Indiabulls
CONSUMER FINANCE

इंडियाबुल्स कंज्यूमर फायनेंस लिमिटेड

(विगत रुप में आईवीएल फाइनेंस लिमिटेड)

(CIN:U74899DL1994PLC062407)

शिकायत निवारण नीति

14.01.2019 को बोर्ड द्वारा समीक्षित और अनुमोदित

परिचय

इंडियाबुल्स कंज्यूमर फाइनेंस लिमिटेड (“आईबीसीएफएल”) सेवा संगठन के रूप में, अच्छी ग्राहक सेवा प्रदान करना और ग्राहकों की संतुष्टि के स्तर को बढाना हमारी प्रमुख भूमिका है। नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए, साथ ही मौजूदा लोगों को बनाए रखने के लिए शीघ्र और कुशल सेवा प्रदान करना आवश्यक है। हमारा मानना है कि ग्राहकों कों उनकी विपत्ती और शिकायतों का निवारण कम से कम समय में गुणवत्तापूर्ण सेवा प्रदान करके ही शेयर मार्केट में वृध्दी और ब्रँड वैल्यू का निर्माण संभव है।

शिकायत निवारण के लिए समीक्षा तंत्र, उत्पाद सुविधाओं और सेवा वितरण की कमियों की पहचान करने में सहायता करता है ।

आईबीसीएफएल के शिकायत निवारण नीति का उद्देश्य है की ग्राहकों की शिकायतों और विपत्तीयों का त्वरित निवारण करना है। यह आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के मुद्दों से भी संबंधित है।

शिकायत निवारण हमारी नीति विख्यात निचे दिए गए सिद्धांतों के अंतर्गत है:

- ग्राहकों के साथ हर समय उचित व्यवहार किया जाएगा।
- ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों को शिष्टाचार और अनुचित देरी के बिना निपटाया जाएगा।
- शारीरिक रूप से विकलांग और वरिष्ठ नागरिकों की पेंशन की शिकायतों को प्राथमिकता के आधार पर निपटाया जाएगा।
- अगर ग्राहक अपनी शिकायतों के लिए कंपनी की प्रतिक्रिया से पूरी तरह से असंतुष्ट हैं तो उसे संगठन के भीतर अपनी शिकायतों/विपत्तीयों और वैकल्पिक उपचार के अपने अधिकारों को बढाने के लिए पूरी तरह से अवगत कराया जाएगा ।
- सभी शिकायतों को कुशलतापूर्वक और निष्पक्ष रूप से निपटाया जाएगा अन्यथा वे हमारी प्रतिष्ठा और व्यवसाय को नुकसान पहुंचा सकते हैं।
- हमारे कर्मचारी विश्वास से और ग्राहकों के हित के पक्षपात के बिना काम करेंगे।

शिकायत निवारण तंत्र को अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए, एक संरचित प्रणाली बनाई गई है। यह प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि मांग की गई निवारण न्यायसंगत उचित है, और नियमों और विनियमन के अधीन है।

हालाँकि, शिकायत निवारण प्रक्रियाओं के संबंध में, ग्राहक द्वारा किसी भी शिकायत को दर्ज करने के लिए हमारी वेबसाइट पर दिए गए ई-मेल आईडी grievance_dhani@indiabulls.comपर संपर्क करे. यदि वह ऐसा करना चाहता है -

1. एक शिकायत एक संगठन के प्रति असंतोष की अभिव्यक्ति है, जो अपने उत्पादों, या सेवाओं से संबंधित या शिकायतों की हैंडलिंग प्रक्रिया के संबंधित एक प्रतिक्रिया या संकल्प स्पष्ट रूप से या अनुमानित रूप से प्रदान की गई है।

ग्राहकों की शिकायत का कारण दो मुख्य श्रेणियों में विभाजित किया जाएगा:

- ग्राहकों के साथ लेन-देन व्यवहार के संबधित पहलू।
- अपेक्षित सेवाओं और वास्तविक सेवाओं के मानकों में कार्य / संचालन या अंतर की अपर्याप्तता।

यदि ग्राहक प्रदान की गई सेवाओं से असंतुष्ट है तो उसे अपनी शिकायत दर्ज करने का अधिकार है । ग्राहकोंको शिकायत दर्ज करने के चार तरीके दिए गए हैं - व्यक्तिगत रूप से, टेलीफोन के द्वारा, मेल / पोस्ट द्वारा या ई-मेल / इंटरनेट द्वारा। इन सभी माध्यम द्वारा प्राप्त शिकायतों को कुशलतापूर्वक और निर्धारित समयपर नियंत्रित किया जाएगा। यदि ग्राहक की शिकायत को निर्धारित समयपर हल नहीं किया जाता है या यदि वह हमारे द्वारा दिए गए संकल्प से असंतुष्ट है, तो वह अपनी शिकायत के लिए आरबीआई द्वारा स्थापित गैर-बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय से भी संपर्क कर सकते है।

2. ग्राहक की शिकायतों / विपत्तीयों पर नियंत्रण करने के लिए आंतरिक यंत्रणा:

2.1 शिकायत पंजीकरण :

यदि ग्राहक IBCFL द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से असंतुष्ट है तो वह फोन पर, लिखित या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है ।

शिकायत और सुझाव प्राप्त करने की व्यवस्था निचे दी गई है।

शिकायत दर्ज करने के लिए ग्राहक एक्सक्लूसिव हेल्प लाइन नंबर 1860-419-3333 के जरिए भी संपर्क कर सकते हैं। वह अनुलग्नक- वृद्धि ग्रिड में दिए गए मैट्रिक्स के अनुसार सोच को बढा सकता है। जब भी कोई शिकायत कॉल या मेल पर प्राप्त होती है, तो प्रेषक को उसकी शिकायत स्वीकार करते हुए तीन कार्य दिवसों के भीतर प्रतिक्रिया प्राप्त होगी।

भविष्य में कोई शिकायत हार्डकॉपी के रूप में प्राप्त होती है यानी किसी भी पत्र आदि के माध्यम से, उसे एक रजिस्टर में दर्ज किया जाएगा। ऐसे सभी मामलों में, हमारे प्रतिनिधि अपनी शिकायत की स्थिती देखकर तुरंत ग्राहक से संपर्क करेंगे।

नियामकों के माध्यम से प्राप्त सभी शिकायतों के संबंध में, हम ऐसी सभी शिकायतों को शिकायत रजिस्टर में दर्ज करते हैं। ऐसी शिकायतों को प्राप्त करने और दर्ज करने के बाद, हमारे प्रतिनिधि ग्राहकों से संपर्क करते हैं और शिकायत के तथ्यों को तत्काल आधार पर हल करने में सहायता करते हैं।

2.2 शिकायत पुस्तक:

शाखाओं में शिकायत पुस्तक उपलब्ध है। ग्राहक इसे शाखा से प्राप्त कर सकता है और अपनी शिकायतों को उसमें दर्ज कर सकता है।
ग्राहक हमारे उत्पादों और सेवाओं में सुधार लाने के लिए किसी भी प्रतिक्रिया / सुझाव देने के लिए शाखा में रखी गई शिकायत / विजिटर बुक का उपयोग कर सकते हैं।

2.3 कॉल सेंटर:

आईबीसीएफएल के कॉल सेंटर में 1860-419-3333 पर भी शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं। जब भी कोई शिकायत कॉल प्राप्त होती है, तो प्रेषकों को उनकी शिकायत स्वीकार करने की पुष्टि होन की जानकारी प्राप्त होगी ।

2.4 मेल/ईमेल द्वारा शिकायत :

ग्राहक डाक द्वारा या ई-मेल के माध्यम से भी शिकायत जारी कर सकते हैं।
ईमेल द्वारा प्राप्त शिकायतों को ई-मेल द्वारा स्वीकार किया जाएगा। जब भी कोई शिकायत कॉल प्राप्त होती है, तो प्रेषक को उसकी शिकायत स्वीकार करने की पुष्टी करने वाला उत्तर प्राप्त होगा । शिकायतें आईबीसीएफएल की ईमेल आईडी grievance_dhani@indiabulls.com पर भी दर्ज की जा सकती है:

3 शिकायतों का समाधान:

3.1 व्यवहार संबंधित पहलुओं से सबंधित शिकायतें:

इस तरह की शिकायतों का शिष्टतापूर्वक्र सहानुभूतिपूर्वक और अधिक तेजी से निवारण किया जाएगा। ग्राहकों के साथ दुर्व्यवहार, असभ्य व्यवहार को शून्य सहिष्णुता के स्तर पर माना जाएगा और उस पर तत्काल कारवाई की जाएगी। किसी भी परिस्थिति में आईबीसीएफएल के सदस्यों के प्रति किए गए दुर्व्यवहार को सहन नहीं किया जाएगा।

3.2 लेन-देन /संचालन से संबंधित शिकायतें:

मुख्य रूप से.इस श्रेणी में विपत्ती/ शिकायतों के समाधान के लिए शाखा जिम्मेदार है। शाखा प्रविष्टि /लेनदेन या ग्राहकों की संतुष्टि को सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होगी। यह शाखा का सबसे महत्वपूर्ण कर्तव्य है कि ग्राहक की संतुष्टि के लिए शिकायत का समाधान किया जाए और यदि वह असंतुष्ट है तो उसे समस्या से निवारण के लिए वैकल्पिक रास्ते प्रदान करेंगी। शाखा स्तर समस्या का निवारण विफल हो तो वह मार्गदर्शन /संकल्प के लिए हेड ऑफिस को संदर्भित कर सकते हैं।

3.3 यदि ग्राहक आईबीसीएफएल द्वारा प्रदान की गई सेवा या निवारण से असंतुष्ट है तो वह निवारण के लिए आरबीआई द्वारा स्थापित गैरबैंकिंग लोकपाल के कार्यालय से भी संपर्क कर सकते है। संपर्क विवरण प्रत्येक शाखा में प्रदर्शित किए जाऐंगे।

3.4 कोई भी व्यक्ति जिसे 23 फरवरी 2018को आरबीआई द्वारा जारी किए गए एनबीएफसी के लिए लोकपाल योजना के खंड 8 में उल्लिखित किसी एक या अधिक आधार पर कंपनी के खिलाफ

शिकायत कर सकते है (अधिक विवरण के लिए https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/Content/PDFs/NBFC23022018.pdf पर संपर्क करे) , स्वयं या अपने अधिकृत प्रतिनिधि (वकील के अलावा) के माध्यम से लोकपाल को शिकायत कर सकते हैं जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी की शाखा / पंजीकृत कार्यालय है। लोकपाल के संचालन का पता और क्षेत्र नीति से संलग्न है और प्रत्येक शाखा में दिया गया है।

4 समय की सीमा:

अप्रत्यक्ष रूप से कंपनी के कामकाज में निरंतर सुधार करने के लिए शिकायतों को सही परिप्रेक्ष्य में देखा जाएगा । प्राप्त शिकायतों का सभी संभावित रुप से विश्लेषण किया जाएगा। आईबीसीएफएल तीन कार्य दिवसों के भीतर रसीद भेजने का प्रयास करेगी और रसीद प्राप्त की तारीख से 30 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का अधिकतम समाधान किया जाएगा।

शिकायतों के विभिन्न प्रकारों के लिए वृद्धि मैट्रिक्स के साथ शिकायत निवारण प्रक्रिया पुर्ण करने के लिए समय मैट्रिक्स अनुबर्धवृद्धि ग्रिड में दिया गया है। ग्राहक की शिकायतों का निवारण करने वाले विभागों / अधिकारियों को उसी ग्रिड का पालन करना आवश्यक है।

शिकायत पर आवधिक एमआईएस उत्पन्न होता है इसलिए कंपनी के वरिष्ठ अधिकारियों को उनके ज्ञान और आगे के निर्देशों के लिए परिचालित किया जाएगा।

5 समीक्षा प्रणाली

5.1 ग्राहकों की शिकायत/ जोखिम प्रबंधन समिति द्वारा ग्राहक सेवा की समीक्षा

प्रबंधन की एक विशिष्ट सेवा समिति है जो समय-समय पर ग्राहकों की शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों की समीक्षा करती है और ग्राहक सेवा को बेहतर बनाने में सहायता करती है।

समिति अनसुलझे शिकायतों पर विचार करके और अपनी सही सलाह देगी।

5.2 लोकपाल योजना के अनुसार शिकायतों के लिए नोडल अधिकारी:

पीड़ित ग्राहक प्रत्यक्ष रुप से नोडल अधिकारी को निम्नलिखित पते पर अपनी शिकायत के बारे में लिख सकते हैं:

प्रति, श्री संजीव कश्यप
अनुपालन प्रमुख
इंडियाबुल्स कंज्यूमर फाइनेंस लिमिटेड
एएसएफ टावर्स.टॉवर ए, प्लॉट नंबर 249 डी और ई
उद्योग विहार फेज IV गुरुग्राम-122016

फोन: 0124-6681012

ई-मेल: nodal.ibcfl@indiabulls.com

6 . अनिवार्य आवश्यकताएँ प्रदर्शन:

आईबीसीएफएल प्रदान करते है:

- शिकायत और सुझाव प्राप्त करने के लिए उचित व्यवस्था.
- नोडल अधिकारी / शाखा प्रमुखों का नाम.पता और संपर्क नंबर।
- ग्राहकों के लिए आईबीसीएफएल की प्रतिबद्धताओं का कोड /फेयर प्रैक्टिस कोड
- ग्राहक द्वारा संपर्क किए जाने लोकपाल योजना की मुख्य विशेषताएं और लोकपाल का नाम और संपर्क विवरण
- शाखाओं में जानकारी के लिए ग्राहक सेवाओं से संबंधित व्यापक नोटिस बोर्ड / बुकलेट जिसमें नीतियों आरबीआई और अन्य अधिकारियों द्वारा सलाह, दस्तावेज आदि का विवरण दिया जाएगा।

7 . ग्राहकों के साथ बातचीत:

आईबीसीएफएल यह स्वीकार करता है कि ग्राहकों की अपेक्षा / आवश्यकता /शिकायतों को उनके कर्मचारियों द्वारा ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत बातचीत के माध्यम से बेहतर ढंग से सराहा जाएगा। दी गई सेवाओं के बारे में ग्राहको में जागरूकता की कमी के कारण कई शिकायतें सामने आती हैं और इस तरह की बातचीत से ग्राहकों को ऐसी सेवाओं का लाभ उठाने में सहायता होगी और यह उसके बाद की अवस्था में प्रश्नों / शिकायतों की संख्या को कम करने का निश्चय करती है।

8 सेवा में सुधार और शिकायतों से निपटने के लिए परिचालन कर्मचारियों को संवेदनशील बनाना:

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

8.2 आईबीसीएफएल अलग-अलग क्षेत्रों के ग्राहकों के साथ डील करता है जिनके राय में भिन्नता हो सकती है इसलिए सकारात्मक दृष्टिकोण और ग्राहकों के अनुकूल व्यवहार के लिए फ्रंट लाइन स्टाफ की नियुक्ती की गई है। खुले विचारो और प्रसन्नता के साथ कर्मचारियों को ग्राहक का विश्वास जीतने में सक्षम होंगे। कंपनी के कर्मचारियों को ग्राहक के शिकायत का निवारण के लिए आवश्यक प्रशिक्षण दिया जाएगा । यह नोडल अधिकारी की जिम्मेदारी होगी कि शिकायतों का निवारण करने के लिए आंतरिक मशीनरी सभी स्तरों पर असानी से कुशलता से और संचालित करें।

8.3 अनुसूचि- एक्स्लेशन ग्रिड

प्रथम स्तर	ग्राहकों से अनुरोध है कि वे आईबीसीएफएल की निकटतम शाखा में जाएँ कॉल करें या लिखें। शाखा प्रमुख का नाम: संपर्क विवरणरू फोन, ईमेल और पूरा पता:
दूसरा स्तर	यदि 7 कार्य दिवसों के भीतर ध्यान नहीं देते हैं, तो ग्राहक सहायता लाइन नंबर 1860-419-3333 के माध्यम से शिकायत दर्ज करें। या grievance_dhani@indiabulls.com पर ईमेल कर सकते है या ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने के लिए हमारी वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा के प्रमुख: इंडियाबुल्स कंज्यूमर फाइनेंस लि., 4 थी मंजिल, इंडियाबुल्स सेंटर, टॉवर .1, सेनापति बापट मार्ग, एल्फिंस्टन-पश्चिम, मुंबई .400013 पर लिखें. फोन नं 022-61891019, ईमेल : care_dhani@indiabulls.com
तिसरा स्तर	अगर शिकायत को संतोषजनक ढंग से 15कार्य दिवसों के भीतर हल नहीं किया जाता है, तो हमारे ग्राहक मुख्य नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं: श्री संजीव कश्यप इंडियाबुल्स कंज्यूमर फाइनेंस लिमिटेड एएसएफ टावर्सए टॉवर ए प्लॉट नंबर 249 डी और ई उद्योग विहारए चरण IV गुरुग्राम. 12201 ; हरियाणा फोन नं 0124-6681012, ईमेल: nodal.ibcfl@indiabulls.com
चौथा स्तर	यदि शिकायत को 30 कार्य दिवसों के भीतर संतोषजनक ढंग से निवारण नहीं किया जाता हैए तो ग्राहक सीधे अपने संबंधित क्षेत्र के लोकपाल के कार्यालय को लिख सकते हैं। लोकपाल के क्षेत्रवार संपर्क विवरण निम्नानुसार है:

IV क्र	केंद्र	एनबीसी लोकपाल कार्यलय का पता	ऑपरेशन का क्षेत्र
1.	**चेन्नई**	C/o रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया , फोर्ट ग्लेसी, चेन्नई 600 001 एसटीडी कोड: 044 टेलिफोन नं: 25395964 फैक्स नं: 25395488 ईमेल: nbfcochennai@rbi.org.in	तमिलनाडु, अंदमान और निकोबार द्वीप समूह, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश, तेलंगना, केरल, केंद्र शासित प्रदेश लक्षद्वीप और केंद्रशासित प्रदेश पुदुचेरी

2.	**मुंबई**	C/o रिजर्व बँक ऑफ इंडिया , आरबीआय भायखला ऑफिस बिल्डींग, मुंबई रेल्वे स्थानक के सामने, भायखला, मंबई-400 008 एसटीडी कोड:: 022 टेलिफोन नं: 23028140 फैक्स नं:: 23022024 ईमेल: nbfcomumbai@rbi.org.in	महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ, केंद्र शासित प्रदेश दादरा और नगर हवेली, दमन और दीव
3.	**नई दिल्ली**	C/o रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया , शंसद मार्ग, नई दिल्ली -110001 एसटीडी कोड:: 011 टेलिफोन नं: 23724856 फैक्स नं:: 23725218-19 ईमेल:nbfconewdelhi@rbi.org.in	दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरियाणा, पंजाब, केंद्र शासित प्रदेश चंडीगढ, हिमाचल प्रदेश और राजस्थान और जम्मू और कश्मीर राज्य
4.	**कोलकाता**	C/o रिजर्व बँक ऑफ इंडिया 15, नेताजी सुभाज चंद्र बोस कोलकाता-700 001 एसटीडी कोड:: 033 टेलिफोन नं: 22304982 फैक्स नं:: 22305899 ईमेल:nbfcokolkata@rbi.org.in	पश्चिम बंगाल, सिक्किम, ओडिशा, आसम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड, त्रिपुरा, बिहार और झारखंड