

એપેન્ડીક્સ એ

**નાન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્શ્યલ કંપનીઝ, 2018 માટે ઑબ્જુસમન સ્કીમ:
મુખ્ય ખૂબીઓ**

નિમ્ન ગ્રાહકોને સ્કીમ આવરી લે છે

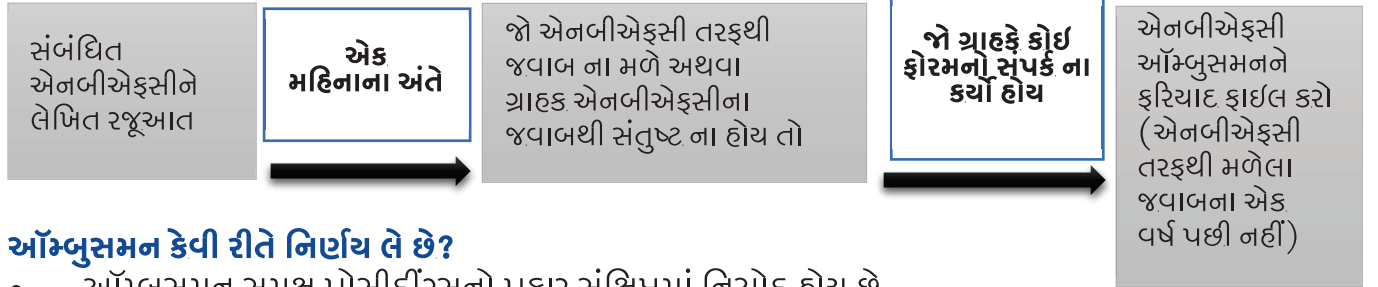
એનબીએફસી
લેતી બધી
ડિપોઝિટ

એસેટ્સ સાઈઝ $\geq 3/100$ કરોડ સાથેની એનબીએફસી + કસ્ટમર ઇન્ટરફેસ
(આમાં સામેલ નથી: ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ફાઇનાન્સ કંપનીઓ, કોર ઇન્વેસ્ટમેન્ટ કંપનીઓ,
ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ડેટ ફંડ અને લિક્વિડેશન હેઠળની એનબીએફસી)

ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ ફાઇલ કરવા માટેના ગ્રાઉન્ડ્સ

- વ્યાજ/ડિપોઝિટ ના ચૂકવવામાં આવે અથવા વિલંબથી ચૂકવવામાં આવે
- ચેક રજૂ ના કરાયો હોય અથવા વિલંબથી રજૂ કરાયો હોય
- લોનની મંજૂરીની રકમ, નિયમો અને શરતો, વ્યાજનો વાર્ષિકીકૃત દર, વગેરે જાણાવવામાં ના આવ્યા હોય
- કરારમાં ચાર્જીસ, લેવી ઑફ ચાર્જીસની સૂચના ના આપવામાં આવી હોય
- કરાર/લોન એગ્રિમેન્ટમાં પારદર્શિતાની ખાતરીમાં નિષ્ફળ થવું
- સીક્યુરિટીટીઝ/દસ્તાવેજોમાં નિષ્ફળ જવું/વિલંબ થવો
- કરાર/લોન એગ્રિમેન્ટમાં કાયદેસર એનફોર્સેબલ બિલ્ટ-ઇન રિપ્રેઝેશન પૂરું પાડવામાં નિષ્ફળતા
- એનબીએફસી દ્વારા આરબીઆઇ નિર્દેશોને નહીં અનુસરવું
- ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડની માર્ગદર્શિકાઓને નહીં અનુસરવું

ગ્રાહક કેવી રીતે ફરિયાદ ફાઇલ કરી શકે છે?



ઑબ્જુસમન કેવી રીતે નિર્ણય લે છે?

- ઑબ્જુસમન સમક્ષ પ્રોસીડીંગ્સનો પ્રકાર સંક્ષિપ્તમાં નિયોડ હોય છે.
- સમાધાન મારફતે પતાવટ કરે છે & જો ના થાય તો અવૉર્ડ/ઑર્ડર જારી કરી શકે છે.

જો ગ્રાહક ઑબ્જુસમનના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ના હોય તો એ અપીલ કરી શકે છે?

જી હા, જો ઑબ્જુસમનનો નિર્ણય અપીલ કરવાને પાત્ર હોય તો અપીલેટ ઑથોરિટી: ડેપ્યુટી ગવર્નર, આરબીઆઇ

નોંધ:

- આ એક ઑલ્ટરનેટ ડિસ્પ્યુટ રિઝોલ્યુશન મેકેનિઝમ છે.
- ગ્રાહક કોઈ પણ તબક્કે નિરાકરણ માટે કોઈ અન્ય અદાલત/ફોરમ/સત્તાવાળાનો સંપર્ક કરવા માટે આઝાદ છે.

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