

ટાટા કેપિટલ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ

નોન- બેન્કિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઝ માટે લોકપાલ યોજના, 2018

## મુખ્ય વિશિષ્ટતાઓ

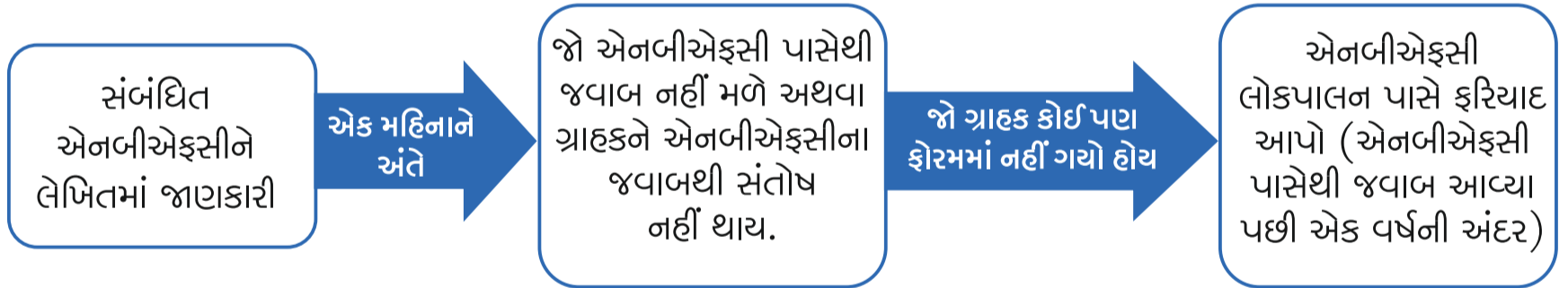
યોજના નિમ્નલિખિત ગ્રાહકોને આવરી લે છે

એનબીએફસી જેનો એસેટ્સ આકાર છે  $\geq$  રૂ. 100 કરોડ + કસ્ટમર ઇન્ટરફેસ  
(બાકાત: ફડયા હેઠળની ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ફાઇનાન્સ કંપનીઝ, કોર ઇન્વેસ્ટમેન્ટ કંપનીઝ અને ફડયા 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



લોકપાલ કઈ રીતે નિર્ણય લે છે

- લોકપાલ સમક્ષ કાર્યવાહી સંક્ષિપ્ત પ્રકારની હોય છે
- સુલેહના માધ્યમ થકી પતાવટને પ્રોત્સાહન આપે છે  $\longrightarrow$  જો તે શક્ય નહીં બને તો એવોર્ડ / ચૂકાદા 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 ઓમ્બ્ડ્સમેનના નોડલ અધિકારીઓના સંપર્ક માટે અને વધુ વિગતો માટે

[www.tatacapital.com](http://www.tatacapital.com) જુઓ