

ग्राहक शिकायत निवारण यंत्र-रचना

1. परिचय

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी मास्टर सर्कुलर-फेयर प्रैक्टिस कोड (एफपीसी) के अनुसार गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए 01 जुलाई, 2015 को परिपत्र संख्या RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 और समय-समय पर जारी किए गए किसी भी अन्य निर्देश, परिपत्र, अधिसूचना और दिशा-निर्देश। NBFC के निदेशक मंडल को संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण यंत्र-रचना स्थापित करना चाहिए।

सेव फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड (एसएफएसपीएल) एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी-वित्तीय सेवा संस्थान (एनबीएफसी) है जिसे भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा वित्तीय सेवाओं का व्यवसाय करने के लिए लाइसेंस दिया गया है। कभी-कभी ऐसा हो सकता है कि कंपनी के ग्राहकों को सेवाओं या अन्य संबंधित मुद्दों के बारे में शिकायतें हों। कंपनी अपने ग्राहकों की शिकायत निवारण और शिकायतों के समय पर समाधान के लिए एक यंत्र-रचना बनाने का इरादा रखती है।

2. इस नीति का दायरा

इसका उद्देश्य एसएफएसपीएल के ग्राहकों को एक कुशल और प्रभावी शिकायत निवारण यंत्र-रचना प्रदान करना है।

शिकायत निवारण यंत्र-रचना का उद्देश्य पीड़ित पक्षों को सरल, त्वरित और लागत प्रभावी यंत्र-रचना उपलब्ध कराना है।

यह वृद्धि इसलिए की गई है ताकि एसएफएसपीएल में संबंधित उच्च अधिकारियों को पीड़ित पक्ष की शिकायत के बारे में अवगत कराया जा सके और वे मामले में विचार-विमर्श कर सकें। हालांकि, यह किसी भी तरह से पीड़ित व्यक्ति के लिए उपलब्ध मौजूदा न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच का विकल्प नहीं है, जहां वह अपनी शिकायत का निपटारा या उसका समाधान करवा सकता है।

3. सिद्धांत

यह नीति निम्नलिखित सिद्धांतों पर आधारित है:

- a. हम सदैव अपने ग्राहकों की आवश्यकताओं से प्रेरित होंगे और हर बार उनकी अपेक्षाओं से बढ़कर कार्य करने का प्रयास करेंगे।
- b. हम ग्राहक को सभी प्रासंगिक जानकारी उपलब्ध कराने का प्रयास करेंगे।
- c. हम सभी ग्राहकों के साथ कुशलतापूर्वक, निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से व्यवहार करने का प्रयास करेंगे।
- d. हम ग्राहकों की सभी शिकायतों का समाधान देश के कानूनों के अनुरूप करेंगे तथा यह

सुनिश्चित करेंगे कि शिकायतों का निपटारा विनम्र तरीके से किया जाए।

- e. हम उन तरीकों का व्यापक प्रचार करेंगे जहां ग्राहक अपनी शिकायतें भारतीय रिजर्व बैंक सहित अन्य स्थानों तक पहुंचा सकते हैं।

4. पॉलिसी का कवरेज

यह नीति एसएफएसपीएल के ग्राहकों की शिकायतों को कवर करती है, जो अपनी शिकायतों के समाधान के लिए कंपनी के कार्यालयों से संपर्क कर सकते हैं।

5. अनिवार्य आवश्यकताएँ:

- a. एसएफएसपीएल सभी शाखाओं में एक ग्राहक शिकायत रजिस्टर उपलब्ध कराएगा, जहाँ ग्राहक व्यक्तिगत रूप से अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं और शाखा को कोई भी पत्र सौंप सकते हैं। ग्राहक शाखा को मौखिक रूप से भी सेवा अनुरोध दे सकता है। अनुरोध की प्रकृति के आधार पर शाखा या तो स्थानीय स्तर पर इसका समाधान करेगी या हेड - क्रेडिट और संचालन द्वारा संचालित हेड ऑफिस सेल से सहायता मांगेगी। शिकायत रजिस्टर में दर्ज सभी शिकायतों को समाधान की स्थिति के साथ केंद्रीय ग्राहक सेवा टीम को मासिक रूप से रिपोर्ट किया जाएगा।
- b. एसएफएसपीएल के पास एक केंद्रीय ग्राहक सेवा नंबर हेल्पलाइन होगी जो सामान्य कार्य घंटों के दौरान क्लाइंट और शाखा के लिए उपलब्ध होगी। हेल्पलाइन का संपर्क नंबर सभी आवेदन फॉर्म में होगा और साथ ही शाखाओं में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा। जब भी हेल्पलाइन नंबर पर कॉल आएगी, तो क्लाइंट को तत्काल आधार पर एक शिकायत नंबर दिया जाएगा।
- c. एसएफएसपीएल के पास केंद्रीय ग्राहक शिकायत निवारण डेस्क होगा, जो सभी ग्राहक शिकायतों का रिकॉर्ड रखेगा और समाधानों पर नज़र रखेगा। डेस्क द्वारा बनाए गए डेटा की समय-समय पर समिति और/या निदेशक मंडल द्वारा समीक्षा की जाएगी ताकि ग्राहक शिकायत समाधान के मानकों का पता लगाया जा सके।
- d. सभी एसएफएसपीएल कर्मचारी रोजगार दिशा-निर्देशों का पालन करेंगे जिसमें एक मानक आचार संहिता शामिल है। कर्मचारियों की ओर से किसी भी अनुचित कार्य की रिपोर्ट शाखाओं या हेल्पलाइन या ईमेल पर भी की जा सकती है।
- e. एसएफएसपीएल अपनी शाखाओं में भारतीय रिजर्व बैंक - शिकायत निवारण प्रकोष्ठ के संपर्क विवरण को प्रमुखता से प्रदर्शित करता है, जैसा कि आगे उल्लेख किया गया है, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ग्राहक एसएफएसपीएल द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संतुष्ट न होने की स्थिति में सीधे आरबीआई से संपर्क कर सकें।
- f. उपरोक्त आवश्यकताओं के अतिरिक्त, हेड- क्रेडिट एवं ऑपरेशन्स को प्रत्यक्ष बिक्री एजेंट(ओं) द्वारा एसएफएसपीएल को प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित मुद्दे से निपटने की भी शक्ति होगी।

6. शिकायतों का समाधान

- एसएफएसपीएल विवाद की तिथि के साथ शिकायत दर्ज करने के लिए ग्राहकों को 30 दिनों की समय सीमा दी जाएगी। यदि ग्राहक के पास 30 दिनों की अवधि के भीतर अपनी शिकायत दर्ज न करने का पर्याप्त कारण है, तो 30 दिनों की समय सीमा बढ़ाई

जा सकती है।

- एसएफएसपीएल शाखा कर्मचारियों को सलाह दी जाएगी कि वे सभी शिकायतों का समाधान शाखाओं में ही करें, क्योंकि एसएफएसपीएल व्यापक रूप से वितरित शाखा नेटवर्क के माध्यम से विकेन्द्रीकृत तरीके से काम करता है।
- जो शिकायतें शाखाओं में हल नहीं हो पाती हैं, उन्हें केंद्रीय शिकायत डेस्क पर ले जाया जाएगा। वे शाखाओं और हेल्पलाइन नंबर पर प्राप्त ऐसी सभी शिकायतों को एकत्र करेंगे और समयबद्ध तरीके से निष्पक्ष समाधान सुनिश्चित करेंगे।
- सभी ग्राहकों को संदर्भ और भविष्य में संचार के उद्देश्य से या जब भी उन्हें अपनी शिकायतों पर अनुवर्ती कार्रवाई करनी होगी, एक शिकायत संख्या प्रदान की जाएगी।
- सभी ग्राहकों को संदर्भ और भविष्य में संचार के उद्देश्य से या जब भी उन्हें अपनी शिकायतों पर अनुवर्ती कार्रवाई करनी होगी, एक शिकायत संख्या प्रदान की जाएगी।

यदि ग्राहक की शिकायत का समाधान 10 कार्य दिवसों के भीतर नहीं होता है, तो वे ई-मेल भेज सकते हैं customercare.nbfc@saveind.in या हमें लिखें, जिसका समाधान 30 दिनों के भीतर किया जाएगा:

नोडल अधिकारी: श्री सौरव कुमार
सेव फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट
लिमिटेड यूनिट नं. 782, 7वीं मंजिल, प्लॉट
नं. 6 वेगास मॉल, सेक्टर-14, द्वारका,
नई दिल्ली – 110075
ईमेल आईडी: cs.sfspl@savefinance.in
कार्यालय: +011-6132 5100

यदि आपकी शिकायत अभी भी अनसुलझी है, तो आप अपनी शिकायतों के निवारण के लिए गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के नियामक प्राधिकरण, भारतीय रिजर्व बैंक से सीधे संपर्क कर सकते हैं:

- a. ऑनलाइन मोड में इस लिंक पर जाएं: <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng>
- b. ऑफलाइन मोड में डाक द्वारा:

**भारतीय रिजर्व बैंक,
गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग,
(शिकायत निवारण प्रकोष्ठ)
6, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001**

7. शिकायतों का समापन

शिकायत को निपटाया हुआ और बंद माना जाएगा जब:

- एसएफएसपीएल ने शिकायतकर्ता के अनुरोध को पूरी तरह स्वीकार कर लिया है;
- शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में एसएफएसपीएल के जवाब को स्वीकार करने का संकेत दिया है;
- शिकायतकर्ता ने लिखित रूप से शिकायत वापस ले ली है;
- शिकायतकर्ता ने उत्तर की तिथि से चार सप्ताह के भीतर एसएफएसपीएल को जवाब नहीं दिया है एसएफएसपीएल द्वारा।

अंतिम अद्यतन:

.....