

ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા

જો ગ્રાહક કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક પાસે નીચે દર્શાવેલ રીતે નિરાકરણ માટે ફરિયાદ નોંધાવવા અને તેમની ફરિયાદ નોંધવાનો વિકલ્પ છે:

- અમને કોલ કરીને: ગ્રાહક અમારી સમર્પિત હેલ્પલાઇન/કસ્ટમર કેર 18001371333 પર કોલ કરી શકે છે (સોમવારથી શુક્રવાર સુધી સવારે 10:00 થી સાંજના 6:00 વાગ્યા સુધી) જાહેર અને બેંકિંગ રજાઓ સિવાય
- બ્રાન્ચ ઓફિસની મુલાકાત લઈને: ગ્રાહક તેમની ફરિયાદો નોંધાવી શકે છે અને બ્રાન્ચ મેનેજરને ફરિયાદ પત્ર આપી શકે છે અથવા શાખામાં ઉપલબ્ધ ફરિયાદ બોક્સમાં અનુપાલકને જમા કરાવી શકે છે.
- ઈ-મેલ લખીને: ગ્રાહક info@paulfincap.com પર તેમની ફરિયાદ અંગે લેખિત ફરિયાદ સબમિટ કરી શકે છે.

પર અમને પત્ર લખીને

પોલ મર્ચન્ટ્સ ફાઇનાન્સ (P) લિ

ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર, SCO 829/830

સેક્ટર 22A, ચંદીગઢ 160022

ફરિયાદ અધિકારી/નોડલ અધિકારીનો રૂબરૂ સંપર્ક કરીને: ગ્રાહક કંપનીના રજીસ્ટર્ડ ઓફિસમાં ફરિયાદ અધિકારી/નોડલ ઓફિસરનો સંપર્ક કરી શકે છે અને તેમની સમસ્યાઓના નિરાકરણ માટે કંપનીના રજીસ્ટર્ડ ઓફિસના પ્રભારી અધિકારીઓ સાથે પણ વાત કરી શકે છે. અથવા ઓફિસમાં તેમની ફરિયાદ નોંધાવો. ગ્રાહકો ફોન 01725292613 અથવા નિયુક્ત ઈ-મેલ પર નોડલ અધિકારીનો સીધો સંપર્ક કરી શકે છે: ashwani.kumar@paulfincap.com

ફરિયાદોનું નિરાકરણ

કંપનીએ નીચેના પગલાંઓનું પાલન કરવું જોઈએ:

- ફરિયાદની પ્રાપ્તિ પર ગ્રાહક/ફરિયાદીને વાજબી સમયની અંદર એક સ્વીકૃતિ મોકલવામાં આવશે.
- ફરિયાદી/ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર સાથે સૂચિત/પ્રદાન કરવામાં આવશે.

- ફરિયાદી/ગ્રાહક તેમની ફરિયાદ સંબંધિત અપડેટને ટ્રેક અને જોઈ શકે છે.
- તદનુસાર ફરિયાદ ગંભીરતા અને નિરાકરણ માટે લેવામાં આવેલા સમયના આધારે વિવિધ એસ્કેલેશન સ્તરો સુધી વધારવામાં આવશે.
- ગ્રાહક/ફરિયાદકર્તા અસંતોષ પર તેમની ફરિયાદોને પૂરા પાડવામાં આવેલ ઠરાવ સાથે વિવિધ સ્તરો સુધી વધારી શકે છે.

ગ્રાહક સેવા અધિકારી આ કરશે:

- સુનિશ્ચિત કરો કે તમામ ફરિયાદોનો સમયસર અને અસરકારક રીતે ઉકેલ આવે
- 30 ની અંદર ફરિયાદોનું નિરાકરણ આવે તેની ખાતરી કરવા માટે ફરિયાદોની સ્થિતિનું નિરીક્ષણ કરો
- ફરિયાદ મળ્યાના દિવસો.
- રેકોર્ડમાં ફરિયાદો બંધ કરવાની સ્થિતિ સમયસર અપડેટ કરવામાં આવે છે.

સમયમર્યાદા - સમય આસપાસ સમય

ફરિયાદનો જવાબ આપવા અને ઉકેલવા માટે ટર્ન-અરાઉન્ડ ટાઈમ (TAT) અનુસરવામાં આવશે.

- સામાન્ય કેસ: 14 કામકાજના દિવસો
- છેતરપિંડી સંબંધિત કેસો અને એવા કેસો કે જેમાં જૂના રેકોર્ડ અને દસ્તાવેજો 15-20 કામકાજના દિવસોમાં પુનઃપ્રાપ્ત કરવાની જરૂર હોય.

ત્રીજા પક્ષ (અન્ય બેંકો અથવા નાણાકીય) 30 કામકાજના દિવસો સાથે સંકળાયેલા કેસ

- રેગ્યુલેટર તરફથી મળેલી ફરિયાદો- સંબંધિત નિયમનકાર દ્વારા ફરજિયાત સમયમર્યાદામાં ઉકેલવામાં આવશે.
- જો કંપનીને સમસ્યાના ઉકેલ માટે વધારાના સમયની જરૂર હોય, તો કંપની તેના ઉકેલ માટે અપેક્ષિત સમયરેખા સાથે વધારાના સમયની જરૂરિયાત ગ્રાહક/નિયમનકારને જાણ કરશે.

એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ

જો ગ્રાહક 14 દિવસના સમયગાળામાં કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલા રિઝોલ્યુશનથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક આ મુદ્દાને આગળ વધારી શકે છે:

સ્તર 1

ગ્રાહક ફરિયાદ અધિકારી

શ્રી અશ્વની કુમાર

ફોન: 0172-5292613

ઈમેલ- Ashwani.kumar@paulfincap.com

સમય: સવારે 10:00 વાગ્યાથી સાંજે 6:00 વાગ્યા સુધી સોમવારથી શુક્રવાર સુધી) જાહેર અને બેંકિંગ રજાઓ સિવાય).

ઠરાવ: ઉપરોક્ત ફરિયાદ અંગે 14 કામકાજના દિવસોમાં જવાબ આપવામાં આવશે.

જો આપેલ સમયની અંદર ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે અથવા ગ્રાહક ઉપરોક્ત ચેનલ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલ ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક અગાઉના સંદેશાવ્યવહારના સંદર્ભમાં નીચેની એસ્કેલેશન ચેનલનો સંપર્ક કરી શકે છે.

સ્તર 2

નોડલ ઓફિસર

શ્રી શૈબુ ચેરીયન

ફોન: 0172-5292644

ઈમેલ- shaibu.cherian@paulmerchants.net

રિઝોલ્યુશન: ઉક્ત ફરિયાદ અંગેનો જવાબ 30 કામકાજના દિવસોમાં આપવામાં આવશે. જો આપેલ સમયની અંદર ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે અથવા ગ્રાહક ઉપરોક્ત ચેનલ દ્વારા આપવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય અને ગ્રાહક રાહ જોવા તૈયાર ન હોય તો જો કંપનીને રિઝોલ્યુશન શોધવા માટે વધુ સમયની જરૂર હોય, તો ગ્રાહક અગાઉના સંદેશાવ્યવહારના સંદર્ભ સાથે નીચેની એસ્કેલેશન ચેનલનો સંપર્ક કરી શકે છે.

સ્તર 3

જો 30 દિવસના સમયગાળામાં કોઈ ફરિયાદ/ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે તો ગ્રાહક RBI CMS પોર્ટલ <https://cms.rbi.org.in> પર અપીલ કરી શકે છે અથવા ફરિયાદ ફોર્મ મોકલી શકે છે (ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ 2021 હેઠળ વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ ફોર્મેટ) નીચે જણાવેલ સરનામે

ઇન્ચાર્જ અધિકારી,

કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર,

ભારતીય રિઝર્વ બેંક

ચોથો માળ, સેક્ટર 17,

ચંદીગઢ-160017

ટોલ ફ્રી નંબર સાથે કેન્દ્રનો સંપર્ક કરો. 14448 (સમય સવારે 9:30- સાંજે 5:15)

લોકપાલ યોજના

કંપનીએ 12 નવેમ્બર, 2021 ના રોજ આરબીઆઈ દ્વારા સૂચિત કર્યા મુજબ રિઝર્વ બેંક - ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2021 અપનાવી છે.

જો ગ્રાહકને ફરિયાદની તારીખના 30 દિવસની અંદર કંપની તરફથી કોઈ જવાબ ન મળે અથવા કંપની દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલ પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ફરિયાદી/ગ્રાહક રિઝર્વ બેંક - ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2021 ("") હેઠળ લોકપાલને ફરિયાદ કરી શકે છે. સ્કીમ), પ્રતિસાદ મળ્યાની તારીખથી એક વર્ષ પછી નહીં.

એસડી/-

અધ્યક્ષ