

నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీల కోసం అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2018

ఫిర్యాదుల కోసం, దయచేసి సంప్రదించండి:

కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కారం అధికారి:

పేరు : రాజాలక్ష్మి ఎస్.
 హోదా : ఫిర్యాదు పరిష్కారం అధికారి/ ప్రధాన నోడల్ అధికారి
 చిరునామా : ఐఐటి ఎం రీసెర్చ్ పార్క్, 10వ అంతస్తు-ఫేజ్ 1, కనగాం గ్రామం,
 తారామణి, చెన్నై 600113 తమిళనాడు, భారతదేశం
 ఫోన్ : +91 44 6668 7197
 మొబైల్ : +91 84899 31973
 ఇ-మెయిల్ : rajalakshmi.s@dvarakgfs.com

ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు పరిష్కారం కానట్లయితే, కస్టమర్ ఆర్బిఐ యొక్క డిబిఎస్ యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయం ఇన్‌చార్జ్ అధికారికి అప్పీల్ చేయవచ్చు:

హోదా : జనరల్ మేనేజర్
 చిరునామా : సూపర్విజన్ విభాగం,
 రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, ఫోర్డ్ గ్లాసిస్,
 రాజాజీ సలై, చెన్నై - 600 001
 ఫోన్ : +91 44 2539 3406
 ఫ్యాక్స్ : +91 44 2539 3797
 ఇ-మెయిల్ : ssmnbfcc2che@rbi.org.in

ప్రధాన నోడల్ ఆఫీసర్/నోడల్ ఆఫీసర్
 (అన్ని స్థానాలలో)

పేరు : రాజాలక్ష్మి ఎస్.
 హోదా : ఫిర్యాదు పరిష్కారం అధికారి/ ప్రధాన నోడల్ అధికారి
 చిరునామా : ఐఐటి ఎం రీసెర్చ్ పార్క్, 10వ అంతస్తు-ఫేజ్ 1, కనగాం
 గ్రామం,
 తారామణి, చెన్నై 600113 తమిళనాడు, భారతదేశం
 ఫోన్ : +91 44 6668 7197
 మొబైల్ : +91 84899 31973
 ఇ-మెయిల్ : rajalakshmi.s@dvarakgfs.com

ఎన్బిఎఫ్సి అంబుడ్స్మాన్ యొక్క చిరునామా మరియు కార్యకలాపాల ప్రాంతం

కేంద్రం	ఎన్బిఎఫ్సి అంబుడ్స్మాన్ యొక్క కార్యాలయం యొక్క చిరునామా	కార్యకలాపాల ప్రాంతం
చెన్నై	సి/ఓ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఫోర్డ్ గ్లాసిస్, చెన్నై - 600 001 ఎస్టిడి కోడ్: 044 ఔలి నెం: 25395964 ఫ్యాక్స్ నెం: 25395488	తమిళనాడు, అండమాన్ మరియు నికోబార్ దీవులు, కర్ణాటక, ఆంధ్రప్రదేశ్, తెలంగాణ, కేరళ, కేంద్రపాలిత ప్రాంతం లక్షద్వీప్ మరియు కేంద్రపాలిత ప్రాంతం పుదుచ్చేరి
ముంబయి	సి/ఓ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, ఆర్బిఐ బైకుల్లా కార్యాలయ భవనం. ఎదురుగా ముంబై సెంట్రల్ రైల్వే స్టేషన్, బైకుల్లా, ముంబై - 400 008	మహారాష్ట్ర, గోవా, గుజరాత్, మధ్యప్రదేశ్, ఛత్తీస్గఢ్, దాద్రా మరియు నగర్ హవేలీ, డామన్ మరియు డయ్యూ కేంద్రపాలిత ప్రాంతాలు
న్యూ ఢిల్లీ	సి/ఓ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా సంసద్ మార్గ్, న్యూఢిల్లీ - 110 001 ఎస్టిడి కోడ్: 011 ఔలి నెం: 23724856 ఫ్యాక్స్ నెం: 23725218-19	ఢిల్లీ, ఉత్తరప్రదేశ్, ఉత్తరాఖండ్, హర్యానా, పంజాబ్, కేంద్రపాలిత ప్రాంతం చండీగఢ్, హిమాచల్ ప్రదేశ్ మరియు రాజస్థాన్ మరియు జమ్మూ కాశ్మీర్ రాష్ట్రం
కోల్కతా	సి/ఓ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా 15, నేతాజీ సుభాష్ రోడ్, కోల్కతా - 700 001 ఎస్టిడి కోడ్: 033 ఔలి నెం: 22304982 ఫ్యాక్స్ నెం: 22305899	పశ్చిమ బెంగాల్, సిక్కిం, ఒడిశా, అస్సాం, అరుణాచల్ ప్రదేశ్, మణిపూర్, మేఘాలయ, మిజోరాం, నాగాలాండ్, త్రిపుర, బీహార్ మరియు ఝార్ఖండ్

ఫిర్యాదుల దాఖలు చేసే ప్రక్రియ

సంబంధిత ఎన్బిఎఫ్సికి లిఖిత ప్రాతినిధ్యం	ఒక నెల ముగింపు వద్ద	ఎన్బిఎఫ్సి నుండి సమాధానం అందకపోతే లేదా ఎన్బిఎఫ్సి సమాధానంతో కస్టమర్ అసంతృప్తి చెంది ఉంటే	కస్టమర్ ఏ ఫోరమ్ ను సమీపించి ఉండకపోతే	ఎన్బిఎఫ్సి అంబుడ్స్మాన్ తో ఫిర్యాదు దాఖలు చేయండి (ఎన్బిఎఫ్సి నుండి సమాధానం అందిన తర్వాత ఒక సంవత్సరం మించకుండా)
---	---------------------	--	--------------------------------------	--

అనుబంధం - నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం అంబుడ్స్మన్ పథకం,

2018

ఫిర్యాదు యొక్క ఆధారాలు

- 1) కస్టమర్ అందించిన పోస్ట్-డేటెడ్ చెక్లను సమర్పించకపోవడం లేదా సమర్పణలో విపరీతమైన జాప్యం;
- 2) వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దాని వర్తింపు విధానంతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన రుణం మొత్తం, వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయడంలో వైఫల్యం;
- 3) స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే విధమైన భాషలో మంజూరు లేఖ/నిబంధనలు మరియు షరతులను అందించడంలో వైఫల్యం లేదా నిరాకరించడం;
- 4) రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే విధంగా స్థానిక భాషలో మంజూరు చేయబడిన నిబంధనలు మరియు షరతులలో చేసిన ప్రతిపాదిత మార్పులపై తగినంతగా నోటీసును అందించడంలో వైఫల్యం లేదా నిరాకరించడం;
- 5) అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన మీదట రుణగ్రహీతకు సెక్యూరిటీల పత్రాలను విడుదల చేయడంలో వైఫల్యం లేదా విపరీతమైన జాప్యం;
- 6) రుణగ్రహీత/కస్టమర్కు తగిన ముందస్తు నోటీసు లేకుండా ఛార్జీలు విధించడం;
- 7) వీటికి సంబంధించి కాంట్రాక్ట్/రుణ ఒప్పందంలో పారదర్శకతను నిర్ధారించడంలో వైఫల్యం; (i) సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు వ్యవధి; (ii) నోటీసు వ్యవధిని రద్దు చేయగల పరిస్థితులు; (iii) సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునేందుకు విధానం; (iv) సెక్యూరిటీ అమ్మకం/వేలానికి ముందు రుణం తిరిగి చెల్లించేందుకు రుణగ్రహీతకు ఇవ్వబడిన చివరి అవకాశం గురించిన నిబంధన; (v) రుణగ్రహీతకు పునఃస్వాధీనం అప్పజెప్పేందుకు విధానం మరియు (vi) సెక్యూరిటీ అమ్మకం/వేలం చేసే విధానం;
- 8) నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలకు రిజర్వ్ బ్యాంక్ జారీ చేసిన ఆదేశాలను పాటించకపోవడం;
- 9) నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్పై రిజర్వ్ బ్యాంక్ మార్గదర్శకాల యొక్క ఇతర నిబంధనలు వేటికైనా కట్టుబడి ఉండకపోవడం.

పథకం యొక్క కాపీ మా సంబంధిత శాఖ ఇన్‌ఛార్జ్ మరియు నోడల్ అధికారుల వద్ద అందుబాటులో ఉంది.