

<u>GRIEVANCE REDRESSAL PROCEDURE</u>	<u>तक्रार निवारण कार्यप्रणाली</u>
<p>LEVEL 1: Branch Office</p> <p>Customers can contact the Branch Manager to register the complaints during branch timing (7:30 am to 4:30 pm) from Monday to Friday.</p>	<p>स्तर १: शाखा कार्यालय</p> <p>ग्राहक सोमवार से शुक्रवार तक शाखा समय (सुबह 7:30 से शाम 4:30 बजे तक) के दौरान शिकायत दर्ज कराने के लिए शाखा प्रबंधक से संपर्क कर सकते हैं।</p>
<p>LEVEL 2: State Grievance Redressal Officer</p> <p>If customers are not satisfied with the response from LEVEL 1 Branch Office OR if the response is not received in 3 working days then they may call or write to State Grievance Redressal Officer.</p> <p>State Grievance Redressal Officer M POWER MICRO FINANCE PVT LTD Shop No- F-133 First Floor, Pushap Enclave, Sector - 5, Pratap Nagar, Sanganer, Jaipur, Rajasthan - 302033.</p>	<p>स्तर २: राज्य तक्रार निवारण अधिकारी</p> <p>यदि ग्राहक स्तर 1 शाखा कार्यालय से प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं या यदि 3 कार्य दिवसों में प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है तो वे राज्य शिकायत निवारण अधिकारी को फोन या लिख सकते हैं।</p> <p>राज्य तक्रार निवारण अधिकारी एम पावर मायक्रो फायनान्स प्रा. लि., दुकान नंबर- एफ-१३३ प्रथम तल, पुष्प एन्क्लेव, सेक्टर - 5, प्रताप नगर, सांगानेर, जयपुर, राजस्थान - ३०२०३३</p>
<p>LEVEL 3: Chief Grievance Redressal Officer</p> <p>If customers are not satisfied with the response from LEVEL 2 State Grievance Redressal Officer OR if the response is not received in 7 working days then they may call or write to Chief Grievance Redressal Officer.</p> <p>Chief Grievance Redressal Officer Mr. Biraj Pancholi M POWER MICRO FINANCE PVT. LTD. B 212, Arjun Center, Plot no 231, Govandi Station Road, Govandi, Mumbai 400088. Toll Free No: 1800 22 2259</p>	<p>स्तर ३: मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी</p> <p>अगर ग्राहक स्तर 2 राज्य शिकायत निवारण अधिकारी से प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं या यदि 7 कार्य दिवसों में प्रतिक्रिया नहीं मिली है तो वे मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी को फोन कर या लिख सकते हैं।</p> <p>मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी श्री. बिरज पंचोली एम पावर मायक्रो फायनान्स प्रा. लि., बी २१२, अर्जुन सेंटर, प्लॉट नं. २३१, गोवंडी स्टेशन रोड, गोवंडी, मुंबई ४०००८८ .. टोल फ्री क्रमांक: १८०० २२ २२५९</p>
<p>Micro Finance Institutions Network (MFIN) SRO PSP 4-003, 4-004, 4th Floor, Emaar Palm Spring Plaza, Golf Course Road, Sector - 54, Gurugram -122003, Haryana Toll Free No: Toll Free No: 1800 102 1080</p>	<p>मायक्रो फायनान्स इन्स्टिट्यूशन्स नेटवर्क (एमएफआयएन) एसआरओ पीएसपी ४-००३, ४-००४, चौथी मंजिल, एमार पाम स्प्रींग प्लाजा, गोल्फ कोर्स रोड, सेक्टर - ५४, गुरुग्राम -१२२००३, हरियाणा टोल फ्री क्रमांक: १८०० १०२ १०८०</p>
<p>If the complaint / dispute is not redressed within a period of one month , the customer may appeal to the following officer :</p> <p>Officer - in - Charge DNBS – Nodal Officer Department of Non Banking Supervision, Reserve Bank of India Dr.Anandrao Nair Marg , Mumbai Central Post Office ,Mumbai Central West , Opposite Railway Station,Mumbai, Maharashtra 400 008. Telephone No.022 23084121 E-mail : dnbsmro@rbi.org.in</p>	<p>अगर शिकायत / विवाद का निवारण एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया गया है, तो ग्राहक निम्नलिखित अधिकारी से अपील कर सकता है:</p> <p>अधिकारी - इन - प्रभार डीएनबीएस - नोडल ऑफिसर नॉन-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया डॉ. आनंदराव नायर मार्ग मुंबई सेंट्रल पोस्ट ऑफिस, मुंबई सेंट्रल वेस्ट, रेल्वे स्टेशन समोर, मुंबई, महाराष्ट्र - ४०० ००८ टेलीफोन नंबर ०२२ २३०८४१२१ E-mail : dnbsmro@rbi.org.in</p>