

ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર અને આગળ વધારવાની રચના

આગળ વધારવાની રચના:

સ્તર 1:

જો ગ્રાહક કંપનીની ગ્રાહક સેવા ટીમ દ્વારા આપવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા 7 દિવસની અંદર કોઈ પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત થયો ન હોય, તો ગ્રાહક અહીં લખી શકશે છે:

મેનેજર ઓપરેશન્સ

સેન્ટ્રમ માઇક્રોક્રેડિટ લિમિટેડ
સરનામું ઓફિસ # 402, નીલકંઠ કોર્પોરેટ પાર્ક, લેવલ 4, કિરોલ રોડ
વિધાવિહાર (વેસ્ટ), મુંબઈ, 400 086, 91-022 62756212 [લેન્ડલાઇન
નંબર] અથવા cml.complaints@centrum.co.in ને ઇમેઇલ મોકલો

કંપની આવી ફરિયાદ મળવાની તારીખથી કામકાજના 7 દિવસની અંદર જવાબ આપશે.

સ્તર 2:

જો ગ્રાહક હજી પણ મેનેજર – ઓપરેશન્સ દ્વારા આપવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક અહીં ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને લખી શકે છે:

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

સેન્ટ્રમ માઇક્રોક્રેડિટ લિમિટેડ,
ધ્યાને: શ્રી ઓમ શંકર દુબે
સરનામું: ઓફિસ # 402, નીલકંઠ કોર્પોરેટ પાર્ક, લેવલ 4, કિરોલ રોડ
વિધાવિહાર (વેસ્ટ), મુંબઈ, 400 086
અથવા om.dubey@centrum.co.in ને ઇમેઇલ મોકલો
અથવા 91-90828 29036 [મોબાઇલ] / 91-022 62756222 [લેન્ડલાઇન નંબર] પર કોલ કરો

ફરિયાદનો જવાબ કામકાજના 7 દિવસની અંદર આપવામાં આવશે.

સ્તર 3:

જો ગ્રાહક હજી પણ સ્તર 1 અને સ્તર 2 પર આગળ વધારેલા દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલ ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે એમએફઆઇએન ટોલ ફ્રી નંબર **18001021080** પર કોલ કરી શકે છે

સ્તર 4:

જો ગ્રાહક હજી પણ સ્તર 1, સ્તર 2 અને સ્તર 3 પર આગળ વધારેલા દ્વારા પ્રદાન થયેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે આરબીઆઇનો સંપર્ક કરી શકે છે અથવા તેમને નીચે જણાવેલ સરનામાં પર લખી શકે છે:

ઓફિસર-ઇન-ચાર્જ રિઝર્વ
બેંક ઓફ ઇન્ડિયા
નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝન ડીપાર્ટમેન્ટ મુંબઈ
રીઝનલ ઓફિસ
ત્રીજો માળ, ડૉ. એ.બી. નાયર રોડ,
મુંબઈ સેન્ટ્રલ સ્ટેશન (મરાઠા મંદિર થિયેટરની બાજુમાં) બાયકુલા,
મુંબઈ 400008

ફોન: (022) 2302 2014 ફેક્સ: (022) 2302 2011 ઈ-મેલ

આઈડી: helpdnbs@rbi.org.in

ઓમ્બુડ્સમેન સ્કીમ

વૈકલ્પિક રીતે, જો કંપની તરફથી એક મહિનાની અંદર જવાબ પ્રાપ્ત થયો નથી, અથવા ગ્રાહક એન.બી.એફ.સી (+) ના પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય જો ગ્રાહકે કોઈ ફોરમનો સંપર્ક કર્યો ન હોય, તો ગ્રાહક **નીચેના આધારો પર** એનબીએફસી ઓમ્બુડ્સમેન પાસે (એનબીએફસી તરફથી જવાબ મળ્યાના એક વર્ષ કરતાં મોડી નહીં) ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે:

- ચેક આપવામાં આવ્યા નથી અથવા વિલંબ થયેલ છે
- મંજૂર કરેલી લોનની રકમ, નિયમો અને શરતો, વ્યાજના વાર્ષિક દર, વગેરે જણાવ્યા નથી.
- મંજૂરી પત્ર/શરતો અને મંજૂરીની શરતો સ્થાનિક ભાષા અથવા ઉધાર લેનારા દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં પ્રદાન કરવામાં નિષ્ફળતા અથવા ઇનકાર
- મંજૂર થયેલા નિયમો અને શરતોમાં સૂચિત ફેરફારો માટે સ્થાનિક ભાષા અથવા ઉધાર લેનારા દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં પૂરતી નોટિસ આપવામાં નિષ્ફળતા અથવા ઇનકાર
- તમામ બાકી ચૂકવણી થવા પર જામીનગીરી દસ્તાવેજો મુક્ત કરવામાં નિષ્ફળતા/વિલંબ
- ઉધાર લેનારાને પૂરતી પૂર્વ સૂચના આપ્યા વિના શુલ્ક લાગુ કરવા
- કોન્ટ્રાક્ટ/લોન કરારમાં કાયદેસર રીતે લાગુ થઈ શકતું બિલ્ટ-ઇન રીપ્રેઝન્ટ પ્રદાન કરવામાં નિષ્ફળતા
- એનબીએફસી દ્વારા આરબીઆઈના નિર્દેશો અનુસરવામાં આવ્યા નથી
- ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અંગેના દિશાનિર્દેશોનું પાલન થયું નથી

એનબીએફસી ઓમ્બુડ્સમેન (આરબીઆઈ) અને સેન્ટ્રમ માઇક્રોક્રેડિટ લિમિટેડ (સીએમએલ) નોડલ અધિકારીઓના સરનામાં અને કાર્યક્ષેત્ર

શ્રી ઓમ શંકર દુબે કંપનીના પ્રિન્સિપાલ નોડલ અધિકારી (પીએનઓ) તરીકે કામ કરશે. પ્રાદેશિક નોડલ અધિકારીઓની વિગતો નીચે આપેલ છે:

એ સ. એ ન	કેન્દ્ર	એનબીએફસી ઓમ્બુડ્સમેનની ઓફિસનું સરનામું	કાર્યક્ષેત્ર	સીએમએલ પ્રાદેશિક નોડલ અધિકારીઓ
1.	ચેન્નાઈ	સી/ઓ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ફોર્ટ ગ્વેલ્સિસ, ચેન્નાઈ 600 001 એસટીડી કોડ: 044 ટેલિફોન નંબર : 25395964 ફેક્સ નંબર : 25395488 ઇમેઇલ : nbfcchennai@rbi.org.in	તામિલનાડુ, આંધ્રપ્રદેશ અને નિકોબાર દ્વીપસમૂહ, કર્ણાટક, આંધ્રપ્રદેશ, તેલંગણા, કેરળ, લક્ષદ્વીપનો કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશ અને પુડુચેરીનો કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશ	શ્રી તુષાર હોલી સરનામું: સેન્ટ્રમ માઇક્રો ક્રેડિટ લિમિટેડ ઓફિસ # 402, નીલકંઠ કોર્પોરેટ પાર્ક, લેવલ 4, કિરોલ રોડ વિદ્યાવિહાર (વેસ્ટ), મુંબઈ, 400 086
2.	મુંબઈ	સી/ઓ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા આરબીઆઈ બાયકુલા ઓફિસ બિલ્ડિંગ સામે મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલ્વે સ્ટેશન બાયકુલા, મુંબઈ - 400 008 એસટીડી કોડ: 022 ટેલિફોન નંબર : 23028140 ફેક્સ નંબર : 23022024 ઇમેઇલ :	મહારાષ્ટ્ર, ગોવા, ગુજરાત, મધ્ય પ્રદેશ, છત્તીસગઢ, દાદરા અને નગર હવેલી, દમણ અને દીવના કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશો	શ્રી તુષાર હોલી સરનામું: સેન્ટ્રમ માઇક્રો ક્રેડિટ લિમિટેડ ઓફિસ # 402, નીલકંઠ કોર્પોરેટ પાર્ક, લેવલ 4, કિરોલ રોડ વિદ્યાવિહાર (વેસ્ટ), મુંબઈ, 400 086

		nbfcomumbai@rbi.org.in		
3.	નવી દિલ્હી	સી/ઓ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા સંસદ માર્ગ નવી દિલ્હી -110001 એસટીડી કોડ: 011 ટેલિફોન નંબર: 23724856 ફેક્સ નંબર : 23725218-19 ઇમેઇલ : nbfconewdelhi@rbi.org.in	દિલ્હી, ઉત્તર પ્રદેશ, ઉત્તરાખંડ, હરિયાણા, પંજાબ, કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશ ચંદીગ હિમાચલ પ્રદેશ, અને રાજસ્થાન અને જમ્મુ અને કાશ્મીર રાજ્ય	અભિલાષ કેશરવાની સરનામું: સેન્ટ્રમ માઇક્રોક્રેડિટ લિમિટેડ સમંતારપુર, ઓલ્ડ ટાઉન, આઈસીઆઈસીઆઈ બેંકની ઉપર, બીજો માળ, ભુવનેશ્વર, ઓડિશા - 751002
4.	કોલકાતા	સી/ઓ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા 15, નેતાજી સુભાષ રોડ કોલકાતા - 700 001 એસટીડી કોડ: 033 ટેલિફોન નંબર : 22304982 ફેક્સ નંબર : 22305899 ઇમેઇલ : nbfccolkata@rbi.org.in	પશ્ચિમ બંગાળ, સિક્કિમ, ઓડિશા, આસામ, અરુણાચલ પ્રદેશ, મણિપુર, મેઘાલય, મિઝોરમ, નાગાલેન્ડ, ત્રિપુરા, બિહાર અને ઝારખંડ	અભિલાષ કેશરવાની સરનામું: સેન્ટ્રમ માઇક્રોક્રેડિટ લિમિટેડ સમંતારપુર, ઓલ્ડ ટાઉન, આઈસીઆઈસીઆઈ બેંકની ઉપર, બીજો માળ, ભુવનેશ્વર, ઓડિશા - 751002

(1) ઓમ્બ્ડ્સમેન નિર્ણય કેવી રીતે લે છે?

- ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષ કાર્યવાહી પ્રક્રિયામાં સારાંશ હોય છે
- સુલેહ દ્વારા સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપે છે-> જો પહોંચવામાં ન આવે તો, એવોર્ડ/ઓર્ડર જારી કરી શકે છે

(2) જો ઓમ્બ્ડ્સમેનના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો શું ગ્રાહક અપીલ કરી શકે છે?

હા, જો ઓમ્બ્ડ્સમેનનો નિર્ણય અપીલપાત્ર હોય તો -> અપીલ અધિકારી: નાયબ ગવર્નર, આરબીઆઈ

નોંધ:

- આ વૈકલ્પિક વિવાદ નિવારણ તંત્ર છે
- કોઈપણ તબક્કે નિવારણ માટે અન્ય કોઈપણ કોર્ટ/ફોરમ/અધિકારનો સંપર્ક કરવા માટે ગ્રાહક સ્વતંત્ર છે

ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમની એક નકલ હેડ ઓફિસ ખાતે બ્રાંચ/પીએનઓના બ્રાંચ મેનેજર/આસિસ્ટન્ટ બ્રાંચ મેનેજર પાસે ઉપલબ્ધ છે.