

ग्राहक तक्रार निवारण धोरण

डीएसपी फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड
(पूर्वीचे नाव डीएसपी इन्व्हेस्टमेंट मॅनेजर्स प्रायव्हेट लिमिटेड)

आवृत्ती	वर्णन	तयार केलेले	मंजूर केलेले
1.0	धोरण निर्मिती	प्रिया रंजीत	संचालक मंडळ दिनांक २२ ऑगस्ट २०२४ रोजी
1.1	वार्षिक पुनरावलोकन	साहिब पाहवा	संचालक मंडळ दिनांक १९ ऑगस्ट २०२५ रोजी

1. परिचय

आरबीआय मास्टर डायरेक्टर्स - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन्स, 2023 ("**SBR/मार्गदर्शक तत्वे**") NBFC's त्यांच्या ग्राहकांच्या सेवेसाठी संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित करण्याचे निर्देश देतात. अशा यंत्रणेमुळे कर्ज देणाऱ्या संस्थेच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल आणि त्यांच्या संचालक मंडळाने (बोर्ड) योग्यरित्या पुनरावलोकन केले जाईल याची खात्री केली जाईल.

या मार्गदर्शक तत्वांनुसार, DSP फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड ("**कंपनी किंवा DSP फायनान्स**") ने ग्राहक तक्रार निवारण धोरण ("**धोरण**") तयार केले आहे जे योग्य तक्रार निवारण यंत्रणेद्वारे ग्राहकांच्या तक्रारींचे लवकर निराकरण करण्यासाठी आणि कमीत कमी करण्यासाठी एक चौकट तयार करते.

2. उद्दिष्ट

धोरण तयार करण्याचे मुख्य उद्दिष्टे खालीलप्रमाणे आहेत:

- सर्व ग्राहकांना नेहमीच निष्पक्ष आणि पक्षपाती वागणूक दिली पाहिजे.
- ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या तक्रारींचे निराकरण सौजन्याने आणि वाजवी वेळेत केले जाते.
- ग्राहकांना त्यांच्या हक्कांची पूर्णपणे जाणीव करून दिली जाते आणि त्यांच्या तक्रारी नोंदवण्याचे/दाखल करण्याचे सर्व मार्ग तसेच कंपनीमध्ये योग्य एस्केलेशन यंत्रणा आणि कंपनीने त्यांच्या तक्रारींना दिलेल्या प्रतिसादाने ते पूर्णपणे समाधानी नसल्यास पर्यायी उपाय करण्याचे त्यांचे अधिकार याबद्दल माहिती दिली जाते.
- कंपनीचे कर्मचारी आणि तृतीय पक्ष/भागीदार एजन्सी चांगल्या श्रद्धेने आणि ग्राहकांच्या हिताला बाधा न आणता आणि कंपनीच्या ठरवलेल्या धोरणांमध्ये आणि मार्गदर्शक तत्वांमध्ये काम करतील.
- या धोरणात कंपनीने कर्ज देणाऱ्या सेवा प्रदात्यांसह तृतीय पक्ष / भागीदार एजन्सीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित तक्रारींचा समावेश आहे आणि त्यामध्ये समाविष्ट आहे. ("**LSPs**"), तंत्रज्ञान सेवा प्रदाते ("**TSPs**"), इत्यादी.
- या धोरणात नमूद केलेल्या प्रक्रियेनुसार सर्व तक्रारी योग्यरित्या मान्य केल्या जातील आणि त्यांचे समाधानकारक निराकरण केले जाईल याची कंपनी खात्री करेल. एस्केलेशन मॅट्रिक्सनुसार निराकरण न झालेले किंवा असमाधानकारक निराकरण वाढवली जातील याची खात्री करण्यासाठी एक एस्केलेशन यंत्रणा प्रदान केली आहे.

3. जबाबदारी

या धोरणाचे प्रभावी व्यवस्थापन आणि अंमलबजावणी करण्यासाठी कंपनीमधील विविध विभाग आणि संचालक मंडळात सहकार्य आवश्यक आहे. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) च्या नियमांचे पालन करताना अनुपालन, जोखीम कमी करणे आणि ग्राहक सेवेची गुणवत्ता सुनिश्चित करण्यासाठी प्रत्येक कार्याची विशिष्ट भूमिका असतात.

- संचालक मंडळ ("**बोर्ड**")

संचालक मंडळाच्या भूमिका आणि जबाबदाऱ्या खालीलप्रमाणे आहेत:

- धोरणाचे पुनरावलोकन करा आणि ते मंजूर करा आणि कंपनीच्या धोरणात्मक उद्दिष्टांशी आणि नियामक आवश्यकतांशी सुसंगत असल्याची खात्री करा.
- धोरणाचा वार्षिक आढावा घ्या आणि RBI च्या निर्देशांवर किंवा बाजार परिस्थितीवर आधारित आवश्यक अद्यतनांना मान्यता द्या.
- प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरने दर तिमाही सादर केलेल्या तक्रार अहवालाचे निरीक्षण करा आणि कंपनी योग्य तक्रार निवारण पद्धती आणि मानकांचे पालन करत आहे याची खात्री करा.

- तक्रार निवारण अधिकारी ("**GRO**") / प्रधान नोडल अधिकारी ("**PNO**") / मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी ("**CGRO**")

GRO/PNO च्या भूमिका आणि जबाबदाऱ्या खालीलप्रमाणे आहेत:

- एस्केलेशन मॅट्रिक्स वापरणाऱ्या ग्राहकांकडून आणि (किंवा) RBI कडून तक्रारी प्राप्त करणे आणि त्यांचे निराकरण करण्याचे निरीक्षण करणे.
- प्राप्त झालेल्या तक्रारी / शंकांच्या हाताळणीचा स्वतंत्रपणे आढावा घेणे - त्यावर अभिप्राय देण्यासाठी सारांशित अहवालांवर आधारित.
- तक्रार / प्रश्न हाताळणी यंत्रणेत सुधारणा करण्यासाठी प्रक्रिया / कागदपत्रे इत्यादींमध्ये बदल शिफारस करणे.
- प्रधान नोडल अधिकारी तक्रारी / शंकांवरील अहवाल तिमाही आधारावर मंडळाला सादर करतील.

- ग्राहक सेवा टीम

- कंपनीला प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींचे निराकरण विहित वेळेत केले जात आहे याची खात्री करणे.
- वेळेचे उल्लंघन होत असल्यास व्यवस्थापन पथकाला आढावा देणे.
- तक्रारींचे निराकरण वेळेत होत आहे याची खात्री करण्यासाठी LSP च्या ग्राहक सेवा पथकांशी समन्वय साधणे.

- अंतर्गत संघ आणि LSP ना ग्राहकांच्या तक्रारी सोडवण्याबाबत संबंधित प्रशिक्षण देणे.
- उच्च दर्जाचे ग्राहक समर्थन आणि समाधान सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनीने तयार केलेल्या तक्रार धोरणाचे आणि SOP च्या सेटअपचे पालन करणे.
- ग्राहकांच्या तक्रारीचे वेळेवर आणि समाधानकारक पद्धतीने निराकरण केले पाहिजे म्हणून एस्केलेशन मॅट्रिक्सचे पालन सुनिश्चित करा.

- **कर्ज देणाऱ्या सेवा प्रदात्याचे ("LSP") मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी ("CGRO")**

- LSP चा CGRO ग्राहकांकडून (जे एस्केलेशन मॅट्रिक्स वापरतात) आणि (किंवा) RBI कडून तक्रारी प्राप्त करेल आणि त्यांचे निराकरण सुनिश्चित करेल.
- LSP चे नोडल तक्रार अधिकारी ग्राहकांना दिलेल्या प्रतिसादांची गुणवत्ता राखतील आणि तक्रारीचे वेळेवर निराकरण करतील याची खात्री करतील.
- LSP चे नोडल तक्रार अधिकारी हे सुनिश्चित करतील की LSP ला नोंदवलेली कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर 24 तासांच्या आत कंपनीसोबत शेअर केली जाईल आणि या धोरणाद्वारे निश्चित केलेल्या मानकांनुसार तक्रारीचे निराकरण केले जाईल याची खात्री करतील.
- LSP च्या नोडल तक्रार अधिकार्याने तक्रारीचे अहवाल नियमितपणे किंवा कंपनीने पुनरावलोकन आणि ऑडिटसाठी मागणी केल्यावर कंपनीसोबत शेअर केले जातील याची खात्री करावी.

4. तक्रार निवारण प्रक्रिया

तक्रारीचे वेळेवर आणि समाधानकारक निराकरण सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनी एक प्रक्रिया स्थापित करेल, ज्यामध्ये खालील मानके आणि पद्धतींची खात्री केली जाईल:

a. कंपनीकडे थेट तक्रार करणे

- **ईमेल:** तक्रार नोंदवण्यासाठी कंपनीशी संपर्क साधण्यासाठी ग्राहकांना एक समर्पित ईमेल आयडी प्रदान केला जाईल.
- **फोन:** तक्रार नोंदवण्यासाठी कंपनीशी संपर्क साधण्यासाठी ग्राहकांना एक समर्पित टोल-फ्री नंबर प्रदान केला जाईल.
- **वेबसाइट:** ग्राहकांना तक्रार नोंदवण्यासाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर सुविधा उपलब्ध करून दिली जाईल.

b. LSP द्वारे कंपनीकडे तक्रार करणे

- **ईमेल:** कंपनीने ग्राहकांना LSP शी संपर्क साधण्यासाठी आणि तक्रार नोंदवण्यासाठी एक समर्पित ईमेल आयडी प्रदान केला जाईल याची खात्री करावी.
- **फोन:** कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की ग्राहकांना LSP शी संपर्क साधण्यासाठी आणि तक्रार नोंदवण्यासाठी एक समर्पित फोन नंबर प्रदान केला जाईल.

ग्राहकाने उपस्थित केलेली कोणतीही तक्रार 24 तासांच्या आत कंपनीकडे नोंदवली जाईल याची खात्री LSP करेल.

c. तक्रारीची पावती

तक्रार मिळाल्यानंतर, कंपनी 24 तासांच्या आत ईमेल किंवा फोनद्वारे किंवा ग्राहकाने दाखल केलेल्या तक्रारीच्या पद्धतीनुसार ग्राहकाला पोचपावती देईल.

d. तक्रार निवारण प्रक्रिया

- ग्राहक सेवा पथकाने ग्राहकांच्या तक्रारींची योग्यरित्या दखल घेतली जाईल आणि नोंद घेतली जाईल आणि वेळेवर आणि समाधानकारक निराकरण केले जाईल याची खात्री करावी.
- ग्राहक सेवा टीम खात्री करेल की तक्रार मिळाल्यापासून 5 व्यावसायिक दिवसांच्या आत किंवा संबंधित प्रक्रियेसाठी परिभाषित TAT च्या आत कोणत्याही तक्रारीचे निराकरण झाले नाही तर त्या पॉलिसीच्या एस्केलेशन मॅट्रिक्सनुसार वाढवल्या जातील.
- तक्रार निवारण अधिकारी / मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी हे सुनिश्चित करतील की सर्व तक्रारी वेळेवर आणि समाधानकारकपणे सोडवल्या जातील. ते प्रक्रिया सुधारणांची शिफारस करण्यासाठी तक्रारी आणि वाढत्या तक्रारींच्या हाताळणीचा स्वतंत्रपणे आढावा देखील घेतील.

e. एस्केलेशन मॅट्रिक्स

तक्रारीचे वेळेवर आणि समाधानकारक निराकरण सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनी प्रत्येक स्तरावरील वाढीच्या कालावधीसाठी खालील वाढीचे मॅट्रिक्स आणि टर्नअराउंड वेळ पाळेल. वाढीचे मॅट्रिक्स तक्रार निवारण प्रक्रियेत पारदर्शकता आणि या धोरणाचे पालन देखील सुनिश्चित करेल.

पातळी	अधिकाऱ्याशी संपर्क साधावा	प्राप्तीच्या तारखेपासून परतफेड वेळ	संपर्क तपशील
पातळी 1	ग्राहक सेवा टीम	5 व्यवसाय दिवस	ईमेल : support@dspfin.com फोन : 022-41484529 वेबसाइट : https://dspfin.com/
पातळी 2	तक्रार निवारण अधिकारी (GRO)	10 व्यवसाय दिवस	ईमेल : grievance.officer@dspfin.com फोन : 022-41484529 वेबसाइट : https://dspfin.com/
पातळी 3	प्रधान नोडल अधिकारी (CGRO - मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी)	20 व्यवसाय दिवस	ईमेल : cco@dspfin.com फोन : 022-41484529 वेबसाइट : https://dspfin.com/

5. रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना (RBI - IOS)

RBI - IOS च्या अनुषंगाने, जर ग्राहकांच्या समाधानासाठी तक्रारींचे निराकरण झाले नाही किंवा 30 दिवसांच्या आत उत्तर दिले गेले नाही तर ग्राहकांना तक्रार निवारणासाठी रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१ (ज्यामध्ये वेळोवेळी सुधारणा केल्या जाऊ शकतात) चा आधार घ्यावा लागेल. या संदर्भात, RBI ने योजनेअंतर्गत दाखल केलेल्या तक्रारी/प्रश्न स्वीकारण्यासाठी आणि खालील पत्त्यावर प्रक्रिया करण्यासाठी केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र स्थापन केले आहे:

केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र (CRPC)
रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया,
सेंट्रल व्हिस्टा, सेक्टर 17,
चंदीगड - 160017

ग्राहक त्यांच्या तक्रारी/प्रश्न RBI ने उपरोक्त योजनेअंतर्गत सुरू केलेल्या तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली ("CMS") म्हणजेच <https://cms.rbi.org.in> वर ऑनलाइन दाखल करू शकतात. शिवाय, इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने (ई-मेल) आणि प्रत्यक्ष स्वरूपात, पोस्टल आणि हाताने पोहोचवलेल्या तक्रारी/प्रश्नांसह, तक्रारी/प्रश्नांचे निराकरण केले जाईल आणि CrPC स्थापन केलेल्या ठिकाणी, छाननी आणि प्रारंभिक प्रक्रियेसाठी पाठवले जाईल, परंतु RBI च्या कोणत्याही कार्यालयात थेट प्राप्त झालेल्या तक्रारी/प्रश्न पुढील कारवाईसाठी CrPC कडे पाठवले जातील.

6. खुलासे आणि संवाद

- ही पॉलिसी कंपनीच्या वेबसाइट/ ऐप पोस्ट केली जाईल.
- या धोरणात तक्रार नोंदवण्याच्या पद्धती दिल्या आहेत आणि त्या कंपनीच्या वेबसाइट / ऐप देखील उपलब्ध करून दिल्या जातील.
- कंपनीच्या CGRO चे नाव आणि संपर्क तपशील कंपनीच्या वेबसाइट / ऐप उपलब्ध करून दिले जातील.
- कंपनीच्या CGRO चे नाव आणि संपर्क तपशील LSP च्या वेबसाइट / ऐप उपलब्ध करून दिले जातील.
- LSP च्या CGROचे नाव आणि संपर्क तपशील LSP च्या वेबसाइट / ऐप उपलब्ध करून दिले जातील.
- RBI-IOS ची माहिती कंपनीच्या वेबसाइट / ऐप नमूद केली जाईल
- LSP ने नियुक्त केलेल्या कंपनीच्या CGRO चे नाव आणि संपर्क तपशील की फॅक्ट स्टेटमेंट (KFS) आणि मंजुरी पत्रावर उपलब्ध करून दिले जातील.

7. ग्राहक तक्रार निवारण समिती

कंपनीच्या संचालक मंडळाने स्थापन केलेल्या ग्राहक तक्रार निवारण समिती (CGRC) द्वारे या धोरणाचे पर्यवेक्षण आणि देखरेख केली जाते.

CGRC खालील गोष्टींसाठी जबाबदार आहे:

- तक्रार निवारण यंत्रणेच्या प्रभावी कामकाजाचे पर्यवेक्षण करणे
- सर्व तक्रारी वस्तुनिष्ठपणे हाताळल्या जातात याची खात्री करणे
- तक्रारींचे योग्यरित्या पुनरावलोकन केले जाते
- तक्रारींचे मूळ कारण विश्लेषण करणे
- पद्धतशीर समस्या ओळखल्या जातात आणि त्यांचे निराकरण केले जाते.

ही समिती लागू असलेल्या नियामक आवश्यकतांचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी देखरेख, मार्गदर्शन आणि देखरेख प्रदान करते,

ज्यामध्ये फेअर प्रॅक्टिसेस कोड, RBI डिजिटल कर्ज मार्गदर्शक तत्त्वे, RBI एकात्मिक लोकपाल योजना आणि रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) ने वेळोवेळी जारी केलेल्या इतर निर्देशांचा समावेश आहे.

या धोरणाद्वारे, कंपनी आपल्या ग्राहकांना तक्रारी दाखल करण्यासाठी स्पष्ट मार्ग, निराकरणासाठी परिभाषित वेळेची मर्यादा आणि **CGRC** च्या देखरेखीखाली एक पारदर्शक एस्केलेशन मॅट्रिक्स प्रदान करण्याचा प्रयत्न करते, ज्यामुळे कंपनीची जबाबदार आणि ग्राहक-केंद्रित वित्तीय सेवांबद्दलची वचनबद्धता अधिक दृढ होते.

8. रिपोर्टिंग

व्यवस्थापन पथक/CGRO च्या आवश्यकतेनुसार, ग्राहक सेवा पथक नियमित अंतराने संबंधित एमआयएस आणि डेटा सामायिक करेल.

तक्रारींच्या प्रकाराबाबत संचालक मंडळाला तिमाही अद्यतने दिली जातील आणि त्यांचे निराकरण करण्याच्या वेळेची माहिती दिली जाईल. तिमाही अद्यतनांव्यतिरिक्त, ग्राहक सेवा/तक्रार यंत्रणेच्या एकूण कार्यप्रणालीच्या प्रभावीतेबद्दल मंडळाला वार्षिक अद्यतने दिली जातील.

9. सेवेत सुधारणा करण्यासाठी आणि तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण देणे

तक्रारींचे सौजन्य, सहानुभूती आणि तत्परतेने निराकरण करण्यासाठी त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षण देण्याचे महत्त्व कंपनीला समजते. हे साध्य करण्यासाठी, कंपनी वेळोवेळी ग्राहक सेवा आणि तक्रारींचे कार्यक्षमतेने निराकरण करण्याबाबत कर्मचाऱ्यांसाठी प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करेल.

10. प्रशासन आणि धोरण आढावा

या धोरणाचे दरवर्षी किंवा आवश्यकतेनुसार नियामक अद्यतने, अंतर्गत लेखापरीक्षण शिफारसी किंवा बाजारातील परिस्थितीतील बदलांच्या आधारे पुनरावलोकन केले जाईल. सर्व संबंधित कर्मचाऱ्यांना धोरणाचे प्रशिक्षण दिले जाईल. सर्व स्तरांवर समजून घेणे आणि त्याचे पालन करणे सुनिश्चित करण्यासाठी या धोरणातील अद्यतने कळवली जातील. धोरणातील कोणत्याही बदलांची आणि अद्यतनांची कर्मचाऱ्यांना चांगली माहिती आहे याची खात्री करण्यासाठी नियमित पुनरावलोकने घेतली जातील.