



नम्र फाइनेंस लिमिटेड

ग्राहक शिकायत निवारण
नीति



विषय सूची

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | परिचय | 4 |
| 2 | दायरा और जिम्मेदारी | 4 |
| 2.1 | प्रक्रिया के लिए ऊपर उठाने का शिकायत | 4 |
| 2.2 | आउटसोर्स सर्विसेज़ से जुड़ी शिकायतों की जिम्मेदारी | 4 |
| 3 | प्रक्रिया पालन किया पर शिकायत निवारण सेल (जीआरसी) | 5 |
| 3.1 | वृद्धि चैनल | 7 |
| 3.2 | गुमनाम कॉल प्राप्त पर शिकायत प्रकोष्ठ | 8 |
| 3.3 | यादच्छिक नमूना जाँच करना द्वारा वरिष्ठ प्रबंध तिमाही आधार पर आधार | 8 |
| 3.4 | पालन का "शिकायत निवारण दिवस": | 8 |
| 4 | शिकायत निवारण साथ आदर को श्रेय जानकारी रिपोर्ट | 9 |
| 5. | रिपोर्टिंग | 9 |
| 6. | परिशिष्ट | 10 |
| 6.1 | परिशिष्ट - 1 - मामला प्रकार और श्रेणी | 10 |
| 6.2 | परिशिष्ट -2 - शिकायत ट्रैकर प्रारूप | 12 |
| 6.3 | परिशिष्ट 3 - वृद्धि प्रक्रिया | 12 |
| 6.4 | परिशिष्ट -4: प्रारूप के लिए जमा करना का शिकायत | 13 |
| 6.5 | परिशिष्ट -5: कम्प्लेंट रजिस्टर में कम्प्लेंट दर्ज करने का फॉर्मेट शाखा | 13 |

संक्षिप्त रूप (Abbreviation) — अर्थ (Meaning)

| संक्षिप्त रूप | अर्थ |
|---------------|-------------------------------------|
| RBI | भारतीय रिज़र्व बैंक |
| KYC | अपने ग्राहक को जानें |
| RPC | क्षेत्रीय प्रसंस्करण केंद्र |
| GRC | शिकायत निवारण प्रकोष्ठ |
| TAT | कार्य निष्पादन की समय-सीमा |
| IO | आंतरिक लोकपाल |
| MD | प्रबंध निदेशक |
| MFIN | माइक्रोफाइनेंस संस्थानों का नेटवर्क |



1. परिचय

मुख्य कार्यालय में एक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (Grievance Redressal Cell – GRC) स्थापित किया गया है, जो यह सुनिश्चित करने के लिए उत्तरदायी है कि सभी ग्राहकों की शिकायतों का विधिवत निराकरण किया जाए। यद्यपि ग्राहकों के किसी भी प्रश्न एवं शिकायत के समाधान की प्राथमिक जिम्मेदारी Namra Finance Limited के सभी कर्मचारियों पर निहित है, तथापि ग्राहकों से प्राप्त सभी शिकायतों की निगरानी, अनुश्रवण (tracking) एवं प्रतिवेदन (reporting) की जिम्मेदारी GRC की होगी।

2: कार्य-क्षेत्र एवं उत्तरदायित्व

शिकायत निवारण प्रक्रिया को इस प्रकार परिभाषित किया गया है कि यह हमारे सभी ग्राहकों के साथ-साथ आम जनसाधारण की शिकायतों के समाधान हेतु लागू हो। हमारे ग्राहकों के प्रश्नों एवं अनुरोधों का निपटारा करना भी GRC के कार्य-क्षेत्र में सम्मिलित है।

सभी स्तरों पर कार्यरत कर्मचारी तथा शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (Grievance Redressal Cell – GRC) हमारे ग्राहकों की चिंताओं का समाधान करने के लिए विधिवत् रूप से बाध्य एवं उत्तरदायी हैं।

2.1 शिकायत/अनुरोध/प्रश्न हेतु

ग्राहकों द्वारा Namra Finance Limited से संपर्क करने के उपलब्ध माध्यम:

1. **टोल-फ्री नंबर:** 1800-102-7626, 079-69162602, 079-40507000 (कार्यालयीन समय के दौरान)
2. **ईमेल:** nodalofficer@armanindia.com
3. **लिखित शिकायत:**
निम्न पते पर प्रेषित करें:
प्रधान नोडल अधिकारी
Namra Finance Limited
502-503, साकर-III, पुराना उच्च न्यायालय के समक्ष,
आश्रम रोड के पास, अहमदाबाद – 380014
4. **शाखा में व्यक्तिगत रूप से शिकायत (Walk-in Complaint):**
 - शाखा परिसर में स्थापित शिकायत पेटी (Complaint Drop Box) के माध्यम से।

उपरोक्त माध्यमों से प्राप्त सभी शिकायतों को विधिवत् स्वीकार (acknowledge) कर केंद्रीकृत शिकायत निवारण प्रणाली (Grievance Redressal System – GRS) में पंजीकृत किया जाएगा।

मुख्य कार्यालय स्थित शिकायत निवारण टीम को प्रेषित अथवा सीधे दर्ज की गई शिकायतों का निस्तारण अधिकतम 30 (तीस) दिनों की निर्धारित समय-सीमा (Turnaround Time – TAT) के भीतर किया जाएगा।



ग्राहकों को जारी किए गए ऋण कार्ड (Loan Card) में टोल-फ्री नंबर एवं संपर्क पता मुद्रित किया गया है। शिकायत निवारण के सभी माध्यमों का विवरण कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित है तथा शाखाओं एवं मुख्य कार्यालय के सूचना-पट्ट (Notice Board) पर प्रदर्शित किया गया है।

2.2 आउटसोर्स की गई सेवाओं से संबंधित शिकायतों के लिए उत्तरदायित्व

कंपनी द्वारा किसी भी गतिविधि अथवा सेवा को तृतीय-पक्ष सेवा प्रदाताओं को आउटसोर्स किए जाने के बावजूद, प्रभावी शिकायत निवारण की समस्त जिम्मेदारी पूर्णतः और विशिष्ट रूप से **Namra Finance Limited** के पास ही निहित रहेगी।

आउटसोर्स की गई सेवाओं से उत्पन्न अथवा उनसे संबंधित ग्राहक शिकायतों के समाधान, निगरानी एवं निस्तारण हेतु कंपनी पूर्ण रूप से उत्तरदायी रहेगी तथा ऐसे सभी मामलों का निपटान लागू नियामकीय दिशानिर्देशों के अनुरूप निर्धारित समय-सीमा (Turnaround Time – TAT) के भीतर किया जाएगा।

सेवाओं के आउटसोर्सिंग से कंपनी की ग्राहकों के प्रति दायित्वों में किसी प्रकार की कमी नहीं मानी जाएगी, तथा ऐसी सभी शिकायतों का प्रबंधन कंपनी के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (Grievance Redressal Cell) के माध्यम से किया जाएगा, जिसमें शिकायत का पंजीकरण, जांच, उच्चस्तरीय प्रेषण (escalation) तथा समापन (closure) सम्मिलित होगा।

3. शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (GRC) में अपनाई जाने वाली प्रक्रिया

- i. शिकायत निवारण हेतु टोल-फ्री नंबर कार्यालयीन समय के दौरान उपलब्ध रहेगा तथा ग्राहकों द्वारा प्रस्तुत किए गए प्रश्न, अनुरोध अथवा शिकायतों का विधिवत अभिलेखीकरण (documentation) किया जाएगा ताकि उपयुक्त समाधान प्रदान किया जा सके।
- ii. जब कोई ग्राहक टोल-फ्री नंबर पर संपर्क करता है, तो GRC कॉलकर्ता का विवरण तथा (यदि वह उधारकर्ता है) संबंधित सदस्य का विवरण संकलित करेगा। शाखा संबंधी प्रश्नों हेतु उपलब्ध टिकटिंग प्रणाली का उपयोग CGRM से संबंधित शिकायतों को तत्काल दर्ज करने, ऑनलाइन टिकट नंबर उत्पन्न करने तथा जिस संपर्क नंबर से शिकायत प्राप्त हुई है, उस पर स्वीकृति (acknowledgement) प्रदान करने के लिए किया जाएगा।
- iii. अन्य माध्यमों जैसे Nodalofficer@armanindia.com पर प्राप्त ईमेल अथवा मुख्य कार्यालय को भेजे गए लिखित पत्र द्वारा प्राप्त शिकायतों के संबंध में GRC टीम शिकायतकर्ता से संपर्क कर आवश्यक विवरण सत्यापित करेगी तथा ऑनलाइन GRM प्रणाली में टिकट दर्ज करेगी।
- iv. शाखाओं में उपलब्ध शिकायत रजिस्टर के माध्यम से प्राप्त शिकायतों के मामले में संबंधित शाखा को शिकायत प्राप्ति के 3 (तीन) कार्य दिवसों के भीतर शिकायतकर्ता के संपर्क विवरण सहित शिकायत का पूर्ण विवरण मुख्य कार्यालय स्थित GRC टीम को भेजना अनिवार्य होगा। GRC टीम टिकट दर्ज कर आवश्यक विवरण संबंधित शाखा अथवा शिकायतकर्ता से प्राप्त करेगी।
- v. टिकट पंजीकरण के पश्चात GRC प्रणाली, शाखा तथा संबंधित विभाग से सदस्य/ग्राहक से संबंधित अतिरिक्त जानकारी प्राप्त करेगा। तत्पश्चात शिकायत के मूल कारण (root cause) का निर्धारण कर



उपयुक्त वर्गीकरण तथा समाधान हेतु समय-सीमा (Turnaround Time – TAT) निर्धारित की जाएगी। TAT शिकायत की प्रकृति पर निर्भर करेगी।

vi. टिकट दर्ज करते समय GRC यह जांच करेगा कि क्या समान विषय पर उसी ग्राहक द्वारा पिछले 15 दिनों में कोई टिकट दर्ज कर बंद (closed) किया गया है। यदि ऐसा पाया जाता है, तो पूर्व टिकट आईडी, विषय एवं समाधान टिप्पणियों का उल्लेख करते हुए नए टिकट में संदर्भ जोड़ा जाएगा तथा समाधान प्रक्रिया आगे बढ़ाई जाएगी।

vii. GRC द्वारा संबंधित विभाग को प्रेषित शिकायत पर संबंधित विभाग को 7 (सात) कार्य दिवसों के भीतर शिकायत की प्रकृति के आधार पर समाधान हेतु TAT सहित उत्तर देना होगा। यदि 7 कार्य दिवसों के भीतर उत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो GRC टीम निर्धारित TAT एस्केलेशन मैट्रिक्स के अनुसार मामले को उच्च स्तर पर प्रेषित करेगी।

viii. संबंधित विभाग द्वारा प्रदान की गई TAT की समीक्षा GRC द्वारा की जाएगी और तत्पश्चात ग्राहक/शिकायतकर्ता को सूचित किया जाएगा।

नोट: बीमा दावा (Insurance Claim) से संबंधित मामलों में, जहाँ दावेदार/नामित व्यक्ति से दस्तावेज लंबित हों, TAT की गणना बीमा विभाग द्वारा सभी प्रासंगिक दस्तावेज प्राप्ति की तिथि से की जाएगी।

ix. GRC संबंधित विभागों से प्रतिबद्ध TAT के भीतर शिकायत समाधान हेतु अनुवर्ती कार्यवाही करेगा। यदि कोई मामला निर्दिष्ट TAT के भीतर हल नहीं होता है, तो GRC टीम एस्केलेशन मैट्रिक्स के अनुसार मामले को उच्च स्तर पर प्रेषित करेगी।

x. समाधान उपरांत संबंधित विभाग शिकायतकर्ता से संपर्क कर ग्राहक की सहमति के आधार पर समाधान की पुष्टि करेगा तथा GRC टीम को समापन (closure) की सूचना देगा। GRC टीम पुनः शिकायतकर्ता/संबंधित सदस्य से संपर्क कर समाधान की पुष्टि करेगी और पुष्टि उपरांत ऑनलाइन GRM प्रणाली में समापन अद्यतन करेगी। यह क्लोजर कॉल रिकॉर्ड कर भविष्य संदर्भ हेतु सुरक्षित रखा जाएगा।

xi. यदि समाधान पूर्णतः या आंशिक रूप से ग्राहक के पक्ष में नहीं है, तो मामला RBI की आंतरिक लोकपाल योजना (Internal Ombudsman Scheme) के अनुसार आंतरिक लोकपाल (Internal Ombudsman) को संदर्भित किया जाएगा।

आंतरिक लोकपाल प्रक्रिया:

a) सभी ऐसी शिकायतों की जांच आंतरिक लोकपाल द्वारा **Namra Finance Limited** के अभिलेखों, शिकायतकर्ता द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजों एवं संबंधित विभाग द्वारा दिए गए समाधान टिप्पणियों के आधार पर की जाएगी।

b) आंतरिक लोकपाल संबंधित विभागों/कार्यकारियों से अतिरिक्त अभिलेख/दस्तावेज मांग सकता है।

c) आवश्यक होने पर आंतरिक लोकपाल कंपनी के माध्यम से शिकायतकर्ता से अतिरिक्त जानकारी मांग सकता है।



- d) यदि आंतरिक लोकपाल संबंधित विभाग के समाधान से असहमत होता है, तो वह अपने निष्कर्षों के आधार पर संशोधित समाधान की अनुशंसा करेगा।
- e) संबंधित विभाग अनुशंसित समाधान लागू करेगा अथवा अपवादात्मक परिस्थितियों में, जहाँ अनुशंसा लागू करना संभव न हो, COO की स्वीकृति प्राप्त कर नियोजित समाधान लागू करेगा। तत्पश्चात शिकायतकर्ता से पुष्टि लेकर GRC को सूचित करेगा।
- f) GRC टीम पुनः शिकायतकर्ता से संपर्क कर समाधान की पुष्टि करेगी और ऑनलाइन GRM में समापन दर्ज करेगी। कॉल रिकॉर्ड सुरक्षित रखा जाएगा।
- g) समापन के दौरान ग्राहक को निम्न में से कोई एक सूचना दी जाएगी:
- मामला IO द्वारा परीक्षण कर स्वीकार (upheld) किया गया है।
 - मामला IO द्वारा परीक्षण किया गया है, किन्तु कंपनी ने मूल समाधान को बरकरार रखा है और IO की अनुशंसा को निरस्त किया है।
- h) IO को संदर्भित किए जाने की तिथि से 10 दिनों के भीतर तथा शिकायत प्राप्ति से 30 दिनों के भीतर संपूर्ण प्रक्रिया पूर्ण की जाएगी।
- i) शिकायत समापन की पुष्टि हेतु शिकायतकर्ता द्वारा दिए गए संपर्क नंबर पर SMS भेजा जाएगा।
- (j) बहु/डुप्लीकेट शिकायतों का निपटान**
यदि एक ही शिकायतकर्ता से एक ही विषय पर अनेक शिकायतें प्राप्त होती हैं, तो उन्हें मूल टिकट से जोड़ा जाएगा।
15 दिनों के भीतर प्राप्त डुप्लीकेट शिकायतों को:
- “Duplicate” के रूप में टैग किया जाएगा।
 - मूल समाधान के संदर्भ से निपटाया जाएगा।
- यदि शिकायत में नए तथ्य अथवा पूर्व समाधान से असंतोष प्रकट हो, तो उसे नई शिकायत माना जाएगा और पूर्व टिकट से क्रॉस-रेफरेंस जोड़ा जाएगा।

3.1 एस्केलेशन चैनल

यदि शिकायत दर्ज किए जाने की तिथि से 30 (तीस) दिनों के भीतर समाधान प्रदान नहीं किया जाता है अथवा शिकायतकर्ता प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह निम्नलिखित प्राधिकरणों के समक्ष शिकायत प्रस्तुत/एस्केलेट कर सकता/सकती है:

1. Microfinance Institutions Network (MFIN) – शिकायत निवारण प्रकोष्ठ

शिकायत निवारण प्रकोष्ठ

Microfinance Institutions Network (MFIN)

403 - 404, चौथी मंज़िल,

Emaar Palms Spring Plaza,

Golf Course Road, Sector-54,



गुरुग्राम - 122003, हरियाणा
MFIN टोल-फ्री: 1800-102-1080

2. Reserve Bank of India – लोकपाल (Ombudsman)

तीसरी मंज़िल, राम बाग सर्किल,
टोंक रोड,
जयपुर - 302004, राजस्थान
दूरभाष: 0141-2573201
ईमेल: dosjaipur@rbi.org.in
वेबसाइट: <https://cms.rbi.org.in>

3.2 शिकायत निवारण प्रकोष्ठ में प्राप्त गुमनाम कॉल्स

टोल-फ्री नंबर पर प्राप्त गुमनाम कॉल्स के मामले में, सर्वप्रथम कॉल की प्रकृति का निर्धारण किया जाएगा। यदि कॉल त्रुटिवश **Namra Finance Limited** को की गई है, तो ऐसे मामले को गलत रूप से प्राप्त प्रश्न (query received incorrectly) के रूप में दर्ज कर तत्काल बंद (closed) कर दिया जाएगा।

यदि कॉल गंभीर प्रकृति की हो तथा शिकायतकर्ता गुमनाम रहना चाहता/चाहती हो और कंपनी के किसी कर्मचारी अथवा कंपनी द्वारा प्रदान की गई किसी सेवा के संबंध में गंभीर शिकायत दर्ज कराता/कराती हो, तो ऐसे मामले की प्रकृति को शिकायत निवारण प्रणाली (Grievance Redressal System – GRS) में दर्ज किया जाएगा। कॉलर का नाम गुप्त रखते हुए उपलब्ध होने पर कॉलर का स्थान, संबंधित शाखा तथा कर्मचारी का नाम/सेवा की प्रकृति का उल्लेख किया जाएगा।

ऐसी शिकायत के संबंध में शिकायत निवारण प्रकोष्ठ द्वारा जांच की जाएगी। यदि मामला अत्यंत संवेदनशील एवं व्यक्तिगत प्रकृति का हो, तो तथ्यों की प्रत्यक्ष पुष्टि हेतु शिकायत निवारण प्रकोष्ठ के अधिकारी अथवा मुख्य कार्यालय/क्षेत्रीय कार्यालय के वरिष्ठ अधिकारी द्वारा स्थल निरीक्षण (field visit) किया जाएगा। जांच प्रक्रिया में संबंधित शाखा को सम्मिलित नहीं किया जाएगा।

स्थल निरीक्षण पूर्ण होने के पश्चात, मामले के तथ्यों तथा समाधान हेतु अनुशंसित कार्यवाही संबंधी प्रतिवेदन शिकायत निवारण अधिकारी एवं COO को प्रस्तुत किया जाएगा। COO की स्वीकृति प्राप्त होने के उपरांत शिकायत निवारण अधिकारी उक्त प्रतिवेदन के आधार पर आवश्यक कार्रवाई करेगा।

3.3 वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा त्रैमासिक आधार पर यादृच्छिक नमूना परीक्षण

शिकायतों के निवारण की गुणवत्ता एवं प्रभावशीलता में सुधार हेतु, वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा नामित किसी वरिष्ठ अधिकारी द्वारा त्रैमासिक आधार पर यादृच्छिक परीक्षण (Random Check) किया जाएगा।

उक्त परीक्षण के लिए कम से कम 20 (बीस) शिकायतों का यादृच्छिक नमूना संबंधित नामित वरिष्ठ अधिकारी द्वारा समीक्षा हेतु चयनित किया जाएगा।



इस यादृच्छिक नमूना परीक्षण पर आधारित एक संक्षिप्त प्रतिवेदन, जिसमें अवलोकन (Observations) एवं अनुशंसाएँ (Recommendations) सम्मिलित होंगी, प्रत्येक त्रैमासिक अवधि में शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (GRC) टीम तथा वरिष्ठ प्रबंधन को प्रेषित/प्रकाशित किया जाएगा।

4. क्रेडिट सूचना रिपोर्ट (Credit Information Report – CIR) से संबंधित शिकायत निवारण

क्रेडिट सूचना रिपोर्ट (CIR) से संबंधित प्राप्त किसी भी शिकायत के मामले में, शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (GRC) टीम ऐसे मामलों को सभी क्रेडिट सूचना कंपनियों (Credit Information Companies – CICs) को प्रस्तुत की गई जानकारी के सत्यापन हेतु आंतरिक आईटी टीम के साथ उठाएगी।

क्रेडिट सूचना रिपोर्ट से संबंधित प्रत्येक शिकायत को परिशिष्ट – 4 (Annexure – 4) में निर्दिष्ट प्रारूप के अनुसार दर्ज किया जाएगा। उक्त विवरण शिकायतकर्ता के संपर्क में रहने वाले संबंधित GRC प्रतिनिधि द्वारा संकलित किए जाएंगे।

सभी मामलों में, जिसमें वे मामले भी शामिल हैं जहाँ कंपनी के अभिलेखों में उपलब्ध विवरण के आधार पर शिकायत अस्वीकृत (rejected) की गई हो, शिकायतकर्ता को **Namra Finance Limited (NFL)** द्वारा की गई कार्रवाई की सूचना प्रदान की जाएगी। अस्वीकृति के मामलों में अस्वीकृति के कारण भी स्पष्ट रूप से सूचित किए जाएंगे।

यदि शिकायत वैध पाई जाती है तथा शिकायतकर्ता के विवरण को संबंधित CICs के साथ अद्यतन (update) किए जाने की आवश्यकता होती है, तो NFL यह सुनिश्चित करेगा कि ऐसे विवरण 21 (इक्कीस) दिनों के भीतर अद्यतन कर दिए जाएँ। यदि 21 दिनों की निर्धारित अवधि के भीतर सही विवरण अद्यतन नहीं किए जाते हैं, तो नियामकीय दिशा-निर्देशों के अनुसार विलंब के लिए NFL शिकायतकर्ता को क्षतिपूर्ति (compensation) का भुगतान करेगा। वर्तमान में यह क्षतिपूर्ति 21 दिनों की अवधि के पश्चात प्रति दिवस ₹100 (रुपये एक सौ मात्र) निर्धारित है, जिसके भीतर शिकायत का समाधान किया जाना अपेक्षित था।

अंतिम समाधान के पश्चात, NFL संबंधित CIC(s) तथा शिकायतकर्ता को कुल विलंब (कैलेंडर दिवसों में) तथा देय क्षतिपूर्ति राशि के संबंध में सूचित करेगा। क्षतिपूर्ति राशि शिकायत के समाधान की तिथि से पाँच (5) कार्य दिवसों के भीतर शिकायतकर्ता के बैंक खाते में जमा (credit) कर दी जाएगी।

5. प्रतिवेदन (Reporting)

शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (GRC) निम्नलिखित आवधिक प्रतिवेदन प्रस्तुत करेगा:

1. प्राप्त, निस्तारित एवं लंबित शिकायतों की स्थिति पर मासिक प्रतिवेदन वरिष्ठ प्रबंधन तथा प्रबंध निदेशक (MD) एवं मुख्य परिचालन अधिकारी (COO) को प्रस्तुत किया जाएगा।
2. प्राप्त, निस्तारित एवं लंबित शिकायतों का विस्तृत विश्लेषण सहित त्रैमासिक प्रतिवेदन SRC समिति (Senior Review Committee) को प्रस्तुत किया जाएगा।
3. तीन (3) माह से अधिक अवधि तक लंबित सभी शिकायतों को त्रैमासिक प्रतिवेदन में SRC (Senior Review Committee) समिति के समक्ष विशेष रूप से उल्लेखित (highlight) किया जाएगा।



4. समीक्षाधीन त्रैमासिक अवधि के दौरान निस्तारित 20 (बीस) शिकायतों का विवरण सम्मिलित करते हुए यादृच्छिक नमूना परीक्षण (Random Sample Check) हेतु त्रैमासिक प्रतिवेदन प्रस्तुत किया जाएगा।
5. आंतरिक लोकपाल (Internal Ombudsman) द्वारा उनके समक्ष संदर्भित मामलों तथा कंपनी को प्राप्त समस्त शिकायतों के समग्र विश्लेषण संबंधी त्रैमासिक प्रतिवेदन निदेशक मंडल (Board) को, बोर्ड द्वारा निर्धारित प्रारूप के अनुसार, प्रस्तुत किए जाएंगे।
6. आंतरिक लोकपाल भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) को भी, RBI द्वारा निर्धारित प्रारूप एवं निर्धारित अंतराल के अनुसार, प्रतिवेदन प्रस्तुत करेगा।

6.1 परिशिष्ट – 1 – प्रकरण का प्रकार एवं श्रेणी

A. अभिलेखीकरण एवं ट्रेकिंग हेतु प्रकरण का प्रकार निम्नलिखित तीन में से कोई एक होगा:

1. प्रश्न (Query)

"प्रश्न" से अभिप्राय ग्राहकों द्वारा की गई ऐसी किसी भी संप्रेषणा (communication) से है, जिसका मुख्य उद्देश्य **Namra Finance Limited** तथा/अथवा उसकी सेवाओं के संबंध में जानकारी प्राप्त करना हो।

उदाहरण:

- i. प्रस्तावित ब्याज दर के संबंध में स्पष्टीकरण
- ii. पुनर्भुगतान राशि के संबंध में जानकारी
- iii. ऋण पात्रता (Eligibility) के संबंध में जानकारी
- iv. क्रेडिट सूचना से संबंधित शिकायतें

2. अनुरोध (Request)

"अनुरोध" से अभिप्राय ग्राहक द्वारा **Namra Finance Limited** को सेवा प्रदान करने अथवा किसी नीति/शर्त में परिवर्तन या संशोधन हेतु की गई संप्रेषणा से है।

उदाहरण:

- i. वर्तमान ऋण पर स्थगन (Moratorium) का अनुरोध
- ii. आपातकालीन नया ऋण
- iii. अधिक ऋण राशि का अनुरोध
- iv. व्यक्तिगत ऋण
- v. बीमा दावा संबंधी अनुरोध आदि।

3. शिकायत / परिवाद (Grievance/Complaint)

"शिकायत/परिवाद" से अभिप्राय ग्राहक द्वारा **Namra Finance Limited** को की गई ऐसी संप्रेषणा से है, जिसमें कंपनी द्वारा की गई किसी कार्रवाई अथवा कार्रवाई के अभाव, सेवा के मानक या सेवा में कमी (deficiency of service), अथवा किसी मध्यस्थ के आचरण के संबंध में असंतोष व्यक्त किया गया हो और प्रतिकरात्मक कार्रवाई (remedial action) की अपेक्षा की गई हो।

**उदाहरण:**

- i. ग्राहक द्वारा समय पर अनुरोध का निपटान न होने संबंधी शिकायत।
- ii. कंपनी के किसी कर्मचारी द्वारा अनुचित व्यवहार।
- iii. पुनर्भुगतान के संबंध में ग्राहक का उत्पीड़न।
- iv. आपातकालीन ऋण का समय पर वितरण (disbursal) न होना आदि।

संभावित शिकायत श्रेणियाँ**A. ऋण संबंधी**

| SRN | आवेदन एवं प्रसंस्करण | विवरण / स्पष्टीकरण |
|-----|---|--|
| 1. | Product की जानकारी प्रदान नहीं की गई | ग्राहक की शिकायत है कि उसे Product से संबंधित विवरण जैसे ऋण राशि, ब्याज दर, प्रोसेसिंग शुल्क, बीमा प्रीमियम, पुनर्भुगतान की आवृत्ति, ऋण अवधि तथा अन्य शर्तों आदि की जानकारी प्रदान नहीं की गई। |
| 2. | ऋण आवेदन हेतु शुल्क की मांग / वसूली | ग्राहक की शिकायत है कि ऋण अधिकारी या सेंटर लीडर आदि द्वारा ऋण आवेदन के लिए शुल्क की मांग की गई है या वसूला गया है। |
| 3. | ऋण आवेदन स्वीकार नहीं किया गया | ग्राहक की शिकायत है कि ऋण अधिकारी द्वारा ऋण के लिए आवेदन स्वीकार नहीं किया जा रहा है। |
| 4. | प्रस्तुत किए गए ऋण आवेदन हेतु प्राप्ति रसीद (Acknowledgement) प्रदान नहीं की गई | ग्राहक की शिकायत है कि उसने जो ऋण आवेदन प्रस्तुत किया है, उसके लिए उसे कोई प्राप्ति रसीद (Acknowledgement) प्राप्त नहीं हुई है। |
| 5. | ऋण आवेदन की स्थिति की जानकारी प्रदान नहीं की गई | ग्राहक की शिकायत है कि उसे प्रस्तुत किए गए अपने ऋण आवेदन की स्थिति के संबंध में कोई जानकारी नहीं दी जा रही है। |
| 6. | ऋण आवेदन प्रस्तुत किए जाने के पश्चात ऋण के प्रसंस्करण / स्वीकृति में विलंब | ग्राहक की शिकायत है कि आवेदन प्रस्तुत करने के पश्चात उसके ऋण के प्रसंस्करण में विलंब हो रहा है। |
| 7. | ऋण आवेदन अस्वीकृत, परंतु कारण प्रकट नहीं किए गए | ग्राहक की शिकायत है कि उसका ऋण आवेदन अस्वीकृत कर दिया गया है, परंतु कंपनी द्वारा अस्वीकृति के कारण नहीं बताए गए। |
| 8. | ऋण आवेदन अस्वीकृत, परंतु ग्राहक द्वारा अस्वीकृति के कारणों का विरोध | ग्राहक की शिकायत है कि उसके ऋण आवेदन को अस्वीकृत करने हेतु कंपनी द्वारा बताए गए कारण सही या उचित नहीं हैं। |
| 9. | ऋण स्वीकृत / अनुमोदित, परंतु वितरण (Disbursement) प्राप्त नहीं हुआ | ग्राहक की शिकायत है कि उसका ऋण स्वीकृत / अनुमोदित है, परंतु ऋण की वितरण राशि उसे प्राप्त नहीं हुई है। |



| | | |
|-----|--|--|
| 10. | प्राप्त वितरण राशि स्वीकृत राशि से कम / अधिक है | ग्राहक की शिकायत है कि उसे (नकद या नकदरहित माध्यम से) प्राप्त वितरण राशि स्वीकृत राशि से कम या अधिक प्राप्त हुई है। |
| 11. | वितरण राशि बैंक खाते में जमा (क्रेडिट) नहीं की गई | ग्राहक की शिकायत है कि वितरण राशि उसके बैंक खाते में जमा (क्रेडिट) नहीं की गई है। |
| 12. | ऋण करार पत्र प्रदान नहीं किया गया | ग्राहक की शिकायत है कि उसे ऋण करार पत्र प्राप्त नहीं हुआ है। |
| 13. | ऋण करार पत्र में ब्याज दर, प्रोसेसिंग शुल्क, बीमा प्रीमियम, ऋण राशि, ऋण अवधि, पुनर्भुगतान की आवृत्ति, CGRM आदि जैसी प्रमुख शर्तों का उल्लेख नहीं है। | ग्राहक की शिकायत है कि उसके ऋण करार पत्र की प्रति में ब्याज दर, प्रोसेसिंग शुल्क, बीमा प्रीमियम, ऋण राशि, ऋण अवधि, पुनर्भुगतान की आवृत्ति, CGRM आदि जैसी प्रमुख शर्तों का उल्लेख नहीं है।, CGRM etc. |
| 14. | ऋण कार्ड प्रदान नहीं किया गया | ग्राहक की शिकायत है कि उसे ऋण कार्ड प्राप्त नहीं हुआ है। |
| 15. | ऋण कार्ड में प्रमुख विवरण शामिल नहीं हैं | ग्राहक की शिकायत है कि उसके ऋण कार्ड की प्रति में ब्याज दर, प्रोसेसिंग शुल्क, बीमा प्रीमियम, ऋण राशि, ऋण अवधि, पुनर्भुगतान की आवृत्ति, CGRM आदि जैसी प्रमुख विवरण शामिल नहीं हैं। |
| 16. | ग्राहक की सहमति के बिना ऋण स्वीकृत / वितरित किया गया | ग्राहक की शिकायत है कि उसकी सूचित सहमति (Informed Consent) के बिना उसके नाम पर ऋण का वितरण किया गया है। |
| 17. | किए गए पुनर्भुगतान की प्राप्ति स्वीकार नहीं की गई / अभिलेखों में अद्यतन नहीं किया गया | ग्राहक की शिकायत है कि उसके द्वारा किए गए पुनर्भुगतान को ऋण कार्ड में अद्यतन नहीं किया गया है या उसे उसकी रसीद प्राप्त नहीं हुई है। |
| 18. | विलंबित पुनर्भुगतान हेतु दंड राशि की मांग / वसूली | ग्राहक की शिकायत है कि विलंबित पुनर्भुगतान के लिए उससे दंड राशि की मांग की गई है / वसूली की गई है। |
| 19. | नियत तिथि से पूर्व पुनर्भुगतान की मांग / वसूली | ग्राहक की शिकायत है कि नियत तिथि से पूर्व अग्रिम पुनर्भुगतान की मांग की गई है या वसूली की गई है। |
| 20. | केंद्र बैठक में अनुपस्थिति के लिए दंड शुल्क लगाया गया | ग्राहक की शिकायत है कि केंद्र बैठक में अनुपस्थित रहने के लिए उससे दंड शुल्क की मांग की गई है / वसूला गया है। |
| 21. | पूर्व-समापन की अनुमति नहीं दी गई | ग्राहक की शिकायत है कि उसे ऋण का पूर्व-समापन करने की अनुमति नहीं दी जा रही है। |



| | | |
|-----|---|---|
| 22. | पूर्व-समापन हेतु दंड राशि की मांग / वसूली | ग्राहक की शिकायत है कि ऋण के पूर्व-समापन के लिए उससे दंड राशि की मांग की गई है / वसूली की गई है। |
| 23. | पूर्व-समापन के लिए बाध्य किया गया | ग्राहक की शिकायत है कि उसे ऋण का पूर्व-समापन करने के लिए बाध्य किया जा रहा है। |
| 24. | ऋण समापन हेतु अंतिम विमोचन प्रमाणपत्र / प्राप्ति स्वीकृति प्रदान नहीं की गई | ग्राहक की शिकायत है कि उसे ऋण के समापन पर अंतिम विमोचन प्रमाणपत्र / प्राप्ति स्वीकृति प्रदान नहीं की गई है। |
| 25. | अशोभनीय / अपमानजनक व्यवहार का सामना कराया गया | ग्राहक की शिकायत है कि उसके साथ अशोभनीय एवं अपमानजनक व्यवहार किया जा रहा है या अपमानजनक भाषा का प्रयोग किया जा रहा है। |
| 26. | देर रात्रि में गृह भ्रमण | ग्राहक के घर पर देर रात्रि में आवेदन / दस्तावेज़ / पुनर्भुगतान / उपस्थिति आदि के संबंध में भ्रमण किया जाता है। |
| 27. | कर्मचारी का न आना या विलंब से आना | ग्राहक की शिकायत है कि उसे दिए गए निर्धारित समय पर कर्मचारी उपस्थित नहीं होते या विलंब से आते हैं। |
| 28. | अनधिकृत शुल्क की वसूली | ग्राहक की शिकायत है कि उससे प्रोसेसिंग शुल्क, ब्याज प्रीमियम या निर्धारित पुनर्भुगतान के अतिरिक्त अनधिकृत शुल्क की मांग की गई है / वसूली की गई है। |
| 29. | क्रेडिट सूचना रिपोर्ट (CIR) के संबंध में विवाद | ग्राहक की शिकायत है कि क्रेडिट सूचना रिपोर्ट (CIR) में दर्ज उसके अभिलेख सही नहीं हैं। |
| 30. | व्यक्तिगत डेटा का उल्लंघन | ग्राहक की शिकायत है कि उसकी सहमति के बिना उसका व्यक्तिगत डेटा बाहरी तृतीय पक्षों के साथ साझा किया गया है। |
| 31. | केवाईसी (KYC) का दुरुपयोग | ग्राहक की शिकायत है कि उसके केवाईसी (KYC) दस्तावेज़ों / पहचान पत्रों का दुरुपयोग किया गया है। |
| 32. | भेदभाव का सामना कराया गया | ग्राहक की शिकायत है कि उसके साथ उसकी जातीयता, लिंग, आयु, दिव्यांगता, राजनीतिक संबद्धता, लैंगिक अभिरुचि, जाति या धर्म के आधार पर भेदभाव किया गया है। |
| 33. | नियम एवं शर्तों की जानकारी प्रदान नहीं की गई | ग्राहक की शिकायत है कि उसे ऋण से संबंधित नियम एवं शर्तों की जानकारी प्रदान नहीं की गई। |
| 34. | समूह सदस्यों / केंद्र नेता के व्यवहार संबंधी शिकायत | ग्राहक की शिकायत है कि अन्य समूह सदस्यों या केंद्र नेता द्वारा अनुचित व्यवहार किया जा रहा है। |
| 35. | शिकायत पंजीकृत नहीं की गई | ग्राहक की शिकायत है कि उसकी शिकायत दर्ज नहीं की जा रही है या स्वीकार नहीं की जा रही है। |



A. क्रेडिट लिंकड जीवन बीमा

| | | |
|-----|--|---|
| 36. | बीमा कवरेज का विवरण प्रदान नहीं किया गया | ग्राहक की शिकायत है कि उसे बीमा कवरेज के संबंध में जानकारी प्रदान नहीं की गई। |
| 37. | प्रीमियम राशि की रसीद प्रदान नहीं की गई | ग्राहक की शिकायत है कि बीमा के लिए भुगतान किए गए प्रीमियम की कोई रसीद (चाहे वह ऋण कार्ड, ऋण करार पत्र या अन्य किसी रसीद के रूप में हो) उसे प्रदान नहीं की गई। |
| 38. | बीमित व्यक्ति की मृत्यु के पश्चात पुनर्भुगतान बंद नहीं किया गया | ग्राहक की शिकायत है कि बीमित व्यक्ति (चाहे वह स्वयं ग्राहक हो या उसका पति / पत्नी या बीमित संबंधी) की मृत्यु के पश्चात भी पुनर्भुगतान बंद नहीं किया गया है। |
| 39. | बीमा दावा हेतु आवश्यक दस्तावेज एकत्र नहीं किए गए | ग्राहक की शिकायत है कि दावा निपटान हेतु आवश्यक दस्तावेज एकत्र करने में उसे कोई सहयोग प्रदान नहीं किया जा रहा है। |
| 40. | दस्तावेज प्रस्तुत करने के पश्चात बीमा दावा राशि प्राप्त नहीं हुई | ग्राहक की शिकायत है कि संबंधित दस्तावेज प्रस्तुत करने के पश्चात भी उसे बीमा दावा राशि प्राप्त नहीं हुई है। |
| 41. | प्राप्त बीमा दावा राशि मृत्यु की तिथि पर बकाया मूल ऋण राशि से कम / अधिक है | ग्राहक की शिकायत है कि उसे प्राप्त बीमा दावा राशि मृत्यु की तिथि पर बकाया मूल ऋण राशि से कम / अधिक है। |
| 42. | मृत्यु के पश्चात वसूल की गई पुनर्भुगतान राशि वापस नहीं की गई | ग्राहक की शिकायत है कि मृत्यु की तिथि के पश्चात वसूल की गई पुनर्भुगतान राशि वापस नहीं की गई है। |
| 43. | बीमा राशि रोकी गई है | ग्राहक की शिकायत है कि उसे दावा राशि / चेक प्रदान करने से पूर्व बकाया राशि का निपटान करने के लिए कहा जा रहा है। |
| 44. | दावा चेक से संबंधित समस्याएँ | ग्राहक की शिकायत है कि (क) उसे पुरानी तिथि का चेक प्रदान किया गया है, अथवा (ख) ग्राहक / नामांकित व्यक्ति / खाते के गलत विवरण वाला चेक प्रदान किया गया है। |

B. तृतीय-पक्ष / क्रॉस-सेल उत्पाद

| | | |
|-----|--|--|
| 45. | ग्राहक को तृतीय-पक्ष / क्रॉस-सेल उत्पाद खरीदने के लिए बाध्य किया गया | ग्राहक की शिकायत है कि उसे तृतीय-पक्ष / क्रॉस-सेल उत्पाद खरीदने के लिए बाध्य किया जा रहा है। |
| 46. | ग्राहक को तृतीय-पक्ष / क्रॉस-सेल उत्पाद के शुल्कों की | ग्राहक की शिकायत है कि उसे तृतीय-पक्ष / क्रॉस-सेल उत्पाद की लागत / शुल्कों के संबंध में जानकारी प्रदान नहीं की गई। |



| | | |
|-----|---|---|
| | जानकारी प्रदान नहीं की गई | |
| 47. | ग्राहक को उत्पाद की विशेषताओं के संबंध में जानकारी नहीं दी गई / गलत जानकारी दी गई | ग्राहक की शिकायत है कि उसे तृतीय-पक्ष / क्रॉस-सेल उत्पाद की विशेषताओं के संबंध में जानकारी प्रदान नहीं की गई है अथवा गलत जानकारी प्रदान की गई है। |
| 48. | खरीदे गए उत्पाद हेतु रसीद / दस्तावेज प्रदान नहीं किए गए | ग्राहक की शिकायत है कि उसे खरीदे गए तृतीय-पक्ष / क्रॉस-सेल उत्पाद के लिए रसीद / दस्तावेज प्रदान नहीं किए गए। |
| 49. | उत्पाद की आपूर्ति / वितरण में विलंब | ग्राहक की शिकायत है कि उसने उत्पाद खरीदा है / उत्पाद के लिए ऋण लिया है, परंतु उसे उत्पाद की आपूर्ति नहीं की गई है। |
| 50. | उत्पाद की गुणवत्ता संबंधी समस्याएँ | ग्राहक की शिकायत है कि तृतीय-पक्ष / क्रॉस-सेल उत्पाद में दोष होने के बावजूद उसे किसी प्रकार का सहयोग प्रदान नहीं किया जा रहा है। |
| 51. | उत्पाद की सेवा / सर्विसिंग संबंधी समस्याएँ | ग्राहक की शिकायत है कि तृतीय-पक्ष / क्रॉस-सेल उत्पाद की सर्विसिंग के लिए उसे आवश्यक सहयोग प्रदान नहीं किया जा रहा है। |
| 52. | अन्य | |

6.2 परिशिष्ट-2 – शिकायत टैकर प्रारूप

6.4 परिशिष्ट – 3: शिकायत प्रस्तुत करने का प्रारूप

शिकायतकर्ता से अनुरोध है कि निम्नलिखित की प्रतियां प्रस्तुत करें:

- (1) पूर्ण रूप से डाउनलोड की गई क्रेडिट ब्यूरो रिपोर्ट (PDF प्रारूप में) तथा
- (2) केवाईसी (KYC) दस्तावेज जैसे मतदाता पहचान पत्र, राशन कार्ड, आधार कार्ड एवं पैन कार्ड।

| क्रम संख्या | सदस्य का नाम | सदस्य आईडी | संदर्भ संख्या | केंद्र का नाम | संपर्क नंबर | शाखा का नाम | प्रकरण का प्रकार | श्रेणी | मुद्दा उठाए जाने की तिथि | मुद्दे का विवरण | उत्तरदायित्व | समाधान संबंधी टिप्पणियाँ | प्रकरण की स्थिति | समाधान की तिथि | स्रोत |
|-------------|--------------|------------|---------------|---------------|-------------|-------------|------------------|--------|--------------------------|-----------------|--------------|--------------------------|------------------|----------------|-------|
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |



| Sr No | विवरण | शिकायतकर्ता द्वारा उत्तर |
|----------------|---|--------------------------|
| 1 | शिकायतकर्ता का नाम | |
| 2 | संपर्क नंबर | |
| 3 | उस सदस्य का नाम जिसकी CB रिपोर्ट में संशोधन अपेक्षित है | |
| 4 | शिकायतकर्ता का पता | |
| 5 | ईमेल आईडी | |
| 6 | शिकायत का विवरण | |
| 7 | बैंक खाते का विवरण | |
| | a) खाता धारक का नाम | |
| | b) बैंक खाता संख्या | |
| | c) बैंक का नाम | |
| | d) बैंक का नाम | |
| e) बैंक का नाम | | |
| 8 | CB रिपोर्ट धारक की UPI आईडी | |

कृपया ध्यान दें कि उपर्युक्त प्रस्तुत की गई किसी भी गलत जानकारी के लिए CAGL उत्तरदायी नहीं होगा।

दिनांक:

स्थान:

शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर

6.5 परिशिष्ट-4 : शाखा के शिकायत रजिस्टर में शिकायत दर्ज करने का प्रारूप

| दिनांक (शिकायत निवारण दिवस) | सदस्य आईडी | सदस्य / शिकायतकर्ता का नाम | शिकायतकर्ता का संपर्क नंबर | शिकायत का विवरण | समाधान स्तर; शाखा / मुख्य कार्यालय (HO) | मुख्य कार्यालय (HO) को विवरण प्रस्तुत करने की तिथि |
|-----------------------------|------------|----------------------------|----------------------------|-----------------|---|--|
| | | | | | | |