

SFL/GR/1.5



## सम्मान फिनसर्व लमिटेड

(पूरवी इंडियाब्रुलस कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड म्हणून ओळखले जाणारे)

## तक्रार निवारण धोरण

(बोर्डाने 14 नोव्हेंबर 2023 रोजी झालेल्या बैठकीत पुनरावलोकन केले आणि मंजूर केले)

सामग्री

1 परिचय आणि उद्दिष्टे .....	2	3
लक्ष्यित प्रेक्षक .....	3	3
पॉलिसीची लागूता आणि वैधता .....	4	3
उद्दिष्टे .....	5	3
कोड .....	6	4
तक्रारी/तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा .....		4
6.1 तक्रार नोंदणी .....		4
6.2 व्यक्तीमधील तक्रारी .....		५
6.3 कॉल सेंटर .....		५
7 तक्रारीचे निराकरण .....		५
7.1 वृत्तीच्या पैलूशी संबंधित तक्रारी .....		५
7.2 व्यवहार / ऑपरेशन्सशी संबंधित तक्रारी: .....		५
7.3 असमाधानकारक ठराव .....		५
8 वेळ फ्रेम .....	9	पुनरावलोकन
यंत्रणा .....		6
9.1 ग्राहकांच्या तक्रार / जोखीम व्यवस्थापन समितीद्वारे ग्राहक सेवा पुनरावलोकन .....		6
9.2 तक्रारी आणि तक्रारी हाताळण्यासाठी नोडल अधिकारी .....		6
10 अनिवार्य डिस्प्ले आवश्यकता.....	11	७
सह संवाद ग्राहक .....	12	९
सेवेतील सुधारणा आणि तक्रारी हाताळण्यासाठी ऑपरेटिंग कर्मचाऱ्यांना संवेदनशील करणे .....		९
12.1 ज्ञानाचा अभाव.....		९
12.2 कर्मचारी प्रशिक्षण .....		९
14 संक्षेप .....		10

## 1 परिचय आणि उद्दिष्टे

सध्याच्या स्पर्धात्मक किरकोळ करूज व्यवसायाच्या परिस्थितीत, ग्राहक सेवेतील उत्कृष्टता हा व्यवसायाच्या शाश्वत वाढीसाठी, बाजारपेठेतील हिस्सा वाढण्यासाठी आणि ब्रँड मूल्यात सुधारणा करण्यासाठी सर्वात महत्त्वाचा घटक आहे. ग्राहकांच्या तक्रारी हा कोणत्याही कॉर्पोरेट घटकाच्या व्यावसायिक जीवनाचा एक भाग असतो कारण प्रत्येक व्यवसायाला ग्राहकांच्या दृष्टीकोनातून गोष्टी चुकीच्या ठरणार्या परिस्थितींना सामोरे जावे लागते. एक सेवा संस्था म्हणून, चांगली ग्राहक सेवा प्रदान करणे आणि ग्राहकांच्या समाधानाची पातळी वाढवणे ही आमची प्रमुख चिंता आहे. नवीन ग्राहकांना आकर्षित करण्यासाठी तसेच विद्यमान ग्राहकांना कायम ठेवण्यासाठी त्वरित आणि कार्यक्षम सेवा प्रदान करणे आवश्यक आहे. कमीत कमी वेळेत दर्जेदार सेवा देऊनच मार्केट शेअर आणि ब्रँड व्हॅल्यू वाढवणे शक्य आहे.

हे सम्मान फिनसर्व्ह लिमिटेड (पूर्वी इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड म्हणून ओळखले जाणारे) (यापुढे "म्हणून संदर्भित)SFL") तक्रार निवारण धोरणाचे उद्दिष्ट ग्राहकांच्या तक्रारी आणि तक्रारीचे त्वरित निवारण करणे हे आहे. तक्रार निवारणाच्या पुनरावलोकन यंत्रणेने उत्पादन वैशिष्ट्ये आणि सेवा वितरणातील कमतरता ओळखण्यात देखील मदत केली पाहिजे. संबंधित व्यवस्थापनाला पीडित पक्षाच्या तक्रारीची जाणीव करून दिली जाते आणि या प्रकरणात विचारात घेतले जाते हे संवेदनशील करण्यासाठी प्रदान केलेली वाढ आहे.

## 2 लक्ष्य प्रेक्षक

मंडळाचे सदस्य आणि सर्व विभाग या दस्तऐवजासाठी प्राथमिक प्रेक्षक असतील. संबंधित विभाग प्रमुखांच्या पूर्वपरवानगीशिवाय दस्तऐवज नमूद केलेल्या व्यक्तीच्या पलीकडे प्रसारित केला जाणार नाही.

## 3 पॉलिसीची लागूता आणि वैधता

हे धोरण संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या तारखेपासून लागू होईल. मंडळ दरवर्षी किमान एकदा धोरणाचे पुनरावलोकन करेल, प्रमाणीकरण करेल, अद्यतनित करेल आणि मंजूर करेल. या धोरणाच्या विशिष्ट पैलूंमध्ये कोणत्याही सुधारणा संबंधित प्राधिकार्याने जारी करण्याच्या आदेशांद्वारे कळवल्या जाऊ शकतात आणि ते प्रभावी होण्याच्या तारखेपासून या धोरणाचा भाग बनतील.

## 4 कोडची उद्दिष्टे

तक्रार निवारणाबाबत आमचे धोरण खाली नमूद केलेल्या तत्त्वांचे पालन करते.

- ग्राहकांना नेहमीच योग्य वागणूक दिली जाईल.
- ग्राहकांनी मांडलेल्या तक्रारी सौजन्याने आणि अवाजवी विलंब न लावता हाताळल्या जातात.
- निवृत्तीवेतनधारक, शारीरिकदृष्ट्या अपंग आणि ज्येष्ठ नागरिकांच्या तक्रारी प्राधान्याने हाताळल्या जातात.

- ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी/तक्रारी संस्थेमध्ये वाढवण्याचे मार्ग आणि त्यांच्या तक्रारीच्या प्रतिसादाने ते पूर्णपणे समाधानी नसल्यास त्यांना पर्यायी उपाय करण्याच्या अधिकारांबद्दल पूर्णपणे माहिती दिली जाते.
- सर्व तक्रारी कार्यक्षमतेने आणि निष्पक्षपणे हाताळल्या जातात अन्यथा ते आमची प्रतिष्ठा आणि व्यवसाय खराब करू शकतात.
- आमचे कर्मचारी सद्भावनेने आणि ग्राहकांच्या हिताचा पूर्वग्रह न ठेवता काम करतील

## 5 कोडचा वापर

आमची तक्रार निवारण यंत्रणा अधिक अर्थपूर्ण आणि प्रभावी बनवण्यासाठी, त्या दिशेने एक संरचित प्रणाली तयार करण्यात आली आहे. ही प्रणाली हे सुनिश्चित करेल की मागितलेले निवारण न्याय्य आणि न्याय्य आहे आणि नियम आणि नियमांच्या दिलेल्या चौकटीत परवानगी आहे.

तथापि, तक्रार निवारण प्रक्रियेच्या संबंधात, आमच्या वेबसाइटवर एक तक्रार फॉर्म प्रदर्शित केला आहे, ग्राहक लॉग इन करू शकतात आणि तसे करू इच्छित असल्यास त्यांच्या तक्रारी ऑनलाइन नोंदवू शकतात.

हे पॉलिसी दस्तऐवज सर्व शाखांमध्ये आणि वेबसाइटवर देखील उपलब्ध केले जाईल -

[www.sammaanfinserve.com](http://www.sammaanfinserve.com) . तक्रार हाताळणी प्रक्रियेबाबत संबंधित कर्मचार्यांना जागरूक केले जाईल.

तक्रार म्हणजे एखाद्या संस्थेबद्दल, तिच्या उत्पादनांशी, किंवा सेवांशी संबंधित असमाधानाची अभिव्यक्ती किंवा तक्रार हाताळण्याची प्रक्रिया स्वतःच, जिथे प्रतिसाद किंवा निराकरण स्पष्टपणे किंवा अस्पष्टपणे अपेक्षित आहे.

ग्राहकांच्या तक्रारीचे कारण दोन मुख्य प्रकारांमध्ये विभागले जाऊ शकते: ➤ ग्राहकांशी व्यवहार करताना वर्तणुकीचे पैलू

➤ कामकाजाची/ऑपरेशन्सची अपुरीता किंवा अपेक्षित सेवांच्या मानकांमधील अंतर आणि वास्तविक सेवा.

ग्राहक प्रदान केलेल्या सेवांबद्दल समाधानी नसल्यास त्याची तक्रार नोंदवण्याचा अधिकार आहे. तक्रार करण्याचे चार मुख्य मार्ग आहेत - वैयक्तिकरित्या, दूरध्वनीद्वारे, पोस्टाद्वारे किंवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून (मेल आयडी) तक्रार नोंदवून. या सर्व माध्यमांद्वारे प्राप्त झालेल्या तक्रारी कार्यक्षमतेने आणि त्वरीत हाताळल्या गेल्या पाहिजेत. ग्राहकांच्या तक्रारीचे विहित मुदतीत म्हणजे तक्रार दाखल केल्यापासून ३० दिवसांच्या आत निराकरण झाले नाही किंवा उच्च अधिकार्याकडे तक्रार करूनही तो/ती आमही दिलेल्या समाधानावर समाधानी नसल्यास, तो/ती त्याच्यासह आरबीआयकडे जाऊ शकतो. तक्रार

## 6 ग्राहकांच्या तक्रारी/तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा

### 6.1 तक्रार नोंदणी

SFL द्वारे प्रदान केलेल्या सेवांबाबत ग्राहक समाधानी नसल्यास, फोनवर, लिखित स्वरूपात, वैयक्तिकरित्या किंवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांद्वारे (मेल आयडी) तक्रार नोंदवू शकतो. तक्रारी आणि सूचना प्राप्त करण्याची व्यवस्था येथे दिली आहे. ग्राहक त्याची/तिची तक्रार नोंदवण्यासाठी विशेष हेल्प लाइनद्वारे कॉल करू शकतात. जेव्हा जेव्हा तक्रार प्राप्त होते तेव्हा प्रेषकाला तीन कामकाजाच्या दिवसांत प्रतिसाद मिळेल

त्याची/तिची तक्रार मान्य करणे. पुढे जेव्हा जेव्हा हार्डकॉपीच्या स्वरूपात म्हणजे कोणत्याही पत्राद्वारे कोणतीही तक्रार प्राप्त होते, तेव्हा ती नोंदवहीमध्ये नोंदविली जाते. अशा सर्व प्रकरणांमध्ये, आमचा प्रतिनिधी ग्राहकाशी त्याच्या तक्रारीचे नेमके स्वरूप जाणून घेण्यासाठी त्याच्याशी लवकरात लवकर संपर्क साधतो.

नियामकांमार्फत प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारीच्या संदर्भात, आम्ही अशा सर्व तक्रारी तक्रार नोंदवहीत नोंदवतो. अशा तक्रारी प्राप्त झाल्यानंतर आणि रेकॉर्ड केल्यानंतर आमचे प्रतिनिधी ग्राहकांशी संपर्क साधतात आणि तातडीच्या आधारावर त्यांचे निराकरण करण्यासाठी तक्रारीतील तथ्य देखील शोधतात. तक्रारी/तक्रारी ज्यामध्ये फसवणुकीचे कोणतेही प्रकरण हायलाइट केले जाते, त्या FCU/HR कडे पुढील तपासासाठी आणि आचारसंहितेनुसार पुढील कारवाईसाठी पाठवल्या जातात.

## 6.2 वैयक्तिक तक्रारी

शाखांमध्ये तक्रार पुस्तिका उपलब्ध आहे. ग्राहक ते शाखेतून मिळवू शकतो आणि त्यात त्याच्या/तिच्या तक्रारी नोंदवू शकतो. आमच्या उत्पादनांमध्ये आणि सेवांमध्ये सुधारणा करण्यासाठी ग्राहक कोणत्याही अभिप्राय / सूचनांसाठी शाखेत ठेवलेली तक्रार/अभ्यागत पुस्तक वापरू शकतात.

## 6.3 कॉल सेंटर

1800-572-7777 या टोल फ्री क्रमांकावर SFL च्या कॉल सेंटरवरही तक्रारी नोंदवता येतील. जेव्हा जेव्हा तक्रार कॉल येतो तेव्हा प्रेषकाला त्याच्या तक्रारीची पोचपावती पुष्टी करणारे उत्तर परत मिळते.

## 6.4 मेल/ई-मेलद्वारे तक्रारी

ग्राहक पोस्टाने किंवा ई-मेलद्वारे देखील तक्रार करू शकतात. ई-मेलद्वारे प्राप्त झालेल्या तक्रारी ई-मेलद्वारे स्वीकारल्या जातात. जेव्हा जेव्हा तक्रार कॉल येतो तेव्हा प्रेषकाला त्याच्या तक्रारीची पोचपावती पुष्टी करणारे उत्तर परत मिळते. एसएफएलच्या ई-मेल आयडीवरही तक्रारी दाखल केल्या जाऊ शकतात: [lap@sammaancapital.com](mailto:lap@sammaancapital.com)

## 7 तक्रारीचे निराकरण

### 7.1 वृत्तीच्या पैलूशी संबंधित तक्रारी

अशा तक्रारी विनम्रपणे, सहानुभूतीपूर्वक आणि सर्वात त्वरीत हाताळल्या जातात. ग्राहकांसोबत असभ्य वर्तन / असभ्य वर्तन शून्य सहिष्णुतेच्या पातळीवर केले जाईल आणि तत्काळ कारवाई केली जाईल. SFL, कोणत्याही परिस्थितीत, आमच्या कर्मचारी सदस्यांकडून कोणत्याही प्रमाणात गैरवर्तन सहन करत नाही.

### 7.2 व्यवहार / ऑपरेशन्सशी संबंधित तक्रारी:

या श्रेणीतील तक्रारी/तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी प्रामुख्याने शाखा जबाबदार आहे. प्रवेश / व्यवहार दुरुस्त करणे किंवा ग्राहकांचे समाधान सुनिश्चित करण्यासाठी शाखा जबाबदार असेल. ग्राहकाच्या समाधानासाठी तक्रारीचे निराकरण झाले आहे हे पाहणे आणि तो/ती समाधानी नसल्यास, त्याला समस्या वाढवण्यासाठी पर्यायी मार्ग उपलब्ध करून देणे हे शाखेचे प्रमुख कर्तव्य आहे. शाखा स्तरावर त्याचे निराकरण होत नसल्यास, ते मार्गदर्शन/निराकरणासाठी मुख्य कार्यालयाकडे प्रकरण पाठवू शकतात.

### 7.3 असमाधानकारक ठराव

जर ग्राहक SFL द्वारे प्रदान केलेल्या सेवेबद्दल किंवा निवारणाबद्दल नाखूष असेल तर तो निवारणासाठी RBI ला देखील संपर्क साधू शकतो. संपर्क तपशील प्रत्येक शाखेत प्रदर्शित केला जातो.

## 8 वेळ फ्रेम

तक्रारींना योग्य दृष्टीकोनातून पाहिले पाहिजे कारण या अप्रत्यक्षपणे कंपनीच्या कामकाजातील कमकुवत स्थान प्रकट करतात. प्राप्त झालेल्या तक्रारींचे सर्व संभाव्य कोनातून विश्लेषण केले जाईल. एसएफएल पावतीच्या तीन दिवसांच्या आत लेखी/ईमेल पावती पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. तक्रार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून जास्तीत जास्त 30 कामकाजाच्या दिवसात सोडवली जावी. विविध स्वरूपाच्या तक्रारींसाठी वाढीव मॅट्रिक्ससह तक्रार निवारण प्रक्रियेसाठी वेळ मॅट्रिक्स परिशिष्टात दिलेला आहे. ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळणारे विभाग/अधिकारी यांनी त्यांचे काटेकोरपणे पालन करणे आवश्यक आहे. तक्रारीवरील नियतकालिक एमआयएस तयार केला जातो आणि कंपनीच्या वरिष्ठ अधिकार्यांमध्ये त्यांच्या ज्ञानासाठी आणि पुढील सूचना असल्यास, त्यांच्यामध्ये प्रसारित केला जातो.

## 9 पुनरावलोकन यंत्रणा

### 9.1 ग्राहकांच्या तक्रार / जोखीम व्यवस्थापन समितीद्वारे ग्राहक सेवा पुनरावलोकन

व्यवस्थापनाची एक विशिष्ट सेवा समिती आहे जी वेळोवेळी ग्राहकांच्या तक्रारी आणि ग्राहक सेवा सुधारण्यासाठी केलेल्या उपाययोजनांचा आढावा घेते. समिती निराकरण न झालेल्या तक्रारी/तक्रारींचा देखील विचार करेल आणि त्याचा सल्ला देऊ शकेल.

### ९.२ तक्रारी आणि तक्रारी हाताळण्यासाठी नोडल अधिकारी

NBFC साठी एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 साठी आरबीआयच्या नियामक आवश्यकतांनुसार, पीडित ग्राहक त्यांच्या तक्रारीबाबत थेट मुख्य ग्राहक सेवा/नोडल अधिकार्याला खालील पत्त्यावर लिहू शकतात:

#### ला

#### ग्राहक सेवा प्रमुख,

Sammaan Finserve Limited

(पूर्वी इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड म्हणून ओळखले जाणारे),

5वा मजला, इमारत क्रमांक 27,

केजी मार्ग, कॅनॉट प्लेस, नवी दिल्ली - 110001. फोन:

०१२४ - ६०४८१६० ईमेल:

[lap@sammaancapital.com](mailto:lap@sammaancapital.com)

- किंवा -

#### नोडल अधिकारी

श्री अमित कुमार

उपमहाव्यवस्थापक, नोडल अधिकारी,

तक्रार निवारण, सामना फिनसर्व्ह

लिमिटेड

(पूर्वी इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड म्हणून ओळखले जाणारे),

5वा मजला, इमारत क्रमांक 27,

केजी मार्ग, कॅनॉट प्लेस, नवी दिल्ली - 110001. ईमेल:

[amit.k44@sammaancapital.com](mailto:amit.k44@sammaancapital.com) फोन:

०१२४-६०४८०८८

याव्यतिरिक्त, नोडल अधिकारी कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी आणि NBFC विरुद्ध दाखल केलेल्या तक्रारीच्या संदर्भात एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 ला माहिती देण्यासाठी जबाबदार असेल.

एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 चे तपशील कंपनीच्या सर्व शाखा/प्रादेशिक कार्यालयांमध्ये स्वतंत्रपणे उपलब्ध आहेत.

## 10 अनिवार्य डिस्प्ले आवश्यकता

SFL प्रदान करते:

- तक्रारी आणि सूचना प्राप्त करण्यासाठी योग्य व्यवस्था.
- नोडल अधिकारी / शाखा प्रमुखांचे नाव, पत्ता आणि संपर्क क्रमांक.
- एक महिन्याच्या कालावधीत तक्रार/विवादाचे निराकरण न झाल्यास, ग्राहक RBI च्या DNBS च्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकार्याकडे (संपूर्ण संपर्क तपशीलांसह) अपील करू शकतो, ज्यांच्या अधिकारक्षेत्रात कंपनीचे नोंदणीकृत कार्यालय आहे. पडतो
- एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 ची ठळक वैशिष्ट्ये (इंग्रजी, हिंदी आणि स्थानिक भाषेत) त्यांच्या सर्व कार्यालयांमध्ये आणि शाखांमध्ये अशा प्रकारे ठळकपणे प्रदर्शित करा की कार्यालय किंवा शाखेला भेट देणाऱ्या व्यक्तीला माहिती सहज उपलब्ध होईल. योजनेची प्रत वेबसाइटवर ठळकपणे प्रदर्शित केली जावी.
- ग्राहकांसाठी SFL च्या वचनबद्धतेचा कोड/ वाजवी सराव कोड.
- शाखांमध्ये ग्राहकांच्या माहितीसाठी त्यांच्या/तिच्या माहितीसाठी सर्व पॉलिसी इत्यादी असलेले सर्वसमावेशक सूचना फलक/पुस्तिका प्रदर्शित करणे. खालील सूचना SFL च्या सर्व शाखांमध्ये प्रदर्शित करणे आवश्यक आहे.

**तक्रारीच्या निराकरणासाठी एस्केलेशन मॅट्रिक्स**

<p><b>प्रथम स्तर</b></p>	<p><u>ग्राहकाला काही प्रश्न/चिंता असल्यास,</u>  <u>ते कदाचित -</u>  <b>वर लिहा:</b> <a href="mailto:lap@sammaancapital.com">lap@sammaancapital.com</a>  <b>आम्हाला कॉल करा:</b> ग्राहक हेल्प लाईन कर.  1800-572-7777 (टोल फ्री):  आम्हाला भेट द्या कोणतीही जवळची शाखा  आम्हाला पोस्ट करा : हेड कस्टमर केअर,  Sammaan Finserve Limited  (पूर्वी इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट  लिमिटेड म्हणून ओळखले जाणारे), 5वा  मजला, इमारत क्रमांक 27,  केजी मार्ग, कॅनॉट प्लेस, नवी दिल्ली  - 110001.</p>
--------------------------	---

	<p>जर ग्राहकाला 7 दिवसात कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा प्रतिसादाने समाधानी नसेल तर ते पुढील स्तरावर जातील.</p>
<p>दुसरी पातळी</p>	<p><u>लेव्हल 1 वर ग्राहकाच्या चिंतेकडे लक्ष दिले गेले नाही किंवा समाधानकारक प्रतिसाद न मिळाल्यास, ग्राहक खालील लिंकद्वारे एसएफएल तक्रार निवारणापर्यंत पोहोचू शकतो. आमहाला लिहा:</u></p> <p><a href="https://www.sammaanfinserve.com/grievance.ph">https://www.sammaanfinserve.com/grievance.ph</a></p> <p><b>आमहाला कॉल करा:</b>ग्राहक हेल्प लाईन क्र. 1800- 572-777 (टोल फ्री)</p> <p>आमहाला भेट द्या : कोणतीही जवळची शाखा</p> <p>आमहाला पोस्ट करा : Sammaan Finserve Limited (पूर्वी इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड म्हणून ओळखले जाणारे), तक्रार निवारण, 5व्यामजला, इमारत क्रमांक 27, केजी मार्ग, कॅनॉट प्लेस, नवी दिल्ली - 110001.</p> <p><b>जर ग्राहकाला 7 दिवसात कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा प्रतिसादाने समाधानी नसेल तर ते पुढील स्तरावर जाऊ शकतात.</b></p>
<p>तिसरा स्तर</p>	<p><u>लेव्हल 2 वर ग्राहकाच्या चिंतेकडे लक्ष दिले गेले नाही किंवा समाधानकारक प्रतिसाद न मिळाल्यास, ग्राहक खालील पत्त्यावर SFL नोडल ऑफिसरला लिहू शकतो- आमहाला लिहा:</u>श्री अमित कुमार</p> <p>उपमहाव्यवस्थापक, नोडल अधिकारी, तक्रार निवारण, सामना फिनसर्व्ह लिमिटेड (पूर्वी इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड म्हणून ओळखले जात होते), 5व्यामजला, इमारत क्रमांक 27, केजी मार्ग, कॅनॉट प्लेस, नवी दिल्ली - 110001.</p> <p>फोन: ०१२४-६०४८०८८</p> <p>ईमेल -<a href="mailto:amit.k44@sammaancapital.com">amit.k44@sammaancapital.com</a></p> <p><b>जर ग्राहकाला 7 दिवसात कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा प्रतिसादाने समाधानी नसेल तर पुढील स्तरावर जाऊ शकतो</b></p>



<p><b>चौथा स्तर</b></p>	<p><u>तक्रार मिळाल्यानंतर 30 कामकाजाच्या दिवसांत तक्रारीचे समाधानकारक निवारण न झाल्यास, ग्राहक थेट RBI ला लिहू शकतो किंवा RBI च्या वेब साईटवर उपलब्ध असलेल्या CMS (कंप्लेट मॅनेजमेंट सिस्टम) सुविधेवर त्याची तक्रार अपलोड करू शकतो.</u></p> <p><u>द्वयावर: (<a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a>).</u></p> <p>ग्राहक खाली नमूद केलेल्या पत्त्यावर प्रत्यक्ष पत्र आणि पोस्ट पत्राद्वारे देखील लिहू शकतात-प्रति,</p> <p>केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र (CRPC), रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सेंट्रल व्हिस्टा, सेक्टर 17, चंदीगड - 160017</p>
-------------------------	---

## 11 ग्राहकांशी संवाद

SFL हे ओळखते की ग्राहकांच्या अपेक्षा/आवश्यकता/तक्रारीचे त्यांच्या कर्मचार्यांद्वारे ग्राहकांशी वैयक्तिक संवाद साधून अधिक चांगल्या प्रकारे कौतुक केले जाऊ शकते. ऑफर केलेल्या सेवांबद्दल ग्राहकांमध्ये जागरूकता नसल्यामुळे अनेक तक्रारी उद्भवतात आणि अशा परस्परसंवादांमुळे ग्राहकांना सेवांचा लाभ घेण्यास मदत होते आणि नंतरच्या टप्प्यावर शंका/तक्रारीची संख्या कमी होते.

12सेवेतील सुधारणा आणि तक्रारी हाताळण्यासाठी ऑपरेटिंग कर्मचार्यांना संवेदनशील करणे

### 12.1 ज्ञानाचा अभाव

उत्पादने आणि सेवांबद्दल माहिती आणि जागरूकता नसल्यामुळे अनेकदा तक्रारी येतात. नोडल ऑफिसरने केंद्रीय प्रशिक्षण केंद्राला विविध स्तरावरील कर्मचार्यांच्या प्रशिक्षणाच्या गरजांबद्दल अभिप्राय देणे आवश्यक आहे.

### 12.2 कर्मचारी प्रशिक्षण

एसएफएल वेगवेगळ्या विभागातील ग्राहकांशी व्यवहार करते, ज्यामुळे मतभिन्नता आणि घर्षणाचे क्षेत्र वाढू शकतात. ग्राहकांशी सकारात्मक दृष्टीकोन आणि ग्राहकांना अनुकूल वागणूक देण्यासाठी, फ्रंट लाइन स्टाफची निवड काळजीपूर्वक केली पाहिजे. मोकळ्या मनाने आणि चेहर्यावर स्मितहास्य, कर्मचारी ग्राहकांचा विश्वास जिंकण्यास सक्षम असावेत. संतप्त ग्राहकांना हाताळण्यासाठी सॉफ्ट स्किल्स देणे आवश्यक आहे; हा प्रशिक्षण कार्यक्रमांचा अविभाज्य भाग असावा. तक्रारी/तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा सर्व स्तरांवर सुरळीत आणि कार्यक्षमतेने काम करते याची खात्री करणे ही नोडल ऑफिसरची जबाबदारी असेल..

## 13 NBFC साठी एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 च्या ऑपरेशनचा पत्ता आणि क्षेत्र

S.no.	केंद्र	NBFC लोकपाल कार्यालयाचा पत्ता	ऑपरेशन्सचे क्षेत्र
१	चेन्नई	C/o भारतीय रिझर्व्ह बँक फोर्ट ग्लॉसिस, चेन्नई 600 001 STD कोड: 044 दूरध्वनी क्रमांक: 25395964 फॅक्स क्रमांक : २५३९५४८८ ईमेल: <a href="mailto:cms.nbfcochennai@rbi.org.in">cms.nbfcochennai@rbi.org.in</a>	तामिळनाडू, अंदमान आणि निकोबार बेटे, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश, तेलंगणा, केरळ, लक्षद्वीप आणि केंद्रशासित प्रदेश पुदुचेरीचा प्रदेश
2	मुंबई	C/o भारतीय रिझर्व्ह बँक RBI भायखळा ऑफिस बिल्डिंग समोर. मुंबई सेंट्रल रेल्वे स्टेशन भायखळा, मुंबई-400 छत्तीसगड, युनियन 008 एसटीडी कोड: 022 दूरध्वनी क्रमांक : २३०० १२८० फॅक्स क्रमांक : 23022024 ईमेल: <a href="mailto:cms.nbfcomumbai@rbi.org.in">cms.nbfcomumbai@rbi.org.in</a>	महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, दादरा आणि नगर हवेली, दमण आणि दीवचा प्रदेश
3	नवी दिल्ली	C/o भारतीय रिझर्व्ह बँक संसद मार्ग नवी दिल्ली -110001 STD कोड: 011 दूरध्वनी क्रमांक: २३७२४८५६ फॅक्स क्रमांक : २३७२५२१८-१९ ईमेल: <a href="mailto:cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in">cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in</a>	दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरियाणा, पंजाब, चंदीगड हिमाचल केंद्रशासित प्रदेश प्रदेश, आणि राजस्थान आणि जम्मू आणि काश्मीर राज्य
4	कोलकाता	C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया 15, नेताजी पश्चिम बंगाल, सिक्कीम, ओडिशा, सुभाष रोड कोलकाता-700 001 STD कोड: 033 दूरध्वनी क्रमांक : २२३०४९८२ फॅक्स क्रमांक : २२३०५८९९ ईमेल: <a href="mailto:cms.nbfcoolkata@rbi.org.in">cms.nbfcoolkata@rbi.org.in</a>	आसाम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपूर, मेघालय, मिझोराम, नागालँड, त्रिपुरा, बिहार आणि झारखंड

#### 14 संक्षेप

संक्षेप	तपशील
SFL	सामना फिनसर्व्ह लिमिटेड (पूर्वी इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड म्हणून ओळखले जाणारे)
RBI	रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया