

Ombudsman Policy

Objective:

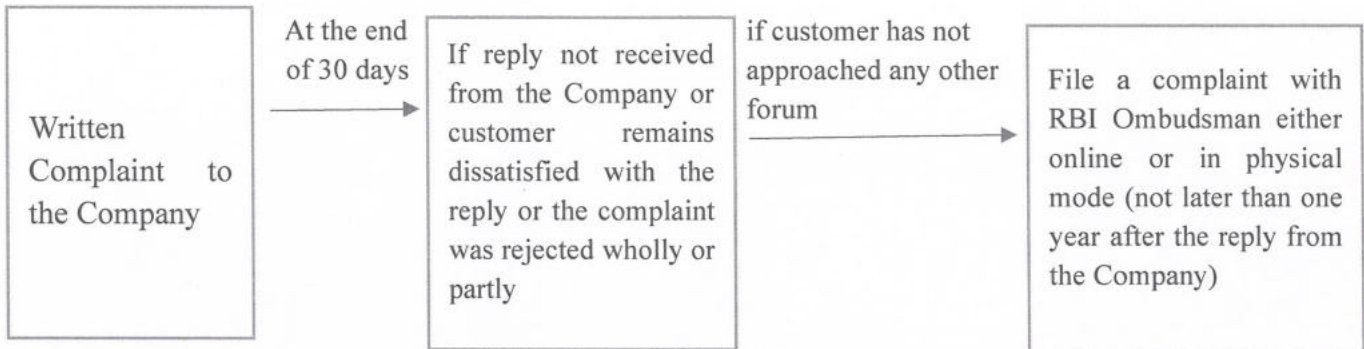
If a customer is aggrieved by an act or omission of an NBFC resulting in a deficiency in services, they may file a complaint according to the Customer Grievances Redressal Policy. If the customer does not receive a reply from the company or is dissatisfied with the company's response, they may then file a complaint with the NBFC Ombudsman, provided it is within one year of the company's reply.

Ground of Filing a Complaint by a customer.

Any customer may file a complaint about an act of omission by the company resulting in a "Deficiency in Service" under this Scheme either personally or through an authorized representative.

"**Deficiency in service**" means a shortcoming or an inadequacy in any financial service, which the Regulated Entity is required to provide statutorily or otherwise, which may or may not result in financial loss or damage to the customer.

How can a customer file Complaint:



Portal link for lodging complaint with RBI Ombudsman

<https://cms.rbi.org.in>.

Contact details of Centralised Receipt & Processing Centre (CRPC) for physical complaints-

Email ID: crpc@rbi.org.in

Address: Centralised Receipt & Processing Centre, Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160017 (in the prescribed format)

For complete details on the Ombudsman Scheme please refer to the following link of the RBI website

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf



लोकपाल नीति

उद्देश्य:

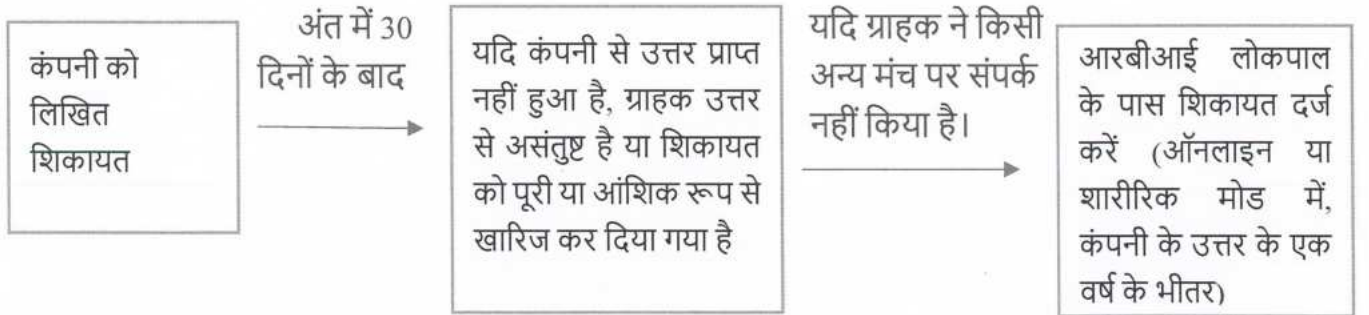
यदि किसी ग्राहक को किसी एनबीएफसी के कृत्य या चूक के कारण सेवाओं में कमी की वजह से कष्ट हुआ है, तो वे ग्राहक शिकायत निवारण नीति के अनुसार शिकायत दर्ज कर सकते हैं। यदि ग्राहक को कंपनी से उत्तर नहीं मिलता है या कंपनी के उत्तर से असंतुष्ट है, तो वे एनबीएफसी लोकपाल के पास एक साल के भीतर शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

शिकायत दर्ज करने के आधार:

कोई भी ग्राहक व्यक्तिगत रूप से या एक अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से इस योजना के तहत कंपनी द्वारा किए गए चूक के कृत्य के कारण "सेवा में कमी" के लिए शिकायत दर्ज कर सकता है।

"सेवा में कमी" का मतलब है किसी भी वित्तीय सेवा में कोई कमी या अपर्याप्तता, जिसे नियंत्रित संस्था द्वारा कानूनी रूप से या अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, चाहे वह ग्राहक को वित्तीय हानि या नुकसान का कारण बने या न बने।

ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकते हैं:



आरबीआई लोकपाल के साथ शिकायत दर्ज करने के लिए पोर्टल लिंक

<https://cms.rbi.org.in>.

शारीरिक शिकायतों के लिए केंद्रीकृत रसीद एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) के संपर्क विवरण:

ईमेल आईडी: crpc@rbi.org.in

पता: केंद्रीकृत रसीद एवं प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ – 160017 (निर्धारित प्रारूप में)

लोकपाल योजना के पूर्ण विवरण के लिए कृपया आरबीआई वेबसाइट के निम्नलिखित लिंक का संदर्भ लें

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

