



Dhani Loans and Services Limited

(CIN:U74899DL1994PLC062407)

ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

પરિચય

ધની લોન્સ એન્ડ સર્વિસીસ લિમિટેડ (“DLSL”) એક સેવા સંસ્થા તરીકે, સારી ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવી અને ગ્રાહક સંતોષનું સ્તર વધારવું એ અમારી મુખ્ય ચિંતા છે. નવા ગ્રાહકોને આકર્ષવા તેમજ હાલના ગ્રાહકોને જાળવી રાખવા માટે તાત્કાલિક અને કાર્યક્ષમ સેવા પ્રદાન કરવી જરૂરી છે. અમારું માનવું છે કે બજાર હિસ્સામાં વધારો અને બ્રાન્ડ વેલ્યુ બનાવવી એ ગ્રાહકની ફરિયાદો અને ફરિયાદોનું ત્વરિત નિરાકરણ સુનિશ્ચિત કરીને ઓછામાં ઓછા સમયમાં ગુણવત્તાયુક્ત સેવા પ્રદાન કરીને જ શક્ય છે.

ફરિયાદ નિવારણ માટેની સમીક્ષા પદ્ધતિએ ઉત્પાદન સુવિધાઓ અને સેવા વિતરણમાં ખામીઓને ઓળખવામાં મદદ કરવી જોઈએ.

આ DLSL ફરિયાદ નિવારણ નીતિનો ઉદ્દેશ્ય ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને ફરિયાદોનું તાત્કાલિક નિવારણ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે. તે આઉટસોર્સ એજન્સી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓને લગતી સમસ્યાઓ સાથે પણ કામ કરે છે.

ફરિયાદ નિવારણ અંગેની અમારી નીતિ નીચે જણાવેલ સિદ્ધાંતોને અનુસરે છે:

- ગ્રાહકો સાથે દરેક સમયે ન્યાયી વર્તન કરવામાં આવશે.
- ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદો સૌજન્ય સાથે અને અયોગ્ય વિલંબ વિના વ્યવહાર કરવામાં આવે છે.
- પેન્શનરો, શારીરિક વિકલાંગ અને વરિષ્ઠ નાગરિકોની ફરિયાદોને પ્રાથમિકતાના આધારે ઉકેલવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદો/ફરિયાદોને સંસ્થામાં વધારવાના માર્ગો અને વૈકલ્પિક ઉપાય માટેના તેમના અધિકારો વિશે સંપૂર્ણપણે જાણ કરવામાં આવે છે, જો તેઓ તેમની ફરિયાદો પર કંપનીના પ્રતિસાદથી સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન હોય.
- બધી ફરિયાદોનો કાર્યક્ષમ અને વાજબી રીતે નિકાલ કરવામાં આવે કારણ કે અન્યથા તે અમારી પ્રતિષ્ઠા અને વ્યવસાયને નુકસાન પહોંચાડી શકે છે.
- અમારા કર્મચારીઓ સદ્ભાવનાથી અને ગ્રાહકોના હિત માટે પૂર્વગ્રહ રાખ્યા વિના કામ કરશે.

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને વધુ અર્થપૂર્ણ અને અસરકારક બનાવવા માટે, આવા અંત તરફ એક માળખાગત સિસ્ટમ બનાવવામાં આવી છે. આ સિસ્ટમ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે જે નિવારણ માંગવામાં આવ્યું છે તે ન્યાયી અને ન્યાયી છે અને નિયમો અને નિયમનના આપેલ માળખામાં છે.

જો કે, ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાઓના સંબંધમાં, અમારી પાસે કોઈ પણ ગ્રાહક દ્વારા કોઈપણ ફરિયાદ નોંધાવવા માટે સમર્પિત ઈમેલ આઈડી છે, જો તેઓ આમ કરવા માંગતા હોય તો - grievance@dhani.com.

1. ફરિયાદ એ સંસ્થા પ્રત્યે કરવામાં આવેલ અસંતોષની અભિવ્યક્તિ છે, તેના ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ સંબંધિત છે, અથવા ફરિયાદો સંભાળવાની પ્રક્રિયા પોતે જ છે, જ્યાં પ્રતિભાવ અથવા નિરાકરણ સ્પષ્ટ અથવા ગર્ભિત રીતે અપેક્ષિત છે.

ફરિયાદના કારણો: સેવામાં ઉણપના પરિણામે કંપનીના કૃત્ય અથવા ચૂકથી નારાજ કોઈપણ ગ્રાહક યોજના હેઠળ વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ (એટલે કે, વકીલ સિવાયની વ્યક્તિ, યોગ્ય રીતે નિયુક્ત અને લેખિતમાં અધિકૃત) મારફતે ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહીમાં ફરિયાદીનું પ્રતિનિધિત્વ કરો).

જો ગ્રાહક પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તેને તેની ફરિયાદ નોંધવાનો અધિકાર છે. ફરિયાદ નોંધાવવાની ચાર રીત છે - રૂબરૂમાં, ટેલિફોન દ્વારા, મેઇલ/પોસ્ટ દ્વારા અથવા ઈ-મેલ/ઇન્ટરનેટ દ્વારા. આ તમામ માધ્યમો દ્વારા પ્રાપ્ત થતી ફરિયાદોને કાર્યક્ષમતાથી અને ઝડપથી હાથ ધરવામાં આવવી જોઈએ. જો ગ્રાહકની ફરિયાદ નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં ઉકેલાતી નથી અથવા જો તે અમારા દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલા ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે પોતાની ફરિયાદ સાથે આરબીઆઈ દ્વારા સ્થાપિત નોન-બેકિંગ લોકપાલની ઓફિસનો પણ સંપર્ક કરી શકે છે.

2. ગ્રાહકની ફરિયાદો/ફરિયાદોને હેન્ડલ કરવા માટે આંતરિક મશીનરી:

2.1 ફરિયાદ નોંધણી:

ગ્રાહક DLSL દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓથી સંતુષ્ટ ન હોય તો, ફોન પર, લેખિતમાં અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમથી ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

ફરિયાદો અને સૂચનો મેળવવા માટેની વ્યવસ્થા અહીં આપવામાં આવી છે.

ગ્રાહકો નીચે જણાવેલ હેલ્પલાઇન નંબર દ્વારા પણ કોલ કરી શકે છે. તેની/તેણીની ફરિયાદ નોંધવા માટે અથવા તે/તેણી પરિશિષ્ટ- એસ્કેલેશન ગ્રીડમાં આપેલ મેટ્રિક્સ મુજબ ચિંતા વધારી શકે છે. જ્યારે પણ ફરિયાદ કોલ અથવા મેઇલ પ્રાપ્ત થાય છે, ત્યારે પ્રેષકને તે જ મોડમાં અથવા તેની/તેણીની ફરિયાદ સ્વીકારીને ઇમેઇલ દ્વારા જવાબ મળે છે.

2.2 હેલ્પલાઇન નંબર દ્વારા ફરિયાદ:

ગ્રાહક 0124-6555555 પર અમારા ગ્રાહક સેવા કેન્દ્રનો સંપર્ક કરી શકે છે.

આ ઉપરાંત જ્યારે પણ હાર્ડ કોપીના રૂપમાં એટલે કે કોઈપણ પત્ર વગેરે દ્વારા કોઈ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય છે, ત્યારે તે રજિસ્ટરમાં નોંધવામાં આવે છે. આવા તમામ કેસોમાં, અમારા પ્રતિનિધિ ગ્રાહકને તેની ફરિયાદનું ચોક્કસ સ્વરૂપ જાણવા માટે વહેલામાં વહેલી તકે કોલ/સંપર્ક કરે છે.

રેગ્યુલેટર દ્વારા મળેલી તમામ ફરિયાદોના સંબંધમાં, અમે આવી તમામ ફરિયાદોને ફરિયાદ રજિસ્ટરમાં નોંધીએ છીએ. આવી ફરિયાદો પ્રાપ્ત કર્યા પછી અને રેકોર્ડ કર્યા પછી અમારા પ્રતિનિધિઓ ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરે છે અને તાત્કાલિક ધોરણે તેમને ઉકેલવા માટે ફરિયાદની હકીકતો પણ શોધી કાઢે છે.

2.3 વ્યક્તિગત રીતે ફરિયાદો:

શાખાઓમાં ફરિયાદ પુસ્તક ઉપલબ્ધ છે. ગ્રાહક તે શાખામાંથી મેળવી શકે છે અને તેમાં તેની ફરિયાદો નોંધી શકે છે.

ગ્રાહકો અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓમાં સુધારો કરવા માટે કોઈપણ પ્રતિસાદ/સૂચન માટે શાખામાં રાખવામાં આવેલી ફરિયાદ/વિઝિટર બુકનો ઉપયોગ કરી શકે છે.

2.4 મેલ/ઈ-મેલ દ્વારા ફરિયાદો:

ગ્રાહકો પોસ્ટ દ્વારા અથવા ઈમેલ દ્વારા પણ ફરિયાદો સબમિટ કરી શકે છે. ઈ-મેલ દ્વારા મળેલી ફરિયાદો ઈમેલ દ્વારા સ્વીકારવામાં આવશે. જ્યારે પણ ફરિયાદ કોલ આવે છે, ત્યારે પ્રેચકને તેની ફરિયાદની સ્વીકૃતિની પુષ્ટિ કરતો જવાબ પાછો મળે છે. DLSL ના ઈ-મેલ આઈડી પર પણ ફરિયાદો નોંધાવી શકાય છે: grievance@dhani.com.

3. આવી

3.1 નિરાકરણ: વલણના પાસાઓને લગતી ફરિયાદો:

ફરિયાદોને નમ્રતાપૂર્વક, સહાનુભૂતિપૂર્વક અને સૌથી વધુ ઝડપથી સંભાળવી જોઈએ. ગ્રાહકો સાથે ગેરવર્તણૂક/અસંસ્કારી વર્તન ઝીરો ટોલરન્સ લેવલ પર કરવામાં આવશે અને તાત્કાલિક પગલાં લેવામાં આવશે. DLSL, કોઈપણ સંજોગોમાં, સ્ટાફ સભ્યો દ્વારા કોઈપણ ડિગ્રીના ગેરવર્તણૂકને સહન કરતું નથી.

3.2 વ્યવહારો/ઓપરેશન્સને લગતી ફરિયાદો:

પ્રાથમિક રીતે, આ શ્રેણીની ફરિયાદો/ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે શાખા જવાબદાર છે. પ્રવેશ/વ્યવહારના સુધારણા અથવા ગ્રાહકોના સંતોષની ખાતરી કરવા માટે શાખા જવાબદાર રહેશે. ગ્રાહકના સંતુષ્ટિ માટે ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવામાં આવે અને જો તે સંતુષ્ટ ન હોય, તો તેને સમસ્યાને આગળ વધારવા માટે વૈકલ્પિક માર્ગો પૂરા પાડવા તે જોવાની શાખાની મુખ્ય ફરજ છે. જો શાખા કક્ષાએ તેનું નિરાકરણ ન આવતું હોય, તો તેઓ માર્ગદર્શન/ઠરાવ માટે કેસને મુખ્ય કચેરીને મોકલી શકે છે.

3.3 જો ગ્રાહક 30 દિવસની અંદર DLSL દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલ નિવારણથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે/તેણી રિફ્રેસલ માટે RBI દ્વારા સ્થાપિત નોન-બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનની ઓફિસનો પણ સંપર્ક કરી શકે છે. સંપર્ક વિગતો દરેક શાખામાં પ્રદર્શિત થાય છે.

3.4 નવેમ્બર, 2021ના રોજ જારી કરાયેલ સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021ના પ્રકરણ IV^{મી}અને તેના અપડેટ્સ (વિગતો માટે <https://rbidocs>)ની મુલાકાત લો. rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf), પોતે અથવા તેમના અધિકૃત પ્રતિનિધિ (એક એડવોકેટ સિવાય) દ્વારા, અહીં વિગતવાર વર્ણવેલ રીતે સંકલિત લોકપાલને ફરિયાદ કરી શકે છે.

4. સમયમર્યાદા:

ફરિયાદોને યોગ્ય પરિપ્રેક્ષ્યમાં જોવાની છે કારણ કે આ આડકતરી રીતે કંપનીના કામકાજમાં સતત સુધારો તરફ દોરી જાય છે. પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોનું તમામ સંભવિત ખૂણાઓથી વિશ્લેષણ કરવામાં આવશે. DLSL એક સ્વીકૃતિ મોકલવાનો પ્રયત્ન કરશે. ફરિયાદો પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી મહત્તમ 30 દિવસની અંદર ઉકેલી લેવી જોઈએ.

વિવિધ પ્રકારની ફરિયાદો માટે એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ સાથે ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા સાથે કામ કરવા માટેનો સમય મેટ્રિક્સ જોડાણ- એસ્કેલેશન ગ્રીડમાં આપવામાં આવ્યો છે. ગ્રાહકોની ફરિયાદો સાથે કામ કરતા વિભાગો/અધિકારીઓએ તેનું ચુસ્તપણે પાલન કરવું જરૂરી છે.

ફરિયાદ પર સામયિક MIS જનરેટ કરવામાં આવે છે અને કંપનીના વરિષ્ઠ અધિકારીઓને તેમની જાણકારી અને વધુ સૂચનાઓ માટે, જો કોઈ હોય તો તેને મોકલવામાં આવે છે.

5. પદ્ધતિની

5.1 ગ્રાહકોની ફરિયાદ/જોખમ વ્યવસ્થાપન સમિતિ દ્વારા ગ્રાહક

સમીક્ષા કરો મેનેજમેન્ટની એક વિશિષ્ટ સેવા સમિતિ છે જે સમયાંતરે ગ્રાહકની ફરિયાદોના મુખ્ય ક્ષેત્રો અને ગ્રાહક સેવા સુધારવા માટે લેવામાં આવેલા પગલાંની સમીક્ષા કરે છે.

સમિતિ વણઉકેલાયેલી ફરિયાદો/ફરિયાદોને પણ ધ્યાનમાં લેશે અને તેની સલાહ આપી શકે છે.

5.2 લોકપાલ યોજના મુજબ ફરિયાદોના હેતુ માટે મુખ્ય નોડલ અધિકારી:

પીડિત ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો અંગે સીધા જ મુખ્ય નોડલ અધિકારીને નીચેના સરનામે પત્ર લખી શકે છે:

શ્રી
સંજીવ કશ્યપ
પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર
ધાની લોન્સ એન્ડ સર્વિસ લિમિટેડ
પ્લોટ નંબર 108, 5મી. ફ્લોર,
ઉદ્યોગ વિહાર, ફેઝ-1,
ગુરુગ્રામ – 122016
ફોન: 0124-6037111
ઈમેઇલ: nodal@dhani.com

6. ફરજિયાત ડિસ્પ્લે જરૂરીયાતો:

DLSL પૂરી પાડે છે:

- ફરિયાદો અને સૂચનો મેળવવા માટે યોગ્ય વ્યવસ્થા.
- નોડલ ઓફિસર/બ્રાંચ હેડનું નામ, સરનામું અને સંપર્ક નંબર.
- DLSL ની ગ્રાહકો પ્રત્યેની પ્રતિબદ્ધતાઓનો કોડ/ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ. .
- લોકપાલ યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ મુજબ, લોકપાલનું નામ અને સંપર્ક વિગતો, જેનો ગ્રાહક દ્વારા સંપર્ક કરી શકાય તેવા
- વ્યાપક નોટિસ બોર્ડ/પુસ્તિકા દર્શાવવામાં આવે છે જેમાં નીતિઓ, આરબીઆઈ અને અન્ય સત્તાવાળાઓ દ્વારા સલાહ આપવામાં આવેલ દસ્તાવેજો વગેરે તેના માટે ગ્રાહક સેવાઓ સંબંધિત હોય છે. / તેણીની શાખાઓમાં માહિતી.

7. ગ્રાહકો સાથેની ક્રિયાપ્રતિક્રિયા:

DLSL એ માન્યતા આપે છે કે ગ્રાહકની અપેક્ષા/જરૂરીયાતો/ફરિયાદોને તેમના સ્ટાફ દ્વારા ગ્રાહકો સાથે વ્યક્તિગત ક્રિયાપ્રતિક્રિયા દ્વારા વધુ સારી રીતે પ્રશંસા કરી શકાય છે. ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ વિશે ગ્રાહકોમાં જાગૃતિના અભાવને કારણે ઘણી ફરિયાદો ઊભી થાય છે અને આવી ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓ ગ્રાહકોને આવી સેવાઓનો લાભ લેવામાં મદદ કરે છે અને તે સંખ્યા ઘટાડે છે. પછીના તબક્કે પ્રશ્નો/ફરિયાદો.

8. સંવેદનશીલ બનાવવો સેવામાં સુધારણા અને ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે ઓપરેટિંગ સ્ટાફને

8.1 ઉત્પાદનો અને સેવાઓની જાણકારી અને જાગૃતિના અભાવને કારણે ફરિયાદો ઘણી વાર થાય છે. પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરે સેન્ટ્રલ ટ્રેનિંગ સેન્ટરોને વિવિધ સ્તરે સ્ટાફની પ્રશિક્ષણ જરૂરિયાતો પર પ્રતિસાદ આપવાની જરૂર છે.

8.2 DLSL વિવિધ સેગમેન્ટના ગ્રાહકો સાથે ડીલ કરે છે, જે અભિપ્રાયના તફાવતો અને ઘર્ષણના ક્ષેત્રોને જન્મ આપી શકે છે. સકારાત્મક વલણ અને ગ્રાહક મૈત્રીપૂર્ણ વર્તન સાથે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે, ફ્રન્ટ લાઇન સ્ટાફની પસંદગી કાળજીપૂર્વક કરવી જોઈએ. ખુલ્લા મન અને ચહેરા પર સ્મિત સાથે, સ્ટાફ ગ્રાહકનો વિશ્વાસ જીતવામાં સક્ષમ હોવો જોઈએ. નારાજ ગ્રાહકોને હેન્ડલ કરવા માટે જરૂરી નરમ કૌશલ્ય પ્રદાન કરવું, તાલીમ કાર્યક્રમોનો અભિન્ન ભાગ હોવો જોઈએ. પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની જવાબદારી રહેશે કે તે સુનિશ્ચિત કરે કે ફરિયાદો/ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે આંતરિક મશીનરી તમામ સ્તરે સરળતાથી અને કાર્યક્ષમ રીતે કાર્ય કરે છે.

જોડાણ- એસ્કેલેશન ગીડ

<p>પ્રથમ DLSL</p>	<p>ની નજીકની શાખાની મુલાકાત લેવા, કોલ કરવા અથવા લખવા વિનંતી કરવામાં આવે છે. શાખાના વડાનું નામ: સંપર્ક વિગતો: ફોન, ઈમેઈલ અને આખું સરનામું: અથવા support@dhani.com</p>
<p>સેકન્ડ લેવલ</p>	<p>જો 7 કામકાજના દિવસોમાં હાજર ન હોય, તો ગ્રાહક હેલ્પ લાઈન નંબર દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવો. નીચે ઉલ્લેખ કર્યો છે: ગ્રાહકો 0124-6555555 પર અમારા ગ્રાહક સેવા કેન્દ્રનો સંપર્ક કરી શકે છે. પર ઈમેલ મોકલો grievance@dhani.com</p>
<p>ત્રીજા સ્તરે</p>	<p>જો 15 કામકાજના દિવસોમાં ફરિયાદનો સંતોષકારક ઉકેલ ન આવે, તો ગ્રાહક અમારા મુખ્ય નોડલ ઓફિસરનો અહીં સંપર્ક કરી શકે છે: શ્રી સંજીવ કશ્યપ પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર ધાની લોન્સ એન્ડ સર્વિસ લિમિટેડ પ્લોટ નંબર 108, 5મી. ફ્લોર, ઉદ્યોગ વિહાર, ફેઝ-1, ફેઝ-4, ગુરુગામ - 122016 ફોન 0124-6037111, ઈમેલ: nodal@dhani.com</p>
<p>ચોથું સ્તર</p>	<p>ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા 12 નવેમ્બર 2021 ના રોજ જારી કરવામાં આવેલ "સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021" અને તેના અપડેટ્સ મુજબ, જો ફરિયાદનું 30 દિવસની અંદર સંતોષકારક નિવારણ કરવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક આ માટે રચાયેલ પોર્ટલ દ્વારા ઓનલાઈન ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. હેતુ એટલે કે, https://cms.rbi.org.in. ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ફિઝિકલ મોડ દ્વારા નીચેની રીતે સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટરમાં સબમિટ કરી શકાય છે - <u>ઇલેક્ટ્રોનિક મોડ</u> ઈમેલ ID-crpc@rbi.org.in <u>પોસ્ટલ સરનામું</u> કેન્દ્રિય રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર, ભારતીય રિઝર્વ બેંક, 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017 <u>ટોલ-ફ્રી નંબર: 14448 (પૂછપરછ માટે)</u></p>
