



# इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड

## शिकायत निवारण नीति

(दिनांक 14-11-2023 को आयोजित बैठक में बोर्ड द्वारा समीक्षा और अनुमोदन किया गया)

अंतरवस्तु

1 परिचय एवं उद्देश्य.....2

2 लक्षित दर्शक.....	3
3 पॉलिसी की प्रयोज्यता और वैधता.....	3
कोड के 4 उद्देश्य.....	3
5 कोड का अनुप्रयोग.....	3
ग्राहकों की शिकायतों/शिकायतों को संभालने के लिए 6 आंतरिक मशीनरी.....	4
6.1 शिकायत पंजीकरण.....	4
6.2 व्यक्तिगत शिकायतें.....	4
6.3 कॉल सेंटर.....	5
6.4 मेल/ई-मेल के माध्यम से शिकायतें.....	5
7 शिकायतों का समाधान.....	5
7.1 व्यवहार संबंधी पहलुओं से संबंधित शिकायतें.....	5
7.2 लेनदेन/परिचालन से संबंधित शिकायतें.....	5
7.3 असंतोषजनक समाधान.....	5
8 समय सीमा.....	5
9 समीक्षा तंत्र.....	5
9.1 ग्राहक शिकायत/जोखिम प्रबंधन समिति द्वारा ग्राहक सेवा समीक्षा.....	6
9.2 शिकायतों एवं शिकायतों को निपटाने हेतु नोडल अधिकारी.....	6
10 अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ.....	6
11 ग्राहकों के साथ बातचीत.....	8
12 सेवा में सुधार और शिकायतों से निपटने के लिए परिचालन कर्मचारियों को संवेदनशील बनाना.....	8
12.1 ज्ञान का अभाव.....	9
12.2 स्टाफ प्रशिक्षण.....	9
13 संक्षिप्ताक्षर.....	10

## 1 परिचय एवं उद्देश्य

प्रतिसपर्धी खुदरा ऋण व्यवसाय के वर्तमान परिदृश्य में, निरंतर व्यवसाय वृद्धि, बाजार हिस्सेदारी में वृद्धि और ब्रांड मूल्य में सुधार के लिए ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता सबसे महत्वपूर्ण तत्व है। ग्राहकों की शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट इकाई के व्यावसायिक जीवन का हिस्सा हैं क्योंकि प्रत्येक व्यवसाय को उन स्थितियों से निपटना पड़ता है जिनमें ग्राहक के दृष्टिकोण से चीजें गलत हो जाती हैं। एक सेवा संगठन के रूप में, अच्छी ग्राहक सेवा प्रदान करना और ग्राहक संतुष्टि का स्तर 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 वैल्यू का निर्माण कम से कम समय में गुणवत्तापूर्ण सेवा प्रदान करके ही संभव है।

इस ICCL शिकायत निवारण नीति का उद्देश्य ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों का शीघ्र निवारण 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 यह संवेदनशील बनाने के लिए है कि संबंधित प्रबंधन को पीड़ित पक्ष की शिकायत के बारे में अवगत कराया जाए और मामले पर विचार किया जाए।

## 2 लक्षित दर्शक

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

## 3 पॉलिसी की प्रयोज्यता और वैधता

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

## कोड के 4 उद्देश्य

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

- ग्राहकों के साथ हर समय उचित व्यवहार किया जाएगा।
- ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों को शिष्टाचारपूर्वक और बिना किसी देरी के निपटाया जाता है।
- पेशनभोगियों, दिव्यांगों और वरिष्ठ नागरिकों की शिकायतों को प्राथमिकता से निपटाया जाता है।
- ग्राहकों को संगठन के भीतर अपनी शिकायतों/शिकायतों को आगे बढ़ाने के तरीकों और वैकल्पिक उपचार के उनके अधिकारों के बारे में पूरी जानकारी दी जाती है, यदि वे अपनी शिकायतों की प्रतिक्रिया से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं।
- सभी शिकायतों का निपटारा कुशलतापूर्वक और निष्पक्षता से किया जाता है अन्यथा वे हमारी प्रतिष्ठा और व्यवसाय को नुकसान पहुंचा सकती हैं।
- हमारे कर्मचारी अच्छे विश्वास से और ग्राहक के हितों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना काम करेंगे

## 5 कोड का अनुप्रयोग

हमारे शिकायत निवारण तंत्र को अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए, एक संरचित प्रणाली का निर्माण किया गया है। यह प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि मांगा गया निवारण उचित और उचित है और नियमों और विनियमों के दिए गए ढांचे के भीतर स्वीकार्य है।

हालाँकि, शिकायत निवारण प्रक्रियाओं के संबंध में, हमारी वेबसाइट पर एक शिकायत प्रपत्र प्रदर्शित है, ग्राहक लॉग इन कर सकते हैं और यदि चाहें तो अपनी शिकायत ऑनलाइन दर्ज कर सकते हैं। यह पॉलिसी दस्तावेज़ सभी शाखाओं और वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा - <https://www.indiabullscommercialcredit.com/> . संबंधित कर्मचारियों को शिकायत निवारण प्रक्रिया के बारे में जागरूक किया जाएगा।

शिकायत किसी संगठन के प्रति उसके उत्पादों, या सेवाओं, या स्वयं शिकायतों से निपटने की प्रक्रिया से संबंधित असंतोष की अभिव्यक्ति है, जहां स्पष्ट या परोक्ष रूप से प्रतिक्रिया या समाधान की अपेक्षा की जाती है।

ग्राहकों की शिकायत के कारणों को दो मुख्य श्रेणियों में विभाजित किया जा सकता है: - ग्राहकों के साथ व्यवहार में व्यवहार संबंधी पहलू

- कामकाज/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 करके। इन सभी चैनलों के माध्यम से प्राप्त शिकायतों को कुशलतापूर्वक और तेजी से निपटाया जाना चाहिए। यदि ग्राहक की शिकायत का समाधान निर्धारित समय सीमा के भीतर यानी शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के भीतर नहीं होता 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 आरबीआई से संपर्क कर सकता है। शिकायत।

## ग्राहकों की शिकायतों/शिकायतों को संभालने के लिए 6 आंतरिक मशीनरी

### 6.1 शिकायत पंजीकरण

यदि कोई ग्राहक आईसीसीएल द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संतुष्ट नहीं है, तो वह फोन पर, लिखित रूप से, व्यक्तिगत रूप से या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम (मेल आईडी) के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है। शिकायतें एवं सुझाव प्राप्त करने की व्यवस्था नीचे दी गई है। ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए विशेष हेल्प लाइन पर भी कॉल कर सकता है। जब भी कोई शिकायत प्राप्त होती है, तो प्रेषक को उसकी शिकायत स्वीकार करते हुए तीन कार्य दिवसों के भीतर एक प्रतिक्रिया प्राप्त होगी। इसके अलावा जब भी कोई शिकायत हार्डकॉपी के रूप में यानी किसी पत्र आदि के माध्यम से प्राप्त होती है, तो उसे एक रजिस्टर में दर्ज किया जाता है। ऐसे सभी मामलों में, हमारा प्रतिनिधि ग्राहक से उसकी शिकायत की सटीक प्रकृति का पता लगाने के लिए जल्द से जल्द संपर्क करता है।

नियामकों के माध्यम से प्राप्त सभी शिकायतों के संबंध में, हम ऐसी सभी शिकायतों को एक शिकायत रजिस्टर में दर्ज करते हैं। ऐसी शिकायतें प्राप्त करने और दर्ज करने के बाद हमारे प्रतिनिधि ग्राहकों से संपर्क करते हैं और शिकायत के तथ्यों का पता लगाकर उन्हें तत्काल आधार पर हल करते हैं। जिन शिकायतों/शिकायतों में धोखाधड़ी के किसी भी मामले को उजागर किया गया है, उसे आगे की जांच और आचार संहिता के अनुसार आगामी कार्रवाई के लिए एफसीयू/एचआर को भेजा जाएगा।

### 6.2 व्यक्तिगत शिकायतें

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

### 6.3 कॉल सेंटर

शिकायत आईसीसीएल के कॉल सेंटर के टोल फ्री नंबर 1800-572-7777 पर भी दर्ज कराई जा सकती है। जब भी कोई शिकायत कॉल प्राप्त होती है, तो प्रेषक को उसकी शिकायत की पावती की पुष्टि करते हुए एक उत्तर प्राप्त होता है।

### 6.4 मेल/ई-मेल के माध्यम से शिकायतें

ग्राहक डाक या ई-मेल के जरिए भी शिकायत दर्ज करा सकते हैं। ईमेल द्वारा प्राप्त शिकायतों को ईमेल द्वारा स्वीकार किया जाएगा। जब भी कोई शिकायत कॉल प्राप्त होती है, तो प्रेषक को उसकी शिकायत की पावती की पुष्टि करते हुए एक उत्तर प्राप्त होता है। शिकायतें आईसीसीएल की ई-मेल आईडी पर भी दर्ज की जा सकती हैं: [lap@indiabulls.com](mailto:lap@indiabulls.com)

## 7 शिकायतों का समाधान

### 7.1 व्यवहार संबंधी पहलुओं से संबंधित शिकायतें

ऐसी शिकायतों को विनम्रतापूर्वक, सहानुभूतिपूर्वक और सबसे बढ़कर तेजी से निपटाया जाएगा। ग्राहकों के साथ दुरुव्यवहार/अशिष्ट व्यवहार को जीरो टॉलरेंस स्तर पर माना जाएगा और तत्काल कार्रवाई की जाएगी। आईसीसीएल, किसी भी परिस्थिति में, हमारे स्टाफ सदस्यों द्वारा किसी भी स्तर के दुरुव्यवहार को बर्दाश्त नहीं करेगा।

### 7.2 लेनदेन/परिचालन से संबंधित शिकायतें:

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

### 7.3 असंतोषजनक समाधान

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

## 8 समय सीमा

शिकायतों को सही परिप्रेक्ष्य में देखा जाना चाहिए क्योंकि ये अप्रत्यक्ष रूप से कंपनी के कामकाज में एक कमजोरी को उजागर करते हैं। प्राप्त शिकायतों का सभी संभावित कोणों से विश्लेषण किया जाएगा। आईसीसीएल प्राप्ति के तीन कार्य दिवसों के भीतर एक लिखित/ईमेल पावती भेजने का प्रयास करेगा। शिकायत का समाधान प्राप्ति की तिथि से अधिकतम 30 कार्य दिवसों के भीतर किया जाना 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। ग्राहकों की 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 वितरित किया जाता है।

## 9 समीक्षा तंत्र

### 9.1 ग्राहक शिकायत/जोखिम प्रबंधन समिति द्वारा ग्राहक सेवा 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 उपायों की समीक्षा करती है। समिति अनसुलझे शिकायतों/शिकायतों पर भी विचार करेगी और अपनी सलाह दे सकती है।

### 9.2 शिकायतों एवं शिकायतों को निपटाने हेतु नोडल अधिकारी

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

**हेड कस्टमर केयर को**, इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड, हेड कस्टमर केयर,

इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड, 422 बी, उद्योग विहार फेज IV, सेक्टर-18 गुरुग्राम, हरियाणा - 122015. फोन:0124 - 6048160  
ईमेल: [lap@indiabulls.com](mailto:lap@indiabulls.com)

- या-

#### नोडल अधिकारी

श्री अमित कुमार  
उप महाप्रबंधक, नोडल अधिकारी, शिकायत निवारण, इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड, 422 बी, उद्योग विहार चरण IV,

सेक्टर-18 गुरुग्राम, हरियाणा - 122015. ईमेल: [amit.k44@indiabulls.com](mailto:amit.k44@indiabulls.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 भी अलग से उपलब्ध है।

### 10 अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ

आईसीसीएल प्रदान करता है:

- शिकायतें एवं सुझाव प्राप्त करने की समुचित व्यवस्था।
- नोडल अधिकारी/शाखा प्रमुखों का नाम, पता और संपर्क नंबर।
- यदि शिकायत/विवाद का समाधान एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक आरबीआई के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी (संपूर्ण संपर्क विवरण के साथ) से अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय है। गिरता है।

- एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की मुख्य विशेषताओं को अपने सभी कार्यालयों और शाखाओं में (अंग्रेजी, हिंदी और स्थानीय भाषा में) प्रमुखता से इस तरह 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 आईसीसीएल की प्रतिबद्धताओं का कोड/उचित व्यवहार संहिता।
- शाखाओं में ग्राहकों की जानकारी के लिए उनसे संबंधित सभी पॉलिसी आदि से युक्त व्यापक नोटिस बोर्ड/बुकलेट का प्रदर्शन। निम्नलिखित सूचना आईसीसीएल की सभी शाखाओं में प्रदर्शित की जानी है।

**शिकायतों के समाधान के लिए एस्कैलेशन मैट्रिक्स**

<p><b>प्रथम स्तर</b></p>	<p><i>यदि ओमर के पास एक प्रश्न/चिंता है, वे शायद डबल्यू _____ -</i></p> <p><b>हम</b> : <a href="mailto:lap@indiabulls.com">lap@indiabulls.com</a> को लिखना : ग्राहक सहायता लाइन नं. हमें कॉल करें 1800-572-7777 (टोल फ्री) : कोई निकटतम शाखा : <b>हमसे मिले</b> प्रमुख ग्राहक सेवा, <b>हमें पोस्ट करे</b> इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड 422 बी, उद्योग विहार चरण IV,</p>
	<p>सेक्टर-18 गुरुग्राम, हरियाणा - 122015। <b>यदि ग्राहक को 7 दिनों में कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है या प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है तो वे अगले स्तर तक आगे बढ़ सकते हैं।</b></p>
<p><b>दूसरा स्तर</b></p>	<p><i>यदि ग्राहक की चिंता का स्तर 1 पर समाधान नहीं किया गया है या संतोषजनक प्रतिक्रिया नहीं मिली है, तो ग्राहक नीचे दिए गए लिंक के माध्यम से आईसीसीएल शिकायत निवारण तक पहुंच सकता है। लिखना</i></p> <p><b>हम लोगो को</b> : <a href="https://www.indiabullsccommercialcredit.com/grievance.php">https://www.indiabullsccommercialcredit.com/grievance.php</a> <b>हमें कॉल करे:</b> ग्राहक सहायता लाइन नं. 1800-572-7777 (टोल फ्री) <b>हमसे मिले</b> : कोई निकटतम शाखा <b>हमें पोस्ट करे</b> : इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड, शिकायत निवारण, 422 बी, उद्योग विहार, चरण IV, सेक्टर-18 गुरुग्राम, हरियाणा - 122015 <b>यदि ग्राहक को 7 दिनों में कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है या वह प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है तो वे अगले स्तर तक आगे बढ़ सकते हैं।</b></p>

<p><b>तीसरे स्तर</b></p>	<p><u>यदि ग्राहक की चिंता को लेवल 2 पर संबोधित नहीं किया गया है या संतोषजनक प्रतिक्रिया नहीं मिली है, तो ग्राहक नीचे दिए गए ICCL नोडल अधिकारी को लिख सकता है</u></p> <p><u>उल्लेखित पता-</u>  <b>हमें लिखना</b> :श्री अमित कुमार  उप महाप्रबंधक, नोडल अधिकारी,  शिकायत निवारण, इंडियाबुल्स  कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड,   422 बी, उद्योग विहार चरण IV, सेक्टर-18  गुरुग्राम,  हरियाणा - 122015.  फ़ोन: 0124-6048088  ईमेल -<a href="mailto:amit.k44@indiabulls.com">amit.k44@indiabulls.com</a>  <b>यदि ग्राहक को 7 दिनों में कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है या प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है तो अगले स्तर तक बढ़ सकता है</b></p>
<p><b>चौथा स्तर</b></p>	<p><u>यदि शिकायत प्राप्त होने के 30 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का संतोषजनक 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>  <u>लिंक पर:</u></p>
	<p>(<a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a> ).  ग्राहक भौतिक पत्र के माध्यम से भी लिख सकता है और नीचे दिए गए पते पर पत्र पोस्ट कर सकता है-</p> <p>एकीकृत लोकपाल का कार्यालय  भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017।</p>

### 11 ग्राहकों के साथ बातचीत

आईसीसीएल मानता है कि ग्राहकों की अपेक्षा/आवश्यकता/शिकायतों को उनके कर्मचारियों द्वारा ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत बातचीत के माध्यम से बेहतर ढंग से समझा जा सकता है। कई शिकायतें ग्राहकों के बीच दी जाने वाली सेवाओं के बारे में जागरूकता की कमी के कारण उत्पन्न होती हैं और इस तरह की बातचीत से ग्राहकों को सेवाओं का लाभ उठाने में मदद मिलती है, जिससे बाद के चरण में प्रश्नों/शिकायतों की संख्या कम हो जाती है।

**12**सेवा में सुधार और शिकायतों से निपटने के लिए परिचालन कर्मचारियों को संवेदनशील बनाना



### 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 फीडबैक देना आवश्यक है।

### 12.2 स्टाफ प्रशिक्षण

आईसीसीएल विभिन्न वर्गों के ग्राहकों के साथ व्यवहार करता है, जिससे मतभेद और घर्षण के क्षेत्र उत्पन्न हो सकते हैं। ग्राहकों के साथ सकारात्मक दृष्टिकोण एवं ग्राहक अनुकूल व्यवहार के लिए फ्रंट लाइन स्टाफ का चयन सावधानी पूर्वक किया जाना चाहिए। खुले दिमाग और चेहरे पर मुस्कान के साथ, कर्मचारियों को ग्राहक का विश्वास जीतने में सक्षम होना चाहिए। क्रोधित ग्राहकों को संभालने के लिए नरम कौशल प्रदान करना आवश्यक है; यह प्रशिक्षण कार्यक्रमों का एक अभिन्न अंग होना चाहिए। यह सुनिश्चित करना नोडल अधिकारी की जिम्मेदारी होगी कि शिकायतों/शिकायतों से निपटने 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 के कार्यालय का पता	संचालन का क्षेत्र
1	चेन्नई	सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक फोर्ट ग्लेशिस, चेन्नई 600001 एसटीडी कोड: 044 टेलीफोन नंबर: 25395964 फैक्स नंबर: 25395488 ईमेल : <a href="mailto:cms.nbfcochennai@rbi.org.in">cms.nbfcochennai@rbi.org.in</a>	तमिलनाडु, अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश, तेलंगाना, केरल, केंद्र शासित प्रदेश लक्षद्वीप और केंद्र पुडुचेरी का क्षेत्र
2	मुंबई	सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक आरबीआई बाइकुला कार्यालय भवन के सामने। मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन भायखला, मुंबई-400छत्तीसगढ़, यूनियन 008 एसटीडी कोड: 022 टेलीफोन नंबर: 2300 1280 फैक्स नंबर: 23022024 ईमेल : <a href="mailto:cms.nbfcomumbai@rbi.org.in">cms.nbfcomumbai@rbi.org.in</a>	महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, दादरा और नगर हवेली, दमन और दीव के क्षेत्र
3	नई दिल्ली	सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक संसद मार्ग नई दिल्ली -110001 एसटीडी कोड: 011 टेलीफोन नंबर: 23724856 फैक्स नंबर: 23725218-19 ईमेल : <a href="mailto:cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in">cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in</a>	दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरियाणा, पंजाब, केंद्र शासित प्रदेश चंडीगढ़ हिमाचल प्रदेश, और राजस्थान और जम्मू और कश्मीर राज्य

4	कोलकाता	सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक 15, नेताजी पश्चिम रोड कोलकाता-700 001 एसटीडी कोड: 033 टेलीफोन नंबर: 22304982 फैक्स नंबर: 22305899 ईमेल : <a href="mailto:cms.nbfcolkolkata@rbi.org.in">cms.nbfcolkolkata@rbi.org.in</a>	बंगाल, सिक्किम, ओडिशा, सुभाष असम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड, त्रिपुरा, बिहार और झारखंड
---	---------	---	---

**14 संक्षिप्ताक्षर**

लघुरूप	विवरण
आईसीसीएल	इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड
भारतीय रिज़र्व बैंक	भारतीय रिज़र्व बैंक