

IFFCO KISAN FINANCE

इफको किसान फाइनेंस लिमिटेड

शिकायत निवारण नीति

(Grievance Redressal Policy)

(संस्करण 2.0)



दस्तावेज़ स्वामी और संस्करण नियंत्रण

विशिष्ट	विवरण
संस्करण नियंत्रण	यह शिकायत निवारण नीति, दिनांक 07 नवम्बर 2025, द्वितीय संस्करण (2nd Version) है।
संस्करण संख्या	संस्करण 2.0
दस्तावेज़ स्वामी	संचालन विभाग
अनुशंसित द्वारा	ऑडिट समिति की बैठक, दिनांक 07 नवम्बर 2025
द्वारा अनुमोदित	बोर्ड की बैठक, दिनांक 07 नवम्बर 2025

विषयसूची

1. परिचय	3
2. उद्देश्य	3
3. परिभाषा	4
4. शिकायत निवारण तंत्र	5
5. एस्केलेशन मैट्रिक्स	6
6. बीमा से संबंधित शिकायतें – कॉरपोरेट एजेंसी	7
7. CGRM की समीक्षा	7
8. नियुक्ति प्राधिकरण	8
9. इस नीति का प्रदर्शन	8
10. समीक्षा / संशोधन	8

1. परिचय

IFFCO किसान फाइनेंस लिमिटेड (“कंपनी/IKFL”) एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – निवेश एवं ऋण कंपनी (NBFC-ICC) के रूप में कार्यरत है, जिसे RBI (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – स्केल आधारित विनियमन) निदेश, 2023 (संशोधित) (“स्केल आधारित विनियमन”) के अनुसार मिडिल लेयर में वर्गीकृत किया गया है। स्केल आधारित विनियमन के अंतर्गत कंपनी के निदेशक मंडल के लिए एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र (Grievance Redressal Mechanism) स्थापित करना अनिवार्य किया गया है। इसी के अनुरूप, निदेशक मंडल ने इस शिकायत निवारण तंत्र से संबंधित नीति, जिसे शिकायत निवारण नीति (“Grievance Redressal Policy”) कहा जाता है, को अपनाया है।

यह नीति ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र (CGRM) की स्थापना की पहली कड़ी है, जो दर्शाती है कि कंपनी अपने ग्राहकों की शिकायतों को समझने और उनका समाधान सुनिश्चित करने हेतु उच्चतम स्तर पर प्रतिबद्ध है।

यह नीति कंपनी द्वारा संचालित सभी व्यवसायों पर लागू होगी तथा IKFL के सभी पूर्व और वर्तमान ग्राहकों पर, साथ ही उन ग्राहकों पर भी लागू होगी जिन्हें भविष्य में जोड़ा जाएगा। यह नीति निदेशक मंडल द्वारा प्रथम अनुमोदन की तिथि से प्रभावी हो गई है और इसमें किए जाने वाले किसी भी बाद के संशोधन निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदन की तिथि से प्रभावी होंगे।

2. इस नीति का उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य कंपनी के ग्राहकों के लिए एक प्रभावी एवं दक्ष शिकायत निवारण तंत्र की रूपरेखा प्रस्तुत करना है। यह तंत्र निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखते हुए तैयार किया गया है:

- a) ग्राहकों को सर्वोत्तम संभव सेवा एवं संतुष्टि प्रदान करना।
- b) ग्राहकों द्वारा उठाई गई शिकायतों का विनम्रता, दक्षता और त्वरितता के साथ समाधान करना, तथा आंतरिक और बाह्य रूप से निर्धारित समयसीमाओं के भीतर निपटाना।
- c) ग्राहकों को कंपनी के भीतर अपनी शिकायतों / आपत्तियों के निवारण हेतु उपलब्ध विभिन्न स्तरों और उनके अधिकारों के बारे में पूरी जानकारी प्रदान करना, ताकि यदि वे IKFL द्वारा दिए गए उत्तर से संतुष्ट न हों, तो वे वैकल्पिक उपायों का उपयोग कर सकें।

यह नीति दस्तावेज उचित सेवा प्रदाय और समीक्षा तंत्र के माध्यम से ग्राहक शिकायतों और आपत्तियों की घटनाओं को न्यूनतम करने और यदि कोई शिकायत उत्पन्न होती है, तो उसका शीघ्र एवं उचित निवारण सुनिश्चित करने का लक्ष्य रखता है।

3. परिभाषाएँ

ग्राहक (Customer)

ग्राहक से अभिप्राय किसी भी ऐसे व्यक्ति या संस्था से है जिसने कंपनी से कोई वित्तीय या गैर-वित्तीय उत्पाद या सेवा प्राप्त की है या प्राप्त करने की इच्छा रखता है। इसमें, बीमा कंपनियों की ओर से बेचे जाने वाले बीमा उत्पाद (जहाँ कंपनी कॉरपोरेट एजेंट के रूप में कार्य करती है), तथा कंपनी द्वारा सुगम की गई तृतीय-पक्ष उत्पाद या सेवाएँ भी शामिल हैं।

शिकायत (Complaint)

ग्राहक द्वारा की गई कोई भी ऐसी संचार प्रक्रिया जो कंपनी की किसी कार्रवाई या कार्रवाई के अभाव, सेवा के मानक या दी गई सेवा की कमी के प्रति असंतोष व्यक्त करती हो। इसमें कंपनी के बीमा-कॉरपोरेट एजेंसी व्यवसाय से संबंधित शिकायतें, क्रेडिट जानकारी में देरी से अद्यतन / संशोधन से उत्पन्न मुद्दे, तथा कंपनी द्वारा नियुक्त तृतीय-पक्ष सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित शिकायतें भी शामिल हैं।

प्रश्न (Query)

ये सामान्य पूछताछ हो सकती हैं, जो मुख्य रूप से IKFL के ऋण, ब्याज दरों, अदायगी शर्तों, पात्रता मानदंड, ऋण की श्रेणियों, नामांकन संबंधी पात्रता, वित्तपोषण / पुनः वित्तपोषण की शर्तों आदि से संबंधित होती हैं।

शिकायत निवारण अधिकारी (Grievance Redressal Officer – GRO)

GRO वह अधिकारी होता है जिसे कंपनी द्वारा नियुक्त किया जाता है और जो कंपनी के शिकायत निवारण तंत्र के अनुरूप ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों के समयबद्ध समाधान के लिए उत्तरदायी होता है।

प्रिंसिपल नोडल अधिकारी (Principal Nodal Officer – PNO)

PNO वह वरिष्ठ अधिकारी होता है जिसे कंपनी द्वारा RBI ओम्बड़स्मैन योजना के अंतर्गत भारतीय रिजर्व बैंक के साथ प्राथमिक संपर्क अधिकारी के रूप में कार्य करने हेतु नियुक्त किया जाता है। यह अधिकारी ओम्बड़स्मैन के समक्ष कंपनी का प्रतिनिधित्व करने, समयबद्ध उत्तर सुनिश्चित करने, नियामकीय अनुपालन बनाए रखने तथा ग्राहक शिकायतों के समाधान हेतु विभिन्न विभागों के बीच प्रभावी समन्वयन के लिए उत्तरदायी होता है।

जिन शब्दों को इस पॉलिसी में डिफाइन नहीं किया गया है, उनका वही मतलब होगा जो उन्हें *RBI एक्ट, 1934*, *RBI* के स्केल बेस्ड रेगुलेशन, और कंपनीज एक्ट, 2013 या समय-समय पर बदले गए किसी दूसरे संबंधित कानून में दिया गया है।

4. शिकायत निवारण तंत्र (Grievance Redressal Mechanism)

कंपनी का CGRM प्रोसेस सेंट्रलाइज्ड है ताकि शिकायत को एक जैसा और अच्छे से हैंडल किया जा सके। किसी भी ग्राहक के पास कंपनी द्वारा प्रदान किए गए उत्पादों और सेवाओं के संबंध में कोई शिकायत, असंतोष या प्रतिक्रिया होने पर वह कंपनी के ग्राहक सेवा विभाग को लिखित रूप में संपर्क कर सकता है, वह भी अपनी पसंद की भाषा में, और नीचे उल्लेखित किसी भी चैनल के माध्यम से।

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी ग्राहकों, जिनमें शारीरिक या दृष्टिहीन रूप से चुनौतियों का सामना करने वाले ग्राहक भी शामिल हैं, की शिकायतों का समय पर निवारण किया जाए। यह प्रक्रिया आउटसोर्स्ड एजेंसियों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित मुद्दों को भी संबोधित करती है।

इस उद्देश्य के लिए यह आवश्यक है कि ग्राहक द्वारा किए गए सामान्य प्रश्न (Query) या सेवा अनुरोध (Service Request) को शिकायत से अलग पहचाना जाए। केवल शिकायतें / असंतोष इस नीति के तहत शामिल होंगे।

उपलब्ध चैनल इस तरह हैं:

ग्राहक अपनी शिकायत/असंतोष/प्रतिक्रिया दर्ज कराने के लिए निम्नलिखित चैनलों का उपयोग कर सकते हैं:

- i) **समर्पित टोल-फ्री नंबर:** किसी भी शिकायत/असंतोष/प्रतिक्रिया के लिए ग्राहक कंपनी के टोल-फ्री नंबर 1800 203 5972 पर कॉल कर सकते हैं। कंपनी की ग्राहक सेवा सोमवार से शुक्रवार, सुबह 9:30 बजे से शाम 6:00 बजे तक उपलब्ध रहती है।
- ii) **समर्पित ई-मेल आईडी:** ग्राहक अपनी शिकायतें care@kisanfinance.com पर ईमेल के माध्यम से भी भेज सकते हैं।
- iii) **वेबसाइट के माध्यम से:** ग्राहक अपनी शिकायतें IKFL की आधिकारिक वेबसाइट के माध्यम से भी दर्ज कर सकते हैं।
- iv) **शाखाओं में शिकायत पंजी (Complaint Register):** ग्राहक अपनी शिकायतें किसी भी शाखा कार्यालय में उपलब्ध शिकायत पंजी में दर्ज कर सकते हैं। इस पंजी की नियमित निगरानी की जाती है ताकि हमारी शिकायत निवारण नीति के अनुसार समय पर समाधान सुनिश्चित किया जा सके।
- v) **पत्राचार के माध्यम से:** ग्राहक निम्नलिखित पते पर लिखित रूप में भी शिकायत दर्ज कर सकते हैं: कस्टमर केयर डिपार्टमेंट, IFFCO किसान फाइनेंस लिमिटेड, इफको टावर-1, तीसरी मंज़िल, सेक्टर-29, गुरुग्राम-122001, हरियाणा

उपरोक्त किसी भी चैनल के माध्यम से शिकायत या प्रश्न प्राप्त होने पर कंपनी ग्राहक से संपर्क करने के लिए सबसे उपयुक्त माध्यम का उपयोग करेगी। यह दृष्टिकोण सुनिश्चित करता है कि ग्राहक की समस्याओं को कुशलतापूर्वक और समयबद्ध तरीके से इस नीति के अनुरूप हल किया जाए।

5. एस्केलेशन मैट्रिक्स (Escalation Matrix)

यदि किसी ग्राहक को ऊपर वर्णित चैनलों के माध्यम से प्रदान किए गए समाधान से संतोष नहीं मिलता है या 10 कार्यदिवसों के भीतर कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, तो वह अपनी शिकायत को नीचे दिए गए एस्केलेशन मैट्रिक्स के अनुसार उच्च स्तर पर बढ़ा सकते हैं।

स्तर (Levels)	संपर्क व्यक्ति (Contact Person)	ग्राहक संपर्क का माध्यम (Mode to Connect)	शिकायत निवारण का समय (TAT)
स्तर 1 (Level 1)	शिकायत निवारण अधिकारी (GRO)	नाम: श्री वेद प्रकाश सिंह ईमेल: grievance@kisanfinance.com मोबाइल: 9355031167 पता: Grievance Redressal Officer, IFFCO Kisan Finance Limited, IFFCO Tower-1, 3rd Floor, Sector-29, Gurugram-122001, Haryana	GRO के पास शिकायत भेजने की तारीख से 7 कार्यदिवसों के अंदर।
स्तर 2 (Level 2)	प्रिसिपल नोडल अधिकारी (PNO)	नाम: श्री विजय कुमार मिश्रा ईमेल: nodal.officer@kisanfinance.com मोबाइल: 9355031159 पता: Principal Nodal Officer, IFFCO Kisan Finance Limited, IFFCO Tower-1, 3rd Floor, Sector-29, Gurugram-122001, Haryana	PNO को एस्केलेशन की तारीख से 7 कार्यदिवसों के अंदर।
स्तर 3 (Level 3)	RBI शिकायत प्रबंधन प्रणाली— RBI Integrated Ombudsman Scheme के तहत	अगर शिकायत मिलने की तारीख से एक महीने के अंदर शिकायतों का समाधान नहीं होता है, तो कस्टमर RBI CMS पोर्टल पर अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है - https://cms.rbi.org.in या अपना शिकायत फॉर्म (इंटीग्रेटेड ओम्बडसमैन स्कीम 2021 के तहत वेबसाइट पर उपलब्ध फॉर्मेट) नीचे दिए गए पते पर भेजें : The Officer Incharge, Centralised Receipt and Processing Centre, Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160017 या कॉल करें टोल-फ्री नंबर 14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे तक)	-

6. बीमा – कॉरपोरेट एजेंसी से संबंधित शिकायतें

कॉरपोरेट एजेंसी व्यवस्था के तहत प्रदान की जाने वाली बीमा सेवाओं से संबंधित शिकायतें रखने वाले ग्राहक अपनी शिकायतें कई चैनलों के माध्यम से दर्ज कर सकते हैं।

- ग्राहक Bima Bharosa System का उपयोग कर सकते हैं, जो IRDAI का ऑनलाइन शिकायत निवारण पोर्टल है: <https://bimabharosa.irdai.gov.in>। इस पोर्टल के माध्यम से शिकायत दर्ज करने और उसकी स्थिति ट्रैक करने की सुविधा उपलब्ध है।
- इसके अलावा, शिकायतें ईमेल के माध्यम से complaints@irdai.gov.in पर भेजी जा सकती हैं।
- ग्राहक IRDAI के टोल-फ्री नंबरों 155255 या 1800 4254 732 पर कॉल करके भी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।
- यदि ग्राहक शिकायत को भौतिक रूप में भेजना चाहते हैं, तो इसे निम्नलिखित पते पर भेजा जा सकता है:
General Manager

Insurance Regulatory and Development Authority of India (IRDAI)
Policyholder's Protection & Grievance Redressal Department –
Grievance Redressal Cell
Sy. No. 115/1, Financial District, Nanakramguda,
Gachibowli, Hyderabad – 500032

7. CGRM की समीक्षा (Review of CGRM)

शिकायत निवारण प्रक्रिया में निरंतर सुधार सुनिश्चित करने के लिए, मासिक समीक्षा बैठकें CEO की अध्यक्षता में आयोजित की जाएँगी। ये बैठकें विशेष रूप से समाप्त मामलों (Closed Cases) के समाधान की गुणवत्ता का मूल्यांकन करने पर केंद्रित होंगी, साथ ही संचालन की दक्षता, जवाबदेही और ग्राहक संतुष्टि बढ़ाने पर जोर दिया जाएगा।

इसके अतिरिक्त, शिकायतों की वर्गीकरण प्रक्रिया में “अन्य (Others)” श्रेणी के अधिक उपयोग को कम करने हेतु व्यापक वर्गीकरण अभ्यास किया जाएगा, ताकि शिकायतों के विश्लेषण और समाधान की सटीकता और प्रभावशीलता में सुधार हो सके।

GRO मासिक CGRM MIS रिपोर्ट प्रबंधन को उपलब्ध कराएगा, जिसमें प्रमुख शिकायत मेट्रिक्स और समाधान संबंधी अंतर्दृष्टियाँ शामिल होंगी।

साल में एक बार, कंपनी का निदेशक मंडल या बोर्ड द्वारा अधिकृत कोई समिति, उस तिमाही में प्राप्त शिकायतों का विश्लेषण समीक्षा और चर्चा के लिए आयोजित करेगी।

8. नियुक्ति प्राधिकरण (Appointment Authority)

कंपनी के प्रबंध निदेशक (Managing Director) और मुख्य कार्यकारी अधिकारी (CEO) को कंपनी के लिए शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) और प्रिंसिपल नोडल अधिकारी (PNO) नियुक्त करने का अधिकार है। इस प्राधिकरण में ज़िम्मेदारियों को आवश्यकतानुसार नामित करना, बदलना या पुनः सौंपना शामिल है, ताकि शिकायत निवारण तंत्र का प्रभावी कार्यान्वयन और निगरानी सुनिश्चित हो सके, और यह सभी लागू नियामक आवश्यकताओं के अनुरूप हो।

9. इस नीति का प्रदर्शन (Display of this Policy)

ग्राहकों के लाभ के लिए, कंपनी इस नीति को सभी कार्यालय परिसरों और अपनी वेबसाइट पर प्रमुख रूप से प्रदर्शित करेगी, दोनों अंग्रेजी और स्थानीय भाषाओं में।

नीति ऑनलाइन निम्न लिंक के माध्यम से उपलब्ध है: <https://www.ifccokisanfinance.com/policies.php>

10. समीक्षा / संशोधन (Review / Amendment(s))

इस नीति की समीक्षा ऑडिट कमिटी की सिफारिश पर बोर्ड द्वारा कम से कम साल में एक बार की जाएगी।

नियामक परिवर्तन (Regulatory changes): नियामक विकासों के आधार पर इस नीति में बदलाव करने का अधिकार प्रबंध निदेशक (Managing Director), मुख्य कार्यकारी अधिकारी (CEO), मुख्य वित्त अधिकारी (CFO) और मुख्य अनुपालन अधिकारी (Chief Compliance Officer) के पास होगा। इस प्रकार किए गए परिवर्तनों को बाद में ऑडिट कमिटी और बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स के समक्ष प्रस्तुत किया जाएगा।

अन्य परिवर्तन (Other changes): नियामक परिवर्तनों के अलावा कोई भी दूसरा बदलाव ऑडिट कमिटी की सिफारिश और कंपनी के बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स की मंजूरी से किया जाएगा।

RBI और IRDAI द्वारा समय-समय पर जारी किए गए सभी मौजूदा और भविष्य के मास्टर सर्कुलर/निर्देश/गाइडलाइन/गाइडेंस नोट कंपनी की शिकायत निवारण पॉलिसी के लिए निर्देश देने वाली ताकत होंगे और इस शिकायत निवारण पॉलिसी की सामग्री की जगह लेंगे।

नोट:

यह दस्तावेज़ कंपनी की संपत्ति है। यह नीति ग्राहकों, कर्मचारियों और प्रबंधन को कंपनी के CGRM के बारे में मार्गदर्शन देने के उद्देश्य से तैयार की गई है। इसे किसी अन्य उद्देश्य के लिए उपयोग नहीं किया जाएगा और न ही इसे कंपनी की पूर्व लिखित अनुमति के बिना किसी रूप या माध्यम में कॉपी, वितरित या प्रेषित किया जा सकता है।
