

Escalation Matrix for Borrower Grievance

Customers who wish to send in complaints / feedback over any issue can use the following channels.

Level 1: Customer Relationship Manager/ Branch Manager

Please contact the Customer Relationship Manager or Branch Manager at the branch. Timings: 9 am to 5 pm on weekdays.

Level 2: Customer Service Help Desk

If you are not satisfied with the response received from the branch or if you don't receive a response within 5 working days, please call our Help Desk Representatives available on the phone to register your complaints Helpline No & Email ID: 1800 890 5626, grievance@radhyamfin.com

Timings: 9:30 a.m. to 5:00 p.m. from Monday to Friday.

Level 3: Grievance Redressal Officer

If you are not satisfied with the response from the customer service helpdesk or if you don't receive a response within 15 days, please call or write to Grievance Redressal Officer. You will receive a response within 5 working days of the Grievance Redressal Officer receiving the complaint.

Mrs. Gunjan Gupta
Radhya Micro Finance Pvt Ltd,
Address: MIG 29, Ram Ganga Vihar Vistar,
Moradabad – 244001, U.P.
Phone Number: 0591-3511185
Email: grievance@radhyamfin.com

Level 4: Self-Regulatory Organisation (SRO)

If the issue is not resolved within 7 working days. You can escalate the grievance to SRO:

Microfinance Institution Network (MFIN)
Grievance Redressal Officer,
403-404, 4th Floor, Emaar Palms Spring Plaza,
Golf Course Road,
Sector – 54, Gurgaon – 122003
Toll Free number: 1800-102-1080

Level 5: RBI

The General Manager
Department. of Supervision (DOS)
Reserve Bank of India
Post Box No. 82/142,
Mahatma Gandhi Road
Kanpur – 208001, U.P.

Review of grievances

The senior management of the Company shall periodically review the grievances. Once in a quarter, the Board of Directors of the Company shall review and discuss the analysis of the grievances received during the quarter

उधारकर्ता शिकायत के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स

जो ग्राहक किसी भी मुद्दे पर शिकायत/प्रतिक्रिया भेजना चाहते हैं, वे निम्नलिखित चैनलों का उपयोग कर सकते हैं।

स्तर 1: ग्राहक संबंध प्रबंधक / शाखा प्रबंधक कृपया शाखा में ग्राहक संबंध प्रबंधक या शाखा प्रबंधक से संपर्क करें।

समय: कार्यदिवसों में सुबह 9 बजे से शाम 5 बजे तक।

स्तर 2: ग्राहक सेवा हेल्प डेस्क

यदि आप शाखा से प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं या यदि आपको 5 कार्य दिवसों के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो कृपया अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए फ़ोन पर उपलब्ध हमारे हेल्प डेस्क प्रतिनिधियों को कॉल करें **हेल्पलाइन नंबर : 1800 890 5626**,

समय: सोमवार से शुक्रवार तक सुबह 9:30 बजे से शाम 5:00 बजे तक।

स्तर 3: शिकायत निवारण अधिकारी

यदि आप ग्राहक सेवा हेल्पडेस्क से प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं या यदि आपको 15 दिनों के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है तो कृपया शिकायत निवारण अधिकारी को कॉल करें या शिकायत लिखें। शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा शिकायत प्राप्त करने के 5 कार्य दिवसों के भीतर आपको प्रतिक्रिया प्राप्त होगी।

श्रीमती गुंजन गुप्ता

राध्या माइक्रो फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड,

पता: एमआईजी 29, राम गंगा विहार विस्तार, मुरादाबाद-244001, उत्तर प्रदेश

फोन नंबर: +91-591-3511185 ईमेल: grievance@radhyamfin.com

स्तर 4: स्व-नियामक संगठन (एसआरओ)

यदि समस्या 7 कार्य दिवसों के भीतर हल नहीं होती है। तो आप शिकायत को (SRO) तक बढ़ा सकते हैं:

माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क (एमएफआईएन)

शिकायत निवारण अधिकारी, 403-404, चौथी मंजिल, एमार पाम्स स्प्रिंग प्लाजा, गोल्फ कोर्स रोड, सेक्टर-54, गुड़गांव-122003

टोल फ्री नंबर: 1800-102-1080

स्तर 5: आरबीआई महाप्रबंधक

पर्यवेक्षण विभाग (डीओएस)

भारतीय रिजर्व बैंक।

पोस्ट बॉक्स नं. 82/142,

महात्मा गांधी रोड कानपुर-208001, उ.प्र.

शिकायतों की समीक्षा

कंपनी का वरिष्ठ प्रबंधन समय-समय पर शिकायतों की समीक्षा करेगा। तिमाही में एक बार कंपनी का निदेशक मंडल तिमाही के दौरान प्राप्त शिकायतों के विश्लेषण की समीक्षा करेगा और चर्चा करेगा।