

## પરિશિષ્ટ ૧

### આરબીઆઈ ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના, 2021

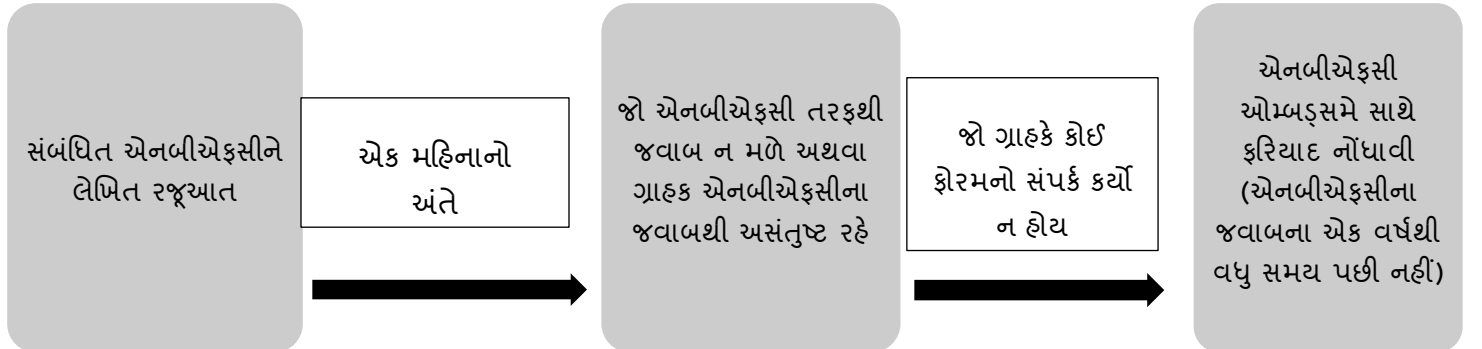
#### મુખ્ય લક્ષણો

#### પી.પી.એલ.આઈ.સી.એ.એ.

તમામ કંપનીઓ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા નિયંત્રિત (એટલે કે, બેંકો / એનબીએફસી / પેમેન્ટ સિસ્ટમ ઓપરેટર્સ) નું નિયમન કર્યું સેવામાં ઉણપ માટે ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ ભરવાના આધારો સેવામાં ઉણપ માટે ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ ભરવાના આધારો:

- વ્યાજ/ડિપોઝિટ ચૂકવવામાં આવતી નથી અથવા વિલંબ થી ચૂકવવા માં આવે છે
- ચેક રજૂ કરવામાં આવ્યો નથી અથવા વિલંબ સાથે કરવામાં આવ્યો છે
- મંજૂર થયેલી લોનની રકમ, નિયમો - શરતો, વાર્ષિક વ્યાજદર વગેરે ની માહિતી આપી નથી.
- કરારમાં ફેરફારો, ચાર્જ વસૂલવા માટે નોટિસ આપવામાં આવી નથી
- કરાર/લોન કરારમાં પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવામાં નિષ્ફળતા
- સિક્યોરિટીઝ/દસ્તાવેજો પ્રકાશન પાડવામાં નિષ્ફળતા /વિલંબ
- કરાર/લોન કરારમાં પુનઃકબજામાં કાયદાકીય રીતે અમલી બનાવવામાં નિષ્ફળતા
- આરબીઆઈના નિર્દેશોનું પાલન એનબીએફસી દ્વારા કરવામાં આવ્યું નથી
- વ્યાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ પર માર્ગદર્શિકાની મંજૂરી નથી

#### ગ્રાહક ફરિયાદ કેવી રીતે નોંધાવી શકે?



#### લોકપાલ નિર્ણય કેવી રીતે લે છે?

લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી સંક્ષિપ્ત પ્રકૃતિની છે

સમાધાન દ્વારા સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપે છે જો પહોંચી ન શકાય તો એવોર્ડ/ઓર્ડર જારી કરી શકે છે

જો કોઈ ગ્રાહક લોકપાલના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો અપીલ કરી શકે છે?

હા, Appellate Authority (આ યોજનાનું સંચાલન કરતા રિઝર્વ બેંકના વિભાગના એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર ઇન ચાર્જ) હોય તો.

નોંધ: આ વૈકલ્પિક વિવાદ નિવારણ વ્યવસ્થા છે. ગ્રાહકને કોઈપણ તબક્કે નિવારણ માટે અન્ય કોઈ કોર્ટ/ફોરમ/ઓથોરિટીનો સંપર્ક કરવાની સ્વતંત્રતા છે

યોજનાની વધુ વિગતો માટે [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) સંદર્ભ આપો