Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

Details of Nodal Officer appointed under the Ombudsman Scheme for

Non- Banking Financial Companies , 2026 at Head Office/Corporate Office.

Name of the Nodal officer	**Mr. Bhubneshwar Jha**
Designation	**Finance Controller**
Postal address,	**1st Floor, TOWER-A, GLOBAL BUSINESS PARK, Mehrauli-Gurgaon Rd, Sikanderpur, Sector 26, Gurugram, Haryana 122002**
Telephone Number:	**011-41054262/0124 4006603**
Email ID:	**grievanceredressal@oxyzo.in**

Address and Area of Operation of the Ombudsmen for NBFCs

S.NO	Centre	Address of the Office of NBFC Ombudsman	Area of Operation
1	Chennai	C/o Reserve Bank of India Fort Glacis, Chennai 600 001 STD Code: 044 Telephone No : 25395964 Fax No : 25395488	Tamil Nadu, Andaman and Nicobar Islands, Karnataka, Andhra Pradesh, Telangana, Kerala, Union Territory of Lakshadweep and Union Territory of Puducherry
2	Mumbai	C/o Reserve Bank of India RBI Byculla Office Building Opp. Mumbai Central Railway Station Byculla, Mumbai-400 008 STD Code: 022 Telephone No : 2300 1280 Fax No : 23022024	Maharashtra, Goa, Gujarat, Madhya Pradesh, Chhattisgarh, Union Territories of Dadra and Nagar Haveli, Daman and Diu
3	New Delhi	C/o Reserve Bank of India Sansad Marg New Delhi -110001 STD Code: 011 Telephone No: 23724856 Fax No : 23725218-19	Delhi, Uttar Pradesh, Uttarakhand, Haryana, Punjab, Union Territory of Chandigarh Himachal Pradesh, and Rajasthan and State of Jammu and Kashmir
4	Kolkata	C/o Reserve Bank of India 15, Netaji Subhash Road Kolkata-700 001 STD Code: 033	West Bengal, Sikkim, Odisha, Assam, Arunachal Pradesh, Manipur, Meghalaya, Mizoram, Nagaland, Tripura, Bihar

		Telephone No : 22310217 Fax No : 22305899	**and Jharkhand**

Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

Appendix A

Ombudsman Scheme for Non-Banking Financial Companies, 2026 : Salient Features

Scheme covers customers of

- All deposit taking NBFCs
- NBFCs with assets size >= Rs. 100 crore + customer interface (Excluding: Infrastructure Finance Companies, Core Investment Companies, Infrastructure Debt Fund and NBFCs under liquidation)

Grounds for filing a complaint by a customer:

- Interest/Deposit not paid OR paid with delay
- Cheque not presented OR done with delay
- Not conveyed the amount of loan sanctioned, terms & conditions, annualised rate of interest, etc.
- Notice not provided for changes in agreement, levy of charges
- Failure to ensure transparency in contract/loan agreement
- Failure/ Delay in releasing securities/ documents
- Failure to provide legally enforceable built-in repossession in contract/ loan agreement
- RBI directives not followed by NBFC
- Guidelines on Fair Practices Code not followed

How can a customer file complaint?

Written representation to NBFC concerned → **At the end Of one month** → If reply is not received from NBFC or customer remains dissatisfied with the reply of NBFC → **If customer has not approached any forum** → File a complaint with NBFC Ombudsman (not later than one year after the reply from NBFC)

How does Ombudsman take decision?

- Proceedings before Ombudsman are summary in nature
- Promotes settlement through conciliation → If not reached, can issue Award/Order

Can a customer appeal, if not satisfied with decision of Ombudsman? **Yes**, If Ombudsman's decision is appealable → Appellate Authority: Deputy Governor, RBI

Note:

- This is an Alternate Dispute Resolution mechanism
- Customer is at liberty to approach any other court/forum/authority for the redressal at any stage

Refer to *www.rbi.org.in* for further details of the Schem

Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

प्रधान कार्ालर/कॉर्पोरेट कार्ालर में
गैर-बैंककिं ग कित्तीर किं र्पनी लोकर्पाल र्ोजना, 2026 के तहत कनर्ुक त नोडल अकधकारी का किरण।

नोडल अकधकारी का नाम	श्री भुिनेश्वर झा
र्पदनाम	कित्त कनर्ंत्रक
डाक र्पता,	प्रथम तल, टार्ि-ए, ग्लोबल कबजनेस र्पाका , महरौली-गुड़गाि ंि रोड, कसकि दरर्पुर, सेक्टर 26, गुरुग्राम, हरर्ाणा 122002
टेलीफ़ोन निंबर:	011-41054262/0124- 4006603
ईमेल आईडी:	grievanceredressal@oxyzo.in

NBFC के कलए लोकर्पाल का र्पता और अकधकार क्षेत्र

क्रम सिं.	केंद्र	NBFC लोकर्पाल कार्ालर का र्पता	सिंचालन क्षेत्र
1	चेन्नई	मार्ा त भारतीर् ररज़िा बैंक, र्ोटा ग्लेकसस, चेन्नई - 600 001 STD कोड: 044 टेलीफ़ोन निं.: 25395964 र्ैक्स निं.: 25395488	तकमलनाडु, अिंडमान और कनकोबार द्वीर्प समूह, कनाटक, आिंध्र प्रदेश, तेलिंगाना, केरल, केंद्र शाकसत प्रदेश लक्षद्वीर्प और केंद्र शाकसत प्रदेश र्पुडुचेरी
2	मुि ंबई	मार्ा त भारतीर् ररज़िा बैंक, आरबीआई भार्खला कार्ालर् भिन, मुि ंबई सेंटर ल रेलि स्टेशन केसामने, भार्खला, मुि ंबई - 400 008 008 STD कोड: 022 टेलीफ़ोन निं.: 2300 1280 र्ैक्स निं.: 23022024	महाराष्ट्र, गोि ा, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ़, केंद्र शाकसत प्रदेश दादरा और नगर हिली, दमन और दीि
3	नई कदल्ली	मार्ा त भारतीर् ररज़िा बैंक, सिंसद मागा, नई कदल्ली -110001 STD कोड: 011 टेलीफ़ोन निं.: 23724856 र्ैक्स निं.: 23725218-19	कदल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखिंड, हरर्ाणा, र्पिंजाब, केंद्र शाकसत प्रदेश चिंडीगढ़, कहमाचल प्रदेश, राजस्थान और जम्मू एि ंि कश्मीर राज्य
4	कोलकाता	मार्ा त भारतीर् ररज़िा बैंक, 15, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता-700 001 STD कोड: 033 टेलीफ़ोन निं.: 22310217 र्ैक्स निं.: 22305899	र्पकिम बिंगाल, कसक्किम, ओकडशा, असम, अरुणाचल प्रदेश, मकणर्पुर, मेघालर्, कमजोरम, नागालैंड, कत्रर्पुरा, कबहार और झारखिंड

Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

परिशिष्ट A

गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी लोकपाल योजना, 2026 : मुख्य विशेषताएं

	योजना के अंतर्गत निम्नलिखित को ग्राहक आते हैं
सभी जमा स्वीकार करने वाली NBFC	<=100 करोड़ रुपये की संपत्ति के आकार और ग्राहक इंटरफेस वाली NBFC (इनको छोड़कर: इंफ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनियां, कोर इन्वेस्टमेंट कंपनियां, इंफ्रास्ट्रक्चर डेट फंड और परिसमापन प्रक्रिया के अधीन NBFC)

ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के आधार:

- ब्याज/जमा राशि का भुगतान न करना या भुगतान में देरी
- चेक प्रस्तुत न करना या प्रस्तुत करने में देरी
- स्वीकृत ऋण राशि, निबंधन एवं शर्तें, वितरण ब्याज दर आदि की जानकारी न देना।
- समझौते में बदलाव या शुल्क लगाने के लिए पूर्व सूचना न देना
- अनुबंध/ऋण समझौते में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में विफलता
- प्रतिभूतियों/दस्तावेजों को जारी करने में विफलता या देरी
- अनुबंध/ऋण समझौते में कानूनी रूप से लागू करने योग्य अंतिमगतिहत पुनर्ग्रहण खंड प्रदान करने में विफलता
- NBFC द्वारा RBI के निदेशों का पालन न करना
- उचित व्यवहार संहिता के निदेशानिदेशों का पालन न करना

ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?

संबंधित NBFC को लिखित आवेदन दें → **एक महीने के अंत में** → यदि NBFC से कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, या ग्राहक NBFC के उत्तर से असंतुष्ट रहता है → **कोई ग्राहक ने किसी अन्य मंच/फोरम से संपर्क नहीं किया किया है** → NBFC लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करें (NBFC से उत्तर मिलने के एक वर्ष के भीतर)

लोकपाल निर्णय कैसे लेता है?

- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही प्रकृति में संक्षिप्त होती है
- सुलह के माध्यम से निपटान को बढावा देता है → यदि सहमति नही बनती है, तो निर्णय/आदेश जारी कर सकता है

क्या लोकपाल के निर्णय से असंतुष्ट होने पर ग्राहक अपील कर सकता है? हाँ, यदि लोकपाल का निर्णय अपील योग्य है → अपीलीय प्राधिकारी: निदेशक वर्ग, RBI

नोट:

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है
- ग्राहक किसी भी स्तर पर अपनी शिकायत के निवारण के लिए किसी अन्य न्यायालय/मंच/प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है

योजना के विस्तृत विवरण के लिए www.rbi.org.in **www.rbi.org.in देखें**

Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక సంస్థలకు (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ, NBFC) అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్, 2018' కింద ప్రధాన కార్యాలయం/కార్పొరేట్ కార్యాలయాలకు నియమితులైన నోడల్ అధికారి వివరాలు.

నోడల్ అధికారి పేరు	శ్రీ భువనేశ్వర్ ఝా
వృత్తి/హోదా	ఫైనాన్స్ కంట్రోలర్
పోస్టల్ అడ్రస్,	1వ అంతస్తు, టవర్-A, గ్లోబల్ బిజినెస్ పార్క్, మెహ్రౌలీ-గుర్గావ్ రోడ్, సికందర్‌పూర్, సెక్టార్ 26, గురుగ్రామ్, హర్యానా 122002
టెలిఫోన్ నంబర్:	011-41054262/0124- 4006603
ఇమెయిల్ ఐడి:	grievanceredressal@oxyzo.in

NBFCలకు నియమితులైన అంబుడ్స్‌మన్ల అడ్రస్, కార్యాలయ కలార్ల అధికార పరిధి

క్రమసంఖ్య	సెంటర్	NBFC అంబుడ్స్‌మన్ ఆఫీస్ అడ్రస్	కార్యాలయ కలార్ల అధికార పరిధి
1	చెన్నై	C/o అధికారి బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, ఫ్లోబసిస్, చెన్నై 600 001 STD కోడ్: 044 టెలిఫోన్ నంబర్: 25395964 ఫ్యాక్స్ నంబర్: 25395488	తమిళనాడు, అండమాన్ - నికోబార్ దీవులు, కర్ణాటక, ఆంధ్రప్రదేశ్, తెలంగాణ, కేరళ, కేంద్రపాలిత ప్రాంతాలు లక్షద్వీప్, పుదుచ్చేరి
2	ముంబై	C/o అధికారి బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, RBI బైకులాబ కార్యాలయ భవనం, ముంబై సెంట్రల్ రైల్వే స్టేషన్ ఎదురుగా, బైకులాబ, ముంబై-400008 STD కోడ్: 022 టెలిఫోన్ నంబర్: 2300 1280 ఫ్యాక్స్ నంబర్: 23022024	మహారాష్ట్ర, గోవా, గుజరాత్, మధ్యప్రదేశ్, ఛత్తిస్‌గఢ్, కేంద్రపాలిత ప్రాంతాలు దాద్రా, నగర్ హవేలీ, డామన్, డయ్యు

3	న్యూ ఢిల్లీ	C/o కార్పొరేషన్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా సాంసద్ మార్గ్, న్యూ ఢిల్లీ– 110001, STD కోడ్: 011	ఢిల్లీ, ఉత్తరప్రదేశ్, ఉత్తరాఖండ్, పంజాబ్, రాజస్థాన్, కేంద్రపాలిత ప్రాంతాలు చండీగఢ్, హిమాచల్

		టెలిఫోన్ నాంబ్రర్: 23724856 ఫ్యాక్స్ నాంబ్రర్: 23725218-19	ప్రదేశ్, ర్యజస్థిన్, జమ్మూ - కీర్ ర్యష్టాం
4	కోల్కతా	C/o ర్టజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా 15, నేతాజీ స్తభాష్ రోడ్ కోల్కతా-700 001 STD కోడ్: 033 టెలిఫోన్ నాంబ్రర్: 22310217 ఫ్యాక్స్ నాంబ్రర్: 22305899	రశ్చి మ బాంాల్, సికీ ాం, ఒడిశా, ఆస్సు ాం, అరుణాచల్ ప్రదేశ్, మణిపూర్, మేఘాలయ, మిజోర్యాం, నాాలాాండ్, ప్త్పుర, జిహార్, జలాఖ్ డ్

Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

అనుల్ాంరా ం A

భాంకాంగేతర ఆర్థిక సాంసిలకు అంబుడ్స మన్ స్కీ మ్, 2026 : వ్యు మైన ఫీచరుబ

	ఈ క్షమయ్యలు ఈ స్కీ మ్ వర్తిస్ిుంది
NBFCలో చేసే అన్ని డిపాజిట్లకు	NBFCల ఆస్ిల విలువ రూ. = 100 కోట్లల + కష్టమర్ ఇంట్ర్ఫేస్ మినహాయించిన స్ుంష్టలు: ఇనఫ్రాష్టష్టకచ ర్ ఫైనాన్ కుంపెనీలు, కోర్ ఇన్వె స్ట్ ుంట్ కుంపెనీలు, ఇనఫ్రాష్టష్టకచ ర్ డెట్ ఫుండ్, లిక్వి డేషనలో ఉని NBFCలు)

కసటమర్ కాంది కారణాలతో ఫిర్యు దు చ్చయవచ్చే :

- వడ్డీ/డిపాజిట్ చెలో్ంచకోవడం లేదా ఆలసయ ంగా చెలో్ంచడం
- చెకూ ను సమరిప ంచకోవడం లేదా ఆలసయ ంగా సమరిప ంచడం
- మంజూరైన ల్లన్ అమంట్, న్నయమ & న్నబంధ్నలు, వ్యరిక వడ్డీ రేటు మొదలైన వివరాలను తెలియజేయకోవడం
- ఒప్ప ందంల్ల మారుప లు, ఛారీీల విధింపునకు సంబంధించి నోటీసు అందించకోవడం
- కంప్రాకు/ల్లన్ అప్రిమంట్ల్ల పారదరశ కత ఉండేలా చూసుకోవడంల్ల వైఫల్యం
- సెకూయ రిటీలు/డాకుయ మంటోను విడుదల చేయడంల్ల వైఫల్యం/ఆలసయ ం
- కంప్రాకు/ల్లన్ అప్రిమంట్ల్ల చటుబదధంగా అమలు చేయగల అంతరిక రిత సాుధీన న్నబంధ్నను ఇవవడంల్ల వైఫల్యం
- RBI ఆదేశాలను NBFC పాటించకోవడం
- పారదరశ క విధానాల న్నయమావళికి సంబంధించిన మరుగ దశ కలను పాటించకోవడం

కసటమర్ ఏదైనా ఫిర్యు దును ంలా నమోదు చ్చయాలి?

సంబంధిత NBFCకి రాతపూరవ క విని ప్ం ఇవ్వవ లి

స్ల చివరోబ

NBFC నుండి సమాధానం రాకోయినా లేదా NBFC ఇచిచ న సమాధానంతో కసుమర్ అసంతృప్తగాత ఉనాి

ఒకవేళ కసటమర్ ఏ ఫోరాంన్య ఆప్ిళాంచకపోతే

NBFC అంబుడ్స మన్కు ఫిర్యు దు చేయండి (NBFC నుండి సమాధానం వచిచ న ఒక సంవతస రం ల్లపు).

అంబుడ్స మన్ ంలా నరాయాం త్తస్తకూ ంటారు?

- అంబుడ్స మన్ ఎదుట జరిగే విచారణల్లో సంక్షిప్తంగా చరచ జరుగుతుంది
- స్థమైనంత వరకూ రాజీ రూప్ంల్ల ప్రిష్కా రాన్ని ప్రోతస హిసాతరు → ఒకవేళ కుదరకోతే, మంజూరు/ఆదేశాన్ని జారీ చేయవచ్చు

Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

తంబుడ్స మన్ న్షరాయాంతో కసటమర్ సాంతృప్తి చెాందకపోతే, అప్పా ల్ చ్సుకోవచ్చే ? **అవును**, అంబుడ్స మన్ న్షుయ ంపై అప్పప ల్ చేసుకోవడాన్నకి వీలుంటే → అప్పప లేట్ అధారిటీ: డిప్యుటీ గవరి ర్, RBIకి అప్పప ల్ చేసుకోవచ్చుచ

గమన్షక:

- ఇది ఒక ప్రప్యయ మాి య వివ్రద ప్రిప్కా ర యంప్రత్యంగం
- ప్రిప్కా రం కోసం ఏ దశల్లనైనా ఏదైనా ఇతర కోరు/ఫోరమ్/అధికర సంసధను ఆప్రశయించే స్వవ చ్ఛు కసుమర్కు ఉంటుంది

సీ్క ముక సాంల్ాంధిాంచిన మర్ధన్షై వివర్యల కోసాం www.rbi.org.in **కు వెళబాండి**

Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

ಖಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಾಂಪನಿಗಳ ಒಾಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ ಯೇಜನೆ, 2026 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿ/ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ನೇಮಕಗಾಂಡ ನೇಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳು.

ನೇಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು	ಶ್ರೀ. ಭುವನೇಶ್ವ ರ ಝಾ
ಹುದ್ದೆ	ಹಣಕಾಸು ನಿಯಾಂತರ ಕರು (Finance Controller)
ಅಾಂಚ ವಿಳಾಸ,	1ನೇ ಮಹಡಿ, ಟವರ್-ಎ, ಗಿೀಬಲ್ ಬಯು ಸಿನೆಸ್ ಪಾರ್ಕ್, ಮಿಲ್ಲೆನಿಯಮ್-ಗುರ್ಗಾಂವ್ ರಸ್ತೆ , ಸಿಕಾಂದರ್ಪುರ್, ಸೆಕ್ಟರ್ 26, ಗುರುಗ್ರಾಮ್, ಹರಿಯಾಣ 122002
ದೂರವಾಣಿ ಸಾಂಖ್ಯೆ :	011-41054262/0124- 4006603
ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ:	grievanceredressal@oxyzo.in

NBFC ಗಳ ಒಾಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ನಳ ವಿಳಾಸ ಮತ್ತ ತೆ ಕಾರ್ಯವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಪ್ರದೇಶ್

ಕ್ರ.ಸಾಂ	ಕೇಾಂದರ	NBFC ಕಚೇರಿಯ ವಿಳಾಸ ಒಾಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್	ಕಾರ್ಯವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಪ್ರದೇಶ್
1	ಚನೈ ೆ	C/o ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಾಂಕ್ ಫೇಟ್ ರಾಯ್ ಸಿಸ್, ಚನೈ ೆ 600 001 ಎಸ್ಟಿಡಿ ಕೇಡ್: 044 ದೂರವಾಣಿ ಸಾಂಖ್ಯೆ : 25395964 ಫಾಂಕ್ಸ್ ಸಾಂಖ್ಯೆ : 25395488	ತಮಿಳುನಾಡು, ಅಾಂಡಮಾನ್ ಮತ್ತೆ ನಿಕೇಬ್ರ್ ದ್ವೀಪಗಳು, ಕನಾಟಕ, ಆಾಂಧ್ರ ಪ್ರದೇಶ್, ತೆಲಾಂರ್ಣ, ಕೇರಳ, ಲಕ್ಷದ್ವ ೀಪ ಕೇಾಂದ್ರ ಡಳಿತ ಪ್ರದೇಶ್ ಮತ್ತೆ ಪುದುಚೇರಿ ಕೇಾಂದ್ರ ಡಳಿತ ಪ್ರದೇಶ್
2	ಮಾಂಬೈ	C/o ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಾಂಕ್ RBI ಬೈಕುಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿ ಕಟ್ಟಡ Opp. ಮಾಂಬೈ ಸ್ಯಾಂಟರ ಲ್ ರೈಲ್ವ ನಿಲ್ದೆ ಣದ ಎದುರು, ಬೈಕುಲ್ಲಾ , ಮಾಂಬೈ-400 008 ಎಸ್ಟಿಡಿ ಕೇಡ್: 022 ದೂರವಾಣಿ ಸಾಂಖ್ಯೆ : 2300 1280 ಫಾಂಕ್ಸ್ ಸಾಂಖ್ಯೆ : 23022024	ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ ರ ಗೇವಾ, ಗುಜರಾತ್, ಮಧ್ಯ ಪ್ರದೇಶ್, ಛತೀಸ್ಗಢ, ದಾದ್ರಾ ಮತ್ತೆ ನಗರ ಹವೇಲ್ಲಿ, ದಮನ್ ಮತ್ತೆ ದ್ಯು ಕೇಾಂದ್ರ ಡಳಿತ ಪ್ರದೇಶ್ಗಳು

3	ನವದ್ದಹಲ್ಲ	C/o ಭಾರತೀಯ ರಿಸವ್ರ್ಾ ಬ್ಯಾಂರ್ಕ ಸಾಂಸದ್ ಮಾರ್ಗೊ ನವದ್ದಹಲ್ಲ -110001 ಎಸ್ಟಿಡಿ ಕೇಡ್: 011 ದೂರವಾಣಿ ಸಾಮ್ಯಯ : 23724856 ಫಾಂಕ್ಸ್ ಸಾಮ್ಯಯ : 23725218-19	ದ್ದಹಲ್ಲ, ಉತೆ ರ ಪದ್ದೇಶ್, ಉತೆ ರಾಖಾಂಡ, ಹರಿಯಾಣ, ಪಾಂಜಾಬ್, ಚಾಂಡೀಗಢ ಕೇಂದ್ರರ ಡಳಿತ ಪ್ರ ದ್ದೇಶ್, ಹಿಮಾಚಲ ಪ್ರದ್ದೇಶ್, ಮತ್ತೆ ರಾಜಸ್ಾಾ ನ ಮತ್ತೆ ಜಮು ಮತ್ತೆ ಕಾಶ್ಮೀರ ರಾಜ್ಯ
4	ಕೇಲಕ ತ್ತೆ	C/o ಭಾರತೀಯ ರಿಸವ್ರ್ಾ ಬ್ಯಾಂರ್ಕ 15, ನೇತ್ತಜಿ ಸುಭಾಷ್ ರಸ್ತೆ ಕೇಲಕ ತ್ತೆ -700 001 ಎಸ್ಟಿಡಿ ಕೇಡ್: 033 ದೂರವಾಣಿ ಸಾಮ್ಯಯ : 22310217 ಫಾಂಕ್ಸ್ ಸಾಮ್ಯಯ : 22305899	ಪಶ್ಚಿ ಮ ಬಾಂರ್ಗ, ಸಿಕ್ಕಾಂ, ಒಡಿಶಾ, ಅಸ್ಸಾಂ, ಅರುಣಾಚಲ ಪ್ರ ದ್ದೇಶ್, ಮಣಿಪುರ, ಮೇಘಾ ಲಯ, ಮಿಜೇರಾಾಂ, ನಾಲ್ಯಾಂಡ್, ತ್ರಿಪುರಾ, ಬಿಹಾರ ಮತ್ತೆ ಜಾಖೊಾಂಡ್

Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

ಅನುಬಾಂಧ ' A

ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಾಂಪನಿಗಳ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2026 : ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು

	ಯೋಜನೆಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವರ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
ಠೇವಣಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು (NBFCs)	ರೂ. 100 ಕೋಟಿ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಆಸ್ತಿ ಗಾತ್ರ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಹಿಂದಿರುವ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು (ಹರತ್ತುಪಡಿಸಿ: ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು, ಕೋರ್ ಹೂಡಿಕೆ ಕಂಪನಿಗಳು, ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ ಸಾಲ ನಿಧಿ ಮತ್ತು ಸಮಾಪನೆ/ದಿವಾಳಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿರುವ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು)

ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆಧಾರಗಳು:

- ಬಡ್ಡಿ /ಠೇವಣಿ ಪ್ರಮತಸದಿರುವುದು ಅರ್ಜಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಪ್ರಮತಸ್ಪುವುದು
- ಚೆಕ್ ಅನ್ನು ಹಾಜರುಪಡಿಸದಿರುವುದು ಅರ್ಜಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವುದು
- ಮಿಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ , ನಿರ್ಮಗಳ ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು, ವಾರ್ಷಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಕುರಿತು ದಿಗಳನ್ನು ತಲೆಸದಿರುವುದು.
- ಒಮ್ಮತದಿಂದದಲ್ಲಾ ನ ಬದಲ್ಲಾವಣೆಗಳು, ಶುಲಕ ಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ಕುರಿತ್ತ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡದಿರುವುದು
- ಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಾ ಪ್ರರದಶಕತ್ತನ್ನು ಅನುಚ್ಚತ್ಪಡಿಸುವಲು ಲು ವಿ ಲಕ್ಷಣವಾಗಿರುವುದು
- ಭದ್ರತಾ ಕ್ಷಿಗಳ/ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ವಿಫಲವಾಗಿರುವುದು/ ವಿಳಂಬ ಮಾಡಿರುವುದು
- ಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಾ ಕಾನೂನ್ನುಬದಧ ವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬಹುದಾದ ಷರತ್ತಿನಕರ್ಮಕತ್
- ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ NBFC ಗೆ ಲ್ಲಖಿತ್ ಮನವಿ
- ಪ್ರಯರ್ಯತ್ನ ಅಭಾವ ಸಗಳ ಸಂಹಿತ್ರ್ ಮಾಗಕಸೂಚ್ಯಗಳನ್ನು ಅನುಪಲ್ಲಸದಿರುವುದು

ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರನುನ ಹೇಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು?

ಸಂಬಂಧಿತ್ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ (NBFC) ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಲ್ಲಖಿತ್ ಮನವಿ

ಒಂದು ತಾಂಗಳ ನಾಂತರ ಒಂದು ತಾಂಗಳ ನಾಂತರ ಒಂದು ತಾಂಗಳ ನಾಂತರ

ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ ಬರದಿದ್ದರೆ ಅರ್ಜಿ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ನೀಡಿದ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಸಮಾಧಾನವಿದ್ದರೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸದೆ.

ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಬಳಿ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿ(ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಯಿಂದ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ ಬಂದ ಒಂದು ವರ್ಷದ ಳಗಾಗಿ).

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಹೇಗೆ ನಿಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ?

- ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ ಮುಂದಿನ ನಡಾವಳಿಗಳು ಸಿಂಧಿ ಪತ್ರ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಾ ರುತ್ತವೆ
- ಸಿಂಧಾನದ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವುದನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ → ಒಂದು ವೇಳೆ ಅದು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ತೀರ್ಪಕ/ಆದೇಶವನ್ನು ಹೊಡಬಹುದು

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದೇ? ಹೌದು,ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ ಅವರ ನಿರ್ಧಾರವು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವಿಂತದದರೆ → ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ: ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಗವರ್ನರ್, ಆರ್‌ಬಿಐ (RBI)

Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

ಗಮನಿಸಿ:

- ಇದು ಪಯಾಕರ್ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ ಮಾವಸ್ಥೆ ಯಾಗಿದೆ
- ಯಾವುದೋ ಹಿಂತ್ವಲ್ಲಾ ಪರಿಹಾರಕಾಕ ಗಿ ಬೋರೆ ಯಾವುದೋ ಳುಯಾಲರ್/ಮೋಲಿಕೆ/ಪಾ ಧಿಕಾರವನ್ನು ಸಿಂಪಕ್ಕಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾವತ್ಂತ್ಯ ಯಿದೆ

ಯೇಜನೆಯ ಹೆಚ್ಚಿ ನ ವಿವರಗಳಿಗಿರ್ಗಿ www.rbi.org.in **ಅನುನ ನೇಡಿ**

Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

मुख य कार्ालर / कॉर्पोरेट कार्ालर र्थे गैर-बँककिं ग कित्तीर किं पन्ाि ंसाठी लोकर्पाल ेयोजना 2026 अंतगात कनर्ुक त केलेल्या नोडल अकिकाऱ्ाचा तर्पशील.

नोडल अकिकाऱ्ाचे नाि	श्री भूर्पनेशि झा
र्पदनाम	कित्त कनर्ि ंत्रक
र्पोस्टल र्पत्ता,	र्पकिला मजला, टॉि र-A, ग्लोबल कबझनेस र्पाका , मेिरौली-गुडगाि रोड, कसकि दरर्पूर, सेक्टर 26, गुरुग्राम, िररर्ाणा 122002
टेकलफोन क्रमाि ंक:	011-41054262/0124- 4006603
ईमेल ID:	grievanceredressal@oxyzo.in

NBFC साठी लोकर्पाल र्ाि ंचे कार्ालर्ीन र्पत्ता आकण कार्ाक्षेत्र

अ. क्र.	केंद्र	NBFC लोकर्पालाचा कार्ालर्ीन र्पत्ता	कार्ाक्षेत्र
1	चेन्नई	सी/ओ ररझर्व्ा बँक ऑफ इकडर्ा फोटा ग्लॅकसस, चेन्नई 600 001 STD कोड: 044 टेकलफोन क्र. : 25395964 फॅक्स क्र. : 25395488	ताकमळनाडू, अिंडमान आकण कनकोबार बेटे, कनाटक, आिंध्र प्रदेश, तेलिंगणा, केरळ, लक्षद्वीर्पचे केंद्रशाकसत प्रदेश आकण र्पुदुच्चेरीचे केंद्रशाकसत प्रदेश
2	मुि ंबई	सी/ओ ररझर्व्ा बँक ऑफ इकडर्ा आरबीआर, बार्कुल्ला, कार्ालर्ीन इमारत, समोर, मुि ंबई सेंरल रेल्वे स्टेशन, बार्कुल्ला, मुि ंबई-400008 STD कोड: 022 दूरध्वनी क्र. : 2300 1280, फॅक्स क्र. : 23022024	मिाराष्ट्र, गोि ा, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगड, दादरा आकण नगर िि ेली, दमन आकण दीि ेचे केंद्रशाकसत प्रदेश
3	निी कदल्ली	सी/ओ ररझर्व्ा बँक ऑफ इकडर्ा सिंसद मागा निी कदल्ली -110001 STD कोड: 011 टेकलफोन क्र.: 23724856 फॅक्स क्र. : 23725218-19	कदल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखिंड, िररर्ाणा, र्पिंजाब, केंद्रशाकसत प्रदेश चिंडीगड, किमाचल प्रदेश आकण राजस्थान, तसेच जम्मू आकण

			काश्मीर राज्य
4	कोलकाता	सी/ओ ररझर्व्ा बॅक ऑफ	पश्चिम बिंगाल, कसक्कीम,

		इिकड्ा 15, नेताजी सुभाष रोड कोलकाता-700 001 STD कोड: 033 टेकलफोन क्र. : 22310217 फॅक्स क्र. : 22305899	**ओकडशा, आसाम, अरुणाचल प्रदेश, मकणर्पूर, मेघालर्, कमझोरम, नागालँड, कत्रर्पुरा, कबिर आकण झारखिंड**

Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

परिरकशष ट A

गैर-बँकिंग कित्तीर् कि पन्ाि ंसाठी लोकपाल र्ोजना, 2026 : प्रमुख ि ैकशष्ट्ये

	योजना ग्राहकांना कव्हर करते
सर्व ठेर्ी स्वीकारणाऱ्या NBFC	> मालमत्ता आकार >= रु. 100 कोटी + ग्राहक सांपकव असलेल्या एनबीएफसी (गर्ळले: पायाभूत सुवर्धा वर्त्त कंपन्या, कोअर गुंतर्णूक कंपन्या, पायाभूत सुवर्धा कजव वनधी आवण वलविडेशन अांतगवत असलेल्या एनबीएफसी)

ग्राि काद्वारे तक्रार दाखल करण्याची कारणे:

- व्याज/ठेव रक्कम न भरल्यास ककिं वा उशिरा भरल्यास
- चेक सादर न केल्यास ककि वा उशिरा सादर केल्यास
- मिंजूर केलेल्या कजााची रक्कम, अटी व ितीं, वार्षाक व्याजदर इत्यादीि ंची माहितीं न हदल्यास.
- करारनाम्यार्त बदल, ि ुल्क आकारणीबाबर्त सूचना न देणे
- करार/कजा करारनाम्यार्त पारदिकर्ता सुननश्चचर्त करण्यार्त अपयि
- बिंधक/दस्तऐवज सोडण्यार्त अपयि/वर्लिंब
- करार/कजा करारनाम्यार्त कायदेि ीरदष्ट्या अिंमलार्त आणर्ता येण्याजोगी जप्रतीची र्तरर्तूद न देणे
- NBFCद्वारे RBIच्या ननदेि ाि ंचे पालन न करणे
- न्याय्य व्यविार सिंहिर्तेवरील मागादिाक र्त्तवाि ंचे पालन न करणे

ग्राि क तक्रार कशी दाखल करू शकतो?

सांबांवधत NBFC याांना लेखी प्रवतवनवधत्व → **एका मकिन्ाचा शेि ंटी** → जर NFBC कडून उत्तर प्राप्त झाले नाही वकां र्ा ग्राहक NBFCच्या उत्तराने असमाधानी रावहला → **जर ग्राि काने कोणत्याि ी मिाशी सिंर्पका साि ला नसेल** → NBFC लोकपालाकडे तक्रार दाखल करा (NBFC कडून उत्तर वमळाल्यानांतर एक र्ावच्या आत)

लोकर्पाल कनणार् कसा घेतात?

- लोकपालसमोरची कायवर्ाही सांविप्त स्वरूपाची असते
- समजुतीद्वारे तडजोडीला प्रोत्साहन →जर तडजोड झाली नाही, तर वनणवय/आदेश जारी करू शकतो

लोकर्पालाच्या कनणार्ाने समाि ानी नसल्यास ग्राि क अर्पील करू शकतो का? ि ोर्, जर लोकपालचा वनणवय अपील करण्यायोग्य असेल → अपीलीय प्रावधकरण: उपगव्हनवर, RBI

टीर्प:

- ही एक पयावयी र्ाद वनर्ारण यांत्रणा आहे
- ग्राहकाला कोणत्याही टप्प्यार्र न्याय वमळवण्यासाठी कोणत्याही इतर न्यायालय/मांच/अवधकाऱ्याकडे जाण्याचे स्वातांत्र्य आहे

र्ोजनेच्या अकिक तर्पशीलाि ंसाठी www.rbi.org.in **र्ा सिंकेतस्थळाला भेट द्या**

Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ / କର୍ପୋରେଟ୍ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡିକ ପାଇଁ ରିଡ଼ାକ୍ରାଲ ରିଡ଼ାଜନା, 2018 ଅଧୀନରେ ନିର୍ଯୁକ୍ତ ହୋଇଥିବା ଅଧିକାରୀଙ୍କ ବିବରଣୀ।

ରିଡ଼ାଡିଶ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ	ଶ୍ରୀଯୁକ୍ତ ଭୁବନେଶ୍ୱର ଝା
ପଦବୀ	ଆର୍ଥିକ ନିୟନ୍ତ୍ରକ
ଡାକ ଠିକଣା,	ପ୍ରଥମ ମହିତଳ, ଟାୱାର-ଏ, ଲାବ୍ରିଡ଼ର ବିଜିନସ୍ ପାର୍କ, ରମରହରୋଡ଼ି-ଗୁଡଗାଁଓ ରୋଡ୍, ସିକନ୍ଦ୍ରେର, ରସ୍ତେ 26, ଗୁରୁଗ୍ରାମ, ହିୟାଣା 122002
ରିଟ୍ଫିର ଫୋନ୍ ନମ୍ବର:	011-41054262/0124- 4006603
ଇରମିଡ୍ ଆଇଡି:	grievanceredressal@oxyzo.in

ଏନବିଏ ସି ପାଇଁ ରିଡ଼ାକ୍ରାଲଙ୍କ ର ଠିକଣା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟ ରେତ୍ର

କ୍ରମିକ ନମ୍ବର	ରକନ୍ଦ୍ର	ଏନବିଏ ସି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟେ ଠିକଣା ରିଡ଼ାକ୍ରାଲ	କାର୍ଯ୍ୟ ରେତ୍ର
1	ରେନ୍ନାଇ	ରକୟାରି/ଅ ରେଜିଭ୍ର ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ର ଫୋଟ୍ ଫୋସିସ୍, ରେନ୍ନାଇ 600 001 ଏସଟିଡି ରକାଡ୍: 044 ରିଟ୍ଫିର ଫୋନ୍ ନମ୍ବର: 25395964 ଫ୍ୟାକ୍ସ ନମ୍ବର: 25395488	ତାମିଡ଼ନାଡୁ, ଆଣ୍ଡାମାନ ଏବଂ ନିରକାବ୍ରେ ଦ୍ୱୀପପୁଞ୍ଜ, କର୍ଣ୍ଣାଟକ, ଆନ୍ଧ୍ରପ୍ରରଦଶ, ରତରିଡ଼ଙ୍ଗାନା, ରକେଳ, ପୋଣ୍ଡିଚେରୀ ୟୁନିଅନ୍ ରେଟିରଟାରିଏଁ ଏବଂ ୟୁନିଅନ୍ ପ୍ରଦେରେରିଏଁ ୟୁନିଅନ୍ ରେଟିରଟାରିଏଁ
2	ମୁମ୍ବାଇ	ରକୟାରି/ଅ ଭାରତୀୟ ରେଜିଭ୍ର ବ୍ୟାଙ୍କ RBI ବିଲଡିଙ୍ଗ ଫୋ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ରକାଠା ମୁମ୍ବାଇ ରକନ୍ଦ୍ରୀୟ ରେଳବାଇ ରେସନ ବିଲଡିଙ୍ଗ ବିପରୀତ ଫାଗ୍ବ, ମୁମ୍ବାଇ-400 008 STD ରକାଡ୍: 022 ରିଟ୍ଫିର ଫୋନ୍ ନମ୍ବର: 2300 1280 ଫ୍ୟାକ୍ସ ନମ୍ବର: 23022024	ମହାରାଷ୍ଟ୍ର, ରଗାଆ, ଗୁଜୁରାଟ, ମଧ୍ୟପ୍ରରଦଶ, ଛତିଶଗଡ, ୟୁନିୟନ ଦାଦ୍ରା ଅଞ୍ଚଳ ଏବଂ ନାଗେ ହାରଭିଡ଼ି, ଦାମନ ଏବଂ ଡିୟୁ

3	ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ	ରକୟାଓ/ଅ ଓଜଭ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅ ଇଣ୍ଡିଆ ସଂସଦ ମାର୍ଗ୍	ଦିଲ୍ଲୀ, ଉତ୍ତେ ପ୍ରଦେଶ, ଉତ୍ତୋଖଣ୍ଡ, ହିୟାଣା,

		ନୂଆ ଦିଲ୍ଲୀ -110001 ଏସଟିଡି ରକାଡ୍: 011 ରଟftିର ାନ୍ ନମ୍ବେ: 23724856 ୟାକ୍ସ ନମ୍ବେ: 23725218-19	୍ଞାବ୍, େଣ୍ଡିଗଡ ହିମାେଳ ପ୍ରରଦଶ ୟୁନିଅନ୍ ରଟେିରଟାେୀ, ଏବ୍ଂ ୋଜସ୍ଥାନ ଏବ୍ଂ ଜାମ୍ମୁ ଏବ୍ଂ କାଶ୍ମୀେ ୋଜୟ
4	ରକାftକାତା	ସି/ଓ େିଜଭ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅ ଇଣ୍ଡିଆ 15, ରନତାଜୀ ସୁଭାଷ ରୋଡ୍ ରକାftକାତା-700 001 ଏସଟିଡି ରକାଡ୍: 033 ରଟftିର ାନ୍ ନମ୍ବେ: 22310217 ୟାକ୍ସ ନମ୍ବେ: 22305899	୍ଟିମଙ୍ଗ, ସିକ୍କିମ୍, ଓଡିଶା, ଆସାମ, ଅୁଣାେଳ ପ୍ରରଦଶ, ମଣୁେ, ରମଘାଳୟ, ମିରଜାୋମ, ନାଗାftାଣ୍ଡ, ତ୍ରିୋ, ବ୍ିହାେ ଏବ୍ଂ ଝାଡଖ୍ଣ୍ଡ

Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

୍ୱେିଶିେ କ

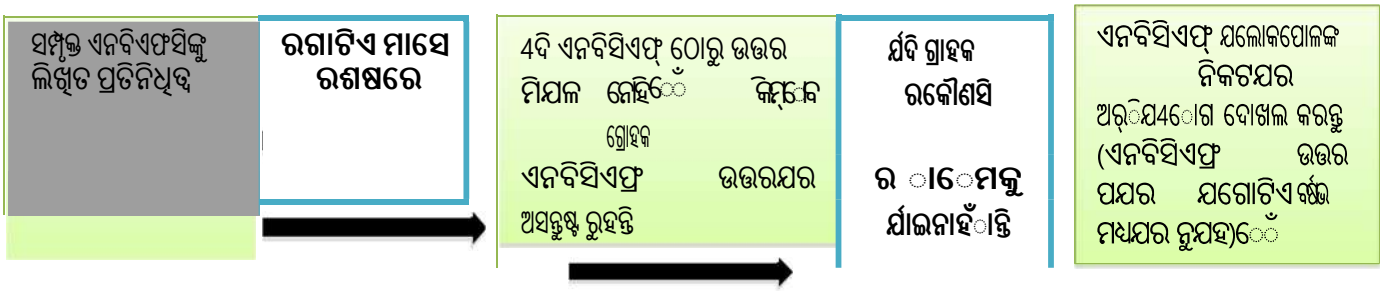
ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡିକ ୍ାଇଁ ରft ାକ୍ାଳ ରର୍ଯାଜନା, 2026 : <u>ପ୍ରମୁଖ ରବ୍ଦେିଶିେୟଗୁଡିକ</u>

	ଏହି ଯ46ାଜନା ନିମ୍ନଲିଖିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡିକର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କ୍ୟର:
ସମସ୍ତ ଜମା ଗ୍ରହଣକାରୀ ଏନବିଏଫସି	100 ଯକୋଟି ଟଙ୍କା କିମ୍ବା ତା'ଠାରୁ ଅଧିକ ସମ୍ପତ୍ତି ସହିତ ଗ୍ରାହକ ଇଣ୍ଟରଯଫସ୍ ଥିବା ଏନବିଏଫସି (<u>ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ନୁଯହ:</u>ଂ ର୍ିଭିର୍ୂମି ଅଥଭଲଗୋଣ କମ୍ପାନୀ, ମୂଲ ନିଯବଶ କମ୍ପାନୀ, ର୍ିଭିର୍ୂମି ଙ୍କାପୋଷି ଏବଂ ତରଳୀକରଣ ଅଧୀନଯର ଥିବା ଏନବିଏଫସି)

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାା ଅଭିରର୍ଯାଗ ଦାଖlft କ୍ୱେ୍ାେ କାେଣ:

- ସୁଧ/ଜମା ପ୍ରଦାନ କରା46ାଇନାହିଁ ଂ କିମ୍ବା ବିଳମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରା46ାଇନାହିଁ ଂ
- ଯେକ୍ ଉପସ୍ଥାପନ କରା46ାଇନାହିଁ ଂ କିମ୍ବା ବିଳମ୍ବର କରା46ାଇଛି
- ମଞ୍ଜୁର ଯହାଇଥିବା ଋଣର ପରିମାଣ, ନିୟମ ଏବଂ ସତ୍ତଭାବଳୀ, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ଇତଯାଦି ଜଣାଇ ଦିଆ46ାଇନାହିଁ ଂ।
- ଂୁକ୍ତିନାମାଯର ପରିବର୍ତ୍ତନ, ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ ପାଇ ଂଁ ଯନାଟିସ୍ ପ୍ରଦାନ କରା46ାଇନାହିଁ ଂ
- ଂୁକ୍ତିନାମା/ଋଣ ଂୁକ୍ତିନାମାଯର ସ୍ୱଚ୍ଛତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାଯର ବିଫଳତା
- ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍/ଂକ୍ୟୁୟମାଣ୍ଟ୍ ଜୋରି କରିବାଯର ବିଫଳତା/ବିଳମ୍ବ
- ଂୁକ୍ତିନାମା/ଋଣ ଂୁକ୍ତିନାମାଯର ଆଇନଗତ ର୍ାବଯର ପ୍ରବର୍ତ୍ତନଯ46ାଗୟ ବିଲ୍ଟ-ଇନ୍ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରଦାନ କରିବାଯର ବିଫଳତା
- NBFC ଦ୍ୱାରା RBI ନିଯଦର୍ତ୍ତଶାବଳୀ ପାଳନ କରା46ାଇନାହିଁ ଂ
- ନିରଯପକ୍ଷ ଅର୍ଥାଯସ ସଂହିତା ଉପଯର ନିଯଦର୍ତ୍ତଶାବଳୀ ପାଳନ କରା46ାଇନାହିଁ ଂ

ଜରଣ ଗ୍ରାହକ କ୍ିଂ ଅଭିରର୍ଯାଗ ଦାଖlft କ୍ାଂ୍ଂେରବ୍?



rft ାକ୍ାଳ କ୍ିଂ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଅନ୍ତି?

- ଯଲୋକପୋଳଙ୍କ ସମ୍ମୁଖଯର କା46ଯପକ୍ଷ ସୋରାଂଶ ପ୍ରସ୍ତୁତ
- ସମାଧାନ ମାଧ୍ୟମଯର ସମାଧାନକୁ ଯପ୍ରାତ୍ସାହିତ କ୍ୟର → 4ଦି ପହଞ୍ଚି ନ 46ାଏ, ଯତଯବ ପୁରସ୍କାର/ଆଯବଶ ଜୋରି କରିପାରିଯବ

ର୍ଯଦି ଜରଣ ଗ୍ରାହକ rft ାକ୍ାଳଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରେ ସନ୍ତୁଂ ନ ହୁଅନ୍ତି, ରତରବ୍ ରସ କ'ଣ ଆରବ୍ଧନ କ୍ାଂ୍ଂେରବ୍? ହଁ, 4ଦି ଯଲୋକପୋଳଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆପିଲଯ46ାଗୟ → ଆପିଲ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ: ଯେପୁଟି ଗର୍ଭ୍ନର, ଆରବିଆଇ

ଟିପ୍ପଣୀ:

- ଏହା ଏକ ବିକଳ୍প ବିବାଦ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ

- ଗ୍ରାହକ ଯୋଗାଯୋଗ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୋଷ ନହେଲେ ଅଭିଯୋଗ ଯାଞ୍ଚ/ସମାଧାନ/କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ଏହି ସ୍ତରକୁ ଯାଇପାରନ୍ତି।

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଧିକ ବିବରଣୀ ପାଇଁ www.rbi.org.in ରେ ଦେଖନ୍ତୁ

Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

ਗੈਰ-ਬੈਂਕRਿੰਗ ਕ੍ਰਿੱਤੀ Rਿੰਪਨੀਆਂ, 2026 ਲਈ
ਲੋRਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਕਿਤ ਮਿੱਖ ਦਫ਼ਤਰ/Rਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫ਼ਤਰ ਕ੍ਰਖੇ ਕਨਯRਤ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਦੇ ਰ੍ਰੇਰ੍ਰੇ।

ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਦਾ ਨਾਮ	ਸਰੀ ਭ੍ਰਨੇਸ਼੍ਰਰ ਝਾ
ਅਿ ਦਾ	ਕ੍ਰਿੱਤ Rਿੰਟਰੋਲਰ
ਡਾR ਪਤਾ,	ਪਕਿਲੀ ਮਿੰਕਿ਼ਲ, ਟਾ੍ਰਰ-ਏ, ਗਲੋਬਲ ਕਥਿ਼ਨਸ ਪਾਰR, ਮਕਿਰੌਲੀ-ਗੜ੍ਗਾਓ ਂਰੋਡ, ਕਸRਿੰਦਰਪ ਰ, ਸੈRਟਰ 26, ਗਰੂਗਰਾਮ, ਿਕਰਆਣਾ 122002
ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ:	011-41054262/0124- 4006603
ਈਮੇਲ ID:	grievanceredressal@oxyzo.in

NBFC ਲਈ ਲੋRਪਾਲ ਦੇ ਪਤੇ ਅਤੇ RਿੰਮR ਾਜ ਦਾ ਖੇਤਰ

ਲੜੀ ਨੰ	R ੇਂਦਰ	NBFC ਲੋRਪਾਲ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਦਾ ਪਤਾ	RਿੰਮR ਾਜ ਦਾ ਖੇਤਰ
1	ਚੇਨਈ	ਮਾਰਫ਼ਤ: ਭਾਰਤੀ ਕਰਿ਼ਰ੍ ਬੈਂR, ਫੋਰਟ ਗਲੇਕਸਸ, ਚੇਨਈ 600 001 STD R ੋਡ: 044 ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਨੰ: 25395964 ਫੈRਸ ਨੰ: 25395488	ਤਾਕਮਲਨਾਡੂ, ਅੰਡੇਮਾਨ ਅਤੇ ਕਨR ੋਬਾਰ ਟਾਪੂ, RਰਨਾਟR, ਆਂਧਰਾ ਪਰਦੇਸ਼, ਤੇਲੰਿਗਾਨਾ, R ੇਰਲ, ਲRਸ਼ਦੀਪ ਅਤੇ ਪਿੰਡੂਚੇਰੀ R ੇਂਦਰ ਸ਼ਾਕਸਤ ਪਰਦੇਸ਼।
2	ਮਿੰਬਈ	ਮਾਰਫ਼ਤ: ਭਾਰਤੀ ਕਰਿ਼ਰ੍ ਬੈਂR, RBI ਭਾਯRਲਾ ਆਕਫਸ ਕਬਲਕਡਿੰਗ, ਮਿੰਬਈ ਸੈਂਟਰਲ ਰੇਲ੍ਰੇ ਸਟੇਸ਼ਨ ਦੇ ਸਾ ਿਮਣੇ, ਭਾਯਖਲਾ, ਮਿੰਬਈ-400 008 STD R ੋਡ: 022 ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਨੰ: 2300 1280 ਫੈRਸ ਨੰ: 23022024	ਮਿਾਰਾਸ਼ਟਰ, ਗੋਆ, ਗ ਜਰਾਤ, ਮਿੱਧ ਪਰਦੇਸ਼, ਛਿੱਤੀਸਗੜ੍ਹ, ਦਾਦਰਾ ਅਤੇ ਨਗਰ ਿ੍ਰੇਲੀ, ਦਮਨ ਅਤੇ ਦੀਉ R ੇਂਦਰ ਸ਼ਾਕਸਤ ਪਰਦੇਸ਼।
3	ਨ੍ਰੀ ਂ ਕਦਿੱਲੀ	ਮਾਰਫ਼ਤ: ਭਾਰਤੀ ਕਰਿ਼ਰ੍ ਬੈਂR, ਸਿੰਸਦ ਮਾਰਗ ਨ੍ਰੀ ਕਦਿੱਲੀ-110001 STD R ੋਡ: 011 ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਨੰ: 23724856 ਫੈRਸ ਨੰ: 23725218-19	ਕਦਿੱਲੀ, ਉਿੱਤਰ ਪਰਦੇਸ਼, ਉਿੱਤਰਾਖਿੰਡ, ਿਕਰਆਣਾ, ਪਿੰਜਾਬ, ਚਿੰਡੀਗੜ੍ਹ (R ੇਂਦਰ ਸ਼ਾਕਸਤ ਪਰਦੇਸ਼), ਕਿਮਾਚਲ ਪਰਦੇਸ਼, ਰਾਜਸਥਾਨ ਅਤੇ

			ਜਿੰਮੂ-Rਸ਼ਮੀਰ ਰਾਜ
4	RੇਲRਾਤਾ	ਮਾਰਫ਼ਤ: ਭਾਰਤੀ ਕਰਿ਼ਰ ਬੈਂR,	ਪਿੱਛਮੀ ਬਿੰਗਾਲ, ਕਸਿੱRਮ,

		15, ਨੇਤਾਜੀ ਸਭਾਸ਼ ਰੋਡ, RੋਲRਾਤਾ-700 001 STD Rੋਡ: 033 ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਨੰ: 22310217 ਫੈRਸ ਨੰ: 22305899	ਓਡੀਸ਼ਾ, ਅਸਾਮ, ਅਰ ਣਾਚਲ ਪਰਦੇਸ਼, ਮਨੀਪ ਰ, ਮੇਘਾਕਲਆ, ਕਸ਼ਿਰਮ, ਨਾਗਾਲੈਂਡ, ਕਤਰਪ ਰਾ, ਕਬਿਾਰ ਅਤੇ ਝਾਰਖਿੰਡ

Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

ਅੰਕਤRਾ A

ਗੈਰ-ਬੈਂਕRਿੰਗ ਕਵ਼ੱਤੀ Rਿੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਲੋRਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2026 : ਮੁਿੱਖ ਕਵ਼ਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵ਼ਾਂ

	ਇਸ ਸਕੀਮ ਵਵ਼ਿੱਚ ਹੇਠ ਵਿਵਿਆਂ ਦੇ ਗਾਹਕ ਯ਼ਾਮਿ ਹਨ:
ਸਾਰੀਆਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮਾਂ ਸਵ਼ੀਕਾਰ ਕਰਨ ਵ਼ਾਿੀਆਂ NBFC	>=100 ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ ਦੀ ਸੰਪਤੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਵ਼ਾਿੀਆਂ NBFC (ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੰ ਛਿੱਡ ਕੇ: ਇਨਫਰਾਸਟਰਕਚਰ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ, ਕੋਰ ਇਨਵ਼ੈਸਟਮੈਂਟ ਕੰਪਨੀਆਂ, ਇਨਫਰਾਸਟਰਕਚਰ ਡੈਬਟ ਫੰਡ ਅਤੇ ਵਿਕਵ਼ੇਡਯ਼ਨ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੀਆਂ NBFC)

ਗਾਿR ਵ਼ਿੱਲੋਂ ਕਸ਼Rਾਇਤ ਦਰਜ Rਰਨ ਦੇ ਆਧਾਰ:

- ਵਵ਼ਆਜ/ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਿ ਕਰਨਾ
- ਚੈਿੱਕ ਪੇਯ਼ ਨਾ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਿ ਪੇਯ਼ ਕਰਨਾ
- ਮਨਏ ਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਏ ਦੀ ਰਕਮ, ਵਨਯਮ ਅਤੇ ਯ਼ਰਤਾਂ, ਸਾਿਾਨਾ ਵਵ਼ਆਜ ਦਰ ਆਵ਼ਦ ਬਾਰੇ ਸਵ਼ਚਤ ਨਾ ਕਰਨਾ
- ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਵ਼ਿੱਚ ਤਬਦੀਿੀਆਂ ਜਾਂ ਿਰਚੇ ਿਗਾਉਣ ਬਾਰੇ ਨੋਵ਼ਟਸ ਨਾ ਦੇਣਾ
- ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਕਰਏ ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਵ਼ਿੱਚ ਪਾਰਦਰਯ਼ਤਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਵਵ਼ਿੱਚ ਅਸਫਿਤਾ
- ਏਮਾਨਤਾਂ (ਸਵ਼ਕਓਵਰਟੀਏ)/ਦਸਤਾਵ਼ੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਵ਼ਿੱਚ ਅਸਫਿਤਾ ਜਾਂ ਦੇਰੀ
- ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਕਰਏ ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਵ਼ਿੱਚ ਕਾਨੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਿਾਗ ਹੋਣ ਯੋਗ 'ਵਬਿਟ-ਇਨ ਕਬਏ ਾ' ਪਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਵ਼ਿੱਚ ਅਸਫਿਤਾ
- NBFC ਵ਼ਿੱਿੋਂ RBI ਦੇ ਵਨਰਦੇਯ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਿਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ
- ਉਵਚਤ ਅਵਭਆਸ ਸੰਵਹਤਾ ਬਾਰੇ ਵਦਯ਼ਾ-ਵਨਰਦੇਯ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਿਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ

ਗਾਿR ਕਸ਼Rਾਇਤ ਕRਵ਼ੇਂ ਦਰਜ Rਰ ਸRਦਾ ਿੈ?

ਸਬੰਧਤ NBFC ਨੰ ਵਿਿੀ ਬੇਨਤੀ ਵਦਓ → **ਇੱR ਮਿੀਨੇ ਦੇ ਅੰਤ ਕਵ਼ਿੱਚ** → ਜੇਕਰ NBFC ਤੋਂ ਕੋਈ ਜਵ਼ਾਬ ਨਹੀਂ ਵਮਿਦਾ ਜਾਂ ਗਾਹਕ NBFC ਵ਼ਿੱਿੋਂ ਵਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜਵ਼ਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਯ਼ਟ ਹੈ → **ਜੇRਰ ਗਾਿR ਨੇ ਕRਸੇ ਿੋਰ ਫੋਰਮ ਤਿੱR ਪਿ ਿੰਚ ਨਿੀ** → NBFC ਿੋਕਪਾਿ ਕੋਿ ਵਯ਼ਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੋ (NBFC ਦੇ ਜਵ਼ਾਬ ਤੋਂ ਇੱਿੱਕ ਸਾਿ ਦੇ ਅੰਦਰ-

ਲੋRਪਾਲ ਫੈਸਲਾ ਕRਵ਼ੇਂ ਲੈਂਦਾ ਿੈ?

- ਿੋਕਪਾਿ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵ਼ਾਈ ਸੰਿੇਪ ਸੁਝਾਅ ਦੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ
- ਸੁਿ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਰਾਹੀ ਸਮਝੌਤੇ ਨੰ ਉਤਯ਼ਾਵਹਤ ਕਰਦਾ ਹੈ → ਜੇਕਰ ਸਮਝੌਤਾ ਨਹੀ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਫੈਸਿਾ/ਆਦੇਯ਼ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

Rੀ Rੋਈ ਗਾਿR ਅਪੀਲ Rਰ ਸRਦਾ ਿੈ, ਜੇRਰ ਉਿ ਲੋRਪਾਲ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਤੋਂ ਸੰਤਸ਼ਟ ਨਿੀਂ ਿੈ? ਿਾਂ, ਜੇਕਰ ਿੋਕਪਾਿ ਦਾ ਫੈਸਿਾ ਅਪੀਿਯੋਗ ਹੈ → ਅਪੀਿੀ ਅਥਾਰਟੀ: ਵਡਪਟੀ ਗਵ਼ਰਨਰ, RBI

ਨੋਟ:

- ਇਹ ਇੱਿੱਕ ਬਦਿਵ਼ਾਂ ਵਵ਼ਵ਼ਾਦ ਵਨਵ਼ਾਰਣ ਤੰਤਰ ਹੈ
- ਗਾਹਕ ਵਕਸੇ ਵ਼ੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਵਨਪਟਾਰੇ ਿਈ ਵਕਸੇ ਵ਼ੀ ਹੋਰ ਅਦਾਿਤ/ਫੋਰਮ/ਅਥਾਰਟੀ ਕੋਿ ਜਾਣ ਿਈ ਆਏ ਾਦ ਹੈ

ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਿੇਰ ਵ਼ੇਰਕਵ਼ਆਂ ਲਈ www.rbi.org.in **www.rbi.org.in 'ਤੇ ਜਾਓ**

Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கான (NBFC) குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2026-இன் கீழ் தறைறம அலுவைகம்/நிறுவனத் தறைறமயகத்திைல நியமிக்கப்பட்டுள்ள நநாடை அதிகாரி குறித்த விவரங்கள்.

நநாடை அதிகாரியின் பபயர்	திரு. புவநனஸ்வர் ஜா
பதவி	நிதிக் கட்டுப்பாட்டாளர்
அஞ்சை முகவரி,	முதை் தளம், டவர்-A, குநளாபை் பிசினஸ் பார்க், பமஹ்ராலி-குர்கான் நராடு, சிக்கந்தர்பூர், பசக்டார் 26, குருகிராம், ஹரியானா 122002
பதாறைறநபசி எண்:	011-41054262/0124- 4006603
மின்னஞ்சை ஐடி:	grievanceredressal@oxyzo.in

NBFC-களுக்கான குறைதீர்ப்பாளர்களின் முகவரி மைறும் பசயை்பாட்டுப் பகுதி

வ.எண்	றமயம்	NBFC அலுவைகத்தின் முகவரி குறைதீர்ப்பாளர்	பசயை்பாட்டுப் பகுதி
1	பசன்றன	பபாறுப்பு: இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, ஃநபார்ட் கிளாசிஸ், பசன்றன 600 001 STD குறியீடு: 044 பதாறைறநபசி எண்: 25395964 பதாறைறநகை் எண்: 25395488	தமிழ்நாடு, அந்தமான் நிக்நகாபார் தீவுகள், கர்நாடகா, ஆந்திரப் பிரநதசம், பதலுங்கானா, நகரளா, ைட்சத்தீவு யூனியன் பிரநதசம் ைறும் புFச்நசரி யூனியன் பிரநதசம்
2	மும்றப	பபாறுப்பு: இந்திய ரிசர்வ் வங்கி றபகுைறைா அலுவைகக் கட்டிடம் மும்றப பசன்ட்ரர் ரயிைல நிறையத்திைறகு	மகாராஷ்டிரா, நகாவா, குஜராத், மத்திய பிரநதசம், சத்தீஸ்கர், யூனியன் தாத்ரா பிரநதசங்கள் மைறும் நகர் ஹநவலி, டாமன் மைறும்

		எதிரிை்	

		றபகுை்ைா, மும்றப - 400 008 STD குறியீடு: 022 பதாறைநபசி எண்: 2300 1280 பதாறைநகை் எண்: 23022024	றடயூ
3	புF திை்லி	பபாறுப்பு: இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சன்சத் மார்க் புF திை்லி - 110001 STD குறியீடு: 011 பதாறைநபசி எண்: 23724856 பதாறைநகை் எண்: 23725218-19	படை்லி, உத்தரப் பிரநதசம், உத்தராகண்ட், ஹரியானா, பஞ்சாப், யூனியன் பிரநதசமான சண்டிகர், இமாச்சைப் பிரநதசம், ராஜஸ்தான் மை்றும் ஜம்மு-காஷ்மீர் மாநிை்ம் காஷ்மீர்
4	பகாை்கத்தா	பபாறுப்பு: இந்திய ரிசர்வ் வங்கி 15, நநதாஜி சுபாஷ் நராடு பகாை்கத்தா - 700 001 STD குறியீடு: 033 பதாறைநபசி எண்: 22310217 பதாறைநகை் எண்: 22305899	நமை்கு வங்காளம், சிக்கிம், ஒடிசா, அசாம், அருணாச்சை் பிரநதஷ், மணிப்பூர், நமகாை்யா, மிநசாரம், நாகாை்ாந்F, திரிபுரா, பீகார் மை்றும் ஜார்கண்ட்

Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

பின்னிறணப்ப ் A

வங்கி அ்ைாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2026:
முக்கிய அம்சங்கள்

	இத்திட்டம் பின்வரும் வாடிக்றகயாளர்கறள உள்ளடக்கும்:
அறனத்F றவப்புத்பதாறக ரை்கும் NBFC-கள்	பசாத்F மதிப்பு >= ரூ. 100 நகாடி + வாடிக்றகயாளர் இறடமுகம் பகாண்ட NBFC-கள் (உள்கட்டறமப்பு நிதி நிறுவனங்கள், முக்கிய முதலீட்டு நிறுவனங்கள், உள்கட்டறமப்பு கடன் நிதி மம்றும் கறைப்பு நிறையி்ை் உள்ள NBFC-கள் தவிர்த்F)

வாடிக்றகயாளராை் புகார் பதிவு பசய்வதைகான காரணங்கள்:

- வட்டி/றவப்புத்ததாறக தசலுத்தப்படாறம அல்லF தாமதத்Fடன் தசலுத்தப்படுதல்
- காசசாறல வழங்கப்படாறம அல்லF தாமதத்Fடன் வழங்கப்படுதல்
- ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட கடன் ததாறக, விதிமுறைகள் மம்றும் நிபந்தறனகள், ஆண்டு வட்டி விகிதம் சபான்ைறவ ததரிவிக்கப்படாறம
- ஒப்பந்தத்தில் மாை்ைங்கள், கட்டண விதிப்புக் குறித்F அறிவிப்பு வழங்கப்படாறம
- ஒப்பந்தம்/கடன் ஒப்பந்தத்தில் தவளிப்பறடத்தன்றமறை உறுதி தசை்ைத் தவறுதல்
- பிறணைங்கள்/ஆவணங்கறள விடுவிப்பதில் சதால்வி/தாமதம்
- ஒப்பந்தம்/கடன் ஒப்பந்தத்தில் சட்டப்பூர்வமாக நறடமுறைப்படுத்தக்கூடிை உள்ளறமக்கப்பட்ட மீளப்தபறும் உரிறமறை வழங்கத் தவறுதல்
- RBI வழிகாட்டுதல்கள் NBFC-களால் பின்பை்ைப்படாறம
- நிதி நிறுவனமான நறடமுறைக் குறியீட்டின் மீதான வழிகாட்டுதல்கறள

வாடிக்றகயாளர் எவ்வாறு புகாறர பதிவு பசய்யைாம்?

சம்பந்தப்பட்ட NBFC-க்கு எழுத்Fப்பூர்வமான பிரதிநிதித்F

மாத இறுதியி்ை்

NBFC-யிடமிருந்F பதில் கிறடக்கப்தபாவிட்டால் அல்லF NBFC-யின் பதிலில்

வாடிக்றகயாளர் எந்தபவாரு மன்ை்த் றதயும் அணுகவி

NBFC குறைதீர்ப்பாளரிடம் (NBFC-யிடமிருந்F பதில் கிறடத்த ஒரு வருடத்தி்ை்குள்) புகார் அளிக்கவும்

குறைதீர்ப்பாளர் எவ்வாறு முடிபவடுக்கிை்ைார்?

- குறைதீர்ப்பாளருக்கு முன்பான நடவடிக்றகள் சுருக்கமான தன்றமறைக் வாை்ைந்தறவ

- சமரசத்தின் மூலம் தீர்றவ ஊக்குவிக்கிைF → தீர்வு எட்டப்படாவிட்டால், தீர்ப்பு/உத்தரறவப் பிைப்பிக்கலாம்

குறைதீர்ப்பாளரின் முடிவிைல் திருப்தி இலிறைபயன்ைலாைல், வாடிக்றகயாளர் நம்முறையீடு பசய்ய முடியுமா? ஆம், குறைதீர்ப்பாளரின் முடிவின் மீF சமல்முறையீடு தசைல்க்கூடிைதாக இருந்தால் → சமல்முறையீட்டு அதிகாரம்: Fறண ஆளுநர், RBI

குறிப்பு:

- இF ஒரு மாைல்றுச் சச்சரவு தீர்வு முறைைாகும்
- எந்ததவாரு நிறலயிலும் தீர்வுக்காக வாடிக்றகாளர் சவறு ஏசதனும் நீதிமன்ைத்றதசா, மன்ைத்றதசா அல்லF அதிகார அறமப்றபசா அணுகுவதைக்கான உரிறம உண்டு

இத்திட்டம் குறித்த கூடுதைல் விவரங்களுக்கு www.rbi.org.in **ஐப் பார்க்கவு**

Part B: FORM OF COMPLAINT (TO BE LODGED) WITH THE RBI OMBUDSMAN

[Clause 11(2) of the Scheme]

(TO BE FILLED UP BY THE COMPLAINANT)

All the fields are mandatory except wherever indicated otherwise

The RBI Ombudsman

Madam/Sir

Declaration- I hereby provide my free, specific and informed consent to Reserve Bank of India for the collection, processing, storage, and use of my personal data for the purpose of complaint resolution (Please tick mark)

Yes	No

(I) Details of the Complainant:

1. Complainant Category (Please select only one by placing a tick mark in the box):
   - i. Individual ☐
   - ii. Person with Disabilities ☐
   - iii. Senior Citizen ☐
   - iv. Individual – Business ☐
   - v. Proprietorship ☐
   - vi. Partnership ☐
   - vii. MSME ☐
   - viii. Association ☐
   - ix. Trust ☐
   - x. Limited Company ☐
   - xi. Government Department ☐
   - xii. PSU ☐
2. Name of the Complainant ……..
3. Age (years)……. (not mandatory) Gender .....(not mandatory)
4. Mobile No……

5. E-mail ID.....(if available)

6. Full postal address of the Complainant

……

……

District…….. State……. Pin Code ……

(II) Details of the complaint:

	Name of the Regulated Entity (RE)	Complaint Number/ acknowledgement number allotted by RE	Location of branch (city, town, village, etc.), address, PIN
Complaint against			

a) Do you have an account with the RE mentioned at (II) above? Yes/No

b) If yes, please provide the account number (savings/ Loan/ ATM/ Debit/ Credit Card) in which you have a complaint (you can tick more than one).
……..

c) Date of making the complaint to the RE ……
(*Please enclose a copy of the* complaint)

d) Transaction date, reference number and details, if available

……

e) Whether any reply has been received from the RE? Yes/No
(if yes, please enclose a copy of the reply)

f) Please tick the relevant box below (Yes or No):

(i)	Whether your complaint has already been dealt with or is pending before any court, tribunal, arbitrator, or any other judicial or quasi-judicial forum? (for the same cause of action)	Yes	No
(ii)	Whether your complaint is being made through an advocate?	Yes	No
(iii)	If answer to (ii) is yes, then are you the Complainant?	Yes	No

(iv)	Whether your complaint has already been dealt with by the RBI Ombudsman earlier or is under process on the same ground/ cause of action with the RBI Ombudsman?	Yes	No
(v)	Is the Complainant a staff of the RE and complaint involves employer-employee relationship?	Yes	No

Note: If you answered "Yes" to (i), (iv) or (v), or if you answered "Yes" to (ii) and "No" to (iii), your complaint is not maintainable under the Scheme and will not be registered.

g) What is the nature of your complaint (please select one – place a tick mark in the box) - *(The response to this question is optional for the Complainant)*

i. ATM/Debit Cards ☐
ii. Bank Guarantees/ Letter of Credit and documentary credits ☐
iii. Credit Cards ☐
iv. Deposit Account (Saving and Current)- including complaints on opening/ operation of accounts ☐
v. Internet/Mobile/Electronic Banking ☐
vi. Loans and advances (including complaints against recovery Agents/ Direct Sales Agents, harassment, non-observance of Fair Practices Code. Etc.) ☐
vii. Notes and Coins ☐
viii. Para-Banking products ☐
ix. Mis-selling ☐
x. Pensions and facilities for Senior Citizens ☐
xi. Issue related to KYC updation (including freezing of accounts) ☐
xii. Issues related to Premises ☐
xiii. Staff behaviour ☐
xiv. Remittance and collection of instruments (Cheques/ drafts/ bills and other physical modes) ☐
xv. Tax related/ Government Business ☐
xvi. Facilities for differently abled ☐

h) Please give brief Details of the complaint including the particulars of the product (card/loan account/locker, etc.) under dispute:

(If space is not sufficient, please enclose a separate sheet.)

……

……

……

i) What is the relief sought from the RBI Ombudsman:

……

……

……

j) Do you want any compensation to be paid to you by the RE? Yes / No

If yes, please give details of the compensation:

i. For consequential loss suffered, if any: (maximum ₹30 lakh)
ii. For time, expenses incurred, harassment & mental anguish, if any (maximum ₹3 lakh)

List of documents/ proof, if any, in support of your claim at (j) above, including the calculations for compensation sought for the consequential loss. (Please enclose copy/copies)

Declaration

I/We, the Complainant/s herein declare that the information furnished above is true and correct.

Yours faithfully

(Signature of the Complainant/Authorised Representative)

Authorisation

If the Complainant wants to authorise a representative on her/his behalf before the RBI Ombudsman, the following declaration should be submitted:

I/We …….. hereby nominate Shri/Smt..... as my/our authorised representative to appear and make submission on my/our behalf before the RBI Ombudsman, whose contact details are furnished below:

Full Address

……

……

……

Pin Code ……..……..

Mobile Number. ……

E-mail ……..……

(Signature of the Complainant)
Name of the Complainant:
Complaint number assigned:
(in case the authorisation is submitted at a later stage)