

तक्रार निवारण यंत्रणा आणि नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, २०१८ ची ठळक वैशिष्ट्ये

ग्राहक त्यांची तक्रार ईमेल द्वारे दाखल करू शकतो किंवा ग्राहक तक्रार निवारण धोरणामधील मार्गदर्शी सूचनांप्रमाणे लिहून कळवू शकतो.

कार्यवाहीची प्रगति पुढीलप्रमाणे:

टप्पा १:

कंपनीच्या ग्राहक सेवा सहायकांनी विहित वेळेमध्ये दिलेल्या ठरावाबाबत जर ग्राहक समाधानी नसेल, तर ग्राहक प्रकरणाची दाद पुढीलप्रमाणे मागू शकतो:

अध्यक्ष — ग्राहक तक्रार निवारण समिती

लक्षवेध: श्री. मकरंद पाटणकर

नीलकंठ कॉर्पोरेट आयटी पार्क, ३११/३१२, तिसरा मजला

किरोल रोड, विद्याविहार (प.), मुंबई ४०००८६

दूरध्वनी क्र.: ०२२ ६२५१४६४६

ईमेल: niyogin.compliance@niyogin.in

टप्पा २:

तक्रार निवारण अधिकारी

श्री. पराग चोपडे — अध्यक्ष व मुख्य जोखिम अधिकारी

नीलकंठ कॉर्पोरेट आयटी पार्क, ३११/३१२, तिसरा मजला

किरोल रोड, विद्याविहार (प.), मुंबई ४०००८६

दूरध्वनी क्र.: ०२२ ६२५१४६४६

ईमेल: niyogin.compliance@niyogin.in

याबाबत आपल्या पूर्वीच्या पत्रव्यवहाराचा संदर्भ द्यावा.

टप्पा ३:

जर एका महिन्याच्या आत परिवाद / तक्रारीचे निवारण न झाल्यास, कंपनीचे नोंदणीकृत कार्यालय ज्यांच्या अखत्यारीत येते, त्या आरबीआय च्या नॉन बँकिंग पर्यवेक्षण विभागाच्या क्षेत्रीय कार्यालयाच्या मुख्य अधिकाऱ्याकडे ग्राहक अपील करू शकेल. डीएनबीएस च्या तपशील पुढीलप्रमाणे:

नॉन बँकींग पर्यवेक्षण विभाग

रिझर्व बँक ऑफ इंडिया

मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय

तिसरा मजला, आरबीआय बिल्डींग

मुंबई सेन्ट्रल रेलवे स्टेशनच्या समोर

भायखळा, मुंबई ४००००८

दूरध्वनी क्र. ०२२ २३०८ ४१२१

फक्स क्र. ०२२ २३०२ २०११

Email: dnbsmro@rbi.org.in

पर्यायाने, जर कंपनीकडून एका महिन्याच्या आत उत्तर प्राप्त झाले नाही किंवा जर एनबीएफसीच्या प्रतिक्रियेवर ग्राहक असंतुष्ट असल्यास (+) जर ग्राहकाने कोणत्याही मंचाशी संपर्क साधलेला नसेल, तर ग्राहक एनबीएफसी लोकपालाकडे तक्रार दाखल करू शकतो (एनबीएफसी कडून उत्तर प्राप्त झाल्यापासून एका वर्षाच्या आत)

उपयोगिता	सर्व नॉन-बॅंकींग वित्तीय संस्था ("एनबीएफसी") ज्यांच्या मालमत्तेचे मूल्य = रु.१०० कोटीपेक्षा अधिक आहे आणि ज्यांच्या संपर्क यंत्रणेमध्ये इनफ्रास्ट्रक्चर फायनान्स कंपनी, कोअर इनव्हेस्टमेन्ट कंपनी, इनफ्रास्ट्रक्चर डेट फंड आणि अवसायनांतर्गत असलेल्या एनबीएफसी या अपवर्जित आहेत.
प्रयोजन	पर्यायी विवाद निवारण यंत्रणा
ग्राहकाद्वारे तक्रार दाखल करण्याची कारणे	<ul style="list-style-type: none"> — व्याज/ठेव अदा केलेली नाही किंवा विलंबाने केली — चेक सादर केला नाही किंवा विलंबाने केला — कर्ज मंजूरीची रक्कम, अटी आणि शर्ती, व्याजाच्या दराचे वार्षिक परिगणन इत्यादि कळवले नाही. — करारपत्रातील बदल, शुल्काची आकारणी याबद्दल सूचना दिलेली नाही. — अनुबंध/कर्ज करारपत्रामध्ये पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यामध्ये कसूर — प्रतिभूति / दस्तऐवज रिलीज करण्यामध्ये कसूर / विलंब — अनुबंध / कर्ज करारपत्रामध्ये विधिवत् प्रवर्तनीय समावेशक पुनराधिकार उपलब्ध करण्यामध्ये कसूर — एनबीएफसी द्वारे आरबीआय च्या निर्देशांचे पालन केले गेले नाही — उचित प्रथा संहितेच्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले जात नाही.
ग्राहक कशा प्रकारे तक्रार दाखल करू शकतो?	<ol style="list-style-type: none"> १. कंपनीस लेखी निवेदन २. जर एका महिन्याच्या शेवटी: <ul style="list-style-type: none"> अ. कंपनीकडून उत्तर न आल्यास किंवा कंपनीने दिलेल्या उत्तरावर ग्राहक असमाधानी असल्यास आणि; ब. ग्राहकाने कोणत्याही मंचाशी संपर्क साधलेल्या नसल्यास; ३. ग्राहकास एनबीएफसी लोकपालाकडे तक्रार दाखल करता येईल (कंपनीने उत्तर दिल्यापासून एका वर्षाच्या आत)
लोकपाल कशा रितीने निर्णय घेतात	<ul style="list-style-type: none"> — लोकपालाच्या समोरील कामकाज हे संक्षिप्त स्वरूपाचे असते. — वाटाघाटीद्वारे तडजोड करण्यास प्रवृत्त करतात → जर तडजोड झाली नाही तर निवाडा/आदेश जारी करतात.
कंपनीच्या नोडल अधिकाऱ्याचा तपशील	<p>श्री. हिमांशु राजपाल – प्रेसिडेंट आणि चीफ बिझिनेस ऑफिसर प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर / नोडल ऑफिसर नीलकंठ कॉर्पोरेट आयटी पार्क, ३११/३१२, तिसरा मजला किरोल रोड, विद्याविहार (प.), मुंबई ४०००८६ Email: himanshu.rajpal@niyogin.in संपर्क: ०२२-६२५१४६४६</p>
लोकपालाचा तपशील	जोडपत्र 'ए' नुसार

योजनेसंबंधी पुढील तपशीलासाठी www.niyogin.com वर भेट द्या.

एनबीएफसी लोकपाल यांचा पत्ता आणि कार्यक्षेत्र

अनु. क्र.	केंद्र	लोकपाल यांच्या कार्यालयाचा पत्ता आणि क्षेत्र	कार्यक्षेत्र
१	चेन्नई	द्वारा: रिझर्व बँक ऑफ इंडिया फोर्ट ग्लासिस चेन्नई ६०० ००१ एसटीडी कोड: ०४४ दूरध्वनी क्र.: २५३९५९६४ फॅक्स क्र.: २५३९५४८८ Email: nbfcochennai@rbi.org.in	तामील नाडू, अंदमान आणि निकोबार बेटे, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश, तेलंगणा, केरळ, लक्षद्वीप केंद्रशासित प्रदेश आणि पॉण्डिचरी केंद्रशासित प्रदेश
२	मुंबई	द्वारा: रिझर्व बँक ऑफ इंडिया आरबीआय भायखळा ऑफिस बिल्डींग, मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशनच्या समोर भायखळा, मुंबई ४०० ००८ एसटीडी कोड: ०२२ दूरध्वनी क्र.: २३०२८१४० फॅक्स क्र.: २३०२२०२४ Email: nbfcomumbai@rbi.org.in	महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगड, दाद्रा आणि नगर हवेली, दमण आणि दिव केंद्रशासित प्रदेश,
३	नवी दिल्ली	द्वारा: रिझर्व बँक ऑफ इंडिया संसद मार्ग, नवी दिल्ली ११०००१ एसटीडी कोड: ०११ दूरध्वनी क्र.: २३७२४८५६ फॅक्स क्र.: २३७२५२१८-१९ Email: nbfconewdelhi@rbi.org.in	दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरयाणा, पंजाब, चंदिगढ केंद्रशासित प्रदेश, हिमाचल प्रदेश, आणि राजस्थान आणि जम्मू व काश्मिर राज्य
४	कोलकाता	द्वारा: रिझर्व बँक ऑफ इंडिया १५, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता ७०० ००१ एसटीडी कोड: ०३३ दूरध्वनी क्र.: २२३०४९८२ फॅक्स क्र.: २२३०५८९९ Email: nbfkokolkata@rbi.org.in	पश्चिम बंगाल, सिक्कीम, ओरिसा, असाम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपूर, मेघालय, मिझोराम, नागालॅंड, त्रिपुरा, बिहार आणि झारखंड