ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र (Customer Grievance Redressal Mechanism)

ग्राहक शिकायत निवारण के संबंध में एसीएफएल (ACFL) की नीति निम्नलिखित सिद्धांतों पर आधारित है—

- एसीएफएल की सभी पहल एवं रणनीतियाँ ग्राहक-केंद्रित होंगी।
- पारदर्शी, त्वरित एवं प्रभावी ग्राहक सेवा प्रदान की जाएगी।
- एसीएफएल यह सुनिश्चित करने का प्रयास करता है कि उसके कर्मचारी सद्भावना एवं निष्पक्षता के साथ ग्राहकों के हितों की रक्षा करते हुए कार्य करें।

ग्राहकों की शिकायतों के निवारण हेतु शाखा एवं कॉर्पोरेट कार्यालय स्तर पर निम्नलिखित प्रक्रिया निर्धारित की गई है:

चरण 1 (Stage 1): एसीएफएल के वर्तमान अथवा संभावित ग्राहक अपनी शिकायत या समस्या का विवरण संबंधित शाखा से संपर्क करके अथवा शाखा प्रमुख (Branch Head) को लिखित रूप में प्रस्तुत कर सकते हैं।

चरण 2 (Stage 2): यदि ग्राहक को चरण-1 के अंतर्गत शिकायत दर्ज करने के **7 दिनों के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है**, अथवा प्राप्त उत्तर से वह संतुष्ट नहीं है, तो वह अपनी शिकायत को एसीएफएल के **ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी (Grievance Redressal Officer)** के समक्ष निम्नलिखित टोल-फ्री नंबर पर दर्ज करा सकता/सकती है:

टोल-फ्री नंबर: 1800-3456-055

समय: प्रातः 10:00 बजे से अपराह्न 4:00 बजे तक *(शनिवार, रविवार एवं अन्य अवकाशों को छोड़कर)*

ग्राहक सीधे कॉर्पोरेट कार्यालय से भी उपरोक्त टोल-फ्री नंबर पर संपर्क कर सकते हैं।

चरण 3 (Stage 3): यदि ग्राहक शाखा स्तर अथवा चरण-2 के माध्यम से प्राप्त उत्तर से संतुष्ट नहीं है, अथवा **10 दिनों के भीतर संतोषजनक समाधान प्राप्त नहीं होता है**, तो वह **मुख्य नोडल अधिकारी (Chief Nodal Officer)** से निम्न माध्यमों द्वारा संपर्क कर सकता/सकती है:

फोन: 0612-2269555

ईमेल: complain@acfl.co.in

चरण 4 (Stage 4): यदि ग्राहक एसीएफएल द्वारा की गई शिकायत जांच एवं उसके परिणाम से संतुष्ट नहीं है, तो वह अपनी शिकायत को **माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन्स नेटवर्क (MFIN)** के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ में निम्न टोल-फ्री नंबर पर दर्ज करा सकता/सकती है:

टोल-फ्री नंबर: 1800-2700-317

या

यदि शिकायत/विवाद **एक माह के भीतर** समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक **Reserve Bank of India (RBI)** के निम्नलिखित माध्यमों से भी संपर्क कर सकते हैं:

ईमेल: dospatna@rbi.org.in

CRPC (Centralised Receipt & Processing Centre), RBI **पता:** भारतीय रिजर्व बैंक, दक्षिण गांधी मैदान, पटना – 800001, बिहार **फोन:** 14448 / 1800-202-3737 **ईमेल:** crpc@rbi.org.in	**भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल (RBI Ombudsman Office)** **पता:** कार्यालय – बैंकिंग लोकपाल, भारतीय रिजर्व बैंक, दक्षिण गांधी मैदान, पटना – 800001, बिहार **STD कोड:** 0612; **दूरभाष:** 2322569 / 2323734 **ईमेल:** cmsbopatna@rbi.org.in