

# ఆస్పైర్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

CIN: U65929KA2022PTC167759

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ పాలసీ

ఆస్పైర్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

వెర్షన్ నం	1.0
వాస్తవానికి ఆమోదించబడిన పాలసీ తేదీ	15 మే 2024
సవరించిన/సవరించబడిన పాలసీ తేదీ	NA
పాలసీ యజమాని	బోర్డు డైరెక్టర్లు
ఆమోదం తెలిపినవారు	బోర్డు డైరెక్టర్లు

# ఆస్పైర్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

CIN: U65929KA2022PTC167759

Aspire Finance Private Limited (“**ది కంపెనీ**”) కస్టమర్లతో తన అన్ని వ్యవహారాలలో సమగ్రత, నిజాయితీ మరియు నైతిక ప్రవర్తనను సమర్థించడానికి కట్టుబడి ఉంది. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కెల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్స్) ఆదేశాలు, 2023కి కట్టుబడి, సంబంధిత మార్గదర్శకాలు లేదా సర్క్యులర్లతో పాటు ఎప్పటికప్పుడు ఆర్బిఐ సవరించవచ్చు లేదా జారీ చేయవచ్చు, కంపెనీ ఈ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని ఏర్పాటు చేసింది (“**విధానం**”). కంపెనీతో ఒప్పందం కుదుర్చుకున్న థర్డ్-పార్టీ ఏజెంట్లు లేదా బిజినెస్ ఫెసిలిటేటర్లు అందించే సేవలకు సంబంధించిన వాటితో సహా కంపెనీ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించి కస్టమర్ ఫిర్యాదులను స్వీకరించడం, నమోదు చేయడం మరియు పరిష్కరించడం వంటి ప్రక్రియలను ఈ పాలసీ వివరిస్తుంది. ఈ పాలసీ యొక్క లక్ష్యం కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పారదర్శకంగా మరియు న్యాయంగా పరిష్కరించడం, అలాగే కంపెనీ మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (“**RBI**”) రెండింటికీ ఫిర్యాదులు చేసే ప్రక్రియ గురించి వినియోగదారులకు తెలియజేయడం.

## 1. పర్పస్

'కస్టమర్ ఫస్ట్' అనేది మా కంపెనీలో ప్రధాన విలువ. ఈ పాలసీ కంపెనీ యొక్క ప్రధాన విలువను ప్రతిబింబిస్తుంది మరియు కంపెనీ డైరెక్షర్ల బోర్డుచే ఆమోదించబడింది. ఈ పాలసీ దాని కస్టమర్లతో కంపెనీ పరస్పర చర్యలకు ప్రధానమైన క్రింది అంశాలను కలిగి ఉంటుంది:

- సరసమైన చికిత్స:** కంపెనీ తన కస్టమర్లందరినీ ఎల్లప్పుడూ న్యాయంగా మరియు గౌరవంగా చూస్తుందని మరియు వారు సరిగ్గా విన్నారని మరియు వారి సమస్యలను వివరంగా అర్థం చేసుకున్నారని నిర్ధారిస్తుంది. ఈ విధానం భౌతికంగా/దృశ్యపరంగా సవాలు ఉన్న కస్టమర్లు లేదా వైకల్యం ఉన్న కస్టమర్లకు కూడా వర్తిస్తుంది.
- సకాలంలో రిజల్యూషన్:** కస్టమర్లు లేవనెత్తిన ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులు ఈ పాలసీలో పేర్కొన్న విధంగా వెంటనే మరియు సకాలంలో పరిష్కరించబడతాయి.
- అప్రోచబిలిటీ:** డిజిటల్ గా మరియు ఆఫ్ లైన్ మోడల్ ద్వారా కంపెనీని చేరుకోవడానికి కస్టమర్లు బహుళ మార్గమాన్ని కలిగి ఉంటారు. కస్టమర్లందరికీ కంపెనీ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగానికి స్పష్టమైన యాక్సెస్ ను అందించడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది మరియు సకాలంలో పరిష్కారం లభించని పక్షంలో సమస్యను తీవ్రతరం చేసే మెకానిజం.

**చిరునామా:** పాత నెం 469/389, కొత్త నెం. 1424, 2వ అంతస్తు, యలహంక ఓల్డ్ టౌన్ పోస్ట్ ఆఫీస్ వెనుక, నెహ్రూ నగర్, యలహంక, బెంగళూరు- 560064 (కర్ణాటక); **ఇమెయిల్ ID:** manoj@aspirefinance.in ; **మొబైల్ నంబర్:** 6362 098 268

# ఆస్పైర్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

CIN: U65929KA2022PTC167759

4. సమర్థత మరియు సరసత : కస్టమర్లు తగిన రిజల్యూషన్ను అందుకునేలా, ప్రశ్నలు, ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులు సమర్థవంతంగా మరియు న్యాయంగా నిర్వహించబడతాయని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
5. మంచి విశ్వాసం: కంపెనీ ఉద్యోగులు మరియు యాజమాన్యం కస్టమర్ల ప్రయోజనాల పట్ల చిత్తశుద్ధితో పని చేస్తారు.

# ఆస్పైర్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

CIN: U65929KA2022PTC167759

## 2. ఫిర్యాదుల నిర్వహణ కోసం అంతర్గత మెకానిజం

1. కంపెనీ కార్యకలాపాలు మరియు ఏదైనా అవుట్సోర్సింగ్ కార్యకలాపాలకు సంబంధించిన అన్ని కస్టమర్ ఫిర్యాదులు మరియు ఆందోళనలు ఈ పాలసీలో పేర్కొన్న పద్ధతిలో కంపెనీ ద్వారా పరిష్కరించబడతాయి.

[help@aspirefinance.in](mailto:help@aspirefinance.in) తో పాటు వివిధ ఛానెల్ల ద్వారా ఫిర్యాదులు లేదా ఫిర్యాదులను సమర్పించే అవకాశం ఉంది, అలాగే కంపెనీకి చెందిన మా కాల్ సెంటర్ +91-9790874382 ప్రత్యేక నంబర్ ద్వారా.

3. సరైన విచారణ కోసం ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులకు సంబంధించి అవసరమైన మొత్తం సమాచారాన్ని సేకరించేందుకు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని నియమించారు. ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి వీలైనంత త్వరగా సమస్యలను పరిష్కరించేందుకు కృషి చేస్తారు. ఈ పాలసీలో గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ వివరాలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి.

4. కస్టమర్ ఫిర్యాదులు రసీదు తేదీ నుండి 1 (ఒక) నెల లక్ష్య వ్యవధితో తక్షణమే నిర్వహించబడతాయి మరియు పరిష్కరించబడతాయి. నిర్దిష్ట కేసుల కోసం ఎక్కువ సమయం అవసరమైతే, కంపెనీ రిజల్యూషన్ కోసం అంచనా వేసిన ఫైమ్లైన్తో పాటు కస్టమర్కు వెంటనే కమ్యూనికేట్ చేస్తుంది.

## 3. టచ్ పాయింట్లు

ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్:

### టైర్ 1: ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ

అన్ని ఫిర్యాదులు పైన జాబితా చేయబడిన ఏదైనా ఛానెల్ల ద్వారా ప్రారంభించబడాలి. ఈ దశలో, కంపెనీ కస్టమర్ ఫిర్యాదులను 7 (ఏడు) రోజుల్లో పరిష్కరించి పరిష్కరిస్తుంది.

### టైర్ 2: గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్/నోడల్ ఆఫీసర్

ఎగువ టైర్ 1 కింద పరిష్కరించబడిన తర్వాత కస్టమర్ సంతృప్తి చెందే విధంగా ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే, ఫిర్యాదును ఫిర్యాదును ఫిర్యాదును పరిష్కరించే అధికారి/నోడల్ అధికారికి ఫిర్యాదు చేసే అవకాశం కస్టమర్కు ఉంటుంది.

పేరు & స్థానం: మనోజ్ రారీ (సహ వ్యవస్థాపకుడు)

సంప్రదింపు నంబర్: +91-6362098268

**చిరునామా:** పాత నెం 469/389, కొత్త నం. 1424, 2వ అంతస్తు, యలహంక ఓల్డ్ టౌన్ పోస్ట్ ఆఫీస్ వెనుక, నెహ్రూ నగర్, యెలహంక, బెంగళూరు- 560064 (కర్ణాటక); **ఇమెయిల్ ID:** manoj@aspirefinance.in ; **మొబైల్ నంబర్:** 6362 098 268

# ఆస్పైర్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

CIN: U65929KA2022PTC167759

ఇమెయిల్ చిరునామా: [grievance@aspirefinance.in](mailto:grievance@aspirefinance.in)

సమస్యను సమీక్షించిన తర్వాత, కంపెనీ కస్టమర్ ఫిర్యాదును స్వీకరించిన 7 (ఏడు) రోజుల్లోగా పరిష్కరించి పరిష్కరిస్తుంది.

స్థాపించబడిన ఛానెల్ల ద్వారా అందించబడిన రిజల్యూషన్ పై కస్టమర్ అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే లేదా ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడనట్లయితే, వారు <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng> లో ఫిర్యాదు చేయడం ద్వారా RBI అంబుడ్స్మన్ ను సంప్రదించవచ్చు. కంపెనీ ఒక ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారిని నియమించింది, అతను కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహిస్తాడు మరియు RBI ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం కింద అవసరమైన సమాచారాన్ని RBI అంబుడ్స్మన్ మరియు ఆప్టిలేట్ అథారిటీకి అందిస్తాడు. RBI ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ యొక్క లక్షణాలు ప్రత్యేక పత్రంలో ఉన్నాయి.

## 4. ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ

ఫిర్యాదులను సకాలంలో పరిష్కరించేందుకు కంపెనీ కస్టమర్ రిలేషన్ మెకానిజం (CRM) వ్యవస్థను కలిగి ఉంది. సిస్టమ్ (ఎ) ఫిర్యాదులను సంగ్రహిస్తుంది, (బి) ప్రశ్న యొక్క స్వభావం ఆధారంగా TATలను అనుసరిస్తుంది మరియు (సి) ముందే నిర్వచించిన TATల ఆధారంగా మరియు ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ ప్రకారం సమస్యలను పెంచుతుంది. CRM సిస్టమ్లో క్యాప్పర్ చేసిన తర్వాత కస్టమర్ సర్వీస్ టీమ్ కస్టమర్ సంతృప్తికి సంబంధించిన ఫిర్యాదు/ఆందోళనల పరిష్కారానికి బాధ్యత వహిస్తుంది. సాధ్యమైన చోట కస్టమర్ కు తగిన మరియు తగిన ప్రత్యామ్నాయ పరిష్కారాలను అందించడానికి ప్రతి ప్రయత్నం చేయబడుతుంది. అయితే, కస్టమర్ రిజల్యూషన్ పై అసంతృప్తిగా కొనసాగితే, అతను పైన సూచించిన విధంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం ద్వారా సమస్యను తీవ్రతరం చేయవచ్చు.

## 5. పాలసీ లభ్యత

పాలసీ కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంటుంది. కంపెనీ ఉద్యోగులందరికీ ఈ పాలసీ గురించి అవగాహన కల్పిస్తారు.