

निवेशक सेवाओं से संबंधित अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (एफएक्व्यू)

अस्वीकरण:

“यह दस्तावेज़/एफएक्व्यू 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 एफएक्व्यू 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। एफएक्व्यू 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।”

डीमैट खाता और ब्रोकर संबंधी समस्याएं

Q: मैं अपना ट्रेडिंग खाता कैसे बंद करूं?

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

Q: ट्रेडिंग खाता बंद है और अभी भी एसएमएस/ईमेल प्राप्त हो रहा है?

A: एक्सचेंज स्टॉक ब्रोकर द्वारा "एज़ इस ऐन्ड व्हाट इस" आधार पर रिपोर्ट किए गए शेष राशि के संदेश भेजता है। इसलिए, आपसे अनुरोध है कि आप इसके लिए अपने स्टॉक ब्रोकर से संपर्क करें। यदि आप अभी भी स्टेटमेंट प्राप्त करना जारी रखते हैं, तो आप सेबी स्कोर्स पोर्टल <https://scores.sebi.gov.in> पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

Q: यदि मुझे अपने ट्रेडिंग खाते में निगेटिव बैलन्स दिखाई देती है तो मुझे क्या करना चाहिए?

A: आपका स्टॉकब्रोकर लेजर, कॉन्ट्रैक्ट नोट्स और दैनिक मार्जिन स्टेटमेंट प्रदान करता है, आप इन दस्तावेजों की जाँच कर सकते हैं। इसके बाद, आप उसी के स्पष्टीकरण के लिए अपने स्टॉकब्रोकर से संपर्क कर सकते हैं। यदि स्टॉकब्रोकर आपके प्रश्न का समाधान करने में विफल रहता है, तो आप सेबी स्कोर्स पोर्टल <https://scores.sebi.gov.in> पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

Q: मैं अपने ट्रेडिंग खाते में नामांकित व्यक्ति, केवाईसी विवरण कैसे अपडेट कर सकता हूँ?

A: 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 को अपडेट करने के लिए अपने संबंधित स्टॉकब्रोकर से जुड़ सकते हैं। यदि स्टॉकब्रोकर आपके केवाईसी को अपडेट करने में विफल रहता है, तो आप सेबी स्कोर्स पोर्टल <https://scores.sebi.gov.in> पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

शुल्क और दावे

Q: ब्रोकर शुल्क पर स्पष्टीकरण के लिए किससे संपर्क करें। किसी भी विवाद के लिए कहाँ संपर्क करें?

A: आप ब्रोकरेज शुल्क के लिए खाता खोलने के फॉर्म का उल्लेख कर सकते हैं। इसके बाद, आप विवरण के लिए अपने स्टॉकब्रोकर से संपर्क कर सकते हैं, अगर शुल्क सहमति के अनुसार लागू नहीं होते हैं, तो आप सेबी स्कोर्स पोर्टल <https://scores.sebi.gov.in> पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

Q: डिफॉल्टर/निष्कासित घोषित किए गए स्टॉक ब्रोकर्स की सूची?

A: आप डिफॉल्टर/निष्कासित घोषित किए गए स्टॉक ब्रोकर्स की सूची जानने के लिए नीचे दिए गए लिंक का संदर्भ ले सकते हैं।

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

Q: मैं डिफॉल्ट किए गए स्टॉकब्रोकर से शेयरों का दावा कैसे करूँ?

A: संबंधित दस्तावेजों को अपलोड करके एक्सचेंज पोर्टल, नाइस प्लस के माध्यम से दावे ऑनलाइन दर्ज किए जा सकते हैं:

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

वैकल्पिक रूप से, दावा फॉर्म 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, दावा फॉर्म सहायक दस्तावेजों के साथ एक्सचेंज में जमा किया जाना चाहिए:

ईमेल: defaultisc@nse.co.in

या

नीचे दिए गए पते पर कूरियर किया जा सकता है:

नेशनल स्टॉक एक्सचेंज ऑफ इंडिया लिमिटेड

एक्सचेंज प्लाजा, सी -1, ब्लॉक जी,

बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (ई),

मुंबई, महाराष्ट्र – 400051

आप सेबी स्कोर्स पोर्टल <https://scores.sebi.gov.in> पर भी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

Q: दावे के लिए किन दस्तावेजों की आवश्यकता है?

A: दावा प्रस्तुत करने के लिए कोई अनिवार्य दस्तावेज आवश्यक नहीं हैं; हालांकि, दावे को ऑनलाइन संसाधित करने के लिए कुछ **बुनियादी दस्तावेज और विवरण** आवश्यक हैं। दावेदार को निम्नलिखित दस्तावेजों को संलग्न करने और नीचे सूचीबद्ध अनिवार्य विवरण प्रदान करने की सलाह दी जाती है:

- **पैन कार्ड नंबर**
- **बैंक खाता विवरण** ट्रेडिंग सदस्य को किए गए और उससे प्राप्त भुगतानों को दर्शाने वाला बैंक खाता विवरण

या

लेजर खाता विवरण पिछले और चालू वित्तीय वर्ष के लिए

- क्लेम फॉर्म के बिंदु 4 में उल्लिखित बैंक खाते का **रद्द किया गया चेक** (यदि बैंक का दूसरे के साथ विलय हो गया है, तो कृपया एंकर बैंक का चेक प्रदान करें)

निवेशक दावे से संबंधित **कोई अन्य सहायक दस्तावेज** भी जमा कर सकता है। इसके अतिरिक्त, एक्सचेंज दावा प्रसंस्करण के दौरान अधिक विवरण या दस्तावेजों का अनुरोध कर सकता है।

Q: मेरा दावा लंबित है। इसमें कितना समय लगेगा?

A: दावे के परिणाम को सूचित करते हुए पंजीकृत ईमेल आईडी पर एक ईमेल भेजा जाएगा। वैकल्पिक रूप से, दावेदार दावे की स्थिति जानने के लिए नाइस प्लस पोर्टल <https://investorhelpline.nseindia.com/NICEPLUS/welcomeUser> में लॉग इन कर सकता है या defaultisc@nse.co.in को ईमेल कर सकता है या दावे की स्थिति के बारे में जानने के लिए टोल-फ्री नंबर 1800 266 0050 (आईवीआर विकल्प 5) पर कॉल कर सकता है।

धोखाधड़ी और घोटाले की रिपोर्टिंग

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

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

Q: मैंने एक नकली निवेश समूह / टेलीग्राम निवेश योजना के माध्यम से पैसा खो दिया / मुझे सोशल मीडिया पर वर्क-फ्रॉम-होम ऑफर के माध्यम से घोटाला किया गया था / कोई उच्च रिटर्न का वादा करता था और एनएसई से होने का दावा करता था। मुझे क्या करना चाहिए?

A: एक्सचेंज निवेशकों को सलाह देता है कि वे सावधानी बरतें और किसी भी व्हाट्सएप/टेलीग्राम समूह में शामिल होने से बचें, जहां बाजार विश्लेषण के साथ स्टॉक की सिफारिशें दी जाती हैं या व्हाट्सएप / टेलीग्राम समूहों के सदस्यों के लिए संस्थागत खाता सेवाओं की पेशकश करने वाले किसी भी ऐप को डाउनलोड करने से बचें, जिसमें ऊपरी सर्किट शेयरों में व्यापार की विशेषताएं हैं, रियायती कीमतों पर ब्लॉक डील, आईपीओ आदि में प्रेफरेंशियल अलॉटमेंट। इसलिए, कृपया www.sancharsaathi.gov.in पर चक्षु सुविधा में 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 नोट कर सकते हैं 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 मोबाइल एप्लिकेशन को सत्यापित करने का लिंक नीचे दिया गया है:

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

Q: अनचाहे संदेशों के बारे में जानकारी?

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

Q: डिबारड संस्थाओं के बारे में जानकारी?

A: आप डिबारड 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>

एनएसई अलर्ट और सूचनाएं

Q: एनएसई अलर्ट ईमेल क्या हैं?

A: एनएसई एक्सचेंज पर निष्पादित लेनदेन और स्टॉक ब्रोकर द्वारा रिपोर्ट किए गए साप्ताहिक फंड और सिक्युरिटीज बैलन्स से संबंधित संदेश भेजता है।

अगर स्टॉकब्रोकर आपके प्रश्न का समाधान करने में विफल रहता है, तो आप सेबी स्कोर्स पोर्टल <https://scores.sebi.gov.in> पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

Q: मैं एनएसई अलर्ट से जुड़ी पीडीएफ कैसे खोलूँ?

A: आप यूसीसी से जुड़े पेन नंबर के साथ अनुलग्नक खोल सकते हैं।

अगर स्टॉकब्रोकर आपके प्रश्न का समाधान करने में विफल रहता है, तो आप सेबी स्कोर्स पोर्टल <https://scores.sebi.gov.in> पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

Q: मुझे एक चेतावनी प्राप्त हुई है लेकिन मैंने कभी भी खाता नहीं खोला है या खाता पहले से ही बंद है। मुझे क्या करना चाहिए?

A: आप निम्न कार्य करने का निर्णय ले सकते हैं:

- **अगर 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 जाए। अगर स्टॉकब्रोकर आपके प्रश्न का समाधान करने में विफल रहता है, तो आप सेबी स्कोर्स पोर्टल <https://scores.sebi.gov.in> पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

- **यदि खाता पहले से ही बंद है:**

आप स्टॉकब्रोकर से संपर्क कर सकते हैं और उन्हें अपनी सक्रिय क्लाइंट सूची से क्लाइंट कोड हटाने के लिए सूचित कर सकते हैं। एक्सचेंज स्टॉकब्रोकर द्वारा अपलोड किए गए "ऐज़ इस ऐन्ड व्हाट इस" आधार पर डेटा प्रदान करता है। अगर आपको फिर भी स्टेटमेंट मिलते रहते हैं और

स्टॉकब्रोकर आपके प्रश्न को संबोधित करने में विफल रहता है, तो आप सेबी स्कोर्स पोर्टल <https://scores.sebi.gov.in> पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

आईपीओ से संबंधित प्रश्न

Q: आगामी आईपीओ/ओएफएस आदि के बारे में जानकारी?

A: आप आगामी आईपीओ/ओएफएस के विवरण के संबंध में नीचे दिए गए लिंक पर देख सकते हैं।

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

Q: ई-मैनेट प्राप्त नहीं हुआ

A: निवेशक को यूपीआई स्थिति की जांच करनी चाहिए और अगर मैनेट प्राप्त नहीं हुआ है, तो निवेशक उस स्टॉकब्रोकर से संपर्क कर सकता है जिसके माध्यम से वह बिड लगा रहा है।

अगर स्टॉकब्रोकर आपके प्रश्न का समाधान करने में विफल रहता है, तो आप सेबी स्कोर्स पोर्टल <https://scores.sebi.gov.in> पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

Q: आईपीओ अल्लोटमेंट प्राप्त नहीं हुआ लेकिन राशि अभी भी अवरुद्ध है।

A: इन्वेस्टर अल्लोटमेंट से संबंधित विवरण के लिए समस्या के रजिस्ट्रार के साथ स्टेटस चेक कर सकते हैं।

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

Q: आईपीओ बिड कैंसल करना

A: आपसे अनुरोध है कि वेबसाइट/प्लेटफॉर्म से आईपीओ बिड रद्द करें। वैकल्पिक रूप से, आप आईपीओ बिड रद्द करने के लिए अपने संबंधित स्टॉकब्रोकर/बैंक से जुड़ सकते हैं।

अगर स्टॉकब्रोकर आपके प्रश्न का समाधान करने में विफल रहता है, तो आप सेबी स्कोर्स पोर्टल <https://scores.sebi.gov.in> पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

सामान्य सहायता और मार्गदर्शन

Q: अपने स्टॉकब्रोकर को जानें

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

उपयोगी लिंक:

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

Q: मैं शिकायत कैसे दर्ज करूँ?

A: वेबपेज के बाईं ओर लॉगिन पेज <https://scores.gov.in> पर जाएं स्कोर्स द्वारा प्रदान किया गया यूज़रनेम और पासवर्ड दर्ज करें, फिर "साइन इन" पर क्लिक करें। सफल लॉगिन के बाद, ऊपर बाईं ओर उपयोगकर्ता को "शिकायत पंजीकरण", "अनुस्मारक भेजें" और "शिकायत की स्थिति देखें" विकल्प मिलेगा।

Q: एनएसई निवेशक सेवाओं के संपर्क विवरण क्या हैं?

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

Q: निवेशक सेवा केंद्र कहाँ स्थित है?

A: निवेशक भारत में फैले अपने आस-पास स्थित इन्वेस्टर सर्विस सेंटर को जानने के लिए नीचे दिए गए लिंक पर देख सकते हैं।

उपयोगी लिंक: <https://www.nseindia.com/static/contact/investor-services-centre>

Q: आगामी निवेशक जागरूकता कार्यक्रमों के बारे में जानकारी कहाँ है?

A: आप आगामी निवेशक जागरूकता कार्यक्रमों के विवरण के संबंध में नीचे दिए गए लिंक पर देख सकते हैं।

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