

ग्राहक शिकायत निवारण नीति

अगस्त २०२२

सिंधुजा माइक्रोक्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड



संस्करण १.१

## संशोधन इतिहास

संस्करण	लेखक	पुनरीक्षण की तिथि
1.1	अभिषेक कुमार	१८.०८.२०२२

## इस दस्तावेज़ की समीक्षा की गई है

	आलोचक	समीक्षा की तिथि
1	अभिषेक कुमार	२३.०८.२०२२
2	मलकीत सिंह डिडियाला	२३.०८.२०२२
3		
4		
5		

## इस दस्तावेज़ को निदेशक मंडल ने अपनी बोर्ड बैठक में अनुमोदित कर दिया है

मंजूरी देने वाला अधिकारी	अनुमोदन का दिनांक
निदेशक मंडल	०१.०९.२०२२

सिंधुजा माइक्रोक्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड

ग्राहक शिकायत निवारण नीति

अगस्त 2022

विषय-सूची	
अवलोकन.....	
.....	
1	
नीति उद्देश्य	
.....	
.....2	
नीति का दायरा .....	3
नीति का दायरा	
.....	
.....4	
परिभाषाएँ	
.....	
.....5	
शासन संरचना	
.....	
.....6	
निदेशक मंडल	
.....	
.....7	
ग्राहक शिकायत समिति	
.....	
.....8	
शिकायत निवारण विभाग	
.....	
.....9	
शाखा प्रबंधक या शाखा कर्मचारी	
.....	
.....10	
ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र .....	11
चैनल .....	11
टर्न-अराउंड-टाइम (टीएटी) और एस्केलेशन मैट्रिक्स .....	12
ग्राहकों के लिए बाहरी एस्केलेशन चैनल :.....	14
शिकायत निवारण प्रक्रिया .....	15
शिकायत की गंभीरता .....	17
शिकायत बंद .....	17
ग्राहक शिकायतों के लिए रिपोर्टिंग और समीक्षा तंत्र .....	19

नीति समीक्षा और अपडेट ..... 19

## अवलोकन

सिंधुजा एक ऐसे उद्योग में काम करती है जो एक सेवा उद्योग है और ग्राहकों के साथ बने स्थायी संबंधों की विशेषता है। यह विशेष रूप से संपूर्ण संबंध के दौरान ग्राहकों की संतुष्टि पर ध्यान केंद्रित करना अनिवार्य बनाता है। यहां ग्राहक सेवा के माध्यम से ग्राहकों को संतुष्ट करने के उद्देश्य से ग्राहक शिकायत प्रबंधन तंत्र को विकसित करने और कार्यान्वित करने का महत्व है।

## नीति उद्देश्य

इस नीति का मुख्य उद्देश्य ग्राहकों की शिकायतों/शिकायतों के त्वरित निवारण के लिए सिस्टम, प्रक्रिया और समीक्षा तंत्र स्थापित करके ग्राहकों की असंतोष के उदाहरणों को प्रभावी ढंग से संबोधित करना है। इस नीति के अन्य उद्देश्य निम्नलिखित हैं:

- 1) ग्राहकों के लिए एक औपचारिक शिकायत निवारण तंत्र लागू करें
- 2) सुनिश्चित करें कि ग्राहकों की शिकायतों को निष्पक्ष और निष्पक्ष तरीके से संबोधित किया जाता है
- 3) ग्राहक शिकायतों का प्रभावी और कुशल समाधान सुनिश्चित करें
- 4) कंपनी द्वारा उपलब्ध कराए गए विभिन्न शिकायत रिपोर्टिंग चैनलों के बारे में ग्राहक जागरूकता बढ़ाना
- 5) ग्राहकों को कपटपूर्ण और अनैतिक व्यवहारों से बचाना

## नीति का दायरा

यह नीति कंपनी के सभी ग्राहकों पर लागू होगी और कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं को कवर करेगी। यह नीति ग्राहकों द्वारा उठाई गई सभी शिकायतों और इन शिकायतों को दूर करने के लिए नियोजित प्रणालियों और प्रक्रियाओं को कवर करेगी।

## शिकायत निवारण तंत्र के सिद्धांत

- 1) सभी शिकायतों का निष्पक्ष और निष्पक्ष तरीके से व्यवहार किया जाएगा ताकि ग्राहकों के अधिकारों की रक्षा की जा सके।
- 2) ग्राहकों को अपनी शिकायतों को दर्ज करने में आसानी होनी चाहिए और उन्हें दर्ज करने के लिए कई चैनल उपलब्ध होंगे।
- 3) कर्मचारी सद्भावपूर्वक और ग्राहकों के हितों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना काम करेंगे।
- 4) शिकायतों के समाधान से संबंधित समय-सीमा का कड़ाई से पालन किया जाएगा।

5) बोर्ड द्वारा प्राप्त शिकायतों की निगरानी कम से कम तिमाही आधार पर की जाएगी।

#### परिभाषाएं

- "ग्राहक" को "कोई भी व्यक्ति जिसने सिंधुजा माइक्रोक्रेडिट से प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से किसी भी प्रकार की सेवा प्राप्त की है" के रूप में परिभाषित किया गया है और सक्रिय ग्राहक/सदस्य श्रेणी के अंतर्गत आता है।
- "कॉलर" को परिभाषित किया गया है "कोई भी व्यक्ति जिसने किसी भी प्रकार के प्रश्न/सेवा अनुरोध/शिकायत के लिए सिंधुजा माइक्रोक्रेडिट के टोल-फ्री नंबर से जुड़ने का प्रयास किया है, वह ग्राहक हो सकता है या नहीं भी हो सकता है"।
- "कंपनी" का अर्थ सिंधुजा माइक्रोक्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड है।
- "बोर्ड" का अर्थ कंपनी के निदेशक मंडल से है।
- यहां "ग्राहक शिकायत समिति" का अर्थ उस समिति से है जो मासिक आधार पर प्राप्त सभी प्रश्नों/सेवा अनुरोधों/शिकायतों की निगरानी करती है।
- "शिकायत" का अर्थ लिखित रूप में या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से कंपनी द्वारा प्रदान की गई सेवा में कमी का आरोप लगाते हुए प्रतिनिधित्व है
- "शिकायत विभाग" यहां कंपनी के प्रधान कार्यालय में स्थापित विभाग या समर्पित जनशक्ति को संदर्भित करता है जो यह सुनिश्चित करता है कि कंपनी के किसी भी चैनल के माध्यम से उठाए गए सभी प्रश्नों/सेवा अनुरोध/ग्राहक शिकायतों को उपयुक्त रूप से संबोधित किया जाता है। विभाग ग्राहकों से प्राप्त सभी शिकायतों की निगरानी, ट्रैकिंग और रिपोर्टिंग के लिए जिम्मेदार होगा।
- "शिकायत निवारण अधिकारी" यहां नामित कर्मचारियों को संदर्भित करता है जिनसे ग्राहकों द्वारा शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क किया जा सकता है।

## शासन संरचना

- सिंधुजा माइक्रोक्रेडिट ने एक बहुस्तरीय ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र तैयार किया है। हमने उनकी शिकायत दर्ज करने के लिए अलग-अलग चैनल उपलब्ध कराए हैं और इन शिकायतों की निगरानी विभिन्न स्तरों पर की जाती है।





निदेशक मंडल

बोर्ड तिमाही आधार पर ग्राहकों की सभी शिकायतों की निगरानी करेगा। बोर्ड ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र के समग्र कार्यान्वयन और कार्यप्रणाली का मूल्यांकन और समीक्षा करेगा।

### ग्राहक शिकायत समिति

ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र के कार्यान्वयन को चलाने के लिए ग्राहक शिकायत समिति जिम्मेदार होगी।

ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा और निगरानी के लिए ग्राहक शिकायत समिति महीने में कम से कम एक बार बैठक करेगी।

समिति के सदस्यों का विवरण है:

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

कोरम 3 सदस्यों का होगा जिसमें एमडी या सीओओ में से कम से कम एक उपस्थित होगा

### शिकायत निवारण विभाग

शिकायत निवारण विभाग पूरी कंपनी के लिए ग्राहक शिकायत प्रबंधन तंत्र के कार्यान्वयन की निगरानी करेगा।

विभाग विभिन्न चैनलों के माध्यम से प्राप्त सभी ग्राहक शिकायतों पर नज़र रखेगा। विभाग यह सुनिश्चित करेगा कि निर्धारित टर्नअराउंड समय के भीतर शिकायतों का समाधान प्रभावी ढंग से प्रदान किया जाता है।

ग्राहक शिकायतों का उचित समाधान सुनिश्चित करने के लिए विभाग प्रमुख की नियुक्ति की जाएगी और एक शिकायत निवारण अधिकारी की नियुक्ति की जाएगी।

### शाखा प्रबंधक या शाखा कर्मचारी

शिकायत विभाग के लिए शाखा प्रबंधक इनपुट की पहली पंक्ति है। किसी भी प्रश्न/सेवा अनुरोध या शिकायत के लिए शाखाओं में जाने वाले ग्राहक शाखा प्रबंधक के साथ बातचीत करेंगे। शाखा प्रबंधक पूर्ण विवरण के साथ शिकायत विवरण तत्काल आधार पर शिकायत विभाग को सूचित करेगा। यदि ग्राहक के पास कुछ प्रश्न हैं तो उसके द्वारा तत्काल आधार पर उत्तर दिया जाएगा।

## ग्राहक शिकायतों का वर्गीकरण

ग्राहक शिकायतों को अंतर्निहित कारणों के आधार पर वर्गीकृत किया जाता है। श्रेणियां हैं:

Categories	Who Can Raise these	Descriptions
प्रश्नों	ग्राहक और गैर-ग्राहक	ऋण चाहने वाले ग्राहकों/गैर-ग्राहकों द्वारा पूछताछ, ऋण आवेदन संबंधी पूछताछ, नियम और शर्तों के संबंध में विवरण मांगने वाले ग्राहकों द्वारा ऋण खाते से संबंधित पूछताछ, किस्त की तारीख और स्थान, बकाया राशि, शाखा या कर्मचारियों के संपर्क विवरण, ऋण लेने की प्रक्रिया, ब्याज दर और ईएमआई विवरण।
सेवा अनुरोध	ग्राहकों	निम्नलिखित सेवाओं के लिए मौजूदा ग्राहक/सदस्यों से अनुरोध: <ul style="list-style-type: none"> <li>• बैठक का समय/स्थान बदलने का अनुरोध।</li> <li>• ऋण चुकौती में देरी के लिए समय के लिए अनुरोध।</li> <li>• मृत्यु के दावे की सूचना</li> <li>• ऋण के फोरक्लोजर के लिए अनुरोध।</li> <li>• ऋण पासबुक पुनः जारी करने का अनुरोध।</li> <li>• केवाईसी या अन्य ऋण संबंधी दस्तावेजों को अपडेट करना</li> </ul>
शिकायतों	ग्राहक / सदस्य	सक्रिय ग्राहक/सदस्य से प्राप्त कॉल/अनुरोध शिकायत श्रेणी के अंतर्गत आएंगे यदि यह निम्नलिखित के संदर्भ में है: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ग्राहक से अधिक ब्याज दर वसूला गया।</li> <li>• ग्राहक से अत्यधिक शुल्क लिया जाता है।</li> <li>• बीमा दावा निपटान में देरी।</li> <li>• अनैतिक/जबरदस्ती वसूली प्रथाएं।</li> <li>• तीसरे पक्ष के उत्पाद की गलत बिक्री या जबरन बिक्री।</li> <li>• ऋण वितरित किया गया लेकिन खाते में धन हस्तांतरित नहीं किया गया।</li> <li>• ग्राहक को ऋण दस्तावेज उपलब्ध नहीं कराए गए।</li> </ul> <p>प्राप्तियां नहीं दी गई/ऋण कार्ड चुकौती के बाद अद्यतन नहीं किया गया। ग्राहक डेटा अपडेट नहीं किया गया या गलत तरीके से अपडेट नहीं किया गया।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• केवाईसी/ग्राहक जानकारी के दुरुपयोग/ग्राहकों से धन प्राप्त करने, लेकिन इसे रिकॉर्ड आदि में अद्यतन नहीं करने के मामले।</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• संगठन के नाम के बहाने बाहरी पक्ष द्वारा ग्राहकों को ठगने से संबंधित शिकायतें।</li> </ul>
--	--	---

शिकायतों को आगे निम्न मैट्रिक्स के अनुसार वर्गीकृत किया गया है:

Sl. No.	Type of Complaints	Descriptions	Examples
1	ब्याज दर	<ul style="list-style-type: none"> <li>• गलत/अपूर्ण प्रकटीकरण।</li> <li>• अत्यधिक ब्याज दर वसूला जाना आदि।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मुझे ब्याज दर के बारे में नहीं बताया गया।</li> <li>• मुझ पर अत्यधिक ब्याज दर लगाई गई थी।</li> </ul>
2	अत्यधिक शुल्क	<ul style="list-style-type: none"> <li>• आयोग ने ऋण स्वीकृत करने की मांग की।</li> <li>• देर से चुकौती के लिए दंड शुल्क।</li> <li>• फोरक्लोज़र या ग्राहक से भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित सीमा से अधिक वसूल किए गए अन्य शुल्क</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• शाखा/कर्मचारी ऋण स्वीकृति के लिए कमीशन मांग रहे हैं।</li> <li>• देर से चुकौती के लिए या केंद्र की बैठक में ग्राहक के देर से आने के कारण पेनल्टी चार्ज लिया जाता है।</li> <li>• मेरे ऋण को पूर्व-बंद करने के लिए मुझसे अतिरिक्त शुल्क लिया गया।</li> <li>• कैशलेस संग्रह के लिए अतिरिक्त शुल्क लिया जाता है।</li> </ul>
3	बीमा दावा निपटान	<ul style="list-style-type: none"> <li>• दावा प्रस्तुत करने के मुद्दे।</li> <li>• दावा निपटान में देरी आदि</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• बीमा के लिए दस्तावेज जो कर्मचारी/शाखा द्वारा एकत्र/स्वीकार नहीं किए गए हैं।</li> <li>• दस्तावेज जमा कर दिए गए हैं, फिर भी हमें बीमा राशि नहीं मिली है।</li> </ul>
4	Recovery practices	<ul style="list-style-type: none"> <li>• निर्धारित समय/स्थान पर केंद्र पर न आने के लिए शाखा कर्मचारियों के खिलाफ शिकायतें।</li> <li>• ग्राहकों के प्रति असभ्य/अव्यवसायिक व्यवहार।</li> <li>• जबरदस्ती वसूली प्रथाएं।</li> <li>• केंद्र की बैठक आयोजित नहीं की गई। शाखा में पैसा जमा करते समय हुई परेशानी</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• केंद्र बैठक के दौरान कर्मचारियों द्वारा ग्राहकों के प्रति असभ्य/अव्यवसायिक व्यवहार।</li> <li>• केंद्र की बैठक निर्धारित स्थान और समय पर आयोजित नहीं की गई।</li> <li>• वसूली राशि जमा करने के लिए शाखा को बंद कर दिया गया है।</li> <li>• किशत वसूल करने के लिए फील्ड स्टाफ द्वारा जबरदस्ती का इस्तेमाल किया गया।</li> <li>• स्टाफ ने बैठक नहीं की है और हमें शाखा में राशि जमा करने के लिए कहा है।</li> <li>• धमकी देने वाली या अभद्र भाषा का प्रयोग</li> <li>• कर्जदार को लगातार फोन करना और/या कर्जदार को सुबह 9:00 बजे</li> </ul>

Sl. No.	Type of Complaints	Descriptions	Examples
			<p>से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद फोन करना।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• कर्जदार के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना</li> <li>• शर्मसार करने के लिए कर्जदारों का नाम प्रकाशित करना</li> <li>• उधारकर्ता या उधारकर्ता के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या अन्य समान साधनों का उपयोग या उपयोग करने की धमकी</li> <li>• कर्जदार को कर्ज की सीमा या गैर चुकौती के परिणामों के बारे में गुमराह करना</li> </ul>
5	तीसरे पक्ष के उत्पादों की गलत बिक्री या जबरन बिक्री	<ul style="list-style-type: none"> <li>• बंडलिंग उत्पाद ऋण के साथ बेचते हैं</li> <li>• उत्पाद सुविधाओं का खुलासा नहीं किया गया।</li> <li>• ऋण से जुड़े नियम और शर्तें, शिकायत समाधान तंत्र आदि।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ऋण के साथ अतिरिक्त उत्पाद लेने के लिए बाध्य</li> <li>• अतिरिक्त उत्पाद के बारे में उचित जानकारी नहीं दी गई।</li> <li>• सभी दस्तावेज और केवाईसी जमा करने के बाद कोई वापसी प्रदान नहीं की गई।</li> </ul>
6	डिजिटल लेनदेन	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ऋण स्वीकृत लेकिन उसी दिन खाते में धनराशि हस्तांतरित नहीं की गई।</li> <li>• (यदि सीबी पूछताछ, बैंक अस्वीकृति, मतदाता/आधार आईडी अस्वीकृति से संबंधित मुद्दों के कारण ग्राहक को भुगतान नहीं किया जाता है तो इसे शिकायत के रूप में नहीं बल्कि पूछताछ माना जाएगा।)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ऋण वितरित किया गया है लेकिन हमें अपने बैंक खाते में ऋण राशि प्राप्त नहीं हुई है।</li> <li>• ग्राहक निष्क्रिय खाते या अन्य कारणों से बैंक खाते से ऋण राशि नहीं निकाल सकता है।</li> <li>• गलत बैंक खाता संख्या।</li> </ul>
7	चुकौती रिकॉर्ड का अद्यतन	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ग्राहकों को ऋण दस्तावेज उपलब्ध नहीं कराए गए हैं।</li> <li>• रसीदें नहीं दी गई हैं/कर्मचारियों आदि द्वारा ऋण कार्ड अद्यतन नहीं किया गया है</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मुझे मेरी ऋण पासबुक सवितरण की तारीख से आज तक प्राप्त नहीं हुई है।</li> <li>• मेरी ऋण पासबुक पर किश्त जमा करने के बाद कर्मचारियों द्वारा हस्ताक्षर नहीं किए जाते हैं।</li> <li>• केंद्र पर किस्त संग्रह की कोई पावती नहीं दी गई थी।</li> </ul>

Sl. No.	Type of Complaints	Descriptions	Examples
8	क्रेडिट सूचना रिपोर्ट में डेटा का अद्यतन/विवाद।	<ul style="list-style-type: none"> <li>सिंधुजा द्वारा क्रेडिट ब्यूरो के साथ ग्राहक डेटा अपडेट या गलत तरीके से अपडेट नहीं किया गया</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ग्राहक का नाम क्रेडिट ब्यूरो पर गलत तरीके से दर्शाया गया है</li> <li>मैंने आपकी कंपनी के साथ अपना ऋण बंद कर दिया है, लेकिन यह क्रेडिट ब्यूरो डेटा पर सक्रिय के रूप में प्रदर्शित होता है।</li> <li>किस्त का भुगतान किया जाता है लेकिन सीबी डेटा के अनुसार ग्राहक को बकाया ग्राहक के रूप में दिखाया जाता है।</li> <li>मैंने आपके संगठन के लिए अपनी बकाया राशि का भुगतान कर दिया है, लेकिन यह अभी भी सीबी डेटा में परिलक्षित नहीं होता है।</li> </ul>
9	कर्मचारियों द्वारा की गई धोखाधड़ी	<ul style="list-style-type: none"> <li>केवाईसी/ग्राहक जानकारी के दुरुपयोग/ग्राहकों से धन प्राप्त करने के मामले में लेकिन इसे रिकॉर्ड में अद्यतन नहीं करना आदि।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>स्टाफ ने मेरे केवाईसी विवरण और/या व्यक्तिगत विवरण का दुरुपयोग किया है।</li> <li>स्टाफ को किस्त मिल गई है लेकिन ऋण पासबुक पर उसे अपडेट नहीं किया गया है।</li> <li>स्टाफ ने मुझसे/केंद्र से व्यक्तिगत आधार पर पैसे लिए हैं और उसे वापस नहीं किया है।</li> </ul>
10	बाहरी एजेंसियों द्वारा की गई धोखाधड़ी।	<ul style="list-style-type: none"> <li>कोई भी बाहरी व्यक्ति एमएफआई के नाम से ग्राहकों को ठगने में लिप्त है।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>आपके संगठन का कोई व्यक्ति ऋण देने के बहाने आया और उसने ऋण स्वीकृत करने के लिए ग्राहकों से पैसे लिए हैं।</li> </ul>
11	अन्य (कृपया नीचे श्रेणियां निर्दिष्ट करें)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ऊपर कवर नहीं की गई श्रेणियों को अन्य श्रेणी में शामिल किया जाएगा।</li> </ul>	

## ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र

### चैनल

ग्राहक सिंधुजा के साथ निम्नलिखित मोड/चैनलों के माध्यम से अपनी शिकायत/शिकायत दर्ज करने में सक्षम होंगे:

Sl. No.	Channel	Description	Availability
1	शाखा	लिखित शिकायत को शाखा में रखे गए शिकायत पेटी में डाला जा सकता है और/या शाखा में रखे गए शिकायत रजिस्टर में दर्ज किया जा सकता है।	सभी कार्य दिवसों में शाखा खुलने के समय के दौरान
2	समर्पित टोल-फ्री टेलीफोन नंबर	ग्राहक या परिवार के सदस्य सीधे टोल-फ्री नंबर "18005728721" पर संपर्क कर सकते हैं और अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।	सभी कार्य दिवसों में सुबह 10 बजे से शाम 6 बजे के बीच
3	ई-मेल या पत्र	ग्राहक या परिवार के सदस्य शिकायत के विवरण के साथ निम्नलिखित पते पर एक पत्र लिख सकते हैं:  शिकायत निवारण अधिकारी सिंधुजा माइक्रोक्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड कार्यालय संख्या 601 - 607, छठी मंजिल, टॉवर ए, नोएडा वन, प्लॉट नंबर 8, ब्लॉक बी, सेक्टर 62, नोएडा, उत्तर प्रदेश- 201301  या ई-मेल पर <a href="mailto:grievance@sindhujamicrocredit.com">grievance@sindhujamicrocredit.com</a>	NA

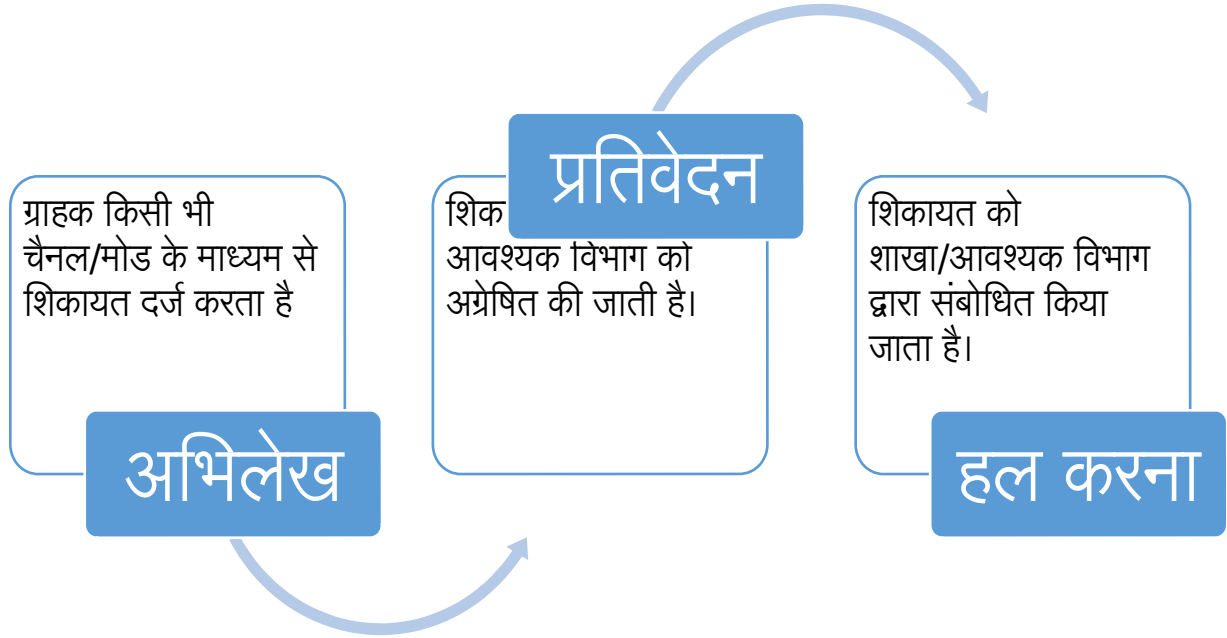
1. उपरोक्त चैनलों को अच्छी तरह से प्रचारित किया जाएगा ताकि ग्राहकों को उनके अस्तित्व के बारे में पता चल सके और जब भी आवश्यक हो उनका आसानी से उपयोग करने में सक्षम हो:
2. ग्राहक शिकायत तंत्र चैनलों का विवरण अनिवार्य समूह प्रशिक्षण (सीजीटी) का हिस्सा होगा जो प्रत्येक समूह/केंद्र को प्रदान किया जाएगा और संवितरण के समय की गई ब्रीफिंग होगी।

3. विवरण ऋण कार्ड/पासबुक, कंपनी की वेबसाइट और शाखा नोटिस बोर्ड पर उपलब्ध होंगे।

### शिकायत निवारण प्रक्रिया

शिकायत निवारण प्रक्रिया में शिकायत निवारण तंत्र के सभी पहलुओं को शामिल किया जाना चाहिए और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उठाई गई कोई भी शिकायत इस नीति के अनुसार नियंत्रित की जाती है। शिकायत निवारण के लिए अपनाई जाने वाली मैक्रो स्तरीय प्रक्रिया नीचे दी

गई है:



किसी भी प्रत्यक्ष/अप्रत्यक्ष माध्यम से प्राप्त सभी शिकायतों को रिकॉर्ड किया जाना चाहिए और सफल समाधान तक ट्रैक किया जाना चाहिए। सभी शिकायतों का रिकॉर्ड भविष्य के संदर्भ के लिए रखा जाना चाहिए।

अनुसरण किए जाने वाले प्रमुख चरण नीचे दिए गए हैं:

Sl. No	Activity	Responsible Person/Department
1	शिकायतों की रिकॉर्डिंग।	शिकायत विभाग
2	शिकायत श्रेणी का पदनाम, टीएटी अनुमान और समाधान के लिए संबंधित विभाग को अग्रेषित करना। टीएटी शिकायत की श्रेणी पर निर्भर हो सकता है।  संबंधित विभाग समाधान प्रदान करेगा या समाधान के लिए टीएटी प्रदान करेगा। टीएटी की समीक्षा की जाएगी और अंतिम रूप देने पर शिकायत विभाग द्वारा रिकॉर्ड किया जाएगा और ट्रैक किया जाएगा।	शिकायत विभाग
4	शिकायत समाधान	संबंधित विभाग
5	समाधान के आधार पर शिकायत का समापन	क्लोजर मैट्रिक्स के अनुसार

शिकायत विभाग उपर्युक्त मैक्रो स्तरीय प्रक्रिया दिशानिर्देशों के आधार पर एक विस्तृत प्रक्रिया तैयार कर सकता है जिसे सीजीएम द्वारा अनुमोदित और समीक्षा की जा सकती है।

## टर्न-अराउंड-टाइम (टीएटी) और एस्केलेशन मैट्रिक्स

TAT किसी भी मामले के लिए टर्नअराउंड समय है, जिसे संबंधित विभाग द्वारा मामला प्राप्त होने के 3 दिनों के भीतर ईमेल पर उपलब्ध कराने की आवश्यकता होती है। यदि विभाग जवाब नहीं देता है, तो शिकायत के समाधान के लिए डिफॉल्ट TAT को 3 दिनों के रूप में माना जाएगा और 3 दिनों के बाद अगले स्तर पर वृद्धि शुरू की जाएगी।

संबंधित विभाग से कोई प्रतिक्रिया या विलंबित प्रतिक्रिया के मामले में आंतरिक वृद्धि मैट्रिक्स निम्नानुसार है:

S.no	Responsible	Timeline
1	शिकायत प्राप्तकर्ता (शाखा/टोलफ्री/ईमेल/पत्र)	Day 0
2	शाखा प्रबंधक/क्षेत्र प्रबंधक/संबंधित विभाग	Day 0
3	संभाग प्रमुख/विभाग प्रमुख	Day 0 to Day 3
4	क्षेत्रीय प्रबंधक/विभाग प्रमुख	Day 4
5	जोनल मैनेजर/विभागाध्यक्ष	Day 5
6	एमडी/सीओओ	Day 7

वृद्धि प्रक्रिया (जब निर्दिष्ट टीएटी के भीतर मामला हल नहीं होता है) निम्नानुसार है:



S.no	Responsible	Timeline
1	शिकायत प्राप्तकर्ता (शाखा/टोलफ्री/ईमेल/पत्र)	Day 0
2	शाखा प्रबंधक/क्षेत्र प्रबंधक/संबंधित विभाग	Day 0
3	समाधान प्रबंधक (TAT के अनुसार)/मंडल प्रमुख/संबंधित विभाग	मामले के लिए निर्दिष्ट
4	क्षेत्रीय प्रबंधक/विभाग प्रमुख	1 Day beyond TAT
5	जोनल मैनेजर/विभागाध्यक्ष	4 Days beyond TAT
6	सीओओ/एमडी	7 Days beyond TAT

### ग्राहकों के लिए बाहरी एस्केलेशन चैनल:

उपरोक्त चैनलों के माध्यम से सिंधुजा से संपर्क करने के बाद शिकायत के अनसुलझे रहने की स्थिति में ग्राहक के लिए निम्नलिखित एस्केलेशन चैनल उपलब्ध हैं:

1	MFIN	यदि ग्राहक को निर्धारित समय के भीतर समाधान पुरदान नहीं किया जाता है, तो ग्राहक MFIN से संपर्क कर सकता है और कॉल करके अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है MFIN toll-free number. MFIN Toll-free Number: 1800 102 1080 इस चैनल के माध्यम से प्राप्त शिकायतों का जवाब MFIN TAT के अनुसार दिया जाएगा.
2	RBI	यदि ग्राहक प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है या उपरोक्त स्तरों से निर्धारित समय के भीतर प्रतिक्रिया प्राप्त करने में विफल रहता है तो वह भारतीय रिज़र्व बैंक के गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से शिकायत कर सकता है जिसके अधिकार क्षेत्र में सिंधुजा का पंजीकृत कार्यालय फॉल्स: उप महाप्रबंधक भारतीय रिज़र्व बैंक गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग (डीएनबीएस) एमजी रोड, पी.बी नंबर 82, कानपुर-208001 दूरभाष: 0512-230 3277/ 0512-230 6246 फैक्स: 0512-2306246

एमएफआईएन या आरबीआई द्वारा अग्रेषित किसी भी ग्राहक शिकायत/शिकायत या वृद्धि को ग्राहक और एमएफआईएन/आरबीआई को प्राथमिकता के आधार पर जवाब देना होगा.

## शिकायत की गंभीरता

किसी भी माध्यम से उठाई गई सभी शिकायतें समान रूप से महत्वपूर्ण होती हैं लेकिन कुछ शिकायतें ऐसी होती हैं जिनमें उच्च गंभीरता और आलोचनात्मकता हो सकती है। यहां गंभीरता/गंभीरता को ग्राहक और/या कंपनी को नुकसान के रूप में परिभाषित किया गया है। इसलिए, संबंधित शिकायत (शिकायतों) के प्रभावी समाधान को सक्षम करने के लिए आंतरिक संदर्भ के लिए नीचे उल्लिखित गंभीरता स्तर को परिभाषित किया गया है।

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

स्तर 1: स्टाफ की अखंडता के मुद्दे, राजस्व हानि, स्टाफ या बाहरी धोखाधड़ी, अत्यधिक शुल्क, वसूली संबंधी शिकायतें।

स्तर 2: अनुशासनात्मक मुद्दे, ग्राहक के साथ दुर्व्यवहार।

स्तर 3: संवितरण में देरी, ऋण आवेदन में देरी, केंद्र की बैठक में देरी, बीमा दावा निपटान कोई अन्य सेवा अनुरोध

स्तर 4: अन्य जैसे समन्वय के मुद्दे, बैठक स्थल के मुद्दे, केंद्र के मुद्दे आदि।

इन स्तरों का उपयोग शिकायत विभाग द्वारा शाखाओं और प्रबंधन को संचार भेजने के लिए किया जाएगा।

## शिकायत बंद

ग्राहक को प्रदान की गई संतोषजनक प्रतिक्रिया/समाधान के आधार पर शिकायतों को बंद करना एक महत्वपूर्ण गतिविधि है और शिकायत से निपटने की प्रक्रिया की परिणति है।

निम्नलिखित अधिकारियों को किसी भी माध्यम से प्राप्त शिकायतों के प्रभावी और संतोषजनक समाधान के लिए नामित किया गया है।

क्लोजर मैट्रिक्स:

Sl. No.	Type of Grievance	Closure Authority
1	Queries	शिकायत विभाग से शिकायत कार्यकारी या उससे ऊपर
2	Service Requests	शिकायत विभाग से शिकायत कार्यकारी या उससे ऊपर
3	Complaints	एमडी/सीओओ (स्तर 1 और स्तर 2 शिकायतें) शिकायत निवारण अधिकारी (शेष शिकायतों के लिए)

संबंधित प्राधिकारी या नामित कर्मचारी को उपलब्ध कराए गए/पता लगाए गए साक्ष्य के आधार पर संबंधित शिकायत को बंद करने का विधिवत रिकॉर्ड करना चाहिए।

### ग्राहक शिकायतों के लिए रिपोर्टिंग और समीक्षा तंत्र

**मासिक:** ग्राहक शिकायतों के लिए डेटा शिकायत विभाग द्वारा तैयार किया जाएगा और मासिक आधार पर ग्राहक शिकायत समिति को प्रस्तुत किया जाएगा।

**त्रैमासिक:** ग्राहक शिकायतों के लिए डेटा शिकायत विभाग द्वारा तैयार किया जाएगा और तिमाही आधार पर निदेशक मंडल को प्रस्तुत किया जाएगा।

### नीति समीक्षा और अपडेट

बोर्ड द्वारा अनुमोदित इस नीति की जब कभी आवश्यकता हो या कम से कम वार्षिक आधार पर समीक्षा की जाएगी।