

सिंधुणा माछरुकेरुडिट प्ररघवेरु विडितेड

गरुहुरु कुरुसिररुड निवररुड नीति

ओगरुसरु 2022

સામગ્રીઓનું ક્રોષ્ટક  
ઝાંખી

1

નીતિ હેતુઓ

.....2

નીતિ અવકાશ .....3

નીતિ અવકાશ

.....4

વ્યાખ્યાઓ.....

.....5

શાસન માળખું

.....6

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ

.....7

ગ્રાહક કુરિયાદ સમિતિ

.....8

કુરિયાદ નિવારણ વિભાગ

...9

શાખા મેનેજર અથવા શાખા કર્મચારી

.....10

ગ્રાહક કુરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ ..... 11

ચેનલ ..... 11

ટર્ન-અરાઉન્ડ-ટાઇમ (TAT) અને એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ ..... 12

ગ્રાહકો માટે બાહ્ય એસ્કેલેશન ચેનલ :..... 14

કુરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા ..... 15

કુરિયાદની ગંભીરતા ..... 17

કુરિયાદ બંધ ..... 17

ગ્રાહક કુરિયાદો માટે રિપોર્ટિંગ અને સમીક્ષા પદ્ધતિ ..... 19

નીતિ સમીક્ષાઓ અને અપડેટ્સ ..... 19

## ઝાંખી

સિંધુજા એવા ઉદ્યોગમાં કામ કરે છે જે સેવા ઉદ્યોગ છે અને ગ્રાહકો સાથેના કાચમી સંબંધો દ્વારા વર્ગીકૃત થયેલ છે. આનાથી સમગ્ર સંબંધ દરમિયાન ગ્રાહકના સંતોષ પર વિશેષ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું અનિવાર્ય બને છે. અહીં ગ્રાહક સેવા દ્વારા ગ્રાહકોને સંતુષ્ટ કરવાના ઉદ્દેશ્ય સાથે ગ્રાહક ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન સિસ્ટમ વિકસાવવા અને અમલમાં મૂકવાનું મહત્વ છે.

## નીતિ હેતુઓ

આ નીતિનો મુખ્ય ઉદ્દેશ ગ્રાહકોની ફરિયાદો/ફરિયાદોના ઝડપી નિવારણ માટે સિસ્ટમો, પ્રક્રિયાઓ અને સમીક્ષા પદ્ધતિઓ સ્થાપિત કરીને ગ્રાહકોના અસંતોષના કિસ્સાઓને અસરકારક રીતે સંબોધવાનો છે. આ નીતિના અન્ય ઉદ્દેશ્યો નીચે મુજબ છે.

- 1) ગ્રાહકો માટે ઔપચારિક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિનો અમલ કરો
- 2) સુનિશ્ચિત કરો કે ગ્રાહકની ફરિયાદોને ન્યાયી અને નિષ્પક્ષ રીતે સંબોધવામાં આવે છે
- 3) ગ્રાહક ફરિયાદોના અસરકારક અને કાર્યક્ષમ નિરાકરણની ખાતરી કરો
- 4) કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી વિવિધ ફરિયાદ રિપોર્ટિંગ ચેનલો વિશે ગ્રાહક જાગૃતિ વધારવા માટે
- 5) ગ્રાહકોને છેતરપિંડી અને અનૈતિક વ્યવહારોથી રક્ષણ આપવું

## નીતિ અવકાશ

આ નીતિ કંપનીના તમામ ગ્રાહકોને લાગુ પડશે અને કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓને આવરી લેવામાં આવશે. આ નીતિ ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી તમામ ફરિયાદો અને આ ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે કાર્યરત સિસ્ટમો અને પ્રક્રિયાઓને આવરી લેશે.

## ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિના સિદ્ધાંતો

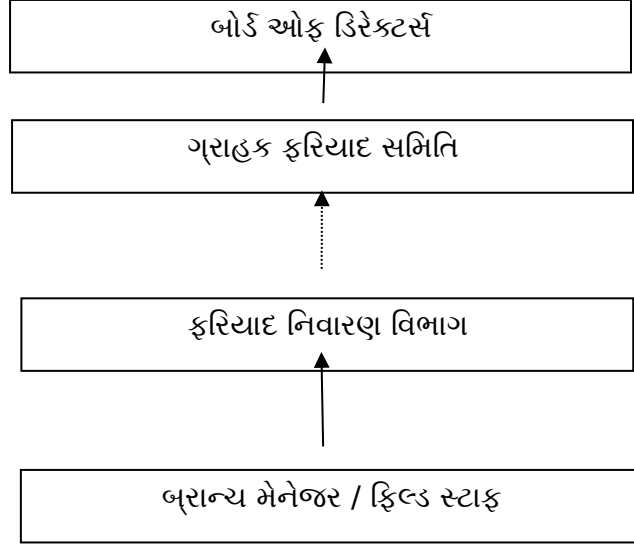
- 1) તમામ ફરિયાદોનો નિષ્પક્ષ અને નિષ્પક્ષ રીતે નિકાલ કરવામાં આવશે જેથી ગ્રાહકોના અધિકારોનું રક્ષણ થાય.
- 2) ગ્રાહકો માટે તેમની ફરિયાદો નોંધાવવામાં સરળતા હોવી જોઈએ અને તેમને નોંધાવવા માટે બહુવિધ ચેનલો ઉપલબ્ધ હોવી જોઈએ.
- 3) કર્મચારીઓએ સદ્ભાવનાથી અને ગ્રાહકોના હિતોના પૂર્વગ્રહ વિના કાર્ય કરવું જોઈએ.
- 4) ફરિયાદોના નિરાકરણને લગતી સમયમર્યાદાનું ચુસ્તપણે પાલન કરવામાં આવશે.
- 5) બોર્ડને મળેલી ફરિયાદો પર ઓછામાં ઓછા ત્રિમાસિક ધોરણે દેખરેખ રાખવામાં આવશે.

## વ્યાખ્યાઓ

- "ગ્રાહક" ની વ્યાખ્યા "કોઈપણ વ્યક્તિ કે જેણે સિંધુજા માઈક્રોફરેડિટમાંથી પ્રત્યક્ષ કે પરોક્ષ રીતે કોઈપણ પ્રકારની સેવાનો લાભ લીધો છે" અને તે સક્રિય ગ્રાહક/સભ્યની શ્રેણીમાં આવે છે.
- "કોલર" ને "કોઈપણ વ્યક્તિ કે જેણે કોઈપણ પ્રકારની ક્વેરી/સેવા વિનંતી/ફરિયાદ માટે સિંધુજા માઈક્રોફરેડિટના ટોલ-ફ્રી નંબર સાથે કનેક્ટ થવાનો પ્રયાસ કર્યો હોય, તે ગ્રાહક હોઈ શકે કે ન પણ હોઈ શકે" તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવે છે.
- "કંપની" એટલે સિંધુજા માઈક્રોફરેડિટ પ્રાઈવેટ લિમિટેડ.
- "બોર્ડ" નો અર્થ કંપનીનું બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ થાય છે.
- અહીં "ગ્રાહક ફરિયાદ સમિતિ" નો અર્થ એવી સમિતિ છે જે માસિક ધોરણે પ્રાપ્ત થતી તમામ પ્રશ્નો/સેવા વિનંતીઓ/ફરિયાદોનું નિરીક્ષણ કરે છે.
- "ફરિયાદ" એટલે લેખિતમાં અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ દ્વારા કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવામાં ઉણપનો આક્ષેપ કરતી રજૂઆત;
- અહીં "ફરિયાદ વિભાગ" એ કંપનીના મુખ્ય કાર્યાલયમાં સ્થાપિત વિભાગ અથવા સમર્પિત માનવશક્તિનો સંદર્ભ આપે છે તેની ખાતરી કરવા માટે કે કંપનીની કોઈપણ ચેનલ દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી તમામ પ્રશ્નો/સેવા વિનંતીઓ/ગ્રાહક ફરિયાદોને યોગ્ય રીતે સંબોધવામાં આવે છે. ગ્રાહકો તરફથી મળેલી તમામ ફરિયાદોનું નિરીક્ષણ, ટ્રેકિંગ અને જાણ કરવા માટે વિભાગ જવાબદાર રહેશે.
- "ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી" એ અહીં નામ આપવામાં આવેલ કર્મચારીઓનો ઉલ્લેખ કરે છે જેનો ગ્રાહકો દ્વારા ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંપર્ક કરી શકાય છે.

## શાસન માળખું

સિંધુજા માઈક્રોફરેડિટે બહુ-સ્તરીય ગ્રાહક કુરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ સ્થાપિત કરી છે. અમે તેમની કુરિયાદો નોંધવા માટે વિવિધ ચેનલો પ્રદાન કરી છે અને આ કુરિયાદોનું વિવિધ સ્તરે નિરીક્ષણ કરવામાં આવે છે.



## બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ

બોર્ડ ગ્રાહકોની તમામ ફરિયાદો પર તિરમાસિક ધોરણે દેખરેખ રાખશે. બોર્ડ ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમના એકંદર અમલીકરણ અને કામગીરીનું મૂલ્યાંકન અને સમીક્ષા કરશે.

## ગ્રાહક ફરિયાદ સમિતિ

ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમના અમલીકરણ માટે ગ્રાહક ફરિયાદ સમિતિ જવાબદાર રહેશે. ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરીની સમીક્ષા કરવા અને તેનું નિરીક્ષણ કરવા માટે ગ્રાહક ફરિયાદ સમિતિ મહિનામાં ઓછામાં ઓછી એક વખત બેઠક કરશે. સમિતિના સભ્યોની વિગતો નીચે મુજબ છે.

Sl.No.	CGC Members
1.	MD
2.	COO
3.	DVP-HR
4.	AVP-Audit & Risk

કોરમ 3 સભ્યોનો હોવો જોઈએ જેમાં ઓછામાં ઓછો એક MD અથવા COO હાજર હોય

## ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ

ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ સમગ્ર કંપની માટે ગ્રાહક ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન મિકેનિઝમના અમલીકરણની દેખરેખ રાખશે.

વિભાગ વિવિધ ચેનલો દ્વારા પ્રાપ્ત થતી તમામ ગ્રાહક ફરિયાદો પર નજર રાખશે. વિભાગ સુનિશ્ચિત કરશે કે ફરિયાદોનું નિરાકરણ નિર્ધારિત ટર્નઅરાઉન્ડ સમયની અંદર અસરકારક રીતે પ્રદાન કરવામાં આવે.

ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું યોગ્ય નિરાકરણ સુનિશ્ચિત કરવા માટે વિભાગના વડાની નિમણૂક કરવામાં આવશે અને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની નિમણૂક કરવામાં આવશે.

## શાખા મેનેજર અથવા શાખા કર્મચારી

બ્રાન્ચ મેનેજર ફરિયાદ વિભાગ માટે ઇનપુટની પ્રથમ લાઇન છે. શાખાઓની મુલાકાત લેતા ગ્રાહકો કોઈપણ પ્રશ્ન/સેવા વિનંતી અથવા ફરિયાદ માટે બ્રાન્ચ મેનેજર સાથે વાર્તાલાપ કરશે. સંપૂર્ણ વિગતો સાથે બ્રાન્ચ મેનેજરની ફરિયાદ વિગતોની જાણ ફરિયાદ વિભાગને તાત્કાલિક ધોરણે કરવામાં આવશે. જો ગ્રાહકને કેટલાક પ્રશ્નો હોય, તો તેનો તાત્કાલિક ધોરણે જવાબ આપવામાં આવશે.

## ગ્રાહક ફરિયાદોનું વર્ગીકરણ

ગ્રાહકની ફરિયાદોને અંતર્ગત કારણના આધારે વર્ગીકૃત કરવામાં આવે છે. શ્રેણીઓ છે:

Categories	Who Can Raise these	Descriptions
પ્રશ્ને	ગ્રાહકો અને બિન-ગ્રાહકો	લોન મેળવવા માંગતા ગ્રાહકો/નોન-ગ્રાહકોની પૂછપરછ, લોન અરજી સંબંધિત પૂછપરછ, નિયમો અને શરતો, હુપ્તાની તારીખ અને સ્થાન, બાકી રકમ, શાખા અથવા સ્ટાફની સંપર્ક વિગતો, લોન લોન પરફોર્મન્સ, વ્યાજ દર અને EMI સંબંધિત વિગતો માંગતા ગ્રાહકો દ્વારા લોન એકાઉન્ટ સંબંધિત પૂછપરછ. વિગતો
સેવા વિનંતી	ગ્રાહકો	નીચેની સેવાઓ માટે હાલના ગ્રાહકો/સભ્યો પાસેથી વિનંતી: <ul style="list-style-type: none"> <li>• મીટિંગનો સમય/સ્થળ બદલવાની વિનંતી.</li> <li>• લોનની ચુકવણીમાં વિલંબ કરવા માટે સમયની વિનંતી.</li> <li>• મૃત્યુના દાવાની સૂચના</li> <li>• લોન ગીરો કરવાની વિનંતી.</li> <li>• લોન પાસબુક ફરીથી જારી કરવાની વિનંતી.</li> <li>• KYC અથવા અન્ય લોન સંબંધિત દસ્તાવેજો અપડેટ કરવા</li> </ul>
ફરિયાદો	ગ્રાહક / સભ્ય	સફરિય ગ્રાહક/સભ્ય તરફથી પ્રાપ્ત થયેલ કોલ/વિનંતી ફરિયાદ શ્રેણી હેઠળ આવશે જો તે નીચેના સંદર્ભમાં હોશે: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ગ્રાહક પાસેથી વ્યાજનો ઊંચો દર વસૂલવામાં આવ્યો હતો.</li> <li>• ગ્રાહક પાસેથી વધુ ચાર્જ લેવામાં આવે છે.</li> <li>• વીમા દાવાની પતાવટમાં વિલંબ.</li> <li>• અનૈતિક/છેડતી પ્રથાઓ. <ul style="list-style-type: none"> <li>• તૃતીય પક્ષ ઉત્પાદનોની ખોટી વેચાણ અથવા બજાબરી.</li> <li>• લોનનું વિતરણ કરવામાં આવ્યું પરંતુ ખાતામાં ભંડોળ ટ્રાન્સફર થયું નથી.</li> <li>• ગ્રાહકને લોનના દસ્તાવેજો આપવામાં આવ્યા નથી.</li> <li>• લોન કાર્ડની ચુકવણી પછી રસીદો આપવામાં આવી નથી / અપડેટ કરવામાં આવી નથી. ગ્રાહક ડેટા અપડેટ થયો નથી અથવા ખોટી રીતે અપડેટ થયો નથી.</li> <li>• KYC/ગ્રાહકની માહિતી/ગ્રાહકો પાસેથી નાણાની રસીદના દુરુપયોગના કિસ્સાઓ પરંતુ તેને રેકોર્ડ વગેરેમાં અપડેટ</li> </ul> </li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ન કર્યા.</li> <li>• સંસ્થાના નામની આડમાં બહારના પક્ષો દ્વારા ગ્રાહકો સાથે છેતરપિંડી કરવા અંગેની ફરિયાદો.</li> </ul>
--	--	--

ફરિયાદોને નીચેના માપદંડો અનુસાર વધુ વર્ગીકૃત કરવામાં આવી છે:

Sl. No.	Type of Complaints	Descriptions	Examples
1	વ્યાજ દર	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ઓટી/અપૂર્ણ જાહેરાત.</li> <li>• વ્યાજનો અતિશય દર વસૂલવો વગેરે.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• મને વ્યાજ દર વિશે જાણ કરવામાં આવી ન હતી.</li> <li>• મારી પાસેથી વ્યાજનો અતિશય દર વસૂલવામાં આવ્યો હતો.</li> </ul>
2	અતિશય ફી	<ul style="list-style-type: none"> <li>• કમિશને લોન મંજૂર કરવાની માંગ કરી હતી.</li> <li>• મોડી ચુકવણી માટે દંડ ચાર્જ.</li> <li>• રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા નિર્ધારિત મર્યાદા કરતાં વધુ ગ્રાહક પાસેથી ગીરો અથવા અન્ય શુલ્ક વસૂલવામાં આવે છે.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• લોન મંજૂર કરવા માટે કમિશન પૂછતા શાખા/સ્ટાફ.</li> <li>• ફ્રેન્ડરમાં મીટિંગ માટે ગ્રાહકના મોડેથી પુનઃચુકવણી અથવા મોડા આવવા માટે પેનલ્ટી ચાર્જ વસૂલવામાં આવે છે.</li> <li>• મારી લોન પૂર્વ-બંધ કરવા માટે મારી પાસેથી વધારાની ફી લેવામાં આવી હતી.</li> <li>• ફેશલેસ કલેક્શન માટે વધારાના શુલ્ક વસૂલવામાં આવે છે.</li> </ul>
3	વીમા દાવાની પતાવટ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• દાવો સબમિશન મુદ્દાઓ.</li> <li>• દાવાની પતાવટ વગેરેમાં વિલંબ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• વીમા માટેના દસ્તાવેજો કર્મચારી/શાખા દ્વારા એકત્રિત/સ્વીકૃત નથી.</li> <li>• દસ્તાવેજો સબમિટ કરવામાં આવ્યા છે, હજુ પણ અમને વીમાની રકમ મળી નથી.</li> </ul>
4	પુનઃપ્રાપ્તિ પદ્ધતિઓ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• નિર્દિષ્ટ સમય/સ્થળ પર ફ્રેન્ડરમાં ન આવવા બદલ શાખાના કર્મચારીઓ સામે ફરિયાદો.</li> <li>• ગ્રાહકો પ્રત્યે અસંસ્કારી/અવ્યાવસાયિક વર્તન.</li> <li>• ગેરવસૂલી પ્રથાઓ.</li> <li>• ફ્રેન્ડરની બેઠકનું આયોજન કરવામાં આવ્યું ન હતું. શાખામાં પૈસા જમા કરાવતી વખતે સમસ્યાઓ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ફ્રેન્ડરની મીટિંગ દરમિયાન ગ્રાહકો પ્રત્યે સ્ટાફ દ્વારા અસંસ્કારી/અવ્યાવસાયિક વર્તન.</li> <li>• ફ્રેન્ડરની બેઠક નિયત સ્થળે અને સમયે યોજાઈ ન હતી.</li> <li>• વસૂલાતની રકમ જમા કરાવવા માટે શાખા બંધ કરવામાં આવી છે.</li> <li>• ફીલ્ડ સ્ટાફ દ્વારા હુપ્તા વસૂલવા માટે બળજબરીનો ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો હતો.</li> <li>• સ્ટાફ મીટિંગ યોજી નથી અને અમને શાખામાં રકમ જમા કરાવવા કહ્યું છે.</li> <li>• ધમકી અથવા અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ</li> </ul>

Sl. No.	Type of Complaints	Descriptions	Examples
			<ul style="list-style-type: none"> <li>ઉધાર લેનારને વારંવાર કોલ કરવા અને/અથવા ઉધાર લેનારને સવારે 9:00 વાગ્યા પહેલા અને સાંજે 6:00 વાગ્યા પછી કોલ કરવા.</li> <li>ઉધાર લેનારના સંબંધીઓ, મિત્રો અથવા સહુકાર્યકરોને હેરાન કરવા</li> <li>ઉધાર લેનારાઓને શરમાવે તે માટે તેમના નામ પ્રકાશિત કરવા</li> <li>લેનારા અથવા લેનારાના પરિવાર/મિલકત/પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન પહોંચાડવા માટે હિંસા અથવા અન્ય સમાન માધ્યમોનો ઉપયોગ અથવા ઉપયોગ કરવાની ધમકી</li> <li>લોનની હુદ અથવા ચુકવણી ન કરવાના પરિણામો વિશે ઉધાર લેનારને ગેરમાર્ગે દોરવું</li> </ul>
5	તૃતીય પક્ષના ઉત્પાદનોની ઓટી વેચાણ અથવા બળજબરી	<ul style="list-style-type: none"> <li>બંડલિંગ ઉત્પાદનો ફ્રેડિટ સાથે વેચે છે</li> <li>ઉત્પાદન સુવિધાઓ જાહેર નથી.</li> <li>લોનના નિયમો અને શરતો, ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વગેરે.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>લોન સાથે વધારાના ઉત્પાદનો લેવાની ફરજ પડી</li> <li>વધારાના ઉત્પાદન વિશે યોગ્ય માહિતી આપવામાં આવી ન હતી.</li> <li>બધા દસ્તાવેજો અને KYC સબમિટ કર્યા પછી કોઈ રિફંડ આપવામાં આવતું નથી.</li> </ul>
6	ડિજિટલ વ્યવહાર	<ul style="list-style-type: none"> <li>લોન મંજૂર થઈ પરંતુ તે જ દિવસે ખાતામાં ફંડ ટ્રાન્સફર થયું નથી.</li> <li>(જો CB પૂછપરછ, બેંક અસ્વીકાર, મતદાર/આધાર ID અસ્વીકારને લગતી સમસ્યાઓને કારણે ગ્રાહકને ચુકવણી કરવામાં ન આવે, તો તેને ફરિયાદ તરીકે નહીં પરંતુ તપાસ તરીકે ગણવામાં આવશે.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>લોન આપવામાં આવી છે પરંતુ અમને અમારા બેંક ખાતામાં લોનની રકમ મળી નથી.</li> <li>નિષ્ક્રિય ખાતા અથવા અન્ય કારણોસર ગ્રાહક બેંક ખાતામાંથી લોનની રકમ ઉપાડી શકતો નથી.</li> <li>ઓટો બેંક એકાઉન્ટ નંબર.</li> </ul>
7	પુનઃચુકવણી ના રેકોર્ડનું અપડેટ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ગ્રાહકોને લોનના દસ્તાવેજો આપવામાં આવ્યા નથી.</li> <li>રસીદો આપવામાં આવી નથી/લોન કાર્ડ સ્ટાફ દ્વારા અપડેટ કરવામાં આવ્યું નથી વગેરે.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>મને વિતરણની તારીખથી આજ સુધી મારી લોન પાસબુક મળી નથી.</li> <li>હુપ્તો જમા કરાવ્યા પછી મારી લોન પાસબુક પર સ્ટાફ દ્વારા સહી કરવામાં આવતી નથી.</li> <li>ક્રેન્ડર પર હુપ્તા વસૂલાતની કોઈ સ્વીકૃતિ આપવામાં આવી ન હતી.</li> </ul>

Sl. No.	Type of Complaints	Descriptions	Examples
8	ફરેડિટ માહિતી અહુવાલમાં અપડેટ/વિવાદ ડેટા.	<ul style="list-style-type: none"> <li>સિંધુજા દ્વારા ફરેડિટ બ્યુરો સાથે ગ્રાહક ડેટા અપડેટ કરવામાં આવ્યો નથી અથવા ખોટી રીતે અપડેટ કરવામાં આવ્યો નથી</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ફરેડિટ બ્યુરો પર ગ્રાહકનું નામ ખોટી રીતે રજૂ કરવામાં આવ્યું છે</li> <li>મેં તમારી કંપની સાથેની મારી લોન બંધ કરી દીધી છે પરંતુ તે ફરેડિટ બ્યુરોના ડેટા પર સક્રિય દેખાય છે.</li> <li>હુપ્તો ચૂકવવામાં આવે છે પરંતુ CB ડેટા મુજબ ગ્રાહકને બાકી ગ્રાહક તરીકે દર્શાવવામાં આવે છે.</li> <li>મેં તમારી સંસ્થાને મારી બાકી રકમ ચૂકવી દીધી છે પરંતુ તે હજુ પણ CB ડેટામાં પ્રતિબિંબિત નથી.</li> </ul>
9	કર્મચારીની છેતરપિંડી	<ul style="list-style-type: none"> <li>KYC/ગ્રાહકની માહિતી/ગ્રાહકો પાસેથી નાણાંની રસીદના દુરુપયોગના કિસ્સામાં પરંતુ રેકોર્ડ વગેરેમાં તેને અપડેટ ન કરવાના કિસ્સામાં.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>સ્ટાફે મારી KYC વિગતો અને/અથવા અંગત વિગતોનો દુરુપયોગ કર્યો છે.</li> <li>સ્ટાફને હુપ્તો મળી ગયો છે પરંતુ તે લોન પાસબુક પર અપડેટ કરવામાં આવ્યો નથી.</li> <li>સ્ટાફે મારી/કેન્દ્ર પાસેથી વ્યક્તિગત ધોરણે પૈસા લીધા છે અને તે પરત કર્યાં નથી.</li> </ul>
10	બહારની એજન્સીઓ દ્વારા આચરવામાં આવેલ છેતરપિંડી.	<ul style="list-style-type: none"> <li>કોઈપણ બહારની વ્યક્તિ એમએફઆઈના નામે ગ્રાહકોને છેતરવામાં સામેલ છે.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>તમારી સંસ્થામાં કોઈ વ્યક્તિ લોન આપવાના વહેમમાં આવ્યો છે અને લોન મંજૂર કરવા માટે ગ્રાહકો પાસેથી પૈસા લીધા છે.</li> </ul>
11	અન્ય (કૃપા કરીને નીચે ક્રેટેગરીઝનો ઉલ્લેખ કરો)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ઉપર આવરી લેવામાં આવેલ નથી તેવી શરેણીઓ અન્ય શરેણીમાં સામેલ કરવામાં આવશે.</li> </ul>	

## ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

### ચેનલ

ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદ/ફરિયાદ સિંધુજા સાથે નીચેના મોડ્સ/ચેનલ દ્વારા નોંધાવી શકશે:

Sl. No.	Channel	Description	Availability
1	શાખા	લેખિત ફરિયાદ શાખામાં જાળવવામાં આવેલા ફરિયાદ	તમામ

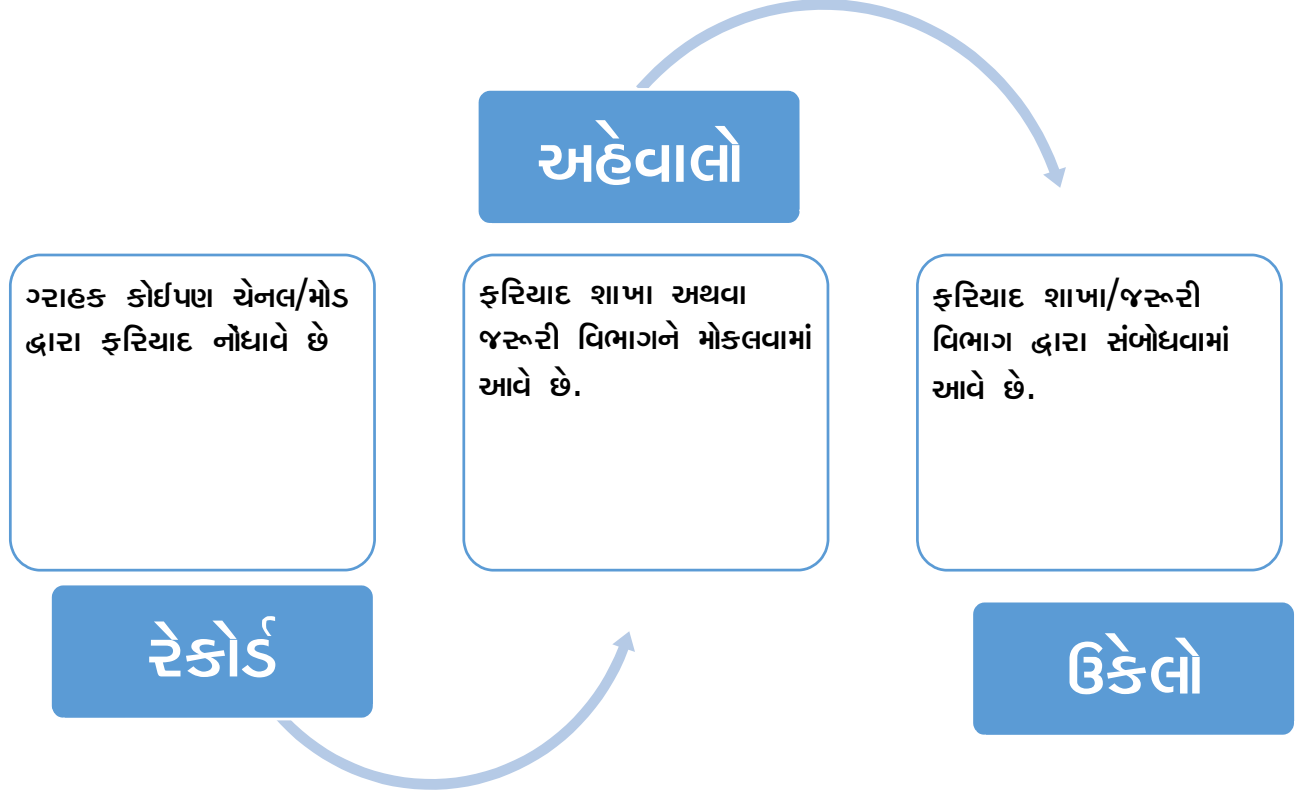
Sl. No.	Channel	Description	Availability
		બોક્સમાં મૂકી શકાય છે અને/અથવા શાખામાં જાળવવામાં આવેલા ફરિયાદ રજિસ્ટરમાં દાખલ કરી શકાય છે.	કામકાજના દિવસોમાં શાખા ખોલવાના કલાકો દરમિયાન
2	સમર્પિત ટોલ-ફ્રી ટેલિફોન નંબર	ગ્રાહકો અથવા પરિવારના સભ્યો ટોલ-ફ્રી નંબર "18005728721" પર સીધો સંપર્ક કરી શકે છે અને તેમની ફરિયાદો નોંધાવી શકે છે.	બધા કામકાજના દિવસોમાં સવારે 10 થી સાંજના 6 સુધી
3	ઈ-મેલ અથવા પત્ર	ગ્રાહક અથવા કુટુંબના સભ્ય નીચેના સરનામે ફરિયાદની વિગતો સાથેનો પત્ર લખી શકે છે.  ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી સિંધુજા માઇક્રોફરેડિટ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ઓફિસ નંબર 601 - 607, 6 ફ્લો માળ, ટાવર એ, નોઇડા વન, પ્લોટ નંબર 8, બ્લોક બી, સેક્ટર 62, નોઇડા, ઉત્તર પ્રદેશ- 201301  અથવા ઈ-મેલ પર grievance@sindhujamicrocredit.com	NA

1. ઉપરોક્ત યેનલોનો સારી રીતે પ્રચાર કરવામાં આવશે જેથી ગ્રાહકો તેમના અસ્તિત્વથી વાકેફ હોય અને જ્યારે જરૂર હોય ત્યારે તેઓ સરળતાથી તેનો ઉપયોગ કરી શકે.
2. ગ્રાહક ફરિયાદ મિક્રેનિઝમ યેનલોની વિગતો ફરજિયાત જૂથ તાલીમ (CGT) નો ભાગ હશે જે દરેક જૂથ/કેન્દ્રને આપવામાં આવશે અને વિતરણ સમયે કરવામાં આવતી બ્રીફિંગ.
3. વિગતો લોન કાર્ડ/પાસબુક, કંપનીની વેબસાઇટ અને શાખાના નોટિસ બોર્ડ પર ઉપલબ્ધ હશે.

### ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા

ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયામાં ફરિયાદ નિવારણ મિક્રેનિઝમના તમામ પાસાઓ આવરી લેવા જોઈએ અને ખાતરી કરવી જોઈએ કે ઉભી થયેલી કોઈપણ ફરિયાદને આ નીતિ અનુસાર નિયંત્રિત કરવામાં આવે છે. ફરિયાદ નિવારણ માટે મેફ્રો લેવલની પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે તે નીચે

આપેલ છે:



કોઈપણ પ્રત્યક્ષ/પરોક્ષ માધ્યમ દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલી તમામ ફરિયાદો રેકોર્ડ કરવી જોઈએ અને સફળ નિરાકરણ સુધી ટ્રેક કરવી જોઈએ. ભવિષ્યના સંદર્ભ માટે તમામ ફરિયાદોનો રેકોર્ડ રાખવો જોઈએ.

અનુસરવાના મુખ્ય પગલાં નીચે આપેલ છે:

Sl. No	Activity	Responsible Person/Department
1	ફરિયાદોનું રેકોર્ડિંગ.	ફરિયાદ વિભાગ
2	ફરિયાદ શરૂણી હોદ્દો, TAT અંદાજ અને નિરાકરણ માટે સંબંધિત વિભાગને ફોરવર્ડ. TAT ફરિયાદની શરૂણી પર આધાર રાખે છે.  સંબંધિત વિભાગ ઉકેલ આપશે અથવા ઉકેલ માટે TAT આપશે. TAT ની સમીક્ષા કરવામાં આવશે અને તેને અંતિમ સ્વરૂપ આપવા પર ફરિયાદ વિભાગ દ્વારા રેકોર્ડ અને ટ્રેક કરવામાં આવશે.	ફરિયાદ વિભાગ
4	ફરિયાદ નિવારણ	સંબંધિત વિભાગો
5	ઠરાવના આધારે ફરિયાદ પૂર્ણ કરવી	બંધ મેટ્રિક્સ અનુસાર

ફરિયાદ વિભાગ ઉપરોક્ત મેક્રો લેવલ પ્રક્રિયા માર્ગદર્શિકાના આધારે વિગતવાર પ્રક્રિયા તૈયાર કરી શકે છે જે CGM દ્વારા મંજૂર અને સમીક્ષા કરવામાં આવી શકે છે.

ટર્ન-અરાઉન્ડ-ટાઇમ (TAT) અને એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ

TAT એ કોઈપણ કેસ માટે ટર્નઅરાઉન્ડ સમય છે જે સંબંધિત વિભાગ દ્વારા કેસ પ્રાપ્ત થયાના 3 દિવસની અંદર ઈમેલ દ્વારા પ્રદાન કરવાની જરૂર છે. જે વિભાગ જવાબ ન આપે તો, ફરિયાદના નિરાકરણ માટે ડિક્લોલ્ટ TAT 3 દિવસ તરીકે ગણવામાં આવશે અને 3 દિવસ પછી આગલા સ્તર પર આગળ વધવાની શરૂઆત કરવામાં આવશે.

સંબંધિત વિભાગ તરફથી કોઈ પ્રતિસાદ અથવા વિલંબિત પ્રતિસાદના કિસ્સામાં, આંતરિક વૃદ્ધિ મેટ્રિક્સ નીચે મુજબ છે:

S.no	Responsible	Timeline
1	ફરિયાદ પ્રાપ્તકર્તા (શાખા/ટોલફ્રી/ઈમેલ/પત્ર)	Day 0
2	બ્રાન્ચ મેનેજર/એરિયા મેનેજર/સંબંધિત વિભાગ	Day 0
3	વિભાગીય વડા/વિભાગના વડા	Day 0 to Day 3
4	પ્રાદેશિક વ્યવસ્થાપક/વિભાગના વડા	Day 4
5	ઝોનલ મેનેજર/વિભાગના વડા	Day 5
6	એમડી/સીઓઓ	Day 7

એસ્કેલેશન પ્રક્રિયા (જ્યારે નિર્દિષ્ટ TAT માં મામલો ઉકેલાયો નથી) નીચે મુજબ છે:

S.no	Responsible	Timeline
1	કુરિયાદ પ્રાપ્તકર્તા (શાખા/ટોલફ્રી/ઈમેલ/પત્ર)	Day 0
2	બ્રાન્ચ મેનેજર/એરિયા મેનેજર/સંબંધિત વિભાગ	Day 0
3	સોલ્યુશન મેનેજર (TAT મુજબ) / વિભાગીય વડા / સંબંધિત વિભાગ	કેસ માટે ઉલ્લેખિત
4	પ્રાદેશિક વ્યવસ્થાપક/વિભાગના વડા	1 Day beyond TAT
5	ઝોનલ મેનેજર/વિભાગના વડા	4 Days beyond TAT
6	સીઓઓ/એમડી	7 Days beyond TAT

## ગ્રાહકો માટે બાહ્ય એસ્કેલેશન યેનલો:

જો ઉપરોક્ત યેનલો દ્વારા સિંધુજાનો સંપર્ક કર્યા પછી કુરિયાદ વણઉકેલાયેલી રહે તો, ગ્રાહક માટે નીચેની એસ્કેલેશન યેનલો ઉપલબ્ધ છે:

1	MFIN	જો ગ્રાહકને નિર્ધારિત સમયની અંદર રિઝોલ્યુશન પૂરું પાડવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક MFIN નો સંપર્ક કરી શકે છે અને કૉલ કરીને તેની કુરિયાદ નોંધાવી શકે છે. MFIN ટોલ ફ્રી નંબર. MFIN ટોલ-ફ્રી નંબર: 1800 102 1080 આ યેનલ દ્વારા મળેલી કુરિયાદોનો જવાબ MFIN TAT મુજબ આપવામાં આવશે.
2	RBI	જો ગ્રાહક પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા ઉપરોક્ત સ્તરોથી નિર્ધારિત સમયની અંદર પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો તે બિન-બેંકિંગ વિભાગના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના પ્રભારી અધિકારીને કુરિયાદ કરી શકે છે. દેખરેખ, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા જેના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ સિંધુજા સ્થિત છે. રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ ફોલોસ: ડેપ્યુટી જનરલ મેનેજર ભારતીય રિઝર્વ બેંક  ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝન (DNBS) એમજી રોડ, પીબી નંબર 82, કાનપુર-208001 ટેલિફોન: 0512-230 3277/ 0512-230 6246

MFIN અથવા RBI દ્વારા મોકલવામાં આવેલી કોઈપણ ગ્રાહકની ફરિયાદ/ફરિયાદ અથવા વૃદ્ધિનો ગ્રાહક અને MFIN/RBI દ્વારા અગ્રતાના ધોરણે જવાબ આપવામાં આવશે.

## ફરિયાદની ગંભીરતા

કોઈપણ માધ્યમથી ઉઠાવવામાં આવેલી તમામ ફરિયાદો સમાન રીતે મહત્વની હોય છે પરંતુ ક્રેટલીક ફરિયાદો એવી છે જે ઉચ્ચ ગંભીરતા અને વિવેચનાત્મક હોઈ શકે છે. અહીં ગંભીરતા/ગંભીરતાને ગ્રાહક અને/અથવા કંપનીને થતા નુકસાન તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવી છે. તેથી, સંબંધિત ફરિયાદ(ઓ)ના અસરકારક નિરાકરણને સક્ષમ કરવા માટે આંતરિક સંદર્ભ માટે નીચે જણાવેલ ગંભીરતાના સ્તરોને વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવ્યા છે.

Issue	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4
Fraud Cases	Yes			
Recovery Practices	Yes			
Staff Misbehavior		Yes		
Service Delay			Yes	
Others				Yes

સ્તર 1: સ્ટાફની અખંડિતતાની સમસ્યાઓ, આવકની ખોટ, સ્ટાફ અથવા બાહ્ય છેતરપિંડી, વધુ પડતી ફી, વસૂલાતની ફરિયાદો.

સ્તર 2: શિસ્ત વિષયક મુદ્દાઓ, ગ્રાહક સાથે ગેરવર્તન.

સ્તર 3: વિતરણમાં વિલંબ, લોન અરજીમાં વિલંબ, ક્રેન્ડરની મીટિંગમાં વિલંબ, વીમા દાવાની પતાવટ અન્ય કોઈપણ સેવા વિનંતી

સ્તર 4: અન્ય જેમ કે સંકલન મુદ્દાઓ, સ્થળની સમસ્યાઓ, ક્રેન્ડરની સમસ્યાઓ વગેરે.

આ સ્તરોનો ઉપયોગ ફરિયાદ વિભાગ દ્વારા શાખાઓ અને મેનેજમેન્ટને સંદેશાવ્યવહાર મોકલવા માટે કરવામાં આવશે.

## ફરિયાદ બંધ

ગ્રાહકને પૂરા પાડવામાં આવેલ સંતોષકારક પ્રતિભાવ/ઠરાવોના આધારે ફરિયાદો બંધ કરવી એ એક મહત્વપૂર્ણ પ્રવૃત્તિ છે અને તે ફરિયાદ સંભાળવાની પ્રક્રિયાની પરાકાષ્ટા છે.



કોઈપણ માધ્યમથી મળેલી ફરિયાદોના અસરકારક અને સંતોષકારક નિરાકરણ માટે નીચેના અધિકારીઓને નિયુક્ત કરવામાં આવ્યા છે.

બંધ મેટ્રિક્સ:

Sl. No.	Type of Grievance	Closure Authority
1	Queries	ફરિયાદ વિભાગ તરફથી ફરિયાદ એક્ઝિક્યુટિવ અથવા ઉપર
2	Service Requests	ફરિયાદ વિભાગ તરફથી ફરિયાદ એક્ઝિક્યુટિવ અથવા ઉપર
3	Complaints	MD/COO (સ્તર 1 અને સ્તર 2 ફરિયાદો) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (બેલેન્સ ફરિયાદો માટે)

સંબંધિત સત્તાધિકારી અથવા નિયુક્ત અધિકારીએ પૂરા પાડવામાં આવેલ/નિશ્ચિત કરેલા પુરાવાના આધારે સંબંધિત ફરિયાદને બંધ કરવાની યોગ્ય રીતે નોંધ કરવી જોઈએ.

**ગ્રાહક ફરિયાદો માટે રિપોર્ટિંગ અને સમીક્ષા પદ્ધતિ**

**માસિક:** ગ્રાહક ફરિયાદો માટેનો ડેટા ફરિયાદ વિભાગ દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવશે અને માસિક ધોરણે ગ્રાહક ફરિયાદ સમિતિને સબમિટ કરવામાં આવશે.

**ત્રિમાસિક:** ગ્રાહક ફરિયાદો માટેનો ડેટા ફરિયાદ વિભાગ દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવશે અને ત્રિમાસિક ધોરણે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને રજૂ કરવામાં આવશે.

**નીતિ સમીક્ષાઓ અને અપડેટ્સ**

આ બોર્ડે મંજૂર કરેલી નીતિની જગ્યાએ જરૂર પડે ત્યારે અથવા ઓછામાં ઓછા વાર્ષિક ધોરણે સમીક્ષા કરવામાં આવશે.