

कंपनी की शिकायत निवारण प्रणाली

ग्राहक ई-मेल और/या नीचे बताए गए चैनलों के माध्यम से लिखित रूप में शिकायत दर्ज करा सकते हैं। किसी भी शिकायत के मामले में, ग्राहक समाधान पाने के लिए नीचे दिए गए तरीके से अपनी शिकायतों / समस्याओं को आगे तक पहुँचा सकते हैं और दर्ज करा सकते हैं:

(i) शिकायतों का पंजीकरण

शिकायत दर्ज करना - कंपनी ग्राहकों द्वारा नीचे बताए गए कई चैनलों के माध्यम से शिकायतों के पंजीकरण को सक्षम बनाएगी। इस ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र के संदर्भ में बेनामी शिकायतों पर विचार नहीं किया जाएगा। शिकायतों को विस्तृत जानकारी के साथ स्पष्ट रूप से प्रस्तुत किया जाना चाहिए। ग्राहकों को अपनी शिकायत के संबंध में कंपनी के साथ अपने पत्राचार में अपनी ग्राहक आईडी/रेफरेंस नंबर ज़रूर बताना होगा।

ग्राहकों के लिए उपलब्ध विभिन्न चैनल इस प्रकार हैं: -

- (a) वेबसाइट: नीचे दिए गए लिंक के माध्यम से ऑनलाइन या सीधे नोडल शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क करके
- (b) ईमेल: ग्राहक अपनी समस्याओं के निवारण के लिए gro.fs@tallysolutions.com पर ईमेल भेज सकते हैं
- (c) कूरियर से / स्वयं जाकर: नीचे दिए गए पते पर शिकायत निवारण अधिकारी को लिखकर।

(ii) नोडल शिकायत निवारण अधिकारी:

- (a) कंपनी ने ग्राहक शिकायतों के लिए एक नोडल शिकायत निवारण अधिकारी नियुक्त किया है। नोडल शिकायत निवारण अधिकारी कंपनी में ग्राहक शिकायत निवारण के कार्यान्वयन और निगरानी के लिए जिम्मेदार है। पीड़ित ग्राहक अपनी शिकायतों के बारे में नोडल शिकायत निवारण अधिकारी को ईमेल के माध्यम से gro.fs@tallysolutions.com पर लिखकर और स्वयं यहाँ जाकर दर्ज करा सकते हैं

विकास एन. शेटी

नोडल शिकायत निवारण अधिकारी नवमाया
टेक सर्विसेज़ प्राइवेट लिमिटेड 23/24,
एएमआर टेक पार्क - II बी, होंगसांद्रा, होसुर
रोड,
बेंगलुरु-560068

(iii) पावती और वर्गीकरण:

- (a) ग्राहक की शिकायत प्राप्त होने पर, कंपनी 24 घंटे के भीतर (ऑटोमेटेड या मैनुअल) पावती भेजेगी।
- (b) शिकायत को समस्या की प्रकृति के आधार पर वर्गीकृत किया जाएगा। सामान्य श्रेणियों में लोन प्रोसेसिंग, रीपेमेंट, ग्राहक सेवा आदि शामिल हो सकते हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं।

(iv) समाधान प्रक्रिया:

क्र मां क	स्तर	पूरा करने का समय	अधिकृत व्यक्ति का नाम	संपर्क जानकारी (पता, फोन और ईमेल सहित)
1.	प्रारंभिक शिकायत	कंपनी (ऑटोमेटेड या मैनुअल) पावती भेजेगी	कपिल चोपड़ा	फोन: +919958293670 ईमेल: kapil.chopra@tallysolutions.com

		24 कारोबारी घंटों के भीतर।		पता: एएमआर टेक पार्क II, नंबर 23 और 24, होंगसांद्रा, होसुर मेन रोड, बेंगलुरु - 560 068
2.	स्तर 1 शिकायत या शिकायत दर्ज करने के 10 दिनों के बाद	कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि शिकायत/समस्या का समाधान 20 दिनों के भीतर हो जाए, बशर्ते कि ग्राहक से उचित/अपेक्षित विवरण प्राप्त हो गया हो। किसी भी देरी के बारे में ग्राहक को सूचित किया जाएगा।	विकास शेटी	फोन: +918971515680 ईमेल: vikas.shetty@tallysolutions.com पता: एएमआर टेक पार्क II, नंबर 23 और 24, होंगसांद्रा, होसुर मेन रोड, बेंगलुरु - 560 068
3.	स्तर 2 शिकायत या शिकायत दर्ज करने के 20 दिनों के बाद	कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि शिकायत/समस्या का समाधान 30 दिनों के भीतर हो	एलेक्स जॉन	फोन: +91 (80) 66282559 ईमेल: alex.john@tallysolutions.com पता: एएमआर टेक पार्क II, नंबर 23 और 24, होंगसांद्रा, होसुर मेन रोड, बेंगलुरु - 560 068
4.	स्तर 3 शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के बाद	यदि ग्राहक समाधान से संतुष्ट नहीं है या उसे समाधान नहीं मिलता है या शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के भीतर कंपनी से जवाब नहीं मिलने की स्थिति में, ग्राहक इनके साथ शिकायत दर्ज कर सकता है: लोन से संबंधित समाधान के लिए: https://tallycapital.tallysolutions.com/about/ CIBIL क्रेडिट सूचना रिपोर्ट के लिए: TransUnion CIBIL https://www.cibil.com/contact-us-faq		

(v) समाधान की सूचना:

- (a) कंपनी ग्राहक को समाधान प्रस्तुत करने के लिए उपयोग किए गए उसी चैनल के माध्यम से सूचित करेगी, अगर ग्राहक ने इसके लिए किसी वैकल्पिक तरीके का अनुरोध नहीं किया है।

(vi) रिकॉर्ड रखना:

- (a) कंपनी प्राप्त सभी शिकायतों का रिकॉर्ड बनाए रखेगी, जिसमें शिकायत का विवरण, की गई कार्रवाई और प्रदान किए गए समाधान शामिल हैं।

(vii) दोनों पक्षों की ज़िम्मेदारियाँ

- A. कंपनी की ज़िम्मेदारियाँ:

- a. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि इस नीति के तहत निर्धारित समय-सीमा के भीतर आपकी शिकायतों का जवाब दिया जाएगा।
- b. हम प्रभावी समाधान प्रदान करने के लिए हमारे और ग्राहक के बीच मध्यस्थता के प्रयासों को सुनिश्चित करेंगे।
- c. हम सभी विवादों का विश्लेषण करेंगे और मामले के तथ्यों, लागू कानूनों, नियमों और विनियमों और दस्तावेज़ों की उपलब्धता के आधार पर निर्णय देंगे।
- d. हमारी ग्राहक शिकायत प्रतिक्रिया टीम यह सुनिश्चित करेगी कि सभी शिकायतों को सुचारू रूप से और संवेदनशील तरीके से सुलझाया जाए और शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर हल किया जाए। उन्हें शिकायतें सुलझाने का प्रशिक्षण दिया जाएगा और प्रशिक्षण की आवश्यकता और शिकायतें सुलझाने के हमारे दृष्टिकोण में बदलावों के आधार पर समय-समय पर उन्हें अपडेट किया जाएगा।

B. ग्राहक की ज़िम्मेदारियाँ:

- a. हम अपने सभी ग्राहकों से अनुरोध करते हैं कि वे हमारे साथ पूरा सहयोग करें ताकि हम समय पर और प्रभावी शिकायत निवारण प्रक्रिया प्रदान कर सकें। ग्राहकों से अपेक्षा की जाती है कि वे प्रासंगिक दस्तावेज़ और/या जानकारी प्रस्तुत करें ताकि हम समस्या की प्रभावी जाँच कर सकें।
- b. हम केस-टू-केस आधार पर अतिरिक्त जानकारी का अनुरोध कर सकते हैं ताकि हम सुनिश्चित कर सकें कि विवाद की जाँच करते समय सही निर्णय लिया गया है। ग्राहकों द्वारा प्रदान की गई झूठी, गलत, दुर्भावनापूर्ण या पुरानी जानकारी या दस्तावेज़ों के कारण शिकायतों का निवारण न होने पर हमारी ज़िम्मेदारी या देयता नहीं होगी।