



एल ओ एल सी इंडिया फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

**ग्राहक तक्रार निवारण धोरण आणि एस्केलेशन
मॅट्रिक्स**

आवृत्ती ३.०

मे, २०२६

सामग्री सारणी

1. परिचय	3
2. उद्देश	3
3. व्याप्ती	3
4. ग्राहकांच्या तक्रारी कॅप्चर करणे	3
a. दृश्यमानता :.....	4
b. प्रवेशयोग्यता :	4
5. ग्राहक तक्रार निवारण मार्गदर्शक तत्त्वे :	6
6. एस्केलेशन मॅट्रिक्स :.....	7
दस्तऐवजाची आवृत्ती :	8

1. परिचय

LOLC इंडिया फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड (“कंपनी”/ “LOLC”) RBI मध्ये NBFC- MFI म्हणून नोंदणीकृत आहे. उचित व्यवहार संहिता आणि लागू नियामक मार्गदर्शक तत्वांच्या आवश्यकतेनुसार, लागू NBFC च्या संचालक मंडळाने संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा मांडणे आवश्यक आहे. LOLC वर आमचा विश्वास आहे की तक्रारींची जलद आणि प्रभावी हाताळणी तसेच उत्पादन वैशिष्ट्ये आणि प्रक्रिया सुधारण्यासाठी त्वरित सुधारात्मक आणि प्रतिबंधात्मक कृती ग्राहकांच्या सर्व विभागांना उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करण्यासाठी आवश्यक आहेत.

तक्रार हाताळणे ही कोणत्याही ग्राहकाला सामोरे जाणाऱ्या संस्थेची एक महत्त्वाची क्रिया आहे. सुनियोजित आणि चांगल्या प्रकारे अंमलात आणलेली तक्रार हाताळणी प्रक्रिया खालील फायदे देते :

- ग्राहक धारणा;
- उत्पादन, सेवा आणि प्रक्रिया सुधारण्यासाठी संस्थात्मक शिक्षण;
- नफा आणि/किंवा खर्च संरचनांमध्ये सुधारणा; आणि
- वर्धित ग्राहक समाधान

2. उद्देश

दस्तऐवज ग्राहकांकडून तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठी एक प्रभावी आणि योग्य यंत्रणा प्रदान करते ज्यात तक्रारींचे स्त्रोत काहीही असले तरी अशा तक्रारींचे निष्पक्ष आणि त्वरित निराकरण करण्यावर विशिष्ट भर दिला जातो.

धोरणाची उद्दिष्टे आहेत :

- सर्व ग्राहकांशी नेहमी निष्पक्ष आणि पक्षपाती पद्धतीने/ पक्षपात न करता वागले जाते
- औपचारिक तक्रार दाखल करू इच्छिणाऱ्या ग्राहकांना मार्गदर्शन करण्यासाठी आणि ग्राहक प्रतिसाद किंवा निराकरणाने असमाधानी/नाखूष असल्यास अवलंबल्या जाणाऱ्या चरण-दर-चरण प्रक्रियेबद्दल मार्गदर्शन करण्यासाठी.
- विविध प्रकारच्या पद्धतींची यादी करणे ज्याद्वारे ग्राहक तक्रारी नोंदवू शकतात
- ग्राहकांच्या तक्रारी/तक्रारींना प्रतिसाद देण्यासाठी प्रभावी प्रक्रिया तयार करणे
- जर ग्राहकांच्या तक्रारीकडे लक्ष दिले गेले नाही किंवा समाधानकारकपणे संबोधित केले गेले नाही तर वाढीव पातळी परिभाषित करणे
- तक्रारी बंद करण्यासाठी टाइमलाइन परिभाषित करणे

3. व्याप्ती

या दस्तऐवजात समाविष्ट असलेल्या प्रक्रिया LOLC च्या देशभरातील सर्व शाखा, कार्यालये आणि स्थाने आणि ग्राहकांशी संवाद असलेल्या सर्व क्रियाकलापांना (सेवा प्रदात्यांच्या व्यवस्थेद्वारे प्राप्त केलेल्या ग्राहकांसह) लागू आहेत. दस्तऐवजात दोन विभाग आहेत:

- ग्राहकांच्या तक्रारी जाणून घेणे
- ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करणे

4. ग्राहकांच्या तक्रारी कॅप्चर करणे

मानक नियम आणि पद्धतींचे पालन करून ग्राहकांचे समाधान सुनिश्चित करण्याचा कंपनीचा प्रयत्न आहे, जेणेकरून ग्राहकांच्या तक्रारी कमी होतील. कंपनीने 'फेअर प्रॅक्टिस कोड' देखील स्वीकारला आहे ज्यामुळे

त्यांच्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना वाजवी व्यवसाय आणि कॉर्पोरेट पद्धतींसाठी मानके सेट केली जातात.

तक्रारीच्या पद्धती :

मानक नियम आणि पद्धतींपासून विचलन आणि वाजवी व्यवहार संहितेचे पालन न करण्याच्या बाबतीत, ग्राहकाकडे तक्रार स्वीकारण्यासाठी खालील पद्धती आहेत:

- ग्राहक वॉक-इन
- ई-मेल
- पत्र
- तक्रार निवारण अधिकारी यांच्याशी संपर्क साधणे
- मान्यताप्राप्त स्वयं नियामक संस्था – साधन / MFIN
- रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया/एनबीएफसी लोकपाल मार्फत तक्रारी (निराकरण न झाल्यास/ग्राहक कंपनीने दिलेल्या ठरावावर समाधानी नसल्यास)

a. दृश्यमानता :

सर्व ठिकाणी शाखा/कार्यालये, वेबसाइट आणि स्वागत पत्रांसह विविध सेवा वितरण बिंदूंद्वारे तक्रार कशी आणि कुठे करावी याबद्दलची माहिती प्रसिद्ध केली जाईल. फ्रंट-ऑफिस कर्मचाऱ्यांना तक्रार हाताळण्याची प्रक्रिया आणि संस्थेच्या ग्राहक तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांचे संपर्क तपशील आणि ग्राहक तक्रार नोंदवण्याच्या पद्धतींबद्दल जागरूक असले पाहिजेत.

तक्रारीची नोंदणी करण्यासाठी संपर्क तपशील प्रत्येक शाखेतील सूचना फलकावर प्रदर्शित केला जाईल. RBI विभाग कार्यालयाचे संपर्क तपशील जेथे ग्राहक कंपनीकडे नोंदवलेल्या तक्रारीचे गेल्या 30 दिवसांत निराकरण झाले नसल्यास किंवा ग्राहक समाधानी नसल्यास शाखेतील सूचना फलकावर आणि वेबसाइटवर देखील प्रदर्शित केले जातील.

b. प्रवेशयोग्यता :

i. ग्राहक वॉक-इन :

ग्राहक कोणत्याही LOLC शाखा/कार्यालयात जाऊन त्यांच्या तक्रारी नोंदवू शकतात. सर्व शाखांमध्ये तक्रार/तक्रार/सूचना पेटी असेल. ग्राहक आपली तक्रार रजिस्टरमध्ये लिहू शकतो किंवा बॉक्समध्ये टाकू शकतो. तक्रार/सूचना चौकटीत फक्त नियुक्त अधिकारीच प्रवेश करू शकतात.

नियुक्त अधिकाऱ्यांनी ग्राहकाला मदत करावी आणि शक्य असल्यास शाखा स्तरावरच समस्या सोडवण्याचा प्रयत्न करावा.

अधिकाऱ्याने तक्रारीच्या स्वरूपाचे अचूक वर्णन करून तक्रार नोंदवली आहे. अशा प्रकारे नोंदलेली तक्रार तक्रार निवारण अधिकारी (GRO) कडे जाईल. प्राप्त झालेल्या तक्रारीची पावती ग्राहकाला अधिकृत रेकॉर्डिंगद्वारे दिली जाईल.

ii. ईमेल :

GRO चा ई-मेल आयडी कंपनीच्या अधिकृत वेबसाइट/शाखेच्या सूचना फलकावर प्रदर्शित केला जाईल. ग्राहक

या नियुक्त ई-मेल आयडीवर लिहू शकतात आणि कंपनीकडे अधिकृत तक्रार नोंदवू शकतात.

या नियुक्त केलेल्या ई-मेल आयडीवर चिन्हांकित केलेल्या सर्व तक्रारींची जबाबदारी GRO कडे असेल. ई-मेल मिळाल्यावर, GRO तक्रार नोंदवही/ट्रॅकरमध्ये तक्रार नोंदवेल. GRO द्वारे तक्रार निवारणासाठी संबंधित व्यक्तीकडे पाठवली जाईल.

iii. पत्र :

वेबसाइटवर दिलेल्या तपशिलानुसार आणि शाखा/कार्यालयांच्या सूचना फलकावर प्रकाशित केल्यानुसार GRO ला पत्र लिहिण्याचा पर्याय ग्राहकाकडे आहे.

GRO द्वारे तक्रार संबंधित शाखा किंवा विभागाकडे निराकरणासाठी निर्देशित केली जाईल आणि निराकरणास विलंब झाल्यास ती उच्च स्तरावर पाठविली जाईल.

iv. GRO चे दूरध्वनी क्रमांक/मोबाइल क्रमांक :

ग्राहक LOLC द्वारे प्रदान केलेल्या क्रमांकांवर GRO कडे टेलिफोनद्वारे तक्रार नोंदवू शकतात.

नियुक्त केलेला फोन नंबर कंपनीच्या वेबसाइटवर, शाखा/कार्यालयाच्या सूचना फलकावर, कर्ज कार्ड, तथ्यपत्र इत्यादींवर प्रदर्शित केला जाईल.

दिलेल्या क्रमांकांवर फोन कॉल्स प्राप्त करणारे नियुक्त अधिकारी ग्राहकांना नम्रपणे संबोधित करतील आणि फोनवर तक्रार स्वीकारतील. नियुक्त अधिकारी तक्रार ट्रॅकर/रजिस्टरमध्ये ग्राहकांची तक्रार कॅप्चर करेल. तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी संबंधित पथकाकडे पाठविण्यात येईल.

v. मान्यताप्राप्त मार्फत तक्रारी प्राप्त झाल्या SROs - MFIN / सा-धन.

कंपनीकडे तक्रार नोंदवल्याच्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत कंपनीकडे नोंदवलेल्या तक्रारीचे निराकरण झाले नाही तर ग्राहक आपली तक्रार MFIN 18001021080 किंवा सा-धन ([+91 11 47174400](tel:+911147174400)) सह टोल फ्री क्रमांकावर नोंदवू शकतात. किंवा ग्राहक त्याच्या/तिने केलेल्या तक्रारीसाठी प्रदान केलेल्या ठरावावर समाधानी नसल्यास.

vi. RBI DNBS द्वारे प्राप्त झालेल्या तक्रारी :

कंपनीला नोंदवलेल्या कोणत्याही तक्रारीचे निराकरण झाल्याच्या तारखेपासून एक महिन्याच्या कालावधीत निराकरण न झाल्यास ग्राहक आपली तक्रार RBI च्या DNBS (नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग) च्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याकडे नोंदवू शकतो. कंपनीकडे तक्रार किंवा ग्राहक त्याच्या/तिने केलेल्या तक्रारीसाठी दिलेल्या ठरावावर समाधानी नसल्यास.

पीडित ग्राहकाच्या वतीने लोकपाल कंपनीच्या अनुपालन कक्ष/ GRO/ नियुक्त अधिकाऱ्याकडे तक्रार नोंदवेल.

तक्रारी तात्काळ स्वीकारल्या पाहिजेत (तक्रार मिळाल्याच्या तारखेपासून T+1 दिवसांच्या आत). प्रकरणाचा संपूर्ण तपशील पत्रव्यवहारात कळवावा.

तक्रार नोंदवहीसाठी तक्रार नोंदवहीमध्ये नोंदवावी.

GRO ने या प्रकरणाची चौकशी करावी आणि विनिर्दिष्ट कालमर्यादित प्रकरणाचे निराकरण करावे आणि ठराव लोकपालला कळवावा.

जर प्रकरण गुंतागुंतीचे असेल आणि GRO ला या समस्येशी संबंधित निर्णय घेण्याचा अधिकार नसेल, तर समस्येची

माहिती देणारा तपशीलवार अहवाल, प्रक्रिया किंवा धोरणातील अपुरेपणा दूर करणारा, समस्येवर योग्य तोडगा सुचवणारा/शिफारस करणारा असावा. एका उच्च स्तरावर सबमिट केले - ते कंपनीचे संचालक.

निर्णय घेणाऱ्या समितीकडून/अधिकाऱ्याकडून मिळालेल्या निर्णयावर किंवा उपायांच्या आधारे, योग्य ती कारवाई केली जावी आणि तक्रारीचे निराकरण लोकपालला कळवावे. कळवलेल्या TAT मध्ये समस्या सोडवली जाईल याची काळजी घेतली पाहिजे. प्रकरणाचे निराकरण करण्यास विलंब होण्याची शक्यता असल्यास, सुधारित कालमर्यादिसह ते लोकपालांना कळवावे.

vii. ग्राहकाला सामोरे जाणारे कर्मचारी (कर्ज अधिकारी / शाखा व्यवस्थापक / ऑपरेशन टीम):

ग्राहक सेवा कर्मचाऱ्यांच्या प्रमुख जबाबदाऱ्या आहेत :

- ग्राहकांच्या तक्रारींचे 7 दिवसांच्या आत TAT मध्ये निराकरण करा आणि संबंधित अधिकाऱ्यांकडे आवश्यक पाठपुरावा करा. गरज असेल तेव्हा तक्रार उच्च स्तरावर वाढवा
- रिझर्व्ह बँकेने प्राधान्याने पाठवलेल्या तक्रारी/ तक्रारींना हजर राहा. तक्रारी/चे निराकरण झाल्यावर स्थिती अनुपालन सेल/जीआरओकडे पाठवा.
- प्राप्त झालेल्या आणि बंद झालेल्या तक्रारींचा डेटा बेस ठेवा. तक्रारी असल्यास वेळोवेळी तक्रार निवारण अधिकारी (GRO) कडे अहवाल सादर करा.
- प्राप्त झालेल्या तक्रारींचे विश्लेषण करून ग्राहक सेवा गुणवत्तेत सुधारणा करण्यासाठी GRO ला सूचना द्या. विद्यमान प्रक्रियांमधील सुधारणांसाठी सूचना करा.

5. ग्राहक तक्रार निवारण मार्गदर्शक तत्त्वे :

- नोंदवलेल्या सर्व तक्रारी कार्यक्षमतेने, प्रभावीपणे आणि वेळेवर सोडवल्या जाव्यात हे अत्यंत आवश्यक आहे.
- विविध माध्यमांद्वारे ग्राहकांकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारी प्रथम तक्रार नोंदवही/ट्रॅकरमध्ये लॉग इन केल्या जातील.
- त्यानंतर तक्रार संबंधित कार्यालय/विभाग/शाखेतील योग्य व्यक्तीकडे पाठवली जाईल.
- संबंधित अधिकाऱ्याला प्रकरणाची पार्श्वभूमी समजेल; सिस्टीममध्ये ग्राहकाची ओळख तपासा.
- आवश्यक असल्यास, तो/ती नेमकी समस्या समजून घेण्यासाठी किंवा अधिक माहिती गोळा करण्यासाठी ग्राहकाशी संपर्क साधेल. समस्येचे निराकरण करण्यासाठी त्यांचे सहाय्य किंवा हस्तक्षेप आवश्यक असल्यास तो इतर विभाग/संघाशी समन्वय साधेल.
- म्हणाले की अधिकारी समस्येचे निराकरण करेल, ग्राहकांशी संवाद साधेल. ई-मेल GRO फॉरवर्डिंग रिझोल्यूशनला तक्रार पाठवणे आवश्यक आहे. तक्रारीचे निराकरण झाल्यानंतर, ती तक्रार नोंदवही/ट्रॅकरमध्ये बंद केली जाईल.
- तक्रारी प्राप्त झाल्यापासून 7 दिवसात निराकरणासाठी TAT असेल.
- जर तक्रारीचे निराकरण 7 दिवसांच्या आत केले जाऊ शकत नसेल, तर ग्राहकांना सामोरे जाणाऱ्या कर्मचाऱ्यांनी ग्राहकांना प्रतिसाद देणे आवश्यक आहे की त्यांच्या तक्रारीची चौकशी केली जात आहे आणि कंपनी पुढील 7 दिवसांच्या आत प्रतिसाद देईल. GRO ची माहिती ठेवणे आवश्यक आहे.

6. एस्केलेशन मॅट्रिक्स :

पातळी 1 :

कंपनीच्या शाखा/कार्यालयातील अधिकाऱ्याने दिलेल्या ठरावावर ग्राहक समाधानी नसल्यास किंवा 7 दिवसांच्या आत कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास, ग्राहक खालील पत्त्यावर लिहू शकतो:

तक्रार निवारण अधिकारी:

LOLC इंडिया फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड,

पत्ता: A-Wing, 310/ 311, Dynasty Business Park Commercial,

अंधेरी कुर्ला रोड, अंधेरी पूर्व, मुंबई- 59

मोबाईल : 8655410866

ईमेल करा: customercare@lolcindia.com

तक्रारीला 10 कामकाजाच्या दिवसांत उत्तर दिले जाईल.

स्तर २ :

ग्राहक प्रदान केलेल्या ठरावावर समाधानी नसल्यास, ग्राहक खालील संपर्क तपशीलांवर SRO ला संपर्क साधू शकतो:

MFIN: 18001021080

सा-धन: [+91 11 47174400](tel:+911147174400)

स्तर 3 :

जर कंपनीकडून 30 दिवसांच्या कालावधीत उत्तर न मिळाल्यास किंवा कंपनीच्या कृतीमुळे किंवा वगळल्यामुळे ग्राहक नाराज झाला असेल ज्यामुळे सेवेमध्ये कमतरता आली असेल (+) जर ग्राहकाने कोणत्याही मंचावर संपर्क साधला नसेल, तर ग्राहक फाइल करू शकतो. लोकपालकडे तक्रार (कंपनीकडून उत्तर दिल्यानंतर एक वर्षानंतर नाही)

कोणत्याही भाषेतील भौतिक आणि ईमेल तक्रारींची पावती आणि प्रारंभिक प्रक्रिया करण्यासाठी RBI, चंदीगड येथे एक केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र स्थापन करण्यात आले आहे.

<https://cms.rbi.org.in> वर ऑनलाइन तक्रारी दाखल करता येतील .

crpc@rbi.org.in वर ईमेलद्वारे देखील दाखल केल्या जाऊ शकतात किंवा

भौतिक मोडमध्ये पाठवल्या जाऊ शकतात:

केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र,

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया,

चौथा मजला, सेक्टर १७,

चंदीगड – १६००१७

याशिवाय, टोल-फ्री क्रमांक – 14448 (सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:15) सह संपर्क केंद्र देखील स्थापित केले आहे. संपर्क केंद्र आरबीआयच्या वैकल्पिक तक्रार निवारण यंत्रणेबाबत माहिती/स्पष्टीकरण देईल आणि तक्रार दाखल करण्यासाठी तक्रारदारांना मार्गदर्शन करेल.

कंपनीने आपल्या संकेतस्थळावर तक्रार निवारण वाढीचा आराखडा / प्रवाहचित्र प्रदर्शित केले आहे, ज्यामध्ये तक्रार नोंदणी प्रक्रिया, वाढीची यंत्रणा आणि ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी जबाबदार अधिकाऱ्यांची श्रेणी दिलेली आहे.

बदलांचा सारांश

संदर्भ	विद्यमान	जोडले/ काढले
कलम 6	-	कंपनीने आपल्या संकेतस्थळावर तक्रार निवारण वाढीचा आराखडा / प्रवाहचित्र प्रदर्शित केले आहे. यात तक्रार नोंदविण्याची प्रक्रिया, वाढीची यंत्रणा तसेच ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी जबाबदार अधिकाऱ्यांची श्रेणी स्पष्टपणे दाखवली आहे.
तक्रार निवारण प्रवाहचित्र	आरबीआयच्या डीएनबीएसच्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याचा तपशील	कलम ६ अंतर्गत तक्रार निवारण चौकटीमधून आरबीआयच्या डीएनबीएसच्या प्रादेशिक कार्यालयाचा तपशील काढून टाकण्यात आला आहे आणि कलम ७ अंतर्गत प्रदान केलेला लोकपाल तपशील कलम ६ अंतर्गत तक्रार निवारण पातळी चौकटीमध्ये समाविष्ट करण्यात आला आहे.

दस्तऐवजाची आवृत्ती :

शीर्षक	ग्राहक तक्रार निवारण धोरण आणि पातळी वाढवणे आराखडा
लेखक	मुख्य कार्यकारी अधिकारी
दस्तऐवजाची आवृत्ती	आवृत्ती ३.०
यांनी पुनरावलोकन केले	कार्यकारी संचालक आणि देश प्रमुख
यांनी मंजूर केले	संचालक मंडळ
मंजूर तारीख	१२ मे, २०२६

आवृत्ती नियंत्रण

आवृत्ती क्र.	पुनरावलोकनाचा प्रकार	मंजूर तारीख
१.०	प्रारंभिक धोरण मंजूर	२७-०७-२०२४
२.०	बदल न करता पुनरावलोकन	२५-०७-२०२५
३.०	बदल न करता पुनरावलोकन	१२-०५-२०२६