SAFL®
Sustainable Agro-commercial Finance Ltd.

बिगर बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना २०१८: प्रमुख वैशिष्टे

ही योजना खालील ग्राहकांसाठी लागू आहे

सर्व ठेवी स्वीकारणाऱ्या एनबीएफसी	एनबीएफसी ज्यांची मालमत्ता >= Rs. १०० कोटी आहे + ग्राहक इंटरफेस (अपवाद: पायाभूत सुविधा वित्तपुरवठा कंपन्या, मूलभूत गुंतवणूक कंपन्या, पायाभूत कर्ज पुरवठा आणि रोखीकरणाअंतर्गत असलेल्या एनबीएफसी)

ग्राहक खालील कारणांसाठी तक्रारी दाखल करू शकतात:

- व्याज/ ठेव अदा केलेली नाही किंवा विलंबाने प्रदान केले
- धनादेश सादर केला नाही किंवा विलंबाने सादर केला
- कर्जमंजुरीची रक्कम, अटी आणि शर्ती, व्याजाचा वार्षिकीकृत दर इत्यादी कळवण्यात आला नाही.
- करारातील बदल, शुल्कआकारणीसाठी सूचना देण्यात आली नाही.
- कंत्राट /कर्ज करारात पारदर्शकता राखण्यात आलेले अपयश
- सिक्युरिटीज / कागदपत्रे मुक्त करण्यात अपयश/ विलंब
- कंत्राट / कर्ज करारनाम्यात कायद्याने लागू करण्यायोग्य अंतर्गत ताबा देण्यात आलेले अपयश
- एसएएफएलकडून आरबीआयच्या निर्देशांचे पालन न होणे
- उचित व्यवहार संहितेच्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन न होणे

ग्राहक तक्रार कसा दाखल करू शकतो?

संबंधित एनबीएफसीकडे लेखी सादरीकरण

→ कार्यालयाचा नोंदणीकृत पत्ता: सस्टेनेबल ॲग्रो-कमर्शियल फायनान्स लि., पहिला मजला, ७, कुमठा स्ट्रीट, बलार्ड इस्टेट, मुंबई - ४००००१, महाराष्ट्र, भारत.
इमेल: grievance.redressal@safl.in

→ ३० दिवसांच्या शेवटी

→ एनबीएफसीकडून ३० दिवसांच्या आत उत्तर आले नाही किंवा ग्राहकाचे एनबीएफसीच्या प्रतिसादाने समाधान न झाल्यास

→ ग्राहकाने कोणत्याही मंचाकडे दाद मागितलेली नसल्यास

→ एनबीएफसी लोकपालाकडे तक्रार दाखल करणे (एनबीएफसीकडून उत्तर मिळाल्यानंतर एका वर्षाच्या आत).

एनबीएफसी लोकपाल कार्यालयाचा पत्ताः

A) द्वारारिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया १५,
नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता- ७०० ००१
एसटीडी कोड: ०३३, दूरध्वनी क्र. २२३०४९८२
फॅक्स क्र. २२३०५८९९
इमेल: nbfcokolkata@rbi.org.in

B) द्वारारिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया
संसद मार्ग, नवी दिल्ली - ११०००१
एसटीडी कोड: ०११, दूरध्वनी क्र. २३७२४८५६
फॅक्स क्र. २३७२५२१८ - १९
इमेल: nbfconewdelhi@rbi.org.in

C) द्वारारिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिय,
आरबीआय भायखळा ऑफिस इमारत,
मुंबई सेंट्रल रेल्वेस्थानकासमोर,
भायखळा, मुंबई - ४००००८
इमेल: nbfcomumbai@rbi.org.in

D) द्वारारिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया,
फोर्ट ग्लेशिस, चेन्नई - ६००००१
एसटीडी कोड: ०४४ दूरध्वनी क्र. २५३९५९६४
फॅक्स क्र. २५३९५४८८
इमेल: nbfcochennai@rbi.org.in

लोकपाल निर्णय कशा प्रकारे घेतात?

- लोकपालासमोरील कार्यवाही संक्षिप्त स्वरूपाची असते
- सामंजस्याद्वारे तडजोडीस प्रोत्साहन दिले जाते. तोडगा न निघाल्यास, निवाडा/आदेश जारी करू शकतात.

लोकपालाच्या निर्णयाने समाधान न झाल्यास ग्राहक अपील दाखल करू शकतात का?

होय, लोकपालाचा निर्णय अपीलयोग्य असतो. अपीलीय प्राधिकारीः उप गव्हर्नर, आरबीआय

नोंद:

- ही एक पर्यायी विवाद निवारण यंत्रणा आहे
- ग्राहकाला कोणत्याही टप्प्यावर निवारणासाठी इतर कोणतेही न्यायालय/ मंच/ प्राधिकारी यांच्याकडे दाद मागण्याचे स्वातंत्र्य आहे.

तक्रार निवारण अधिकारी /मुख्य नोडल अधिकारी: श्री .रविराज बल्लाळ - प्रमुख, ऑपरेशन्स आणि रिस्क
प्रमुख संपर्क क्र. 022-69061999 **ईमेल आयडी:** grievance.redressal@safl.in/or pno@safl.in

सस्टेनेबल ॲग्रो- कमर्शियल फायनान्स लि.,
पहिला मजला, ७, कुमठा स्ट्रीट, बलार्ड इस्टेट, मुंबई - ४००००१, महाराष्ट्र, भारत.