TATA CAPITAL

ટાટા કેપિટલ ફાઈનાન્શિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ

નોન- બેન્કિંગ ફાઈનાન્શિલયલ કંપનીઝ માટે લોકપાલ યોજના, 2018

મુખ્ય વિશિષ્ટતાઓ

યોજના નિમ્નલિખિત ગ્રાહકોને આવરી લે છે

એનબીએફસી જેનો એસેટ્સ આકાર છે >= રૂ. 100 કરોડ + કસ્ટમર ઈન્ટરફેસ
(બાકાત: ફડચા હેઠળની ઈન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ફાઈનાન્સ કંપનીઝ, કોર ઈન્વેસ્ટમેન્ટ કંપનીઝ અને ફડચા હેઠળની એનબીએફસી)

ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરવાના કારણો:

- ચેક અપાયો નહોતો અથવા વિલંબથી અપાયો.
- મંજૂર કરવામાં આવેલી લોનની રકમ, નિયમો અને શરતો, વાર્ષિકીય વ્યાજ દર વગેરેની જાણકારી નહીં આપી.
- કરારમાં ફેરફાર, શુલ્ક લાગુ કરવા માટે સૂચના નહીં આપી.
- કરાર/ લોન કરારમાં પારદર્શકતાની ખાતરી રાખવામાં નિષ્ફળતા.
- સિક્યુરિટીઝ / દસ્તાવેજો જારી કરવામાં નિષ્ફળતા / વિલંબ.
- કરાર / લોન કરારમાં કાનૂની અમલક્ષમ અંતર્ગત પુનઃકબજો પૂરો પાડવામાં નિષ્ફળતા.
- એનબીએફસી દ્વારા પાલન કરવાના આરબીઆઈના નિર્દેશો.
- ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતાની માર્ગદર્શિકાનું પાલન નહીં કરવું.

ગ્રાહક ફરિયાદ કઈ રીતે નોંધાવી શકે

સંબંધિત એનબીએફસીને લેખિતમાં જાણકારી → **એક મહિનાને અંતે** → જો એનબીએફસી પાસેથી જવાબ નહીં મળે અથવા ગ્રાહકને એનબીએફસીના જવાબથી સંતોષ નહીં થાય. → **જો ગ્રાહક કોઈ પણ ફોરમમાં નહીં ગયો હોય** → એનબીએફસી લોકપાલન પાસે ફરિયાદ આપો (એનબીએફસી પાસેથી જવાબ આવ્યા પછી એક વર્ષની અંદર)

લોકપાલ કઈ રીતે નિર્ણય લે છે

- લોકપાલ સમક્ષ કાર્યવાહી સંક્ષિપ્ત પ્રકારની હોય છે
- સુલેહના માધ્યમ થકી પતાવટને પ્રોત્સાહન આપે છે → જો તે શક્ય નહીં બને તો એવોર્ડ /ચૂકાદો આપી શકે છે.

શું ગ્રાહકને લોકપાલના નિર્ણયથી સંતોષ નહીં થાય તો અપીલ કરી શકે

હા, જો લોકપાલનો નિર્ણય અપીલ કરવા યોગ્ય હોય એપેલેટ ઓથોરિટી: ડેપ્યુટી ગવર્નર, આરબીઆઈ.

નોંધ:
- આ વૈકલ્પિક તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થા છે
- ગ્રાહકોને કોઈ પણ તબક્કે નિવારણ માટે કોઈ પણ અન્ય કોર્ટ /ફોરમ /સત્તા પાસે જવાનો અધિકાર છે.

યોજના, કંપની અને ઓમ્બડ્સમેનના નોડલ અધિકારીઓના સંપર્ક માટે અને વધુ વિગતો માટે
www.tatacapital.com જુઓ