

# ആസ്പയർ ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

CIN: U65929KA2022PTC167759

ആർബിട്രേ ഇൻ്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ  
സ്കീമിൻ്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ

**വിലാസം:** പഴയ നമ്പർ 469/389, പുതിയ നമ്പർ 1424, രണ്ടാം നില, യെലഹങ്ക  
ഓൾഡ് ടൗൺ പോസ്റ്റ് ഓഫീസിന് പിന്നിൽ, നെഹ്റു നഗർ, യെലഹങ്ക, ബാംഗ്ലൂർ-  
560064 (കർണാടക); **ഇ - മെയിൽ ഐഡി:** manoj@aspirefinance.in ; **മൊബൈൽ  
നമ്പർ:** 6362 098 268

# ആസ്വയർ ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

CIN: U65929KA2022PTC167759

ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു സംവിധാനം സ്ഥാപിക്കുന്നതിനായി, നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ( "ആർബിഐ ") "ഇൻ്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021" (ഇനി മുതൽ "ഇൻ്റഗ്രേറ്റഡ് സ്കീം" എന്ന് വിളിക്കുന്നു) ആരംഭിച്ചു. ആർബിഐ നിയന്ത്രിക്കുന്ന സ്ഥാപനങ്ങൾ. ആസ്വയർ ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് (" ആസ്വയർ ഫിനാൻസ് "അല്ലെങ്കിൽ " കമ്പനി "), ഒരു ബേസ്-ലെയർ എന്ന നിലയിൽ, നോൺ-ഡിപ്പോസിറ്റ് എടുക്കുന്ന നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി, ആർബിഐ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള സംയോജിത സ്കീം സ്വീകരിച്ചു.

ഇൻ്റഗ്രേറ്റഡ് സ്കീം പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള അധികാരങ്ങളും പ്രവർത്തനങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും ഓംബുഡ്സ്മാൻ്റെ അധികാരപരിധിയും വിവരിക്കുന്നു. ഇൻ്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിൻ്റെ 2021-ലെ ഖണ്ഡിക 18 പ്രകാരം, പ്രസ്തുത സ്കീമിൻ്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുക എന്നതാണ് ഞങ്ങളുടെ ലക്ഷ്യം. ഇൻ്റഗ്രേറ്റഡ് സ്കീം ഇവിടെ ആക്സസ് ചെയ്യാൻ കഴിയും. കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര നയത്തിൽ പ്രതിപാദിച്ചിട്ടുള്ള സംവിധാനത്തിലൂടെ നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിന് അതൃപ്തിയുണ്ടെങ്കിൽ, അവർക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ആർബിഐ ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്. കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിച്ച് ആർബിഐ ഇൻ്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന് കീഴിൽ ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ആർബിഐ ഓംബുഡ്സ്മാനും അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിക്കും നൽകുന്ന ഒരു പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ കമ്പനി നിയോഗിച്ചിട്ടുണ്ട്. കമ്പനിയുടെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ വിശദാംശങ്ങൾ താഴെ കാണാം:

പേര്: മനോജ് രതി

---

**വിലാസം:** പഴയ നമ്പർ 469/389, പുതിയ നമ്പർ 1424, രണ്ടാം നില, യെലഹങ്ക ഓൾഡ് ടൗൺ പോസ്റ്റ് ഓഫീസിന് പിന്നിൽ, നെഹ്റു നഗർ, യെലഹങ്ക, ബാംഗ്ലൂർ-560064 (കർണാടക); **ഇ - മെയിൽ ഐഡി:** manoj@aspirefinance.in ; **മൊബൈൽ നമ്പർ:** 6362 098 268

# ആസ്പയർ ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

CIN: U65929KA2022PTC167759

ഫോൺ നമ്പർ: 6326098268

ഇമെയിൽ: [manoj@aspirefinance.in](mailto:manoj@aspirefinance.in)

ഇൻ്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിൻ്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ, 2021

പ്രയോഗക്ഷമത : RBI ഇൻ്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 (“**സ്കീം**”) എല്ലാ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾക്കും റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ആക്റ്റ്, 1934, ബാങ്കിംഗ് റെഗുലേഷൻ ആക്റ്റ്, 1949, ആക്ട്, 2007 ഉൾപ്പെടെയുള്ള പേയ്മെൻ്റ് ആൻഡ് സെറ്റിൽമെൻ്റ് സിസ്റ്റംസ് എന്നിവയ്ക്ക് കീഴിൽ ബാധകമാണ്. കമ്പനി പോലുള്ള ബാങ്കിംഗ് ഇതര സാമ്പത്തിക കമ്പനികൾ.

പരാതി നൽകുന്നതിനുള്ള അടിസ്ഥാനങ്ങൾ: സേവനത്തിലെ കുറവിന് കാരണമായ കമ്പനിയുടെ ഒരു പ്രവൃത്തി അല്ലെങ്കിൽ ഒഴിവാക്കൽ മൂലം വിഷമിക്കുന്ന ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും സ്കീമിന് കീഴിൽ വ്യക്തിപരമായോ ഒരു അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ പരാതി നൽകാം.

സ്കീമിന് കീഴിൽ പരിഗണിക്കാത്ത കാര്യങ്ങൾ :

- കമ്പനിയുടെ വാണിജ്യ വിധി/തീരുമാനം.
- ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കരാറുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് വെണ്ടറും കമ്പനിയും തമ്മിലുള്ള തർക്കം.
- പരാതി ഓംബുഡ്സ്മാനെ നേരിട്ട് അറിയിച്ചിട്ടില്ല.
- കമ്പനിയുടെ മാനേജ്മെൻ്റ് അല്ലെങ്കിൽ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾക്കെതിരായ പൊതുവായ പരാതികൾ.
- ഒരു നിയമാനുസൃത അല്ലെങ്കിൽ നിയമ നിർവ്വഹണ അതോറിറ്റിയുടെ ഉത്തരവിന് അനുസൃതമായി കമ്പനി നടപടി ആരംഭിക്കുന്ന തർക്കം.
- റിസർവ് ബാങ്കിൻ്റെ റെഗുലേറ്ററി പ്രിവ്യൂ പരിധിയിലല്ല സേവനം.
- ആർബിട്രേഷൻ നിയന്ത്രിക്കുന്ന സ്ഥാപനങ്ങൾ തമ്മിലുള്ള തർക്കം.
- കമ്പനിയുടെ തൊഴിലുടമ-തൊഴിലാളി ബന്ധം ഉൾപ്പെടുന്ന തർക്കം .

**വിലാസം:** പഴയ നമ്പർ 469/389, പുതിയ നമ്പർ 1424, രണ്ടാം നില, യെലഹങ്ക ഓൾഡ് ടൗൺ പോസ്റ്റ് ഓഫീസിന് പിന്നിൽ, നെഹ്റു നഗർ, യെലഹങ്ക, ബാംഗ്ലൂർ-560064 (കർണാടക); **ഇ - മെയിൽ ഐഡി:** [manoj@aspirefinance.in](mailto:manoj@aspirefinance.in) ; **മൊബൈൽ നമ്പർ:** 6362 098 268

# ആസ്വയർ ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

CIN: U65929KA2022PTC167759

സ്റ്റീമിന് കീഴിലുള്ള പരാതി താഴെ പറയുന്നതല്ലെങ്കിൽ കള്ളം പറയില്ല.

- സ്റ്റീമിന് കീഴിൽ പരാതി നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് പരാതിക്കാരൻ കമ്പനിക്ക് രേഖാമൂലം പരാതി നൽകിയിരുന്നു:
  - (a) പരാതി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിരസിക്കപ്പെട്ടു, പരാതിക്കാരൻ മറുപടിയിൽ തൃപ്തനല്ല അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിക്ക് പരാതി ലഭിച്ച് 30 (30) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിക്കാരന് മറുപടി ലഭിച്ചില്ല.
  - (b) പരാതിക്കാരന് കമ്പനിയിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിച്ചതിന് ശേഷം 1 (ഒന്ന്) വർഷത്തിനുള്ളിൽ ഓംബുഡ്സ്മാന് പരാതി നൽകിയിട്ടുണ്ട് അല്ലെങ്കിൽ പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 1 (ഒരു) വർഷത്തിനും 30 (30) ദിവസത്തിനും ഉള്ളിൽ മറുപടി ലഭിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിലാണ്.
- പരാതി ഇതിനകം തന്നെ നടപടിയുടെ അതേ കാരണവുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതല്ല -
  - (a) ഓംബുഡ്സ്മാൻ്റെ മുമ്പാകെ തീർപ്പാക്കൽപ്പിക്കാത്തതോ അല്ലെങ്കിൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ മെറിറ്റിൻ്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ തീർപ്പാക്കിയതോ അല്ലെങ്കിൽ അതേ പരാതിക്കാരൻ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ 1 (ഒന്ന്) അല്ലെങ്കിൽ അതിൽ കൂടുതൽ പരാതിക്കാരനോ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട കക്ഷികളുമായോ ലഭിച്ചില്ലെങ്കിലും.
  - (b) ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്ററുടെ മുമ്പാകെ തീർപ്പാക്കിയിട്ടില്ല അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ മെറിറ്റിൻ്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഒരേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരനോ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട കക്ഷികളോ ചേർന്നോ സ്വീകരിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിലും.

---

**വിലാസം:** പഴയ നമ്പർ 469/389, പുതിയ നമ്പർ 1424, രണ്ടാം നില, യെലഹങ്ക ഓൾഡ് ടൗൺ പോസ്റ്റ് ഓഫീസിന് പിന്നിൽ, നെഹ്റു നഗർ, യെലഹങ്ക, ബാംഗ്ലൂർ-560064 (കർണാടക); **ഇ - മെയിൽ ഐഡി:** manoj@aspirefinance.in ; **മൊബൈൽ നമ്പർ:** 6362 098 268

# ആസ്വയർ ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

CIN: U65929KA2022PTC167759

(c) അതേ നടപടിയുടെ കാരണവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതിയിൽ കോടതിയിലോ ട്രൈബ്യൂണലിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ക്രിമിനൽ കുറ്റകൃത്യത്തിൽ ആരംഭിച്ച ഏതെങ്കിലും പോലീസ് അന്വേഷണത്തിന് മുമ്പാകെ തീർപ്പുകൽപ്പിക്കാത്തതോ തീർപ്പാക്കിയതോ ആയ ക്രിമിനൽ നടപടി ഉൾപ്പെടുന്നില്ല.

- പരാതി ദുരുപയോഗം ചെയ്യുന്നതോ നിസ്സാരമോ അല്ലെങ്കിൽ പ്രകോപിപ്പിക്കുന്നതോ അല്ല.
- അത്തരം ക്ലെയിമുകൾക്കായി 1963 ലെ ലിമിറ്റേഷൻ ആക്ട് പ്രകാരമുള്ള പരിമിതിയുടെ കാലാവധി തീരുന്നതിന് മുമ്പ് കമ്പനിക്ക് പരാതി നൽകിയിട്ടുണ്ട്.
- പരാതിക്കാരൻ പരാതിയെക്കുറിച്ചുള്ള മുഴുവൻ വിവരങ്ങളും നൽകുന്നു.

## പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം

ഘട്ടം 1: ആസ്വയർ ഫിനാൻസിൽ രേഖാമൂലമുള്ള പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുക.

ഘട്ടം 2: കമ്പ്യൂട്ടർ 30 (30) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവ് പരിഹാരത്തിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് സ്കീമിന് കീഴിൽ ഒരു പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാം.

<https://cms.rbi.org.in> എന്ന പോർട്ടൽ വഴിയോ ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡ് വഴിയോ (കൃത്യമായി ഒപ്പിട്ടത്) താഴെയുള്ള വിലാസത്തിലെ കേന്ദ്രീകൃത രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിൽ പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ് :

കേന്ദ്രീകൃത രസീത്, സംസ്കരണ കേന്ദ്രം,

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ,

നാലാം നില, സെക്ടർ 17,

---

**വിലാസം:** പഴയ നമ്പർ 469/389, പുതിയ നമ്പർ 1424, രണ്ടാം നില, യെലഹങ്ക ഓൾഡ് ടൗൺ പോസ്റ്റ് ഓഫീസിന് പിന്നിൽ, നെഹ്റു നഗർ, യെലഹങ്ക, ബാംഗ്ലൂർ-560064 (കർണാടക); **ഇ - മെയിൽ ഐഡി:** manoj@aspirefinance.in ; **മൊബൈൽ നമ്പർ:** 6362 098 268

# ആസ്ത്രയർ ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

CIN: U65929KA2022PTC167759

ചണ്ഡീഗഡ് - 160017

9:30 മുതൽ 5:15 വരെ പ്രവർത്തിക്കുന്ന ടോൾ ഫ്രീ കോൺടാക്ട് സെന്റർ നമ്പർ 14448 വഴിയും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കമ്പനിയുടെ സഹായം തേടാവുന്നതാണ്.

സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള ആസ്ത്രയർ ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിലെ നിയുക്ത നോഡൽ ഓഫീസർ ശ്രീ. മനോജ് കുമാർ രതിയുടെ കൈവശവും പദ്ധതിയുടെ പകർപ്പുകൾ ഉണ്ട്.

## പരാതികളുടെ പരിഹാരം

സ്കീമിന് കീഴിൽ ഓംബുഡ്സ്മാനോട് പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുകഴിഞ്ഞാൽ, പരാതിക്കാരനും കമ്പനിയും തമ്മിലുള്ള ഉടമ്പടി പ്രകാരം കമ്പ്യൂട്ടർ പരിഹരിക്കാൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ശ്രമിക്കും. ഈ ആവശ്യത്തിനായി, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടികൾ സംഗ്രഹ സ്വഭാവമുള്ളതാണ്, കൂടാതെ ഒരു തെളിവും നിയമത്തിന് വിധേയമാകില്ല.

ഇനിപ്പറയുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ പരാതികൾ പരിഹരിച്ചതായി കണക്കാക്കുന്നു:

- (a) ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഇടപെടലിനെത്തുടർന്ന് കമ്പനി പരാതിക്കാരനുമായി ഇത് തീർപ്പാക്കി; അഥവാ
- (b) പരാതിയുടെ പരിഹാരത്തിന്റെ രീതിയും പരിധിയും തൃപ്തികരമാണെന്ന് പരാതിക്കാരൻ രേഖാമൂലം അല്ലെങ്കിൽ (അത് രേഖപ്പെടുത്താൻ) സമ്മതിച്ചിട്ടുണ്ട്; അഥവാ
- (c) അവിടെ പരാതിക്കാരൻ സ്വമേധയാ പരാതി പിൻവലിച്ചു.

സ്കീമിന് കീഴിൽ പരാതി നിരസിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഉചിതമായ അവാർഡ് പാസാക്കും. ഓംബുഡ്സ്മാൻ നൽകിയ പരാതിയിൽ അല്ലെങ്കിൽ നിരസിച്ചതിലൂടെ പരാതിക്കാരൻ തൃപ്തിപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, 30 (മുപ്പത്) ദിവസത്തിനകം സ്കീമിന് കീഴിൽ രൂപീകരിച്ച അപ്പീൽ അതോറിറ്റിക്ക് മുമ്പാകെ ഒരു അപ്പീലിന് മുൻഗണന നൽകാവുന്നതാണ്.

**വിലാസം:** പഴയ നമ്പർ 469/389, പുതിയ നമ്പർ 1424, രണ്ടാം നില, യെലഹങ്ക ഓൾഡ് ടൗൺ പോസ്റ്റ് ഓഫീസിന് പിന്നിൽ, നെഹ്റു നഗർ, യെലഹങ്ക, ബാംഗ്ലൂർ-560064 (കർണാടക); **ഇ - മെയിൽ ഐഡി:** manoj@aspirefinance.in ; **മൊബൈൽ നമ്പർ:** 6362 098 268