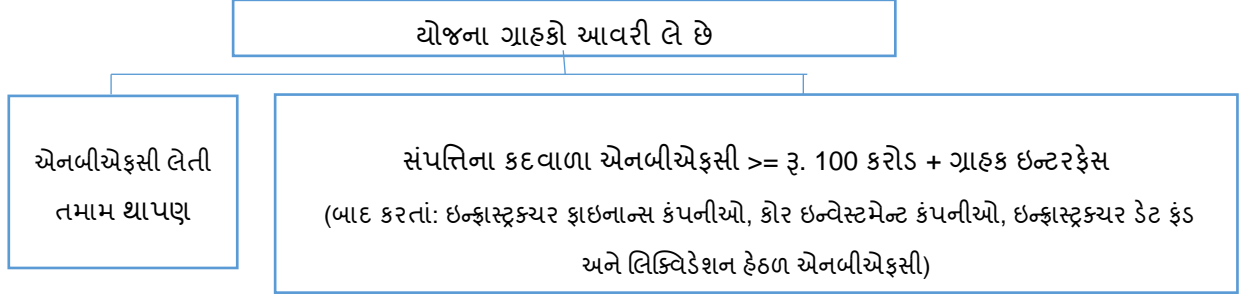


નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018

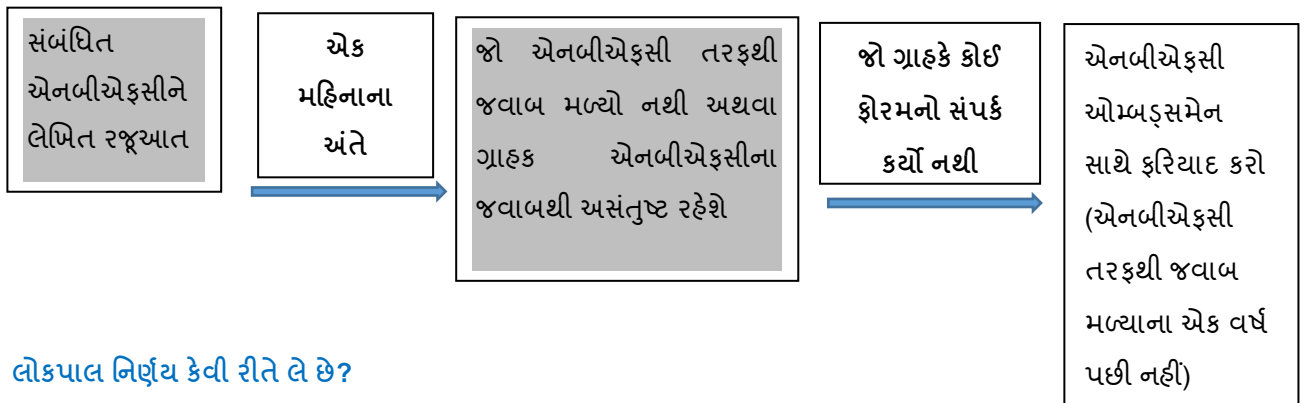
મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ



ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવા માટેના મેદાન:

- વ્યાજ / થાપણ ચૂકવેલ નથી અથવા વિલંબ સાથે ચૂકવવામાં આવી
- Cheque પ્રસ્તુત નથી અથવા વિલંબ સાથે પૂર્ણ થયેલ છે તે
- મંજૂર કરેલી લોનની રકમ, નિયમો અને શરતો, વાર્ષિક વ્યાજ દર, વગેરે જણાવ્યા નથી
- કરારમાં ફેરફાર, ચાર્જ વસૂલવા માટે સૂચના આપવામાં આવી નથી
- કરાર / લોન કરારમાં પારદર્શિતાની ખાતરી કરવામાં નિષ્ફળતા
- સિક્યોરિટીઝ / દસ્તાવેજો મુક્ત કરવામાં નિષ્ફળતા / વિલંબ
- કરાર / લોન કરારમાં કાયદેસર રીતે લાગુ કરવા યોગ્ય બિલ્ટ-ઇન રિપોસેશન પ્રદાન કરવામાં નિષ્ફળતા
- એનબીએફસી દ્વારા અનુસરવામાં ન આવતા આરબીઆઈના નિર્દેશો
- ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અંગેના માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવામાં આવતું નથી

ગ્રાહક ફરિયાદ કેવી રીતે કરી શકે?



લોકપાલ નિર્ણય કેવી રીતે લે છે?

- લોકપાલ પહેલાંની કાર્યવાહી પ્રક્રિયા સારાંશ છે
- સમાધાન દ્વારા સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપે છે જો ➔ પહોંચ્યું ન હોય, તો એવોર્ડ / ઓર્ડર આપી શકે છે

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

હા, જો લોકપાલનો નિર્ણય ઉપસ્થિત હોય તો ➔ અપીલ ઓથોરિટી: નાયબ રાજ્યપાલ, આરબીઆઈ

નોંધ:

- આ વૈકલ્પિક વિવાદ નિવારણ મિકેનિઝમ છે
- ગ્રાહક કોઈપણ તબક્કે નિવારણ માટે અન્ય કોર્ટ / મંચ / અધિકારની પાસે પહોંચવાની સ્વતંત્રતા ધરાવે છે

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