

एस.वी. क्रेडिटलाइन प्राइवेट लिमिटेड की ग्राहक शिकायत निवारण नीति

(Customer Grievance Redressal Policy of S V Creditline Pvt. Ltd.)

सार रूप में

व्यापार में सतत वृद्धि और सफलता के लिए ग्राहक की संतुष्टि आवश्यक है। यह ग्राहक आधार को विस्तृत करने और मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए भी आवश्यक है। एस.वी.सी.एल. का लक्ष्य अपने ग्राहकों को संतुष्ट करना और अपनी सेवा से उन्हें खुश करना है। इस नीति का लक्ष्य एक प्रभावी ग्राहक शिकायत निवारण प्रक्रिया की रूपरेखा तैयार करना है।

उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य ग्राहकों के मुद्दों/शिकायतों का समयबद्ध हल/निपटारा प्रदान करना, उन्हें संतुष्ट करना और उनके साथ लंबे समय का सहयोग सुनिश्चित करना है।

शिकायतों के तरीके

ग्राहकों की समस्याओं/शिकायतों का निपटारा करने के लिए एस.वी.सी.एल. ने निम्नलिखित तरीकों की पहचान की है:

(1) प्रत्यक्ष तरीका

(क) ग्राहक का शाखाओं पर जाना:

- (i) **मौखिक शिकायतें** - शाखा प्रबंधक/कैशियर शिकायत दर्ज करेगा और समाधान प्रदान करेगा।
- (ii) **लिखित शिकायतें** - ग्राहक शिकायत पत्र लेकर उसमें अपनी शिकायत का विवरण भर सकता है (यदि ग्राहक शिक्षित नहीं है तो इस कार्य में शाखा का स्टाफ सहायता करेगा)। भरे हुए शिकायत पत्र को शाखा प्रबंधक/कैशियर को दिया जा सकता है या मुख्यालय में बैठने वाले नोडल अधिकारी को डाक के माध्यम से भेजा जा सकता है।

(ख) ग्राहक द्वारा फोन किया जाना:

- (i) ग्राहक शाखा के फोन नंबर पर फोन कर सकता है - शाखा प्रबंधक/कैशियर शिकायत दर्ज करेगा और उसका समाधान प्रदान करेगा।
- (ii) ग्राहक मुख्यालय में बैठने वाले नोडल अधिकारी को फोन करेगा, वह उसकी शिकायत दर्ज करेगा और ग्राहक को समाधान प्रदान करेगा।

(2) अप्रत्यक्ष तरीका

- (i) कंपनी के अधिकारीगण जैसे अंकेक्षक (ऑडिट एक्जीक्यूटिव), क्षेत्र प्रबंधक, राज्य प्रमुख और अन्य शीर्ष मैनेजमेंट के सदस्य अक्सर ग्राहकों के पास जाते हैं, तब ग्राहक उनसे सीधे अपनी शिकायत कर सकते हैं। अधिकतर मौकों पर ग्राहक की शिकायत का निवारण तुरंत हो जाता है। जब शिकायत का तुरंत निपटान संभव नहीं होता, तब शिकायत को नोडल अधिकारी और कार्यकरण प्रमुख (Functional Head) के पास भेज दिया जाता है। नोडल अधिकारी शिकायत पर स्पष्टीकरण प्राप्त करेगा और ग्राहक को शाखा से समस्या का समाधान प्रदान किया जाएगा।
- (ii) सामान्य जनता, भारतीय रिज़र्व बैंक, पुलिस, अधिवक्ताओं और सामाजिक कार्यकर्ताओं इत्यादि द्वारा (ग्राहकों की ओर से) की गई शिकायतें भी या तो शाखा स्तर पर या मुख्यालय स्तर पर नोडल अधिकारी द्वारा दर्ज की जाएंगी और उपयुक्त समाधान प्रदान किया जाएगा। अंतः स्टाफ को किसी भी सदस्य को जिसे ऐसी एजेंसियों से कोई शिकायत मिलती है, तो वह उसे तुरंत अपने उच्चाधिकारी शाखा प्रबंधक/नोडल अधिकारी तक पहुंचाएगा।

निपटान की समय सीमा :

सभी समस्याओं का निश्चित समय सीमा के भीतर समाधान कर लिया जाएगा। प्रत्येक स्तर पर लगने वाली समय सीमा निम्नानुसार है:

पहला स्तर	-	शाखा प्रबंधक/कैशियर	-	5 कार्य दिवस
दूसरा स्तर	-	मुख्यालय में नोडल अधिकारी	-	7 कार्य दिवस

उच्च स्तर पर :

ग्राहकों की ओर से प्राप्त वे सभी शिकायतें जिनका हल शाखा प्रबंधक/कैशियर 5 दिनों के भीतर नहीं निकाल पाते, वे मुख्यालय में कार्यरत नोडल अधिकारी के पास पहुंच जानी चाहिए।

नोडल अधिकारी को प्राप्त शिकायत के सात दिनों के भीतर उसे उसका समाधान करना चाहिए। इस संबंध में किसी भी प्रकार के विलंब की जानकारी मुख्यालय में कार्यरत कार्यसंचालन प्रमुख (आपरेशन्स हैड) तक पहुंचनी चाहिए।

आंतरिक प्रक्रिया :

सभी शिकायतों को उनकी संवेदनशीलता और गंभीरता के आधार पर अलग-अलग कर दिया जाएगा। यहां संवेदनशीलता से तात्पर्य ग्राहक को और कंपनी को होने वाले नुकसान की मात्रा से है। यदि आवश्यक हुआ तो शिकायतों को आगामी कार्रवाई हेतु संबंधित विभागों को भेज दिया जाएगा।

संवेदनशीलता के आधार पर ग्राहकों की शिकायतों को तीन स्तरों में वर्गीकृत किया जाएगा। उदाहरण के लिए

मुद्दा	प्रथम स्तर	द्वितीय स्तर	तृतीय स्तर	चतुर्थ स्तर
धोखाधड़ी के मामले	हां			
स्टाफ द्वारा दुर्व्यवहार		हां		
सेवा में विलंब या सेवा में कमी			हां	
अन्य				हां

नोट: यह सूची आवश्यकतानुसार संशोधित की जाएगी।

प्रथम स्तर : निष्ठा संबंधी मामले, राजस्व का नुकसान इत्यादि।

द्वितीय स्तर : अनुशासनात्मक, दुर्व्यवहार संबंधी शिकायतें।

तृतीय स्तर : ऋण वितरण में होने वाला विलंब, ऋण आवेदन में विलंब, केन्द्र की बैठक में होने वाला विलंब इत्यादि।

चतुर्थ स्तर : अन्य, जैसे ग्राहकों के समूह में सहयोग संबंधी मुद्दे, सेंटर, बैठक स्थल आदि।

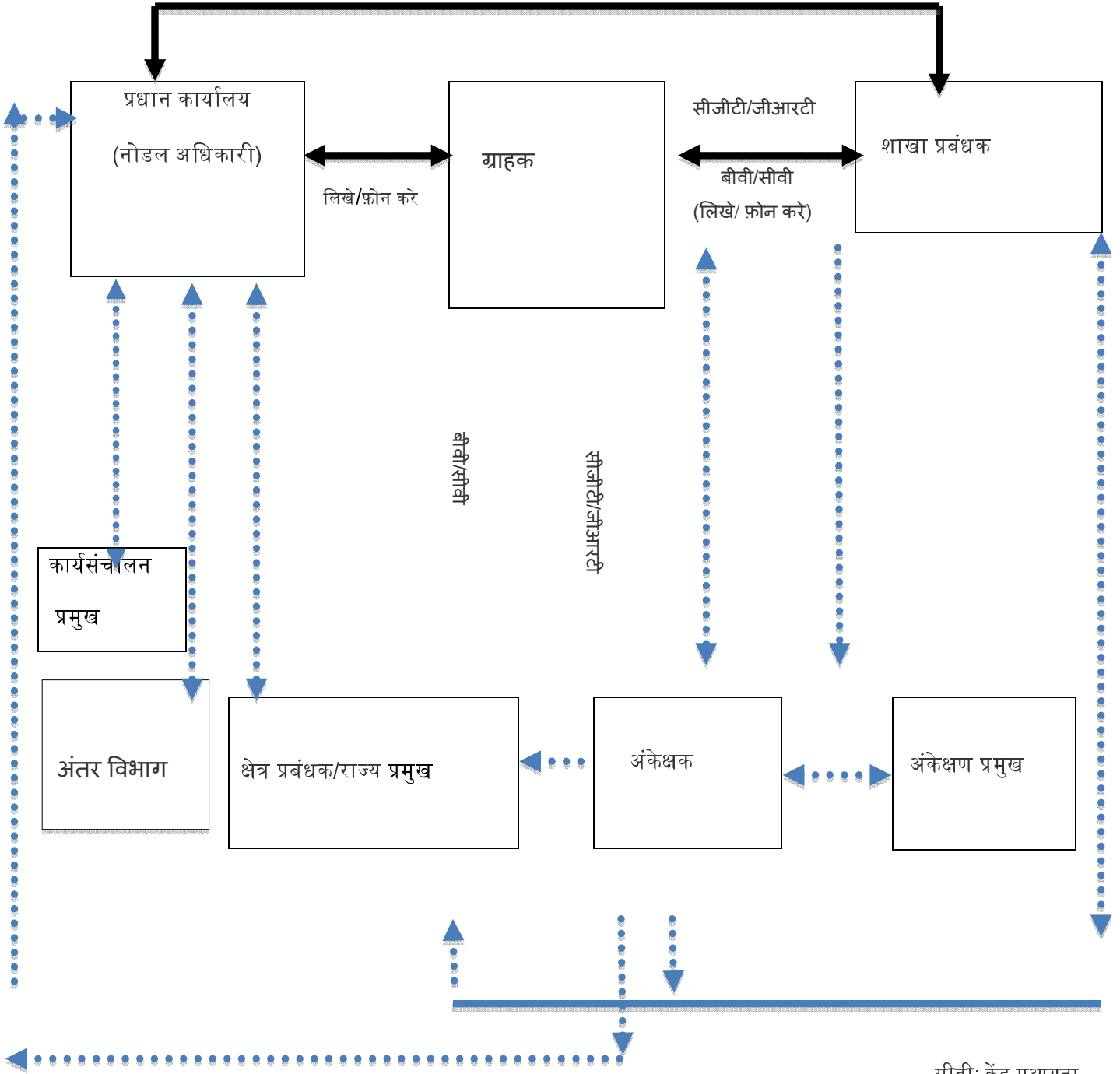
सभी स्तरों की शिकायतों का समान रूप से निपटान किया जाएगा। यद्यपि दिए गए समाधान और की गई कार्रवाई में संवेदनशीलता के आधार पर भिन्नता हो सकती है।

रिपोर्ट और समीक्षा की पद्धतियां

तिमाही रूप से -

कंपनी के नोडल अधिकारी द्वारा ग्राहक की शिकायतों पर एक तिमाही रिपोर्ट तैयार की जाएगी और समीक्षा के लिए मैनेजमेंट के पास प्रस्तुत की जाएगी।

प्रवाह चित्र (शिकायत समाधान की सामान्य प्रक्रिया)



सीवी: केंद्र मुआयना
 बीवी: शाखा मुआयना
 जीआरटी: समूह पहचान परीक्षण
 सीजीटी: अतिवार्य समूह प्रशिक्षण

स्पष्टीकरण:

ग्राहक के संपर्क का प्रथम केन्द्र प्रधान कार्यालय के नोडल अधिकारी और शाखा पर शाखा प्रबंधक/ केशियर होगा।

ग्राहक शिकायत प्रपत्र

(कार्यालय उपयोग के लिए केवल)

शिकायत संख्या _____ वर्ष के _____ तारीख _____

(ग्राहक द्वारा भरा जाना)

सेवा में,

नोडल अधिकारी

एस वी क्रेडिट लाइन प्रा.लिमिटेड

5 वीं मंजिल, टॉवर बी, एसएस टावर्स, मेडिसिटी,

सेक्टर 38, गुडगांव 122001,

हरियाणा, भारत.

श्रीमान्/ महोदया,

विषय: व्यक्ति के खिलाफ शिकायत _____ शाखा नाम : _____

मेरे / हमारे शिकायत का विवरण नीचे दिया जा रहा है :

ग्राहक का नाम: _____ संपर्क नंबर: _____

ग्राहक का पूरा पता: _____

ग्राहक सं.: _____

ऋण खाता सं.: _____

शिकायत का विवरण, संलग्न दस्तावेज़ आदि

(यदि पर्याप्त स्थान नहीं है कृपया अलग शीट संलग्न करें).

घोषणा - मैं / हम, ग्राहक इस के साथ घोषित करते हैं की :

1) ऊपर दी गई जानकारी सत्य और सही है और

2) मैंने / हमने ऊपर दिए गए शिकायत संबंधित विवरण और जमा किये गए दस्तावेजों में कुछ भी नहीं छुपाया है
भवदीय

(ग्राहक के हस्ताक्षर)