SAFL®
Sustainable Agro-commercial Finance Ltd.

गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (NBFC) लोकपाल योजना, 2018: मुख्य आकर्षण

इस योजना के अंतर्गत आने वाले ग्राहक

- सभी जमा-स्वीकार करने वाली NBFCs के ग्राहक
- जिन NBFCs की परिसंपत्ति का आकार >= 100 करोड़ रुपये है + जो सीधे तौर पर पब्लिक डीलिंग या कस्टमर इंटरफेस से जुड़ी हैं (ये शामिल नहीं: यह योजना इंफ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनियों, कोर इन्वेस्टमेंट कंपनियों, इंफ्रास्ट्रक्चर डेट फंड और परिसमापन (Liquidation) की प्रक्रिया से गुजर रही NBFCs पर लागू नहीं होती।)

ग्राहक इन परिस्थितियों में शिकायत दर्ज करा सकते हैं:

- जमा राशि या उस पर बनने वाले ब्याज का भुगतान नहीं किया गया है, अथवा भुगतान में अत्यधिक देरी हुई है
- चेक समय पर क्लियरिंग के लिए पेश नहीं किया गया या इसमें बेवजह देरी की गई।
- स्वीकृत ऋण की राशि, उसकी नियम व शर्तें, या उसकी वार्षिक ब्याज दर आदि के बारे में स्पष्ट रूप से सूचित नहीं किया गया
- एग्रीमेंट में किए गए किसी बदलाव या लगाए गए अतिरिक्त शुल्कों के बारे में नोटिस नहीं दिया गया
- लोन एग्रीमेंट या कॉन्ट्रैक्ट को पूरी तरह पारदर्शी और स्पष्ट नहीं रखा गया
- जमा की गई सिक्योरिटी या कानूनी दस्तावेजों को रिलीज करने में विफलता या देरी होने पर
- लोन एग्रीमेंट में वाहन/संपत्ति के पुनर्कब्जे से जुड़े कानूनी रूप से लागू होने वाले नियमों को स्पष्ट रूप से शामिल नहीं किया गया
- SAFL द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक के प्रत्यक्ष आदेशों या नियमों का पालन नहीं किया गया हो
- निष्पक्ष व्यवहार संहिता के दिशा-निर्देशों का उल्लंघन किया गया हो

ग्राहक अपनी शिकायत कैसे दर्ज करा सकते हैं?

संबंधित NBFC को लिखित शिकायत → पंजीकृत कार्यालय का पता: सस्टेनेबल एग्रो-कमर्शियल फाइनेंस लिमिटेड, पहली मंज़िल, 7, कुमथा स्ट्रीट, बैलार्ड एस्टेट, मुंबई - 400001, महाराष्ट्र, भारत।
ईमेल: grievance.redressal@safl.in → 30 दिनों की प्रतीक्षा अवधि

यदि NBFC से 30 दिनों में कोई उत्तर नहीं मिलता है, या ग्राहक NBFC की ओर से दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है → अगर ग्राहक ने किसी भी फोरम से संपर्क नहीं किया है → NBFC लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करें (NBFC से जवाब मिलने की तारीख से एक साल के भीतर की अवधि में)।

NBFC लोकपाल कार्यालयों के पते:

A) केयर ऑफ भारतीय रिज़र्व बैंक 15,
नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता – 700001
एसटीडी कोड: 033, दूरभाष संख्या: 22304982
फैक्स संख्या: 22305899
ईमेल: nbfcokolkata@rbi.org.in

B) केयर ऑफ भारतीय रिज़र्व बैंक,
संसद मार्ग, नई दिल्ली - 110001
एसटीडी कोड: 011, दूरभाष संख्या: 23724856
फैक्स संख्या: 23725218 - 19
ईमेल: nbfconewdelhi@rbi.org.in

C) केयर ऑफ भारतीय रिज़र्व बैंक,
आरबीआई भायखला ऑफिस बिल्डिंग,
मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने,
भायखला, मुंबई - 400008
ईमेल: nbfcomumbai@rbi.org.in

D) केयर ऑफ भारतीय रिज़र्व बैंक,
फोर्ट ग्लेसिस, चेन्नई - 600001
एसटीडी कोड: 044, दूरभाष संख्या: 25395964
फैक्स संख्या: 25395488
ईमेल: nbfcochennai@rbi.org.in

लोकपाल (Ombudsman) निर्णय कैसे लेते हैं?

- लोकपाल के समक्ष होने वाली पूरी प्रक्रिया 'संक्षिप्त प्रकृति' की होती है
- लोकपाल सबसे पहले आपसी बातचीत और सुलह के माध्यम से समाधान निकालने का प्रयास करते हैं। यदि आपसी सहमति नहीं बन पाती है, तो वे अपना अंतिम निर्णय या आदेश जारी कर सकते हैं।

यदि ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट न हों, तो क्या वे अपील कर सकते हैं?

जी हाँ। यदि लोकपाल का निर्णय अपील करने योग्य है, तो ग्राहक इसके खिलाफ उच्च प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकते हैं। अपीलीय प्राधिकरण: डिप्टी गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI)

महत्वपूर्ण नोट:

- यह प्रणाली विवादों के सौहार्दपूर्ण समाधान के लिए बनाई गई एक 'वैकल्पिक विवाद निवारण तंत्र' है
- ग्राहक किसी भी स्तर पर अपनी शिकायत के निवारण के लिए किसी अन्य न्यायालय, मंच या कानूनी प्राधिकरण का दरवाजा खटखटाने के लिए पूरी तरह स्वतंत्र हैं

शिकायत निवारण अधिकारी / प्रधान नोडल अधिकारी: श्री रविराज बल्लाल - हेड ऑपरेशंस एंड रिस्क
संपर्क नंबर 022-69061999 **ईमेल आईडी:** grievance.redressal@safl.in/या pno@safl.in

सस्टेनेबल एग्रो-कमर्शियल फाइनेंस लिमिटेड (SAFL)
प्रथम तल, 7, कुम्था स्ट्रीट, बैलार्ड एस्टेट, मुंबई - 400 001, महाराष्ट्र, भारत।