

## शिकायत निवारण प्रक्रिया

यदि ग्राहक कंपनी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक के पास नीचे बताए गए तरीके से संपर्क करने और शिकायत दर्ज करने और समाधान के लिए अपनी शिकायतों को दर्ज करने का विकल्प है:

- **हमें कॉल करके:** ग्राहक हमारी समर्पित हेल्पलाइन/ग्राहक सेवा 18001371333 (सोमवार से शुक्रवार तक सुबह 10:00 बजे से शाम 6:00 बजे के बीच) पर कॉल कर सकते हैं, सार्वजनिक और बैंकिंग छुट्टियों को छोड़कर
- **शाखा कार्यालय में जाकर:** ग्राहक अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं और शाखा प्रबंधक को शिकायत पत्र सौंप सकते हैं या शाखा में उपलब्ध शिकायत बॉक्स में शिकायत जमा कर सकते हैं।
- **ई-मेल लिखकर:** ग्राहक अपनी शिकायत के बारे में [info@paulfincap.com](mailto:info@paulfincap.com) पर लिखित शिकायत प्रस्तुत कर सकते हैं।

पॉल मर्चेन्ट्स फाइनेंस (पी) लिमिटेड

ग्राउंड फ्लोर, एससीओ 829/830

सेक्टर 22ए, चंडीगढ़ 160022 पर हमें पत्र लिखकर।

**शिकायत अधिकारी/नोडल अधिकारी से व्यक्तिगत रूप से संपर्क करके:** ग्राहक कंपनी के पंजीकृत कार्यालय में शिकायत अधिकारी/नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं और अपनी समस्याओं के समाधान के लिए कंपनी के पंजीकृत कार्यालय में प्रभारी अधिकारियों से भी बात कर सकते हैं या कार्यालय में अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं। ग्राहक सीधे नोडल अधिकारी से फ़ोन 01725292613 या निर्दिष्ट ई-मेल: [ashwani.kumar@paulfincap.com](mailto:ashwani.kumar@paulfincap.com) पर भी संपर्क कर सकते हैं।

### शिकायतों का समाधान

कंपनी निम्नलिखित चरणों का पालन करेगी:

- शिकायत प्राप्त होने पर ग्राहक/शिकायतकर्ता को उचित समय के भीतर एक पावती भेजी जाएगी।
- शिकायतकर्ता/ग्राहक को शिकायत संदर्भ संख्या अधिसूचित/प्रदान की जाएगी।
- शिकायतकर्ता/ग्राहक अपनी शिकायत के बारे में अपडेट ट्रैक और देख सकते हैं।
- तदनुसार शिकायत को गंभीरता और समाधान के लिए लगने वाले समय के आधार पर विभिन्न स्तरों पर आगे बढ़ाया जाएगा।
- असंतुष्ट होने पर ग्राहक/शिकायतकर्ता प्रदान किए गए समाधान के साथ अपनी शिकायतों को विभिन्न स्तरों पर आगे बढ़ा सकते हैं।

### ग्राहक सेवा अधिकारी:

- सुनिश्चित करेगा कि सभी शिकायतों का समय पर और प्रभावी तरीके से समाधान किया जाए
- यह सुनिश्चित करने के लिए शिकायतों की स्थिति की निगरानी करें कि शिकायतों का समाधान शिकायत प्राप्त होने के 30
- दिनों के भीतर हो।
- रिकॉर्ड में शिकायतों के बंद होने की स्थिति को समय पर अपडेट किया जाए।

## समय-सीमा - समय-सीमा

शिकायत का जवाब देने और उसका समाधान करने के लिए निम्नलिखित टर्न-अराउंड टाइम (TAT) का पालन किया जाएगा।

- सामान्य मामले: 14 कार्य दिवस
- धोखाधड़ी से संबंधित मामले, और ऐसे मामले जिनमें पुराने रिकॉर्ड और दस्तावेजों को पुनः प्राप्त करने की आवश्यकता होती है 15-20 कार्य दिवस
- तीसरे पक्ष (अन्य बैंक या वित्तीय) से जुड़े मामले 30 कार्य दिवस
- नियामक से प्राप्त शिकायतें- संबंधित नियामक द्वारा निर्धारित समय-सीमा के भीतर हल की जाएंगी
- यदि कंपनी को किसी मुद्दे को हल करने के लिए अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है, तो कंपनी ग्राहक/नियामक को उसके समाधान के लिए अपेक्षित समय-सीमा के साथ अतिरिक्त समय की आवश्यकता के बारे में सूचित करेगी।

## एस्केलेशन मैट्रिक्स

यदि कोई ग्राहक 14 दिनों की अवधि के भीतर कंपनी द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक इस मुद्दे को आगे बढ़ा सकता है:

### स्तर 1

ग्राहक शिकायत अधिकारी

श्री अश्विनी कुमार

फोन: 0172-5292613

ईमेल- [Ashwani.kumar@paulfincap.com](mailto:Ashwani.kumar@paulfincap.com)

समय: सोमवार से शुक्रवार तक सुबह 10:00 बजे से शाम 6:00 बजे के बीच (सार्वजनिक और बैंकिंग छुट्टियों को छोड़कर)।

समाधान: उक्त शिकायत के संबंध में 14 कार्य दिवसों के भीतर प्रतिक्रिया प्रदान की जाएगी।

यदि शिकायत का समाधान दिए गए समय के भीतर नहीं होता है या यदि ग्राहक उपरोक्त चैनल के माध्यम से प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक पहले के संचार के संदर्भ में निम्नलिखित एस्केलेशन चैनल से संपर्क कर सकता है।

### स्तर 2

नोडल अधिकारी

श्री शैबू चेरियन

फोन: 0172-5292644

ईमेल- [shaibu.cherian@paulmerchants.net](mailto:shaibu.cherian@paulmerchants.net)

समाधान: उक्त शिकायत के संबंध में प्रतिक्रिया 30 कार्य दिवसों के भीतर प्रदान की जाएगी। यदि शिकायत को दिए गए समय के भीतर हल नहीं किया जाता है या यदि ग्राहक उपरोक्त चैनल द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है और यदि ग्राहक इंतजार करने के लिए तैयार नहीं है, तो कंपनी को समाधान खोजने के लिए अधिक समय की आवश्यकता है, ग्राहक पहले के संचार के संदर्भ में निम्नलिखित एस्केलेशन चैनल से संपर्क कर सकता है।

### **स्तर 3**

यदि 30 दिनों की अवधि के भीतर शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक RBI CMS पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> पर अपील कर सकता है या शिकायत प्रपत्र (ओम्बड्समैन योजना 2021 के तहत वेबसाइट पर उपलब्ध प्रारूप) नीचे दिए गए पते पर भेज सकता है

#### **प्रभारी अधिकारी,**

केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र,

भारतीय रिजर्व बैंक

चौथी मंजिल, सेक्टर 17,

चंडीगढ़-160017

टोल फ्री नंबर 14448 के साथ संपर्क केंद्र (समय सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक)

#### **लोकपाल योजना**

कंपनी ने 12 नवंबर, 2021 को आरबीआई द्वारा अधिसूचित रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 को अपनाया है।

यदि ग्राहक को शिकायत की तारीख से 30 दिनों के भीतर कंपनी से कोई जवाब नहीं मिलता है या वह कंपनी द्वारा दिए गए जवाब से संतुष्ट नहीं है, तो शिकायतकर्ता/ग्राहक रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 ("योजना") के तहत लोकपाल के पास शिकायत दर्ज कर सकता है, जवाब मिलने की तारीख से एक वर्ष के भीतर।

**एसडी/-**

**अध्यक्ष**