

शिकायत निवारण नीति एवं तंत्र

नीति का सारांश

संस्करण	जारी एवं प्रभावी तिथि	समीक्षा की अवधिकता	अनुमोदन प्राधिकरण	पॉलिसी मालिक	गोपनीयता का स्तर
V1	23.04.2024	जब कभी आवश्यकता हो/विनियामक आवश्यकता में कोई परिवर्तन हो	निदेशक मंडल	कानूनी और अनुपालन टीम	सार्वजनिक रूप से उपलब्ध
V2	16.01.2026	जब कभी आवश्यकता हो/विनियामक आवश्यकता में कोई परिवर्तन हो	निदेशक मंडल	कानूनी और अनुपालन टीम	सार्वजनिक रूप से उपलब्ध
V3	03.04.2026	जब कभी आवश्यकता हो/विनियामक आवश्यकता में कोई परिवर्तन हो	निदेशक मंडल	कानूनी और अनुपालन टीम	सार्वजनिक रूप से उपलब्ध

अंतिम समीक्षा विवरण

समीक्षा दिनांक	अगली समीक्षा तिथि	टिप्पणियाँ/परिवर्तन
16.01.2026	अप्रैल 2026/जनवरी 2027	(i) रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (ii) मास्टर डायरेक्शन - भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 के अनुसार समीक्षा की गई
03.04.2026	जुलाई 2026/अप्रैल 2027	(i) रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

		(ii) मास्टर डायरेक्शन के अनुसार समीक्षा की गई - भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां - आउटसोर्सिंग में जोखिम प्रबंधन) निर्देश, 2025 और भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां - जिम्मेदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, 2025
--	--	---

अनुसूची

क्रमांक	विवरण	पृष्ठ क्रमांक
1.	प्रस्तावना	3
2.	उद्देश्य	3
3.	शिकायत और प्रश्न की परिभाषा	3
4.	शिकायत निवारण अधिकारी	4
5.	शिकायत निवारण तंत्र	4
6.	सूचना का प्रदर्शन	4
7.	आरबीआई- एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 का विवरण	5
8.	लोकपाल को शिकायत	6
9	निगरानी और समीक्षा	6
10	शिकायत निवारण नीति की समीक्षा	6

प्रस्तावना:

संपति सिक्योरिटीज लिमिटेड ["कंपनी/एसएसएल"], एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी है। आरबीआई मास्टर डायरेक्शन - भारतीय रिज़र्व बैंक (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेगुलेशन) डायरेक्शन, 2023 ("निर्देश") के संदर्भ में, प्रत्येक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी - बेस लेयर) ["आरबीआई"] को अपने ग्राहकों और हितधारकों के लिए आंतरिक शिकायत निवारण नीति की आवश्यकता होती है।

यह आवश्यक है कि ग्राहकों की शिकायतों पर उचित रूप से ध्यान दिया जाए और उनके समाधान के लिए त्वरित कार्रवाई की जाए। ग्राहकों को कुशल और उन्नत सेवाएं प्रदान करने और उनकी शिकायतों के समाधान के लिए, कंपनी द्वारा एक प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र प्रदान हो, इसलिए इस शिकायत निवारण नीति को अपनाया है।

उद्देश्य:

यह कंपनी पारदर्शिता और निष्पक्ष व्यवहार सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है। कंपनी और उसके सभी कर्मचारियों के साथ-साथ कंपनी द्वारा नियुक्त इसके तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाता निम्नानुसार प्रदान की गई प्रतिबद्धताओं से बंधे हैं:

- शिकायतों को आगे बढ़ाने के लिए प्रभावी प्रक्रिया प्रदान करना
- ग्राहकों द्वारा पूछे गए प्रश्नों का हल करने के लिए शिष्टाचार का पालन किया जाना चाहिए तथा उन्हें समयबद्ध तरीके से हल किया जाना चाहिए।
- ग्राहकों को संगठन के भीतर अपनी शिकायतों को आगे बढ़ाने के तरीकों के बारे में सूचित किया जाना चाहिए, और जब उनकी शिकायतों का समय पर समाधान नहीं हो या जब वे अपनी शिकायतों के समाधान से संतुष्ट नहीं हो, तो ऐसे मामलों में उन्हें उनके अधिकारों के बारे में सूचित किया जाना चाहिए।

शिकायत और प्रश्न की परिभाषा

ग्राहक विभिन्न कारणों से कंपनी से संपर्क कर सकते हैं, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ सेवाओं के संबंध में पूछताछ/स्पष्टीकरण, मोबाइल ऐप/वेब पोर्टल पर अपलोड किए गए दस्तावेजों के संबंध में पूछताछ/स्पष्टीकरण, कार्यकाल पर विस्तार, ब्याज और दंड की छूट, निपटान के संबंध में पूछताछ, ईएमआई सुविधा का लाभ उठाने का अनुरोध और कंपनी द्वारा कंपनी या तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाता की सेवा में कमी के बारे में शिकायत दर्ज करना शामिल है। कंपनी ने प्रश्न/अनुरोध और शिकायत को स्पष्ट रूप से परिभाषित किया है, ताकि ग्राहक के मुद्दों को तदनुसार संबोधित किया जा सके।

प्रश्नों की सूची निम्नलिखित है किन्तु इन्हीं तक सीमित नहीं है;

1. सेवाओं के संबंध में पूछताछ/स्पष्टीकरण,
2. मोबाइल ऐप/वेब पोर्टल पर अपलोड किए गए दस्तावेजों के संबंध में पूछताछ/स्पष्टीकरण,
3. कार्यकाल पर विस्तार, ब्याज और दंड की छूट,
4. निपटान के संबंध में पूछताछ, ईएमआई सुविधा का लाभ उठाने का अनुरोध,

शिकायत कंपनी के किसी भी चैनल/मोड के माध्यम से व्यक्त किया गया कोई भी ग्राहक असंतोष है, जो कंपनी के उत्पाद/सेवाओं/कंपनी, कर्मचारी या आउटसोर्स सेवा प्रदाता द्वारा पेश किए गए या नीचे दिए गए किसी भी परिदृश्य से संबंधित है, लेकिन उन तक सीमित नहीं है:

a) कंपनी या विनियामक निकायों द्वारा निर्धारित ऐसी सेवा/सुपुर्दगी योग्य समय की समाप्ति के बाद अनुरोधों की विलंबित प्रक्रिया, दावा निपटान या सेवा अनुरोधों का निष्पादन न करना।

b) सेवाओं में कमी, प्रौद्योगिकी संबंधी शिकायतों से संबंधित शिकायतें।

c) उधारकर्ता/ग्राहक को पर्याप्त पूर्व सूचना दिए बिना ऐसे शुल्कों की वसूली का दावा करना जो उन्हें दी गई प्रभार अनुसूची में नहीं हैं।

d) सेवा संबंधी समस्याओं, कर्मचारियों के व्यवहार तथा कंपनी द्वारा आउटसोर्स की गई गतिविधियों से संबंधित ग्राहक शिकायतें।

e) असफल इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन के लिए राशि का पुनर्भुगतान न किया जाना।

2. कंपनी के समक्ष रखे गए किसी भी संदेह, पूछताछ, स्पष्टीकरण, स्टेटस जानने या अनुरोध पर कार्रवाई को, कंपनी द्वारा तय किए गए टर्न-अराउंड टाइम (टीएटी) के खत्म होने से पहले 'क्वेरी' (सवाल) या 'रिक्वेस्ट' (अनुरोध) के तौर पर वर्गीकृत किया जा सकता है।

शिकायत निवारण अधिकारी:

कंपनी के निदेशक मंडल ने एक शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) नियुक्त किया है, जो कंपनी के शिकायत निवारण तंत्र के समग्र कामकाज के लिए जिम्मेदार होगा। शिकायत निवारण अधिकारी अपने पास आने वाली शिकायतों को दूर करने और शिकायत निवारण तंत्र के त्वरित और कुशल कामकाज को सुनिश्चित करने के लिए भी जिम्मेदार होगा।

शिकायत निवारण तंत्र:

उधारकर्ताओं से अनुरोध है कि वे अपनी सभी शिकायतों के समाधान के लिए सबसे पहले शिकायत निवारण अधिकारी को संपर्क करें।

शिकायत निवारण अधिकारी

सुश्री मेशवी गुप्ता

पता: द्वितीय तल, मृदुल टॉवर, टाइम ऑफ इंडिया के पीछे, आश्रम रोड, अहमदाबाद - 380 009

संपर्क: 91-79-66614508

ई-मेल: grievance@sampati.co.in

आप ऊपर दिए गए नंबर पर सोमवार से शनिवार (सिर्फ पहले और तीसरे शनिवार) सुबह 10:00 बजे से शाम 7:00 बजे के बीच और दूसरे, चौथे और पांचवें शनिवार (सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर) सुबह 10:00 बजे से दोपहर 3:00 बजे के बीच, या ऊपर बताए गए ईमेल पते के ज़रिए शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं। शिकायत निवारण अधिकारी शिकायत मिलने की तारीख से 14 (चौदह) दिनों के भीतर शिकायत का समाधान करने की कोशिश करेंगे।

नोट्स ऑफिसर

अगर उधारकर्ता को शिकायत निवारण अधिकारी से अपनी बात बताने के 14 (चौदह) दिनों के अंदर कोई जवाब नहीं मिलता है, या अगर वह शिकायत निवारण अधिकारी से मिले जवाब से संतुष्ट नहीं है,

तो वह नीचे दिए गए नंबर पर नोडल ऑफिसर से संपर्क कर सकता है। संपर्क का समय सोमवार से शनिवार (सिर्फ पहले और तीसरे शनिवार) सुबह 10:00 बजे से शाम 7:00 बजे तक और दूसरे, चौथे और पांचवें शनिवार (सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर) सुबह 10:00 बजे से दोपहर 3:00 बजे तक है।

श्री कुणाल त्रिवेदी

पता: द्वितीय तल, मृदुल टॉवर, टाइम ऑफ इंडिया के पीछे, आश्रम रोड, अहमदाबाद - 380 009

संपर्क: 079-26578110

ईमेल: nodalofficer@sampati.co.in

क्रेडिफाई टेक्नोलॉजीज प्राइवेट लिमिटेड (क्रेडिट+)

ग्राहक प्लेटफॉर्म, सुविधा के प्रकार, फ़ीस और/या किसी अन्य शुल्क या उत्पाद से जुड़ी किसी भी अन्य चिंता के बारे में कंपनी के अधिकृत प्रतिनिधियों से नीचे बताए गए तरीके से संपर्क कर सकते हैं।

शिकायत निवारण अधिकारी

श्री देवांश गाला

पता: द्वितीय तल, एम्बेसी सेंटर, मुंबई

संपर्क: 8097452970

ई-मेल: grievance@creditt.in

रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 - मुख्य विशेषताएं

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021, नवंबर 12, 2021 से प्रभावी है। "यह योजना 'एक राष्ट्र, एक लोकपाल' की अवधारणा पर आधारित है, जिसमें भारतीय रिज़र्व बैंक की लोकपाल प्रणाली को क्षेत्राधिकार-निरपेक्ष बनाया गया है।"

कंपनी भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा 12 नवंबर, 2021 को अधिसूचित रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 का अनुपालन करती है, जिसमें समय-समय पर किए गए संशोधन भी सम्मिलित हैं।

यदि ग्राहक को शिकायत दर्ज करने की तिथि से एक माह के भीतर एसएसएल से कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, अथवा एसएसएल द्वारा प्रदान किए गए उत्तर से ग्राहक संतुष्ट नहीं है, तो वह रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 ("योजना") के अंतर्गत लोकपाल के समक्ष शिकायत दर्ज कर सकता/सकती है। ऐसी शिकायत एसएसएल से प्राप्त उत्तर की तिथि से एक माह के भीतर दर्ज की जानी चाहिए।

एसएसएल द्वारा एक नोडल अधिकारी नियुक्त किया गया है, जो एसएसएल के विरुद्ध दर्ज की गई शिकायतों के संबंध में एसएसएल का प्रतिनिधित्व करने तथा लोकपाल को आवश्यक जानकारी उपलब्ध कराने के लिए उत्तरदायी होगा।

विस्तृत योजना कंपनी की वेबसाइट <https://sampati.co.in/our-policies.html> तथा डीएलए/एलएसपी की वेबसाइट <https://www.credittnow.com/policy> पर उपलब्ध है।

लागू होने का क्षेत्र:

यह योजना भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित सभी संस्थाओं (अर्थात बैंक, एनबीएफसी आदि) पर लागू है।

योजना के अंतर्गत शिकायत निवारण की प्रक्रिया:

I. शिकायत के आधार: विनियमित संस्था (आरई) द्वारा किया गया कोई भी कार्य या चूक, जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी उत्पन्न होती है, शिकायत का आधार हो सकता है, जिसके लिए ग्राहक स्वयं अथवा अपने अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है। "अधिकृत प्रतिनिधि" से आशय ऐसे व्यक्ति से है, जो अधिवक्ता नहीं है (जब तक कि अधिवक्ता स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो), और जिसे शिकायतकर्ता की ओर से लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में प्रतिनिधित्व करने के लिए विधिवत नियुक्त एवं लिखित रूप से अधिकृत किया गया हो।

II. योजना के अंतर्गत शिकायत स्वीकार्य नहीं होगी, जब तक कि:

a. शिकायतकर्ता ने योजना के अंतर्गत शिकायत दर्ज करने से पूर्व संबंधित विनियमित संस्था के समक्ष लिखित शिकायत प्रस्तुत की हो और—

i. विनियमित संस्था द्वारा शिकायत को पूर्णतः या आंशिक रूप से अस्वीकार कर दिया गया हो और शिकायतकर्ता संस्था के उत्तर से संतुष्ट न हो; अथवा शिकायतकर्ता को विनियमित संस्था द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई उत्तर प्राप्त न हुआ हो; तथा

ii. शिकायतकर्ता ने विनियमित संस्था से शिकायत के संबंध में उत्तर प्राप्त होने की तिथि से एक वर्ष के भीतर लोकपाल के समक्ष शिकायत दर्ज की हो; अथवा, यदि कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ है, तो शिकायत दर्ज करने की तिथि से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर शिकायत प्रस्तुत की गई हो।

b. शिकायत एक ही कारण से संबंधित नहीं हो, जो पहले से-

i. किसी लोकपाल के समक्ष लंबित हो, अथवा किसी लोकपाल द्वारा गुण-दोष के आधार पर उस पर कार्यवाई कि गई हो, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ संयुक्त रूप से या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ है या नहीं;

ii. किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ अथवा किसी अन्य मंच या प्राधिकरण के समक्ष लंबित हो; अथवा किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ या अन्य मंच/प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर उस पर कार्यवाई की गई हो, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ, या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ है या नहीं;

c. शिकायत अपमानजनक / तुच्छ / परेशान करने वाली न हो

d. परिसीमा अधिनियम, 1963 के अनुसार निर्धारित अवधि की सीमा समाप्ति के पहले विनियमित संस्था के पास ऐसे दावों के लिए शिकायत दर्ज की गई हो;

e. शिकायत में योजना के खंड 11 में निर्धारित आवश्यक संपूर्ण सूचना दी गई हो;

f. शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिवक्ता के अलावा किसी प्राधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई जाती है, जब तक कि अधिवक्ता शिकायतकर्ता न हो।

III. योजना के अंतर्गत अस्वीकार्य शिकायतों के लिए आधार

a. विनियमित संस्था का वाणिज्यिक मूल्यांकन / वाणिज्यिक निर्णय;

b. आउटसोर्सिंग संविदा से संबंधित विक्रेता और विनियमित संस्था के बीच विवाद;

c. ऐसी शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित न हो;

d. किसी विनियमित संस्था के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें;

e. विवाद जिसमें वैधानिक या विधि द्वारा प्रवर्तित प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्यवाई शुरू की गई है;

f. सेवा जो रिज़र्व बैंक के विनियामकीय दायरे में नहीं है;

g. विनियमित संस्थाओं के बीच के विवाद; और

h. किसी विनियमित संस्था के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद।

लोकपाल को शिकायत

यदि उधारकर्ता द्वारा ऋणदाता के समक्ष अभ्यावेदन प्रस्तुत करने की तिथि से एक माह के भीतर शिकायत निवारण अधिकारी अथवा नोडल अधिकारी से कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, अथवा प्राप्त उत्तर से उधारकर्ता संतुष्ट नहीं है, तो उधारकर्ता "रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021"

("लोकपाल योजना") के अनुसार उस लोकपाल के समक्ष शिकायत दर्ज कर सकता है, जिसके अधिकार-क्षेत्र में संबंधित ऋणदाता का कार्यालय स्थित है।

लोकपाल के संपर्क विवरण तथा लोकपाल योजना की प्रमुख विशेषताओं के लिए कृपया वेबसाइट <https://sampati.co.in> देखें।

लोकपाल योजना की एक प्रति भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट [www.rbi.org.in](<http://www.rbi.org.in>) पर तथा हमारे नोडल अधिकारी के पास भी उपलब्ध है।

सूचना का प्रदर्शन:

कंपनी को अपने व्यवसाय संचालन वाले सभी स्थानों पर शिकायत निवारण तंत्र का विवरण तथा भारतीय रिज़र्व बैंक के उस क्षेत्रीय कार्यालय का विवरण, जिसके अधिकार-क्षेत्र के अंतर्गत कंपनी पंजीकृत है, प्रमुखता से प्रदर्शित करना चाहिए।

निगरानी एवं समीक्षा:

शिकायत निवारण अधिकारी को शिकायतों एवं उनके समाधान की प्रभावी निगरानी सुनिश्चित करना चाहिए तथा शिकायत निवारण प्रक्रिया को अधिक कुशल बनाने के लिए आवश्यक संशोधन करना चाहिए। कंपनी को सुनिश्चित करना चाहिए कि शिकायत निवारण तंत्र की समय-समय पर समीक्षा की जाए, ताकि उसका संचालन कुशल एवं प्रभावी रूप से हो सके।

शिकायत निवारण नीति की समीक्षा:

कंपनी की इस शिकायत निवारण नीति की, संगठन में पारदर्शिता एवं नैतिक मानकों को बढ़ाने के लिए आवश्यक परिवर्तनों तथा प्रासंगिक विनियामक संशोधनों को ध्यान में रखते हुए, शिकायत निवारण अधिकारी की अनुशंसा पर निदेशक मंडल द्वारा समय-समय पर समीक्षा की जानी चाहिए और इसे आवश्यकतानुसार संशोधित किया जाना चाहिए।