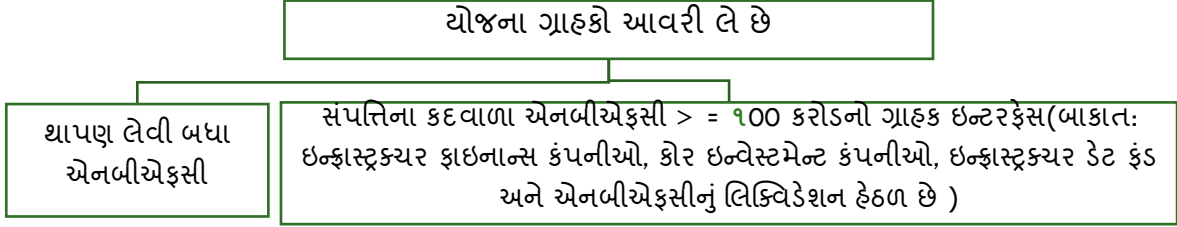


પરિશિષ્ટ એ

નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, ૨૦૧૮:

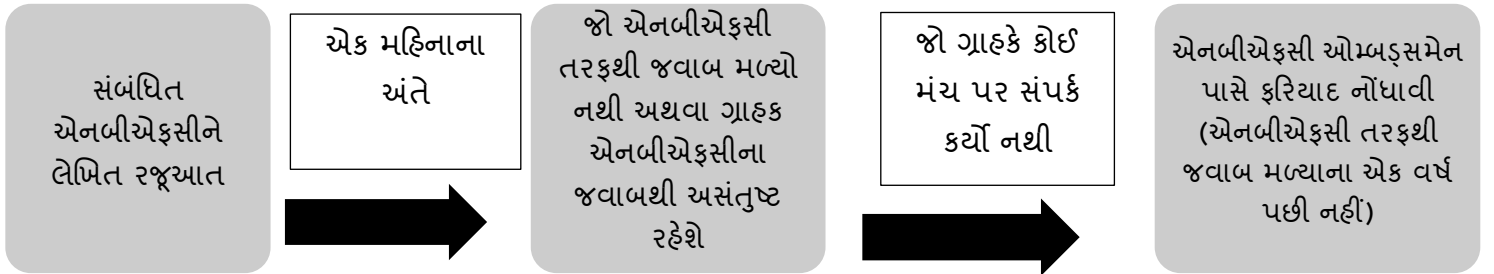
મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ



ગ્રાહક દ્વારા કોમ પ્લેન્ટ ભરવાનાં મેદાન કારણો:

- વ્યાજ / થાપણ ચૂકવેલ નથી અથવા ચૂકવણીમાં વિલંબ થાય છે
- વિલંબ સાથે પ્રસ્તુત અથવા પૂર્ણ કરાયેલ તપાસો
- 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 એગ્રીમેન્ટમાં રિપોઝિશનમાં બિલ્ટ કાયદેસર રીતે અમલમાં મૂકી શકાય તેવું પ્રદાન કરવામાં નિષ્ફળતા
- એનબીએફસી દ્વારા અનુસરવામાં ન આવતા આરબીઆઈના નિર્દેશો
- વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ અંગેના માર્ગદર્શિકાઓને મંજૂરી નથી

ગ્રાહક ફરિયાદ કેવી રીતે નોંધાવી શકે?



લોકપાલ નિર્ણય કેવી રીતે લે છે?

લોકપાલની કાર્યવાહી સારાંશમાં આપે 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 અપીલ ઓથોરિટી હોય તો: ડેપ્યુટી ગવર્નર, આરબીઆઈ

નોંધ:

આ વૈકલ્પિક વિવાદ નિવારણ મિકેનિઝમ છે

કોઈપણ તબક્કે નિવારણ માટે ગ્રાહક અન્ય કોર્ટ / મંચ / અધિકારની પાસે પહોંચવાની સ્વતંત્રતા ધરાવે છે
યોજનાની વધુ વિગતો માટે www.rbi.org.in નો સંદર્ભ લો

જોડાણ 1

એનબીએફસી માટે લોકપાલના સંચાલનનું સરનામું અને ક્ષેત્ર

કેન્દ્રો	ઓપરેશન ક્ષેત્ર	લોકપાલ કચેરીઓનું સરનામું
મુંબઈ	મહારાષ્ટ્ર, ગોવા, ગુજરાત, મધ્યપ્રદેશ, છત્તીસગઢ, દાદરા અને નગર હવેલી, દમણ અને દીવના કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશો	સી / ઓ ભારતીય રિઝર્વ બેંક આરબીઆઈ બાયકુલા ઓફિસ બિલ્ડિંગ મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલ્વે સ્ટેશન સામે, બાયકુલા, મુંબઈ -400008 એસટીડી કોડ: 022 ટેલિફોન નંબર: 2300 1280 ફેક્સ નંબર: 23022024 ઇમેઇલ: cms.nbfcomumbai@rbi.org.in
નવી દિલ્હી	દિલ્હી, ઉત્તર પ્રદેશ, ઉત્તરાખંડ, હરિયાણા, પંજાબ, ચંદીગઢ Hima હિમાચલ પ્રદેશ, રાજસ્થાન અને જમ્મુ-કાશ્મીર રાજ્યનો કેન્દ્ર શાસિત પ્રદેશ	સી / ઓ ભારતીય રિઝર્વ બેંક સંસદ માર્ગ, નવી દિલ્હી 110001 ટેલિફોન નંબર: 011- 23724856 ફેક્સ નંબર: 23725218-19 ઇમેઇલ: cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in
ચેન્નાઈ	તમિલનાડુ, આંધ્રાપ્રદેશ અને નિકોબાર આઇલેન્ડ્સ, કર્ણાટક, આંધ્રપ્રદેશ, તેલંગાણા, કેરળ, લક્ષદ્વીપ અને કેન્દ્રીય શાસિત પ્રદેશોનો કેન્દ્ર	સી / ઓ ભારતીય રિઝર્વ બેંક ફોર્ટ ગ્લેક્સિસ, ચેન્નાઈ 600 001 એસટીડી કોડ: 044 ટેલિફોન નંબર: 25395964 ફેક્સ નંબર: 25395488 ઇમેઇલ: cms.nbfcochennai@rbi.org.in
કોલકાતા	પશ્ચિમ બંગાળ, સિક્કિમ, ઓડિશા, આસામ, અરુણાચલ પ્રદેશ, મણિપુર, મેઘાલય, મિઝોરમ, નાગાલેન્ડ, ત્રિપુરા, બિહાર અને ઝારખંડ	સી / ઓ ભારતીય રિઝર્વ બેંક 15, નેતાજી સુભાષ રોડ કોલકાતા -700001 ટેલિફોન નંબર: 033-22304982 ફેક્સ નંબર: 22305899 ઇમેઇલ: cms.nbfcoKolkata@rbi.org.in