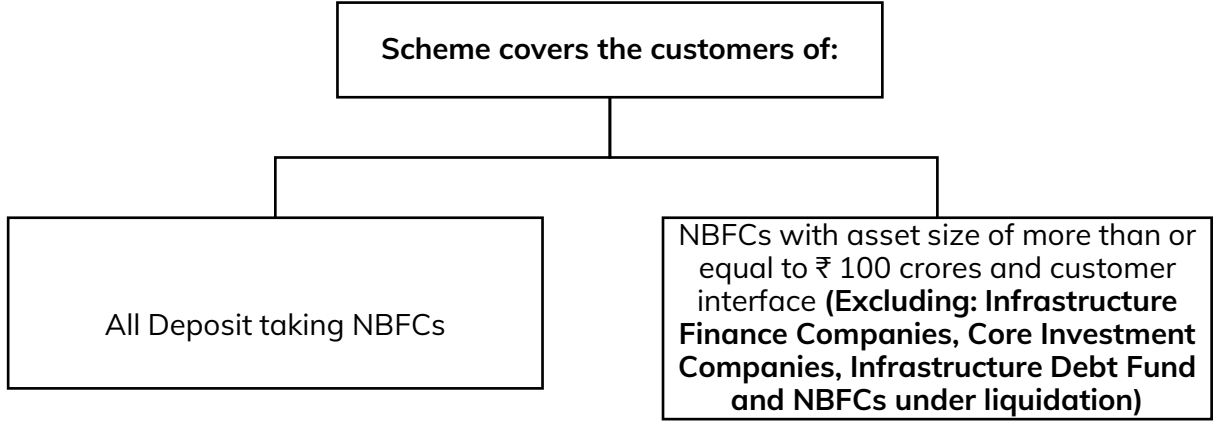


नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनीजसाठी लोकपाल योजना, 2018:  
ठळक वैशिष्ट्ये



**ग्राहकाने तक्रार दाखल करण्याचे कारण:**

- ठेवींवरील व्याज देण्यास पैसे न देणे किंवा अवाजवी विलंब;
- ठेवींवरील व्याजदाराला लागू असलेल्या रिझर्व्ह बँकेच्या निर्देशांचे पालन न करणे;
- ठेवींच्या परतफेडीत परतफेड न करणे किंवा अवाजवी विलंब;
- ग्राहकाने दिलेल्या पोस्ट-डेटेड चेकच्या सादरीकरणात अप्रस्तुत किंवा अवाजवी विलंब;
- लेखी स्वरूपात सांगण्यात अपयश, वार्षिक व्याज दर आणि त्या अनुप्रयोगपद्धतीसह अटी आणि अटींसह मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम;
- कर्जदाराला समजतील त्याप्रमाणे स्थानिक भाषेत किंवा एखाद्या भाषेत मंजुरीपत्र/ अटी आणि अटी देण्यास अपयश किंवा नकार;
- कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे स्थानिक भाषेत मंजूर अटी आणि अटींमध्ये प्रस्तावित बदलांवर पुरेशी सूचना देण्यास अपयश किंवा नकार;
- सर्व थकबाकीच्या परतफेडीबाबत कर्जदाराला सिव्युरिटीज कागदपत्रे जाहीर करण्यात अपयश किंवा अवाजवी विलंब;
- कर्जदार/ ग्राहकाला पुरेशी पूर्वसूचना न देता शुल्क आकारणे;
- करार/ कर्ज करारामध्ये कायदेशीररित्या लागू करण्यायोग्य अंतर्निहित पुनर्ताबा कलम देण्यात अपयश;
- सुरक्षा ताब्यात घेण्यापूर्वी (आय) नोटीस कालावधीसंदर्भात करार/ कर्ज करारामध्ये पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यात अपयश; (प) अशा परिस्थितीत ज्यापरिस्थितीत नोटीसकालावधी माफ केला जाऊ शकतो; (३) सुरक्षा ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया; (४) सुरक्षेच्या विक्री/ लिलावापूर्वी कर्जपरतफेडीसाठी कर्जदाराला अंतिम संधी देण्याची तरतूद; (वि) कर्जदाराला पुन्हा ताब्यात देण्याची प्रक्रिया आणि (वि) सुरक्षेच्या विक्री/ लिलावाची प्रक्रिया;
- बिगर बँकिंग वित्तीय कंपन्यांना रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेल्या निर्देशांचे पालन न करणे;
- बिगर बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी फेअर प्रॅक्टिस कोडवरील रिझर्व्ह बँकेच्या मार्गदर्शक तत्वांच्या इतर कोणत्याही तरतुदींचे पालन न करणे.

**ग्राहक तक्रार कशी दाखल करू शकतो?**

पायरी 1 – संबंधित एनबीएफसीला लेखी प्रतिनिधित्व.

पायरी 2 - जर ग्राहक फॉर्मद्वारे कोणतेही उत्तर मिळाले नाही तर एनबीएफसी किंवा ग्राहक एनबीएफसीच्या उत्तराबद्दल असमाधानी राहिला आणि जर ग्राहक कोणत्याही मंचाकडे गेला नसेल तर ग्राहक एनबीएफसीकडून उत्तर ानंतर एक वर्षापेक्षा जास्त काळानंतर एनबीएफसी लोकपालाकडे तक्रार दाखल करू शकतो.

### लोकपाल निर्णय कसा घेतो?

- लोकपालासमोरील कार्यवाही सारांश स्वरूपाची आहे.
- सामंजस्याने समझोत्याला प्रोत्साहन देते. जर पोहोचले नाही, तर पुरस्कार/आदेश जारी करू शकतो

### लोकपालाच्या निर्णयावर समाधानी नसल्यास ग्राहक अपील करू शकतो का?

होय, जर लोकपालाचा निर्णय अपीलिय असेल.

अपील प्राधिकरण: डेप्युटी गव्हर्नर, आरबीआय

### नोट:

- ही एक पर्यायी विवाद निराकरण यंत्रणा आहे
- ग्राहकाला कोणत्याही टप्प्यावर निवारणासाठी इतर कोणत्याही न्यायालय/ मंच/ प्राधिकरणाकडे जाण्याचे स्वातंत्र्य आहे

### एनबीएफसीसाठी ओमबड्समनचे पत्ते आणि कार्य क्षेत्र

एस.ए न.	मध्य	एनबीएफसी लोकपाल कार्यालयाचे भाषण	ऑपरेशनचे क्षेत्र
1.	चेन्नई	सी/ओ रिझर्व बँक ऑफ इंडिया फोर्ट ग्लॅसिस, चेन्नई ६०० ००१ एसटीडी कोड: ०४४ टेलिफोन क्र: 25395964 फॅक्स नाही : 25395488 ईमेल : cms.nbfcochennai@rbi.org.in	तामिळनाडू, अंदमान आणि निकोबार बेटे, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश, तेलंगणा, केरळ, केंद्रशासित प्रदेश लक्षद्वीप आणि केंद्रशासित प्रदेश पुद्दुचेरी
2.	मुंबई	सी/ओ रिझर्व बँक ऑफ इंडिया आरबीआय भायखळा ऑफिस बिल्डिंग ओपीपी. मुंबई मध्य रेल्वे स्थानक भायखळा, मुंबई-400 008 टेलिफोन क्र: ०२२ २३०० १२८० फॅक्स क्र : ०२२ 23022024 ईमेल : cms.nbfcomumbai@rbi.org.in	महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगड, दादरा आणि नगर हवेली, दमन आणि दीव या केंद्रशासित प्रदेशांचा
3.	नवी दिल्ली	सी/ओ रिझर्व बँक ऑफ इंडिया संसद मार्ग नवी दिल्ली -110001 टेलिफोन क्र: 01123724856 फॅक्स क्र: 011 23725218-19 ईमेल : cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in	दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरियाणा, पंजाब, चंदीगड हिमाचल प्रदेशचा केंद्रशासित प्रदेश आणि राजस्थान आणि जम्मू-काश्मीर राज्य
4.	कोलकाता	सी/ओ रिझर्व बँक ऑफ इंडिया १५, नेताजी सुभाष रोड कोलकाता-७०० ००१ एसटीडी कोड: ०३३ दुरध्वनी क्र: 22310217 फॅक्स नाही : 22305899	पश्चिम बंगाल, सिक्कीम, ओडिशा, आसाम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपूर, मेघालय, मिझोराम, नागालँड, त्रिपुरा, बिहार आणि झारखंड

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

[येथे](#) आरबीआय सीएमएस पोर्टलवर तक्रार दाखल केली जाऊ शकते

### कंपनीच्या अधिकाऱ्यांचे नाव आणि संपर्क तपशील

नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी 2018 साठी लोकपाल योजनेचे पालन करताना, ग्राहकांच्या फायद्यासाठी एनबीएफसी पीडित पक्षाद्वारे ज्या लोकपालाकडे तक्रारी केल्या जाणार आहेत त्या लोकपालाच्या संपर्क तपशील दर्शवितील.

अधिकाऱ्याचे नाव	अधिकाऱ्याचे पदनाम	ईमेल आयडी	पत्ता
सुगंधा शर्मा	तक्रार अधिकारी	help@navi.com	तळमजला, सालारपुरिया बिझनेस सेंटर, क्रमांक ९३, ४ वा बी क्रॉस रोड, पाचवा ए ब्लॉक, कोरमंगला इंडस्ट्रियल लेआउट, बंगळुरू - 560095
डिंपल जे शाह	प्राचार्य नोडल अधिकारी	ombudsman.nfpl@navi.com	तळमजला, सालारपुरिया बिझनेस सेंटर, क्रमांक ९३, ४ वा बी क्रॉस रोड, पाचवा ए ब्लॉक, कोरमंगला इंडस्ट्रियल लेआउट, बंगळुरू - 560095

एनबीएफसी लोकपालाकडे तक्रारीचे स्वरूप (तक्रार कर्त्याने भरणे)

ते:

एनबीएफसी लोकपाल

एनबीएफसी लोकपालाच्या कार्यालयाचे ठिकाण .....

प्रिय सर,

सब : विरोधात तक्रार... (एनबीएफसीचे नाव) तक्रारीचा तपशील असा आहे:

1. तक्रारदाराचे नाव.....
2. तक्रारदाराचा पूर्ण पत्ता... . पिन कोड ..... . फोन क्र/ फॅक्स क्र. ....  
ईमेल.....
3. (शाखेचे नाव आणि पूर्ण पत्ता आणि एनबीएफसी)....  
पिन कोड .....  
फोन क्र. / फॅक्स नं....ईमेल...
4. एनबीएफसी खात्याचा तपशील (जर काही असेल तर) ...  
(कृपया तक्रार करण्याच्या विषयाशी संबंधित ठेव/ कर्ज खाते इ. क्रमांक आणि खात्याचे स्वरूप सांगा.)
5. (अ) तक्रारदाराने एनबीएफसीला आधीच केलेल्या प्रतिनिधित्वाची तारीख (कृपया प्रतिनिधित्वाची प्रत बंदकरा) .....  
(ब) तक्रारदाराने काही स्मरणपत्र पाठविले होते का? होय/नाही (कृपया स्मरणपत्राची प्रत बंद करा)
6. तक्रारीचा विषय(कृपया योजनेच्या कलम ८ चा संदर्भ घ्या) .....
7. तक्रारीचा तपशील:  
(जागा पुरेशी नसेल तर कृपया स्वतंत्र चादर बंदकरा) .....
8. एनबीएफसीला प्रतिनिधित्व मिळाल्यानंतर एका महिन्याच्या आत) एनबीएफसीकडून काही उत्तर मिळाले आहे का? होय/ नाही जर हो, कृपया उत्तराची प्रत बंद करा)
9. एनबीएफसी लोकपालाकडून मागितलेल्या सुटकेचे स्वरूप .....  
(कृपया आपल्या दाव्याच्या समर्थनार्थ माहितीपट पुराव्याची प्रत बंद करा)
10. आर्थिक नुकसानीचे स्वरूप आणि व्याप्ती, जर असेल, तक्रारदाराने नुकसान भरपाईद्वारे दावा केला (कृपया योजनेच्या कलम 12 (5) आणि 12 (6) चा संदर्भ घ्या) रु.....  
बंद केलेल्या कागदपत्रांची यादी: (कृपया सर्व कागदपत्रांची प्रत बंद करा)

घोषणा:

(i) मी/ आम्ही, तक्रारदार/येथे असे जाहीर करतो:

- a) वर येथे दिलेली माहिती खरी आणि योग्य आहे; आणि
- b) मी/ आम्ही वरील स्तंभांमध्ये आणि येथे सादर केलेल्या कागदपत्रांमध्ये सांगितलेली कोणतीही वस्तुस्थिती लपवली नाही किंवा चुकीच्या पद्धतीने सादर केलेली नाही.
- (ii) योजनेच्या कलम ९ (ए) (अ) आणि (ब) च्या तरतुदीनुसार गणल्या जाणार् या एक वर्षाच्या कालावधीची मुदत संपण्यापूर्वी तक्रार दाखल केली जाते.
- (iii) सध्याच्या तक्रारीचा विषय मी/ आम्ही किंवा माझ्या/ आमच्या ज्ञानाच्या विषयाशी संबंधित कोणत्याही पक्षांनी एनबीएफसी लोकपाल कार्यालयासमोर कधीही आणला नाही.
- (iv) सध्याच्या तक्रारीचा विषय कोणत्याही मंच/ न्यायालय/ लवादाकडे प्रलंबित नाही/ निश्चित केलेला नाही.
- (v) मी/ आम्ही एनबीएफसीला एनबीएफसी लोकपालाला आम्ही सादर केलेली अशी कोणतीही माहिती/ कागदपत्रे उघड करण्यास आणि एनबीएफसी लोकपालाच्या मते कोठे ही माहिती उघड करण्यास अधिकृत करतो आणि आमच्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी आवश्यक आहे.
- (vi) मी/ आम्ही एनबीएफसी, 2018 युवर्स साठी लोकपाल योजनेतील मजकूर विश्वासूपणे नमूद केला आहे,  
(तक्रारदाराची स्वाक्षरी)

**नामांकन** - (तक्रारदाराला एनबीएफसी लोकपालकिंवा एनबीएफसी लोकपाल कार्यालयासमोर हजर राहण्यासाठी आणि त्याच्या वतीने निवेदन े देण्यासाठी आपल्या प्रतिनिधीला नामनिर्देशित करायचे असेल, तर पुढील घोषणा सादर केली पाहिजे.)

मी/आम्ही वरील नाव तक्रारदार/याद्वारे श्री/ श्रीमती यांना नामनिर्देशित करतो..... कोण वकील नाही आणि ज्याचा पत्ता आहे ... या तक्रारीच्या सर्व कार्यवाहीत माझे/ आमचे प्रतिनिधी म्हणून आणि त्याने/तिने केलेले कोणतेही विधान, स्वीकृती किंवा नकार माझ्यावर/ आमच्यावर बंधनकारक असेल याची पुष्टी करा. त्याने/ तिने माझ्या उपस्थितीत खाली स्वाक्षरी केली आहे.

### **स्वीकारले**

(प्रतिनिधीची स्वाक्षरी)

(तक्रारदाराची स्वाक्षरी)

टीप: ऑनलाइन सादर केल्यास तक्रारीवर स्वाक्षरी करण्याची गरज नाही.