

# सिंधुजा मायक्रोक्रेडिट प्रायव्हेट लिमिटेड.

ग्राहक तक्रार निवारण धोरण

ऑगस्ट 2022

## विषय- सामग्री

विहंगावलोकन.....	3
धोरण उद्दिष्टे .....	3
धोरणाची व्याप्ती.....	3
तक्रार निवारण प्रणालीची तत्त्वे .....	3
व्याख्या .....	3
प्रशासन संरचना .....	5
संचालक मंडळ .....	5
ग्राहक तक्रार समिती.....	6
तक्रार निवारण विभाग.....	6
शाखा व्यवस्थापक (ब्रांच मॅनेजर) किंवा शाखा कर्मचारी.....	6
ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा.....	11
चॅनेल.....	11
टर्न-अराउंड-टाइम (TAT) आणि एस्केलेशन मॅट्रिक्स .....	12
ग्राहकांसाठी बाह्य एस्केलेशन चॅनेल:.....	15
तक्रार निवारण प्रक्रिया .....	
तक्रारीची गंभीरता.....	16
तक्रार बंद करणे.....	16
ग्राहक तक्रारींसाठी अहवाल आणि पुनरावलोकन यंत्रणा .....	18
धोरण पुनरावलोकन आणि अपडेट्स.....	18

## विहंगावलोकन/ आढावा

सिंधुजा अशा उद्योगात काम करते जे एक सेवा उद्योग आहे आणि जी ग्राहकांसोबत दीर्घकाळ टिकणाऱ्या संबंधांद्वारे ओळखली जाते. यामुळे संपूर्ण कालावधीत ग्राहकांच्या समाधानाकडे लक्ष देणे महत्वाचे आहे. उत्कृष्ट ग्राहक सेवेद्वारे ग्राहकांचे समाधान करण्यासाठी ग्राहकांच्या तक्रारी व्यवस्थापित करण्यासाठी एक प्रणाली तयार करणे आणि त्याची अंमलबजावणी करणे किती महत्वाचे आहे हे अधोरेखित करते.

## धोरण उद्दिष्टे

या धोरणाचे मुख्य उद्दिष्ट ग्राहकांच्या तक्रारी आणि तक्रारींचे त्वरित निराकरण करण्यास सक्षम करणारी प्रक्रिया, मार्गदर्शक तत्वे आणि पुनरावलोकन यंत्रणा लागू करून ग्राहकांच्या तक्रारी प्रभावीपणे हाताळणे हे आहे. धोरणाची अतिरिक्त उद्दिष्टे खालीलप्रमाणे आहेत:

- 1) तक्रार नोंदवण्यासाठी ग्राहकांसाठी पद्धतशीर औपचारिक प्रक्रिया स्थापित करा.
- 2) ग्राहकांच्या तक्रारी योग्य आणि निःपक्षपाती पद्धतीने सोडवल्या गेल्याची खात्री करा
- 3) ग्राहकांच्या तक्रारी जलद आणि प्रभावीपणे सोडवल्या जातात याची खात्री करा.
- 4) तक्रारी नोंदवण्यासाठी कंपनीच्या अनेक चॅनेलबद्दल ग्राहक जागरूकता वाढवा
- 5) फसवणूक आणि अनैतिक वर्तनापासून ग्राहकांचे संरक्षण करा

## धोरणाची व्याप्ती

या पॉलिसीमध्ये कंपनीची सर्व उत्पादने आणि सेवा समाविष्ट असतील आणि ती तिच्या सर्व ग्राहकांना लागू होईल. या पॉलिसीमध्ये ग्राहकांच्या सर्व तक्रारी, तसेच त्या हाताळण्यासाठी वापरल्या जाणाऱ्या कार्यपद्धती आणि प्रणालींचा समावेश असेल.

## तक्रार निवारण प्रणालीची तत्वे

- 1) ग्राहकांच्या हक्कांचे संरक्षण करण्यासाठी सर्व तक्रारी उचित आणि निष्पक्षपणे हाताळल्या जातील.
- 2) ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी नोंदवणे सोपे असावे आणि त्या नोंदवण्यासाठी अनेक चॅनेल उपलब्ध असतील. ग्राहकांना त्यांच्या समस्या मांडणे सोपे असले पाहिजे आणि असे करण्यासाठी विविध मार्ग उपलब्ध असले पाहिजेत.
- 3) कर्मचारी ग्राहकांच्या हितासाठी प्रामाणिकपणे आणि निःपक्षपातीपणे काम करतील.
- 4) तक्रार निकाली काढण्याच्या मुदतीचे काटेकोरपणे पालन केले पाहिजे.

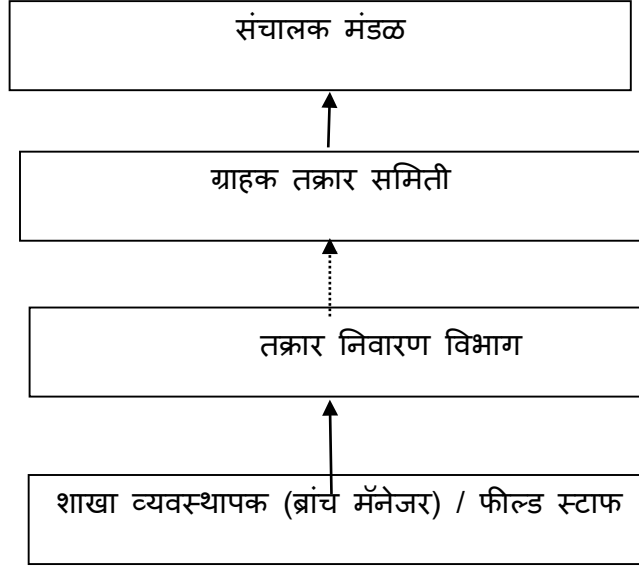
5) मंडळाने कमीत कमी त्रैमासिक आधारावर प्राप्त होणाऱ्या तक्रारींचे निरीक्षण केले पाहिजे.

#### व्याख्या

- **"ग्राहक"** म्हणजे "सिंधुजा मायक्रोक्रेडिटचा सक्रिय ग्राहक किंवा सदस्य असलेल्या आणि कंपनीकडून प्रत्यक्ष किंवा अप्रत्यक्षपणे कोणत्याही प्रकारची सेवा प्राप्त केलेल्या कोणत्याही व्यक्तीस" संदर्भित करतो.  
**"कॉलर"** म्हणजे अशी कोणत्याही व्यक्तीने सिंधुजा मायक्रोक्रेडिटच्या टोल-फ्री नंबरशी कोणत्याही प्रकारच्या प्रश्नासाठी, सेवा विनंतीसाठी किंवा तक्रारीसाठी कनेक्ट करण्याचा प्रयत्न केला आहे, तो/ती ग्राहक असू शकतो किंवा नसू शकतो,"
- **"कंपनी"** म्हणजे सिंधुजा मायक्रोक्रेडिट प्रायव्हेट लिमिटेड.
- **"बोर्ड"** म्हणजे कंपनीचे संचालक मंडळ
- येथे **"ग्राहक तक्रार समिती"** म्हणजे समिती जी मासिक आधारावर प्राप्त झालेल्या सर्व शंका/सेवा विनंत्या/तक्रारींचे निरीक्षण करते.
- **"तक्रार"** म्हणजे कंपनीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवेमध्ये कमतरता असल्याचा आरोप करणारे लेखी किंवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांद्वारे केलेले प्रतिनिधित्व
- येथे **"तक्रार विभाग"** म्हणजे कंपनीच्या कोणत्याही चॅनेलद्वारे उपस्थित केलेल्या सर्व शंका/सेवा विनंत्या/ग्राहक तक्रारींचे योग्य प्रकारे निराकरण केले जाईल याची खात्री करण्यासाठी कंपनीकडे मुख्य कार्यालयात एक विभाग स्थापन करण्यात आला आहे किंवा समर्पित मनुष्यबळ आहे. ग्राहकांकडून प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींचे निरीक्षण करणे, ट्रॅक करणे आणि अहवाल देण्याची जबाबदारी विभागाची असेल.
- येथे **"तक्रार निवारण अधिकारी"** म्हणजे नियुक्त कर्मचाऱ्यांचा संदर्भ आहे ज्यांच्याकडे ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण केले जाऊ शकते.

## प्रशासन संरचना

सिंधुजा मायक्रोक्रेडिटने ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी बहुस्तरीय प्रणाली विकसित केली आहे. त्यांना तक्रार दाखल करण्यासाठी अनेक मार्ग उपलब्ध करून दिले आहेत आणि त्यांचा अनेक टप्प्यांतून मागोवा घेतला जातो.



## संचालक मंडळ

मंडळ त्रैमासिक आधारावर ग्राहकांच्या सर्व तक्रारींवर लक्ष ठेवेल. मंडळ ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणेच्या एकूण अंमलबजावणीचे आणि कार्याचे मूल्यांकन आणि पुनरावलोकन करेल.

## ग्राहक तक्रार समिती

ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा कार्यान्वित करण्यासाठी ग्राहक तक्रार समिती जबाबदार असेल.

ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचे पुनरावलोकन आणि निरीक्षण करण्यासाठी ग्राहक तक्रार समिती महिन्यातून किमान एकदा भेटेल.

समितीच्या सदस्यांची माहिती अशी आहे:

अ.क्र	सीजीसी (CGC) सदस्य
1.	एमडी (MD)
2.	सीओओ (COO)
3.	डीव्हीपी-एचआर (DVP-HR)
4.	एव्हीपी-ऑडिट आणि जोखीम (AVP-Audit & Risk)

कोरम 3 सदस्यांचा असेल ज्यामध्ये किमान एक एमडी (MD) किंवा सीओओ (COO) उपस्थित असेल.

## तक्रार निवारण विभाग

तक्रार निवारण विभाग संपूर्ण कंपनीसाठी ग्राहक तक्रार व्यवस्थापन यंत्रणेच्या अंमलबजावणीवर लक्ष ठेवेल.

विभाग विविध माध्यमातून प्राप्त झालेल्या सर्व ग्राहकांच्या तक्रारींवर लक्ष ठेवेल. विहित टर्नअराउंड वेळेत तक्रारींचे निराकरण प्रभावीपणे केले जाईल याची खातरजमा विभाग करेल.

ग्राहकांच्या तक्रारींचे योग्य निराकरण सुनिश्चित करण्यासाठी विभाग प्रमुखाची नियुक्ती केली जाईल आणि तक्रार निवारण अधिकारी नियुक्त केला जाईल.

## शाखा व्यवस्थापक (ब्रांच मॅनेजर) किंवा शाखा कर्मचारी

शाखा व्यवस्थापक तक्रार विभागासाठी प्राथमिक संपर्क असतो. कोणत्याही शंका/सेवा विनंत्या किंवा तक्रारींसाठी शाखांना भेट देणारे ग्राहक शाखा व्यवस्थापकाशी संवाद साधतील. शाखा व्यवस्थापक संपूर्ण तपशीलासह तत्काळ तक्रार विभागाला कळवतील. जर ग्राहकाला काही प्रश्न असतील तर त्यांना त्वरित उत्तर दिले जाईल.

## ग्राहकांच्या तक्रारीचे वर्गीकरण

ग्राहकांच्या तक्रारीचे वर्गीकरण मूळ कारणाच्या आधारे केले जाते. श्रेण्या आहेत:

श्रेणी	कोणाला उत्तर देण्यास जबाबदार असतात	वर्णन
प्रश्न	ग्राहक आणि ग्राहक नसलेले	कर्ज मागणाऱ्या ग्राहकांच्या/ गैर-ग्राहकांच्या चौकशी, कर्जाच्या अर्जाशी संबंधित चौकशी, अटी आणि शर्तीच्या संदर्भात तपशील मागणाऱ्या ग्राहकांकडून कर्ज खात्याशी संबंधित चौकशी, हप्त्याची तारीख आणि ठिकाण, थकबाकी, शाखा किंवा कर्मचाऱ्यांचे संपर्क तपशील, कर्ज घेण्याची प्रक्रिया, व्याजदर आणि ईएमआय तपशील.
सेवा विनंती	ग्राहक	विद्यमान ग्राहक/सदस्यांकडून खालील सेवांसाठी विनंती: <ul style="list-style-type: none"> <li>● बैठकीची वेळ/स्थळ बदलण्याची विनंती.</li> <li>● कर्जाची परतफेड करण्यास विलंब होण्यासाठी वेळ मागणे.</li> <li>● मृत्यूच्या दाव्याची सूचना</li> <li>● कर्जाची मुदतपूर्व बंद करण्याची विनंती.</li> <li>● कर्ज पासबुक परत जारी करण्याची विनंती.</li> <li>● KYC किंवा इतर कर्ज संबंधित कागदपत्रे अपडेट करणे</li> </ul>

<p>तक्रारी</p>	<p>ग्राहक/सदस्य</p>	<p>सक्रिय ग्राहक/सदस्याकडून आलेला कॉल/विनंती खालील संदर्भात असेल तर ती तक्रार श्रेणीत येईल:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● क्लायंटकडून आकारले जाणारे जादा व्याज दर.</li> <li>● ग्राहकांकडून जास्त शुल्क आकारले जाते.</li> <li>● विमा दावा निकाली काढण्यास विलंब.</li> <li>● अनैतिक/बळजबरीने पुनर्प्राप्ती (रिकव्हरी) पद्धती</li> <li>● तृतीय-पक्षाच्या उत्पादनाची चुकीची किंवा सक्तीने विक्री.</li> <li>● कर्ज वितरीत केले परंतु खात्यात पैसे हस्तांतरित झाले नाहीत.</li> <li>● कर्जाची कागदपत्रे क्लायंटला प्रदान केली नाहीत.</li> <li>● परतफेडीनंतर पावत्या दिल्या नाहीत/कर्ज कार्ड अपडेट केले नाही.</li> <li>● ग्राहक डेटा अपडेट केलेला नाही किंवा चुकीच्या पद्धतीने अपडेट केला गेला.</li> <li>● केवायसी/ग्राहक माहितीचा गैरवापर करणे/ग्राहकांकडून पैसे घेणे परंतु ते रेकॉर्डमध्ये अपडेट न केल्याची प्रकरणे इ.</li> <li>● संस्थेच्या नावाच्या बहाण्याने बाहेरील पक्षाकडून ग्राहकांची फसवणूक झाल्याच्या तक्रारी.</li> </ul>
----------------	---------------------	---



तक्रारीचे पुढील मॅट्रिक्सनुसार वर्गीकरण करण्यात आले आहे:

अ.क्र	तक्रारीचा प्रकार	तपशील	उदाहरण
1	व्याज दर	<ul style="list-style-type: none"> <li>● चुकीचा /अपूर्ण खुलासा</li> <li>● जास्त व्याजदर आकारणे इ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● मला व्याजदराबद्दल सांगितले गेले नाही.</li> <li>● माझ्याकडून जास्त व्याज आकारले गेले.</li> </ul>
2	अत्याधिक शुल्क	<ul style="list-style-type: none"> <li>● आयोगाकडे कर्ज मंजूर करण्याची मागणी करण्यात आली.</li> <li>● प्रलंबित/ उशीरा पेमेंटसाठी दंड आकारणी.</li> <li>● आरबीआयने विहित केलेल्या मर्यादेपेक्षा अधिक रक्कम ग्राहकाकडून वसूल केले गेलेले फोरक्लोजर किंवा इतर कोणतेही शुल्क</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● शाखा/कर्मचारी कर्ज मंजूरीसाठी कमिशन मागत आहेत.</li> <li>● उशीरा पेमेंटसाठी किंवा ग्राहकाला केंद्राच्या बैठकीला उशीर झाल्यास दंड आकारला जातो.</li> <li>● माझ्या कर्जाच्या प्री-क्लोजसाठी माझ्याकडून अतिरिक्त शुल्क आकारण्यात आले.</li> <li>● कॅशलेस कलेक्शनसाठी अतिरिक्त शुल्क आकारले गेले.</li> </ul>
3	इन्श्युरन्स क्लेम सेटलमेंट	<ul style="list-style-type: none"> <li>● क्लेम / दावा सादर करण्याबाबत समस्या.</li> <li>● क्लेम सेटलमेंट विलंब इ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● विम्यासाठीचे दस्तऐवज कर्मचारी/शाखेद्वारे जमा/स्वीकारले जात नाहीत.</li> <li>● कागदपत्रे जमा झाली, तरीही विम्याची रक्कम मिळालेली नाही.</li> </ul>

4	पुनर्प्राप्ती (रिकव्हरी) पद्धती	<ul style="list-style-type: none"> <li>● शाखा कर्मचाऱ्यांच्या नियोजित वेळी/ठिकाणी केंद्रावर न आल्याबद्दल तक्रारी.</li> <li>● ग्राहकांबद्दल असभ्य/अव्यवसायिक वर्तन.</li> <li>● बळजबरीने केली जात असलेली रिकव्हरी ची पद्धती.</li> <li>● केंद्राची बैठक आयोजित केली नाही. शाखेत पैसे जमा करताना होणारी गैरसोय.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● केंद्राच्या बैठकीदरम्यान कर्मचाऱ्यांकडून ग्राहकांशी असभ्य/अव्यवसायिक वर्तन.</li> <li>● केंद्राची बैठक नेमून दिलेल्या ठिकाणी आणि वेळेत आयोजित केली नाही.</li> <li>● वसुलीची रक्कम जमा करण्यासाठी शाखेला लॉक होते.</li> <li>● हप्ते गोळा करण्यासाठी फील्ड कर्मचाऱ्यांनी बळजबरीच्या पद्धती अवलंबल्या.</li> <li>● कर्मचाऱ्यांनी मीटिंग घेतली नाही आणि आम्हाला शाखेत रक्कम जमा करण्यास सांगितले.</li> <li>● धमकावणारी भाषा किंवा अपशब्द वापरणे</li> <li>● कर्जदाराला सतत कॉल करणे आणि/किंवा कर्जदाराला सकाळी 9:00 आणि संध्याकाळी 6:00 नंतर कॉल करणे.</li> <li>● कर्जदाराच्या नातेवाईक, मित्र किंवा सहकारी यांना त्रास देणे</li> </ul>
---	---------------------------------------	--	---

अ.क्र	तक्रारीचा प्रकार	तपशील	उदाहरण
			<ul style="list-style-type: none"> <li>● कर्जबुडव्यांची नावे प्रसिद्ध करणे</li> <li>● कर्जदाराला किंवा कर्जदाराच्या कुटुंबाला/मालमतेला/प्रतिष्ठेला हानी पोहोचवण्यासाठी हिंसा किंवा इतर तत्सम माध्यमांचा वापर किंवा धमकी.</li> <li>● कर्जाची व्याप्ती किंवा परतफेड न केल्याने होणाऱ्या परिणामांबद्दल कर्जदाराची दिशाभूल करणे</li> </ul>
5	तृतीय-पक्षाच्या उत्पादनांची चुकीची विक्री किंवा सक्तीने विक्री	<ul style="list-style-type: none"> <li>● बंडलिंग उत्पादने क्रेडिटसह विकणे</li> <li>● उत्पादनाची वैशिष्ट्ये उघड केलेली नाहीत.</li> <li>● कर्जाशी संलग्न असलेल्या अटी व शर्ती, तक्रार निवारण यंत्रणा इ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● कर्जासह अतिरिक्त उत्पादन घेण्यास भाग पाडले</li> <li>● अतिरिक्त उत्पादनाबद्दल योग्य माहिती देण्यात आली नाही.</li> <li>● सर्व दस्तऐवज आणि केवायसी सबमिट केल्यानंतर कोणतेही रिव्हर्ट प्रदान केले जाणार नाही.</li> </ul>
6	डिजिटल व्यवहार	<ul style="list-style-type: none"> <li>● कर्ज मंजूर झाले पण त्याच दिवशी खात्यात पैसे ट्रान्सफर झाले नाहीत. (सीबी चौकशी, बँक नाकारणे, मतदार/आधार आयडी नाकारणे या समस्यांमुळे ग्राहकाला पेमेंट न केल्यास असे होईल, हा एक प्रश्न मानला जातो, तक्रार नाही.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● कर्ज वाटप करण्यात आले आहे परंतु आम्हाला आमच्या बँक खात्यात कर्जाची रक्कम प्राप्त झालेली नाही.</li> <li>● निष्क्रिय खाते किंवा अन्य कारणांमुळे ग्राहक बँक खात्यातून कर्जाची रक्कम काढू शकत नाही.</li> <li>● चुकीचे बँक खाते क्र.</li> </ul>

7	परतफेडीच्या नोंदींचे अद्ययावतीकरण	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ग्राहकांना कर्जाची कागदपत्रे प्रदान केलेली नाहीत.</li> <li>● पावत्या दिल्या गेल्या नाहीत/कर्मचाऱ्यांद्वारे कर्ज कार्ड अद्ययावत केले गेले नाही</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● कर्ज वाटप झाल्यापासून आजपर्यंत मला माझे कर्ज पासबुक मिळालेले नाही.</li> <li>● हप्ता जमा केल्यानंतर माझ्या कर्जाच्या पासबुकवर कर्मचाऱ्यांची स्वाक्षरी नाही.</li> <li>● केंद्रावर हप्ता वसुलीची पावती देण्यात आली नाही.</li> </ul>
---	-----------------------------------	---	---

अ.क्र	तक्रारीचा प्रकार	तपशील	उदाहरण
8	क्रेडिट इन्फॉर्मेशन रिपोर्टमध्ये डेटा अपडेट करणे/विवाद.	<ul style="list-style-type: none"> <li>सिंधुजाने क्रेडिट ब्युरोमध्ये ग्राहकांचा डेटा अपडेट केलेला नाही किंवा चुकीचा अपडेट केला.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>क्रेडिट ब्युरो वर ग्राहकाचे नाव चुकीचे दाखवले आहे</li> <li>मी तुमच्या कंपनीचे माझे कर्ज बंद केले आहे, परंतु ते क्रेडिट ब्युरो डेटावर सक्रिय म्हणून दाखवले जाते.</li> <li>हप्ता भरला आहे परंतु क्रेडिट ब्युरो (CB) डेटा नुसार क्लायंटला थकबाकीदार ग्राहक म्हणून दाखवले आहे.</li> <li>मी माझी थकबाकी भरली आहे पण ती अजूनही क्रेडिट ब्युरो (CB) डेटामध्ये दिसत नाही.</li> </ul>
9	कर्मचाऱ्यांनी केलेली फसवणूक	<ul style="list-style-type: none"> <li>केवायसी/ग्राहक माहितीचा गैरवापर करणे/ग्राहकांकडून पैसे घेणे परंतु रेकॉर्डमध्ये ते अपडेट न केल्याची प्रकरणे.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>कर्मचाऱ्यांनी माझ्या केवायसी तपशीलांचा आणि/किंवा वैयक्तिक तपशीलांचा दुरुपयोग केला आहे.</li> <li>कर्मचाऱ्यांना हप्ता मिळाला आहे परंतु तो कर्जाच्या पासबुकवर अपडेट केलेला नाही.</li> <li>माझ्याकडून/केंद्राकडून कर्मचाऱ्यांनी वैयक्तिक आधारावर पैसे घेतले आहेत आणि ते परत केले नाहीत.</li> </ul>
10	बाह्य एजन्सीद्वारे केलेली फसवणूक.	<ul style="list-style-type: none"> <li>कोणताही बाहेरचा व्यक्ती MFI नावाचा वापर करून ग्राहकांची फसवणूक करण्यात गुंतलेला असतो.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>तुमच्या संस्थेतील कोणीतरी कर्ज देण्यासाठी आले आणि कर्ज मंजूर करण्यासाठी ग्राहकांकडून पैसे घेतले.</li> </ul>
11	इतर (कृपया खालील श्रेणी निर्दिष्ट करा)	<ul style="list-style-type: none"> <li>वर समाविष्ट नसलेल्या श्रेण्या इतर श्रेणीत समाविष्ट केल्या जातील.</li> </ul>	

## ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा

### चॅनेल / माध्यमे

ग्राहक खालील पद्धती/चॅनेलद्वारे सिंधुजाकडे त्यांच्या तक्रारी नोंदवू शकतील:

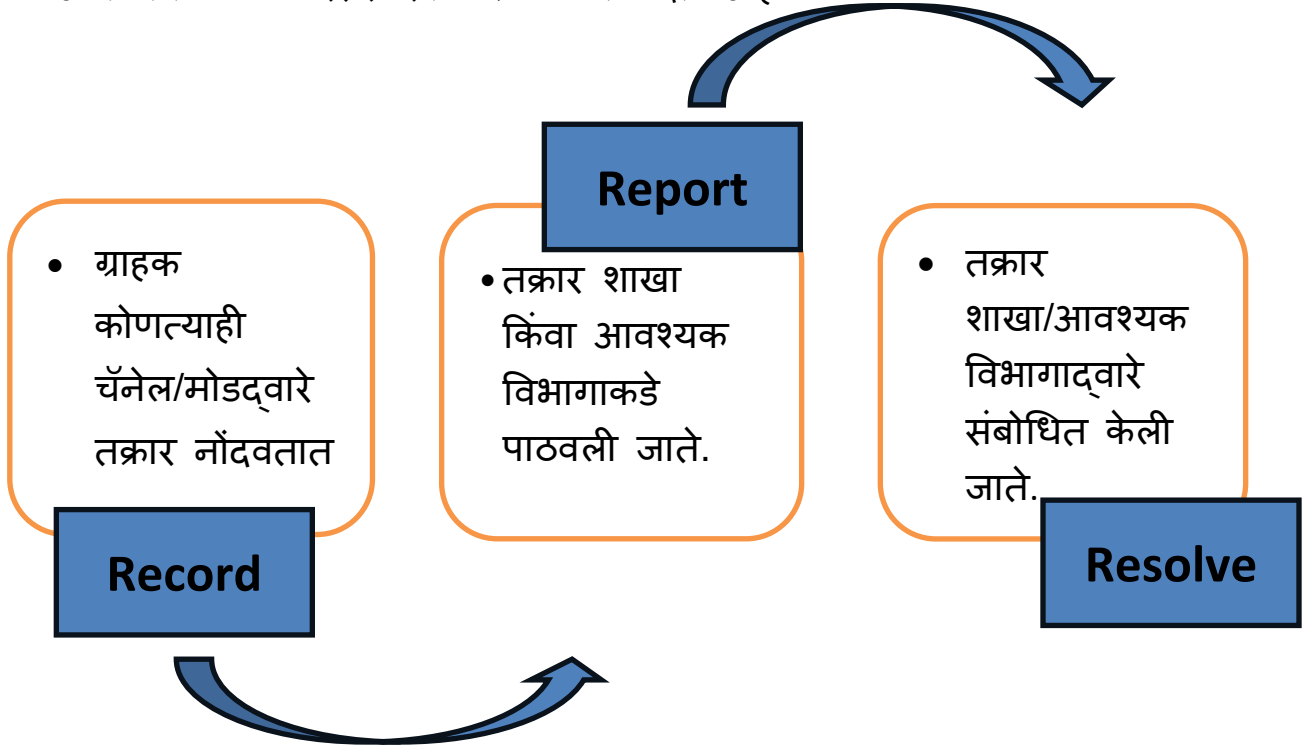
अ.क्र	चॅनेल	तपशील	उपलब्धता
1	शाखा	लेखी तक्रार शाखेत ठेवलेल्या तक्रार पेटीत टाकली जाऊ शकते आणि/किंवा शाखेत ठेवलेल्या तक्रार नोंदवही (कम्प्लेंट रजिस्टर) मध्ये टाकली जाऊ शकते.	सर्व कामकाजाच्या दिवसांमध्ये शाखा उघडण्याच्या वेळेत
2	समर्पित टोल-फ्री टेलिफोन नंबर	ग्राहक किंवा कुटुंबातील सदस्य थेट टोल-फ्री नंबर "18005728721" वर संपर्क साधू शकतात आणि त्यांची तक्रार नोंदवू शकतात.	सर्व कामकाजाच्या दिवशी सकाळी 10 ते संध्याकाळी 6 दरम्यान
3	ई-मेल किंवा पत्र	ग्राहक किंवा कुटुंबातील सदस्य खालील पत्त्यावर तक्रारीच्या तपशीलासह पत्र लिहू शकतात:  तक्रार निवारण अधिकारी सिंधुजा मायक्रोक्रेडिट प्रायव्हेट लिमिटेड कार्यालय क्रमांक 601-607, सहावा मजला, टॉवर ए, नोएडा वन, प्लॉट नंबर 8, ब्लॉक बी, सेक्टर 62, नोएडा, उत्तर प्रदेश-201301  किंवा <a href="mailto:grievance@sindhujamicrocredit.com">grievance@sindhujamicrocredit.com</a> वर ई-मेल करा	लागू नाही

उपरोक्त चॅनेलचा चांगला प्रचार केला जाईल जेणेकरून ग्राहकांना त्यांच्या अस्तित्वाची जाणीव होईल आणि आवश्यकतेनुसार त्यांना सहज प्रवेश मिळू शकेल:

1. ग्राहक तक्रार यंत्रणा चॅनेलचे तपशील प्रत्येक गट/केंद्राला प्रदान केलेल्या अनिवार्य गट प्रशिक्षणाचा (CGT) भाग असतील
2. कर्ज वितरणाच्या वेळी आयोजित केलेल्या माहितीचे तपशील कर्ज कार्ड/पासबुक, कंपनीच्या वेबसाइट आणि शाखा सूचना फलकावर उपलब्ध असतील.

## तक्रार निवारण प्रक्रिया

तक्रार निवारण प्रक्रियेत तक्रार व्यवस्थापन यंत्रणेच्या सर्व पैलूंचा समावेश असावा आणि कोणतीही तक्रार या धोरणानुसार हाताळली जाईल याची खात्री करावी. तक्रार निवारणासाठी अवलंबलेली व्यापक स्तरावरील प्रक्रिया खाली दिली आहे:



कोणत्याही प्रत्यक्ष/अप्रत्यक्ष चॅनेलद्वारे प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींचे यशस्वी निराकरण होईपर्यंत रेकॉर्ड आणि ट्रॅक करणे आवश्यक आहे. भविष्यातील संदर्भासाठी सर्व तक्रारींच्या नोंदी ठेवल्या पाहिजेत.

खालील मुख्य पायऱ्या फॉलो केल्या जातील:

अ.क्र	कृती	जबाबदार व्यक्ती/विभाग
1	तक्रारीचे रेकॉर्डिंग.	तक्रार विभाग
2	तक्रार श्रेणी पदनाम, TAT अंदाज आणि निराकरणासाठी संबंधित विभागाकडे पाठवणे. TAT तक्रारीच्या श्रेणीवर अवलंबून असू शकते.  संबंधित विभाग उपाय उपलब्ध करून देईल किंवा समाधानासाठी TAT प्रदान करेल. TAT चे पुनरावलोकन केले जाईल आणि जेव्हा ते फायनल केले जाईल तेव्हा तक्रार विभागाद्वारे नोंद केली जाईल आणि त्याचा मागोवा घेतला जाईल.	तक्रार विभाग
3	तक्रारीचे निराकरण	संबंधित विभाग
4	ठरावाच्या आधारावर तक्रार बंद करणे	क्लोजर मॅट्रिक्स नुसार



तक्रार विभाग वरील मॅक्रो लेव्हल प्रक्रिया मार्गदर्शक तत्वांवर आधारित तपशीलवार प्रक्रिया तयार करू शकतो ज्याला CGM द्वारे मंजूर आणि पुनरावलोकन केले जाऊ शकते.

### टर्न-अराउंड-टाइम (TAT) आणि एस्केलेशन मॅट्रिक्स

TAT ही कोणत्याही केसची टर्नअराउंड वेळ आहे, जी केस मिळाल्यानंतर 3 दिवसांच्या आत संबंधित विभागाने ईमेलवर प्रदान केली पाहिजे. विभागाने प्रतिसाद न दिल्यास, तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी डीफॉल्ट TAT 3 दिवस मानले जाईल आणि 3 दिवसांनंतर पुढील स्तरावर नेण्यात येईल.

संबंधित विभागाकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा विलंबाने प्रतिसाद न मिळाल्यास अंतर्गत एस्केलेशन मॅट्रिक्स खालीलप्रमाणे आहे:

अ.क्र	उत्तरदायी	टाइमलाइन
1	तक्रार प्राप्तकर्ता (शाखा/टोलफ्री/ईमेल/पत्र)	दिवस 0
2	ब्रांच मॅनेजर / एरिया मॅनेजर / संबंधित विभाग	दिवस 0
3	डिविजनल हेड /विभाग प्रमुख	दिवस 0 ते दिवस 3
4	रिजनल मॅनेजर / विभाग प्रमुख	दिवस 4
5	झोनल मॅनेजर / विभागप्रमुख	दिवस 5
6	एमडी/सीओओ (MD/COO)	दिवस 7

एस्केलेशन प्रक्रिया खालीलप्रमाणे आहे (जेव्हा केस निर्दिष्ट TAT मध्ये सोडवली जात नाही):

अ.क्र	उत्तरदायी	टाइमलाइन
1	तक्रार प्राप्तकर्ता (शाखा/टोलफ्री/ईमेल/पत्र)	दिवस 0
2	ब्रांच मॅनेजर / एरिया मॅनेजर/ संबंधित विभाग	दिवस 0
3	निराकरण व्यवस्थापक (रिजोल्विंग मॅनेजर (TAT नुसार) / डिविजनल हेड / संबंधित विभाग	केससाठी निर्दिष्ट
4	रिजनल मॅनेजर / विभाग प्रमुख	TAT च्या पुढे 1 दिवस
5	झोनल मॅनेजर/ विभाग प्रमुख	TAT च्या पुढे 4 दिवस
6	सीओओ/एमडी (COO/MD)	TAT च्या पुढे 7 दिवस

### ग्राहकांसाठी बाह्य एस्केलेशन चॅनेल:

वरील चॅनेलद्वारे सिंधुजाशी संपर्क साधूनही तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, खालील एस्केलेशन चॅनेल ग्राहकांसाठी उपलब्ध आहेत.:

1	एमएफआय एन MFIN	<p>विहित वेळेत ग्राहकाला उपाय न दिल्यास, ग्राहक MFIN शी संपर्क साधू शकतो आणि MFIN टोल-फ्री नंबरवर कॉल करून आपली तक्रार नोंदवू शकतो.</p> <p>MFIN टोल-फ्री क्रमांक: MFIN टोल-फ्री क्रमांक: 1800 102 1080</p> <p>या चॅनेलद्वारे प्राप्त झालेल्या तक्रारींना MFIN TAT नुसार प्रतिसाद दिला जाईल.</p>
2	आरबीआय RBI	<p>ग्राहक प्रतिसादाने समाधानी नसल्यास किंवा वरील स्तरांवरून निर्धारित वेळेत प्रतिसाद न मिळाल्यास, तो रिझर्व्ह बँकेच्या नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण विभागाच्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याकडे तक्रार करू शकतो, ज्यांच्या अखत्यारीत तो येतो. सिंधुजा फॉल्सचे नोंदणीकृत कार्यालय:</p> <p>उपमहाव्यवस्थापक रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग (DNBS) एम.जी. रोड, पी.बी. नं 82, कानपूर-208001 फोन: 0512-2305972/3831 फॅक्स: 0512-2306246</p>

MFIN किंवा RBI द्वारे पाठवलेल्या कोणत्याही ग्राहकाच्या तक्रारी/तक्रार किंवा विवादाला ग्राहक आणि MFIN/RBI यांनी प्राधान्याने प्रतिसाद दिला पाहिजे.

## तक्रारीची गंभीरता

कोणत्याही माध्यमातून मांडलेल्या सर्व तक्रारी तितक्याच महत्त्वाच्या असतात परंतु काही तक्रारी अशा असतात ज्यांचे गांभीर्य आणि गंभीरता जास्त असते. येथे तीव्रतेची व्याख्या ग्राहक आणि/किंवा कंपनीला होणारी हानी म्हणून केली जाते. म्हणून, संबंधित तक्रारींचे प्रभावी निराकरण सक्षम करण्यासाठी अंतर्गत संदर्भासाठी खाली नमूद केलेल्या तीव्रतेची पातळी परिभाषित केली गेली आहे.

समस्या	पातळी 1	पातळी 2	पातळी 3	पातळी 4
फसवणुकीची प्रकरणे	हो			
रिकव्हरी पद्धती	हो			
कर्मचाऱ्यांचे गैरवर्तन		हो		
सेवेला विलंब			हो	
इतर				हो

पातळी 1: कर्मचाऱ्यांच्या सचोटीच्या समस्या, महसूल नुकसान, कर्मचारी किंवा बाहेरील पक्षांकडून फसवणूक, अवाजवी शुल्क आणि पुनर्प्राप्ती (रिकव्हरी) शी संबंधित तक्रारी

पातळी 2: अनुशासनात्मक समस्या, ग्राहकासोबत गैरवर्तन.

पातळी 3: वितरण विलंब, कर्ज अर्ज विलंब, केंद्र बैठक विलंब, विमा दावा निपटारा इतर कोणत्याही सेवा विनंत्या

पातळी 4: इतर जसे की समन्वय समस्या, मिटिंगच्या ठिकाणाचे मुद्दे, केंद्राचे मुद्दे इ.

या पातळ्यांचा उपयोग तक्रार विभागामार्फत शाखांमध्ये आणि व्यवस्थापनाला संप्रेषण पाठवण्यासाठी केला जाईल.

## तक्रार बंद करणे

ग्राहकांना प्रदान केलेल्या समाधानकारक प्रतिसाद/रिझोल्यूशनवर आधारित तक्रारी बंद करणे ही एक महत्वाची क्रिया आहे आणि त्यासोबतच हा अंतिम टप्पा असून, तक्रार निवारण प्रक्रिया इथे पूर्ण होते .

कोणत्याही माध्यमातून प्राप्त झालेल्या तक्रारींचे प्रभावी आणि समाधानकारक निराकरण करण्यासाठी खालील अधिकाऱ्यांना नियुक्त केले आहे

क्लोजर मॅट्रिक्स:

अ.क्र	तक्रारीचा प्रकार	बंद / क्लोजर करण्याचा अधिकार
1	प्रश्न	तक्रार विभागामधून तक्रार कार्यकारी किंवा त्यावरील अधिकारी
2	सेवा विनंत्या (सर्विस रिक्वेस्ट)	तक्रार विभागाकडून तक्रार कार्यकारी किंवा त्यावरील अधिकारी
3	तक्रारी	एमडी (MD)/सीओओ(COD) (पातळी 1 आणि पातळी 2) तक्रारी) तक्रार निवारण अधिकारी (उर्वरित तक्रारींसाठी)

संबंधित अधिकाऱ्यांनी किंवा नियुक्त कर्मचाऱ्यांनी प्रदान केलेल्या/सत्यापित पुराव्यांच्या आधारे संबंधित तक्रारीचा निष्कर्ष रीतसर नोंदवावा.

ग्राहकांच्या तक्रारींसाठी अहवाल आणि पुनरावलोकन यंत्रणा

**मासिक:** तक्रार विभागाकडून ग्राहकांच्या तक्रारींचा डेटा तयार केला जाईल आणि ग्राहक तक्रार समितीला मासिक आधारावर सादर केला जाईल.

**त्रैमासिक:** ग्राहकांच्या तक्रारींचा डेटा तक्रार विभागाकडून तयार केला जाईल आणि त्रैमासिक आधारावर संचालक मंडळाला सादर केला जाईल..

### धोरण पुनरावलोकन आणि अपडेट्स

या मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणाचे आवश्यकतेनुसार किंवा किमान वार्षिक आधारावर पुनरावलोकन केले जाईल.

---