

# शिकायत निवारण नीति

संस्करण नियंत्रण

संस्करण	निर्माण / संशोधन तिथि	प्रभावी तिथि	संस्करण का विवरण
1	20 सितंबर 2018	22 सितंबर 2018	नया दस्तावेज़
2	5 जुलाई 2021	8 जुलाई 2021	संशोधित दस्तावेज़
3	15 मार्च 2024	18 मार्च 2024	संशोधित दस्तावेज़

## पृष्ठभूमि

काशी कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड ("काशी कैपिटल" या "कंपनी") का मानना है कि व्यवसाय के विकास को बढ़ाने और दीर्घकालिक ब्रांड बनाने के लिए सबसे महत्वपूर्ण पहलुओं में से एक उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करना है। एक प्रसन्न ग्राहक किसी भी संगठन का जीवन रक्त होता है। एक सेवा संगठन के रूप में, अच्छी ग्राहक सेवा प्रदान करना और ग्राहकों की संतुष्टि के स्तर को बढ़ाना हमारा मुख्य उद्देश्य है। न केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए, बल्कि मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए भी त्वरित और कुशल सेवा प्रदान करना आवश्यक है। जबकि हम अपने ग्राहकों को उनकी ग्राहक यात्रा में एक सहज अनुभव प्रदान करने के लिए हर संभव प्रयास करते हैं, हम यह भी समझते हैं कि कभी-कभी चीजें उस तरह से नहीं होती हैं जैसी उनकी योजना थी। इसलिए ग्राहक हमसे शिकायत कर सकते हैं जहां उन्हें लगता है कि ग्राहक के नजरिए से चीजें गलत हो गई हैं।

## उद्देश्य

इस नीति दस्तावेज़ का उद्देश्य उचित सेवा वितरण के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों की घटनाओं को कम करना और ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित निवारण सुनिश्चित करना है। समीक्षा तंत्र को उत्पाद सुविधाओं और सेवा वितरण में कमियों की पहचान करने में मदद करनी चाहिए। शिकायत निवारण नीति का उद्देश्य है कि ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों को शिष्टाचार और समय पर निपटाया जाए। कंपनी के शिकायत निवारण तंत्र को अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए एक संरचित प्रणाली का निर्माण किया गया है। यह प्रणाली सुनिश्चित करेगी कि माँगा गया निवारण न्यायोचित और निष्पक्ष है और नियमों और विनियमों के दिए गए ढांचे के भीतर अनुमेय है।

हम पारदर्शिता भी बढ़ाना चाहते हैं, ताकि ग्राहकों को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वे हमारी सेवाओं से क्या अपेक्षा कर सकते हैं। यदि कोई ग्राहक अपनी शिकायतों पर कंपनी की प्रतिक्रिया से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं तो उसे संगठन के भीतर अपनी शिकायतों को बढ़ाने के तरीकों और वैकल्पिक उपचार के उनके अधिकारों के बारे में पूरी तरह से सूचित किया जाता है। अंत में और सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि हमारा लक्ष्य ग्राहक और कंपनी के बीच एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना है।

## शिकायत परिभाषा

कंपनी का मानना है कि हमारे उत्पाद या सेवा के बारे में असंतोष की कोई भी अभिव्यक्ति जो संपर्क के पहले बिंदु पर हल नहीं हुई है, एक शिकायत / शिकायत है। कंपनी के खिलाफ किसी भी आधार पर शिकायतकर्ता स्वयं या अपने अधिकृत प्रतिनिधि (एक अधिवक्ता के अलावा) के माध्यम से शिकायत कर सकता है।

ग्राहक शिकायत का कारण 2 मुख्य श्रेणियों में विभाजित किया जा सकता है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में व्यवहार/व्यवहार संबंधी पहलू
- परिचालन संबंधी पहलू- अपेक्षित सेवाओं और प्रदान की गई वास्तविक सेवाओं के मानकों में कार्य/संचालन या अंतराल की अपर्याप्तता।

कंपनी के शिकायत निवारण चैनल आउटसोर्स एजेंसियों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित मुद्दों से भी निपटेंगे और ग्राहकों के मुद्दों को तेजी से हल करने के लिए संबंधित आउटसोर्सिंग सेवा प्रदाताओं को संवेदनशील बनाएंगे।

## शिकायत निवारण तंत्र

### चरण 1

यदि ग्राहक कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संतुष्ट नहीं है तो ग्राहक के पास अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए विभिन्न विकल्प उपलब्ध हैं। इन सभी माध्यमों से प्राप्त शिकायतों का कुशलतापूर्वक और तेजी से निपटारा किया जाएगा।

1. पत्र: ग्राहक "ग्राहक सेवा विभाग, काशी कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड, द्वितीय तल, 1/5, विवेकखंड, गोमतीनगर, लखनऊ - 226010, उत्तर प्रदेश" को एक पत्र भेजकर लिखित रूप में अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

2. ईमेल: ग्राहक ईमेल के माध्यम से [customercare@kashicapital.com](mailto:customercare@kashicapital.com) पर शिकायत भेज सकते हैं

3. कॉल करें: अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए, ग्राहक हमें 0522-4302235 . पर कॉल कर सकते हैं कंपनी आपका शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 10 कार्य दिवसों के भीतर आपकी शिकायत का समाधान करेगी।

### चरण 2

यदि आपको अपना शिकायत करने की तारीख से 10 कार्य दिवसों के भीतर कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है या यदि आप प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप अपनी शिकायत हमें [customercomplaint@kashicapital.com](mailto:customercomplaint@kashicapital.com) पर बता सकते हैं. कंपनी आपकी सुचना प्राप्त करने के 7 कार्य दिवसों के भीतर आपकी शिकायत का समाधान करेगी। यदि समाधान में समय की आवश्यकता होती है, तो शिकायत को स्वीकार करते हुए एक अंतरिम प्रतिक्रिया जारी की जाएगी।

### चरण 3

यदि आपको चरण 2 पर सुचना प्राप्त होने की तिथि से 7 कार्य दिवसों के भीतर कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है या यदि आप प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप हमारे शिकायत निवारण अधिकारी, श्री कुमुद रंजन को [grievances@kashicapital.com](mailto:grievances@kashicapital.com) पर लिख सकते हैं अथवा निम्नलिखित पते पर अपनी लिखित शिकायत को भेज सकते हैं।

श्री कुमुद रंजन,

काशी कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड,

द्वितीय तल, 1/5, विवेकखंड, गोमतीनगर,

लखनऊ - 226010, यूपी, भारत

फोन - 8090354571

### चरण 4

यदि आपको एक महीने में हमारी ओर से कोई संतोषजनक समाधान नहीं मिला है या यदि आप उपरोक्त किसी भी चैनल द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नियुक्त एनबीएफसी लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं। शिकायतकर्ता स्वयं या अपने अधिकृत प्रतिनिधि (अधिवक्ता के अलावा) के माध्यम से कंपनी के खिलाफ किसी भी आधार पर

एनबीएफसी लोकपाल को शिकायत कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी की शाखा/पंजीकृत कार्यालय ने शिकायत की है। लोकपाल योजना और लोकपाल संपर्क के बारे में पूरी जानकारी के लिए, कृपया भारतीय रिजर्व बैंक की वेबसाइट पर निम्नलिखित लिंक देखें: <https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/Content/PDFs/NBFC23022018.pdf>

क्रमिक संख्या	केंद्र	एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालय का पता	संचालन का क्षेत्र
1	कानपूर	प्रभारी अधिकारी, पर्यवेक्षण विभाग भारतीय रिजर्व बैंक महात्मा गांधी रोड, कानपुर (यूपी) - 208001 टेलीफोन नंबर: (0512) - 2305174/2303004 ईमेल: cms.bokanpur@rbi.org.in	उत्तर प्रदेश (गाजियाबाद, गौतम बुद्ध नगर, सहारनपुर, शामली (प्रबुद्ध नगर), मुजफ्फरनगर, बागपत, मेरठ, बिजनौर और अमरोहा (ज्योतिबा फुले नगर) जिलों को छोड़कर।

### ट्रैकर

ग्राहक से प्राप्त किसी भी शिकायत को ट्रैकर में लॉग इन किया जाएगा। इसके साथ कंपनी न केवल यह सुनिश्चित करेगी कि प्राप्त सभी शिकायतों को दर्ज और हल किया जाए, बल्कि जिम्मेदार वरिष्ठ व्यक्ति को प्रभावी निगरानी / वृद्धि तंत्र भी सुनिश्चित किया जाए ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि कोई भी शिकायत अनसुलझी न रहे।

### अपवाद

निम्नलिखित आरोप को 'ग्राहक शिकायत' के रूप में विचार और निपटान के लिए नहीं लिया जाएगा।

- क) बिना किसी उचित सहायक विवरण के बेनामी कॉल/शिकायतें।
- ख) ऐसे मामले जिनमें ऐसे निर्णय शामिल हैं जिनमें शिकायतकर्ता प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से प्रभावित नहीं हुआ है।
- ग) ऐसे मामले जो विचाराधीन हैं या जहां किसी न्यायिक प्राधिकारी ने आदेश पारित किया था।
- घ) ऐसे मामले जिन्हें धोखाधड़ी के रूप में रिपोर्ट किया गया है और/या कर, पुलिस आदि जैसे सरकारी अधिकारियों द्वारा जांच की जा रही है या जहां प्राधिकरण ने जांच के बाद विषय पर पहले ही विचार कर लिया है।
- ई) एक नई शिकायत जो पहले से ही गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018 के तहत नियुक्त लोकपाल / अपीलीय प्राधिकरण के विचाराधीन है।
- च) ग्राहक का प्रतिनिधित्व करने वाले अधिवक्ता द्वारा की गई शिकायत को 'ग्राहक शिकायत' से बाहर रखा जाएगा।
- छ) एक शिकायत जिसका कंपनी द्वारा पहले ही निपटारा किया जा चुका है।