

गैर-बैंकिंग वित्ति कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, २०१८ :

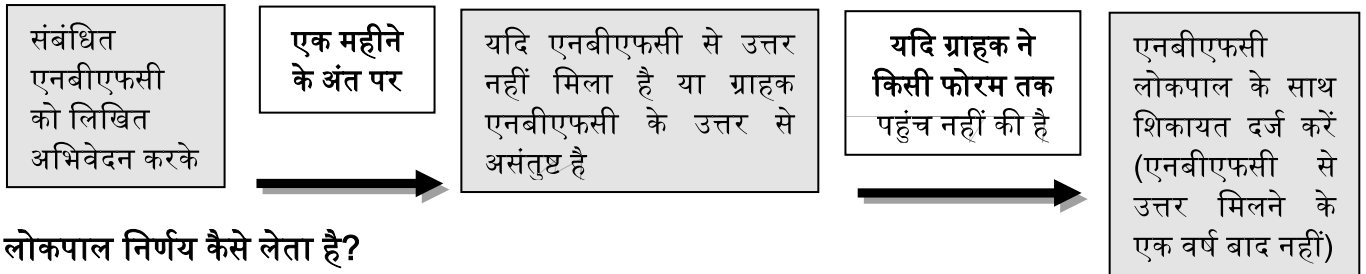
मुख्य विशेषताएं

“यह योजना केआईएफएस हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के ग्राहकों के लिये है”

ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए आधार:

- ब्याज/जमा का भुगतान नहीं किया गया या देरी से किया गया
- चेक पेश नहीं किया गया या देरी से किया गया
- स्वीकृत ऋण की राशि, नियम और शर्तों, ब्याज की वार्षिक दर इत्यादि सूचित नहीं किए गए।
- समझौते, शुल्क की लेवी में बदलाव के बारे में नोटिस प्रदान नहीं किया गया
- संविदा/ऋण समझौते में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में विफलता
- प्रतिभूतियों/दस्तावेजों को जारी करने में विफलता/देरी
- संविदा/ऋण समझौते में कानूनी रूप से लागू करने योग्य अंतर्निहित पुनरधिकार प्रदान करने में विफलता
- एनबीएफसी द्वारा आरबीआई निदेशों का पालन नहीं किया गया
- उचित व्यवहार संहिता पर दिशा-निदेशों का पालन नहीं किया गया

ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?



लोकपाल निर्णय कैसे लेता है?

- लोकपाल के समक्ष की गई कार्यवाहियां प्रकृति में संक्षिप्त हैं
- सुलह के माध्यम से समझौते को बढ़ावा देता है → यदि समझौता नहीं होता तो अधिनिर्णय/आदेश जारी कर सकता है

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

हाँ, यदि लोकपाल का निर्णय अपील-योग्य है → अपील प्राधिकारी: उप गवर्नर, आरबीआई

नोट:

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान क्रियाविधि है
- ग्राहक किसी भी समय पर निवारण के लिए किसी अन्य अदालत/फोरम/प्राधिकारी से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है
- आरबीआई द्वारा निर्गत लोकपाल योजना की प्रति, योजना के अंतर्गत नियुक्त कंपनी के नोडल अधिकारी के पास उपलब्ध है।

योजना के बारे में अधिक जानकारी के लिए www.rbi.org.in पर जाएं