

## પરિશિષ્ટ A

નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ, 2018 ની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ માટે લોકપાલ યોજના

એનબીએફસી દ્વારા લેવા માટે તમામ ડિપોઝિટના ગ્રાહકોને

1 યોજનામાં ગ્રાહકોને આવરી લે છે

આ સંપત્તિ ધરાવતા તમામ એનબીએફસી ગ્રાહકોને) ... = રૂ. 100 કરોડ+ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ(અહીં ઇન્ફાસ્ટ્રક્ચર ફાઇનાન્સ કંપનીઓ, કોર ઇન્વેસ્ટમેન્ટ કંપનીઓ, ઇન્ફાસ્ટ્રક્ચર ડેટ ફંડ્સ અને પતાવટ હેઠળ આવતી એનબીએફસી શામેલ નથી)

- ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેનો આધાર:
- વ્યાજ/થાપણો ચૂકવવામાં આવી નથી અથવા મોડી ચુકવણી કરવામાં આવી હતી
- ચેક પ્રસ્તુત કરેલ નથી અથવા મોડી પ્રસ્તુત કરેલ છે
- સ્વીકૃત લોનની રકમ, નિયમો અને શરતો, વાર્ષિક વ્યાજ વગેરે વિશે ઉલ્લેખ ન કરવા પર
- કરાર, લગાડેલા શુલ્કમાં બદલાવની સૂચના ન આપવા પર
- કોન્ટ્રાક્ટ/ લોન કરારમાં પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવામાં નિષ્ફળતા પર
- સિક્યોરિટીઝ/દસ્તાવેજ પરત ન કરવા પર/વિલંબ કરવા પર
- કોન્ટ્રાક્ટ લોન કરારમાં કાયદેસર રીતે લાગુ પાડવા યોગ્ય / પુનપ્રાપ્તિ નો ઉલ્લેખ કરવો નહીં
- એનબીએફસી દ્વારા આરબીઆઈના દિશાનિર્દેશોનું પાલન ન કરવા પર
- આદર્શ માર્ગદર્શિકાના દિશાનિર્દેશોનું પાલન ન કરવા પર

ગ્રાહક કેવી રીતે ફરિયાદ કરી શકે છે?

એનબીએફસીને સમસ્યાની રજૂઆત લેખિતમાં કરો

એક મહિનાના અંતે

જો એનબીએફસી તરફથી જવાબ પ્રાપ્ત થયો નથી અથવા ગ્રાહક એનબીએફસીના જવાબથી અસંતુષ્ટ છે

જો ગ્રાહકે કોઈ ફોરમનો સંપર્ક કર્યો નથી

લોકપાલ કેવી રીતે નિર્ણય લે છે?

- લોકપાલ પહેલાંની કાર્યવાહીની ટૂંકી રૂપરેખા
- જો પહોંચવા યોગ્ય ન હોય તો સમાધાન દ્વારા વસાહતને પ્રોત્સાહન આપે છે, તો તે નિર્ણય/ઓર્ડર આપી શકે છે

જો લોકપાલ નિર્ણયથી સંતુષ્ટ નથી, તો શું કોઈ ગ્રાહક અપીલ કરી શકે છે?

હા, લોકપાલનો નિર્ણય અપીલપાત્ર છે - અપીલ ઓથોરિટી: ડેપ્યુટી ગવર્નર, આરબીઆઈ

નોંધ:

- આ વૈકલ્પિક વિવાદ ઠરાવ પદ્ધતિ છે
- ગ્રાહક કોઈપણ સ્તરે કોઈપણ અન્ય કોર્ટ/ફોરમ/સત્તાધિકારને નિવારવા માટે મુક્ત છે.

યોજનાની વધુ વિગતો માટે [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) નો સંદર્ભ લો