

ఆస్పైర్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

CIN: U65929KA2022PTC167759

RBI ఇంటిగ్రేషన్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ యొక్క ముఖ్య
లక్షణాలు

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

కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి ఒక యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయడానికి, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (" RBI ") అందించే సేవలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడం కోసం "ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021" (ఇకపై "ఇంటిగ్రేటెడ్ స్కీమ్"గా సూచిస్తారు) ప్రారంభించింది. RBIచే నియంత్రించబడే సంస్థలు. ఆస్పైర్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (" ఆస్పైర్ ఫైనాన్స్ " లేదా " కంపెనీ "), ఒక బేస్-లేయర్గా, నాన్-డిపాజిట్ సేకింగ్ నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ, RBI సూచించిన ఇంటిగ్రేటెడ్ స్కీమ్ను స్వీకరించింది.

ఇంటిగ్రేటెడ్ స్కీమ్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి అధికారాలు, విధులు మరియు విధానాలు, అలాగే అంబుడ్స్ మన్ అధికార పరిధిని వివరిస్తుంది. ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021లోని 18వ పేరా ప్రకారం, ఈ పథకం యొక్క ముఖ్యమైన ఫీచర్లను మా కస్టమర్లకు అందించడమే మా లక్ష్యం. ఇంటిగ్రేటెడ్ స్కీమ్ని ఇక్కడ యాక్సెస్ చేయవచ్చు . కంపెనీ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ పాలసీలో పేర్కొన్న మెకానిజం ద్వారా అందించబడిన రిజల్యూషన్ పై కస్టమర్ అసంతృప్తి చెందితే, వారు తమ ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం RBI అంబుడ్స్ మన్ ను సంప్రదించవచ్చు. కంపెనీ ఒక ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారిని నియమించింది, అతను కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహిస్తాడు మరియు RBI ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ పథకం కింద అవసరమైన సమాచారాన్ని RBI అంబుడ్స్ మన్ మరియు అప్పీలేట్ అథారిటీకి అందిస్తాడు. కంపెనీ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ వివరాలను క్రింద చూడవచ్చు:

పేరు: మనోజ్ రారె

ఫోన్ నంబర్: 6326098268

ఇమెయిల్: manoj@aspirefinance.in

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021 యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు

వర్తింపు : RBI ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021 (" స్కీమ్ ") రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా చట్టం, 1934, బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ యాక్ట్, 1949 మరియు చెల్లింపు మరియు సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్, చట్టం, 2007తో సహా నిబంధనల ప్రకారం అన్ని నియంత్రిత సంస్థలకు వర్తిస్తుంది. కంపెనీ వంటి నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు.

ఫిర్యాదును దాఖలు చేయడానికి కారణాలు : సేవలో లోపం కారణంగా కంపెనీ యొక్క చట్టం లేదా విస్మరణ ద్వారా బాధపడ్డ ఏదైనా కస్టమర్ పథకం కింద వ్యక్తిగతంగా లేదా అధికృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

పథకం కింద పరిగణించబడని అంశాలు :

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

- కంపెనీ యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/నిర్ణయం.
- అవుట్సోర్సింగ్ ఒప్పందాలకు సంబంధించి విక్రేత మరియు కంపెనీ మధ్య వివాదం.
- ఫిర్యాదు నేరుగా అంబుడ్స్మన్ కు తెలియజేయబడలేదు.
- కంపెనీ నిర్వహణ లేదా ఎగ్జిక్యూటివ్ లపై సాధారణ ఫిర్యాదులు.
- చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఆర్డర్ కు అనుగుణంగా కంపెనీ చర్య ప్రారంభించిన వివాదం.
- సర్వీస్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ రెగ్యులేటరీ ప్రివ్యూ పరిధిలో లేదు.
- RBI చే నియంత్రించబడే సంస్థల మధ్య వివాదం.
- కంపెనీ యొక్క యజమాని-ఉద్యోగి సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం .

పథకం కింద ఫిర్యాదు తప్ప, అబద్ధం కాదు :

- పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు ఫిర్యాదుదారు కంపెనీకి వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేశారు మరియు:
 - (a) ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడింది మరియు ఫిర్యాదుదారు ప్రత్యుత్తరంతో సంతృప్తి చెందలేదు లేదా కంపెనీ ఫిర్యాదును స్వీకరించిన 30 (ముప్పై) రోజులలోపు ఫిర్యాదుదారుకు సమాధానం రాలేదు.
 - (b) ఫిర్యాదుదారు కంపెనీ నుండి ప్రత్యుత్తరం అందుకున్న 1 (ఒకటి) సంవత్సరంలోపు అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది లేదా ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుండి 1 (ఒక) సంవత్సరం మరియు 30 (ముప్పై) రోజులలోపు ఎటువంటి ప్రత్యుత్తరం అందదు.
- ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఉన్న అదే చర్యకు సంబంధించినది కాదు -
 - (a) అంబుడ్స్మన్ ముందు పెండింగ్ లో ఉంది లేదా అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా 1 (ఒకరు) లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారు లేదా సంబంధిత పక్షాలతో పాటు స్వీకరించినా లేదా పొందకపోయినా అంబుడ్స్మన్ ద్వారా మెరిట్ ఆధారంగా పరిష్కరించబడింది లేదా పరిష్కరించబడింది.
 - (b) ఏదైనా న్యాయస్థానం, ట్రిబ్యూనల్ లేదా మధ్యవర్తి ముందు పెండింగ్ లో ఉంది లేదా అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా 1 లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారు లేదా సంబంధిత పక్షాలతో పాటు స్వీకరించినా లేదా

చిరునామా: పాత నెం 469/389, కొత్త నెం. 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

స్వీకరించకపోయినా ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా మధ్యవర్తి ద్వారా మెరిట్ పై పరిష్కరించబడింది లేదా పరిష్కరించబడింది.

(c) అదే చర్యకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులో పెండింగ్ లో ఉన్న క్రిమినల్ ప్రొసీడింగ్ లేదా కోర్టు లేదా ట్రిబ్యూనల్ లేదా క్రిమినల్ నేరంలో ప్రారంభించబడిన ఏదైనా పోలీసు విచారణ ముందు నిర్ణయించబడదు.

- ఫిర్యాదు దుర్వినియోగం లేదా పనికిమాలినది లేదా విసుగు పుట్టించేది కాదు.
- అటువంటి క్లెయిమ్ల కోసం పరిమితి చట్టం, 1963 ప్రకారం పరిమితి గడువు ముగిసేలోపు కంపెనీకి ఫిర్యాదు చేయబడింది.
- ఫిర్యాదుదారు ఫిర్యాదు గురించి పూర్తి సమాచారాన్ని అందజేస్తారు.

ఫిర్యాదును దాఖలు చేసే విధానం

దశ 1: ఆస్పైర్ ఫైనాన్స్ తో వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదును పైల్ చేయండి.

దశ 2: 30 (ముప్పై) రోజులలోపు కంపైంట్ పరిష్కరించబడకపోతే లేదా కస్టమర్ రిజల్యూషన్ తో సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

<https://cms.rbi.org.in> పోర్టల్ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్ (తప్పనిసరిగా సంతకం) ద్వారా క్రింది చిరునామాలో కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ కు దాఖలు చేయవచ్చు :

కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం,

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,

4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17,

చండీగడ్ - 160017

వినియోగదారులు టోల్-ఫ్రీ కాంటాక్ట్ సెంటర్ నంబర్ 14448 ద్వారా కంపెనీ సహాయాన్ని కూడా పొందవచ్చు, ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు పని చేస్తుంది.

స్కీమ్ కాపీలు స్కీమ్ కింద ఆస్పైర్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ లో నియమించబడిన నోడల్ ఆఫీసర్ శ్రీ మనోజ్ కుమార్ రాఠీ వద్ద కూడా ఉన్నాయి.

ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

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

స్కిమ్ కింద అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేసిన తర్వాత, ఫిర్యాదుదారు మరియు కంపెనీ మధ్య ఒప్పందం ద్వారా కంపైంట్స్ ను పరిష్కరించడాన్ని ప్రోత్సహించడానికి అంబుడ్స్మన్ ప్రయత్నిస్తారు. ఈ ప్రయోజనం కోసం, అంబుడ్స్మన్ ముందు విచారణలు ప్రకృతిలో సారాంశం మరియు సాక్ష్యం యొక్క ఏ నియమానికి కట్టుబడి ఉండవు.

ఫిర్యాదులు ఎప్పుడు పరిష్కరించబడతాయి:

- (a) అంబుడ్స్మన్ జోక్యంపై ఫిర్యాదుదారుతో కంపెనీ దీనిని పరిష్కరించింది; లేదా
- (b) ఫిర్యాదుదారు వ్రాతపూర్వకంగా అంగీకరించారు లేదా ఇతరత్రా (రికార్డు చేయబడవచ్చు) ఫిర్యాదు యొక్క పరిష్కారం యొక్క విధానం మరియు పరిధి సంతృప్తికరంగా ఉందని; లేదా

- (c) అక్కడ ఫిర్యాదుదారు స్వచ్ఛందంగా ఫిర్యాదును ఉపసంహరించుకున్నారు.

పథకం కింద ఫిర్యాదు తిరస్కరించబడకపోతే, అంబుడ్స్మన్ తగిన అవార్డును పాస్ చేస్తారు. అంబుడ్స్మన్ ఫిర్యాదును తిరస్కరించడం లేదా తిరస్కరించడం ద్వారా ఫిర్యాదుదారు సంతృప్తి చెందకపోతే, 30 (ముప్పై) రోజులలోపు పథకం కింద ఏర్పాటు చేయబడిన అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్ కు ప్రాధాన్యత ఇవ్వబడుతుంది.