

शिकायत निवारण योजना एवं नॉन-बैंकिंग वित्तीय कंपनीओं के लिए लोकपाल योजना, २०१८ की मुख्य विशेषताएं

ग्राहक उसकी शिकायत ईमेल द्वारा दर्ज कर सकता है या ग्राहक शिकायत निवारण नीति के मार्गदर्शी तत्वों के अनुसार लिखित रूप से भेज सकता है।

कार्यवाही की प्रगति निम्ननुसार:

चरण १:

कंपनी के ग्राहक सेवा सहायकों द्वारा विहित समय में दिये गये प्रस्ताव के बारे में अगर ग्राहक संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक निम्न स्वरूप न्याय की मांग कर सकता है।

अध्यक्ष — ग्राहक शिकायत निवारण समिती

लक्षवेध: श्री. मकरंद पाटणकर
नीलकंठ कॉर्पोरेट आयटी पार्क, ३११/३१२, तिसरी मंजिल
किरोल रोड, विद्याविहार (प.), मुंबई ४०००८६
दूरध्वनी क्र.: ०२२ ६२५१४६४६
ईमेल: niyogin.compliance@niyogin.in

चरण २:

शिकायत निवारण अधिकारी

श्री. पराग चोपडे — अध्यक्ष व मुख्य जोखिम अधिकारी
नीलकंठ कॉर्पोरेट आयटी पार्क, ३११/३१२, तिसरी मंजिल
किरोल रोड, विद्याविहार (प.), मुंबई ४०००८६
दूरध्वनी क्र.: ०२२ ६२५१४६४६
ईमेल: parag.chopde@niyogin.in

इस संदर्भ में आपके इस पूर्व किये गये पत्राचार का संदर्भ दीजिए

चरण ३:

अगर एक महिने के भीतर परिवाद / शिकायत का निवारण न हुआ तो कंपनी का पंजीकृत कार्यालय जिसके अधिकार क्षेत्र में आता है, उस आरबीआय के नॉन बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के मुख्य अधिकारी से ग्राहक अपील कर सकता है। डीएनबीएस का विवरण निम्नस्वरूप:

नॉन बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग

रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया

मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय
तीसरी मंजिल, आरबीआय बिल्डींग
मुंबई सेन्ट्रल रेलवे स्टेशन के सामने
भायखला, मुंबई ४००००८
दूरध्वनी क्र. ०२२ २३०८ ४१२१
फक्स क्र. ०२२ २३०२ २०११

Email: dnbsmro@rbi.org.in

वैकल्पिक रूप से अगर कंपनी की तरफ से एक महिने के भीतर जवाब प्राप्त नहीं होता है या अगर एनबीएफसी की प्रतिक्रिया से ग्राहक असंतुष्ट है (+) अगर ग्राहक द्वारा किसी भी मंच से संपर्क नहीं किया गया है, तो ग्राहक एनबीएफसी लोकपाल से शिकायत दर्ज कर सकता है (एनबीएफसी द्वारा जवाब प्राप्ति से एक वर्ष के भीतर)

| | |
|--|--|
| उपयोगिता | सभी नॉन-बैंकींग वित्तीय संस्था ('एनबीएफसी') जिनकी मिलकीयत का मूल्य = रु.१०० करोड से अधिक है एवं जिनकी ग्राहक इन्टरफेस में इनफ्रास्ट्रक्चर फायनान्स कंपनियों, कोअर इनव्हेस्टमेन्ट कंपनियों, इनफ्रास्ट्रक्चर डेट फंड एवं अवसायन अंतर्गत एनबीएफसी अपवर्जित है। |
| प्रयोजन | वैकल्पिक विवाद निवारण तंत्र |
| ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने की वजह | <ul style="list-style-type: none"> — ब्याज/जमा राशि का भुगतान नहीं किया गया या विलंब से किया गया — चेक पेश नहीं किया गया या विलंब से पेश किया गया — ऋण मंजूरी की रकम, नियम एवं शर्तें, ब्याज दर का वार्षिक परिगणन आदि की जानकारी नहीं दी गयी — करार पत्र में परिवर्तन, लगाया गया शुल्क के बारे में सूचना नहीं दी गयी — अनुबंध / ऋण करारपत्र में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में कसूर — प्रतिभूति / दस्तावेज रिलीज करने में कसूर / विलंब — अनुबंध / ऋण करारपत्र में विधिवत् प्रवर्तनीय समावेशक पुनराधिकार उपलब्ध करने में कसूर — एनबीएफसी द्वारा आरबीआय के निर्देशों का पालन नहीं किया गया — उचित व्यवहार संहिता मार्गदर्शी तत्वों का पालन नहीं किया जाता है |
| ग्राहक किस प्रकार से शिकायत दर्ज कर सकता है? | <ol style="list-style-type: none"> १. कंपनी को लिखित प्रस्तुति पत्र २. अगर एक महिने के अंत में: <ul style="list-style-type: none"> अ. कंपनी की तरफ से जवाब नहीं आता है या कंपनी द्वारा दिये गये जवाब पर ग्राहक संतुष्ट नहीं है तथा; ब. ग्राहक द्वारा किसी भी मंच से संपर्क नहीं किया गया है; ३. ग्राहक एनबीएफसी लोकपाल से शिकायत दर्ज कर सकता है (कंपनी द्वारा दिये गये जवाब से एक वर्ष के भीतर) |
| लोकपाल किस तरह से फैसला करते हैं | <ul style="list-style-type: none"> — लोकपाल के सामने कार्यवाही संक्षिप्त रूप से होती है — वे सुलह के माध्यम से समझौता करने को बढावा देते हैं → समझौता न होने पर वे अधिनिर्णय / आदेश जारी करते हैं |
| कंपनी के नोडल अधिकारी का विवरण | <p>श्री. हिमांशु राजपाल — प्रेसिडेंट एवं चीफ बिज़िनेस ऑफिसर प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर / नोडल ऑफिसर नीलकंठ कॉर्पोरेट आयटी पार्क, ३११/३१२, तीसरी मंज़िल किरोल रोड, विद्याविहार (प.), मुंबई ४०००८६ Email: himanshu.rajpai@niyogin.in संपर्क: ०२२-६२५१४६४६</p> |
| लोकपाल का विवरण | अनुलग्नक 'ए' नुसार |

योजना के संबंध में अधिक जानकारी के लिए www.niyogin.com पर संपर्क करें

नियोजिन

अनुलग्नक 'ए'

एनबीएफसी लोकपाल का पता एवं कार्यक्षेत्र

| अनु. क्र. | केंद्र | लोकपाल के कार्यालय का पता एवं क्षेत्र | कार्यक्षेत्र |
|-----------|-----------|---|--|
| १ | चेन्नई | द्वारा: रिझर्व बैंक ऑफ इंडिया फोर्ट ग्लासिस चेन्नई ६०० ००१ एसटीडी कोड: ०४४ दूरध्वनी क्र.: २५३९५९६४ फैक्स क्र.: २५३९५४८८ Email: nbfcchennai@rbi.org.in | तामिल नाडू, अंदमान तथा निकोबार द्वीप समुह, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश, तेलंगणा, केरल, लक्षद्वीप केंद्र शासित प्रदेश तथा पॉण्डिचरी केंद्र शासित प्रदेश |
| २ | मुंबई | द्वारा: रिझर्व बैंक ऑफ इंडिया आरबीआय भायखला ऑफिस बिल्डींग, मुंबई सेन्ट्रल रेलवे स्टेशन के सामने भायखला, मुंबई ४०० ००८ एसटीडी कोड: ०२२ दूरध्वनी क्र.: २३०२८१४० फैक्स क्र.: २३०२२०२४ Email: nbfc Mumbai@rbi.org.in | महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ़, दाद्रा एवं नगर हवेली, दमण एवं दिव केंद्र शासित प्रदेश |
| ३ | नई दिल्ली | द्वारा: रिझर्व बैंक ऑफ इंडिया संसद मार्ग, नई दिल्ली ११०००१ एसटीडी कोड: ०११ दूरध्वनी क्र.: २३७२४८५६ फैक्स क्र.: २३७२५२१८-१९ Email: nbfcnewdelhi@rbi.org.in | दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरयाणा, पंजाब, चंदिगढ़ केंद्र शासित प्रदेश, हिमाचल प्रदेश, तथा राजस्थान आणि जम्मू तथा काश्मिर राज्य |
| ४ | कोलकाता | द्वारा: रिझर्व बैंक ऑफ इंडिया १५, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता ७०० ००१ एसटीडी कोड: ०३३ दूरध्वनी क्र.: २२३०४९८२ फैक्स क्र.: २२३०५८९९ Email: nbfc Kolkata@rbi.org.in | पश्चिम बंगाल, सिक्कीम, ओरिसा, असाम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपूर, मेघालय, मिझोराम, नागालैंड, त्रिपुरा, बिहार आणि झारखंड |