



सम्मान फिनसर्व लिमिटेड

(पूर्व में इंडियाबुलस कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)

शिकायत निवारण नीति

(14 नवंबर, 2023 को आयोजित बोर्ड की बैठक में समीक्षा की गई और अनुमोदित)

अंतरवस्तु

1 परिचय एवं उद्देश्य	2	3
लक्षित दर्शक	3	नीति 3
की प्रयोज्यता और वैधता	4	संहिता 3
के उद्देश्य	5	संहिता का 3
अनुप्रयोग	6	ग्राहक 4
शिकायतों/शिकायतों को संभालने के लिए आंतरिक मशीनरी		4
6.1 शिकायत पंजीकरण		4
6.2 व्यक्तिगत रूप से शिकायतें		5
6.3 कॉल सेंटर		5
7 शिकायतों का समाधान		5
7.1 मनोवृत्ति संबंधी पहलुओं से संबंधित शिकायतें		5
7.2 लेन-देन/परिचालन से संबंधित शिकायतें:		5
7.3 असंतोषजनक समाधान		5
8 समय सीमा	9	6
समीक्षा तंत्र		6
9.1 ग्राहक शिकायत / जोखिम प्रबंधन समिति द्वारा ग्राहक सेवा की समीक्षा		6
9.2 शिकायतों और शिकायतों को निपटाने के लिए नोडल अधिकारी		6
10 अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएं	11	७
ग्राहकों के साथ बातचीत	12	सेवा में सुधार 9
और शिकायतों से निपटने के लिए परिचालन कर्मचारियों को संवेदनशील बनाना		9
12.1 ज्ञान का अभाव		9
12.2 स्टाफ प्रशिक्षण		9
14 संक्षिप्तीकरण		10

1 परिचय एवं उद्देश्य

प्रतिस्पर्धी खुदरा ऋण व्यवसाय के वर्तमान परिदृश्य में, ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता निरंतर व्यवसाय विकास, बाजार हिस्सेदारी में वृद्धि और ब्रांड मूल्य में सुधार के लिए सबसे महत्वपूर्ण तत्व है। ग्राहक शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट इकाई के व्यावसायिक जीवन का हिस्सा हैं क्योंकि हर व्यवसाय को ऐसी स्थितियों से निपटना पड़ता है जिसमें ग्राहक के दृष्टिकोण से चीजें गलत हो जाती हैं। एक सेवा संगठन के रूप में, अच्छी ग्राहक सेवा प्रदान करना और ग्राहक संतुष्टि के स्तर को बढ़ाना हमारी प्रमुख चिंता है। नए ग्राहकों को आकर्षित करने के साथ-साथ मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए त्वरित और कुशल सेवा प्रदान करना आवश्यक है। बाजार हिस्सेदारी में वृद्धि और ब्रांड मूल्य का निर्माण केवल कम से कम संभव समय में गुणवत्तापूर्ण सेवा प्रदान करके ही संभव है।

यह सम्मान फिनसर्व लिमिटेड (पूर्व में इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड के रूप में जाना जाता था) (इसके बाद "एसएफएल") शिकायत निवारण नीति का उद्देश्य ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों का त्वरित निवारण सुनिश्चित करना है। शिकायत निवारण के लिए समीक्षा तंत्र को उत्पाद सुविधाओं और सेवा वितरण में कमियों की पहचान करने में भी मदद करनी चाहिए। प्रदान की गई वृद्धि का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि संबंधित प्रबंधन को पीड़ित पक्ष की शिकायत के बारे में पता चले और वह मामले में विचार-विमर्श करे।

2 लक्षित दर्शक

बोर्ड और सभी विभागों के सदस्य इस दस्तावेज़ के प्राथमिक पाठक होंगे। दस्तावेज़ को संबंधित विभाग के प्रमुख की पूर्व अनुमति के बिना उल्लिखित व्यक्तियों से आगे प्रसारित नहीं किया जाएगा।

3 पॉलिसी की प्रयोज्यता और वैधता

यह नीति निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित तिथि से लागू होगी। बोर्ड कम से कम एक बार वार्षिक रूप से नीति की समीक्षा, सत्यापन, अद्यतन और अनुमोदन करेगा। इस नीति के विशिष्ट पहलुओं में कोई भी संशोधन संबंधित प्राधिकरण द्वारा जारी किए गए आदेशों के माध्यम से सूचित किया जा सकता है और प्रभावी होने की तिथि से इस नीति का हिस्सा बन जाएगा।

4 संहिता के उद्देश्य

शिकायत निवारण पर हमारी नीति निम्नलिखित सिद्धांतों का पालन करती है।

- ग्राहकों के साथ हर समय निष्पक्ष व्यवहार किया जाएगा।
- ग्राहकों द्वारा उठाई गई शिकायतों का निपटारा विनम्रतापूर्वक एवं बिना किसी अनावश्यक देरी के किया जाता है।
- पेशनभोगियों, शारीरिक रूप से विकलांगों और वरिष्ठ नागरिकों की शिकायतों को प्राथमिकता के आधार पर निपटारा जाता है।

- ग्राहकों को संगठन के भीतर अपनी शिकायतों को आगे बढ़ाने के तरीकों तथा यदि वे अपनी शिकायतों के जवाब से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं, तो वैकल्पिक उपाय के अपने अधिकारों के बारे में पूरी जानकारी दी जाती है।
- सभी शिकायतों का कुशलतापूर्वक एवं निष्पक्षता से निपटारा किया जाता है अन्यथा वे हमारी प्रतिष्ठा और व्यवसाय को नुकसान पहुंचा सकती हैं।
- हमारे कर्मचारी सद्भावनापूर्वक तथा ग्राहक के हितों के प्रति पूर्वाग्रह के बिना काम करेंगे

5 कोड का अनुप्रयोग

हमारे शिकायत निवारण तंत्र को और अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए, एक संरचित प्रणाली बनाई गई है। यह प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि मांगा गया निवारण न्यायसंगत और निष्पक्ष हो तथा नियमों और विनियमन के दिए गए ढांचे के भीतर स्वीकार्य हो।

हालाँकि, शिकायत निवारण प्रक्रियाओं के संबंध में, हमारी वेबसाइट पर एक शिकायत प्रपत्र प्रदर्शित है, यदि ग्राहक चाहें तो लॉग इन करके अपनी शिकायत ऑनलाइन दर्ज कर सकते हैं।

यह नीति दस्तावेज सभी शाखाओं और वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा - www.sammaanfinserve.com संबंधित कर्मचारियों को शिकायत निवारण प्रक्रिया के बारे में जागरूक किया जाएगा।

शिकायत किसी संगठन के प्रति असंतोष की अभिव्यक्ति है, जो उसके उत्पादों या सेवाओं या शिकायत निवारण प्रक्रिया से संबंधित होती है, जहां प्रतिक्रिया या समाधान स्पष्ट रूप से या परोक्ष रूप से अपेक्षित होता है।

ग्राहक शिकायत के कारण को दो मुख्य श्रेणियों में विभाजित किया जा सकता है: ➤

ग्राहकों के साथ व्यवहार में व्यवहारिक पहलू

➤ कार्य/संचालन की अपर्याप्तता या अपेक्षित सेवाओं और प्रदान की गई वास्तविक सेवाओं के मानकों में अंतर।

यदि ग्राहक प्रदान की गई सेवाओं से संतुष्ट नहीं है तो उसे अपनी शिकायत दर्ज कराने का अधिकार है। शिकायत करने के चार मुख्य तरीके हैं - व्यक्तिगत रूप से, टेलीफोन द्वारा, डाक द्वारा या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम (मेल आईडी) के माध्यम से शिकायत दर्ज करना। इन सभी माध्यमों से प्राप्त शिकायतों को कुशलतापूर्वक और तेज़ी से निपटाया जाना चाहिए। यदि ग्राहक की शिकायत निर्धारित समय सीमा के भीतर यानी शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के भीतर हल नहीं होती है या यदि वह उच्च अधिकारी के पास शिकायत बढ़ाने के बाद भी हमारे द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह अपनी शिकायत के साथ RBI से संपर्क कर सकता है।

6 ग्राहक शिकायतों/परिवादों को संभालने के लिए आंतरिक मशीनरी

6.1 शिकायत पंजीकरण

यदि कोई ग्राहक एसएफएल द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संतुष्ट नहीं है, तो वह फोन पर, लिखित रूप में, व्यक्तिगत रूप से या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम (मेल आईडी) के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है। शिकायत और सुझाव प्राप्त करने की व्यवस्था नीचे दी गई है। ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए विशेष हेल्पलाइन के माध्यम से भी कॉल कर सकते हैं। जब भी कोई शिकायत प्राप्त होती है, तो प्रेषक को तीन कार्य दिवसों के भीतर जवाब मिल जाएगा।

उसकी शिकायत को स्वीकार करते हुए। इसके अलावा जब भी कोई शिकायत हार्डकॉपी के रूप में प्राप्त होती है, यानी किसी पत्र आदि के माध्यम से, उसे एक रजिस्टर में दर्ज किया जाता है। ऐसे सभी मामलों में, हमारा प्रतिनिधि ग्राहक से जल्द से जल्द संपर्क करता है ताकि उसकी शिकायत की सही प्रकृति का पता लगाया जा सके।

विनियामकों के माध्यम से प्राप्त सभी शिकायतों के संबंध में, हम ऐसी सभी शिकायतों को शिकायत रजिस्टर में दर्ज करते हैं। ऐसी शिकायतें प्राप्त करने और दर्ज करने के बाद हमारे प्रतिनिधि ग्राहकों से संपर्क करते हैं और शिकायतों के तथ्यों का पता लगाते हैं ताकि उन्हें तत्काल आधार पर हल किया जा सके। ऐसी शिकायतें/शिकायतें जिनमें धोखाधड़ी का कोई मामला उजागर होता है, उन्हें आगे की जांच के लिए FCU/HR को भेजा जाएगा और आचार संहिता के अनुसार बाद की कार्रवाई की जाएगी।

6.2 व्यक्तिगत रूप से शिकायतें

शाखाओं में शिकायत पुस्तिका उपलब्ध है। ग्राहक इसे शाखा से प्राप्त कर सकते हैं और उसमें अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं। ग्राहक हमारे उत्पादों और सेवाओं में सुधार के लिए किसी भी प्रतिक्रिया/सुझाव के लिए शाखा में रखी शिकायत/आगंतुक पुस्तिका का उपयोग कर सकते हैं।

6.3 कॉल सेंटर

एसएफएल के कॉल सेंटर पर टोल फ्री नंबर 1800-572-7777 पर भी शिकायत दर्ज की जा सकती है। जब भी कोई शिकायत कॉल आती है, तो शिकायतकर्ता को उसकी शिकायत की पावती की पुष्टि करते हुए जवाब मिलता है।

6.4 मेल/ई-मेल द्वारा शिकायतें

ग्राहक डाक या ई-मेल के माध्यम से भी शिकायत दर्ज करा सकते हैं। ई-मेल द्वारा प्राप्त शिकायतों की पावती ई-मेल द्वारा दी जाएगी। जब भी कोई शिकायत कॉल प्राप्त होती है, तो प्रेषक को उसकी शिकायत की पावती की पुष्टि करते हुए उत्तर प्राप्त होता है। शिकायत SFL की ई-मेल आईडी पर भी दर्ज कराई जा सकती है: lap@sammaancapital.com

7 शिकायतों का समाधान

7.1 मनोवृत्ति संबंधी पहलुओं से संबंधित शिकायतें

ऐसी शिकायतों को विनम्रतापूर्वक, सहानुभूतिपूर्वक और सबसे बढ़कर तेजी से निपटाया जाएगा। ग्राहकों के साथ दुर्व्यवहार/अशिष्ट व्यवहार को शून्य सहनशीलता के स्तर पर माना जाएगा और तत्काल कार्रवाई की जाएगी। एसएफएल किसी भी परिस्थिति में हमारे स्टाफ सदस्यों द्वारा किसी भी हद तक दुर्व्यवहार बर्दाश्त नहीं करता है।

7.2 लेनदेन/परिचालन से संबंधित शिकायतें:

मुख्य रूप से शाखा इस श्रेणी में शिकायतों/शिकायतों के समाधान के लिए जिम्मेदार है। शाखा प्रविष्टि/लेनदेन या ग्राहकों की संतुष्टि में सुधार सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होगी। यह देखना शाखा का सबसे बड़ा कर्तव्य है कि शिकायत का समाधान ग्राहक की संतुष्टि के अनुसार हो और यदि वह संतुष्ट नहीं है, तो उसे समस्या को आगे बढ़ाने के लिए वैकल्पिक रास्ते उपलब्ध कराए। यदि शाखा स्तर पर इसका समाधान नहीं हो रहा है, तो वे मामले को मार्गदर्शन/समाधान के लिए मुख्य कार्यालय को भेज सकते हैं।

7.3 असंतोषजनक समाधान

यदि ग्राहक एसएफएल द्वारा प्रदान की गई सेवा या निवारण से असंतुष्ट है, तो वह निवारण के लिए आरबीआई से भी संपर्क कर सकता है। संपर्क विवरण प्रत्येक शाखा में प्रदर्शित किए गए हैं।

8 समय सीमा

शिकायतों को सही परिप्रेक्ष्य में देखा जाना चाहिए क्योंकि ये अप्रत्यक्ष रूप से कंपनी के कामकाज में कमजोरी को उजागर करती हैं। प्राप्त शिकायतों का सभी संभावित कोणों से विश्लेषण किया जाएगा। एसएफएल प्राप्ति के तीन कार्य दिवसों के भीतर लिखित/ईमेल पावती भेजने का प्रयास करेगा। शिकायत प्राप्ति की तारीख से अधिकतम 30 कार्य दिवसों के भीतर हल की जानी चाहिए। विभिन्न प्रकार की शिकायतों के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स के साथ शिकायत निवारण प्रक्रिया से निपटने के लिए समय मैट्रिक्स अनुलग्नक में दिया गया है। ग्राहक शिकायतों से निपटने वाले विभागों/अधिकारियों को इसका सख्ती से पालन करना आवश्यक है। शिकायत पर समय-समय पर एमआईएस तैयार किया जाता है और कंपनी के वरिष्ठ अधिकारियों के बीच उनकी जानकारी और आगे के निर्देशों, यदि कोई हो, के लिए प्रसारित किया जाता है।

9 समीक्षा तंत्र

9.1 ग्राहक शिकायत / जोखिम प्रबंधन समिति द्वारा ग्राहक सेवा की समीक्षा

प्रबंधन की एक विशिष्ट सेवा समिति है जो समय-समय पर ग्राहकों की शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों और ग्राहक सेवा में सुधार के लिए उठाए गए कदमों की समीक्षा करती है। समिति अनसुलझे शिकायतों/ शिकायतों पर भी विचार करेगी और अपनी सलाह दे सकती है।

9.2 शिकायतों और शिकायतों को निपटाने के लिए नोडल अधिकारी

एनबीएफसी के लिए एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के लिए आरबीआई की नियामक आवश्यकताओं के अनुरूप, पीडित ग्राहक अपनी शिकायतों के बारे में निम्नलिखित पते पर सीधे मुख्य ग्राहक सेवा/नोडल अधिकारी को लिख सकते हैं:

को

प्रमुख ग्राहक सेवा, सम्मान

फिनसर्व लिमिटेड

(पूर्व में इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था),

5वीं मंजिल, बिल्डिंग नंबर 27,

केजी मार्ग, कर्नाट प्लेस, नई दिल्ली - 110001. फोन:

0124 - 6048160 ईमेल:

lap@sammaancapital.com

- या -

नोडल अधिकारी

श्री अमित कुमार

उप महाप्रबंधक, नोडल अधिकारी,

शिकायत निवारण, सम्मान फिनसर्व

लिमिटेड

(पूर्व में इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था),

5वीं मंजिल, बिल्डिंग नंबर 27,

केजी मार्ग, कर्नाट प्लेस, नई दिल्ली - 110001. ईमेल:

amit.k44@sammaancapital.com फोन:

0124-6048088

इसके अतिरिक्त, नोडल अधिकारी कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और एनबीएफसी के खिलाफ दायर शिकायतों के संबंध में एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 को जानकारी प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार होगा।

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 का विवरण कंपनी की सभी शाखाओं/क्षेत्रीय कार्यालयों में अलग से उपलब्ध है।

10 अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ

एसएफएल प्रदान करता है:

- शिकायतें और सुझाव प्राप्त करने के लिए उचित व्यवस्था।
- नोडल अधिकारी/शाखा प्रमुख का नाम, पता और संपर्क नंबर।
- यदि शिकायत/विवाद का निवारण एक माह की अवधि के भीतर नहीं होता है, तो ग्राहक भारतीय रिजर्व बैंक के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी (संपूर्ण संपर्क विवरण के साथ) के समक्ष अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय आता है।
- एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की मुख्य विशेषताओं को (अंग्रेजी, हिंदी और स्थानीय भाषा में) अपने सभी कार्यालयों और शाखाओं में इस तरह से प्रमुखता से प्रदर्शित करें कि कार्यालय या शाखा में आने वाले व्यक्ति को जानकारी आसानी से मिल सके। योजना की प्रति वेबसाइट पर भी प्रमुखता से प्रदर्शित की जानी चाहिए।
- ग्राहकों के प्रति एसएफएल की प्रतिबद्धता संहिता/निष्पक्ष व्यवहार संहिता।
- शाखाओं में ग्राहकों की जानकारी के लिए उनसे संबंधित सभी नीतियों आदि से संबंधित व्यापक नोटिस बोर्ड/बुकलेट का प्रदर्शन। निम्नलिखित नोटिस को एसएफएल की सभी शाखाओं में प्रदर्शित किया जाना है।

शिकायतों के समाधान के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स

प्रथम स्तर	<p><u>यदि ग्राहक के पास कोई प्रश्न/चिंता हो,</u> <u>वे शायद -</u> को लिखना: lap@sammaancapital.com हमें कॉल करें: ग्राहक हेल्प लाइन नं. 1800-572-7777 (टोल फ्री) :</p> <p>हमसे मिलें कोई भी निकटतम शाखा हमें पोस्ट करें : प्रमुख ग्राहक सेवा, सम्मान फिनसर्व लिमिटेड (पूर्व में इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था), 5वीं मंजिल, बिल्डिंग नंबर 27, केजी मार्ग, कर्नाट प्लेस, नई दिल्ली - 110001.</p>
-------------------	--

	<p>यदि ग्राहक को 7 दिन में कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या वह प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है तो वे अगले स्तर पर मामला ले जाएंगे।</p>
<p>दूसरा स्तर</p>	<p><u>यदि ग्राहक की चिंता का स्तर 1 पर समाधान नहीं किया गया है या संतोषजनक प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं हुई है, तो ग्राहक नीचे दिए गए लिंक के माध्यम से एसएफएल शिकायत निवारण तक पहुंच सकता है हमें लिखें:</u></p> <p>https://www.sammaanfinserve.com/grievance.ph</p> <p>हमें कॉल करें: ग्राहक हेल्पलाइन नंबर 1800- 572-777 (टोल फ्री)</p> <p>हमसे मिलें : कोई भी निकटतम शाखा</p> <p>हमें पोस्ट करें : सम्मान फिनसर्व लिमिटेड (पूर्व में इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था), शिकायत निवारण, 5^{वां} फ्लोर, बिल्डिंग नं. 27, के.जी. मार्ग, कनॉट प्लेस, नई दिल्ली - 110001.</p> <p>यदि ग्राहक को 7 दिनों में कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या वह प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है तो वे अगले स्तर पर शिकायत दर्ज करा सकते हैं।</p>
<p>तीसरे स्तर</p>	<p><u>यदि ग्राहक की चिंता का स्तर 2 पर समाधान नहीं हुआ है या संतोषजनक प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं हुई है, तो ग्राहक नीचे दिए गए पते पर एसएफएल नोडल अधिकारी को लिख सकते हैं- हमें लिखना :श्री अमित कुमार</u></p> <p>उप महाप्रबंधक, नोडल अधिकारी, शिकायत निवारण, सम्मान फिनसर्व लिमिटेड (पूर्व में इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था), 5^{वां} फ्लोर, बिल्डिंग नं. 27, के.जी. मार्ग, कनॉट प्लेस, नई दिल्ली - 110001.</p> <p>फोन: 0124-6048088</p> <p>ईमेल -amit.k44@sammaancapital.com</p> <p>यदि ग्राहक को 7 दिनों में कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है या वह प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है तो वह अगले स्तर पर मामला उठा सकता है</p>

<p>चौथा स्तर</p>	<p><u>यदि शिकायत प्राप्त होने के 30 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का संतोषजनक ढंग से निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक सीधे आरबीआई को लिख सकता है या आरबीआई की वेबसाइट पर उपलब्ध सीएमएस (शिकायत प्रबंधन प्रणाली) सुविधा पर अपनी शिकायत अपलोड कर सकता है।</u></p> <p>लिंक पर: (https://cms.rbi.org.in).</p> <p>ग्राहक नीचे दिए गए पते पर भौतिक पत्र और डाक पत्र के माध्यम से भी लिख सकते हैं-</p> <p>केंद्रीयकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी), भारतीय रिजर्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017</p>
-------------------------	---

11 ग्राहकों के साथ बातचीत

एसएफएल का मानना है कि ग्राहकों की अपेक्षाओं/आवश्यकताओं/शिकायतों को उनके कर्मचारियों द्वारा ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत बातचीत के माध्यम से बेहतर तरीके से समझा जा सकता है। कई शिकायतें ग्राहकों में दी जाने वाली सेवाओं के बारे में जागरूकता की कमी के कारण उत्पन्न होती हैं और इस तरह की बातचीत ग्राहकों को बाद के चरण में प्रश्नों/शिकायतों की संख्या को कम करके सेवाओं का लाभ उठाने में मदद करती है।

12सेवा में सुधार के लिए परिचालन कर्मचारियों को संवेदनशील बनाना और शिकायतों का निपटारा करना

12.1 ज्ञान का अभाव

उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी और जागरूकता की कमी के कारण अक्सर शिकायतें होती हैं। नोडल अधिकारी को केंद्रीय प्रशिक्षण केंद्र को विभिन्न स्तरों पर कर्मचारियों की प्रशिक्षण आवश्यकताओं पर प्रतिक्रिया देनी होती है।

12.2 स्टाफ प्रशिक्षण

एसएफएल अलग-अलग क्षेत्रों के ग्राहकों से निपटता है, जिससे मतभेद और मतभेद के क्षेत्र पैदा हो सकते हैं। ग्राहकों के साथ सकारात्मक दृष्टिकोण और ग्राहक के अनुकूल व्यवहार से निपटने के लिए, फ्रंट लाइन स्टाफ का चयन सावधानी से किया जाना चाहिए। खुले दिमाग और चेहरे पर मुस्कान के साथ, कर्मचारियों को ग्राहक का विश्वास जीतने में सक्षम होना चाहिए। नाराज ग्राहकों को संभालने के लिए सॉफ्ट स्किल्स प्रदान करना आवश्यक है; यह प्रशिक्षण कार्यक्रमों का एक अभिन्न अंग होना चाहिए। यह सुनिश्चित करना नोडल अधिकारी की जिम्मेदारी होगी कि शिकायतों/शिकायतों को संभालने के लिए आंतरिक मशीनरी सभी स्तरों पर सुचारू रूप से और कुशलता से काम करे।

13 एनबीएफसी के लिए एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 का पता और संचालन क्षेत्र

क्र.सं.केंद्र	एनबीएफसी लोकपाल कार्यालय का पता	परिचालन का क्षेत्र
1	चेन्नई सी/ओ भारतीय रिजर्व बैंक फोर्ट ग्लेसीस, चेन्नई 600 001 एसटीडी कोड: 044 टेलीफोन नंबर: 25395964 फैक्स नं : 25395488 ईमेल : cms.nbfcochennai@rbi.org.in	तमिलनाडु, अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश, तेलंगाना, केरल, केंद्र शासित प्रदेश लक्षद्वीप और केंद्र शासित प्रदेश पुडुचेरी क्षेत्र
2	मुंबई सी/ओ भारतीय रिजर्व बैंक आरबीआई बायकुला ऑफिस बिल्डिंग, मुंबई सेंट्रल के सामने रेलवे स्टेशन बायकुला, मुंबई-400छत्तीसगढ़, यूनियन 008 एसटीडी कोड: 022 टेलीफोन नंबर : 2300 1280 फैक्स नं : 23022024 ईमेल : cms.nbfcomumbai@rbi.org.in	महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, दादरा और नगर हवेली, दमन और दीव के क्षेत्र
3	नई दिल्ली सी/ओ भारतीय रिजर्व बैंक संसद मार्ग नई दिल्ली -110001 एसटीडी कोड: 011 टेलीफोन नंबर: 23724856 फैक्स नंबर : 23725218-19 ईमेल : cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in	दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरियाणा, पंजाब, केंद्र शासित प्रदेश चंडीगढ़ हिमाचल प्रदेश, राजस्थान और जम्मू और कश्मीर राज्य
4	कोलकाता सी/ओ भारतीय रिजर्व बैंक 15, नेताजी पश्चिम रोड कोलकाता-700 001 एसटीडी कोड: 033 टेलीफोन नंबर : 22304982 फैक्स नंबर : 22305899 ईमेल : cms.nbfcoolkata@rbi.org.in	बंगाल, सिक्किम, ओडिशा, सुभाष असम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड, त्रिपुरा, बिहार और झारखंड

14 संक्षिप्तीकरण

लघुरूप	विवरण
एसएफएल	सम्मान फिनसर्व लिमिटेड (पूर्व में इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)
भारतीय रिजर्व बैंक	भारतीय रिजर्व बैंक