

## ग्राहक शिकायत निवारण प्रणाली

ग्राहक शिकायत निवारण पर एसीएफएल की नीति निम्नलिखित सिद्धांतों पर आधारित है:

- एसीएफएल की सभी पहल और योजनाएँ ग्राहक केंद्रित पर केंद्रित होंगी।
- पारदर्शिता, शीघ्र और कुशल ग्राहक सेवा हमारे कार्य का मूल स्तंभ है।
- एसीएफएल के कर्मचारी निष्ठापूर्वक ग्राहक के हित में काम करेंगे। ग्राहक उनके लिए सर्वोपरि होगा।

ग्राहक की शिकायतों के निवारण के लिए निम्नलिखित प्रक्रिया है:

**स्टेज 1** - एसीएफएल के सदस्य या भावी सदस्य हमारी शाखा से संपर्क कर सकते हैं या शाखा प्रमुख को उनकी समस्या समझा सकते हैं। ग्राहक मित्र और शाखा प्रबंधक के फोन नंबर भी CGT के दौरान प्रदान की जाती हैं। अगर उनकी कोई शिकायत हो, तो तुरंत शाखा प्रबंधक से संपर्क करें।

**स्टेज 2** - अगर उसे स्टेज 1 के तहत चैनल से 7 दिनों के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है, या यदि वह प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो वह हमारे कॉर्पोरेट ऑफिस पर हमारे शिकायत निवारण अधिकारी से टोल फ्री नंबर 1800-3456-055 को शिकायत दर्ज करा सकती है, (शनिवार, रविवार और अन्य छुट्टियों को छोड़कर 10:00 बजे से अपराह्न 04:00 तक)। ग्राहक टोल फ्री नंबर पर सीधे कॉर्पोरेट कार्यालय तक पहुंचने का हकदार होगा।

**स्टेज 3** - अगर वह स्टेज 2 के तहत शाखा स्तर या चैनल से प्राप्त समाधान से संतुष्ट नहीं है, या अगर 10 दिनों में संतोषजनक समाधान नहीं मिलता है, तो वह मुख्य नोडल ऑफिसर के कार्यालय से संपर्क कर सकते हैं।

फोन लाइन: 0612- 2269555

मेल आईडी: [complaint@acfl.co.in](mailto:complaint@acfl.co.in)

**स्टेज 4** - जहां शिकायतकर्ता अपनी शिकायतों में एसीएफएल द्वारा किए गए जांच के नतीजे से संतुष्ट नहीं हैं, तो वो उद्योग संघ एमएफआईएन की शिकायत निवारण सेल के टोल फ्री नंबर 18001021080 पर अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

या

यदि शिकायत / विवाद को एक माह की अवधि के भीतर निपटाया नहीं जाता है, तो ग्राहक आरबीआई, पटना के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी के पास भी पहुंच सकता है। संपर्क विस्तार - 0612-2321290.