

GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM AND OMBUDSMAN SCHEME FOR NON-BANKING FINANCIAL COMPANIES, 2018

GRIEVANCE REDRESSAL OFFICIAL

You are requested to address all your grievances at the first instance to the Grievance Redressal Official. The contact details of the Grievance Redressal Official is as provided below.

Name: Ms. Aastha Choudhary
Designation: Grievance Officer
Address: C-3 Okhla Industrial Area Phase-1 New Delhi-110020
Contact Number: 011-49022287
Email ID: aasthachoudhary@pacefin.in

The Grievance Redressal Official may be reached on the contact number provided above any time between 10:00 AM to 6:00 PM on weekdays except public holidays or through the email address above. The Grievance Redressal Official shall endeavour to resolve the grievance within a period of fifteen days from the date of receipt of a grievance.

NODAL OFFICER

If you do not receive a response from the Grievance Redressal Official within 15 days of making a representation, or if you are not satisfied with the response received from the Grievance Redressal Official, you may reach the Nodal Officer on the contact number below anytime between 10:00 AM and 6:00 PM on weekdays except public holidays or write to the Nodal Officer at the e-mail address below. The contact details of our Nodal Officer are provided below.

Name: Mr. Amit Ranjan
Designation: Nodal Officer
Address: C-3 Okhla Industrial Area Phase-1 New Delhi-110020
Contact Number: 011-49022296
Email ID: amitrانjan@pacefin.in

COMPLAINTS TO OMBUDSMAN

In case you do not receive a response from the Grievance Redressal Official or the Nodal Officer within one month from the date of making a representation to the Company, or if you are not satisfied with the response so received, a complaint may be made in accordance with the 'The Ombudsman Scheme for Non-Banking Financial Companies, 2018, as amended from time to time, ("Ombudsman Scheme") to the Ombudsman in whose jurisdiction the office of the Company complained against, is located.

Contact Details of Ombudsman is provided below

The NBFC Ombudsman
C/o Reserve Bank of India
Sansad Marg, New Delhi-110001
Telephone No: 011-23724856
Fax No: 011-23725218-19
Email: cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in

For contact details of the Ombudsman and for salient features of the Ombudsman Scheme, please refer to **Appendix-A** adopted by the Company and available on our website <http://www.pacefin.com/nbfc>. A copy of the Ombudsman Scheme is available on the website of the Reserve Bank of India at www.rbi.org.in and also with our Nodal Officer.

शिकायत निवारण तंत्र तथा नॉन-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों, 2018 के लिए लोकपाल योजना

शिकायत निवारण अधिकारी

आपसे अनुरोध है कि आप अपनी सभी शिकायतों को पहली बार शिकायत निवारण अधिकारी को संबोधित करें। शिकायत निवारण अधिकारी का संपर्क विवरण नीचे दिया गया है।

नाम: कुमारी आस्था चौधरी

पदनाम: शिकायत अधिकारी

पता: C-3 ओखला इंडस्ट्रियल एरिया फेज -1 नई दिल्ली -110020

संपर्क नंबर:: 011-49022287

ईमेल आईडी: aasthachoudhary@pacefin.in

शिकायत निवारण अधिकारी को सार्वजनिक अवकाशों या उपरोक्त ईमेलड्रेस के माध्यम से सप्ताह के दिनों में सुबह 10:00 बजे से शाम 6:00 बजे के बीच उपलब्ध कराए गए संपर्क नंबर पर पहुँचा जा सकता है। शिकायत निवारण अधिकारी शिकायत प्राप्त करने की तिथि से पंद्रह दिनों की अवधि में शिकायत का समाधान करने का प्रयास करेगा।

नोडल अधिकारी

यदि आपको प्रतिनिधित्व करने के 15 दिनों के भीतर शिकायत निवारण अधिकारी से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, या यदि आप शिकायत निवारण अधिकारी से प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप किसी भी समय के बीच संपर्क नंबर पर नोडल अधिकारी तक पहुँच सकते हैं। सार्वजनिक अवकाशों को छोड़कर सप्ताह के दिनों में 10:00 पूर्वाह्न और 6:00 बजे नीचे दिए गए ई-मेल पते पर नोडल अधिकारी को लिखें। हमारे नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण नीचे दिया गया है।

नाम: श्री अमित रंजन
पदनाम: नोडल अधिकारी
पता: C-3 ओखला इंडस्ट्रियल एरिया फेज -1 नई दिल्ली -110020
संपर्क नंबर:: 011-49022296
ईमेल आईडी: amitranjan@pacefin.in

लोकपाल को शिकायत

यदि आपको कंपनी के लिए प्रतिनिधित्व करने की तारीख से एक महीने के भीतर शिकायत निवारण अधिकारी या नोडल अधिकारी से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, या यदि आप प्राप्त की गई प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं, तो शिकायत के अनुसार किया जा सकता है। गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए 2018 की 'लोकपाल योजना' के साथ, समय-समय पर संशोधित ("लोकपाल योजना") लोकपाल के पास, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी के कार्यालय के खिलाफ स्थित है।

लोकपाल का संपर्क विवरण नीचे दिया गया है:

एनबीएफसी लोकपाल
C/o भारतीय रिजर्व बैंक
संसद मार्ग, नई दिल्ली -110001
टेलीफोन नंबर: 011-23724856
फ़ैक्स नंबर: 011-23725218-19
ईमेल: cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in

लोकपाल के संपर्क विवरण और लोकपाल योजना की मुख्य विशेषताओं के लिए, कृपया कंपनी द्वारा अपनाई गई परिशिष्ट-ए और हमारी वेबसाइट <http://www.pacefin.com/nbfc> पर उपलब्ध है। लोकपाल योजना की एक प्रति भारतीय रिजर्व बैंक की वेबसाइट www.rbi.org.in पर और हमारे नोडल अधिकारी के पास भी उपलब्ध है।