शिकायतें

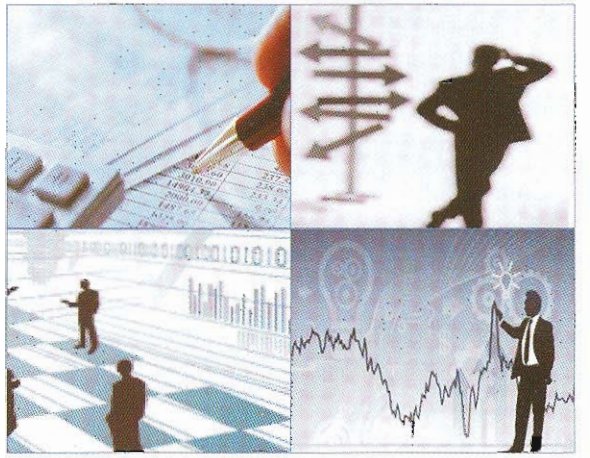
- शिकायतें जो न्यायाधीन हैं (उन मामलों के संबंध में जो न्यायालय, अर्ध-न्यायिक (न्यायिक-कल्प) प्राधिकारियों द्वारा विचाराधीन हैं)
- अन्य विनियामक निकायों, अर्थात् भारतीय रिज़र्व बैंक, बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण, पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण, भारतीय प्रतिस्पर्धा आयोग, वायदा बाजार आयोग आदि के दायरे में, या कारपोरेट कार्य मंत्रालय, आदि के दायरे में आने वाली शिकायतें

अन्य प्रकार की शिकायतों के लिए किन विनियामकों / प्राधिकरणों से संपर्क करें ?

निवेशक को अपनी विभिन्न अन्य प्रकार की शिकायतों के निवारण के लिए जिन विनियामकों / प्राधिकरणों से संपर्क करना है, उनका विवरण नीचे प्रस्तुत है :

निम्नलिखित से संबंधित शिकायतें	विनियामक / प्रधिकरण
बैंक जमाएँ तथा बैंकिंग	भारतीय रिज़र्व बैंक http://www.rbi.org.in
गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के पास जमाएँ तथा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों से संबंधित अन्य मामले	
प्राथमिक व्यापारी (प्राइमरी डीलर्स)	
बीमा कंपनियाँ / दलाल / एजेंट / उत्पाद (प्रोडक्ट) एवं सेवाएँ	बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण http://www.irdaindia.org
कमोडिटी	वायदा बाजार आयोग http://www.fmc.gov.in
विनिर्माण कंपनियों में जमाएँ	कारपोरेट कार्य मंत्रालय http://www.mca.gov.in
असूचीगत (अनलिस्टिड) कंपनियाँ	
कंपनियों का कुप्रबंध, कंपनी का वित्तीय प्रदर्शन, वार्षिक साधारण बैठक, वार्षिक रिपोर्ट, सावधि जमाएँ (फिक्स्ड डिपॉजिट), अल्पसंख्यक हित (माइनॉरिटी इंटरेस्ट), अधिमानी आबंटन (प्रेफरेंशियल अलॉटमेंट) शेयरों आदि की अप्राप्ति, और न्यायालय के आदेशानुसार कंपनी कार्रवाइयाँ (कॉरपोरेट एक्शन) जैसे विलय (मर्जर), समामेलन (एमैल्गॅमेशन) / शेयर पूँजी/सममूल्य (पार वैल्यु) में कमी आदि	
निधि कंपनियाँ	
पेंशन निधि	पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण http://www.pfrda.org.in
एकाधिकार तथा प्रतिस्पर्धा-विरोधी व्यवहार	भारतीय प्रतिस्पर्धा आयोग http://www.cci.gov.in
चिट फंड	संबंधित राज्य के चिट निधि रजिस्ट्रार
आवास वित्त कंपनियाँ	राष्ट्रीय आवास बैंक www.nhb.org.in

भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड
Securities and Exchange Board of India



भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड में निवेशक शिकायत निवारण प्रणाली



भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड द्वारा लोक हित में जारी

सेबी भवन, प्लॉट सं. सी 4-ए, "जी" ब्लॉक,
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व), मुंबई - 400 051
दूरभाष : 022-26449177/88/99

उत्तरी प्रादेशिक कार्यालय
प्रादेशिक प्रबंधक, पाँचवीं मंज़िल,
बैंक ऑफ बड़ौदा भवन,
16, संसद मार्ग, नई दिल्ली - 110 001
दूरभाष : 011-23724001-05
फैक्स : 011-23724006
ईमेल : sebinro@sebi.gov.in

दक्षिणी प्रादेशिक कार्यालय
प्रादेशिक प्रबंधक, डी'मोण्टे बिल्डिंग,
तीसरी मंज़िल, 32 डी' मोण्टे कॉलोनी,
टी.टी.के. मार्ग, अलवारपेट, चेन्नई - 600 018
दूरभाष : 044-24674000/24674150
फैक्स : 044-24674001/24986686
ईमेल : sebisro@sebi.gov.in

पूर्वी प्रादेशिक कार्यालय
प्रादेशिक प्रबंधक,
एल एण्ड टी चैम्बर्स, तीसरी मंज़िल, 16 कामक स्ट्रीट,
कोलकाता - 700017
दूरभाष : 033-23023000/22876105-06
फैक्स : 033-22874307
ईमेल : sebiero@sebi.gov.in

पश्चिमी प्रादेशिक कार्यालय
यूनिट सं. 002, तल-मंज़िल,
साकार-1, गांधीग्राम रेलवे स्टेशन के पास,
नेहरू ब्रिज के सामने, आश्रम रोड, अहमदाबाद - 380 009
दूरभाष : 079-26583631/33/34/35
फैक्स : 079-26583632
ईमेल : sebiwro@sebi.gov.in

SEBI TOLLFREE HELPLINE 1800 22 7575

अधिक जानकारी के लिए कृपया देखें : www.sebi.gov.in
निवेशक शिकायत : http://scores.gov.in
निवेशक सहायता : http://investor.sebi.gov.in

दावात्याग : प्रदान की गयी समस्त सूचना साधारण स्वरूप की है और जो निवेशक (कों) की सेवा के लिए है । यह न तो कानूनी तौर पर दिया गया कोई स्पष्टीकरण है और न ही यह भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (सेबी) की नीति का विवरण है।

दिसम्बर 2011

विधियों (बाय-लॉज़), नियमों एवं विनियमों के अध्यधीन माध्यस्थम् (आर्बिट्रेशन) दाखिल कर सकता है । निवेशकों और स्टॉक दलालों / निक्षेपगार सहभागियों के बीच सभी दावों, मतभेदों या विवादों को माध्यस्थम् (आर्बिट्रेशन) में ले जाया जा सकता है । माध्यस्थम् का दावा कब और कैसे दाखिल किया जाता है, इसके बारे में जानने के लिए कृपया निम्नलिखित लिंक देखें :

बीएसई :
http://www.bseindia.com/invdesk/ARitrage.asp
एनएसई :
http://www.nseindia.com/content/assist/asst_investser.htm
सीडीएसएल :
http://www.cdslindia.com
एनएसडीएल:
https://www.nsdl.co.in

न्यायालयों से कानूनी मदद लेने की अपेक्षा माध्यस्थम् (आर्बिट्रेशन) में जाने में खर्चा भी कम आता है और यह प्रक्रिया भी सरल है । यदि किसी निवेशक का दलाल या निक्षेपागार सहभागी (डीपी) के पास खाता हो, तो वह विवादों के निपटारे के लिए माध्यस्थम् का विकल्प चुन सकता / सकती है । निवेशक माध्यस्थम् के जरिये विवाद उस दशा में दाखिल नहीं कर सकता, जब वह निर्धारित परिसीमा से वर्जित हो । माध्यस्थम् में जाने या न जाने का फैसला लेते समय, निवेशक के दिमाग में यह बात होनी चाहिए कि यदि दलाल या निक्षेपागार सहभागी कारोबार से बाहर हो जाता है या दिवालिया घोषित हो जाता है, तो संभव है कि वह अपना पैसा वापस न ले पाये - फिर भले ही मध्यस्थ (आर्बिट्रेटर) या न्यायालय उसके पक्ष में फैसला दें । हालाँकि, लेनदेनों के स्वरूप की कुछ सीमाओं के रहते, स्टॉक एक्सचेंज किसी निवेशक के दावे को प्रत्येक मामले के आधार पर, संबंधित स्टॉक एक्सचेंज के "निवेशक संरक्षण निधि (इन्वेस्टर प्रोटेक्शन फंड)" संबंधी मार्गदर्शक सिद्धाँतों (गाइडलाइन्स) में निर्धारित सीमा तक, निपटा सकता है ।

दावेदार से यह अपेक्षित है कि वह अपना दावा दाखिल करने से पहले उन नियमों का ध्यानपूर्वक पुनर्विलोकन करे जो सरल माध्यस्थम् (आर्बिट्रेशन) की प्रक्रिया को विनियमित करते हैं, और उसे यह भी चाहिए कि वह अपने पक्ष में पंचाट (अवार्ड) पाने की संभावना को देखते हुए माध्यस्थम् में आने वाले खर्चों को भी समझ ले । कोई निवेशक, जिसका ₹ 10 लाख तक का दावा / प्रति दावा (काउंटर क्लेम) हो और जो उसके लिए छह महीनों के भीतर माध्यस्थम् दाखिल करता हो, तो उसे माध्यस्थम् दाखिल करने के लिए कोई जमाराशि (डिपॉजिट) रखने की जरूरत नहीं है ।

शिकायत का समाधान न होने पर भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड कब कार्रवाई कर सकता है ?

यद्यपि शिकायत के निवारण के लिए एंटिटी ही प्रत्यक्ष रूप से जिम्मेदार है, किन्तु भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड पूर्ण रूप से निवेशक शिकायतों के असंतोषजनक निवारण के आधार पर अवज्ञाकारी एंटिटियों के खिलाफ कार्रवाई शुरू करता है ।

ऐसे कौन-कौन से मामले हैं, जिन्हें भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड शिकायतें नहीं मानता ?

- शिकायतें जो अधूरी हों या जिनमें कोई निश्चितता न हो
- समर्थक दस्तावेजों से रहित आरोप
- सुझाव देना या मार्गदर्शन / स्पष्टीकरण मांगना
- शेयरों के व्यापार (ट्रेडिंग) न होने या शेयरों के अर्थसुलभ न होने (इल्लिक्वीडिटी) के संबंध में स्पष्टीकरण मांगना
- कंपनियों के शेयरों की व्यापारिक कीमत (ट्रेडिंग प्राइस) से संतुष्ट न होना
- निजी प्रस्ताव (प्राइवेट ऑफर) के शेयरों की सूचीबद्धता न होना
- कंपनियों / मध्यवर्तियों (इंटरमीडियरीज़) के साथ निजी करारनामे से उत्पन्न विवाद

भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड कौन-कौन सी शिकायतें नहीं देखता है ?

- असूचीगत (अनलिस्टिड) / असूचीबद्ध (डीलिस्टिड) / परिसमाप्त (वाउंड-अप) / समाप्त (लिक्वीडेटिड) / रुग्ण कंपनियों के खिलाफ

भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (सेबी) एक कानूनी निकाय है जिसकी स्थापना भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड अधिनियम, 1992 के तहत प्रतिभूतियों में निवेश करने वाले निवेशकों के हितों का संरक्षण करने के लिए और प्रतिभूति बाजार के विकास का संवर्धन करने तथा उसका विनियमन करने के उद्देश्य से हुई है ।

निवेशक शिकायतों का निवारण प्रतिभूतियों में निवेश करने वाले निवेशकों के हितों का संरक्षण करने के भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड के प्रयासों का एक मुख्य हिस्सा है ।

ऐसा भी हो सकता है कि कभी आपको किसी सूचीबद्ध कंपनी / भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (सेबी) से रजिस्ट्रीकृत मध्यवर्ती (इंटरमीडियरी) से कोई शिकायत हो । ऐसी शिकायत की स्थिति में, आपको सबसे पहले उस संबंधित कंपनी / मध्यवर्ती से संपर्क करना चाहिए, जिससे आपको शिकायत हो । हो सकता है कि तब भी आप उनके जवाब से संतुष्ट न हों । इसलिये, आपको यह जानना चाहिए कि ऐसी स्थिति में आपको अपनी शिकायत के निवारण के लिए किससे संपर्क करना है ।

स्टॉक दलालों / निक्षेपागार सहभागियों (डीपी) के खिलाफ शिकायत के लिए किस से संपर्क करें ?

जो निवेशक अपनी शिकायतों के संबंध में दलालों / निक्षेपागार सहभागियों (डिपॉजिटरी पार्टिसिपेंट) / सूचीबद्ध (लिस्टिड) कंपनियों से प्राप्त जवाब से संतुष्ट न हों, वे निवेशक स्टॉक एक्सचेंजों या निक्षेपागारों (डिपॉजिटरीज़) के यहाँ अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं । शिकायत चेन्नई, मुंबई, कोलकाता तथा नई दिल्ली में स्थित बीएसई / एनएसई / सीडीएसएल / एनएसडीएल के किसी भी कार्यालय में दर्ज की जा सकती है । असंतोषजनक निवारण के मामले में, एक्सचेंजों में अलग से निवेशक शिकायत निवारण समितियाँ (आईजीआरसी) या प्रादेशिक निवेशक शिकायत निवारण समितियाँ (आरआइसीआरसी) हैं । यह मंच (फोरम) एंटिटियों तथा शिकायतकर्ताओं के बीच दावों, विवादों तथा मतभेदों को निपटाने के लिए एक मध्यस्थ का कार्य करता है । स्टॉक एक्सचेंज, आईजीआरसी /आरआइसीआरसी में मामले को ले जाने के लिए, शिकायतकर्ता को एक मानक फॉर्मेट देते हैं । यह समिति पक्षकारों (पार्टियों) को बुलाती है और शिकायतों के निपटारे के लिए एक केन्द्रीय बिंदु का कार्य करती है । अधिक विस्तृत जानकारी के लिए, कृपया संबंधित स्टॉक एक्सचेंज का वेबसाइट देखें ।

यदि तब भी शिकायत का निपटारा न हो, तो निवेशक संबंधित स्टॉक एक्सचेंज / निक्षेपागार के नियमों, उप-विधियों (बाय-लॉज़) तथा विनियमों के तहत माध्यस्थम् (आर्बिट्रेशन) दाखिल कर सकता है ।

भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड में निवेशक शिकायतों पर कैसे कार्यवाही की जाती है ?

निवेशक शिकायतों को प्राप्त करने के लिए और शिक्षण के माध्यम से निवेशकों को सहायता प्रदान करने के लिए भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड में अलग से एक विभाग है, जिसका नाम है - निवेशक सहायता एवं शिक्षण कार्यालय । जो निवेशक अपनी शिकायतों के संबंध में स्टॉक एक्सचेंजों / निक्षेपागारों से प्राप्त जवाब से संतुष्ट न हों, वे निवेशक भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (सेबी) में अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं । स्टॉक दलालों तथा निक्षेपागार सहभागियों से संबंधित शिकायतें संबंधित स्टॉक एक्सचेंज तथा निक्षेपागार को निवारण के लिए भेजी जाती हैं, और उनकी ओर से जो आवधिक रिपोर्ट प्राप्त होती है उसके जरिये भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड उन शिकायतों पर नज़र रखता है । अन्य मध्यवर्तियों से संबंधित शिकायतें सीधे उन्हें निवारण के लिए भेज दी जाती हैं और उन पर भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड द्वारा लगातार नज़र रखी जाती है । सूचीबद्ध कंपनी के खिलाफ शिकायतें संबंधित सूचीबद्ध कंपनी को भेजी जाती हैं और उन पर लगातार नज़र रखी जाती है । कंपनी से यह अपेक्षित है कि वह कार्रवाई-रिपोर्ट संबंधी फॉर्म के निर्धारित फॉर्मेट में उत्तर दे । कार्रवाई-रिपोर्ट प्राप्त हो जाने पर, शिकायतों की स्थिति को अद्यतन किया जाता है । जहाँ कंपनी का उत्तर अधूरा / अपर्याप्त होता है, तो ऐसे में अनुवर्ती कार्रवाई की जाती है । यदि किसी एंटिटी द्वारा निवेशक शिकायतों के निवारण की प्रगति संतोषजनक नहीं होती है, तो ऐसी एंटिटी के खिलाफ उपयुक्त प्रवर्तन कार्रवाइयाँ (न्यायनिर्णयन, निदेश, अभियोजन(प्रोसीक्यूशन), आदि) की जाती हैं ।

भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड कौन-कौन सी शिकायतें देखता है ?

भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड द्वारा वे शिकायतें देखी जाती हैं जो उन मुद्दों से उत्पन्न होती हैं जो भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड अधिनियम, प्रतिभूति संविदा (विनियमन) अधिनियम, निक्षेपागार अधिनियम, और उनके अधीन बनाये गये नियमों तथा विनियमों और उन प्रावधानों के तहत शामिल हैं जो कंपनी अधिनियम, 1956 की धारा 55क में समाविष्ट हैं ।

निम्नलिखित एंटिटियों के खिलाफ शिकायतें भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड द्वारा देखी जाती हैं ।

- सूचीबद्ध कंपनियाँ
- स्टॉक दलाल / उप-दलाल
- स्टॉक एक्सचेंज
- निक्षेपागार (डिपॉजिटरी)
- निक्षेपागार सहभागी (डिपॉजिटरी पार्टिसिपेंट्स)
- निर्गम रजिस्ट्रार (रजिस्ट्रार टू इश्यु) / शेयर अंतरण अभिकर्ता (ट्रांसफर एजेंट)
- पारस्परिक निधियाँ (म्यूचुअल फंड)
- संविभाग प्रबंधक (पोर्टफोलियो मैनेजर)
- निर्गमन बैंककार (बैंकर टू इश्यु)
- सामूहिक निवेश स्कीमें
- साख निर्धारण (क्रेडिट रेटिंग) एजेंसियाँ
- प्रतिभूति अभिरक्षक (कस्टोडियन ऑफ सिक्यूरिटीज़)
- डिबेंचर न्यासी
- मर्चेंट बैंककार
- हामीदार (अंडरराइटर)

भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड में बाजार की अनियमितताओं को देखने के लिए अलग से एक विभाग है। शेयरों में व्यापार (ट्रेडिंग) संबंधी किन्हीं अनियमितताओं की या कीमत में हेराफेरी की या अंतरंग व्यापार (इनसाइडर ट्रेडिंग) संबंधी विनियमों के उल्लंघन की रिपोर्ट भी भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड को दी जा सकती है ।

स्कोर्स क्या है ?

भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड में भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड की शिकायत निवारण प्रणाली (स्कोर्स) नामक एक वेब-आधारीय केंद्रीकृत शिकायत निवारण प्रणाली है।(**http://scores.gov.in**) स्कोर्स के माध्यम से निवेशक अपनी शिकायतें दर्ज करने में और अपनी शिकायतों के बारे में आगे पूछताछ करने में और उपरोक्त वेबसाइट से ऑन-लाइन ही कहीं से भी ऐसी शिकायतों के निवारण की स्थिति देखने में समर्थ होंगे । इससे बाजार मध्यवर्तियों (मार्केट इंटरमीडियरीज़) तथा सूचीबद्ध (लिस्टिड) कंपनियों द्वारा ऑन-लाइन ही अपने खिलाफ निवेशकों से शिकायतें प्राप्त की जा सकेंगी, ऐसी शिकायतों का निवारण किया जा सकेगा और ऑन-लाइन ही निवारण की रिपोर्ट दी जा सकेगी । शिकायत को दर्ज किये जाने से लेकर भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड द्वारा शिकायत को बंद किये जाने तक की सभी गतिविधियाँ ऑन-लाइन ही स्वचालित होंगी और प्रत्येक शिकायत की स्थिति भी उपरोक्त वेबसाइट पर किसी भी समय ऑन-लाइन ही देखी जा सकती है । जो निवेशक स्कोर्स से परिचित नहीं है या जो स्कोर्स तक पहुंच नहीं रख पाता है, वह लिखित में शिकायतें दर्ज कर सकता है। हालाँकि, ऐसी शिकायतों को स्कैन किया जायेगा और कार्यवाही के लिए स्कोर्स पर डाला (अपलोड किया) जायेगा ।

स्कोर्स की मुख्य विशेषताएँ नीचे प्रस्तुत हैं :

- स्कोर्स वेब आधारीय है और जिस तक हर समय (24 x 7) पहुंच उपलब्ध है ;
- उपरोक्त वेबसाइट पर किसी भी समय ऑन-लाइन ही कहीं से भी शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं और उनके अनुस्मारक (रिमाइंडर) भेजे जा सकते हैं ;
- शिकायत की प्राप्ति की और भविष्य में उसके संदर्भ हेतु तथा उसके बारे में जानने हेतु शिकायतकर्ता को एक विशिष्ट शिकायत रजिस्ट्रीकरण संख्या आबंटित किये जाने की सूचना तत्काल ही ई-मेल से चली जाती है ;
- ऑन-लाइन ही शिकायत संबंधित एंटिटी के यहाँ निवारण हेतु पहुंच जाती है ;
- संबंधित एंटिटी शिकायत के संबंध में कार्रवाई-रिपोर्ट (एटीआर) डालता है ;
- भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड कार्रवाई-रिपोर्ट (एटीआर) का अवलोकन करता है और शिकायत को तभी बंद करता है जब इसका यह समाधान हो जाता है कि शिकायत का निवारण पर्याप्त रूप से कर लिया गया है ;
- संबंधित निवेशक वेबसाइट से ऑन-लाइन ही विशिष्ट शिकायत रजिस्ट्रीकरण संख्या डालकर शिकायत की स्थिति देख सकता है ;
- संबंधित एंटिटी तथा संबंधित निवेशक उस शिकायत के संबंध में ऑन-लाइन ही स्पष्टीकरण एक दूसरे से मांग सकते हैं / एक दूसरे को दे सकते हैं ;
- प्रत्येक शिकायत का पूरा रिकॉर्ड (ऑडिट-ट्रेल) रहता है और
- सभी शिकायतें केंद्रीय डाटाबेस में सुरक्षित रहती हैं, जिससे संबद्ध एमआईएस रिपोर्टें निकाली जा सकती हैं ताकि भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड उपयुक्त नीतिगत निर्णय लेने में और / या सुधारात्मक कार्रवाइयाँ करने में समर्थ हो सके ।

स्कोर्स में शिकायत कैसे दर्ज करें ?

स्कोर्स पोर्टल पर ऑन-लाइन शिकायत दर्ज करने के लिए, "इन्वेस्टर कॉर्नर" के अंतर्गत "कम्प्लेण्ट रजिस्ट्रेशन" पर क्लिक करें । शिकायत रजिस्ट्रीकरण (कम्पलेण्ट रजिस्ट्रेशन) फॉर्म में व्यक्तिगत ब्यौरे तथा शिकायत के ब्यौरे होते हैं । इस फॉर्म में कुछ ऐसे खाने भी होते हैं जिन्हें अनिवार्यत: भरना होता है। इन खानों में शामिल हैं - निवेशक का नाम, पत्राचार का पता, राज्य, ई-मेल। इसके अलावा, शिकायतकर्ता को शिकायत की श्रेणी, एंटिटी का नाम, शिकायत का स्वरूप कि वह किससे संबंधित है, को चुनना होगा, और शिकायत के संक्षिप्त ब्यौरे (1000 अक्षरों तक) दर्ज करने होंगे । एक पीडीएफ रूपी दस्तावेज (प्रत्येक स्वरूप की शिकायत हेतु 1 एमबी के आकार तक का) भी शिकायत के साथ समर्थक दस्तावेज के तौर पर लगाया जा सकता है । शिकायत को सफलता से प्रस्तुत कर दिये जाने पर, सिस्टम से जनित विशिष्ट रजिस्ट्रीकरण संख्या (यूनिक रजिस्ट्रेशन नंबर) स्क्रीन पर प्रदर्शित हो जायेगी, जिसे भविष्य में पत्राचार के लिए नोट कर लिया जाना चाहिए । शिकायत की प्राप्ति सूचना का ई-मेल शिकायत रजिस्ट्रीकरण संख्या के साथ शिकायतकर्ता के ई-मेल आईडी, जो शिकायत रजिस्ट्रीकरण फॉर्म में दर्ज किया गया हो, पर भी भेज दिया जायेगा ।

शिकायत पर अपना जवाब देने में एंटिटी कितना समय लेती है ?

सामान्यत:, शिकायत का जवाब शिकायत की प्राप्ति के बाद कुछ दिनों के भीतर दे दिया जायेगा । एंटिटियों से यह अपेक्षित है कि वे यथोचित अवधि के भीतर, किन्तु अधिकतम 30 दिनों के भीतर, की गई कार्रवाई संबंधी रिपोर्ट प्रस्तुत करें । हालाँकि, शिकायत के निवारण में विभिन्न कारणों से देरी हो सकती है, जैसे कि एंटिटी से संतोषजनक उत्तर प्राप्त न होना, एंटिटी / भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड द्वारा निवेशक से मांगी गयी जानकारी / मांगे गये दस्तावेजों का प्राप्त न होना, न्यायालय का मामला, एंटिटी का पता न चल रहा हो या गायब कंपनियाँ, आदि-आदि ।

शिकायत पर कार्यवाही करने में क्या सीमाएँ हैं ?

कभी-कभार शिकायत का निपटारा सफलता से हो जाता है । लेकिन कुछ मामलों में, एंटिटी या कंपनी अपनी गलती को स्वीकार नहीं करती और यह स्पष्ट नहीं हो पाता कि कौन गलत है या फिर कोई गलती हुई भी थी या नहीं । यदि ऐसा होता है, तो भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड शिकायत का निपटारा करने के लिए एक न्यायाधीश या एक मध्यस्थ का कार्य नहीं कर सकता और न ही एंटिटी या कंपनी को शिकायत के निवारण के लिए मजबूर कर सकता है । यही नहीं, बल्कि भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड शिकायतकर्ता के निजी प्रतिनिधि या अटर्नी का कार्य भी नहीं कर सकता । अगर किसी निवेशक के साथ किसी प्रकार का कोई अन्याय हुआ हो, तो इसके लिए प्रतिभूति (सिक्यूरिटीज़) संबंधी कानून तथा अन्य कानून हैं जिनके तहत महत्त्वपूर्ण कानूनी अधिकारों तथा उपायों के प्रावधान हैं । निवेशक खुद से भी न्यायालयों, उपभोक्ता न्यायालयों या माध्यस्थम् (आर्बिट्रेशन) के जरिये अपनी शिकायत के निपटारे की मांग कर सकते हैं ।

कोई मामला माध्यस्थम् (आर्बिट्रेशन) के लिए कब भेजा जा सकता है ?

यदि शिकायत का निवारण विवादों की वजह से स्टॉक एक्सचेंज / निक्षेपागार द्वारा नहीं किया जाता है, तो ऐसे में निवेशक एक्सचेंज / निक्षेपागार की उप-