



---

Grievance Redressal Policy

## Contents

1. Overview .....	3
2. Purpose/Objective.....	3
3. Grievance Redressal Officer and Principal Nodal Officer .....	4
4. Channels for Sourcing Complaints.....	5
5. In the case of outsourcing .....	6
6. Additional requirements in case of digital lending.....	6
7. Display of details of the redressal mechanism.....	7
8. Miscellaneous .....	7
9. Review.....	8

## 1. Overview

Light Microfinance Private Limited, (“Company”) believes in conducting its affairs in a fair and transparent manner by maintaining the highest levels of integrity, honesty, and ethical behavior while dealing with its borrowers (“Borrowers”).

The Reserve Bank of India (‘RBI’), vide its Master Direction- Non-Banking Financial Company- Non-Systemically Important Non-Deposit taking Company (Reserve Bank) Directions, 2016, (‘NBFC Master Directions’) and various other guidelines issued from time to time, including the Master Direction – Reserve Bank of India (Regulatory Framework for Microfinance Loans) Directions, 2022 (‘Microfinance Directions’), mandates all NBFCs having borrower interface to ensure that a suitable mechanism exists for receiving and addressing complaints from its borrowers and resolving such complaints fairly and expeditiously.

To establish and maintain an appropriate Grievance Redressal Mechanism (“GRM”) within the organization to resolve the complaints and grievances of its borrowers in compliance with the guidelines issued by the RBI as applicable to the Company non-banking financial company (“NBFC”), the Company has formulated this Grievance Redressal Policy (“Policy”) setting out the procedure for receiving, registering and disposing of the inquiries, complaints, and grievances of the borrowers concerning facilities offered by the Company, including but not limited to the Complaints in relation to the services provided by the third party agents or business facilitators appointed by the Company for providing such services on behalf of the Company (“Complaints”). This Policy will be read parallel to the Fair Practices Code (‘FPC’) formulated by the Company.

This Policy aims to provide a framework for dealing with the Complaints of the Borrowers in a fair and transparent manner and educate the Borrowers about the processes to be followed to lodge a Complaint with the Company and/or the RBI.

## 2. Purpose/Objective

The Policy has been designed to provide a robust mechanism for addressing and resolving the complaints and grievances raised by Borrowers. It shall be ensured by the Company that:

- the Borrowers are treated fairly and without bias, at all times;
- the Complaints raised by the Borrowers are dealt with courtesy and resolved promptly;
- the Borrowers are informed of the avenues to escalate their Complaints within the Company;
- the Borrowers are informed of their rights so that they can opt for alternative remedies if they are not fully satisfied with the Company’s response or resolution to their Complaints;
- Officials of the Company strive towards working in good faith and without prejudice towards the interests of the Borrowers.

## Definitions

Unless otherwise defined or apparent from context, the following terms shall have the meaning as assigned herein below, and cognate expressions shall be construed accordingly:

Board/BoD	Shall mean Board of Directors of the Company.
FPC	Shall mean this Fair Practices Code formulated by the Company.
Company	Shall mean Light Microfinance Private Limited.
Borrower	Borrower shall mean a person who is interested in availing the loan and approaches the Company or who has availed at least one of the loan products of the Company.
Grievance Redressal Policy	Shall mean the Grievance Redressal Policy constituted by the Company.
Grievance Redressal Officer (GRO)	Shall mean the officer appointed by the Company to ensure redressal of the grievances of the borrowers.
Ombudsman Scheme	Shall mean the scheme issued by the RBI for resolving borrower grievances in relation to services provided by entities regulated by RBI in an expeditious and cost-effective manner.
Principal Nodal Officer (PNO)	Shall mean the officer appointed in terms with Ombudsman Scheme issued by the RBI.

### 3. Grievance Redressal Officer and Principal Nodal Officer

- 3.1. The Principal Nodal Officer (PNO) or the Grievance Redressal Officer (GRO) of the Company shall be appointed by the Board at the head office of the Company, who shall be responsible for representing the Company and furnishing information on behalf of the Company in respect of Complaints filed against the Company. The details of the PNO / GRO appointed by the Board are as follows:

Name: Mr. Sheetansh Kumar Singh  
 Designation: Assistant Vice President – Strategic Initiative  
 Contact number: 079-41057862  
 Email: grievanceredressal@lightfinance.com

- 3.2. The Board and/or the PNO/GRO may further appoint nodal officers as they may deem fit for operational efficiency.
- 3.3. The Board may appoint the same person as the GRO and the PNO.

#### 4. Channels for Sourcing Complaints

Considering the Company's Borrower profile, literacy level, and vulnerability, the Company has identified various channels for sourcing Borrower Complaints proactively.

##### **A. Borrower Enquiries/Complaints received at the field:**

Borrowers can submit their written or verbal enquiries / Complaints to any employee of the Company who meets them at any forum such as center meetings, or through dedicated Borrower Grievance Redressal ('CGR') phone number, etc.

##### **B. Borrower walk-ins at branches:**

- i. **Verbal Complaints:** Nodal officers or contact persons at branch offices will record the Complaints and provide solutions.
- ii. **Written Complaints:** All written complaint forms shall be sent to the Complaint Resolution Officer through post/courier, every week. All branch offices should keep copies of Borrower complaint forms for assisting the Borrower.
- iii. Borrowers can also send written complaint through snail mail directly to Head Office in attention of **Grievance Redressal Officer: Light Microfinance, 1501, 15<sup>th</sup> Floor, Sankalp Square 3B, Sindhu Bhavan Road, B/s Hotel Taj Skyline, Shilaj, Ahmedabad - 380058.**

##### **C. Borrower Call-ins:**

- i. Borrowers can place calls to the Borrower grievance redressal phone number.
- ii. Borrowers can also write to the Grievance Redressal Officer to escalate their unresolved grievances at the email Id- [grievanceredressal@lightfinance.com](mailto:grievanceredressal@lightfinance.com).

##### **D. External Complaints:**

Complaints received from (on behalf of the Borrower or on the basis of public interest) the general public & other stakeholders such as Govt agencies, RBI, police, lawyers, industry ombudsman (MFIN & SAADHAN, etc.) & social activists will also be recorded at branch level.

##### **E. Complaints received through MFIN (Micro Finance Institution Network)**

The Borrower may also register his complaint on toll-free number with MFIN 1800 102 1080 if any complaint reported to the Company has not been resolved within a period of 30 days from the date of lodging the complaint with the Company or if the borrower is not satisfied with the resolution provided for complaint made by him/her.

- F. If the Complaint is not resolved within one month of lodging of the Complaint, or if the Borrower is not satisfied with the response of the Company, the Borrower may lodge their Complaint to the RBI Ombudsman on RBI CMS portal- <https://cms.rbi.org.in>. Complaints in electronic mode (e-mail to crpc@rbi.org.in) and physical form, including postal and hand-delivered Complaints, shall be addressed and sent to the place where the Centralized Receipt and Processing Centre of the Reserve Bank is established, for scrutiny and initial processing. (Format available on the website under Ombudsman scheme 2021)

**Centralized Receipt and Processing Centre (CRPC)**

Reserve Bank of India, Central Vista,  
Sector 17, Chandigarh - 160 017

- G. Alternatively, the Borrower may also approach the Officer-in-Charge of the Regional Office of the Department of Supervision of RBI.

5. In the case of outsourcing

- 5.1. The provisions of this Policy shall also extend to deal with the issue relating to services provided by the outsourced agency, in case the Company has outsourced any of its functions.
- 5.2. The GRM, in no way, shall be compromised on account of outsourcing.
- 5.3. The declaration provided in the loan agreement as per the Microfinance Directions and the FPC of the Company shall include a clause to the effect that the Company shall be responsible for timely grievance redressal and in the FPC displayed at the branches/ offices/ website of the Company.

6. Additional requirements in case of digital lending

- 6.1. In the case of digital lending, as defined under the RBI Guidelines on Digital Lending, the Company shall ensure that the GRM and the Lending Service Providers ('LSPs')<sup>1</sup> engaged by them shall have a suitable Grievance Redressal Officer to deal with FinTech/ digital lending related complaints/ issues raised by the borrowers. In this case, the GRO of the Company shall also handle all such issues related to digital lending.
- 6.2. Contact details of the Company's GRO shall be prominently displayed on the Company's website, as well as on the websites of the LSPs and on the Digital Lending Application ('DLA'),<sup>2</sup> and also in the Key Fact Statement<sup>3</sup> provided to the borrower.

---

<sup>1</sup> As defined under the RBI Guidelines on Digital Lending

<sup>2</sup> As defined under the RBI Guidelines on Digital Lending

Further, the facility of lodging complaints shall also be made available on the DLA and on the website as stated above.

- 6.3. If any complaint lodged by the borrower against the Company or the LSP engaged by the Company is not resolved by the Company within 30 days, he/she can lodge a complaint with the RBI Ombudsman in the same manner as provided in this Policy. In any case, the responsibility of grievance redressal shall continue to remain with the Company.

## 7. Display of details of the redressal mechanism

- 7.1.1. The Company shall prominently display, on its website/app, details in respect of the GRM, i.e., name and contact details, telephone no., email address of the Borrower Service Department, and the GRO.

- 7.2. In addition to the display on the website, the above-mentioned information shall also be displayed in the offices of the Company where business is transacted. In this case, the Company may display the information in English as well as a vernacular/regional language.

- 7.3. The salient features of the RBI Ombudsman Scheme along with the copy of the Scheme and the contact details of the Principal Nodal Officer shall also be displayed in the manner provided by RBI in this regard.

- 7.4. The loan card provided to the borrower shall also include details of the GRM including the name and contact number of the PNO.

## 8. Miscellaneous

- 8.1.1. Notwithstanding anything contained in this Policy, the Company shall ensure compliance with any additional requirements, as provided in the FPC and as may be prescribed under any laws/regulations either existing or arising out of any amendment to such laws/regulations or otherwise and applicable to the Company from time to time.

- 8.2. Borrowers should be educated on the FPC, GRM, and escalation matrix for their unresolved complaints, options, choices, and responsibilities vis-à-vis financial products and services available.

- 8.3. Borrower education is to be made through both printed education materials and effective verbal communication as the literacy level among borrowers is generally low.

- 8.4. The Company follows a strict no-discrimination policy and does not discriminate against persons with any disability. In furtherance of the ethos and values of the

Company, the Company shall ensure the redressal of grievances of persons with disabilities under the GRM.

9. Review

9.1. This Policy is subject to review by the Board as and when deemed necessary. The Board shall conduct an annual review of the functioning of the GRM at various levels of management.

9.2. This Policy shall be subject to the applicable laws including but not limited to the rules, regulations, guidelines, directives, and instructions issued by the RBI, from time to time, and shall supersede the earlier version of the Policy. Any change/amendment in applicable laws with regard to the maintenance of an appropriate GRM shall be deemed to be incorporated in this Policy by reference and this Policy shall be deemed to have been amended and revised accordingly.

\* \* \* \* \*





---

शिकायत निवारण नीति

## अंतर्वस्तु

1. अवलोकन .....	3
2. प्रयोजन/उद्देश्य .....	3
3. शिकायत निवारण अधिकारी एवं प्रधान नोडल अधिकारी .....	4
4. शिकायत प्राप्त करने के लिए चैनल .....	5
5. आउटसोर्सिंग के मामले में .....	6
6. डिजिटल लेंडिंग में अतिरिक्त आवश्यकताएं .....	6
7. शिकायत निवारण तंत्र के विवरण प्रदर्शन .....	7
8. विविध .....	7
9. समीक्षा .....	8

## 1. अवलोकन

लाइट माइक्रोफाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड, ("कंपनी") अपने उधारकर्ताओं ("उधारकर्ताओं") के साथ व्यवहार करते समय निष्ठा, ईमानदारी और नैतिक व्यवहार के उच्चतम स्तर को बनाए रखते हुए निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से अपने मामलों का संचालन करने में विश्वास रखती है।

भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") ने अपने मास्टर निदेश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - गैर-प्रणालीगत महत्वपूर्ण जमाराशि स्वीकार न करने वाली कंपनी (रिजर्व बैंक) निर्देश, 2016 ("एनबीएफसी मास्टर निर्देश") और समय-समय पर जारी किए गए विभिन्न अन्य दिशानिर्देशों, जिसमें मास्टर निदेश - भारतीय रिजर्व बैंक (सूक्ष्म वित्त ऋणों के लिए नियामक ढांचा) निर्देश, 2022 ("सूक्ष्म वित्त निर्देश") शामिल हैं, सभी NBFC को यह सुनिश्चित करने का निदेश दिया है कि उनके उधारकर्ताओं से शिकायतें प्राप्त करने और उनका समाधान करने के लिए एक उपयुक्त तंत्र मौजूद हो, और ऐसी शिकायतों को निष्पक्ष और शीघ्रता से हल किया जाए।

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुपालन में कंपनी के उधारकर्ताओं की परिवाद और शिकायतों को हल करने के लिए संगठन के भीतर एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र ("जीआरएम") स्थापित करने और बनाए रखने के लिए, कंपनी ने यह शिकायत निवारण नीति ("नीति") तैयार की है, जो कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सुविधाओं से संबंधित उधारकर्ताओं की पूछताछ, शिकायतों और असंतोषों को प्राप्त करने, पंजीकृत करने और निपटाने की प्रक्रिया निर्धारित करती है, जिसमें कंपनी द्वारा ऐसी सेवाएं प्रदान करने के लिए नियुक्त किए गए तीसरे पक्ष के एजेंटों या व्यवसाय सुविधाकर्ताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में शिकायतें भी शामिल हैं, लेकिन इन तक सीमित नहीं हैं ("शिकायतें")। यह नीति कंपनी द्वारा तैयार की गई उचित व्यवहार संहिता ("एफपीसी") के समानांतर पढ़ी जाएगी।

इस नीति का उद्देश्य उधारकर्ताओं की शिकायतों से निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से निपटने के लिए एक ढांचा प्रदान करना और उधारकर्ताओं को कंपनी और/या आरबीआई के पास शिकायत दर्ज करने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं के बारे में शिक्षित करना है।

## 2. उद्देश्य/लक्ष्य

यह नीति उधारकर्ताओं द्वारा उठाए गए परिवादों और शिकायतों का समाधान लाने और उन्हें हल करने के लिए एक मजबूत तंत्र प्रदान करने हेतु तैयार की गई है। कंपनी द्वारा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि:

- उधारकर्ताओं के साथ हर समय निष्पक्ष और बिना किसी पक्षपात के व्यवहार किया जाता है;
- उधारकर्ताओं द्वारा की जाने वाली शिकायतों को विनम्रता से निपटाया जाता है और तत्काल हल किया जाता है;
- उधारकर्ताओं को कंपनी के भीतर अपनी शिकायतों को आगे बढ़ाने के तरीकों के बारे में सूचित किया जाता है;
- उधारकर्ताओं को उनके अधिकारों के बारे में सूचित किया जाता है ताकि यदि वे कंपनी की प्रतिक्रिया या उनकी शिकायतों के समाधान से पूरी तरह संतुष्ट न हों तो वे वैकल्पिक उपायों का विकल्प चुन सकें;
- कंपनी के अधिकारी उधारकर्ताओं के हितों के प्रति सद्भावनापूर्वक तथा बिना किसी पूर्वाग्रह के कार्य करने का प्रयास करते हैं।

## परिभाषाएं

जब तक अन्यथा परिभाषित न किया जाए या संदर्भ से स्पष्ट न हो, निम्नलिखित शब्दों का अर्थ आगे निर्दिष्ट अनुसार होगा, तथा सजातीय अभिव्यक्तियों का अर्थ तदनुसार लगाया जाएगा:

बोर्ड/बीओडी	इसका तात्पर्य कंपनी के निदेशक मंडल से होगा।
एफपीसी	इसका तात्पर्य कंपनी द्वारा तैयार की गई उचित व्यवहार संहिता से होगा।
कंपनी	इसका तात्पर्य लाइट माइक्रोफाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड होगा।
उधारकर्ता	उधारकर्ता से तात्पर्य ऐसे व्यक्ति से है जिसने ऋण लेने संबंधी अपनी रुचि दर्शायी है और कंपनी से संपर्क किया है या जिसने कंपनी के कम से कम एक ऋण उत्पाद का लाभ उठाया है।
शिकायत निवारण नीति	इसका तात्पर्य कंपनी द्वारा गठित शिकायत निवारण नीति से होगा।
शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ)	इसका तात्पर्य कंपनी द्वारा उधारकर्ताओं की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करने हेतु नियुक्त अधिकारी से होगा।
लोकपाल योजना	इसका तात्पर्य आरबीआई द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की गई सेवाओं के संबंध में उधारकर्ताओं की शिकायतों को शीघ्र और लागत प्रभावी तरीके से समाधान करने के लिए आरबीआई द्वारा जारी की गई योजना से होगा।
प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ)	इसका तात्पर्य आरबीआई द्वारा जारी लोकपाल योजना के तहत नियुक्त अधिकारी से होगा।

### 3. शिकायत निवारण अधिकारी एवं प्रधान नोडल अधिकारी

- 3.1. कंपनी के प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ) या शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) को कंपनी के मुख्यालय में बोर्ड द्वारा नियुक्त किया जाएगा, जो कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और कंपनी के खिलाफ दायर शिकायतों के संबंध में कंपनी की ओर से जानकारी प्रस्तुत करने हेतु उत्तरदायी होगा। बोर्ड द्वारा नियुक्त पीएनओ/जीआरओ के विवरण निम्नानुसार हैं:

नाम: श्री शीतांश कुमार सिंह  
 पद का नाम: सहायक उपाध्यक्ष - रणनीतिक पहल  
 संपर्क नंबर: 079-41057862  
 Email: grievanceredressal@lightfinance.com

- 3.2. बोर्ड और/या पीएनओ/जीआरओ परिचालन दक्षता के लिए उपयुक्त समझे जाने पर नोडल अधिकारियों की नियुक्ति कर सकते हैं।
- 3.3. बोर्ड जीआरओ और पीएनओ के रूप में एक ही व्यक्ति को नियुक्त कर सकता है।
4. शिकायत प्राप्त करने के लिए चैनल

कंपनी के उधारकर्ता प्रोफाइल, साक्षरता स्तर और भेद्यता को ध्यान में रखते हुए, कंपनी ने उधारकर्ता की शिकायतों को सक्रिय रूप से प्राप्त करने के लिए विभिन्न चैनलों की पहचान की है।

**A. क्षेत्र में प्राप्त उधारकर्ता पूछताछ/शिकायतें:**

उधारकर्ता कंपनी के किसी भी कर्मचारी को अपनी लिखित या मौखिक पूछताछ/शिकायतें प्रस्तुत कर सकते हैं जो उनसे किसी भी मंच जैसे केंद्र मीटिंगों में मिलते हैं, या विशेष उधारकर्ता शिकायत निवारण (☎ ☎ I) फोन नंबर आदि के माध्यम से।

**B. शाखाओं में उधारकर्ताओं का आना:**

- i. **मौखिक शिकायतें:** शाखा कार्यालयों में नोडल अधिकारी या संपर्क व्यक्ति शिकायतें दर्ज करेंगे और समाधान प्रदान करेंगे।
- ii. **लिखित शिकायतें:** सभी लिखित शिकायत प्रपत्र हर सप्ताह डाक/कूरियर के माध्यम से शिकायत समाधान अधिकारी को भेजे जाएंगे। सभी शाखा कार्यालयों को उधारकर्ता की सहायता हेतु उधारकर्ता शिकायत प्रपत्रों की प्रतियां रखनी चाहिए।
- iii. उधारकर्ता सीधे सामान्य डाक के माध्यम से **शिकायत निवारण अधिकारी** के ध्यान में मुख्य कार्यालय को लिखित शिकायत भेज सकते हैं: **लाइट माइक्रोफाइनेंस, 1501, 15वीं मंज़िल, संकल्प स्केयर 3B, सिंधु भवन रोड, होटल ताज स्काईलाइन के बगल में, शिलाज, अहमदाबाद - 380058.**

**C. उधारकर्ता कॉल-इन:**

- i. उधारकर्ता उधारकर्ता शिकायत निवारण फोन नंबर पर कॉल कर सकते हैं।
- ii. उधारकर्ता शिकायत निवारण अधिकारी को ईमेल आईडी [grievanceredressal@lightfinance.com](mailto:grievanceredressal@lightfinance.com) पर लिखकर भी अपनी अनसुलझी शिकायतों को बढ़ा सकते हैं।

**D. बाह्य शिकायतें:**

सामान्य जनता और अन्य हितधारकों जैसे सरकारी एजेंसियों, RBI, पुलिस, वकीलों, उद्योग लोकपाल (एमएफआईएन एवं एसएएडीएचएएन, आदि) और सामाजिक कार्यकर्ताओं से (उधारकर्ता की ओर से या सार्वजनिक हित के आधार पर) प्राप्त शिकायतों को भी शाखा स्तर पर दर्ज किया जाएगा।

**E. एमएफआईएन (माइक्रो फाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क) के माध्यम से प्राप्त शिकायतें**

उधारकर्ता किसी भी शिकायत को कंपनी में दर्ज कराने के 30 दिनों के भीतर हल न किए जाने की स्थिति में या यदि उधारकर्ता कंपनी द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह एमएफआईएन के टोल-फ्री नंबर 1800 102 1080 पर शिकायत दर्ज कर सकता है।

- E. यदि शिकायत को दर्ज करने के एक महीने के भीतर हल नहीं किया जाता है, या यदि उधारकर्ता कंपनी की प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो उधारकर्ता अपनी शिकायत आरबीआई लोकपाल के पास आरबीआई सीएमएस पोर्टल - <https://cms.rbi.org.in> पर दर्ज कर सकता है। इलेक्ट्रॉनिक मोड (ई-मेल crpc@rbi.org.in पर) और भौतिक रूप में, जिसमें डाक या सीधे तौर पर सौंपी गई शिकायतें शामिल हैं, को रिजर्व बैंक के केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र के पास भेजा जाएगा, जहाँ पर उनकी जाँच और प्रारंभिक प्रसंस्करण किया जाएगा। (फॉर्मेट वेबसाइट पर लोकपाल योजना 2021 के तहत उपलब्ध है)

**केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी)**  
भारतीय रिज़र्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17,  
चंडीगढ़ - 160 017

- G. वैकल्पिक रूप से, उधारकर्ता आरबीआई के पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से भी संपर्क कर सकता है।

5. आउटसोर्सिंग के मामले में

- 5.1. यदि कंपनी ने अपने किसी कार्य को आउटसोर्स किया है तो इस नीति के प्रावधान आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित मुद्दे के निपटारे हेतु भी लागू होंगे।
- 5.2. आउटसोर्सिंग के कारण जीआरएम से किसी भी तरह समझौता नहीं किया जाएगा।
- 5.3. सूक्ष्म वित्त निर्देशों और कंपनी के एफपीसी के अनुसार ऋण समझौते में प्रदान की गई घोषणा में एक ऐसा प्रावधान शामिल होगा जिसके अनुसार कंपनी समय पर शिकायत निवारण हेतु उत्तरदायी होगी और कंपनी की शाखाओं / कार्यालयों / वेबसाइट पर प्रदर्शित एफपीसी में शामिल होगा।

6. डिजिटल लेंडिंग के मामले में अतिरिक्त आवश्यकताएं

- 6.1. डिजिटल लेंडिंग के मामले में, जैसा कि आरबीआई के डिजिटल लेंडिंग पर दिशानिर्देशों में परिभाषित किया गया है, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि जीआरएम और उनके द्वारा नियुक्त किए गए लेंडिंग सर्विस प्रोवाइडर्स (एलएसपी)<sup>1</sup> के पास एक उपयुक्त शिकायत निवारण अधिकारी हो, जो फिनटेक/डिजिटल लेंडिंग से संबंधित शिकायतों/समस्याओं का समाधान कर सके। इस मामले में, कंपनी का जीआरओ डिजिटल लेंडिंग से संबंधित सभी मुद्दों को भी संभालेगा।
- 6.2. कंपनी के जीआरओ का संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट के साथ-साथ एलएसपी की वेबसाइटों पर,

<sup>1</sup> आरबीआई के डिजिटल लेंडिंग पर दिशानिर्देशों के अनुसार परिभाषित किया गया है

डिजिटल लेंडिंग एप्लिकेशन (डीएलए),<sup>2</sup> पर, और उधारकर्ता को प्रदान किए गए की फैक्ट स्टेटमेंट<sup>3</sup> में प्रमुख रूप से प्रदर्शित किया जाएगा। इसके अलावा, शिकायत दर्ज करने की सुविधा भी डीएलए और वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी, जैसा कि ऊपर बताया गया है।

6.3. यदि उधारकर्ता द्वारा कंपनी या कंपनी द्वारा नियुक्त एलएसपी के विरुद्ध दर्ज कराई गई किसी शिकायत का समाधान कंपनी द्वारा 30 दिनों के भीतर नहीं किया जाता है, तो वह इस नीति में दिए गए प्रावधान के अनुसार आरबीआई लोकपाल के समक्ष शिकायत दर्ज करा सकता है। किसी भी स्थिति में शिकायत निवारण की जिम्मेदारी कंपनी की ही रहेगी।

## 7. निवारण तंत्र का विवरण प्रदर्शित करना

7.1.1. कंपनी अपनी वेबसाइट/ऐप पर जीआरएम से संबंधित विवरण, अर्थात् नाम और संपर्क विवरण, टेलीफोन नंबर, उधारकर्ता सेवा विभाग का ईमेल पता और जीआरओ प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी।

7.2. वेबसाइट पर प्रदर्शित किए जाने के अतिरिक्त, उपर्युक्त जानकारी को कंपनी के उन कार्यालयों में भी प्रदर्शित किया जाएगा जहाँ कारोबार किया जाता है। इस मामले में, कंपनी जानकारी अंग्रेजी के साथ-साथ स्थानीय/क्षेत्रीय भाषा में भी प्रदर्शित कर सकती है।

7.3. आरबीआई लोकपाल योजना की मुख्य विशेषताएं, योजना की प्रति तथा प्रधान नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण भी आरबीआई द्वारा इस संबंध में दिए गए दिशानिर्देशों के अनुरूप प्रदर्शित किया जाएगा।

7.4. उधारकर्ता को प्रदान किए जाने वाले ऋण कार्ड में पीएनओ के नाम और संपर्क नंबर सहित जीआरएम का विवरण भी शामिल होगा।

## 8. मिश्रित

8.1.1. इस नीति में निहित किसी भी बात के बावजूद, कंपनी एफपीसी में दिए गए अनुसार किसी भी अतिरिक्त आवश्यकताओं का अनुपालन सुनिश्चित करेगी और जैसा कि किसी भी मौजूदा कानून/विनियमों के तहत निर्धारित किया जा सकता है या ऐसे कानूनों/विनियमों में किसी भी संशोधन से उत्पन्न हो सकता है या अन्यथा और समय-समय पर कंपनी पर लागू हो सकता है।

8.2. उधारकर्ताओं को उनकी अनसुलझी शिकायतों, विकल्पों, पसंदों और उपलब्ध वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के संबंध में जिम्मेदारियों हेतु एफपीसी, जीआरएम और एस्केलेशन मैट्रिक्स के बारे में शिक्षित किया जाना चाहिए।

8.3. उधारकर्ताओं को शिक्षण प्रिंटेड शिक्षा सामग्री और प्रभावशाली मौखिक संचार के माध्यम से प्रदान किया जाएगा, क्योंकि उधारकर्ताओं का साक्षरता स्तर सामान्यतः कम होता है।

---

<sup>2</sup> आरबीआई के डिजिटल लेंडिंग पर दिशानिर्देशों के अनुसार परिभाषित किया गया है

8.4. कंपनी सख्त भेदभाव रहित नीति का पालन करती है तथा किसी भी विकलांग व्यक्ति के साथ भेदभाव नहीं करती है। कंपनी के लोकाचार और मूल्यों को आगे बढ़ाने के लिए, कंपनी जीआरएम के तहत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करेगी।

## 9. समीक्षा

9.1. यह नीति बोर्ड द्वारा आवश्यकतानुसार समय-समय पर समीक्षा के अधीन होगी। बोर्ड प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर जीआरएम के कार्यकरण की वार्षिक समीक्षा करेगा।

9.2. यह नीति लागू कानूनों के अधीन होगी, जिसमें समय-समय पर आरबीआई द्वारा जारी नियम, विनियम, दिशानिर्देश, निर्देश और अनुदेश शामिल हैं, परंतु इन्हीं तक सीमित नहीं है, तथा यह नीति के पुराने संस्करण का स्थान लेगी। उपयुक्त जीआरएम के रखरखाव से संबंधित लागू कानूनों में किसी भी परिवर्तन या संशोधन को इस नीति में संदर्भ द्वारा शामिल माना जाएगा, और इस नीति को उसी अनुसार संशोधित और अद्यतन किया हुआ माना जाएगा।

\* \* \* \* \*





---

इरियाढ निवारण नीति

કન્ટેન્ટ

૧. ઓવરવ્યૂ.....	૩
૨. હેતુ/ઉદ્દેશ.....	૩
૩. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને પ્રિન્સિપલ નોડલ અધિકારી .....	૪
૪. ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવા માટેના માધ્યમો .....	૫
૫. આઉટસોર્સિંગના કિસ્સામાં .....	૬
૬. ડિજિટલ ધિરાણના કિસ્સામાં વધારાની આવશ્યકતાઓ.....	૬
૭. નિવારણ પદ્ધતિની વિગતોનું પ્રદર્શન.....	૭
૮. અન્ય.....	૭
૯. સમીક્ષા.....	૮

## ૧. ઓવરવ્યૂ

લાઇટ માઇક્રોફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ, ("કંપની") તેના ઉધાર લેનારા ("ઉધારકર્તા") સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે સર્વોચ્ચ સ્તરની અખંડિતતા, પ્રામાણિકતા અને નૈતિક વર્તણૂક જાળવીને તેની કામગીરીને ન્યાયી અને પારદર્શક રીતે કરવામાં માને છે.

ભારતીય રિઝર્વ બેંક ('RBI'), તેના માસ્ટર નિર્દેશ- નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની- બિન-પ્રણાલીગત રીતે મહત્વપૂર્ણ બિન-થાપણ લેતી કંપની (રિઝર્વ બેંક) નિર્દેશો, ૨૦૧૬, ('NBFC માસ્ટર નિર્દેશો') અને માસ્ટર નિર્દેશ - ભારતીય રિઝર્વ બેંક (માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટે નિયમનકારી ફ્રેમવર્ક) નિર્દેશો, ૨૦૨૨ ('માઇક્રોફાઇનાન્સ નિર્દેશો') સહિત સમયાંતરે જારી કરાયેલ અન્ય વિવિધ દિશાનિર્દેશો અનુસાર, તમામ NBFCને ઉધારકર્તા ઈન્ટરફેસ હોય તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે ફરજિયાત કરે છે કે તેમના ઉધારકર્તાઓની ફરિયાદો મેળવવા અને તેનું નિરાકરણ લાવવા અને આવી ફરિયાદોનું નિરાકરણ યોગ્ય અને ઝડપથી કરવા માટે યોગ્ય પદ્ધતિ અસ્તિત્વમાં છે.

કંપની નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની ("NBFC")ને લાગુ પડતા RBI દ્વારા જારી કરાયેલી માર્ગદર્શિકાના પાલનમાં તેના ઉધારકર્તાઓની ફરિયાદો અને ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ ("GRM") સ્થાપિત કરવા અને જાળવવા, કંપનીએ આ ફરિયાદ નિવારણ નીતિ ("નીતિ") ઘડી છે, જેમાં કંપની દ્વારા આપવામાં આવતી સવલતોને લગતી ઉધારકર્તાઓની પૂછપરછ, ફરિયાદો અને ફરિયાદોને પ્રાપ્ત કરવાની, નોંધણી કરવાની અને નિકાલ કરવાની પ્રક્રિયા નક્કી કરવામાં આવી છે, જેમાં કંપની વતી આવી સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે કંપની દ્વારા નિયુક્ત તૃતીય પક્ષના એજન્ટ્સ અથવા વ્યાવસાયિક સેવા આપનારા દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓના સંબંધમાં ફરિયાદોનો સમાવેશ થાય છે પરંતુ તેના સુધી મર્યાદિત નથી ("ફરિયાદો"). આ નીતિ કંપની દ્વારા ઘડવામાં આવેલ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ('FPC')ની સમાંતર વાંચવામાં આવશે.

આ નીતિનો ઉદ્દેશ ઉધારકર્તાઓની ફરિયાદો સાથે વાજબી અને પારદર્શક રીતે વ્યવહાર કરવા માટેનું માળખું પૂરું પાડવાનો અને કંપની અને/અથવા RBIને ફરિયાદ મોકલવા માટે અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયાઓ વિશે ઉધારકર્તાઓને શિક્ષિત કરવાનો છે.

## ૨. હેતુ/ઉદ્દેશ

ઉધારકર્તાઓ દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદો અને ફરિયાદોને સંબોધવા અને તેના નિરાકરણ માટે એક પ્રબળ પદ્ધતિ પ્રદાન કરવા માટે આ નીતિ ઘડવામાં આવી છે. કંપની દ્વારા સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે:

- ઉધારકર્તાઓ સાથે દરેક સમયે વાજબી અને પક્ષપાત વિના વ્યવહાર કરવામાં આવે છે;
- ઉધારકર્તાઓ દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદો સાથે સૌજન્ય સાથે વ્યવહાર કરવામાં આવે છે અને તેનું તાત્કાલિક નિરાકરણ કરવામાં આવે છે;
- ઉધારકર્તાઓને કંપનીમાં તેમની ફરિયાદને આગળ ધપાવવાના માર્ગો વિશે જાણ કરવામાં આવે છે;
- ઉધારકર્તાઓને તેમના અધિકારો વિશે માહિતગાર કરવામાં આવે છે જેથી કરીને તેમની ફરિયાદ માટે કંપનીના પ્રતિભાવ અથવા નિરાકરણથી જો તેઓ સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન હોય તો તેઓ વૈકલ્પિક ઉપાયો પસંદ કરી શકે;
- કંપનીના અધિકારીઓ સદ્ભાવનાથી અને ઉધારકર્તાઓના હિત પ્રત્યે પૂર્વગ્રહ રાખ્યા વિના કામ કરવા પ્રયત્નશીલ છે.

### વ્યાખ્યાઓ

જ્યાં સુધી સંદર્ભમાંથી અન્યથા વ્યાખ્યાયિત અથવા સ્પષ્ટ ન હોય, ત્યાં સુધી નિમ્નલિખિત શબ્દોનો અર્થ અહીં નીચે આપવામાં આવેલા અર્થ જેવો જ હોવો જોઈએ, અને જ્ઞાનાત્મક અભિવ્યક્તિઓનો અર્થ તે મુજબ કરવામાં આવશે:

બોર્ડ/BoD	જેનો અર્થ કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ થશે.
FPC	જેનો અર્થ કંપની દ્વારા ઘડવામાં આવેલ આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ થશે.
કંપની	જેનો અર્થ લાઇટ માઇક્રોફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ થશે.
ઉધારકર્તા	ઉધારકર્તાનો અર્થ એવી વ્યક્તિ છે કે જે લોન મેળવવામાં રસ ધરાવે છે અને કંપનીનો સંપર્ક કરે છે અથવા જેણે કંપનીના ઓછામાં ઓછા એક લોન પ્રોડક્ટનો લાભ લીધો છે.
ફરિયાદ નિવારણ નીતિ	જેનો અર્થ કંપની દ્વારા ઘડવામાં આવેલી ફરિયાદ નિવારણની નીતિ છે.
ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (GRO)	જેનો અર્થ ઉધારકર્તાઓની ફરિયાદોનું નિરાકરણ સુનિશ્ચિત કરવા માટે કંપની દ્વારા નિયુક્ત કરાયેલ અધિકારી છે.
લોકપાલ યોજના	જેનો અર્થ RBI દ્વારા નિયમન કરાયેલ એકમો દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓના સંબંધમાં ઉધારકર્તાઓની ફરિયાદોનું નિરાકરણ ઝડપી અને ખર્ચ-અસરકારક રીતે કરવા માટે RBI દ્વારા જારી કરાયેલ યોજના છે.
પ્રિન્સિપલ નોડલ અધિકારી (PNO)	જેનો અર્થ RBI દ્વારા જારી કરાયેલી લોકપાલ યોજનાની શરતોમાં નિયુક્ત અધિકારી છે.

### 3. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને પ્રિન્સિપલ નોડલ અધિકારી

3.૧. કંપનીના પ્રિન્સિપલ નોડલ અધિકારી (PNO) અથવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (GRO)ની નિમણૂક કંપનીની મુખ્ય ઓફિસમાં બોર્ડ દ્વારા કરવામાં આવશે, જેઓ કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને કંપની વિરુદ્ધ દાખલ કરવામાં આવેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં કંપની વતી માહિતી આપવા માટે જવાબદાર રહેશે. બોર્ડ દ્વારા નિમણૂક કરવામાં આવેલા PNO/GRO ની વિગતો નીચે મુજબ છે:

નામ: શ્રી શીતાંશ કુમાર સિંઘ

પદ: સહાયક ઉપપ્રમુખ - વ્યૂહાત્મક પહેલ સંપર્ક નંબર: ૦૭૯-૪૧૦૫૭૮૬૨

ઇમેઇલ: grievanceredressal@lightfinance.com

- 3.2. બોર્ડ અને/અથવા PNO/GRO ઓપરેશનલ કાર્યક્ષમતા માટે યોગ્ય જણાય તે પ્રમાણે આગળ નોડલ અધિકારીઓની નિમણૂક કરી શકે છે.
- 3.3. બોર્ડ કદાચ GRO અને PNO માટે એક જ વ્યક્તિની નિમણૂક કરી શકે છે.
૪. ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવા માટેના માધ્યમો

કંપનીના ઉધારકર્તાના પ્રોફાઇલ, સાક્ષરતા સ્તર અને ભેદતાને ધ્યાનમાં રાખીને, કંપનીએ ઉધારકર્તાની ફરિયાદોને સક્રિય રીતે પ્રાપ્ત કરવા માટે વિવિધ માધ્યમો ઓળખી કાઢ્યા છે.

**A. ફીલ્ડમાં પ્રાપ્ત થતી ઉધારકર્તાની પૂછપરછ/ફરિયાદો:**

ઉધારકર્તાઓ તેમની લેખિત અથવા મૌખિક પૂછપરછ / ફરિયાદો તેમને કેન્દ્રિય મીટિંગ્સ અથવા સમર્પિત ઉધારકર્તા ફરિયાદ નિવારણ ('CGR') ફોન નંબર વગેરે દ્વારા કોઈપણ મંચ પર મળતા કંપનીના કોઈપણ કર્મચારીને આપી શકે છે.

**B. ઉધારકર્તા શાખાઓમાં આવીને:**

- i. **મૌખિક** ફરિયાદો: શાખા ઓફિસોમાં નોડલ અધિકારીઓ અથવા સંપર્ક વ્યક્તિઓ ફરિયાદો નોંધશે અને ઉકેલ આપશે.
- ii. **લેખિત** ફરિયાદો: તમામ લેખિત ફરિયાદ ફોર્મ દર અઠવાડિયે પોસ્ટ/કુરીયર દ્વારા ફરિયાદ નિરાકરણ અધિકારીને મોકલવામાં આવશે. ઉધારકર્તાને મદદ કરવા માટે તમામ શાખા કચેરીઓએ ઉધારકર્તા ફરિયાદ ફોર્મની કોપી રાખવી જોઈએ.
- iii. ઉધારકર્તાઓ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી:લાઇટ માઇક્રોફાઇનાન્સ, ૧૫૦૧, ૧૫મો માળ, સંકલ્પ સ્ક્વેર 3B, સિંધુ ભવન રોડ, હોટલ તાજ સ્કાઇલાઇનના બાજુમાં, શિલાજ, અમદાવાદ - ૩૮૦૦૫૮ લખીને સીધી મુખ્ય ઓફિસને સ્નેઇલ મેઇલ દ્વારા લેખિત ફરિયાદ મોકલી શકે છે.

**C. ઉધારકર્તા કોલ કરીને:**

- i. ઉધારકર્તાઓ ઉધારકર્તા ફરિયાદ નિવારણ ફોન નંબર પર કોલ કરી શકે છે.
- ii. ઉધારકર્તાઓ તેમની વણઉકેલાયેલી ફરિયાદોને આગળ વધારવા માટે ઇમેઇલ ID- [grievanceredressal@lightfinance.com](mailto:grievanceredressal@lightfinance.com) પર ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને પણ લખી શકે છે.

**D. બાહ્ય ફરિયાદો:**

સામાન્ય જનતા અને અન્ય હિતધારકો જેમ કે સરકારી એજન્સીઓ, RBI, પોલીસ, વકીલો, ઉદ્યોગ લોકપાલ (MFIN અને SAADHAN, વગેરે) અને સામાજિક કાર્યકર્તાઓ તરફથી (ઉધારકર્તા વતી અથવા જાહેર હિતના આધારે) મળેલી ફરિયાદો પણ શાખા કક્ષાએ નોંધવામાં આવશે.

**E. MFIN (માઇક્રો ફાઇનાન્સ ઇન્સ્ટિટ્યુશન નેટવર્ક) દ્વારા મળેલી ફરિયાદો**

જો કંપનીને જાણ કરવામાં આવેલી કોઈપણ ફરિયાદનું નિરાકરણ કંપનીમાં ફરિયાદ નોંધાવવાની તારીખથી ૩૦

દિવસની અંદર કરવામાં ન આવ્યું હોય અથવા જો ઉધારકર્તા તેના/તેણીના દ્વારા કરવામાં આવેલી ફરિયાદ માટે આપવામાં આવેલા નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોય હોય, તો ઉધારકર્તા પોતાની ફરિયાદ MFINના ટોલ-ફ્રી નંબર ૧૮૦૦ ૧૦૨ ૧૦૮૦ પર પણ નોંધાવી શકે છે.

- F. જો ફરિયાદ નોંધાવ્યાના એક મહિનાની અંદર ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે, અથવા જો ઉધારકર્તા કંપનીના પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ઉધારકર્તા તેમની ફરિયાદ RBI CMS પોર્ટલ- <https://cms.rbi.org.in> પર RBI લોકપાલને કરી શકે છે. ઈલેક્ટ્રોનિક માધ્યમમાંની ફરિયાદો (cpc@rbi.org.in પર ઇ-મેઇલ) અને પોસ્ટલ અને હેન્ડ-ડિલિવરી સહિતના ભૌતિક માધ્યમમાંની ફરિયાદોને, રિઝર્વ બેંકના ચકાસણી અને પ્રારંભિક પ્રક્રિયા માટે સ્થાપિત થયેલા કેન્દ્રિય પ્રાપ્તિ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્રને સંબોધવામાં આવશે અને તે જગ્યાએ મોકલવામાં આવશે. (લોકપાલ યોજના ૨૦૨૧ હેઠળ વેબસાઇટ પર ફોર્મ ઉપલબ્ધ છે)

**કેન્દ્રિય પ્રાપ્તિ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર (CRPC)**  
ભારતીય રિઝર્વ બેંક, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, સેક્ટર ૧૭,  
ચંદીગઢ - ૧૬૦ ૦૧૭

- G. વૈકલ્પિક રીતે, ઉધારકર્તા RBIના સુપરવિઝન વિભાગના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના પ્રભારી અધિકારીનો પણ સંપર્ક કરી શકે છે.
૫. આઉટસોર્સિંગના કિસ્સામાં
- ૫.૧. જો કંપનીએ તેના કોઈપણ કાર્યોને આઉટસોર્સ કર્યા હોય, તો આ નીતિની જોગવાઈઓ આઉટસોર્સ એજન્સી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓને લગતા મુદ્દાને ઉકેલવા માટે પણ લાગુ કરવામાં આવશે.
- ૫.૨. આઉટસોર્સિંગને કારણે કોઈપણ સંજોગોમાં GRM સાથે સમાધાન કરવામાં આવશે નહીં.
- ૫.૩. કંપનીના માઇક્રોફાઇનાન્સ નિર્દેશો અને FPC મુજબ લોન કરારમાં આપવામાં આવેલી ઘોષણામાં અને કંપનીની શાખાઓ/ ઓફિસો/ વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત FPC માં એવી કલમનો સમાવેશ થશે કે કંપની સમયસર ફરિયાદ નિવારણ માટે જવાબદાર રહેશે.
૬. ડિજિટલ ધિરાણના કિસ્સામાં વધારાની આવશ્યકતાઓ
- ૬.૧. ડિજિટલ ધિરાણ પરની RBI માર્ગદર્શિકા હેઠળ વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ, ડિજિટલ ધિરાણના કિસ્સામાં, કંપનીએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે તેમના દ્વારા રાખવામાં આવેલ GRM અને ધિરાણ સેવા પ્રદાતાઓ ('LSPs')<sup>૧</sup> પાસે ફિનટેક/ડિજિટલ ધિરાણ સંબંધિત ફરિયાદો/ઉધારકર્તાઓ દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદોનો સામનો કરવા માટે યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી હશે. આ કિસ્સામાં, કંપનીના GRO ડિજિટલ ધિરાણ સંબંધિત આવા તમામ મુદ્દાઓને પણ હેન્ડલ કરશે.
- ૬.૨. કંપનીના GRO ની સંપર્ક વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ, તેમજ LSP ઓની વેબસાઇટ્સ અને ડિજિટલ ધિરાણ

<sup>૧</sup> ડિજિટલ ધિરાણ પર RBI માર્ગદર્શિકા હેઠળ વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ

અરજી ('DLA')<sup>૨</sup> પર અને ઉધારકર્તાને આપવામાં આવેલ મુખ્ય હકીકત સ્ટેટમેન્ટમાં પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. વધુમાં, ઉપર જણાવ્યા મુજબ DLA અને વેબસાઈટ પર ફરિયાદો નોંધાવવાની સુવિધા પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

૬.૩. જો ઉધારકર્તા દ્વારા કંપની અથવા કંપની દ્વારા રાખવામાં આવેલ LSP વિરુદ્ધ નોંધાવવામાં આવેલી કોઈપણ ફરિયાદનું કંપની દ્વારા ૩૦ દિવસની અંદર નિરાકરણ કરવામાં ન આવે, તો તે/તેણી આ નીતિમાં આપવામાં આવેલી રીતે RBI લોકપાલને ફરિયાદ મોકલી શકે છે. કોઈપણ સંજોગોમાં, ફરિયાદ નિવારણની જવાબદારી કંપનીની જ રહેશે.

૭. નિવારણ પદ્ધતિની વિગતોનું પ્રદર્શન

૭.૧.૧ કંપની તેની વેબસાઈટ/એપ પર, GRM સંબંધી વિગતો, એટલે કે, નામ અને સંપર્ક વિગતો, ટેલિફોન નં., ઉધારકર્તા સેવા વિભાગનું ઇમેઇલ એડ્રેસ, અને GRO પ્રદર્શિત કરશે.

૭.૨. વેબસાઈટ પર પ્રદર્શિત કરવા ઉપરાંત, ઉપરોક્ત માહિતી કંપનીની વ્યાવસાયિક વ્યવહાર કરવામાં આવતી ઓફિસોમાં પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. આ કિસ્સામાં, કંપની કદાચ માહિતી અંગ્રેજી તેમજ સ્થાનિક/પ્રાદેશિક ભાષામાં પ્રદર્શિત કરી શકે છે.

૭.૩. RBI લોકપાલ યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ સાથે યોજનાની કૉપી અને પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની સંપર્ક વિગતો પણ આ સંદર્ભમાં RBI દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલી રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

૭.૪. ઉધારકર્તાને આપવામાં આવેલ લોન કાર્ડમાં PNO ના નામ અને સંપર્ક નંબર સહિત GRM ની વિગતો પણ સામેલ હોવી જોઈએ.

૮. અન્ય

૮.૧.૧. આ નીતિમાં સમાવિષ્ટ કંઈપણ હોવા છતાં, કંપનીએ FPC માં પ્રદાન કરવામાં આવ્યા પ્રમાણે અને હાલના અથવા આવા કાયદા/નિયમોમાં કોઈપણ સુધારાથી ઉદ્ભવતા અથવા અન્યથા અને સમય સમય પર કંપનીને લાગુ પડતા કોઈપણ કાયદા/નિયમો હેઠળ નિર્ધારિત કોઈપણ વધારાની આવશ્યકતાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ.

૮.૨. ઉધારકર્તાઓને તેમની વણઉકેલાયેલી ફરિયાદો, વિકલ્પો, પસંદગીઓ અને ઉપલબ્ધ નાણાકીય પ્રોડક્ટ અને સેવાઓની સામે જવાબદારીઓ માટે FPC, GRM અને એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ વિશે માહિતગાર હોવું જોઈએ.

૮.૩. ઉધારકર્તાઓનું જ્ઞાન મુદ્રિત શિક્ષણ સામગ્રી અને અસરકારક મૌખિક સંદેશાવ્યવહાર બંને દ્વારા વધારવામાં આવે છે કારણ કે ઉધારકર્તાઓમાં સાક્ષરતાનું સ્તર સામાન્ય રીતે ઓછું હોય છે.

<sup>૨</sup> ડિજિટલ ધિરાણ પર RBI માર્ગદર્શિકા હેઠળ વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ

- ૮.૪. કંપની કોઈ સાથે ભેદભાવ ન કરવાની નીતિને કડકાઈથી અનુસરે છે અને કોઈપણ વિકલાંગ વ્યક્તિઓ સાથે ભેદભાવ કરતી નથી. કંપનીની નૈતિકતા અને મૂલ્યોને આગળ વધારવા માટે, કંપની GRM હેઠળ વિકલાંગ વ્યક્તિઓના ફરિયાદના નિવારણની ખાતરી કરશે.
૯. સમીક્ષા
- ૯.૧. આ નીતિ બોર્ડ દ્વારા અને જ્યારે જરૂરી જણાય ત્યારે સમીક્ષાને આધીન છે. બોર્ડ વ્યવસ્થાપનના વિવિધ સ્તરો પર GRM ની કામગીરીની વાર્ષિક સમીક્ષા કરશે.
- ૯.૨. આ નીતિ લાગુ કાયદાઓને આધીન રહેશે, જેમાં નિયમો, વિનિયમો, માર્ગદર્શિકા, નિર્દેશો, અને RBI દ્વારા સમયાંતરે જારી કરવામાં આવેલા સૂચનોનો સમાવેશ થાય છે પણ તેના સુધી મર્યાદિત નથી અને તે નીતિના અગાઉની આવૃત્તિનું સ્થાન લેશે. યોગ્ય GRM ની જાળવણીને લગતા લાગુ કાયદાઓમાં કોઈપણ ફેરફાર/સુધારો સંદર્ભ દ્વારા આ નીતિમાં સમાવિષ્ટ હોવાનું માનવામાં આવશે અને આ નીતિને તે મુજબ સુધારેલ અને સંશોધિત કરવામાં આવી હોવાનું માનવામાં આવશે.

\* \* \* \* \*  
\_ \_ \_ \_ \_





---

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି

## ବିଷୟବସ୍ତୁ

1.	ସମୀକ୍ଷା.....	3
2.	ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ.....	3
3.	ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ଯୁଗ୍ମ ନୋଡାଲ ଅଫିସର .....	4
4.	ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପାଇଁ ଚ୍ୟାନ୍ସେଲଗୁଡ଼ିକ .....	5
5.	ଆଉଟସୋର୍ସିଂ କ୍ଷେତ୍ରରେ.....	6
6.	ଡିଜିଟାଲ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅତିରିକ୍ତ ଆବଶ୍ୟକତା.....	6
7.	ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀର ସବିଶେଷ ପ୍ରଦର୍ଶନ .....	7
8.	ବିବିଧ .....	7
9.	ସମୀକ୍ଷା.....	8

## 1. ସମୀକ୍ଷା

ଲାଇଫ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍, (“କମ୍ପାନୀ”) ରଣକର୍ତ୍ତା ସହିତ କାରବାର କରୁଥିବା ସମୟରେ ସର୍ବୋଚ୍ଚ ଅଖଣ୍ଡତା, ସଚ୍ଚୋଟତା ଏବଂ ନୈତିକ ଆଚରଣ ରକ୍ଷା କରି ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟକୁ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଭଙ୍ଗରେ ପରିଚାଳନା କରିବାରେ ବିଶ୍ୱାସ କରେ।

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (“RBI”) ଏହାର ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା-ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ- ଅଣ-ସିଷ୍ଟମିକ୍ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଣ-ଜମାକାରୀ କମ୍ପାନୀ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା, 2016, (“NBFC ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା”) ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଯେଉଁଥିରେ ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା –ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ରେଗୁଲେଟରୀ ଫ୍ରେମୱାର୍କ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା, 2022 (“ଫାଇନାନ୍ସ ଫାଇନାନ୍ସ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା”) ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ସମୟ ସମୟରେ ଜାରି କରାଯାଇଥାଏ, ସମସ୍ତ NBFC ଗୁଡ଼ିକୁ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ ସେମାନଙ୍କୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେଇଥାଏ ଯେ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ଏବଂ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଯତ୍ନ ଅଛି ଯାହା ଏହିପରି ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ନ୍ୟାୟ ଏବଂ ଶୀଘ୍ର ସମାଧାନ କରିବ।

କମ୍ପାନୀ ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ (“NBFC”) ପାଇଁ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ବୋଲି RBI ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ରଣକର୍ତ୍ତା ଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ମେକାନିଜିମ୍ (“GRM”) ପ୍ରତିଷ୍ଠା ଏବଂ ପରିଚାଳନା କରିବ। କମ୍ପାନୀ ଏହି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପଲିସି (“ପଲିସି”) ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି, କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୁବିଧା ସମ୍ପନ୍ନାୟ ଅଭିଯୋଗ, ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ଗ୍ରହଣ, ପଞ୍ଜିକରଣ ଏବଂ ସମାଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସ୍ଥିର କରିଛି ଯାହା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଏଜେଣ୍ଟ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀ ତରଫରୁ ଏହିପରି ସେବା (“ଅଭିଯୋଗ”) ଯୋଗାଇବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିୟୁତ ବ୍ୟବସାୟ ସୁବିଧାକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବାଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ ଥିବା ଅଭିଯୋଗ ମଧ୍ୟରେ ସୀମିତ ନୁହେଁ। ଏହି ନୀତି କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ (“FPC”) ସହିତ ସମାନ୍ତରାଳ ଭାବରେ ପଢ଼ାଯିବ।

ସ୍ୱଚ୍ଛ ଭାବରେ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ଢାଞ୍ଚା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା RBI ସହିତ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ରଣଦାତାମାନଙ୍କୁ ଶିକ୍ଷା ଦେବା ହେଉଛି ଏହି ନୀତିର ମୂଳ ଲକ୍ଷ୍ୟ।

## 2. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ତଥା ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ଦୃଢ଼ ପ୍ରଣାଳୀ ଯୋଗାଇବା ନିମନ୍ତେ ଏହି ନୀତି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି। କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଏହା ଶୁନିଶ୍ଚିତ ହେବ:

- ରଣକର୍ତ୍ତା ମାନଙ୍କ ସହିତ ସବୁବେଳେ ନ୍ୟାୟ ଏବଂ ପକ୍ଷପାତବିନା ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ;
- ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ସୌଜନ୍ୟ ଏବଂ ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ ହୁଏ;
- ରଣକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ କରିବାର ଉପାୟ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯାଇଛି;
- ରଣକର୍ତ୍ତା ମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯାଇଛି ଯେ ଯଦି ସେମାନେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ ତେବେ ସେମାନେ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ଚୟନ କରିପାରିବେ;
- କମ୍ପାନୀର ଅଧିକାରୀମାନେ ବିଶ୍ୱାସର ସହିତ ଏବଂ ବିନା ସ୍ୱାର୍ଥରେ ରଣକର୍ତ୍ତା ପ୍ରତି କୌଣସି ଭେଦଭାବ ନକରି କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରନ୍ତି।

**ସଂଜ୍ଞା**

ଅନ୍ୟତା ପରିଭାଷିତ କିମ୍ବା ପ୍ରସଙ୍ଗରୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ନିମ୍ନଲିଖିତ ଶବ୍ଦଗୁଡ଼ିକର ଅର୍ଥ ଏଠାରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ପରି ରହିବ ଏବଂ ଜ୍ଞାନ ଅଭିବ୍ୟକ୍ତି ସେହି ଅନୁଯାୟୀ ବର୍ଣ୍ଣିତ ହେବ:

ବୋର୍ଡ/BOB	ଏହାର ଅର୍ଥ ହେଉଛି କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଅଫ ଡାଇରେକ୍ଟରସ୍
FPC	ଏହାର ଅର୍ଥ ହେଉଛି କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ।
କମ୍ପାନୀ	ଏହାର ଅର୍ଥ ଲାଇଟ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ।
ରଣକର୍ତ୍ତା	ରଣକର୍ତ୍ତା ର ଅର୍ଥ ସେହି ବ୍ୟକ୍ତି ଯିଏ ରଣ ପାଇବା ପାଇଁ ଆଗ୍ରହୀ ଥାଏ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ନିକଟକୁ ଯାଇ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀରୁ ଅତି କମରେ ଗୋଟିଏ ରଣ ଉତ୍ପାଦ ଲାଭ କରିଥାଏ ।
ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି	ଏହାର ଅର୍ଥ ହେଉଛି କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଗଠିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି ।
ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ (GRO)	ଏହାର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ରଣକର୍ତ୍ତା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ଅଧିକାରୀ ।
ଓମ୍ବସମାନ ସ୍କିମ	ଏହାର ଅର୍ଥ ହେଉଛି RBI ଦ୍ୱାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ବ୍ୟୟବହୁଳ ଢଙ୍ଗରେ ରଣ ନେଇଥିବା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ RBI ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଯୋଜନା ।
ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ (PNO)	ଏହାର ଅର୍ଥ ହେଉଛି RBI ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଓମ୍ବସମାନ ସ୍କିମ୍ ଅନୁଯାୟୀ ନିଯୁକ୍ତ ଅଧିକାରୀ ।

**3. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଫିସର ଏବଂ ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ**

3.1. କମ୍ପାନୀର ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଫିସର (PNO) କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ (GRO) ନିଯୁକ୍ତ ହେବେ, ଯିଏ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ସହ କମ୍ପାନୀ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ ଦାୟିତ୍ୱ ଗ୍ରହଣ କରିବେ । ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ PNO/GRO ର ବିବରଣୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଟେ:

ନାମ: ଶ୍ରୀ. ସିତାଂଶୁ କୁମାର ସିଂହ  
 ପଦବୀ: ସହକାରୀ ଉପ ଉପସଭାପତି- ରଣନୀତି ପଦକ୍ଷେପ ଯୋଗାଯୋଗ  
 ନମ୍ବର: | 079-41057862  
 ଇମେଲ: grievanceredressal@lightfinance.com

- 3.2. କାର୍ଯ୍ୟ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ ବୋର୍ଡ କିମ୍ବା PNO/GRO ଅଧିକ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତ କରିପାରିବେ ।
- 3.3. ବୋର୍ଡ ସେହି ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ GRO କିମ୍ବା PNO ଭାବେ ନିଯୁକ୍ତ କରିପାରିବେ ।
- 4. ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ମାଧ୍ୟମ

କମ୍ପାନୀର ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଏବଂ ପ୍ରୋଫାଇଲ୍, ସାକ୍ଷରତା ସ୍ତର ଏବଂ ଦୁର୍ବଳତାକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇ, ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗକୁ ସକ୍ରିୟ ଭାବରେ ସୌଧ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ବିଭିନ୍ନ ମାଧ୍ୟମ ଚିହ୍ନଟ କରାଯାଇଛି ।

- A. **ଫିଲ୍ଡ ରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଅନୁସନ୍ଧାନ / ଅଭିଯୋଗ:**  
 ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯାଇଛି ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଯଦି ସେମାନେ ଦେଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି ତେବେ ସେମାନେ ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ବିକଳ୍ପ ଚୟନ କରିପାରିବେ;
- B. **ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ:**
  - i. **ମୌଖିକ ଅଭିଯୋଗ:** ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ କିମ୍ବା ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଥିବା ଯୋଗାଯୋଗ ଅଧିକାରୀ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ରେକର୍ଡ କରିବେ ଏବଂ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।
  - ii. **ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ:** ସମସ୍ତ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରତି ସପ୍ତାହରେ ପୋଷ୍ଟ/କୋରିଅର ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଯିବ । ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ନିମନ୍ତେ ସମସ୍ତ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟଗୁଡ଼ିକରେ ରଣକର୍ତ୍ତା ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମଗୁଡ଼ିକର କପି ରହିଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ।
  - iii. ରଣକର୍ତ୍ତାମାନେ ନିଜର ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକୁ ସିଧାସଳଖ ଭାବେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ: **ଲାଇଭ୍ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ, ୧୫୦୧, ୧୫ତମ ତଳ, ସଂକଳ୍ପ ଶ୍ରେୟାର 3B, ସିନ୍ଧୁ ଭବନ ରୋଡ୍, ହୋଟେଲ୍ ତାଜ୍ ସାଇଲାଇନ୍ ପାଖରେ, ଶିଲାଜ, ଆହମେଦାବାଦ - ୩୮୦୦୫୮.**
- C. **ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ କଲ୍-ଇନ୍**
  - i. ରଣକର୍ତ୍ତା ମାନେ ରଣକର୍ତ୍ତା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଫୋନ୍ ନମ୍ବର ରେ କଲ କରି ପାରିବେ ।
  - ii. ରଣକର୍ତ୍ତା ମାନେ ନିଜର ସମାଧାନ ହୋଇ ନଥିବା ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକୁ ଶୀଘ୍ର ସମାଧାନ ନିମନ୍ତେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଇମେଲ୍ ID [grievanceredressal@lightfinance.com](mailto:grievanceredressal@lightfinance.com)ରେ ପଠାଇ ପାରିବେ ।
- D. **ବାହ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ:**  
 (ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ କିମ୍ବା ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥ ଆଧାରରେ) ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ସାଧାରଣ ଜନତା ତଥା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ହିତାଧିକାରୀ ଯେପରିକି ସରକାରୀ ଏଜେନ୍ସି, RBI, ପୋଲିସ୍, ଆଇନଜୀବୀ, ଇଣ୍ଡଷ୍ଟ୍ରି ଓୟଡ଼ମ୍ୟାନ (MFIN & SAADHAN ଇତ୍ୟାଦି) ଏବଂ ସାମାଜିକ କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇ ଥିବା ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକ ଶାଖା ସ୍ତରରେ ମଧ୍ୟ ରେକର୍ଡ କରାଯିବ ।
- E. **MFIN( ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ୍ ନେଟୱାର୍କ) ଜରିଆରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ**  
 କମ୍ପାନୀକୁ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଯାହା ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୋଇ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଯଦି ରଣକର୍ତ୍ତା ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି ତେବେ ସେମାନେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକୁ ଚୋଲ୍ ଫ୍ରୀ ନମ୍ବର MFIN 18001021080ରେ ପଞ୍ଜିକରଣ କରି ପାରିବେ ।

F. ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲର ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ହୋଇନାହିଁ କିମ୍ବା ଯଦି ରଣକର୍ତ୍ତା କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ରଣକର୍ତ୍ତା RBIର CMS ପୋର୍ଟାଲ- <https://cms.rbi.org.in>ରେ RBI ଓମ୍ବଡସ ମ୍ୟାନଙ୍କ ପାଖରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ମୋଡରେ ଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ (ଇ-ମେଲ୍ crpc@rbi.org.in) ସହ ତାକ ଏବଂ ହସ୍ତାନ୍ତର ଅଭିଯୋଗ ସମେତ ସମସ୍ତ ଭୌତିକ ଫର୍ମକୁ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ରକୁ ଯାଞ୍ଚ ଏବଂ ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ପଠାଯିବ ।

(ଓମ୍ବଡସମାନଙ୍କ ସ୍କିମ୍ 2021 ଅଧୀନରେ ଖେବସାଇଟରେ ଫର୍ମାଟ୍ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି)

**କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର (CRPC)**  
 ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ଭିଷ୍ଟା,  
 ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ-160017

G. ବିକଳରେ, ରଣକର୍ତ୍ତା RBI ର ତଦାରଖ ବିଭାଗର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଅଫିସର-ଇନ୍-ଚାର୍ଜଙ୍କ ନିକଟକୁ ମଧ୍ୟ ଯାଇପାରନ୍ତି ।

5. ଆଉଟସୋର୍ସିଂ କ୍ଷେତ୍ରରେ ।

- 5.1. ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଏହାର କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟକୁ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ କରିଥାଏ ତେବେ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେନ୍ଟ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ସହ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ୟାର ମୁକାବିଲା ପାଇଁ ଏହି ପଲିସିର ବ୍ୟବସ୍ଥା ବିସ୍ତାର ହେବା ଉଚିତ୍ ।
- 5.2. GRM କୌଣସି ପ୍ରକାରରେ, ଆଉଟସୋର୍ସିଂ କାରଣରୁ ଆପୋଷ ବୁଝାମଣା ହେବ ନାହିଁ ।
- 5.3. ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା ଏବଂ କମ୍ପାନୀର FPC ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ରୁଚ୍ଛିରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଘୋଷଣାନାମାରେ ଏକ ଧାରା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ଯେ ଠିକ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦାୟିତ୍ୱ ଗ୍ରହଣ କରିବା ସହ ଶାଖା / କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ଖେବସାଇଟରେ FPC ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ ।

6. ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅତିରିକ୍ତ ଆବଶ୍ୟକତା ।

- 6.1. ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ଉପରେ RBI ଗାଇଡଲାଇନ ଅନୁଯାୟୀ, କମ୍ପାନୀ ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଫିନଟେକ୍/ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ/ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଠାଯାଇ ଥିବା ସମସ୍ୟାର ମୁକାବିଲା ପାଇଁ GRM ଏବଂ ରଣ ପ୍ରଦାନ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ (LSP)ଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଅଧିକାରୀ ନିଯୁକ୍ତ ହୋଇଛନ୍ତି । ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ, କମ୍ପାନୀର GRO ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ସମସ୍ୟା ମଧ୍ୟ ପରିଚାଳନା କରିବେ ।
- 6.2. କମ୍ପାନୀ GROଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ମୁଖ୍ୟତ କମ୍ପାନୀ ଖେବସାଇଟ, LSPର ଖେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣରେ

---

<sup>1</sup>ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ଉପରେ RBI ଗାଇଡଲାଇନ ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଛି ।

ଆବେଦନ ('DLA'), 2ଏବଂ ରଣକର୍ତ୍ତା କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କି ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟରେ 33 ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ରହିବ। ଏହା ଛଡ଼ା, DLA ଏବଂ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟରେ ମଧ୍ୟ ଅଭିଯୋଗର ସୁବିଧା ଉପରୋକ୍ତ ପରି ଉପଲବ୍ଧ ହେବ।

6.3. ଯଦି କମ୍ପାନୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ରଣକର୍ତ୍ତା କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ କରିଛନ୍ତି କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ନିୟୋଜିତ LSP ଦ୍ଵାରା କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ, ତେବେ ସେ ଏହି ନୀତି ଅଧୀନରେ RBI ଓୟଡସମ୍ପାଦକ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ। ଯେ କୌଣସି ପରିସ୍ଥିତିରେ, ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ଦାୟିତ୍ଵ କମ୍ପାନୀ ସହିତ ହିଁ ରହିବ।

7. ସମାଧାନ ମେକାନିଜମର ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ

7.1.1. କମ୍ପାନୀ ନିଜର ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ / ଆପରେ, GRMଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ, ଟେଲିଫୋନ୍ ନଂ, ରଣ ସେବା ବିଭାଗର ଇମେଲ୍ ଠିକଣା ଏବଂ GRO ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସବିଶେଷ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ।

7.2. ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶନୀ ସହିତ, ଉପରୋକ୍ତ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ବ୍ୟବସାୟ କାରବାରରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ। ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ, କମ୍ପାନୀ ଇଂରାଜୀରେ ଏବଂ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିପାରିବ।

7.3. ଏହି ଯୋଜନାର କପି ସହ ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଏବଂ RBI ଓୟଡସମ୍ପାଦକ ସ୍ଵତନ୍ତ୍ର ପ୍ରମୁଖ ବଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟ RBI ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।

7.4. ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରଣ କାର୍ଡରେ PNOର ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ସହିତ GRMର ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।

8. ବିବିଧ

8.1.1. ଏହି ନୀତିରେ ଥିବା କୌଣସି ଜିନିଷକୁ ଖାତିର ନକରି, କମ୍ପାନୀ FPCରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଯେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଆବଶ୍ୟକତା ସହିତ ଅନୁପାଳନ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଏବଂ ଯେ କୌଣସି ଆଇନ/ ନିୟମାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହୋଇପାରେ କିମ୍ବା ଏହିପରି ଆଇନ/ ନିୟମାବଳୀର ସଂଶୋଧନରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ।

8.2. ସମାଧାନ ହୋଇନଥିବା ଅଭିଯୋଗ, ବିକଳ୍ପ, ପସନ୍ଦ, ଉପଲବ୍ଧ ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ରଣକର୍ତ୍ତା ମାନଙ୍କୁ FPC, GRM ଏବଂ ଏକ୍ସାଲେସନ୍ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ ଉପରେ ଶିକ୍ଷିତ କରାଯିବା ଉଚିତ୍।

8.3. ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସାକ୍ଷରତା ସ୍ତର ସାଧାରଣତଃ କମ୍ ଥିବାରୁ ଉଭୟ ମୁଦ୍ରିତ ଶିକ୍ଷା ସାମଗ୍ରୀ ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ମୌଖିକ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

---

<sup>2</sup>ଡିଜିଟାଲ ରଣ ଉପରେ RBI ଗାଇଡଲାଇନ ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଛି।

8.4. କମ୍ପାନୀ ଏକ କଠୋର ଭେଦଭାବ ନଥିବା ନୀତି ଅନୁସରଣ କରେ ଏବଂ କୌଣସି ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହ ଭେଦଭାବ କରେ ନାହିଁ। କମ୍ପାନୀର ନୈତିକତା ଏବଂ ମୂଲ୍ୟବୋଧକୁ ଆଗକୁ ବଢ଼ାଇବାରେ, ଏହା କମ୍ପାନୀ ଶୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ GRM ଅଧୀନରେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବ।

9. ସମୀକ୍ଷା

9.1. ଯେତେବେଳେ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ ସେତେବେଳେ ଏହି ନୀତି ବୋର୍ଡ଼ ଦ୍ଵାରା ସମୀକ୍ଷା ହେବ। ବୋର୍ଡ଼ GRMର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରର ପରିଚାଳନା ଉପରେ ବାର୍ଷିକ ସମୀକ୍ଷା କରିବ।

9.2. ଏହି ନୀତି ପ୍ରମୁଖ ନିୟମାବଳୀ ଅଧୀନରେ ରହିବ କିନ୍ତୁ ସମୟକ୍ରମେ RBI ଦ୍ଵାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିୟମ, ନିୟମାବଳୀ, ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ମଧ୍ୟରେ ସାମିତ ରହିବ ନାହିଁ ଏବଂ ଏହି ନୀତିର ପୂର୍ବ ସଂସ୍କରଣକୁ ବଦଳାଇବ। ଉପଯୁକ୍ତ GRMର ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ ସଂପର୍କରେ ପ୍ରମୁଖ ଆଇନରେ ଯେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ / ସଂଶୋଧନ ଏହି ପଲିସିରେ ରେଫରେନ୍ସ ଦ୍ଵାରା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଏବଂ ଏହି ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ସଂଶୋଧିତ ବୋଲି ବିବେଚନା କରାଯିବ।

\* \* \* \* \*