

ग्राहक शिकायत निवारण नीति
का
मोंक कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

नीति का सारांश:

पॉलिसी का नाम	ग्राहक शिकायत निवारण नीति
अनुमोदन की तिथि	14-02-2026
समीक्षा की आवधिकता	वार्षिक अंक
मालिक/संपर्क/विभाग	अनुपालन और प्रबंधन
अनुमोदक	निदेशक मंडल

मॉन्क कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी", "एमसीपीएल") भारतीय रिज़र्व बैंक के साथ पंजीकृत एक गैर-जमा लेने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी), अन्य सेवाओं के बीच अल्पकालिक असुरक्षित ऋण प्रदान करने में माहिर है। भारतीय रिज़र्व बैंक ("आरबीआई") के निर्देशों के अनुरूप, यह एनबीएफसी के लिए आवश्यक है कि वे ग्राहकों की शिकायतों को प्राप्त करने और उनका समाधान करने के लिए एक मजबूत तंत्र स्थापित करें, जिसमें उन्हें निष्पक्ष और तुरंत हल करने पर सर्वोपरि ध्यान दिया जाए। इस दायित्व को मान्यता देते हुए, कंपनी ने निर्बाध सेवा वितरण सुनिश्चित करते हुए ग्राहकों की शिकायतों को दूर करने के लिए एक कुशल ढांचा तैयार किया है। इसे प्राप्त करने के लिए कंपनी के उत्पादों और सेवाओं ("शिकायतें") से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों को प्राप्त करने, पंजीकृत करने और हल करने की प्रक्रियाओं को रेखांकित करने के लिए इस शिकायत निवारण नीति ("नीति") की स्थापना की गई है। इसमें कंपनी की ओर से कार्य करने वाले तृतीय-पक्ष सेवा प्रदाताओं, एजेंटों, या व्यावसायिक सुविधाकर्ताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित शिकायतों को संबोधित करना शामिल है। इस नीति का प्राथमिक उद्देश्य ग्राहकों की शिकायतों को निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से संबोधित करने के लिए एक संरचित ढांचा प्रदान करना है, साथ ही ग्राहकों को कंपनी और/या भारतीय रिज़र्व बैंक के पास शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया के बारे में शिक्षित करना भी है।

वस्तुनिष्ठ

हमारी शिकायत निवारण नीति निम्नलिखित उद्देश्यों द्वारा निर्देशित है:

- एक. उचित व्यवहार: सभी ग्राहक इंटरैक्शन में निष्पक्षता और समानता के सिद्धांतों को बनाए रखना, पूर्वाग्रह या भेदभाव से रहित।
- दो. समय पर समाधान: यह सुनिश्चित करने के लिए कि शिकायतों का तुरंत समाधान किया जाए और निर्दिष्ट टर्न अराउंड टाइम (TAT) सीमा के भीतर हल किया जाए।
- तीन. सक्रिय हस्तक्षेप: हमारी शिकायत निवारण टीम द्वारा सक्रिय हस्तक्षेप के माध्यम से समाधान प्रक्रिया में तेजी लाने के लिए, हमारे ग्राहकों द्वारा अनुभव की जाने वाली किसी भी असुविधा को कम करना।
- चार. पारदर्शिता: शिकायत निवारण प्रक्रिया के दौरान पारदर्शिता बनाए रखना, यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों को हर स्तर पर उनकी शिकायतों की स्थिति के बारे में सूचित किया जाए।
- पाँच. अभिगम्यता: ग्राहकों को ऑनलाइन प्लेटफॉर्म, फ़ोन हेल्पलाइन और भौतिक शाखाओं सहित शिकायत दर्ज करने के लिए कई चैनल प्रदान करना, जिससे सभी के लिए पहुंच सुनिश्चित हो सके।

शिकायत मूल्यांकन यह नीति हमारे शिकायत निवारण तंत्र की समय-समय पर समीक्षा करने के साथ-साथ शिकायतों को दर्ज करने, बढ़ाने और हल करने की प्रक्रियाओं को चित्रित करती है। ग्राहकों/उधारकर्ताओं को किसी भी प्रश्न, समस्या या शिकायत के मामले में हमारी समर्पित ग्राहक सहायता टीम से संपर्क करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। उनके पास संचार के लिए निम्नलिखित रास्ते हैं:

- कंपनी द्वारा प्रदान किए गए विभिन्न चैनलों के माध्यम से शिकायतें दर्ज करना।
- निर्धारित समय सीमा के भीतर उनकी शिकायतों की शीघ्र स्वीकृति और समाधान की उम्मीद है।
- गैर-संतोषजनक समाधान के लिए एस्केलेशन चैनल प्रदान करें।

समीक्षा और निगरानी

हम निम्नलिखित उपायों के माध्यम से प्राप्त शिकायतों की प्रभावी समीक्षा और निगरानी सुनिश्चित करते हैं:

- दैनिक निगरानी: हमारे अधिकृत कर्मचारी दैनिक आधार पर शिकायत समाधान की स्थिति की परिश्रमपूर्वक निगरानी करते हैं, आवश्यकतानुसार आगे की कार्रवाई के लिए नामित प्रभारी को अपडेट की रिपोर्ट करते हैं।
- मासिक समीक्षा: बोर्ड उचित व्यवहार संहिताओं के अनुपालन का आकलन करने के लिए मासिक समीक्षा करता है, जिसमें प्राप्त सभी शिकायतों, प्रदान किए गए समाधान और टीएटी का पालन शामिल होता है।
- त्रैमासिक बोर्ड मूल्यांकन: त्रैमासिक आधार पर, बोर्ड उचित व्यवहार संहिता की व्यापक समीक्षा करता है, हमारे शिकायत निवारण तंत्र की समग्र प्रभावशीलता का मूल्यांकन करता है और वृद्धि के लिए क्षेत्रों की पहचान करता है।
- फीडबैक तंत्र: शिकायत निवारण प्रक्रिया से ग्राहकों की संतुष्टि के बारे में नियमित रूप से फीडबैक मांगना, सुधार के क्षेत्रों की पहचान करना और आवश्यक परिवर्तनों को लागू करना।

इस शिकायत निवारण नीति को लागू करके, कंपनी ग्राहक सेवा के उच्चतम मानकों को बनाए रखने और यह सुनिश्चित करने के लिए अपनी प्रतिबद्धता की पुष्टि करती है कि सभी ग्राहकों की शिकायतों का तुरंत और निष्पक्ष रूप से समाधान किया जाए, जिससे हमारे मूल्यवान ग्राहकों के बीच विश्वास और विश्वास को बढ़ावा मिले।

शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी द्वारा प्रदान किए गए उत्पादों और सेवाओं के बारे में शिकायतों, शिकायतों या फीडबैक वाले ग्राहकों को निम्नलिखित में से किसी भी चैनल के माध्यम से संपर्क करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।

पहली बार के लिए चैनल

उधारकर्ताओं से अनुरोध है कि वे शुरू में ग्राहक सहायता टीम को अपनी शिकायतों का समाधान करें।

संपर्क – 95131 - 68846

ग्राहक हमें सोमवार से शनिवार तक सुबह 09:30 बजे से शाम 06:30 बजे के बीच कस्टमर केयर पर कॉल कर सकते हैं। शीघ्र समाधान के लिए कृपया अपना यूजर आईडी या लोन अकाउंट नंबर प्रदान करें।

ईमेल: hello@monkcapital.in

डाक: शिकायत निवारण अधिकारी, द प्लेटिना, बी-406, एसवाई नंबर 132, 134, हाउस नं- 4-50/1, गाचीबोवली, केवी रंगारेड्डी, सेरी लिंगमपल्ली, तेलंगाना, भारत, 500032

कृपया हमें अपनी पंजीकृत ईमेल आईडी से लिखें। कृपया ईमेल में अपना यूजर आईडी और/या लोन अकाउंट नंबर और संपर्क नंबर प्रदान करें। ग्राहक को 3 व्यावसायिक दिनों के भीतर टीम से प्रतिक्रिया प्राप्त होगी, लेकिन ऐसे उदाहरण होंगे जहां टीम में प्रतिक्रिया/उत्तर देने में अधिक समय लग सकता है।

स्तर 1 एस्केलेशन चैनल

यदि ग्राहक/उधारकर्ता कंपनी से प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, या यदि 7 व्यावसायिक दिनों के भीतर प्रतिक्रिया प्रदान नहीं की जाती है, तो ग्राहकों से अनुरोध है कि वे शिकायत निवारण अधिकारी को अपनी शिकायतों का समाधान करें।

नाम: श्री के. साई राम रेड्डी

पदनाम: शिकायत निवारण अधिकारी,

पता: द प्लेटिना, बी-406, एसवाई नंबर 132, 134, हाउस नंबर 4-50/1, गाचीबोवली, केवी रंगारेड्डी, सेरी लिंगमपल्ली, तेलंगाना, भारत, 500032।

ईमेल: gro@monkcapital.in

फोन: 63091 - 48333

स्तर 2 एस्केलेशन चैनल

यदि ग्राहक/उधारकर्ता कंपनी से प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, या यदि 7 व्यावसायिक दिनों के भीतर प्रतिक्रिया प्रदान नहीं की जाती है, तो ग्राहकों से अनुरोध है कि वे अपनी शिकायतों को प्रधान नोडल अधिकारी को संबोधित करें।

नाम: स्नेहा के,

पदनाम: प्रधान नोडल अधिकारी,

पता: द प्लेटिना, बी-406, एसवाई नंबर 132, 134, हाउस नंबर 4-50/1, गाचीबोवली, केवी रंगारेड्डी, सेरी लिंगमपल्ली, तेलंगाना, भारत, 500032।

ई-मेल आईडी: nodalofficer@monkcapital.in

सम्पर्क नंबर 91008-20555

स्तर 3 एस्केलेशन चैनल

यदि ग्राहक/उधारकर्ता कंपनी से प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है या यदि 30 दिनों के भीतर प्रतिक्रिया प्रदान नहीं की जाती है, तो ग्राहक सीएमएस आरबीआई से अपील कर सकते हैं।

उप महाप्रबंधक,

भारतीय रिज़र्व बैंक के सी/ओ,

पता: 6-1-56 सचिवालय रोड, सैफाबाद, हैदराबाद - 500 034

संपर्क: 040 - 23210013

ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए एक प्रणाली स्थापित करने के लिए, RBI ने भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों को त्वरित और लागत प्रभावी तरीके से हल करने के लिए "एकीकृत लोकपाल योजना, 2021" (इसके बाद "एकीकृत योजना" के रूप में संदर्भित) शुरू किया है। यह योजना आरबीआई लोकपाल तंत्र को क्षेत्राधिकार-तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोण अपनाती है। "मॉन्क कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड", एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी होने के नाते, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा शुरू की गई एकीकृत योजना को अपनाया है। एकीकृत योजना में लोकपाल की शक्तियों और कार्यों, शिकायतों के निवारण के लिए प्रक्रियाओं और लोकपाल के अधिकार क्षेत्र का प्रावधान है। योजना के पैराग्राफ 18 के अनुसार, कंपनी यह सुनिश्चित करने का इरादा रखती है कि हमारे ग्राहक योजना के उद्देश्य और इसके तहत उपलब्ध उपायों से अवगत हों। एकीकृत योजना को यहां देखा जा सकता है। योजना की प्रतियां योजना के तहत कंपनी के नामित प्रधान नोडल अधिकारी के पास भी उपलब्ध हैं। जबकि कंपनी ग्राहकों की संतुष्टि को बहुत महत्व देती है और हमारे ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों को दूर करने के लिए एक शिकायत निवारण समिति की स्थापना की है, कोई भी ग्राहक जो हमारी प्रतिक्रियाओं से संतुष्ट नहीं है, वह लोकपाल से ऑनलाइन संपर्क कर सकता है

1. पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) या

2. इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़- 160017 या

3. टोल-फ्री नंबर के साथ संपर्क केंद्र- 14448 (सुबह 9:30 बजे से शाम 5:00 बजे तक)।

शिकायत का समाधान

नामित आधिकारिक संचार चैनल, जैसा कि ऊपर बताया गया है, को प्राप्त होने पर ग्राहक की संतुष्टि के लिए शिकायतों या शिकायतों को हल करने का काम सौंपा गया है। जब भी संभव हो ग्राहक को एक उपयुक्त और उचित वैकल्पिक समाधान प्रदान करने के लिए हर संभव प्रयास किया जाएगा। हालांकि, यदि ग्राहक समाधान से असंतुष्ट रहता है, तो उनके पास ऊपर उल्लिखित निर्दिष्ट शिकायत निवारण तंत्र के माध्यम से समस्या को आगे बढ़ाने का विकल्प होता है।