

ग्राहक शिकायत निवारण नीति

डीएसपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड
(पूर्व में डीएसपी इन्वेस्टमेंट मैनेजर्स प्राइवेट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)

संस्करण	विवरण	द्वारा तैयार	के द्वारा अनुमोदित
1.0	नीति निर्माण	प्रिया रंजीत	22 अगस्त, 2024 को निदेशक मंडल
1.1	वार्षिक समीक्षा	साहिब पाहवा	19 अगस्त, 2025 को निदेशक मंडल

1. विवरण

आरबीआई मास्टर निर्देश - स्केल आधारित विनियम, 2023 ("**एसबीआर/दिशानिर्देश**") एनबीएफसी को अपने ग्राहकों की सेवा के लिए संगठन के भीतर एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करने का निर्देश देता है। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि ऋणदाता संस्थान के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई और निपटारा कम से कम अगले उच्च स्तर पर हो और उनके निदेशक मंडल (बोर्ड) द्वारा उनकी विधिवत समीक्षा की जाए।

उक्त दिशानिर्देशों के अनुसार, डीएसपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ("**कंपनी या डीएसपी फाइनेंस**") ने यह ग्राहक शिकायत निवारण नीति ("**नीति**") तैयार की है जो उचित शिकायत निवारण तंत्र के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों के शीघ्र समाधान और घटनाओं को न्यूनतम करने के लिए एक रूपरेखा तैयार करती है।

2. उद्देश्य

नीति बनाने के मुख्य उद्देश्य निम्नलिखित हैं:

- सभी ग्राहकों के साथ सदैव निष्पक्ष एवं पक्षपात रहित व्यवहार किया जाना चाहिए।
- ग्राहकों द्वारा उठाई गई शिकायतों का निपटारा शिष्टाचारपूर्वक तथा उचित समय-सीमा के भीतर किया जाता है।
- ग्राहकों को उनके अधिकारों के बारे में पूरी तरह से अवगत कराया जाता है और उन्हें कंपनी के भीतर उचित उन्नयन तंत्र के साथ-साथ अपनी शिकायत दर्ज कराने के सभी तरीकों के बारे में सूचित किया जाता है तथा यदि वे अपनी शिकायतों पर कंपनी की प्रतिक्रिया से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं तो वैकल्पिक उपाय के उनके अधिकारों के बारे में भी बताया जाता है।
- कंपनी के कर्मचारी और तृतीय पक्ष/भागीदार एजेंसियां सद्भावनापूर्वक और ग्राहक के हितों के प्रति पूर्वाग्रह के बिना तथा कंपनी की निर्धारित नीतियों और दिशानिर्देशों के अंतर्गत कार्य करेंगी।
- ("**एलएसपी**"), प्रौद्योगिकी सेवा प्रदाताओं ("**टीएसपी**"), आदि सहित तीसरे पक्ष / साझेदार एजेंसियों के माध्यम से कंपनी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित शिकायतों को कवर करती है।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी शिकायतों को विधिवत स्वीकार किया जाए और इस नीति में निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार उनका संतोषजनक समाधान किया जाए। यह सुनिश्चित करने के लिए कि अनसुलझे या असंतोषजनक समाधान, एस्केलेशन मैट्रिक्स के अनुसार आगे बढ़ाए जाएँ, एक एस्केलेशन तंत्र प्रदान किया गया है।

3. जिम्मेदारी

इस नीति के प्रभावी प्रबंधन और क्रियान्वयन के लिए कंपनी के विभिन्न विभागों और टीमों के बीच सहयोग आवश्यक है। प्रत्येक विभाग की विशिष्ट भूमिकाएँ हैं ताकि भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) के नियमों का पालन करते हुए अनुपालन, जोखिम न्यूनीकरण और ग्राहक सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित की जा सके।

- निदेशक मंडल ("**बोर्ड**")

निदेशक मंडल की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां निम्नलिखित हैं:

- नीति की समीक्षा और अनुमोदन करना तथा कंपनी के रणनीतिक लक्ष्यों और नियामक आवश्यकताओं के साथ संरेखण सुनिश्चित करना।
- नीति की वार्षिक समीक्षा करना तथा आरबीआई के निर्देशों या बाजार स्थितियों के आधार पर आवश्यक अद्यतन को अनुमोदित करना।
- प्रधान नोडल अधिकारी द्वारा तिमाही आधार पर प्रस्तुत शिकायत रिपोर्ट की निगरानी करना तथा यह सुनिश्चित करना कि कंपनी ठोस शिकायत निवारण प्रथाओं और मानकों का पालन करती है।

- शिकायत निवारण अधिकारी ("**जीआरओ**") / प्रधान नोडल अधिकारी ("**पीएनओ**") / मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी ("**सीजीआरओ**")

जीआरओ/पीएनओ की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां निम्नलिखित हैं:

- ग्राहकों (जो एस्केलेशन मैट्रिक्स का उपयोग करते हैं) और (या) आरबीआई से शिकायतें प्राप्त करना और उनके समाधान की देखरेख करना।
- प्राप्त शिकायतों/प्रश्नों के निपटान की स्वतंत्र समीक्षा करना - संक्षेपित रिपोर्टों के आधार पर, उस पर फीडबैक प्रदान करना।
- शिकायत/प्रश्न निपटान तंत्र में सुधार के लिए प्रक्रिया/दस्तावेजीकरण आदि में परिवर्तन की सिफारिश करना।

- प्रधान नोडल अधिकारी शिकायतों/प्रश्नों पर तिमाही आधार पर बोर्ड को रिपोर्ट प्रस्तुत करेंगे।

- **ग्राहक सेवा टीम**

- यह सुनिश्चित करना कि कंपनी को प्राप्त सभी शिकायतों का समाधान निर्धारित समय-सीमा के भीतर किया जा रहा है।
- उन मामलों में प्रबंधन टीम को अवलोकन प्रदान करना जहां समयसीमा का उल्लंघन किया जा रहा हो।
- एलएसपी की ग्राहक सेवा टीमों के साथ समन्वय स्थापित करना ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि शिकायतों का समय पर समाधान किया जा रहा है।
- आंतरिक टीमों और एलएसपी को ग्राहक शिकायतों के समाधान के संबंध में प्रासंगिक प्रशिक्षण प्रदान करना
- ग्राहक सहायता और संतुष्टि की उच्च गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए कंपनी द्वारा निर्धारित शिकायत नीति और एसओपी का पालन करना।
- एस्केलेशन मैट्रिक्स का अनुपालन सुनिश्चित करें क्योंकि किसी भी ग्राहक की शिकायत का समाधान समय पर और संतोषजनक तरीके से किया जाना चाहिए।

- **ऋण सेवा प्रदाता ("एलएसपी") के मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी ("सीजीआरओ")**

- एलएसपी का सीजीआरओ ग्राहकों (जो एस्केलेशन मैट्रिक्स का उपयोग करते हैं) और (या) आरबीआई से शिकायतें प्राप्त करेगा, तथा उनका समाधान सुनिश्चित करेगा।
- एलएसपी का नोडल शिकायत अधिकारी ग्राहकों को प्रदान की गई प्रतिक्रियाओं की गुणवत्ता बनाए रखेगा और शिकायत का समय पर समाधान सुनिश्चित करेगा।
- एलएसपी का नोडल शिकायत अधिकारी यह सुनिश्चित करेगा कि एलएसपी को दी गई कोई भी शिकायत प्राप्ति के 24 घंटे के भीतर कंपनी के साथ साझा की जाए तथा यह भी सुनिश्चित किया जाए कि शिकायत का समाधान इस नीति द्वारा निर्धारित मानकों के अनुसार किया जाए।
- एलएसपी के नोडल शिकायत अधिकारी को यह सुनिश्चित करना होगा कि शिकायतों की रिपोर्ट नियमित रूप से कंपनी के साथ साझा की जाए या जब भी कंपनी द्वारा समीक्षा और लेखा परीक्षा के लिए मांग की जाए।

4. शिकायत निवारण की प्रक्रिया

कंपनी शिकायतों का समय पर और संतोषजनक समाधान सुनिश्चित करने के लिए एक प्रक्रिया स्थापित करेगी, जिसमें निम्नलिखित मानकों और प्रथाओं को सुनिश्चित किया जाएगा:

a. कंपनी के समक्ष सीधे शिकायत दर्ज कराना

- **ईमेल:** ग्राहक को शिकायत दर्ज कराने के लिए कंपनी से संपर्क करने हेतु एक समर्पित ईमेल आईडी प्रदान की जाएगी।
- **फ़ोन:** ग्राहक को शिकायत दर्ज कराने के लिए कंपनी से संपर्क करने हेतु एक समर्पित टोल-फ्री नंबर उपलब्ध कराया जाएगा।
- **वेबसाइट:** ग्राहक को शिकायत दर्ज कराने के लिए कंपनी की वेबसाइट पर सुविधा उपलब्ध कराई जाएगी।

b. एलएसपी के माध्यम से कंपनी के समक्ष शिकायत दर्ज कराना

- **ईमेल:** कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहक को एलएसपी तक पहुंचने और शिकायत दर्ज करने के लिए एक समर्पित ईमेल आईडी प्रदान की जाएगी।
- **फ़ोन:** कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहक को एलएसपी से संपर्क करने और शिकायत दर्ज करने के लिए एक समर्पित फोन नंबर उपलब्ध कराया जाएगा।

एलएसपी यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक द्वारा उठाई गई कोई भी शिकायत 24 घंटे के भीतर कंपनी के समक्ष उठाई जाए।

c. शिकायत की पावती

शिकायत प्राप्त होने पर कंपनी 24 घंटे के भीतर ग्राहक को ईमेल या फोन के माध्यम से या ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज कराने के तरीके के आधार पर पावती प्रदान करना सुनिश्चित करेगी।

d. शिकायत समाधान प्रक्रिया

- ग्राहक सेवा टीम यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहकों की शिकायतों को विधिवत स्वीकार किया जाए और दर्ज किया जाए तथा समय पर एवं संतोषजनक समाधान प्रदान किया जाए।
- ग्राहक सेवा टीम यह सुनिश्चित करेगी कि यदि शिकायत प्राप्ति के 5 व्यावसायिक दिनों के भीतर या प्रक्रिया के लिए निर्धारित टीएटी के भीतर कोई शिकायत हल नहीं होती है, तो उसे नीति के एस्केलेशन मैट्रिक्स के अनुसार आगे बढ़ाया जाएगा।
- शिकायत निवारण अधिकारी/मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी शिकायतों का समय पर और संतोषजनक समाधान हो। वे शिकायतों के निपटान और बढ़ी हुई शिकायतों की स्वतंत्र समीक्षा करके प्रक्रिया में सुधार की सिफारिश भी करेंगे।

e. मैट्रिक्स की वृद्धि

शिकायतों का समय पर और संतोषजनक समाधान सुनिश्चित करने के लिए, कंपनी प्रत्येक स्तर पर निम्नलिखित एस्केलेशन मैट्रिक्स और टर्नअराउंड समय का पालन करेगी। एस्केलेशन मैट्रिक्स शिकायत निवारण प्रक्रिया में पारदर्शिता और इस नीति के पालन को भी सुनिश्चित करेगा।

स्तर	अधिकारी से संपर्क किया जाएगा	प्राप्ति की तारीख से टर्नअराउंड समय	सम्पर्क करने का विवरण
स्तर 1	ग्राहक सेवा टीम	5 कार्यदिवस	ईमेल : support@dspfin.com फ़ोन : 022-41484529 वेबसाइट : https://dspfin.com/
लेवल 2	शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ)	10 कार्यदिवस	ईमेल : grievance.officer@dspfin.com फ़ोन : 022-41484529 वेबसाइट : https://dspfin.com/
स्तर 3	प्रधान नोडल अधिकारी (सीजीआरओ - मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी)	20 व्यावसायिक दिन	ईमेल : cco@dspfin.com फ़ोन : 022-41484529 वेबसाइट : https://dspfin.com/

5. रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना (आरबीआई - आईओएस)

आरबीआई - आईओएस के अनुपालन में, यदि ग्राहकों की शिकायतों का समाधान उनकी संतुष्टि के अनुसार नहीं होता है या 30 दिनों की अवधि के भीतर उत्तर नहीं मिलता है, तो ग्राहक शिकायत निवारण के लिए रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (जैसा कि समय-समय पर संशोधित किया जा सकता है) का सहारा ले सकते हैं। इस संबंध में, आरबीआई ने योजना के तहत दर्ज शिकायतों/प्रश्नों को प्राप्त करने और उन्हें संसाधित करने के लिए नीचे दिए गए पते पर एक केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र स्थापित किया है:

केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी)
 भारतीय रिज़र्व बैंक,
 सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17,
 चंडीगढ़ - 160017

ग्राहक उपरोक्त योजना के अंतर्गत आरबीआई द्वारा शुरू की गई शिकायत प्रबंधन प्रणाली ("सीएमएस") अर्थात् <https://cms.rbi.org.in> पर अपनी शिकायतें/प्रश्न ऑनलाइन दर्ज कर सकते हैं। इसके अतिरिक्त, इलेक्ट्रॉनिक मोड (ई-मेल) और भौतिक रूप में प्राप्त शिकायतों/प्रश्नों, जिनमें डाक और हाथ से भेजी गई शिकायतें/प्रश्न शामिल हैं, को संबोधित किया जाएगा और जाँच एवं प्रारंभिक प्रक्रिया के लिए उस स्थान पर भेजा जाएगा जहाँ सीआरपीसी स्थापित है। बशर्ते कि आरबीआई के किसी भी कार्यालय में सीधे प्राप्त शिकायतों/प्रश्नों को आगे की कार्रवाई के लिए सीआरपीसी को भेज दिया जाएगा।

6. प्रकटीकरण और संचार

- यह नीति कंपनी की वेबसाइट/ऐप पर रखी जाएगी।

- शिकायत दर्ज करने के तरीके बताए गए हैं तथा इन्हें कंपनी की वेबसाइट/ऐप पर भी उपलब्ध कराया जाएगा।
- कंपनी के सीजीआरओ का नाम और संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट/ऐप पर उपलब्ध कराया जाएगा।
- कंपनी के सीजीआरओ का नाम और संपर्क विवरण एलएसपी की वेबसाइट/ऐप पर उपलब्ध कराया जाएगा।
- एलएसपी के सीजीआरओ का नाम और संपर्क विवरण एलएसपी की वेबसाइट/ऐप पर उपलब्ध कराया जाएगा।
- आरबीआई-आईओएस का विवरण कंपनी की वेबसाइट/ऐप पर दिया जाएगा।
- कंपनी के सीजीआरओ का नाम और संपर्क विवरण मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) और स्वीकृति पत्र पर उपलब्ध कराया जाएगा।

7. ग्राहक शिकायत निवारण समिति

इस नीति की देखरेख और निगरानी **ग्राहक शिकायत निवारण समिति (सीजीआरसी)** द्वारा की जाती है, जिसका गठन कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा किया गया है।

सीजीआरसी निम्नलिखित के लिए जिम्मेदार है:

- शिकायत निवारण तंत्र के प्रभावी कामकाज की निगरानी करना
- यह सुनिश्चित करना कि सभी शिकायतों का निष्पक्ष ढंग से निपटारा किया जाए
- वृद्धि की उचित समीक्षा की जाती है
- शिकायतों का मूल कारण विश्लेषण करना
- प्रणालीगत मुद्दों की पहचान की जाती है और उनका समाधान किया जाता है।

समिति निष्पक्ष व्यवहार संहिता, आरबीआई डिजिटल ऋण दिशानिर्देश, आरबीआई एकीकृत लोकपाल योजना और भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा समय-समय पर जारी किए गए अन्य निर्देशों सहित लागू नियामक आवश्यकताओं का पालन सुनिश्चित करने के लिए निरीक्षण, मार्गदर्शन और निगरानी प्रदान करती है।

इस नीति के माध्यम से, कंपनी अपने ग्राहकों को शिकायत दर्ज करने के लिए स्पष्ट चैनल, समाधान के लिए निर्धारित समयसीमा और सीजीआरसी की देखरेख में एक पारदर्शी एस्केलेशन मैट्रिक्स प्रदान करना चाहती है, जिससे जिम्मेदार और ग्राहक-केंद्रित वित्तीय सेवाओं के लिए कंपनी की प्रतिबद्धता को बल मिलता है।

8. रिपोर्टिंग

ग्राहक सेवा टीम नियमित अंतराल पर प्रासंगिक एमआईएस और डेटा साझा करेगी, जैसा कि प्रबंधन टीम/सीजीआरओ द्वारा अपेक्षित हो सकता है।

शिकायतों के प्रकार और समाधान की समय-सीमा के बारे में निदेशक मंडल को तिमाही अद्यतन जानकारी दी जाएगी। तिमाही अद्यतन के अलावा, ग्राहक सेवा/शिकायत निवारण तंत्र के समग्र कामकाज की प्रभावशीलता पर भी निदेशक मंडल को वार्षिक अद्यतन जानकारी दी जाएगी।

9. सेवा में सुधार और शिकायतों के निपटान के लिए कर्मचारियों को प्रशिक्षण देना

कंपनी अपने कर्मचारियों को शिकायतों का शिष्टता, सहानुभूति और तत्परता से समाधान करने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण प्रदान करने के महत्व को समझती है। इस लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए, कंपनी समय-समय पर कर्मचारियों के लिए ग्राहक सेवा और शिकायतों के कुशल समाधान पर प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करेगी।

10. शासन और नीति समीक्षा

इस नीति की समीक्षा वार्षिक रूप से या आवश्यकतानुसार नियामक अद्यतनों, आंतरिक लेखापरीक्षा अनुशंसाओं, या बाज़ार स्थितियों में बदलावों के आधार पर की जाएगी। सभी संबंधित कर्मचारियों को इस नीति के बारे में प्रशिक्षित किया जाएगा। सभी स्तरों पर समझ और अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए इस नीति के अद्यतनों की जानकारी दी जाएगी। यह सुनिश्चित करने के लिए नियमित समीक्षा की जाएगी कि कर्मचारियों को नीति में किसी भी परिवर्तन और अद्यतन के बारे में अच्छी तरह से जानकारी हो।