

પરિચય :

નવધન માં , અમારા સતત પ્રયાસ અમારા ગ્રાહકો થી શ્રેષ્ઠ શક્ય અનુભવ પ્રદાન કરો કરવા માટે છે. અમે હંમેશા અમારા ગ્રાહકો ના અપેક્ષાઓ થી પૂર્ણ કરવા માટે ના માટે પ્રતિબદ્ધ છે. એક સંતુષ્ટ અને ખુશ ગ્રાહક કંપની ના સુખ પણ ખાતરી કરો કરશે. જ્યારે અમે અમારા ગ્રાહકો થી દરેક પગલું પણ સરળ સેવા પ્રદાન કરો કરવા માટે ના પૂર્ણ પ્રયત્ન કરો છે , અમે તે પણ સમજવું છે તે ક્યારેક ગ્રાહક ના અભિગમ થી વસ્તુઓ સાચો ના હા કરી શકો છો છે. સારું ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરો કરવા માટે અને ગ્રાહક સંતોષ ના સ્તર થી વધારો અમારા ચીફ ઉદ્દેશ્ય છે. આ દસ્તાવેજ ના ઉદ્દેશ્ય ગ્રાહકો ના ફરિયાદો અને ફરિયાદો ના ઝડપી નિવારણ પણ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવા માટે ના સિવાય યોગ્ય સેવા વિતરણ અને સમીક્ષા મિકેનિઝમ ના ચેનલ થી ગ્રાહકો ના ફરિયાદો અને ફરિયાદો થી દૂર કરવા માટે છે. સમીક્ષા મિકેનિઝમ થી સેવા વિતરણ માં ખામીઓ ના ઓળખાણ કરવા માટે માં મદદ કરવા માટે જરૂર છે આ દસ્તાવેજ ના ઉદ્દેશ્ય આરબીઆઈ ના સૂચનાઓ ના અનુસાર કંપની ના માટે ઉપભોક્તા ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ થી વ્યાખ્યાયિત કરવા માટે છે.

ઉદ્દેશ્ય :

- ગ્રાહકો ના સાથે વર્તન માં ન્યૂનતમ ધોરણ નિર્ધારિત કરીને સારું અને તટસ્થ વર્તન થી પ્રોત્સાહન આપો .
- ગ્રાહકો દ્વારા ના ગયા ફરિયાદો ના સમાધાન નમ્રતાપૂર્વક અને વગર કોઈપણ બિનજરૂરી વિલંબ ના કર્યું જાઓ છે
- ગ્રાહકો થી સંસ્થા ના અંદર પોતાના ફરિયાદો / ફરિયાદો થી આગળ વધારો ના પદ્ધતિઓ અને પ્રતિસાદ થી સંતુષ્ટ ના હોવું પણ વૈકલ્પિક ઉપાય ના અમારા અધિકારો ના વિશે માં પૂર્ણ માહિતી આપ્યો જાતિ છે.
- RBI દ્વારા ફરજિયાત અને ફરિયાદ નિવારણ ધોરણો માં ઉલ્લેખ કર્યો છે બધા સંબંધિત નિયમનકાર અને વૈધાનિક જરૂરિયાતો ના અનુપાલન ખાતરી કરો કરવા માટે
- આ મિકેનિઝમ ના આઈડિયા ગ્રાહકો ના બધા પ્રકાર ના વિનંતીઓ , ફરિયાદો , મુદ્દાઓ વગેરે થી વર્ગીકૃત કરવા માટે અને તેમને અસરકારક અને સમય બંધાયેલ પદ્ધતિઓ થી સંબોધિત કરવા માટે છે WHO તેમના ચિંતા કરો થી સંબોધિત કરે છે અને બધાને મહત્વપૂર્ણ વાત તે છે તે તેમને આપેલ ગયા ઉકેલ થી તેઓ સંતુષ્ટ છે.

ફરિયાદ વ્યાખ્યા :

કોઈપણ ઉત્પાદન અથવા સેવા ના વિશે માં અસંતોષ ના કોઈપણ પણ અભિવ્યક્તિ જેની ઉકેલ પ્રથમ વખત સંપર્ક કરો કરવા માટે પણ ના કર્યું જાઓ હા , ફરિયાદ કહેવાય છે છે. ગ્રાહક ફરિયાદ ના કારણ થી આ પ્રકાર વ્યાખ્યાયિત કર્યું જાઓ કરી શકે છે છે :

- ગ્રાહકો ના સાથે વર્તન માં વર્તન સંબંધિત પાસું
- કામ / ઓપરેશન ના અપૂરતીતા અથવા વચન ના ગયો / અપેક્ષિત સેવાઓ અને પ્રદાન કરો ના ગયા વાસ્તવિક સેવાઓ ના ધોરણો માં તફાવત
- ગ્રાહકો ના માહિતી થી સમય બંધાયેલ પદ્ધતિઓ થી પ્રક્રિયા કરેલ કરવા માટે ના સંબંધ માં કોઈપણ અસંગતતાઓ અને ફરિયાદો
- બધા ગ્રાહકો ના વર્ણન ગોપનીય રાખ્યું જશે જ્યારે સુધી તે તેમને કનેક્ટેડ વૈધાનિક અથવા નિયમનકાર સત્તાવાળાઓ ના સાથે શેર કરેલ કરવા માટે ના જરૂર ના હા

ફરિયાદ નિવારણ સમિતિ (જીઆરસી) રચના :

ફરિયાદ નિવારણ સમિતિ માં અનુસરે છે પ્રતિનિધિ સામેલ હશે :-

- ગ્રાહકો ના માટે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી
- પ્રાથમ નોડલ અધિકારી

ઇન્દ્રપ્રીત કૌર ,

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી નવધનમૂડી ખાનગી લિ. 803, ઇકોસ્ટાર , વિશ્વેશ્વર નગર , ગોરેગાંવ (E), મુંબઈ ભારત 400063

મોબાઇલ : +91 79888 55387 | inderpreet.k@navadhan.com

મિસ્ટર વિજય હસવાણી

મુખ્ય - જોખમ પાલન - વડા નોડલ અધિકારી નવધનમૂડી ખાનગી લિ.

803, ઇકોસ્ટાર , વિશ્વેશ્વર નગર , ગોરેગાંવ (E), મુંબઈ ભારત 400063

મોબાઇલ : +91 98336 34749 | vijay.haswani@navadhan.com

ફરિયાદ નિવારણ સમિતિ ના ભૂમિકા અને જવાબદારીઓ :

ફરિયાદ નિવારણ સમિતિ (GRC) અમારી ગ્રાહકો દ્વારા ઉપાડ્યું ગયા ફરિયાદો અને મુદ્દાઓ થી સંબોધિત કરવા માટે અને હળ કરવા માટે માં મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા પરિપૂર્ણ કરે છે. જીઆરસી ના ચીફ ભૂમિકાઓ અને જવાબદારીઓ આ પ્રકાર છે :

ફરિયાદ નિવારણ સમિતિ ના ભૂમિકા :

1. સંચાર ના ફેસિલિટેટર : ફરિયાદીઓ અને સંસ્થા ના વચ્ચે એક પુલ ના ફોર્મ માં કામ કરે છે , જેના કારણે ફરિયાદો ના વિશે માં સ્પષ્ટ કોમ્યુનિકેશન્સ ખાતરી કરો કરશે છે.
2. સંઘર્ષ ઉકેલ : વિવાદ અને તકરાર થી સૌહાર્દપૂર્ણ અને કુશળતાપૂર્વક હળ કરવા માટે ના લક્ષ્ય રાખે છે , જેના કારણે સુમેળભર્યું પર્યાવરણ થી પ્રોત્સાહન મેળવો છે.
3. નીતિ અમલીકરણ : આ ખાતરી કરો કરે છે તે સંસ્થા ના અંદર ફરિયાદ નિવારણ નીતિઓ થી અસરકારક રીત થી લાગુ કર્યું જાઓ અને તેમના અનુપાલન કર્યું જાઓ .

ફરિયાદ નિવારણ સમિતિ ના જવાબદારીઓ :

1. ફરિયાદો મેળવો પ્રતિ : ગ્રાહકો થી ફરિયાદો સ્વીકારો કરવા માટે અને તેમને સ્વીકારો કરવા માટે
 2. ચેક : પ્રાપ્ત ફરિયાદો ના તીવ્ર તપાસો કરવું , સંબંધિત માહિતી અને પુરાવા એકત્રિત કરવા માટે
 3. મૂલ્યાંકન : ફરિયાદો ના કાયદેસરતા અને ગંભીરતા ના આકારણી કરવું , તારણો ના આધાર પણ યોગ્ય ક્રિયા નિર્ધારિત કરવા માટે
 4. ઉકેલ : મુદ્દાઓ થી હળ કરવા માટે ના માટે ઉકેલ અથવા સુધારાત્મક ક્રિયા ના દરખાસ્ત કરો , આ ખાતરી કરો કરવા માટે તે તેઓ તટસ્થ અને વાજબી છે.
 5. દસ્તાવેજીકરણ : જવાબદારી અને પારદર્શિતા ના માટે ફરિયાદો , તપાસ , નિરાકરણ અને ફોલોઅપ ક્રિયા ના ચોક્કસ રેકૉર્ડ બનાવવું રાખો . નેતૃત્વ ટીમ થી બધા ફરિયાદો ના માસિક MIS રજુ કરેલ કરવા માટે
 6. પ્રતિસાદ મિકેનિઝમ : નિવારણ પ્રક્રિયા અને પરિણામો ના વિશે માં ફરિયાદીઓ થી પ્રતિસાદ ના માટે એક સ્ટેજ પ્રદાન કરો કરે છે , જેના કારણે સતત સુધારણા ના સુવિધા મળે છે છે.
 7. જાગૃતિ અને તાલીમ : પ્રક્રિયા ના વિશે માં જાગૃતિ થી પ્રોત્સાહન આપો થયું , ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાઓ અને અધિકારો ના વિશે માં ગ્રાહકો થી શિક્ષિત કરવા માટે
 8. નિયમિત રિપોર્ટિંગ : પ્રાપ્ત ફરિયાદો અને પ્રદાન કરો કર્યું ગયા ઉકેલો પણ જાણ કરો તૈયાર છે કરવું , દોરી જવું ટીમ ના માટે વલણો અને સુધારણા ના વિસ્તારો પણ પ્રકાશ રેડવું .
 9. અનુસરો ક્રિયા : ઉકેલો ના અમલ ના દેખરેખ કરવા માટે અને સંતોષ ખાતરી કરો કરવા માટે ના માટે ફરિયાદીઓ થી સંપર્ક કરો કરવા માટે
 10. નીતિ સમીક્ષા : પ્રતિસાદ અને બદલાતી સંજોગો ના આધાર પણ ફરિયાદ નિવારણ નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ ના નિયમિત સમીક્ષા કરવા માટે અને અપડેટ કરો ના ભલામણ કરવા માટે
- માં ભૂમિકાઓ અને જવાબદારીઓ થી પૂર્ણ કરીને , ફરિયાદ કરીને નિવારણ સમિતિ સંસ્થા ના અંદર વિશ્વાસ અને જવાબદારી બનાવવું રાખવા માટે માં મદદ કરે છે , આ ખાતરી કરો કરો થયું તે બધા અવાજો થી સાંભળ્યું જાઓ અને યોગ્ય પદ્ધતિઓ થી સંબોધિત કર્યું જાઓ .

ફરિયાદ / ફરિયાદ નોંધણી અને નિવારણ પ્રક્રિયા :**પગલું -1: ફરિયાદ નોંધણી**

ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ નોંધાયેલ કરવા માટે ના વિવિધ પદ્ધતિઓ આ પ્રકાર છે :

- ફરિયાદ નોંધણી કરો : ગ્રાહક શાખા થી સંપર્ક કરો કર કરી શકે છે છે. ફરિયાદ થી શાખાઓ માં રાખો ગયા ફરિયાદ નોંધણી કરો માં નોંધાયેલ કર્યું જાઓ જરૂર છે .
- કોલ કરો : ગ્રાહક પોતાના ફરિયાદ નોંધાયેલ તે પૂર્ણ કરવા માટે ના માટે બધા કામ દિવસો (સોમવાર થી શુક્રવાર) સવારે 9 વાગ્યે થી સાંજે 6.30 કલાકે +91 86559 97899 પર કોલ કરો કર કરી શકે છે છે.
- પત્ર : ગ્રાહક તે શાખા ના શાખા મેનેજર થી પત્ર મોકલીને લખાયેલ ફોર્મ માં પોતાના ફરિયાદ નોંધાયેલ તે કરો કરી શકે છે છે , ક્યાં થી તેઓ લોન લીધો છે.
- ઇમેલ : ગ્રાહક ગ્રાહક સેવા વિભાગ ના ઇમેઇલ care@navadhan.com પર ID લખીને પણ પોતાના ફરિયાદ ઇમેઇલ કર કરી શકે છે છે.

પગલું -2: ફરિયાદ / ફરિયાદ નિવારણ :

સંપર્ક કરો ના એકમાત્ર બિંદુ અનુપાલન અથવા નિવારણ અધિકારી થશે , જે નજીક બધા ફરિયાદો મોકલેલ જશે . કેસો થી સંબોધિત કરવા માટે ના માટે બધા જરૂરી બાજુઓ થી સામેલ કરવા માટે નિવારણ અધિકારી ના પ્રાથમિક જવાબદારી થશે . આમાંથી અસરકારક અને સમય બંધાયેલ પદ્ધતિઓ થી ફરિયાદ ના સરળ ઉકેલ ખાતરી કરો હશે . ગ્રાહક ના ફરિયાદ 10 કાર્યો દિવસો માં અંત હા પ્રિયતમ જરૂર છે . ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ગ્રાહક થી છેલ્લું પ્રતિસાદ મોકલશે અથવા જણાવશે તે તેને જવાબ આપવા માટે ના માટે વધુ સમય ના જરૂર શા માટે છે.

જણાવ્યું હતું સમસ્યા ના ઉકેલ માં વિલંબ , ઉકેલ ના હોવું અથવા કોઈપણ અન્ય સમસ્યા ના સિચ્યુએશન માં આ આપોઆપ ફોર્મ થી આગળ સ્તર પણ મોકલો આપ્યો જશે , જેમાં ઉકેલ ના માટે ના ગયા વાતચીત ના પૂર્ણ વર્ણન હશે . ગ્રાહક જોખમ સી અનુપાલન ચીફ થી લખો કરી શકે છે છે , જે કંપની ના ચીફ નોડલ અધિકારી પણ છે.

પગલું -3: RBI તરફથી અપીલ

જો ગ્રાહક નોંધાયેલ ઓફિસ થી મેળવો પ્રતિસાદ થી અસંતુષ્ટ રહે છે અથવા એક મહિનો ના અંત માં પણ ફરિયાદ ના ઉકેલ ના કરશે હા , પછી તેઓ નીચે આપેલ ગયા પદ્ધતિઓ થી પોતાના ફરિયાદો ના નિવારણ ના માટે સીધા બિન - બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ ના નિયમનકાર સત્તા , એટલે કે ભારતીય અનામત બેંક થી સંપર્ક કરો કર કરી શકે છે છે :

1. ઓનલાઇન <https://cms.rbi.org.in/> અથવા
2. ઈમેલ : nbfcomumbai@rbi.org.in
3. કોલ કરો : ટેલિફોન નંબર 022-23001280
4. નીચે આપેલ ગયા સરનામાં પણ પત્ર :

NBFC લોકપાલ c / o ભારતીય અનામત બેંક આરબીઆઈ ભાયખલા ઓફિસ મકાન ,
મુંબઈ કેન્દ્રીય રેલ્વે સ્ટેશન ના આગળ ભાયખલા , મુંબઈ - 400008
ફેક્સ નંબર : 022-23022024

બાકાત :

અનુસરે છે ફરિયાદો ગ્રાહકને ફરિયાદ ફોર્મ માં આઈડિયા અને નિકાલ ના માટે ના લીધો જશે .

- યોગ્ય મદદનીશ વર્ણન ના વગર અનામી ફરિયાદો
- આ રીતે કેસો જેમને છેતરપિંડી ના ફોર્મ માં જાણ કરો કર્યું ગયા છે અને / અથવા પોલીસ , કર વગેરે તરીકે અધિકારી અધિકારીઓ દ્વારા ટેસ્ટ ના હેઠળ છે અથવા જ્યાં સત્તા દ્વારા ટેસ્ટ ના પછી વિષય પદાર્થ પણ પ્રથમ હી આઈડિયા કર લીધો છે
- એક નવી ફરિયાદ WHO પ્રથમ થી હી અનામત બેંક - સંકલિત લોકપાલ પ્લાન , 2021 હેઠળ નિયુક્ત લોકપાલ / અપીલ સત્તા ના વિચારણા હેઠળ છે
- એક ફરિયાદ જેની કંપની દ્વારા પ્રથમ હી સમાધાન કર આપ્યો ગયા છે

નિષ્કર્ષ :

નવધન અને તેમના ગ્રાહકો ના વચ્ચે વિશ્વાસ અને વફાદારી થી પ્રોત્સાહન આપવા માટે ના માટે એક અસરકારક ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ જરૂરી છે. ફરિયાદો થી સંબોધિત કરવા માટે ના માટે એક સંરચિત અને સુલભ પ્રક્રિયા પ્રદાન કરો કરવાથી , અમે ના માત્ર વ્યક્તિગત મુદ્દાઓ થી તરત જ હળ કરો છે તેના બદલે ગ્રાહકો ના જરૂરિયાતો અને અપેક્ષાઓ ના વિશે માં મૂલ્યવાન માહિતી પણ મેળવો કરો છે.