



आरबीआर/2017-18/133

डीएनबीआर.पीडी.सीसी.संख्या.091/03.10.001/2017-18

23 ફેબ્રુઆરી 2018

તમામ એનબીએફસી

મહોદયા / પ્રિય મહોદય,

નોન-બેન્કીંગ ફાઇનાન્સીયલ કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના-2018—નોડલ અધિકારી / પ્રધાન નોડલ અધિકારીની અધિકારીની નિમાણુક

ભારતીય રિઝર્વ બેન્કે આજે [નોન-બેન્કીંગ ફાઇનાન્સીયલ કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના-2018](http://www.rbi.org.in) (યોજના) અમલમાં મુકેલી છે. આ યોજના આરબીઆઈની વેબ-સાઈટ <http://www.rbi.org.in> પર ઉપલબ્ધ છે. નોન-બેન્કીંગ ફાઇનાન્સીયલ કંપનીઓ કે જેમને આ યોજના હેઠળ આવરી લેવાયેલ છે (આવરી લેવાયેલ એનબીએફસી) તેમને એ સુનિશ્ચિત કરવાની સૂચના આપવામાં આવે છે કે તેમના ગ્રાહકો પાસેથી ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવા અને તેના નિવારણ માટે એક યોગ્ય તંત્ર ઉભું કરવામાં આવેલું હોય જેમાં આવી ફરિયાદોના ત્વરિત અને ન્યાયી / નિષ્પક્ષ પદ્ધતિએ નિરાકરણ પર વિશેષ ભાર મુકવામાં આવેલ હોય.

2. આ સંદર્ભમાં, યોજનાના પેરા 15.3 તરફ ધ્યાન દોરવામાં આવે છે કે જેના અનુસંધાનમાં

(i) આ યોજના હેઠળ આવરી લેવાયેલ એનબીએફસી તેમના મુખ્ય / નોંધાયેલ/ પ્રાદેશિક/ ક્ષેત્રીય કાર્યાલયોમાં નોડલ અધિકારીઓ (એનઓએસ)ની નિમાણુક કરશે અને લોકપાલના તમામ કાર્યાલયોને તેના વિષે જાણ કરશે.

(ii) આ રીતે નિમાયેલા નોડલ અધિકારીઓ તેમની કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અને લોકપાલને એનબીએફસી વિરુદ્ધ કરવામાં આવેલી ફરિયાદો સંબંધિત માહિતી પૂરી પાડવા માટે જવાબદાર હશે.

(iii) જ્યાં એક લોકપાલના કાર્યક્ષેત્રમાં એક એનબીએફસીના એક કરતા વધુ ક્ષેત્ર / પ્રદેશ આવતા હોય ત્યાં આવા ક્ષેત્રો અથવા પ્રદેશો માટે નોડલ અધિકારીઓમાંથી કોઈ એક ને “પ્રધાન નોડલ અધિકારી (પ્રિન્સીપાલ નોડલ ઓફીસર-- પીએનઓ)” તરીકે નીમવામાં આવશે.

3. આ યોજના હેઠળ પીએનઓ / એનઓ આવરી લેવાયેલ એનબીએફસીનું લોકપાલ અને એપેલેટ ઓથોરીટી સમક્ષ પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે જવાબદાર રહેશે. એનબીએફસીના મુખ્ય કાર્યાલયના પીએનઓ / એનઓ ઉપભોક્તા શિક્ષણ

અને સંરક્ષણ વિભાગ (કન્ઝ્યુમર એજ્યુકેશન એન્ડ પ્રોટેક્શન ડીપાર્ટમેન્ટ—સીઈપીડી), આરબીઆઈ, કેન્દ્રીય કાર્યાલય સાથે સંકલન અને સંપર્ક માટે જવાબદાર હશે. યોજનામાં આવરી લેવાયેલ એનબીએફસી, ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર પરની પ્રવર્તમાન માર્ગદર્શિકાઓ ના સંદર્ભમાં સંબંધિત એનબીએફસીએ નિયુક્ત કરેલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (જીઆરઓ) ને પીએનઓ અથવા એનઓ તરીકે નિમાણુક કરવા સ્વતંત્ર હશે એ શરતે કે સંબંધિત અધિકારી સંસ્થામાં પૂરતાપ્રમાણમાં વરિષ્ઠ હોય. જ્યાં એક ક્ષેત્ર માટે એક કરતાં વધુ નોડલ અધિકારી હોય ત્યાં પીએનઓ કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અને લોકપાલને એનબીએફસી વિરુદ્ધ કરવામાં આવેલી ફરિયાદો સંબંધિત માહિતી પૂરી પાડવા માટે જવાબદાર હશે.

4. ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીને મજબુત કરવા અને તેની અસરકારકતાને વધારવાના હેતુથી, એનબીએફસી ઉપર દર્શાવ્યા પ્રમાણે આવશ્યક પગલાં લેશે. વધુમાં, મુખ્ય કચેરીના પીએનઓ / એનઓનું નામ અને અન્ય વિગતો મુખ્ય મહાપ્રબંધક, ઉપભોક્તા શિક્ષણ અને સંરક્ષણ વિભાગ(સીઈપીડી), ભારતીય રિઝર્વ બેંક, કેન્દ્રીય કાર્યાલય, પ્રથમ માળ, અમર બિલ્ડીંગ, સર પી.એમ. રોડ, મુંબઈ-400001(ઈ-મેલ)ને મોકલવાના રહેશે. ક્ષેત્રોના પીએનઓ / એનઓના નામ અને સંપર્ક વિગતો સંબંધિત ક્ષેત્રના આરબીઆઈ લોકપાલ ને મોકલવાના રહેશે.

માહિતીનું પ્રદર્શન

5. યોજનામાં આવરી લેવાયેલ એનબીએફસી, તેમના ગ્રાહકોના લાભાર્થે, તેમની શાખાઓમાં / એવા સ્થળો પર જ્યાં કારોબાર કરવામાં આવતો હોય ત્યાં જેમનો ગ્રાહકો સંપર્ક કરી શકે તે પીએનઓ / એનઓ / જીઆરઓ ના નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલીફોન/ મોબાઈલ નંબર અને ઈ-મેલ એડ્રેસ) અને લોકપાલના નામ અને સંપર્કની વિગતો મહત્વપૂર્ણ રીતે દર્શાવશે.

6. યોજનામાં આવરી લેવાયેલ એનબીએફસી આ યોજનાની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ (અંગ્રેજી, હિન્દી અને સ્થાનિક ભાષામાં) તેમના તમામ કાર્યાલયો અને શાખાઓમાં મુખ્યત્વે એવી રીતે પ્રદર્શિત કરશે કે કાર્યાલય અથવા શાખાની મુલાકાત કરનાર વ્યક્તિ તે માહિતી સહેલાઈથી મેળવી શકે. પ્રદર્શિત કરવામાં આવનાર આ યોજનાની લાક્ષણિકતાઓનો નમૂનો (ટેમ્પ્લેટ) સંદર્ભ માટે આ સાથે જોડેલો છે. (અનુબંધ-A)

7. ઉપરની તમામ વિગતો આ યોજનાની નકલ સાથે યોજના હેઠળ આવરી લેવાયેલ એનબીએફસીની વેબ-સાઈટ પર પણ મહત્વપૂર્ણ રીતે પ્રદર્શિત કરવી જોઈશે.

8. ધી નોન-બેન્કીંગ ફાઈનાન્સીયલ કંપની--સિસ્ટેમીકલી ઈમ્પોર્ટન્ટ નોન-ડીપોઝીટ ટેકીંગ કંપની એન્ડ ડીપોઝીટ ટેકીંગ કંપની (રિઝર્વ બેંક) ડાયરેક્શનસ, 2016, નોન-બેન્કીંગ ફાઈનાન્સીયલ કંપની—નોન સિસ્ટેમીકલી ઈમ્પોર્ટન્ટ નોન-ડીપોઝીટ ટેકીંગ કંપની (રિઝર્વ બેંક) ડાયરેક્શનસ, 2016, નોન-બેન્કીંગ ફાઈનાન્સીયલ કંપની—એકાઉન્ટ એગ્રીગેટર

(રિઝર્વ બેંક) ડાયરેક્શનસ, 2016 અને નોન-બેન્કીંગ ફાઈનાન્સીયલ કંપની—પી2પી (રિઝર્વ બેંક) ડાયરેક્શનસ, 2017 ને અહીં ઉપર સમાવિષ્ટ સૂચનાઓ સાથે અઘતન કરવામાં આવેલા છે.

આપનો વિશ્વાસુ,

Sd/

(સી. ડી. શ્રીનિવાસન)

મુખ્ય મહાપ્રબંધક

જોડાણ:- ઉપર મુજબ

નોન-બેન્કીંગ ફાઇનાન્સીયલ કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના-2018:

મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ

યોજના નીચેના ગ્રાહકોને આવરી લે છે

તમામ ડીપોઝીટ સ્વીકારતી એનબીએફસી	એનબીએફસી જેની સંપત્તિ કદ >= રૂપિયા 100 કરોડ + ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ (ઈન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ફાઇનાન્સ કંપનીઓ, કોર ઇન્વેસ્ટમેન્ટ કંપનીઓ, ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ડેબ્ટ ફંડ અને ફંડામાં ગયેલ એનબીએફસી સિવાયની)
---------------------------------	--

ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવા માટેની ભૂમિકાઓ:

<ul style="list-style-type: none"> વ્યાજ અથવા થાપણની ચુકવણી કરવામાં ન આવી હોય અથવા વિલંબથી ચુકવણી કરી હોય ચેક રજુ ન કરાયો હોય અથવા વિલંબથી રજુ કર્યો હોય મંજૂર 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 જમીનગીરીઓ/ દસ્તાવેજો પરત કરવામાં નિષ્ફળતા / વિલંબ એનબીએફસી દ્વારા આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન ન કરવું લોન એગ્રીમેન્ટ/ કરારમાં કાયદેસર લાગુ પાડી શકાય તેવા બીલ્ટ-ઇન રીપ્રેઝેન્ટ 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 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.
- સમજૂતી 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