

ICCL/GR/1.3



इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट

शिकायत निवारण नीति

**दस्तावेज समीक्षा एवं स्वीकृति****संशोधन का इतिहास**

संस्करण	लेखक	तारीख
1.0	शिवानी महाजन	20-01-2016
1.1	प्रिय गोयल	21-03-2017
1.2	प्रिय गोयल	28-05-2018
1.3	अवतार सिंह	24-09-2019

**इस दस्तावेज की समीक्षा इनके द्वारा की गयी है**

	समीक्षक	समीक्षा की तारीख
1	रोबिन मारवाह	22-01-2016
2	रोबिन मारवाह	24-03-2017
3	रोबिन मारवाह	31-05-2018
4	रोबिन मारवाह	25-10-2019
5		

**इस दस्तावेज को इनके द्वारा स्वीकृति दी गयी है**

	नाम	समीक्षा की तारीख
1	शुभंकर घोष	25-01-2016
2	शुभंकर घोष	27-03-2017
3	शुभंकर घोष	01-06-2018
4	शुभंकर घोष	30-09-2019
5		

## विषय सूची

1	प्रस्तावना एवं उद्देश्य .....	4
2	लक्षित श्रोता .....	4
3	नीति की उपयुक्तता एवं वैधता .....	4
4	कोड का उद्देश्य .....	4
5	कोड का उपयोग .....	4
6	ग्राहक की शिकायतों/पीड़ाओं को संभालने वाला आंतरिक तंत्र .....	5
6.1	शिकायत का पंजीकरण.....	5
6.2	व्यक्तिगत रूप में की गयी शिकायत .....	5
6.3	कॉल सेंटर .....	5
6.4	मेल / ईमेल के माध्यम से की गयी शिकायत .....	6
7	शिकायतों का निवारण .....	6
7.1	व्यवहार सम्बन्धी शिकायतें .....	6
7.2	लेनदेन / परिचालन से सम्बंधित शिकायतें .....	6
7.3	असंतोषजनक समाधान .....	6
8	समय सीमा .....	6
9	समीक्षा तंत्र .....	6
9.1	ग्राहक शिकायत / जोखिम प्रबंधन कमेटी द्वारा ग्राहक सेवा समीक्षा .....	6
9.2	ग्राहक की शिकायतों एवं पीड़ाओं को संभालने के लिए नोडल ऑफिसर .....	6
10	अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकतायें .....	7
11	ग्राहक के साथ संवाद .....	9
12	परिचालन में कार्यरत कर्मचारियों को सेवा एवं हैंडलिंग से सम्बंधित शिकायतों में संशोधन के लिए सचेत करना .....	9
12.1	जानकारी का आभाव .....	9
12.2	कर्मचारी प्रशिक्षण .....	9
13	संक्षिप्त रूप .....	9

**1 प्रस्तावना एवं उद्देश्य**

रिटेल उधार व्यापार के इस प्रतिस्पर्धात्मक परिदृश्य में व्यापार में लगातार वृद्धि, बाजार में हिस्सेदारी एवं ब्रांड के वैल्यू के लिए ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता सर्वाधिक महत्वपूर्ण है। ग्राहक की शिकायत किसी भी कॉर्पोरेट इकाई के व्यापार जीवनकाल का एक भाग है जैसे यदि ग्राहक के परिप्रेक्ष्य में कोई भी विषय गलत हो तो प्रत्येक व्यापार को इस प्रकार की परिस्थिति से निपटना पड़ता है। यह हाऊसिंग फाइनेंस कम्पनियों के लिए और भी अधिक आवश्यक ही जाता है क्योंकि यह एक सेवा प्रतिष्ठान है। सेवा प्रतिष्ठान होने के कारण, उत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करना एवं ग्राहक संतुष्टि का स्तर वृद्धि करना हमारे लिए प्रमुख चिंता का विषय है। पुराने ग्राहक को बरकरार रखने के साथ ही साथ नए ग्राहक को आकर्षित करने के लिए त्वरित एवं कुशल सेवा प्रदान करना अति आवश्यक है। केवलमात्र न्यूनतम संभावित समय सीमा के अन्दर उत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करके ही बाजार में हिस्सेदारी वृद्धि करना एवं ब्रांड वैल्यू तैयार करना संभव है।

ग्राहकों के शिकायतों व कष्टों का त्वरित आई सी सी एल शिकायत निवारण नीति का लक्ष्य है। शिकायत समीक्षा तंत्र उत्पाद की विशेषताओं एवं सेवा वितरण प्रणाली में कमी की पहचान करने में सहायक होना चाहिए। सम्बंधित प्रबंधन को असंतुष्ट पक्ष की शिकायतों से अवगत कराने एवं उस मामले में उचित विचार करने के लिए संवेदनशील बनाने के लिए संवर्धन उपलब्ध कराया जाता है।

**2 लक्षित श्रोता**

इस दस्तावेज के लिए बोर्ड एवं सभी विभागों के सदस्य प्राथमिक रूप से लक्ष्य होंगे। सम्बंधित विभाग के प्रमुख के बिना पूर्व अनुमति के उल्लिखित व्यक्तियों के अतिरिक्त प्रसारित नहीं किया जायेगा।

**3 नीति की उद्युक्तता एवं वैधता**

यह नीति निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित तिथि पर लागू होगी। बोर्ड वर्ष में कम से कम एक बार पालिसी की समीक्षा, सत्यापन, अपडेट एवं अनुमोदन करेगा। सम्बंधित प्राधिकारी के आदेश के माध्यम से ही इस नीति का विशेष पहलु से संशोधन हो सकता है एवं उस तरीख से जब वह प्रभावी हो जायेगा इस नीति का एक अंश बन सकता है।

**4 कोड का उद्देश्य**

हमारी नीति शिकायतों के निवारण के सन्दर्भ में निम्नलिखित सिद्धांतों का अनुपालन करती है

- ◆ ग्राहक के साथ सर्वदा उचित व्यवहार किया जायेगा।
- ◆ ग्राहकों द्वारा दर्ज की गयी शिकायतों को शिष्टाचार एवं बिना किसी विलम्ब के निपटाया जाता है।
- ◆ पेंशनभोगी, शारीरिक दिव्यांग एवं वरिष्ठ नागरिकों के शिकायतों को प्राथमिकता के साथ निपटाया जाता है।
- ◆ प्रतिष्ठान के अन्दर अपनी शिकायतों / परिवादों को आगे बढ़ाने के माध्यमों की जानकारी देने के लिए एवं वैकल्पिक समाधान के उनके अधिकार से ग्राहकों को अवगत कराया जाता है, यदि वे अपने शिकायतों पर की गयी प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है।
- ◆ सभी शिकायतों को कुशलतापूर्वक एवं निष्पक्ष रूप से नियंत्रित किया जाता है अन्यथा वे हमारी प्रतिष्ठा एवं व्यवसाय दोनों को नुकसान पहुंचा सकते हैं।
- ◆ हमारे कर्मचारी पूर्ण सद्भाव एवं बिना किसी पूर्वाग्रह से ग्रसित होकर ग्राहकों के हितों के लिए कार्य करेंगे।

**5 कोड का उपयोग**

हमारे शिकायत निवारण तंत्र को सार्थक एवं प्रभावी बनाने की दृष्टी से, इस कार्य के लिए एक स्ट्रक्चर्ड सिस्टम बनाया गया है। यह प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि शिकायतों के निवारण की खोज न्याय संगत एवं निष्पक्ष हो तथा नियमों और विनियमों के उपलब्ध ढांचे के अंतर्गत स्वीकार्य हो।

हालाँकि शिकायत निवारण प्रक्रिया के सम्बन्ध में, यदि ग्राहक चाहता है तो हमारी वेबसाइट पर लॉगऑन करके प्रदर्शित निर्दिष्ट मेल आई डी पर कोई भी ग्राहक कोई भी शिकायत दर्ज करा सकता है-

lap@indiabulls.com

शिकायत प्रतिष्ठान, इससे सम्बंधित उत्पाद एवं सेवा अथवा शिकायत हैंडलिंग प्रक्रिया के प्रति अपने असंतोष की अभिव्यक्ति है, जहाँ प्रतिक्रिया या समाधान स्पष्ट रूप से या अस्पष्ट रूप से अपेक्षित है.

ग्राहकों के शिकायतों के कारणों को मुख्यतः दो भागों में बांटा जा सकता है:

- ◆ ग्राहकों के साथ किये जाने वाले व्यवहार सम्बन्धी पहलु
- ◆ अपर्याप्त कार्य / परिचालन या अपेक्षित सेवा का स्तर तथा वास्तविक सेवा के स्तर में अंतर.

यदि ग्राहक प्रदान की गयी सेवाओं से संतुष्ट नहीं है तो उसे शिकायत दर्ज करने का अधिकार है. शिकायत दर्ज कराने के चार मुख्य तरीके हैं - व्यक्तिगत रूप से, टेलिफोन के माध्यम से, डाक द्वारा या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम (मेल आई डी) से शिकायत पंजीकृत करके. इन माध्यमों से प्राप्त शिकायतों को कुशलतापूर्वक एवं त्वरित गति से संभालना चाहिए. यदि ग्राहक के शिकायत का समाधान प्रस्तावित समय सीमा के अन्दर नहीं होता है अर्थात शिकायत दर्ज होने के 30 दिनों के भीतर या हमारे द्वारा प्रदान किये गए समाधान से संतुष्ट नहीं है भले ही विषय को उच्च अधिकारी के समक्ष उठाया गया हो, तो वह आरबीआई के पास शिकायत कर सकते हैं.

## 6 ग्राहक के शिकायतों / पीडाओं को संभालने वाला आन्तरिक तंत्र

### 6.1 शिकायत का पंजीकरण

एक ग्राहक अपनी शिकायत फ़ोन पर, लिखित रूप में, व्यक्तिगत रूप से या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम (मेल आई डी) से दर्ज करा सकता है, यदि वह आई सी सी एल के द्वारा प्रदान की गयी सेवाओं से संतुष्ट नहीं है. शिकायत एवं सुझाव प्राप्त करने की व्यवस्था यहाँ दी गयी है. ग्राहक विशेष हेल्पलाइन नं पर कॉल करके अपनी शिकायत दर्ज करा सकता / सकती है. जब भी कोई शिकायत प्राप्त होती है तो प्रेषक को तीन कार्य दिवस के भीतर शिकायत की पावती के साथ प्रतिक्रिया मिलती है. आगे जब भी कोई शिकायत की कागजी प्रति लिखित रूप में प्राप्त होती है अर्थात किसी पत्र इत्यादि के माध्यम से रजिस्टर में रिकार्ड के रूप में संरक्षित किये जाते हैं. ऐसे सही मामलों में हमारे प्रतिनिधि शिकायतों के प्रकृति के बारे में जानकारी प्राप्त करने के लिए ग्राहकों से जल्द से जल्द संपर्क करते हैं.

नियामक से प्राप्त सभी शिकायतों को शिकायत पुस्तिका में रिकार्ड हेतु संरक्षित किये जाते हैं. शिकायत की प्राप्ति एवं संरक्षण के बाद हमारे प्रतिनिधि शिकायतों के बारे में जानकारी प्राप्त करके तत्परता के साथ निवारण करने के लिए ग्राहक से संपर्क करते हैं.

धोखाधड़ी के मामलों प्रकाश में आने के बाद उनसे जुड़ी शिकायतों / परिवादों को आगे की जाँच के लिए एफसीइउ / एचआर को भेज दिया जाता है एवं आचार संहिता के अनुरूप उचित कदम उठाये जाते हैं.

### 6.2 व्यक्तिगत रूप से की गयी शिकायत

शिकायत पुस्तिका शाखाओं में उपलब्ध है. ग्राहक शाखा से इसे मांग सकता है एवं अपनी शिकायत दर्ज करा सकता / सकती है. हमारे उत्पाद एवं सेवा में सुधार करने के लिए, कोई भी अपनी प्रतिक्रिया / सुझाव देने के लिए शाखाओं में रखे शिकायत / विसिटर्स पुस्तिका का उपयोग कर सकता है.

### 6.3 कॉल सेंटर

आईसीसीएल के कॉल सेंटर के टोल फ्री नं 1800-200-7777 पर कॉल करके कोई भी अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है.

जैसे ही शिकायत कॉल प्राप्त होती है, शिकायतकर्ता को शिकायत दर्ज होने की पुष्टि के साथ उत्तर मिलता है.

#### 6.4 मेल / ईमेल के माध्यम से शिकायत

ग्राहक अपनी शिकायत डाक के द्वारा या ईमेल के द्वारा दर्ज करा सकता है. ईमेल द्वारा प्राप्त शिकायतों की ईमेल द्वारा पुष्टि की जाती है. जब भी शिकायत कॉल प्राप्त होती है, कॉल करने वाले को शिकायत प्राप्त होने की पुष्टि के साथ जवाब मिलता है. शिकायत आईसीसीएल के ईमेलआईडी:lap@indiabulls.com पर भी दर्ज की जा सकती है.

### 7 शिकायतों का समाधान

#### 7.1 व्यवहार सम्बन्धी शिकायतें

ऐसी शिकायतों को शिष्टाचार, सहानुभूति एवं सबसे अधिक त्वरित गति के साथ संभाला जायेगा. ग्राहक के साथ दुर्व्यवहार / अशिष्ट आचरण एकदम बर्दास्त नहीं की जाती है एवं तुरंत कार्यवाही की जाती है. आई सी सी एल, किसी भी परिस्थिति में, हमारे कर्मचारियों द्वारा किये गए दुर्व्यवहार को बर्दास्त नहीं करता है.

#### 7.2 लेनदेन / परिचालन से सम्बंधित शिकायतें:

इस श्रेणी में शिकायतों / परिवादों के निपटारे के लिए प्राथमिक रूप से शाखा उत्तरदायी है. शाखा ग्राहक के प्रविष्टि / लेनदेन से सम्बंधित समस्याओं के निराकरण या ग्राहक की संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार है. यह शाखा का प्रमुख कर्तव्य है कि वह देखें शिकायत का निवारण ग्राहक की संतुष्टि तक है एवं यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है, तो उन्हें अपनी शिकायत को उच्च स्तर तक ले जाने के लिए वैकल्पिक माध्यम उपलब्ध कराना चाहिए. किसी कारणवश, यदि शिकायत का निपटारा शाखा के स्तर पर नहीं होता है, दिशा निर्देश/समाधान के लिए इसे मुख्य कार्यालय को भेज देना चाहिए.

#### 7.3 असंतोषजनक समाधान

यदि किसी कारणवश ग्राहक आई सी सी एल द्वारा प्रदान किये गए सेवा / समाधान से खुश नहीं है, वह आरबीआई से समाधान के लिए संपर्क कर सकते हैं. संपर्क करने के लिए आवश्यक विवरण शाखा में प्रदर्शित किये जाते हैं.

### 8 समय सीमा

शिकायत को सही परिप्रेक्ष्य में देखना चाहिए क्योंकि इससे अप्रत्यक्ष रूप से कम्पनी की कार्यशैली में मौजूद कमजोरी उजागर होती है. शिकायतों का सभी संभावित परिप्रेक्ष्य में विश्लेषण किया जायेगा. आईसीसीएल का प्रयास होगा कि प्राप्ति के तीन कार्यदिवस के भीतर लिखित / ईमेल द्वारा शिकायत की पावती भेज दें. शिकायत का निवारण शिकायत प्राप्ति से सर्वाधिक 30 कार्यदिवस के भीतर होना चाहिए. परिशिष्ट में शिकायतों की विभिन्न प्रकृति के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स के साथ शिकायत निवारण प्रक्रिया से निपटने के लिए जरूरी टाइम मैट्रिक्स दिया गया है. ग्राहकों के शिकायतों के निवारण के लिए विभागों / अधिकारियों को सख्ती से इनका पालन करना चाहिए. समय समय पर शिकायतों के लिए एम आई एस तैयार किया जाता है एवं इन्हें कम्पनियों के अधिकारियों के बीच जानकारी एवं भविष्य के दिशा निर्देश के लिए प्रसारित किया जाता है, यदि कोई हो.

### 9 समीक्षा तंत्र

#### 9.1 ग्राहक की शिकायत / जोखिम प्रबंधन कमेटी द्वारा ग्राहक सेवा समीक्षा

सेवा कमेटी प्रबंधन का एक विशिष्ट भाग है जो समय समय पर ग्राहकों की शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों एवं ग्राहक सेवा को उन्नत करने के लिए उठाये गए कदमों की समीक्षा करती है. कमेटी अनसुलझे शिकायतों/ परिवादों पर विचार करेगी एवं इन पर अपनी सलाह दे सकती है.

#### 9.2 शिकायतों एवं परिवादों को संभालने के लिए नोडल ऑफिसर

एनबीएफसी के लोकपाल योजना के लिए आरबीआई की विनियामक आवश्यकताओं के अनुसार, पीडित ग्राहक मुख्य ग्राहक सेवा / नोडल ऑफिसर को निम्नलिखित पते पर सीधे अपनी शिकायत कर सकते हैं:

**सेवा में मुख्य ग्राहक सेवा**

इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड.....,  
 मुख्य ग्राहक सेवा,  
 422 बी, उद्योग विहार फेज 4, सेक्टर - 18, गुरु ग्राम, हरियाणा - 122015.  
 फ़ोन: 0124 - 6048160  
 ईमेल: lap@indiabulls.com

- या -

**नोडल ऑफिसर**

श्री. रोबिन मारवाह  
 महाप्रबंधक, नोडल ऑफिसर, शिकायत निवारण, इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड,  
 422 बी, उद्योग विहार फेज 4, सेक्टर- 18 गुरुग्राम, हरियाणा - 122015.  
 ईमेल: robin.marwaha@indiabulls.com  
 फ़ोन: 0124-6048088

इसके अतिरिक्त, नोडल ऑफिसर कम्पनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए जिम्मेदार है एवं लोकपाल के समक्ष एनबीएफसी के खिलाफ दर्ज शिकायतों से सम्बंधित तथ्यों की जानकारी को प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार होगा। लोकपाल योजना के विवरण अलग से कम्पनी के सभी शाखाओं / क्षेत्रीय कार्यालयों पर उपलब्ध है।

**10 अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकतायें**

आईसीसीएल प्रदान करता है:

- ◆ शिकायत एवं सुझाव प्राप्त करने के लिए उपयुक्त व्यवस्था.
- ◆ नोडल ऑफिसर / शाखा प्रमुख का नाम, पता एवं फ़ोन नंबर.
- ◆ यदि शिकायत / विवाद का निवारण एक महीने के भीतर नहीं होता है, ग्राहक आरबीआई के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय (सम्पूर्ण संपर्क विवरण के साथ) के प्रभारी अधिकारी के पास अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र के अधीन रजिस्टर्ड ऑफिस आता है.
- ◆ लोकपाल योजना की मुख्य विशेषताएं (अंग्रेजी, हिंदी एवं अन्य भारतीय भाषाओं में) उनके सभी कार्यालयों एवं शाखाओं में ऐसे प्रदर्शित किये जाते हैं कि जैसे ही कोई व्यक्ति कार्यालय या शाखा में प्रवेश करता है यह जानकारी आसानी से उनके लिए उपलब्ध हो. लोकपाल योजना की एक प्रति वेबसाइट पर भी प्रमुखता के साथ प्रदर्शित होनी चाहिए.
- ◆ आईसीसीएल के ग्राहकों के प्रति वचनबद्धता का कोड / निष्पक्षता का कोड
- ◆ शाखाओं में विस्तृत नोटिस बोर्ड / पुस्तिका का प्रदर्शन जिसमें ग्राहकों के जानकारी हेतु सभी नीति इत्यादि का उल्लेख किया गया है. सभी आईसीसीएल शाखाओं में निम्नलिखित सूचना प्रदर्शित की जानी है.

**शिकायतों के निवारण के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स**

<p><b>प्रथम स्तर</b></p>	<p>यदि किसी कारणवश किसी ग्राहक के पास कोई जिज्ञासा/चिंता है, वे हमें लिख सकते हैं-  <b>हमें लिखें:</b> <a href="mailto:lap@indiabulls.com">lap@indiabulls.com</a>  <b>कॉल करें:</b> ग्राहक हेल्पलाइन नं: 1800-200-7777 (टोल फ्री )  <b>विजिट करें:</b> किसी भी नजदीकी शाखा में.  <b>पत्र लिखें :</b> मुख्य ग्राहक सेवा,  इंडिया बुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड,  422 बी, उद्योग विहार फेज 4, सेक्टर -18 गुरुग्राम, हरियाणा - 122 015.  <b>यदि ग्राहक को 7 दिनों के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या संतुष्ट नहीं होता है तो वे अपनी शिकायत अगले उच्च स्तर तक पहुंचा सकते हैं.</b></p>
<p><b>द्वितीय स्तर</b></p>	<p>यदि किसी कारणवश ग्राहक की चिंतों को स्तर 1 पर संबोधित नहीं किया गया है या संतोषजनक प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं हुआ है, तो ग्राहक निम्नांकित लिंक द्वारा आईसीसीएल शिकायत निवारण तक अपनी शिकायत पहुंचा सकता है.  <b>हमें लिखें:</b> <a href="https://www.indiabullsccommercialcredit.com/grievance.php">https://www.indiabullsccommercialcredit.com/grievance.php</a>  <b>कॉल करें:</b> शिकायत हेल्पलाइन नं: 0124-6048160  <b>विजिट करें:</b> किसी भी नजदीकी शाखा में.  <b>पत्र लिखें:</b> इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड, शिकायत निवारण,  422 बी, उद्योग विहार, फेज 4, सेक्टर - 18 गुरुग्राम, हरियाणा - 122 015  <b>यदि ग्राहक को 7 दिनों के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या संतुष्ट नहीं होता है तो वे अपनी शिकायत अगले उच्च स्तर तक पहुंचा सकते हैं.</b></p>
<p><b>तृतीय स्तर</b></p>	<p>यदि किसी कारणवश ग्राहक की चिंताओं को स्तर 2 पर संबोधित नहीं किया गया है या संतोषजनक प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं हुआ है, तो ग्राहक निम्नांकित पते पर आईसीसीएल नोडल ऑफिसर तक अपनी शिकायत पहुंचा सकता है -  <b>हमें लिखें:</b> श्री रोबिन मारवाह  महाप्रबंधक, नोडल ऑफिसर, शिकायत निवारण, इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड,  422 बी, उद्योग विहार फेज 4, सेक्टर - 18 गुरुग्राम, हरियाणा - 122015.  फोन: 0124- 60 48088  ईमेल: <a href="mailto:robin.marwaha@indiabulls.com">robin.marwaha@indiabulls.com</a>  <b>यदि ग्राहक को 7 दिनों के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है तो वे अपनी शिकायत लेकर अगले स्तर तक पहुँच सकते हैं.</b></p>
<p><b>चतुर्थ स्तर</b></p>	<p>यदि शिकायत का निवारण 30 कार्य दिवस के भीतर संतोषजनक ढंग से नहीं होता है, ग्राहक सीधे आरबीआई को पत्र लिख सकता है या अपनी शिकायत को सीएमएस (शिकायत प्रबंधन सिस्टम) सुविधा के तहत अपलोड कर सकता है जो आरबीआई के वेबसाइट के निम्नांकित लिंक पर उपलब्ध है.  <a href="https://cms.rbi.org.in/cms/Documents/en-US/Address%20and%20Area%20of%20Operation%20of%20NBFC%20Ombudsman.pdf">https://cms.rbi.org.in/cms/Documents/en-US/Address%20and%20Area%20of%20Operation%20of%20NBFC%20Ombudsman.pdf</a></p>



**11 ग्राहक के साथ संवाद**

आईसीसीएल का मानना है कि अपने कर्मचारियों के माध्यम से ग्राहक से व्यक्तिगत रूप में मिलकर आकांक्षाओं/ आवश्यकताओं / शिकायतों को बेहतर ढंग से मूल्यांकन किया जा सकता है. कई शिकायतें केवल सेवाओं के बारे में ग्राहक की जानकारी के आभाव के कारण उत्पन्न होती है और इस तरह के संवाद से ग्राहकों को बाद में जिज्ञासाओं / शिकायतों को कम करके सेवाओं का लाभ उठाने में मदद मिलती है.

**12 परिचालन में कार्यरत कर्मचारियों को सेवा एवं हैंडलिंग से सम्बंधित शिकायतों में संशोधन करने के लिए सचेत करना**

**12.1 जानकारी का आभाव**

उत्पाद एवं सेवाओं के बारे में जानकारी के आभाव में अक्सर शिकायतों का जन्म होता है. केन्द्रित प्रशिक्षण केंद्र में विभिन्न स्तरों पर कर्मचारियों के प्रशिक्षण आवश्यकताओं के बारे में प्रतिक्रिया देने के लिए नोडल ऑफिसर की आवश्यकता होती है.

**12.2 कर्मचारी प्रशिक्षण**

आईसीसीएल विभिन्न श्रेणी के ग्राहकों के साथ संवाद करता है, जो कि विचारों मतभेद एवं संघर्ष का जन्म देता है. सकारात्मक सोच वाले ग्राहकों के साथ संवाद के लिए एवं ग्राहक - अनुकूल व्यवहार के लिए फ्रंट लाइन कर्मचारियों का चुनाव बहुत ही सावधानी के साथ किया जाना चाहिए. खुले दिमाग एवं चेहरे पर मुस्कान के साथ, कर्मचारी ग्राहक का विश्वास जीतने में सफल होगा. विनम्रता का कौशल अप्रसन्न ग्राहकों को संभालने के लिए आवश्यक है, यह प्रशिक्षण का अभिन्न अंश होना चाहिए. नोडल ऑफिसर की जिम्मेदारी यह सुनिश्चित करने की होगी कि ग्राहकों की शिकायतों / पीड़ाओं को संभालने के लिए आंतरिक तंत्र सभी स्तरों पर सुचारू रूप से एवं कार्यदक्षता के साथ कार्य करें.

**13 एनबीएफसी के लिए लोकपाल के परिचालन का क्षेत्र एवं पता**

क्रमांक	केंद्र	एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालय का पता	परिचालन के क्षेत्र
1	चेन्नई	द्वारा रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया फोर्ट ग्लासिस, चेन्नई 600 001 एस टी डी कोड : 044 टेलीफोन नं : 2539 5964 फैक्स नं: 2539 5488 ईमेल: cms.nbfcochennai@rbi.org.in	तमिलनाडु, अंदमान एवं निकोबार द्वीप समूह, कर्णाटक, आन्ध्र प्रदेश, तेलंगाना, केरल, केंद्र शासित प्रदेश लक्षद्वीप एवं केंद्र शासित प्रदेश पांडिचेरी
2	मुंबई	द्वारा रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया आर बी आई बैकुला ऑफिस बिल्डिंग मुंबई सेन्ट्रल रेलवे स्टेशन के विपरीत, बैकुला, मुंबई - 400 008 एस टी डी कोड: 022 टेलीफोन नं: 2300 1280 फैक्स नं: 2302 2024 ईमेल: cms.nbfcomumbai@rbi.org.in	महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ़, केंद्र शासित प्रदेश दादरा एवं नगर हवेली, दमन एवं दिऊ
3	नई दिल्ली	द्वारा रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया संसद मार्ग, नई दिल्ली - 110 001 एस टी डी कोड: 011 टेलीफोन नं: 2372 4856 फैक्स नं: 2372 5218 -19 ईमेल : cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in	दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरियाणा, पंजाब, केंद्र शासित प्रदेश चंडीगढ़, हमाचल प्रदेश, एवं राजस्थान एवं जम्मू व कश्मीर
4	कोलकाता	द्वारा रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया 15, नेताजी सुभाष रोड कोलकाता - 700 001 एस टी डी कोड 033 टेलीफोन नं: 2230 4982 फैक्स नं 2230 5899 ईमेल: cms.nbfcoolkata@rbi.org.in	पश्चिम बंगाल, सिक्किम, ओडिसा, असम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड, त्रिपुरा, बिहार एवं झारखण्ड

## 14 संक्षिप्त रूप

संक्षिप्त रूप	विवरण
आई सी सी एल	इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड
आर बी आई	रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया