

## આ નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ માટે ઓમ્બુડ્સમેન સ્કીમ, ૨૦૧૮:

### મુખ્ય વિશેષતાઓ

“કે આઈ એફ એસ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડના ગ્રાહકોને યોજના આવરી લે છે”

\*ભારત રિઝર્વ બેંક દ્વારા આપવામાં આવેલ લોકપાલ યોજનાની નકલ નિરીક્ષણ માટે યોજના હેઠળ નિયુક્ત કંપનીના નોડલ અધિકારી સાથે ઉપલબ્ધ છે.

#### ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ કરવાના આધાર:

- વ્યાજ / ડિપોઝિટ ચૂકવી નથી અથવા વિલંબ સાથે ચૂકવી
- ચેક પ્રસ્તુત કરેલ નથી અથવા વિલંબ સાથે કરવામાં આવે
- મંજૂર થયેલ લોનની રકમ, નિયમો અને શરતો, વાર્ષિક વ્યાજ વગેરે. જાણાવવામાં આવ્યું નથી
- કરારમાં ફેરફારો, ચાર્જની વસૂલાત માટે નોટિસ આપવામાં આવી નથી
- કરાર/લોન કરારમાં પારદર્શિતા જાળવવામાં નિષ્ફળ
- સિક્યોરિટીઝ/દસ્તાવેજો રજૂ કરવામાં નિષ્ફળ/વિલંબ
- કોન્ટ્રાક્ટ/લોન કરાર કાયદેસર રીતે લાગુ પાડવા માટે બિલ્ટ-ઇન રિપોઝિશન આપવામાં નિષ્ફળતા
- એનબીએફસી દ્વારા અનુસરવામાં આવતી આરબીઆઈની સૂચનાઓ અનુસરતા નથી. યોગ્ય પ્રેક્ટિસિસ કોડ પરના માર્ગદર્શિકા અનુસરતા નથી

#### એક ગ્રાહક કેવી રીતે ફરિયાદ ફાઇલ કરી શકે ?

લેખીતમાં સંબંધિત એનબીએફસીને પ્રતિનિધિત્વ	એક મહિનાના અંતે	જો એનબીએફસી તરફથી જવાબ ના મળે અથવા ગ્રાહક એનબીએફસીના જવાબથી અસંતુષ્ટ રહે છે	જો ગ્રાહકે કોઈ ફોરમનો સંપર્ક ના કર્યો હોય	એનબીએફસી ઓમ્બુડ્સમેન સાથે ફરિયાદ નોંધાવી (એનબીએફસીના જવાબ ) (બાદ એક વર્ષ કરતાં વધુ નહીં)
--	-----------------	---	---	--

#### ઓમ્બુડ્સમેન નિર્ણય કેવી રીતે લે છે?

- ઓમ્બુડ્સમેન પહેલાં કાર્યવાહીના પ્રકૃતિ સારાંશ છે
- સમાધાન દ્વારા પતાવટને પ્રોત્સાહન આપે છે -> જો પહોંચવામાં ન આવે તો એવોર્ડ કરે/ ઓર્ડર રજૂ કરી શકાશે

#### શું ગ્રાહક અપીલ કરી શકે છે, જો ઓમ્બુડ્સમેનના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય?

હા, જો ઓમ્બુડ્સમેનનો નિર્ણય અપીલ કરાય તેવું હોય -> એપેલેટ ઓથોરિટી: ડેપ્યુટી ગવર્નર, આરબીઆઈ

#### નોંધ:

- આ એક વૈકલ્પિક વિવાદ ઠરાવ પદ્ધતિ છે
- કોઈ પણ તબક્કે ગ્રાહક કોઈપણ અન્ય અદાલત / ફોરમ / સત્તા નિવારણ માટે સ્વતંત્રતા ધરાવે છે

યોજનાની વધુ માહિતી માટે [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) નો સંદર્ભ લો