

एस्पायर फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

CIN: U65929KA2022PTC167759

तक्रार निवारण धोरण

एस्पायर फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

आवृत्ती क्र	१.०
पॉलिसीची मूळतः मंजूर तारीख	१५ मे २०२४
धोरणाची सुधारित/सुधारित तारीख	NA
पॉलिसी मालक	संचालक मंडळ
च्याकडून मंजूर	संचालक मंडळ

एस्पायर फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

CIN: U65929KA2022PTC167759

एस्पायर फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी") ग्राहकांसोबतच्या सर्व व्यवहारांमध्ये सचोटी, प्रामाणिकपणा आणि नैतिक आचरण राखण्यासाठी वचनबद्ध आहे. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, 2023 चे पालन करताना, रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी सुधारित किंवा जारी केलेल्या संबंधित मार्गदर्शक तत्त्वे किंवा परिपत्रकांसह, कंपनीने हे तक्रार निवारण धोरण स्थापित केले आहे ("धोरण"). हे धोरण कंपनीची उत्पादने आणि सेवांबाबत ग्राहकांच्या तक्रारी प्राप्त करणे, नोंदणी करणे आणि त्यांचे निराकरण करण्याच्या प्रक्रियेची रूपरेषा देते, ज्यात तृतीय-पक्ष एजंट किंवा कंपनीशी करार केलेले व्यवसाय सुविधा देणाऱ्या सेवांशी संबंधित आहेत. या धोरणाचा उद्देश ग्राहकांच्या तक्रारींचे पारदर्शकपणे आणि निष्पक्षपणे निराकरण करणे हा आहे तसेच ग्राहकांना कंपनी आणि रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ("RBI") कडे तक्रार नोंदवण्याच्या प्रक्रियेबद्दल माहिती देणे आहे.

1. उद्देश

आमच्या कंपनीत 'ग्राहक प्रथम' हे मुख्य मूल्य आहे. हे धोरण कंपनीचे मूळ मूल्य प्रतिबिंबित करते आणि कंपनीच्या संचालक मंडळाने मंजूर केले आहे. या धोरणात खालील बाबींचा समावेश केला आहे जे कंपनीच्या ग्राहकांसोबतच्या परस्परसंवादासाठी मुख्य आहेत:

- वाजवी वागणूक** : कंपनी आपल्या सर्व ग्राहकांशी नेहमी निष्पक्षतेने आणि आदराने वागले जाईल आणि त्यांचे योग्य प्रकारे ऐकले जाईल आणि त्यांच्या समस्या तपशीलवार समजल्या जातील याची खात्री करेल. हे धोरण शारीरिक/दृष्ट्या अपंग ग्राहक किंवा अपंग ग्राहकांनाही लागू होईल.
- वेळेवर निराकरण** : ग्राहकांनी मांडलेल्या तक्रारी आणि तक्रारी या धोरणात नमूद केल्यानुसार त्वरित आणि वेळेवर हाताळल्या जातील.
- अॅप्रोचॅबिलिटी** : ग्राहकांकडे कंपनीपर्यंत डिजिटल आणि ऑफलाइन दोन्ही पद्धतींद्वारे पोहोचण्यासाठी अनेक माध्यमे आहेत. कंपनी सर्व ग्राहकांना कंपनीच्या तक्रार निवारण यंत्रणेत स्पष्ट प्रवेश देण्याचा प्रयत्न करेल आणि वेळेवर निराकरण न झाल्यास समस्या वाढवण्याची यंत्रणा.
- कार्यक्षमता आणि निष्पक्षता** : ग्राहकांना योग्य रिझोल्यूशन मिळेल याची खात्री करून कंपनी शंका, तक्रारी आणि तक्रारी कार्यक्षमतेने आणि निष्पक्षपणे व्यवस्थापित केल्या जातील याची खात्री करेल.
- चांगला विश्वास** : कंपनीचे कर्मचारी आणि व्यवस्थापन ग्राहकांच्या हितासाठी सद्भावनेने कार्य करतील.

एस्पायर फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

CIN: U65929KA2022PTC167759

2. तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा

१. कंपनीच्या दोन्ही क्रियाकलापांशी संबंधित सर्व ग्राहकांच्या तक्रारी आणि समस्या आणि कोणत्याही आउटसोर्स क्रियाकलाप कंपनीद्वारे या धोरणात नमूद केलेल्या पद्धतीने संबोधित केले जातील.

2. ग्राहकांना विविध चॅनेलद्वारे तक्रारी किंवा तक्रारी नोंदवण्याचा पर्याय आहे, ज्यात नियुक्त ईमेल आयडी: help@aspirefinance.in तसेच कंपनीच्या आमच्या कॉल सेंटर +91-6362098268 च्या समर्पित क्रमांकाद्वारे देखील आहे.

3. तक्रारी आणि तक्रारींची योग्य तपासणी करण्यासाठी सर्व आवश्यक माहिती गोळा करण्यासाठी तक्रार निवारण अधिकारी नेमण्यात आला आहे. तक्रार निवारण अधिकारी शक्य तितक्या लवकर समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी काम करेल. या पॉलिसीमध्ये तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे तपशील खाली दिले आहेत.

4. ग्राहकांच्या तक्रारींचे व्यवस्थापन आणि त्वरित निराकरण केले जाईल, प्राप्तीच्या तारखेपासून 1 (एक) महिन्याच्या लक्ष्य कालावधीसह. काही प्रकरणांसाठी अधिक वेळ आवश्यक असल्यास, कंपनी त्वरित निराकरणासाठी अंदाजे टाइमलाइनसह ग्राहकांना हे कळवेल.

3. टच पॉइंट्स

एस्केलेशन मॅट्रिक्स:

टियर 1: तक्रार निराकरण प्रणाली

सर्व तक्रारी वर सूचीबद्ध केलेल्या कोणत्याही चॅनेलद्वारे सुरू केल्या पाहिजेत. या टप्प्यावर, कंपनी 7 (सात) दिवसात ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करेल आणि त्यांचे निराकरण करेल.

टियर 2: तक्रार निवारण अधिकारी/नोडल अधिकारी

उपरोक्त टियर 1 अंतर्गत संबोधित केल्यानंतर ग्राहकांच्या समाधानासाठी तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, ग्राहकाकडे तक्रार निवारण अधिकारी/नोडल अधिकाऱ्याकडे तक्रार वाढवण्याचा पर्याय आहे.

नाव आणि पद: मनोज राठी (सहसंस्थापक)

संपर्क क्रमांक: +91-6362098268

ईमेल पत्ता: grievance@aspirefinance.in

समस्येचे पुनरावलोकन केल्यानंतर, कंपनी ग्राहकांची तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर 7 (सात) दिवसांच्या आत त्यांचे निराकरण करेल.

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

जर एखादा ग्राहक स्थापित चॅनेलद्वारे प्रदान केलेल्या ठरावावर असमाधानी असेल किंवा तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास ते <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng> येथे तक्रार दाखल करून RBI 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. आरबीआय एकात्मिक लोकपाल योजनेची वैशिष्ट्ये वेगळ्या दस्तऐवजात आहेत.

4. तक्रारींचे निराकरण करणारी यंत्रणा

तक्रारींचे वेळेवर निराकरण सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनीकडे ग्राहक निवारण यंत्रणा (CRM) प्रणाली आहे. सिस्टम (a) तक्रारी कॅप्चर करते, (b) क्लेरीच्या स्वरूपावर आधारित TAT चे अनुसरण करते आणि (c) पूर्वनिर्धारित TATs च्या आधारावर आणि वाढीच्या मॅट्रिक्सनुसार समस्या वाढवते. CRM सिस्टीममध्ये कॅप्चर झाल्यानंतर ग्राहकांच्या समाधानासाठी तक्रार/तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी ग्राहक सेवा टीम जबाबदार असते. जेथे शक्य असेल तेथे ग्राहकाला योग्य आणि योग्य पर्यायी उपाय देण्याचा प्रत्येक प्रयत्न केला जातो. तथापि, जर ग्राहक ठरावावर असमाधानी राहिल्यास, तो वर नमूद केल्याप्रमाणे तक्रार निवारण यंत्रणेद्वारे समस्या वाढवू शकतो.

5. धोरणाची उपलब्धता

पॉलिसी कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असेल. कंपनीच्या सर्व कर्मचाऱ्यांना या धोरणाची जाणीव करून दिली जाईल.