



## Dhani Loans and Services Limited

(CIN:U74899DL1994PLC062407)

### धोरण

#### परिचय

Dhani Loans and Services Limited ("DLSL") एक सेवा संस्था म्हणून, चांगली ग्राहक सेवा प्रदान करणे आणि ग्राहकांच्या समाधानाची पातळी वाढवणे ही आमची प्रमुख चिंता आहे. नवीन ग्राहकांना आकर्षित करण्यासाठी तसेच विद्यमान ग्राहकांना कायम ठेवण्यासाठी त्वरित आणि कार्यक्षम सेवा प्रदान करणे आवश्यक आहे. ग्राहकांच्या तक्रारी आणि तक्रारींचे त्वरित निवारण सुनिश्चित करून कमीत कमी वेळेत दर्जेदार सेवा देऊनच बाजारपेठेतील वाटा वाढवणे आणि ब्रँड व्हॅल्यू वाढवणे शक्य आहे, असा आमचा विश्वास आहे.

तक्रार निवारणासाठी पुनरावलोकन यंत्रणेने उत्पादन वैशिष्ट्ये आणि सेवा वितरणातील कमतरता ओळखण्यात मदत केली पाहिजे.

या DLSL तक्रार निवारण धोरणाचा उद्देश ग्राहकांच्या तक्रारी आणि तक्रारींचे त्वरित निवारण सुनिश्चित करणे हा आहे. हे आउटसोर्स एजन्सीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्यांशी देखील संबंधित आहे.

तक्रार निवारणाबाबतचे आमचे धोरण खाली नमूद केलेल्या तत्वांचे पालन करते:

- ग्राहकांना नेहमीच न्याय्य वागणूक दिली जाईल.
- ग्राहकांनी मांडलेल्या तक्रारी सौजन्याने आणि अवाजवी विलंब न लावता हाताळल्या जातात.
- निवृत्तीवेतनधारक, शारीरिकदृष्ट्या अपंग आणि ज्येष्ठ नागरिकांच्या तक्रारी प्राधान्याने हाताळल्या जातात.
- ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी/तक्रारी संस्थेमध्ये वाढवण्याचे मार्ग आणि त्यांच्या तक्रारींवर कंपनीच्या प्रतिसादाने ते पूर्णतः समाधानी नसल्यास त्यांना पर्यायी उपाय करण्याचे अधिकार याबद्दल पूर्णपणे माहिती दिली जाते.
- सर्व तक्रारी कार्यक्षमतेने आणि निष्पक्षपणे हाताळल्या गेल्या पाहिजेत अन्यथा त्या आमच्या प्रतिष्ठा आणि व्यवसायाला हानी पोहोचवू शकतात.
- आमचे कर्मचारी सद्भावनेने आणि ग्राहकांच्या हिताचा पूर्वग्रह न ठेवता काम करतील.

तक्रार निवारण यंत्रणा अधिक अर्थपूर्ण आणि परिणामकारक बनवण्यासाठी, अशा शेवटच्या दिशेने एक संरचित प्रणाली तयार करण्यात आली आहे. ही प्रणाली हे सुनिश्चित करेल की शोधले जाणारे निराकरण न्याय्य आणि न्याय्य आहे आणि नियम आणि नियमांच्या दिलेल्या चौकटीत आहे.

तथापि, तक्रार निवारण प्रक्रियेच्या संबंधात, आमच्याकडे एक समर्पित ईमेल आयडी आहे जो कोणत्याही ग्राहकाने तक्रार नोंदवण्याची इच्छा असल्यास - [grievance@dhani.com](mailto:grievance@dhani.com).

1. तक्रार ही एखाद्या संस्थेबद्दल, तिची उत्पादने किंवा सेवांशी संबंधित असमाधानाची अभिव्यक्ती असते किंवा तक्रार हाताळण्याची प्रक्रिया स्वतःच असते, जिथे प्रतिसाद किंवा निराकरण स्पष्टपणे किंवा अस्पष्टपणे अपेक्षित असते.

तक्रारीचे कारण: कंपनीच्या कृत्यामुळे किंवा वगळल्यामुळे नाराज झालेला कोणताही ग्राहक या योजनेतर्गत वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो (म्हणजे वकिलाशिवाय इतर व्यक्ती, लिखित स्वरूपात नियुक्त आणि अधिकृत लोकपालसमोरच्या कार्यवाहीमध्ये तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करा).

ग्राहक प्रदान केलेल्या सेवांबद्दल समाधानी नसल्यास त्याची तक्रार नोंदवण्याचा अधिकार आहे. तक्रार नोंदवण्याचे चार मार्ग आहेत - वैयक्तिकरित्या, दूरध्वनीद्वारे, मेल/पोस्टद्वारे किंवा ई-मेल/इंटरनेटद्वारे. या सर्व माध्यमांद्वारे प्राप्त झालेल्या तक्रारी कार्यक्षमतेने आणि त्वरीत हाताळल्या गेल्या पाहिजेत. जर एखाद्या ग्राहकाच्या तक्रारीचे विहित मुदतीत निराकरण झाले नाही किंवा तो आमच्याद्वारे प्रदान केलेल्या ठरावावर समाधानी नसेल, तर तो त्याच्या तक्रारीसह आरबीआयने स्थापन केलेल्या नॉन-बँकिंग लोकपाल कार्यालयात देखील संपर्क साधू शकतो.

## 2. ग्राहकांच्या तक्रारी/तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा:

### 2.1 तक्रार नोंदणी:

ग्राहक DLSL द्वारे प्रदान केलेल्या सेवांबाबत समाधानी नसल्यास, फोनवर, लिखित स्वरूपात किंवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून तक्रार नोंदवू शकतो.

तक्रारी आणि सूचना प्राप्त करण्याची व्यवस्था येथे दिली आहे.

ग्राहक खाली दिलेल्या हेल्पलाइन क्रमांकावर देखील कॉल करू शकतात. त्याची/तिची तक्रार नोंदवण्यासाठी किंवा तो/ती संलग्नक- एस्केलेशन ग्रिडमध्ये दिलेल्या मॅट्रिक्सनुसार चिंता वाढवू शकतो. जेव्हा जेव्हा तक्रार कॉल किंवा मेल प्राप्त होतो, तेव्हा प्रेषकाला एकतर त्याच मोडमध्ये किंवा ईमेलद्वारे त्याची/तिची तक्रार मान्य करून प्रतिसाद प्राप्त होतो.

### 2.2 हेल्पलाइन क्रमांकाद्वारे तक्रार:

ग्राहक आमच्या ग्राहक सेवा केंद्राशी 0124-6555555 वर संपर्क साधू शकतो.

पुढे जेव्हा कोणतीही तक्रार हार्ड कॉपीच्या स्वरूपात म्हणजे कोणत्याही पत्राद्वारे प्राप्त होते, तेव्हा ती नोंदवहीमध्ये नोंदवली जाते. अशा सर्व प्रकरणांमध्ये, आमचा प्रतिनिधी ग्राहकाला त्याच्या तक्रारीचे नेमके स्वरूप जाणून घेण्यासाठी लवकरात लवकर कॉल करतो/संपर्क करतो.

नियामकामार्फत प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींच्या संदर्भात, आम्ही अशा सर्व तक्रारी तक्रार नोंदवहीत नोंदवतो. अशा तक्रारी प्राप्त झाल्यानंतर आणि रेकॉर्ड केल्यानंतर आमचे प्रतिनिधी ग्राहकांशी संपर्क साधतात आणि तातडीच्या आधारावर त्यांचे निराकरण करण्यासाठी तक्रारीतील तथ्ये देखील शोधतात.

### 2.3 वैयक्तिक तक्रारी:

शाखांमध्ये तक्रार पुस्तिका उपलब्ध आहे. ग्राहक ते शाखेतून मिळवू शकतो आणि त्यात त्याच्या/तिच्या तक्रारी नोंदवू शकतो.

ग्राहक आमच्या उत्पादने आणि सेवांमध्ये सुधारणा करण्यासाठी कोणत्याही अभिप्राय/सूचनांसाठी शाखेत ठेवलेले तक्रारी/अभ्यागत पुस्तक वापरू शकतात.

### 2.4 मेल/ई-मेलद्वारे तक्रारी:

ग्राहक पोस्टाने किंवा ईमेलद्वारेही तक्रारी करू शकतात. ई-मेलद्वारे प्राप्त झालेल्या तक्रारी ईमेलद्वारे स्वीकारल्या जातील. जेव्हा जेव्हा तक्रार कॉल येतो तेव्हा प्रेषकाला त्याच्या तक्रारीची पोचपावती पुष्टी करणारे

उत्तर परत मिळते. डीएलएसएलच्या ई-मेल आयडीवरही तक्रारी नोंदवता येतील:  
[grievance@dhani.com](mailto:grievance@dhani.com)

### 3. तक्रारींचे निराकरण:

#### 3.1 वृत्तीच्या पैलूशी संबंधित तक्रारी:

अशा तक्रारी विनम्रपणे, सहानुभूतीपूर्वक आणि सर्वात त्वरीत हाताळल्या पाहिजेत. ग्राहकांसोबत असभ्य वर्तन / असभ्य वर्तन शून्य सहिष्णुतेच्या पातळीवर केले जाईल आणि त्वरित कारवाई केली जाईल. DLSL, कोणत्याही परिस्थितीत, कर्मचारी सदस्यांकडून कोणत्याही प्रमाणात गैरवर्तन सहन करत नाही.

#### 3.2 व्यवहार/ऑपरेशन्सशी संबंधित तक्रारी:

प्रामुख्याने, या श्रेणीतील तक्रारी/तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी शाखा जबाबदार आहे. प्रवेश / व्यवहार दुरुस्त करणे किंवा ग्राहकांचे समाधान सुनिश्चित करण्यासाठी शाखा जबाबदार असेल. ग्राहकाच्या समाधानासाठी तक्रारीचे निराकरण झाले आहे हे पाहणे आणि जर तो समाधानी नसेल, तर त्याला समस्या वाढवण्यासाठी पर्यायी मार्ग उपलब्ध करून देणे हे शाखेचे प्रमुख कर्तव्य आहे. शाखा स्तरावर त्याचे निराकरण होत नसल्यास, ते मार्गदर्शन/निराकरणासाठी मुख्य कार्यालयाकडे प्रकरण पाठवू शकतात.

#### 3.3 30 दिवसांच्या आत DLSL द्वारे प्रदान केलेल्या निवारणाबद्दल ग्राहक समाधानी नसल्यास, तो/ती RBI ने निवारणासाठी स्थापन केलेल्या नॉन-बँकिंग लोकपालच्या कार्यालयात देखील संपर्क साधू शकतो. संपर्क तपशील प्रत्येक शाखेत प्रदर्शित केला जातो.

#### 3.4 12 नोव्हेंबर 2021 रोजी आरबीआयने जारी केलेल्या एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 च्या अध्याय IV मध्ये नमूद केलेल्या कोणत्याही एका किंवा अधिक कारणास्तव कंपनीविरुद्ध तक्रार असलेल्या कोणत्याही ग्राहकाला आणि त्यातील अद्यतने (तपशीलांसाठी [https://rbidocs ला भेट द्याrbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.la भेट द्याrbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf)), स्वतः किंवा त्याच्या अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे (वकिलाशिवाय), एकात्मिक लोकपालकडे येथे तपशीलवार दिलेल्या पद्धतीने तक्रार करू शकतात.

### 4. कालमर्यादा:

तक्रारींना योग्य दृष्टीकोनातून पाहिले पाहिजे कारण या अप्रत्यक्षपणे कंपनीच्या कामकाजात सतत सुधारणा घडवून आणतात. प्राप्त झालेल्या तक्रारींचे सर्व संभाव्य कोनातून विश्लेषण केले जाईल. DLSL पोचपावती पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. तक्रारी प्राप्त झाल्यापासून जास्तीत जास्त 30 दिवसांच्या आत सोडवल्या पाहिजेत.

तक्रारींच्या विविध स्वरूपाच्या तक्रारींसाठी वाढीव मॅट्रिक्ससह तक्रार निवारण प्रक्रियेला सामोरे जाण्यासाठी वेळ मॅट्रिक्स परिशिष्ट- एस्केलेशन ग्रिडमध्ये दिलेला आहे. ग्राहकांच्या तक्रारींवर काम करणाऱ्या विभागांनी/अधिकाऱ्यांनी त्याचे काटेकोरपणे पालन करणे आवश्यक आहे.

तक्रारीवरील नियतकालिक एमआयएस तयार केला जातो आणि कंपनीच्या वरिष्ठ अधिकाऱ्यांमध्ये त्यांच्या ज्ञानासाठी आणि पुढील सूचना असल्यास, त्यांच्यामध्ये प्रसारित केला जातो.

### 5. पुनरावलोकनाची यंत्रणा

#### 5.1 ग्राहकांच्या तक्रारी/जोखीम व्यवस्थापन समितीद्वारे ग्राहक सेवा

एक विशिष्ट सेवा समिती असते जी ग्राहकांच्या तक्रारींच्या प्रमुख क्षेत्रांचा आणि ग्राहक सेवा सुधारण्यासाठी केलेल्या उपाययोजनांचा वेळोवेळी आढावा घेते.

समिती निराकरण न झालेल्या तक्रारी/तक्रारींचा देखील विचार करेल आणि त्याचा सल्ला देऊ शकेल.

## 5.2 लोकपाल योजनेनुसार तक्रारींच्या उद्देशाने प्रधान नोडल अधिकारी:

त्रस्त ग्राहक त्यांच्या तक्रारींबाबत थेट प्रधान नोडल अधिकार्याला खालील पत्त्यावर लिहू शकतात:

श्री  
संजीव कश्यप  
प्रधान नोडल अधिकारी  
धनी लोन्स अँड सर्व्हिसेस लिमिटेड  
प्लॉट क्रमांक 108, 5 वा. मजला,  
उद्योग विहार, फेज-1,  
गुरुग्राम – 122016  
फोन: 0124-6037111  
ईमेल: [nodal@dhani.com](mailto:nodal@dhani.com)

## 6. अनिवार्य डिस्प्ले आवश्यकता:

DLSL प्रदान करते:

- तक्रारी आणि सूचना प्राप्त करण्यासाठी योग्य व्यवस्था.
- नोडल अधिकारी / शाखा प्रमुखांचे नाव, पत्ता आणि संपर्क क्रमांक.
- ग्राहकांसाठी DLSL च्या वचनबद्धतेचा कोड/ वाजवी सराव कोड. .
- लोकपाल योजनेच्या ठळक वैशिष्ट्यांनुसार, लोकपालचे नाव आणि संपर्क तपशील, ज्यांच्याशी ग्राहक संपर्क साधू शकतात अशा
- सर्वसमावेशक सूचना फलक/पुस्तिकेसह पॉलिसी, आरबीआय आणि इतर प्राधिकरणांनी सल्ला दिलेली कागदपत्रे इ. /तिची शाखांमधील माहिती.

## 7. ग्राहकांशी संवाद:

DLSL हे ओळखते की ग्राहकांच्या अपेक्षा/आवश्यकता/तक्रारींचे त्यांच्या कर्मचाऱ्यांद्वारे ग्राहकांशी वैयक्तिक संवाद साधून अधिक चांगल्या प्रकारे कौतुक केले जाऊ शकते. ऑफर केलेल्या सेवांबद्दल ग्राहकांमध्ये जागरूकता नसल्यामुळे अनेक तक्रारी उद्भवतात आणि अशा परस्परसंवादामुळे ग्राहकांना अशा सेवांचा लाभ घेण्यास मदत होते आणि त्यामुळे संख्या कमी होते. नंतरच्या टप्प्यावर शंका/तक्रारी.

## 8. संवेदनशील सेवेतील सुधारणेसाठी आणि तक्रारी हाताळण्यासाठी ऑपरेटिंग कर्मचाऱ्यांना

### 8.1 उत्पादने आणि सेवांबद्दल ज्ञान आणि जागरूकता नसल्यामुळे तक्रारी वारंवार येतात. प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरने केंद्रीय प्रशिक्षण केंद्रांना विविध स्तरावरील कर्मचाऱ्यांच्या प्रशिक्षणाच्या गरजांवर अभिप्राय देणे आवश्यक आहे.

8.2 DLSL वेगवेगळ्या विभागातील ग्राहकांशी व्यवहार करते, ज्यामुळे मतभिन्नता आणि घर्षणाचे क्षेत्र वाढू शकतात. ग्राहकांशी सकारात्मक दृष्टीकोन आणि ग्राहकांना अनुकूल वागणूक देण्यासाठी, फ्रंट लाइन स्टाफची निवड काळजीपूर्वक केली पाहिजे. मोकळ्या मनाने आणि चेहऱ्यावर स्मितहास्य, कर्मचारी ग्राहकांचा विश्वास जिंकण्यास सक्षम असावेत. संतप्त ग्राहकांना हाताळण्यासाठी आवश्यक सॉफ्ट स्किल्स प्रदान करणे, हा प्रशिक्षण कार्यक्रमांचा अविभाज्य भाग असावा. तक्रारी/तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा सर्व स्तरांवर सुरळीत आणि कार्यक्षमतेने चालते याची खात्री करणे ही प्रमुख नोडल ऑफिसरची जबाबदारी असेल.

परिशिष्ट- एस्केलेशन गिड

प्रथम	ग्राहकांना DLSL च्या जवळच्या शाखेला भेट देण्याची, कॉल करण्याची किंवा लिहिण्याची विनंती केली जाते शाखा प्रमुखाचे नाव: संपर्क तपशील: फोन, ईमेल आणि पूर्ण पत्ता: किंवा <a href="mailto:support@dhani.com">support@dhani.com</a>
स्तर	7 कामकाजाच्या दिवसांत उपस्थित न राहिल्यास, ग्राहक हेल्प लाईन क्रमांकाद्वारे तक्रार नोंदवा. खाली नमूद केले आहे:  ग्राहक आमच्या ग्राहक सेवा केंद्राशी ०१२४-६७७७७७७ वर संपर्क साधू शकतात.  किंवा <a href="mailto:grievance@dhani.com">grievance@dhani.com</a> वर ईमेल पाठवा
तिसरा स्तर	15 कामकाजाच्या दिवसांत तक्रारीचे समाधानकारक निराकरण न झाल्यास, ग्राहक आमच्या मुख्य नोडल ऑफिसरशी येथे संपर्क साधू शकतात: संजीव कश्यप प्रधान नोडल ऑफिसर धनी लोन्स अँड सर्व्हिसेस लिमिटेड प्लॉट नंबर 108, 5 वा. मजला, उद्योग विहार, फेज-1, फेज-4, गुरुग्राम - 122016 फोन 0124-6037111, ईमेल: <a href="mailto:nodal@dhani.com">nodal@dhani.com</a>
चौथा स्तर	12 नोव्हेंबर 2021 रोजी भारतीय रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेल्या "एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021" नुसार आणि त्यातील अद्यतनांनुसार, 30 दिवसांच्या आत तक्रारीचे समाधानकारक निवारण न झाल्यास, ग्राहक यासाठी तयार केलेल्या पोर्टलद्वारे ऑनलाइन तक्रार नोंदवू शकतो. उद्देश म्हणजे, <a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a> .  तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा फिजिकल मोडद्वारे सेंट्रलाइज्ड पावती आणि प्रक्रिया केंद्राकडे खालील प्रकारे सबमिट केली जाऊ शकते -  <u>इलेक्ट्रॉनिक मोड</u>  ईमेल आयडी- <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>  <u>पोस्टल पत्ता</u>  केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र, भारतीय रिझर्व्ह बँक, 4था मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160017  <u>टोल-फ्री क्रमांक: 14448 (चौकशीसाठी)</u>

\*\*\*\*\*