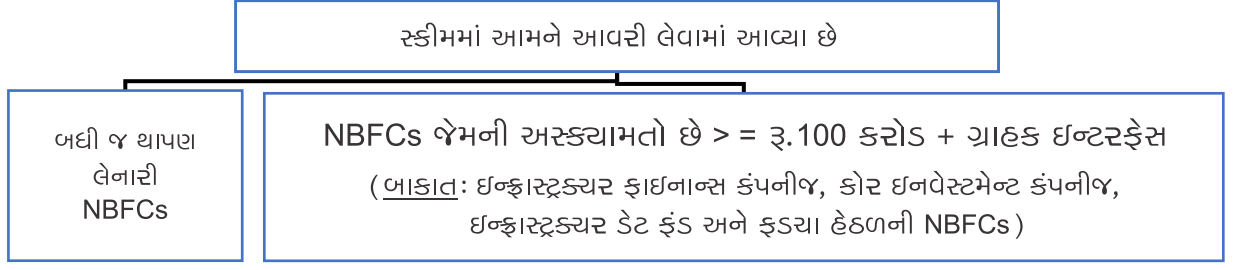


રિઝર્વ બેંક - ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બ્સમેન સ્કીમ, 2021

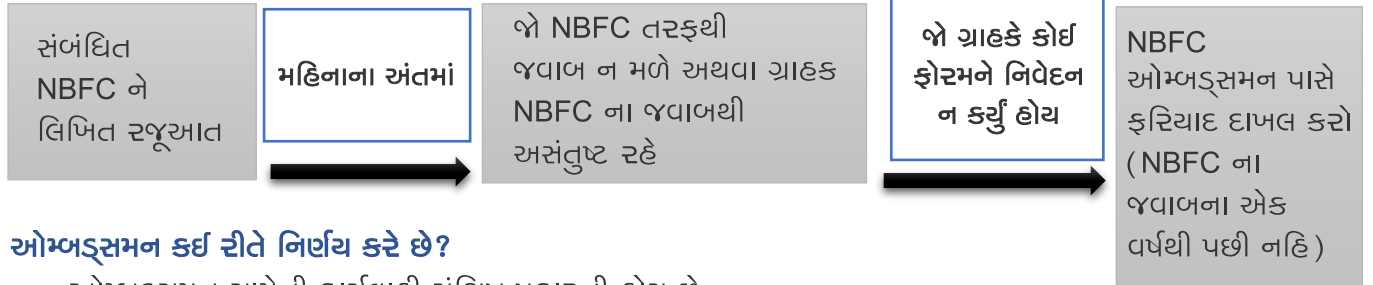
પ્રમુખ આકર્ષણો



ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ 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 વસૂલી માટે નોટિસ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવી નથી
- કરાર/લોન સહમતિ માં પારદર્શકતાની ખાત્રી કરવામાં નિષ્ફળતા
- સિક્યોરિટી/દસ્તાવેજો છોડવામાં નિષ્ફળતા/વિલંબ
- કરાર/લોન સહમતિ માં કાયદેસર રીતે અમલ યોગ્ય સંનિહિત ફરી કબજો લેવાની જોગવાઈ કરવામાં નિષ્ફળતા
- NBFC દ્વારા RBI ના નિદેશોનું પાલન ન કરવું
- ફેર પ્રેક્ટિસેસ કોડ ના માર્ગદર્શક સૂચનોનું પાલન ન કરવું

ગ્રાહક કઈ રીતે ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે?



ઓમ્બ્સમેન કઈ રીતે નિર્ણય કરે છે?

- ઓમ્બ્સમેન સામેની કાર્યવાહી સંક્ષિપ્ત પ્રકારની હોય છે
- સુલેહના માધ્યમથી પતાવટને પ્રોત્સાહન આપે છે → જો ન થાય, ચુકાદો/આદેશ આપી શકે છે

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

હા, જો ઓમ્બ્સમેન નો નિર્ણય અપીલ કરવા યોગ્ય હોય → અપીલ અધિકારી: ડેપુટી ગવર્નર, આરબીઆઈ

નોંધ:

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

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