

રિઝર્વ બેંક - ઈન્સટ્રોટેડ ઓમબડસમેન સ્કીમ, 2021:

મુખ્ય વિશિષ્ટતાઓ

ચોજના ગ્રાહકોને આવરી લે છે

NBFC લેવી
તમામ ડિપોઝિટ

મિલકતોના કદ સાથે NBFC > ₹. 100 કરોડ + ગ્રાહક ઈન્સટ્રોટેડ
**(બાદ કરતા: ઈન્ફાસ્ટ્રક્ચર ફાઈનાન્સ કંપનીઓ, કોર ઈન્ફેસ્ટ્રેમેન્ટ કંપનીઓ,
 ઈન્ફાસ્ટ્રક્ચર ડેટ ફંડ અને NBFC લિન્ક્વિડેશન હેઠળ)**

ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેના કારણો:

- વ્યાજ/ધાપણ ચૂકવેલ નથી અથવા મોડી ચૂકવવામાં આવે છે
- એક રજૂ થયો નથી અથવા મોડો રજુ થયો છે
- મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ, નિયમો અને શરતો, વાર્ષિક વ્યાજ દર વગેરે જણાવવામાં આવ્યું નથી.
- કરારમાં ફેરફાર, ચાર્જ વસૂલવા માટે નોટિસ આપવામાં આવી નથી
- કરાર/લોન કરારમાં પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવામાં નિષ્ફળતા
- સિક્યુરિટીઝ/દસ્તાવેજો બણાર પાડવામાં નિષ્ફળતા/વિલંબ
- કોન્ટ્રાક્ટ/લોન કરારમાં કાયદે સર રીતે લાગુ પાડી શકાય તેવું બિલ્ટ-ઇન રિપોઝેશન આપવામાં નિષ્ફળતા
- RBIના નિર્દેશોનું NBFC દ્વારા પાલન થતું નથી
- વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ પર માર્ગદર્શિકા અનુસરવામાં આવતી નથી

ગ્રાહક ફરિયાદ કેવી રીતે નોંધાવી શકે?

સંબંધિત NBFC ને
લેખિત રજૂઆતએક
માન્યનાના
અનેજો NBFC તરફથી જવાબ ન
મળે અથવા ગ્રાહક NBFC ના
જવાબથી અસંતુષ્ટ રહેજો ગ્રાહક
કોઈપણ ફોરેમનો
સંપર્ક કર્યો નથીNBFC લોકપાલ
પાસે ફરિયાદ દાખલ
કરો (NBFC તરફથી
જવાબ આપ્યા પછી
એક વર્ષ કરતાં વધુ
નહીં)

લોકપાલ કેવી રીતે નિર્ણય લે છે?

- લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી સારાંશ પ્રકૃતિની હોય છે
- સમજૂતી દ્વારા સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપે છે → જો ન પણોચે તો, એવોક/ઓકર જારી કરી શકે છે

લોકપાલના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો ગ્રાહક અપીલ કરી શકે છે?

હા, જો લોકપાલનો નિર્ણય અપીલપાત્ર હોય તો → અપીલ અધિકારી: ડેપ્યુટી ગવર્નર, RBI

નોંધ:

- આ એક વૈકલ્પિક વિવાદ નિરાકરણ પદ્ધતિ છે
- ગ્રાહક કોઈપણ તબક્કે વિવારણ માટે અન્ય કોઈ/ફોરેમ/ઓથોરેટીનો સંપર્ક કરવા માટે સ્વતંત્ર છે

ચોજનાની વધુ વિગતો માટે www.rbi.org.in નો સંદર્ભ લો