

નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ માટે ઓમ્બુડ્સમેન સ્કીમ, 2018:
મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ

સ્કીમ નીચે જણાવેલ ના ગ્રાહકોને આવરી લે છે

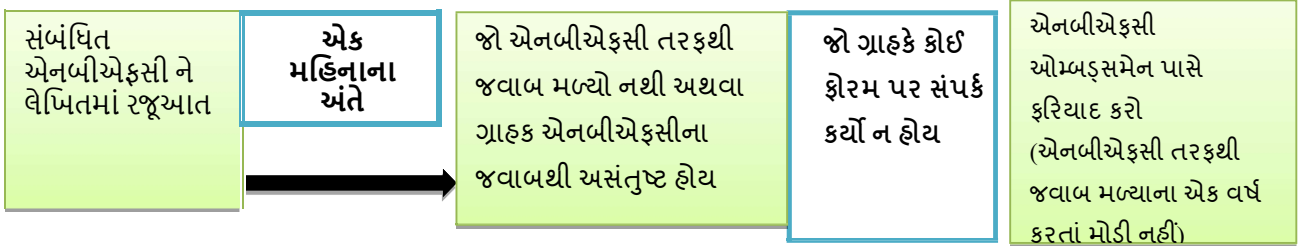
થાપણ લેતી તમામ
એનબીએફસી

એનબીએફસી જેની અસ્કયામતોનું કદ હોય \geq રૂ. 100 કરોડ + ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ
(જેમાં બાકાત છે: ઇન્ફાસ્ટ્રક્ચર ફાઇનાન્સ કંપનીઓ, કોર ઇન્વેસ્ટમેન્ટ કંપનીઓ, ઇન્ફાસ્ટ્રક્ચર
ડેટ ફંડ અને લિક્વિડેશન હેઠળની એનબીએફસી)

ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવા માટેના કારણો:

- વ્યાજ/થાપણ ચૂકવેલ નથી અથવા વિલંબ સાથે ચૂકવવામાં આવેલ છે
- ચેક આપવામાં આવેલ નથી અથવા વિલંબ સાથે પૂર્ણ થયેલ છે
- મંજૂર કરેલી લોનની રકમ, નિયમો અને શરતો, વ્યાજના વાર્ષિક દર, વગેરે જાણવામાં આવ્યા નથી.
- કરારમાં ફેરફાર, ચાર્જ વસૂલવા માટે નોટિસ આપવામાં આવી નથી
- કોન્ટ્રાક્ટ/લોન કરારમાં પારદર્શિતાની ખાતરી કરવામાં નિષ્ફળતા
- જામીનગીરી/દસ્તાવેજો મુક્ત કરવામાં નિષ્ફળતા/વિલંબ
- કરાર/લોન કરારમાં કાયદેસર રીતે લાગુ થઇ શકતું બિલ્ટ-ઇન રીપેશન પ્રદાન કરવામાં નિષ્ફળતા
- એનબીએફસી દ્વારા આરબીઆઈના નિર્દેશો અનુસરવામાં આવ્યા નથી
- ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અંગેના દિશાનિર્દેશોનું પાલન થયું નથી

ગ્રાહક ફરિયાદ કેવી રીતે નોંધાવી શકે?



ઓમ્બુડ્સમેન નિર્ણય કેવી રીતે લે છે?

- ઓમ્બુડ્સમેન સમક્ષ કાર્યવાહી પ્રક્રિયામાં સારાંશ હોય છે
- સુલેહ દ્વારા સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપે છે → જો પહોંચવામાં ન આવે તો, એવોર્ડ/ઓર્ડર જારી કરી શકે છે

જો ઓમ્બુડ્સમેનના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો શું ગ્રાહક અપીલ કરી શકે છે?

હા, જો ઓમ્બુડ્સમેનનો નિર્ણય અપીલપાત્ર હોય તો → અપીલ અધિકારી: નાયબ ગવર્નર, આરબીઆઈ

નોંધ:

- આ વૈકલ્પિક વિવાદ નિવારણ તંત્ર છે
- કોઈપણ તબક્કે નિવારણ માટે અન્ય કોઈપણ કોર્ટ/ફોરમ/અધિકારનો સંપર્ક કરવા માટે ગ્રાહક સ્વતંત્ર છે

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