



નમ્ર શાંઠનાન્સ લિમિટેડ

ગ્રાહક ક્રિયાદ નિવારણ
નીતિ(FPC)



1	પરિચય	૪
2	કાર્યક્ષેત્ર અને જવાબદારી	૪
2.1	ફરિયાદ નોંધાવવા માટેની પ્રક્રિયા	૪
2.2	આઉટસોર્સ સેવાઓ સંબંધિત ફરિયાદોની જવાબદારી	૪
3	ફરિયાદ નિવારણ સેલ (GRC) ખાતે અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયા	૫
3.1	એસ્કેલેશન ચેનલ	૭
3.2	ફરિયાદ વિભાગમાં અનામી ફોન કોલ્સ આવ્યા	૮
3.3	ત્રિમાસિક ધોરણે સિનિયર મેનેજમેન્ટ દ્વારા રેન્ડમ સેમ્પલ ચેક	૮
3.4	ફરિયાદ નિવારણ દિવસ" ની ઉજવણી	૮
4	ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન રિપોર્ટ્સના સંદર્ભમાં ફરિયાદ નિવારણ	૯
5.	રિપોર્ટિંગ	૯
6.	પરિશિષ્ટ	૧૦
6.1	પરિશિષ્ટ - ૧ - કેસ પ્રકાર અને શ્રેણી	૧૦
6.2	પરિશિષ્ટ -2 - ફરિયાદ ટ્રેકર ફોર્મેટ	૧૨
6.3	પરિશિષ્ટ-૩ - એસ્કેલેશન પ્રક્રિયા	૧૨
6.4	પરિશિષ્ટ-૪: ફોર્મેટ માટે સબમિશન ના ફરિયાદ	૧૩
6.5	પરિશિષ્ટ-૫: ફરિયાદ રજિસ્ટરમાં ફરિયાદ નોંધવા માટેનું ફોર્મેટ શાખા	૧૩

સંક્ષેપ	અર્થ
આરબીઆઈ	ભારતીય રિઝર્વ બેંક
કેવાયસી	તમારા ગ્રાહકને જાણો
આરપીસી	પ્રાદેશિક પ્રક્રિયા કેન્દ્ર
જીઆરસી	ફરિયાદ નિવારણ સેલ
ટાટ	કાર્ય પૂર્ણ કરવાનો સમય
આઈઓ	આંતરિક લોકપાલ
એમડી	મેનેજિંગ ડિરેક્ટર
એમએફઆઈએન	માઇક્રોફાઇનાન્સ ઇન્સ્ટિટ્યુશન્સ નેટવર્ક



1. પરિચય

મુખ્ય કચેરી ખાતે એક ફરિયાદ નિવારણ કોષ (Grievance Redressal Cell – GRC) સ્થાપિત કરવામાં આવ્યો છે, જે તમામ ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું યોગ્ય નિરાકરણ થાય તેની ખાતરી કરવા માટે જવાબદાર છે. ગ્રાહકોના કોઈપણ પ્રશ્નો અને ફરિયાદોના નિવારણની મુખ્ય જવાબદારી ****Namra Finance Limited****ના તમામ કર્મચારીઓ પર હોવા છતાં, ગ્રાહકો પાસેથી પ્રાપ્ત તમામ ફરિયાદોની દેખરેખ, અનુસરણ (tracking) અને અહેવાલ રજૂ કરવાની જવાબદારી GRC ની રહેશે.

2. કાર્યક્ષેત્ર અને જવાબદારી

ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાને આ રીતે નિર્ધારિત કરવામાં આવી છે કે તે અમારા તમામ ગ્રાહકો તેમજ સામાન્ય જનતાની ફરિયાદોના નિવારણ માટે લાગુ પડે છે. અમારા ગ્રાહકોના પ્રશ્નો અને વિનંતિઓનું નિવારણ કરવું પણ GRCના કાર્યક્ષેત્રમાં સમાવેશ થાય છે.

બધા સ્તરના સ્ટાફ સભ્યો તેમજ ફરિયાદ નિવારણ કોષ (Grievance Redressal Cell – GRC) અમારા ગ્રાહકોની ચિંતાઓનું યોગ્ય રીતે નિરાકરણ કરવા માટે ફરજિયાત અને જવાબદાર છે।

2.1 ફરિયાદ/વિનંતી/પ્રશ્ન માટે ગ્રાહકો દ્વારા Namra Finance Limited સાથે સંપર્ક કરવા માટે ઉપલબ્ધ માધ્યમો:

1. ટોલ-ફ્રી નંબર: 1800-102-7626, 079-69162602, 079-40507000 (કાર્ય સમય દરમિયાન)
2. ઈ-મેલ: nodalofficer@armanindia.com
3. લિખિત ફરિયાદ:

નીચેના સરનામે મોકલવી:

પ્રિન્સિપલ નોડલ અધિકારી

Namra Finance Limited

502-503, સાકાર-III, જૂના હાઈકોર્ટ સામે,

આશ્રમ રોડ પાસે, અમદાવાદ – 380014

4. શાખામાં વ્યક્તિગત રીતે રજૂ કરેલી ફરિયાદ (Walk-in Complaint):

• શાખા પરિસરમાં ફરિયાદ ડ્રોપ બોક્સ મૂકવામાં આવ્યા છે.

ઉપરોક્ત તમામ માધ્યમો દ્વારા પ્રાપ્ત ફરિયાદોને વિધિવત્ સ્વીકારી (acknowledge) કેન્દ્રિય ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી (Grievance Redressal System – GRS) માં નોંધવામાં આવશે।



મુખ્ય કચેરી સ્થિત ફરિયાદ નિવારણ ટીમને મોકલવામાં આવેલી અથવા સીધી નોંધાયેલી ફરિયાદોનું નિવારણ મહત્તમ 30 (ત્રીસ) દિવસની નિર્ધારિત સમયમર્યાદા (Turnaround Time – TAT) અંદર કરવામાં આવશે।

ગ્રાહકોને આપવામાં આવતા લોન કાર્ડ (Loan Card) માં ટોલ-ફ્રી નંબર તેમજ સંપર્કનું સરનામું છાપવામાં આવ્યું છે। ફરિયાદ નિવારણના તમામ માધ્યમોની વિગતો કંપનીની વેબસાઈટ પર પ્રકાશિત છે તેમજ શાખાઓ અને મુખ્ય કચેરીના નોટિસ બોર્ડ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવી છે।

2.2 આઉટસોર્સ કરેલી સેવાઓ સંબંધિત ફરિયાદોની જવાબદારી

કંપની દ્વારા કોઈપણ પ્રવૃત્તિ અથવા સેવા તૃતીય પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓને આઉટસોર્સ કરવામાં આવી હોવા છતાં, અસરકારક ફરિયાદ નિવારણની સંપૂર્ણ અને વિશિષ્ટ જવાબદારી માત્ર **Namra Finance Limited** પાસે જ રહેશે।

આઉટસોર્સ કરેલી સેવાઓમાંથી ઉત્પન્ન થતી અથવા તે સંબંધિત ગ્રાહક ફરિયાદોના નિવારણ, દેખરેખ અને સમાધાન માટે કંપની સંપૂર્ણપણે જવાબદાર રહેશે અને આવા તમામ કેસો લાગુ પડતા નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓ મુજબ નિર્ધારિત સમયમર્યાદા (Turnaround Time – TAT) અંદર ઉકેલવામાં આવશે।

સેવાઓના આઉટસોર્સિંગથી ગ્રાહકો પ્રત્યે કંપનીની જવાબદારીઓમાં કોઈપણ રીતે ઘટાડો થશે નહીં અને આવી તમામ ફરિયાદોનું નિરાકરણ કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ કોષ (Grievance Redressal

Cell) મારફતે કરવામાં આવશે, જેમાં ફરિયાદની નોંધણી, તપાસ, ઉચ્ચ સ્તરે મોકલણી (escalation) તથા સમાપ્તિ (closure)નો સમાવેશ થશે।

3. ફરિયાદ નિવારણ કોષ (GRC) ખાતે અનુસરાતી પ્રક્રિયા

i. ફરિયાદ નિવારણ માટે ટોલ-ફ્રી નંબર કાર્ય સમય દરમિયાન ઉપલબ્ધ રહેશે અને ગ્રાહકો દ્વારા રજૂ કરાયેલા પ્રશ્નો/વિનંતિઓ/ફરિયાદોનું યોગ્ય દસ્તાવેજીકરણ કરવામાં આવશે.

ii. ટોલ-ફ્રી નંબર પર સંપર્ક કરતી વખતે GRC કોલર અને (જો તે લોન ગ્રાહક હોય) સંબંધિત સભ્યની વિગતો મેળવશે. ઉપલબ્ધ ટિકિટિંગ સિસ્ટમ દ્વારા CGRM સંબંધિત ફરિયાદ તાત્કાલિક નોંધવામાં આવશે, ઓનલાઈન ટિકિટ નંબર જનરેટ થશે અને પ્રાપ્ત સંપર્ક નંબર પર સ્વીકૃતિ આપવામાં આવશે.



- iii. ઈમેલ અથવા મુખ્ય કચેરીને લખિત પત્ર દ્વારા પ્રાપ્ત ફરિયાદોમાં GRC ટીમ ફરિયાદી સાથે સંપર્ક કરી વિગતો ચકાસશે અને ઓનલાઈન GRM માં ટિકિટ નોંધશે.
- iv. શાખાના ફરિયાદ રજીસ્ટર દ્વારા પ્રાપ્ત ફરિયાદોમાં સંબંધિત શાખા 3 કાર્ય દિવસોમાં મુખ્ય કચેરીના GRC ને વિગત મોકલશે. GRC ટિકિટ નોંધશે અને જરૂરી વિગતો મેળવશે.
- v. ટિકિટ નોંધાયા બાદ સિસ્ટમ, શાખા અને વિભાગ પાસેથી વધારાની માહિતી મેળવી મૂળ કારણ નક્કી થશે અને TAT નક્કી થશે.
- vi. છેલ્લા 15 દિવસમાં સમાન મુદ્દે અગાઉ ટિકિટ બંધ થયેલી હોય તો તેનો સંદર્ભ નવા ટિકિટમાં ઉમેરાશે.
- vii. સંબંધિત વિભાગ 7 કાર્ય દિવસોમાં TAT સાથે જવાબ આપશે. વિલંબે એસ્કલેશન થશે.
- viii. TAT ગ્રાહકને સંચારિત થશે.
- નોંધ: વીમા દાવામાં, બધી જરૂરી દસ્તાવેજો પ્રાપ્ત થવાની તારીખથી TAT ગણાશે.
- ix. પ્રતિબદ્ધ TAT અંદર ઉકેલ માટે અનુસરણ કરવામાં આવશે.
- x. ઉકેલ પછી ગ્રાહકની સંમતિથી સમાપ્તિ નોંધાશે અને કોલ રેકોર્ડ રાખવામાં આવશે.
- xi. ગ્રાહકના પક્ષમાં સંપૂર્ણ/આંશિક ઉકેલ ન હોય તો મામલો Internal Ombudsman ને મોકલાશે.

આંતરિક ઓમ્બ્ડ્સમેન પ્રક્રિયા:

- a) તપાસ **Namra Finance Limited** ના રેકોર્ડ આધારે થશે.
- b) વધારાના દસ્તાવેજ માંગવામાં આવી શકે.
- c) કંપની મારફતે ફરિયાદી પાસેથી માહિતી મેળવી શકાય.
- d) અસહમતિ હોય તો સુધારેલ ભલામણ કરશે.
- e) વિભાગ ભલામણ અમલમાં મૂકાશે અથવા COO મંજૂરીથી અન્ય ઉકેલ અમલમાં મૂકાશે.
- f) GRC સમાપ્તિ નોંધશે અને કોલ સાચવશે.
- g) ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે:
- i. IO દ્વારા કેસ સ્વીકારવામાં આવ્યો છે.
- ii. IO દ્વારા તપાસ થયા છતાં કંપનીએ મૂળ ઉકેલ જાળવી રાખ્યો છે.



- h) IO એસ્કલેશનથી 10 દિવસ અને ફરિયાદ પ્રાપ્તથી 30 દિવસમાં પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવી રહેશે.
i) સમાપ્તિ અંગે SMS મોકલાશે.

j) બહુવિધ/ડુપ્લિકેટ ફરિયાદોનું નિરાકરણ:

સમાન મુદ્દાની ફરિયાદો મૂળ ટિકિટ સાથે જોડાશે.

15 દિવસમાં પ્રાપ્ત ડુપ્લિકેટ ફરિયાદોને “Duplicate” તરીકે ટેગ કરી મૂળ ઉકેલથી નિકાલ કરવામાં આવશે.

નવા તથ્યો હોય તો નવી ફરિયાદ તરીકે ગણાશે અને જૂના ટિકિટનો સંદર્ભ ઉમેરાશે.

3.1 એસ્કલેશન ચેનલ

જો ફરિયાદ નોંધાવ્યા પછી 30 (ત્રીસ) દિવસની અંદર યોગ્ય ઉકેલ આપવામાં ન આવે અથવા ફરિયાદી આપવામાં આવેલા ઉકેલથી અસંતોષિત હોય, તો તે નીચે મુજબના સત્તાધિકારીઓ સમક્ષ ફરિયાદ એસ્કલેટ કરી શકે છે:

1. Microfinance Institutions Network (MFIN) – ફરિયાદ નિવારણ કોષ

ફરિયાદ નિવારણ કોષ

Microfinance Institutions Network (MFIN)

403 - 404, 4મો માળ,

Emaar Palms Spring Plaza,

Golf Course Road, Sector-54,

ગુરુગ્રામ - 122003, હરિયાણા

MFIN ટોલ-ફ્રી: 1800-102-1080

2. Reserve Bank of India – ઓમ્બ્ડ્સમેન

૩રો માળ, રામ બાગ સર્કલ,

ટૉક રોડ,

જયપુર - 302004, રાજસ્થાન

ટેલિફોન: 0141-2573201

ઈમેલ: dosjaipur@rbi.org.in

વેબસાઈટ: <https://cms.rbi.org.in>



3.2 ફરિયાદ નિવારણ કોષ ખાતે પ્રાપ્ત અનામિક કોલ્સ

ટોલ-ફ્રી નંબર પર પ્રાપ્ત અનામિક કોલ્સના કેસમાં પ્રથમ કોલની પ્રકૃતિ નક્કી કરવામાં આવશે. જો કોલ ભૂલથી Namra Finance Limited ને કરવામાં આવ્યો હોય, તો તે કેસને “ખોટી રીતે પ્રાપ્ત પૂછપરછ” તરીકે નોંધવામાં આવી તાત્કાલિક બંધ કરવામાં આવશે.

જો કોલ ગંભીર પ્રકૃતિનો હોય અને ફરિયાદી પોતાની ઓળખ ગુપ્ત રાખવા માંગે તથા કંપનીના કોઈ કર્મચારી અથવા કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલી સેવાના સંબંધમાં ગંભીર ફરિયાદ કરે, તો આવા કેસની વિગતો ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી (Grievance Redressal System – GRS) માં નોંધવામાં આવશે. કોલરનું નામ ગુપ્ત રાખીને ઉપલબ્ધ હોય તો કોલરનું સ્થાન, સંબંધિત શાખા તથા કર્મચારીનું નામ/સેવાની પ્રકૃતિ નોંધવામાં આવશે.

આવી ફરિયાદ અંગે ફરિયાદ નિવારણ કોષ દ્વારા તપાસ હાથ ધરવામાં આવશે. જો મામલો અત્યંત સંવેદનશીલ અને વ્યક્તિગત પ્રકૃતિનો હોય, તો હકીકતોની પ્રાથમિક ચકાસણી માટે ફરિયાદ નિવારણ કોષના અધિકારી અથવા મુખ્ય કચેરી/પ્રાદેશિક કચેરીના વરિષ્ઠ અધિકારી દ્વારા સ્થળ મુલાકાત (field visit) ગોઠવવામાં આવશે. તપાસ પ્રક્રિયામાં સંબંધિત શાખાને સામેલ કરવામાં આવશે નહીં.

સ્થળ મુલાકાત પૂર્ણ થયા બાદ, કેસના તથ્યો અને સૂચિત પગલાં અંગેનો અહેવાલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી તથા COO ને રજૂ કરવામાં આવશે. COO ની મંજૂરી બાદ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અહેવાલ મુજબ યોગ્ય કાર્યવાહી કરશે.

3.3 વરિષ્ઠ વ્યવસ્થાપન દ્વારા ત્રિમાસિક આધારે રેન્ડમ નમૂના ચકાસણી

ફરિયાદોના નિવારણની ગુણવત્તા અને અસરકારકતા સુધારવા માટે, વરિષ્ઠ વ્યવસ્થાપન દ્વારા નિમણૂક કરાયેલા કોઈ વરિષ્ઠ અધિકારી દ્વારા ત્રિમાસિક ધોરણે રેન્ડમ ચકાસણી હાથ ધરવામાં આવશે.

આ ચકાસણી માટે ઓછામાં ઓછા 20 (વીસ) ફરિયાદોના રેન્ડમ નમૂનાઓની પસંદગી નિમણૂક કરાયેલા વરિષ્ઠ અધિકારી દ્વારા સમીક્ષા માટે કરવામાં આવશે.



આ રેન્ડમ નમૂના ચકાસણી અંગેનું સંક્ષિપ્ત અહેવાલ, જેમાં અવલોકનો (Observations) અને ભલામણો (Recommendations)નો સમાવેશ થશે, દરેક ત્રિમાસિક ગાળામાં ફરિયાદ નિવારણ કોષ (GRC) ટીમ તેમજ વરિષ્ઠ વ્યવસ્થાપનને રજૂ/પ્રકાશિત કરવામાં આવશે.

4. ક્રેડિટ માહિતી અહેવાલ (Credit Information Report – CIR) સંબંધિત ફરિયાદ નિવારણ ક્રેડિટ માહિતી અહેવાલ (CIR) સંબંધિત પ્રાપ્ત થયેલી કોઈપણ ફરિયાદના કેસમાં, ફરિયાદ નિવારણ કોષ (GRC) ટીમ આવી ફરિયાદોને તમામ ક્રેડિટ માહિતી કંપનીઓ (Credit Information Companies – CICs) ને મોકલવામાં આવેલી વિગતોના ચકાસણી માટે આંતરિક આઈટી ટીમ સાથે સંકલન કરશે.

ક્રેડિટ માહિતી અહેવાલ સંબંધિત દરેક ફરિયાદ પરિશિષ્ટ – 4 (Annexure – 4) માં દર્શાવેલ ફોર્મેટ મુજબ નોંધવામાં આવશે. આ વિગતો ફરિયાદી સાથે સંપર્કમાં રહેલા સંબંધિત GRC પ્રતિનિધિ દ્વારા નોંધવામાં આવશે.

દરેક કેસમાં, જેમાં કંપનીના રેકોર્ડમાં ઉપલબ્ધ વિગતોના આધારે ફરિયાદ નકારવામાં આવી હોય તેવા કેસો પણ સમાવેશ થાય છે, ફરિયાદીને Namra Finance Limited (NFL) દ્વારા કરવામાં આવેલી કાર્યવાહી અંગે જાણ કરવામાં આવશે. નકારવાના કેસોમાં નકારવાના કારણો પણ સ્પષ્ટ રીતે જણાવવામાં આવશે.

જો ફરિયાદ માન્ય હોવાનું જણાય અને ફરિયાદીની વિગતો CICs સાથે સુધારવાની આવશ્યકતા હોય, તો NFL 21 (એકવીસ) દિવસની અંદર જરૂરી સુધારો થાય તેની ખાતરી કરશે. જો 21 દિવસની નિર્ધારિત અવધિમાં યોગ્ય વિગતો સુધારવામાં નહીં આવે, તો લાગુ નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા મુજબ વિલંબ માટે NFL ફરિયાદીને વળતર (compensation) ચુકવશે. હાલમાં, 21 દિવસ બાદ દર દિવસ ઈ6 રૂ. 100 (રૂપીયા એકસો માત્ર) વળતર નિર્ધારિત કરવામાં આવ્યું છે, જે સમયગાળા દરમિયાન ફરિયાદનું નિરાકરણ થવું જોઈએ હતું.

અંતિમ નિરાકરણ બાદ, NFL સંબંધિત CIC(s) તથા ફરિયાદીને કુલ વિલંબ (કેલેન્ડર દિવસોમાં) અને ચૂકવવાના વળતરની રકમ અંગે જાણ કરશે. ફરિયાદના નિરાકરણ પછી પાંચ (5) કાર્ય દિવસોની અંદર વળતર રકમ ફરિયાદીના બેંક ખાતામાં જમા કરવામાં આવશે.



5. અહેવાલ (Reporting)

ફરિયાદ નિવારણ કોષ (GRC) નીચે મુજબના આવર્તિત અહેવાલો રજૂ કરશે:

1. પ્રાપ્ત, નિવારિત અને બાકી ફરિયાદોની સ્થિતિ અંગેનો માસિક અહેવાલ વરિષ્ઠ વ્યવસ્થાપન તેમજ મેનેજિંગ ડિરેક્ટર (MD) અને મુખ્ય કાર્યકારી અધિકારી (COO) ને રજૂ કરવામાં આવશે.
2. પ્રાપ્ત, નિવારિત અને બાકી ફરિયાદોની વિગતવાર વિશ્લેષણ સાથેનો ત્રિમાસિક અહેવાલ SRC સમિતિ (Senior Review Committee) ને રજૂ કરવામાં આવશે.
3. ત્રણ (3) મહિના કરતાં વધુ સમયથી બાકી રહેલી તમામ ફરિયાદોને ત્રિમાસિક અહેવાલમાં SRC સમિતિ સમક્ષ વિશેષ રૂપે દર્શાવવામાં આવશે.
4. સમીક્ષા હેઠળના ત્રિમાસિક ગાળામાં નિવારિત 20 (વીસ) ફરિયાદોના રેન્ડમ નમૂના ચકાસણી માટે ત્રિમાસિક અહેવાલ રજૂ કરવામાં આવશે.
5. આંતરિક ઓમ્બ્ડ્સમેન (Internal Ombudsman) તેમના સમક્ષ મોકલાયેલા કેસો તથા કંપનીને પ્રાપ્ત કુલ ફરિયાદોના સમૂહ વિશ્લેષણ અંગેનો ત્રિમાસિક અહેવાલ બોર્ડ દ્વારા નિર્ધારિત ફોર્મેટ મુજબ બોર્ડ સમક્ષ રજૂ કરશે.
6. આંતરિક ઓમ્બ્ડ્સમેન રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (RBI) ને પણ RBI દ્વારા નિર્ધારિત ફોર્મેટ અને નિર્ધારિત સમયાંતરે અહેવાલ રજૂ કરશે.

6. પરિશિષ્ટ

6.1 પરિશિષ્ટ - 1 - કેસનો પ્રકાર અને શ્રેણી

A. ટ્રેડિંગ હેતુસર નોંધવામાં આવનાર કેસનો પ્રકાર નીચે મુજબના ત્રણ પૈકી કોઈ એક હશે:

1. પૂછપરછ (Query)

"પૂછપરછ" એટલે ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલ એવી કોઈપણ સંચાર પ્રક્રિયા, જેનો મુખ્ય હેતુ Namra Finance Limited તથા/અથવા તેની સેવાઓ અંગે માહિતી મેળવવાનો હોય.

ઉદાહરણ:

- i. વ્યાજદર અંગે સ્પષ્ટતા
- ii. પરતફેર (Repayment) રકમ અંગે માહિતી



- iii. લોન માટે પાત્રતા અંગે માહિતી
- iv. ક્રેડિટ માહિતી સંબંધિત ફરિયાદો

2. વિનંતી (Request)

"વિનંતી" એટલે ગ્રાહક દ્વારા Namra Finance Limited ને કોઈ સેવા મેળવવા, નીતિમાં ફેરફાર અથવા સુધારો કરવા માટે કરવામાં આવેલ સંચાર।

ઉદાહરણ:

- i. હાલની લોન પર મોરેટોરિયમની વિનંતી
- ii. નવી તાત્કાલિક લોન
- iii. વધુ લોન રકમ માટે વિનંતી
- iv. વ્યક્તિગત લોન
- v. વીમા ક્લેઇમ માટે વિનંતી વગેરે।

3. ફરિયાદ / ગ્રીવન્સ (Grievance/Complaint)

"ફરિયાદ/ગ્રીવન્સ" એટલે ગ્રાહક દ્વારા Namra Finance Limited સામે કરવામાં આવેલ એવી સંચાર પ્રક્રિયા, જેમાં કંપનીની કોઈ કાર્યવાહી અથવા કાર્યવાહીનો અભાવ, સેવા ધોરણમાં ખામી, અથવા કોઈ મધ્યસ્થના વર્તન અંગે અસંતોષ વ્યક્ત કરવામાં આવ્યો હોય અને સુધારાત્મક કાર્યવાહી (remedial action)ની માંગ કરવામાં આવી હોય।

ઉદાહરણ:

- i. ગ્રાહકની વિનંતી સમયસર ઉકેલવામાં ન આવવાની ફરિયાદ।
- ii. કંપનીના કોઈ સ્ટાફ દ્વારા અયોગ્ય વર્તન।
- iii. પરતફેર અંગે ગ્રાહકને હેરાનગતિ।
- iv. તાત્કાલિક લોન સમયસર જારી ન થવી વગેરે।



Possible complaint categories

A. Loan related

SRN	Application & Processing	Explanation
1.	ઉત્પાદનની વિગતો અંગે માહિતી આપવામાં આવી નથી	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેને લોન રકમ, વ્યાજદર, પ્રોસેસિંગ ફી, વીમા પ્રીમિયમ, પરતફેરની આવર્તન, લોન સમયગાળો તેમજ અન્ય શરતો વગેરે અંગે ઉત્પાદનની વિગતો આપવામાં આવી નથી.
2.	લોન અરજી માટે ફી ની માંગ / વસુલાત	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે લોન અધિકારી અથવા સેન્ટર લીડર વગેરે દ્વારા લોન અરજી માટે ફી ની માંગ કરવામાં આવી છે અથવા વસૂલ કરવામાં આવી છે.
3.	લોન અરજી સ્વીકારવામાં આવી નથી	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે લોન અધિકારી દ્વારા લોન માટેની અરજી સ્વીકારવામાં આવી રહી નથી.
4.	સબમિટ કરાયેલ લોન અરજી માટે સ્વીકાર પાવતી આપવામાં આવી નથી	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેણીએ સબમિટ કરેલી લોન અરજી માટે તેને કોઈ સ્વીકાર પાવતી પ્રાપ્ત થઈ નથી.
5.	લોન અરજીની સ્થિતિ અંગે માહિતી આપવામાં આવી નથી	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેને સબમિટ કરેલી પોતાની લોન અરજીની સ્થિતિ અંગે કોઈ માહિતી આપવામાં આવી રહી નથી.
6.	લોન અરજી સબમિટ કર્યા પછી લોનના પ્રોસેસિંગ / મંજૂરીમાં વિલંબ	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે અરજી સબમિટ કર્યા પછી તેના લોનના પ્રોસેસિંગમાં વિલંબ થઈ રહ્યો છે.
7.	લોન અરજી નકારી દેવામાં આવી, પરંતુ કારણો જાહેર કરવામાં આવ્યા નથી	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેની લોન અરજી નકારી દેવામાં આવી છે, પરંતુ કંપની દ્વારા નકારવાના કારણો જણાવવામાં આવ્યા નથી.
8.	લોન અરજી નકારી દેવામાં આવી, પરંતુ ગ્રાહક દ્વારા નકારવાના કારણોનો વિરોધ	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેની લોન અરજી નકારવા માટે કંપની દ્વારા જણાવાયેલા કારણો યોગ્ય અથવા સાચા નથી.
9.	લોન મંજૂર / સ્વીકૃત થઈ છે, પરંતુ વિતરણ પ્રાપ્ત થયું નથી	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેની લોન મંજૂર / સ્વીકૃત થઈ છે, પરંતુ લોનની વિતરણ રકમ તેને પ્રાપ્ત થઈ નથી.



10.	પ્રાપ્ત થયેલી વિતરણ રકમ મંજૂર કરેલી રકમ કરતાં ઓછી / વધુ છે	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેને (રોકડ અથવા રોકડરહિત માધ્યમ દ્વારા) પ્રાપ્ત થયેલી વિતરણ રકમ મંજૂર કરેલી રકમ કરતાં ઓછી અથવા વધુ મળી છે।
11.	વિતરણ રકમ બેંક ખાતામાં જમા કરવામાં આવી નથી	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે વિતરણ રકમ તેના બેંક ખાતામાં જમા કરવામાં આવી નથી।
12.	લોન કરાર આપવામાં આવ્યો નથી	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેને લોન કરાર પ્રાપ્ત થયો નથી।
13.	લોન કરારમાં વ્યાજદર, પ્રોસેસિંગ ફી, વીમા પ્રીમિયમ, લોન રકમ, લોન સમયગાળો, પરતફેરની આવર્તન, CGRM વગેરે જેવી મુખ્ય વિગતોનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો નથી	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેના લોન કરારની નકલમાં વ્યાજદર, પ્રોસેસિંગ ફી, વીમા પ્રીમિયમ, લોન રકમ, લોન સમયગાળો, પરતફેરની આવર્તન, CGRM વગેરે જેવી મુખ્ય વિગતોનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો નથી।
14.	લોન કાર્ડ આપવામાં આવ્યો નથી	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેને લોન કાર્ડ પ્રાપ્ત થયો નથી।
15.	લોન કાર્ડમાં મુખ્ય વિગતોનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો નથી	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેના લોન કાર્ડની નકલમાં વ્યાજદર, પ્રોસેસિંગ ફી, વીમા પ્રીમિયમ, લોન રકમ, લોન સમયગાળો, પરતફેરની આવર્તન, CGRM વગેરે જેવી મુખ્ય વિગતોનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો નથી।
16.	ગ્રાહકની સંમતિ વિના લોન મંજૂર / વિતરણ કરવામાં આવી	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેની જાણકારીપૂર્ણ સંમતિ વિના તેના નામે લોનનું વિતરણ કરવામાં આવ્યું છે।
17.	કરેલ પરતફેરની સ્વીકાર નોંધ કરવામાં આવી નથી / રેકોર્ડમાં સુધારો કરવામાં આવ્યો નથી	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેણીએ કરેલ પરતફેર લોન કાર્ડમાં અપડેટ કરવામાં આવી નથી અથવા તેને તેની રસીદ પ્રાપ્ત થઈ નથી।
18.	મોડા પરતફેર માટે ઇંડ રકમની માંગ / વસુલાત	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે મોડા પરતફેર માટે તેની પાસેથી ઇંડ રકમની માંગ કરવામાં આવી છે / વસૂલ કરવામાં આવી છે।
19.	નિયત તારીખ પહેલાં પરતફેરની માંગ / વસુલાત	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે નિયત તારીખ પહેલાં આગોતરા પરતફેરની માંગ કરવામાં આવી છે અથવા વસૂલ કરવામાં



		આવી છે।
20.	સેન્ટર બેઠકમાં ગેરહાજરી માટે ઇંડ ફી વસૂલ કરવામાં આવી	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે સેન્ટર બેઠકમાં ગેરહાજર રહેવા બદલ તેની પાસેથી ઇંડ ફી ની માંગ કરવામાં આવી છે / વસૂલ કરવામાં આવી છે।
21.	પૂર્વ સમાપ્તિની મંજૂરી આપવામાં આવી નથી	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેને લોનનું પૂર્વ સમાપ્તિ કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવી નથી।
22.	પૂર્વ સમાપ્તિ માટે ઇંડ રકમની માંગ / વસૂલાત	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે લોનના પૂર્વ સમાપ્તિ માટે તેની પાસેથી ઇંડ રકમની માંગ કરવામાં આવી છે / વસૂલ કરવામાં આવી છે।
23.	પૂર્વ સમાપ્તિ માટે બળજબરી કરવામાં આવી	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેને લોનનું પૂર્વ સમાપ્તિ કરવા માટે બળજબરી કરવામાં આવી રહી છે।
24.	લોન સમાપ્તિ માટે અંતિમ મુક્તિ પ્રમાણપત્ર / સ્વીકાર પાવતી આપવામાં આવી નથી	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે લોનના સમાપ્તિ સમયે તેને અંતિમ મુક્તિ પ્રમાણપત્ર / સ્વીકાર પાવતી આપવામાં આવી નથી।
25.	અશોભનીય / અપમાનજનક વર્તનનો ભોગ બનવું પડ્યું	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેના સાથે અશોભનીય અને અપમાનજનક વર્તન કરવામાં આવી રહ્યું છે અથવા અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ કરવામાં આવી રહ્યો છે।
26.	અશોભનીય / અપમાનજનક વર્તનનો ભોગ બનવું પડ્યું	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેના સાથે અશોભનીય અને અપમાનજનક વર્તન કરવામાં આવી રહ્યું છે અથવા અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ કરવામાં આવી રહ્યો છે।
27.	સ્ટાફ ન આવવો અથવા મોડું આવવું	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેને આપવામાં આવેલ નક્કી કરેલા સમયે સ્ટાફ હાજર રહેતો નથી અથવા મોડું આવે છે।
28.	અનધિકૃત શુલ્કની વસૂલાત	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેની પાસેથી પ્રોસેસિંગ ફી, વ્યાજ પ્રીમિયમ અથવા નિર્ધારિત પરતફેર સિવાય અનધિકૃત શુલ્કની માંગ કરવામાં આવી છે / વસૂલ કરવામાં આવી છે।
29.	ક્રેડિટ માહિતી અહેવાલ	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે ક્રેડિટ માહિતી અહેવાલ (CIR) માં



	(CIR) અંગે વિવાદ	નોંધાયેલા તેના રેકોર્ડ સાચા નથી।
30.	વ્યક્તિગત ડેટાનો ભંગ	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેની સંમતિ વિના તેનો વ્યક્તિગત ડેટા બાહ્ય તૃતીય પક્ષો સાથે વહેંચવામાં આવ્યો છે।
31.	KYC નો દુરુપયોગ	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેના KYC દસ્તાવેજો / ઓળખપત્રોનો દુરુપયોગ કરવામાં આવ્યો છે।
32.	ભેદભાવનો ભોગ બનવું પડ્યું	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેની જાતિગત ઓળખ, લિંગ, વય, અશક્તતા, રાજકીય સંબંધ, લૈંગિક અભિરુચિ, જાતિ અથવા ધર્મના આધારે તેના સાથે ભેદભાવ કરવામાં આવ્યો છે।
33.	શરતો અને નિયમોની માહિતી આપવામાં આવી નથી	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેને લોન સંબંધિત શરતો અને નિયમોની માહિતી આપવામાં આવી નથી।
34.	ગ્રુપ સભ્યો / સેન્ટર લીડરના વર્તન સંબંધિત મુદ્દો	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે અન્ય ગ્રુપ સભ્યો અથવા સેન્ટર લીડર દ્વારા અયોગ્ય વર્તન કરવામાં આવી રહ્યું છે।
35.	ફરિયાદ નોંધવામાં આવી નથી	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેની ફરિયાદ નોંધવામાં આવી રહી નથી અથવા સ્વીકારવામાં આવી રહી નથી।

B. ક્રેડિટ લિન્ક્ડ જીવન વીમા

36.	વીમા કવરેજની વિગતો આપવામાં આવી નથી	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેને વીમા કવરેજ અંગે માહિતી આપવામાં આવી નથી।
37.	પ્રીમિયમ રકમની રસીદ આપવામાં આવી નથી	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે વીમા માટે ચૂકવેલ પ્રીમિયમની કોઈ રસીદ (લોન કાર્ડ, લોન કરાર અથવા અન્ય કોઈ રસીદ રૂપે) તેને આપવામાં આવી નથી।
38.	વીમિત વ્યક્તિના અવસાન પછી પરતફેર બંધ કરવામાં આવ્યો નથી	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે વીમિત વ્યક્તિ (તેણી પોતે, તેના પતિ / પત્ની અથવા બીમિત સંબંધિત વ્યક્તિ) ના અવસાન પછી પણ પરતફેર બંધ કરવામાં આવ્યો નથી।
39.	વીમા ક્લેઇમ માટે જરૂરી દસ્તાવેજો એકત્રિત કરવામાં આવ્યા નથી	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે ક્લેઇમના નિરાકરણ માટે જરૂરી દસ્તાવેજો એકત્ર કરવા માટે તેને સહાય આપવામાં આવી રહી નથી।



40.	દસ્તાવેજો સબમિટ કર્યા પછી વીમા ક્લેઇમની ર	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે સંબંધિત દસ્તાવેજો સબમિટ કર્યા પછી પણ તેને વીમા ક્લેઇમની રકમ પ્રાપ્ત થઈ નથી।
41.	પ્રાપ્ત વીમા ક્લેઇમ રકમ મૃત્યુની તારીખે બાકી રહેલી મૂળ લોન રકમ કરતાં ઓછી / વધુ છે	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેને પ્રાપ્ત થયેલી વીમા ક્લેઇમ રકમ મૃત્યુની તારીખે બાકી રહેલી મૂળ લોન રકમ કરતાં ઓછી / વધુ છે।
42.	મૃત્યુ પછી વસૂલ કરાયેલ પરતફેરની રકમ પરત કરવામાં આવી નથી	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે મૃત્યુની તારીખ પછી વસૂલ કરાયેલ પરતફેરની રકમ પરત કરવામાં આવી નથી।
43.	વીમા રકમ રોકી રાખવામાં આવી છે	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેને ક્લેઇમ રકમ / ચેક આપવામાં આવે તે પહેલાં બાકી રકમનું સમાધાન કરવા માટે કહેવામાં આવી રહ્યું છે।
44.	ક્લેઇમ ચેક સંબંધિત સમસ્યાઓ	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે (ક) તેને જૂની તારીખનો ચેક આપવામાં આવ્યો છે, અથવા (ખ) ગ્રાહક / નામિત વ્યક્તિ / ખાતાની ખોટી વિગતો ધરાવતો ચેક આપવામાં આવ્યો છે।

C. તૃતીય-પક્ષ / કોસ-સેલ ઉત્પાદનો

45.	ગ્રાહકને તૃતીય-પક્ષ / કોસ-સેલ ઉત્પાદન ખરીદવા માટે બળજબરી કરવામાં આવી	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેને તૃતીય-પક્ષ / કોસ-સેલ ઉત્પાદન ખરીદવા માટે બળજબરી કરવામાં આવી રહી છે।
46.	ગ્રાહકને તૃતીય-પક્ષ / કોસ-સેલ ઉત્પાદનના શુલ્કોની માહિતી આપવામાં આવી નથી	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેને તૃતીય-પક્ષ / કોસ-સેલ ઉત્પાદનની કિંમત / શુલ્ક અંગે માહિતી આપવામાં આવી નથી।
47.	ગ્રાહકને ઉત્પાદનની વિશેષતાઓ અંગે માહિતી આપવામાં આવી નથી / ખોટી માહિતી આપવામાં આવી છે	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેને તૃતીય-પક્ષ / કોસ-સેલ ઉત્પાદનની વિશેષતાઓ અંગે યોગ્ય માહિતી આપવામાં આવી નથી અથવા ખોટી માહિતી આપવામાં આવી છે।
48.	ખરીદેલ ઉત્પાદન માટે રસીદ / દસ્તાવેજ આપવામાં આવ્યા નથી	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેને ખરીદેલ તૃતીય-પક્ષ / કોસ-સેલ ઉત્પાદન માટે રસીદ / દસ્તાવેજ આપવામાં આવ્યા નથી।



49.	ઉત્પાદનના વિલંબ વितરણમાં	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તેણે ઉત્પાદન ખરીદ્યું છે / ઉત્પાદન માટે લોન લીધી છે, પરંતુ તેને ઉત્પાદન પહોંચાડવામાં આવ્યું નથી।
50.	ઉત્પાદનની ગુણવત્તા સંબંધિત સમસ્યાઓ	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તૃતીય-પક્ષ / ક્રોસ-સેલ ઉત્પાદનમાં ખામી હોવા છતાં તેને જરૂરી સહાય આપવામાં આવી રહી નથી।
51.	ઉત્પાદનની સર્વિસિંગ સંબંધિત સમસ્યાઓ	ગ્રાહકની ફરિયાદ છે કે તૃતીય-પક્ષ / ક્રોસ-સેલ ઉત્પાદનની સર્વિસિંગ માટે તેને જરૂરી સહાય આપવામાં આવી રહી નથી।
52.	અન્ય	

ક્રમ સંખ્યા	સભ્યનું નામ	સભ્ય આઈડી	સંદર્ભ નંબર	સેન્ટરનું નામ	સંપર્ક નંબર	શાખાનું નામ	કેસનો પ્રકાર	શ્રેણી	મુદ્દા ઉઠાવવાની તારીખ	મુદ્દાનો વિગતવાર વર્ણન	જવાબદારી	નિરાકરણ અંગેની નોંધ	કેસની સ્થિતિ	નિરાકરણ ની તારીખ	સ્ત્રોત

6.2 પરિશિષ્ટ-2 – ફરિયાદ ટ્રેકર ફોર્મેટ _____

6.4 પરિશિષ્ટ – 3: ફરિયાદ રજૂ કરવાની ફોર્મેટ _____

ફરિયાદીને નીચે દર્શાવેલ દસ્તાવેજોની નકલો રજૂ કરવા વિનંતી કરવામાં આવે છે

(1) સંપૂર્ણ રીતે ડાઉનલોડ કરાવેલ ક્રેડિટ બ્યુરો રિપોર્ટ (PDF સ્વરૂપમાં) તથા

(2) KYC દસ્તાવેજો જેમ કે મતદાર ઓળખ કાર્ડ, રેશન કાર્ડ, આધાર કાર્ડ અને પાન કાર્ડ।



ક્રમ સંખ્યા	વિગતો	ફરિયાદી દ્વારા જવાબ
1	ફરિયાદીનું નામ	
2	સંપર્ક નંબર	
3	જે સભ્યની CB રિપોર્ટમાં સુધારો જરૂરી છે તેનું નામ	
4	ફરિયાદીનું સરનામું	
5	ઈમેલ આઈડી	
6	ફરિયાદની વિગતો	
7	બેંક ખાતાની વિગતો	
	a) ખાતાધારકનું નામ	
	b) બેંક ખાતા નંબર	
	c) બેંકનું નામ	
	d) શાખાનું નામ	
	e) IFSC કોડ	
8	CB રિપોર્ટ ધારકની UPI આઈડી	

કૃપા કરીને નોંધ લો કે ઉપર દર્શાવેલ કોઈપણ ખોટી માહિતી માટે CAGL જવાબદાર રહેશે નહીં।

તારીખ:

સ્થળ:

ફરિયાદીના હસ્તાક્ષર

6.5 પરિશિષ્ટ-4 : શાખાના ફરિયાદ રજીસ્ટરમાં ફરિયાદ નોંધવા માટેનું ફોર્મેટ

તારીખ (ફરિયાદ નિવારણ દિવસ)	સભ્ય આઈડી	સભ્ય / ફરિયાદીનું નામ	ફરિયાદીનો સંપર્ક નંબર	ફરિયાદની વિગતો	નિરાકરણ સ્તર; શાખા / મુખ્ય કચેરી (HO)	મુખ્ય કચેરી (HO) ને વિગત રજૂ કરવાની તારીખ