

निवेशक सेवाओं पर अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न

संस्करण 3.0

जुलाई 2026

अस्वीकरण:

“यह दस्तावेज़/एफएक्क्यू सदस्यों की समझ में आसानी के लिए उपरोक्त विषय से संबंधित प्रश्नों का संक्षिप्त रूप में सारांश प्रस्तुत करता है। यहाँ दी गई जानकारी और/या विषय-वस्तु (सामूहिक रूप से 'सूचना') केवल सामान्य जानकारी है और एनएसई ने समय-समय पर इस संबंध में विस्तृत परिपत्र जारी किए हैं, जैसा कि यहाँ उल्लेख किया गया है। यद्यपि यह सुनिश्चित करने के लिए उचित सावधानी बरती गई है कि जानकारी पर्याप्त और विश्वसनीय है, एनएसई द्वारा इसकी सटीकता या पूर्णता के बारे में कोई प्रतिनिधित्व नहीं किया गया है और एनएसई, इसके सहयोगी और सहायक कंपनियाँ इस जानकारी पर निर्भरता से उत्पन्न होने वाले किसी भी प्रत्यक्ष या परिणामी नुकसान, जिसमें बिना किसी सीमा के लाभ की हानि भी शामिल है, के लिए किसी भी प्रकार का कोई दायित्व स्वीकार नहीं करते हैं। पाठकों से अपेक्षा की जाती है कि वे स्वयं परिश्रम करें और उन्हें सलाह दी जाती है कि वे केवल इस दस्तावेज़ पर भरोसा न करें। ऐसा कोई भी भरोसा पाठक के अपने जोखिम पर होगा। यहाँ कही गई कोई भी बात एनएसई को किसी भी तरह से बाध्य नहीं करेगी, किसी भी तरह से समय-समय पर अद्यतन किया जाएगा। पाठकों की सुविधा के लिए ऑनलाइन अनुवाद सेवाओं का प्रयोग करते हुए एफएक्क्यू की विषय-वस्तु का (हिंदी) भाषा में अनुवाद किया गया है। जबकि यह सुनिश्चित करने के लिए उचित सावधानी बरती गई है कि अनुवाद सटीक रहें, अनुवाद प्रक्रिया की तकनीकी सीमाओं के कारण अनुवाद में अशुद्धियाँ हो सकती हैं। पाठक मूल संस्करण (अंग्रेजी) के साथ अनुवादित सामग्री की सटीकता को सत्यापित कर सकते हैं। एफएक्क्यू में विसंगतियों या मतभेदों या अनुवाद से उत्पन्न होने वाले अनुपालन या प्रवर्तन उद्देश्यों के लिए कोई कानूनी प्रभाव नहीं होगा, जोकि उपयुक्त सर्कुलर के अधीन होंगे।”

सामग्री

A. शिकायत प्रसंस्करण	3
i. स्कोर	3
a) सामान्य	3
b) शिकायतों से संबंधित	3
ii. ऑनलाइन विवाद समाधान (ओडीआर).....	4
a) सामान्य	4
b) पैनल में शामिल संस्थान/प्रतिभागी	5
c) शिकायत/विवाद से संबंधित.....	6
iii. समझौता.....	6
iv. मध्यस्थता	7
B. खाता और ब्रोकर मुद्दे	8
i. होल्डिंग्स संबंधित.....	8
ii. खाता संबंधित	9
iii. अन्य.....	9
C. शुल्क और दावे.....	10
i. संबंधित शुल्क	10
ii. संबंधित दावे.....	10
D. धोखाधड़ी और घोटाले की रिपोर्टिंग	11
E. NSE अलर्ट और नोटिफिकेशन	12
F. IPO से संबंधित प्रश्न.....	12
G. सामान्य सहायता और मार्गदर्शन	13
i. NSE/ब्रोकर से संपर्क करें	13

A. शिकायत प्रसंस्करण**i. स्कोर****a) सामान्य****1. SCORES क्या है?**

SCORES (सेबी शिकायत निवारण प्रणाली) एक केंद्रीकृत वेब-आधारित शिकायत निवारण मंच है जिसे भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड द्वारा निवेशकों के लिए सूचीबद्ध कंपनियों, पंजीकृत मध्यस्थ और बाजार अवसंरचना संस्थानों के खिलाफ शिकायत दर्ज करने के लिए शुरू किया गया है। आप सेबी की वेबसाइट पर SCORES पर अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों का उल्लेख कर सकते हैं scores.sebi.gov.in

2. SCORES पर शिकायत कौन दर्ज कर सकता है?

नीचे उल्लिखित संस्थाओं के खिलाफ शिकायत रखने वाले निवेशक SCORES पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं:

- सूचीबद्ध कंपनियां
- सेबी-पंजीकृत मध्यस्थ
- बाजार अवसंरचना संस्थान

हालांकि, निवेशकों को SCORES पर शिकायत दर्ज करने से पहले निवारण के लिए संबंधित इकाई से संपर्क करना चाहिए।

3. एक निवेशक SCORES पर पंजीकरण कैसे कर सकता है?

एक निवेशक को SCORES पोर्टल ([Home - scores.sebi.gov.in](https://Home-scores.sebi.gov.in)) पर निम्नलिखित जानकारी प्रदान करके पंजीकरण करना होगा:

- नाम
- पैन कार्ड
- सम्पर्क करने का विवरण
- ईमेल आईडी

उपरोक्त विवरण प्रदान करने पर इसे ओटीपी के माध्यम से सिस्टम द्वारा सत्यापित किया जाएगा। निवेशक को लॉगिन के लिए अपनी यूजर आईडी और पासवर्ड तैयार करना आवश्यक है।

4. क्या मध्यस्थ के लिए SCORE प्रमाणीकरण अनिवार्य है?

हां, पंजीकृत बिचौलियों (मध्यस्थ) और एमआईआई को SCORES प्रमाणीकरण प्राप्त करना होगा।

5. कौन सा मध्यस्थ किस नामित निकाय से जुड़ा हुआ है?

सेबी के परिपत्र की अनुसूची-II में संबंधित मध्यस्थों के लिए नामित निकाय को निर्दिष्ट किया गया है।

b) शिकायतों से संबंधित**6. क्या SCORES से पहले संबंधित इकाई के साथ शिकायत दर्ज करना अनिवार्य है और किस समय अवधि के भीतर SCORES पर शिकायत दर्ज की जानी चाहिए?**

शिकायतकर्ता को सबसे पहले अपनी शिकायत के समाधान के लिए संबंधित कंपनी या संस्था (entity) से संपर्क करना होगा। यदि वह संस्था के जवाब या समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह घटना की तारीख से एक साल के भीतर [SCORES](https://scores.sebi.gov.in) पर अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है।

7. शिकायत दर्ज होने के बाद क्या होता है?

शिकायत स्वचालित रूप से संबंधित इकाई और संबंधित नामित निकाय को SCORES के माध्यम से भेज दी जाती है। शिकायत प्राप्त होने पर, इकाई को शिकायत प्राप्त होने के 21 कैलेंडर दिनों के भीतर SCORE पर अपना जवाब प्रस्तुत करना होगा।

8. यदि प्रथम स्तर की समीक्षा से संतुष्ट नहीं हैं तो शिकायतकर्ता के लिए इकाई प्रतिक्रिया प्रस्तुत करने के बाद निवेशक के लिए क्या समीक्षा तंत्र उपलब्ध है और आगे के पाठ्यक्रम क्या उपलब्ध हैं?

शिकायतकर्ता इकाई द्वारा जवाब प्रस्तुत करने के 15 दिनों के भीतर प्रथम स्तर की। नामित का विकल्प चुन सकता है। उक्त शिकायत को नामित निकाय तक पहुंचा दिया जाएगा। यदि 21 दिनों के भीतर इकाई द्वारा कोई प्रतिक्रिया प्रस्तुत नहीं की जाती है, तो शिकायत को नामित निकाय को पहले स्तर की समीक्षा के लिए स्वतः भेज दिया जाता है। नामित निकाय समीक्षा अनुरोध के 10 दिनों के भीतर SCORES पर प्रतिक्रिया प्रस्तुत करेगा। नामित निकाय द्वारा जवाब प्रस्तुत करने के बाद, यदि शिकायतकर्ता संतुष्ट नहीं है, तो वे 15 दिनों के भीतर द्वितीय स्तर की समीक्षा का विकल्प चुन सकते हैं, शिकायत सेबी को भेज दी जाएगी।

9. क्या निवेशक सीधे ओडीआर से संपर्क कर सकते हैं और स्कोर्स पर दर्ज शिकायत का क्या होगा?

हाँ। निवेशक किसी भी चरण में ऑनलाइन विवाद समाधान (Online Dispute Resolution) तंत्र का उपयोग कर सकते हैं। SMARTODR पर शिकायत दर्ज होने पर, SCORES पर मौजूद शिकायत को बंद (निपटान किया हुआ) मान लिया जाएगा।"

10. कौन सी शिकायतें SCORES के माध्यम से हल नहीं की जाती हैं?

SCORES से संबंधित नहीं है:

- गैर-सूचीबद्ध/असूचीबद्ध कंपनियों के खिलाफ शिकायतें
- अदालतों के समक्ष लंबित मामले ओडीआर के तहत मामले
- आरबीआई/आईआरडीएआई/पीएफआरडीएआई के क्षेत्राधिकार में आने वाली शिकायतें
- दिवाला और ऋण शोधन अक्षमता संहिता, 2016 के अनुसार दिवाला कार्यवाही से गुजर रही कंपनियां
- परिसमापन कंपनियां
- बाजार आसूचना की प्रकृति में शिकायतें
- एमसीए द्वारा प्रकाशित लुप्त हो रही कंपनियां

ii. ऑनलाइन विवाद समाधान (ODR)

a) सामान्य

11. ऑनलाइन विवाद समाधान (ODR) क्या है?

ओडीआर ऑनलाइन विवाद समाधान तंत्र के लिए एक सामान्य ढांचा है, जिसे भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड द्वारा मार्केट इंफ्रास्ट्रक्चर इंस्टीट्यूशंस (एमआईआई) के समन्वय में पेश किया गया है, जो 31 जुलाई, 2023 के सेबी मास्टर सर्कुलर के अनुसार है। SEBI/HO/OIAE/OIAE_IAD-3/P/CIR/2023/195 (28 दिसंबर, 2023 को अपडेट किया गया), ऑनलाइन सुलह और मध्यस्थता के माध्यम से भारतीय प्रतिभूति बाजार में उत्पन्न होने वाले विवादों के समाधान के लिए। ओडीआर के माध्यम से विवाद के समाधान के लिए, विवाद को इसके ऑनलाइन पोर्टल पर दर्ज किया जाना है। पोर्टल तक इसके माध्यम से पहुंचा जा सकता है:

<https://smartodr.in>

12. SMARTODR क्या है?

SMARTODR (ऑनलाइन विवाद समाधान के माध्यम से समाधान के लिए प्रतिभूति बाजार दृष्टिकोण) सभी SEBI पंजीकृत मध्यस्थों के खिलाफ ऑनलाइन विवाद समाधान का लाभ उठाने के लिए एक विवाद समाधान पोर्टल है। यह पोर्टल सभी MIIIs (Market Infrastructure Institutions) के लिए एक सामान्य मंच है।

13. "मार्केट इंफ्रास्ट्रक्चर इंस्टीट्यूशंस" (MII) कौन हैं?

एमआईआई में स्टॉक एक्सचेंज, डिपॉजिटरी और सेबी द्वारा विनियमित अन्य मान्यता प्राप्त बाजार बुनियादी ढांचा संस्थाएं शामिल हैं। निम्नलिखित एमआईआई ओडीआर तंत्र के तहत कवर किए गए हैं:

- नेशनल स्टॉक एक्सचेंज ऑफ इंडिया लिमिटेड
- बीएसई लिमिटेड
- नेशनल सिक्योरिटीज डिपॉजिटरी लिमिटेड
- सेंट्रल डिपॉजिटरी सर्विसेज लिमिटेड
- मल्टी कमोडिटी एक्सचेंज
- मेट्रोपॉलिटन स्टॉक एक्सचेंज
- नेशनल कमोडिटी एंड डेरिवेटिव्स एक्सचेंज

14. SMARTODR पर विवाद कैसे दर्ज करें?

शिकायतकर्ता नाम, ईमेल पता जैसे विवरण भरकर एक नया खाता पंजीकृत करेगा। मोबाइल नंबर, पैन नंबर और पता। पंजीकरण करने पर, शिकायतकर्ता एक नया विवाद दर्ज कर सकता है। | [SMART ODR Help & Tutorials](#)

15. निवेशक दस्तावेज़ संलग्न करने में असमर्थ है या स्मार्ट ओडीआर पोर्टल को लॉगिन करने में असमर्थ है?

आप help@smartodr.in पर ईमेल भेजकर स्मार्ट ओडीआर टीम से संपर्क कर सकते हैं

16. ओडीआर संस्थान क्या है और ओडीआर तंत्र में उनकी भूमिका क्या है?

एमआईआई ने सेबी द्वारा निर्धारित ओडीआर ढांचे के तहत ऑनलाइन सुलह और मध्यस्थता की कार्यवाही को सुविधाजनक बनाने के लिए एक या एक से अधिक स्वतंत्र ओडीआर संस्थानों को सूचीबद्ध किया है

b) पैनल में शामिल संस्थान/प्रतिभागी**17. कौन से ओडीआर संस्थान राष्ट्रीय स्टॉक एक्सचेंज के साथ सूचीबद्ध हैं?**

सूचीबद्ध ओडीआर संस्थानों में शामिल हैं ([How to Lodge a complaint online and Track your complaint - NSE India](#));

- Sama
- Webnyay
- Jupitice
- Cord
- Cadre

18. स्मार्ट ओडीआर तंत्र के तहत कौन से बाजार सहभागियों को कवर किया गया है?

बाजार सहभागियों को सेबी के परिपत्र की अनुसूची ए और अनुसूची बी के तहत निर्दिष्ट किया गया है। अनुसूची ए संस्थाओं में मध्यस्थ शामिल हैं जैसे:

- स्टॉकब्रोकर्स;
- डिपॉजिटरी प्रतिभागी;
- निवेश सलाहकार;
- पोर्टफोलियो प्रबंधक;
- एएमसी;
- मर्चेन्ट बैंकर;
- अनुसंधान विश्लेषक;
- आरईआईटी प्रबंधक;

- इनविट प्रबंधक;
- आरटीए;
- एआईएफ प्रबंधक;
- ऑनलाइन बॉन्ड प्लेटफॉर्म प्रदाता;
- और सेबी द्वारा निर्दिष्ट अन्य संस्थाएं।

अनुसूची बी संस्थाओं में निम्नलिखित विवाद शामिल हैं:

- समाशोधन निगम;
- क्रेडिट रेटिंग एजेंसियां;
- संरक्षक;
- मर्चेन्ट बैंकर और जारीकर्ता;
- म्यूचुअल फंड और वितरक;
- प्रॉक्सी सलाहकार;
- अनुसंधान विश्लेषक और ग्राहक;
- ट्रेडिंग सदस्य और समाशोधन सदस्य;
- तिजोरी प्रबंधक;
- और अन्य निर्दिष्ट प्रतिभागी।

c) शिकायत/विवाद से संबंधित

19. कोई निवेशक ओडीआर पर विवाद समाधान प्रक्रिया कब शुरू करता है और क्या शिकायत दर्ज करने के लिए कोई पंजीकरण शुल्क है?

निवेशक सेबी (SEBI) से रजिस्टर्ड मध्यस्थ (intermediary) के खिलाफ SMARTODR पर अपना विवाद दर्ज कर सकता है, लेकिन उसने पहले वह मामला उस मध्यस्थ और SCORES पर उठाया हो। शिकायत या विवाद दर्ज करने के लिए कोई पंजीकरण शुल्क (registration charges) नहीं लगता है।

20. क्या मार्केट पार्टिसिपेंट्स भी स्मार्ट ओडीआर पर इन्वेस्टर के खिलाफ विवाद दर्ज कर सकते हैं?

बाजार प्रतिभागी निवेशक को समाधान के लिए कम से कम 15 दिनों का उचित नोटिस देने के बाद स्मार्टओडीआर पर निवेशक के खिलाफ विवाद दर्ज कर सकते हैं, जिसका उनके बीच संतोषजनक ढंग से समाधान नहीं हुआ है

21. ऑनलाइन विवाद समाधान तंत्र के तहत क्या चरण हैं?

ओडीआर तंत्र में निम्नलिखित चरण होते हैं:

- पूर्व-सुलह;
- समझौता;
- मध्यस्थता

iii. समझौता

22. पूर्व-सुलह क्या है?

पूर्व-सुलह प्रारंभिक चरण है जहां संबंधित एमआईआई शिकायत दर्ज करने की तारीख से 21 कैलेंडर दिनों के भीतर पार्टियों के बीच विवाद को सौहार्दपूर्ण ढंग से हल करने का प्रयास करता है। यदि पूर्व-सुलह के दौरान विवाद का समाधान नहीं होता है, तो पार्टियां SMARTODR पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन सुलह के साथ आगे बढ़ सकती हैं।

23. ओडीआर तंत्र के तहत सुलह प्रक्रिया क्या है?

यदि विवाद का समाधान पूर्व-सुलह चरणों में नहीं होता है, तो इसे सुलह के लिए ओडीआर संस्थान को भेजा जाता है। विवाद को राउंड-रॉबिन आधार पर एक सूचीबद्ध ओडीआर संस्थान को सौंपा गया है। ओडीआर संस्था विवाद के 5 दिनों के भीतर अपने पैनल से एक स्वतंत्र सुलहकर्ता की नियुक्ति करती है, जिसे सुलह के लिए भेजा जाता है।

सुलहकर्ता 21 दिनों के भीतर विवाद को सौहार्दपूर्ण ढंग से हल करने के लिए एक या अधिक बैठकें आयोजित कर सकता है। यदि मामला 21 दिनों के भीतर हल नहीं होता है, तो विवादित पक्षों की सहमति से अतिरिक्त 10 दिन बढ़ा दिए जाते हैं।

24. ओडीआर तंत्र के तहत सुलह के संभावित परिणाम क्या हैं?

सुलह के परिणामस्वरूप हो सकता है:

- सफल सुलह (conciliation), जहाँ पक्षकार विधिवत रूप से एक समझौता ज्ञापन (settlement agreement) निष्पादित करके आपसी सहमति से समाधान के लिए राजी होते हैं; या
- असफल सुलह - जहाँ पार्टियाँ समझौते के लिए सहमत नहीं होती हैं, सुलहकर्ता दावे की स्वीकार्यता का पता लगा सकता है।

25. क्या निवेशकों को सुलह के लिए शुल्क का भुगतान करना आवश्यक है?

नहीं, निवेशकों को सुलह शुल्क का भुगतान करने की आवश्यकता नहीं है। सुलह शुल्क संबंधित बाजार भागीदार द्वारा देय है।

26. क्या निवेशकों के लिए अंतरिम राहत उपलब्ध है?

हां, लागू शर्तों के अधीन निवेशक द्वारा आवेदन करने पर एक्सचेंज द्वारा ₹5 लाख तक की अंतरिम राहत जारी की जा सकती है, एक्सचेंज स्वीकार्य दावा राशि से अंतरिम राहत जारी करने के लिए शिकायतकर्ता से एक वचन पत्र मांग सकता है।

iv. मध्यस्थता

27. ओडीआर तंत्र के तहत सेबी मास्टर परिपत्र के अनुसार मध्यस्थता प्रक्रिया क्या है?

असफल सुलह कार्यवाही के बाद मध्यस्थता शुरू की जा सकती है। मध्यस्थता कार्यवाही दावा राशि के आधार पर एकमात्र मध्यस्थ या मध्यस्थ पैनल द्वारा ऑनलाइन आयोजित की जाती है। इसके अलावा, दावा राशि के आधार पर, मध्यस्थता केवल दस्तावेज होगी या सुनवाई आयोजित की जाएगी।

₹1 लाख तक के दावों के लिए, प्रक्रिया इस प्रकार होगी:

- एक एकमात्र मध्यस्थ नियुक्त किया जाता है;
- कार्यवाही आम तौर पर केवल दस्तावेज़ होती है; कार्यवाही मुख्य रूप से मौखिक सुनवाई के बिना दस्तावेजी प्रस्तुतियों के आधार पर आयोजित की जाती है जब तक कि आवश्यक न हो।
- अवार्ड 30 दिनों के भीतर पारित किया जाना है।

₹30 लाख तक के दावों के लिए, पार्टियों को सुनने पर मध्यस्थ निर्णय पारित करने के लिए एक एकमात्र मध्यस्थ नियुक्त किया जाता है।

30 लाख रुपये से अधिक के दावों के लिए, तीन मध्यस्थों से युक्त एक मध्यस्थ पैनल का गठन किया जाता है। दोनों पक्षों को सुनने पर, मध्यस्थ एक मध्यस्थ निर्णय पारित करेगा 30 मध्यस्थ कार्यवाही के दिन।

28. क्या मध्यस्थता की समयसीमा बढ़ाई जा सकती है?

हाँ। 1 लाख रुपये से अधिक के दावे के लिए यह अवधि अतिरिक्त 30 दिनों के लिए बढ़ाई जा सकती है।

29. यदि कोई निवेशक मध्यस्थता पुरस्कार को चुनौती देना चाहता है तो प्रक्रिया क्या है?

मध्यस्थता निर्णय को मध्यस्थता और सुलह अधिनियम, 1996 की धारा 34 के तहत किसी भी पक्ष द्वारा मध्यस्थ निर्णय से 7 दिनों के भीतर पंचाट को चुनौती देने के इरादे की सूचना देने पर सक्षम न्यायालय के समक्ष चुनौती दी जा सकती है

30. यदि कोई मार्केट पार्टिसिपेंट आर्बिट्रल अवार्ड को चुनौती देना चाहता है तो प्रक्रिया क्या है?

यदि बाजार प्रतिभागी पुरस्कार को चुनौती देता है, तो बाजार प्रतिभागी को यह करना होगा:

- 7 दिनों के भीतर अंतरंग इरादा;
- संबंधित MII के साथ पुरस्कार राशि जमा करें;
- सक्षम न्यायालय के समक्ष कार्यवाही शुरू करना।
- बाजार प्रतिभागी को मध्यस्थ निर्णय की तारीख से 3 महीने के भीतर स्टे ऑर्डर प्रदान करना आवश्यक है। यदि 3 महीने के भीतर कोई रोक नहीं दी जाती है, तो बाजार प्रतिभागी को पुरस्कार का पालन करना होगा, या एक्सचेंज मध्यस्थ पुरस्कार राशि जारी करेगा जिसमें मध्यस्थ पुरस्कार निवेशकों के पक्ष में है।
- हालांकि, यदि मार्केट पार्टिसिपेंट अवार्ड को चुनौती नहीं देता है, तो उसे 15 दिनों के भीतर मध्यस्थ पुरस्कार का पालन करना होगा।

31. मध्यस्थता शुल्क किसके द्वारा देय है?

मध्यस्थता शुल्क दोनों पक्षों द्वारा मध्यस्थता के संबंध में संचार प्राप्त होने के सात दिनों के भीतर देय है, जो दावा राशि और सेबी के परिपत्र के तहत निर्धारित लागू शुल्क संरचना के अनुसार है। फीस उस पार्टी को वापस कर दी जाएगी जिसके पक्ष में मध्यस्थ पुरस्कार पारित किया गया है।

32. यदि एक पक्ष मध्यस्थता शुल्क का भुगतान करने में विफल रहता है तो क्या होगा?

यदि प्रतिवादी/प्रतिपक्ष निर्धारित समयसीमा के भीतर मध्यस्थता शुल्क का भुगतान करने में विफल रहता है, तो आरंभकर्ता पक्ष प्रतिपक्ष की ओर से ऐसी फीस का भुगतान कर सकता है, जो बाद में मध्यस्थता कार्यवाही के दौरान वसूली योग्य हो सकती है।

B. खाता और ब्रोकर मुद्दे

i. होलिंग्स संबंधित

33. इन्वेस्टर अपने डीमैट अकाउंट या होलिंग को कहां चेक कर सकते हैं?

निवेशक लेन-देन और होलिंग स्टेटमेंट के लिए डिपॉजिटरी प्रतिभागी या संबंधित डिपॉजिटरी से संपर्क कर सकता है।

34. मैं कंपनी की स्थिति की जांच कैसे करूं?

एक्सचेंज वेबसाइट <https://www.nseindia.com/> पर उपलब्ध खोज विकल्प में कंपनी का नाम दर्ज करें और सुरक्षा जानकारी के तहत कंपनी की स्थिति प्राप्त करें

35. यदि मुझे अपने ट्रेडिंग खाते में ऋणात्मक शेष राशि दिखाई देती है और निवेशक अपने खाते के विवरणों में त्रुटियाँ या विसंगतियों की रिपोर्ट कहां कर सकता है, तो मुझे क्या करना चाहिए?

आपका स्टॉकब्रोकर बहीखाता, अनुबंध नोट्स और दैनिक मार्जिन विवरण प्रदान करता है, आप इन दस्तावेजों का उल्लेख कर सकते हैं। इसके बाद, आप इसके स्पष्टीकरण के लिए अपने स्टॉकब्रोकर से संपर्क कर सकते हैं। यदि आप अभी भी व्यथित हैं तो आप ignse@nse.co.in पर एक्सचेंज को विसंगति को उजागर कर सकते हैं या <https://scores.sebi.gov.in> पर सेबी SCORES पोर्टल पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं

ii. खाता संबंधित

36. मैं अपना ट्रेडिंग खाता कैसे बंद करूँ?

ट्रेडिंग खाता आपके स्टॉकब्रोकर द्वारा खोला जाता है। कृपया बंद करने के लिए उनसे संपर्क करें और ट्रेडिंग खाते को बंद करने के लिए स्टॉकब्रोकर द्वारा आवश्यक दस्तावेज, यदि कोई हो, जमा करें। स्टॉकब्रोकर द्वारा आवश्यक औपचारिकताओं को जमा करने और पूरा करने के बाद, यदि खाता बंद नहीं किया गया है, तो आप <https://scores.sebi.gov.in> पर सेबी SCORES पोर्टल पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं

37. ट्रेडिंग खाता बंद है और अभी भी एसएमएस/ईमेल प्राप्त कर रहा है?

एक्सचेंज स्टॉक ब्रोकर द्वारा दी गई सूचना के अनुसार प्रासंगिक सेबी परिपत्र में निर्धारित निधियों और प्रतिभूतियों की शेष राशि एसएमएस/ईमेल भेजता है। इसलिए, आपसे अनुरोध है कि आप इसके लिए अपने स्टॉक ब्रोकर से संपर्क करें। यदि आप अभी भी व्यथित हैं तो आप ignse@nse.co.in पर एक्सचेंज को विवरण को उजागर कर सकते हैं या <https://scores.sebi.gov.in> पर सेबी SCORES पोर्टल पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं

38. निवेशक ट्रेडिंग एप्लिकेशन से अपनी खुली स्थिति को स्क्वायर ऑफ करने में सक्षम नहीं है, इसका कारण क्या है?

आप स्पष्टीकरण के लिए स्टॉकब्रोकर से संपर्क कर सकते हैं। यदि आप तब भी असंतुष्ट (पीड़ित) हैं तो आप <https://scores.sebi.gov.in> या SMARTODR पर SEBI SCORES पोर्टल पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

39. मैं अपने ट्रेडिंग खाते में नॉमिनी, केवाईसी विवरण कैसे अपडेट कर सकता हूँ?

स्टॉकब्रोकर नामांकित विवरण सहित केवाईसी विवरण को अपडेट करने के लिए दस्तावेज़ आधारित या ऑनलाइन कार्यक्षमता प्रदान करते हैं। आप नामांकित विवरण सहित केवाईसी विवरण के अद्यतन के लिए अपने संबंधित स्टॉकब्रोकर से जुड़ सकते हैं। यदि आप तब भी असंतुष्ट (पीड़ित) हैं तो आप <https://scores.sebi.gov.in> पर सेबी SCORES पोर्टल पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं

40. निवेशक रिकॉर्ड में वैवाहिक स्थिति को अपडेट करने की प्रक्रिया क्या है?

आप वैवाहिक स्थिति को अपडेट करने के लिए स्टॉकब्रोकर से संपर्क कर सकते हैं। यदि आप अभी भी व्यथित हैं तो आप <https://scores.sebi.gov.in> या SMARTODR पर SEBI SCORES पोर्टल पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

iii. अन्य

41. डिलीस्टेड (delisted) कंपनी के शेयर के मामले में किससे संपर्क करें?

निवेशक अपडेट के लिए कंपनी के रजिस्ट्रार के साथ स्थिति की जांच कर सकता है।

42. शेयरों के अंतरण/संचरण, लाभांश, कॉर्पोरेट कार्यों और सूचीबद्ध कंपनी के निवेशकों के प्रश्नों को हल करने से संबंधित निवेशकों के प्रश्नों को हल करने के लिए कौन जिम्मेदार है?

आरटीए शेयरों, लाभांश और अन्य कॉर्पोरेट कार्यों से संबंधित निवेशकों के प्रश्नों को हल करने के लिए जिम्मेदार है।

उपयोगी लिंक: www.nseindia.com > Enter Scrip > Click on More Option > Company directory

43. क्या ट्रेडिंग के लिए पावर ऑफ अटॉर्नी (POA) अनिवार्य है और डीमैट डेबिट और प्लेज इंस्ट्रक्शन (DDPI) का उद्देश्य क्या है?

नहीं। ट्रेडिंग के लिए पावर ऑफ अटॉर्नी (पीओए) अनिवार्य नहीं है। सेबी ने पावर ऑफ अटॉर्नी (पीओए) के दुरुपयोग को कम करने और प्रतिभूतियों के सुचारू हस्तांतरण की सुविधा के लिए डीमैट डेबिट और प्लेज इंस्ट्रक्शन (डीडीपीआई) तंत्र की शुरुआत की।

c. शुल्क और दावे

i. संबंधित शुल्क

44. ब्रोकर के शुल्कों पर स्पष्टीकरण के लिए किससे संपर्क करें? किसी भी विवाद के मामले में कहाँ शिकायत/अपील करें?

आप ब्रोकरेज शुल्क के लिए खाता खोलने के फॉर्म का उल्लेख कर सकते हैं। इसके बाद, आप अधिक स्पष्टीकरण के लिए विवरण के लिए अपने स्टॉकब्रोकर से संपर्क कर सकते हैं, यदि आप तब भी असंतुष्ट (पीड़ित) हैं तो आप सेबी SCORES पोर्टल पर <https://scores.sebi.gov.in> /SMARTODR पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

ii. संबंधित दावे

45. मैं डिफॉल्ट स्टॉकब्रोकर से शेयरों का दावा कैसे करूँ?

एक्सचेंज पोर्टल यानी एनआईसीई प्लस के माध्यम से प्रासंगिक दस्तावेज यहां अपलोड करके दावे ऑनलाइन दर्ज किए जा सकते हैं:

उपयोगी लिंक: <https://investorhelpline.nseindia.com/NICEPLUS/welcomeUser>

वैकल्पिक रूप से, दावा प्रपत्र एक्सचेंज के निकटतम निवेशक सेवा केंद्र से प्राप्त किया जा सकता है या यहां से डाउनलोड किया जा सकता है:

उपयोगी लिंक: <https://www.nseindia.com/complaints/details-to-be-provided-for-lodging-claims>

एक बार विधिवत भरने के बाद, सहायक दस्तावेजों के साथ दावा प्रपत्र एक्सचेंज को या तो इसके माध्यम से प्रस्तुत किया जाना चाहिए:

ईमेल: defaultisc@nse.co.in

या

नीचे दिए गए पते पर कूरियर/मेल:

नेशनल स्टॉक एक्सचेंज ऑफ इंडिया लिमिटेड

एक्सचेंज प्लाजा, सी-1, ब्लॉक जी,

बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (ई),

मुंबई, महाराष्ट्र - 400051

नोट: प्रतिभूतियों की प्राप्ति न होने पर निवेशकों द्वारा किए जाने वाले दावों का मूल्यांकन वित्तीय दावे के रूप में किया जाएगा और मौद्रिक शर्तों के अनुसार निपटाया जाएगा अर्थात् प्रतिभूतियों को जमा / हस्तांतरित नहीं किया जाएगा और केवल धन का भुगतान किया जाएगा।

46. डिफॉल्ट सदस्य के खिलाफ दावा दर्ज करने के लिए किन दस्तावेजों की आवश्यकता होती है?

नीचे दिए गए दस्तावेजों को दावा प्रपत्र के साथ संलग्न किया जाना चाहिए:

- पैन कार्ड नंबर
- केवाईसी विवरण
- ट्रेडिंग सदस्य को किए गए भुगतान का प्रमाण देने वाला बैंक खाता विवरण या पिछले वित्तीय वर्ष और चालू वित्तीय वर्ष के लिए ट्रेडिंग सदस्य या लेजर खाता विवरण से प्राप्त किया गया
- दावा प्रपत्र के बिंदु संख्या 4 में उल्लिखित बैंक खाते से संबंधित रद्द किया गया चेक। यदि बैंक का किसी अन्य बैंक में विलय हो गया है, तो नए विलय किए गए बैंक का चेक प्रदान किया जाना चाहिए।
- अन्य स्टॉक एक्सचेंजों से विवरण/संचार जो दावे को अनुमोदन/अस्वीकार करता है, यदि कोई हो (दस्तावेज प्रस्तुत किए जाने हैं भले ही दावा स्वीकृत या अस्वीकृत हो)

निवेशक अपने दावे के समर्थन में कोई अन्य दस्तावेज प्रदान कर सकता है। इसके अलावा, एक्सचेंज अपने दावे को संसाधित करने के लिए निवेशक से अतिरिक्त विवरण/दस्तावेज मांग सकता है।

47. डिफॉल्ट सदस्य के विरुद्ध लंबित दावों को संसाधित करने में कितना समय लगता है?

दावे के मूल्यांकन/प्रसंस्करण के लिए आवश्यक पूर्ण दस्तावेज प्राप्त होने की तारीख से 60 कार्य दिवसों के भीतर दावे पर कार्रवाई की जाती है।

48. डिफॉल्टर/निष्कासित घोषित स्टॉक ब्रोकरों की सूची?

आप एक्सचेंज द्वारा डिफॉल्टर/निष्कासित किए गए स्टॉक ब्रोकरों की सूची जानने के लिए नीचे दिए गए लिंक का उल्लेख कर सकते हैं।

उपयोगी लिंक: <https://www.nseindia.com/complaints/defaulters-expelled-members>

D. धोखाधड़ी और घोटाले की रिपोर्टिंग

49. किसी ने ट्रेडिंग खाता खोलने के लिए मेरे पैन का उपयोग किया। मुझे क्या करना चाहिए?

ट्रेडिंग खाता स्टॉकब्रोकर द्वारा केवाईसी प्रक्रिया के माध्यम से खोला जाता है। खाता खोलने के फॉर्म और पैन के दुरुपयोग के लिए कृपया स्टॉकब्रोकर से संपर्क करें। यदि स्टॉकब्रोकर आपकी केरी का समाधान करने में विफल रहता है, तो आप <https://scores.sebi.gov.in> पर सेबी SCORES पोर्टल पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

50. सोशल मीडिया पर फर्जी निवेश समूह/टेलीग्राम निवेश योजना/वर्क-फ्रॉम-होम ऑफर/उच्च रिटर्न का वादा करने वाले और एनएसई से होने का दावा करने वाले व्यक्ति की रिपोर्ट कैसे करें?

एक्सचेंज इसके द्वारा निवेशकों को उचित सावधानी बरतने और किसी भी व्हाट्सएप/टेलीग्राम समूह में शामिल होने से बचने की सलाह देता है, जहां बाजार विश्लेषण के साथ-साथ स्टॉक सिफारिशें दी जाती हैं या व्हाट्सएप/टेलीग्राम समूहों के सदस्यों के लिए संस्थागत खाता सेवाएं प्रदान करने वाले किसी भी ऐप को डाउनलोड करें, जिसमें अपर सर्किट स्टॉक्स में व्यापार करने की विशेषताएं हैं, रियायती कीमतों पर ब्लॉक डील, आईपीओ आदि में अधिमान्य आवंटन। इसलिए, कृपया www.sancharsaathi.gov.in पर इस तरह के संदिग्ध धोखाधड़ी संचार की रिपोर्ट करें और यदि आप पहले ही पैसे खो चुके हैं, तो साइबर क्राइम हेल्पलाइन नंबर 1930 या www.cybercrime.gov.in पर इसकी रिपोर्ट करें।

इसके अलावा, आप ध्यान दें कि एक्सचेंज निवेशकों को उसी पर चेतावनी देते हुए प्रेस विज्ञप्ति जारी करता है, प्रेस विज्ञप्ति की जांच करने के लिए लिंक नीचे दिया गया है:

उपयोगी लिंक: <https://www.nseindia.com/resources/exchange-communication-press-releases>

इसके अलावा, पंजीकृत स्टॉकब्रोकर के एपीपी को सत्यापित करने के लिए लिंक नीचे दिया गया है:

उपयोगी लिंक: <https://www.nseindia.com/trade/members-compliance/list-of-mobile-applications>

51. अवांछित संदेशों के बारे में जानकारी?

आप अवांछित स्टॉक टिप/अनुशंसा की रिपोर्ट +91 8291833676 पर या feedback_invg@nse.co.in पर निर्दिष्ट ईमेल आईडी पर कर सकते हैं।

52. प्रतिबंधित संस्थाओं के बारे में जानकारी?

आप प्रतिबंधित संस्थाओं के विवरण के संबंध में नीचे दिए गए लिंक का उल्लेख कर सकते हैं।

उपयोगी लिंक: <https://www.nseindia.com/regulations/member-sebi-debarred-entities>

E. NSE अलर्ट और नोटिफिकेशन

53. निवेशक अपने फंड और प्रतिभूतियों की शेष राशि और दैनिक व्यापार संदेशों तक कहां पहुंच सकते हैं?

एनएसई एक्सचेंज पर निष्पादित लेनदेन और साप्ताहिक फंड और सुरक्षा शेष से संबंधित संदेश भेजता है जो सेबी परिपत्र में निर्धारित स्टॉक ब्रोकर द्वारा रिपोर्ट किया गया है। किसी भी स्पष्टीकरण के मामले में, आप कृपया अपने संबंधित स्टॉकब्रोकर से जुड़ सकते हैं।

54. मैं एनएसई अलर्ट से जुड़ी पीडीएफ कैसे खोलूं?

आप यूसीसी से जुड़े पैन नंबर के साथ अटैचमेंट खोल सकते हैं।

55. मुझे एक अलर्ट मिला लेकिन कभी भी खाता नहीं खोला या खाता पहले से ही बंद हो गया है। आगे की कार्रवाई क्या है?

आप निम्न कार्य करने का निर्णय ले सकते हैं:

- यदि कभी खाता नहीं खोला है:

आप जांच के लिए स्टॉकब्रोकर से संपर्क कर सकते हैं और यह सुनिश्चित कर सकते हैं कि आपकी ईमेल आईडी डेटाबेस से हटा दी गई है। यदि आप अभी भी व्यथित हैं तो आप ignse@nse.co.in पर एक्सचेंज को विसंगति को उजागर कर सकते हैं या <https://scores.sebi.gov.in> /SMARTODR पर सेबी SCORES पोर्टल पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

- यदि खाता पहले से ही बंद है:

आप स्टॉकब्रोकर से संपर्क कर सकते हैं और उन्हें उनकी सक्रिय ग्राहक सूची से क्लाइंट कोड हटाने के लिए सूचित कर सकते हैं। एक्सचेंज स्टॉकब्रोकर द्वारा अपलोड किए गए "जैसा है और क्या है" के आधार पर डेटा प्रदान करता है। यदि आप अभी भी विवरण प्राप्त करना जारी रखते हैं और स्टॉकब्रोकर आपकी केरी का समाधान करने में विफल रहता है, तो आप <https://scores.sebi.gov.in> पर सेबी SCORES पोर्टल पर शिकायत दर्ज करते हैं।

F. IPO से संबंधित प्रश्न

56. आगामी IPO / OFS आदि के बारे में जानकारी?

आप आगामी IPO / OFS के विवरण के संबंध में नीचे दिए गए लिंक का उल्लेख कर सकते हैं।

उपयोगी लिंक: <https://www.nseindia.com/market-data/all-upcoming-issues-ipo>

57. ई-मैडेट प्राप्त नहीं हुआ?

इन्वेस्टर को UPI स्टेटस की जांच करनी चाहिए और अगर मैडेट प्राप्त नहीं हुआ है, तो इन्वेस्टर उस सदस्य से संपर्क कर सकता है जिसके माध्यम से वह बिड लगा रहा है।

यदि स्टॉकब्रोकर आपकी केरी का समाधान करने में विफल रहता है, तो आप <https://scores.sebi.gov.in> पर सेबी SCORES पोर्टल पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

58. आईपीओ (IPO) में शेयर्स नहीं मिले हैं, लेकिन बैंक अकाउंट में पैसे अभी भी लॉक (होल्ड) हैं।

इन्वेस्टर आवंटन से संबंधित विवरण के लिए इश्यू के रजिस्ट्रार के साथ स्टेटस चेक कर सकते हैं।

उपयोगी लिंक: <https://www.nseindia.com/invest/check-trades-bids-verify-ipo-bids>

59. IPO बिड कैंसल?

आपसे वेबसाइट/प्लेटफॉर्म से IPO बिड कैंसल करने का अनुरोध किया जाता है. वैकल्पिक रूप से, आप IPO बिड को कैंसल करने के लिए अपने संबंधित स्टॉकब्रोकर/बैंक से जुड़ सकते हैं.

G. सामान्य सहायता और मार्गदर्शन**i. NSE/ब्रोकर से संपर्क करें****60. NSE इन्वेस्टर सर्विसेज़ के संपर्क विवरण क्या हैं?**

एनएसई इन्वेस्टर सर्विसेज़ टोल फ्री नंबर – 18002660050 (आईवीआर विकल्प 5) और ईमेल आईडी – ignse@nse.co.in | डिफॉल्ट और दावों से संबंधित जानकारी के लिए – defaultisc@nse.co.in |

61. आगामी निवेशक जागरूकता कार्यक्रमों के बारे में जानकारी कहां है?

आप आगामी निवेशक जागरूकता कार्यक्रमों के विवरण के संबंध में नीचे दिए गए लिंक का उल्लेख कर सकते हैं।

उपयोगी लिंक: <https://www.nseindia.com/invest/investors-awareness-programs>

62. अपने स्टॉकब्रोकर को जानें?

कृपया ब्रोकर नाम या पंजीकरण संख्या के माध्यम से विकल्प खोजें।

उपयोगी लिंक:

<https://www.sebi.gov.in/sebiweb/other/OtherAction.do?doRecognisedFpi=yes&intmId=30>