

## નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018

### મુખ્ય લક્ષણો

યોજના ગ્રાહકોને આવરી લે છે

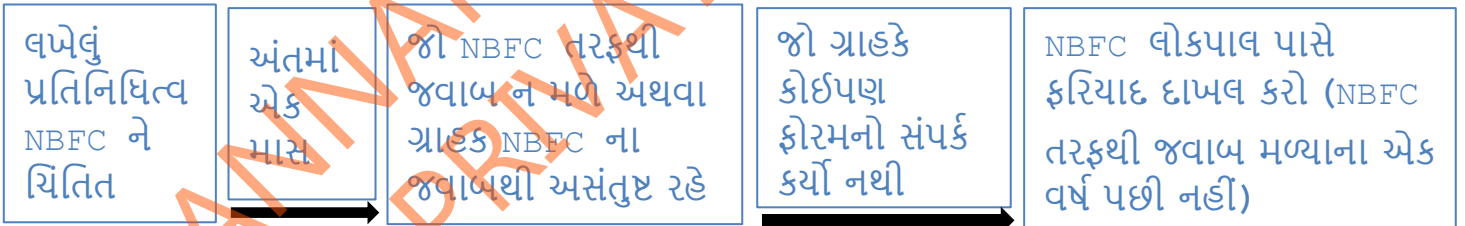
NBFCs લેતી  
તમામ ડિપોઝિટ

અસ્કયામતોના કદ સાથે NBFCs >= રૂ. 100 કરોડ + ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ (સિવાય:  
ઇન્ફાસ્ટ્રક્ચર ફાઇનાન્સ કંપનીઓ, ફોર ઇન્વેસ્ટમેન્ટ કંપનીઓ, ઇન્ફાસ્ટ્રક્ચર ડેટ ફંડ  
અને NBFCs લિક્વિડેશન હેઠળ)

### ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવા માટેના કારણો:

- વ્યાજ/થાપણ ચૂકવેલ નથી અથવા વિલંબ સાથે ચૂકવવામાં આવે છે
- તપાસો પ્રસ્તુત નથી અથવા વિલંબ સાથે કરવામાં આવી છે
- મંજૂર કરાયેલી લોનની રકમ, નિયમો અને શરતો, વાર્ષિક વ્યાજ દર વગેરેની માહિતી આપી નથી.
- કરારમાં ફેરફાર, શુલ્ક વસૂલવા માટે નોટિસ આપવામાં આવી નથી
- કરાર/લોન કરારમાં પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવામાં નિષ્ફળતા
- સિક્યોરિટીઝ/દસ્તાવેજો બહાર પાડવામાં નિષ્ફળતા/વિલંબ
- કોન્ટ્રાક્ટ/લોન એગ્રીમેન્ટમાં કાયદેસર રીતે લાગુ પાડી શકાય તેવા બિલ્ટ-ઇન રિપોઝેશન પ્રદાન કરવામાં નિષ્ફળતા
- RBIના નિર્દેશોનું NBFC દ્વારા પાલન થતું નથી
- વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ પર માર્ગદર્શિકા અનુસરવામાં આવતી નથી

### ગ્રાહક ફરિયાદ કેવી રીતે નોંધાવી શકે?



### લોકપાલ કેવી રીતે નિર્ણય લે છે?

- લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી સારાંશ પ્રકૃતિની હોય છે
- સમાધાન દ્વારા સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપે છે ◊ જો પહોંચી ન શકાય, તો એવોર્ડ/ઓર્ડર જારી કરી શકે છે

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

હા, જો લોકપાલનો નિર્ણય અપીલપાત્ર હોય તો ◊ અપીલ અધિકારી: ડેપ્યુટી ગવર્નર, આરબીઆઈ

### નોંધ:

- તે વૈકલ્પિક વિવાદ નિરાકરણ પદ્ધતિ છે
- ગ્રાહક કોઈપણ તબક્કે નિવારણ માટે કોઈપણ અન્ય કોર્ટ/ફોરમ/ઓથોરિટીનો સંપર્ક કરવા માટે મુક્ત છે

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