतीय परिसीमा अधिनियम, 1963 के अंतर्गत ऐसे दावों के लिए निर्धारित परिसीमा की अवधि की समाप्ति के पूर्व की गई हो; और

(छ) शिकायतकर्ता ने अपनी शिकायत के साथ, उन दस्तावेजों की प्रति अगर कोई हो, संलग्न नहीं की हो, जिनको वह आधार बनाना चाहता है, और खंड 9.अ. के तहत यह घोषणा कि शिकायत स्वीकार्य है।

10. जानकारी मांगने का अधिकार

(1) इस योजना के अंतर्गत अपने कर्तव्य-निर्वाह के प्रयोजन से लोकपाल शिकायत में उल्लिखित गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी अथवा किसी अन्य संबंधित गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी से शिकायत के विषय गत मामले से संबंधित कोई जानकारी देने या तत्संबंधी किसी प्रलेख की प्रमाणित प्रतियां, जो कि उसके पास हो या उसके पास होने का आरोप हो, प्रस्तुत करने के लिए कह सकता है।

परंतु यह भी कि किसी अपेक्षा को पूरा करने में, बिना पर्याप्त कारण के गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी के असफल होने पर, लोकपाल यदि उचित समझे तो यह निष्कर्ष निकाल सकता है कि यदि संबंधित सूचना अथवा प्रतियां प्रस्तुत की जाती हैं, तो वह गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी के लिए प्रतिकूल होगा।

(2) अपने कर्तव्य निर्वाह के दौरान ध्यान में आने वाली किसी भी जानकारी अथवा कब्जे में आए किसी प्रलेख के बारे में लोकपाल गोपनीयता का निर्वाह करेगा तथा जानकारी या दस्तावेज देनेवाले व्यक्ति की अनुमति के बिना वह ऐसी जानकारी या दस्तावेज किसी भी अन्य व्यक्ति को नहीं देगा।

परंतु यह भी कि इस खंड में ऐसा कोई प्रावधान नहीं है जो लोकपाल को इस बात से रोके कि किसी पार्टी द्वारा की गई शिकायत में निहित किसी जानकारी अथवा दस्तावेज को वह उसके द्वारा उचित समझी गई सीमा तक अन्य विधिक अपेक्षाएं या प्राकृतिक न्याय के अनुपालन की तर्कसंगत अपेक्षाओं और कार्रवाई में ईमानदारी के परिप्रेक्ष्य में अन्य पार्टी अथवा पार्टियां को बताएं।

11. समझौते के द्वारा शिकायतों का निपटान

(1) व्यवहारिक तौर पर जितनी जल्दी संभव हो, लोकपाल शिकायत की एक प्रतिलिपि, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी की उस शाखा या कार्यालय को प्रेषित करेगा जिसका नाम शिकायत में उल्लिखित हो, जिसकी सूचना खंड 15 के उप-खंड (3) में उल्लिखित नामित नोडल अधिकारी (एनओ) को दी जाए, और उस गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी तथा शिकायतकर्ता के बीच सुलह या मध्यस्थता द्वारा समझौता करवाने का प्रयास करेगा।

(2) शिकायत के निवारण के प्रयोजन से लोकपाल ऐसी प्रक्रिया को अपनाए, जिसे वह संगत और उचित समझे। लोकपाल द्वारा शिकायतकर्ता को गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी द्वारा लिखित में प्रस्तुत निवेदन के संबंध में अपना निवेदन निर्धारित समय-सीमा के भीतर

पेश करने के लिए अवसर दिया जाएगा। हालांकि, जहां पर लोकपाल का यह मद हो कि दोनों पक्षों के द्वारा प्रस्तुत दस्तावेज़ी साक्ष्य और लिखित निवेदन निर्णय लेने के लिए पर्याप्त नहीं है तो, वे गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी और शिकायतकर्ता के बीच मामले को मैत्रीपूर्ण रूप से निपटाने के लिए बैठक बुला सकते हैं। इसके अलावा, ऐसे समझौते के लिए लोकपाल किसी भी साक्ष्य नियमावली से बाधित नहीं होगा।

- (3) जहां पर भी सुलह की बैठक आयोजित की जाती है और दोनों पक्षों के लिए स्वीकार्य समझौते पर आते हैं तो, बैठक के कार्यवृत्त को प्रलेखबद्ध किया जाएगा और दोनों पक्षों को खास तौर पर यह बताते हुए हस्ताक्षर करना है कि वे इस समझौते से सहमत हैं।
- (4) निम्नलिखित परिस्थितियों में से किसी में, लोकपाल शिकायत को निपटाया गया मान सकता है:-

- क) जहां पर गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी ने लोकपाल के हस्तक्षेप पर शिकायतकर्ता द्वारा उठाई गई शिकायत को निपटाया है; या
- ख) लोकपाल के द्वारा आयोजित सुलह और समझौते के प्रयासों के माध्यम से शिकायत निवारण के लिए अपनाई गई रीति और उसके विस्तार को शिकायतकर्ता द्वारा लिखित रूप में अथवा अन्य प्रकार से स्वीकार किया है;
- ग) लोकपाल के अनुसार, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी ने विद्यमान मानदंडों और प्रचलित प्रथाओं का अनुपालन किया है और शिकायतकर्ता को उसके संबंध में उचित माध्यम से सूचित किया गया है और इस के संबंध में शिकायतकर्ताओं/ आपत्तियों यदि कोई हों, को लोकपाल द्वारा निर्धारित समय-सीमा के भीतर प्राप्त नहीं किया हो, उसके लिए निर्धारित समय सीमा के भीतर लोकपाल को नहीं हुआ है तो।

- (5) लोकपाल के समक्ष की जानेवाली कार्रवाई संक्षिप्त स्वरूप की होगी।

12. लोकपाल द्वारा अधिनिर्णय

- 1) यदि शिकायत लोकपाल द्वारा पार्टियों को दी गई निर्धारित अवधि के भीतर शिकायत का निवारण समझौते द्वारा नहीं हो पाता तो वह पक्षों को अपना मामला रखने के लिए उचित अवसर देने के पश्चात लिखित में या बैठक में शिकायत को स्वीकार अथवा अस्वीकार करने का अधिनिर्णय जारी कर सकता है।
- 2) लोकपाल, पक्षों द्वारा उनके समक्ष रखे गए साक्ष्यों, अंतर्निहित सिद्धांतों, जिस पर प्रचलित प्रथाएं उत्पन्न हुई हैं, समय-समय पर रिज़र्व बैंक द्वारा जारी निदेशों, अनुदेशों और दिशानिर्देशों तथा अन्य बातों पर भी विचार कर सकता है जो उनके मतानुसार शिकायत से संबंधित हो।
- 3) अधिनिर्णय में उसे पारित करने के कारण संक्षिप्त रूप में दिया जाएगा।

- 4) जहां लोकपाल द्वारा शिकायत को स्वीकार किया जाता है, वहां पारित अधिनिर्णय में गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी को दिए गए निदेश/ निदेशों में यदि कोई हो, उसके उत्तरदायित्वों के विशिष्ट निष्पादन के लिए तथा उसके अतिरिक्त या अन्यथा प्रत्यक्ष रूप में गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी के कार्य या चूक के कारण शिकायतकर्ता को हुई हानि के लिए क्षतिपूर्ति के रूप में गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी द्वारा दी जानेवाली राशि भी शामिल होगी।
- 5) उप-खंड (4) में निहित किसी भी तथ्य के बावजूद लोकपाल के पास को ऐसी राशि के भुगतान हेतु अधिनिर्णय पारित करने की शक्ति नहीं होगा जो किसी गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी को भूलचूक के प्रत्यक्ष परिणाम स्वरूप शिकायतकर्ता को हुई वास्तविक हानि से अधिक अथवा 10 लाख रुपए से अधिक, जो भी कम हो।
- 6) शिकायतकर्ता के समय की बर्बादी, शिकायतकर्ता द्वारा किया गया व्यय, शिकायतकर्ता को हुई परेशानी और मानसिक पीड़ा को ध्यान में रखते हुए, लोकपाल, शिकायतकर्ता को उपर्युक्त के अलावा, एक लाख रुपए तक की क्षतिपूर्ति दिला सकता है।
- 7) अधिनिर्णय की एक प्रति शिकायतकर्ता और गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी को निशुल्क भेजी जाएगी।
- 8) शिकायत को स्वीकार करते हुए पारित किए गए अधिनिर्णय, निरस्त हो सकता है और तब तक लागू नहीं होगा जब तक अधिनिर्णय की प्रति प्राप्त होने के 30 दिनों की अवधि के भीतर शिकायतकर्ता द्वारा अधिनिर्णय को पूर्ण रूप से और उसके दावों के अंतिम निपटान को स्वीकार करते हुए एक पत्र संबंधित गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी और लोकपाल को पत्र नहीं दिया जाता।
परंतु यह भी कि यदि शिकायतकर्ता ने खंड 14 के उप खंड (1) के तहत अपील किया हो, तो उसे ऐसी स्वीकृति प्रस्तुत नहीं करनी होगी।
- 9) उप खंड (8) के तहत शिकायतकर्ता से अधिनिर्णय की स्वीकृति लिखित में प्राप्त होने के एक महीने के भीतर, यदि गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी ने खंड 14 के उप-खंड (1) के भीतर अपील नहीं की है तो, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी इस अधिनिर्णय का अनुपालन करेगी और उसकी सूचना शिकायतकर्ता और लोकपाल को देगी।

13. शिकायत को अस्वीकार करना

- 1) लोकपाल किसी भी चरण में शिकायत को अस्वीकार कर सकता है, यदि उसे लगे कि;
 - क. की गई शिकायत, योजना के खंड 8 में दिए गए शिकायत के आधार पर नहीं है; अथवा
 - ख. मांगी गई क्षतिपूर्ति योजना के तहत निर्धारित आर्थिक सीमा के बाहर हो;
 - ग. विस्तृत दस्तावेज़ी साक्ष्य और मौखिक साक्ष्य पर विचार किया जाना अपेक्षित हो और लोकपाल के सम्मुख इस प्रकार की शिकायत के अधिनिर्णयन के लिए उपयुक्त प्रक्रिया न हो; अथवा

- घ. बिना किसी पर्याप्त कारण के शिकायत की गई हो ; अथवा
 ड. शिकायतकर्ता ने मामले में समुचित तत्परता नहीं बरती है; अथवा
 च. लोकपाल की राय में शिकायतकर्ता को कोई हानि अथवा क्षति अथवा असुविधा नहीं हुई है।

- 2) लोकपाल को यदि कार्रवाई के किसी भी स्तर पर यह प्रतीत होता है कि शिकायत उसी कारण से संबंधित है जिसके लिए किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ या किसी अन्य मंच के समक्ष कार्रवाई लंबित है अथवा ऐसे किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ या मंच द्वारा कोई निर्णय या अधिनिर्णय दिया गया है तो लोकपाल कारण बताते हुए शिकायत को खारिज करने का आदेश पारित कर सकता है।

14. अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील

- 1) खंड 12 के अधीन पारित अधिनिर्णय या खंड 13 के उप खंड (ग) से (च) तक उल्लिखित कारणों से शिकायत खारिज करने से व्यथित कोई भी पक्ष, अधिनिर्णय या शिकायत की खारिज किए जाने की सूचना प्राप्ति की तारीख से 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के पास अपील कर सकता है;
 बशर्ते एनबीएफसी द्वारा अपील के मामले में, तीस दिन की अवधि, खंड 12 के उप-खंड (8) के अधीन शिकायतकर्ता द्वारा अधिनिर्णय का स्वीकृति पत्र, एनबीएफसी को प्राप्त होने की तारीख से शुरू होगी;
 बशर्ते यदि अपीलीय प्राधिकारी इस बात से संतुष्ट हो कि आवेदनकर्ता के पास समय के भीतर अपील नहीं करने का पर्याप्त कारण है तो वह अधिकतम 30 दिन की अवधि और बढ़ाने की अनुमति दे सकता है;
 बशर्ते यह अपील गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी द्वारा अपने अध्यक्ष या प्रबंध निदेश/ मुख्य कार्यपालक अधिकारी या समकक्ष श्रेणी के किसी अन्य अधिकारी की पूर्व स्वीकृति से ही दर्ज की जा सकती है।
- 2) सुनवाई के लिए पार्टियों को उचित मौका देने के बाद अपीलीय प्राधिकारी;
 क. अपील को रद्द कर सकता है; या
 ख. अपील को स्वीकार कर अधिनिर्णय को रद्द कर सकता है; या
 ग. लोकपाल को मामला फिर से निपटान हेतु अपीलीय प्राधिकारी द्वारा आवश्यक और उचित समझे गए निदेशों के साथ वापस भेज सकता है; या
 घ. अधिनिर्णय को संशोधित कर, ऐसा संशोधन अधिनिर्णय प्रभावी करने के लिए आवश्यक निदेश दे सकता है; या
 ड. कोई अन्य आदेश जारी कर सकता है, जो उसे सही लगे।

3) अपीलीय प्राधिकारी के आदेश का प्रभाव उसी तरह होगा, जैसे खंड 12 के अंतर्गत लोकपाल द्वारा पारित अधिनिर्णय या खंड 13 के अंतर्गत शिकायत अस्वीकार करना, जैसा भी मामला हो।

4) **अधिनिर्णय का कार्यान्वयन/ प्रवर्तन**

शिकायत पर हुई समझौता या लोकपाल द्वारा पारित किए गए अंतिम अधिनिर्णय को कार्यान्वित करने का कर्तव्य संबंधित एनबीएफसी का होगा और अधिनिर्णय अंतिम बनने के पश्चात उसके संबंध में 15 दिनों के भीतर रिज़र्व बैंक को एक रिपोर्ट प्रस्तुत करना होता है। समझौता या अधिनिर्णय के गैर-कार्यान्वयन के संबंध में रिज़र्व बैंक को अभ्यावेदन प्रस्तुत कर सकता है और रिज़र्व बैंक भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 के प्रावधानों के अनुसार यथोचित कार्रवाई शुरू कर सकता है।

15. गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी द्वारा आम जनता की सामान्य जानकारी के लिए योजना की मुख्य बातें प्रदर्शित करना (क्षेत्रीय भाषा, हिंदी और अंग्रेज़ी में)

- 1) इस योजना के अधीन आनेवाले गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी यह सुनिश्चित करें कि पीडित व्यक्ति द्वारा जिसके पास शिकायत दर्ज की जानी है, उस लोकपाल का संपर्क ब्यौरा और इस योजना का उद्देश्य गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी के सभी कार्यालयों और शाखाओं में प्रमुख रूप से इस तरह प्रदर्शित किया जाए कि कार्यालय या शाखा में आनेवाले व्यक्ति को योजना के बारे में पर्याप्त जानकारी मिल सके।
- 2) इस योजना के अधीन आनेवाले गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी यह सुनिश्चित करें कि यदि, कोई देखना चाहे तो इस योजना की प्रति कार्यालय परिसर के भीतर नामित अधिकारी के पास अवलोकनार्थ उपलब्ध हो और इस आशय की जानकारी इस खंड के उप-खंड (1) के अधीन लगाई जानेवाली नोटिस के साथ दर्शाई गई हो। योजना की एक प्रति बैंक अपनी वेबसाइट पर भी डालें।
- 3) (i) इस योजना के अधीन आनेवाले बैंक अपने मुख्यालय/ पंजीकृत/ क्षेत्रीय/ आंचलिक कार्यालयों में शिकायत निवारण अधिकारी को नियुक्त करें और उसकी सूचना सभी लोकपाल के कार्यालयों को दी जाए।
(ii) इस तरह से नियुक्त किया गया शिकायत निवारण अधिकारी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी के विरुद्ध लोकपाल के पास दर्ज की गई शिकायत के संबंध में जानकारी प्रस्तुत करने के लिए उत्तरदाई होगा।
(iii) जहां कहीं एक लोकपाल के अधिकार क्षेत्र में एक से अधिक अंचल/ क्षेत्र आते हों तो ऐसे अंचलों अथवा क्षेत्रों के लिए शिकायत निवारण अधिकारियों में से एक को 'प्रधान शिकायत निवारण अधिकारी' के रूप में नियुक्त किया जाना चाहिए।

अध्याय V**विविध****16. कठिनाइयों को दूर करना**

यदि इस योजना के प्रावधानों को लागू करने में कोई कठिनाई आती है, तो ऐसी कठिनाई दूर करने के लिए रिज़र्व बैंक जैसा आवश्यक एवं उचित समझे, प्रावधान बना सकता है, जो भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 या इस योजना से असंगत न हो।

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी बैंकिंग लोकपाल के पते और क्षेत्र

क्रम सं	केंद्र	गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी के बैंकिंग लोकपाल के पता	परिचालन क्षेत्र
1.	चेन्नै	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक फोर्ट ग्लैसिस चेन्नै -600 001 एसटीडी कोड - 044 दूरभाष सं. 25395964 फेक्स सं. 25395488	तमिलनाडु, अंडमान और निकोबार द्वीपसमूह, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश, तेलंगाना, केरल, संघ शासित क्षेत्र पुडुच्चेरी तथा
2.	मुंबई	द्वारा: भारतीय रिज़र्व बैंक भायखला ऑफिस बिल्डिंग, मुंबई सेन्ट्रल रेलवे स्टेशन के सामने, भायखला, मुंबई-400 008	महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ़ और संघ शासित क्षेत्र दादर नगर हवेली, दमन और दीव
3.	नई दिल्ली	द्वारा: भारतीय रिज़र्व बैंक संसद मार्ग, नई दिल्ली एसटीडी कोड - 011 दूरभाष सं. 23724856 फेक्स सं. 23725218-19	दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरियाणा, पंजाब संघ शासित क्षेत्र चंडीगढ़, हिमाचल प्रदेश, राजस्थान, जम्मू और कश्मीर राज्य
4.	कोलकाता	द्वारा: भारतीय रिज़र्व बैंक 15, नेताजी सुभाष रोड कोलकाता- 700 001 एसटीडी कोड - 033 दूरभाष सं. 22304982 फेक्स सं. 22305899	पश्चिम बंगाल, सिक्किम, ओडीशा, असम, अरुणाचल, प्रदेश, मणिपूर, मेघालय,

अनुबंध II

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल के पास शिकायत दर्ज कराने के लिए फार्म
(शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाए)

सेवा में

एनबीएफसी लोकपाल

एनबीएफसी लोकपाल कार्यालय का स्थान

महोदय/ महोदया,

विषय:- (एनबीएफसी का नाम) बैंक

की(एनबीएफसी शाखा का नाम) के खिलाफ शिकायत

शिकायत का विवरण इस प्रकार है:

1. शिकायतकर्ता का नाम :.....

2. शिकायतकर्ता का पूरा पता :.....

.....

.....

पिन कोड :.....

फोन/ फैंक्स नं :.....

ई-मेल :.....

3. जिसके विरुद्ध शिकायत की जा रही है (एनबीएफसी और

शाखा का पूरा नाम और पता)

.....

पिन कोड :.....

फोन/ फैंक्स नं :.....

ई-मेल :.....

4. एनबीएफसी खाते का पूरा विवरण (यदि कोई हो)

.....

(कृपया दर्ज की जानेवाली शिकायत से संबंधित खाता संख्या और उसकी प्रकृति नामतः जमा/
ऋण खाता आदि विवरण दें)

5. (क) शिकायतकर्ता द्वारा एनबीएफसी को पहले से ही की गई शिकायत की तारीख:
(कृपया अभ्यावेदन की एक प्रतिलिपि संलग्न करें)
.....
- (ख) क्या शिकायतकर्ता ने कोई अनुस्मारक दिया? हां/नहीं
(कृपया अनुस्मारक की एक प्रतिलिपि संलग्न करें)
.....
6. शिकायत की विषय वस्तु (कृपया योजना का खंड 8 देखिए)
.....
7. शिकायत का विवरण
(यदि जरूरी हो तो अलग कागज़ पर लिखकर संलग्न करें)
.....
.....
.....
8. क्या एनबीएफसी से कोई जवाब (संबंधित एनबीएफसी द्वारा शिकायत प्राप्त करने के बाद एक माह की अवधि के भीतर) मिले? हां/नहीं
(यदि हां तो प्राप्त जवाब की प्रतिलिपि संलग्न करें)
9. एनबीएफसी लोकपाल से किस प्रकार की राहत चाहिए।
.....
(कृपया अपने दावे के समर्थन में यदि आपके पास कोई दस्तावेज़ हों तो उसकी प्रतिलिपि संलग्न करें)
10. शिकायतकर्ता ने मुआवजे के लिए जो दावा किया है उस संबंध में यदि आर्थिक हानि हुई है तो किस प्रकार की कितनी? (कृपया योजना के खंड 12(5) और 12(6) देखें)
₹
11. संलग्न दस्तावेजों की सूची:
(कृपया सभी दस्तावेजों की प्रतिलिपियां संलग्न करें)
12. घोषणा:
(i) मैं/ हम शिकायतकर्ता एतद्वारा निम्नानुसार घोषणा करता हूँ/ करती हूँ/ करते हैं कि:
(क) ऊपर दी गई सभी जानकारी सत्य और सही है, तथा
(ख) मैंने/ हमने ऊपर जो जानकारी दी है और जो दस्तावेज़ संलग्न किए हैं उनमें किसी तथ्य को छिपाया या गलत ढंग से प्रस्तुत नहीं किया गया है।

- (ii) योजना के खंड 9(1)(क) और (ख) में बताए अनुसार एक वर्ष की अवधि पूरी होने से पहले ही यह शिकायत दायर की जा रही है।
- (iii) मेरी/ हमारी संपूर्ण जानकारी के अनुसार वर्तमान शिकायत की विषय-वस्तु को मेरे/ हमारे या इसकी विषय-वस्तु से संबद्ध किसी भी पक्ष द्वारा कभी भी एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालय में दायर नहीं किया गया।
- (iv) वर्तमान शिकायत के संबंध में किसी भी फोरम/न्यायालय/ अधिनिर्णायक द्वारा निर्णय नहीं दिया गया है और न ही इनमें से किसी के पास इस बारे में कोई मामला लंबित है।
- (v) मेरी/ हमारी शिकायत के निवारण के लिए जरूरी और अपेक्षित जानकारी/दस्तावेजों के बारे में यदि एनबीएफसी लोकपाल के अभिमत से जरूरी हुआ तो मैं/ हम अपने बैंक को प्राधिकृत करता हूँ/ करती हूँ/ करते हैं कि यह जानकारी/ दस्तावेज एनबीएफसी लोकपाल को उपलब्ध कराए जाएंगे।
- (vi) मैंने/ हमने एनबीएफसी लोकपाल योजना 2018 की विषय-वस्तु को नोट कर लिया है।

भवदीय,

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)

नामांकन- (शिकायतकर्ता यदि एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालय में अथवा एनबीएफसी लोकपाल के समक्ष अपना पक्ष प्रस्तुत करने हेतु किसी प्रतिनिधि का नामांकन करने के लिए इच्छुक है तो उसे निम्नलिखित घोषणा करनी होगी)

इस शिकायत के संबंध में सभी प्रकार की कार्रवाई के लिए मैं/ हम एतद्वारा श्री/ श्रीमती

.....
 जो वकील नहीं हैं तथा जिनका पता है

..... को इस शिकायत की सारी प्रक्रिया के लिए मेरे/ हमारे प्रतिनिधि के रूप में नामांकित करता हूँ/ करती हूँ/ करते हैं और यह पुष्टि करता हूँ/ करती हूँ/ करते हैं कि इनके द्वारा दिया गया कोई भी वक्तव्य, स्वीकृति या अस्वीकृति मेरे/ हमारे लिए बाध्यकारी होगी। मेरे/ हमारे प्रतिनिधि ने नीचे किए गए हस्ताक्षर मेरी/ हमारी उपस्थिति में किए हैं।

स्वीकार किया

(प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)

नोट: यदि शिकायत ऑनलाइन दर्ज की जा रही है तो हस्ताक्षर करने की जरूरत नहीं है।