



गणपति फिनलीज प्राइवेट लिमिटेड

शिकायत निवारण तंत्र

संस्करण नियंत्रण संस्करण	दत्तक ग्रहण/ बोर्ड द्वारा संशोधन तिथि	तैयार / बदला गया	अंतिम समीक्षा तिथि
1.0	01 अप्रैल, 2025	कानूनी और अनुपालन	ना

शिकायत निवारण तंत्र

उद्देश्य

ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र ग्राहक सेवाएं प्रदान करने और भारतीय रिज़र्व बैंक ("RBI") द्वारा मास्टर डायरेक्शन - भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 ("SBR-MD"), जैसा कि समय-समय पर संशोधित किया गया है, और गणपति प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") के निष्पक्ष व्यवहार संहिता ("FPC") के तहत निर्धारित निष्पक्ष व्यवहार संहिता के दिशानिर्देशों का पालन करने के लिए तैयार किया गया है, जो अन्य बातों के साथ-साथ ग्राहकों के साथ व्यवहार के लिए व्यापक मानदंड निर्धारित करता है।

कंपनी के बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स ("बोर्ड") ने SBR-MD, इन्फॉर्मेशन टेक्नोलॉजी (रीज़नेबल सिव्योरिटी प्रैक्टिसेज़ एंड प्रोसीजर्स एंड सेंसिटिव पर्सनल डेटा या इन्फॉर्मेशन) रूल्स, 2011 और कंपनी पर लागू दूसरे कानूनों के तहत ज़रूरतों को ध्यान में रखते हुए यह शिकायत सुलझाने का सिस्टम ("GRM") बनाया है। यह GRM यह पक्का करता है कि लोन देने वाली संस्था के अधिकारियों के फैसलों से होने वाले सभी झगड़ों की सुनवाई हो और उन्हें कम से कम अगले लेवल पर निपटाया जाए।

सिद्धांत

कस्टमर की शिकायतें कस्टमर की एक ज़रूरी आवाज़ होती हैं और ये बातें कंपनी में क्लाइंट की शिकायतों को मैनेज करने के स्टैंडर्ड तय करेंगी:

- कस्टमर्स के साथ हर समय सही बर्ताव किया जाएगा; कस्टमर्स की
- शिकायतों को अच्छे से देखा जाएगा और समय पर हल किया जाएगा; कस्टमर्स को ऑर्गनाइज़ेशन में अपनी शिकायतें आगे बढ़ाने के तरीकों के बारे में बताया जाएगा, और अगर उनकी शिकायतें समय पर हल नहीं होती हैं या जब वे अपनी शिकायतों के हल से खुश नहीं होते हैं तो उनके अधिकारों के बारे में बताया जाएगा; और एम्प्लॉई सभी कस्टमर्स के साथ अच्छी नीयत और बिना किसी भेदभाव के काम करेंगे।

●

शिकायतों के समाधान के लिए प्रणालियाँ

कंपनी ने कस्टमर की शिकायतों का समय पर समाधान पक्का करने के लिए एक मज़बूत कस्टमर रिड्रेसल मैकेनिज़म ("CRM") सिस्टम बनाया है। यह सिस्टम शिकायतों को कैचर करता है, सवाल के नेचर के आधार पर टर्न-अराउंड टाइम ("TAT") को ट्रैक करता है और पहले से तय TATs और एस्केलेशन मैट्रिक्स के आधार पर मामलों को आगे बढ़ाता है।

CRM सिस्टम में कैचर होने के बाद, कस्टमर सर्विस टीम कस्टमर की संतुष्टि के लिए शिकायतों / शिकायत को हल करने के लिए ज़िम्मेदार होती है। जहाँ भी हो सके, कस्टमर को सही और सही दूसरे समाधान देने की पूरी कोशिश की जाती है। हालाँकि, अगर कस्टमर समाधान से खुश नहीं रहता है, तो कस्टमर नीचे बताए गए तरीके से GRM के ज़रिए समस्या को आगे बढ़ा सकता है।

शिकायत निवारण तंत्र

यह GRM उन सभी कस्टमर पर लागू होता है जिन्हें इनसे जुड़ी कोई समस्या/शिकायत/शिकायत/फ़ीडबैक है:

1. कंपनी और/या उसके बिज़नेस पार्टनर या एजेंट द्वारा दिए जाने वाले प्रोडक्ट और सर्विस; और/या 2. कस्टमर द्वारा दी गई जानकारी की प्रोसेसिंग के संबंध में उनकी कमियाँ और शिकायतें।

स्टेप 1:

कंपनी के अधिकारी:

ऐसे कस्टमर नीचे दिए गए किसी भी चैनल से कंपनी में शिकायत कर सकते हैं:

- हमें info@ganpatifin.in पर ईमेल लिखें। कस्टमर सर्विस
- हेल्पलाइन पर कॉल करें: 0124-4072968। आप इस पते पर लेटर लिख सकते हैं: S-1/ 34/1, विकास हाउस, पंजाबी बाग ईस्ट, नई दिल्ली 110 063।
- शिकायतें इस पते पर दी जा सकती हैं: S-1/ 34/1, विकास हाउस, पंजाबी बाग ईस्ट, नई दिल्ली 110063.
- ऐसी किसी भी शिकायत/शिकायत/फ़ीडबैक के मामले में, कस्टमर ऊपर दिए गए पते, कॉन्टैक्ट नंबर या ईमेल ID पर कंपनी के ऑफिसर से संपर्क कर सकता है। कस्टमर्स से रिक्वेस्ट है कि वे अपनी सभी शिकायतें सबसे पहले ऊपर दिए गए चैनल के ज़रिए कंपनी के ऑफिसर को बताएं और कस्टमर की सही पहचान करने और शिकायत(शिकायतों) को हल करने के लिए ज़रूरी जानकारी दें। बिना नाम बताए की गई शिकायतों पर ध्यान नहीं दिया जाएगा।

- कंपनी शिकायत मिलने की तारीख से 7 (सात) बिज़नेस दिनों के अंदर शिकायत को हल करने की कोशिश करेगी।

चरण दो:

प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर/शिकायत निवारण ऑफिसर:

- अगर कस्टमर/बॉरोअर कंपनी से मिले जवाब से खुश नहीं है, तो वह कंपनी के ग्रीवांस रिड्रेसल ऑफिसर के पास यह मामला उठा सकता है, जिनका नाम और कॉन्टैक्ट डिटेल्स नीचे दिए गए हैं:

ध्यान दें: सुश्री आस्था अग्रवाल

पता: एस-1/34/1, विकास हाउस, पंजाबी बाग ईस्ट, नई दिल्ली 110063.

ईमेल आईडी: info@ganpatifin.com

संपर्क करें: +919999115114

कंपनी हर शिकायत का जवाब शिकायत मिलने की तारीख से 15 (पंद्रह) बिज़नेस दिनों के अंदर देने की कोशिश करेगी।

चरण 3:

- अगर किसी कस्टमर/कर्ज लेने वाले ने कंपनी या कंपनी के लोन सर्विस प्रोवाइडर के खिलाफ कोई शिकायत की है, और कंपनी RBI द्वारा तय समय (अभी 30 (तीस) दिन) में उसका हल नहीं करती है, तो वे: (a) रिज़र्व बैंक-इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम, 2021 ("RB-IOIS") के तहत कंप्लेंट मैनेजमेंट सिस्टम (CMS) पोर्टल पर <https://cms.rbi.org.in> पर उस ओम्बड्समैन के पास शिकायत दर्ज कर सकते हैं, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का वह ऑफिस है जिसके खिलाफ शिकायत की गई है; या (b) RBI के DNBS के रीजनल ऑफिस के ऑफिसर-इन-चार्ज (पूरी कॉन्टैक्ट डिटेल्स) के पास अपील कर सकते हैं, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का रजिस्टर्ड ऑफिस आता है।

सूचना का प्रदर्शन

- कंपनी उन सभी जगहों पर, जहां से वह बिज़नेस करती है, GRM की डिटेल्स के साथ-साथ RBI के उस रीजनल ऑफिस की डिटेल्स भी साफ़-साफ़ दिखाएगी, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी रजिस्टर्ड है।

लोकपाल योजना

कंपनी ने RBI द्वारा 12 नवंबर, 2021 को नोटिफाई किए गए रिज़र्व बैंक - इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम, 2021 ("ओम्बड्समैन स्कीम") को अपनाया है। अगर कस्टमर को शिकायत की तारीख से एक महीने के अंदर कंपनी से कोई जवाब नहीं मिलता है या वह दिए गए जवाब से खुश नहीं है, तो वह जवाब मिलने की तारीख से एक साल के अंदर ओम्बड्समैन स्कीम के तहत ओम्बड्समैन के पास शिकायत दर्ज कर सकता है। कंपनी ने एक नोडल ऑफिसर भी नियुक्त किया है, जो कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और कंपनी के खिलाफ दर्ज शिकायतों के संबंध में ओम्बड्समैन को ज़रूरी जानकारी देने के लिए जिम्मेदार होगा। कंपनी ने स्कीम, स्कीम की खास बातें और कंपनी द्वारा नियुक्त प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर और उस ओम्बड्समैन की जानकारी, जिसके पास कस्टमर द्वारा शिकायतों की जानी हैं, उन सभी ब्रांच में दिखाई है जहाँ से वह बिज़नेस करती है और कंपनी की वेबसाइट पर भी, जो यहाँ उपलब्ध है: www.ganpatifin.in

आंतरिक समीक्षा और निगरानी

- बोर्ड FPC के कम्प्लायंस के बारे में समय-समय पर (कम से कम हर तीन महीने में) रिव्यू करेगा, जिसमें SBR-MD के तहत बताई गई ज़रूरतें, कंपनी के मैनेजमेंट के अलग-अलग लेवल पर शिकायत सुलझाने का तरीका, शिकायतों की मॉनिटरिंग, TAT, शिकायतों का नेचर वगैरह शामिल हैं, ताकि यह पक्का हो सके कि प्रोसेस में कोई कमी है, तो उसे दूर किया जाए और ट्रेंड्स को चेक किया जाए। शिकायत सुलझाने वाला ऑफिसर, जैसा कि ऊपर बताया गया है, समय-समय पर रिव्यू करने के मकसद से बोर्ड को रिपोर्ट सबमिट करेगा।
- ऐसे रिव्यू की एक कंसोलिडेटेड रिपोर्ट रेगुलर इंटरवल पर (कम से कम सालाना बेसिस पर) या बोर्ड के कहने पर कभी भी, जो भी पहले हो, बोर्ड को सबमिट की जाएगी। ग्रीवांस रिड्रेसल ऑफिसर सबमिट करेंगे।

Machine Translated by Google

विपक्ष ठोस atedreporttothe बोर्ड oardforre vie w.