

ആസ്പയർ ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

CIN: U65929KA2022PTC167759

പരാതി പരിഹാര നയം

ആസ്പയർ ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

പതിപ്പ് നമ്പർ	1.0
യഥാർത്ഥത്തിൽ അംഗീകരിച്ച നയത്തിന്റെ തീയതി	15 മെയ് 2024
നയത്തിന്റെ ഭേദഗതി/മാറ്റം വരുത്തിയ തീയതി	എൻ.എ
പോളിസി ഉടമ	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
അംഗീകരിച്ചിരിക്കുന്നത്	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്

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

ആസ്പയർ ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് ("കമ്പനി") ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള അതിന്റെ എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും സമഗ്രതയും സത്യസന്ധതയും ധാർമ്മിക പെരുമാറ്റവും ഉയർത്തിപ്പിടിക്കാൻ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്. റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ അധിഷ്ഠിത നിയന്ത്രണങ്ങൾ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2023 അനുസരിച്ച്, ആർബിഐ കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തുകയോ പുറപ്പെടുവിക്കുകയോ ചെയ്യുന്ന പ്രസക്തമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളോ സർക്കുലറുകളോ ഉപയോഗിച്ച് വായിക്കുക, കമ്പനി ഈ പരാതി പരിഹാര നയം സ്ഥാപിച്ചു (" നയം"). കമ്പനിയുമായി കരാറിലേർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന മൂന്നാം കക്ഷി ഏജന്റുമാരോ ബിസിനസ് ഫെസിലിറ്റേറ്റർമാരോ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ടവ ഉൾപ്പെടെ, കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും സംബന്ധിച്ച ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും പരിഹരിക്കുന്നതിനുമുള്ള പ്രക്രിയയെ ഈ നയം വിവരിക്കുന്നു. കമ്പനിയിലും റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയിലും (" ആർബിഐ ") പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നതോടൊപ്പം ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ സുതാര്യമായും ന്യായമായും പരിഹരിക്കുക എന്നതാണ് ഈ നയത്തിന്റെ ലക്ഷ്യം.

1. ഉദ്ദേശ്യം

'കസ്റ്റമർ ഫസ്റ്റ്' എന്നത് ഞങ്ങളുടെ കമ്പനിയുടെ ഒരു പ്രധാന മൂല്യമാണ്. ഈ നയം കമ്പനിയുടെ പ്രധാന മൂല്യത്തെ പ്രതിഫലിപ്പിക്കുകയും കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചതുമാണ്. ഈ നയം കമ്പനിയുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ആശയവിനിമയത്തിന്റെ കാതലായ ഇനിപ്പറയുന്ന വശങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്നു:

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

- ന്യായമായ ചികിത്സ : കമ്പനി അതിന്റെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളെയും എല്ലായ്പ്പോഴും നീതിയോടും ബഹുമാനത്തോടും കൂടി പരിഗണിക്കുന്നുവെന്നും അവർ ശരിയായി കേൾക്കുന്നുവെന്നും അവരുടെ പ്രശ്നങ്ങൾ വിശദമായി മനസ്സിലാക്കുന്നുവെന്നും ഉറപ്പാക്കും. ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്കും വൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ഈ നയം ബാധകമായിരിക്കും.
- സമയബന്ധിതമായ പരിഹാരം : ഈ നയത്തിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നതുപോലെ ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികളും പരാതികളും ഉടൻടി സമയബന്ധിതമായി കൈകാര്യം ചെയ്യും.
- സമീപനക്ഷമത : ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഡിജിറ്റലായും ഓഫ്ലൈൻ മോഡുകളിലൂടെയും കമ്പനിയുമായി ബന്ധപ്പെടാൻ ഒന്നിലധികം മാധ്യമങ്ങളുണ്ട്. എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിലേക്കും സമയബന്ധിതമായി പരിഹാരം കണ്ടില്ലെങ്കിൽ പ്രശ്നം വർദ്ധിപ്പിക്കാനുള്ള സംവിധാനത്തിലേക്കും വ്യക്തമായ പ്രവേശനം നൽകാൻ കമ്പനി പരിശ്രമിക്കും.
- കാര്യക്ഷമതയും ന്യായവും : കമ്പനി അന്വേഷണങ്ങളും പരാതികളും പരാതികളും കാര്യക്ഷമമായും ന്യായമായും കൈകാര്യം ചെയ്യുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉചിതമായ പരിഹാരം ലഭിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു.
- നല്ല വിശ്വാസം : കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാരും മാനേജ്മെന്റും ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾക്കായി നല്ല വിശ്വാസത്തോടെ പ്രവർത്തിക്കും.

ആസ്പയർ ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

CIN: U65929KA2022PTC167759

2. പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഇന്റേണൽ മെക്കാനിസം

1. കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ഉപഭോക്തൃ പരാതികളും ആശങ്കകളും ഏതെങ്കിലും ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത പ്രവർത്തനങ്ങളും ഈ നയത്തിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന രീതിയിൽ കമ്പനി അഭിസംബോധന ചെയ്യും.

help@aspirefinance.in ഉൾപ്പെടെ വിവിധ ചാനലുകളിലൂടെയും ഞങ്ങളുടെ കോൾ സെന്ററിന്റെ +91-6362098268 എന്ന കമ്പനിയുടെ സമർപ്പിത നമ്പറിലൂടെയും പരാതികളോ പരാതികളോ സമർപ്പിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ ഉണ്ട്.

3. ശരിയായ അന്വേഷണത്തിനായി പരാതികളും പരാതികളും സംബന്ധിച്ച് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ശേഖരിക്കുന്നതിന് ഒരു പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്. പ്രശ്നങ്ങൾ എത്രയും വേഗം പരിഹരിക്കാൻ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ പ്രവർത്തിക്കും. പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ഈ നയത്തിൽ ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു.

4. രസീത് തീയതി മുതൽ 1 (ഒരു) മാസത്തെ ടാർഗെറ്റ് ടൈംഫ്രെയിം ഉപയോഗിച്ച് ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ഉടനടി കൈകാര്യം ചെയ്യുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യും. ചില കേസുകളിൽ കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യമാണെങ്കിൽ, കമ്പനി ഇത് ഉടൻ തന്നെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.

3. ടച്ച് പോയിന്റുകൾ

എസൂലേഷൻ മാട്രിക്സ്:

ടയർ 1: പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

എല്ലാ പരാതികളും മുകളിൽ ലിസ്റ്റ് ചെയ്തിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ചാനലുകൾ വഴി ആരംഭിക്കണം. ഈ ഘട്ടത്തിൽ, കമ്പനി 7 (ഏഴ്) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യും.

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

ടയർ 2: പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ/നോഡൽ ഓഫീസർ

മുകളിലുള്ള ടയർ 1 ന് കീഴിൽ അഭിസംബോധന ചെയ്തതിന് ശേഷവും ഒരു പരാതി ഉപഭോക്താവിന് തൃപ്തികരമായി തുടരുകയാണെങ്കിൽ, പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ/നോഡൽ ഓഫീസർ എന്നിവരെ അറിയിക്കാൻ ഉപഭോക്താവിന് ഓപ്ഷൻ ഉണ്ട്.

പേരും സ്ഥാനവും: മനോജ് രതി (സഹസ്ഥാപകൻ)

ബന്ധപ്പെടേണ്ട നമ്പർ: +91-6362098268

ഇമെയിൽ വിലാസം: grievance@aspirefinance.in

പ്രശ്നം അവലോകനം ചെയ്ത ശേഷം, ഉപഭോക്തൃ പരാതി ലഭിച്ച് 7 (ഏഴ്) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി അത് പരിഹരിക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യും.

ഒരു ഉപഭോക്താവിന് സ്ഥാപിതമായ ചാനലുകൾ വഴി നൽകിയിട്ടുള്ള പരിഹാരത്തിൽ അത്യപ്തിയുണ്ടെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടാതെ തുടരുകയാണെങ്കിൽ, <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng> എന്നതിൽ ഒരു പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുകയാണ് അവർക്ക് ആർബിട്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്. കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിച്ച് ആർബിട്രേഷൻ ഇൻസ്പെക്ടർ ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന് കീഴിൽ ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ആർബിട്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാനും അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിക്കും നൽകുന്ന ഒരു പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ കമ്പനി നിയോഗിച്ചിട്ടുണ്ട്. ആർബിട്രേഷൻ ഇൻസ്പെക്ടർ ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന്റെ സവിശേഷതകൾ ഒരു പ്രത്യേക രേഖയിലാണ്.

4. പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം

പരാതികൾ സമയബന്ധിതമായി പരിഹരിക്കുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് ഒരു ഉപഭോക്തൃ പരിഹാര സംവിധാനം (CRM) ഉണ്ട്. സിസ്റ്റം (എ) പരാതികൾ ക്യാപ്ചർ ചെയ്യുന്നു, (ബി) അന്വേഷണത്തിന്റെ സ്വഭാവത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ടിഎടികൾ പിന്തുടരുന്നു, കൂടാതെ (സി) മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള ടിഎടികളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലും എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് അനുസരിച്ചും പ്രശ്നങ്ങൾ വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നു. CRM

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

ആസ്സയർ ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

CIN: U65929KA2022PTC167759

സിസ്റ്റത്തിൽ ക്യാപ്ചർ ചെയ്തുകഴിഞ്ഞാൽ, ഉപഭോക്താവിന്റെ തൃപ്തിക്കായി പരാതി/പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന് കസ്റ്റമർ സർവീസ് ടീം ഉത്തരവാദിയാണ്. സാധ്യമാകുന്നിടത്തല്ലാം ഉപഭോക്താവിന് അനുയോജ്യവും ഉചിതവുമായ ഇതര പരിഹാരങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യാൻ എല്ലാ ശ്രമങ്ങളും നടത്തുന്നു. എന്നിരുന്നാലും, പ്രമേയത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് അത്യുപരി തൃപ്തികയാണെങ്കിൽ, മുകളിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം വഴി അയാൾക്ക് പ്രശ്നം വർദ്ധിപ്പിക്കാൻ കഴിയും.

5. നയത്തിന്റെ ലഭ്യത

കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പോളിസി ലഭ്യമാകും. കമ്പനിയിലെ എല്ലാ ജീവനക്കാരുടെയും ഈ നയത്തെക്കുറിച്ച് ബോധവാന്മാരാകും.