

અનુસૂચિ 1.1 ફરિયાદ નિવારણ મેટ્રિક્સ અને લોકપાલ યોજનાની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ

મેટ્રિક્સની વૃદ્ધિ:

લેવલ 1:

જો ગ્રાહક કંપનીની ગ્રાહક સેવા ટીમ દ્વારા આપવામાં આવેલા નિવારણથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા 7 દિવસની અંદર કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે, તો ગ્રાહક અહીં લખી શકે છે:

મેનેજર ઓપરેશન્સને

સેન્ટ્રમ માઇક્રોકેડિટ લિમિટેડ

ઓફિસનું સરનામું, # 402, નીલકંઠ કોર્પોરેટ પાર્ક, લેવલ 4, કિરોલ રોડ,

વિદ્યાવિહાર (પશ્ચિમ), મુંબઇ, 400 086, 91-022 62756212[લેન્ડલાઇન નંબર.]

અથવા અહીં ઇમેઇલ મોકલો cml.complaints@centrum.co.in

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

લેવલ 2:

જો ગ્રાહક મેનેજર -ઓપરેશન્સ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા નિવારણ સાથે હજી પણ સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને અહીં લખી શકે છે:

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

સેન્ટ્રમ માઇક્રોકેડિટ લિમિટેડ,

પ્રતિ: શ્રી ઓમ શંકર દુબે

ઓફિસનું સરનામું, # 402, નીલકંઠ કોર્પોરેટ પાર્ક, લેવલ 4, કિરોલ રોડ

વિદ્યાવિહાર (પશ્ચિમ), મુંબઇ, 400 086

અથવા અહીં ઇમેઇલ મોકલો om.dubey@centrum.co.in

અથવા 91-90828 29036 [મોબાઇલ] / 91-022 62756222 [લેન્ડલાઇન નં.] પર કોલ કરો

ફરિયાદનો જવાબ 7 કામકાજના દિવસની અંદર આપવામાં આવશે.

લેવલ 3:

જો ગ્રાહક હજી પણ લેવલ 1 અને લેવલ 2 ની મેટ્રિક્સ વૃદ્ધિ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા નિવારણથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો પછી તે એમએફઆઇએન ટોલ ફ્રી નંબર ૧૮૦૦૧૦૨૧૦૮૦ પર કોલ કરી શકે છે

લેવલ 4:

જો ગ્રાહક હજી પણ લેવલ 1, લેવલ 2 અને લેવલ 3 ની મેટ્રિક્સ વૃદ્ધિ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા નિવારણથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો પછી તે આરબીઆઇનો સંપર્ક પણ કરી શકે છે અથવા તેમને નીચે જણાવેલ સરનામાં પર લખી શકે છે:

ઓફીસ –અધિકારી

રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા

નોન-બેન્કિંગ સુપરવિઝન ડિપાર્ટમેન્ટ

મુંબઇ રિજીઓનલ ઓફીસ

૩જો માળ, ડો. એ. બી. નાયર રોડ,

મુંબઇ સેન્ટ્રલ સ્ટેશન (મરાઠા મંદિર થિયેટરની બાજુમાં)

બાયકલા , મુંબઇ 400008

ટેલી: (022) 2302 2014 ફેક્સ: (022) 2302 2011

ઈ-મેલ આઈડી: helpdnbs@rbi.org.in

લોકપાલ યોજના

વૈકલ્પિક રીતે, જો કંપનીમાંથી એક મહિનાની અંદર જવાબ પ્રાપ્ત ન થાય, અથવા ગ્રાહક એનબીએફસી(+) ના પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ હોય, જો ગ્રાહકે કોઈ ફોરમનો સંપર્ક કર્યો ન હોય, તો નીચેના આધારો સાથે ગ્રાહક એનબીએફસીની લોકપાલ યોજના (એનબીએફસી તરફથી જવાબ

આપ્યા પછી એક વર્ષ કરતાં મોડું ન થાય તેટલા સમયમાં) સાથે ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે:

- વિલંબ સાથે રજૂ કરાયેલા અથવા કરાયેલા ચેકો
- મંજૂર કરેલી લોનની રકમ, નિયમો અને શરતો, વ્યાજના વાર્ષિક દર, વગેરે જણાવ્યા નથી.
- સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઋણ લેનારને સમજાતી ભાષામાં મંજૂરી પત્ર / શરતો અને મંજૂરીની શરતો પ્રદાન કરવામાં નિષ્ફળતા અથવા ઇનકાર
- સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઋણ લેનારને સમજાતી ભાષામાં મંજૂર નિયમો અને શરતોમાં સૂચિત ફેરફારો માટે પૂરતી સૂચના આપવામાં નિષ્ફળતા અથવા ઇનકાર
- તમામ બાકીની ચુકવણી અંગે સિક્યોરિટીઝના દસ્તાવેજો રિલિઝ કરવામાં નિષ્ફળતા / વિલંબ
- ઋણ લેનારને પૂરતી પૂર્વ સૂચના વિના શુલ્કની વસૂલાત કરવી
- કરાર / લોન કરારમાં કાયદેસર રીતે લાગુ કરવા યોગ્ય બિલ્ટ-ઇન રિપોઝિશન પ્રદાન કરવામાં નિષ્ફળતા
- એનબીએફસી દ્વારા અનુસરવામાં ન આવતા આરબીઆઈના નિર્દેશો
- ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અંગેના માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન થયું નથી

એનબીએફસીની લોકપાલ યોજના (આરબીઆઈ) અને સેન્ટ્રલ માઇક્રોક્રેડિટ લિમિટેડ (સીએમએલ) નોડલ અધિકારીઓનું સરનામું અને વિસ્તાર

સી. નં	કેન્દ્ર	એનબીએફસીની લોકપાલ યોજનાની ઓફિસનું સરનામું	કોમગીરીનો વિસ્તાર	સીએમએલ નોડલ ઓફિસર
1.	ચેન્નાઇ	C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ફોર્ટ ચેલ્કિસ, ચેન્નાઇ 600 001 એસટીડી કોડ: 044 ટેલીફોન નંબર : 25395964 ફેક્સ નં : 25395488 ઇમેઇલ : nbfcchennai@rbi.org.in	તામિલનાડુ, આંધ્રાપ્રદેશ અને નિકોબાર આઇલેન્ડ્સ, કર્ણાટક, આંધ્ર પ્રદેશ, તેલંગાણા, કેરળ, યુનિયન ટેરીટરી ઓફ લક્ષદ્વીપ અને યુનિયન ટેરીટરી ઓફ પુડુચેરી	શ્રી તુષાર હોલી સેન્ટ્રલ માઇક્રો ક્રેડિટ લિ. ની ઓફિસનું સરનામું, # 402, નીલકંઠ કોર્પોરેટ પાર્ક, લેવલ 4, કિરોલ રોડ વિદ્યાવિહાર (પશ્ચિમ), મુંબઇ, 400 086
2.	મુંબઇ	C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા આરબીઆઇ બાયકલા ઓફિસ બિલ્ડીંગ સામે. મુંબઇ સેન્ટ્રલ રેલ્વે સ્ટેશન બાયકલા , મુંબઇ-400 008 એસટીડી કોડ: 022 ટેલિફોન નંબર: 23028140 ફેક્સ નંબર: 23022024 ઇમેઇલ : nbfc Mumbai@rbi.org.in	મહારાષ્ટ્ર, ગોવા, ગુજરાત, મધ્ય પ્રદેશ, છત્તીસગઢ, દાદરા અને નગર હવેલી, દમણ અને દીવના કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશો	શ્રી તુષાર હોલી સેન્ટ્રલ માઇક્રો ક્રેડિટ લિ. ની ઓફિસનું સરનામું, # 402, નીલકંઠ કોર્પોરેટ પાર્ક, લેવલ 4, કિરોલ રોડ વિદ્યાવિહાર (પશ્ચિમ), મુંબઇ, 400 086
3.	નવી દિલ્હી	C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા સંસદ માર્ગ નવી દિલ્હી -110001 એસટીડી કોડ: 011 ટેલીફોન નંબર: 23724856 ફેક્સ નં : 23725218-19 ઇમેઇલ : nbfcnewdelhi@rbi.org.in	દિલ્હી, ઉત્તર પ્રદેશ, ઉત્તરાખંડ, હરિયાણા, પંજાબ, ચંદીગઢ, હિમાચલ પ્રદેશ, અને રાજસ્થાન અને જમ્મુ-કાશ્મીર રાજ્યનો કેન્દ્ર શાસિત પ્રદેશ	દેબાશીશ મોહંતી સરનામું: સેન્ટ્રલ માઇક્રો ક્રેડિટ લિ., સમંતારપુર, ઓલ્ડ ટાઉન, આઈસીઆઈસીઆઈ બેંકની ઉપર, બીજો માળ, ભુવનેશ્વર, ઓડિશા-751002
4.	કોલકાતા	C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા 15, નેતાજી સુભાષ રોડ કોલકાતા-700 001 એસટીડી કોડ: 033 ટેલીફોન નંબર : 22304982 ફેક્સ નં : 22305899 ઇમેઇલ : nbfcokolkata@rbi.org.in	પશ્ચિમ બંગાળ, સિક્કિમ, ઓડિશા, આસામ, અરુણાચલ પ્રદેશ, મણિપુર, મેઘાલય, મિઝોરમ, નાગાલેન્ડ, ત્રિપુરા, બિહાર અને ઝારખંડ	દેબાશીશ મોહંતી સરનામું, : સેન્ટ્રલ માઇક્રો ક્રેડિટ લિ. સમંતારપુર, ઓલ્ડ ટાઉન, આઈસીઆઈસીઆઈ બેંકની ઉપર, બીજો માળ, ભુવનેશ્વર, ઓડિશા-751002

(1) લોકપાલ નિર્ણય કેવી રીતે લે છે?

- લોકપાલ પહેલાંની કાર્યવાહી પ્રકૃતિનો સારાંશ છે
- સમજૂતિ દ્વારા સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપે છે-> જો પહોંચ્યું ન હોય તો, એવોર્ડ / ઓર્ડર આપી શકે છે

(2) જો લોકપાલના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો ગ્રાહક અપીલ કરી શકે છે?

હા, જો લોકપાલનો નિર્ણય અપીલપાત્ર હોય તો -> એપેલેટ ઓથોરિટી: નાયબ ગવર્નર, આરબીઆઈ

નોંધ:

- આ વૈકલ્પિક વિવાદ નિવારણ પદ્ધતિ છે
- કોઈપણ તબક્કે નિવારણ માટે ગ્રાહક અન્ય કોર્ટ / ફોરમ/ ઓથોરિટીની પાસે જવાની સ્વતંત્રતા ધરાવે છે

લોકપાલ યોજનાની એક નકલ શાખાના શાખા મેનેજર / સહાયક શાખા મેનેજર પાસે ઉપલબ્ધ છે.