

રિઝર્વ બેંક - ઇન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બડસમેન સ્કીમ, 2021

પ્રમુખ આકર્ષણો

સ્કીમમાં આમને આવરી લેવામાં આવ્યા છે

બધી જ થાપણ
લેનાર્ટી
NBFCs

NBFCs જેમની અસ્ક્રિપ્શન છે > = રૂ.100 કરોડ + ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ
(બાકાત: ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ફાઇનાન્સ કંપનીજ, કોર ઇન્વેસ્ટમેન્ટ કંપનીજ,
ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ડેટ ફંડ અને ફડચા હેઠળની NBFCs)

ગ્રાહક દ્વારા ફર્મિયાદ દાખલ કરવાના આધાર:

- વ્યાજ/થાપણ ચૂકવવામાં આવી નથી અથવા વિલંબથી ચૂકવવામાં આવી
- ચેક પ્રસ્તુત કરવામાં નથી આવ્યો અથવા વિલંબથી કરવામાં આવ્યો
- મંજૂર કરવામાં આવેલી લોનની રકમ, શરતો, વાર્ષિક વ્યાજનો દર, ઇત્યાદિ જણાવવામાં આવ્યા નથી
- કરારમાં બદલાવ, ચાર્જસની ફરજિયાત વસ્તુલી માટે નોટિસ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવી નથી
- કરાર/લોન સહમતિ માં પારદર્શકતાની ખાત્રી કરવામાં નિષ્ફળતા
- સિક્યોરિટીજ/દસ્તાવેજો છોડવામાં નિષ્ફળતા/વિલંબ
- કરાર/લોન સહમતિ માં કાચેદેસર રીતે અમલ યોગ્ય સંનિષ્ઠિત ફરી કબજો લેવાની જોગવાઈ કરવામાં નિષ્ફળતા
- NBFC દ્વારા RBI ના નિદેશોનું પાલન ન કર્યું
- ફેર પ્રેક્ટિસેસ કોડ ના માર્ગદર્શક સૂચનોનું પાલન ન કર્યું

ગ્રાહક કઈ રીતે ફર્મિયાદ દાખલ કરી શકે છે?

સંબંધિત
NBFC ને
લિભિટ રજૂઆત

મહિનાના અંતમાં

જો NBFC તરફથી
જવાબ ન મળે અથવા ગ્રાહક
NBFC ના જવાબથી
અસંતુષ્ટ રહે

જો ગ્રાહકે કોઈ
ફોરમને નિવેદન
ન કર્યું હોય

NBFC
ઓમ્બડસમન પાસે
ફર્મિયાદ દાખલ કરો
(NBFC ના
જવાબના એક
વર્ષથી પછી નાહિ)

ઓમ્બડસમન કઈ રીતે નિર્ણય કરે છે?

- ઓમ્બડસમન સામેની કાર્યવાહી સંક્ષિપ્ત પ્રકારની હોય છે
- સુલેણના માદ્યમથી પતાવટને પ્રોત્સાહન આપે છે → જો ન થાય, ચુકાદો/આદેશ
આપી શકે છે

જો કોઈ ગ્રાહક ઓમ્બડસમન ના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો શું તે અપીલ કરી શકે છે?

હા, જો ઓમ્બડસમન નો નિર્ણય અપીલ કરવા યોગ્ય હોય → અપીલ અધિકારી: ડેઝ્યુટી ગવર્નર,

આરબીઆઈ

નોંધ:

- આ એક પૈકલિફ વિવાદ નિરાકરણ કાર્યપદ્ધતિ છે
- કોઈ પણ તબક્કે કોઈ પણ અન્ય ન્યાયાલય/ફોરમ/સત્તાધિકારી પાસે જવા માટે ગ્રાહક સ્વતંત્ર છે

સ્કીમની વધું વિગતો માટે જુઓ www.rbi.org.in