

शिकायत निवारण व्यवस्था तथा लोकपाल योजना की प्रमुख विशेषताएं

ग्राहक शाखा/कार्यालय में जाकर, पत्र लिखकर, ईमेल द्वारा, सीधे फोन कर तथा हमारी वेबसाइट के माध्यम द्वारा, इनमें से किसी भी तरीके से अपनी शिकायत दर्ज करा सकता हैं।

वृद्धि आव्यूह इस प्रकार हैं:

स्तर 1:

ग्राहक सेवा टीम/कंपनी के अधिकारी द्वारा उपलब्ध कराये गए समाधान से ग्राहक संतुष्ट न हो या 15 दिनों के भीतर कोई जवाब न मिला हो तो ग्राहक इस पते पर लिख सकता हैं:

शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ): सुश्री पायल सोमानी

पता: सेंट्रम हाउस, सी.एस.टी.रोड, विद्यानगरी मार्ग, कलिना, सान्ताक्रुज़ (पूर्व) या

यहाँ ईमेल करें: payal.somani@centrum.co.in या

इस नंबर पर संपर्क करें: 9167997499 (मोबाइल), 022-42159272 (लैंडलाइन) सुबह 09:30 से शाम 06:00 बजे तक, सोमवार से शुक्रवार।

7 कार्यदिवसों के भीतर शिकायत का जवाब दिया जाएगा।

स्तर 2:

अगर ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा उपलब्ध कराये गए समाधान से संतुष्ट न हो या ग्राहक को 30 दिनों के भीतर हमारी ओर से कोई जवाब न मिला हो तो वह अपनी शिकायत को बढ़ाकर नियामक को नीचे दिए गए पते पर भेज सकता हैं:

प्रभारी अधिकारी

भारतीय रिज़र्व बैंक

गेर बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग

मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय

तीसरी मंजिल. डॉ. ए.बी.नायर रोड,

मुंबई सेंट्रल स्टेशन (मराठा मंदिर थिएटर के बगल में)

भायखला, मुंबई 400008

ईमेल आईडी: helpdnbs@rbi.org.in

वैकल्पिक रूप से, यदि कम्पनी 30 दिनों के भीतर जवाब नहीं देती है या एनबीएफसी के जवाब से ग्राहक संतुष्ट नहीं हैं (+) यदि ग्राहक ने किसी मंच से संपर्क नहीं किया है, तो ग्राहक **निम्नलिखित आधारों** पर एनबीएफसी लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करा सकता हैं (एनबीएफसी से जवाब मिलने से एक साल के भीतर):

- चेक प्रस्तुत नहीं किये जाने या देर से प्रस्तुत किये जाने पर
- मंजूर किया गया ऋण, नियम तथा शर्तें, सालाना ब्याज दर, आदि के बारे में जानकारी न दिए जाने पर
- मंजूरी पत्र/मंजूरी के नियम तथा शर्तें स्थानीय भाषा में या कर्जदार समझ सके ऐसी भाषा में उपलब्ध न कराने या मना करने पर
- मंजूरी नियमों तथा शर्तों में किये जाने के लिए प्रस्तावित बदलावों के संबंध में पर्याप्त सूचना स्थानीय भाषा में या कर्जदार समझ सके ऐसी भाषा में उपलब्ध न कराने या मना करने पर
- सभी देय राशियों के भुगतान करने पर प्रतिभूति दस्तावेज न दिए जाने/देने में विलंब करने पर
- कर्जदार को पर्याप्त पूर्वसूचना दिए बिना शुल्क लगाये जाने पर
- अनुबंध/ऋण करार में कानूनी रूप से लागू करने लायक सन्निहित पुनराधिकार उपलब्ध न कराने पर
- एनबीएफसी द्वारा आरबीआई के निर्देशों का पालन न किये जाने पर
- निष्पक्ष व्यवहार संहिता से जुड़े दिशानिर्देशों का पालन न किये जाने पर

एनबीएफसी लोकपाल (आरबीआई) तथा सेंट्रम फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड (सीएफएसएल) केंद्रीय अधिकारियों के पते तथा संचालन क्षेत्र

| अनु. | केंद्र | एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालय का पता | संचालन क्षेत्र | सीएफएसएल केंद्रीय अधिकारी |
|------|-----------|--|---|---------------------------|
| 1. | चेन्नई | सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक फोर्ट ग्लासिस, चेन्नई 600 001 एसटीडी कोड: 044 टेलीफोन नं.: 25395964 फैक्स नं.: 25395488 ईमेल: nbfcochennai@rbi.org.in | तमिलनाडु, अंदमान तथा निकोबार द्वीप, कर्नाटक, आन्ध्र प्रदेश, तेलंगाना, केरल, लक्षद्वीप तथा पुद्दुचेरी के केन्द्रशासित प्रदेश | श्री अजय नेवतिया |
| 2. | मुंबई | सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक आरबीआई भायखला कार्यालय बिल्डिंग मुंबई सेंट्रल रेलवे स्थानक के सामने, भायखला, मुंबई-400008 एसटीडी कोड-022 टेलिफोन नं: 23028140 फैक्स नं.: 23022024 ईमेल: nbfcomumbai@rbi.org.in | महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ़, दादरा एवं नगर हवेली, दमण और दीव के केन्द्रशासित प्रदेश | श्री क्रिशन पन्सारी |
| 3. | नई दिल्ली | सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक संसद मार्ग नई दिल्ली-110001 एसटीडी कोड: 011 टेलिफोन नं.: 23724856 फैक्स नं.: 23725218-19 ईमेल: nbfconewdelhi@rbi.org.in | दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरियाणा, पंजाब, चंडीगढ़ का केन्द्रशासित प्रदेश, हिमाचल प्रदेश, राजस्थान और जम्मू तथा कश्मीर | श्री सायंतन चक्रबोर्ती |
| 4. | कोलकाता | सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक 15, नेताजी सुभाष मार्ग कोलकाता-700 001 एसटीडी कोड: 033 टेलिफोन नं.: 22304982 फैक्स नं.: 22305899 ईमेल: nbfcoolkata@rbi.org.in | पश्चिम बंगाल, सिक्किम, ओडिशा, असम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिज़ोरम, नागालैंड, त्रिपुरा, बिहार तथा झारखंड | श्री सायंतन चक्रबोर्ती |

(1) लोकपाल फैसला कैसे करता है?

- लोकपाल के सामने की जानेवाली कारवाई का स्वरूप संक्षिप्त होता है
- समझौता कर विवाद मिटाने को बढ़ावा दिया जाता है, यदि कोई समझौता न हो पाए, तो अधिनिर्णय/आदेश जारी कर सकते हैं

(2) यदि ग्राहक लोकपाल के फैसले से संतुष्ट नहीं हैं, तो क्या वह अपील कर सकता है?

जी हाँ, लोकपाल के फैसले पर अपील किया जा सकता है -> अपीलीय प्राधिकारी: डिप्टी गवर्नर, आरबीआई

नोट:

- यह विवादों का समाधान करने के लिए की गई एक वैकल्पिक समाधान व्यवस्था है
- ग्राहक किसी भी स्तर पर निवारण के लिए किसी अन्य अदालत/मंच/प्राधिकरण के पास जा सकता है

लोकपाल योजना की एक प्रतिलिपि शाखा अधिकारी के पास उपलब्ध है।