

AMRIT MALWA CAPITAL LIMITED

शिकायत निवारण तंत्र नीति

(Reviewed by the Board on 19.07.2025)

परिचय (Overview):

Amrit Malwa Capital Limited ("कंपनी") अपने कार्यों को निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से संचालित करने में विश्वास रखती है तथा अपने ग्राहकों ("ग्राहक") से व्यवहार करते समय सत्यनिष्ठा, ईमानदारी और नैतिक आचरण के उच्चतम स्तर को बनाए रखती है।

भारतीय रिज़र्व बैंक ("RBI") द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुपालन में, जो गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों पर लागू होते हैं, संगठन के भीतर एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र बनाए रखने के लिए, ताकि अपने ग्राहकों की शिकायतों और समस्याओं का समाधान किया जा सके, कंपनी ने यह शिकायत निवारण नीति ("नीति") तैयार की है। इसमें ग्राहकों की शिकायतों और समस्याओं ("शिकायतें") को प्राप्त करने, दर्ज करने और निपटाने की प्रक्रिया निर्धारित की गई है, जो कंपनी के उत्पादों और सेवाओं से संबंधित हैं। इसमें वे शिकायतें भी शामिल हैं जो उन सेवाओं से संबंधित हैं, जो तृतीय पक्ष एजेंटों या व्यवसायिक प्रतिनिधियों द्वारा कंपनी की ओर से प्रदान की जाती हैं।

इस नीति का उद्देश्य ग्राहकों की शिकायतों को निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से निपटाने के लिए एक ढांचा प्रदान करना है और ग्राहकों को इस बारे में शिक्षित करना है कि कंपनी और/या RBI के साथ शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया कैसे अपनाई जाए।

2. उद्देश्य (Purpose):

इस नीति का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि:

- ग्राहकों के साथ हर समय निष्पक्ष और बिना किसी पक्षपात के व्यवहार किया जाए।
- ग्राहकों द्वारा उठाई गई शिकायतों का शालीनता से निपटारा किया जाए और समय पर समाधान किया जाए।
- ग्राहकों को कंपनी के भीतर अपनी शिकायतों को आगे बढ़ाने के विकल्पों के बारे में सूचित किया जाए।
- ग्राहकों को उनके अधिकारों के बारे में बताया जाए ताकि यदि वे कंपनी की प्रतिक्रिया या अपनी शिकायत के समाधान से पूरी तरह संतुष्ट न हों, तो वे वैकल्पिक उपायों का चयन कर सकें।

3. शिकायत निवारण की प्रक्रिया (Process of Grievance Redressal):

वे ग्राहक जिनके पास कोई शिकायत है, उसके निवारण के लिए निम्नलिखित प्रक्रिया का पालन कर सकते हैं:

प्राथमिक स्तर (Primary Level):

वे ग्राहक जो शिकायत दर्ज करना चाहते हैं, वे कंपनी के साथ निम्नलिखित माध्यमों में से किसी का

उपयोग करके, कंपनी के किसी भी कार्यदिवस पर सुबह 09:30 बजे से शाम 6:00 बजे तक, और ऐसी शिकायत से संबंधित पूरी जानकारी प्रदान करते हुए अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं:

NBFCs के लिए:

a) शिकायत को कंपनी के मुख्य कार्यालय में उपलब्ध शिकायत रजिस्टर / शिकायत बॉक्स में दर्ज करें।

b) ईमेल करें: grievances@amritmalwacapital.com

c) कॉल करें: 0181-5036000; या

d) कंपनी को नीचे दिए गए पते पर लिखें:

Amrit Malwa Capital Limited

'Jay Ess Towers, Cool Road Opp. IDBI Bank

Jalandhar-144001, Punjab

ध्यान दें: **श्री रोहित ठाकुर** (नोडल अधिकारी)

द्वितीय स्तर (Secondary Level):

यदि शिकायत दर्ज करने की तिथि से 30 (तीस) कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का निवारण नहीं होता है या ग्राहक को लेवल-1 पर प्रदान किए गए उत्तर या समाधान से संतोष नहीं होता है, तो ग्राहक शिकायत को कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी तक बढ़ा सकते हैं, लिखकर: amcgroup@amritmalwacapital.com।

NBFC के लिए शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण नीचे दिया गया है:

श्री अजीत पाल सिंह

शिकायत निवारण अधिकारी

M/s Amrit Malwa Capital Limited, Jay Ess Towers, Cool Road Opp. IDBI Bank, Jalandhar-144001

फोन: 0181-5036000

ईमेल: amcgroup@amritmalwacapital.com

यदि NBFC से संबंधित शिकायतों के मामले में भी ग्राहक कंपनी द्वारा दिए गए उत्तर या समाधान से संतुष्ट नहीं होते हैं या शिकायत लेवल-2 पर भी शिकायत की तिथि से 21 (इक्कीस) कार्य दिवसों के भीतर निवारित नहीं होती है, तो ग्राहक शिकायत को भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) के पास निम्न माध्यमों से दर्ज कर सकते हैं:

- RBI CMS Portal: <https://cms.rbi.org.in>
- RBI संपर्क केंद्र फोन नंबर: 14448

NBFC लोकपाल का पता:

C/o Reserve Bank of India

Sansad Marg, New Delhi - 110001

STD कोड: 011

टेलिफोन नंबर: 23724856

फैक्स नंबर: 23725218-19

ईमेल: nbfconewdelhi@rbi.org.in



Since 1987

4. शिकायतों का निवारण (Redressal of the Complaints):

- a) ग्राहकों को सलाह दी जाती है कि वे शिकायत दर्ज करते समय उसकी पूरी जानकारी कंपनी को उपलब्ध कराएँ।
- b) कंपनी द्वारा शिकायत प्राप्त होने पर, उसकी प्राप्ति की पावती (acknowledgement) शिकायत पहचान संख्या (complaint identification number) तथा उस नामित अधिकारी का विवरण, जो शिकायत को देखेगा, शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 3 (तीन) कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक को प्रदान किया जाएगा।
- c) कंपनी शिकायत के संबंध में आवश्यक स्पष्टीकरण / औचित्य ग्राहक की संतुष्टि के अनुसार प्रदान करेगी और शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 30 (तीस) कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का समाधान करने के लिए सभी उपयुक्त कदम उठाएगी।
- d) यदि शिकायत के समाधान के लिए किसी अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है, तो कंपनी ग्राहक को उस अतिरिक्त समय की आवश्यकता और शिकायत के समाधान के लिए अपेक्षित समयसीमा के बारे में सूचित करेगी।
- e) कंपनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी (Chief Executive Officer) और संचालन प्रमुख (Head of Operations) यह सुनिश्चित करेंगे कि ग्राहकों द्वारा दर्ज की गई सभी शिकायतों का निवारण निर्धारित समयसीमा के भीतर किया जाए।
- f) ग्राहकों द्वारा दर्ज की गई सभी शिकायतों तथा कंपनी द्वारा प्रदान किए गए उत्तर या समाधान का रिकॉर्ड, कंपनी की दस्तावेज़ संरक्षण और अभिलेखन नीति के अनुसार, कंपनी द्वारा संधारित (maintain) किया जाएगा।

5. सामान्य प्रावधान (General):

इस नीति में निहित किसी भी बात के बावजूद, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि समय-समय पर कंपनी पर लागू किसी भी कानून/विनियम के अंतर्गत, चाहे वे वर्तमान में प्रभावी हों या ऐसे कानूनों/विनियमों में किसी संशोधन से उत्पन्न हुए हों अथवा अन्यथा, निर्धारित किसी भी अतिरिक्त आवश्यकताओं का अनुपालन किया जाए।

6. समीक्षा (Review):

- a) यह नीति कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा, जब भी आवश्यक समझा जाए, समीक्षा के अधीन होगी। कंपनी का निदेशक मंडल वार्षिक रूप से शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेगा।
- b) यह नीति समय-समय पर लागू कानूनों के अधीन होगी, जिनमें नियम, विनियम, दिशा-निर्देश, परिपत्र और RBI द्वारा जारी किए गए निर्देश शामिल हैं लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं, और यह नीति पहले के संस्करण को प्रतिस्थापित (supersede) करेगी। शिकायत निवारण तंत्र के रखरखाव से संबंधित लागू कानूनों में किसी भी परिवर्तन/संशोधन को इस नीति में संदर्भ द्वारा शामिल माना जाएगा और इस नीति को तदनुसार संशोधित एवं अद्यतन माना जाएगा।

7. प्रकटीकरण (Disclosure):

यह नीति कंपनी की वेबसाइट www.amritmalwacapital.com पर अपलोड की जाएगी।



Since 1987