उचित आचरण संहिता

1. हमारे ग्राहकों के साथ किए जाने वाले सभी लेन-देन पारदर्शी, निष्पक्ष एवं नैतिक तरीके से किए जाएंगे।

2. हम लिंग, जाति या धर्म के आधार पर ग्राहकों के साथ किसी प्रकार का भेदभाव नहीं करेंगे।

3. हम ग्राहकों के साथ उनकी स्थानीय भाषा अथवा ऐसी भाषा में संवाद करेंगे जिसे वे समझते हों।

4. हम अपने उत्पादों एवं सेवाओं, उनसे संबंधित नियम एवं शर्तों, ब्याज दरों/सेवा शुल्कों तथा आवेदन प्रक्रिया (स्वीकृति पत्र/पुनर्भुगतान अनुसूची सहित) के बारे में स्पष्ट जानकारी प्रदान करेंगे। इनमें होने वाले किसी भी परिवर्तन अथवा संशोधन की सूचना समय-समय पर दी जाएगी।

5. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारे उत्पाद एवं सेवाएँ सत्यनिष्ठा तथा पारदर्शिता के प्रासंगिक सिद्धांतों के अनुरूप हों।

6. ऋण स्वीकृति प्रक्रिया के दौरान, ऋण आवेदन प्राप्त होने पर प्रक्रिया की समय-सीमा सहित एक प्राप्ति-पावती (Acknowledgement) जारी की जाएगी।

7. SHG/JLG ऋणों के लिए हम किसी प्रकार की सुरक्षा (Security) अथवा मार्जिन की मांग नहीं करेंगे। विलंबित पुनर्भुगतान पर कोई दंडात्मक ब्याज नहीं लगाया जाएगा। ऋण के पूर्व समापन (Foreclosure) अथवा पूर्व भुगतान (Pre-payment) पर कोई शुल्क नहीं लिया जाएगा।

8. ऋण स्वीकृति पत्र, पुनर्भुगतान अनुसूची तथा ऋण अनुबंध/दस्तावेजों की प्रतियां उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाएंगी।

9. हम केवल विधि द्वारा अनुमत उपायों के माध्यम से ही कार्रवाई करेंगे। हम या हमारे प्रतिनिधि किसी भी प्रकार की अनुचित उत्पीड़नपूर्ण गतिविधि का सहारा नहीं लेंगे।

10. भुगतान प्राप्त होने की पुष्टि करते हुए, संग्रहण के समय ही ग्राहकों को उचित रसीद जारी की जाएगी।

11. ऋण अनुबंध की शर्तों एवं नियमों में निर्दिष्ट उद्देश्यों को छोड़कर, हम उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेंगे। हम ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को निजी एवं गोपनीय मानकर उसकी सुरक्षा सुनिश्चित करेंगे।

12. ग्राहकों की किसी भी शिकायत अथवा अभ्यावेदन के निवारण हेतु हमने एक प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है, जिसकी जानकारी सूचना पट्ट (Notice Board) पर प्रदर्शित की गई है।

---

nabfins

Our Mission: To be a trusted client centric financial institution advancing hassle-free services to the low income household and unorganized sector.

शिकायत निवारण प्रक्रिया

जो ग्राहक किसी भी प्रकार की शिकायत / प्रतिक्रिया (फीडबैक) दर्ज कराना चाहते हैं, वे निम्नलिखित माध्यमों का उपयोग कर सकते हैं।

स्तर 1: शाखा प्रमुख (Branch Head)
कृपया शाखा कार्यालय में शाखा प्रमुख से संपर्क करें अथवा शाखा कार्यालय के लैंडलाइन नंबर पर उन्हें फोन करें।

शाखा कार्यालय संपर्क संख्या: _____
समय: प्रातः 8:00 बजे से सायं 4:00 बजे तक
(दूसरा एवं चौथा शनिवार अवकाश)

स्तर 2: ग्राहक सेवा केंद्र (Customer Care Centre)
यदि आप शाखा प्रमुख से प्राप्त उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं या आपको तीन कार्य दिवसों के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो अपनी शिकायत / प्रतिक्रिया दर्ज कराने हेतु कृपया हमारे ग्राहक सेवा केंद्र के प्रतिनिधि से फोन पर संपर्क करें।

संपर्क संख्या: 080-26970500 / 26970700
टोल-फ्री नंबर: 1800 102 4205
समय: प्रातः 9:30 बजे से सायं 5:30 बजे तक

स्तर 3: शिकायत निवारण अधिकारी (Grievance Redressal Officer)
यदि आप ग्राहक सेवा केंद्र से प्राप्त उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं अथवा तीन कार्य दिवसों के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो कृपया शिकायत निवारण अधिकारी को फोन करें या लिखित रूप में संपर्क करें:

Mr. Shubham Mehta
शिकायत निवारण अधिकारी
सहायक महाप्रबंधक
जोखिम प्रबंधन एवं आंतरिक नियंत्रण विभाग,
NABFINS Limited, 3072, 14th Cross, K.R. Road,
Banashankari - 2nd Stage, Bengaluru – 560070.
संपर्क संख्या: 080-26970500
ई-मेल: complaints@nabfins.org

यदि शिकायत/विवाद का निवारण एक माह की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक निम्नलिखित पते पर RBI, DNBS, बेंगलुरु क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है:

उप महाप्रबंधक / महाप्रबंधक,
DNBS, Reserve Bank of India,
10/3/8, नृपतुङ्ग रोड, पोस्ट बैग संख्या 5467, बेंगलुरु - 560001।

आप अपना नाम और व्यक्तिगत विवरण बताए बिना (गुमनाम रूप से) हमें कॉल करके शिकायत दर्ज करा सकते हैं। हम शिकायत की जांच करेंगे और उपयुक्त कार्रवाई करेंगे।