ऋणकर्ता शिकायत निवारण-तंत्र

ऋणकर्ता शिकायत निवारण –तंत्र का कार्य –क्षेत्र

1. निम्नलिखित से संबंधित यदि कोई शिकायत हो तो, ऋणकर्ता शिकायत निवारण समिति के पास भेज सकते हैं :-

   क. ब्याज, ब्याज पर ब्याज और शास्तिक ब्याज चार्ज करना
   ख. ब्याज पर ब्याज का अधित्याग
   ग. ऋण दस्तावेजों में निर्दिष्ट निबंधन एवं शर्तें
   घ. ऋण दस्तावेजों की प्रसंविदावों की व्याख्या
   ङ. ऋण दस्तावेजों की निबंधन एवं शर्तों को विनियमित करने वाली पीएफ़सी नीति से संबंधित मामले

2. एक वर्ष में 50 लाख से कम वित्तीय प्रभाव वाली या 12 माह से कम अवधि के लिए बकाया शेष वाली लघुत्तर महत्व की शिकायतें समिति के पास भेजने के लिए पात्र नहीं मानी जाएंगी।

   इस स्कीम के अंतर्गत आने वाला कोई भी मामला या अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक, पीएफ़सी द्वारा उपयुक्त पाया गयामामला समिति के समक्ष भेजा जा सकता है।

ऋणकर्ता अपनी शिकायत सचिव, ऋणकर्ता निवारण समिति को रिपोर्ट कर सकता है, जिसका विवरण निम्नानुसार है:-

श्री पवन कुमार
मुख्य महाप्रबंधक (ऋण वसूली) एवं सचिव (ऋणकर्ता शिकायत निवारण समिति)
पवार फ़ाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड
'ऊर्जानिधि', 1, बाराखंबा लेन, कनॉट प्लेस,
नई दिल्ली – 110001

दूरभाष संख्या +911123456833
pawan_kaushik@pfcindia.com

समाधान के लिए समय-सीमा:-

समिति मामले की जांच करेगी तथा कार्यसूची की प्राप्ति की तारीख से 1 माह की अवधि या अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक, पीएफ़सी द्वारा बढ़ाई गई उस अवधि के भीतर अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक, पीएफ़सी को अपनी सिफ़ारिशें प्रस्तुत करेगी।

यदि 1 माह* की अवधि के भीतर रिपोर्ट की गई शिकायत का निवारण नहीं होता है तो ग्राहक, आरबीआई के पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी को निम्न पते पर अपील कर सकते हैं:-

महाप्रबंधक
पर्यवेक्षण विभाग
भारतीय रिजर्व बैंक
6, संसद मार्ग,
नई दिल्ली-110001

*पीएफ़सी के ऋणकर्ता शिकायत निवारण तंत्र के अंतर्गत शिकायत के समाधान के लिए प्रदान की गई अवधि के पूरा होने के पश्चात 1 माह की अवधि पर विचार किया जाएगा।

****

BORROWERS' GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM

Scope of Borrowers' Grievance Redressal Mechanism

1. Any grievance relating to the following may be referred to the Borrowers' Grievance Redressal Committee:-

- **a.** Charging of interest, interest on interest and penal interest
- **b.** Waiver of interest on interest
- **c.** Terms & conditions set out in the loan documents
- **d.** Interpretation of covenants of loan documents
- **e.** Matters relating to PFC policy regulating terms & conditions of loan documents

2. Grievance of lesser importance, having financial impact of less than Rs.50.00 Lacs in a year or the balance outstanding for a period of less than 12 months would not be considered eligible for reference to the committee.

Any matter falling within this scheme or matter found suitable by CMD, PFC may be referred to the committee.

Borrowers' may report their grievance to the Secretary, Borrowers' Grievance Redressal Committee whose details are as under:-

Shri Pawan Kumar
Chief General Manager (Loan Recovery) & Secretary (Borrowers' Grievance Redressal Committee)
Power Finance Corporation Limited,
Urjanidhi, 1 Barakhamba Lane, Connaught Place,
New Delhi – 110 001.

Tel. No. +911123456833
Email Id : pawan_kaushik@pfcindia.com

Time frame for resolution :-

The Committee shall examine the issue and submit its recommendations to CMD, PFC within a period of 1 month from the date of receipt of agenda or within such period as extended by CMD, PFC.

If the reported grievance is not addressed with a period of 1 month*****, the customer may appeal to Officer-in-Charge of Regional Office of Department of Supervision of RBI whose details are as under :-

The General Manager
Department of Supervision,
Reserve Bank of India,
6, Sansad Marg,
New Delhi – 110 001.

*****The period of 1 month is to be considered after the lapse of period provided for resolution of grievances under the 'Borrowers' Grievance Redressal Mechanism' of PFC.

****