स्वस्तिक लघुवित्त वित्तीय संस्था लि.
गुनासो सुनुवाई तथा समाधान समय तालिका :

१. गुनासो दर्ता

- समय : तुरुन्त (उही दिन)
- विवरण : ग्राहकबाट प्राप्त गुनासो (लिखित, मौखिक, फोन, इमेल वा डिजिटल माध्यम) तुरुन्त दर्ता गरिनेछ र सम्बन्धित व्यक्तिलाई दर्ता नं. प्रदान गरिनेछ ।
- नोट : यदि गुनासो गुनासो बक्स मार्फत गरिएको छ भने गुनासो बक्स खोल्ने दिनलाई नै गुनासो गरिएको दिन मानिनेछ ।

२. प्रारम्भिक प्रतिक्रिया :

- समय : १ कार्यदिन भित्र
- विवरण : आवश्यक कागजात वा थप जानकारी माग गर्न सकिनेछ (आवश्यक भएमा) ।

३. प्रारम्भिक मूल्यांकन तथा वर्गीकरण

- समय : २ कार्यदिन भित्र
- विवरण : गुनासोको प्रकृति अनुसार वर्गीकरण गरिनेछ (सामान्य, जटिल, अत्यन्त जटिल) र सम्बन्धित विभागमा पठाईनेछ ।

४. छानबिन तथा समाधान प्रक्रिया :

- सामान्य गुनासो : ५ कार्यदिन भित्र
- जटिल गुनासो : १० कार्यदिन भित्र
- अत्यन्त जटिल गुनासो : १५ कार्यदिन भित्र
- विवरण : सम्बन्धित व्यक्तिसँग समन्वय र आवश्यक परे फिल्ड भेरिफिकेसन समेत गरिनेछ ।

५. समाधान जानकारी प्रदान :

- समय : निर्णय भएको १ कार्यदिन भित्र
- विवरण : ग्राहकलाई समाधानको जानकारी दिने (फोन, SMS, इमेल वा पत्रमार्फत) तथा समाधानको कारण र आधार स्पष्ट गरिनेछ ।

६. गुनासो बन्द :

- समय : समाधान पश्चात तुरुन्त
- विवरण : ग्राहकको सन्तुष्टि पुष्टि गरिनेछ । र सोको रेकर्ड अध्यावधिक गरि राखिनेछ ।

७. पुनरावलोकन र अपिल (यदि असन्तुष्ट भएमा) :

- समय : ७ कार्यदिन भित्र पुनः निवेदन दिन सकिने
- समाधान समय : १० कार्यदिन भित्र
- विवरण : उच्च तहबाट पुनरावलोकन गर्ने व्यवस्था

८. थप व्यवस्था :

- गुनासो बक्स प्रत्येक सोमबार (बिदा भए सोको भोलिपल्ट) खोलिनेछ र प्राप्त गुनासो शाखाको हकमा शाखा प्रमुखले खाल्नेछ र प्राप्त गुनासो सुचना अधिकारीलाई सोही दिन उपलब्ध गराउनुपर्नेछ । साथै केन्द्रिय कार्यालयको हकमा सुचना अधिकारीलेनै गुनासो बक्स खोल्नेछ ।
- गुनासो सम्बन्धी अभिलेख कम्तीमा ५ वर्षसम्म सुरक्षित राखिनेछ ।
- हरेक गुनासो तथा सो सम्बन्धि कार्यन्वयनको अवस्थाको लिखित रेकर्ड राख्नुपर्नेछ ।
- माथि उल्लेखित सम्पुर्ण कार्य व्यवस्थापनको जिम्मेवारी सुचना अधिकारीको हुनेछ ।