

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सीआईएन: U65929KA2022PTC167759

शिकायत निवारण नीति

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

संस्करण सं	1.0
पॉलिसी की मूल रूप से स्वीकृत तिथि	15 मई 2024
नीति की संशोधित/परिवर्तित तिथि	ना
पॉलिसी स्वामी	निदेशक मंडल
के द्वारा अनुमोदित	निदेशक मंडल

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सीआईएन: U65929KA2022PTC167759

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ("**कंपनी**") ग्राहकों के साथ अपने सभी व्यवहारों में सत्यनिष्ठा, ईमानदारी और नैतिक आचरण बनाए रखने के लिए प्रतिबद्ध है। भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियम) निर्देश, 2023 के अनुपालन में प्रासंगिक दिशा-निर्देशों या परिपत्रों के साथ पढ़ें जिन्हें समय-समय पर RBI द्वारा संशोधित या जारी किया जा सकता है, कंपनी ने यह शिकायत निवारण नीति ("**नीति**") **स्थापित की है**। यह नीति कंपनी के उत्पादों और सेवाओं के बारे में ग्राहक शिकायतों को प्राप्त करने, दर्ज करने और हल करने की प्रक्रिया को रेखांकित करती है, जिसमें कंपनी के साथ अनुबंध करने वाले तीसरे पक्ष के एजेंटों या व्यावसायिक सुविधाकर्ताओं द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित शिकायतें भी शामिल हैं। इस नीति का उद्देश्य ग्राहकों की शिकायतों को पारदर्शी और निष्पक्ष तरीके से संबोधित करना है, साथ ही ग्राहकों को कंपनी और भारतीय रिज़र्व बैंक ("**RBI**") दोनों के पास शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया के बारे में सूचित करना है।

1. उद्देश्य

'ग्राहक सर्वप्रथम' हमारी कंपनी का मुख्य मूल्य है। यह नीति कंपनी के मुख्य मूल्य को दर्शाती है और इसे कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित किया गया है। इस नीति में निम्नलिखित पहलू शामिल हैं जो कंपनी के अपने ग्राहकों के साथ बातचीत के मुख्य पहलू हैं:

- निष्पक्ष व्यवहार** : कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके सभी ग्राहकों के साथ हमेशा निष्पक्षता और सम्मान के साथ व्यवहार किया जाए और उनकी बात ठीक से सुनी जाए, तथा उनके मुद्दों को विस्तार से समझा जाए। यह नीति शारीरिक/दृष्टिबाधित ग्राहकों या विकलांग ग्राहकों पर भी लागू होगी।
- समय पर समाधान** : ग्राहकों द्वारा उठाई गई शिकायतों का इस नीति में निर्धारित तरीके से शीघ्रतापूर्वक और समय पर निपटारा किया जाएगा।
- पहुंच-योग्यता** : ग्राहकों के पास डिजिटल और ऑफ़लाइन दोनों ही तरीकों से कंपनी तक पहुंचने के लिए कई माध्यम हैं। कंपनी सभी ग्राहकों को कंपनी के शिकायत निवारण तंत्र तक स्पष्ट पहुंच प्रदान करने का प्रयास करेगी और समय पर समाधान न मिलने की स्थिति में समस्या को आगे बढ़ाने का तंत्र उपलब्ध कराएगी।
- दक्षता और निष्पक्षता** : कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि प्रश्नों, शिकायतों और शिकायतों का कुशलतापूर्वक और निष्पक्ष रूप से प्रबंधन किया जाएगा, तथा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ग्राहकों को उचित समाधान प्राप्त हो।
- सद्भावना** : कंपनी के कर्मचारी और प्रबंधन ग्राहकों के हितों के प्रति सद्भावना से काम करेंगे।

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सीआईएन: U65929KA2022PTC167759

2. शिकायतों से निपटने के लिए आंतरिक तंत्र

1. कंपनी की गतिविधियों और किसी भी आउटसोर्स गतिविधियों से संबंधित सभी ग्राहक शिकायतों और चिंताओं को कंपनी द्वारा इस नीति में निर्धारित तरीके से संबोधित किया जाएगा।
2. ग्राहकों के पास विभिन्न चैनलों के माध्यम से शिकायत या परिवाद दर्ज करने का विकल्प है, जिसमें निर्दिष्ट ईमेल आईडी: help@aspirefinance.in के साथ-साथ कंपनी के हमारे कॉल सेंटर +91-6362098268 के समर्पित नंबर के माध्यम से भी शिकायत दर्ज करने का विकल्प है।
3. शिकायतों और शिकायतों के बारे में उचित जांच के लिए सभी आवश्यक जानकारी एकत्र करने के लिए एक शिकायत निवारण अधिकारी नियुक्त किया गया है। शिकायत निवारण अधिकारी मुद्दों को जल्द से जल्द हल करने के लिए काम करेगा। शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण इस नीति में नीचे दिया गया है।
4. ग्राहक शिकायतों का प्रबंधन और समाधान तुरंत किया जाएगा, प्राप्ति की तारीख से 1 (एक) महीने की लक्षित समय-सीमा के साथ। यदि कुछ मामलों के लिए अधिक समय की आवश्यकता होती है, तो कंपनी समाधान के लिए अनुमानित समय-सीमा के साथ ग्राहक को तुरंत सूचित करेगी।

3. अंक को छूने

मैट्रिक्स की वृद्धि:

टियर 1: शिकायत समाधान प्रणाली

सभी शिकायतें ऊपर सूचीबद्ध किसी भी चैनल के माध्यम से शुरू की जानी चाहिए। इस स्तर पर, कंपनी 7 (सात) दिनों के भीतर ग्राहकों की शिकायतों को संबोधित और हल करेगी।

टियर 2: शिकायत निवारण अधिकारी/नोडल अधिकारी

यदि उपरोक्त टियर 1 के अंतर्गत शिकायत का निराकरण ग्राहक की संतुष्टि के अनुसार नहीं होता है, तो ग्राहक के पास शिकायत निवारण अधिकारी/नोडल अधिकारी के पास शिकायत बढ़ाने का विकल्प होता है।

नाम एवं पद: मनोज राठी (सह-संस्थापक)

संपर्क नंबर: +91-6362098268

ईमेल पता: Grievance@aspirefinance.in

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सीआईएन: U65929KA2022PTC167759

मामले की समीक्षा करने के बाद, कंपनी ग्राहक की शिकायत प्राप्त होने के 7 (सात) दिनों के भीतर उसका समाधान करेगी।

यदि कोई ग्राहक स्थापित चैनलों के माध्यम से प्रदान किए गए समाधान से असंतुष्ट है या यदि शिकायत का समाधान नहीं होता है तो वे <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng> पर शिकायत दर्ज करके RBI लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं। कंपनी ने एक प्रमुख नोडल अधिकारी को नियुक्त किया है जो कंपनी का प्रतिनिधित्व करेगा और RBI एकीकृत लोकपाल योजना के तहत आवश्यक जानकारी RBI लोकपाल और अपीलीय प्राधिकरण को प्रदान करेगा। RBI एकीकृत लोकपाल योजना की विशेषताएं एक अलग दस्तावेज़ में हैं।

4. शिकायतों के समाधान की प्रणाली

शिकायतों का समय पर समाधान सुनिश्चित करने के लिए कंपनी के पास ग्राहक निवारण तंत्र (सीआरएम) प्रणाली है। यह प्रणाली (ए) शिकायतों को पकड़ती है, (बी) केरी की प्रकृति के आधार पर टीएटी का पालन करती है, और (सी) पूर्वनिर्धारित टीएटी के आधार पर और एस्केलेशन मैट्रिक्स के अनुसार मुद्दों को आगे बढ़ाती है। एक बार सीआरएम सिस्टम में कैप्चर हो जाने के बाद ग्राहक सेवा टीम ग्राहक की संतुष्टि के लिए शिकायत/शिकायत के समाधान के लिए जिम्मेदार होती है। जहाँ भी संभव हो, ग्राहक को उपयुक्त और उचित वैकल्पिक समाधान देने का हर संभव प्रयास किया जाता है। हालाँकि, यदि ग्राहक समाधान से असंतुष्ट रहता है, तो वह ऊपर बताए गए शिकायत निवारण तंत्र के माध्यम से मुद्दे को आगे बढ़ा सकता है।

5. पॉलिसी की उपलब्धता

यह नीति कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध होगी। कंपनी के सभी कर्मचारियों को इस नीति से अवगत कराया जाएगा।