

एस्पायर फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

CIN: U65929KA2022PTC167759

RBI एकात्मिक लोकपाल योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये

एस्पायर फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

CIN: U65929KA2022PTC167759

ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी एक यंत्रणा स्थापन करण्यासाठी, भारतीय रिझर्व्ह बँक (" RBI ") ने प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी "एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021" (यापुढे "एकात्मिक योजना" म्हणून संदर्भित) सुरू केली आहे. RBI द्वारे नियमन केलेल्या संस्था. अस्पायर फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड (" अस्पायर फायनान्स " किंवा " कंपनी "), बेस-लेयर, नॉन-डिपॉझिट टेकिंग नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी म्हणून, RBI ने विहित केलेल्या एकात्मिक योजनेचा अवलंब केला आहे.

एकात्मिक योजना तक्रार निवारणासाठी अधिकार, कार्ये आणि कार्यपद्धती तसेच लोकपालच्या अधिकार क्षेत्राची रूपरेषा देते. एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 च्या परिच्छेद 18 नुसार, आमचे उद्दिष्ट आमच्या ग्राहकांना या योजनेच्या ठळक वैशिष्ट्यांचे आहे. एकात्मिक योजनेचा येथे प्रवेश केला जाऊ शकतो . जर ग्राहक कंपनीच्या तक्रार निवारण धोरणामध्ये मांडलेल्या यंत्रणेद्वारे प्रदान केलेल्या ठरावावर असमाधानी असेल , तर ते त्यांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी आरबीआय लोकपालकडे संपर्क साधू शकतात. कंपनीने एक प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त केला आहे जो कंपनीचे प्रतिनिधित्व करेल आणि RBI एकात्मिक लोकपाल योजनेतर्गत आवश्यकतेनुसार RBI लोकपाल आणि अपील प्राधिकरणाला माहिती प्रदान करेल. कंपनीच्या प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरचे तपशील खाली मिळू शकतात:

नाव : मनोज राठी

फोन नंबर : ६३२६०९८२६८

ईमेल: manoj@aspirefinance.in

एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 ची ठळक वैशिष्ट्ये

लागू : RBI इंटिग्रेटेड ओम्बड्समन स्कीम, 2021 (" योजना ") रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया कायदा, 1934, बँकिंग नियमन कायदा, 1949 आणि पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टम, कायदा, 2007 च्या तरतुदीखालील सर्व नियमन केलेल्या संस्थांना लागू होते. नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्या जसे की कंपनी.

तक्रार दाखल करण्याचे कारण : कंपनीच्या कृत्यामुळे किंवा वगळल्यामुळे सेवेत कमतरता आल्याने नाराज झालेला कोणताही ग्राहक या योजनेअंतर्गत वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो.

योजनेअंतर्गत विचारात न घेतलेल्या बाबी :

- कंपनीचा व्यावसायिक निर्णय/निर्णय.
- आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि कंपनी यांच्यातील वाद.
- तक्रार लोकपालाकडे थेट संबोधित केलेली नाही.
- कंपनीचे व्यवस्थापन किंवा अधिकारी यांच्याविरुद्ध सामान्य तक्रारी.
- वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशाचे पालन करून कंपनीने कारवाई सुरू केली आहे असा विवाद.
- सेवा रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक पूर्वावलोकनामध्ये नाही.
- RBI द्वारे नियमन केलेल्या संस्थांमधील वाद.
- कंपनीच्या नियुक्ता-कर्मचारी संबंधांचा समावेश असलेला विवाद .

योजनेतर्गत तक्रार खोटे बोलता येणार नाही जोपर्यंत :

पत्ता: जुना नं 469/389, नवीन नं. 1424, 2रा मजला, येलहंका ओल्ड टाऊन पोस्ट ऑफिसच्या मागे, नेहरू नगर, येलहंका, बंगलोर- 560064 (कर्नाटक);

ई - मेल आयडी: manoj@aspirefinance.in ; मोबाईल क्रमांक: ६३६२ ०९८ २६८

एस्पायर फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

CIN: U65929KA2022PTC167759

- तक्रारदाराने योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी कंपनीकडे लेखी तक्रार केली होती आणि:
 - (a) तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः नाकारण्यात आली आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नाही किंवा तक्रारदाराला कंपनीला तक्रार मिळाल्यानंतर 30 (तीस) दिवसांच्या आत उत्तर मिळाले नाही.
 - (b) तक्रारकर्त्याला कंपनीकडून उत्तर मिळाल्यानंतर 1 (एक) वर्षांच्या आत किंवा तक्रारीच्या तारखेपासून 1 (एक) वर्ष आणि 30 (तीस) दिवसांच्या आत उत्तर न मिळाल्यावर लोकपालाकडे तक्रार केली जाते.
- तक्रार ही कारवाईच्या त्याच कारणासंदर्भात नाही जी आधीच आहे -
 - (a) लोकपालासमोर प्रलंबित किंवा समान तक्रारदाराकडून किंवा 1 (एक) किंवा अधिक तक्रारदार किंवा संबंधित पक्षांकडून प्राप्त झाले किंवा नसले तरीही लोकपालाने योग्यतेनुसार निकाली काढली किंवा हाताळली.
 - (b) कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादासमोर प्रलंबित आहे किंवा कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादाने गुणवत्तेनुसार निकाली काढले आहे किंवा हाताळले आहे, मग ते त्याच तक्रारदाराकडून किंवा 1 किंवा अधिक तक्रारदार किंवा संबंधित पक्षांकडून प्राप्त झाले असेल किंवा नसेल.
 - (c) कारवाईच्या समान कारणासंदर्भातील तक्रारीमध्ये न्यायालय किंवा न्यायाधिकरणासमोर प्रलंबित असलेल्या किंवा निर्णय घेतलेल्या फौजदारी कार्यवाहीचा किंवा फौजदारी गुन्ह्यामध्ये सुरु झालेल्या कोणत्याही पोलीस तपासाचा समावेश नाही.
- तक्रार अपमानास्पद किंवा फालतू किंवा त्रासदायक नाही.
- अशा दाव्यांची मर्यादा कायदा, 1963 अंतर्गत मर्यादा कालावधी संपण्यापूर्वी कंपनीकडे तक्रार करण्यात आली होती.
- तक्रारदार तक्रारीची संपूर्ण माहिती देतो.

तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया

पायरी 1: Aspire Finance कडे लेखी तक्रार दाखल करा.

पायरी 2: 30 (तीस) दिवसांच्या आत अनुपालनाचे निराकरण न झाल्यास किंवा ग्राहक समाधानाने समाधानी नसल्यास, ग्राहक योजनेअंतर्गत तक्रार दाखल करू शकतो.

<https://cms.rbi.org.in> या पोर्टलद्वारे किंवा इलेक्ट्रॉनिक किंवा फिजिकल मोडद्वारे (योग्यरित्या स्वाक्षरी केलेले) खालील पत्त्यावर केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्रावर ऑनलाइन तक्रार नोंदविली जाऊ शकते:

केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र,

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया,

पत्ता: जुना नं 469/389, नवीन नं. 1424, 2रा मजला, येलहंका ओल्ड टाऊन पोस्ट ऑफिसच्या मागे, नेहरू नगर, येलहंका, बंगलोर- 560064 (कर्नाटक);

ई - मेल आयडी: manoj@aspirefinance.in ; मोबाईल क्रमांक: ६३६२ ०९८ २६८

एस्पायर फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

CIN: U65929KA2022PTC167759

चौथा मजला, सेक्टर १७,

चंदीगड — १६००१७

ग्राहक सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:15 पर्यंत कार्यरत असलेल्या टोल-फ्री संपर्क केंद्र क्रमांक 14448 द्वारे कंपनीची मदत देखील घेऊ शकतात.

योजनेच्या प्रती या योजनेअंतर्गत अस्पायर फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेडचे नियुक्त नोडल अधिकारी श्री. मनोज कुमार राठी यांच्या ताब्यात आहेत.

तक्रारीचे निराकरण

योजनेतर्गत लोकपालाकडे तक्रार दाखल केल्यावर, लोकपाल तक्रारदार आणि कंपनी यांच्यातील कराराद्वारे अनुपालनाचा निपटारा करण्यास प्रोत्साहन देण्याचा प्रयत्न करेल. या उद्देशासाठी, लोकपालसमोरील कार्यवाही सारांश स्वरूपाची असते आणि ती कोणत्याही पुराव्याच्या नियमाने बांधील नसतात.

तक्रारीचे निराकरण केले जाते असे मानले जाते जेव्हा:

- लोकपालच्या हस्तक्षेपानंतर कंपनीने तक्रारदारासह तो निकाली काढला आहे; किंवा
- तक्रारकर्त्याने लिखित स्वरूपात किंवा अन्यथा (जे रेकॉर्ड केले जाऊ शकते) मान्य केले आहे की तक्रारीचे निराकरण करण्याची पद्धत आणि व्याप्ती समाधानकारक आहे; किंवा
- जिथे तक्रारदाराने स्वेच्छेने तक्रार मागे घेतली आहे.

योजनेअंतर्गत तक्रार नाकारली जात नाही तोपर्यंत, लोकपाल योग्य पुरस्कार देईल. तक्रारदाराचे समाधान न झाल्यास किंवा लोकपालाने तक्रार नाकारल्यास, ३० (तीस) दिवसांच्या आत योजनेअंतर्गत स्थापन केलेल्या अपील प्राधिकरणासमोर अपील केले जाऊ शकते.