Grievance Redressal Policy

Namdev Finvest Limited
(Formerly Known as Namdev Finvest Private Limited)

Registered Office:
"Namdev House"
Plot No. 21, Neer Sagar-A, Bhankrota,
Jaipur, Rajasthan – 302026, India

CIN: U65921RJ1997PLC047090

Policy Name	**Grievance Redressal Policy**	
Version	**3.1**	
Effective date of this version	**August 2026**	
Next review date	**FY 2027-28**	
Prepared and proposed by	**Ms. Sakshi Sharma**	
Approver	**Board of Directors**	**August 2026**

INDEX

S. No	Particular	Page No.
1	Introduction	4
2	About the Policy	4
3	Objective	4
4	Mechanism for complaints	5
5	Resolution of grievances/complaints	9
6	Internal mechanism to handle Customer complaints/ grievances	10
7	Mandatory display at the offices	11
8	Interaction with customers	11
9	Sensitizing operating staff for improvement in service and handling complaints	12
10	Record Keeping	12
11	Reporting to Board of Directors	12
12	Review	12
13	Validity	12

1. Introduction

Namdev Finvest Limited (NFL) (formerly known as **Namdev Finvest Private Limited)** is a Non-Banking Financial Company having valid Certificate of Registration with Reserve Bank of India vide registration No. B-10.00260 on 20th August 2007 under current RBI classification as NBFC – Non-Deposit taking Investment and credit company ("NBFC-ICC") under NBFC Middle Layer category– Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Companies – Registration, Exemptions and Framework for Scale Based Regulation) Directions, 2025 dated November 28, 2025, as amended from to time.

It is focused on offering finance to MSME, Two-wheelers, Solar panel loan, Electric Vehicle (EV) loan, EV charging station loan and all kind of light commercial vehicles segment.

2. About the Policy

This policy on Grievance Redressal of the Company, is set out as a mechanism available within the organization to enable the customers, employees, investors and third-party Service Provider of the Company to lodge their complaints / grievances with the Company in relation to their dealings with company being considered for them and for addressing the same in a time bound manner, by following the provisions as provided herein ("the Grievance Redressal Policy").

3. Objective

Customers, employees, investors and Third-Party Service Provider are fully informed of avenues to escalate their complaints / grievances within the organization and their rights to alternative remedy if they are not fully satisfied with the response of the Company to their complaints. Prompt, excellent and efficient customer services and high-level customer satisfaction is the prime objective of the Company. This policy document aims at minimizing instances of customers, employees, investors and Third-Party service provider complaints and grievances through proper service delivery and review mechanism and also to ensure prompt redressal of customers, employees, investors and third-party service provider complaints and grievances, if there are any.

The key principles of Company's grievance redressal policy are as under:

- Customers, employees, investors and Third-Party Service Provider be treated fairly at all times.
- Grievances raised by customers are dealt with courtesy, efficiency and swiftly, not exceeding within prescribed time lines.
- Complete transparency is maintained with the customers, employees, investors and Third-Party Service Provider;
- The Company's employees act in good faith and without prejudice to the interests of the customer and within the laid down policies and guidelines of the Company.
- Customers, employees, investors and Third-Party Service Provider are fully informed of avenues to escalate their complaints / grievances within the organization and their rights to alternative remedy if they are not fully satisfied with the response of the Company to their complaints.

4. Mechanism for complaints

Customers, employees, investors and Third-Party Service Provider can lodge his / her grievance through any of the following channels:

A. Complaints through post / email:

- Any Customer, Employee and Third-Party Service Provider shall submit their grievances by post at the following address or through email at nodal.officer1@namfin.in giving full disclosures and details of the complainant and giving specific instances of the cause of complaint

  Mr. Vikram Singh
  Nodal Officer
  Namdev Finvest Limited (Formerly Known as Namdev Finvest Private Limited)
  "Namdev House" Plot No. 21, Neer Sagar-A, Bhankrota, Jaipur – 302026 Rajasthan
  Ph.:1800-103-5800

B. Compliant through physically visit at branch office or Registered Office:

- Any Customer, Employee and Third-Party Service Provider shall submit their grievances through physically at any nearest branch or Registered office of the Company given below-

  Registered Office: "Namdev House" Plot No. 21, Neer Sagar-A, Bhankrota, Jaipur – 302026 Rajasthan. Ph.:1800-103-5800

C. Through Grievance Redressal Officer

- Customer, employee, investor and third-party service provider may also approach Grievance Redressal Officer nominated at the designated Offices of the Company for complaints relating to services offered by the company and also lodged their complain on customer care call center. The Grievance Redressal Officer will forward the complaints received by him to the Nodal Officers / Compliance Officers of the company for necessary action on the same, within a reasonable time.

- The telephone numbers, complete address and email address etc. are prominently displayed on the Company's website for ease of contact by the customers of the Company and same is also reproduce hereunder: -

  The Grievance Redressal Officer,
  Namdev Finvest Limited (Formerly Known as Namdev Finvest Private Limited)
  "Namdev House" Plot No. 21, Neer Sagar-A,
  Bhankrota, Jaipur – 302026 Rajasthan | Ph.:1800-103-5800
  Email ID: grievancescell@namfin.in

D. Grievances lodged through the Office of NBFC Ombudsman

The RBI has introduced an Ombudsman Scheme for customers of Non-Banking Financial Companies (NBFCs). The Ombudsman is a senior official in the rank of not less than General Manager appointed by the RBI to redress customer complaints against NBFCs for deficiency in certain services covered under the grounds of complaint specified under the Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2026 ("the Scheme").

For the complainants who are not satisfied with the response or do not receive a response from Grievance Redressal Officer within the statutory timelines of receiving the complaint. For them RBI have introduced a web based mechanism "Complaint Management System (CMS)", for lodging Complaints/ Grievances by Citizens of India which may include the customers as well. This is also known as Public Grievance portal (https://cms.rbi.org.in/). Customers may make use of the said Portal to communicate their grievances to the Company.

The complaint may also be submitted through electronic or physical mode to the Centralised Receipt and Processing Centre as notified by the Reserve Bank. The complaint, if submitted in physical form, shall be duly signed by the complainant or by the authorised representative. The complaint shall be submitted in electronic or physical mode in such format and containing such information as may be specified by RBI on below address:

Centralized Receipt and Processing Centre,
4th Floor, Reserve Bank of India, Sector -17,
Central Vista, Chandigarh – 160017

E. Complaints related to insurance services

The complaints related to the insurance services can be lodged by the complainant either at the Registered/Corporate/Branch office of the Company or through email at grievancescell@namfin.in. The Complaints shall be dealt by the Customer Care Department who shall promptly share it with the concerned department for redressal.

The said complaints shall be resolved within the statutory timelines of 14 days.

F. Complaints related to social media

Any complaint received by way of social media platform such as facebook, Linkedin, Instagram, Twitter, Gmail etc shall be shared by digital media team to Nodal officer/Grievance redressal officer for their resolution and revert to the customers.
Nodal officer/ Grievance redressal officer will circulate monthly action taken report on all the complaints received, to the Compliance officer for information and guidance.

G. Complaints through SEBI Complaint Redress System (SCORES) platform/online dispute resolution portal (ODR portal)

Securities and Exchange Board of India vide its Master circular SEBI/HO/OIAE/IGRD/P/CIR/2022/0150 on the redressal of investor grievances through the SEBI Complaints Redress System (SCORES) platform dated November 07, 2022, launched a web based centralized system which enables the investors to lodge their complaints against

the Company through electronic mode. Investor can easily access, retrieve and preserve the complaints lodged by them in electronic mode.

Investors being complainants shall register themselves on https://scores.sebi.gov.in to receive a unique user id and password upon registration and lodge their complaints.

- The investor shall lodge his/her complaint in person or through post / email at email ID of Chief compliance Officer at: compliance@namfin.in or at Registered office to:

Ms. Sakshi Sharma
Chief Compliance Officer
Namdev Finvest Limited (Formerly Known as Namdev Finvest Private Limited)
"Namdev House" Plot No. 21, Neer Sagar-A,
Bhankrota, Jaipur – 302026 Rajasthan
Ph.:1800-103-5800 | +91-141-2250026

Complaints not to be dealt through SCORES:

The following types of complaints shall not be dealt through SCORES:

- Complaints against companies which are unlisted/delisted and companies on Dissemination Board of Stock Exchanges (except complaints on valuation of securities).
- Complaints relating to cases pending in a court or subject matter of quasi-judicial proceedings, matters pending with Online Dispute Resolution of SEBI etc.
- Complaints falling under the purview of other regulatory bodies such as Reserve Bank of India, (RBI), Insurance Regulatory and Development Authority of India (IRDAI), Pension Fund Regulatory and Development Authority of India (PFRDAI), Competition Commission of India (CCI), or complaints falling under the purview of other ministries.
- Complaints against a company under resolution under the relevant provisions of the Insolvency and Bankruptcy Code, 2016 (IBC).
- Complaints against the companies where the name of company is struck off from Register of Companies (RoC) or a vanishing company as published by MCA.
- Liquidated Companies or companies under liquidation.
- Complaints which are in the nature of market intelligence i.e., information given to SEBI regarding violation of any of the provisions of the securities laws.

Framework for handling of investor grievances received through SCORES

The Company shall review the investors' grievances redressal mechanism to further strengthen the same.

Level 1: Submission of the Complaint and handling of the Complaint by the Company

All disputes/complaints made by investors of the Company are required to be directly lodged with the Company itself through the SCORES portal.

Further, the Company shall resolve the complaint and submit the Action taken report ("ATR") to SEBI within the statutory timelines through its SCORES portal.

Level 2: SEBI SCORES

First review of the Complaint

In case of any unresolved complaint, the complainant may request for a first review of the resolution provided by the Company within 15 calendar days from the date of the ATR submitted by the Company. In such case, the Stock Exchange, where the securities of the Company are listed shall take cognizance of the Complaint for first review of the resolution through SCORES.

Second Review of the Complaint:

The complainant, if not satisfied with the first review of complaint, may request for a second review of the resolution provided by the Stock Exchange within 15 calendar days from the date of the ATR submitted by the Stock exchange to the complainant. In such case, the SEBI may take up for second review of the resolution through SCORES Further, in this regard the Company and stock exchange shall take the immediate action, provide clarifications and submit the revised ATR to SEBI through SCORES within the timeline stipulated by SEBI.

Level 3: Online Dispute Resolution Platform ("ODR")

SEBI has introduced a common ODR mechanism to facilitate online resolution of all kinds of disputes arising in the Indian securities market. The ODR Portal will harness online conciliation and online arbitration for the resolution of disputes.

An investor can initiate online dispute resolution through the ODR portal, within the applicable timeframe under law, after the option to resolve complaint / dispute with the Company through all the routes available at Level 1 and Level 2 are exhausted.

Further, the dispute resolution through the ODR portal can be initiated only if such complaint / dispute is not pending before any arbitral process, court, tribunal or consumer forum or if the same is non- arbitrable under Indian law.

Further provided that the Company may also initiate dispute resolution through the ODR Portal after having given due notice of at least 15 calendar days to the investor for resolution of the dispute which has not been satisfactorily resolved between them.

The Company has enrolled itself on the Online dispute resolution Portal ("ODR Portal") to streamline the existing dispute resolution mechanism and for prompt resolution of investor's disputes in the Indian Securities Market.

Further, provided that the link to the ODR Portal is https://smartodr.in/login which is also available on the website of the Company.

Investor shall file the complaint within one year of the date of cause of action in accordance with the applicable laws.

H. Complaints related to credit information

The complaints related to the updation/rectification of credit information can be lodged by the complainant either with the Company or Credit Information Companies (CICs) in the following manner:

- The complainant can request to update/rectify the credit information to Company or CICs.
- The complainant shall be provided with the updated credit information within thirty (30) days from receiving the complaint (i.e. Company will get twenty-one (21) days and CICs will get the remainder of nine (9) days for complete resolution of the complaint).
- The final resolution of the complaint shall be considered when the rectified Credit information report (CIR) is shared by Company/CICs to the postal address or email ID of the complainant.

The Company shall inform the complainant about the action taken regarding the complaint and/or reasons in case of rejection of complaint, if any

5. Resolution of grievances / complaints

The procedure for addressing customer, employee, investor and third-party service provider grievances is as follows:

- The Complaints should be recorded in the Grievance Register maintained electronically in Grievance Redressal System (GRS) at Head office and / or physically at every Branch/Regional offices, and shall include full details of the complainant (name, address and contact details), date of receipt, fact of the complaint etc.
- When a customer approaches a branch with a complaint, the branch staff shall examine the nature of the complaint and make best efforts to resolve the same at the branch level within 7 working days from the date of receipt. If the complaint remains unresolved, it shall be escalated to the Nodal Officer via email at nodal.officer1@namfin.in. The Nodal Officer shall forward the complaint to the concerned department for resolution and communicate the resolution to the complainant within 7 working days. In case the complainant is not satisfied or the complaint remains unresolved, the matter may be escalated to the Grievance Redressal Officer via email at grievancescell@namfin.in, who shall resolve the complaint within 15 working days. In case of delay, reasons for such delay shall be communicated to the complainant. Notwithstanding the above timelines, the Company shall ensure that any complaint is resolved within a maximum period of 30 days from the date of receipt of the complaint, irrespective of the level of escalation (branch, Nodal Officer, or Grievance Redressal Officer).
- If the complainant is not satisfied with the resolution provided by the Company or if the complaint is not resolved within 30 days, the complainant may approach to RBI Ombudsman through:

(a) Through letters/post/email at -

Centralised Receipt and Processing

Centre, 4th Floor, Reserve Bank of India,
Sector -17,Central Vista, Chandigarh –
160017
Email ID - crpc@rbi.org.in

(b) Online - on CMS portal of RBI at https://cms.rbi.org.in

(c) CPGRAMS-online through pgportal.gov.in

- Time Frame/Escalation

Level	Official	No. of working days
First	Branch Level	7
Second	Nodal Officer	7
Third	Grievance Redressal Officer/ Chief Compliance Officer	15

6. Internal mechanism to handle Customer complaints / grievances:

A. Nodal Officer* (in case of Customer / Third party service provider / Employee Grievances/ Community):

- The Company will designate a Nodal officer, not below the rank of Chief Manager at its Registered office. Nodal officer will have the responsibilities of ensuring early resolution of complaints.
- Nodal officer will first examine the nature of the Complaint and initiate necessary action to address the complaint to the satisfaction of the complainant. He / She will also ensure to record the action initiated or taken in the Customer Grievance Register along with the status of the complaint- resolved / unresolved or escalated to next level, as the case may be.
- Nodal officer will circulate the monthly update on all the complaints received to Senior management and to Board in Board meeting.*Compliance officer shall act as Nodal officer in case of investor grievances.

B. Compliance Department:

- The Company has appointed a Grievance Redressal Officer (GRO) at its Head office.
- If the Nodal Officer feels that it is not possible at his / her level to resolve the complaint or he / she wishes to seek further guidance on the matter, he / she may forward the complaint along with related documents (if any) and his / her recommendations to the GRO of the Company, for his guidance and final settlement / resolution of the Complaint.
- Customer may directly approach to GRO, the Company within 15 days of decision / solution / reply provided by Nodal Officer, in case he/she is not satisfied with the decision / solution / reply of Nodal Officer.

- GRO may take up the complaints received by him directly from the customers or the Nodal Officer, who may escalate the matter at the request of the Customer, re-examine the issue and take necessary steps to resolve the matter.
- He will provide necessary guidance / solution, to the complainant or Nodal Officer as the case may be and resolve the same within a reasonable time, with possible solution as deemed expedient to him.

C. Legal Department:

- Any written complaint received through the registered post, courier, any legal notice or any Complaint Against Company ("CAC") shall be handle by the Legal department and submit their legal reply(ies) or resolve the same.

D. Centralized Grievance Redressal System

The Company has implemented a centralized Grievance Redressal System (GRS), integrated with Microsoft Outlook, to register, track, monitor, and resolve customer complaints, queries, requests, and concerns.

Branch users can register customer concerns directly through the GRS system. Customer emails received through the designated Grievance Cell and Nodal Officer mailboxes are converted into tickets with unique reference numbers. The system maintains customer communication records, ticket status, action taken, and resolution remarks for tracking and audit purposes.

The Nodal Officer and Grievance Redressal Officer may review and monitor complaints lodged at the branch level, follow up on pending cases, and address escalations within the prescribed timelines.

7. Mandatory display at the offices

The Company displays the following information prominently, for the benefit of its customers, at its every place of business:

The name and contact details (Telephone / Mobile nos. / email address) of the Nodal officer/ Grievance Redressal Officer who can be approached by the customer for resolution of complaints against the Company.

8. Interaction with customers

The Company recognizes that a deeper understanding of customers' expectations, requirements, and grievances can be achieved through direct and proactive interaction. To this end, the Company ensures wide publicity of its grievance redressal mechanism by displaying relevant information prominently on its official website, at regional/Branch offices, and at the Registered Office.

Furthermore, the Company may conducts Customer Satisfaction Surveys on a half-yearly basis. These surveys are conducted not only with existing customers but also with former customers who have discontinued their relationship with the Company. This helps in gathering valuable feedback, identifying areas of improvement, and enhancing the overall customer experience.

9. Sensitizing operating staff for improvement in service & handling complaints: -

Company deals with customers, employees, investors and Third-Party Service Provider from different segments, which may give rise to difference of opinion and areas of friction. Company understands the importance of sensitizing staff to handle customer, employee, investor and third-party service provider complaints / grievances with courtesy, empathy and promptness. The Company shall also conduct training programmes regularly for staff on customer services and minimizing grievances. Imparting soft skills required for handling customers, would be an integral part of the training programmes.

10. Record Keeping

Complaints record shall be maintained centralized at Head office of the Company and the record of complaints shall be maintained for a minimum period of eight years from the date of resolution.

11. Reporting to Board of Directors

Summary of the customer grievance reports along with actions initiated would be reported to the Board at least once in a year. The report shall contain information like, the total no. of complaints received, disposed of and pending, with reasons thereof, which will be placed before the Board for information / guidance.

12. Review

The Company's CEO, CCO and CFO have been entrusted with the responsibility of enforcement of this policy. They are hereby given absolute power to jointly or severely, make necessary changes, amendments or additions or removals for the operational aspects of the policy within the overall spirit and guidance from time to time for reasons like technology or process upgradation, regulatory changes, maintaining competitive edge or responding to changes in market or risk environment, etc. This is required to ensure full operational freedom to the senior management and make the management team more adaptive to rapid changing external environment. All changes so made shall be noted to the policy approving authority during the next policy review.

The CEO, CCO and CFO can decide on delegation of authority and can design / redesign MIS systems and reporting as they see fit to improve the responsibility and accountability within the team hierarchy.

13. Validity

The Policy shall be valid till next review by Committee members and/or Board of Directors, as applicable

शिकायत निवारण नीति

नामदेव फिनवेस्ट लिमिटेड

(पूर्व में नामदेव फिनवेस्ट प्राइवेट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)

पंजीकृत कार्यालय:

"नामदेव हाउस"

प्लॉट नंबर 21, नीर सागर-ए, भांकरोटा,

जयपुर, राजस्थान - 302026, भारत

CIN नंबर: U65921RJ1997PLC047090

नीति का नाम	**शिकायत निवारण नीति**	
संस्करण	**3.1**	
इस संस्करण की प्रभावी तिथि	**अगस्त 2026**	
अगली समीक्षा की तारीख	**वित्तीय वर्ष 2027-28**	
तैयार और प्रस्तावित	**सुश्री साक्षी शर्मा**	
अनुमोदक	**निदेशक मंडल**	**अगस्त 2026**

INDEX

क्र. सं.	विवरण	पृष्ठ सं.
1	परिचय	16
2	नीति के बारे में	16
3	उद्देश्य	16
4	शिकायतों के लिए तंत्र	17
5	शिकायतों/समस्याओं का समाधान	22
6	ग्राहक शिकायतों/समस्याओं को संभालने के लिए आंतरिक तंत्र	23
7	कार्यालयों में अनिवार्य प्रदर्शन	24
8	ग्राहकों के साथ संवाद	25
9	सेवा में सुधार और शिकायतों को संभालने के लिए परिचालन कर्मचारियों को संवेदनशील बनाना	25
10	रिकॉर्ड रखना	25
11	निदेशक मंडल को रिपोर्ट करना	25
12	समीक्षा	25
13	वैधता	26

1. परिचय

नामदेव फिनवेस्ट लिमिटेड (NFL) (जिसे पहले नामदेव फिनवेस्ट प्राइवेट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) एक नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी है। इसके पास रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया का रजिस्ट्रेशन सर्टिफिकेट (रजिस्ट्रेशन नंबर B-10.00260, 20 अगस्त 2007) है। RBI के मौजूदा क्लासिफिकेशन के तहत, यह NBFC - नॉन-डिपॉज़िट टेकिंग इन्वेस्टमेंट एंड क्रेडिट कंपनी ("NBFC-ICC") है, जो NBFC मिडिल लेयर कैटेगरी में आती है। यह क्लासिफिकेशन रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनियाँ - रजिस्ट्रेशन, छूट और स्केल-बेस्ड रेगुलेशन के लिए फ्रेमवर्क) के 28 नवंबर 2025 के निर्देशों (समय-समय पर हुए संशोधनों सहित) के अनुसार है।

यह MSME, दोपहिया वाहनों, सोलर पैनल लोन, इलेक्ट्रिक वाहन (EV) लोन, EV चार्जिंग स्टेशन लोन और सभी प्रकार के हल्के कमर्शियल वाहनों (Light Commercial Vehicles) के सेगमेंट को फाइनेंस उपलब्ध कराने पर केंद्रित है।

2. नीति के बारे में

कंपनी की शिकायत निवारण (Grievance Redressal) पर यह नीति, संगठन के भीतर उपलब्ध एक तंत्र के रूप में निर्धारित की गई है। इसका उद्देश्य कंपनी के ग्राहकों, कर्मचारियों, निवेशकों और तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाताओं को कंपनी के साथ अपने लेन-देन से संबंधित शिकायतें/परेशानियाँ दर्ज करने में सक्षम बनाना है। साथ ही, यहाँ दिए गए प्रावधानों का पालन करते हुए, इन शिकायतों का समय-सीमा के भीतर समाधान सुनिश्चित करना भी इसका उद्देश्य है ("शिकायत निवारण नीति")।

3. उद्देश्य

ग्राहकों, कर्मचारियों, निवेशकों और तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाताओं को संगठन के भीतर अपनी शिकायतों/परेशानियों को आगे बढ़ाने (Escalate करने) के तरीकों के बारे में पूरी जानकारी दी जाती है। साथ ही, उन्हें वैकल्पिक समाधान के अपने अधिकारों के बारे में भी सूचित किया जाता है, यदि वे अपनी शिकायतों पर कंपनी की प्रतिक्रिया से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं। त्वरित, बेहतरीन और कुशल ग्राहक सेवाएँ प्रदान करना तथा उच्च स्तर की ग्राहक संतुष्टि सुनिश्चित करना कंपनी का मुख्य उद्देश्य है। इस नीति दस्तावेज़ का लक्ष्य उचित सेवा वितरण और समीक्षा तंत्र के माध्यम से ग्राहकों, कर्मचारियों, निवेशकों और तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाताओं की शिकायतों और परेशानियों की घटनाओं को कम करना है। इसके अलावा, यदि कोई शिकायत या परेशानी सामने आती है, तो ग्राहकों, कर्मचारियों, निवेशकों और तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाताओं की उन शिकायतों का त्वरित समाधान सुनिश्चित करना भी इसका उद्देश्य है।

कंपनी की शिकायत निवारण नीति के मुख्य सिद्धांत निम्नलिखित हैं:

- ग्राहकों, कर्मचारियों, निवेशकों और तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाताओं के साथ हर समय निष्पक्ष व्यवहार किया जाना चाहिए।
- ग्राहकों द्वारा उठाई गई शिकायतों का समाधान विनम्रता, कुशलता और शीघ्रता से किया जाना चाहिए, और यह

निर्धारित समय-सीमा से अधिक नहीं होना चाहिए।

• ग्राहकों, कर्मचारियों, निवेशकों और तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाताओं के साथ पूर्ण पारदर्शिता बनाए रखी जानी चाहिए।

• कंपनी के कर्मचारी पूरी ईमानदारी से, ग्राहकों के हितों को कोई नुकसान पहुँचाए बिना, और कंपनी की तय नीतियों और दिशानिर्देशों के दायरे में रहकर काम करते हैं।

• ग्राहकों, कर्मचारियों, निवेशकों और तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाताओं को इस बारे में पूरी जानकारी दी जाती है कि वे संगठन के भीतर अपनी शिकायतों/समस्याओं को आगे कैसे बढ़ा सकते हैं; साथ ही, उन्हें यह भी बताया जाता है कि यदि वे अपनी शिकायतों पर कंपनी की प्रतिक्रिया से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं, तो उनके पास वैकल्पिक समाधान पाने का क्या अधिकार है।

4. शिकायतों के लिए व्यवस्था

ग्राहक, कर्मचारी, निवेशक और तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाता, नीचे दिए गए किसी भी माध्यम से अपनी शिकायत/समस्या दर्ज करा सकते हैं:

A. डाक / ईमेल के माध्यम से शिकायतें:

• कोई भी ग्राहक, कर्मचारी और थर्ड-पार्टी सर्विस प्रोवाइडर अपनी शिकायतें नीचे दिए गए पते पर डाक द्वारा, या nodal.officer1@namfin.in पर ईमेल के माध्यम से भेज सकते हैं। शिकायत भेजते समय, शिकायतकर्ता को अपनी पूरी जानकारी और विवरण देना होगा, साथ ही शिकायत के कारण से जुड़े विशिष्ट उदाहरण भी बताने होंगे।

श्री विक्रम सिंह
नोडल अधिकारी
नामदेव फिनवेस्ट लिमिटेड (पूर्व में नामदेव फिनवेस्ट प्राइवेट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)
“नामदेव हाउस” प्लॉट नंबर 21, नीर सागर-A, भांकरोटा, जयपुर – 302026 राजस्थान
फ़ोन: 1800-103-5800

B. शाखा कार्यालय या पंजीकृत कार्यालय में व्यक्तिगत रूप से जाकर शिकायत दर्ज करना:

• कोई भी ग्राहक, कर्मचारी और तृतीय-पक्ष सेवा प्रदाता अपनी शिकायतें व्यक्तिगत रूप से कंपनी की नीचे दी गई किसी भी निकटतम शाखा या पंजीकृत कार्यालय में जमा कर सकते हैं-

पंजीकृत कार्यालय: “नामदेव हाउस” प्लॉट नंबर 21, नीर सागर-A, भांकरोटा, जयपुर – 302026 राजस्थान

C. शिकायत निवारण अधिकारी के माध्यम से

• ग्राहक, कर्मचारी, निवेशक और तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाता, कंपनी द्वारा दी जाने वाली सेवाओं से संबंधित शिकायतों के लिए, कंपनी के निर्धारित कार्यालयों में नियुक्त शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं; साथ ही वे

अपनी शिकायत कस्टमर केयर कॉल सेंटर पर भी दर्ज करा सकते हैं। शिकायत निवारण अधिकारी, उन्हें प्राप्त शिकायतों को, उन पर आवश्यक कार्रवाई हेतु, उचित समय-सीमा के भीतर कंपनी के नोडल अधिकारियों / अनुपालन अधिकारियों को अग्रेषित करेंगे।

• कंपनी के ग्राहकों की सुविधा हेतु, संपर्क करने के लिए आवश्यक टेलीफ़ोन नंबर, पूरा पता और ईमेल पता आदि कंपनी की वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किए गए हैं; और वही विवरण नीचे भी दिए गए हैं: -

शिकायत निवारण अधिकारी,

नामदेव फिनवेस्ट लिमिटेड (पूर्व में नामदेव फाइनवेस्ट प्राइवेट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)

“नामदेव हाउस” प्लॉट नं. 21, नीर सागर-A, भांकरोटा, जयपुर – 302026 राजस्थान | फ़ोन: 1800-103-5800

Email ID: grievancescell@namfin.in

D. NBFC लोकपाल कार्यालय के माध्यम से दर्ज की गई शिकायतें

RBI ने नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनियों (NBFCs) के ग्राहकों के लिए एक लोकपाल योजना शुरू की है। लोकपाल एक वरिष्ठ अधिकारी होता है, जिसका पद जनरल मैनेजर से कम नहीं होता; इसे RBI द्वारा NBFCs के खिलाफ ग्राहकों की शिकायतों का निवारण करने के लिए नियुक्त किया जाता है। ये शिकायतें उन विशिष्ट सेवाओं में कमी से संबंधित होती हैं जो "रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2026" ("योजना") के तहत निर्दिष्ट शिकायत के आधारों में शामिल हैं।

उन शिकायतकर्ताओं के लिए जो मिले जवाब से संतुष्ट नहीं हैं, या जिन्हें शिकायत मिलने की वैधानिक समय-सीमा के भीतर शिकायत निवारण अधिकारी से कोई जवाब नहीं मिलता है, RBI ने भारत के नागरिकों (जिनमें ग्राहक भी शामिल हो सकते हैं) द्वारा शिकायतें/परेशानियाँ दर्ज करने के लिए एक वेब-आधारित तंत्र, "शिकायत प्रबंधन प्रणाली (CMS)" शुरू किया है। इसे सार्वजनिक शिकायत पोर्टल (https://cms.rbi.org.in/) के नाम से भी जाना जाता है। ग्राहक अपनी शिकायतें कंपनी तक पहुँचाने के लिए इस पोर्टल का उपयोग कर सकते हैं।

शिकायत को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक माध्यम से भी "केंद्रीयकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र" (Centralised Receipt and Processing Centre) में जमा किया जा सकता है, जैसा कि रिज़र्व बैंक द्वारा अधिसूचित किया गया है। यदि शिकायत भौतिक रूप में जमा की जाती है, तो उस पर शिकायतकर्ता या उसके अधिकृत प्रतिनिधि के विधिवत हस्ताक्षर होने चाहिए। शिकायत को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक माध्यम से, RBI द्वारा निर्दिष्ट प्रारूप में और उसमें निर्दिष्ट जानकारी के साथ, नीचे दिए गए पते पर जमा किया जाना चाहिए:

केंद्रीयकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र,

चौथी मंज़िल, रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया, सेक्टर-17,

सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ – 160017

E. बीमा सेवाओं से संबंधित शिकायतें

बीमा सेवाओं से संबंधित शिकायतें, शिकायतकर्ता द्वारा कंपनी के रजिस्टर्ड/कॉर्पोरेट/ब्रांच ऑफिस में या grievancescell@namfin.in पर ईमेल के माध्यम से दर्ज की जा सकती हैं। इन शिकायतों को कस्टमर केयर डिपार्टमेंट द्वारा देखा जाएगा, जो समाधान के लिए इन्हें तुरंत संबंधित डिपार्टमेंट के साथ साझा करेगा। उक्त शिकायतों का समाधान 14 दिनों की वैधानिक समय-सीमा के भीतर किया जाएगा।

F. सोशल मीडिया से संबंधित शिकायतें

सोशल मीडिया प्लेटफ़ॉर्म जैसे Facebook, LinkedIn, Instagram, Twitter, Gmail आदि के माध्यम से प्राप्त कोई भी शिकायत, डिजिटल मीडिया टीम द्वारा नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी को भेजी जाएगी, ताकि उनका समाधान किया जा सके और ग्राहकों को जवाब दिया जा सके। नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी, प्राप्त सभी शिकायतों पर की गई कार्रवाई की मासिक रिपोर्ट, जानकारी और मार्गदर्शन के लिए अनुपालन अधिकारी को भेजेंगे।

G. SEBI शिकायत निवारण प्रणाली (SCORES) प्लेटफॉर्म / ऑनलाइन विवाद समाधान पोर्टल (ODR पोर्टल) के माध्यम से शिकायतें

भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (SEBI) ने अपने मास्टर सर्कुलर SEBI/HO/OIAE/IGRD/P/CIR/2022/0150 के माध्यम से, जो 07 नवंबर, 2022 को जारी किया गया था और SEBI शिकायत निवारण प्रणाली (SCORES) प्लेटफॉर्म के ज़रिए निवेशकों की शिकायतों के निवारण से संबंधित है, एक वेब-आधारित केंद्रीकृत प्रणाली शुरू की है। यह प्रणाली निवेशकों को इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से कंपनी के खिलाफ अपनी शिकायतें दर्ज करने में सक्षम बनाती है। निवेशक इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से दर्ज की गई अपनी शिकायतों को आसानी से एक्सेस कर सकते हैं, उन्हें प्राप्त कर सकते हैं और सुरक्षित रख सकते हैं।

शिकायतकर्ता निवेशक https://scores.sebi.gov.in पर अपना पंजीकरण कराएँ, ताकि उन्हें एक यूनिक यूज़र ID और पासवर्ड मिल सके, और वे अपनी शिकायतें दर्ज करा सकें।

• निवेशक अपनी शिकायत स्वयं उपस्थित होकर, या डाक / ईमेल के माध्यम से मुख्य अनुपालन अधिकारी (Chief Compliance Officer) के ईमेल ID: compliance@namfin.in पर, अथवा पंजीकृत कार्यालय (Registered Office) में निम्नलिखित पते पर दर्ज करा सकते हैं:

सुश्री साक्षी शर्मा
मुख्य अनुपालन अधिकारी
नामदेव फिनवेस्ट लिमिटेड (पूर्व में नामदेव फिनवेस्ट प्राइवेट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)
“नामदेव हाउस” प्लॉट नं. 21, नीर सागर-A,

भांकरोटा, जयपुर – 302026 राजस्थान
Ph.: 1800-103-5800 | +91-141-2250026

SCORES के ज़रिए किन शिकायतों का निपटारा नहीं किया जाएगा:

नीचे दी गई तरह की शिकायतों का निपटारा SCORES के ज़रिए नहीं किया जाएगा:

• उन कंपनियों के खिलाफ शिकायतें जो अनलिस्टेड/डिलिस्टेड हैं, और स्टॉक एक्सचेंज के डिससेमिनेशन बोर्ड पर मौजूद कंपनियों के खिलाफ शिकायतें (सिक्योरिटीज़ के वैल्यूएशन से जुड़ी शिकायतों को छोड़कर)।

• उन मामलों से जुड़ी शिकायतें जो किसी कोर्ट में पेंडिंग हैं, या जो अर्ध-न्यायिक कार्यवाही का विषय हैं, या जो SEBI के ऑनलाइन विवाद समाधान (Online Dispute Resolution) के पास पेंडिंग हैं, वगैरह।

• वे शिकायतें जो अन्य रेगुलेटरी संस्थाओं, जैसे भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI), भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (IRDAI), पेंशन फंड नियामक और विकास प्राधिकरण (PFRDAI), भारतीय प्रतिस्पर्धा आयोग (CCI) के दायरे में आती हैं; या वे शिकायतें जो अन्य मंत्रालयों के दायरे में आती हैं।

• इन्सॉल्वेंसी एंड बैंकरप्सी कोड, 2016 (IBC) के संबंधित प्रावधानों के तहत समाधान प्रक्रिया से गुज़र रही किसी कंपनी के खिलाफ शिकायतें।

• उन कंपनियों के खिलाफ शिकायतें जिनका नाम कंपनी रजिस्ट्रार (RoC) से हटा दिया गया है, या जो MCA द्वारा घोषित 'वैनिशिंग कंपनी' (लापता कंपनी) की श्रेणी में आती हैं।

• वे कंपनियाँ जिनका परिसमापन (liquidation) हो चुका है, या जो परिसमापन की प्रक्रिया से गुज़र रही हैं।

• वे शिकायतें जो 'मार्केट इंटेलिजेंस' की श्रेणी में आती हैं; यानी, सिक्योरिटीज़ कानूनों के किसी भी प्रावधान के उल्लंघन के संबंध में SEBI को दी गई जानकारी।

SCORES के माध्यम से प्राप्त निवेशकों की शिकायतों के निपटान हेतु रूपरेखा

कंपनी निवेशकों की शिकायतों के निवारण तंत्र की समीक्षा करेगी, ताकि उसे और अधिक सुदृढ़ बनाया जा सके।

स्तर 1: शिकायत जमा करना और कंपनी द्वारा शिकायत का निपटारा

कंपनी के निवेशकों द्वारा किए गए सभी विवाद/शिकायतें सीधे कंपनी के पास ही SCORES पोर्टल के माध्यम से दर्ज की जानी चाहिए।

इसके अलावा, कंपनी शिकायत का समाधान करेगी और निर्धारित समय-सीमा के भीतर, अपने SCORES पोर्टल के माध्यम से SEBI को 'की गई कार्रवाई की रिपोर्ट' ("ATR") प्रस्तुत करेगी।

स्तर 2: SEBI SCORES

शिकायत की पहली समीक्षा

अगर कोई शिकायत अनसुलझी रह जाती है, तो शिकायतकर्ता कंपनी द्वारा जमा की गई ATR की तारीख से 15 कैलेंडर दिनों के अंदर, कंपनी द्वारा दिए गए समाधान की पहली समीक्षा का अनुरोध कर सकता है। ऐसे मामले में, वह

स्टॉक एक्सचेंज, जहाँ कंपनी की सिक्योरिटीज़ लिस्टेड हैं, SCORES के ज़रिए समाधान की पहली समीक्षा के लिए शिकायत का संज्ञान लेगा।

शिकायत की दूसरी समीक्षा:

अगर शिकायतकर्ता, शिकायत की पहली समीक्षा से संतुष्ट नहीं है, तो वह स्टॉक एक्सचेंज द्वारा शिकायतकर्ता को ATR जमा करने की तारीख से 15 कैलेंडर दिनों के अंदर, स्टॉक एक्सचेंज द्वारा दिए गए समाधान की दूसरी समीक्षा का अनुरोध कर सकता है। ऐसे मामले में, SEBI SCORES के ज़रिए समाधान की दूसरी समीक्षा कर सकता है। इसके अलावा, इस संबंध में कंपनी और स्टॉक एक्सचेंज तुरंत कार्रवाई करेंगे, स्पष्टीकरण देंगे और SEBI द्वारा तय समय-सीमा के अंदर SCORES के ज़रिए SEBI को संशोधित ATR जमा करेंगे।

स्तर 3: ऑनलाइन विवाद समाधान मंच ("ODR")

SEBI ने भारतीय प्रतिभूति बाज़ार में उत्पन्न होने वाले सभी प्रकार के विवादों के ऑनलाइन समाधान को सुगम बनाने के लिए एक साझा ODR तंत्र शुरू किया है। ODR पोर्टल विवादों के समाधान के लिए ऑनलाइन सुलह और ऑनलाइन मध्यस्थता का उपयोग करेगा।

कोई निवेशक, कानून के तहत निर्धारित समय-सीमा के भीतर, ODR पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन विवाद समाधान (ODR) शुरू कर सकता है; ऐसा वह तब कर सकता है जब कंपनी के साथ शिकायत/विवाद को सुलझाने के लिए Level 1 और Level 2 पर उपलब्ध सभी विकल्पों का उपयोग समाप्त हो चुका हो।

इसके अलावा, ODR पोर्टल के माध्यम से विवाद समाधान की प्रक्रिया तभी शुरू की जा सकती है, जब ऐसी कोई शिकायत/विवाद किसी मध्यस्थता प्रक्रिया, न्यायालय, अधिकरण या उपभोक्ता फोरम के समक्ष लंबित न हो, अथवा यदि भारतीय कानून के तहत वह मध्यस्थता योग्य न हो।

इसके अलावा, यह भी प्रावधान है कि कंपनी, निवेशक को कम से कम 15 कैलेंडर दिनों का उचित नोटिस देने के बाद, ODR पोर्टल के माध्यम से विवाद समाधान की प्रक्रिया भी शुरू कर सकती है; यह उन विवादों के समाधान के लिए होगा जो उनके बीच संतोषजनक ढंग से हल नहीं हो पाए हैं।

कंपनी ने मौजूदा विवाद समाधान तंत्र को सुव्यवस्थित करने और भारतीय प्रतिभूति बाज़ार में निवेशकों के विवादों के त्वरित समाधान के लिए, स्वयं को ऑनलाइन विवाद समाधान पोर्टल ("ODR पोर्टल") पर पंजीकृत किया है।

इसके अतिरिक्त, यह भी बताया जाता है कि ODR पोर्टल का लिंक https://smartodr.in/login है, जो कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध है।

निवेशक, लागू कानूनों के अनुसार, कार्रवाई के कारण की तारीख से एक वर्ष के भीतर शिकायत दर्ज करेगा।

H. क्रेडिट जानकारी से संबंधित शिकायतें

क्रेडिट जानकारी को अपडेट करने/ठीक करने से जुड़ी शिकायतें, शिकायतकर्ता द्वारा कंपनी या क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनियों (CICs) के पास नीचे दिए गए तरीके से दर्ज की जा सकती हैं:

• शिकायतकर्ता, कंपनी या CICs से क्रेडिट जानकारी को अपडेट/ठीक करने का अनुरोध कर सकता है।

• शिकायत मिलने के तीस (30) दिनों के अंदर शिकायतकर्ता को अपडेट की गई क्रेडिट जानकारी दे दी जाएगी (यानी, शिकायत का पूरी तरह से समाधान करने के लिए कंपनी को इक्कीस (21) दिन और CICs को बाकी के नौ (9) दिन मिलेंगे)।

• शिकायत का अंतिम समाधान तब माना जाएगा, जब कंपनी/CICs द्वारा ठीक की गई क्रेडिट इन्फॉर्मेशन रिपोर्ट (CIR) को शिकायतकर्ता के डाक पते या ईमेल ID पर भेज दिया जाएगा।

कंपनी, शिकायतकर्ता को शिकायत के संबंध में की गई कार्रवाई के बारे में बताएगी और/या अगर शिकायत खारिज की जाती है, तो उसके कारणों के बारे में जानकारी देगी।

5. शिकायतों / परिवादों का निवारण

ग्राहक, कर्मचारी, निवेशक और तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाताओं की शिकायतों को दूर करने की प्रक्रिया इस प्रकार है:

• शिकायतों को 'शिकायत निवारण प्रणाली' (GRS) के तहत इलेक्ट्रॉनिक रूप से (मुख्यालय में) और/या हर शाखा/क्षेत्रीय कार्यालय में भौतिक रूप से (रजिस्टर में) दर्ज किया जाना चाहिए। इसमें शिकायतकर्ता का पूरा विवरण (नाम, पता और संपर्क जानकारी), शिकायत प्राप्त होने की तारीख, और शिकायत से जुड़ी अन्य बातें शामिल होनी चाहिए।

• जब कोई ग्राहक शिकायत लेकर किसी शाखा में आता है, तो शाखा कर्मचारी शिकायत की प्रकृति की जांच करेंगे और शिकायत मिलने की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर शाखा स्तर पर ही उसे हल करने का पूरा प्रयास करेंगे। यदि शिकायत अनसुलझी रहती है, तो इसे nodal.officer1@namfin.in पर ईमेल के माध्यम से नोडल अधिकारी को भेजा जाएगा। नोडल अधिकारी शिकायत को समाधान के लिए संबंधित विभाग को भेजेंगे और 7 कार्य दिवसों के भीतर शिकायतकर्ता को समाधान के बारे में सूचित करेंगे। यदि शिकायतकर्ता संतुष्ट नहीं है या शिकायत अनसुलझी रहती है, तो मामले को grievancescell@namfin.in पर ईमेल के माध्यम से शिकायत निवारण अधिकारी को भेजा जा सकता है, जो 15 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का समाधान करेंगे। देरी होने की स्थिति में, देरी के कारणों के बारे में शिकायतकर्ता को सूचित किया जाएगा। उपरोक्त समय-सीमाओं के बावजूद, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कोई भी शिकायत, शिकायत मिलने की तारीख से अधिकतम 30 दिनों की अवधि के भीतर हल कर दी जाए, चाहे उसे किसी भी स्तर पर (शाखा, नोडल अधिकारी, या शिकायत निवारण अधिकारी) भेजा गया हो।

• यदि शिकायतकर्ता कंपनी द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है या यदि शिकायत 30 दिनों के भीतर हल नहीं होती है, तो शिकायतकर्ता निम्नलिखित माध्यम से RBI लोकपाल से संपर्क कर सकता है:

(a) पत्रों/डाक/ईमेल के माध्यम से -

सेंट्रलाइज़्ड रिसीप्ट एंड प्रोसेसिंग सेंटर,

चौथी मंज़िल, भारतीय रिज़र्व बैंक,

सेक्टर-17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ – 160017

ईमेल ID - crpc@rbi.org.in

(b) ऑनलाइन - RBI के CMS पोर्टल पर https://cms.rbi.org.in

(c) CPGRAMS - pgportal.gov.in के माध्यम से ऑनलाइन

- **समय-सीमा/एस्केलेशन**

स्तर	अधिकारी	कार्य-दिवसों की संख्या
पहला	शाखा स्तर	7
दूसरा	नोडल अधिकारी	7
तीसरा	शिकायत निवारण अधिकारी/ मुख्य अनुपालन अधिकारी	15

6. ग्राहक शिकायतों / grievances के निपटारे हेतु आंतरिक तंत्र:

A. नोडल अधिकारी* (ग्राहक / तृतीय पक्ष सेवा प्रदाता / कर्मचारी शिकायतें / समुदाय के मामले में):

• कंपनी अपने रजिस्टर्ड ऑफिस में एक नोडल अधिकारी नियुक्त करेगी, जिसका पद चीफ मैनेजर से कम नहीं होगा। नोडल अधिकारी की ज़िम्मेदारी शिकायतों का जल्द से जल्द समाधान सुनिश्चित करना होगी।

• नोडल अधिकारी सबसे पहले शिकायत की प्रकृति की जाँच करेगा और शिकायतकर्ता की संतुष्टि के अनुसार शिकायत का समाधान करने के लिए ज़रूरी कदम उठाएगा। वह यह भी सुनिश्चित करेगा कि उठाए गए या किए गए कदमों को 'कस्टमर ग्रीवेंस रजिस्टर' में दर्ज किया जाए, साथ ही शिकायत की स्थिति भी दर्ज की जाए - जैसे कि शिकायत का समाधान हो गया है / नहीं हुआ है, या उसे अगले स्तर पर भेज दिया गया है (जैसा भी मामला हो)।

• नोडल अधिकारी प्राप्त सभी शिकायतों पर मासिक अपडेट सीनियर मैनेजमेंट और बोर्ड को बोर्ड मीटिंग में देगा।

*निवेशकों की शिकायतों के मामले में, कंप्लायंस अधिकारी ही नोडल अधिकारी के रूप में कार्य करेगा।

B. अनुपालन विभाग:

• कंपनी ने अपने हेड ऑफिस में एक शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) नियुक्त किया है।

• यदि नोडल अधिकारी को लगता है कि शिकायत का समाधान उनके स्तर पर संभव नहीं है, या वे इस मामले पर और मार्गदर्शन लेना चाहते हैं, तो वे शिकायत को संबंधित दस्तावेजों (यदि कोई हों) और अपनी सिफारिशों के साथ, कंपनी के GRO को उनके मार्गदर्शन और शिकायत के अंतिम निपटारे/समाधान के लिए भेज सकते हैं।

• यदि ग्राहक नोडल अधिकारी के निर्णय/समाधान/उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो वह नोडल अधिकारी द्वारा दिए गए निर्णय/समाधान/उत्तर के 15 दिनों के भीतर सीधे कंपनी के GRO से संपर्क कर सकता है।

• GRO उन शिकायतों पर कार्रवाई कर सकता है जो उसे सीधे ग्राहकों से या नोडल अधिकारी से मिली हों (जिन्होंने ग्राहक के अनुरोध पर मामले को आगे बढ़ाया हो); वह मामले की दोबारा जांच करेगा और उसका समाधान करने के लिए आवश्यक कदम उठाएगा।

• वह शिकायतकर्ता या नोडल अधिकारी को (जैसा भी मामला हो) आवश्यक मार्गदर्शन/समाधान प्रदान करेगा, और उसे उचित समय सीमा के भीतर, जो भी समाधान उसे उपयुक्त लगे, उसके माध्यम से हल करेगा।

C. कानूनी विभाग:

• रजिस्टर्ड डाक, कूरियर के माध्यम से प्राप्त कोई भी लिखित शिकायत, कोई भी कानूनी नोटिस, या कंपनी के विरुद्ध कोई भी शिकायत ("CAC") कानूनी विभाग द्वारा संभाली जाएगी, और वे उसका कानूनी जवाब देंगे या उसे हल करेंगे।

D.केंद्रीयकृत शिकायत निवारण प्रणाली

कंपनी ने ग्राहकों की शिकायतों, पूछताछ, अनुरोधों और चिंताओं को दर्ज करने, ट्रैक करने, मॉनिटर करने और उनका समाधान करने के लिए एक केंद्रीकृत 'शिकायत निवारण प्रणाली' (GRS) लागू की है, जो माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक (Microsoft Outlook) के साथ जुड़ी हुई है।

ब्रांच के उपयोगकर्ता सीधे GRS सिस्टम के माध्यम से ग्राहकों की चिंताओं को दर्ज कर सकते हैं। 'शिकायत सेल' (Grievance Cell) और 'नोडल अधिकारी' (Nodal Officer) के लिए निर्धारित मेलबॉक्स पर प्राप्त ग्राहकों के ईमेल को एक विशिष्ट संदर्भ संख्या (reference number) वाले 'टिकट' में बदल दिया जाता है। यह सिस्टम ट्रैकिंग और ऑडिट के उद्देश्यों के लिए ग्राहकों के साथ हुए संवाद का रिकॉर्ड, टिकट की स्थिति, की गई कार्रवाई और समाधान संबंधी टिप्पणियों को सुरक्षित रखता है।

नोडल अधिकारी और 'शिकायत निवारण अधिकारी' ब्रांच स्तर पर दर्ज की गई शिकायतों की समीक्षा और निगरानी कर सकते हैं, लंबित मामलों पर फॉलो-अप ले सकते हैं, और निर्धारित समय-सीमा के भीतर आगे बढ़ाई गई (escalated) शिकायतों का समाधान कर सकते हैं।

7. कार्यालयों में अनिवार्य प्रदर्शन

कंपनी अपने ग्राहकों के लाभ के लिए, अपने हर व्यावसायिक स्थान पर निम्नलिखित जानकारी प्रमुखता से प्रदर्शित करती है:

नोडल अधिकारी / शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफ़ोन / मोबाइल नंबर / ईमेल पता), जिनसे ग्राहक कंपनी के विरुद्ध शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क कर सकते हैं।

8. ग्राहकों के साथ बातचीत

कंपनी यह मानती है कि ग्राहकों की अपेक्षाओं, ज़रूरतों और शिकायतों की गहरी समझ, सीधे और सक्रिय बातचीत के ज़रिए हासिल की जा सकती है। इसी मकसद से, कंपनी अपनी शिकायत निवारण व्यवस्था का व्यापक प्रचार-प्रसार सुनिश्चित करती है; इसके लिए वह संबंधित जानकारी को अपनी आधिकारिक वेबसाइट, क्षेत्रीय/शाखा कार्यालयों और पंजीकृत कार्यालय में प्रमुखता से प्रदर्शित करती है।

इसके अलावा, कंपनी हर छह महीने में 'ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण' (Customer Satisfaction Surveys) आयोजित कर सकती है। ये सर्वेक्षण न केवल मौजूदा ग्राहकों के साथ, बल्कि उन पूर्व ग्राहकों के साथ भी किए जाते हैं जिन्होंने कंपनी के साथ अपना संबंध समाप्त कर दिया है। इससे बहुमूल्य फ़ीडबैक इकट्ठा करने, सुधार के क्षेत्रों की पहचान करने और ग्राहकों के समग्र अनुभव को बेहतर बनाने में मदद मिलती है।

9. सेवा में सुधार और शिकायतों के निपटान हेतु परिचालन कर्मचारियों को संवेदनशील बनाना: -

कंपनी अलग-अलग क्षेत्रों के ग्राहकों, कर्मचारियों, निवेशकों और थर्ड-पार्टी सर्विस प्रोवाइडर्स के साथ काम करती है, जिससे विचारों में मतभेद और टकराव की स्थितियाँ पैदा हो सकती हैं। कंपनी इस बात के महत्व को समझती है कि कर्मचारियों को ग्राहकों, कर्मचारियों, निवेशकों और थर्ड-पार्टी सर्विस प्रोवाइडर्स की शिकायतों/समस्याओं को विनम्रता, सहानुभूति और तत्परता के साथ संभालने के लिए संवेदनशील बनाया जाए। कंपनी कर्मचारियों के लिए ग्राहक सेवा और शिकायतों को कम करने के विषय पर नियमित रूप से प्रशिक्षण कार्यक्रम भी आयोजित करेगी। ग्राहकों को संभालने के लिए ज़रूरी 'सॉफ्ट स्किल्स' (नरम कौशल) सिखाना, इन प्रशिक्षण कार्यक्रमों का एक अभिन्न अंग होगा।

10. रिकॉर्ड रखना

शिकायतों का रिकॉर्ड कंपनी के प्रधान कार्यालय में केंद्रीय रूप से रखा जाएगा, और शिकायतों का यह रिकॉर्ड उनके समाधान की तारीख से कम से कम आठ वर्षों की अवधि तक बनाए रखा जाएगा।

11. निदेशक मंडल को रिपोर्टिंग

ग्राहकों की शिकायतों की रिपोर्ट का सारांश, साथ ही उन पर की गई कार्रवाई की जानकारी, वर्ष में कम से कम एक बार बोर्ड को दी जाएगी। इस रिपोर्ट में प्राप्त, निपटाए गए और लंबित शिकायतों की कुल संख्या जैसी जानकारी शामिल होगी, जिसमें उनके कारणों का भी उल्लेख होगा; यह रिपोर्ट जानकारी/मार्गदर्शन हेतु बोर्ड के समक्ष प्रस्तुत की जाएगी।

12. समीक्षा

कंपनी के CEO, CCO और CFO को इस पॉलिसी को लागू करने की ज़िम्मेदारी सौंपी गई है। उन्हें इसके द्वारा यह पूरी शक्ति दी जाती है कि वे मिलकर या अलग-अलग, समय-समय पर टेक्नोलॉजी या प्रोसेस को बेहतर बनाने, रेगुलेटरी बदलावों, अपनी प्रतिस्पर्धी बढ़त बनाए रखने, या बाज़ार या जोखिम के माहौल में होने वाले बदलावों का जवाब देने जैसे कारणों से, पॉलिसी के कामकाज से जुड़े पहलुओं में ज़रूरी बदलाव, संशोधन, जोड़ या हटाव कर सकें; बशर्ते ये बदलाव पॉलिसी की मूल भावना और दिशा-

निर्देशों के दायरे में हों। यह इसलिए ज़रूरी है ताकि सीनियर मैनेजमेंट को काम करने की पूरी आज़ादी मिल सके और मैनेजमेंट टीम तेज़ी से बदलते बाहरी माहौल के हिसाब से खुद को ज़्यादा आसानी से ढाल सके। इस तरह किए गए सभी बदलावों की जानकारी, अगली पॉलिसी समीक्षा के दौरान, पॉलिसी को मंज़ूरी देने वाले अधिकारी को दी जाएगी।

CEO, CCO और CFO अधिकारों के हस्तांतरण पर निर्णय ले सकते हैं, और टीम पदानुक्रम के भीतर ज़िम्मेदारी और जवाबदेही को बेहतर बनाने के लिए, अपनी सुविधानुसार MIS प्रणालियों और रिपोर्टिंग को डिज़ाइन या रीडिज़ाइन कर सकते हैं।

13. वैधता

यह नीति, समिति के सदस्यों और/या निदेशक मंडल द्वारा अगली समीक्षा होने तक (जैसा भी लागू हो) वैध रहेगी।

ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

નમદેવ ફિનવેસ્ટ લિમિટેડ
(પૂર્વે નામદેવ ફિનવેસ્ટ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતા)

નોંધાયેલ કાર્યાલય:
"નામદેવ હાઉસ"
પ્લોટ નં. 21, નીર સાગર-અ, ભાંકોટા,
જૈપુર, રાજસ્થાન – ૩૦૨૦૨૬, ભારત

સિને નંબર: U65921RJ1997PLC047090

પોલિસીનું નામ	ફરિયાદ નિવારણ નીતિ	
આવૃત્તિ	3.1	
આ આવૃત્તિની પ્રભાવ તારીખ	ઓગસ્ટ 2026	
આગામી સમીક્ષા તારીખ	આર્થિક વર્ષ ૨૦૨૭-૨૮	
પ્રસ્તુત અને પ્રસ્તાવિત દ્વારા	શ્રીમતી સાક્ષી શર્મા	
મંજુરકર્તા	સંચાલક મંડળ	ઓગસ્ટ 2026

સૂચકાંક

ક્રમ સંખ્યા	વિશિષ્ટ	પાનાં નંબર.
1	પરિચય	30
2	પોલિસી વિશે	30
3	ઉદ્દેશ્ય	30
4	કહેવાતી ફરિયાદ માટેની કાર્યપદ્ધતિ	31
5	શિકાયતો/ફરિયાદોના વિવાદના નિરાકરણ	35
6	ગ્રાહક ફરિયાદો/અસંતોષો સંભાળવા માટેની આંતરિક યાંત્રિક વ્યૂસ્થા	36
7	ઓફિસોમાં અનિવાર્ય પ્રદર્શિત કરવું	38
8	ગ્રાહકો સાથે પરસ્પર ક્રિયા	38
9	સેવા સુધારવા માટે અને ફરિયાદો સંભાળવા માટે કામગીરી સ્ટાફને જાગૃત કરવું	38
10	રેકોર્ડ રાખવી	38
11	ડાયરેક્ટર્સ બોર્ડને અહેવાલ આપવો	38
12	સમીક્ષા	39
13	માન્યતા	39

1.પરિચય

નામદેવ ફિનવેસ્ટ લિમિટેડ (NFL) (અગાઉ નામદેવ ફિનવેસ્ટ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી) એ એક નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની છે, જેની પાસે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાનું માન્ય નોંધણી પ્રમાણપત્ર (નોંધણી ક્રમાંક B-10.00260, તારીખ 20 ઓગસ્ટ 2007) છે. વર્તમાન RBI વર્ગીકરણ મુજબ, તે 'NBFC – મિડલ લેયર' શ્રેણી હેઠળ 'NBFC – નોન-ડિપોઝિટ ટેકિંગ ઇન્વેસ્ટમેન્ટ એન્ડ ક્રેડિટ કંપની' ("NBFC-ICC") તરીકે કાર્યરત છે; આ વર્ગીકરણ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાના 'નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઝ – રજીસ્ટ્રેશન, એક્ઝેમ્પશન્સ એન્ડ ફ્રેમવર્ક ફોર સ્કેલ બેઝ્ડ રેગ્યુલેશન' નિર્દેશો, 2025 (તારીખ 28 નવેમ્બર 2025, સમય-સમય પર થયેલા સુધારાઓ સહિત) હેઠળ કરવામાં આવ્યું છે.

તે MSME, ટુ-વ્હીલર્સ, સોલાર પેનલ લોન, ઇલેક્ટ્રિક વ્હીકલ (EV) લોન, EV ચાર્જિંગ સ્ટેશન લોન અને તમામ પ્રકારના હળવા વાણિજ્યિક વાહનોના સેગમેન્ટને ફાઇનાન્સ પ્રદાન કરવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે

2.નીતિ વિશે

કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ અંગેની આ નીતિ, સંસ્થામાં ઉપલબ્ધ એક પદ્ધતિ તરીકે નિર્ધારિત કરવામાં આવી છે જે ગ્રાહકો, કર્મચારીઓ, રોકાણકારો અને કંપનીના તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓને કંપની સાથેના તેમના વ્યવહારોના સંબંધમાં તેમની ફરિયાદો/ફરિયાદો કંપની સમક્ષ નોંધાવવા અને સમયમર્યાદામાં તેનું નિરાકરણ લાવવા માટે સક્ષમ બનાવે છે, અહીં આપેલી જોગવાઈઓનું પાલન કરીને ("ફરિયાદ નિવારણ નીતિ").

3.ઉદ્દેશ

ગ્રાહકો, કર્મચારીઓ, રોકાણકારો અને તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓને સંસ્થામાં તેમની ફરિયાદો/ફરિયાદો વધારવાના માર્ગો અને જો તેઓ તેમની ફરિયાદોના જવાબથી સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન હોય તો વૈકલ્પિક ઉપાયના તેમના અધિકારો વિશે સંપૂર્ણ માહિતી આપવામાં આવે છે. ઝડપી, ઉત્તમ અને કાર્યક્ષમ ગ્રાહક સેવાઓ અને ઉચ્ચ સ્તરીય ગ્રાહક સંતોષ એ કંપનીનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય છે. આ નીતિ દસ્તાવેજનો ઉદ્દેશ્ય ગ્રાહકો, કર્મચારીઓ, રોકાણકારો અને તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાની ફરિયાદો અને ફરિયાદોને યોગ્ય સેવા વિતરણ અને સમીક્ષા પદ્ધતિ દ્વારા ઘટાડવાનો છે અને ગ્રાહકો, કર્મચારીઓ, રોકાણકારો અને તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાની ફરિયાદો અને ફરિયાદો, જો કોઈ હોય તો તેનું તાત્કાલિક નિવારણ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે. કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ નીતિના મુખ્ય સિદ્ધાંતો નીચે મુજબ છે:

•ગ્રાહકો, કર્મચારીઓ, રોકાણકારો અને તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતા સાથે હંમેશા ન્યાયી વર્તન કરવામાં આવે..

• ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદોનો નિકાલ સૌજન્ય, કાર્યક્ષમતા અને ઝડપથી કરવામાં આવે છે, નિર્ધારિત સમયમર્યાદા કરતાં વધુ સમય સુધી નહીં.

• ગ્રાહકો, કર્મચારીઓ, રોકાણકારો અને તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતા સાથે સંપૂર્ણ પારદર્શિતા જાળવવામાં આવે છે;

• કંપનીના કર્મચારીઓ સદ્ભાવનાથી અને ગ્રાહકના હિતોને નુકસાન પહોંચાડ્યા વિના અને કંપનીની નિર્ધારિત નીતિઓ અને માર્ગદર્શિકાઓમાં રહીને કાર્ય કરે છે

• ગ્રાહકો, કર્મચારીઓ, રોકાણકારો અને તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓને સંસ્થામાં તેમની ફરિયાદો/ફરિયાદો વધારવાના માર્ગો અને જો તેઓ તેમની ફરિયાદોના કંપનીના પ્રતિભાવથી સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન હોય તો વૈકલ્પિક ઉપાયના તેમના અધિકારો વિશે સંપૂર્ણ માહિતી આપવામાં આવે છે.

4.ફરિયાદો માટે પદ્ધતિ

ગ્રાહકો, કર્મચારીઓ, રોકાણકારો અને તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતા નીચેની કોઈપણ ચેનલ દ્વારા તેમની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે:

A. પોસ્ટ/ઈમેલ દ્વારા ફરિયાદો:

• કોઈપણ ગ્રાહક, કર્મચારી અને તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાએ તેમની ફરિયાદો નીચેના સરનામે પોસ્ટ દ્વારા અથવા nodal.officer1@namfin.in પર ઇમેઇલ દ્વારા સબમિટ કરવી જોઈએ જેમાં ફરિયાદીની સંપૂર્ણ માહિતી અને વિગતો અને ફરિયાદના કારણના ચોક્કસ ઉદાહરણો આપવા જોઈએ.

શ્રી વિક્રમ સિંહ
નોડલ ઓફિસર
નામદેવ ફિનવેસ્ટ લિમિટેડ (પૂર્વે નામદેવ ફિનવેસ્ટ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતા)
“નામદેવ હાઉસ” પ્લોટ નં. 21, નીર સાગર-એ, ભાંકરોટા, જયપુર - 302026 રાજસ્થાન
ફોન: 1800-103-5800

B. શાખા કચેરી અથવા રજિસ્ટર્ડ ઓફિસમાં રૂબરૂ મુલાકાત દ્વારા પાલન:

• કોઈપણ ગ્રાહક, કર્મચારી અને તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાએ નીચે આપેલ કંપનીની કોઈપણ નજીકની શાખા અથવા રજિસ્ટર્ડ ઓફિસમાં રૂબરૂ તેમની ફરિયાદો સબમિટ કરવી પડશે-

રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ: “નામદેવ હાઉસ” પ્લોટ નંબર 21, નીર સાગર-એ, ભાંકરોટા, જયપુર - 302026 રાજસ્થાન

C. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી દ્વારા

• ગ્રાહક, કર્મચારી, રોકાણકાર અને તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતા કંપની દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓ સંબંધિત ફરિયાદો માટે કંપનીના નિયુક્ત કાર્યાલયોમાં નિયુક્ત ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે અને ગ્રાહક સંભાળ કોલ સેન્ટર પર પણ તેમની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી તેમને મળેલી ફરિયાદોને વાજબી સમયની અંદર જરૂરી કાર્યવાહી માટે કંપનીના નોડલ અધિકારીઓ / અનુપાલન અધિકારીઓને મોકલશે.

- કંપનીના ગ્રાહકોના સંપર્કમાં સરળતા રહે તે માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર ટેલિફોન નંબર, સંપૂર્ણ સરનામું અને ઇમેઇલ સરનામું વગેરે સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવવામાં આવ્યા છે અને તે નીચે મુજબ પણ રજૂ કરવામાં આવે છે:-

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી,
નામદેવ ફિનવેસ્ટ લિમિટેડ (પૂર્વે નામદેવ ફિનવેસ્ટ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતા)

"નામદેવ હાઉસ" પ્લોટ નં. 21, નીર સાગર-એ,
ભાંકરોટા, જયપુર - 302026 રાજસ્થાન | ફોન: 1800-103-5800
Email ID: grievancescell@namfin.in

D. NBFC લોકપાલના કાર્યાલય દ્વારા નોંધાવવામાં આવેલી ફરિયાદો

RBI એ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ (NBFCs) ના ગ્રાહકો માટે લોકપાલ યોજના રજૂ કરી છે. લોકપાલ એ RBI દ્વારા નિયુક્ત જનરલ મેનેજર કરતા ઓછા નહીં તેવા રેન્કનો એક વરિષ્ઠ અધિકારી છે જે NBFCs સામે રિઝર્વ બેંક - ઇન્ટિગ્રેટેડ લોકપાલ યોજના, 2026 ("યોજના") હેઠળ ઉલ્લેખિત ફરિયાદના આધારે આવરી લેવામાં આવતી ચોક્કસ સેવાઓમાં ખામી માટે ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું નિવારણ કરવા માટે નિયુક્ત કરવામાં આવે છે.

ફરિયાદીઓ માટે જે પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ નથી અથવા ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની વૈધાનિક સમયમર્યાદામાં ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી તરફથી પ્રતિભાવ પ્રાપ્ત થતો નથી. તેમના માટે RBI એ ભારતના નાગરિકો દ્વારા ફરિયાદો/ફરિયાદો નોંધાવવા માટે વેબ આધારિત પદ્ધતિ "ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન પ્રણાલી (CMS)" રજૂ કરી છે, જેમાં શામેલ હોઈ શકે છે ગ્રાહકોને પણ. આને જાહેર ફરિયાદ પોર્ટલ (https://cms.rbi.org.in/) તરીકે પણ ઓળખવામાં આવે છે. ગ્રાહકો કંપનીને તેમની ફરિયાદો જણાવવા માટે ઉપરોક્ત પોર્ટલનો ઉપયોગ કરી શકે છે.

ફરિયાદ રિઝર્વ બેંક દ્વારા સૂચિત કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્રને ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક રીતે પણ સબમિટ કરી શકાય છે. ફરિયાદ, જો ભૌતિક સ્વરૂપમાં સબમિટ કરવામાં આવે તો, ફરિયાદી દ્વારા અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોગ્ય રીતે સહી કરવામાં આવશે. ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક રીતે એવા ફોર્મેટમાં અને RBI દ્વારા નીચેના સરનામે નિર્દિષ્ટ કરી શકાય તેવી માહિતી ધરાવતી સબમિટ કરવામાં આવશે:

સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, ચોથો માળ,
રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, સેક્ટર -17, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા,
ચંદીગઢ - 160017

E. વીમા સેવાઓ સંબંધિત ફરિયાદો

વીમા સેવાઓ સંબંધિત ફરિયાદો ફરિયાદી દ્વારા કંપનીના રજિસ્ટર્ડ/કોર્પોરેટ/શાખા કાર્યાલયમાં અથવા grievancescell@namfin.in પર ઇમેઇલ દ્વારા નોંધાવી શકાય છે. ફરિયાદોનો ઉકેલ ગ્રાહક સંભાળ વિભાગ દ્વારા લાવવામાં આવશે જે તેને નિવારણ માટે તાત્કાલિક સંબંધિત વિભાગ સાથે શેર કરશે.

ઉપરોક્ત ફરિયાદોનો નિકાલ 14 દિવસની કાનૂની સમયમર્યાદામાં કરવામાં આવશે.

F. સોશિયલ મીડિયા સંબંધિત ફરિયાદો

ફેસબુક, લિંક્ડઇન, ઇન્સ્ટાગ્રામ, ટ્વિટર, જીમેલ વગેરે જેવા સોશિયલ મીડિયા પ્લેટફોર્મ દ્વારા પ્રાપ્ત થતી

કોઈપણ ફરિયાદ ડિજિટલ મીડિયા ટીમ દ્વારા નોડલ ઓફિસર/ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને તેમના નિરાકરણ માટે શેર કરવામાં આવશે અને ગ્રાહકોને પરત કરવામાં આવશે. નોડલ ઓફિસર/ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી પ્રાપ્ત થયેલી બધી ફરિયાદો પર માસિક કાર્યવાહીનો અહેવાલ પાલન અધિકારીને માહિતી અને માર્ગદર્શન માટે મોકલશે.

G. SEBI ફરિયાદ નિવારણ સિસ્ટમ (SCORES) પ્લેટફોર્મ/ઓનલાઈન વિવાદ નિવારણ પોર્ટલ (ODR પોર્ટલ) દ્વારા ફરિયાદો

સિક્યોરિટીઝ એન્ડ એક્સચેન્જ બોર્ડ ઓફ ઈન્ડિયાએ 07 નવેમ્બર, 2022 ના રોજ SEBI ફરિયાદ નિવારણ સિસ્ટમ (SCORES) પ્લેટફોર્મ દ્વારા રોકાણકારોની ફરિયાદોના નિવારણ અંગેના તેના માસ્ટર પરિપત્ર SEBI/HO/OIAE/IGRD/P/CIR/2022/0150 દ્વારા, એક વેબ આધારિત કેન્દ્રીયકૃત સિસ્ટમ શરૂ કરી છે જે રોકાણકારોને ઇલેક્ટ્રોનિક મોડ દ્વારા કંપની સામે તેમની ફરિયાદો નોંધાવવા સક્ષમ બનાવે છે. રોકાણકાર ઇલેક્ટ્રોનિક મોડમાં તેમના દ્વારા નોંધાયેલી ફરિયાદોને સરળતાથી એક્સેસ કરી શકે છે, પુનઃપ્રાપ્ત કરી શકે છે અને સાચવી શકે છે.
ફરિયાદી રોકાણકારોએ https://scores.sebi.gov.in પર નોંધણી કરાવવી પડશે જેથી તેઓ નોંધણી પર એક અનન્ય યુઝર આઈડી અને પાસવર્ડ મેળવી શકે અને તેમની ફરિયાદો નોંધાવી શકે.

- રોકાણકારે પોતાની ફરિયાદ રૂબરૂમાં અથવા ચીફ કમ્પ્લાયન્સ ઓફિસરના ઈમેલ આઈડી compliance@namfin.in પર પોસ્ટ/ઈમેલ દ્વારા અથવા રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ પર આ સરનામે નોંધાવવી જોઈએ:

શ્રીમતી સાક્ષી શર્મા
ચીફ કમ્પ્લાયન્સ ઓફિસર
નામદેવ ફિનવેસ્ટ લિમિટેડ (પૂર્વે નામદેવ ફિનવેસ્ટ પ્રાઈવેટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતા)
"નામદેવ હાઉસ" પ્લોટ નંબર 21, નીર સાગર-એ,
ભાંકરોટા, જયપુર - 302026 રાજસ્થાન
ફોન:1800-103-5800 | +91-141-2250026

SCORES દ્વારા કાર્યવાહી ન કરવાની ફરિયાદો:

નીચેના પ્રકારની ફરિયાદોનો ઉકેલ SCORES દ્વારા લાવવામાં આવશે નહીં:

- અનલિસ્ટેડ/ડિલિસ્ટેડ કંપનીઓ અને ડિસેમિનેશન બોર્ડ ઓફ સ્ટોક એક્સચેન્જમાં રહેલી કંપનીઓ વિરુદ્ધ ફરિયાદો (સિક્યોરિટીઝના મૂલ્યાંકન અંગેની ફરિયાદો સિવાય).
- કોર્ટમાં પડતર કે અર્ધ-ન્યાયિક કાર્યવાહીના વિષયવસ્તુ, સેબીના ઓનલાઈન વિવાદ નિવારણમાં પડતર બાબતો વગેરે સંબંધિત ફરિયાદો.
- રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, (RBI), ઇન્શ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા (IRDAI), પેન્શન ફંડ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા (PFRDAI), કોમ્પિટિશન કમિશન ઓફ ઇન્ડિયા (CCI) જેવી અન્ય નિયમનકારી સંસ્થાઓના કાર્યક્ષેત્ર હેઠળ આવતી ફરિયાદો, અથવા અન્ય મંત્રાલયોના કાર્યક્ષેત્ર હેઠળ આવતી ફરિયાદો.
- નાદારી અને નાદારી સંહિતા, 2016 (IBC) ની સંબંધિત જોગવાઈઓ હેઠળ ઉકેલ હેઠળ કંપની સામે

ફરિયાદો.

- એવી કંપનીઓ વિરુદ્ધ ફરિયાદો જ્યાં કંપનીનું નામ રજિસ્ટર ઓફ કંપનીઝ (RoC) માંથી કાઢી નાખવામાં આવ્યું હોય અથવા MCA દ્વારા પ્રકાશિત અદ્રશ્ય કંપની.
- ફડચામાં ગયેલી કંપનીઓ અથવા ફડચા હેઠળની કંપનીઓ.
- ફરિયાદો જે બજાર ગુપ્ત માહિતીના પ્રકારમાં હોય છે એટલે કે, સિક્યોરિટીઝ કાયદાની કોઈપણ જોગવાઈઓના ઉલ્લંઘન અંગે સેબીને આપવામાં આવેલી માહિતી..

SCORES દ્વારા પ્રાપ્ત રોકાણકારોની ફરિયાદોના નિવારણ માટેનું માળખું

કંપની રોકાણકારોની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને વધુ મજબૂત બનાવવા માટે તેની સમીક્ષા કરશે.

સ્તર ૧: ફરિયાદ રજૂ કરવી અને કંપની દ્વારા ફરિયાદનું નિરાકરણ

કંપનીના રોકાણકારો દ્વારા કરવામાં આવેલા તમામ વિવાદો/ફરિયાદો SCORES પોર્ટલ દ્વારા સીધા કંપનીમાં જ નોંધાવવી જરૂરી છે.

વધુમાં, કંપની ફરિયાદનું નિરાકરણ કરશે અને તેના SCORES પોર્ટલ દ્વારા કાયદાકીય સમયમર્યાદામાં સેબીને કાર્યવાહીનો અહેવાલ ("ATR") સબમિટ કરશે.

સ્તર 2: સેબી સ્કોર્સ

ફરિયાદની પ્રથમ સમીક્ષા

કોઈપણ વણઉકેલાયેલી ફરિયાદના કિસ્સામાં, ફરિયાદી કંપની દ્વારા સબમિટ કરાયેલ ATR ની તારીખથી 15 કેલેન્ડર દિવસની અંદર કંપની દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઠરાવની પ્રથમ સમીક્ષા માટે વિનંતી કરી શકે છે. આવા કિસ્સામાં, સ્ટોક એક્સચેન્જ, જ્યાં કંપનીની સિક્યોરિટીઝ લિસ્ટેડ છે, તે SCORES દ્વારા ઠરાવની પ્રથમ સમીક્ષા માટે ફરિયાદની નોંધ લેશે.

ફરિયાદની બીજી સમીક્ષા:

ફરિયાદી, જો ફરિયાદની પ્રથમ સમીક્ષાથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો સ્ટોક એક્સચેન્જ દ્વારા ફરિયાદીને સુપરત કરાયેલ ATR ની તારીખથી 15 કેલેન્ડર દિવસની અંદર સ્ટોક એક્સચેન્જ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઠરાવની બીજી સમીક્ષા માટે વિનંતી કરી શકે છે. આવા કિસ્સામાં, SEBI SCORES દ્વારા ઠરાવની બીજી સમીક્ષા માટે અરજી કરી શકે છે. વધુમાં, આ સંદર્ભમાં કંપની અને સ્ટોક એક્સચેન્જ તાત્કાલિક પગલાં લેશે, સ્પષ્ટતાઓ પ્રદાન કરશે અને SEBI દ્વારા નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં SCORES દ્વારા SEBI ને સુધારેલ ATR સબમિટ કરશે.

સ્તર ૩: ઓનલાઇન વિવાદ નિવારણ પ્લેટફોર્મ ("ODR")

ભારતીય સિક્યોરિટીઝ માર્કેટમાં ઉદ્ભવતા તમામ પ્રકારના વિવાદોના ઓનલાઈન નિરાકરણને સરળ બનાવવા માટે સેબીએ એક સામાન્ય ODR પદ્ધતિ રજૂ કરી છે. ODR પોર્ટલ વિવાદોના નિરાકરણ માટે ઓનલાઈન સમાધાન અને ઓનલાઈન મધ્યસ્થીનો ઉપયોગ કરશે.

લેવલ 1 અને લેવલ 2 પર ઉપલબ્ધ તમામ માર્ગો દ્વારા કંપની સાથે ફરિયાદ/વિવાદનો ઉકેલ લાવવાનો વિકલ્પ સમાપ્ત થઈ ગયા પછી, રોકાણકાર કાયદા હેઠળ લાગુ સમયમર્યાદામાં ODR પોર્ટલ દ્વારા ઓનલાઈન વિવાદ નિરાકરણ શરૂ કરી શકે છે.

વધુમાં, ODR પોર્ટલ દ્વારા વિવાદનું નિરાકરણ ફક્ત ત્યારે જ શરૂ કરી શકાય છે જો આવી ફરિયાદ/વિવાદ કોઈપણ લવાદી પ્રક્રિયા, કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા ગ્રાહક ફોરમ સમક્ષ પેન્ડિંગ ન હોય અથવા જો તે ભારતીય કાયદા હેઠળ બિન-લવાદી હોય.

વધુમાં, કંપની રોકાણકારને ઓછામાં ઓછા 15 કેલેન્ડર દિવસની નોટિસ આપ્યા પછી, જે વિવાદનો સંતોષકારક રીતે ઉકેલ આવ્યો નથી, તે પછી ODR પોર્ટલ દ્વારા વિવાદનું નિરાકરણ પણ શરૂ કરી શકે છે.

ભારતીય સિક્યોરિટીઝ માર્કેટમાં હાલના વિવાદ નિવારણ મિકેનિઝમને સુવ્યવસ્થિત કરવા અને રોકાણકારોના વિવાદોના ઝડપી નિરાકરણ માટે કંપનીએ ઓનલાઈન વિવાદ નિવારણ પોર્ટલ ("ODR પોર્ટલ") પર નોંધણી કરાવી છે.

વધુમાં, જો ODR પોર્ટલની લિંક https://smartodr.in/login હોય જે કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ છે.

રોકાણકારે લાગુ કાયદા અનુસાર કાર્યવાહીના કારણની તારીખથી એક વર્ષની અંદર ફરિયાદ નોંધાવવી પડશે.

H. ક્રેડિટ માહિતી સંબંધિત ફરિયાદો

ક્રેડિટ માહિતીના અપડેટ/સુધારણા સંબંધિત ફરિયાદો ફરિયાદી દ્વારા કંપની અથવા ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઓ (CICs) ને નીચે મુજબ નોંધાવી શકાય છે:

- ફરિયાદી કંપની અથવા CIC ને ક્રેડિટ માહિતી અપડેટ/સુધારવા માટે વિનંતી કરી શકે છે.
- ફરિયાદકર્તાને ફરિયાદ મળ્યાના ત્રીસ (30) દિવસની અંદર અપડેટેડ ક્રેડિટ માહિતી પૂરી પાડવામાં આવશે (એટલે કે કંપનીને ફરિયાદના સંપૂર્ણ નિરાકરણ માટે એકવીસ (21) દિવસ અને CIC ને બાકીના નવ (9) દિવસનો સમય મળશે).
- ફરિયાદના અંતિમ નિરાકરણ પર વિચારણા ત્યારે કરવામાં આવશે જ્યારે કંપની/CIC દ્વારા ફરિયાદીના પોસ્ટલ સરનામાં અથવા ઇમેઇલ ID પર સુધારેલ ક્રેડિટ માહિતી રિપોર્ટ (CIR) શેર કરવામાં આવશે.

કંપની ફરિયાદીને ફરિયાદ અંગે લેવામાં આવેલી કાર્યવાહી અને/અથવા ફરિયાદ નકારવાના કિસ્સામાં, જો કોઈ હોય તો, કારણો વિશે જાણ કરશે.

5. ફરિયાદો/ફરિયાદોનું નિરાકરણ

ગ્રાહક, કર્મચારી, રોકાણકાર અને તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાની ફરિયાદોના નિવારણ માટેની પ્રક્રિયા નીચે મુજબ છે:

- ફરિયાદોની નોંધ 'ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી' (Grievance Redressal System - GRS) અંતર્ગત મુખ્ય કાર્યાલયમાં ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે અને/અથવા દરેક શાખા/પ્રાદેશિક કાર્યાલયમાં ભૌતિક રીતે રાખવામાં આવતા 'ફરિયાદ રજિસ્ટર' (Grievance Register) માં થવી જોઈએ. આ નોંધમાં ફરિયાદીની સંપૂર્ણ

વિગતો (નામ, સરનામું અને સંપર્ક વિગતો), ફરિયાદ મળ્યાની તારીખ, ફરિયાદની હકીકત વગેરેનો સમાવેશ થવો જોઈએ.

- જ્યારે કોઈ ગ્રાહક ફરિયાદ લઈને શાખાનો સંપર્ક કરે છે, ત્યારે શાખાના કર્મચારીઓ ફરિયાદના પ્રકારનું પરીક્ષણ કરશે અને પ્રાપ્તિની તારીખથી 7 કાર્યકારી દિવસોમાં શાખા સ્તરે તેનું નિરાકરણ લાવવા માટે શ્રેષ્ઠ પ્રયાસો કરશે. જો ફરિયાદનો ઉકેલ ન આવે, તો તેને nodal.officer1@namfin.in પર ઇમેઇલ દ્વારા નોડલ અધિકારીને મોકલવામાં આવશે. નોડલ અધિકારી ફરિયાદને નિરાકરણ માટે સંબંધિત વિભાગને મોકલશે અને 7 કાર્યકારી દિવસોમાં ફરિયાદીને નિરાકરણની જાણ કરશે. જો ફરિયાદી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા ફરિયાદનો ઉકેલ ન આવે, તો મામલો grievancescell@namfin.in પર ઇમેઇલ દ્વારા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને મોકલી શકાય છે, જે 15 કાર્યકારી દિવસોમાં ફરિયાદનું નિરાકરણ કરશે. વિલંબના કિસ્સામાં, આવા વિલંબના કારણો ફરિયાદીને જણાવવામાં આવશે. ઉપરોક્ત સમયમર્યાદા હોવા છતાં, કંપની ખાતરી કરશે કે કોઈપણ ફરિયાદનું નિરાકરણ ફરિયાદ પ્રાપ્તિની તારીખથી મહત્તમ 30 દિવસની અંદર થાય, પછી ભલે તે કોઈપણ સ્તરની હોય (શાખા, નોડલ અધિકારી, અથવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી).
- જો ફરિયાદી કંપની દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા 30 દિવસની અંદર ફરિયાદનો ઉકેલ ન આવે, તો ફરિયાદી RBI લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકે છે:

(a) પત્રો/પોસ્ટ/ઈમેલ દ્વારા –

કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા
સેન્ટર, યોથો માળ, રિઝર્વ બેંક ઓફ
ભારત, સેક્ટર-17, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા,
ચંદીગઢ – ૧૬૦૦૧૭

ઇમેઇલ આઈડી - crpc@rbi.org.in

(b) ઓનલાઈન - RBI ના CMS પોર્ટલ https://cms.rbi.org.in પર

(c) CPGRAMS-ઓનલાઇન pgportal.gov.in દ્વારા

- **સમયમર્યાદા/વધારો**

સ્તર	**સત્તાવાર**	**કાર્યકારી દિવસોની સંખ્યા**
પ્રથમ	શાખા સ્તર	7
બીજું	નોડલ ઓફિસર	7
ત્રીજો	ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી/ મુખ્ય પાલન અધિકારી	15

6. ગ્રાહક ફરિયાદો / ફરિયાદોને સંભાળવા માટે આંતરિક પદ્ધતિ:

A. નોડલ ઓફિસર* (ગ્રાહક / તૃતીય પક્ષ સેવા પ્રદાતા / કર્મચારી ફરિયાદો / સમુદાયના કિસ્સામાં):

- કંપની તેની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસમાં ચીફ મેનેજરના હોદ્દાથી નીચે ન હોય તેવા નોડલ અધિકારીની નિમણૂક કરશે. ફરિયાદોનું વહેલું નિરાકરણ સુનિશ્ચિત કરવાની જવાબદારી નોડલ અધિકારીની રહેશે.
- નોડલ અધિકારી સૌપ્રથમ ફરિયાદના સ્વરૂપની તપાસ કરશે અને ફરિયાદીને સંતોષ થાય તે રીતે ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવા માટે જરૂરી કાર્યવાહી શરૂ કરશે. તે/તેણી ગ્રાહક ફરિયાદ રજિસ્ટરમાં શરૂ કરાયેલી અથવા લેવામાં આવેલી કાર્યવાહીની સાથે ફરિયાદની સ્થિતિ - ઉકેલાયેલ / વણઉકેલાયેલી અથવા કેસ મુજબ આગલા સ્તર પર વધારવામાં આવી છે તેની પણ ખાતરી કરશે.
- નોડલ અધિકારી સિનિયર મેનેજમેન્ટ અને બોર્ડ મીટિંગમાં મળેલી બધી ફરિયાદો અંગે માસિક અપડેટ મોકલશે.*રોકાણકારોની ફરિયાદોના કિસ્સામાં પાલન અધિકારી નોડલ અધિકારી તરીકે કાર્ય કરશે.

B. પાલન વિભાગ:

- કંપનીએ તેના મુખ્ય કાર્યાલયમાં ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (GRO) ની નિમણૂક કરી છે.
- જો નોડલ ઓફિસરને લાગે કે ફરિયાદનું નિરાકરણ તેમના સ્તરે શક્ય નથી અથવા તેઓ આ બાબતે વધુ માર્ગદર્શન મેળવવા માંગતા હોય, તો તેઓ ફરિયાદને સંબંધિત દસ્તાવેજો (જો કોઈ હોય તો) અને તેમની ભલામણો સાથે કંપનીના GRO ને મોકલી શકે છે, જેથી તેમના માર્ગદર્શન અને ફરિયાદના અંતિમ સમાધાન/નિરાકરણ માટે.
- જો ગ્રાહક નોડલ ઓફિસરના નિર્ણય / ઉકેલ / જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે નોડલ ઓફિસર દ્વારા આપવામાં આવેલા નિર્ણય / ઉકેલ / જવાબના 15 દિવસની અંદર સીધા GRO, કંપનીનો સંપર્ક કરી શકે છે.
- GRO ગ્રાહકો અથવા નોડલ ઓફિસર પાસેથી સીધી મળેલી ફરિયાદો લઈ શકે છે, જે ગ્રાહકની વિનંતી પર આ બાબતને આગળ વધારી શકે છે, મુદ્દાની ફરીથી તપાસ કરી શકે છે અને મામલાના ઉકેલ માટે જરૂરી પગલાં લઈ શકે છે.
- તેઓ ફરિયાદી અથવા નોડલ ઓફિસરને જરૂરી માર્ગદર્શન / ઉકેલ પૂરો પાડશે અને વાજબી સમયની અંદર તેનો ઉકેલ લાવશે, જેમાં તેમને યોગ્ય લાગે તેવો ઉકેલ મળી શકે.

C. કાનૂની વિભાગ:

- રજિસ્ટર્ડ પોસ્ટ, કુરિયર, કોઈપણ કાનૂની નોટિસ અથવા કંપની વિરુદ્ધ કોઈપણ ફરિયાદ ("CAC") દ્વારા પ્રાપ્ત થતી કોઈપણ લેખિત ફરિયાદ કાનૂની વિભાગ દ્વારા હાથ ધરવામાં આવશે અને તેમના કાનૂની જવાબો સબમિટ કરવામાં આવશે અથવા તેનું નિરાકરણ કરવામાં આવશે.

D.કેન્દ્રીકૃત ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી

કંપનીએ ગ્રાહક ફરિયાદો, પ્રશ્નો, વિનંતીઓ અને ચિંતાઓ રજીસ્ટર કરવા, ટ્રેક કરવા, દેખરેખ રાખવા અને ઉકેલવા માટે માઇક્રોસોફ્ટ આઉટલુક સાથે સંકલિત એક કેન્દ્રિય ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી (GRS) લાગુ કરી છે.

શાખાના વપરાશકર્તાઓ GRS સિસ્ટમ દ્વારા સીધા ગ્રાહક ચિંતાઓ રજીસ્ટર કરી શકે છે. નિયુક્ત ફરિયાદ સેલ અને નોડલ ઓફિસર મેઇલબોક્સ દ્વારા પ્રાપ્ત ગ્રાહક ઇમેઇલ્સને અનન્ય સંદર્ભ નંબરો સાથે ટિકિટમાં

રૂપાંતરિત કરવામાં આવે છે. સિસ્ટમ ટ્રેકિંગ અને ઓડિટ હેતુઓ માટે ગ્રાહક સંદેશાવ્યવહાર રેકોર્ડ, ટિકિટ સ્થિતિ, લેવામાં આવેલી કાર્યવાહી અને નિરાકરણ ટિપ્પણીઓ જાળવી રાખે છે.

નોડલ અધિકારી અને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી શાખા સ્તરે નોંધાયેલી ફરિયાદોની સમીક્ષા અને દેખરેખ રાખી શકે છે, બાકી રહેલા કેસોનું અનુસરણ કરી શકે છે અને નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં વધારાને સંબોધિત કરી શકે છે.

7. ઓફિસોમાં ફરજિયાત પ્રદર્શન

કંપની તેના ગ્રાહકોના લાભ માટે, તેના દરેક વ્યવસાય સ્થળે નીચેની માહિતી મુખ્ય રીતે પ્રદર્શિત કરે છે:

કંપની વિરુદ્ધ ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે ગ્રાહક જે નોડલ અધિકારી/ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે તેમનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન / મોબાઇલ નંબર / ઇમેઇલ સરનામું).

8. ગ્રાહકો સાથે ક્રિયાપ્રતિક્રિયા

કંપની સ્વીકારે છે કે ગ્રાહકોની અપેક્ષાઓ, જરૂરિયાતો અને ફરિયાદોની ઊંડી સમજ સીધી અને સક્રિય ક્રિયાપ્રતિક્રિયા દ્વારા પ્રાપ્ત કરી શકાય છે. આ માટે, કંપની તેની સત્તાવાર વેબસાઇટ, પ્રાદેશિક/શાખા કચેરીઓ અને રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ પર સંબંધિત માહિતી મુખ્ય રીતે પ્રદર્શિત કરીને તેની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિનો વ્યાપક પ્રચાર સુનિશ્ચિત કરે છે.
વધુમાં, કંપની દર છ મહિનામાં ગ્રાહક સંતોષ સર્વેક્ષણો હાથ ધરી શકે છે. આ સર્વેક્ષણો ફક્ત હાલના ગ્રાહકો સાથે જ નહીં, પરંતુ કંપની સાથેના સંબંધો તોડી નાખનારા ભૂતપૂર્વ ગ્રાહકો સાથે પણ કરવામાં આવે છે. આ મૂલ્યવાન પ્રતિસાદ એકત્રિત કરવામાં, સુધારાના ક્ષેત્રોને ઓળખવામાં અને ગ્રાહકના એકંદર અનુભવને વધારવામાં મદદ કરે છે.

9. સેવામાં સુધારો કરવા અને ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે ઓપરેટિંગ સ્ટાફને સંવેદનશીલ બનાવવું: -

કંપની વિવિધ ક્ષેત્રોના ગ્રાહકો, કર્મચારીઓ, રોકાણકારો અને તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતા સાથે વ્યવહાર કરે છે, જેના કારણે મતભેદ અને ઘર્ષણના ક્ષેત્રો ઉભા થઈ શકે છે. કંપની ગ્રાહક, કર્મચારી, રોકાણકાર અને તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાની ફરિયાદો/ફરિયાદોને સૌજન્ય, સહાનુભૂતિ અને તત્પરતાથી સંભાળવા માટે સ્ટાફને સંવેદનશીલ બનાવવાનું મહત્વ સમજે છે. કંપની ગ્રાહક સેવાઓ અને ફરિયાદો ઘટાડવા અંગે સ્ટાફ માટે નિયમિતપણે તાલીમ કાર્યક્રમો પણ યોજશે. ગ્રાહકોને સંભાળવા માટે જરૂરી સોફ્ટ સ્કિલ આપવી એ તાલીમ કાર્યક્રમોનો એક અભિન્ન ભાગ હશે..

10. રેકોર્ડ રાખવા

ફરિયાદોનો રેકોર્ડ કંપનીના મુખ્ય કાર્યાલયમાં કેન્દ્રિત રાખવામાં આવશે અને ફરિયાદોનો રેકોર્ડ નિરાકરણની તારીખથી ઓછામાં ઓછા આઠ વર્ષ સુધી જાળવવામાં આવશે.

11. ડિરેક્ટર મંડળને રિપોર્ટિંગ

ગ્રાહક અહેવાલો સારાંશ અને શરૂઆતની જાણ કરવામાં આવશે ઓછા સારાંશ બાદ એક વખત બોર્ડને

જાણ થશે. રિપોર્ટમાં તપાસ, નિકાલ સ્પર્ધકો અને બાકી તપાસની તપાસની કુલ સંખ્યા, તેના સહિતની માહિતી જણાવો, જે માહિતી/માર્ગ પ્રાપ્ત કરવા માટે બોર્ડની તપાસ કરવામાં આવશે.

12. સમીક્ષા

કંપનીના સીઈઓ, સીસીઓ અને સીએફઓને આ નીતિના અમલીકરણની જવાબદારી સોંપવામાં આવી છે. તેમને ટેકનોલોજી અથવા પ્રક્રિયા અપગ્રેડેશન, નિયમનકારી ફેરફારો, સ્પર્ધાત્મક ધાર જાળવવા અથવા બજાર અથવા જોખમ વાતાવરણમાં ફેરફારોનો પ્રતિભાવ આપવા વગેરે કારણોસર સમયાંતરે નીતિના એકંદર ભાવના અને માર્ગદર્શન હેઠળ સંયુક્ત રીતે અથવા ગંભીર રીતે જરૂરી ફેરફારો, સુધારા અથવા ઉમેરાઓ અથવા દૂર કરવાની સંપૂર્ણ સત્તા આપવામાં આવે છે. વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટને સંપૂર્ણ કાર્યકારી સ્વતંત્રતા સુનિશ્ચિત કરવા અને મેનેજમેન્ટ ટીમને ઝડપથી બદલાતા બાહ્ય વાતાવરણમાં વધુ અનુકૂલનશીલ બનાવવા માટે આ જરૂરી છે. આ રીતે કરવામાં આવેલા બધા ફેરફારો આગામી નીતિ સમીક્ષા દરમિયાન નીતિ મંજૂરી આપતી સત્તાને નોંધવામાં આવશે.

સીઈઓ, સીસીઓ અને સીએફઓ સત્તા સોંપવાનો નિર્ણય લઈ શકે છે અને ટીમ વંશવેલોમાં જવાબદારી અને જવાબદારી સુધારવા માટે એમઆઈએસ સિસ્ટમ્સ અને રિપોર્ટિંગને યોગ્ય લાગે તે રીતે ડિઝાઇન/રીડિઝાઇન કરી શકે છે.

13. માન્યતા

આ નીતિ સમિતિના સભ્યો અને/અથવા ડિરેક્ટર બોર્ડ દ્વારા લાગુ પડતી આગામી સમીક્ષા સુધી માન્ય રહેશે.

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ

ਨਾਮਦੇਵ ਫਿਨਵੈਸਟ ਲਿਮਿਟੇਡ

(ਪਹਿਲਾਂ ਨਾਮ ਦੇਵ ਫਿਨਵੇਸਟ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਦੇ ਨਾਂ ਨਾਲ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ)

ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ:

ਨਾਮਦੇਵ ਹਾਉਸ

ਪਲੋਟ ਨੰਬਰ 21, ਨੀਰ ਸਾਗਰ-A, ਭਾਂਕਰੋਟਾ,

ਜੈਪੁਰ, ਰਾਜਸਥਾਨ – 302026, ਭਾਰਤ

ਸੀਆਈਐਨ ਨੰਬਰ: U65921RJ1997PLC047090

ਪਾਲਿਸੀ ਦਾ ਨਾਮ	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ	
ਵਰਜਨ	3.1	
ਇਸ ਵਰਜਨ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ	ਅਗਸਤ 2026	
ਅਗਲੀ ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਤਾਰੀਖ	ਆਰਥਿਕ ਸਾਲ 2027-28	
ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ	ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਸਾਕਸ਼ੀ ਸ਼ਰਮਾ	
ਮਨਜ਼ੂਰਕਰਤਾ	ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਦਾ ਬੋਰਡ	ਅਗਸਤ 2026

ਸੂਚਕਾਂਕ

ਸ. ਨਹੀਂ	ਖਾਸ	ਪੰਨਾ ਨੰ.
1	ਜਾਣ-ਪਛਾਣ	43
2	ਨੀਤੀ ਬਾਰੇ	43
3	ਉਦੇਸ਼	43
4	ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਵਿਧੀ	44
5	ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ	49
6	ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਿਧੀ	50
7	ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਲਾਜ਼ਮੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨੀ	52
8	ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ	52
9	ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਲਈ ਸੰਚਾਲਨ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਬਣਾਉਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣਾ	53
10	ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖਣਾ	53
11	ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨਾ	53
12	ਸਮੀਖਿਆ	53
13	ਵੈਧਤਾ	53

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਨਾਮਦੇਵ ਫਿਨਵੈਸਟ ਲਿਮਟਿਡ (ਐਨਐਫਐਲ) (ਪਹਿਲਾਂ ਨਾਮਦੇਵ ਫਿਨਵੈਸਟ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣੀ ਜਾਂਦੀ

ਸੀ) ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਹੈ ਜਿਸ ਕੋਲ 20 ਅਗਸਤ 2007 ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਨੰਬਰ ਬੀ-10.00260 ਦੁਆਰਾ ਮੌਜੂਦਾ ਆਰਬੀਆਈ ਵਰਗੀਕਰਣ ਅਧੀਨ ਐਨਬੀਐਫਸੀ - ਗੈਰ-ਜਮਾ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਨਿਵੇਸ਼ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕੰਪਨੀ ("ਐਨਬੀਐਫਸੀ-ਆਈਸੀਸੀ") ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵੈਧ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਹੈ। ਇਹ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਮਿਡਲ ਲੇਅਰ ਸ਼੍ਰੇਣੀ - ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ, ਛੋਟਾਂ ਅਤੇ ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਨਿਯਮ ਲਈ ਢਾਂਚਾ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਮਿਤੀ 28 ਨਵੰਬਰ, 2025, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਇਹ MSME, ਦੋਪਹੀਆ ਵਾਹਨ, ਸੋਲਰ ਪੈਨਲ ਲੋਨ, ਇਲੈਕਟ੍ਰਿਕ ਵਹੀਕਲ (EV) ਲੋਨ, EV ਚਾਰਜਿੰਗ ਸਟੇਸ਼ਨ ਲੋਨ ਅਤੇ ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹਲਕੇ ਵਪਾਰਕ ਵਾਹਨਾਂ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਨੂੰ ਵਿੱਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ 'ਤੇ ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਹੈ।

2. ਨੀਤੀ ਬਾਰੇ

ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ, ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਪਲਬਧ ਇੱਕ ਵਿਧੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ, ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ, ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ / ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਅਤੇ ਇੱਥੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਕੇ, ਸਮਾਂਬੱਧ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ("ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ")।

3. ਉਦੇਸ਼

ਗਾਹਕਾਂ, ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ, ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਅਤੇ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ / ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਉਹ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ ਤਾਂ ਵਿਕਲਪਿਕ ਉਪਾਅ ਦੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਣੂ ਹਨ। ਤੁਰੰਤ, ਸ਼ਾਨਦਾਰ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉੱਚ-ਪੱਧਰੀ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼ ਹੈ। ਇਸ ਨੀਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ, ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ, ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਅਤੇ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਵਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਕਰਨਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ, ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ, ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਅਤੇ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤੁਰੰਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਦੇ ਮੁੱਖ ਸਿਧਾਂਤ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ:

- ਗਾਹਕਾਂ, ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ, ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਅਤੇ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਹਰ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ, ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ।

• ਗਾਹਕਾਂ, ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ, ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਅਤੇ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਪੂਰੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;

• ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਚੰਗੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨਾਲ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਪੱਖਪਾਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ।

• ਗਾਹਕਾਂ, ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ, ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਅਤੇ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ / ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਅਤੇ ਵਿਕਲਪਿਕ ਉਪਾਅ ਦੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਹ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ।

4. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਵਿਧੀ

ਗਾਹਕ, ਕਰਮਚਾਰੀ, ਨਿਵੇਸ਼ਕ ਅਤੇ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ:

A. ਡਾਕ / ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ:

• ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ, ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਤੇ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਜਾਂ nodal.officer1@namfin.in 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਪੂਰੇ ਖੁਲਾਸੇ ਅਤੇ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਦੇ ਖਾਸ ਉਦਾਹਰਣ ਦੇ ਕੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣਗੇ

ਸ਼੍ਰੀ ਵਿਕਰਮ ਸਿੰਘ

ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ

ਨਾਮਦੇਵ ਫਿਨਵੈਸਟ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਪਹਿਲਾਂ ਨਾਮਦੇਵ ਫਿਨਵੇਸਟ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਦੇ ਨਾਂ ਨਾਲ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ)

"ਨਾਮਦੇਵ ਹਾਊਸ" ਪਲਾਟ ਨੰਬਰ 21, ਨੀਰ ਸਾਗਰ-ਏ, ਭੰਕਰੋਟਾ, ਜੈਪੁਰ - 302026 ਰਾਜਸਥਾਨ

ਫੋਨ:1800-103-5800

B. ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰ ਜਾਂ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿਖੇ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮੁਲਾਕਾਤ ਕਰਕੇ ਪਾਲਣਾ:

• ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ, ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਤੇ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿਖੇ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣਗੇ-

ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ: "ਨਾਮਦੇਵ ਹਾਊਸ" ਪਲਾਟ ਨੰਬਰ 21, ਨੀਰ ਸਾਗਰ-ਏ, ਭੰਕਰੋਟਾ, ਜੈਪੁਰ – 302026 ਰਾਜਸਥਾਨ

C. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਰਾਹੀਂ

• ਗਾਹਕ, ਕਰਮਚਾਰੀ, ਨਿਵੇਸ਼ਕ ਅਤੇ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਨਾਮਜ਼ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਵੀ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ 'ਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵੀ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ

ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ / ਪਾਲਣਾ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਜ ਦੇਵੇਗਾ।

• ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਰਕ ਦੀ ਸੌਖ ਲਈ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ, ਪੂਰਾ ਪਤਾ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਪਤਾ ਆਦਿ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਵੀ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ: -

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ,

ਨਾਮਦੇਵ ਫਿਨਵੈਸਟ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਪਹਿਲਾਂ ਨਾਮਦੇਵ ਫਿਨਵੇਸਟ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਦੇ ਨਾਂ ਨਾਲ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ)

"ਨਾਮਦੇਵ ਹਾਊਸ" ਪਲਾਟ ਨੰਬਰ 21, ਨੀਰ ਸਾਗਰ-ਏ,

ਭੰਕਰੋਟਾ, ਜੈਪੁਰ - 302026 ਰਾਜਸਥਾਨ | ਫ਼ੋਨ: 1800-103-5800

Email ID: grievancescell@namfin.in

D. NBFC ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਆਰਬੀਆਈ ਨੇ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਐਨਬੀਐਫਸੀ) ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਲੋਕਪਾਲ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2026 ("ਯੋਜਨਾ") ਦੇ ਅਧੀਨ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਆਧਾਰਾਂ ਅਧੀਨ ਕੁਝ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਮੀਆਂ ਲਈ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਵਿਰੁੱਧ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਤੋਂ ਘੱਟ ਨਹੀਂ ਦੇ ਰੈਂਕ ਦਾ ਇੱਕ ਸੀਨੀਅਰ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਲਈ ਜੋ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ RBI ਨੇ ਭਾਰਤ ਦੇ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਵੈੱਬ ਅਧਾਰਤ ਵਿਧੀ "ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (CMS)" ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਸਨੂੰ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੋਰਟਲ (https://cms.rbi.org.in/) ਵਜੋਂ ਵੀ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਦੱਸਣ ਲਈ ਉਕਤ ਪੋਰਟਲ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ ਨੂੰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵੀ ਜਮ੍ਹਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਜੇਕਰ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਅਜਿਹੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਮੇਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ RBI ਦੁਆਰਾ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ:

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ,

ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਸੈਕਟਰ -17,
ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ – 160017

E. ਬੀਮਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਬੀਮਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ/ਕਾਰਪੋਰੇਟ/ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਜਾਂ grievancescell@namfin.in 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਵਿਭਾਗ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਇਸਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸਬੰਧਤ ਵਿਭਾਗ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕਰੇਗਾ।

ਉਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ 14 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

F. ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਫੇਸਬੁੱਕ, ਲਿੰਕਡਇਨ, ਇੰਸਟਾਗ੍ਰਾਮ, ਟਵਿੱਟਰ, ਜੀਮੇਲ ਆਦਿ ਵਰਗੇ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਡਿਜੀਟਲ ਮੀਡੀਆ ਟੀਮ ਦੁਆਰਾ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਭੇਜ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਕਾਰਵਾਈ ਰਿਪੋਰਟ, ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਲਈ ਪਾਲਣਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਭੇਜੇਗਾ।

G. SEBI ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (SCORES) ਪਲੇਟਫਾਰਮ/ਔਨਲਾਈਨ ਵਿਵਾਦ ਨਿਵਾਰਣ ਪੋਰਟਲ (ODR ਪੋਰਟਲ) ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਭਾਰਤੀ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਅਤੇ ਐਕਸਚੇਂਜ ਬੋਰਡ ਨੇ 07 ਨਵੰਬਰ, 2022 ਨੂੰ SEBI ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (SCORES) ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਰਾਹੀਂ ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਬਾਰੇ ਆਪਣੇ ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ SEBI/HO/OIAE/IGRD/P/CIR/2022/0150 ਰਾਹੀਂ, ਇੱਕ ਵੈੱਬ ਅਧਾਰਤ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜੋ ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਨੂੰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਮੋਡ ਰਾਹੀਂ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਨਿਵੇਸ਼ਕ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੱਕ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪਹੁੰਚ, ਪ੍ਰਾਪਤ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਤੇ, ਨਿਵੇਸ਼ਕ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ https://scores.sebi.gov.in 'ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨਗੇ ਤਾਂ ਜੋ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ 'ਤੇ ਇੱਕ ਵਿਲੱਖਣ ਯੂਜ਼ਰ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਪਾਸਵਰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾ ਸਕਣ।

- ਨਿਵੇਸ਼ਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਮੁੱਖ ਪਾਲਣਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ 'ਤੇ ਡਾਕ/ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ: compliance@namfin.in 'ਤੇ ਜਾਂ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ 'ਤੇ ਦਰਜ ਕਰਵਾਏਗਾ:
ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਸਾਕਸ਼ੀ ਸ਼ਰਮਾ

ਮੁੱਖ ਪਾਲਣਾ ਅਧਿਕਾਰੀ
ਨਾਮਦੇਵ ਫਿਨਵੈਸਟ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਪਹਿਲਾਂ ਨਾਮਦੇਵ ਫਿਨਵੇਸਟ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਦੇ ਨਾਂ ਨਾਲ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ)
"ਨਾਮਦੇਵ ਹਾਊਸ" ਪਲਾਟ ਨੰਬਰ 21, ਨੀਰ ਸਾਗਰ-ਏ,
ਭੰਕਰੋਟਾ, ਜੈਪੁਰ - 302026 ਰਾਜਸਥਾਨ
ਫੋਨ: 1800-103-5800 | +91-141-2250026

SCORES ਰਾਹੀਂ ਨਹੀਂ ਨਿਪਟਾਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ:

ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ SCORES ਰਾਹੀਂ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

• ਕੰਪਨੀਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੋ ਸੂਚੀਬੱਧ ਨਹੀਂ ਹਨ/ਡਾਊਨਲੋਡ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਸਟਾਕ ਐਕਸਚੇਂਜਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਸਾਰ ਬੋਰਡ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)।

• ਅਦਾਲਤ ਵਿੱਚ ਲੰਬਿਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਜਾਂ ਅਰਧ-ਨਿਆਂਇਕ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇ, SEBI ਦੇ ਔਨਲਾਈਨ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨਾਲ ਲੰਬਿਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਆਦਿ।

• ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, (RBI), ਭਾਰਤੀ ਬੀਮਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਅਥਾਰਟੀ (IRDAI), ਭਾਰਤੀ ਪੈਨਸ਼ਨ ਫੰਡ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਅਥਾਰਟੀ (PFRDAI), ਭਾਰਤੀ ਮੁਕਾਬਲਾ ਕਮਿਸ਼ਨ (CCI) ਵਰਗੀਆਂ ਹੋਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਜਾਂ ਹੋਰ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ।

• ਦੀਵਾਲੀਆਪਨ ਅਤੇ ਦੀਵਾਲੀਆਪਨ ਕੋਡ, 2016 (IBC) ਦੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਹੱਲ ਅਧੀਨ ਕਿਸੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ।

•ਕੰਪਨੀਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨਾਮ ਰਜਿਸਟਰ ਆਫ਼ ਕੰਪਨੀਆਂ (RoC) ਜਾਂ MCA ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਇੱਕ ਅਲੋਪ ਹੋ ਰਹੀ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਕੱਟ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

• ਲਿਕਵੀਡੇਟਿਡ ਕੰਪਨੀਆਂ ਜਾਂ ਲਿਕਵੀਡੇਟਿਡ ਕੰਪਨੀਆਂ।

• ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੋ ਮਾਰਕੀਟ ਇੰਟੈਲੀਜੈਂਸ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਵਿੱਚ ਹਨ, ਭਾਵ, ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਪਬੰਧ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਬਾਰੇ ਸੇਬੀ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ।

ਸਕੋਰਸ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਢਾਂਚਾ

ਕੰਪਨੀ ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਹੋਰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗੀ।

ਪੱਧਰ 1: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ SCORES ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਸਿੱਧੇ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਸਕੋਰਸ ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੇ

ਅੰਦਰ ਸੇਬੀ ਨੂੰ ਕਾਰਵਾਈ ਰਿਪੋਰਟ ("ATR") ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਏਗੀ।

ਪੱਧਰ 2: ਸੇਬੀ ਸਕੋਰ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪਹਿਲੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਸੁਲਝੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ATR ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 15 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਦੀ ਪਹਿਲੀ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸਟਾਕ ਐਕਸਚੇਂਜ, ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਸੂਚੀਬੱਧ ਹਨ, SCORES ਦੁਆਰਾ ਹੱਲ ਦੀ ਪਹਿਲੀ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਲਵੇਗਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਦੂਜੀ ਸਮੀਖਿਆ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ, ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪਹਿਲੀ ਸਮੀਖਿਆ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਟਾਕ ਐਕਸਚੇਂਜ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ATR ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 15 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਟਾਕ ਐਕਸਚੇਂਜ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਦੀ ਦੂਜੀ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, SEBI SCORES ਰਾਹੀਂ ਹੱਲ ਦੀ ਦੂਜੀ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਸਟਾਕ ਐਕਸਚੇਂਜ ਤੁਰੰਤ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨਗੇ, ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੇ ਅਤੇ SEBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ SCORES ਰਾਹੀਂ SEBI ਨੂੰ ਸੋਧਿਆ ਹੋਇਆ ATR ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣਗੇ।

ਪੱਧਰ 3: ਔਨਲਾਈਨ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ("ODR")

ਸੇਬੀ ਨੇ ਭਾਰਤੀ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਬਾਜ਼ਾਰ ਵਿੱਚ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦੇ ਔਨਲਾਈਨ ਹੱਲ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਇੱਕ ਸਾਂਝਾ ODR ਵਿਧੀ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਹੈ। ODR ਪੋਰਟਲ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਔਨਲਾਈਨ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਅਤੇ ਔਨਲਾਈਨ ਆਰਬਿਟਰੇਸ਼ਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੇਗਾ।

ਲੈਵਲ 1 ਅਤੇ ਲੈਵਲ 2 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਸਾਰੇ ਰੂਟਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ / ਵਿਵਾਦ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਇੱਕ ਨਿਵੇਸ਼ਕ ਕਾਨੂੰਨ ਅਧੀਨ ਲਾਗੂ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ODR ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਔਨਲਾਈਨ ਵਿਵਾਦ ਹੱਲ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ODR ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸਿਰਫ਼ ਤਾਂ ਹੀ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਕਿਸੇ ਵੀ ਆਰਬਿਟਰਲ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਖਪਤਕਾਰ ਫੋਰਮ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇ ਇਹ ਭਾਰਤੀ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਤਹਿਤ ਗੈਰ-ਆਰਬਿਟਰੇਬਲ ਹੈ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਨਿਵੇਸ਼ਕ ਨੂੰ ਉਸ ਵਿਵਾਦ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 15 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਹੈ, ODR ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਹੱਲ ਵੀ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਮੌਜੂਦਾ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰਾ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਸੁਚਾਰੂ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਬਾਜ਼ਾਰ ਵਿੱਚ ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਦੇ

ਵਿਵਾਦਾਂ ਦੇ ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਲਈ ਔਨਲਾਈਨ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪੋਰਟਲ ("ODR ਪੋਰਟਲ") 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕਰਵਾਇਆ ਹੈ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਕਿ ODR ਪੋਰਟਲ ਦਾ ਲਿੰਕ https://smartodr.in/login ਹੋਵੇ ਜੋ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

ਨਿਵੇਸ਼ਕ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਕਾਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣੀ ਪਵੇਗੀ।

H. ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਅੱਪਡੇਟ/ਸੁਧਾਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (CICs) ਕੋਲ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ:

• ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ CICs ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ/ਸੁਧਾਰਨ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

• ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਤੀਹ (30) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਭਾਵ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਪੂਰੇ ਹੱਲ ਲਈ ਇੱਕੀ (21) ਦਿਨ ਅਤੇ CICs ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਨੌਂ (9) ਦਿਨ ਮਿਲਣਗੇ)।

• ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਅੰਤਿਮ ਹੱਲ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਕੰਪਨੀ/CICs ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਡਾਕ ਪਤੇ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ 'ਤੇ ਸੋਧੀ ਹੋਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਰਿਪੋਰਟ (CIR) ਸਾਂਝੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਬੰਧੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰੱਦ ਹੋਣ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ।

5. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ / ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ

ਗਾਹਕ, ਕਰਮਚਾਰੀ, ਨਿਵੇਸ਼ਕ ਅਤੇ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਹੈ:

• ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ 'ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ' (GRS) ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਮੁੱਖ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿਖੇ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿਖੇ ਭੌਤਿਕ (ਰਜਿਸਟਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ) ਰੱਖੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦਾ ਪੂਰਾ ਵੇਰਵਾ (ਨਾਮ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ), ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਤੱਥ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

• ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲੈ ਕੇ ਕਿਸੇ ਸ਼ਾਖਾ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਦਾ ਸਟਾਫ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 7 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਾਖਾ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਇਸਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਪੂਰੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਇਸਨੂੰ nodal.officer1@namfin.in 'ਤੇ

ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨੂੰ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਲਈ ਸਬੰਧਤ ਵਿਭਾਗ ਨੂੰ ਭੇਜੇਗਾ ਅਤੇ 7 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਹੱਲ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਮਾਮਲਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ ਨੂੰ grievancescell@namfin.in 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੋ 15 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰੇਗਾ। ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ। ਉਪਰੋਕਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ, ਭਾਵੇਂ ਵਾਧਾ ਦਾ ਪੱਧਰ ਕਿੰਨਾ ਵੀ ਹੋਵੇ (ਸ਼ਾਖਾ, ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ, ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫ਼ਸਰ)।

• ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਇਸ ਰਾਹੀਂ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

(ਏ) ਪੱਤਰਾਂ/ਡਾਕ/ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ -

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ,
ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ,
ਸੈਕਟਰ -17, ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ –
160017
ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ - crpc@rbi.org.in

(ਅ) ਔਨਲਾਈਨ - ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਸੀਐਮਐਸ ਪੋਰਟਲ https://cms.rbi.org.in 'ਤੇ

(ਏ) CPGRAMS - pgportal.gov.in ਰਾਹੀਂ ਔਨਲਾਈਨ

- ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ/ਵਧਾਈ

ਪੱਧਰ	ਅਧਿਕਾਰਤ	ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ
ਪਹਿਲਾ	ਸ਼ਾਖਾ ਪੱਧਰ	7
ਦੂਜਾ	ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ	7
ਤੀਜਾ	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਮੁੱਖ ਅਨੁਪਾਲਣ ਅਧਿਕਾਰੀ	15

6. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ / ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਿਧੀ:

A. ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ* (ਗਾਹਕ / ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ / ਕਰਮਚਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ / ਭਾਈਚਾਰੇ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ):

• ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰੇਗੀ, ਜੋ ਮੁੱਖ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੇ ਦਰਜੇ ਤੋਂ

ਘੱਟ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਜਲਦੀ ਹੱਲ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਹੋਣਗੀਆਂ।

• ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਪਹਿਲਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰੇਗਾ। ਉਹ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਹੱਲ ਕੀਤੀ ਗਈ / ਅਣਸੁਲਝੀ ਹੋਈ ਜਾਂ ਅਗਲੇ ਪੱਧਰ ਤੱਕ ਵਧਾਇਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ।

• ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਸੀਨੀਅਰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਅੱਪਡੇਟ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਕਰੇਗਾ।*ਨਿਵੇਸ਼ਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਪਾਲਣਾ ਅਫ਼ਸਰ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰੇਗਾ।

B. ਪਾਲਣਾ ਵਿਭਾਗ:

• ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਆਪਣੇ ਮੁੱਖ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿਖੇ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (GRO) ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ।

• ਜੇਕਰ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਉਸਦੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਉਹ ਮਾਮਲੇ 'ਤੇ ਹੋਰ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਲੈਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸਬੰਧਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸਿਫ਼ਾਰਸ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦੇ GRO ਨੂੰ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਸਦੀ ਅਗਵਾਈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਅੰਤਿਮ ਨਿਪਟਾਰੇ / ਹੱਲ ਲਈ।

• ਗਾਹਕ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਫੈਸਲੇ / ਹੱਲ / ਜਵਾਬ ਦੇ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਿੱਧੇ GRO, ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਉਹ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਦੇ ਫੈਸਲੇ / ਹੱਲ / ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ।

• GRO ਗਾਹਕਾਂ ਜਾਂ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਤੋਂ ਸਿੱਧੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਲੈ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਮੁੱਦੇ ਦੀ ਦੁਬਾਰਾ ਜਾਂਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਦਮ ਚੁੱਕ ਸਕਦਾ ਹੈ।

• ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ / ਹੱਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਸੰਭਵ ਹੱਲ ਦੇ ਨਾਲ ਜੋ ਉਸਨੂੰ ਢੁਕਵਾਂ ਸਮਝੇ, ਹੱਲ ਕਰੇਗਾ।

C. ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਿਭਾਗ:

• ਰਜਿਸਟਰਡ ਡਾਕ, ਕੋਰੀਅਰ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਨੋਟਿਸ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ("CAC") ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਕੋਈ ਵੀ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਿਭਾਗ ਦੁਆਰਾ ਸੰਭਾਲੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਵਾਬ (ਆਂ) ਜਮ੍ਹਾ ਕਰਵਾਏਗੀ ਜਾਂ ਉਸਦਾ ਹੱਲ ਕਰੇਗੀ।

D. ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਸਵਾਲਾਂ, ਬੇਨਤੀਆਂ ਅਤੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ, ਟਰੈਕ ਕਰਨ, ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਮਾਈਕ੍ਰੋਸਾਫਟ ਆਉਟਲੁੱਕ ਨਾਲ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਇੱਕ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (GRS) ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਹੈ।

ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਉਪਭੋਗਤਾ GRS ਸਿਸਟਮ ਰਾਹੀਂ ਸਿੱਧੇ ਗਾਹਕ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਨਿਰਧਾਰਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੈੱਲ ਅਤੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਮੇਲਬਾਕਸਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਗਾਹਕ ਈਮੇਲਾਂ ਨੂੰ ਵਿਲੱਖਣ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰਾਂ ਵਾਲੀਆਂ ਟਿਕਟਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਸਿਸਟਮ ਟਰੈਕਿੰਗ ਅਤੇ ਆਡਿਟ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕ ਸੰਚਾਰ ਰਿਕਾਰਡ, ਟਿਕਟ ਸਥਿਤੀ, ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਹੱਲ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਦਾ ਹੈ।

ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ ਸ਼ਾਖਾ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਦਰਜ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਲੰਬਿਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਾਧੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

7. ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਲਾਜ਼ਮੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨੀ

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ, ਆਪਣੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਹਰ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ:

ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ / ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ / ਈਮੇਲ ਪਤਾ) ਜਿਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

8. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਮੰਨਦੀ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਉਮੀਦਾਂ, ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਡੂੰਘੀ ਸਮਝ ਸਿੱਧੀ ਅਤੇ ਸਰਗਰਮ ਗੱਲਬਾਤ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵੈੱਬਸਾਈਟ, ਖੇਤਰੀ/ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਅਤੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿਖੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦਾ ਵਿਆਪਕ ਪ੍ਰਚਾਰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਛਿਮਾਹੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਸਰਵੇਖਣ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਸਰਵੇਖਣ ਸਿਰਫ਼ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਹੀ ਨਹੀਂ ਸਗੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਾਬਕਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵੀ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਆਪਣਾ ਰਿਸ਼ਤਾ ਤੋੜ ਲਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਕੀਮਤੀ ਫੀਡਬੈਕ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ, ਸੁਧਾਰ ਦੇ ਖੇਤਰਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਮੁੱਚੇ ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ।

9. ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸੰਚਾਲਨ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਬਣਾਉਣਾ: -

ਕੰਪਨੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸਿਆਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ, ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ, ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਅਤੇ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਮਤਭੇਦ ਅਤੇ ਟਕਰਾਅ ਦੇ ਖੇਤਰ ਪੈਦਾ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ, ਕਰਮਚਾਰੀ, ਨਿਵੇਸ਼ਕ ਅਤੇ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ, ਹਮਦਰਦੀ ਅਤੇ ਜਲਦੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ ਨੂੰ ਸਮਝਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਸਟਾਫ ਲਈ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਵੀ ਆਯੋਜਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਨਰਮ ਹੁਨਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ, ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਦਾ ਇੱਕ ਅਨਿੱਖੜਵਾਂ ਅੰਗ ਹੋਵੇਗਾ।

10. ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖਣਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਮੁੱਖ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿਖੇ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅੱਠ ਸਾਲਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

11. ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨਾ

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀਆਂ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਦਾ ਸਾਰ ਸਾਲ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਵਾਰ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਰਿਪੋਰਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ, ਨਿਪਟਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਅਤੇ ਲੰਬਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਕੁੱਲ ਸੰਖਿਆ, ਇਸਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਸਮੇਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ, ਜੋ ਜਾਣਕਾਰੀ / ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਲਈ ਬੋਰਡ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।

12. ਸਮੀਖਿਆ

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸੀਈਓ, ਸੀਸੀਓ ਅਤੇ ਸੀਐਫਓ ਨੂੰ ਇਸ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਸੌਂਪੀ ਗਈ ਹੈ। ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਜਾਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਪਗ੍ਰੇਡੇਸ਼ਨ, ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਤਬਦੀਲੀਆਂ, ਪ੍ਰਤੀਯੋਗੀ ਕਿਨਾਰੇ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਜਾਂ ਬਾਜ਼ਾਰ ਜਾਂ ਜੋਖਮ ਵਾਤਾਵਰਣ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਆਦਿ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨੀਤੀ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਪਹਿਲੂਆਂ ਲਈ ਸਾਂਝੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਗੰਭੀਰ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਬਦਲਾਅ, ਸੋਧਾਂ ਜਾਂ ਜੋੜ ਜਾਂ ਹਟਾਉਣ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਇਹ ਸੀਨੀਅਰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਸੰਚਾਲਨ ਆਜ਼ਾਦੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਟੀਮ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਬਦਲਦੇ ਬਾਹਰੀ ਵਾਤਾਵਰਣ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਬਦਲਾਅ ਅਗਲੀ ਨੀਤੀ ਸਮੀਖਿਆ ਦੌਰਾਨ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਨੋਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਸੀਈਓ, ਸੀਸੀਓ ਅਤੇ ਸੀਐਫਓ ਅਧਿਕਾਰ ਸੌਂਪਣ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਟੀਮ ਲੜੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਅਤੇ ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਐਮਆਈਐਸ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਨੂੰ ਡਿਜ਼ਾਈਨ / ਰੀਡਿਜ਼ਾਈਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਉਹ ਢੁਕਵਾਂ ਸਮਝਦੇ ਹਨ।

13. ਵੈਧਤਾ

ਇਹ ਨੀਤੀ ਕਮੇਟੀ ਮੈਂਬਰਾਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਅਗਲੀ ਸਮੀਖਿਆ ਤੱਕ ਵੈਧ ਰਹੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ।

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ନୀତି

ନାମଦେବ ଫିନଭେଷ୍ଟ ଲିମିଟେଡ୍ (

ପୂର୍ବରୁ ନାମଦେବ ଫିନଭେଷ୍ଟ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ନାମରେ ଜଣାଶୁଣା)

ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ: "

ନାମଦେବ ହାଉସ୍",

ପ୍ଲଟ୍ ନଂ. 21, ନୀର ସାଗର-ଇ, ଭଙ୍କ୍ରୋଟା, ଜୟପୁର

, ରାଜସ୍ଥାନ – 302026, ଭାରତ

CIN: U65921RJ1997PLC047090

ପଲିସି ନାମ	ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ନୀତି	
ସଂସ୍କରଣ	**3.1**	
ଏହି ସଂସ୍କରଣର ପ୍ରଭାବପୂର୍ଣ୍ଣ ତାରିଖ	ଅଗଷ୍ଟ **2026**	
ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୀକ୍ଷା ତାରିଖ	ଆର୍ଥିକ ବର୍ଷ **2027-28**	
ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ଏବଂ ପ୍ରସ୍ତାବିତ	ସୁଶ୍ରୀ ସାକ୍ଷୀ ଶର୍ମା	
ଅନୁମୋଦନକାରୀ	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ	ଅଗଷ୍ଟ **2026**

ଇଣ୍ଡେକ୍ସ

ଏସ୍ . ନଂ	ବିଶେଷ ଭାବରେ	ପୃଷ୍ଠା ନଂ.
1	ପରିଚୟ	57
2	ନୀତି ବିଷୟରେ	57
3	ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ	57
4	ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା	58
5	ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ	62
6	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା	64
7	କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପ୍ରଦର୍ଶନ	65
8	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କଥାବାର୍ତ୍ତା	65
9	ସେବାରେ ଉନ୍ନତି ପାଇଁ ଅପରେଟିଂ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ସମ୍ବେଦନଶୀଳ କରିବା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ପରିଚାଳନା	66
10	ରେକର୍ଡ ରଖିବା	66
11	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସକୁ ରିପୋର୍ଟ କରିବା	66
12	ସମୀକ୍ଷା	66
13	ବୈଧତା	66

1. ପରିଚୟ

ନାମଦେବ ଫିନଭେଷ୍ଟ ଲିମିଟେଡ୍ (ଏନ୍ ଏଫ୍ ଏଲ୍) (ପୂର୍ବରୁ ନାମଦେବ ଫିନଭେଷ୍ଟ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବରେ **ଜଣାଶୁଣା)** ହେଉଛି ଏକ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ ଯାହା ୨୦ ଅଗଷ୍ଟ ୨୦୦୭ ରେ ପଞ୍ଜୀକରଣ ନମ୍ବର B-10.00260 ମାଧ୍ୟମରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ବୈଧ ପଞ୍ଜୀକରଣ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ଧାରଣ କରିଛି । ଏନବିଏଫସି ମଧ୍ୟମ ସ୍ତର ବର୍ଗ- ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ପଞ୍ଜିକରଣ, ଛାଡ଼ ଏବଂ ସ୍କେଲ ଆଧାରିତ ନିୟମାବଳୀ ପାଇଁ ଢାଞ୍ଚା) ନିର୍ଦ୍ଦେଶ, 2025 ତାରିଖ ନଭେମ୍ବର 28, 2025 ଅନୁଯାୟୀ ସଂଶୋଧିତ ହୋଇଛି ।

ଏହା ଏମ୍ ଏସ୍ ଏମ୍ ଇ, ଦୁଇ ଚକିଆ ଯାନ, ସୋଲାର ପ୍ୟାନେଲ୍ ଋଣ, ଇଲେକ୍ଟ୍ରିକ୍ ଯାନ (ଇଭି) ଋଣ, ଇଭି ଚାର୍ଜିଂ ଷ୍ଟେସନ୍ ଋଣ ଏବଂ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର ହାଲୁକା ବାଣିଜ୍ୟିକ ଯାନ ବିଭାଗକୁ ଅର୍ଥ ପ୍ରଦାନ ଉପରେ ଧ୍ୟାନ ଦେଇଥାଏ ।

2. ନୀତି ବିଷୟରେ

କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଉପରେ ଏହି ନୀତି, ଗ୍ରାହକ, କର୍ମଚାରୀ, ନିବେଶକ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ସହିତ ସେମାନଙ୍କର କାରବାର ସମ୍ବନ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀ ସହିତ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବା ପାଇଁ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ଉପଲବ୍ଧ ଏକ ପ୍ରଣାଳୀ ଭାବରେ ସ୍ଥାପିତ ହୋଇଛି ("ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି") ରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ବ୍ୟବସ୍ଥା ("ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି")।

3. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଗ୍ରାହକ, କର୍ମଚାରୀ, ନିବେଶକ ଏବଂ ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କୁ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗକୁ ବୃଦ୍ଧି କରିବାର ଉପାୟ ଏବଂ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କର ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯାଇଛି ଯଦି ସେମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗରେ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି । ତ୍ୱରିତ ଉତ୍କୃଷ୍ଟ ଏବଂ ଦକ୍ଷ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରୀୟ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ହେଉଛି କମ୍ପାନୀର ମୁଖ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ । ଏହି ନୀତି ଦସ୍ତାବିଜ ଉପଯୁକ୍ତ ସେବା ବିତରଣ ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା ପ୍ରଣାଳୀ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକ, କର୍ମଚାରୀ, ନିବେଶକ ଏବଂ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକୁ କମ୍ କରିବାକୁ ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖିଛି ଏବଂ ଗ୍ରାହକ, କର୍ମଚାରୀ, ନିବେଶକ ଏବଂ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖିଛି।

କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତିର ମୁଖ୍ୟ ସିଦ୍ଧାନ୍ତଗୁଡ଼ିକ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଗଲା:

- ଗ୍ରାହକ, କର୍ମଚାରୀ, ନିବେଶକ ଏବଂ ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କୁ ସର୍ବଦା ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ।
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଠାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗକୁ ସୌଜନ୍ୟ, ଦକ୍ଷତା ଏବଂ ତ୍ୱରିତ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରାଯାଏ, ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଅତିକ୍ରମ କରାଯାଏ ନାହିଁ।
- ଗ୍ରାହକ, କର୍ମଚାରୀ, ନିବେଶକ ଏବଂ ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ସହ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ବଜାୟ ରଖାଯାଏ;
- କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଉତ୍ତମ ବିଶ୍ୱାସରେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥ ପ୍ରତି କୌଣସି ପକ୍ଷପାତିତା ନକରି ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନୀତି ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ମଧ୍ୟରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି|
- ଗ୍ରାହକ, କର୍ମଚାରୀ, ନିବେଶକ ଏବଂ ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କୁ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗକୁ ବୃଦ୍ଧି କରିବାର ଉପାୟ ଏବଂ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କର ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯାଇଛି ଯଦି ସେମାନେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି|

4. ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା

ଗ୍ରାହକ, କର୍ମଚାରୀ, ନିବେଶକ ଏବଂ ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ କୌଣସି ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ:

A. ପୋଷ୍ଟ / ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ:

କୌଣସି ଗ୍ରାହକ, କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ଡାକ ମାଧ୍ୟମରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ କିମ୍ବା ଇମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ nodal.officer1@namfin.in ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର କାରଣ ବିଷୟରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଉଦାହରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବେ

ଶ୍ରୀ ବିକ୍ରମ ସିଂ
ନୋଡାଲ ଅଫିସର
ନାମଦେବ ଫିନଭେଷ୍ଟ ଲିମିଟେଡ୍ (ପୂର୍ବରୁ ନାମଦେବ ଫିନଭେଷ୍ଟ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବରେ ଜଣାଶୁଣା)
"ନାମଦେବ ହାଉସ୍" ପ୍ଲଟ୍ ନଂ ୨୧, ନୀର ସାଗର-ଏ, ଭଙ୍କ୍ରୋଟା, ଜୟପୁର-302026 ରାଜସ୍ଥାନ
ପିଏଚ୍ : 1800-103-5800

B. ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ କିମ୍ବା ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ ପରିଦର୍ଶନ କରି ଅନୁପାଳନ:

କୌଣସି ଗ୍ରାହକ, କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା କମ୍ପାନୀର କୌଣସି ନିକଟସ୍ଥ ଶାଖା କିମ୍ବା ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବେ -

ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ: " ନାମଦେବ ହାଉସ୍" ପ୍ଲଟ୍ ନଂ ୨୧, ନୀର ସାଗର-ଏ, ଭଙ୍କରୋଟା, ଜୟପୁର - 302026 ରାଜସ୍ଥାନ ।
ପିଏଚ୍ : 1800-103-5800

C. ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ

ଗ୍ରାହକ, କର୍ମଚାରୀ, ନିବେଶକ ଏବଂ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ମନୋନୀତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରିବେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସେବା କଲ୍ ସେଣ୍ଟରରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ । ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗକୁ କମ୍ପାନୀର ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ / ଅନୁପାଳନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ଆବଶ୍ୟକ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ପାଇଁ ଉଚିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ପଠାଇ ଦେବେ ।

ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଠିକଣା ଏବଂ ଇମେଲ୍ ଠିକଣା ଇତ୍ୟାଦି କମ୍ପାନୀର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଯୋଗାଯୋଗର ସହଜତା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରମୁଖତାର ସହିତ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି ଏବଂ ଏହା ମଧ୍ୟ ନିମ୍ନରେ ପୁନଃ ପ୍ରକାଶିତ ହୋଇଛି: -

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ,
ନାମଦେବ ଫିନଭେଷ୍ଟ ଲିମିଟେଡ୍ (ପୂର୍ବରୁ ନାମଦେବ ଫିନଭେଷ୍ଟ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବରେ ଜଣାଶୁଣା)
"ନାମଦେବ ହାଉସ୍" ପ୍ଲଟ୍ ନଂ ୨୧, ନୀର ସାଗର-ଏ,
ଭଙ୍କ୍ରୋଟା, ଜୟପୁର – 302026 ରାଜସ୍ଥାନ | ପିଏଚ୍ : 1800-103-5800

ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: grievancescell@namfin.in

D. ଏନ୍ ବିଏଫ୍ ସି ଲୋକପାଳଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ମାଧ୍ୟମରେ ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ

ଆରବିଆଇ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ (ଏନବିଏଫସି)ର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ପ୍ରଣୟନ କରିଛି । ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍, ୨୦୨୬ ("ସ୍କିମ୍") ଅଧୀନରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅଭିଯୋଗ ଆଧାରରେ ଆଚ୍ଛାଦିତ କେତେକ ସେବାରେ ଅଭାବ ପାଇଁ ଏନବିଏଫସି ବିରୋଧରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ଜେନେରାଲ ମ୍ୟାନେଜରଙ୍କ ଠାରୁ କମ୍ ନୁହେଁ ।

ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଯେଉଁମାନେ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ବୈଧାନିକ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତି ନାହିଁ । ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଭାରତୀୟ ନାଗରିକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଆରବିଆଇ ଏକ ୱେବ୍ ଆଧାରିତ ପ୍ରଣାଳୀ "ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ବ୍ୟବସ୍ଥା (ସିଏମ୍ ଏସ୍)" ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ କରିଛି ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇପାରନ୍ତି । ଏହା ପବ୍ଲିକ୍ ଗ୍ରିଭାନ୍ସ ପୋର୍ଟାଲ୍ (https://cms.rbi.org.in/) ଭାବରେ ମଧ୍ୟ ଜଣାଶୁଣା ଗ୍ରାହକମାନେ କମ୍ପାନୀକୁ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଜଣାଇବା ପାଇଁ ଉକ୍ତ ପୋର୍ଟାଲ୍ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ ।

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅନୁଯାୟୀ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଫିଜିକାଲ୍ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ରରେ ମଧ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ । ଅଭିଯୋଗ, ଯଦି ଭୌତିକ ରୂପରେ ଦାଖଲ କରାଯାଏ, ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିମ୍ବା ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବରେ ଦସ୍ତଖତ କରାଯିବ । ଅଭିଯୋଗ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଫିଜିକାଲ୍ ମୋଡରେ ଏପରି ଫର୍ମାଟରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ ଏବଂ ଯେଉଁଥିରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିମ୍ନ ଠିକଣାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସୂଚନା ରହିବ :

ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ୍ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାରତ କେନ୍ଦ୍ର,
ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ସେକ୍ଟର -17, ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ
ଭିଷ୍ଟା, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ – 160017

E. ବୀମା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଅଭିଯୋଗ

ବୀମା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ଅଭିଯୋଗକାରୀ କମ୍ପାନୀର ପଞ୍ଜୀକୃତ / କର୍ପୋରେଟ୍ / ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ କିମ୍ବା grievancescell@namfin.in ରେ ଇମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ । ଗ୍ରାହକ ସେବା ବିଭାଗ

ଉକ୍ତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡିକ ୧୪ ଦିନର ବୈଧାନିକ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ ।

F. ସୋସିଆଲ ମିଡିଆ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ

ଫେସବୁକ, ଲିଙ୍କଡଇନ, ଇନଷ୍ଟାଗ୍ରାମ, ଟ୍ୱିଟର, ଜିମେଲ ଆଦି ସୋସିଆଲ ମିଡିଆ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ଅଭିଯୋଗକୁ ଡିଜିଟାଲ ମିଡିଆ ଟିମ୍ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ/ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହ ସେୟାର କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଫେରାଇ ଦିଆଯିବ ।
ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ / ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ମାସିକ

କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ରିପୋର୍ଟ ଅନୁପାଳନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ସୂଚନା ଏବଂ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପାଇଁ ପଠାଇବେ ।

ଓ. ସେବି ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ (ସ୍କୋରସ୍) ପ୍ଲାଟଫର୍ମ/ଅନଲାଇନ୍ ବିବାଦ ସମାଧାନ ପୋର୍ଟାଲ୍ (ଓଡିଆର ପୋର୍ଟାଲ୍) ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ

ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ ଆଣ୍ଡ ଏକ୍ସଚେଞ୍ଜ୍ ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଏହାର ମାଷ୍ଟର ସର୍କୁଲାର SEBI/HO/OIAE/IGRD/P/CIR/2022/0150 ମାଧ୍ୟମରେ ସେବି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା (SCORES) ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ ନିବେଶକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ଉପରେ ନଭେମ୍ବର 07, 2022 ମାଧ୍ୟମରେ ଏକ ୱେବ୍ ଆଧାରିତ କେନ୍ଦ୍ରୀଭୂତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଆରମ୍ଭ କରିଛି ଯାହା ନିବେଶକମାନଙ୍କୁ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କମ୍ପାନୀ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିଥାଏ। ନିବେଶକମାନେ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ମୋଡରେ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗକୁ ସହଜରେ ଆକ୍ସେସ୍, ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏବଂ ସଂରକ୍ଷଣ କରିପାରିବେ।

ଅଭିଯୋଗକାରୀ ହୋଇଥିବା ନିବେଶକମାନେ ପଞ୍ଜୀକରଣ ପରେ ଏକ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଉପଭୋକ୍ତା ଆଇଡି ଏବଂ ପାସୱାର୍ଡ ପାଇବା ପାଇଁ https://scores.sebi.gov.in ରେ ନିଜକୁ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରିବେ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବେ |

ନିବେଶକ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବେ କିମ୍ବା ଡାକ/ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ମୁଖ୍ୟ ଅନୁପାଳନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଇମେଲ୍ ଆଇଡିରେ ଦାଖଲ କରିବେ: compliance@namfin.in C:\Users\NFPL07298\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Outlook\M9L5DSNR\compliance@namfin.in କିମ୍ବା ପଞ୍ଜିକରଣ ହୋଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ:

ସୁଶ୍ରୀ ସାକ୍ଷୀ ଶର୍ମା
ମୁଖ୍ୟ ଅନୁପାଳନ ଅଧିକାରୀ
ନାମଦେବ ଫିନଭେଷ୍ଟ ଲିମିଟେଡ୍ (ପୂର୍ବରୁ ନାମଦେବ ଫିନଭେଷ୍ଟ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବରେ ଜଣାଶୁଣା)
"ନାମଦେବ ହାଉସ୍" ପ୍ଲଟ୍ ନଂ ୨୧, ନୀର ସାଗର-ଏ,
ଭଙ୍କ୍ରୋଟା, ଜୟପୁର – 302026 ରାଜସ୍ଥାନ
ଫୋନ: 1800-103-5800 | +91-141-2250026

ସ୍କୋର ମାଧ୍ୟମରେ ସମାଧାନ ହେବ ନାହିଁ ଅଭିଯୋଗ:

ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରକାରର ଅଭିଯୋଗ ସ୍କୋର ମାଧ୍ୟମରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ ନାହିଁ:

- ତାଲିକାଭୁକ୍ତ ହୋଇନଥିବା / ତାଲିକାଭୁକ୍ତ ହୋଇଥିବା କମ୍ପାନୀଗୁଡିକ ଏବଂ ଷ୍ଟକ୍ ଏକ୍ସଚେଞ୍ଜର ପ୍ରସାରଣ ବୋର୍ଡରେ ଥିବା କମ୍ପାନୀଗୁଡିକ (ସିକ୍ୟୁରିଟିର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଉପରେ ଅଭିଯୋଗ ବ୍ୟତୀତ) ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ ।
- ଅଦାଲତରେ ବିଚାରାଧୀନ ମାମଲା କିମ୍ବା ଅର୍ଦ୍ଧ-ନ୍ୟାୟିକ କାର୍ଯ୍ୟର ବିଷୟବସ୍ତୁ, ସେବିର ଅନଲାଇନ୍ ବିବାଦ ସମାଧାନ ସହିତ ବିଚାରାଧୀନ ମାମଲା ଇତ୍ୟାଦି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ |
- ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, (ଆରବିଆଇ), ବୀମା ନିୟାମକ ଏବଂ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକରଣ (ଆଇଆରଡିଏଆଇ), ପେନସନ ଫଣ୍ଡ ରେଗୁଲେଟୋରୀ ଆଣ୍ଡ ଡେଭଲପମେଣ୍ଟ ଅଥରିଟି ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ପିଏଫଆରଡିଏଆଇ), କମ୍ପିଟିସନ କମିଶନ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ସିସିଆଇ) ପରି ଅନ୍ୟ ନିୟାମକ ସଂସ୍ଥା ଅଧୀନରେ ଆସୁଥିବା ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ମନ୍ତ୍ରଣାଳୟର ଅଧୀନରେ ଆସୁଥିବା ଅଭିଯୋଗ ।

- ଦେବାଳିଆ ଏବଂ ଦେବାଳିଆ ସଂହିତା, 2016 (ଆଇବିସି) ର ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ସମାଧାନ ଅଧୀନରେ ଥିବା କମ୍ପାନୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ।
- ଯେଉଁ କମ୍ପାନୀଗୁଡିକର ନାମ ରେଜିଷ୍ଟର ଅଫ୍ କମ୍ପାନୀ (ଆରଓସି) କିମ୍ବା ଏମସିଏ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରକାଶିତ ଏକ ଅଦୃଶ୍ୟ କମ୍ପାନୀରୁ କମ୍ପାନୀର ନାମ ହଟାଇ ଦିଆଯାଏ ସେମାନଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗ ।
- ଲିକ୍ୟୁଡେଟେଡ୍ କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଲିକ୍ୟୁଡେସନ୍ ଅଧୀନରେ ଥିବା କମ୍ପାନୀ ।
- ଯେଉଁ ଅଭିଯୋଗ ମାର୍କେଟ ଇଣ୍ଟେଲିଜେନ୍ସ ପ୍ରକୃତିର ହୋଇଥିବ ତାହା ସେବିକୁ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଆଇନର କୌଣସି ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା।

ସ୍କୋର ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ନିବେଶକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଫ୍ରେମୱାର୍କ

ଏହାକୁ ଆହୁରି ମଜବୁତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ନିବେଶକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀର ସମୀକ୍ଷା କରିବ |

ସ୍ତର 1: କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ପରିଚାଳନା

କମ୍ପାନୀର ନିବେଶକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ବିବାଦ/ଅଭିଯୋଗ ସ୍କୋର୍ସ ପୋର୍ଟାଲ ମାଧ୍ୟମରେ ସିଧାସଳଖ କମ୍ପାନୀ ନିକଟରେ ଦାଖଲ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ।

ଅଧିକନ୍ତୁ, କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବ ଏବଂ ଏହାର SCORES ପୋର୍ଟାଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ବୈଧାନିକ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ SEBI କୁ ଆକ୍ସନ୍ ଟେକେନ୍ ରିପୋର୍ଟ୍ ("ATR") ଦାଖଲ କରିବ।

ସ୍ତର 2: ସେବି ସ୍କୋର

ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରଥମ ସମୀକ୍ଷା

କୌଣସି ଅସମାହିତ ଅଭିଯୋଗ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଅଭିଯୋଗକାରୀ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ଏଟିଆର ତାରିଖର ୧୫ କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରିଜୋଲ୍ୟୁସନର ପ୍ରଥମ ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରିପାରିବେ । ଏପରି କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଷ୍ଟକ୍ ଏକ୍ସଚେଞ୍ଜ, ଯେଉଁଠାରେ କମ୍ପାନୀର ସିକ୍ୟୁରିଟି ତାଲିକାଭୁକ୍ତ ହୋଇଛି, ସ୍କୋର ମାଧ୍ୟମରେ ସମାଧାନର ପ୍ରଥମ ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗର ବିଚାର ନେବ ।

ଅଭିଯୋଗର ଦ୍ୱିତୀୟ ସମୀକ୍ଷା:

ଅଭିଯୋଗକାରୀ, ଯଦି ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରଥମ ସମୀକ୍ଷାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଷ୍ଟକ୍ ଏକ୍ସଚେଞ୍ଜ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଏଟିଆର ଦାଖଲ ତାରିଖ ଠାରୁ ୧୫ କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଷ୍ଟକ୍ ଏକ୍ସଚେଞ୍ଜ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରିଜୋଲ୍ୟୁସନର ଦ୍ୱିତୀୟ ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରିପାରିବେ । ଏପରି କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସେବି ସ୍କୋର ମାଧ୍ୟମରେ ସମାଧାନର ଦ୍ୱିତୀୟ ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ ପଦକ୍ଷେପ ନେଇପାରେ । ଆହୁରି ମଧ୍ୟ, ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଷ୍ଟକ୍ ଏକ୍ସଚେଞ୍ଜ ତୁରନ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବେ, ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ଏବଂ ସେବି ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସ୍କୋର ମାଧ୍ୟମରେ ସଂଶୋଧିତ ଏଟିଆର ସେବିକୁ ଦାଖଲ କରିବେ ।

ସ୍ତର 3: ଅନଲାଇନ୍ ବିବାଦ ସମାଧାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ("ODR")

ଭାରତୀୟ ପ୍ରତିଭୂତି ବଜାରରେ ଉପୁଜିଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ବିବାଦର ଅନଲାଇନ ସମାଧାନ ପାଇଁ ସେବୀ ଏକ ସାଧାରଣ ଓଡିଆର

ବ୍ୟବସ୍ଥା ଆରମ୍ଭ କରିଛି । ଓଡିଆର ପୋର୍ଟାଲ ବିବାଦର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅନଲାଇନ ଆପୋଷ ବୁଝାମଣା ଏବଂ ଅନଲାଇନ ମଧ୍ୟସ୍ଥତା ଉପଯୋଗ କରିବ ।

ଜଣେ ନିବେଶକ ଓଡିଆର ପୋର୍ଟାଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ, ଲେଭଲ 1 ଏବଂ ଲେଭଲ 2 ରେ ଉପଲବ୍ଧ ସମସ୍ତ ମାର୍ଗ ମାଧ୍ୟମରେ କମ୍ପାନୀ ସହିତ ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦର ସମାଧାନ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ଶେଷ ହେବା ପରେ, ଅନଲାଇନ୍ ବିବାଦର ସମାଧାନ ଆରମ୍ଭ କରିପାରିବେ ।

ଆହୁରି, ଓଡିଆର ପୋର୍ଟାଲ ମାଧ୍ୟମରେ ବିବାଦର ସମାଧାନ କେବଳ ସେତେବେଳେ କରାଯାଇପାରିବ ଯେତେବେଳେ ଏପରି ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦ କୌଣସି ମଧ୍ୟସ୍ଥତା ପ୍ରକ୍ରିୟା, କୋର୍ଟ, ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ କିମ୍ବା ଉପଭୋକ୍ତା ଫୋରମରେ ବିଚାରାଧୀନ ନଥିବ କିମ୍ବା ଯଦି ଏହା ଭାରତୀୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଅଣ-ମଧ୍ୟସ୍ଥତା ଅଟେ ।

ଏହା ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ବିବାଦର ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିବେଶକଙ୍କୁ ଅତି କମରେ ୧୫ କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନର ନୋଟିସ୍ ଦେବା ପରେ ଓଡିଆର ପୋର୍ଟାଲ ମାଧ୍ୟମରେ ବିବାଦର ସମାଧାନ ଆରମ୍ଭ କରିପାରେ ।

ବିଦ୍ୟମାନ ବିବାଦ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀକୁ ଶୃଙ୍ଖଳିତ କରିବା ଏବଂ ଭାରତୀୟ ପ୍ରତିଭୂତି ବଜାରରେ ନିବେଶକଙ୍କ ବିବାଦର ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଅନଲାଇନ୍ ବିବାଦ ସମାଧାନ ପୋର୍ଟାଲ୍ ("ODR ପୋର୍ଟାଲ୍") ରେ ନିଜକୁ ନାମାଙ୍କିତ କରିଛି।

ଆହୁରି, ଓଡିଆର ପୋର୍ଟାଲର ଲିଙ୍କ୍ https://smartodr.in/login ଅଛି ଯାହା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ।

ନିବେଶକ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ୍ ଅନୁସାରେ କାର୍ଯ୍ୟର କାରଣ ତାରିଖର ଏକ ବର୍ଷ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବେ।

H. କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଅଭିଯୋଗ

କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନାକୁ ଅପଡେଟ୍/ସଂଶୋଧନ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗଗୁଡିକ କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ (CICs) ରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉପାୟରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରେ:

ଅଭିଯୋଗକାରୀ କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ସି.ଆଇ.ସି.କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନାକୁ ଅପଡେଟ୍ / ସଂଶୋଧନ କରିବାକୁ ଅନୁରୋଧ କରିପାରିବେ। ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ତିରିଶ (୩୦) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଦ୍ୟତନ ଋଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ (ଅର୍ଥାତ କମ୍ପାନୀ ଏକୋଇଶ (୨୧) ଦିନ ପାଇବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମାଧାନ ପାଇଁ ସିଆଇସି ଅବଶିଷ୍ଟ ନଅ (୯) ଦିନ ପାଇବେ)।

ଯେତେବେଳେ ସଂଶୋଧିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ରିପୋର୍ଟ୍ (ସି.ଆଇ.ଆର୍) କମ୍ପାନୀ/ସି.ଆଇ.ସି.ଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଡାକ ଠିକଣା କିମ୍ବା ଇମେଲ୍ ଆଇଡିରେ ଅଂଶୀଦାର କରାଯାଏ ସେତେବେଳେ ଅଭିଯୋଗର ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ସମାଧାନ ବିଚାରକୁ ନିଆଯିବ।

କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ନିଆଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କ୍ଷେତ୍ରରେ କାରଣ, ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ ତେବେ ଜଣାଇବ

5. ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ

ଗ୍ରାହକ, କର୍ମଚାରୀ, ନିବେଶକ ଏବଂ ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଟେ:

- ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଏବଂ / କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖା / ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଭୌଗୋଳିକ ଭାବରେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ପ୍ରଣାଳୀ (GRS) ରେ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଭାବରେ ରଖାଯାଉଥିବା ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ରେକର୍ଡ କରାଯିବା ଉଚିତ, ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ (ନାମ, ଠିକଣା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ), ଗ୍ରହଣ ତାରିଖ, ଅଭିଯୋଗର ତଥ୍ୟ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ଉଚିତ।
- ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନେଇ ଶାଖା ନିକଟରେ ଆସନ୍ତି, ଶାଖା କର୍ମଚାରୀ ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରକୃତି ଯାଞ୍ଚ କରିବେ ଏବଂ ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖର 7 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଶାଖା ସ୍ତରରେ ଏହାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଯଥାସମ୍ଭବ ପ୍ରୟାସ କରିବେ । ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ, ତେବେ ଏହା nodal.officer1@namfin.in ରେ ଇମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଯିବ । ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ ସମାଧାନ ପାଇଁ ସମ୍ପୃକ୍ତ ବିଭାଗକୁ ଅଭିଯୋଗକୁ ପଠାଇବେ ଏବଂ 7 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ସମାଧାନ ଜଣାଇବେ । ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ, ତେବେ grievancescell@namfin.in ରେ ଇମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ମାମଲା ପଠାଯାଇପାରେ, ଯିଏ 15 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବେ । ବିଳମ୍ବ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏପରି ବିଳମ୍ବର କାରଣ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଉପରୋକ୍ତ ସମୟସୀମା ସତ୍ତ୍ୱେ, କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ତାରିଖରୁ ସର୍ବାଧିକ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୋଇଛି, ବୃଦ୍ଧିର ସ୍ତର (ଶାଖା, ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର, କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ) ନିର୍ବିଶେଷରେ।
- ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରିଜୋଲ୍ୟୁସନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି କିମ୍ବା ଯଦି ଅଭିଯୋଗ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଆରବିଆଇ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରନ୍ତି:

a) ଚିଠି/ଡାକ/ଇମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ -

ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ୍ ରିସିପ୍ଟ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ
ସେଣ୍ଟର, ୪ର୍ଥ ମହଲା, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍
ଇଣ୍ଡିଆ, ସେକ୍ଟର - ୧୭, ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ଭିଷ୍ଟା,
ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ – 160017
ଇମେଲ୍ ଆଇଡି - crpc@rbi.org.in

b) ଅନ୍ ଲାଇନ୍ - https://cms.rbi.org.in ରେ ଆରବିଆଇର ସିଏମ୍ ଏସ୍ ପୋର୍ଟାଲ୍ ରେ

c) pgportal.gov.in ମାଧ୍ୟମରେ ସିପିଜିଆରଏଏମଏସ-ଅନଲାଇନ

ସମୟ ସୀମା / ବୃଦ୍ଧି

ସ୍ତର	ଅଫିସିଆଲ୍	ନାହିଁ। କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ
ପ୍ରଥମ[ସମ୍ପାଦନ।	ଶାଖା ସ୍ତର	7

ଦ୍ୱିତୀୟ	ନୋଡାଲ ଅଫିସର	7
ତୃତୀୟ	ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ / ମୁଖ୍ୟ ଅନୁପାଳନ ଅଧିକାରୀ	15

6. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା:

A. ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର୍ * (ଗ୍ରାହକ / ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ / କର୍ମଚାରୀ ଅଭିଯୋଗ / ସମ୍ପ୍ରଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ):

- କମ୍ପାନୀ ନିଜର ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଜଣେ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ ନିଯୁକ୍ତ କରିବ, ଯିଏ ମୁଖ୍ୟ ପରିଚାଳକ ପଦବୀରୁ କମ ନହେବେ । ଅଭିଯୋଗର ଶୀଘ୍ର ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ରହିବ ।
- ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ ପ୍ରଥମେ ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରକୃତି ଯାଞ୍ଚ କରିବେ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଆରମ୍ଭ କରିବେ । ସେ ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ଆରମ୍ଭ ହୋଇଥିବା କିମ୍ବା ନିଆଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନକୁ ଅଭିଯୋଗର ସ୍ଥିତି ସହିତ ରେକର୍ଡ କରିବା ନିଶ୍ଚିତ କରିବେ - ସମାଧାନ / ସମାଧାନ ହୋଇନଥିବା କିମ୍ବା ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତରକୁ ବୃଦ୍ଧି ପାଇବେ ।
- ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର୍ ବରିଷ୍ଠ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ ଏବଂ ବୋର୍ଡ୍ ମିଟିଂରେ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ମାସିକ ଅପଡେଟ୍ ପ୍ରଚାର କରିବେ।*ନିବେଶକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅନୁପାଳନ ଅଧିକାରୀ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର୍ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବେ।

B. ଅନୁପାଳନ ବିଭାଗ:

- କମ୍ପାନୀ ଏହାର ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ (ଜିଆରଓ) ନିଯୁକ୍ତ କରିଛି।
- ଯଦି ନୋଡାଲ ଅଫିସର ଅନୁଭବ କରନ୍ତି ଯେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବା ତାଙ୍କ ସ୍ତରରେ ସମ୍ଭବ ନୁହେଁ କିମ୍ବା ସେ ଏହି ବିଷୟରେ ଅଧିକ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ମାଗିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ସେ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ (ଯଦି ଥାଏ) ଏବଂ ତାଙ୍କର ସୁପାରିଶ ସହିତ କମ୍ପାନୀର ଜିଆରଓକୁ ତାଙ୍କ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ସମାଧାନ / ସମାଧାନ ପାଇଁ ପଠାଇ ପାରିବେ |
- ଯଦି ସେ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି / ସମାଧାନ / ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ନିଷ୍ପତ୍ତି / ସମାଧାନ / ଉତ୍ତରର 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସିଧାସଳଖ ଜିଆରଓ, କମ୍ପାନୀ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।
- ଜିଆରଓ ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ଠାରୁ ସିଧାସଳଖ ଗ୍ରହଣ କରିଥିବା ଅଭିଯୋଗକୁ ଗ୍ରହଣ କରିପାରିବେ, ଯିଏ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧକ୍ରମେ ମାମଲାକୁ ଆଗକୁ ବଢ଼ାଇପାରିବେ, ସମସ୍ୟାର ପୁନଃ ଯାଞ୍ଚ କରିପାରିବେ ଏବଂ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ପଦକ୍ଷେପ ନେଇପାରିବେ ।
- ସେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିମ୍ବା ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଆବଶ୍ୟକ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ / ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ଏବଂ ତାଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ବୋଲି ବିବେଚନା କରାଯାଉଥିବା ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସମାଧାନ ସହିତ ଉଚିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଏହାର ସମାଧାନ କରିବେ ।

C. ଆଇନ ବିଭାଗ:

- ପଞ୍ଜିକୃତ ପୋଷ୍ଟ, କୋରିଅର, କୌଣସି ଆଇନ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିଜ୍ଞପ୍ତି କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀ ("CAC") ର ବିରୁଦ୍ଧରେ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା କୌଣସି ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ଆଇନ ବିଭାଗ ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ହେବ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଆଇନ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଉତ୍ତର(ଗୁଡିକ) ଜମା କରିବ କିମ୍ବା ତାହାର ସମାଧାନ ହେବ।

D. କେନ୍ଦ୍ରୀକୃତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ, ପ୍ରଶ୍ନ, ଅନୁରୋଧ ଏବଂ ଚିନ୍ତାଧାରାକୁ ପଞ୍ଜିକରଣ, ଟ୍ରାକ, ମନିଟର ଏବଂ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ମାଇକ୍ରୋସଫ୍ଟ ଆଉଟଲୁକ୍ ସହିତ ଏକୀକୃତ ଏକ କେନ୍ଦ୍ରୀଭୂତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା (ଜିଆରଏସ) କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିଛି ।

ଶାଖା ବ୍ୟବହାରକାରୀମାନେ ସିଧାସଳଖ ଜିଆରଏସ ସିଷ୍ଟମ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ୟା ପଞ୍ଜିକରଣ କରିପାରିବେ । ମାନ୍ୟତାପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସେଲ୍ ଏବଂ ନୋଡାଲ ଅଫିସର ମେଲବକ୍ସ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଇମେଲଗୁଡିକ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ରେଫରେନ୍ସ ନମ୍ବର ସହିତ ଟିକେଟରେ ରୂପାନ୍ତରିତ ହୋଇଥାଏ । ଏହି ସିଷ୍ଟମ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ରେକର୍ଡ, ଟିକେଟ୍ ସ୍ଥିତି, ନିଆଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଏବଂ ଟ୍ରାକିଂ ଏବଂ ଅଡିଟ୍ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ସମାଧାନ ଟିପ୍ପଣୀ ବଜାୟ ରଖିଥାଏ ।

ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଶାଖା ସ୍ତରରେ ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗର ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ତଦାରଖ କରିପାରିବେ, ବିଚାରାଧୀନ ମାମଲାଗୁଡ଼ିକର ଅନୁସରଣ କରିପାରିବେ, ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ବୃଦ୍ଧି ସମାଧାନ କରିପାରିବେ।

7. କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପ୍ରଦର୍ଶନ

କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଲାଭ ପାଇଁ, ଏହାର ବ୍ୟବସାୟର ପ୍ରତ୍ୟେକ ସ୍ଥାନରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନାକୁ ପ୍ରମୁଖତାର ସହିତ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରେ:

ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର୍ / ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର / ଇମେଲ୍ ଠିକଣା) ଯାହାଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ ।

8. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କଥାବାର୍ତ୍ତା

କମ୍ପାନୀ ସ୍ୱୀକାର କରେ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆଶା, ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ଏକ ଗଭୀର ବୁଝାମଣା ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଏବଂ ସକ୍ରିୟ ପାରସ୍ପରିକ ଆଲୋଚନା ମାଧ୍ୟମରେ ହାସଲ କରାଯାଇପାରିବ । ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ, କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଅଫିସିଆଲ୍ ୱେବସାଇଟ୍, ଆଞ୍ଚଳିକ / ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଏବଂ ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସୂଚନାକୁ ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରି ଏହାର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀର ବ୍ୟାପକ ପ୍ରଚାର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ।ଅଧିକନ୍ତୁ, କମ୍ପାନୀ ଅର୍ଦ୍ଧ ବାର୍ଷିକ ଭିତ୍ତିରେ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ସର୍ଭେ କରିପାରେ । ଏହି ସର୍ଭେ କେବଳ ବିଦ୍ୟମାନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ନୁହେଁ ବରଂ କମ୍ପାନୀ ସହିତ ସେମାନଙ୍କର ସମ୍ପର୍କ ବନ୍ଦ କରିଥିବା ପୂର୍ବତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ମଧ୍ୟ କରାଯାଏ । ଏହା ମୂଲ୍ୟବାନ ମତାମତ ସଂଗ୍ରହ କରିବାରେ, ଉନ୍ନତିର କ୍ଷେତ୍ର ଚିହ୍ନଟ କରିବାରେ ଏବଂ ସାମଗ୍ରିକ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଜ୍ଞତାକୁ ବଢାଇବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରେ ।

9. ସେବାରେ ଉନ୍ନତି ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଅପରେଟିଂ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ସମ୍ବେଦନଶୀଳ କରିବା:

କମ୍ପାନୀ ବିଭିନ୍ନ ବିଭାଗରୁ ଗ୍ରାହକ, କର୍ମଚାରୀ, ନିବେଶକ ଏବଂ ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରେ, ଯାହା ମତଭେଦ ଏବଂ ବିବାଦର କ୍ଷେତ୍ର ସୃଷ୍ଟି କରିପାରେ । କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକ, କର୍ମଚାରୀ, ନିବେଶକ ଏବଂ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗକୁ ସୌଜନ୍ୟ, ସହାନୁଭୂତି ଏବଂ ତତ୍ପରତା ସହିତ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ସମ୍ବେଦନଶୀଳ କରିବାର ଗୁରୁତ୍ୱ ବୁଝେ । କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକୁ କମ୍ କରିବା ଉପରେ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ନିୟମିତ ତାଲିମ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ମଧ୍ୟ ପରିଚାଳନା କରିବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସଫ୍ଟ ସ୍କିଲ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବା ତାଲିମ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମର ଏକ ଅବିଚ୍ଛେଦ୍ୟ ଅଙ୍ଗ ହେବ ।

10. ରେକର୍ଡ ରଖିବା

କମ୍ପାନୀର ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଅଭିଯୋଗ ରେକର୍ଡ କେନ୍ଦ୍ରୀଭୂତ ହେବ ଏବଂ ସମାଧାନ ତାରିଖରୁ ସର୍ବନିମ୍ନ ଆଠ ବର୍ଷ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ରେକର୍ଡ ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ କରାଯିବ ।

11. ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସକୁ ରିପୋର୍ଟ କରିବା

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ରିପୋର୍ଟର ସାରାଂଶ ସହିତ ଆରମ୍ଭ କରାଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ବର୍ଷକୁ ଅତି କମରେ ଥରେ ବୋର୍ଡକୁ ରିପୋର୍ଟ କରାଯିବ । ରିପୋର୍ଟରେ ମୋଟ ସୂଚନା ରହିବ । ଗ୍ରହଣ କରାଗଲା, ସମାଧାନ ହୋଇଥିବା ଏବଂ ବିଚାରାଧୀନ ଥିବା ଅଭିଯୋଗର କାରଣ ସହିତ ଏହାର କାରଣ ସହିତ ବୋର୍ଡ ନିକଟରେ ଉପସ୍ଥାପନ କରାଯିବ ।

12. ସମୀକ୍ଷା

କମ୍ପାନୀର ସିଇଓ, ସିସିଓ ଏବଂ ସିଏଫଓଙ୍କୁ ଏହି ନୀତିର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ଦାୟିତ୍ୱ ଦିଆଯାଇଛି । ଟେକ୍ନୋଲୋଜି କିମ୍ବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଉନ୍ନତିକରଣ, ନିୟାମକ ପରିବର୍ତ୍ତନ, ପ୍ରତିଯୋଗିତାମୂଳକ ଧାର ବଜାୟ ରଖିବା କିମ୍ବା ବଜାର କିମ୍ବା ବିପଦ ପରିବେଶରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଇତ୍ୟାଦି କାରଣରୁ ସମୟ ସମୟରେ ସାମଗ୍ରିକ ଭାବନା ଏବଂ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ମଧ୍ୟରେ ନୀତିର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ଦିଗଗୁଡିକ ପାଇଁ ମିଳିତ କିମ୍ବା ଗମ୍ଭୀର ଭାବରେ ଆବଶ୍ୟକ ପରିବର୍ତ୍ତନ, ସଂଶୋଧନ କିମ୍ବା ଯୋଗ କିମ୍ବା ଅପସାରଣ କରିବା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କ୍ଷମତା ଦିଆଯାଇଛି । ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନାକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ସ୍ୱାଧୀନତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଏବଂ ଦ୍ରୁତ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ବାହ୍ୟ ପରିବେଶ ସହିତ ପରିଚାଳନା ଦଳକୁ ଅଧିକ ଅନୁକୂଳ କରିବା ପାଇଁ ଏହା ଆବଶ୍ୟକ । ଏହିପରି କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପରବର୍ତ୍ତୀ ନୀତି ସମୀକ୍ଷା ସମୟରେ ନୀତି ଅନୁମୋଦନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କୁ ନୋଟ୍ କରାଯିବ ।

ସିଇଓ, ସିସିଓ ଏବଂ ସିଏଫଓ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବେ ଏବଂ ଏମଆଇଏସ ସିଷ୍ଟମ ଏବଂ ରିପୋର୍ଟିଂ ଡିଜାଇନ୍ / ପୁନଃ ଡିଜାଇନ୍ କରିପାରିବେ ଏବଂ ଦଳ କ୍ରମବର୍ଦ୍ଧିଷ୍ଣୁ ମଧ୍ୟରେ ଦାୟିତ୍ୱ ଏବଂ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱରେ ଉନ୍ନତି ଆଣିବା ପାଇଁ ସେମାନେ ଉପଯୁକ୍ତ ମନେ କରନ୍ତି ।

13. ବୈଧତା

କମିଟି ସଦସ୍ୟ ଏବଂ/କିମ୍ବା ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୀକ୍ଷା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଏହି ନୀତି ବୈଧ ରହିବ