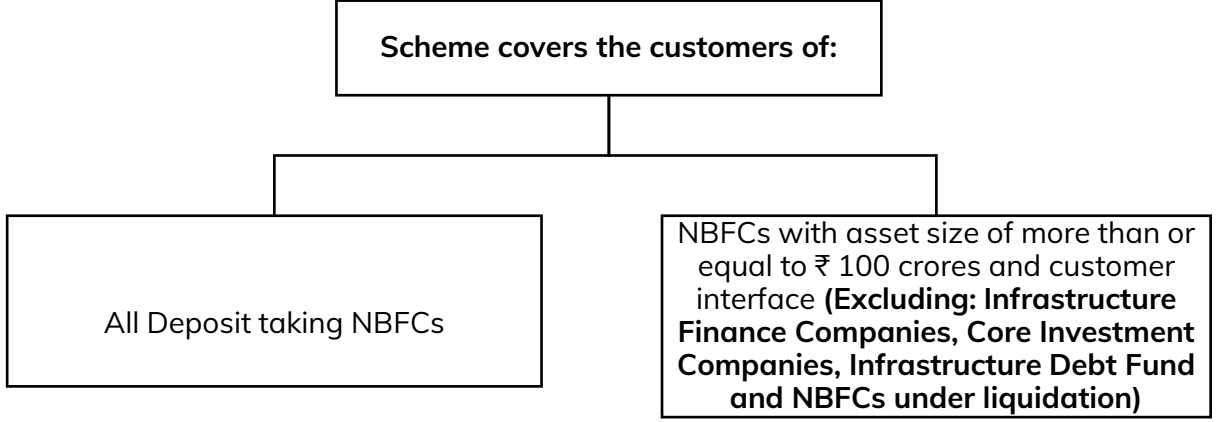


નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018:
મુખ્ય લક્ષણો



ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવામાટેના આધારો:

- થાપણો પર વ્યાજની ચુકવણીમાં ચુકવણી ન અથવા અતિશય વિલંબ;
- રિઝર્વ બેંકના નિર્દેશોનું પાલન ન કરવું, જો કોઈ હોય તો, થાપણો પરના વ્યાજના દરને લાગુ પડે છે;
- ચુકવણી ન કરવા અથવા થાપણોની ચુકવણીમાં અતિશય વિલંબ;
- ગ્રાહક દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા પોસ્ટ-ડેટેડ ચેકની રજૂઆતમાં રજૂઆત ન કરવી અથવા અતિશય વિલંબ;
- લેખિતમાં જણાવવામાં નિષ્ફળતા, વાર્ષિક વ્યાજદર અને તેના ઉપયોગની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરવામાં આવેલી લોનની રકમ;
- સ્થાનિક ભાષા અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજવામાં આવેલી ભાષા અથવા મંજૂરીની મંજૂરીની શરતો અથવા મંજૂરીની શરતો પૂરી પાડવામાં નિષ્ફળતા અથવા ઇનકાર;
- લોન લેનાર દ્વારા સમજવામાં આવતી સ્થાનિક ભાષામાં મંજૂર નિયમો અને શરતોમાં કરવામાં આવતા સૂચિત ફેરફારો પર પૂરતી નોટિસ આપવામાં નિષ્ફળતા અથવા ઇનકાર;
- તમામ બાકી રકમની ચુકવણી પર લોન લેનારને સિક્યોરિટીઝ દસ્તાવેજો જાહેર કરવામાં નિષ્ફળતા અથવા અતિશય વિલંબ;
- લોન લેનાર/ગ્રાહકને પૂરતી પૂર્વ સૂચના વિના ચાર્જ વસૂલવો;
- કરાર/લોન કરારમાં કાયદાકીય રીતે અમલી બિલ્ટ-ઇન રિપ્રેઝેન્ટ ક્લોઝ પ્રદાન કરવામાં નિષ્ફળતા;
- સુરક્ષાનો કબજો લેવા પહેલાં (1) નોટિસ સમયગાળા અંગે કરાર/લોન કરારમાં પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવામાં નિષ્ફળતા; (2) એવા સંજોગો કે જેના હેઠળ નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે; (3) સુરક્ષાનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા; (4) સુરક્ષાના વેચાણ/હરાજી પહેલાં લોનની ચુકવણી માટે લોન લેનારને અંતિમ તક આપવા અંગેની જોગવાઈ; (5) ઉધાર લેનારને પુનઃકબજો આપવાની પ્રક્રિયા અને (6) સુરક્ષાના વેચાણ/હરાજી માટેની પ્રક્રિયા;
- રિઝર્વ બેંક દ્વારા નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓને જારી કરાયેલા નિર્દેશોનું પાલન ન કરવું;
- નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર રિઝર્વ બેંક માર્ગદર્શિકાની અન્ય કોઈ જોગવાઈઓનું પાલન ન કરવું.

ગ્રાહક ફરિયાદ કેવી રીતે નોંધાવી શકે?

પગલું 1 – સંબંધિત એનબીએફસીને લેખિત પ્રતિનિધિત્વ.

સ્ટેપ 2 – જો ગ્રાહક ફોર્મ દ્વારા કોઈ જવાબ ન મળે તો એનબીએફસી અથવા ગ્રાહક એનબીએફસીના જવાબથી અસંતુષ્ટ રહે છે અને જો ગ્રાહકે કોઈ ફોરમનો સંપર્ક કર્યો નથી, તો ગ્રાહક એનબીએફસી તરફથી જવાબ આપ્યા પછી એક વર્ષથી વધુ સમય પછી એનબીએફસી ઓમ્બ્ડ્સમેન સાથે ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

લોકપાલ નિર્ણય કેવી રીતે લે છે?

- લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી સંક્ષિપ્ત પ્રકૃતિની છે.
- સમાધાન દ્વારા સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપે છે. જો ન પહોંચે તો એવોર્ડ/ઓર્ડર જારી કરી શકે છે

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

હા, જો લોકપાલનો નિર્ણય અપીલપાત્ર હોય તો.

અપીલ ઓથોરિટી: ડેપ્યુટી ગવર્નર, આરબીઆઈ

નોંધ:

- આ વૈકલ્પિક વિવાદ નિવારણ વ્યવસ્થા છે
- ગ્રાહકને કોઈપણ તબક્કે નિવારણ માટે અન્ય કોઈ કોર્ટ/ફોરમ/ઓથોરિટીનો સંપર્ક કરવાની સ્વતંત્રતા છે

એનબીએફસી માટે ઓમ્બ્ડ્સમેનનું સરનામું અને કામગીરીનું ક્ષેત્ર

એસ. એન.	મધ્ય	એનબીએફસી લોકપાલની ઓફિસનું સરનામું	કામગીરીનો વિસ્તાર
1.	ચેન્નાઈ	સી/ઓ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ફોર્ટ ગ્વેસિસ, ચેન્નાઈ 600 001 એસટીડી કોડ: 044 ટેલિફોન નંબર : 25395964 ફેક્સ નંબર : 25395488 ઇમેઇલ : cms.nbfcochennai@rbi.org.in	તમિલનાડુ, આંધ્રપ્રદેશ અને નિકોબાર ટાપુઓ, કર્ણાટક, આંધ્રપ્રદેશ, તેલંગાણા, કેરળ, કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશ લક્ષદ્વીપ અને કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશ પુડુચેરી
2.	મુંબઈ	સી/ઓ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા આરબીઆઈ ભાયખલા ઓફિસ બિલ્ડિંગ ઓપ્. મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલવે સ્ટેશન ભાયખલા, મુંબઈ-400 008 ટેલિફોન નંબર : 022 2300 1280 ફેક્સ નંબર : 022 23022024 ઇમેઇલ : cms.nbfcomumbai@rbi.org.in	મહારાષ્ટ્ર, ગોવા, ગુજરાત, મધ્યપ્રદેશ, છત્તીસગઢ, કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશો દાદરા અને નગર હવેલી, દમણ અને દિવ
3.	નવી દિલ્હી	સી/ઓ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા સંસદ માર્ગ નવી દિલ્હી -110001 ટેલિફોન નંબર: 01123724856 ફેક્સ નંબર : 011 23725218-19 ઇમેઇલ : cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in	દિલ્હી, ઉત્તર પ્રદેશ, ઉત્તરાખંડ, હરિયાણા, પંજાબ, કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશ ચંદીગઢ હિમાચલ પ્રદેશ, અને રાજસ્થાન અને જમ્મુ-કાશ્મીર રાજ્ય

4.	કોલકાતા	સી/ઓ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા 15, નેતાજી સુભાષ રોડ કોલકાતા-700 001 એસટીડી કોડ: 033 ટેલિફોન નંબર : 22310217 ફેક્સ નંબર : 22305899 ઇમેઇલ : cms.nbfccolkata@rbi.org.in	પશ્ચિમ બંગાળ, સિક્કિમ, ઓડિશા, આસામ, અરુણાચલ પ્રદેશ, મણિપુર, મેઘાલય, મિઝોરમ, નાગાલેન્ડ, ત્રિપુરા, બિહાર અને ઝારખંડ
----	---------	---	---

[અહીં](#) આરબીઆઈસીએમએસ પોર્ટલ પર ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે

કંપનીના અધિકારીઓનું નામ અને સંપર્ક વિગતો

નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ 2018 માટે લોકપાલ યોજનાના પાલનમાં, ગ્રાહકોના લાભ માટે એનબીએફસીઓ લોકપાલની સંપર્ક વિગતો પ્રદર્શિત કરશે જેમને ફરિયાદો પીડિત પક્ષ દ્વારા કરવાની છે.

અધિકારીનું નામ	અધિકારીનું પદ	ઇમેઇલ આઈડી	સરનામું
સુગંધા શર્મા	ફરિયાદ અધિકારી	help@navi.com	ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર, સવારપુરીયા બિઝનેસ સેન્ટર, નંબર 93, 4થ બી ક્રોસ રોડ, પાંચમો એ બ્લોક, કોરામંગલા ઇન્ડસ્ટ્રિયલ લેઆઉટ, બેંગ્લોર -560095
ડિમ્પલ જે શાહ	આચાર્ય નોડલ અધિકારી	ombudsman.nfpl@navi.com	ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર, સવારપુરીયા બિઝનેસ સેન્ટર, નંબર 93, 4થ બી ક્રોસ રોડ, પાંચમો એ બ્લોક, કોરામંગલા ઇન્ડસ્ટ્રિયલ લેઆઉટ, બેંગ્લોર -560095

એનબીએફસી લોકપાલ સાથે ફરિયાદનું સ્વરૂપ (નોંધાવવામાં આવશે) (ફરિયાદી દ્વારા ભરવામાં આવશે)

તરફ:

એનબીએફસી લોકપાલ

એનબીએફસી લોકપાલની ઓફિસની જગ્યા.....

પ્રિય સર,

પેટા: સામે ફરિયાદ (એનબીએફસીનું નામ) ફરિયાદની વિગતો નીચે મુજબ છે:

1. ફરિયાદીનું નામ
 2. ફરિયાદીનું સંપૂર્ણ સરનામું..... પિન કોડ ફોન નં/ ફેક્સ નં.
ઇમેઇલ.....
 3. (શાખાનું નામ અને સંપૂર્ણ સરનામું અને એનબીએફસી). સામે ફરિયાદ.....
પિન કોડ
ફોન નંબર/ ફેક્સ નંબર..... ઇમેઇલ
 4. એનબીએફસી એકાઉન્ટની વિગતો (જો કોઈ હોય તો)
- (કૃપા કરીને ફરિયાદ કરવામાં આવી રહી છે તેના વિષય વસ્તુ સાથે સંબંધિત ખાતાની સંખ્યા અને પ્રકૃતિ જેમ કે ડિપોઝિટ/લોન એકાઉન્ટ વગેરે જણાવો.)
5. (એ) ફરિયાદી દ્વારા એનબીએફસીને પહેલેથી જ રજૂ કરવાની તારીખ (કૃપા કરીને રજૂઆતની નકલ બંધકરો)
 - (ખ) ફરિયાદી દ્વારા કોઈ યાદ અપાવવામાં આવ્યું હતું કે કેમ? હા/ના (કૃપા કરીને રિમાઇન્ડરની નકલ બંધ કરો)
 6. ફરિયાદનો વિષય(કૃપા કરીને યોજનાની કલમ 8નો ઉલ્લેખ કરો)
 7. ફરિયાદની વિગતો:
(જો જગ્યા પૂરતી ન હોય તો કૃપા કરીને અલગ યાદર બંધકરો)
 8. એનબીએફસી તરફથી કોઈ જવાબ (સંબંધિત એનબીએફસીને પ્રતિનિધિત્વ મળ્યા પછીના એક મહિનાના સમયગાળામાં) મળ્યો છે કે કેમ? હા/ ના જો હા, તો કૃપા કરીને જવાબની નકલ બંધ કરો)
 9. એનબીએફસી લોકપાલ પાસેથી રાહતની પ્રકૃતિ માંગવામાં આવી છે.....
(કૃપા કરીને તમારા દાવાના સમર્થનમાં દસ્તાવેજી પુરાવાની નકલ, જો કોઈ હોય તો)
 10. નાણાકીય નુકસાનની પ્રકૃતિ અને હદ, જો કોઈ હોય તો, વળતર દ્વારા ફરિયાદી દ્વારા દાવો કરવામાં આવે છે (કૃપા કરીને યોજનાની કલમ 12 (5) અને 12 (6) રૂ.....
બંધ દસ્તાવેજોની યાદી: (કૃપા કરીને બધા દસ્તાવેજોની નકલ બંધ કરો)

ઘોષણા:

(i) હું/ અમે, ફરિયાદી/અહીં જાહેર કરીએ છીએ કે:

a) ઉપર ની માહિતી સાચી અને સાચી છે; અને

b) હું/ અમે ઉપરોક્ત કોલમમાં અને તેની સાથે રજૂ કરેલા દસ્તાવેજોમાં જણાવેલી કોઈ હકીકત છુપાવી નથી અથવા ખોટી રીતે રજૂ કરી નથી.

(ii) આ ફરિયાદ યોજનાની કલમ 9(એ)(એ) અને (બી)ની જોગવાઈઓ અનુસાર ગણવામાં આવતા એક વર્ષના સમયગાળાની સમાપ્તિ પહેલાં દાખલ કરવામાં આવે છે.

(iii) હાલની ફરિયાદનો વિષય મારા દ્વારા અથવા વિષય સાથે સંબંધિત કોઈ પણ પક્ષ દ્વારા એનબીએફસી લોકપાલની ઓફિસ સમક્ષ ક્યારેય મારા/ અમારા જ્ઞાનને અનુરૂપ લાવવામાં આવ્યો નથી.

(iv) હાલની ફરિયાદનો વિષય કોઈ ફોરમ/ કોર્ટ/ લવાદ સાથે પેન્ડિંગ નથી/ નક્કી કરવામાં આવ્યો નથી.

(v) હું/ અમે એનબીએફસીને એનબીએફસી ઓમ્બ્ડ્સમેનને અમારા દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલી આવી કોઈ પણ માહિતી/દસ્તાવેજો જાહેર કરવાની સત્તા આપીએ છીએ અને એનબીએફસી લોકપાલના મતે ક્યાંનું જાહેર કરવું જરૂરી છે અને અમારી ફરિયાદના નિવારણ માટે જરૂરી છે.

(vi) હું/ અમે એનબીએફસી, 2018 માટે લોકપાલ યોજનાની સામગ્રીની નિષ્ઠાપૂર્વક નોંધ કરી છે,

(ફરિયાદીની સહી)

નામાંકન - (જો ફરિયાદી એનબીએફસી લોકપાલ અથવા એનબીએફસી લોકપાલની ઓફિસમાં હાજર થવા અને તેમના વતી રજૂઆતો કરવા માટે તેમના પ્રતિનિધિને નામાંકિત કરવા માંગે છે, તો નીચેની ઘોષણા રજૂ કરવી જોઈએ.)

હું/અમે ઉપરોક્ત નામવાળા ફરિયાદી/આ રીતે શ્રી/ શ્રીમતી.....ને નોમિનેટ કરીએ છીએ... કોણ એડવોકેટ નથી અને જેનું સરનામું છે..... આ ફરિયાદની તમામ કાર્યવાહીમાં મારા/ અમારા પ્રતિનિધિ તરીકે અને પુષ્ટિ કરો કે તેમના દ્વારા કરવામાં આવેલા કોઈપણ નિવેદન, સ્વીકૃતિ અથવા અસ્વીકાર મારા/ અમારા માટે બંધનકર્તા રહેશે. તેણે/ તેણે મારી હાજરીમાં નીચે હસ્તાક્ષર કર્યા છે.

સ્વીકારથયેલ

(પ્રતિનિધિની સહી)

(ફરિયાદીની સહી)

નોંધ: જો ઓનલાઇન સબમિટ કરવામાં આવે તો ફરિયાદ પર હસ્તાક્ષર કરવાની જરૂર નથી.