

परिचय :

नवधन में, हमारा निरंतर प्रयास अपने ग्राहकों को सर्वोत्तम संभव अनुभव प्रदान करना है। हम हमेशा अपने ग्राहकों की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए प्रतिबद्ध हैं। एक संतुष्ट और प्रसन्न ग्राहक कंपनी की खुशी भी सुनिश्चित करेगा। जबकि हम अपने ग्राहकों को हर कदम पर सहज सेवा प्रदान करने की पूरी कोशिश करते हैं, हम यह भी समझते हैं कि कभी-कभी ग्राहक के दृष्टिकोण से चीजें सही नहीं हो सकती हैं। अच्छी ग्राहक सेवा प्रदान करना और ग्राहक संतुष्टि के स्तर को बढ़ाना हमारा प्रमुख उद्देश्य है। इस दस्तावेज़ का उद्देश्य ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों के त्वरित निवारण पर ध्यान केंद्रित करने के अलावा उचित सेवा वितरण और समीक्षा तंत्र के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों को दूर करना है। समीक्षा तंत्र को सेवा वितरण में कमियों की पहचान करने में मदद करनी चाहिए। इस दस्तावेज़ का उद्देश्य RBI के निर्देशों के अनुसार कंपनी के लिए उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्र को परिभाषित करना है।

उद्देश्य :

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे और निष्पक्ष व्यवहार को बढ़ावा देना।
- ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों का निपटारा शिष्टाचारपूर्वक और बिना किसी अनावश्यक देरी के किया जाता है
- ग्राहकों को संगठन के भीतर अपनी शिकायतों/शिकायतों को आगे बढ़ाने के तरीकों और प्रतिक्रिया से संतुष्ट न होने पर वैकल्पिक उपाय के अपने अधिकारों के बारे में पूरी जानकारी दी जाती है।
- आरबीआई द्वारा अनिवार्य और शिकायत निवारण मानदंडों में उल्लिखित सभी प्रासंगिक विनियामक और वैधानिक आवश्यकताओं का पालन सुनिश्चित करना।
- इस तंत्र का विचार ग्राहकों के सभी प्रकार के अनुरोधों, शिकायतों, मुद्दों आदि को वर्गीकृत करना और उन्हें प्रभावी और समयबद्ध तरीके से संबोधित करना है जो उनकी चिंता को संबोधित करता है और सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि उन्हें दिए गए समाधान से वे संतुष्ट हैं।

शिकायत परिभाषा :

किसी उत्पाद या सेवा के बारे में असंतोष की कोई भी अभिव्यक्ति जिसका समाधान पहली बार संपर्क करने पर नहीं किया जाता है, शिकायत कहलाती है। ग्राहक शिकायत के कारण को इस प्रकार परिभाषित किया जा सकता है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में व्यवहार संबंधी पहलू
- काम/संचालन की अपर्याप्तता या वादा की गई/अपेक्षित सेवाओं और प्रदान की गई वास्तविक सेवाओं के मानकों में अंतर
- ग्राहकों की जानकारी को समयबद्ध तरीके से संसाधित करने के संबंध में कोई विसंगतियां और शिकायतें
- सभी ग्राहकों का विवरण गोपनीय रखा जाएगा जब तक कि उन्हें संबंधित वैधानिक या नियामक प्राधिकरणों के साथ साझा करने की आवश्यकता न हो।

शिकायत निवारण समिति (जीआरसी) का गठन :

शिकायत निवारण समिति में निम्नलिखित प्रतिनिधि शामिल होंगे :-

- ग्राहकों के लिए शिकायत निवारण अधिकारी
- प्रधान नोडल अधिकारी

इंद्रप्रीत कौर,

शिकायत निवारण अधिकारी नवधन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड 803, इकोस्टार, विश्वेश्वर नगर, गोरेगांव (ई), मुंबई भारत 400063

मोबाइल: +91 79888 55387 | inderpreet.k@navadhan.com

श्री विजय हसवानी

प्रमुख – जोखिम अनुपालन - प्रमुख नोडल अधिकारी नवधन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

803, इकोस्टार, विश्वेश्वर नगर, गोरेगांव (ई), मुंबई भारत 400063

मोबाइल: +91 98336 34749 | vijay.haswani@navadhan.com

शिकायत निवारण समिति की भूमिका और जिम्मेदारियाँ:

शिकायत निवारण समिति (जीआरसी) हमारे ग्राहकों द्वारा उठाई गई शिकायतों और मुद्दों को संबोधित करने और हल करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। जीआरसी की प्रमुख भूमिकाएँ और जिम्मेदारियाँ इस प्रकार हैं:

शिकायत निवारण समिति की भूमिका:

1. संचार का सूत्रधार: शिकायतकर्ताओं और संगठन के बीच एक सेतु के रूप में कार्य करता है, जिससे शिकायतों के बारे में स्पष्ट संचार सुनिश्चित होता है।
2. संघर्ष समाधान: विवादों और संघर्षों को सौहार्दपूर्ण और कुशलतापूर्वक हल करने का लक्ष्य रखता है, जिससे सामंजस्यपूर्ण वातावरण को बढ़ावा मिलता है।
3. नीति कार्यान्वयन: यह सुनिश्चित करता है कि संगठन के भीतर शिकायत निवारण नीतियों को प्रभावी ढंग से लागू किया जाए और उनका पालन किया जाए।

शिकायत निवारण समिति की जिम्मेदारियाँ:

1. शिकायतें प्राप्त करना: ग्राहकों से शिकायतें स्वीकार करना और उन्हें स्वीकार करना।
 2. जाँच: प्राप्त शिकायतों की गहन जाँच करना, प्रासंगिक जानकारी और साक्ष्य एकत्र करना।
 3. मूल्यांकन: शिकायतों की वैधता और गंभीरता का आकलन करना, निष्कर्षों के आधार पर उचित कार्रवाई निर्धारित करना।
 4. समाधान: मुद्दों को हल करने के लिए समाधान या सुधारात्मक कार्रवाई का प्रस्ताव करना, यह सुनिश्चित करना कि वे निष्पक्ष और न्यायसंगत हैं।
 5. दस्तावेजीकरण: जवाबदेही और पारदर्शिता के लिए शिकायतों, जाँच, समाधान और अनुवर्ती कार्रवाई का सटीक रिकॉर्ड बनाए रखना। नेतृत्व टीम को सभी शिकायतों का मासिक एमआईएस प्रस्तुत करना।
 6. प्रतिक्रिया तंत्र: निवारण प्रक्रिया और परिणामों के बारे में शिकायतकर्ताओं से प्रतिक्रिया के लिए एक मंच प्रदान करता है, जिससे निरंतर सुधार की सुविधा मिलती है।
 7. जागरूकता और प्रशिक्षण: प्रक्रिया के बारे में जागरूकता को बढ़ावा देते हुए, शिकायत निवारण प्रक्रियाओं और अधिकारों के बारे में ग्राहकों को शिक्षित करना।
 8. नियमित रिपोर्टिंग: प्राप्त शिकायतों और प्रदान किए गए समाधानों पर रिपोर्ट तैयार करना, नेतृत्व टीम के लिए रुझानों और सुधार के क्षेत्रों पर प्रकाश डालना।
 9. अनुवर्ती कार्रवाई: समाधानों के कार्यान्वयन की निगरानी करना और संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए शिकायतकर्ताओं से संपर्क करना।
 10. नीति समीक्षा: फीडबैक और बदलती परिस्थितियों के आधार पर शिकायत निवारण नीतियों और प्रक्रियाओं की नियमित समीक्षा करना और अपडेट की सिफारिश करना।
- इन भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को पूरा करके, शिकायत निवारण समिति संगठन के भीतर विश्वास और जवाबदेही बनाए रखने में मदद करती है, यह सुनिश्चित करते हुए कि सभी आवाज़ों को सुना जाए और उचित तरीके से संबोधित किया जाए।

शिकायत/शिकायत पंजीकरण और निवारण प्रक्रिया:

चरण-1: शिकायत पंजीकरण

ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के विभिन्न तरीके इस प्रकार हैं:

- शिकायत रजिस्टर: ग्राहक शाखा से संपर्क कर सकते हैं। शिकायत को शाखाओं में रखे गए शिकायत रजिस्टर में दर्ज किया जाना चाहिए।
- कॉल: ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए सभी कार्य दिवसों (सोमवार से शुक्रवार) को सुबह 9 बजे से शाम 6.30 बजे तक +91 86559 97899 पर कॉल कर सकते हैं।

- पत्र: ग्राहक उस शाखा के शाखा प्रबंधक को पत्र भेजकर लिखित रूप में अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं, जहाँ से उन्होंने ऋण लिया है।
- ईमेल: ग्राहक ग्राहक सेवा विभाग की ईमेल आईडी care@navadhan.com पर लिखकर भी अपनी शिकायत ईमेल कर सकते हैं।

चरण-2: शिकायत/शिकायत निवारण :

संपर्क का एकमात्र बिंदु अनुपालन या निवारण अधिकारी होगा, जिसके पास सभी शिकायतें भेजी जाएंगी। मामले को संबोधित करने के लिए सभी आवश्यक पक्षों को शामिल करना निवारण अधिकारी की प्राथमिक जिम्मेदारी होगी। इससे प्रभावी और समयबद्ध तरीके से शिकायत का सुचारु समाधान सुनिश्चित होगा। ग्राहक की शिकायत 10 कार्य दिवसों में समाप्त हो जानी चाहिए। शिकायत निवारण अधिकारी ग्राहक को अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगा या बताएगा कि उसे जवाब देने के लिए अधिक समय की आवश्यकता क्यों है।

उक्त समस्या के समाधान में देरी, समाधान न होने या किसी अन्य समस्या की स्थिति में इसे स्वचालित रूप से अगले स्तर पर भेज दिया जाएगा, जिसमें समाधान के लिए की गई बातचीत का पूरा विवरण होगा। ग्राहक जोखिम सी अनुपालन प्रमुख को लिख सकता है, जो कंपनी का प्रमुख नोडल अधिकारी भी है।

चरण-3: RBI से अपील

यदि ग्राहक पंजीकृत कार्यालय से प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट रहता है या एक महीने के अंत में भी शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो वे नीचे दिए गए तरीके से अपनी शिकायतों के निवारण के लिए सीधे गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के विनियामक प्राधिकरण, यानी भारतीय रिज़र्व बैंक से संपर्क कर सकते हैं:

1. ऑनलाइन <https://cms.rbi.org.in/> या
2. ईमेल: nbfcomumbai@rbi.org.in
3. कॉल: टेलीफोन नंबर 022-23001280
4. नीचे दिए गए पते पर पत्र:

एनबीएफसी लोकपाल सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक RBI बायकुला कार्यालय भवन,
मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने बायकुला, मुंबई - 400008
फैक्स नंबर: 022-23022024

बहिष्करण :

निम्नलिखित शिकायतों को 'ग्राहक शिकायत' के रूप में विचार और निपटान के लिए नहीं लिया जाएगा।

- उचित सहायक विवरण के बिना गुमनाम शिकायतें
- ऐसे मामले जिन्हें धोखाधड़ी के रूप में रिपोर्ट किया गया है और/या पुलिस, कर आदि जैसे सरकारी अधिकारियों द्वारा जांच के अधीन हैं या जहां प्राधिकरण ने जांच के बाद विषय वस्तु पर पहले ही विचार कर लिया है
- एक नई शिकायत जो पहले से ही रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत नियुक्त लोकपाल/अपील प्राधिकरण के विचाराधीन है
- एक शिकायत जिसका कंपनी द्वारा पहले ही निपटारा कर दिया गया है

निष्कर्ष :

नवधन और उसके ग्राहकों के बीच विश्वास और वफादारी को बढ़ावा देने के लिए एक प्रभावी ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र आवश्यक है। शिकायतों को संबोधित करने के लिए एक संरचित और सुलभ प्रक्रिया प्रदान करके, हम न केवल व्यक्तिगत मुद्दों को तुरंत हल करते हैं बल्कि ग्राहकों की जरूरतों और अपेक्षाओं के बारे में मूल्यवान जानकारी भी प्राप्त करते हैं।