

# शिकायत निवारण नीति (Grievance Redressal Policy)

## संस्करण 2.0

इस दस्तावेज़ में निहित जानकारी सार्वजनिक डोमेन में उपलब्ध है। संगठन की अनुमति के बिना इसकी प्रतिलिपि बनाना, वितरण करना, प्रसारित करना, अग्रेषित करना, मुद्रण करना अथवा इसके आधार पर कोई भी कार्य करना या इसे इसके निर्धारित उद्देश्य के अतिरिक्त किसी अन्य प्रयोजन के लिए उपयोग करना प्रतिबंधित, अवैध एवं दंडनीय हो सकता है।

### पॉल मर्चेन्ट्स फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (PMFPL)

PML House, SCO 827-828, सेक्टर 22A, चंडीगढ़ – 160022, भारत

## दस्तावेज़ नियंत्रण पृष्ठ

दस्तावेज़ का नाम: शिकायत निवारण नीति (Grievance Redressal Policy)

वर्तमान संस्करण: 2.0

विवरण	जानकारी
तैयार/संशोधित किया गया	अनुपालन विभाग (Compliance Department)
समीक्षा की गई	संचालन प्रमुख (Operations Head)
अनुमोदित किया गया	निदेशक मंडल (Board of Directors)
वर्गीकरण	सार्वजनिक उपयोग (Public Use)

### वितरण सूची

पॉल मर्चेन्ट्स फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड के संबंधित कर्मचारी, ग्राहक, हितधारक तथा लागू होने की सीमा तक तृतीय पक्ष, ठेकेदार, उप-ठेकेदार एवं विक्रेता।

### संशोधन इतिहास

संस्करण	विवरण	तैयार/संशोधित	समीक्षा	अनुमोदन	तिथि
1.0	शिकायत निवारण नीति	अनुपालन विभाग	संचालन प्रमुख	निदेशक मंडल	22/10/2025
2.0	शिकायत निवारण नीति – अद्यतन	अनुपालन विभाग	संचालन प्रमुख	निदेशक मंडल	23/06/2026

# 1. परिचय

पारदर्शिता एवं विश्वास की संस्कृति को बढ़ावा देने हेतु पॉल मर्चेड्स फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (PMFPL या "कंपनी") ने एक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है, जिसे इस शिकायत निवारण नीति के माध्यम से औपचारिक रूप दिया गया है।

इस नीति का उद्देश्य एक सुरक्षित एवं विश्वसनीय वातावरण प्रदान करना है, जहाँ सभी हितधारक किसी भी अनुचित व्यवहार, अनैतिक गतिविधि अथवा चिंता को निःसंकोच व्यक्त कर सकें। यह नीति जिम्मेदार रिपोर्टिंग के लिए स्पष्ट रूपरेखा प्रदान करती है तथा सुनिश्चित करती है कि कंपनी प्रबंधन द्वारा शिकायतों का प्रभावी समाधान किया जाए।

यह नीति शिकायतों के निपटारे की प्रक्रिया को परिभाषित करती है, किंतु कंपनी के कर्मचारियों को आचार संहिता (Code of Conduct) में निर्धारित मानकों का पालन करने की जिम्मेदारी से मुक्त नहीं करती।

## 2. प्रयोज्यता (Applicability)

यह नीति कंपनी के सभी ग्राहकों, कर्मचारियों तथा अन्य हितधारकों पर लागू होगी।

## 3. परिभाषाएँ

### लागू कानून (Applicable Laws)

भारत में लागू सभी केंद्रीय, राज्य, स्थानीय अथवा नियामक प्राधिकरणों द्वारा जारी कानून, अधिनियम, नियम, विनियम, अधिसूचनाएँ, दिशानिर्देश, परिपत्र, नीतियाँ एवं अन्य वैधानिक प्रावधान।

### बोर्ड (Board)

PMFPL का निदेशक मंडल।

### कंपनी अधिनियम (Companies Act)

कंपनी अधिनियम, 2013 तथा समय-समय पर उसमें किए गए संशोधन।

### ग्राहक (Customer)

PMFPL द्वारा प्रदान की जाने वाली वित्तीय सेवाओं एवं उत्पादों का उपयोगकर्ता।

### शिकायत (Grievance)

PMFPL द्वारा प्रदान की गई सेवाओं अथवा उत्पादों से संबंधित ग्राहक की कोई शिकायत, विवाद या असहमति।

## शिकायत निवारण तंत्र (Grievance Redressal Mechanism)

PMFPL का आंतरिक मंच, जो ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों के समाधान हेतु स्थापित किया गया है।

## शिकायत निवारण नीति (Grievance Redressal Policy)

PMFPL द्वारा अपनाई एवं लागू की गई यह शिकायत निवारण प्रक्रिया, जिसमें समय-समय पर संशोधन किए जा सकते हैं।

### GRO

शिकायत निवारण अधिकारी (Grievance Redressal Officer)।

## 4. उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य सुनिश्चित करना है कि:

- सभी ग्राहकों के साथ हर समय निष्पक्ष एवं बिना किसी पक्षपात के व्यवहार किया जाए।
- ग्राहकों द्वारा उठाए गए सभी मुद्दों का विनम्रता के साथ समयबद्ध समाधान किया जाए।
- ग्राहकों को उनके अधिकारों की पूरी जानकारी दी जाए ताकि वे समाधान से असंतुष्ट होने की स्थिति में वैकल्पिक उपायों का उपयोग कर सकें।

## 5. शिकायतकर्ता की भूमिका, अधिकार एवं कर्तव्य

- शिकायतकर्ता वास्तविक शिकायत प्रस्तुत करने वाला पक्ष होगा।
- शिकायतकर्ता को अपनी शिकायत की स्थिति एवं कंपनी द्वारा लिए गए अंतिम निर्णय की जानकारी प्राप्त करने का अधिकार होगा।
- शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया, संबंधित प्राधिकरण, शिकायत प्रस्तुत करने की विधि एवं समाधान की अपेक्षित समय-सीमा की जानकारी शिकायतकर्ता को प्रदान की जाएगी।
- शिकायतकर्ता आवश्यक एवं प्रासंगिक जानकारी उपलब्ध कराने तथा कंपनी के शिकायत निवारण तंत्र को पूर्ण सहयोग प्रदान करने के लिए उत्तरदायी होगा।

## 6. मार्गदर्शक सिद्धांत

PMFPL निम्नलिखित सुनिश्चित करेगा:

- शिकायतों को प्राप्त करने, पंजीकृत करने एवं निपटाने के लिए प्रभावी प्रणाली एवं प्रक्रिया उपलब्ध हो।
- संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र हो।
- सभी विवादों का निष्पक्ष, पारदर्शी एवं समयबद्ध समाधान किया जाए।

## 7. अपवर्जन (Exclusions)

निम्नलिखित प्रकार की शिकायतों पर सामान्यतः इस नीति के अंतर्गत जांच नहीं की जाएगी:

- अपठनीय (Illegible) शिकायतें।
- तुच्छ या निराधार शिकायतें।
- न्यायालय, न्यायिक मंच, मानवाधिकार आयोग, न्यायाधिकरण अथवा अन्य न्यायिक निकायों में लंबित मामले।
- निर्धारित समय-सीमा (Limitation Period) के पश्चात दर्ज की गई शिकायतें।

## 8. शिकायत निवारण तंत्र के संचालन सिद्धांत

PMFPL निम्नलिखित सिद्धांतों का पालन करेगा:

- a) मजबूत शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करना।
- b) शिकायत प्राप्ति एवं निवारण प्रणाली को निरंतर बेहतर बनाना।
- c) कर्मचारियों को सद्भावना एवं निष्पक्षता के साथ कार्य करने हेतु मार्गदर्शन देना।
- d) दिव्यांग ग्राहकों की शिकायतों को प्राथमिकता देना।
- e) आउटसोर्स एजेंसियों द्वारा दी गई सेवाओं से संबंधित शिकायतों का समाधान करना।
- f) सभी शिकायतों का शीघ्र, प्रभावी एवं विनम्रतापूर्वक निपटारा करना।
- g) सभी ग्राहकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार करना।
- h) ग्राहकों को शिकायत समाधान प्रक्रिया की जानकारी देना।
- i) ग्राहकों की प्रतिक्रिया का विश्लेषण कर निरंतर सुधार करना।

दिव्यांग ग्राहक द्वारा औपचारिक अनुरोध एवं प्रमाण प्रस्तुत किए जाने पर उसकी शिकायत को प्राथमिकता दी जाएगी।

## 9. शिकायत दर्ज करने एवं एस्केलेशन प्रक्रिया

### स्तर 1 : ग्राहक सेवा (Customer Care)

ग्राहक अपनी शिकायत या प्रश्न निम्न माध्यमों से दर्ज करा सकते हैं:

टोल फ्री नंबर: 18001371333

ईमेल: [info@paulmerchants.net](mailto:info@paulmerchants.net)

48 घंटे के भीतर लिखित स्वीकृति भेजी जाएगी तथा 7 कार्य दिवसों में समाधान का प्रयास किया जाएगा।

### स्तर 2 : शिकायत निवारण अधिकारी (GRO)

यदि शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है तो वह शिकायत निम्न पते पर भेज सकता है:

ईमेल: [gro@paulfincap.com](mailto:gro@paulfincap.com)

पता:

प्रथम तल, SCO 827-828,  
सेक्टर 22A, चंडीगढ़ – 160022, भारत

GRO 8 कार्य दिवसों के भीतर मामले के समाधान का प्रयास करेगा।

### **स्तर 3 : प्रधान नोडल अधिकारी (Principal Nodal Officer)**

यदि शिकायतकर्ता अब भी संतुष्ट नहीं है या कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो वह निम्न ईमेल पर संपर्क कर सकता है:

ईमेल: [pno@paulfincap.com](mailto:pno@paulfincap.com)

PNO 15 कार्य दिवसों के भीतर मामले का समाधान करने का प्रयास करेगा।

### **RBI लोकपाल (RBI Ombudsman)**

इसके पश्चात शिकायतकर्ता रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के अंतर्गत शिकायत दर्ज करा सकता है:

<https://cms.rbi.org.in>

## **10. समय-सीमा (Turn Around Time - TAT)**

कंपनी शिकायतों का यथाशीघ्र समाधान करने का प्रयास करेगी। सामान्यतः समाधान की अधिकतम समय-सीमा अनुच्छेद 9 में वर्णित अवधि से अधिक नहीं होगी।

यदि शिकायतकर्ता समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह RBI CMS पोर्टल अथवा RBI लोकपाल के समक्ष शिकायत दर्ज कर सकता है।

## **11. कार्यालयों एवं वेबसाइट पर अनिवार्य प्रदर्शन**

कंपनी अपने प्रत्येक व्यवसायिक स्थल पर निम्न जानकारी प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी:

- शिकायत निवारण अधिकारी का नाम एवं संपर्क विवरण।
- शिकायत निवारण नीति की प्रति कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी।

## 12. कर्मचारियों का प्रशिक्षण एवं शिकायत प्रबंधन

कंपनी ग्राहकों, निवेशकों, हितधारकों एवं तृतीय-पक्ष सेवा प्रदाताओं के साथ व्यवहार करते समय उत्पन्न होने वाली शिकायतों एवं मतभेदों को गंभीरता से लेती है।

कंपनी नियमित रूप से प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करेगी ताकि कर्मचारी शिकायतों का समाधान विनम्रता, सहानुभूति एवं तत्परता के साथ कर सकें। ग्राहकों के साथ व्यवहार करने हेतु आवश्यक सॉफ्ट स्किल्स भी प्रशिक्षण का अभिन्न हिस्सा होंगी।

## 13. समीक्षा एवं रिपोर्टिंग

इस शिकायत निवारण नीति की समीक्षा निदेशक मंडल द्वारा प्रतिवर्ष अथवा आवश्यकता पड़ने पर अधिक बार की जाएगी।

हस्ताक्षरित

अध्यक्ष (Chairman)