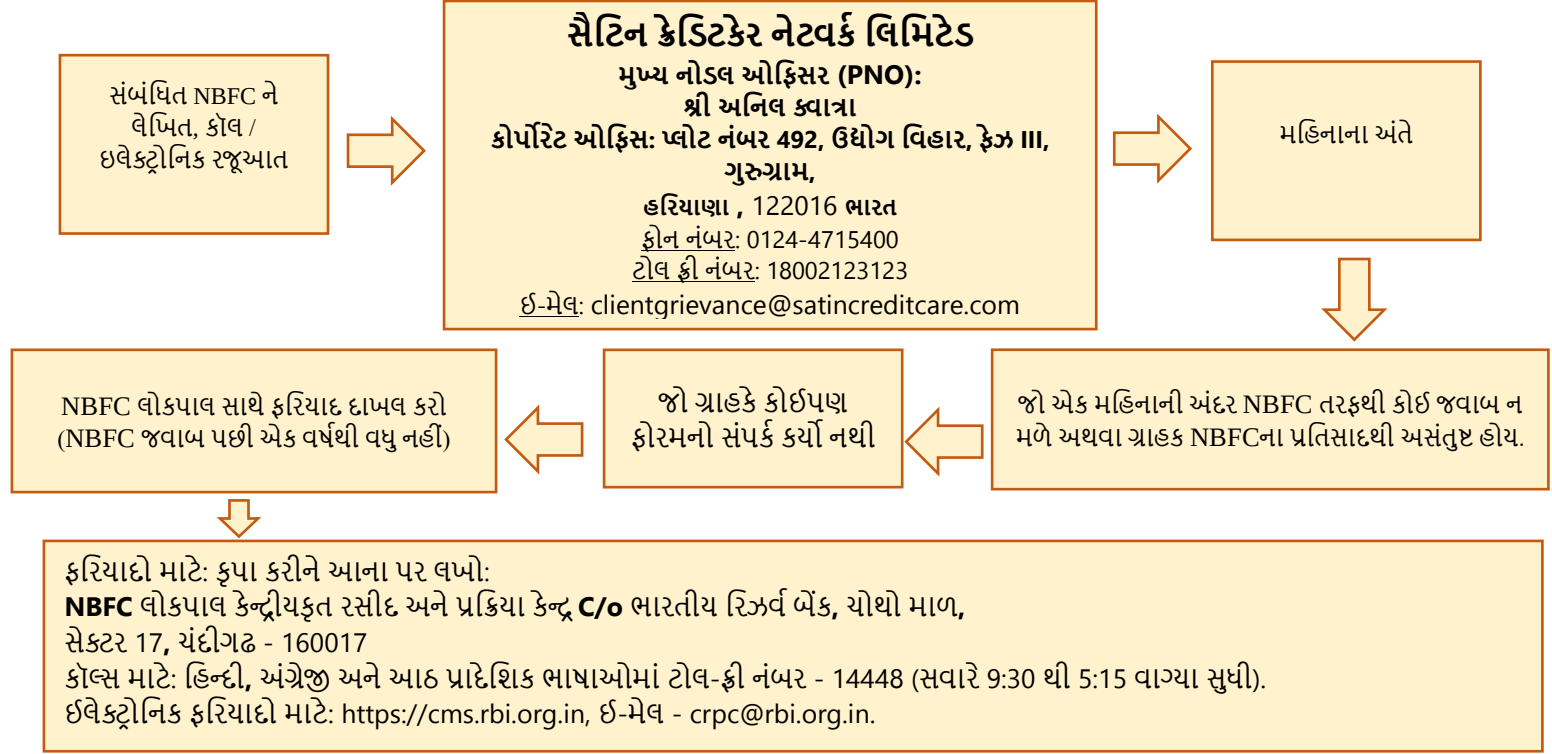


બિન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021

ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેના કારણો

1. લેખિતમાં જાણ કરવામાં નિષ્ફળતાના કિસ્સામાં, નિયમો અને શરતો, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને અરજી પ્રક્રિયા સાથે માન્ય લોનની રકમ.
2. જો ઉધાર લેનાર નિષ્ફળ જાય અથવા સમજ્યા મુજબ સ્થાનિક ભાષામાં માન્ય નિયમો અને શરતોમાં સૂચિત ફેરફારોની પૂરતી સૂચના આપવાનો ઇનકાર કરે;
3. ઋણ લેનાર દ્વારા સમજાયેલી સ્થાનિક ભાષામાં મંજૂર નિયમો અને શરતોમાં પ્રસ્તાવિત ફેરફારો કરવા પર પૂરતી સૂચના આપવામાં નિષ્ફળતા અથવા ઇનકાર;
4. ઉધાર લેનાર/ગ્રાહકને પર્યાપ્ત પૂર્વ સૂચના વિના શુલ્ક વસૂલવા;
5. NBFC માટે વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ પર રિઝર્વ બેંકની માર્ગદર્શિકાની કોઈપણ અન્ય જોગવાઈઓ અને દિશાઓનું પાલન ન કરવું.
6. રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (RBI) દ્વારા નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવેલ કોઈપણ અન્ય આધાર.



ફરિયાદ દાખલ કરવાની કાર્યવાહી

- A. ફરિયાદી અથવા તેના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા સ્પષ્ટપણે જણાવેલ ફરિયાદ પર યોગ્ય રીતે સહી કરવી જોઈએ..
 - (i) ફરિયાદીનું નામ અને સરનામું,
 - (ii) NBFC ની શાખા અથવા રજિસ્ટર્ડ ઓફિસનું નામ અને સરનામું કે જેની સામે ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવી છે,
 - (iii) હકીકતો જે ફરિયાદને જન્મ આપે છે,
 - (iv) ફરિયાદને જન્મ આપતા તથ્યો,
- B. ફરિયાદીને થયેલા નુકસાનની પ્રકૃતિ અને હદ, અને માંગવામાં આવેલી રાહત.
- C. ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમથી કરવામાં આવેલી ફરિયાદ પણ લોકપાલ દ્વારા સ્વીકારવામાં આવશે.
- D. લોકપાલ કેન્દ્ર સરકાર અથવા રિઝર્વ બેંક અથવા અન્ય નાણાકીય નિયમનકારો દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલી અને નિકાલ માટે તેમની પાસે મોકલવામાં આવેલી આ યોજના દ્વારા આવરી લેવામાં આવતી ફરિયાદોનું પણ ધ્યાન રાખશે.

લોકપાલ કેવી રીતે નિર્ણયો લે છે?

*લોકપાલ સમક્ષ સંક્ષિપ્ત કાર્યવાહી * સમાધાન દ્વારા પ્રમોટર્સ સેટલમેન્ટ-> જો રદ ન કરવામાં આવે, તો શું જીસસ એવોર્ડ / ઓર્ડર આપી શકે છે?

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

હા, જો લોકપાલનો નિર્ણય અપીલપાત્ર હોય, તો યોજના હેઠળના અપીલ અધિકારી આરબીઆઈના ઉપભોક્તા શિક્ષણ અને સંરક્ષણ વિભાગના પ્રભારી એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર હશે.

નોંધ:-

- તે વૈકલ્પિક વિવાદ નિરાકરણ પદ્ધતિ છે, ક્લાયન્ટને કોઈપણ તબક્કે નિવારણ માટે અન્ય અદાલતો / ફોરમ / સત્તાવાળાઓ પાસે જવાની સ્વતંત્રતા છે.
- આ યોજના 12મી નવેમ્બર 2021થી લાગુ કરવામાં આવશે. યોજનાની વધુ વિગતો માટે, ફૂપા કરીને www.rbi.org ની મુલાકાત લો.