

## शिकायत निवारण तंत्र नीति

पॉलिसी का नाम	शिकायत निवारण तंत्र नीति
संस्करण संख्या	वी 3
द्वारा स्वीकृत	निदेशक मंडल 27 दिसंबर 2024 को

### उद्देशिका

प्रोगफिन प्राइवेट लिमिटेड (जिसे पहले हाइटोन होल्डिंग्स प्राइवेट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) (इसके बाद "कंपनी" के रूप में संदर्भित) के लिए शिकायत निवारण नीति, 19 अक्टूबर, 2023 के स्केल आधारित दृष्टिकोण पर आरबीआई के मास्टर निर्देश और भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") द्वारा जारी परिपत्र ("आरबीआई" के संयोजन में है") ने डिजिटल लेंडिंग दिशानिर्देशों पर 2 सितंबर, 2022 (समय-समय पर अपडेट किए गए) के माध्यम से, कंपनी के निदेशक मंडल ("नीति") की बैठक में इस नीति को मंजूरी दी और अपनाया है।

### प्रयोज्यता

यह नीति कंपनी द्वारा शिकायतों के पंजीकरण, वृद्धि और समाधान और शिकायत निवारण प्रक्रिया की आवधिक समीक्षा से संबंधित आवश्यकताओं को पूरा करती है।

### उद्देश्यों

नीति का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि:

- कंपनी के सभी ग्राहकों ("ग्राहक") के साथ हमेशा उचित और बिना किसी पूर्वाग्रह के व्यवहार किया जाता है;
- ग्राहकों द्वारा उठाए गए सभी मुद्दों को शिष्टाचार के साथ निपटाया जाता है और समय पर हल किया जाता है;
- ग्राहकों को उनके अधिकारों के बारे में पूरी तरह से जागरूक किया जाता है ताकि वे वैकल्पिक उपायों का विकल्प चुन सकें यदि वे हमारी प्रतिक्रिया या उनकी शिकायत के समाधान से पूरी तरह से संतुष्ट नहीं हैं;
- शिकायतों का निवारण सुपरिभाषित टर्न-अराउंड समय के भीतर किया जाता है।

### बोर्ड की जिम्मेदारियां

- कंपनी के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करना जो यह सुनिश्चित करता है कि कंपनी के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए।
- कंपनी के निदेशक मंडल (बोर्ड) द्वारा अपनाई गई उचित व्यवहार संहिता की आवधिक समीक्षा और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र का कार्यकरण। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि इसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।
- यह सुनिश्चित करने के लिए कि उनके और उनके द्वारा लगाए गए एलएसपी के पास फिनटेक/डिजिटल ऋण संबंधी शिकायतों/उधारकर्ताओं द्वारा उठाए गए मुद्दों से निपटने के लिए एक उपयुक्त नोडल शिकायत निवारण अधिकारी होगा।

### शिकायतों की रिकॉर्डिंग और ट्रैकिंग

- कंपनी द्वारा प्राप्त सभी शिकायतों को दर्ज किया जाना चाहिए और एंड-टू-एंड समाधान के लिए ट्रैक किया जाना चाहिए;
- शिकायत एमआईएस मासिक आधार पर बोर्ड को प्रस्तुत की जानी चाहिए।

### आंतरिक तंत्र

- शिकायतों का समाधान

कंपनी के भीतर विभागों के प्रमुख अपनी टीमों द्वारा प्रदान किए गए समाधान के लिए और ग्राहक मुद्दों को बंद करने के लिए संयुक्त रूप से और अलग-अलग जिम्मेदार हैं।

- प्रतिक्रिया के लिए समय सीमा

शिकायत का जवाब देने के लिए टर्न-अराउंड समय इस प्रकार है:

- अ. सामान्य मामले (नीचे उल्लिखित एक के अलावा): सामान्य मामलों के लिए 7 कार्य दिवस
- आ. धोखाधड़ी के मामले, कानूनी मामले और ऐसे मामले जिनमें दस्तावेजों और असाधारण रूप से पुराने रिकॉर्ड की पुनर्प्राप्ति की आवश्यकता होती है: 30 कार्य दिवस
- इ. ईएमआई संबंधित मामले: 30 कार्य दिवस
- ई. तीसरे पक्ष (अन्य बैंक या वित्तीय संस्थान या डीलरशिप या यदि ग्राहक देश से बाहर हैं) से जुड़े मामले: 30 कार्य दिवस
- उ. डिजिटल ऋण देने वाले उत्पादों, एलएसपी और डीएलए से जुड़े मामले: 30 दिन, नीचे उप-पैराग्राफ (डी) में निर्धारित तरीके से।
- (इ) नियामक से प्राप्त सभी शिकायतों के लिए, समय-सीमा, जैसा कि संबंधित नियामक द्वारा अनिवार्य है, का पालन किया जाएगा। यदि किसी मामले में अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है, तो कंपनी समस्या के समाधान के लिए अपेक्षित समय-सीमा के साथ अतिरिक्त समय की ग्राहक/नियामक आवश्यकता को सूचित करेगी।
- (ई) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि एलएसपी फिनटेक/डिजिटल ऋण से संबंधित शिकायतों/उधारकर्ताओं द्वारा उठाए गए मुद्दों से निपटने के लिए एक उपयुक्त नोडल शिकायत निवारण अधिकारी नियुक्त करें। शिकायत निवारण की प्रक्रिया के साथ ऐसे अधिकारी का नाम और विवरण एलएसपी की वेबसाइट पर दिया जाएगा। ऐसे शिकायत निवारण अधिकारी अपने संबंधित डीएलए के खिलाफ शिकायतों से भी निपटेंगे। यदि कंपनी या एलएसपी के खिलाफ उधारकर्ता द्वारा दर्ज की गई कोई शिकायत कंपनी द्वारा निर्धारित अवधि (वर्तमान में 30 दिन) के भीतर हल नहीं की जाती है, तो, उधारकर्ता रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस) के तहत शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल पर शिकायत दर्ज कर सकता है। वर्तमान में आरबी-आईओएस के तहत कवर नहीं की गई संस्थाओं के लिए, आरबीआई द्वारा निर्धारित शिकायत निवारण तंत्र के अनुसार शिकायत दर्ज की जा सकती है।

### ग्राहकों की शिकायतों को संभालने के लिए तंत्र

- (अ) जो ग्राहक प्रतिक्रिया देना चाहते हैं या अपनी शिकायतें भेजना चाहते हैं, वे सोमवार से शनिवार (सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर) सुबह 10:00 बजे से शाम 6:30 बजे के बीच निम्नलिखित चैनलों का उपयोग कर सकते हैं:

#### लेवल 1:

- A. शिकायतों को यहां सौंपा जा सकता है; 76, पहली मंजिल, ओखला, इंडस्ट्रियल एस्टेट, ओखला नई दिल्ली -110020, भारत
- B. ग्राहक सेवा हेल्पलाइन पर कॉल करें
- C. ईमेल; [support@progfin.in](mailto:support@progfin.in)
- घ. नीचे दिए गए पते पर लिखें: 76, पहली मंजिल, ओखला, इंडस्ट्रियल एस्टेट, ओखला नई दिल्ली -110020, भारत

#### लेवल 2:

यदि शिकायत का समाधान दिए गए समय के भीतर नहीं किया जाता है या यदि ग्राहक उपरोक्त चैनलों के माध्यम से प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक पहले के संचार के संदर्भ में निम्नलिखित शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकता है:

शिकायत का समाधान किया जा सकता है:

अ) ई-मेल @: [deepa.garkoti@progfin.in](mailto:deepa.garkoti@progfin.in)

(ख) टेल नं.: +91- 9310187946

#### लेवल 3:

यदि कोई ग्राहक विभिन्न चैनलों के माध्यम से प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है या यदि शिकायत/विवाद का निवारण निर्धारित अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक ग्राहकों के लाभ के लिए वेबसाइट पर प्रकाशित शिकायत निवारण तंत्र के लिए विभिन्न संपर्क बिंदुओं के विवरण के साथ कंपनी की वेबसाइट (<https://progfin.com/>) पर अपलोड की गई आरबीआई, लोकपाल योजना की मुख्य विशेषताओं में प्रदान किए गए विवरण के साथ लोकपाल के पास शिकायत दर्ज कर सकता है।

### सामान्य

- (अ) निगरानी

वृद्धावस्था विश्लेषण और भारतीय रिज़र्व बैंक से प्राप्त शिकायतों के साथ ग्राहकों की शिकायतों को नियमित अंतराल पर शिकायत निवारण अधिकारी के समक्ष रखा जाएगा।

(आ) नीति की समीक्षा

कंपनी विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए इस नीति को अपनी वेबसाइट पर ऊपर उल्लिखित करेगी। कंपनी अपने अनुभव और इस संबंध में भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी किए जाने वाले नए दिशानिर्देशों, यदि कोई हों, के आधार पर समय-समय पर आवश्यक नीति की समीक्षा और परिशोधन भी करेगी।

**कार्यान्वयन**

यह नीति बोर्ड द्वारा अपनाए जाने की तारीख से प्रभावी होगी।

**संशोधन प्रक्रिया**

इस नीति को समय-समय पर संशोधित और/या पुनः स्थापित और अद्यतन किया जाएगा और इस तरह के संशोधन और/या पुनर्कथन और अद्यतन बोर्ड द्वारा अपनाने की तारीख से प्रभावी होंगे।