



## लोकपाल योजना

संस्करण	अनुमोदन / समीक्षा की तिथि
V.1	21-02-2020
V.2	22-09-2020

## सोनाटा फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

पंजीकृत कार्यालय:- II तल, सीपी -1, पीजी टॉवर, कुर्सी रोड, विकास नगर,  
लखनऊ - 226026, उत्तर प्रदेश, भारत  
CIN: - U65921UP1995PTC035286  
दूरभाष:- 0522 2334900  
वेबसाइट: [www.sonataindia.com](http://www.sonataindia.com)  
ईमेल: [info@sonataindia.com](mailto:info@sonataindia.com)



## सोनाटा फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

### लोकपाल योजना

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 23 फरवरी, 2018 को जारी सर्कुलर संख्या RBI/2017-18/133 DNBR.PD.CC.No 091/03.10.001/2017-18 के माध्यम से गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों हेतु बैंकिंग लोकपाल के माध्यम से ग्राहक शिकायतों के निवारण के लिए एक योजना तैयार की है।

सोनाटा फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") एक गैर बैंकिंग फाइनेंस कंपनी-माइक्रो फाइनेंस संस्थान के रूप में पंजीकृत है | कंपनी ने भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी उक्त सर्कुलर के अनुपालन में लोकपाल योजना लागू की है जो निम्नवत है |

परिभाषाएं:

- i. 'मुआवजा' का अर्थ योजना के अनुसार लोकपाल द्वारा मुआवजा / भरपाई / प्रतिदान हेतु दिए गए निर्णय से है, जिसमें संबंधित गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी द्वारा उक्त निर्णय के सन्दर्भ में घोषित कार्यवाही के लिए एक दिशा-निर्देश और / या शिकायतकर्ता के पीड़ित होने पर नुकसान के लिए मुआवजे का भुगतान करना शामिल है।
- ii. 'अपीलीय प्राधिकारी' का अर्थ है कि योजना को लागू करने वाले रिज़र्व बैंक विभाग के उप-गवर्नर-इन-चार्ज।
- iii. 'अधिकृत प्रतिनिधि' का अर्थ है, एक शिकायतकर्ता द्वारा अपनी ओर से कार्य करने और उसकी शिकायत पर विचार करने के लिए एक लोकपाल के समक्ष कार्यवाही के तहत विधिवत नियुक्त और अधिकृत एक वकील के अलावा अन्य व्यक्ति।
- iv. "शिकायत" का अर्थ ऐसे किसी शिकायत अथवा प्रस्तुति से है जिसमें शिकायतकर्ता द्वारा, योजना की धारा 8 में उल्लिखित, सेवाओं में कमी के सन्दर्भ में अभ्यावेदन या आरोप को लिखित रूप या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से दर्ज कराया जाए ।

## I. लोकपाल के माध्यम से शिकायत निवारण की प्रक्रिया – शिकायत के आधार

गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना 2018 के पैरा 8, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी किए गए निर्देश में उन आधारों को निर्दिष्ट किया गया है जिनके आधार पर किसी भी एनबीएफसी के खिलाफ शिकायत की जा सकती है। कंपनी की सेवाओं में कमियां जो इस नीति के अनुसार 'शिकायत' के दायरे में आएंगी और कोई भी व्यक्ति अधिकार क्षेत्र वाले लोकपाल के पास निम्नलिखित आधारों पर शिकायत दर्ज करा सकता है।

- a- ग्राहक द्वारा प्रदान किए गए पोस्ट-डेटेड चेक की प्रस्तुति में अकारण विलंब अथवा प्रस्तुत न करना;
- b- ब्याज की वार्षिक दर और आवेदन की विधि सहित नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की मात्रा को लिखने में विफलता;
- c- ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा अथवा स्थानीय भाषा में ऋण स्वीकृति पत्र / नियम और मंजूरी की शर्तें प्रदान करने से इनकार करना / असमर्थता जताना;
- d- स्वीकृत नियमों और शर्तों में प्रस्तावित परिवर्तनों की नोटिस स्थानीय भाषा / ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में प्रदान करने से इनकार करना अथवा असमर्थता जताना;
- e- सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर उधारकर्ता को प्रतिभूति दस्तावेज जारी करने में देरी या विफलता;
- f- उधारकर्ता / ग्राहक को पर्याप्त पूर्व सूचना के बिना शुल्क लगाना;
- g - अनुबंध / ऋण समझौते में कानूनन-जब्त करने सम्बन्धी खंड/धारा प्रदान करने में विफलता;
- h - ऋण-वापसी में विफलता की दशा में जमानत/गिरवी को कब्जे में लेने से पहले अनुबंध (ऋण समझौते) के संबंध में (i) नोटिस की अवधि; (ii) ऐसी परिस्थितियाँ जिनके तहत नोटिस की अवधि को कम किया जा सकता है; (iii) जमानत/गिरवी का अधिकार लेने की प्रक्रिया; (iv) जमानत/गिरवी की बिक्री / नीलामी से पहले ऋण चुकाने के लिए उधारकर्ता को दिए जाने वाले अंतिम अवसर के बारे में एक प्रावधान; (v) उधारकर्ता को प्रतिपूर्ति देने की प्रक्रिया और (vi) जमानत / गिरवी की बिक्री / नीलामी की प्रक्रिया; में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में विफलता ;
- i- गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों को रिज़र्व बैंक द्वारा जारी दिशा-निर्देश का पालन न करना;
- j- गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड पर रिज़र्व बैंक द्वारा जारी दिशानिर्देशों के किसी भी अन्य प्रावधान का पालन न करना।

## **II शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया**

1. कंपनी का कोई भी ऋणधारक जिसके ऊपर उल्लिखित किसी एक या अधिक आधार पर कंपनी के खिलाफ शिकायत है, वह स्वयं या उसके अधिकृत प्रतिनिधि (एक वकील के अलावा) के माध्यम से, उस लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करा सकता है जिसके अधिकार क्षेत्र में शाखा / कंपनी का पंजीकृत कार्यालय स्थित है।
  - a- लिखित रूप में की गयी शिकायत पर सम्बंधित शिकायतकर्ता या उसके अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षर होना चाहिए और शिकायत का प्रारूप, जहां तक संभव हो, 'अनुलग्नक 1' में निर्दिष्ट रूप में या इसके निकट के रूप में होना चाहिए जिसमें निम्न बातों का स्पष्ट उल्लेख होना ज़रूरी है ;
    - i. शिकायतकर्ता का नाम और पता,
    - ii. कंपनी के शाखा या पंजीकृत कार्यालय का नाम और पता,
    - iii. शिकायत के कारण तथ्य
    - iv. शिकायतकर्ता को होने वाले नुकसान की प्रकृति और सीमा
    - v. शिकायत निवारण हेतु अपेक्षित राहत।
  - b- इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से की गई शिकायत को भी लोकपाल द्वारा स्वीकार किया जाएगा और ऐसी शिकायत का एक प्रिंट लोकपाल के रिकॉर्ड पर लिया जाएगा।

## **III- अपीलीय अधिकारी के समक्ष शिकायत**

यदि लोकपाल द्वारा शिकायत को खारिज या स्वीकार करने से किसी पक्ष को निराशा होती है तो शिकायत के खारिज अथवा स्वीकार सम्बन्धी आदेश प्राप्ति की तारीख के 30 दिनों के भीतर सम्बंधित पक्ष अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष एक अपील कर सकते हैं;

कंपनी द्वारा अपीलीय होने की स्थिति में, अपील दायर करने के लिए तीस दिनों की अवधि उस तारीख से शुरू होगी, जिस दिन कंपनी को शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत स्वीकार करने का पत्र प्राप्त होता है;

इसके अलावा भी यदि अपीलीय प्राधिकारी संतुष्ट है कि आवेदक के पास समय के भीतर अपील नहीं करने के लिए पर्याप्त कारण है, तो वह अवधि को आगे बढ़ाने की अनुमति दे सकता है जो आमतौर पर 30 दिनों से अधिक नहीं होगी;

बशर्ते कि कंपनी द्वारा चेयरमैन या प्रबंध निदेशक के पूर्व-अनुमोदन के बाद ही अपील दायर की जा सकती है।

अपीलीय प्राधिकारी, पक्षों को सुनने के बाद या तो ;

1. अपील को खारिज कर दे ; या



2. अपील की अनुमति दें और निर्णय को अलग रखें; या
- 3- अपीलीय प्राधिकारी यदि आवश्यक या उचित समझे तो मामले को ऐसे निर्देश के अनुसार नए निपटान के लिए लोकपाल को भेज दें,
- 4- निर्णय को संशोधित करें और इस तरह के निर्देशों को पारित करें ताकि निर्णय को संशोधित करने के लिए प्रभाव देना आवश्यक हो; या
- 5- कोई अन्य आदेश जारी करें जो शिकायत निवारण के लिए उपयुक्त हो।

अपीलीय प्राधिकारी का आदेश लोकपाल द्वारा पारित किए गए निर्णय या शिकायत को खारिज करने वाले आदेश के समान ही होगा।

#### **IV- लोकपाल की योजना**

1. कंपनी ने चार क्षेत्रों में नोडल अधिकारी (NO) नियुक्त किया है, जो कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और कंपनी के खिलाफ दायर शिकायतों के संबंध में लोकपाल को जानकारी प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार होगा।

<b>I इलाहाबाद ज़ोन</b> श्री सत्य प्रकाश यादव ज़ोनल प्रमुख ई-मेल satya.prakash@sonataindia.com संपर्क नंबर- 8400333671 <b>नई दिल्ली केंद्र के अधिकार क्षेत्र में पड़ना:</b> c / o भारतीय रिज़र्व बैंक, संसद मार्ग, नई दिल्ली -110001 एसटीडी कोड 011 दूरभाष: 23724856 फैक्स नंबर 23755218-19 ई-मेल cms cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in	<b>II- मुरादाबाद ज़ोन</b> श्री अनिल कुमार सिंह ज़ोनल प्रमुख ईमेल anil.singh@sonataindia.com संपर्क नंबर- 7318080067 <b>नई दिल्ली केंद्र के अधिकार क्षेत्र में पड़ना:</b> c / o भारतीय रिज़र्व बैंक Sansad Marg, नई दिल्ली -110001 एसटीडी कोड 011 दूरभाष। 2372485 फैक्स नंबर 23755218-19 ई-मेल cms cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in
<b>III- पटना ज़ोन</b> श्री विनोद सिंह ज़ोनल प्रमुख ईमेल :vinod.singh@sonataindia.com फोन नंबर 8400333799 <b>कोलकाता केंद्र के अधिकार क्षेत्र में पड़ना:</b> C / o भारतीय रिज़र्व बैंक 15, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता -700001 एसटीडी कोड: 033 दूरभाष नंबर 22304982 फैक्स नंबर 22305899 cms.nbfccolkata@rbi.org.in	<b>IV- जबलपुर ज़ोन</b> श्री धर्मेन्द्र कुमार सिंह ज़ोनल प्रमुख ईमेल:dharmendra.singh@sonataindia.com फोन नंबर 8400333667 <b>मुंबई केंद्र के अधिकार क्षेत्र में पड़ना: -</b> भारतीय रिज़र्व बैंक, भारतीय रिज़र्व बैंक बकुलुल्ला कार्यालय भवन, सी.ई. मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन, बाइकुला, मुंबई -400008 एसटीडी कोड 022 दूरभाष 2300 1280 फैक्स नंबर : 23022024 ई-मेल cms cms.nbfcomumbai@rbi.org.in

2. चूंकि प्रयागराज और मुरादाबाद ज़ोन नई-दिल्ली लोकपाल के अधिकार क्षेत्र में आते हैं, इसलिए श्री तरुण कुमार श्रीवास्तव को ऐसे क्षेत्रों के लिए प्रधान नोडल अधिकारी (PNO) के रूप में नामित किया गया है। विवरण निम्नांकित है।



श्री तरुण कुमार श्रीवास्तव

प्रधान नोडल अधिकारी / शिकायत निवारण अधिकारी;

फोन नंबर: 8400333781,

ई-मेल आईडी- tarun.shrivastava@sonataindia.com

पीएनओ / एनओ की नियुक्ति ग्राहक शिक्षा और संरक्षण विभाग (सीईपीडी), आरबीआई, केंद्रीय कार्यालय के साथ समझौते और संपर्क के लिए जिम्मेदार होगी।

### **सूचना का प्रदर्शन**

1. कंपनी हर समय अपने शाखाओं / उस स्थान पर जहाँ व्यापार का लेन-देन होता है वहाँ PNOs/ NOs का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन / मोबाइल नंबर और साथ ही ईमेल पता) और लोकपाल का नाम और संपर्क विवरण, जो ग्राहक द्वारा संपर्क किया जा सकता है, प्रदर्शित करेगी।
2. कंपनी इस तरह से सभी कार्यालय और शाखाओं में इस योजना की विशेषताओं को इस तरह प्रदर्शित करेगी कि कार्यालय या शाखा में जाने वाले व्यक्ति की जानकारी तक आसानी से पहुँच सके। प्रदर्शन हेतु योजना की प्रमुख विशेषताएं अनुलग्नक II के रूप में संलग्न है।

### **अनुलग्नक I**

**एनबीएफसी लोकपाल के समक्ष दर्ज करने के लिए शिकायत का प्रारूप  
(शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाए)**

सेवा में :

एनबीएफसी लोकपाल



NBFC के लोकपाल का कार्यालय .....

श्रीमान,

विषय : शिकायत ..... (शाखा का नाम) सोनाटा फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड।

शिकायतकर्ता का विवरण निम्नानुसार है:

1. शिकायतकर्ता का नाम .....

2. शिकायतकर्ता का पूरा पता .....

.....

3. शिकायत जिस कार्यालय के खिलाफ है उसका नाम और पूरा पता

.....

पिन कोड .....

फोन नंबर / फैक्स नंबर .....

ईमेल .....

4. एनबीएफसी खाते का विवरण (यदि कोई हो)

.....

(कृपया शिकायतकर्ता की विषय वस्तु से संबंधित खाता की संख्या और खाते की प्रकृति के बारे में बताएं जैसे बचत खाता / ऋण खाता आदि।)

5. (क) शिकायतकर्ता द्वारा एनबीएफसी को पूर्व में की गयी शिकायत की तारीख

(कृपया प्रति संलग्न करें)

.....

(ख) क्या शिकायतकर्ता द्वारा कोई अनुस्मारक भेजा गया था? हाँ/नहीं

(कृपया अनुस्मारक की एक प्रति संलग्न करें)

6. शिकायत का विषय (कृपया योजना के खंड 8 का संदर्भ लें)

.....

.....

7. शिकायत का विवरण:

(यदि स्थान पर्याप्त नहीं है, तो कृपया अलग शीट संलग्न करें)

.....

.....

8. क्या एनबीएफसी से संबंधित कोई जवाब (एनबीएफसी द्वारा संबंधित प्रतिनिधित्व प्राप्त होने के एक महीने के भीतर) प्राप्त किया गया है? हाँ/नहीं

(यदि हां, तो कृपया उत्तर की एक प्रति संलग्न करें)

9. एनबीएफसी लोकपाल से मांगी गई राहत की प्रकृति

.....



(कृपया अपने दावे के समर्थन में दस्तावेजी प्रमाण की एक प्रति संलग्न करें, यदि कोई हो, तो)

10. नुकसान की प्रकृति एवं सीमा, यदि कोई हो, शिकायतकर्ता द्वारा मुआवजे के तरीके से दावा किया जाता है (कृपया योजना के खंड 12 (5) और 12 (6) देखें) रु.....

11. संलग्न दस्तावेजों की सूची:  
(कृपया सभी दस्तावेजों की एक प्रति संलग्न करें)

12. घोषणा:

(i) मैं / हम, शिकायतकर्ता यह घोषणा करती हूँ कि:

a) ऊपर दी गई जानकारी सत्य और सही है;

तथा

b) मैंने / हमने उपरोक्त कॉलम में वर्णित किसी भी तथ्य को छुपाया या गलत तरीके से प्रस्तुत नहीं किया है और दस्तावेजों में सत्य प्रस्तुत किया है।

(ii) योजना के खंड 9 (ए) और (बी) के प्रावधानों के अनुसार एक वर्ष की अवधि समाप्त होने से पहले शिकायत दर्ज की जाती है।

(iii) वर्तमान शिकायत की विषय वस्तु मुझे / हमारे द्वारा या मेरे ज्ञान के सर्वश्रेष्ठ के लिए विषय वस्तु से संबंधित किसी भी पक्ष द्वारा NBFC के लोकपाल के कार्यालय के समक्ष कभी नहीं लाया गया है।

(iv) वर्तमान शिकायत का विषय किसी भी मंच / न्यायालय / मध्यस्थ के पास लंबित नहीं है / द्वारा तय नहीं किया गया है।

(v) मैं / हम एनबीएफसी को एनबीएफसी लोकपाल को हमारे द्वारा प्रस्तुत की गई ऐसी किसी भी जानकारी / दस्तावेज का खुलासा करने के लिए अधिकृत करते हैं और एनबीएफसी लोकपाल की राय में यह प्रकट करना आवश्यक है और हमारी शिकायत के निवारण के लिए आवश्यक है।

(vi) मैं / हम ने NBFCs, 2018 के लिए लोकपाल योजना की सामग्री नोट की है

आपका आभारी,

(शिकायतकर्ता का हस्ताक्षर)

**नामकरण - (यदि शिकायतकर्ता अपने प्रतिनिधि को एनबीएफसी के समक्ष प्रस्तुत करने और प्रस्तुत करने के लिए नामित करना चाहता है) लोकपाल या एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालय में, निम्नलिखित घोषणा प्रस्तुत की जानी चाहिए।**

मैं / हम, उपरोक्त शिकायतकर्ता, ..... , जो अधिवक्ता नहीं है और जिसका पता ..... है, को अपने प्रतिनिधि के तौर पर नामांकित करते हैं, और इस बात की पुष्टि करते हैं कि उसके द्वारा की गई कोई भी प्रतिज्ञा, स्वीकृति या अस्वीकृति मेरे / हमारे लिए बाध्यकारी होगी। उसने मेरी उपस्थिति में नीचे हस्ताक्षर किए हैं।





स्वीकार किया जाता है  
(प्रतिनिधि का हस्ताक्षर)

(शिकायतकर्ता का हस्ताक्षर)

नोट: यदि ऑनलाइन जमा किया गया है, तो शिकायत पर हस्ताक्षर की जरूरत नहीं है।

## अनुलग्नक II

### सोनाटा फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") के लोकपाल योजना में मुख्य विशेषताएं

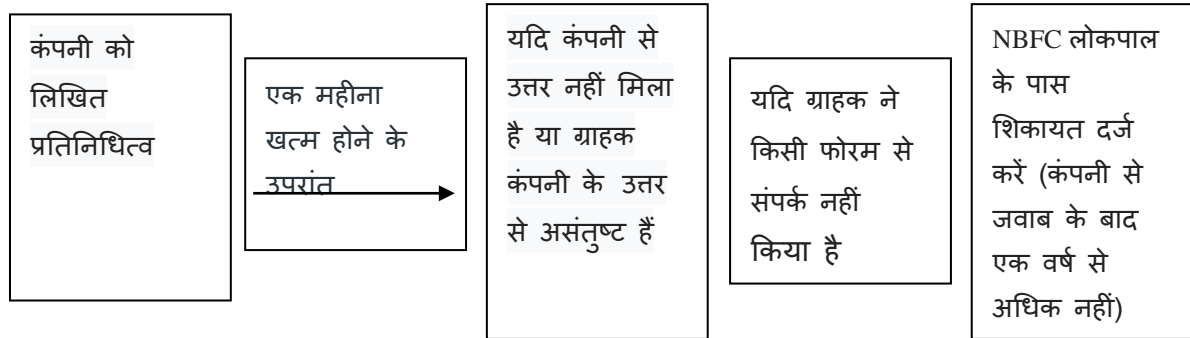
#### ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने का आधार:

गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018, जैसा कि भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी किया गया है, उस आधार को निर्दिष्ट करता है जिस पर ग्राहक द्वारा किसी भी एनबीएफसी के खिलाफ शिकायत की जा सकती है। इस नीति के अनुसार शिकायत के दायरे में आने वाली कंपनी की सेवाओं में कमियां इस प्रकार होंगी और कोई भी व्यक्ति इन क्षेत्रों में सेवाओं की कमी का आरोप लगाते हुए अधिकार क्षेत्र वाले लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करा सकता है:

- ग्राहक द्वारा प्रदान किए गए पोस्ट-डेटेड चेक की प्रस्तुति में देरी या गैर-प्रस्तुति;
- ब्याज की वार्षिक दर और आवेदन की विधि सहित नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि को लिखित रूप में व्यक्त करने में विफलता;
- उधारकर्ता द्वारा समझे गए भाषा में स्वीकृत नियमों और शर्तों में किए जा रहे प्रस्तावित परिवर्तनों पर पर्याप्त सूचना देने में विफलता या इनकार;

- d) उधारकर्ता द्वारा समझे गए रूप में अप्रमाणित भाषा में स्वीकृत शर्तों और conditions में किए जा रहे प्रस्तावित परिवर्तनों पर पर्याप्त नोटिस प्रदान करने में विफलता या इनकार;
- e) सभी बकाया राशि के चुकौती पर प्रतिभूतियों के दस्तावेजों को जारी करने में विफलता या अयोग्य देरी;
- f) उधारकर्ता / ग्राहक को, पर्याप्त पूर्व सूचना, के बिना शुल्क लगाना;
- g) अनुबंध / ऋण समझौते में कानूनी रूप से अंतर्निहित निरोधात्मक खंड प्रदान करने में विफलता;
- h) निम्न विश्यों पर अनुबंध / ऋण समझौते में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में विफलता (i) नोटिस अवधि के संबंध में अनुबंध / ऋण समझौते में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में विफलता; (ii) ऐसी परिस्थिति जिसके तहत नोटिस की अवधि को माफ किया जा सकता है; (iii) सुरक्षा का अधिकार लेने की प्रक्रिया; (iv) सुरक्षा की बिक्री / नीलामी से पहले ऋण चुकाने के लिए उधारकर्ता को दिए जाने वाले अंतिम अवसर के बारे में एक प्रावधान; (v) उधारकर्ता को पुनर्भुगतान देने की प्रक्रिया और (vi) उधारकर्ता को पुनर्भुगतान देने की प्रक्रिया और (vi) सुरक्षा की बिक्री / नीलामी के लिए प्रक्रिया;
- i) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों को रिज़र्व बैंक द्वारा जारी किए गए निर्देशों का पालन न करना;
- j) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता पर रिज़र्व बैंक दिशानिर्देशों के किसी भी अन्य प्रावधान का पालन न करना।

### ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है



कंपनी ने अपने चार ज़ोन में नोडल अधिकारी (N.O.) नियुक्त किए हैं, जो कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए ज़िम्मेदार होंगे और कंपनी के खिलाफ दायर शिकायतों के संबंध में लोकपाल को जानकारी प्रस्तुत करेंगे।

<p><b>I इलाहाबाद जोन</b>  श्री सत्य प्रकाश यादव  जोनल प्रमुख  ई-मेल satya.praakash@sonataindia.com  संपर्क नंबर- 8400333671  <b>नई दिल्ली केंद्र के अधिकार क्षेत्र में पड़ना:</b>  c / o भारतीय रिज़र्व बैंक, संसद मार्ग,  नई दिल्ली -110001</p>	<p><b>II- मुरादाबाद जोन</b>  श्री अनिल कुमार सिंह  जोनल प्रमुख  ईमेल anil.singh@sonataindia.com  संपर्क नंबर- 7318080067  <b>नई दिल्ली केंद्र के अधिकार क्षेत्र में पड़ना:</b>  c / o भारतीय रिज़र्व बैंक Sansad Marg,  नई दिल्ली -110001 एसटीडी कोड 011 दूरभाष। 23724856</p>
--	---



एसटीडी कोड 011 दूरभाष: 23724856 फैक्स नंबर 23755218-19 ई-मेल cms <a href="mailto:cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in">cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in</a>	फैक्स नंबर 23755218-19 ई-मेल cms <a href="mailto:cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in">cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in</a>
<b>III- पटना ज़ोन</b> श्री विनोद सिंह जोनल प्रमुख ईमेल :vinod.singh@sonataindia.com फोन नंबर 8400333799 <b>कोलकाता केंद्र के अधिकार क्षेत्र में पडना:</b> C / o भारतीय रिजर्व बैंक 15, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता -700001 एसटीडी कोड: 033 दूरभाष नंबर 22304982 फैक्स नंबर 22305899 <a href="mailto:cms.nbfcolkolkata@rbi.org.in">cms.nbfcolkolkata@rbi.org.in</a>	<b>IV- जबलपुर ज़ोन</b> श्री धर्मेन्द्र कुमार सिंह जोनल प्रमुख ईमेल:dharmendra.singh@sonataindia.com फोन नंबर 8400333667 <b>मुंबई केंद्र के अधिकार क्षेत्र में पडना: -</b> भारतीय रिजर्व बैंक, भारतीय रिजर्व बैंक बकुलुल्ला कार्यालय भवन, सी.ई. मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन, बाइकुला, मुंबई -400008 एसटीडी कोड 022 दूरभाष 2300 1280 फैक्स नंबर : 23022024 ई-मेल cms <a href="mailto:cms.nbfcomumbai@rbi.org.in">cms.nbfcomumbai@rbi.org.in</a>

चूंकि प्रयागराज और मुरादाबाद ज़ोन नई-दिल्ली लोकपाल के अधिकार क्षेत्र में आते हैं, इसलिए श्री तरुण कुमार श्रीवास्तव को ऐसे क्षेत्रों के लिए प्रधान नोडल अधिकारी (PNO) के रूप में नामित किया गया है। विवरण निम्नांकित है।

श्री तरुण कुमार श्रीवास्तव

प्रधान नोडल अधिकारी / शिकायत निवारण अधिकारी;

फोन नंबर: 8400333781,

ई-मेल आईडी- tarun.shrivastava@sonataindia.com

पीएनओ / एनओ की नियुक्ति ग्राहक शिक्षा और संरक्षण विभाग (सीईपीडी), आरबीआई, केंद्रीय कार्यालय के साथ समझौते और संपर्क के लिए जिम्मेदार होगी।

### लोकपाल निर्णय कैसे लेता है?

- \* लोकपाल में सारांश प्रक्रिया से कार्यवाही होती है।
- \* सुलह के माध्यम से निपटान को बढ़ावा देता है यदि नहीं पहुंचा है, तो आदेश जारी कर सकता है।

### क्या ग्राहक अपील कर सकता है, अगर लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं है?

हां लोकपाल के निर्णय की अपील की जा सकती है।

**अपीलीय प्राधिकारी:** योजना को लागू करने वाले रिजर्व बैंक के डिप्टी गवर्नर इंचार्ज।।



**ध्यान दें :**

\* यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है।

\* ग्राहक किसी भी स्तर पर निवारण के लिए किसी अन्य अदालत / फोरम / प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र