અનુબંધ-A

નોન-બેન્કીંગ ફાઈનાન્સીયલ કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના-2018:

મુખ્ય લાક્ષણીકતાઓ

	યોજના નીચેના ગ્રાહકોને આવરી લે છે
તમામ ડીપોઝીટ સ્વીકારતી એનબીએફસી	એનબીએફસી જેની સંપત્તિ કદ>=રૂપિયા 100 કરોડ + ગ્રાહક ઈન્ટરફેસ (ઈન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ફાઈનાન્સ કંપનીઓ, કોર ઈન્વેસ્ટમેન્ટ કંપનીઓ, ઈન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ડેબ્ટ ફંડ અને ફડચામાં ગયેલ એનબીએફસી સિવાયની)

ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવા માટેની ભૂમિકાઓ:

- વ્યાજ અથવા થાપણની ચુકવણી કરવામાં ન આવી હોય અથવા વિલંબથી ચુકવણી કરી હોય
- ચેક રજુ ન કરાયો હોય અથવા વિલંબથી રજુ કર્યો હોય
- મંજુર કરેલ લોનની રકમ, લોનની શરતો અને નિયમો, વાર્ષિક વ્યાજનો દર વગેરેની જાણ કરવામાં ન આવી હોય
- કરારમાં તથા વસુલવાના શુલ્કમાં ફેરફારો અંગે નોટીસ મોકલવામાં આવી ન હોય
- કરાર / લોન એગ્રીમેન્ટમાં પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવામાં નિષ્ફળતા
- જામીનગીરીઓ/ દસ્તાવેજો પરત કરવામાં નિષ્ફળતા / વિલંબ
- એનબીએફસી દ્વારા આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન ન કરવું
- લોન એગ્રીમેન્ટ/ કરારમાં કાયદેસર લાગુ પાડી શકાય તેવા બીલ્ટ-ઈન રીપઝેશન ક્લોઝ પૂરું પાડવામાં નિષ્ફળતા
- ફેર પ્રેક્ટીસ કોડ પરની માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન ન કરવું

ગ્રાહક ફરિયાદ કેવી રીતે નોંધાવી શકે?

સંબંધિત એનબીએફસીને લેખિત રજૂઆત	**એક માસ ના અંતે** ➢	જો એનબીએફસી તરફથી જવાબ ન મળે અથવા એનબીએફસીના પ્રત્યુત્તરથી ગ્રાહક	**જો ગ્રાહકે અન્ય ફોરમનો સંપર્ક કર્યો ન ન હોય** ➢	એનબીએફસી લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવો (એનબીએફસી તરફથી જવાબ

		અસંતુષ્ટ હોય		મળ્યા પછી એક વર્ષથી મોડું નહીં)

લોકપાલ કેવી રીતે નિર્ણય લે છે?

- લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી ઝડપી હોય છે.
- સમજુતી દ્વારા સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપે છે ----જો સમાધાન ન થાય તો એવોર્ડ / હુકમ જારી કરી શકે છે

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

હા, જો લોકપાલનો નિર્ણય અપીલ કરવા યોગ્ય હોય તો-----→ એપેલેટ ઓથોરીટી: ડેપ્યુટી ગવર્નર, આરબીઆઈ

નોંધ:

- આ એક વૈકલ્પિક વિવાદ નિવારણ તંત્ર છે.
- ગ્રાહક કોઈપણ સ્તરે અન્ય કોઈપણ અદાલત / ફોરમ / સત્તાનો નિરાકરણ માટે સંપર્ક કરવા સ્વતંત્ર છે.

આ યોજનાની વધુ વિગતો માટે www.rbi.org.in જુઓ