

धनी लोन्स एंड सर्विसेज लिमिटेड

(CIN:U74899DL1994PLC062407)

शिकायत निवारण नीति

परिचय

एक सेवा संगठन के रूप में धनी लोन्स एंड सर्विसेज लिमिटेड ("DLSL") द्वारा, अच्छी ग्राहक सेवा प्रदान करना और ग्राहकों की संतुष्टि के स्तर को बढ़ाना हमारा प्रमुख उद्देश्य है। नए ग्राहकों को आकर्षित करने के साथ-साथ मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए शीघ्र और कुशल सेवा प्रदान करना आवश्यक है। हमारा मानना है कि बाजार हिस्सेदारी में वृद्धि और ब्रांड वैल्यू का निर्माण कम से कम समय में गुणवत्तापूर्ण सेवा प्रदान करके ही संभव है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों का त्वरित निवारण होता है।

शिकायत निवारण के लिए समीक्षा तंत्र को उत्पाद सुविधाओं और सेवा वितरण में कमियों की पहचान करने में मदद करनी चाहिए।

इस DLSL शिकायत निवारण नीति का उद्देश्य ग्राहकों की शिकायतों का शीघ्र निवारण सुनिश्चित करना है। यह बाहरी एजेंसी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित मुद्दों से भी निपटता है।

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

- ग्राहकों के साथ हर समय उचित व्यवहार किया जाएगा।
- ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों को शिष्टता के साथ और बिना किसी अनुचित विलंब के निपटाया जाता है।
- पेंशनरों, शारीरिक रूप से अक्षम और वरिष्ठ नागरिकों की शिकायतों को प्राथमिकता के आधार पर निपटाया जाता है।
- ग्राहकों को संगठन के भीतर अपनी शिकायतों को आगे बढ़ाने के तरीकों और वैकल्पिक उपचार के उनके अधिकारों के बारे में पूरी तरह से सूचित किया जाता है, यदि वे अपनी शिकायतों पर कंपनी की प्रतिक्रिया से पूरी तरह से संतुष्ट नहीं हैं।
- सभी शिकायतों को कुशलतापूर्वक और निष्पक्ष रूप से निपटाया जाना चाहिए अन्यथा वे हमारी प्रतिष्ठा और व्यवसाय को नुकसान पहुंचा सकती हैं।
- हमारे कर्मचारी नेक नीयत से और ग्राहकों के हितों पर बिना किसी पूर्वाग्रह के काम करेंगे।

शिकायत निवारण तंत्र को अधिक अर्थपूर्ण और प्रभावी बनाने के लिए, एक संरचित प्रणाली का निर्माण किया गया है। यह प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि मांगा गया निवारण न्यायसंगत और उचित है और नियमों और विनियमों के दिए गए ढांचे के भीतर है।

हालाँकि, शिकायत निवारण प्रक्रियाओं के संबंध में, यदि कोई ग्राहक ऐसा करना चाहता है तो उसके द्वारा कोई भी शिकायत दर्ज कराने के लिए हमारे पास एक समर्पित ईमेल आईडी है- Grievance@dhani.com।

1. एक शिकायत एक संगठन के प्रति उसके उत्पादों, या सेवाओं, या स्वयं शिकायतों से निपटने की प्रक्रिया से संबंधित असंतोष की अभिव्यक्ति है, जहां एक प्रतिक्रिया या समाधान स्पष्ट रूप से या निहित रूप से अपेक्षित है।

शिकायत के आधार: कोई भी ग्राहक कंपनी के किसी कार्य या चूक से व्यथित है जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी हुई है, वह योजना के तहत व्यक्तिगत रूप से या एक अधिकृत प्रतिनिधि (अर्थात् अधिवक्ता के अलावा एक व्यक्ति, विधिवत रूप से नियुक्त और लिखित में अधिकृत व्यक्ति जो लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करें) के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है।

यदि ग्राहक प्रदान की गई सेवाओं से संतुष्ट नहीं है तो उसे अपनी शिकायत दर्ज कराने का अधिकार है। शिकायत दर्ज करने के चार तरीके हैं - व्यक्तिगत रूप से, टेलीफोन द्वारा, मेल/डाक द्वारा या ई-मेल/इंटरनेट द्वारा। इन सभी चैनलों के माध्यम से प्राप्त शिकायतों को कुशलतापूर्वक और तेजी से निपटाया जाना चाहिए। यदि किसी ग्राहक की शिकायत निर्धारित समय सीमा के भीतर हल नहीं होती है या यदि वह हमारे द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह अपनी शिकायत के साथ आरबीआई द्वारा स्थापित गैर-बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय से भी संपर्क कर सकता है।

2. ग्राहकों की शिकायतों को संभालने के लिए आंतरिक तंत्र:

2.1 शिकायत पंजीकरण:

एक ग्राहक फोन पर, लिखित रूप में या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है, यदि वह डीएलएसएल द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संतुष्ट नहीं है।

शिकायतें और सुझाव प्राप्त करने की व्यवस्था यहां दी गई है।

ग्राहक नीचे उल्लिखित हेल्पलाइन नंबरों के माध्यम से भी कॉल कर सकते हैं। अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए या वह अनुबंध-एस्केलेशन ग्रिड में दिए गए मैट्रिक्स के अनुसार चिंता को आगे बढ़ा सकता है। जब भी कोई शिकायत कॉल या मेल प्राप्त होती है, प्रेषक को या तो उसी मोड में या ईमेल द्वारा उसकी शिकायत की पावती के रूप में प्रतिक्रिया प्राप्त होती है।

2.2 हेल्पलाइन नंबर के माध्यम से शिकायत:

ग्राहक हमारे ग्राहक सेवा केंद्र से 0124-6555555 पर संपर्क कर सकता है।

इसके अलावा जब भी कोई शिकायत हार्ड कॉपी के रूप में प्राप्त होती है अर्थात् किसी पत्र आदि के माध्यम से, तो उसे एक रजिस्टर में दर्ज किया जाता है। ऐसे सभी मामलों में, हमारे प्रतिनिधि ग्राहक को उसकी शिकायत की सही प्रकृति का पता लगाने के लिए जल्द से जल्द कॉल/संपर्क करते हैं।

नियामकों के माध्यम से प्राप्त सभी शिकायतों के संबंध में, हम ऐसी सभी शिकायतों को एक शिकायत रजिस्टर में दर्ज करते हैं। ऐसी शिकायतें प्राप्त करने और रिकॉर्ड करने के बाद हमारे प्रतिनिधि ग्राहकों से संपर्क करते हैं और शिकायत के तथ्यों का भी पता लगाते हैं ताकि उन्हें तत्काल हल किया जा सके।

2.3 व्यक्तिगत रूप से शिकायतें:

शाखाओं में एक शिकायत पुस्तिका उपलब्ध है। ग्राहक इसे शाखा से प्राप्त कर सकता है और उसमें अपनी शिकायतें दर्ज करा सकता है।

ग्राहक हमारे उत्पादों और सेवाओं में सुधार के लिए किसी भी प्रतिक्रिया/सुझाव के लिए शाखा में रखी गई शिकायत/विज़िटर बुक का उपयोग कर सकते हैं।

2.4 मेल/ई-मेल के माध्यम से शिकायतें:

ग्राहक डाक या ईमेल के माध्यम से भी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं। ईमेल द्वारा प्राप्त शिकायतों की पावती ईमेल द्वारा दी जाएगी। जब भी कोई शिकायत कॉल प्राप्त होती है, प्रेषक को उसकी शिकायत की पावती की पुष्टि करने वाला उत्तर वापस प्राप्त होता है। डीएलएसएल की ई-मेल आईडी पर भी शिकायत दर्ज कराई जा सकती है: grievance@dhani.com

3. शिकायतों का समाधान:

3.1 व्यवहार संबंधी पहलुओं से संबंधित शिकायतें:

ऐसी शिकायतों को शिष्टतापूर्वक, सहानुभूतिपूर्वक और सबसे बढ़कर तेजी से निपटाया जाना चाहिए। ग्राहकों के साथ दुर्व्यवहार/अशिष्ट व्यवहार को शून्य सहनशीलता स्तर पर माना जाना चाहिए और तत्काल कार्रवाई की जानी चाहिए। DLSL, किसी भी परिस्थिति में स्टाफ सदस्यों द्वारा किसी भी हद तक दुर्व्यवहार को सहन नहीं करता है।

3.2 लेन-देन/संचालन से संबंधित शिकायतें:

प्राथमिक रूप से, शाखा इस श्रेणी की शिकायतों के समाधान के लिए उत्तरदायी है। प्रविष्टि/लेन-देन में सुधार या ग्राहकों की संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए शाखा जिम्मेदार होगी। यह देखना शाखा का सबसे महत्वपूर्ण कर्तव्य है कि शिकायत का ग्राहक की संतुष्टि के अनुसार समाधान किया जाता है और यदि वह संतुष्ट नहीं है, तो उसे इस मुद्दे को आगे बढ़ाने के लिए वैकल्पिक रास्ते प्रदान करना है। यदि शाखा स्तर पर इसका समाधान नहीं हो रहा है तो वे मामले को मार्गदर्शन/समाधान के लिए प्रधान कार्यालय को भेज सकते हैं।

3.3 यदि कोई ग्राहक डीएलएसएल द्वारा 30 दिनों के भीतर प्रदान किए गए निवारण से संतुष्ट नहीं है, तो वह निवारण के लिए आरबीआई द्वारा स्थापित गैर-बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय से भी संपर्क कर सकता है। संपर्क विवरण प्रत्येक शाखा में प्रदर्शित होते हैं।

3.4 कोई भी ग्राहक जिसके पास 12 नवंबर, 2021 को आरबीआई द्वारा जारी एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 का अध्याय IV और उसके अद्यतन में उल्लिखित किसी एक या अधिक आधारों पर कंपनी के खिलाफ शिकायत है (विवरण के लिए देखें https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf), वह स्वयं या अपने अधिकृत प्रतिनिधि (अधिवक्ता के अलावा) के माध्यम से नीचे दिए गए तरीके से एकीकृत लोकपाल को शिकायत कर सकते हैं।

4. समय सीमा:

शिकायतों को सही परिप्रेक्ष्य में देखा जाना चाहिए क्योंकि इनसे अप्रत्यक्ष रूप से कंपनी के कामकाज में निरंतर सुधार होता है। प्राप्त शिकायतों का सभी संभावित कोणों से विश्लेषण किया जाएगा। डीएलएसएल एक पावती भेजने का प्रयास करेगा। शिकायत प्राप्त होने की तारीख से अधिकतम 30 दिनों के भीतर शिकायतों का समाधान किया जाना चाहिए।

विभिन्न प्रकार की शिकायतों के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स के साथ शिकायत निवारण प्रक्रिया से निपटने के लिए समय मैट्रिक्स अनुबंध-एस्केलेशन ग्रिड में दिया गया है। ग्राहकों की शिकायतों से निपटने वाले विभागों/अधिकारियों को इसका कड़ाई से पालन करना आवश्यक है।

शिकायत पर आवधिक रिपोर्ट तैयार की जाती है और कंपनी के वरिष्ठ अधिकारियों के बीच उनकी जानकारी और आगे के निर्देशों (यदि कोई हो) के लिए परिचालित की जाती है।

5. समीक्षा तंत्र

5.1 ग्राहक शिकायत/जोखिम प्रबंधन समिति द्वारा ग्राहक सेवा समीक्षा:

प्रबंधन की एक विशिष्ट सेवा समिति है जो समय-समय पर ग्राहकों की शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों और ग्राहक सेवा में सुधार के लिए किए गए उपायों की समीक्षा करती है।

समिति अनसुलझी शिकायतों पर भी विचार करेगी और अपनी सलाह दे सकती है।

5.2 लोकपाल योजना के अनुसार शिकायतों के प्रयोजन के लिए प्रधान नोडल अधिकारी:

पीड़ित ग्राहक अपनी शिकायतों के संबंध में सीधे प्रधान नोडल अधिकारी को निम्नलिखित पते पर लिख सकते हैं:

श्री संजीव कश्यप
प्रधान नोडल अधिकारी
धनी लोन्स एंड सर्विसेज लिमिटेड
प्लॉट नंबर 108, 5वां फ्लोर,
उद्योग विहार, फेज-1,
गुरुग्राम - 122016
फोन: 0124-6037111
ईमेल: nodal@dhani.com

6. अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ:

DLSL प्रदान करता है:

- शिकायत एवं सुझाव प्राप्त करने के लिए उपयुक्त व्यवस्था।
- नोडल अधिकारी / शाखा प्रमुखों का नाम, पता और संपर्क नंबर।
- ग्राहकों के प्रति डीएलएसएल की प्रतिबद्धताओं की संहिता/उचित व्यवहार संहिता। .
- लोकपाल योजना की मुख्य विशेषताओं के अनुसार, लोकपाल का नाम और संपर्क विवरण, जिससे ग्राहक संपर्क कर सकता है
- शाखाओं में उसकी जानकारी के लिए ग्राहक सेवाओं से संबंधित व्यापक नोटिस बोर्ड/पुस्तिका जिसमें नीतियां, भारतीय रिजर्व बैंक और अन्य प्राधिकरणों द्वारा सलाह दी गई दस्तावेज आदि शामिल हैं, का प्रदर्शन।

7. ग्राहकों के साथ बातचीत:

DLSL मानता है कि ग्राहकों की अपेक्षाओं/आवश्यकताओं/शिकायतों को उनके कर्मचारियों द्वारा ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत बातचीत के माध्यम से बेहतर ढंग से समझा जा सकता है। पेश की जाने वाली सेवाओं के बारे में ग्राहकों के बीच जागरूकता की कमी के कारण कई शिकायतें उत्पन्न होती हैं और इस तरह की बातचीत से ग्राहकों को ऐसी सेवाओं का लाभ उठाने में मदद मिलती है और यह बाद के चरण में प्रश्नों/शिकायतों की संख्या को कम कर देता है।

8. सेवा में सुधार और शिकायतों को संभालने के लिए ऑपरेटिंग स्टाफ को संवेदनशील बनाना:

8.1 शिकायतें अक्सर उत्पादों और सेवाओं के बारे में ज्ञान और जागरूकता की कमी के कारण होती हैं। प्रधान नोडल अधिकारी को विभिन्न स्तरों पर कर्मचारियों की प्रशिक्षण आवश्यकताओं पर केंद्रीय प्रशिक्षण केंद्रों को प्रतिक्रिया देने की आवश्यकता होती है।

8.2 डीएलएसएल विभिन्न क्षेत्रों के ग्राहकों के साथ व्यवहार करता है, जिससे विचारों में मतभेद और घर्षण के क्षेत्र उत्पन्न हो सकते हैं। सकारात्मक दृष्टिकोण और ग्राहक के अनुकूल व्यवहार के साथ ग्राहकों से निपटने के लिए फ्रंट लाइन स्टाफ का चयन सावधानी से किया जाना चाहिए। खुले दिमाग और चेहरे पर मुस्कान के साथ, कर्मचारियों को ग्राहकों का विश्वास जीतने में सक्षम होना चाहिए। क्रोधित ग्राहकों से निपटने के लिए आवश्यक सॉफ्ट कौशल प्रदान करना, प्रशिक्षण कार्यक्रमों का एक अभिन्न अंग होना चाहिए। यह सुनिश्चित करना प्रधान नोडल अधिकारी की जिम्मेदारी होगी कि शिकायतों से निपटने के लिए आंतरिक तंत्र सभी स्तरों पर सुचारू रूप से और कुशलता से संचालित हो।

अनुलग्नक- एस्केलेशन ग्रिड

प्रथम स्तर	ग्राहकों से अनुरोध है कि वे डीएलएसएल की निकटतम शाखा में जाएं, कॉल करें या लिखें। शाखा प्रमुख का नाम: संपर्क विवरण: फोन, ईमेल और पूरा पता: या एक ईमेल भेजें support@dani.com
दूसरा स्तर	यदि 7 कार्य दिवसों में शिकायत पर ध्यान नहीं दिया जाता है, तो ग्राहक हेल्पलाइन नंबरों के माध्यम से शिकायत दर्ज करें। नीचे उल्लेख किया: ग्राहक हमारे ग्राहक सेवा केंद्र से 0124-6555555 पर संपर्क कर सकते हैं। या एक ईमेल भेजें grievance@dhani.com
तीसरा स्तर	यदि 15 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का संतोषजनक समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक हमारे प्रमुख नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं: श्री संजीव कश्यप प्रधान नोडल अधिकारी धनी लोन्स एंड सर्विसेज लिमिटेड प्लॉट नंबर 108, 5वां तल, उद्योग विहार, चरण-I, चरण-4, गुरुग्राम - 122016 फोन 0124-6037111, ईमेल: nodal@dhani.com
चौथा स्तर	भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा 12 नवंबर 2021 को जारी "एकीकृत लोकपाल योजना, 2021" और उसके अद्यतनीकरण के अनुसार, यदि 30 दिनों के भीतर शिकायत का संतोषजनक निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक इसे उद्देश्य के लिए डिज़ाइन किए गए पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर सकता है। अर्थात् https://cms.rbi.org.in । शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र को निम्नलिखित तरीके से भी प्रस्तुत की जा सकती है - <u>इलेक्ट्रॉनिक मोड</u> ईमेल आईडी- crpc@rbi.org.in <u>डाक का पता</u> केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ -160017 <u>टोल-फ्री नंबर: 14448 (पूछताछ के लिए)</u>
