કેપિટલ ઇન્ડિયા ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (સીઆઇએફએલ)

સૌથી અગત્યના નિયમો અને શરતો

લોન પ્રોડક્ટ (મિલકત સામે લોન / સ્વ-બાંધકામ / શિક્ષણ લોન / વ્યક્તિગત લોન / બાકી લોન હસ્તાંતરણ / અન્ય (કૃપા કરીને સ્પષ્ટ કરો) ....)

(ઋણલેનાર/ઓ) અને કેપિટલ ઇન્ડિયા ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (સીઆઇએફએલ)ની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ 701, 7મા માળે, અગ્રવાલ કોર્પોરેટ ટાવર, પ્લોટ નં. 23, ડિસ્ટ્રિક્ટ સેન્ટર, રાજેન્દ્ર પ્લેસ, નવી દિલ્હી – 110 008, વચ્ચે સંમત થયેલા સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો નીચે મુજબ છે.:

1. લોનની રકમ: રૂ................................
2. ગ્રાહકનો ફાળો / માર્જિનઃ રૂ.................................
3. વ્યાજનો પ્રકાર (ફિક્સ્ડ/સેમી ફિક્સ્ડ/ફ્લોટિંગ):
4. હપ્તાના પ્રકારો: માસિક / ત્રિમાસિક / અર્ધવાર્ષિક / એકમુશ્ત ચુકવણી
5. લોનનો સમયગાળોઃ મહિનાઓ/દિવસોમાં
6. લોનનો હેતુ (જે હેતુ માટે લોન મંજૂર કરવામાં આવી છે તેનો ઉલ્લેખ કરો)
7. ફી અને અન્ય ચાર્જીસ

A – ફી અને ચાર્જીસ: - તમામ રકમો જીએસટી/લાગુ પડતા કરવેરાને બાદ કરતા છે, સિવાય કે જ્યારે અહીં ખાસ ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો હોય.

ક્રમાંક	વિષય	લાગૂ પડતી ફી/ ચાર્જ નું નામ	ક્યારે ચૂકવવાપાત્ર	આવૃત્તિ	લાગુ પડતા ચાર્જીસ
1	તમામ પ્રોડક્ટ્સ માટે પ્રોસેસિંગ ફી	પ્રક્રિયા ફી	અરજી વખતે અને/અથવા વિતરણ સમયે	એકવાર	લોનની રકમના 3.00% સુધી (લોગિન ફી બાદ કર્યા પછી વિતરણમાંથી બાદ કરવા, જ્યાં પણ લાગુ પડતું હોય ત્યાં અને ઉત્પાદનના ધોરણો અનુસાર)
2	વૈધાનિક ચાર્જિસ	સીએઆરએસએઆઇ (મૂળ ફાઇલિંગ અને સુધારા માટે)	વિતરણ સમયે	એકવાર	રૂ. 5 લાખ સુધીની લોન માટે – રૂ. 50/- (ફાઇલિંગ / સુધારાદીઠ). રૂ. 5 લાખથી વધુની લોન માટે – રૂ. 100/- (ફાઇલિંગ / સુધારાદીઠ).
3	દંડાત્મક ચાર્જિસ	વિલંબિત ચૂકવણી ચાર્જિસ	ઉપાર્જન પર	માસિક	બાકી નીકળતી રકમ પર વાર્ષિક 36.00%.
4	રેટ સ્વિચ ચાર્જિસ (પગારદાર અને એસઈએનપી માટે)	રૂપાંતરણ ફી	ઘટના	રૂપાંતરણ પર	રૂ. 5000/-
5	ચેક અનાદર ચાર્જ/ એનએસીએચ / ઇસીએસ આદેશનો અસ્વીકાર	વિવિધ રસીદો	ચેક પર /મેન્ડેટ અનાદર	અનાદરની સંખ્યા પર આધારિત	ઇસીએસ/ઓટો ડેબિટ/ એનએસીએચ મેન્ડેટના દરેક ચેક અનાદર /રિજેક્શન માટે રૂ. 500/-

6	દસ્તાવેજોની યાદી (એલઓડી)	વિવિધ રસીદો	ઘટના	માત્ર ગ્રાહકની વિનંતી બાદજ	પ્રતિ કરાર રૂ. 500/- સુધી
7	એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ (એસઓએ)	વિવિધ રસીદો	ઘટના	માત્ર ગ્રાહકની વિનંતી બાદજ	પ્રતિ કરાર રૂ. 500/- સુધી
8	દસ્તાવેજ પુનઃપ્રાપ્તિ ચાર્જિસ (ગ્રાહકની વિનંતી)	વિવિધ રસીદો	ઘટના	માત્ર ગ્રાહકની વિનંતી બાદજ	પ્રતિ વિનંતી રૂ. 2000/-.
9	દસ્તાવેજ પુનઃપ્રાપ્તિ ચાર્જિસ (લોન ક્લોઝર)	વિવિધ રસીદો	લોન બંધ કરવાની ઘટના	લોન બંધ	પ્રતિ વિનંતી રૂ. 1000/-.
10	પીડીસી ચાર્જિસ (ઇસીએસ/એનએસીએચ સિવાયની પુનઃચુકવણીનો માર્ગ)	વિવિધ રસીદો	ઘટના	એક જ વખતનો ચાર્જ	રૂ. 1000/-.
11	અદલાબદલના ચાર્જિસ (ઇસીએસ/ પીડીસીમાં એનએસીએચ)	વિવિધ રસીદો	ઘટના	દરેક વિનંતી પર	રૂ. 500/-
12	લોન રદ કરવાના ચાર્જિસ	રદ કરવાના ચાર્જ	ઘટના	એક જ વખતનો ચાર્જ	પ્રતિ કરાર રૂ. 10000/- પ્રતિ કરાર રૂ. 5000/- (માઇક્રો એલએપી)
13	કલેક્શન / રિકવરી ચાર્જિસ	ચાર્જિસ	ઘટના	-	વાસ્તવિક દીઠ
14	કાનૂની ચાર્જિસ	ચાર્જિસ	ઘટના	-	વાસ્તવિક દીઠ
15	લોન કરારની નકલ માટેના ચાર્જિસ (ડુપ્લિકેટ))	વિવિધ રસીદો	ઘટના	વિનંતી પર	રૂ. 250/-
16	ક્રેડિટ લાઇફ અને જનરલ ઇન્શ્યોરન્સ માટે વધારાની પ્રોસેસિંગ ફી	એડમિન ફીઝ	વિતરણ સમયે	જો લાગુ પડતું હોય તો	રૂ. 2000/- સુધીનું
17	ક્રેડિટ લાઇફ અને જનરલ ઇન્શ્યોરન્સ માટે દસ્તાવેજના ચાર્જિસ	એડમિન ફીઝ	વિતરણમાંથી બાદ કરવા માટે	એકવાર	રૂ. 2000/- (જીએસટી સહિત) (માત્ર માઇક્રો એલએપી માટે)
18	આરસીયુ ચાર્જીસ	ચાર્જિસ	વિતરણમાંથી બાદ કરવા માટે	એકવાર	રૂ. 600/- (જીએસટી સહિત) (ફક્ત માઇક્રો એલએપી માટે)
19	કાનૂની અને ટેકનિકલ ચાર્જિસ	ચાર્જિસ	વિતરણમાંથી બાદ કરવા માટે	એકવાર	રૂ. 6000/- (જીએસટી સહિત) (ઓન્લી માઇક્રો એલએપી)
20	વધારાની મિલકત માટે કાનૂની અને ટેકનિકલ ચાર્જિસ	ચાર્જિસ	અરજી પર	એકવાર	રૂ. 3000/- (જીએસટી સહિત) (ફક્ત માઇક્રો એલએપી માટે)
21	લોગઇન ફી અને અન્ય ચાર્જિસ	લોગઇન ફી અને અન્ય ચાર્જિસ	અરજી પર	એકવાર	રૂ. 5900/- સુધી (જીએસટી સહિત)
22	સ્ટેમ્પ પેપર	સ્ટેમ્પ પેપર	ઘટના	એકવાર	વાસ્તવિક દીઠ
23	પુનઃચુકવણીનો શિડ્યુલ ચાર્જ (ડુપ્લિકેટ)	વિવિધ રસીદો	ઘટના	દરેક વિનંતી પર	રૂ. 200/-
24	ડુપ્લિકેટ એનઓસી ચાર્જ	વિવિધ રસીદો	ઘટના	દરેક વિનંતી પર	રૂ. 200/-
25	ફોરક્લોઝર લેટર ચાર્જ	વિવિધ રસીદો	ઘટના	દરેક વિનંતી પર	રૂ. 200/-

B – પૂર્વ-ચૂકવણી અને ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ.

દરનું વર્ણન	સમજૂતીમાં પક્ષકાર	ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ*		આંશિક પૂર્વચુકવણીના ચાર્જિસ
		પોતાનાં ભંડોળ દ્વારા બંધ કરવું	બાકી લોન હસ્તાંતરણ દ્વારા બંધ કરવું	પોતાનાં ભંડોળ દ્વારા બંધ કરવું
a. ફ્લોટિંગ રેટ યોજના (વ્યાપાર સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે)	બધી વ્યક્તિઓ	ચાર્જ નથી	ચાર્જ નથી	ચાર્જ નથી
	પ્રાથમિક અરજદાર બિન વ્યક્તિગત	5%	5%	પ્રિપેઇડ રકમ પર 5% મુદ્દલ બાકી રહેલી મુદ્રા ના 25% થી વધુ
b. ફ્લોટિંગ રેટ યોજના 1 જાન્યુઆરી, 2026ના રોજ અથવા ત્યારબાદ મંજૂર કરાયેલા, રૂ. 50 લાખ સુધીના ઋણ માટે (વ્યાપારી હેતુઓ માટે)	વ્યક્તિગત + બિન વ્યક્તિગત (MSEs)	ચાર્જ નથી	ચાર્જ નથી	ચાર્જ નથી
c. ફ્લોટિંગ રેટ યોજના - a અને b સિવાય (વ્યાપારી હેતુઓ માટે)	વ્યક્તિગત/ બિન વ્યક્તિગત	5%	5%	પ્રિપેઇડ રકમ પર 5% મુદ્દલ બાકી રહેલી મુદ્રા ના 25% થી વધુ
ફિક્સ્ડ રેટ સ્કીમ્સ	વ્યક્તિગત/ બિન વ્યક્તિગત	5%	5%	પ્રિપેઇડ રકમ પર 5% મુદ્દલ બાકી રહેલી મુદ્રા ના 25% થી વધુ

*સેમી-ફિક્સ્ડ લોન (પ્રારંભિક સમયગાળા માટે નિશ્ચિત અને પછી ફ્લોટિંગ) ના કિસ્સામાં, ફોરક્લોઝર / આંશિક ચુકવણીના ધોરણો દિવસ મુજબ લોનની સ્થિતિ (ફિક્સ્ડ / ફ્લોટિંગ) અનુસાર લાગુ પડશે.
*(એક પણ બિન-વ્યક્તિગત અને નિશ્ચિત દર યોજના) લોનના ફોરક્લોઝરના કિસ્સામાં, સૂચિત ફોરક્લોઝરની તારીખથી અગાઉના 12 (બાર) મહિનામાં પ્રિપેઇડ કરવામાં આવેલી કોઈ પણ મુદ્દલ પૂર્વ-ચૂકવણી રકમમાં ચાર્જિસ હશે, સેંકશન લેટરમાં સ્પષ્ટ કર્યા મુજબ, અગાઉના 12 (બાર) મહિના દરમિયાન પૂર્વ-ચૂકવણી થયેલી તમામ મુદ્દલ રકમ અને ફોરક્લોઝર રકમ પર.
*ડિજિટલ ધિરાણ માટે ફોરક્લોઝર ચાર્જ લોનની રકમ પર 4% છે.
* MSEનો અર્થ માઇક્રો અને સ્મોલ એન્ટરપ્રાઇઝિસ (MSEs) થાય છે, જેમની વ્યાખ્યા માઇક્રો, સ્મોલ અને મિડિયમ એન્ટરપ્રાઇઝિસ ડેવલપમેન્ટ (MSMED) અધિનિયમ, 2006માં કરવામાં આવી છે.

C – લોનના વિતરણ માટેની શરતો.

આ માટે કૃપા કરીને લોન કરાર અને મંજૂરી પત્રનો સંદર્ભ લો. ઉપરોક્ત ચાર્જિસ લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત ચાર્જિસને વટાવી દે છે.

D – વધારાના બાકી લેણાંની કાયદેસર વસૂલાત માટે અનુસરવાની સંક્ષિપ્ત પ્રક્રિયા.

1. જો ડિફોલ્ટ્સની એક અથવા વધુ ઘટનાઓ બની હશે, તો, ધીરનાર, ઋણલેનારને લેખિત નોટિસ દ્વારા, મુદ્દલ અને લોન પરના તમામ સંચિત વ્યાજ અને ચાર્જિસની જાહેરાત કરી શકે છે, જે કરાર હેઠળ અથવા તેના સંદર્ભમાં ઋણલેનાર દ્વારા ચૂકવવાપાત્ર હોઈ શકે છે અને/ અથવા અન્ય કોઈ કરાર, ઋણલેનાર અને ધિરાણકર્તા વચ્ચે ટકી રહેલા દસ્તાવેજો, તેમજ અન્ય તમામ ચાર્જિસ અને બાકી લેણાં માન્ય રહેશે અને આવી જાહેરાત બાદ તે તાત્કાલિક મળવાપાત્ર અને ચૂકવવાપાત્ર બની જશે અને કરારમાં અથવા અન્ય કોઈ કરાર કે દસ્તાવેજોમાં તેનાથી વિપરીત કોઈ પણ બાબત હોવા છતાં લોન તથા અન્ય કોઈ પણ લોનના સંબંધમાં જામીનગીરીનો અમલ થઈ શકશે. ડિફોલ્ટની કોઈ પણ ઘટના બને ત્યારે ધિરાણકર્તાને અન્ય તમામ ચાર્જિસ અને વ્યાજ સાથે લોનની સંપૂર્ણ બાકી રકમ પાછી મેળવવાનો અધિકાર રહેશે અને ઋણલેનાર, સહ-ઋણલેનાર, ગેરેન્ટર કોઈ પણ જાતની ઢીલાશ કે વિરોધ વિના આવી લોનની રકમ તાત્કાલિક ચૂકવવા માટે જવાબદાર રહેશે.

2. જો ડિફોલ્ટની કોઈ પણ ઘટના અથવા કોઈ પણ ઘટના, જે નોટિસ અથવા સમય અથવા બંને પછી, ડિફોલ્ટની ઘટનાની રચના કરે છે, તો ઋણલેનાર તરત જ ધિરાણકર્તાને લેખિતમાં તેની નોટિસ આપશે, જેમાં ડિફોલ્ટની ઘટનાનો અથવા આવી અન્ય ઘટનાનો ઉલ્લેખ કરવાનો રહેશે.
3. ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં, ધિરાણકર્તાને યોગ્ય લાગે તે રીતે, કોઈ પણ વ્યક્તિ અથવા વ્યક્તિઓ સાથે, જે રીતે તે યોગ્ય લાગે તે રીતે, ઋણલેનારની મિલકત અને / અથવા કાર્યસ્થળની મુલાકાત લેવા સહિત પરંતુ મર્યાદિત ન હોય તેવી ડિફોલ્ટ રકમની કાયદેસર વસૂલાત માં આવી વ્યક્તિ અથવા વ્યક્તિઓની સહાય પ્રાપ્ત કરવાના દૃષ્ટિકોણથી વાતચીત કરવાનો હકદાર રહેશે..
4. ધિરાણકર્તા લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત તેના તમામ અધિકારોનો ઉપયોગ કરવા અને ઋણલેનાર અને ધિરાણકર્તા વચ્ચે અમલમાં મુકાયેલા અન્ય સંબંધિત દસ્તાવેજોનો ઉપયોગ કરવા માટે હકદાર રહેશે.

સિક્યોરિટાઇઝેશન એન્ડ રિકન્સ્ટ્રક્શન ઓફ ફાઇનાન્સિયલ એસેટ્સ એન્ડ એન્ફોર્સમેન્ટ ઓફ સિક્યુરિટી ઇન્ટરેસ્ટ એક્ટ, 2002 (એસએઆરએફએઇએસઆઇ એક્ટ) અથવા અન્ય કોઇ કાયદા હેઠળ નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અનુસાર ગીરો/સિક્યોરિટીઝના અમલની રિકવરી પ્રક્રિયા, જેમાં ગીરો મૂકવામાં આવેલી મિલકતનો કબજો લેવાનો અને વેચાણ કરવાનો સમાવેશ થાય છે પરંતુ તે પૂરતો મર્યાદિત નથી, તેનું સંપૂર્ણ પાલન સંબંધિત કાયદા હેઠળ નિર્ધારિત નિર્દેશો હેઠળ કરવામાં આવે છે. નેગોશિયેબલ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ એક્ટ, સિવિલ સ્યુટ, સરફેસી એક્ટ વગેરે જેવા વિવિધ કાનૂની સાધનો દ્વારા બાકી નીકળતી રકમની કાયદેસર વસૂલાત માટે યોગ્ય કાનૂની પગલાં હાથ ધરતાં અગાઉ ગ્રાહકો/ગ્રાહકોને માહિતી/રિમાઇન્ડર્સ/નોટિસ્સ(ઓ) આપવામાં આવે છે.

<u>E – ગ્રાહક સેવા</u>

શાખાની મુલાકાતનો સમય	સોમવારથી શુક્રવાર સવારે 10:00 વાગ્યાથી સાંજે 6:30 વાગ્યા સુધી (શનિવાર, રવિવાર અને જાહેર રજાના દિવસે બંધ)
ગ્રાહક સેવા સંપર્ક વિગતો	wecare@capitalindia.com હેલ્પ લાઇન નં. 022- 45036000

<u>F – ગ્રાહકો દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા:</u>

જે ગ્રાહકો ફરિયાદ દાખલ કરવા માગે છે, તેમણે નીચેની રીતે તે ફાઇલ કરવાની રહેશે:

લેવલ– 1:
જે ગ્રાહકો ફરિયાદ નોંધાવવાનો ઇરાદો ધરાવે છે, તેઓ કંપનીના કોઈ પણ કામકાજના દિવસે સવારે 10:00થી સાંજના 6:30 દરમિયાન નીચેની કોઈ પણ ચેનલનો ઉપયોગ કરીને અને આવી ફરિયાદના સંબંધમાં સંપૂર્ણ વિગતો રજૂ કરીને તેમની ફરિયાદ કંપની સમક્ષ દાખલ કરી શકે છે.:

a. ફરિયાદ રજિસ્ટર/ફરિયાદ બોક્સમાં ફરિયાદની નોંધણી કરાવો, જે કંપનીની તમામ પ્રાદેશિક/શાખા કચેરીઓમાં ઉપલબ્ધ હોય;
b. wecare@capitalindia.com પર ઈ-મેઈલ કરો
c. કંપનીના સમર્પિત ગ્રાહક સેવા હેલ્પલાઇન નંબર 022-45036000 પર કોલ કરો. અથવા
d નીચે જણાવેલા સરનામે કંપનીને લખો:
   કેપિટલ ઇન્ડિયા ફાઇનાન્સ લિમિટેડ
   લેવલ -૨૦ બિરલા ઓરોરા,
   ડૉ. એની બેસન્ટ રોડ,
   વરલી, મુંબઈ,
   મહારાષ્ટ્ર - ૪૦૦૦૩૦

લેવલ - 2:
જો, ફરિયાદ દાખલ થયાની તારીખથી કામકાજના 7 (સાત) દિવસોની અંદર ફરિયાદનો ઉકેલ ન આવે અથવા તો ગ્રાહક લેવલ -1 પર પૂરા પાડવામાં આવેલા પ્રતિસાદ કે ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોય તેવા કિસ્સામાં ગ્રાહક grievance@capitalindia.com ખાતે લેખિતમાં કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને ફરિયાદ પહોંચાડી શકે છે. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો કંપનીની તમામ પ્રાદેશિક અને શાખા કચેરીઓમાં ઉપલબ્ધ છે.

એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ:

લેવલ 1:

ગ્રાહકને કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી દ્વારા માધ્યમિક સ્તરે પૂરા પાડવામાં આવેલા પ્રત્યુત્તર કે ઠરાવથી સંતોષ ન હોય તેવા કિસ્સામાં, અથવા તો કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી દ્વારા ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી કામકાજના 14 (ચૌદ) દિવસોની અંદર ફરિયાદનો ઉકેલ આવતો નથી તો, ગ્રાહક પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરને અપીલ કરી શકે છે.

કંપનીએ ઓમ્બડ્સમેન યોજના 2018ની કલમ 15 (3), પ્રકરણ 4ના સંદર્ભમાં વિવિધ સ્થળોએ પ્રિન્સિપલ નોડલ અધિકારીઓની નિમણૂક કરી છે અને કંપનીના રાજ્યવાર નોડલ અધિકારીઓની યાદી કંપનીની વેબસાઇટ પર અને શાખાઓ પર ડિસ્પ્લે મારફતે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે..

લેવલ 2:

જો, એનબીએફસી સંબંધિત ફરિયાદો માટે ગ્રાહક તેને પૂરા પાડવામાં આવેલા પ્રતિસાદ કે ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા તો ફરિયાદની તારીખથી 21 (એકવીસ) કાર્યકારી દિવસોના સમયગાળામાં પણ ફરિયાદનો ઉકેલ ન આવે તો ગ્રાહક રિઝર્વ બેંક ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેનને નીચેની રીતે અપીલ કરી શકે છેઃ

1. ઓનલાઈન – આરબીઆઈના સીએમએસ પોર્ટલ https://cms.rbi.org.in પર છે.
2. સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, ચોથો માળ, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, સેક્ટર -17, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, ચંદીગઢ - 160017" ને લેખિત ફરિયાદ (પત્ર / પોસ્ટ) દ્વારા મોકલી શકાય છે.
3. સંપૂર્ણ વિગતો સાથેની ફરિયાદો ઇમેઇલ (crpc@rbi.org.in) દ્વારા મોકલી શકાય છે.

ફરિયાદીએ નીચેની લઘુત્તમ વિગતો પૂરી પાડવી જરૂરી છે:

1. ફરિયાદીનું નામ, ઉંમર અને લિંગ;
2. વ્યક્તિગત ઇ-મેઇલ આઇડી, મોબાઇલ નંબર (નોટિફિકેશન મેળવવા માટે ફરજિયાત), અને લેન્ડલાઇન નંબર (જો ઉપલબ્ધ હોય તો) સાથે ફરિયાદીનું સંપૂર્ણ પોસ્ટલ એડ્રેસ;
3. જેની સામે ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવી હોય તે આરઈની શાખા કે કચેરીનું નામ અને સરનામું;
4. ફરિયાદના કારણની સંપૂર્ણ હકીકતો, જેમાં ટ્રાન્ઝેક્શનની તારીખ અને વિગતો, ફરિયાદીના એકાઉન્ટ નંબરની વિગતો, ડેબિટ કાર્ડ અથવા ક્રેડિટ કાર્ડ નંબર વગેરે જ્યાં સુધી કે તે ફરિયાદની વિષય વસ્તુ સાથે સંબંધિત છે ત્યાં સુધી નો સમાવેશ થાય;
5. ફરિયાદના નિવારણ માટે આરઇને સુપરત કરેલી રજૂઆતની તારીખ અને વિગતો અને આરઇમાંથી પ્રાપ્ત થયેલ જવાબ, જો કોઈ હોય તો;
6. ફરિયાદીને થયેલા નુકસાનની પ્રકૃતિ અને હદ; અને
7. માંગેલી રાહત; સાથે
8. આરબી-આઇઓએસ 2021ની કલમ 10 મુજબ ફરિયાદ બિન-જાળવણીને પાત્ર નથી તેવી જાહેરાત.

નોંધ: ફરિયાદીએ ફરિયાદની સાથે સાથે ફરિયાદને ટેકો આપતા સંબંધિત દસ્તાવેજોની નકલો રજૂ કરવાની રહેશે..

એનબીએફસી ઓમ્બડ્સમેનનું સરનામું	
C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, આર.બી.આઈ. ભાયખલા ઓફિસ બિલ્ડિંગ, ઓ.પી.પી. મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલ્વે સ્ટેશન, ભાયખલા, મુંબઈ - 400 008 એસટીડી કોડઃ 022 ટેલિફોન નંબર : 2300 1280 ફેક્સ નંબર : 23022024 ઈ-મેઈલ: nbfcomumbai@rbi.org.in	C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, સંસદ માર્ગ, નવી દિલ્હી – 110001 એસટીડી કોડ: 011 ટેલી નં.23724856 ફેક્સ નંબર 23725218 - 19 ઈ-મેઈલ: nbfconewdelhi@rbi.org.in
C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ફોર્ટ ગ્લેસીસ, ચેન્નઈ 600 001 એસટીડી કોડ: 044 ટેલિફોન નંબર : 25395964	C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા 15, નેતાજી સુભાષ રોડ કોલકાતા- 700 001 એસટીડી કોડ: 033 ટેલિફોન નંબર : 22310217

ફેક્સ નંબર : 25395488 ઈ-મેઈલ : cms.nbfcochennai@rbi.org.in	ફેક્સ નંબર : 22305899 ઈ-મેઈલ : cms.nbfcokolkata@rbi.org.in