

**गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018**

शिकायतों के लिए, कृपया संपर्क करें:

**ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी:**

नाम : सी गणेश  
पद : शिकायत निवारण अधिकारी / मुख्य नोडल अधिकारी  
पता : आई आई टी एम रिसर्च पार्क, 10 वीं मंजिल-चरण 1, कनागम गांव,  
तारामणि, चेन्नई तमिलनाडु, भारत  
दूरभाषा : +91 44 6668 7197  
मोबाइल : +91 98402 18203  
ई-मेल : [ganesh.c@dvarakgfs.com](mailto:ganesh.c@dvarakgfs.com)

यदि एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत का निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक निम्नलिखित आरबीआई की डीबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय का प्रभारी अधिकारी को निवेदन कर सकता है -:

पद : महाप्रबंधक  
पता : पर्यवेक्षण विभाग,  
भारतीय रिजर्व बैंक, फोर्ट ग्लेशिस,  
राजाजी सलाइ, चेन्नई - 600 001  
दूरभाषा : +91 44 2539 3406  
फैक्स : +91 44 2539 3797  
ई-मेल : [ssmnbfc2che@rbi.org.in](mailto:ssmnbfc2che@rbi.org.in)

**प्रधान नोडल अधिकारी/नोडल अधिकारी**

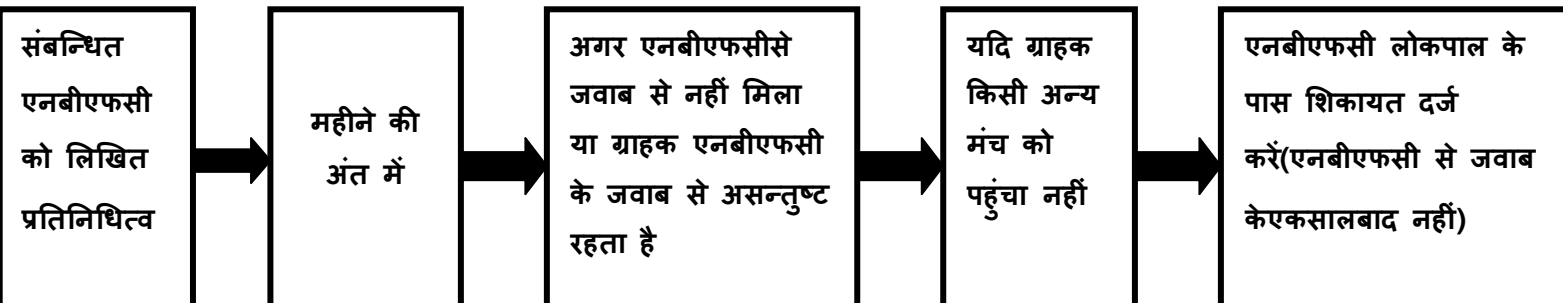
(सभी स्थानों पर)

नाम : सी गणेश  
पदनाम : शिकायत निवारण अधिकारी / मुख्य नोडल अधिकारी  
पता : आईआईटीएम रिसर्च पार्क, 10वीं मंजिल-चरण 1, कनागम गांव,  
तारामणि, चेन्नई 600113 तमिलनाडु, भारत  
दूरभाषा : +91 44 6668 7197  
मोबाइल : +91 98402 18203  
ई-मेल : [ganesh.c@dvarakgfs.com](mailto:ganesh.c@dvarakgfs.com)

**कार्यालय का पता एनबीएफसी लोकपाल के संचालन का क्षेत्र**

केंद्र	एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालय का पता	संचालन का क्षेत्र
चेन्नई	C/o भारतीय रिजर्व बैंक फोर्ट ग्लेशिस, चेन्नई - 600 001 एसटीडी कोड: 044 टेलीफोन नंबर: 25395964 फैक्स नंबर: 25395488	तमिलनाडु, अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश, तेलंगाना, केरल, केंद्र शासित प्रदेश लक्षद्वीप और केंद्र शासित प्रदेश पुडुचेरी
मुंबई	C/o भारतीय रिजर्व बैंक, आरबीआई बयकुला कार्यालय भवन। विपक्ष. मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन, बयकुला, मुंबई - 400 008	महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ़, केंद्र शासित प्रदेश दादरा और नगर हवेली, दमन और दिऊ
नई दिल्ली	C/o भारतीय रिजर्व बैंक संसद मार्ग, नई दिल्ली - 110 001 एसटीडी कोड: 011 टेलीफोन नंबर: 23724856 फैक्स नंबर: 23725218-19	दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरियाणा, पंजाब, केंद्र शासित प्रदेश चंडीगढ़, हिमाचल प्रदेश और राजस्थान और जम्मू और कश्मीर राज्य
कोलकाता	C/o भारतीय रिजर्व बैंक 15, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता - 700 001 एसटीडी कोड: 033 दूरभाष: 22304982 फैक्स नंबर: 22305899	पश्चिम बंगाल, सिक्किम, ओडिशा, असम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड, त्रिपुरा, बिहार और झारखंड

**शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया**



## अनुबंध - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018

### शिकायत के आधार

- 1) ग्राहक द्वारा प्रदान किए गए पोस्ट-डेटेड चेक की प्रस्तुति में गैर-प्रस्तुति या अत्यधिक देरी;
- 2) वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि, लिखित रूप में बताने में विफलता;
- 3) स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्वीकृति पत्र / स्वीकृति के नियम और शर्तें प्रदान करने में विफलता या इनकार;
- 4) उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में स्वीकृत नियमों और शर्तों में किए जा रहे प्रस्तावित परिवर्तनों पर पर्याप्त नोटिस देने में विफलता या इनकार;
- 5) सभी देय राशियों के पुनर्भुगतान पर उधारकर्ता को प्रतिभूति दस्तावेज जारी करने में विफलता या अत्यधिक देरी;
- 6) उधारकर्ता/ग्राहक को पर्याप्त पूर्व सूचना दिए बिना प्रभार लगाना;
- 7) (i) जमानत लेने से पहले नोटिस की अवधि के संबंध में अनुबंध/ऋण समझौते में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में विफलता; (ii) जिन परिस्थितियों में नोटिस की अवधि माफ की जा सकती है; (iii) सुरक्षा का कब्जा लेने की प्रक्रिया; (iv) प्रतिभूति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण की अदायगी के लिए उधारकर्ता को अंतिम अवसर दिए जाने के संबंध में प्रावधान; (v) उधारकर्ता को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया और (vi) प्रतिभूति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया;
- 8) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों को रिज़र्व बैंक द्वारा जारी निर्देशों का पालन न करना;
- 9) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता पर रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के किसी अन्य प्रावधान का पालन न करना।

योजना की प्रति हमारे संबंधित शाखा प्रभारी और नोडल अधिकारियों के पास उपलब्ध है।