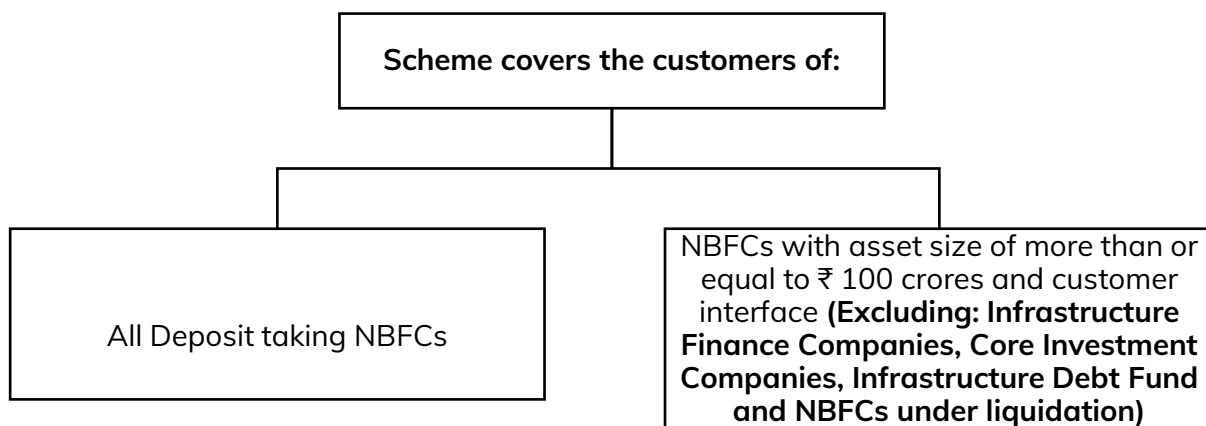


गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018:
मुख्य विशेषताएं



ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के आधार:

- जमा पर ब्याज के भुगतान में भुगतान न करना या अत्यधिक विलंब;
- रिजर्व बैंक के निर्देशों का पालन न करना, यदि कोई हो, जमा पर ब्याज दर पर लागू हो;
- जमा की अदायगी में गैर-पुनर्भुगतान या अत्यधिक देरी;
- ग्राहक द्वारा प्रदान किए गए पोस्ट-दिनांकित चेकों की प्रस्तुति में गैर-प्रस्तुति या अत्यधिक देरी;
- लिखित रूप में व्यक्त करने में विफलता, वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि;
- स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी गई भाषा में स्वीकृति पत्र/नियम और स्वीकृति प्रदान करने से इनकार;
- उधारकर्ता द्वारा समझी गई स्थानीय भाषा में स्वीकृत नियमों और शर्तों में किए जा रहे प्रस्तावित परिवर्तनों पर पर्याप्त सूचना प्रदान करने में विफलता या इनकार;
- सभी बकाए की अदायगी पर उधारकर्ता को प्रतिभूति दस्तावेज जारी करने में विफलता या अत्यधिक विलंब;
- उधारकर्ता/ग्राहक को पर्याप्त पूर्व सूचना के बिना शुल्क लगाना;
- अनुबंध/ऋण समझौते में कानूनी रूप से लागू करने योग्य निर्मित पुनर्ग्रहण खंड प्रदान करने में विफलता;
- सुरक्षा का कब्जा लेने से पहले (i) नोटिस अवधि के बारे में अनुबंध/ऋण समझौते में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में विफलता; (ii) जिन परिस्थितियों में नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है; (iii) सुरक्षा को कब्जे में लेने की प्रक्रिया; (iv) सुरक्षा की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण की अदायगी के लिए उधारकर्ता को दिए जाने वाले अंतिम अवसर के संबंध में एक प्रावधान; (v) उधारकर्ता को पुनर्ग्रहण देने की प्रक्रिया और (vi) सुरक्षा की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया;
- रिजर्व बैंक द्वारा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों को जारी किए गए निर्देशों का पालन न करना;
- गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए फेयर प्रैक्टिसेज कोड पर रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अन्य प्रावधानों में से किसी का पालन न करना।

कोई ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?

चरण 1 - संबंधित एनबीएफसी को लिखित प्रतिनिधित्व।

स्टेप 2 - एक महीने के अंत में अगर कस्टमर फॉर्म से कोई जवाब नहीं मिलता है तो एनबीएफसी या कस्टमर एनबीएफसी के जवाब से असंतुष्ट रहता है और अगर कस्टमर ने किसी फोरम से संपर्क नहीं किया है तो कस्टमर एनबीएफसी से जवाब के बाद एक साल बाद नहीं एनबीएफसी लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करा सकता है।

लोकपाल निर्णय कैसे लेता है?

- लोकपाल से पहले कार्यवाही प्रकृति में सारांश हैं।
- सुलह के माध्यम से निपटान को बढ़ावा देता है। यदि नहीं पहुंचा, तो पुरस्कार/आदेश जारी कर सकते हैं

क्या कोई ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं है, तो क्या ग्राहक अपील कर सकता है?

हां, यदि लोकपाल का निर्णय अपीलीय है।

अपीलीय प्राधिकरण: डिप्टी गवर्नर, आरबीआई

नोट:

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है
- ग्राहक को किसी भी स्तर पर निवारण के लिए किसी अन्य न्यायालय/फोरम/प्राधिकरण से संपर्क करने की स्वतंत्रता है

एनबीएफसी के लिए लोकपाल का पता और संचालन क्षेत्र

एसएन	केंद्र	एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालय का पता	ऑपरेशन का क्षेत्र
1.	चेन्नई।	भारतीय रिजर्व बैंक फोर्ट ग्लसिस, चेन्नई 600 001 एसटीडी कोड: 044 टेलीफोन नंबर: 25395964 फैक्स नहीं: 25395488 ईमेल: cms.nbfcochennai@rbi.org.in	तमिलनाडु, अंडमान निकोबार द्वीप समूह, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश, तेलंगाना, केरल, केंद्र शासित प्रदेश लक्षद्वीप और केंद्र शासित प्रदेश पुडुचेरी
2.	मुंबई।	C/o भारतीय रिजर्व बैंक आरबीआई बायकुला कार्यालय भवन ओपीपी. मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन बायकुला, मुंबई-400 008 टेलीफोन नंबर- 022 2300 1280 फैक्स नंबर: 022 23022024 ईमेल: cms.nbfcomumbai@rbi.org.in	महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ़, दादरा और नगर हवेली, दमन और दीव के केंद्र शासित प्रदेश
3.	नई दिल्ली	भारतीय रिजर्व बैंक संसद मार्ग नई दिल्ली -110001 टेलीफोन नहीं: 01123724856 फैक्स नंबर: 011 23725218-19 ईमेल: cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in	दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरियाणा, पंजाब, केंद्र शासित प्रदेश चंडीगढ़ हिमाचल प्रदेश, और राजस्थान और जम्मू-कश्मीर राज्य
4.	कोलकाता	C/o भारतीय रिजर्व बैंक 15, नेताजी सुभाष रोड कोलकाता-700 001 एसटीडी कोड: 033 टेलीफोन नंबर: 22310217 फैक्स नहीं: 22305899	पश्चिम बंगाल, सिक्किम, ओडिशा, असम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड, त्रिपुरा, बिहार और झारखंड

		ईमेल: cms.nbfcoolkata@rbi.org.in	
--	--	----------------------------------	--

आरबीआई सीएमएस पोर्टल पर शिकायत दर्ज कराई जा सकती है

कंपनी के अधिकारियों का नाम और संपर्क विवरण

गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना 2018 के अनुपालन में, ग्राहकों के लाभ के लिए एनबीएफसी लोकपाल के संपर्क विवरण प्रदर्शित करेगा जिसे पीड़ित पक्ष द्वारा शिकायत की जानी है।

अधिकारी का नाम	अधिकारी का पदनाम	ईमेल आईडी	पता
सुगांधा शर्मा	शिकायत अधिकारी	help@navi.com	ग्राउंड फ्लोर, सलारपुरिया बिजनेस सेंटर, कोई 93, चौथा बी क्रॉस रोड, 5 ए ब्लॉक, कोरमंगला इंडस्ट्रियल लेआउट, बैंगलोर -560095
डिंपल जे शाह	प्रधान नोडल अधिकारी	ombudsman.nfpl@navi.com	ग्राउंड फ्लोर, सलारपुरिया बिजनेस सेंटर, कोई 93, चौथा बी क्रॉस रोड, 5 ए ब्लॉक, कोरमंगला इंडस्ट्रियल लेआउट, बैंगलोर -560095

एनबीएफसी लोकपाल के पास शिकायत का प्रपत्र (दर्ज किया जाना) (शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाना)

तक:

एनबीएफसी लोकपाल

एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालय का स्थान.....

प्रिय सर,

उप: के खिलाफ शिकायत (एनबीएफसी का नाम) शिकायत का विवरण इस प्रकार है:

1. शिकायतकर्ता का नाम
2. शिकायतकर्ता का पूरा पता..... पिन कोड..... फोन नहीं/फैक्स नं. ईमेल|.....
3. (शाखा और एनबीएफसी का नाम और पूरा पता) के खिलाफ शिकायत.....
पिन कोड.....
फोन नंबर/फैक्स नंबर.....
4. एनबीएफसी खाते का विवरण (यदि कोई हो)
(शिकायत किए जाने के विषय से संबंधित खाते की संख्या और प्रकृति अर्थात् जमा/ऋण खाता आदि को राज्य करें।)
5. (क) शिकायतकर्ता द्वारा एनबीएफसी को पहले ही दिए गए प्रतिनिधित्व की तिथि (कृपया प्रतिनिधित्व की एक प्रति संलग्न करें).....
(ख) क्या शिकायतकर्ता द्वारा कोई रिमाइंडर भेजा गया था? हां/नहीं (कृपया अनुस्मारक की एक प्रति संलग्न करें)
6. शिकायत का विषय(कृपया योजना के खंड 8 का उल्लेख करें) |.....
7. शिकायत का विवरण:
(यदि स्थान पर्याप्त नहीं है, तो कृपया अलग शीट संलग्न करें)
8. क्या कोई उत्तर (संबंधित एनबीएफसी को प्रतिनिधित्व प्राप्त होने के एक महीने की अवधि के भीतर) एनबीएफसी से प्राप्त हुआ है? हां/नहीं अगर हां, तो कृपया उत्तर की एक प्रति संलग्न करें)
9. एनबीएफसी लोकपाल से मांगी गई राहत की प्रकृति.....
(कृपया अपने दावे के समर्थन में दस्तावेजी सबूत की एक प्रति संलग्न करें, यदि कोई हो)
10. प्रकृति और मौद्रिक हानि की सीमा, यदि कोई हो, शिकायतकर्ता द्वारा मुआवजे के माध्यम से दावा किया
(कृपया योजना के खंड 12 (5) और 12 (6) का उल्लेख करें) Rs.....
संलग्न दस्तावेजों की सूची: (कृपया सभी दस्तावेजों की एक प्रति संलग्न करें)

घोषणा:

- (i) मैं/हम, शिकायतकर्ता/एस यहां घोषणा करते हैं कि:
- ऊपर दी गई जानकारी सच और सही है; और
 - मैंने उपरोक्त स्तंभों और इसके साथ प्रस्तुत दस्तावेजों में उल्क किसी भी तथ्य को छुपाया या गलत नहीं बताया है।
- (ii) यह शिकायत योजना के खंड 9 (ए) (ए) और (ख) के प्रावधानों के अनुसार गणना की गई एक वर्ष की अवधि समाप्त होने से पहले दायर की जाती है।
- (iii) वर्तमान शिकायत का विषय मेरे द्वारा एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालय के समक्ष या हमारे ज्ञान के सर्वोत्तम विषय से संबंधित किसी भी पक्ष द्वारा कभी नहीं लाया गया है।
- (iv) वर्तमान शिकायत का विषय किसी भी फोरम/न्यायालय/मध्यस्थ के पास लंबित नहीं है।
- (v) मैं एनबीएफसी को इस प्रकार की किसी भी सूचना/दस्तावेज का खुलासा करने के लिए प्राधिकृत करता हूं जो हमारे द्वारा प्रस्तुत किए गए किसी भी सूचना/दस्तावेज को एनबीएफसी लोकपाल को दें और प्रकटीकरण करें जिसमें एनबीएफसी लोकपाल की राय में आवश्यक है और हमारी शिकायत के निवारण के लिए आवश्यक है।
- (vi) मैंने एनबीएफसी के लिए लोकपाल योजना की विषयवस्तु, 2018 आपकी ईमानदारी से नोट किया है,

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)

नामांकन - (यदि शिकायतकर्ता अपने प्रतिनिधि को पेश होने और एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालय या एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालय में प्रस्तुतियां देने के लिए नामित करना चाहता है, तो निम्नलिखित घोषणा प्रस्तुत की जानी चाहिए।

मैं/हम उपरोक्त शिकायतकर्ता/एस इसके द्वारा श्री/श्रीमती मनोनीत करते हैं। कौन एडवोकेट नहीं है और जिसका पता है इस शिकायत की सभी कार्यवाहियों में मेरे/हमारे प्रतिनिधि के रूप में और इस बात की पुष्टि करते हैं कि उनके द्वारा किया गया कोई भी कथन, स्वीकृति या अस्वीकृति मुझ पर बाध्यकारी होगी / उसने मेरी उपस्थिति में नीचे हस्ताक्षर किए हैं।

स्वीकृत

(प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)

नोट: यदि ऑनलाइन सबमिट किया गया है, तो शिकायत पर हस्ताक्षर करने की आवश्यकता नहीं है।