सम्मान फिनसर्व लिमिटेड

(पूर्व में इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)

शिकायत निवारण नीति

(11 अप्रैल, 2025 को आयोजित बोर्ड की बैठक में समीक्षा की गई और अनुमोदित)

अंतर्वस्तु

1 परिचय एवं उद्देश्य 3

2 लक्षित दर्शक 3

3 पॉलिसी की प्रयोज्यता और वैधता 3

4 निदेशक मंडल की भूमिका और जिम्मेदारी 3

5 नियामक संदर्भ 3

5.1 मास्टर निदेश के अनुसार – भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – स्केल आधारित विनियमन) निदेश, 2023. 3

5.2 भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (कृपया अनुलग्नक I देखें)4

5.3 मास्टर निदेश - भारतीय रिज़र्व बैंक (विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक लोकपाल) निदेश, 2023 4

6 संहिता के उद्देश्य 4

7 कोड का अनुप्रयोग 4

8 ग्राहक शिकायतों/शिकायतों को संभालने के लिए आंतरिक मशीनरी 4

8.1 शिकायत पंजीकरण 4

8.2 प्रश्न और शिकायत की परिभाषा 5

8.3 व्यक्तिगत रूप से शिकायतें 5

8.4 कॉल सेंटर 6

8.5 मेल/ईमेल द्वारा शिकायतें 6

9 शिकायतों का समाधान 6

9.1 मनोवृत्ति संबंधी पहलुओं से संबंधित शिकायतें 6

9.2 लेनदेन / संचालन / आउटसोर्स एजेंसी से संबंधित शिकायतें: 6

9.3 असंतोषजनक समाधान 6

10 समय सीमा 6

11 समीक्षा एवं रिपोर्टिंग तंत्र 7

11.1 बोर्ड समिति द्वारा ग्राहक सेवा की समीक्षा: 7

11.2 शिकायतों और शिकायतों को निपटाने के लिए नोडल अधिकारी / शिकायत निवारण अधिकारी: 7

11.3 विनियामक रिपोर्टिंग: 8

12 अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ 8

13 ग्राहकों के साथ बातचीत 9

14 सेवा में सुधार के लिए परिचालन कर्मचारियों को संवेदनशील बनाना एवं शिकायतों का निपटारा करना 10

14.1 ज्ञान का अभाव 10

14.2 स्टाफ प्रशिक्षण 10

15 अभिलेखों का संरक्षण 10

16 संक्षेपण 10

अनुलग्नक-I 11

1 परिचय एवं उद्देश्य

प्रतिस्पर्धी खुदरा ऋण व्यवसाय के वर्तमान परिदृश्य में, ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता निरंतर व्यवसाय विकास, बाजार हिस्सेदारी में वृद्धि और ब्रांड मूल्य में सुधार के लिए सबसे महत्वपूर्ण तत्व है। ग्राहक शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट इकाई के व्यावसायिक जीवन का हिस्सा हैं क्योंकि हर व्यवसाय को ऐसी स्थितियों से निपटना पड़ता है जिसमें ग्राहक के दृष्टिकोण से चीजें गलत हो जाती हैं। यह गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए और भी अधिक है क्योंकि वे सेवा संगठन हैं। एक सेवा संगठन के रूप में, अच्छी ग्राहक सेवा प्रदान करना और ग्राहक संतुष्टि के स्तर को बढ़ाना हमारी मुख्य चिंता है। नए ग्राहकों को आकर्षित करने के साथ-साथ मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए त्वरित और कुशल सेवा प्रदान करना आवश्यक है। बाजार हिस्सेदारी में वृद्धि और ब्रांड मूल्य का निर्माण केवल कम से कम समय में गुणवत्तापूर्ण सेवा प्रदान करके ही संभव है।

सम्मान फिनसर्व लिमिटेड में, हम एक मजबूत शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करने को प्राथमिकता देते हैं, जो यह सुनिश्चित करने के लिए डिज़ाइन किया गया है कि किसी भी शिकायत या मुद्दे को तुरंत और प्रभावी ढंग से संबोधित किया जाए। किसी भी आउटसोर्सिंग व्यवस्था के बावजूद, शिकायत निवारण में उच्च मानकों को बनाए रखने की हमारी प्रतिबद्धता अटल है। हम पहले से स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के तहत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों के निवारण को सुनिश्चित करने के लिए भी समर्पित हैं।

सम्मान फिनसर्व लिमिटेड (जिसे पहले इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) की यह शिकायत निवारण नीति ("**एसएफएल**") का उद्देश्य ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों का त्वरित निवारण सुनिश्चित करना है। शिकायत निवारण के लिए समीक्षा तंत्र को उत्पाद सुविधाओं और सेवा वितरण में कमियों की पहचान करने में भी मदद करनी चाहिए। प्रदान की गई वृद्धि का उद्देश्य संवेदनशील बनाना है ताकि संबंधित प्रबंधन को पीड़ित पक्ष की शिकायत के बारे में पता चले और वह मामले में विचारपूर्वक विचार करे।

2 लक्षित दर्शक

बोर्ड और सभी विभागों के सदस्य इस दस्तावेज़ के प्राथमिक पाठक होंगे। दस्तावेज़ को संबंधित विभाग के प्रमुख की पूर्व अनुमति के बिना उल्लिखित व्यक्तियों से आगे प्रसारित नहीं किया जाएगा।

3 पॉलिसी की प्रयोज्यता और वैधता

यह नीति निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित तिथि से लागू होगी। बोर्ड कम से कम एक बार वार्षिक रूप से नीति की समीक्षा, सत्यापन, अद्यतन और अनुमोदन करेगा। इस नीति के विशिष्ट पहलुओं में कोई भी संशोधन संबंधित प्राधिकरण द्वारा जारी किए गए आदेशों के माध्यम से सूचित किया जा सकता है और प्रभावी होने की तिथि से इस नीति का हिस्सा बन जाएगा।

4 निदेशक मंडल की भूमिका और जिम्मेदारी

निदेशक मंडल संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र भी स्थापित करेगा। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि ऋणदाता संस्थान के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों की सुनवाई की जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाए।

निदेशक मंडल प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा भी करेगा। ऐसी समीक्षा की रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि इसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।

5 विनियामक संदर्भ

5.1 मास्टर निर्देश के अनुसार – भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023।

5.2 भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (कृपया अनुलग्नक I देखें)

5.3 मास्टर निर्देश - भारतीय रिज़र्व बैंक (विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक लोकपाल) निर्देश, 2023

6 संहिता के उद्देश्य

शिकायत निवारण पर हमारी नीति निम्नलिखित सिद्धांतों का पालन करती है।

- ग्राहकों के साथ हर समय निष्पक्ष व्यवहार किया जाएगा।
- ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों का निपटारा शिष्टतापूर्वक तथा बिना किसी अनावश्यक देरी के किया जाता है। पेंशनभोगियों, शारीरिक रूप से विकलांगों तथा वरिष्ठ नागरिकों की शिकायतों का निपटारा प्राथमिकता के आधार पर किया जाता है।
- ग्राहकों को संगठन के भीतर अपनी शिकायतों को आगे बढ़ाने के तरीकों तथा वैकल्पिक उपचार के अपने अधिकारों के बारे में पूरी जानकारी दी जाती है, यदि वे अपनी शिकायतों पर एसएफएल के जवाब से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं।

- सभी शिकायतों का कुशलतापूर्वक एवं निष्पक्षता से निपटारा किया जाता है अन्यथा वे हमारी प्रतिष्ठा और व्यवसाय को नुकसान पहुंचा सकती हैं।
- हमारे कर्मचारी सद्भावनापूर्वक तथा ग्राहक के हितों के प्रति पूर्वाग्रह के बिना काम करेंगे

7 कोड का अनुप्रयोग

हमारे शिकायत निवारण तंत्र को और अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए, एक संरचित प्रणाली बनाई गई है। यह प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि मांगा गया निवारण न्यायसंगत और निष्पक्ष हो तथा नियमों और विनियमन के दिए गए ढांचे के भीतर स्वीकार्य हो।

हालाँकि, शिकायत निवारण प्रक्रियाओं के संबंध में, हमारी वेबसाइट पर एक शिकायत प्रपत्र प्रदर्शित है, यदि ग्राहक चाहें तो लॉग इन करके अपनी शिकायतें ऑनलाइन दर्ज कर सकते हैं।

यह नीति दस्तावेज सभी शाखाओं और वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा - www.sammaanfinserve.comसंबंधित कर्मचारियों को शिकायत निवारण प्रक्रिया के बारे में जागरूक किया जाएगा।

शिकायत किसी संगठन के प्रति असंतोष की अभिव्यक्ति है, जो उसके उत्पादों, कंपनी द्वारा तथा उसके आउटसोर्सिंग भागीदारों द्वारा प्रदान की गई सेवाओं, या स्वयं शिकायत निवारण प्रक्रिया से संबंधित है, जहां प्रतिक्रिया या समाधान स्पष्ट रूप से या निहित रूप से अपेक्षित होता है।

ग्राहक शिकायत के कारण को दो मुख्य श्रेणियों में विभाजित किया जा सकता है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में व्यवहारिक पहलू
- कार्य/संचालन की अपर्याप्तता या अपेक्षित सेवाओं और प्रदान की गई वास्तविक सेवाओं के मानकों में अंतर।

यदि ग्राहक प्रदान की गई सेवाओं से संतुष्ट नहीं है तो उसे अपनी शिकायत दर्ज कराने का अधिकार है। शिकायत करने के चार मुख्य तरीके हैं - व्यक्तिगत रूप से, टेलीफोन द्वारा, डाक द्वारा या वेबसाइट पर शिकायत फ़ॉर्म के माध्यम से या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से शिकायत दर्ज करके। इन सभी माध्यमों से प्राप्त शिकायतों का कुशलतापूर्वक और तेज़ी से निपटारा किया जाना चाहिए। यदि शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर शिकायत का संतोषजनक ढंग से निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक RBI को लिख सकता है या RBI की वेबसाइट पर उपलब्ध CMS (शिकायत प्रबंधन प्रणाली) सुविधा पर अपनी शिकायत अपलोड कर सकता है: (https://cms.rbi.org.in)।

8 ग्राहक शिकायतों/परिवादों को संभालने के लिए आंतरिक मशीनरी

8.1 शिकायत पंजीकरण

यदि कोई ग्राहक SFL द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संतुष्ट नहीं है, तो वह किसी भी नजदीकी शाखा में जाकर, हमारे टोल फ्री नंबर पर कॉल करके, डाक द्वारा या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है। सभी शिकायतों को SFL द्वारा ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) के माध्यम से डेटाबेस में दर्ज किया जाएगा। शिकायतें और सुझाव प्राप्त करने की व्यवस्था नीचे दी गई है।

ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए विशेष हेल्पलाइन पर भी कॉल कर सकते हैं। जब भी कोई शिकायत प्राप्त होगी, तो प्रेषक को उसकी शिकायत स्वीकार करते हुए तीन कार्य दिवसों के भीतर जवाब मिलेगा।

इसके अलावा जब भी कोई शिकायत हार्डकॉपी के रूप में प्राप्त होती है, यानी किसी पत्र आदि के माध्यम से, उसे CRM में दर्ज किया जाता है। ऐसे सभी मामलों में, हमारा प्रतिनिधि ग्राहक से जल्द से जल्द संपर्क करके उसकी शिकायत की वास्तविक प्रकृति का पता लगाता है।
विनियामकों के माध्यम से प्राप्त सभी शिकायतों के संबंध में, हम ऐसी सभी शिकायतों को CRM में दर्ज करते हैं। ऐसी शिकायतें प्राप्त करने और दर्ज करने के बाद हमारा प्रतिनिधि ग्राहकों से संपर्क करता है और शिकायतों के तथ्यों का पता लगाता है ताकि उन्हें तत्काल आधार पर हल किया जा सके।

ऑनलाइन या ऑफलाइन शिकायत दर्ज करने के लिए निम्नलिखित विवरण अनिवार्य हैं:

- शिकायत में शिकायतकर्ता का नाम और पता, उस कंपनी की शाखा या कार्यालय का नाम और पता होना चाहिए जिसके खिलाफ शिकायत दर्ज की गई है। ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने के लिए, ग्राहक को पंजीकृत मोबाइल नंबर, ईमेल आईडी और सही ऋण खाता संख्या का उल्लेख करना होगा।

- शिकायत की तिथि (शिकायत की प्रति के साथ)
- शिकायत को जन्म देने वाले तथ्य तथा उनके समर्थन में दस्तावेज, यदि कोई हों।
- जहां भी संभव/लागू हो, शिकायतकर्ता को हुई हानि की प्रकृति और सीमा।
- आरबीआई से राहत मांगी गई
- शिकायत प्रपत्र में उल्लिखित शर्त के अनुपालन की घोषणा।

8.2 प्रश्न और शिकायत की परिभाषा

संगठन ने शिकायतों और प्रश्नों को स्पष्ट रूप से परिभाषित किया है ताकि ग्राहक की समस्याओं को सटीक रूप से टैग किया जा सके:

एक प्रश्न है:

- कोई संदेह/ पूछताछ
- ग्राहक स्पष्टीकरण/अधिक जानकारी हेतु जांच/क्रॉस-चेकिंग की मांग कर रहा है।
- सेवा/डिलीवरेबल्स के लिए निर्दिष्ट टर्नअराउंड समय (टीएटी) की समाप्ति से पहले ग्राहक द्वारा पूछताछ/क्रॉस चेकिंग।
- ग्राहक द्वारा स्थिति/प्रगति की जांच, ग्राहक द्वारा अनुरोध (जैसे, डिलिवरेबल्स, सेवाएं, छूट)

शिकायत इस प्रकार है:

किसी विनियमित संस्था की ओर से सेवा में कमी का आरोप लगाते हुए लिखित रूप में या अन्य तरीकों से अभ्यावेदन करना, तथा योजना के अंतर्गत राहत की मांग करना;

8.3 व्यक्तिगत रूप से शिकायतें

शाखाओं में शिकायत पुस्तिका उपलब्ध है। ग्राहक इसे शाखा से प्राप्त कर सकते हैं और उसमें अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं।
ग्राहक हमारे उत्पादों और सेवाओं में सुधार के लिए किसी भी फीडबैक/सुझाव के लिए शाखा में रखी शिकायत/आगंतुक पुस्तिका का उपयोग कर सकते हैं।

8.4 कॉल सेंटर

एसएफएल के कॉल सेंटर पर टोल फ्री नंबर 1800-572-7777 पर भी शिकायत दर्ज की जा सकती है। जब भी कोई शिकायत कॉल आती है, तो शिकायतकर्ता को उसकी शिकायत की पावती की पुष्टि करते हुए जवाब मिलता है।

8.5 मेल/ईमेल के माध्यम से शिकायतें

ग्राहक अपनी शिकायत डाक से या वेबसाइट पर शिकायत फ़ॉर्म के ज़रिए भी दर्ज करा सकते हैं। प्राप्त शिकायतों की पावती ईमेल द्वारा दी जाएगी। जब भी कोई शिकायत कॉल प्राप्त होती है, तो प्रेषक को उसकी पंजीकृत ईमेल आईडी पर एक उत्तर प्राप्त होता है जिसमें उसकी शिकायत की पावती की पुष्टि की जाती है। ग्राहक विवरण के लिए हमारी वेबसाइट पर जा सकते हैं:- https://www.sammaanfinserve.com/

यदि ग्राहक की शिकायत का समाधान निर्धारित अवधि के भीतर नहीं होता है तो वह अपनी शिकायत ऑनलाइन उच्च स्तर तक ले जा सकता है।
यदि शिकायतकर्ता परिणाम से संतुष्ट नहीं है और शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर शिकायत का संतोषजनक निवारण नहीं होता है, तो ग्राहक आरबीआई को लिख सकता है या आरबीआई की वेबसाइट पर उपलब्ध सीएमएस (शिकायत प्रबंधन प्रणाली) सुविधा पर अपनी शिकायत अपलोड कर सकता है:
(https://cms.rbi.org.in).

सम्मान फिनसर्व लिमिटेड भारतीय रिज़र्व बैंक (विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक लोकपाल) निर्देश, 2023 के दिशानिर्देशों का पालन करता है

9 शिकायतों का समाधान

9.1 मनोवृत्ति संबंधी पहलुओं से संबंधित शिकायतें

ऐसी शिकायतों को विनम्रतापूर्वक, सहानुभूतिपूर्वक और सबसे बढ़कर तेजी से निपटाया जाएगा। ग्राहकों के साथ दुर्व्यवहार/अशिष्ट व्यवहार को शून्य सहनशीलता के स्तर पर माना जाएगा और तत्काल कार्रवाई की जाएगी। एसएफएल किसी भी परिस्थिति में हमारे कर्मचारियों द्वारा किसी भी हद तक दुर्व्यवहार बर्दाश्त नहीं करता है।

9.2 लेनदेन/परिचालन/आउटसोर्स एजेंसी से संबंधित शिकायतें:

मुख्य रूप से शाखा इस श्रेणी में शिकायतों/शिकायतों के समाधान के लिए जिम्मेदार है। शाखा प्रविष्टि/लेनदेन या ग्राहकों की संतुष्टि में सुधार सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होगी। इसमें आउटसोर्स एजेंसी द्वारा ग्राहक को प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित मुद्दे भी शामिल हैं। यह देखना शाखा का सबसे बड़ा कर्तव्य है कि शिकायत का समाधान ग्राहक की संतुष्टि के अनुसार हो और यदि वह संतुष्ट नहीं है, तो उसे समस्या को आगे बढ़ाने के लिए वैकल्पिक रास्ते उपलब्ध कराए। यदि शाखा स्तर पर इसका समाधान नहीं हो रहा है, तो वे मामले को मार्गदर्शन/समाधान के लिए मुख्य कार्यालय को भेज सकते हैं।

9.3 असंतोषजनक समाधान

यदि ग्राहक एसएफएल द्वारा प्रदान की गई सेवा या निवारण से असंतुष्ट है, तो वह निवारण के लिए आरबीआई से भी संपर्क कर सकता है। संपर्क विवरण प्रत्येक शाखा में प्रदर्शित किए गए हैं।

10 समय सीमा

शिकायतों को सही परिप्रेक्ष्य में देखा जाना चाहिए क्योंकि ये अप्रत्यक्ष रूप से कंपनी के कामकाज में कमज़ोरी को उजागर करती हैं। प्राप्त शिकायतों का सभी संभावित कोणों से विश्लेषण किया जाएगा। एसएफएल प्राप्ति के तीन कार्य दिवसों के भीतर लिखित/ईमेल पावती भेजने का प्रयास करेगा। शिकायत डेस्क द्वारा शिकायतकर्ता को समाधान के लिए लगने वाले समय के साथ पावती दी जाएगी। शिकायत का जवाब दिया जाना चाहिए और शिकायतकर्ता को प्राप्ति की तारीख से 30 दिनों के भीतर सूचित किया जाना चाहिए।

विभिन्न प्रकार की शिकायतों के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स के साथ शिकायत निवारण प्रक्रिया से निपटने के लिए समय मैट्रिक्स अनुलग्नक में दिया गया है। ग्राहक शिकायतों से निपटने वाले विभागों/अधिकारियों को इसका सख्ती से पालन करना आवश्यक है।

शिकायतों पर समय-समय पर एमआईएस तैयार किया जाता है तथा कंपनी के वरिष्ठ अधिकारियों के बीच उनकी जानकारी तथा आगे के निर्देशों (यदि कोई हो) के लिए प्रसारित किया जाता है।

11 समीक्षा एवं रिपोर्टिंग तंत्र

11.1 बोर्ड समिति द्वारा ग्राहक सेवा की समीक्षा:

ग्राहक सेवा और शिकायत संबंधी पहलुओं की समीक्षा के लिए जिम्मेदार बोर्ड समिति की कम से कम तिमाही आधार पर आवधिक समीक्षा की जाएगी। समिति समय-समय पर ग्राहक शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों की समीक्षा करेगी और ग्राहक सेवा में सुधार के लिए उपाय किए जाएंगे।
शिकायत समीक्षा में, यह सुनिश्चित करने पर ध्यान केंद्रित किया जाता है कि शिकायतों का उचित तरीके से समाधान किया जाए और किसी भी नीति, प्रक्रिया या जनशक्ति संबंधी चिंताओं को इस तरह से ठीक किया जाए कि ये मुद्दे फिर से न उठें। ग्राहक संतुष्टि और गुणवत्ता आश्वासन इस समीक्षा के संचालन के दो प्रमुख लक्ष्य हैं।
समिति अनसुलझे शिकायतों/शिकायतों पर भी विचार करेगी तथा निम्नलिखित के संबंध में अपनी सलाह दे सकती है-

- टर्न अराउंड टाइम पर ध्यान केन्द्रित करें - TAT शिकायतों के कारणों की समीक्षा करें
- शिकायतों का मूल कारण विश्लेषण करें
- विभिन्न ग्राहक संपर्क माध्यमों से विभिन्न क्षेत्रों से प्राप्त ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर फीडबैक का मूल्यांकन करना तथा सुधारों को अंतिम रूप देना

ऐसी आवधिक समीक्षाओं में, जो बोर्ड समिति/बोर्ड द्वारा कम से कम तिमाही आधार पर की जाएंगी, ऐसे सभी मामलों की रिपोर्टिंग सुनिश्चित की जानी चाहिए, जहां आईओ के निर्णयों को एमडी द्वारा खारिज कर दिया गया था।

आंतरिक लोकपाल को ग्राहक सेवा और संरक्षण से संबंधित बोर्ड की समिति को अपनी गतिविधियों पर आवधिक रिपोर्ट (शिकायतों के विश्लेषण सहित) प्रस्तुत करनी होगी, अधिमानतः त्रैमासिक अंतराल पर, लेकिन अर्धवार्षिक अंतराल से कम नहीं।

11.2 शिकायतों और शिकायतों को निपटाने के लिए नोडल अधिकारी / शिकायत निवारण अधिकारी:

पीड़ित ग्राहक अपनी शिकायतों के संबंध में सीधे मुख्य ग्राहक सेवा/नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी को निम्नलिखित पते पर लिख सकते हैं:

मुख्य ग्राहक सेवा को,

सम्मान फिनसर्व लिमिटेड
(पूर्व में इंडियाबुल्स कमर्शियल फाइनेंस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था), ए - 34,
द्वितीय एवं तृतीय तल,
लाजपत नगर-II,
नई दिल्ली-110024
फ़ोन – 0124 - 6048160
- या-
नोडल अधिकारी / शिकायत निवारण अधिकारी को

श्री अमित कुमार
उप महाप्रबंधक, नोडल अधिकारी / शिकायत निवारण अधिकारी सम्मान फिनसर्व लिमिटेड
(पूर्व में इंडियाबुल्स कमर्शियल फाइनेंस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था), ए - 34,
द्वितीय एवं तृतीय तल,
लाजपत नगर-II,
नई दिल्ली-110024फ़ोन: 0124-6048088

ईमेल –amit.k44@Sammaancapital.com

11.3 नियामक रिपोर्टिंग:

भारतीय रिजर्व बैंक को विनियामक रिपोर्टिंग भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित निष्पक्ष व्यवहार संहिता के तहत मौजूदा निर्देशों / दिशानिर्देशों के अनुसार सुनिश्चित की जाएगी, इसके अलावा मास्टर निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक लोकपाल) निर्देश, 2023 / आरबीआई एकीकृत लोकपाल योजना 2021 या समय-समय पर ऐसे अन्य दिशानिर्देश।

12 अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ

एसएफएल प्रदान करता है:

- शिकायतें और सुझाव प्राप्त करने के लिए उचित व्यवस्था।
- सभी व्यावसायिक स्थानों पर नोडल अधिकारी / शिकायत निवारण अधिकारी / शाखा प्रमुख का नाम, पता और संपर्क नंबर।
- आरबीआई का संपर्क विवरण अर्थात
  क) केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी),
  ख) भारतीय रिजर्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़ – 160017।
- शाखाओं में ग्राहकों की जानकारी के लिए उनसे संबंधित सभी नीतियों आदि से संबंधित व्यापक नोटिस बोर्ड/बुकलेट प्रदर्शित करना। निम्नलिखित नोटिस सभी एसएफएल शाखाओं में प्रदर्शित किया जाना है।

शिकायतों के समाधान के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स

प्रथम स्तर	*यदि ग्राहक के पास कोई अनुरोध, प्रश्न और प्रतिक्रिया है, तो वे FAQ देख सकते हैं। यदि उन्हें कोई शिकायत है, तो वे हमें नीचे दिए गए लिंक पर लिख सकते हैं-* https://www.sammaanfinserve.com/grievance.php **हमें लिखें**https://www.sammaanfinserve.com/level-one.php **हमें कॉल करें**ग्राहक हेल्पलाइन नंबर 1800-572-7777 (टोल फ्री) **हमसे मिलें**https://www.sammaanfinserve.com/level-one.php **हमें पोस्ट करें**प्रमुख ग्राहक सेवा, सम्मान फिनसर्व लिमिटेड (पूर्व में इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था), **द्वितीय तल, प्लॉट नं.-3, ब्लॉक-ए, पॉकेट-2, सेक्टर-17, द्वारका आवासीय योजना, द्वारका, नई दिल्ली- 110075** ***यदि ग्राहक को 7 दिनों में कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या वे प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं तो वे अगले स्तर पर शिकायत दर्ज करा सकते हैं***

दूसरा स्तर	*यदि ग्राहक की चिंता का स्तर 1 पर समाधान नहीं किया गया है या संतोषजनक प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं हुई है, तो ग्राहक नीचे दिए गए लिंक के माध्यम से एसएफएल शिकायत निवारण तक पहुंच सकता है***हमें लिखें** https://www.sammaanfinserve.com/grievance.php **हमें कॉल करें**ग्राहक हेल्पलाइन नंबर 1800-572-7777 (टोल फ्री)**हमसे मिलें**https://www.sammaanfinserve.com/level-two.php **हमें पोस्ट करें**सम्मान फिनसर्व लिमिटेड (पूर्व में इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) शिकायत निवारण, **द्वितीय तल, प्लॉट नं.-3, ब्लॉक-ए, पॉकेट-2, सेक्टर-17, द्वारका आवासीय योजना, द्वारका, नई दिल्ली- 110075** ***यदि ग्राहक को 15 दिनों में कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या वे प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं तो वे अगले स्तर पर शिकायत दर्ज करा सकते हैं***
तीसरे स्तर	*यदि ग्राहक की चिंता का स्तर 2 पर समाधान नहीं हुआ है या संतोषजनक प्रतिक्रिया नहीं मिली है, तो ग्राहक एसएफएल नोडल अधिकारी को लिख सकता है।*शिकायत निवारण अधिकारी*नीचे दिए गए पते पर-* श्री अमित कुमार उप महाप्रबंधक, नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी, सम्मान फिनसर्व लिमिटेड (पूर्व में इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था), द्वितीय तल, प्लॉट नं. – 3, ब्लॉक – ए, पॉकेट -2, सेक्टर -17, द्वारका आवासीय योजना, द्वारका, नई दिल्ली - 110075 फ़ोन: 0124-6048088 ईमेल – amit.k44@Sammaancapital.com ***यदि ग्राहक को 30 दिनों में कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या वह प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है तो वह अगले स्तर पर मामला आगे बढ़ा सकता है***
चौथा स्तर	यदि शिकायत का 30 दिनों के भीतर संतोषजनक ढंग से निवारण नहीं होता है, तो ग्राहक आरबीआई को लिख सकता है या आरबीआई की वेबसाइट पर उपलब्ध सीएमएस (शिकायत प्रबंधन प्रणाली) सुविधा पर अपनी शिकायत अपलोड कर सकता है: https://cms.rbi.org.in ग्राहक नीचे दिए गए पते पर भौतिक पत्र और डाक द्वारा भी पत्र लिख सकते हैं- को, केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी), भारतीय रिज़र्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़ – 160017

13 ग्राहकों के साथ बातचीत

एसएफएल का मानना है कि ग्राहकों की अपेक्षाओं/आवश्यकताओं/शिकायतों को उनके कर्मचारियों द्वारा ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत बातचीत के माध्यम से बेहतर तरीके से समझा जा सकता है। कई शिकायतें ग्राहकों में दी जाने वाली सेवाओं के बारे में जागरूकता की कमी के कारण उत्पन्न होती हैं और इस तरह की बातचीत ग्राहकों को बाद के चरण में प्रश्नों/शिकायतों की संख्या को कम करके सेवाओं का लाभ उठाने में मदद करती है।

14 सेवा में सुधार के लिए परिचालन कर्मचारियों को संवेदनशील बनाना एवं शिकायतों का निपटारा करना

14.1 ज्ञान का अभाव

उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी और जागरूकता की कमी के कारण अक्सर शिकायतें होती हैं। नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी को केंद्रीय प्रशिक्षण केंद्र को विभिन्न स्तरों पर कर्मचारियों की प्रशिक्षण आवश्यकताओं पर प्रतिक्रिया देनी होती है।.

14.2 स्टाफ प्रशिक्षण

एसएफएल अलग-अलग क्षेत्रों के ग्राहकों से निपटता है, जिससे मतभेद और मतभेद के क्षेत्र पैदा हो सकते हैं। ग्राहकों के साथ सकारात्मक दृष्टिकोण और ग्राहक के अनुकूल व्यवहार से निपटने के लिए, फ्रंट-लाइन कर्मचारियों का चयन सावधानी से किया जाना चाहिए। खुले दिमाग और चेहरे पर मुस्कान के साथ, कर्मचारियों को ग्राहक का विश्वास जीतने में सक्षम होना चाहिए। नाराज ग्राहकों को संभालने के लिए सॉफ्ट स्किल्स प्रदान करना आवश्यक है; यह प्रशिक्षण कार्यक्रमों का एक अभिन्न अंग होना चाहिए।

आंतरिक लोकपाल द्वारा निपटाई गई शिकायतों के विश्लेषण का उपयोग उनके प्रशिक्षण कार्यक्रमों में किया जाएगा, ताकि शिकायतों के पैटर्न के बारे में जागरूकता बढ़ाई जा सके, जिसमें मूल कारण, उपचारात्मक उपाय आदि शामिल हैं, ताकि शिकायतों के निपटान में निरंतरता विकसित की जा सके। जहाँ आवश्यक हो, ऐसे प्रशिक्षणों में आंतरिक लोकपाल को भी शामिल किया जा सकता है।

नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी की यह जिम्मेदारी होगी कि वह यह सुनिश्चित करे कि शिकायतों/शिकायतों से निपटने के लिए आंतरिक तंत्र सभी स्तरों पर सुचारू रूप से और कुशलतापूर्वक संचालित हो।.

15 अभिलेखों का संरक्षण

शिकायत से संबंधित भौतिक रिकॉर्ड शिकायतकर्ता को उसकी शिकायत/अपील के संबंध में अंतिम सूचना दिए जाने की तिथि से तीन वर्ष की अवधि तक सुरक्षित रखा जाएगा, जो भी बाद में हो। इससे उक्त रिकॉर्ड को इलेक्ट्रॉनिक, चुंबकीय या किसी अन्य मीडिया में सुरक्षित रखने में कोई बाधा नहीं आएगी।

16 संक्षिप्तीकरण

लघुरूप	विवरण
सीआरसी	शिकायत निवारण प्रकोष्ठ
सीआरएम	ग्राहक संबंध प्रबंधन
मुख्यमंत्रियों	शिकायत प्रबंधन प्रणाली
एसएफएल	सम्मान फिनसर्व लिमिटेड
भारतीय रिजर्व बैंक	भारतीय रिजर्व बैंक

अनुलग्नक-I

हे**रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021**

-विनियमित संस्था को योजना की मुख्य विशेषताओं को जनता की जानकारी के लिए प्रदर्शित करना होगा

1. रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत, विनियमित संस्थाओं को इसकी सभी आवश्यकताओं का सावधानीपूर्वक पालन करके योजना का सुचारू संचालन सुनिश्चित करना चाहिए। इन निर्धारित आवश्यकताओं का पालन करने में कोई भी विफलता रिज़र्व बैंक को आवश्यकतानुसार उचित कार्रवाई करने के लिए प्रेरित कर सकती है। इस योजना का उद्देश्य शिकायत निवारण प्रक्रिया को सुव्यवस्थित और बेहतर बनाना है, यह सुनिश्चित करना है कि ग्राहकों की शिकायतों का तुरंत और प्रभावी ढंग से समाधान किया जाए।

2. विनियमित संस्था अपने मुख्यालय में एक प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त करेगी, जो महाप्रबंधक या समकक्ष रैंक के अधिकारी से कम रैंक का नहीं होगा और विनियमित संस्था का प्रतिनिधित्व करने तथा विनियमित संस्था के विरुद्ध दायर शिकायतों के संबंध में विनियमित संस्था की ओर से सूचना प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार होगा। विनियमित संस्था परिचालन दक्षता के लिए प्रधान नोडल अधिकारी की सहायता के लिए ऐसे अन्य नोडल अधिकारियों की नियुक्ति कर सकती है, जिन्हें वह उचित समझे।

3. विनियमित संस्था अपने ग्राहकों के लाभ के लिए अपनी शाखाओं/स्थानों पर जहां व्यवसाय किया जाता है, नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ई-मेल आईडी) प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी।
   प्रधान नोडल अधिकारी का विवरण तथा लोकपाल के शिकायत दर्ज करने वाले पोर्टल (https://cms.rbi.org.in) का विवरण।

4. विनियमित संस्था, जिस पर योजना लागू है, यह सुनिश्चित करेगी कि योजना की मुख्य विशेषताएं उसके सभी कार्यालयों, शाखाओं और उन स्थानों पर जहां कारोबार किया जाता है, अंग्रेजी, हिंदी और क्षेत्रीय भाषा में प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएं ताकि कार्यालय या शाखा में आने वाले व्यक्ति को योजना के बारे में पर्याप्त जानकारी मिल सके।

5. विनियमित संस्था यह सुनिश्चित करेगी कि योजना की एक प्रति उसकी सभी शाखाओं में उपलब्ध हो, ताकि ग्राहक के अनुरोध पर उसे संदर्भ हेतु उपलब्ध कराया जा सके।

6. योजना की मुख्य विशेषताएं, योजना की प्रति तथा प्रधान नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण विनियमित इकाई की वेबसाइट पर प्रदर्शित तथा अद्यतन किया जाएगा।

-ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के आधार:

कोई भी ग्राहक कंपनी द्वारा की गई किसी चूक के बारे में शिकायत दर्ज कर सकता है जिसके परिणामस्वरूप**"सेवा में कमी"** इस योजना के अंतर्गत व्यक्तिगत रूप से अथवा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से आवेदन किया जा सकता है।

"सेवा में कमी"इसका तात्पर्य किसी वित्तीय सेवा या उससे संबंधित अन्य सेवाओं में कमी या अपर्याप्तता से है, जिसे विनियमित इकाई को वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय हानि या क्षति हो भी सकती है और नहीं भी हो सकती है।

अनुपालन भरने की प्रक्रिया:

इस उद्देश्य के लिए बनाए गए पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन।http://cms.rbi.org.in)

शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक माध्यम से भी भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अधिसूचित केन्द्रीयकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र में प्रस्तुत की जा सकती है।

लोकपाल योजना की पूरी जानकारी के लिए कृपया आरबीआई वेबसाइट के निम्नलिखित लिंक को देखें:

- एनबीएफसी23022018.pdf
- भारतीय रिजर्व बैंक

एनबीएफसी लोकपाल का पता और क्षेत्र

क्र.सं.	केंद्र	एनबीएफसी लोकपाल कार्यालय का पता	संचालन का क्षेत्र
1	चेन्नई	सी/ओ भारतीय रिजर्व बैंक फोर्ट ग्लेसीस, चेन्नई 600 001 एसटीडी कोड: 044 टेलीफोन नंबर: 25395964 फैक्स नंबर: 25395488 ईमेल:cms.nbfcochennai@rbi.org.in	तमिलनाडु, अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश, तेलंगाना, केरल, केंद्र शासित प्रदेश लक्षद्वीप और केंद्र शासित प्रदेश पुडुचेरी
2	मुंबई	सी/ओ भारतीय रिजर्व बैंक आरबीआई बायकुला ऑफिस बिल्डिंग, मुंबई बायकुला, मुंबई- 400 008 एसटीडी कोड: 022 टेलीफोन नंबर: 2300 1280 फैक्स नंबर: 23022024 ईमेल:cms.nbfcomumbai@rbi.org.in	महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ़, सेंट्रल रेलवे स्टेशन केंद्र शासित प्रदेश दादरा और नगर हवेली, दमन और दीव
3	नई दिल्ली	सी/ओ भारतीय रिजर्व बैंक संसद मार्ग नई दिल्ली -110001 एसटीडी कोड: 011 टेलीफोन नंबर: 23724856 फैक्स नंबर: 23725218-19 ईमेल:cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in	दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरियाणा, पंजाब, केंद्र शासित प्रदेश चंडीगढ़ हिमाचल प्रदेश और राजस्थान तथा जम्मू और कश्मीर राज्य
4	कोलकाता	सी/ओ भारतीय रिजर्व बैंक 15, नेताजी सुभाष रोड कोलकाता-700 001 एसटीडी कोड: 033 टेलीफोन नंबर: 22310217 फैक्स नंबर: 22305899 ईमेल:cms.nbfcokolkata@rbi.org	पश्चिम बंगाल, सिक्किम, ओडिशा, असम, अरूणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड, त्रिपुरा, बिहार और झारखंड