

तक्रार निवारण प्रक्रिया आणि लोकायुक्त (ओम्बड्समन) योजनेची मुख्य वैशिष्ट्ये

ग्राहक त्यांची तक्रार शाखेस / कार्यालयास भेट देऊन, पत्र लिहून, ईमेल द्वारे, थेट संपर्क साधून किंवा संकेतस्थळावरून यापैकी कोणत्याही प्रकारे नोंदवू शकतात.

तक्रार निवारण मेट्रिक्स/ एस्केलेशन मॅट्रिक्स:

स्तर १:

कंपनीच्या सर्विस टीम / अधिकारी यांनी दिलेल्या उपायामुळे तुम्ही समाधानी नसाल किंवा तुम्हाला १५ दिवसांच्या आत कोणत्याही प्रकारे संपर्क केला गेला नसल्यास तुम्ही यांना लिहून कळवू शकता:

तक्रार निवारण अधिकारी (जीआरओ): कु. पोयल सोमानी

पत्ता: सेन्ट्रम हाउस, सी.एस.टी. रोड, विद्यानगरी मार्ग, कालिना, सांताक्रूज (पूर्व) किंवा

ईमेल आयडी: payal.somani@centrum.co.in वर ई-मेल पाठवा किंवा

संपर्क क्र. ९१६७९९७४९९ (मोबाईल), ०२२-४२१५९२७२ (लॅंडलाईन) वर संपर्क करा, सोमवार ते शुक्रवार सकाळी ९.३० ते संध्याकाळी ६.०० पर्यंत.

तक्रारीस ७ कार्यालयीन दिवसांच्या आत उत्तर दिले जाईल.

स्तर २:

जीआरो ने दिलेल्या निवरणाने तुम्ही समाधानी नसाल किंवा आमच्याकडून ग्राहकांना ३० दिवसांपर्यंत कोणत्याही प्रकारचा संपर्क झाला नसल्यास ग्राहक त्याची तक्रार खालील पत्त्यावर पाठवून वर नेऊ शकतात:

प्रभारी अधिकारी

रिजर्व बँक ऑफ इंडिया

नॉन-बँकिंग सुपरव्हिजन विभाग

मुंबई प्रादेशिक कार्यालय

३रा मजला, डॉ. ए.बी.नायर रोड

मुंबई सेन्ट्रल स्टेशन (मराठा मंदिर थियेटर च्या बाजूला)

भायखळा, मुंबई - ४००००८

ईमेल आयडी: helpnbs@rbi.org.in

या व्यतिरिक्त, जर कंपनीकडून ३० दिवसांच्या आत उत्तर न मिळाल्यास किंवा जर ग्राहक एनबीएफसी च्या उत्तराने समाधानी नसल्यास (+) तसेच जर ग्राहक अन्य कोणत्याही न्यायिक मंचाकडे (फोरम) गेला नसल्यास, सदर ग्राहक एनबीएफसी लोकायुक्तांकडे (ओम्बड्समन) खालील बाबींच्या आधारावर (एनबीएफसी कडून मिळालेल्या उत्तराच्या तारखेपासून १ वर्षांच्या आत) तक्रार नोंदवू शकतो.

- धनादेश प्रस्तुत झाला नाही किंवा उशिरा झाला
- मंजूर कर्जाच्या रकमेबद्दल, अटी वर शर्तीबद्दल, वार्षिक व्याज दर इत्यादी विषयी कळविले गेलेले नाही
- मंजुरी पत्र / मंजुरीच्या अटी आणि शर्ती स्थानिक भाषेत किंवा कर्ज घेणाऱ्याला कळणाऱ्या भाषेत देण्यात अपयश किंवा नकार
- मंजुरीच्या अटी आणि शर्तीमधील प्रस्तावित बदलांबाबत स्थानिक भाषेत किंवा कर्ज घेणाऱ्याला कळणाऱ्या भाषेत पर्याप्त सूचना देण्यात अपयश किंवा नकार
- सर्व थकबाकी भरल्यानंतरही सुरक्षा ठेवीची कागदपत्रे देण्यास अपयश / दिरंगाई झाल्यास
- कर्जदारास पुरेशी सूचना न देता कोणत्याही प्रकारचे शुल्क लावल्यास
- कायदेशीर अंमलबजावणी करता येईल अशा प्रकारे पुन्हा ताबा मिळवण्याची तरतूद करारामध्ये / कर्जनाम्यामध्ये न करणे.
- एनबीएफसी ने आरबीआय ने नेमून दिलेल्या निर्देशांचे पालन न केल्यास
- निष्पक्ष प्रक्रिया मार्गदर्शक तत्वांचे (फेअर प्रॅक्टिस कोड) पालन न झाल्यास

एनबीएफसी लोकायुक्त (ओम्बड्समन) (आरबीआय) आणि सेन्ट्रम फिनांशियल सर्व्हिसेस लिमिटेड (सीएसएफएल) च्या नोडल अधिकाऱ्यांचे पत्ते आणि कार्यक्षेत्र

क्र.	केंद्र	एनबीएफसी लोकायुक्त (ओम्बड्समन) यांच्या कार्यालयाचा पत्ता	कार्यक्षेत्र	(सीएसएफएल) नोडल अधिकारी
१.	चेन्नई	केअर ऑफ रिजर्व बँक ऑफ इंडिया फोर्ट ग्लेसीस चेन्नई - ६०० ००१ एसटीडी कोड: ०४४ दूरध्वनी क्र: २५३९५९६४ फॅक्स: २५३९५४८८ ईमेल: nbfcochennai@rbi.org.in	तामिळनाडू, अंदमान आणि निकोबार, कर्नाटक, आंध्रप्रदेश, तेलंगाना, केरळ, लक्षद्वीप केंद्र शासित प्रदेश आणि पुदुचेरी केंद्रशासित प्रदेश	श्री. अजय नेवातीया

२.	मुंबई	केअर ऑफ रिजर्व बँक ऑफ इंडिया आरबीआय भायखळा कार्यालय, मुंबई सेन्ट्रल रेल्वे स्टेशन समोर, भायखळा, मुंबई -४०० ००८ एसटीडी कोड: ०२२ दूरध्वनी क्र: २३०२८१४० फॅक्स: २३०२२०२४ ईमेल: nbfcomumbai@rbi.org.in	महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्यप्रदेश, छत्तीसगढ, दादरा आणि नगर हवेली, दमण आणि दिऊ हे केंद्रशासित प्रदेश	श्री. क्रिशन पंसारी
३.	नवी दिल्ली	केअर ऑफ रिजर्व बँक ऑफ इंडिया संसद मार्ग नवी दिल्ली -११०००१ एसटीडी कोड: ०११ दूरध्वनी क्र: २३७२४८५६ फॅक्स: २३७२५२१८-१९ ईमेल: nbfconewdelhi@rbi.org.in	दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरयाणा, पंजाब, चंडीगड हिमाचल प्रदेश चा केंद्रशासित प्रदेश, राजस्थान आणि जम्मू - काश्मीर राज्य	श्री. मयंक शर्मा
४.	कोलकाता	केअर ऑफ रिजर्व बँक ऑफ इंडिया १५, नेताजी सुभाष रोड कोलकाता -७०० ००१ एसटीडी कोड: ०३३ दूरध्वनी क्र: २२३०४९८२ फॅक्स: २२३०५८९९ ईमेल: nbfcolokata@rbi.org.in	पश्चिम बंगाल, सिक्कीम, ओडिशा, आसाम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपूर, मेघालय, मिझोरम, नागालँड, त्रिपुरा, बिहार आणि झारखंड	श्री. अनिन्दम देबनाथ

१) लोकायुक्त (ओम्बड्समन) निर्णय कसा घेतात?

- लोकायुक्तांसमोर येणाऱ्या निर्गत प्रक्रिया या सारांश स्वरूपात असतात
- सामोपचाराने निवारण करण्यावर भर देतात, व तसे न झाल्यास निर्देश / आज्ञा जारी करतात.

२) लोकायुक्त (ओम्बड्समन) च्या निर्णयाने समाधानी नसल्यास ग्राहक त्याविरुद्ध दाद मागू (अपील करू) शकतो का?

हो. जर लोकायुक्त (ओम्बड्समन) चा निर्णय अमान्य असेल तर अपील अधिकारी उप राज्यपाल, आरबीआय

सूचना:

- हि एक पर्यायी वाद निवारण प्रक्रिया आहे.
- ग्राहक निवाड्यासाठी कोणत्याही अन्य न्यायिक संस्थेकडे / फोरम / प्राधिकरण यांच्याकडे कोणत्याही स्तरा वर दाद मागू शकतात.

शाखा अधिकाऱ्यांकडे लोकायुक्त (ओम्बड्समन) योजने ची प्रत उपलब्ध आहे.