

“शिकायत निवारण नीति”

इंद्रेष फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड (आईएफएसपीएल) को निवेश और ऋण कंपनी (आईसीसी) श्रेणी के तहत एनबीएफसी-एनडी (टाइप-II) के रूप में पंजीकृत किया गया

संस्करण	अनुमोदन तिथि	द्वारा संशोधित	संशोधन विवरण
1.0	24 दिसंबर 2024	ना	नीति को अपनाना
1.1	10 फरवरी , 2025	निदेशक मंडल	पंजीकृत कार्यालय में परिवर्तन

अंतर्वस्तु

अध्याय 1 - प्रस्तावना	3
अध्याय II - उद्देश्य	3
अध्याय III - शिकायत निवारण अधिकारी	3
अध्याय IV - शिकायत निवारण प्रक्रिया / तंत्र	3
अध्याय V - लोकपाल योजना	5
अध्याय VI - पर्यवेक्षण और निगरानी	5
अध्याय VII – शिकायत निवारण के उपाय	5
अध्याय VI - विचलन	6
अध्याय VII - बेजोड़ता	6
अध्याय VIII - नीति की समीक्षा	6
अध्याय IX – प्रभावी तिथि	6



अध्याय I - प्रस्तावना

इंद्रेष फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड ("आईएफएसपीएल" या "कंपनी") एक गैर-जमा स्वीकार करने वाली कंपनी के रूप में पंजीकृत है 27 सितंबर, 2024 से भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") के साथ गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी ("एनबीएफसी - एनडी") जिसका एनबीएफसी पंजीकरण नंबर एन-14.03630 है। आईएफएसपीएल को मुख्य रूप से निम्नलिखित व्यवसाय में संलग्न करने के लिए शामिल किया गया है उपलब्ध कराने के श्रेय सुविधाएँ को व्यक्ति, मालिक, साझेदारी, निजी / सार्वजनिक कम्पनियाँ आदि।

कंपनी का मानना है कि मौजूदा रिश्तों को बनाए रखने के लिए त्वरित और कुशल ग्राहक सेवा प्रदान करना आवश्यक है, साथ ही यह व्यवसाय विकास को बनाए रखने में भी एक महत्वपूर्ण कारक है। ग्राहक शिकायतों का समाधान करना अच्छी ग्राहक सेवा का आधार है। यह नीति भविष्य में इस तरह के मुद्दों को कम करने के लिए समीक्षा तंत्र सहित संरचित शिकायत निवारण ढांचे के माध्यम से शिकायत से निपटने का विवरण देती है। यह नीति भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) के मास्टर निर्देश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन निर्देश, 2023 दिनांक 19 अक्टूबर, 2023 (समय-समय पर अद्यतन) के अनुपालन में तैयार की गई है और कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित है। इस नीति को कंपनी द्वारा तैयार किए गए फेयर प्रैक्टिस कोड (FPC) के समानांतर पढ़ा जाएगा।

इस नीति का उद्देश्य उधारकर्ताओं की शिकायतों से निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से निपटने के लिए एक ढांचा प्रदान करना है और उधारकर्ताओं को कंपनी और/या आरबीआई के पास शिकायत दर्ज करने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं के बारे में शिक्षित करना है।

अध्याय II - उद्देश्य

नीति का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि:

1. सभी ग्राहकों के साथ हर समय निष्पक्ष एवं विनम्र तरीके से व्यवहार किया जाता है ;
2. ग्राहकों द्वारा उठाई गई सभी शिकायतों का वादा किए गए समय-सीमा में शीघ्रता एवं प्रभावी ढंग से निपटारा किया जाता है ;
3. सभी कर्मचारी सद्भावनापूर्वक, ग्राहकों के हितों के प्रति पूर्वाग्रह के बिना, तथा आईएफएसपीएल की नीतियों के अंतर्गत कार्य करेंगे; तथा
4. यदि ग्राहक आईएफएसपीएल द्वारा प्रस्तावित समाधान से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं, तो उन्हें संगठन के भीतर और आरबीआई के समक्ष अपनी शिकायत को आगे बढ़ाने के विभिन्न माध्यमों के बारे में पूरी जानकारी दी जाती है।

अध्याय III - शिकायत निवारण अधिकारी

कंपनी के निदेशक मंडल ने कंपनी के कंपनी सचिव को कंपनी का शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) नियुक्त किया है, जो कंपनी के शिकायत निवारण तंत्र के समग्र कामकाज के लिए जिम्मेदार होगा। शिकायत निवारण अधिकारी को उसके पास भेजी गई शिकायतों का समाधान करने और शिकायत निवारण तंत्र के त्वरित और कुशल कामकाज को सुनिश्चित करने की भी जिम्मेदारी होगी।

अध्याय IV - शिकायत निवारण प्रक्रिया / तंत्र

a) शिकायतों का पंजीकरण और पावती

जो ग्राहक अपनी शिकायतें दर्ज कराना चाहते हैं या फीडबैक देना चाहते हैं, वे निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम का उपयोग कर सकते हैं:

- सीधा संपर्क नंबर: सार्वजनिक अवकाशों को छोड़कर, सोमवार से शुक्रवार तक सुबह 9:30 बजे से शाम 06:00 बजे तक ग्राहक सेवा हेल्पलाइन 0124-4104764 पर कॉल करें।

- इलेक्ट्रॉनिक मेल: IFSP को compliance@indreshfinancial.in पर ईमेल करें

पते पर लिखें :

इंद्रेष फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड

यूनिट नंबर 820, 08^{वां} मंजिल, जेएमडी मेगापोलिस, सेक्टर 48,
सोहना रोड, गुडगांव, हरियाणा- 1220018

उचित समाधान के लिए, ग्राहक से अनुरोध है कि शिकायत दर्ज करते समय ऋण आवेदन संख्या या ऋण खाता संख्या का उल्लेख करें।
गुमनाम शिकायतों पर ध्यान नहीं दिया जाएगा।

b) समाधान प्रक्रिया

- (i) शिकायत प्राप्त होने पर, कंपनी दस कार्य दिवसों के भीतर शिकायतकर्ता को इसकी पावती भेजेगी। ऐसी पावती में एक पावती/संदर्भ संख्या होगी जिसका उपयोग शिकायत समाधान की स्थिति को ट्रैक करने के लिए किया जा सकता है और शिकायत के जवाब/समाधान के लिए टर्नअराउंड समय का संकेत देगा। प्राप्त सभी शिकायतों को रिकॉर्ड किया जाएगा।
- (ii) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी शिकायतों का समय पर और प्रभावी तरीके से समाधान किया जाए तथा रिकार्ड में शिकायतों के समाधान/समापन की स्थिति अद्यतन की जाए।
- (iii) कंपनी शिकायतों की स्थिति की निगरानी करेगी ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर शिकायतों का समाधान हो जाए।
- (iv) यदि किसी मामले में, कंपनी को अतिरिक्त समय की आवश्यकता होगी, तो कंपनी ग्राहक को ऊपर निर्दिष्ट समयसीमा के भीतर समाधान में देरी के कारणों की जानकारी देगी और शिकायत के समाधान के लिए अपेक्षित समयसीमा बताएगी।

यदि शिकायत का समाधान दिए गए समय सीमा के भीतर नहीं होता है या यदि ग्राहक कंपनी द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकता है। शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर नीचे दिया गया है।

- (v) यह ध्यान देने योग्य बात है कि आईएफएसपीएल की शिकायत निवारण मशीनरी आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित मुद्दों से भी निपटेगी।

c) शिकायतों का निपटारा / निपटान

यदि शिकायत का समाधान निर्धारित समय सीमा के भीतर नहीं होता है या ग्राहक कंपनी द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकता है। शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर इस प्रकार है:

नाम: सुश्री ट्विंकल

टेलीफोन: 0124-4104764

ईमेल: compliance@indreshfinancial.in

d) शिकायतों का विस्तार

यदि कोई ग्राहक विभिन्न माध्यमों से प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है या यदि शिकायत का समाधान 30 दिनों की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा नियुक्त उप लोकपाल के समक्ष अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में इंड्रेष फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड का पंजीकृत कार्यालय आता है। विवरण इस प्रकार है:

केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी)

भारतीय रिजर्व बैंक,

सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17,

चंडीगढ़ - 160 017

प्रतिक्रिया हेतु समय सीमा

शिकायतों पर प्रतिक्रिया देने में लगने वाला समय इस प्रकार है :

- i. धोखाधड़ी के मामले, कानूनी मामले और ऐसे मामले जिनमें पुराने दस्तावेजों या रिकॉर्डों को पुनः प्राप्त करने की आवश्यकता होती है: 21 दिन
 - ii. किशतों के मामले: 30 दिन
 - iii. तीसरे पक्ष (जैसे डीलर, बैंक, अन्य एनबीएफसी, आदि) से जुड़े मामले: 30 से 45 दिन
 - iv. किसी नियामक से प्राप्त शिकायतों के लिए संबंधित नियामक द्वारा निर्धारित समयसीमा का पालन किया जाएगा।
 - v. ऊपर विशेष रूप से उल्लेखित मामलों के अलावा अन्य मामले: 30 दिन
- यदि यह निर्धारित किया जाता है कि किसी मामले में अतिरिक्त समय की आवश्यकता होगी, तो कंपनी ग्राहक या नियामक को अतिरिक्त समय की आवश्यकता के बारे में तुरंत सूचित करेगी, साथ ही प्रतिक्रिया प्रदान करने के लिए अनुमानित समयसीमा भी बताएगी।

अध्याय V - लोकपाल योजना

कंपनी ने 12 नवंबर, 2021 को आरबीआई द्वारा अधिसूचित रिजर्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 को अपनाया है। यदि ग्राहक को शिकायत की तारीख से एक महीने के भीतर आईएफएसपीएल से कोई जवाब नहीं मिलता है या आईएफएसपीएल द्वारा दिए गए जवाब से संतुष्ट नहीं है, तो वह जवाब प्राप्त होने की तारीख से एक वर्ष के भीतर रिजर्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 ("योजना") के तहत लोकपाल के पास शिकायत दर्ज कर सकता है।

अध्याय VI - पर्यवेक्षण और निगरानी

- 1) शिकायत अधिकारी द्वारा निपटाए गए शिकायतों के विश्लेषण के आधार पर, यदि आवश्यक हो तो कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया जाएगा, ताकि प्राप्त होने वाली शिकायतों के पैटर्न, उनके मूल कारणों, उपचारात्मक उपायों और अग्रिम पंक्ति के कर्मचारियों की ओर से अपेक्षित कार्यवाई के बारे में फ्रंटलाइन कर्मचारियों के बीच जागरूकता बढ़ाई जा सके।
- 2) ग्राहक शिकायत रजिस्टर और कार्यवाई रिपोर्ट निम्नलिखित तरीके से बनाए रखी जानी चाहिए:
 - क) सभी शिकायतें ग्राहक शिकायत रजिस्टर (सीजीआर) में दर्ज की जाएंगी, जिसमें निम्नलिखित शामिल होंगे -
 - i. ग्राहक का पूरा विवरण (जैसे नाम, पता, खाता संख्या और संपर्क विवरण);
 - ii. प्राप्ति की तारीख;
 - iii. शिकायत स्वयं; और
 - iv. उपलब्ध कराया गया कोई भी सहायक मीडिया।
 - (ख) मामले को हल करने के लिए शुरू की गई या की गई कार्यवाई के साथ-साथ शिकायत की स्थिति का विवरण ग्राहक शिकायत रजिस्टर में रखा जाएगा।
 - ग) शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) प्राप्त सभी शिकायतों पर मासिक कार्यवाई रिपोर्ट (जैसे सीजीआर पर खुली शिकायतें) माह के अंत के सात दिनों के भीतर कार्यकारी निदेशक को प्रेषित करेगा।

ग्राहकों की शिकायतों का सारांश तथा शुरू की गई कार्यवाइयों का विवरण कम से कम तिमाही आधार पर बोर्ड को प्रस्तुत किया जाएगा। रिपोर्ट में प्राप्त शिकायतों की संख्या, निपटाई गई शिकायतों की संख्या तथा लंबित शिकायतों की संख्या, उनके कारण शामिल होंगे, जिन्हें बोर्ड के समक्ष उनके मार्गदर्शन या टिप्पणियों के लिए रखा जाएगा।

अध्याय VII – शिकायत निवारण के उपाय

आईएफएसपीएल ग्राहकों की शिकायतों से सबसे प्रभावी तरीके से निपटने के लिए विभिन्न उपायों का उपयोग करेगा। ये उपाय इस प्रकार हैं:

- अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ

ग्राहकों के लाभ के लिए निम्नलिखित जानकारी उन सभी स्थानों पर प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएगी जहां कंपनी का कारोबार होता है:

क) शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन नंबर, ईमेल पता) जिनसे कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता द्वारा संपर्क किया जा सकता है, और

(ख) यदि शिकायत/विवाद का निवारण एक माह की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक भारतीय रिजर्व बैंक के डीओएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी (संपूर्ण संपर्क विवरण) के समक्ष अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में एनबीएफसी का पंजीकृत कार्यालय स्थित है।

- कर्मचारी प्रशिक्षण एवं जागरूकता

सभी ऑपरेटिंग स्टाफ को, यदि आवश्यक हो, तो ग्राहक शिकायतों को संभालने के लिए उचित प्रशिक्षण दिया जाता है। निरंतर आधार पर, IFSPS शिकायतों को कम करने, पिछली ग्राहक शिकायतों की समीक्षा, उन शिकायतों के समाधान और भविष्य में ऐसी शिकायतों को रोकने के सर्वोत्तम तरीकों पर खुली चर्चा पर ध्यान केंद्रित करेगा।

इसके अलावा, ग्राहकों के साथ बातचीत के दौरान, मतभेद और मतभेद के क्षेत्र उत्पन्न हो सकते हैं। आईएफएसपीएल यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों को संभालने के लिए आवश्यक सॉफ्ट स्किल प्रदान करना, यदि आवश्यक हो, तो कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रमों का एक अभिन्न अंग है।

अध्याय VI - विचलन

समय की बचत तथा तीव्र गति से निर्णय लेने के लिए, इस नीति की किसी भी शर्त में परिवर्तन सीईओ द्वारा किसी एक निदेशक के साथ मिलकर किया जा सकता है, बशर्ते कि आरबीआई के लागू दिशानिर्देशों के प्रावधानों का अनुपालन किया जाए तथा आगामी बोर्ड बैठक में इस पर ध्यान दिया जाए।

अध्याय VII - बेजोड़ता

इस नीति या कंपनी की किसी अन्य नीति के बीच किसी भी संघर्ष की स्थिति में, कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा अंतिम बार अनुमोदित नीति ही मान्य होगी और कंपनी की किसी नीति और आरबीआई विनियमों/परिपत्रों/दिशानिर्देशों/अधिसूचनाओं के बीच किसी भी असंगति या संघर्ष की स्थिति में, आरबीआई विनियम/परिपत्र/दिशानिर्देश/अधिसूचनाएं ऐसी असंगति की सीमा तक तब तक मान्य होंगी जब तक कि कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा अद्यतन नीति को अनुमोदित नहीं कर दिया जाता।

अध्याय VIII - नीति की समीक्षा

इस नीति की समीक्षा निदेशक मंडल द्वारा वार्षिक आधार पर की जाएगी। इसके अलावा, इस नीति को निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित/संशोधित किया जाएगा, जो कि आरबीआई द्वारा समय-समय पर जारी किए गए नियमों, विनियमों, दिशा-निर्देशों, निर्देशों और निर्देशों सहित लागू कानूनों के अधीन होगा, लेकिन इन्हें तक सीमित नहीं होगा, और यह नीति के पिछले संस्करण का स्थान लेगी।

जीआरओ नीति में परिवर्तन या संशोधन का सुझाव भी दे सकता है तथा उसे अनुमोदन एवं अपनाने के लिए बोर्ड के समक्ष प्रस्तुत कर सकता है।

अध्याय IX – प्रभावी तिथि

यह नीति बोर्ड द्वारा अनुमोदन की तिथि से प्रभावी होगी तथा नीति के अनुमोदन के बाद या उसके बाद होने वाली सभी प्रासंगिक गतिविधियों पर पूर्वव्यापी प्रभाव से लागू होगी।