

अनुलग्नक 1.1 शिकायत निवारण व्यवस्था तथा ओम्बड्समैन स्कीम की प्रमुख विशेषताएं

वृद्धि साँचा:

स्तर 1:

अगर ग्राहक सेवा टीम द्वारा उपलब्ध कराये गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं या 7 दिनों के भीतर उसे कोई जवाब नहीं मिलता है, तो ग्राहक इन्हें लिख सकते हैं:

ध्यान दें: **मैनेजर संचालन**

सेंट्रम माइक्रोक्रेडिट लिमिटेड

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

विद्याविहार (पश्चिम), मुंबई, 400 086, 91-022 62756212 [लैंडलाइन क्र.]

या इमेल भेजें cml.complaints@centrum.co.in पर

शिकायत प्राप्त होने के दिन से 7 कार्य दिवसों के भीतर कम्पनी जवाब देगी।

स्तर 2:

मैनेजर – संचालन द्वारा उपलब्ध कराये गए समाधान से भी ग्राहक संतुष्ट ना हो तो, ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी को इस पाते पर 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 इमेल भेजें om.dubey@centrum.co.in पर

या कॉल करें 91-90828 29036 [मोबाइल] / 91-022 62756222 [लैंडलाइन क्र.]

शिकायत का जवाब 7 कार्य दिवसों के भीतर दिया जायेगा।

स्तर 3:

अगर ग्राहक स्तर 1 और स्तर 2 पर उपलब्ध कराये गए समाधानों से भी संतुष्ट नहीं हैं, तो वह एम्एफआईएन टोल फ्री नंबर 18001021080 पर कॉल कर सकता है।

स्तर 4:

अगर ग्राहक स्तर 1, स्तर 2 तथा स्तर 3 द्वारा उपलब्ध कराये गए समाधानों से भी संतुष्ट नहीं हैं, तो वह आरबीआई से संपर्क कर सकता है अथवा उन्हें नीचे दिए पते पर लिख सकता है:

प्रभारी अधिकारी

भारतीय रिज़र्व बैंक

गैर बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग (नॉन बैंकिंग सुपरविजन डिपार्टमेंट)

मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय

तीसरी मंजिल, डॉ. ए. बी. नायर रोड,

मुंबई सेंट्रल स्टेशन (मराठा मंदिर थिएटर के बगल में)

भायखला, मुंबई 400008

टेली: (022) 2302 2014 फैक्स: (022) 2302 2011

ई-मेल आईडी: helpdnbs@rbi.org.in

ओम्बड्समैन स्कीम

आनुकूलिक रूप से, अगर कम्पनी एक महीने के भीतर जवाब नहीं देती या एनबीएफ़सी के जवाब से ग्राहक संतुष्ट नहीं हैं (+) अगर ग्राहक ने किसी मंच से संपर्क नहीं किया है, तो ग्राहक आगे दिए गए आधारों पर एनबीएफ़सी ओम्बड्समैन के पास शिकायत दर्ज करा सकता है (एनबीएफ़सी से जवाब प्राप्त होने की तिथि से एक साल के भीतर):

- चेक प्रस्तुत नहीं किये जाने अथवा देर से प्रस्तुत किये जाने पर
- मंजूर किया गया ऋण, नियम तथा शर्तें, सालाना ब्याज दर, आदि के बारे में जानकारी ना दिए जाने पर
- मंजूरी पत्र/मंजूरी के नियम तथा शर्तें स्थानिक भाषा में अथवा कर्जदार समझ सकनेवाली भाषा में उपलब्ध ना कराने पर
- मंजूर नियम तथा शर्तों में किये जाने के लिए प्रस्तावित बदलावों के संबंध में स्थानिक भाषा में अथवा कर्जदार समझ सकनेवाली भाषा में उपलब्ध ना कराने अथवा उपलब्ध कराने के लिए मना करने पर
- सभी बकाया राशियों के भुगतान करने पर प्रतिभूति दस्तावेज ना दिए जाने/देने में विलंब करने पर
- कर्जदार को पर्याप्त पूर्वसूचना दिए बिना शुल्क लगाये जाने पर
- अनुबंध/ऋण करार में कानूनी रूप से लागू करनेलायक सन्निहित पुनराधिकार उपलब्ध ना कराने पर
- एनबीएफ़सी द्वारा आरबीआई के निर्देशों का पालन ना किये जाने पर
- निष्पक्ष व्यवहार संहिता से जुड़े दिशानिर्देशों का पालन ना किये जाने पर

एनबीएफ़सी ओम्बड्समैन (आरबीआई) तथा सेंट्रम माइक्रोक्रेडिट लिमिटेड (सीएमएल) नोडल अधिकारियों के पते तथा संचालन क्षेत्र

अनु.	केंद्र	एनबीएफ़सी ओम्बड्समैन के कार्यालय का पता	संचालन क्षेत्र	सीएमएल नोडल अधिकारी
1.	चेन्नई	द्वारा, भारतीय रिज़र्व बैंक फोर्ट ग्लासिस, चेन्नई 600 001 एसटीडी कोड: 044 टेलेफोन नं : 25395964 फैक्स नं : 25395488 ईमेल : nbfcochennai@rbi.org.in	तमिलनाडु, अंदमान तथा निकोबार द्वीपसमूह, कर्नाटक, आन्ध्र प्रदेश, तेलंगाना, केरल, लक्षद्वीप तथा पुदुच्चेरी के केन्द्रशासित प्रदेश	श्री तुषार होले पता: सेंट्रम माइक्रोक्रेडिट लि. ऑफिस# 402, नीलकंठ कॉर्पोरेट पार्क, लेवल 4, किरोल रोड विद्याविहार (पश्चिम), मुंबई, 400 086
2.	मुंबई	द्वारा, भारतीय रिज़र्व बैंक आरबीआई भायखला ऑफिस बिल्डिंग मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने भायखला, मुंबई- 400 008 एसटीडी कोड: 022 टेलेफोन नं : 23028140 फैक्स नं : 23022024 ईमेल : nbfcomumbai@rbi.org.in	महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ़, दादरा व नगर हवेली, दमण व दीव के केन्द्रशासित प्रदेश	श्री तुषार होले पता: सेंट्रम माइक्रोक्रेडिट लि. ऑफिस# 402, नीलकंठ कॉर्पोरेट पार्क, लेवल 4, किरोल रोड विद्याविहार (पश्चिम), मुंबई, 400 086
3.	नई दिल्ली	द्वारा, भारतीय रिज़र्व बैंक संसद मार्ग, नई दिल्ली -110001 एसटीडी कोड: 011 टेलेफोन नं : 23724856 फैक्स नं : 23725218-19 ईमेल : nbfcnewdelhi@rbi.org.in	दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरयाणा, पंजाब, चंडीगढ़ का केन्द्रशासित प्रदेश, हिमाचल प्रदेश, राजस्थान तथा जम्मू कश्मीर	देबाशीष मोहंती पता: सेंट्रम माइक्रोक्रेडिट लि. समानतारापुर, पुराना टाउन, आईसीआईसीआई बैंक के ऊपर, दूसरी मंजिल, भुबनेश्वर, ओडिशा- 751002
4.	कोलकाता	द्वारा, भारतीय रिज़र्व बैंक 15, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता -700 001 एसटीडी कोड: 033	पश्चिम बंगाल, सिक्किम, ओडिशा, असम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिज़ोरम, नागालैंड, त्रिपुरा, बिहार तथा झारखंड	देबाशीष मोहंती पता: सेंट्रम माइक्रोक्रेडिट लि. समानतारापुर, पुराना टाउन, आईसीआईसीआई बैंक के ऊपर, दूसरी मंजिल, भुबनेश्वर,

		टैलेफोन नं : 22304982 फैक्स नं : 22305899 ईमेल : nbfcokolkata@rbi.org.in	ओडिशा- 751002
--	--	--	------------------

(1) ओम्बड्समैन फैसला कैसे करता है?

- ओम्बड्समैन के सामने की जानेवाली कारवाई का स्वरूप संक्षिप्त होता है
- समझौता कर के विवाद मिटाने का बढ़ावा दिया जाता है -> अगर किसी समझौते तक नहीं पहुँचते, तो फैसला/आदेश जारी कर सकते हैं

(2) अगर ग्राहक ओम्बड्समैन के फैसले के संतुष्ट नहीं हैं, तो क्या वह अपील कर सकता है?

जी हाँ, अगर ओम्बड्समैन का फैसला अपील करनेलायक है -> अपीलीय प्राधिकारी: डिप्टी गवर्नर, आरबीआई

नोट:

- यह विवादों का समाधान करने के लिए की गई एक वैकल्पिक समाधान व्यवस्था है
- ग्राहक किसी भी स्तर पर निवारण के लिए किसी अन्य अदालत/मंच/प्राधिकरण के पास जा सकता है

ओम्बड्समैन स्कीम की एक प्रतिलिपि शाखा के शाखा मैनेजर/सहाय्यक शाखा मैनेजर के पास उपलब्ध है।