

शिकायत निवारण तंत्र और एस्केलेशन मैट्रिक्स

एस्केलेशन मैट्रिक्स

लेवल 1:

यदि कंपनी की ग्राहक सेवा टीम द्वारा प्रदान किए गए समाधान से ग्राहक संतुष्ट नहीं है या 7 दिनों के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो ग्राहक इन्हें लिख सकता है:

मैनेजर ऑपरेशन्स

सेंट्रम माइक्रोक्रेडिट लिमिटेड

पता ऑफिस # 402, नीलकंठ कॉर्पोरेट पार्क, लेवल 4, किरोल रोड
विद्याविहार (पश्चिम), मुंबई, 400 086, 91-022 62756212 [लैंडलाइन नंबर]
या cml.complaints@centrum.co.in पर ईमेल भेजें।

कंपनी ऐसी शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर जवाब देगी।

लेवल 2:

यदि ग्राहक मैनेजर-ऑपरेशन्स द्वारा प्रदान किए गए समाधान के बावजूद भी संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी को यहां लिख सकता है:

शिकायत निवारण अधिकारी

सेंट्रम माइक्रोक्रेडिट लिमिटेड,

ध्यान दें: श्री ओम शंकर दुबे

पता: ऑफिस # 402, नीलकंठ कॉर्पोरेट पार्क, लेवल 4, किरोल रोड

विद्याविहार (पश्चिम), मुंबई, 400 086

या om.dubey@centrum.co.in पर ईमेल भेजें

या 91-90828 29036 [मोबाइल] / 91-022 62756222 [लैंडलाइन नंबर] पर कॉल करें।

शिकायत का जवाब 7 कार्य दिवसों के भीतर दिया जाएगा।

लेवल 3:

यदि ग्राहक लेवल 1 और लेवल 2 एस्केलेशन द्वारा प्रदान किए गए समाधान के बावजूद संतुष्ट नहीं है, तो वह इस एमएफआईएन टोल फ्री नंबर पर कॉल कर सकता है: **18001021080**

लेवल 4:

यदि ग्राहक लेवल 1, लेवल 2 और लेवल 3 एस्केलेशन द्वारा प्रदान किए गए समाधान के बावजूद संतुष्ट नहीं है, तो वह आरबीआई से भी संपर्क कर सकता है या उन्हें नीचे दिए गए पते पर लिख सकता है:

प्रभारी अधिकारी भारतीय

रिजर्व बैंक

गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग मुंबई क्षेत्रीय

कार्यालय

तीसरी मंजिल, डॉ. ए.बी. नायर रोड,

मुंबई सेंट्रल स्टेशन (मराठा मंदिर थिएटर के बगल में) भायखला, मुंबई

400008

टेलिफोन: (022) 2302 2014 फैक्स: (022) 2302 2011 ईमेल

आईडी: helpdnbs@rbi.org.in

लोकपाल योजना

वैकल्पिक रूप से, यदि कंपनी से एक महीने के भीतर उत्तर प्राप्त नहीं होता है या ग्राहक एनबीएफसी (+) की प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है यदि ग्राहक ने किसी फोरम से संपर्क नहीं किया है, तो ग्राहक एनबीएफसी लोकपाल के पास शिकायत दर्ज कर सकता है (एनबीएफसी से जवाब के एक साल के अंदर) **इन आधारों पर:**

- चेक प्रस्तुत नहीं किए गए या देरी से प्रस्तुत किए जाने पर
- मंजूर ऋण की राशि, नियम और शर्तें, वार्षिक ब्याज दर आदि की जानकारी नहीं देने पर।
- स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में मंजूरी पत्र / स्वीकृति के नियम और शर्तें प्रदान करने में विफल होने या मना करने पर
- स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में मंजूर किए नियमों और शर्तों में प्रस्तावित परिवर्तनों के लिए पर्याप्त सूचना प्रदान करने में विफल होने या मना करने पर
- सभी देय राशियों के पुनर्भुगतान पर सिक्यूरिटी दस्तावेज़ जारी करने में विफल होने/विलंब करने पर
- उधारकर्ता को पर्याप्त पूर्व सूचना दिए बिना शुल्क लगाने पर
- अनुबंध/ऋण करार में कानूनी रूप से लागू करने योग्य अंतर्निर्मित फिर से कब्जा दिलाने में विफल होने पर
- एनबीएफसी द्वारा आरबीआई के निर्देशों का पालन न करने पर
- उचित व्यवहार संहिता के दिशानिर्देशों का पालन न करने पर

एनबीएफसी लोकपाल (आरबीआई) और सेंट्रम माइक्रोक्रेडिट लिमिटेड (सीएमएल) के नोडल अधिकारियों का पता और संचालन का क्षेत्र

श्री ओम शंकर दुबे कंपनी के प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ) के रूप में कार्य करेंगे। क्षेत्रीय नोडल अधिकारियों का विवरण नीचे दिया गया है:

एस एन	सेंटर	एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालय का पता	संचालन का क्षेत्र	सीएमएल क्षेत्रीय नोडल अधिकारी
1.	चेन्नई	द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक फोर्ट ग्लेशिस, चेन्नई 600 001 एसटीडी कोड: 044 टेलीफोन नंबर : 25395964 फ़ैक्स नंबर : 25395488 ईमेल : nbfcchennai@rbi.org.in	तमिलनाडु, अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश, तेलंगाना, केरल, केंद्र शासित प्रदेश लक्षद्वीप और केंद्र शासित प्रदेश पुडुचेरी	श्री तुषार होले पता: सेंट्रम माइक्रोक्रेडिट लिमिटेड ऑफिस # 402, नीलकंठ कॉर्पोरेट पार्क, लेवल 4, किरोल रोड विद्याविहार (पश्चिम), मुंबई, 400 086
2.	मुंबई	द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक आरबीआई भायखला कार्यालय भवन मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने भायखला, मुंबई-400 008 एसटीडी कोड: 022 टेलिफोन नंबर : 23028140 फ़ैक्स नंबर : 23022024 ईमेल : nbfc Mumbai@rbi.org.in	महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ़, केंद्र शासित प्रदेश दादरा और नगर हवेली, दमन और दीव	श्री तुषार होले पता: सेंट्रम माइक्रोक्रेडिट लिमिटेड ऑफिस # 402, नीलकंठ कॉर्पोरेट पार्क, स्तर 4, किरोल रोड विद्याविहार (पश्चिम), मुंबई, 400 086

3.	नई दिल्ली	द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक संसद मार्ग नई दिल्ली -110001 एसटीडी कोड: 011 टेलीफोन नंबर: 23724856 फ़ैक्स नंबर : 23725218-19 ईमेल : nbfconewdelhi@rbi.org.in	दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरियाणा, पंजाब, केंद्र शासित प्रदेश चंडीगढ़ हिमाचल प्रदेश, और राजस्थान और जम्मू और कश्मीर के राज्य	अभिलाष केशरवानी पता : सेंट्रम माइक्रोक्रेडिट लिमिटेड सामंतरापुर, ओल्ड टाउन, आईसीआईसीआई बैंक के ऊपर, दूसरी मंजिल, भुवनेश्वर, ओडिशा-751002
4.	कोलकाता	द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक 15, नेताजी सुभाष रोड कोलकाता-700 001 एसटीडी कोड: 033 टेलीफोन नंबर : 22304982 फ़ैक्स नंबर : 22305899 ईमेल : nbfcoolkata@rbi.org.in	पश्चिम बंगाल, सिक्किम, ओडिशा, असम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड, त्रिपुरा, बिहार और झारखंड	अभिलाष केशरवानी पता : सेंट्रम माइक्रोक्रेडिट लिमिटेड सामंतरापुर, ओल्ड टाउन, आईसीआईसीआई बैंक के ऊपर, दूसरी मंजिल, भुवनेश्वर, ओडिशा-751002

(1) लोकपाल कैसे निर्णय लेता है?

- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की है
- सुलह के माध्यम से निपटान को बढ़ावा देता है-> अगर किसी नतीजे पर नहीं पहुंचे तो पुरस्कार दे सकते हैं/आदेश जारी कर सकते हैं

(2) क्या कोई ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं होने पर अपील कर सकता है?

हाँ, यदि लोकपाल का निर्णय अपील योग्य है -> एपेलेट अथॉरिटी: डिप्टी गवर्नर, आरबीआई

ध्यान दें:

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है
- ग्राहक किसी भी स्तर पर निवारण के लिए किसी और न्यायालय/फोरम/अथॉरिटी से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है

लोकपाल योजना की एक प्रति ब्रांच के ब्रांच मैनेजर/असिस्टेंट ब्रांच मैनेजर/ प्रधान कार्यालय में पीएनओ के पास उपलब्ध है।