



सम्मान कॅपिटल लिमिटेड
(पूर्वी इंडियाबुल्स हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड म्हणून ओळखले जात
होते)

तक्रार निवारण पॉलिसी¹

(15 मे 2026 रोजी आयोजित केलेल्या बैठकीत बोर्ड ऑफ डायरेक्टरने आढावा घेतला आणि मंजूर केले)

¹ 03 सप्टेंबर 2025 रोजी आयोजित केलेल्या बैठकीत बोर्ड ऑफ डायरेक्टरद्वारे यापूर्वी मंजूर केलेले

कंटेंट्स

1	परिचय आणि उद्दिष्टे.....	4
2	लक्षित प्रेक्षक	4
3	पॉलिसीची व्यवहार्यता आणि वैधता.....	4
4	बोर्ड ऑफ डायरेक्टरची भूमिका आणि जबाबदारी	4
5	रेग्युलेटरी संदर्भ	4
5.1	मास्टर डायरेक्शन नुसार - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल आधारित रेग्युलेशन) डायरेक्शन, 2023. 4	4
5.2	रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया - इंटीग्रेटेड ओम्बड्समॅन स्कीम, 2026 (कृपया परिशिष्ट I रेफर करा) 5	5
5.3	मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नियमित संस्थांसाठी इंटरनल ओम्बड्समॅन) डायरेक्शन्स, 2026 (कृपया परिशिष्ट II पाहा) 5.....	5
6	कोडची उद्दिष्टे.....	5
7	संहितेची व्यवहार्यता	5
8	कस्टमरच्या समस्या/तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा.....	5
8.1	तक्रार नोंदणी.....	5
8.2	शंका आणि तक्रारीची व्याख्या.....	6
8.3	प्रत्यक्ष भेट देऊन तक्रार नोंदवणे.....	6
8.4	कॉल सेंटर.....	7
8.5	मेल/ईमेलद्वारे तक्रारी.....	7
9	तक्रारीचे निराकरण	7
9.1	वृत्तीविषयक पैलूशी संबंधित तक्रार.....	7
9.2	ट्रान्झॅक्शन/ऑपरेशन्स/आऊटसोर्स एजन्सीशी संबंधित तक्रार.....	7
9.3	असमाधानकारक निराकरण.....	7
10	कालावधी	8
11	रिव्ह्यू आणि रिपोर्टिंग यंत्रणा.....	8
11.1	कस्टमरच्या तक्रार/रिस्क मॅनेजमेंट कमिटीद्वारे कस्टमर सर्व्हिस रिव्ह्यू.....	8
11.2	समस्या आणि तक्रारी हाताळण्यासाठी नोडल अधिकारी/तक्रार निवारण अधिकारी:	8
11.3	रेग्युलेटरी रिपोर्टिंग	9
11.4	वार्षिक रिपोर्टमधील कस्टमरच्या तक्रारीचे डिस्क्लोजर	9
12	अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकता.....	9
13	ग्राहकांशी संवाद.....	11

14	सेवा सुधारण्यासाठी आणि तक्रारी हाताळण्यासाठी ऑपरेटिंग कर्मचाऱ्यांना संवेदनशील बनवणे.....	11
14.1	ज्ञानाचा अभाव	11
14.2	कर्मचारी ट्रेनिंग.....	11
15	रेकॉर्डचे जतन.....	11
16	संक्षिप्त रूपे	12
	परिशिष्ट - I.....	13
	परिशिष्ट - II.....	14

1 परिचय आणि उद्दिष्टे

स्पर्धात्मक रिटेल लेंडिंग बिझनेसच्या सध्याच्या परिस्थितीत, कस्टमर सर्व्हिसमधील उत्कृष्टता हा शाश्वत बिझनेस वाढ, मार्केट शेअर मधील वाढ आणि ब्रँड मूल्यात सुधारणा करण्यासाठी सर्वात महत्त्वाचा घटक आहे. कस्टमरच्या तक्रारी या कोणत्याही कॉर्पोरेट घटकाच्या बिझनेस लाईफचा भाग असतो कारण प्रत्येक बिझनेसला अशा परिस्थितीचा सामना करावा लागतो ज्यामध्ये कस्टमरच्या दृष्टीकोनातून गोष्टी चुकीच्या घडत असतात. नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांसाठी हे अधिक लागू पडते कारण त्या सर्व्हिस संस्था आहेत. एक सर्व्हिस संस्था म्हणून, चांगली कस्टमर सर्व्हिस प्रदान करणे आणि कस्टमरच्या समाधानाची पातळी वाढविणे ही आमची प्राथमिक चिंता आहे. नवीन कस्टमर्सना आकर्षित करण्यासाठी तसेच विद्यमान कस्टमर्सना टिकवून ठेवण्यासाठी त्वरित आणि कार्यक्षम सर्व्हिस प्रदान करणे आवश्यक आहे. मार्केट शेअरमध्ये वाढ आणि ब्रँडचे मूल्य स्थापित करणे हे कमीतकमी वेळेत गुणवत्तापूर्ण सर्व्हिस प्रदान करूनच शक्य आहे.

सम्मान कॅपिटल लिमिटेडमध्ये, कोणत्याही तक्रारी किंवा समस्यांचे त्वरित आणि प्रभावीपणे निराकरण करण्याची खात्री करण्यासाठी डिझाईन केलेली मजबूत तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित करण्यास आम्ही प्राधान्य देतो. कोणत्याही आऊटसोर्सिंग व्यवस्थेचा विचार न करता तक्रार हाताळणीमध्ये उच्च स्टँडर्ड राखण्याची आमची वचनबद्धता कायम आहे. आम्ही आधीच स्थापित तक्रार निवारण यंत्रणेअंतर्गत दिव्यांग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण सुनिश्चित करण्यासाठी देखील कटिबद्ध आहोत.

सम्मान कॅपिटल लिमिटेड (पूर्वी इंडियाबुल्स हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड म्हणून ओळखले जात होते) ("SCL") च्या या तक्रार निवारण पॉलिसीचे उद्दिष्ट कस्टमर समस्या आणि तक्रारींचे त्वरित निवारण करणे हे आहे. तक्रार निवारणासाठीच्या आढावा यंत्रणेने प्रॉडक्ट फीचर्स आणि सर्व्हिस डिलिव्हरीतील त्रुटी ओळखण्यात देखील मदत करणे आवश्यक आहे. संबंधित मॅनेजमेंटला व्यथित पार्टीच्या तक्रारीबद्दल जागरूक करण्यासाठी आणि या प्रकरणात विचारपूर्वक लक्ष देण्यासाठी प्रदान केलेले एस्कलेशन संवेदनशील केले जाते.

2 लक्षित प्रेक्षक

बोर्डचे सदस्य आणि सर्व विभाग या डॉक्युमेंटसाठी प्राथमिक ऑडियन्स असतील. संबंधित विभाग प्रमुखांच्या पूर्व परवानगीशिवाय नमूद केलेल्या व्यक्तींच्या पलीकडे डॉक्युमेंट प्रसारित केले जाणार नाही.

3 पॉलिसीची व्यवहार्यता आणि वैधता

ही पॉलिसी बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्सद्वारे मंजूर केलेल्या तारखेपासून लागू होईल. बोर्ड कमीतकमी वर्षाला एकवेळा पॉलिसी रिव्ह्यू करेल, प्रमाणित करेल, अपडेट करेल आणि मंजूर करेल. या पॉलिसीच्या विशिष्ट बाबींमधील कोणत्याही सुधारणा संबंधित प्राधिकरणाद्वारे जारी केलेल्या मॅडेटद्वारे कळविल्या जाऊ शकतात आणि त्या लागू होण्याच्या तारखेपासून त्या या पॉलिसीचा भाग बनतील.

4 बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्सची भूमिका आणि जबाबदारी

बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा देखील निर्धारित करेल. अशी यंत्रणा सुनिश्चित करेल की लेंडिंग संस्थेच्या कर्मचाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद ऐकले जातील आणि किमान पुढील उच्च स्तरावर निकाली काढले जातील.

बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स मॅनेजमेंटच्या विविध लेव्हल्सवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा नियतकालिक रिव्ह्यू देखील प्रदान करेल. अशा रिव्ह्यूचा रिपोर्ट नियमित अंतराने बोर्डकडे सबमिट केला जाईल, जसे की त्यांनी विहित केले असेल.

5 रेग्युलेटरी संदर्भ

5.1 मास्टर डायरेक्शन नुसार - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल आधारित रेग्युलेशन) डायरेक्शन, 2023.

5.2 रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया - इंटिग्रेटेड ओम्बड्समॅन स्कीम, 2026 (कृपया परिशिष्ट I रेफर करा)

5.3 मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नियामक संस्थांसाठी अंतर्गत ओम्बड्समॅन) डायरेक्शन्स, 2026 (कृपया परिशिष्ट II रेफर करा)

6 संहितेची उद्दिष्टे

तक्रार निवारणावरील आमची पॉलिसी खालील तत्वांचे अनुसरण करते.

- कस्टमर्सना नेहमीच योग्य वागणूक दिली जाते.
- कस्टमर्सनी मांडलेल्या तक्रारी सौजन्याने आणि अवाजवी विलंब न लावता हाताळल्या जातात. पेन्शनर्स शारीरिकदृष्ट्या अपंग आणि ज्येष्ठ नागरिकांच्या तक्रारी प्राधान्याने हाताळल्या जातात.
- जर त्यांच्या समस्यांवरील SCL च्या प्रतिसादाने ते पूर्णपणे समाधानी नसतील तर कस्टमर्सना संस्थेअंतर्गत त्यांच्या समस्या/तक्रारी एस्कलेट करण्याचे मार्ग आणि पर्यायी उपाययोजनेच्या त्यांच्या हक्कांची पूर्णपणे माहिती दिली जाते.
- सर्व तक्रारींचे कार्यक्षमतेने आणि निष्पक्षपणे निवारण केले जाते, अन्यथा त्या आमच्या प्रतिष्ठेला आणि बिझनेसला हानी पोहोचवू शकतात.
- आमचे कर्मचारी सद्भावनेने आणि कस्टमरच्या हिताला कोणतीही बाधा न आणता काम करतील

7 संहितेची व्यवहार्यता

आमची तक्रार निवारण यंत्रणा अधिक अर्थपूर्ण आणि प्रभावी करण्यासाठी, त्यासाठी एक संरचित सिस्टीम तयार केली गेली आहे. ही सिस्टीम खात्री करेल की मागणी केलेले निवारण योग्य आणि न्याय्य आहे तसेच नियम आणि नियमनांच्या दिलेल्या चौकटीत त्यास परवानगी आहे.

तथापि, तक्रार निवारण प्रक्रियेच्या संदर्भात, आमच्याकडे आमच्या वेबसाईटवर तक्रार फॉर्म प्रदर्शित केला आहे. कस्टमर इच्छित असल्यास लॉग-इन करून त्यांची तक्रार ऑनलाईन दाखल करू शकतात.

हे पॉलिसी डॉक्युमेंट सर्व ब्रॅच आणि www.sammaancapital.com या वेबसाईटवर देखील उपलब्ध करून दिले जाईल. संबंधित कर्मचाऱ्यांना तक्रार हाताळणी प्रक्रियेविषयी माहिती दिली जाईल.

तक्रार ही कंपनीद्वारे तसेच त्याच्या आऊटसोर्सिंग पार्टनर्सद्वारे प्रदान केलेल्या त्यांच्या प्रॉडक्ट्स किंवा सर्व्हिसेसशी संबंधित संस्थेला केलेल्या असमाधानाची भावना आहे, किंवा तक्रार हाताळणी प्रक्रिया आहे, जिथे प्रतिसाद किंवा निराकरण स्पष्टपणे किंवा सूचकपणे अपेक्षित असते.

कस्टमरच्या तक्रारीचे कारण दोन मुख्य कॅटेगरीज मध्ये विभाजित केले जाऊ शकते:

- कस्टमर्सशी व्यवहार करताना वर्तनात्मक पैलू
- कामकाज/ ऑपरेशन्सची अपर्याप्तता किंवा अपेक्षित सर्व्हिसेसच्या स्टँडर्ड आणि प्रदान केलेल्या वास्तविक सर्व्हिसेस मधील अंतर.

प्रदान केलेल्या सेवांबद्दल समाधान न झाल्यास कस्टमरला आपली तक्रार नोंदवण्याचा अधिकार आहे. तक्रार करण्याचे प्रामुख्याने चार मार्ग आहेत - प्रत्यक्ष भेटून, टेलिफोनद्वारे, पोस्टाद्वारे किंवा वेबसाईटवरील तक्रार अर्जाद्वारे अथवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांद्वारे. या सर्व माध्यमांतून प्राप्त झालेल्या तक्रारींचे निवारण कार्यक्षमतेने आणि जलद गतीने केले पाहिजे. तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत तक्रारीचे समाधानकारक निवारण न झाल्यास, कस्टमर थेट आरबीआय ला लिहू शकतात किंवा आरबीआय वेबसाईटवरील पुढील लिंकवर उपलब्ध असलेल्या CMS (तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली) सुविधेवर आपली तक्रार अपलोड करू शकतात: (<https://cms.rbi.org.in>).

8 कस्टमरच्या समस्या/ तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा

8.1 तक्रार नोंदणी

कस्टमर जर SCL द्वारे प्रदान केलेल्या सर्व्हिसेससह समाधानी नसेल तर तो/ती कोणत्याही जवळच्या ब्रँचला वैयक्तिकरित्या भेट देऊन, आमच्या टोल फ्री नंबरवर कॉल करून, पोस्टद्वारे किंवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांद्वारे तक्रार दाखल करू शकतो. सर्व तक्रारी कस्टमर रिलेशनशिप मॅनेजमेंट (CRM) मार्फत डाटाबेसमध्ये SCL द्वारे रेकॉर्ड केल्या जातात.

तक्रार आणि सूचना प्राप्त करण्यासाठी व्यवस्था येथे दिली आहे.

कस्टमर त्याची/तिची तक्रार रजिस्टर करण्यासाठी विशेष हेल्पलाईनद्वारे देखील कॉल करू शकतो. जेव्हा तक्रार प्राप्त होते, तेव्हा प्रेषकाला त्याच्या/तिच्या तक्रारीची पोचपावती म्हणून तीन कामकाजाच्या दिवसांच्या आत प्रतिसाद मिळेल.

तसेच जेव्हाही हार्डकॉपीच्या स्वरूपात म्हणजेच कोणत्याही पत्राद्वारे इ., कोणतीही तक्रार प्राप्त होते तेव्हा ती CRM मध्ये रेकॉर्ड केली जाते. अशा सर्व प्रकरणांमध्ये, आमचे प्रतिनिधी कस्टमरशी त्याच्या/तिच्या तक्रारीचे अचूक स्वरूप जाणून घेण्यासाठी लवकरात लवकर संपर्क साधतात.

रेग्युलेटर्सद्वारे प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींच्या संदर्भात, आम्ही CRM मध्ये अशा सर्व तक्रारी रेकॉर्ड करतो. अशा तक्रारी प्राप्त आणि रेकॉर्ड केल्यानंतर आमचे प्रतिनिधी क्लायंट्सशी संपर्क साधतात आणि तातडीच्या आधारावर त्यांचे निराकरण करण्यासाठी तक्रारीतील तथ्य देखील शोधतात.

ऑनलाईन किंवा ऑफलाईन तक्रार दाखल करण्यासाठी खालील तपशील अनिवार्य आहेत:

- तक्रारीमध्ये तक्रारदाराचे नाव आणि अॅड्रेस, ज्या कंपनीविरुद्ध तक्रार नोंदवली गेली आहे त्या कंपनीच्या ब्रँच किंवा ऑफिसचे नाव आणि अॅड्रेस असणे आवश्यक आहे. ऑनलाईन तक्रार दाखल करण्यासाठी, कस्टमरला रजिस्टर्ड मोबाईल नंबर, ईमेल ID आणि अचूक लोन अकाउंट नंबर नमूद करणे आवश्यक आहे.
- तक्रारीची तारीख (तक्रारीच्या कॉपीसह)
- डॉक्युमेंट्सद्वारे समर्थित तक्रारीसाठी कारणीभूत तथ्ये, जर असल्यास.
- जिथेही शक्य/ लागू असेल अशा तक्रारदाराला झालेल्या नुकसानाचे स्वरूप आणि प्रमाण.
- आरबीआयकडून दिलासा मागितला गेला
- तक्रारीच्या फॉर्ममध्ये नमूद केलेल्या अटीचे पालन करण्याची घोषणा.

8.2 शंका आणि तक्रारीची व्याख्या

संस्थेने तक्रारी आणि शंका स्पष्टपणे परिभाषित केल्या आहेत जेणेकरून कस्टमरच्या समस्या अचूकपणे टॅग केल्या

जातील: शंका म्हणजे:

- कोणतीही शंका/चौकशी
- स्पष्टीकरण/अधिक माहितीसाठी कस्टमर शोधत आहे/क्रॉस-चेकिंग करीत आहे.
- सर्व्हिस/डिलिव्हेरेबल्ससाठी निर्दिष्ट टर्नअराउंड टाइम (TAT) कालबाह्य होण्यापूर्वी कस्टमर चौकशी/क्रॉस चेकिंग करीत आहे.
- कस्टमर स्टेटस/प्रगती चेक करीत आहे, कस्टमर विनंती करीत आहे (उदा., डिलिव्हेरेबल्स, सर्व्हिसेस, माफी)

तक्रार म्हणजे:

नियामक संस्थेच्या भागात सर्व्हिस मध्ये कमतरतेचा आरोप करणाऱ्या आणि स्क्रीम अंतर्गत मदत मिळविण्याचे लिखित किंवा इतर पद्धतीद्वारे प्रतिनिधित्व;

8.3 वैयक्तिकरित्या तक्रारी

ब्रॅचमध्ये तक्रार पुस्तक उपलब्ध आहे. कस्टमर त्यास ब्रॅचमधून प्राप्त करू शकतात आणि त्यामध्ये त्याची/तिची तक्रार रेकॉर्ड करू शकतात.

कस्टमर आमच्या प्रॉडक्ट्स आणि सर्व्हिसेसमध्ये सुधारणा करण्यासाठी कोणत्याही अभिप्राय/ सूचनांसाठी ब्रॅच मध्ये ठेवलेल्या तक्रार/ व्हिजिटर्स पुस्तकाचा वापर करू शकतात.

8.4 कॉल सेंटर

तक्रारी SCL च्या कॉल सेंटरमध्ये टोल फ्री नंबर 1800-572-7777 वर देखील दाखल केल्या जाऊ शकतात. जेव्हाही तक्रार कॉल प्राप्त होतो, तेव्हा प्रेषकाला त्याच्या तक्रारीच्या पोचपावतीची पुष्टी करणारे उत्तर परत मिळते.

8.5 मेल / ईमेल मार्फत तक्रार

कस्टमर पोस्टद्वारे किंवा वेबसाईटवर तक्रार फॉर्मद्वारे तक्रार रजिस्टर करून देखील आपली तक्रार सबमिट करू शकतात. प्राप्त झालेल्या तक्रारींना ईमेलद्वारे पोचपावती दिली जाईल. जेव्हाही तक्रार कॉल प्राप्त होतो, तेव्हा प्रेषकाला त्याच्या/तिच्या रजिस्टर्ड ईमेल ID वर त्यांच्या तक्रारीच्या पोचपावतीची पुष्टी करणारे उत्तर मिळते. आमच्या वेबसाईटवर खालील लिंकवर प्रदर्शित केलेल्या फॉर्मद्वारे देखील SCL वर तक्रारी दाखल केल्या जाऊ शकतात- <https://www.sammaancapital.com/contact-us/customer-service>

जर निर्दिष्ट कालावधीमध्ये त्याच्या तक्रारींचे निराकरण झाले नाही तर कस्टमर त्यांच्या तक्रारींना उच्च स्तरावर ऑनलाईन नेऊ शकतात.

जर तक्रारदार निकालाबाबत समाधानी नसेल आणि तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत तक्रारीचे समाधानकारक निवारण न झाल्यास, कस्टमर आरबीआयला लिहू शकतात किंवा आरबीआयच्या वेबसाईटवरील लिंकवर उपलब्ध असलेल्या CMS (कम्प्लेंट मॅनेजमेंट सिस्टीम) सुविधेवर त्याची / तिची तक्रार अपलोड करू शकतात: (<https://cms.rbi.org.in>).

सम्मान कॅपिटल लिमिटेड रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नियामक संस्थांसाठी अंतर्गत ओम्बड्समॅन) निर्देश , 2023 च्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करते

9 तक्रारींचे निराकरण

9.1 वृत्तीच्या पैलूंशी संबंधित तक्रारी

अशा तक्रारी विनम्रपणे, सहानुभूतीपूर्वक आणि सर्वात त्वरित हाताळल्या जातील. कस्टमरसोबत गैरवर्तन/ असभ्य वर्तनाला शून्य सहिष्णुता पातळीवर मानले जाईल आणि त्वरित कारवाई केली जाईल. SCL, कोणत्याही परिस्थितीत, आमच्या कर्मचारी सदस्यांकडून कोणत्याही प्रमाणात गैरवर्तन सहन करत नाही.

9.2 ट्रान्झॅक्शन / ऑपरेशन्स / आऊटसोर्स एजन्सीशी संबंधित तक्रारी:

या कॅटेगरीतील समस्या/तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी प्राथमिकरित्या ब्रॅच जबाबदार असेल. कस्टमर्सच्या एंट्री / ट्रान्झॅक्शनची सुधारणा किंवा समाधान सुनिश्चित करण्यासाठी ब्रॅच जबाबदार असेल. यामध्ये आउटसोर्स केलेल्या एजन्सीद्वारे कस्टमरला प्रदान केलेल्या सर्व्हिसेसशी संबंधित समस्या देखील समाविष्ट आहेत. कस्टमरच्या समाधानानुसार तक्रारीचे निराकरण केले जाते हे पाहणे आणि जर तो/ती समाधानी नसेल तर समस्या एस्कलेट करण्यासाठी पर्यायी मार्ग प्रदान करणे हे ब्रॅचचे सर्वात प्रमुख कर्तव्य आहे. जर ब्रॅच लेव्हलवर त्याचे निराकरण होत नसेल तर ते मार्गदर्शन/निराकरणासाठी हेड ऑफिसकडे प्रकरण पाठवू शकतात.

9.3 असमाधानकारक निराकरण

जर कस्टमर SCL द्वारे प्रदान केलेल्या सर्व्हिस किंवा निवारणासह नाखूष असेल तर तो निवारणासाठी आरबीआयशी देखील संपर्क साधू शकतो. प्रत्येक ब्रँच मध्ये संपर्क तपशील प्रदर्शित केले जातात.

10 कालमर्यादा

तक्रारींकडे योग्य दृष्टिकोनातून पाहिले पाहिजे कारण यातून अप्रत्यक्षपणे कंपनीच्या कामकाजातील त्रुटी किंवा कमकुवत बाजू दिसून येतात. प्राप्त झालेल्या तक्रारींचे सर्व संभाव्य बाजूंनी विश्लेषण केले जाईल. SCL प्राप्तीच्या तीन कामकाजाच्या दिवसांच्या आत लिखित/ईमेल पोचपावती पाठविण्याचा प्रयत्न करेल. तक्रारदाराला तक्रार डेस्कद्वारे निराकरणासाठी लागलेल्या वेळेसह पोचपावती दिली जाईल. तक्रार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत तक्रारीला प्रतिसाद दिला पाहिजे आणि तक्रारदारास कळविले पाहिजे.

तक्रारींच्या विविध स्वरूपासाठी एस्कलेशन मॅट्रिक्ससह तक्रार निवारण प्रक्रियेसाठी टाइम मॅट्रिक्स परिशिष्टात दिले गेले आहे. कस्टमरच्या तक्रारींवर काम करणाऱ्या विभागांनी/अधिकाऱ्यांनी त्याचे काटेकोरपणे पालन करणे आवश्यक आहे. तक्रारीवरील नियमित अंतराने होणारा MIS कंपनीच्या वरिष्ठ अधिकाऱ्यांमध्ये त्यांच्या माहितीसाठी आणि जर असल्यास, पुढील सूचनांसाठी तयार केला आणि प्रसारित केला जातो.

11 रिव्ह्यू आणि रिपोर्टिंग यंत्रणा

11.1 कस्टमरच्या तक्रार/ रिस्क मॅनेजमेंट कमिटीद्वारे कस्टमर सर्व्हिसचा रिव्ह्यू:

मॅनेजमेंटची एक विशिष्ट सर्व्हिस कमिटी असते ज्याचे अध्यक्ष मॅनेजिंग डायरेक्टर, चीफ ऑपरेटिंग ऑफिसर असतात आणि SCL चे इतर वरिष्ठ सदस्य तिचे घटक असतात. कमिटी वेळोवेळी कस्टमरच्या तक्रारींची प्रमुख क्षेत्रे रिव्ह्यू करते आणि कस्टमर सर्व्हिस सुधारण्यासाठी उपाययोजना केल्या जातात.

तक्रार आढाव्यामध्ये, तक्रारींचे योग्यरित्या निराकरण केले आहे यावर लक्ष केंद्रित केले जाते आणि कोणतीही पॉलिसी, प्रक्रिया किंवा मनुष्यबळाची चिंता अशाप्रकारे दुरुस्त केल्याची काळजी घेतली जाते कि त्या समस्या पुन्हा उद्भवू नयेत. कस्टमरचे समाधान आणि गुणवत्ता हमी हे या आढाव्याचे आयोजन करण्याचे दोन प्रमुख ध्येय आहेत.

कमिटी निराकरण न झालेल्या समस्या/ तक्रारींचा देखील विचार करेल आणि खालील संदर्भात तिचा सल्ला ऑफर करू शकेल-

- टर्न अराउंड टाइमवर लक्ष केंद्रित करणे- TAT बाहेरील तक्रारींची कारणे रिव्ह्यू करणे
- तक्रारींच्या मूळ कारणाचे विश्लेषण करणे
- विविध कस्टमर संपर्क मोडमधून विविध क्वार्टर्स कडून प्राप्त झालेल्या कस्टमर सर्व्हिसच्या गुणवत्तेवर अभिप्रायाचे मूल्यांकन करणे आणि सुधारणांना अंतिम रूप देणे

अशा नियतकालिक रिव्ह्यू मध्ये जे बोर्ड कमिटी / बोर्डद्वारे कमीतकमी क्वार्टरली आधारावर केले जातात, अशा सर्व प्रकरणांची रिपोर्टिंग जेथे IO निर्णय MD द्वारे रद्द केले गेले आहेत त्यांची खात्री करावी लागेल.

अंतर्गत ओम्बड्समॅन कस्टमर सर्व्हिस आणि संरक्षण हाताळणाऱ्या बोर्डच्या कमिटीला त्याच्या/तिच्या उपक्रमांवर नियतकालिक रिपोर्ट्स (तक्रारींच्या विश्लेषणासह) सबमिट करेल, शक्यतो क्वार्टरली आधारावर, परंतु अर्धवार्षिक अंतरापेक्षा कमी नाही.

11.2 समस्या आणि तक्रारी हाताळण्यासाठी प्रिन्सिपल नोडल अधिकारी / तक्रार निवारण अधिकारी:

व्यथित कस्टमर हेड कस्टमर केअर/नोडल अधिकारी/तक्रार निवारण अधिकारी यांना त्यांच्या तक्रारींविषयी खालील अॅड्रेसवर थेट लिहू शकतात:

प्रति कस्टमर केअर हेड ,

सम्मान कॅपिटल लिमिटेड

(पूर्वी इंडियाबुल्स हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड म्हणून ओळखले जात होते),

A - 34, 2रा आणि 3रा मजला,

लाजपत नगर-II, नवी दिल्ली- 10024

फोन - 0124-691 0920

-किंवा-

प्रिन्सिपल नोडल अधिकारी

प्रति

श्री. मुकेश चालिहा

प्रिन्सिपल नोडल अधिकारी

सम्मान कॅपिटल लिमिटेड

(पूर्वी इंडियाबुल्स हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड म्हणून ओळखले जात होते),

A - 34, 2रा आणि 3रा मजला,

लाजपत नगर-II,

नवी दिल्ली-110024 फोन: 0124-6048088

ईमेल - PNO@Sammaancapital.com

11.3 रेग्युलेटरी रिपोर्टिंग:

आरबीआयला रेग्युलेटरी रिपोर्टिंग मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नियामक संस्थांसाठी अंतर्गत लोकायुक्त) निर्देश, 2026 / आरबीआय एकात्मिक लोकायुक्त स्कीम 2026 किंवा वेळोवेळी अशा इतर मार्गदर्शक तत्वांव्यतिरिक्त आरबीआय द्वारे विहित केलेल्या फेअर प्रॅक्टिस कोड अंतर्गत आरबीआय द्वारे विद्यमान सूचना / मार्गदर्शक तत्वांनुसार सुनिश्चित केला जाईल.

11.4 वार्षिक रिपोर्टमध्ये कस्टमरच्या तक्रारींचे डिस्क्लोजर

कस्टमरकडून आणि ओम्बड्समॅन ऑफिस मधून प्राप्त झालेल्या तक्रारींवर सारांश माहितीचे डिस्क्लोजर, ज्यात टॉप पाच तक्रारींचा आधार समाविष्ट आहे, हे NBFC स्केल आधारित रेग्युलेशन्स आणि/किंवा वेळोवेळी लागू असलेल्या इतर विद्यमान रेग्युलेशन्स वरील मास्टर डायरेक्शन नुसार कंपनीच्या वार्षिक रिपोर्टमध्ये विहित नमुन्यात सुनिश्चित केले जाईल.

12 अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकता SCL

खालील बाबी प्रदान करते:

- तक्रार आणि सूचना प्राप्त करण्यासाठी योग्य व्यवस्था.
- सर्व बिझनेस लोकेशनवर नोडल अधिकारी/तक्रार निवारण अधिकारी/ब्रँच प्रमुखांचे नाव, अॅड्रेस आणि संपर्क नंबर.
- आरबीआयचा संपर्क तपशील म्हणजेच.
 - a) सेंट्रललाईज्ड रिसिप्ट अँड प्रोसेसिंग सेंटर (CRPC),
 - b) रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सेंट्रल व्हिस्टा, सेक्टर 17, चंदीगड - 160017.
- ब्रँचेस मध्ये त्याच्या/तिच्या माहितीसाठी कस्टमर्सशी संबंधित सर्व पॉलिसी इ. चा समावेश असलेल्या सर्वसमावेशक नोटीस बोर्ड/ पुस्तिकेचे प्रदर्शन. सर्व SCL च्या ब्रँचेसमध्ये खालील नोटीस प्रदर्शित करणे आवश्यक आहे.

तक्रारीच्या निराकरणासाठी एस्कलेशन मॅट्रिक्स

<p>पहिली लेव्हल</p>	<p>जर कस्टमरकडे विनंती, शंका आणि अभिप्राय असतील तर ते FAQ चा संदर्भ घेऊ शकतात. जर त्यांच्याकडे तक्रार असेल तर ते आम्हाला खालील लिंकवर लिहू शकतात-</p> <p>https://www.sammaancapital.com/customer-support आम्हाला येथे लिहा https://www.sammaancapital.com/customer-support</p> <p>आम्हाला कॉल करा कस्टमर हेल्पलाईन नं. 1800-572-7777 (टोल फ्री)</p> <p>आम्हाला पुढील लिंकवर भेट द्या https://www.sammaancapital.com/customer-support आम्हाला पोस्ट करा हेड कस्टमर केअर, सम्मान कॅपिटल लिमिटेड (पूर्वी इंडियाबुल्स हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड म्हणून ओळखले जात होते), A - 34, 2रा आणि 3रा मजला, लाजपत नगर-II, नवी दिल्ली-110024 जर कस्टमरला 7 दिवसांमध्ये कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा प्रतिसादाने समाधानी नसेल तर ते पुढील लेव्हलवर एस्कलेट करू शकतात</p>
<p>दुसरी लेव्हल</p>	<p>जर कस्टमरच्या चिंतेचे लेव्हल 1 वर समाधान झाले नसेल किंवा समाधानकारक प्रतिसाद प्राप्त झाला नसेल तर कस्टमर खालील लिंकद्वारे SCL तक्रार निवारणापर्यंत पोहोचू शकतात आम्हाला लिहा https://www.sammaancapital.com/grievance-form कस्टमर हेल्पलाईन नंबर 1800-572-7777 वर आम्हाला कॉल करा (टोल फ्री) आम्हाला भेट द्या https://www.sammaancapital.com/grievance-form आम्हाला पोस्ट करा सम्मान कॅपिटल लिमिटेड (पूर्वी इंडियाबुल्स हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड म्हणून ओळखले जात होते), तक्रार निवारण, A - 34, 2रा आणि 3रा मजला, लाजपत नगर-II, नवी दिल्ली-110024 जर कस्टमरला 15 दिवसांमध्ये कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा प्रतिसादाने समाधानी नसेल तर ते पुढील लेव्हलवर एस्कलेट करू शकतात</p>
<p>तिसरी लेव्हल</p>	<p>जर कस्टमरच्या चिंतेचे लेव्हल 2 वर समाधान झाले नसेल किंवा समाधानकारक प्रतिसाद प्राप्त झाला नसेल तर कस्टमर खाली नमूद केलेल्या अॅड्रेसवर SCL प्रिन्सिपल नोडल अधिकाऱ्याला लिहू शकतो- श्री. मुकेश चालिहा प्रिन्सिपल नोडल अधिकारी सम्मान कॅपिटल लिमिटेड (पूर्वी इंडियाबुल्स हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड म्हणून ओळखले जात होते), A - 34, 2रा आणि 3रा मजला, लाजपत नगर-II, नवी दिल्ली-110024 फोन: 0124-6048088 ईमेल - PNO@Sammaancapital.com जर कस्टमरला 30 दिवसांमध्ये कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा प्रतिसादाने समाधानी नसेल तर ते पुढील लेव्हलवर एस्कलेट करू शकतात</p>

चौथी लेव्हल	<p>जर तक्रारीचे 30 दिवसांच्या आत समाधानकारक निवारण झाले नाही तर कस्टमर RBI ला लिहू शकतात किंवा RBI च्या वेबसाईटवरील लिंकवर उपलब्ध असलेल्या CMS (कम्प्लेंट मॅनेजमेंट सिस्टीम) सुविधेवर त्याची / तिची तक्रार अपलोड करू शकतात: (https://cms.rbi.org.in).</p> <p>कस्टमर खाली नमूद केलेल्या ॲड्रेसवर प्रत्यक्ष पत्र आणि पोस्ट पत्राद्वारे देखील लिहू शकतो--</p> <p>To, सेंट्रलाईज्ड रिसिए अँड प्रोसेसिंग सेंटर (CRPC), रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सेंट्रल व्हिस्टा, सेक्टर 17, चंदीगड - 160017</p>
--------------------	---

13 कस्टमर्सशी संवाद

SCL मानते की त्यांच्या कर्मचाऱ्यांच्या कस्टमरसोबत वैयक्तिक संवादाद्वारे कस्टमरच्या अपेक्षा/आवश्यकता/ तक्रारींना अधिक चांगल्याप्रकारे दाद दिली जाऊ शकते. ऑफर केलेल्या सर्व्हिसेसविषयी कस्टमरमध्ये जागरूकता नसल्यामुळे अनेक तक्रारी उद्भवतात आणि अशा प्रकारच्या संवादांमुळे कस्टमरला सर्व्हिसेसचा लाभ घेण्यास मदत होते आणि नंतरच्या टप्प्यावर शंका/ तक्रारींची संख्या कमी होते.

14 सर्व्हिस सुधारण्यासाठी आणि तक्रारी हाताळण्यासाठी ऑपरेटिंग कर्मचाऱ्यांना संवेदनशील बनवणे

14.1 माहितीचा अभाव

प्रॉडक्ट्स आणि सर्व्हिसेसविषयी ज्ञान आणि जागरूकता नसल्यामुळे अनेकदा तक्रारी उद्भवतात. नोडल अधिकारी / तक्रार निवारण अधिकाऱ्याने सेंट्रल ट्रेनिंग सेंटरला विविध स्तरावर कर्मचाऱ्यांच्या ट्रेनिंगच्या गरजांबद्दल अभिप्राय देणे आवश्यक आहे .

14.2 कर्मचारी ट्रेनिंग

SCL विविध विभागांतील कस्टमर्सशी व्यवहार करते, ज्यामुळे मतभिन्नता आणि मतभेद निर्माण होऊ शकतात. सकारात्मक दृष्टीकोन आणि कस्टमर फ्रेंडली वर्तणूकीसह कस्टमर्सशी व्यवहार करण्यासाठी, फ्रंट लाईन कर्मचाऱ्यांची निवड काळजीपूर्वक केली पाहिजे. खुल्या विचाराने आणि चेहऱ्यावर स्मितहास्य ठेऊन, कर्मचारी कस्टमरचा विश्वास जिंकण्यास सक्षम असावे. संतप्त कस्टमर्सना हाताळण्यासाठी सॉफ्ट स्किल्सचा वापर आवश्यक आहे; हा ट्रेनिंग प्रोग्रामचा अविभाज्य भाग असणे आवश्यक आहे.

तक्रार हाताळण्यात सातत्य विकसित करण्यासाठी फ्रंटलाईन कर्मचाऱ्यांमध्ये मूळ कारणे, उपचारात्मक उपाय इत्यादींसह तक्रारींच्या पॅटर्न विषयी जागरूकता निर्माण करण्यासाठी अंतर्गत ओम्बड्समॅनद्वारे हाताळलेल्या तक्रारींचे विश्लेषण त्यांच्या ट्रेनिंग प्रोग्राम मध्ये वापरले जाईल. आवश्यक असेल तेथे अंतर्गत ओम्बड्समॅन अशा ट्रेनिंगसाठी देखील सहभागी होऊ शकतात.

समस्या/तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा सर्व स्तरावर सुलभपणे आणि कार्यक्षमतेने कार्य करते याची खात्री करणे ही नोडल अधिकारी/तक्रार निवारण अधिकाऱ्याची जबाबदारी असेल.

15 रेकॉर्ड्सचे जतन

तक्रारीशी संबंधित भौतिक रेकॉर्ड्स त्याच्या/ तिच्या जे अखेरीस असेल त्या तक्रार/ अपीलच्या संदर्भात, तक्रारदाराला केलेल्या अंतिम सूचनेच्या तारखेपासून तीन वर्षांच्या कालावधीसाठी जतन केले जातील. हे इलेक्ट्रॉनिक, मॅट्रिटिक किंवा इतर कोणत्याही माध्यमांमध्ये नमूद रेकॉर्डचे जतन करण्यास प्रतिबंध करणार नाही.

16 संक्षिप्त रूपे

संक्षिप्त रूपे	तपशील
CRC	तक्रार निवारण कक्ष
CRM	कस्टमर रिलेशनशिप मॅनेजमेंट
CMS	कम्प्लेंट मॅनेजमेंट सिस्टीम
SCL	सम्मान कॅपिटल लिमिटेड
RBI	रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया

परिशिष्ट - I

○ रिझर्व्ह बँक - इंटीग्रेटेड ओम्बड्समॅन स्कीम, 2026

● लोकांच्या माहितीसाठी स्कीमची ठळक वैशिष्ट्ये दर्शवण्यासाठी नियामक संस्था

1. रिझर्व्ह बँक - इंटीग्रेटेड ओम्बड्समॅन स्कीम, 2026 अंतर्गत, ज्या नियमन केलेल्या संस्थासाठी ही स्कीम लागू आहे, तिने या स्कीम अंतर्गत आवश्यकतांचे काटेकोरपणे पालन सुनिश्चित करून स्कीमचे कामकाज सुरळीत चालण्यास मदत करणे आवश्यक आहे, असे करण्यात अयशस्वी ठरल्यास, रिझर्व्ह बँक योग्य वाटेल अशी कारवाई करू शकते
2. नियामक संस्था त्यांच्या हेड ऑफिसमध्ये प्रिन्सिपल नोडल अधिकारी नियुक्त करेल, ज्यांची श्रेणी जनरल मॅनेजर यांच्यापेक्षा किंवा त्यांच्या समतुल्य अधिकाऱ्यांच्या श्रेणीपेक्षा कमी नसेल आणि त्यांच्यावर नियामक संस्थेच्या विरुद्ध दाखल करण्यात आलेल्या तक्रारींच्या संबंधाने नियामक संस्थेचे प्रतिनिधीत्व करण्याची आणि नियामक संस्थेच्या वतीने माहिती देण्याची जबाबदारी असेल. नियामक संस्था प्रिन्सिपल नोडल अधिकाऱ्याला मदत करण्यासाठी कार्यात्मक कार्यक्षमतेसाठी योग्य वाटेल अशा प्रकारे अशा इतर नोडल अधिकाऱ्यांची नियुक्ती देखील करू शकते.
3. नियामक संस्था बिझनेस होतो अशा त्यांच्या ब्रँच/ ठिकाणी त्यांच्या कस्टमर्सच्या लाभासाठी ओम्बड्समॅन यांच्या (<https://cms.rbi.org.in>) तक्रार दाखल करण्याच्या पोर्टलच्या तपशीलांसह प्रिन्सिपल नोडल अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्काचे तपशील (टेलिफोन/ मोबाईल नंबर आणि ई-मेल आयडी) ठळकपणे दर्शवेल. .
4. नियामक संस्था बिझनेस होतो अशी त्यांची ऑफिसेस, ब्रँच आणि ठिकाणी त्यांच्या कस्टमर्सच्या लाभासाठी ओम्बड्समॅन ऑफिस किंवा ब्रँचला भेट देणाऱ्या व्यक्तीला स्कीमची पुरेशी माहिती मिळेल अशा प्रकारे स्कीमची ठळक वैशिष्ट्ये इंग्रजी, हिंदी आणि प्रादेशिक भाषांमध्ये ठळकपणे दर्शवले जातील याची सुनिश्चिती करतील.
5. विनंतीवर संदर्भासाठी कस्टमरला प्रदान करावयाच्या स्कीमची कॉपी सर्व ब्रँचेसमध्ये उपलब्ध असल्याची नियामक संस्था खात्री करेल.
6. स्कीमची कॉपी आणि प्रिन्सिपल नोडल अधिकाऱ्याचे संपर्क तपशील यासह स्कीमची ठळक वैशिष्ट्ये नियामक संस्थेच्या वेबसाईटवर प्रदर्शित आणि अपडेट केली जातील.

● कस्टमरद्वारे तक्रार दाखल करण्याचे आधार:

या स्कीम अंतर्गत, कोणतेही कस्टमर कंपनीकडून करण्यात आलेल्या दुर्लक्षामुळे उद्भवलेल्या "सर्व्हिस मधील कमतरता" संदर्भात वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीच्या माध्यमातून तक्रार दाखल करू शकतात.

"सर्व्हिस मध्ये कमतरता" म्हणजे कोणत्याही फायनान्शियल सर्व्हिस किंवा त्यासह संबंधित अशा इतर सर्व्हिसेस मधील कमतरता किंवा अपर्याप्तता, जी नियामक संस्थेला वैधानिक किंवा अन्यथा प्रदान करणे आवश्यक आहे, ज्यामुळे कस्टमरला फायनान्शियल नुकसान किंवा हानी होऊ शकते किंवा होऊ शकत नाही.

तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया:

या उद्देशासाठी डिझाईन केलेल्या पोर्टलद्वारे ऑनलाईन. (<http://cms.rbi.org.in>)

रिझर्व्ह बँकद्वारे अधिसूचित केल्याप्रमाणे सेंट्रलाईज्ड रिसिट आणि प्रोसेसिंग सेंटर कडे इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक पद्धतीद्वारे देखील तक्रार सबमिट केली जाऊ शकते.

ओम्बड्समॅन स्कीमच्या संपूर्ण तपशिलासाठी कृपया RBI वेबसाईटच्या खालील लिंकला रेफर करा

❖ [NBFC23022018.pdf](#)

❖ रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया

परिशिष्ट - II

○ रिझर्व्ह बँक - इंटरनल ओम्बड्समॅन डायरेक्शन्स, 2026

अंतर्गत ओम्बड्समॅनची नियुक्ती आणि कालावधी

- अंतर्गत ओम्बड्समॅन हे एकतर निवृत्त किंवा सेवारत अधिकारी असावेत, जे किमान सात वर्षांचा संबंधित अनुभव असलेले आणि अन्य बँक/फायनान्शियल सेक्टर/NBFC मधील जनरल मॅनेजरच्या समतुल्य पदावर कार्यरत असलेले असावेत.
- अंतर्गत ओम्बड्समॅन यापूर्वी नियामक संस्था किंवा नियामक संस्थेच्या संबंधित पक्षांद्वारे रोजगारित किंवा सध्या कार्यरत नसतील.
- कालावधी पूर्ण होण्यापूर्वी अंतर्गत ओम्बड्समॅन 70 वर्षांपेक्षा जास्त वयाचे नसावे.
- नियामक संस्थेमध्ये अंतर्गत ओम्बड्समॅनची नियुक्ती करारात्मक स्वरूपाची असते. नियामक संस्थेतील अंतर्गत ओम्बड्समॅन/डेप्युटी अंतर्गत ओम्बड्समॅन यांचा कार्यकाल किमान तीन वर्षांचा, परंतु पाच वर्षांपेक्षा अधिक नसलेला निश्चित कालावधी असावा.

अंतर्गत ओम्बड्समॅनची भूमिका आणि जबाबदारी

- इंटरनल ओम्बड्समॅन थेट तक्रारदार किंवा जनतेच्या सदस्यांकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारी हाताळणार नाही परंतु ज्या तक्रारींचे नियमन केलेल्या संस्थेद्वारे आधीच परीक्षण केले गेले आहे आणि संस्थेने त्या अंशतः सोडवल्या आहेत किंवा पूर्णपणे फेटाळल्या आहेत, अशाच तक्रारी ते हाताळतील
- इंटरनल ओम्बड्समॅन यांना रिझर्व्ह बँकेच्या कम्प्लेंट मॅनेजमेंट सिस्टीमचा केवळ रिड ओन्ली अॅक्सेस असेल.

बोर्ड पर्यवेक्षण

- अंतर्गत ओम्बड्समॅन कस्टमर सर्व्हिस आणि संरक्षण हाताळणाऱ्या बोर्डच्या कमिटीला त्याच्या/तिच्या उपक्रमांवर नियतकालिक रिपोर्ट्स (तक्रारींच्या विश्लेषणासह) सबमिट करेल, शक्यतो क्वार्टरली आधारावर, परंतु अर्धवार्षिक अंतरापेक्षा कमी नाही.