सम्मान कैपिटल लिमिटेड
(पूर्व नाम इंडियाबुल्स हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड)

शिकायत निवारण पॉलिसी[1]

(15 मई, 2026 को आयोजित मीटिंग में बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स द्वारा समीक्षा की गई और मंज़ूरी दी गई)

[1] *पिछली बार 03 सितंबर,2025 को हुई बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स की मीटिंग में मंज़ूरी दी गई*

विषय-सूची

1 परिचय और उद्देश्य........ 4

2 लक्षित वर्ग........ 4

3 पॉलिसी की प्रयोज्यता और वैधता........ 4

4 बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स की भूमिका और ज़िम्मेदारी........ 4

5 नियामक संदर्भ........ 4

5.1 मास्टर डायरेक्शन के अनुसार - रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) डायरेक्शन, 2023. 4

5.2 भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन स्कीम, 2026 (कृपया अनुलग्नक I देखें) 5

5.3 मास्टर डायरेक्शन - भारतीय रिज़र्व बैंक (नियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक ओम्बड्समैन) डायरेक्शन, 2026 (कृपया अनुलग्नक II देखें) 5

6 कोड के उद्देश्य........ 5

7 कोड का उपयोग........ 5

8 कस्टमर की शिकायतों/परिवेदनाओं को संभालने के लिए आंतरिक मशीनरी........ 5

8.1 शिकायत का पंजीकरण........ 5

8.2 प्रश्न और शिकायत की परिभाषा........ 6

8.3 व्यक्तिगत रूप से की गई शिकायतें 6

8.4 कॉल सेंटर........ 7

8.5 मेल/ईमेल के माध्यम से शिकायतें........ 7

9 शिकायतों का समाधान........ 7

9.1 व्यावहारिक पहलुओं से संबंधित शिकायतें........ 7

9.2 ट्रांज़ैक्शन/ऑपरेशन/आउटसोर्स्ड एजेंसी से संबंधित शिकायतें........ 7

9.3 असंतोषजनक समाधान........ 8

10 समय-सीमा........ 8

11 रिव्यू और रिपोर्टिंग प्रक्रिया........ 8

11.1 कस्टमर की शिकायत/जोखिम प्रबंधन समिति द्वारा कस्टमर सर्विस रिव्यू........ 8

11.2 शिकायतों और समस्याओं को संभालने के लिए प्रमुख नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी: 8

11.3 नियामक रिपोर्टिंग........ 9

11.4 वार्षिक रिपोर्ट में कस्टमर की शिकायतों का डिस्क्लोज़र........ 9

12 अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएं........ 9

13 कस्टमर के साथ बातचीत........ 11

14 सेवा में सुधार एवं शिकायतों के निवारण के लिए कर्मचारियों को संवेदनशील बनाना......................11
14.1 जानकारी की कमी......11
14.2 कर्मचारियों का प्रशिक्षण......11
15 रिकॉर्ड का संरक्षण......12
16 लघुरूप......12
अनुलग्नक - I......13
अनुलग्नक - II......14

SAMMAAN CAPITAL

1 परिचय और उद्देश्य

प्रतिस्पर्धी रिटेल लेंडिंग बिज़नेस के वर्तमान परिदृश्य में, बिज़नेस की निरंतर वृद्धि, मार्केट शेयर की वृद्धि और ब्रांड वैल्यू में सुधार के लिए कस्टमर सेवा में उत्कृष्टता सबसे महत्वपूर्ण है. कस्टमर की शिकायतें, किसी भी कॉर्पोरेट इकाई की बिज़नेस लाइफ का हिस्सा होती हैं, क्योंकि प्रत्येक बिज़नेस को ऐसी स्थितियों से निपटना होता है, जहां कस्टमर के परिप्रेक्ष्य से कुछ गलत हो जाता है. नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनियों के लिए ऐसा होने की संभावना अधिक होती है, क्योंकि वे सेवाएं प्रदान करने वाले संगठन हैं. एक सेवा आधारित संगठन के रूप में, अच्छी कस्टमर सेवा प्रदान करना और कस्टमर की संतुष्टि का स्तर बढ़ाना हमारा प्रमुख लक्ष्य होता है. नए कस्टमर को आकर्षित करने के लिए और मौजूदा कस्टमर को बनाए रखने के लिए तुरंत और कुशल सेवा प्रदान करना आवश्यक है. कम से कम समय में गुणवत्तापूर्ण सेवा प्रदान करके ही मार्केट शेयर को बढ़ाया जा सकता है और ब्रांड वैल्यू बनाई जा सकती है.

सम्मान कैपिटल लिमिटेड में, हम मज़बूत शिकायत निवारण प्रक्रिया स्थापित करने को प्राथमिकता देते हैं, जो यह सुनिश्चित करने के लिए डिज़ाइन किया गया है कि किसी भी शिकायत या समस्याओं का तुरंत और प्रभावी ढंग से समाधान किया जाए. किसी भी आउटसोर्सिंग व्यवस्था के बावजूद, शिकायत निवारण में उच्च मानकों को बनाए रखने की हमारी प्रतिबद्धता अटल बनी हुई है. हम पहले से स्थापित शिकायत निवारण प्रक्रिया के तहत विकलांग व्यक्तियों के लिए शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करने के लिए भी समर्पित हैं.

सम्मान कैपिटल लिमिटेड ("**SCL**") की इस शिकायत निवारण पॉलिसी का उद्देश्य कस्टमर की शिकायतों और समस्याओं का तुरंत निवारण सुनिश्चित करना है. शिकायत निवारण के लिए समीक्षा तंत्र को प्रोडक्ट की विशेषताओं और सर्विस डिलीवरी में कमियों की पहचान करने में भी मदद करनी चाहिए. एस्कलेशन की सुविधा इसलिए प्रदान की जाती है, ताकि संबंधित प्रबंधन को पीड़ित व्यक्ति की शिकायत के बारे में जानकारी दी जा सके और वे इस मामले में एक उचित निर्णय ले सकें.

2 लक्षित वर्ग

बोर्ड और सभी विभागों के सदस्य इस डॉक्यूमेंट के मुख्य प्राप्तकर्ता होंगे. संबंधित विभाग के प्रमुख की पूर्व अनुमति के बिना इस डॉक्यूमेंट को उल्लिखित व्यक्तियों के अतिरिक्त अन्य किसी को भी भेजा नहीं जाएगा.

3 पॉलिसी की व्यावहरिकता और वैधता

यह पॉलिसी बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स द्वारा स्वीकृत तिथि से लागू हो जाएगी. बोर्ड वर्ष में कम से कम एक बार इस पॉलिसी की समीक्षा करेगा, इसे सत्यापित करेगा, अपडेट करेगा और इसे अप्रूव करेगा. इस पॉलिसी के विशिष्ट पहलुओं में किए गए किसी भी संशोधन की सूचना संबंधित प्राधिकारी द्वारा जारी किए गए मैंडेट के माध्यम से दी जा सकती है और वे अपने प्रभावी होने की तिथि से इस पॉलिसी का हिस्सा बन जाएंगे.

4 बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स की भूमिका और ज़िम्मेदारी

बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र भी स्थापित करेंगे. ऐसी प्रक्रिया यह सुनिश्चित करेगी कि उधार देने वाली संगठन के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों की सुनवाई की जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाए.

बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स द्वारा समय-समय पर मैनेजमेंट के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण प्रक्रिया की समीक्षा भी की जाएगी. ऐसी समीक्षा की एक रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड के पास जमा की जाएगी, जो उसके द्वारा निर्धारित किया जाएगा.

5 नियामक रेफरेंस

5.1 मास्टर डायरेक्शन के अनुसार - भारतीय रिज़र्व बैंक (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी - स्केल आधारित रेगुलेशन) डायरेक्शन, 2023.

5.2 भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन स्कीम, 2026 (कृपया अनुलग्नक I देखें)

5.3 मास्टर डायरेक्शन - भारतीय रिज़र्व बैंक (नियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक ओम्बड्समैन) डायरेक्शन, 2026 (कृपया अनुलग्नक II देखें)

6 इस कोड के उद्देश्य

शिकायत निवारण की हमारी पॉलिसी के तहत निम्नलिखित सिद्धांतों का पालन किया जाता है.

- कस्टमर्स के साथ हर समय उचित व्यवहार किया जाएगा.
- कस्टमर्स द्वारा दर्ज की गई शिकायतों को पूरी विनम्रता के साथ और बिना किसी अनुचित देरी के निपटाया जाता है. पेंशनभोगियों, विकलांग लोगों और वरिष्ठ नागरिकों की शिकायतों को प्राथमिकता दी जाएगी.
- अगर कस्टमर अपनी शिकायतों के प्रति SCL की प्रतिक्रिया से पूरी तरह से संतुष्ट नहीं हैं, तो उन्हें संगठन के भीतर अपनी शिकायतों/परिवेदनाओं को आगे बढ़ाने और वैकल्पिक राहत प्राप्त के उनके अधिकारों के बारे में पूरी जानकारी दी जाती है.
- सभी शिकायतों का कुशलतापूर्वक तथा उचित तरीके से निपटारा किया जाता है, नहीं तो हमारी साख और बिज़नेस को नुकसान हो सकता है.
- हमारे कर्मचारी कस्टमर के हितों के प्रति पूर्वाग्रह के बिना अच्छे विश्वास में काम करेंगे

7 कोड का उपयोग

शिकायत निवारण तंत्र को अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए, इसके लिए एक संरचित सिस्टम बनाया गया है. यह सिस्टम यह सुनिश्चित करेगा कि मांगा गया निवारण उचित और निष्पक्ष है और नियमों और विनियमों के दिए गए दिशानिर्देशों के भीतर स्वीकार्य है.

शिकायत निवारण प्रक्रियाओं के संबंध में, हमारी वेबसाइट पर शिकायत फॉर्म उपलब्ध है. अगर कस्टमर इसका उपयोग करना चाहते हैं, तो वे ऑनलाइन लॉग-इन कर सकते हैं और अपनी शिकायतों को ऑनलाइन फाइल कर सकते हैं.

यह पॉलिसी डॉक्यूमेंट सभी ब्रांच और वेबसाइट - www.sammaancapital.com पर भी उपलब्ध कराया जाएगा. संबंधित कर्मचारियों को शिकायत निवारण प्रक्रिया की जानकारी दी जाएगी.

शिकायत किसी संगठन के प्रति असंतोष की अभिव्यक्ति है, जो उसके प्रोडक्ट या कंपनी के साथ-साथ उसके आउटसोर्सिंग भागीदारों द्वारा प्रदान की गई सेवाओं या स्वयं शिकायत निवारण प्रक्रिया से संबंधित है, जहां प्रतिक्रिया या समाधान स्पष्ट रूप से या निहित रूप से अपेक्षित होता है.

कस्टमर की शिकायतों के कारणों को निम्न कारणों से दो मुख्य श्रेणियों में विभाजित किया जा सकता है:

- कस्टमर से ट्रांजैक्शन के दौरान व्यवहार संबंधी पहलू
- कामकाज/संचालन में अपर्याप्तता या अपेक्षित सेवाएं और प्रदान की गई वास्तविक सेवाएं के मानकों में अंतर.

अगर कस्टमर प्रदान की गई सेवाओं से संतुष्ट नहीं है, तो कस्टमर अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं. शिकायत करने के चार मुख्य तरीके हैं - व्यक्तिगत रूप से, टेलीफोन द्वारा, पोस्ट द्वारा या वेबसाइट पर शिकायत फॉर्म के माध्यम से या इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से. इन सभी चैनलों के माध्यम से प्राप्त शिकायतों को कुशलतापूर्वक और तेजी से हैंडल किया जाएगा. अगर कस्टमर से प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर शिकायत का संतोषजनक समाधान नहीं किया जाता है, तो कस्टमर आरबीआई को लिख सकते हैं या आरबीआई की वेबसाइट पर उपलब्ध CMS (शिकायत प्रबंधन प्रणाली) सुविधा पर अपनी शिकायत को लिंक पर अपलोड कर सकते हैं: (https://cms.rbi.org.in).

8 कस्टमर की शिकायतों/परिवेदनाओं का समाधान करने के लिए आंतरिक तंत्र

8.1 शिकायत पंजीकरण

अगर कस्टमर SCL द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संतुष्ट नहीं है, तो किसी भी नज़दीकी ब्रांच में जाकर, हमारे टोल फ्री नंबर पर कॉल करके, डाक द्वारा पत्र भेजकर या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकते हैं. SCL सभी शिकायतों को सेल्सफोर्स के माध्यम से डेटाबेस में रिकॉर्ड करेगा.
शिकायतें और सुझाव प्राप्त करने की व्यवस्थाएं यहां दी गई हैं.
कस्टमर अपनी शिकायत रजिस्टर करने के लिए विशेष हेल्पलाइन के माध्यम से भी कॉल कर सकते हैं. जब भी कोई शिकायत प्राप्त होती है, तो शिकायत करने वाले को दस कार्य दिवसों के भीतर प्रतिक्रिया दी जाती है और उसकी शिकायत प्राप्त होने की पुष्टि की जाती है.

इसके अलावा जब भी कोई शिकायत हार्डकॉपी के रूप में प्राप्त होती है, यानी किसी भी पत्र आदि के माध्यम से, तो उसे सेल्सफोर्स में रिकॉर्ड किया जाता है. ऐसे सभी मामलों में, हमारे प्रतिनिधि शिकायत की सटीक प्रकृति जानने के लिए जल्द से जल्द कस्टमर से संपर्क करते हैं.
नियामकों के माध्यम से प्राप्त सभी शिकायतों के संबंध में, हम ऐसी सभी शिकायतों को सेल्सफोर्स में रिकॉर्ड करते हैं. इस तरह की शिकायतों को प्राप्त करने और रिकॉर्ड करने के बाद, हमारे प्रतिनिधि क्लाइंट से संपर्क करते हैं और शिकायत से संबंधित तथ्य भी जुटाते हैं, ताकि इसे तत्काल हल किया जा सके.

ऑनलाइन या ऑफलाइन शिकायत दर्ज करने के लिए निम्नलिखित विवरण देना अनिवार्य हैं:

- शिकायत में शिकायतकर्ता का नाम और पता होना चाहिए, साथ ही कंपनी की उस ब्रांच या ऑफिस का नाम और पता होना चाहिए, जिसके विरुद्ध शिकायत रजिस्टर की गई है. ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने के लिए, कस्टमर को रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर, ईमेल ID और सही लोन अकाउंट नंबर दर्ज करना होगा.
- शिकायत की तिथि (शिकायत की कॉपी के साथ)
- शिकायत उत्पन्न होने वाले तथ्य तथा उनके समर्थन में डॉक्यूमेंट, अगर कोई हों.
- जहां भी संभव/लागू हो, शिकायतकर्ता को हुई हानि का प्रकार और सीमा.
- आरबीआई से मांगी गई राहत
- शिकायत पत्र में दर्ज शर्त के अनुपालन की घोषणा.

8.2 प्रश्न और शिकायत की परिभाषा

संगठन ने शिकायतों और प्रश्नों को स्पष्ट रूप से परिभाषित किया है ताकि कस्टमर की समस्याओं को सही तरीके से

टैग किया जा सके: इसके तहत निम्न प्रश्न की श्रेणी में आएंगे:

- कोई संदेह/पूछताछ
- कस्टमर द्वारा स्पष्टीकरण की मांग/क्रॉस-चेकिंग/अधिक जानकारी की मांग.
- सर्विस/डिलीवरेबल के लिए निर्दिष्ट टर्नअराउंड टाइम (TAT) की समाप्ति से पहले कस्टमर द्वारा पूछताछ/क्रॉस चेकिंग करना.
- कस्टमर द्वारा स्टेटस/प्रगति की जांच करना, कस्टमर द्वारा अनुरोध (जैसे, डिलीवरी योग्य, सर्विस, छूट) करना

निम्न शिकायत की श्रेणी में आएंगे:

लिखित रूप में या अन्य तरीकों से किसी विनियमित इकाई के लिए सेवा में कमी का आरोप लगाना और स्कीम के तहत राहत की मांग करते हुए एक कथन;

8.3 व्यक्तिगत रूप से की गई शिकायतें

सभी ब्रांचों में शिकायत पुस्तिका उपलब्ध रहती है. कस्टमर इसे ब्रांच से प्राप्त कर सकते हैं और उसमें अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं.
कस्टमर हमारे प्रोडक्ट और सेवाओं में सुधार के लिए किसी भी फीडबैक/सुझाव के लिए, ब्रांच में रखी गई शिकायत/विज़िटर बुक का उपयोग कर सकते हैं.

8.4 कॉल सेंटर

शिकायतें टोल फ्री नंबर 1800-572-7777 के माध्यम से SCL के कॉल सेंटर पर भी दर्ज की जा सकती हैं. शिकायत वाला कॉल प्राप्त होने पर, प्रेषक को अपनी शिकायत की स्वीकृति की पुष्टि करने वाले जवाब प्राप्त होता है.

8.5 मेल/ईमेल के माध्यम से शिकायतें

कस्टमर शिकायत फॉर्म के माध्यम से वेबसाइट पर शिकायत रजिस्टर करके या पोस्ट द्वारा अपनी शिकायत सबमिट कर सकते हैं. सभी प्राप्त शिकायतों के लिए ईमेल द्वारा प्राप्ति की सूचना भेजी जाएगी. कॉल के माध्यम से शिकायत प्राप्त होने पर, शिकायतकर्ता को अपनी रजिस्टर्ड ईमेल आईडी पर जवाब प्राप्त होता है जिसमें उसकी शिकायत प्राप्त हो जाने की पुष्टि की जाती है. नीचे दिए गए लिंक- https://www.sammaancapital.com/contact-us/customer-service पर हमारी वेबसाइट पर प्रदर्शित फॉर्म के माध्यम से भी SCL पर शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं.

अगर निर्दिष्ट अवधि के भीतर कस्टमर की शिकायतों का समाधान नहीं होता है, तो वे अपनी शिकायतों को ऑनलाइन अगले लेवल पर बढ़ा सकते हैं.

कस्टमर इस ईमेल आईडी पर लिखकर अपनी शिकायत को अगले लेवल के अधिकारी के पास भेज सकते हैं:
principal.nodal@sammaancapital.com

शिकायतकर्ता के परिणाम से संतुष्ट नहीं होने पर और अगर शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर शिकायत का संतोषजनक रूप से निवारण नहीं किया जाता है, तो कस्टमर आरबीआई को लिख सकते हैं या अपनी शिकायत को आरबीआई की वेबसाइट (https://cms.rbi.org.in) के लिंक पर उपलब्ध CMS (शिकायत प्रबंधन प्रणाली) सुविधा पर अपलोड कर सकते हैं.

सम्मान कैपिटल लिमिटेड भारतीय रिज़र्व बैंक (विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक ओम्बड्समैन) निर्देश, 2023 के दिशानिर्देशों का पालन करता है

9 शिकायतों का समाधान

9.1 व्यावहारिक पहलुओं से संबंधित शिकायतें

इस तरह की शिकायतों को तेजी से, सहानुभूतिपूर्वक और वरीयता से संभाला जाएगा. कस्टमर के साथ गलत व्यवहार/अपमानजनक व्यवहार बिल्कुल भी स्वीकार नहीं किया जाएगा और इस पर तुरंत कार्रवाई की जाएगी. SCL, किसी भी परिस्थिति में, अपने कर्मचारियों द्वारा किसी भी स्तर पर दुर्व्यवहार को सहन नहीं करता है.

9.2 ट्रांज़ैक्शन / ऑपरेशन / आउटसोर्स्ड एजेंसी से संबंधित शिकायतें:

इस श्रेणी की शिकायतों/परिवेदनाओं के समाधान के लिए मुख्य रूप से ब्रांच जिम्मेदार होती है. प्रविष्टि/ट्रांज़ैक्शन में सुधार करने या कस्टमर को संतुष्ट करने की जिम्मेदारी ब्रांच की होगी. इसमें आउटसोर्स एजेंसी द्वारा कस्टमर को प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित समस्याएं भी शामिल हैं. यह ब्रांच का सबसे महत्वपूर्ण कर्तव्य है कि शिकायत को कस्टमर की संतुष्टि के स्तर तक हल किया जाए और अगर वह संतुष्ट नहीं है, तो इस समस्या को एस्कलेट करने के

लिए उसे वैकल्पिक तरीके प्रदान किए जाए. अगर ब्रांच लेवल पर इसका समाधान नहीं हो रहा है, तो वे इस मामले को मार्गदर्शन/समाधान के लिए हेड ऑफिस में रेफर कर सकते हैं.

9.3 असंतोषजनक समाधान

अगर कस्टमर SCL द्वारा प्रदान की गई सेवाओं या निवारण से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे निवारण के लिए आरबीआई से भी संपर्क कर सकते हैं. इसकी संपर्क जानकारी हर ब्रांच में प्रदर्शित की जाती है.

10 समय-सीमा

शिकायतों को सही परिप्रेक्ष्य में देखा जाना चाहिए, क्योंकि ये अप्रत्यक्ष रूप से कंपनी की कार्यप्रणाली की कमज़ोरी को उजागर करती हैं. प्राप्त शिकायतों का सभी संभावित दृष्टिकोणों से विश्लेषण किया जाएगा. SCL शिकायत प्राप्ति के दस कार्य दिवसों के भीतर लिखित में/ईमेल के माध्यम से प्राप्ति की सूचना भेजने का प्रयास करेगा. शिकायतकर्ता को शिकायत डेस्क द्वारा एक्नॉलिजमेंट प्रदान किया जाएगा और समाधान में लगने वाले समय के बारे में जानकारी दी जाएगी. शिकायत का जवाब दिया जाएगा और शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 10 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को सूचित किया जाएगा.

विभिन्न प्रकार की शिकायतों के लिए आगे बढ़ाने की प्रक्रिया के साथ, शिकायत निवारण प्रक्रिया की समय-सीमा अनुलग्नक में दर्ज है. कस्टमर की शिकायतों से संबंधित विभाग/अधिकारियों को इसका सख्ती से पालन करना होगा.

शिकायत पर समय-समय पर MIS तैयार किया जाता है और इसे कंपनी के वरिष्ठ अधिकारियों को उनकी जानकारी तथा आगे के निर्देशों (अगर कोई हो) के लिए प्रसारित किया जाता है.

11 समीक्षा और रिपोर्टिंग तंत्र

11.1 कस्टमर की शिकायत / जोखिम प्रबंधन समिति द्वारा कस्टमर संबंधी सेवाओं की समीक्षा:

प्रबंधन एक विशिष्ट सेवा समिति है, जिसकी अध्यक्षता मैनेजिंग डायरेक्टर, चीफ ऑपरेटिंग ऑफिसर करते हैं और SCL के अन्य सीनियर मेंबर इसमें शामिल होते हैं. कस्टमर सेवा को बेहतर बनाने के लिए यह समिति समय-समय पर कस्टमर की शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों की समीक्षा करती है तथा कस्टमर सेवा में सुधार के लिए उपाय किए जाते हैं.

शिकायत रिव्यू के दौरान, यह सुनिश्चित करने पर ध्यान केंद्रित किया जाता है कि शिकायतों का उचित तरीके से समाधान किया जाए और किसी भी पॉलिसी, प्रोसेस या व्यक्ति से जुड़ी शिकायतों को इस तरह से ठीक किया जाए कि ये शिकायत फिर से न आएं. इस रिव्यू को संचालित करने के लिए कस्टमर संतुष्टि और क्वालिटी अश्योरेंस दो प्रमुख लक्ष्य हैं.

समिति अनसुलझी शिकायतों/परिवेदनाओं पर भी विचार करेगी और नीचे दिए गए संबंध में अपनी सलाह दे सकती है-

- टर्न अराउंड टाइम पर ध्यान केंद्रित करना - TAT में हल न की जा सकी शिकायतों की समीक्षा करना
- शिकायतों के मूल कारणों का विश्लेषण करना
- विभिन्न कस्टमर संपर्क माध्यमों में, विभिन्न क्षेत्रों के तहत प्राप्त कस्टमर सेवा की गुणवत्ता पर फीडबैक का मूल्यांकन करना और सुधार को अंतिम रूप देना

इससे संबंधित आवधिक समीक्षा बोर्ड कमेटी/बोर्ड द्वारा कम से कम तिमाही आधार पर की जाएगी, ऐसे सभी मामलों की रिपोर्टिंग सुनिश्चित की जाएगी, जहां IO के निर्णयों को MD द्वारा खारिज कर दिया गया.

आंतरिक ओम्बड्समैन कस्टमर सेवा और संरक्षण को संभालने वाली बोर्ड की समिति को अपनी गतिविधियों पर आवधिक रिपोर्ट (शिकायतों के विश्लेषण सहित) प्रस्तुत करेंगे, जो अधिमानतः त्रैमासिक अंतराल पर प्रस्तुत होनी चाहिए, लेकिन अर्धवार्षिक अंतराल से अधिक नहीं होनी चाहिए.

11.2 शिकायतों और समस्याओं को संभालने के लिए प्रमुख नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी:

पीड़ित कस्टमर, कस्टमर केयर हेड/नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी को निम्नलिखित पते पर अपनी

शिकायतें सीधे भेज सकते हैं:

कस्टमर केयर हेड,
सम्मान कैपिटल लिमिटेड, A - 34, 2nd और 3rd फ्लोर,
लाजपत नगर-II, नई दिल्ली-110024 फोन – 0124-691-0920

या-

मुख्य नोडल अधिकारी
श्री मुकेश चालिहा प्रमुख नोडल अधिकारी सम्मान कैपिटल लिमिटेड,
A - 34, 2nd और 3rd फ्लोर,
लाजपत नगर-II, नई दिल्ली-110024 फोन: 0124-6048088
ईमेल - principal.nodal@sammaancapital.com

11.3 रेगुलेटरी रिपोर्टिंग:

आरबीआई के मास्टर डायरेक्शन - आरबीआई (विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक ओम्बड्समैन) **डायरेक्शन,** 2026 / आरबीआई एकीकृत ओम्बड्समैन योजना 2026 या समय-समय पर जारी ऐसे अन्य दिशानिर्देश के अलावा, आरबीआई द्वारा निर्धारित उचित व्यवहार संहिता के तहत आरबीआई द्वारा विनियामक रिपोर्टिंग मौजूदा निर्देशों / दिशानिर्देशों के अनुसार सुनिश्चित की जाएगी.

11.4 वार्षिक रिपोर्ट में कस्टमर की शिकायतों का डिस्क्लोज़र

वर्ष के दौरान कस्टमर्स से और ओम्बड्समैन कार्यालय से प्राप्त शिकायतों की संक्षिप्त जानकारी का प्रकटीकरण, जिसमें शिकायतों के शीर्ष पांच आधार शामिल हैं, उन्हें कंपनी की वार्षिक रिपोर्ट में दर्ज किया जाएगा, जो NBFC स्केल आधारित विनियमों और/या समय-समय पर लागू अन्य मौजूदा विनियमों पर मास्टर डायरेक्शन के अनुसार निर्धारित प्रारूप में होगा.

12 अनिवार्य प्रदर्शन संबंधी आवश्यकताएं,

SCL निम्नलिखित उपलब्ध कराता है:

- शिकायतें और सुझाव प्राप्त करने के लिए उपयुक्त व्यवस्था.
- सभी बिज़नेस लोकेशन पर प्रमुख नोडल अधिकारी / शिकायत निवारण अधिकारी / ब्रांच प्रमुखों के नाम, पते और संपर्क नंबर.

- आरबीआई का संपर्क विवरण, यानी.
  a) केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (CRPC),
  b) भारतीय रिज़र्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017.

- कस्टमर की जानकारी के लिए, कस्टमर से संबंधित सभी पॉलिसी को व्यापक नोटिस बोर्ड/बुकलेट के जरिए सभी ब्रांच में प्रदर्शित करना. SCL की सभी ब्रांच में निम्नलिखित सूचना प्रदर्शित की जाती है.

शिकायतों के समाधान के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स

पहला लेवल	*कस्टमर्स अपने अनुरोध, प्रश्न और फीडबैक के लिए अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न देख सकते हैं. अगर उनकी कोई शिकायत है, तो वे नीचे दी गई लिंक पर हमें लिख सकते हैं-* https://www.sammaancapital.com/customer-support **हमें यहां लिखें -** https://www.sammaancapital.com/grievance-form **हमें यहां कॉल करें** शिकायत हेल्पलाइन नंबर 1800-572-7777 (टोल फ्री) **यहां जाएं:**https://www.sammaancapital.com/customer-support **हमें यहां पोस्ट करें:** कस्टमर केयर हेड, सम्मान कैपिटल लिमिटेड, A - 34, 2nd और 3 फ्लोर, लाजपत नगर-II, नई दिल्ली-110024 ***अगर कस्टमर को 10 दिनों में कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है या वे प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो वे अगले लेवल पर शिकायत कर सकते हैं***
दूसरा लेवल	*अगर लेवल 1 पर कस्टमर की समस्या का समाधान नहीं किया जाता है या उन्हें संतोषजनक प्रतिक्रिया नहीं मिली है, तो कस्टमर नीचे दिए गए लिंक के माध्यम से SCL के शिकायत निवारण विभाग से संपर्क कर सकते हैं* **हमें यहां कॉल करें:** कस्टमर हेल्पलाइन नंबर 1800-572-7777 (टोल फ्री) **हमें यहां लिखें:** https://www.sammaancapital.com/grievance-form **हमें यहां पोस्ट करें:** सम्मान कैपिटल लिमिटेड, शिकायत निवारण, A - 34, 2nd और 3rd फ्लोर, लाजपत नगर-II, नई दिल्ली - 110024 ***अगर कस्टमर को 10 दिनों में कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है या वे प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो वे अगले लेवल पर शिकायत कर सकते हैं***

तीसरा लेवल	*अगर कस्टमर की समस्या का समाधान लेवल 2 पर नहीं किया जाता है या संतोषजनक प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, तो कस्टमर नीचे दिए गए पते पर SCL के मुख्य नोडल अधिकारी को लिख सकते हैं-* श्री मुकेश चालिहा प्रमुख नोडल अधिकारी सम्मान कैपिटल लिमिटेड, A - 34, 2nd और 3rd फ्लोर, लाजपत नगर-II, नई दिल्ली- 110024 फोन: 0124-6048088 ईमेल - principal.nodal@samma ancapital.com
	अगर कस्टमर को 30 दिनों में कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है या वह ऊपर दिए गए लेवल कीप्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो वे अगले लेवल के अधिकारी को भेज सकते हैं
चौथा लेवल	अगर 30 दिनों के भीतर शिकायत का संतोषजनक समाधान नहीं किया जाता है, तो कस्टमर आरबीआई को लिख सकते हैं या आरबीआई की वेबसाइट पर उपलब्ध CMS (शिकायत प्रबंधन प्रणाली) सुविधा पर अपनी शिकायत को लिंक पर अपलोड कर सकते हैं: (https://cms.rbi.org.in). कस्टमर नीचे दिए गए पते पर फिज़िकल लेटर और डाक के माध्यम से भी लिख सकते हैं- सेवा में, सेंट्रलाइज़्ड रिसीप्ट एंड प्रोसेसिंग सेंटर (CRPC), भारतीय रिज़र्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017

13 कस्टमर के साथ बातचीत

SCL यह जानते हैं कि कस्टमर की अपेक्षाओं/आवश्यकताओं/शिकायतों को हमारे कर्मचारियों द्वारा कस्टमर के साथ व्यक्तिगत बातचीत के माध्यम से बेहतर तरीके से संभाला जा सकता है. कस्टमर्स को प्रदान की गई सेवाओं के बारे में जागरूकता की कमी के कारण कई शिकायतें उत्पन्न होती हैं और ऐसी बातचीत से कस्टमर को सेवाओं का लाभ लेने और बाद के चरणों में प्रश्नों/शिकायतों को कम करने में मदद मिलती है.

14 सेवाओं में सुधार करने और शिकायतों को संभालने के लिए परिचालन कर्मचारियों को संवेदनशील बनाना

14.1 जानकारी की कमी

प्रोडक्ट और सेवाओं के बारे में जानकारी और जागरूकता की कमी के कारण अक्सर शिकायतें होती हैं. प्रमुख नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी को केंद्रीय प्रशिक्षण केंद्र को विभिन्न स्तरों पर कर्मचारियों की प्रशिक्षण आवश्यकताओं पर फीडबैक देना आवश्यक है.

14.2 कर्मचारियों का प्रशिक्षण

SCL विभिन्न सेगमेंट के कस्टमर के साथ डील करता है, जिससे वैचारिक मतभेद और टकराव हो सकते हैं. कस्टमर्स के साथ सकारात्मक रवैया अपनाने और कस्टमर के अनुकूल व्यवहार करने के लिए, फ्रंट लाइन स्टाफ का चयन

सावधानीपूर्वक किया जाना चाहिए. खुले दिमाग और चेहरे पर मुस्कान के साथ, कर्मचारी कस्टमर का विश्वास जीत सकते हैं. गुस्से में आ रहे कस्टमर को संभालने के लिए सॉफ्ट स्किल होना आवश्यक है; यह प्रशिक्षण कार्यक्रमों का एक अभिन्न हिस्सा होना चाहिए.

आंतरिक ओम्बड्समैन द्वारा निपटाई गई शिकायतों के विश्लेषण का उपयोग उनके प्रशिक्षण कार्यक्रमों में किया जाएगा, ताकि शिकायतों के मूल कारणों, उपचारात्मक उपायों आदि सहित शिकायतों के पैटर्न के बारे में फ्रंटलाइन कर्मचारियों के बीच जागरूकता बढ़ाई जा सके और शिकायतों के निपटान में एकरूपता विकसित हो सके. ऐसे प्रशिक्षणों के लिए आंतरिक ओम्बड्समैन भी शामिल हो सकते है, जहां आवश्यक हो.

यह प्रमुख नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी की ज़िम्मेदारी होगी कि शिकायतों/परिवेदनाओं संबंधी मामलों के समाधान के लिए आंतरिक व्यवस्था सभी स्तरों पर सुचारु एवं कुशलतापूर्वक संचालित हो**.**

15 रिकॉर्ड का संरक्षण

शिकायत से संबंधित फिज़िकल रिकॉर्ड, अंतिम सूचना की तिथि (शिकायतकर्ता की शिकायत/अपील के संबंध में, जो भी बाद में हो) से तीन वर्ष की अवधि के लिए सुरक्षित रखे जाएंगे. इन कथित रिकॉर्ड को इलेक्ट्रॉनिक, मैग्नेटिक या किसी भी अन्य माध्यम में सुरक्षित किया जा सकता है.

16 संक्षिप्त रूप

संक्षिप्त रूप	विवरण
CRC	शिकायत निवारण विभाग
CMS	शिकायत प्रबंधन प्रणाली
SCL	सम्मान कैपिटल लिमिटेड
आरबीआई	भारतीय रिज़र्व बैंक

अनुलग्रक – I

- **रिज़र्व बैंक - इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम, 2026**

- **विनियमित संस्था को स्कीम की मुख्य विशेषताओं को लोगों की जानकारी के लिए प्रदर्शित करना होगा**

1. रिज़र्व बैंक - इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम, 2026 के तहत, विनियमित इकाई, जिसके लिए स्कीम लागू है, वह स्कीम के तहत आवश्यकताओं का सख्ती से पालन सुनिश्चित करके स्कीम के आसान संचालन की सुविधा प्रदान करेगी, ऐसा न करने पर, रिज़र्व बैंक ऐसी कार्रवाई कर सकता है जो उसे उचित समझे
2. विनियमित इकाई अपने मुख्य कार्यालय में एक प्रमुख नोडल अधिकारी की नियुक्ति करेगी, जो जनरल मैनेजर या समकक्ष रैंक के अधिकारी से कम रैंक नहीं होंगे और विनियमित इकाई का प्रतिनिधित्व करने और विनियमित इकाई के खिलाफ दर्ज शिकायतों के संबंध में विनियमित इकाई की ओर से जानकारी प्रदान करने के लिए ज़िम्मेदार होंगे. विनियमित इकाई प्रमुख नोडल अधिकारी की सहायता करने के लिए ऐसे अन्य नोडल अधिकारी नियुक्त कर सकती है जिसे वह परिचालन दक्षता के लिए उपयुक्त समझेगी.
3. विनियमित संगठन को अपने कस्टमर के लाभ के लिए अपनी ब्रांच/स्थानों पर (जहां बिज़नेस किया जाता है) प्रमुख नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ई-मेल ID) के साथ-साथ ओम्बड्समैन के पास शिकायत दर्ज करने वाले पोर्टल (https://cms.rbi.org.in) का विवरण प्रमुखता से प्रदर्शित करना होगा.
4. जिस विनियमित संस्थान पर यह स्कीम लागू है, उसे यह सुनिश्चित करना होगा कि स्कीम की मुख्य विशेषताएं अंग्रेजी, हिंदी और क्षेत्रीय भाषा में उसके सभी ऑफिस, ब्रांच और उन स्थानों पर प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएं, जहां बिज़नेस किया जाता है, ताकि ऑफिस या ब्रांच में आने वाले व्यक्ति को स्कीम के बारे में पर्याप्त जानकारी मिल सके.
5. विनियमित इकाई यह सुनिश्चित करेगी कि स्कीम की एक कॉपी उसकी सभी ब्रांच में उपलब्ध हो, ताकि अनुरोध पर संदर्भ के लिए कस्टमर को प्रदान की जा सके.
6. स्कीम की प्रति और प्रमुख नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण के साथ स्कीम की प्रमुख विशेषताएं नियमित संगठन की वेबसाइट पर प्रदर्शित और अपडेट की जाएंगी.

- **कस्टमर द्वारा शिकायत दर्ज करने के आधार:**

कोई भी कस्टमर इस स्कीम के तहत कंपनी द्वारा की गई किसी चूक के परिणामस्वरूप **"सेवा में कमी"** के लिए व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकते हैं.

"सेवा में कमी" का अर्थ है कि किसी भी फाइनेंशियल सेवा या उससे संबंधित ऐसी अन्य सेवाओं में कमी होना या उसका अपर्याप्त होना, जिसके लिए विनियमित इकाई को वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, जिसके परिणामस्वरूप कस्टमर को फाइनेंशियल नुकसान या क्षति हो सकती है.

शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:

इस उद्देश्य के लिए डिज़ाइन किए गए पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन. (http://cms.rbi.org.in)

रिज़र्व बैंक द्वारा अधिसूचित सेंट्रलाइज्ड रिसीट एंड प्रोसेसिंग सेंटर में इलेक्ट्रॉनिक या फिज़िकल मोड के माध्यम से भी शिकायत सबमिट की जा सकती है.

ओम्बड्समैन स्कीम के बारे में पूरी जानकारी के लिए, कृपया आरबीआई वेबसाइट के निम्नलिखित लिंक पर जाएं

- NBFC23022018.pdf
- भारतीय रिज़र्व बैंक (https://www.rbi.org.in)

अनुलग्रक - II

- **रिज़र्व बैंक - आंतरिक ओम्बड्समैन निर्देश, 2026**

आंतरिक ओम्बड्समैन की नियुक्ति और अवधि

- आंतरिक ओम्बड्समैन या तो सेवानिवृत्त या सेवारत अधिकारी होंगे, जिनका पद किसी अन्य बैंक/फाइनेंशियल सेक्टर/NBFC के जनरल मैनेज के बराबर होगा और जिसके पास कम से कम सात वर्ष का प्रासंगिक अनुभव हो.
- आंतरिक ओम्बड्समैन को पहले कभी भी विनियमित इकाई या विनियमित इकाई के संबंधित पक्षों द्वारा नियोजित नहीं किया गया हो, और न ही वर्तमान में नियोजित किया जाएगा.
- आंतरिक ओम्बड्समैन की आयु अवधि पूरी होने से पहले 70 वर्ष से अधिक नहीं होगी.
- विनियमित इकाई में आंतरिक ओम्बड्समैन की नियुक्ति संविदात्मक प्रकृति की होगी. नियमित इकाई में आंतरिक ओम्बड्समैन/डिप्टी आंतरिक ओम्बड्समैन का कार्यकाल निश्चित अवधि के रूप में तीन वर्ष से कम और पांच वर्ष से अधिक नहीं होगा.

आंतरिक ओम्बड्समैन की भूमिकाएं और ज़िम्मेदारी

- आंतरिक ओम्बड्समैन सीधे शिकायतकर्ताओं या जनता से प्राप्त शिकायतों पर कार्रवाई नहीं करेंगे, बल्कि उन शिकायतों पर कार्रवाई करेंगे, जिनकी पहले ही विनियमित इकाई द्वारा जांच की जा चुकी है और उन्हें विनियमित इकाई द्वारा आंशिक या पूर्ण रूप से खारिज कर दिया गया है
- आंतरिक ओम्बड्समैन के पास रिज़र्व बैंक की शिकायत प्रबंधन प्रणाली का "केवल पढ़ें" का एक्सेस होगा.

बोर्ड को रिपोर्ट सौंपना

- आंतरिक ओम्बड्समैन कस्टमर सेवा और संरक्षण को संभालने वाली बोर्ड की समिति को अपनी गतिविधियों पर आवधिक रिपोर्ट (शिकायतों के विश्लेषण सहित) प्रस्तुत करेंगे, जो अधिमानतः त्रैमासिक अंतराल पर प्रस्तुत होनी चाहिए, लेकिन अर्धवार्षिक अंतराल से अधिक नहीं होनी चाहिए.