

ஆஸ்பயர் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்

CIN: U65929KA2022PTC167759

குறை தீர்க்கும் கொள்கை

ஆஸ்பயர் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்

பதிப்பு எண்	1.0
முதலில் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கை தேதி	15 மே 2024
திருத்தப்பட்ட/மாற்றியமைக்கப்பட்ட கொள்கை தேதி	என்.ஏ
கொள்கை உரிமையாளர்	இயக்குநர்கள் குழு
அங்கீகரிக்கப்பட்டது	இயக்குநர்கள் குழு

ஆஸ்பயர் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்

CIN: U65929KA2022PTC167759

ஆஸ்பயர் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் (“கம்பெனி”) வாடிக்கையாளர்களுடனான அதன் அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் ஒருமைப்பாடு, நேர்மை மற்றும் நெறிமுறை நடத்தை ஆகியவற்றை நிலைநிறுத்த உறுதிபூண்டுள்ளது. இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அளவுகோல் அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறைகள்) வழிகாட்டுதல்கள், 2023 ஆகியவற்றைப் பின்பற்றி, அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கியால் திருத்தப்பட்ட அல்லது வெளியிடக்கூடிய தொடர்புடைய வழிகாட்டுதல்கள் அல்லது சுற்றறிக்கைகளுடன் படிக்கப்படும், நிறுவனம் இந்த குறை தீர்க்கும் கொள்கையை நிறுவியுள்ளது (“கொள்கை”). மூன்றாம் தரப்பு முகவர்கள் அல்லது நிறுவனத்துடன் ஒப்பந்தம் செய்துள்ள வணிக வசதியாளர்களால் வழங்கப்படும் சேவைகள் உட்பட, நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பான வாடிக்கையாளர் புகார்களைப் பெறுதல், பதிவு செய்தல் மற்றும் தீர்ப்பதற்கான செயல்முறையை இந்தக் கொள்கை கோடிட்டுக் காட்டுகிறது. இந்தக் கொள்கையின் நோக்கம் வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களை வெளிப்படையாகவும் நியாயமாகவும் நிவர்த்தி செய்வதாகும், அதே நேரத்தில் நிறுவனம் மற்றும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (“ஆர்பிஐ”) ஆகிய இரண்டிலும் புகார்களை அளிக்கும் நடைமுறையைப் பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

1. நோக்கம்

'வாடிக்கையாளர் முதலில்' என்பது எங்கள் நிறுவனத்தில் ஒரு முக்கிய மதிப்பு. இந்தக் கொள்கை நிறுவனத்தின் முக்கிய மதிப்பை பிரதிபலிக்கிறது மற்றும் நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்டுள்ளது. இந்தக் கொள்கையானது அதன் வாடிக்கையாளர்களுடனான நிறுவனத்தின் தொடர்புகளுக்கு மையமாக இருக்கும் பின்வரும் அம்சங்களை உள்ளடக்கியது:

- நியாயமான சிகிச்சை:** நிறுவனம் அதன் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் எப்போதும் நியாயத்துடனும் மரியாதையுடனும் நடத்தப்படுவதையும், அவர்கள் சரியாகக் கேட்கப்படுவதையும், அவர்களின் பிரச்சினைகள் விரிவாகப் புரிந்து கொள்ளப்படுவதையும் உறுதி செய்யும். இந்தக் கொள்கை உடல்நீதியாக/பார்வை குறைபாடுள்ள வாடிக்கையாளர்கள் அல்லது குறைபாடுகள் உள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கும் பொருந்தும்.
- சரியான நேரத்தில் தீர்வு:** இந்தக் கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்படும் குறைகள் மற்றும் புகார்கள் உடனடியாகவும், சரியான நேரத்திலும் தீர்க்கப்படும்.
- அணுகக்கூடிய தன்மை:** டிஜிட்டல் மற்றும் ஆஃப்லைன் முறைகள் மூலம் நிறுவனத்தை அணுக வாடிக்கையாளர்களுக்கு பல ஊடகங்கள் உள்ளன. நிறுவனத்தின் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையையும், சரியான நேரத்தில் தீர்வு கிடைக்காத பட்சத்தில் சிக்கலைத் தீவிரப்படுத்துவதற்கான வழிமுறையையும் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் தெளிவான அணுகலை வழங்க நிறுவனம் முயற்சிக்கும்.

ஆஸ்பயர் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்

CIN: U65929KA2022PTC167759

4. செயல்திறன் மற்றும் நேர்மை: நிறுவனம் வினவல்கள், குறைகள் மற்றும் புகார்கள் திறமையாகவும் நியாயமாகவும் நிர்வகிக்கப்படுவதை உறுதி செய்யும், வாடிக்கையாளர்கள் பொருத்தமான தீர்வைப் பெறுவதை உறுதிசெய்கிறது.
5. நல்ல நம்பிக்கை: நிறுவனத்தின் ஊழியர்களும் நிர்வாகமும் வாடிக்கையாளர்களின் நலன்களுக்காக நல்ல நம்பிக்கையுடன் செயல்படுவார்கள்.

ஆஸ்பயர் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்

CIN: U65929KA2022PTC167759

2. புகார்களைக் கையாள்வதற்கான உள் இயக்கவியல்

1 . நிறுவனத்தின் செயல்பாடுகள் மற்றும் எந்தவொரு அவுட்சோர்ஸ் நடவடிக்கைகள் தொடர்பான அனைத்து வாடிக்கையாளர் புகார்கள் மற்றும் கவலைகள் இந்தக் கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதத்தில் நிறுவனத்தால் தீர்க்கப்படும்.

2. வாடிக்கையாளர்கள் பல்வேறு சேனல்கள் மூலம் புகார்கள் அல்லது குறைகளை தெரிவிக்கலாம், இதில் நியமிக்கப்பட்ட மின்னஞ்சல் ஐடி: help@aspirefinance.in மற்றும் எங்கள் அழைப்பு மையத்தின் பிரத்யேக எண் +91-6362098268.

3. முறையான விசாரணைக்காக புகார்கள் மற்றும் குறைகள் தொடர்பாக தேவையான அனைத்து தகவல்களையும் சேகரிக்க ஒரு குறை தீர்க்கும் அலுவலர் நியமிக்கப்பட்டுள்ளார். குறை தீர்க்கும் அலுவலர், பிரச்சனைகளுக்கு விரைவில் தீர்வு காண நடவடிக்கை எடுப்பார். குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் விவரங்கள் இந்தக் கொள்கையில் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன.

4. வாடிக்கையாளர் புகார்கள் நிர்வகிக்கப்பட்டு உடனடியாக தீர்க்கப்படும், ரசீது தேதியிலிருந்து 1 (ஒரு) மாத கால அவகாசத்துடன். சில நிகழ்வுகளுக்கு அதிக நேரம் தேவைப்பட்டால், நிறுவனம் உடனடியாக வாடிக்கையாளருக்குத் தீர்வுக்கான மதிப்பிடப்பட்ட காலக்கெடுவுடன் இதைத் தெரிவிக்கும்.

3. தொடு புள்ளிகள்

விரிவாக்க அணி:

அடுக்கு 1: புகார் தீர்வு அமைப்பு

அனைத்து புகார்களும் மேலே பட்டியலிடப்பட்டுள்ள சேனல்கள் மூலம் தொடங்கப்பட வேண்டும். இந்த கட்டத்தில், நிறுவனம் வாடிக்கையாளர் புகார்களை 7 (ஏழு) நாட்களுக்குள் தீர்த்து வைக்கும் .

அடுக்கு 2: குறை தீர்க்கும் அதிகாரி/நோடல் அதிகாரி

மேலே உள்ள அடுக்கு 1-ன் கீழ் தீர்வு காணப்பட்ட பிறகும் வாடிக்கையாளருக்கு திருப்தி அளிக்கும் வகையில் புகார் தீர்க்கப்படாமல் இருந்தால், வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் அதிகாரி/நோடல் அலுவலரிடம் புகாரை அதிகரிக்க விருப்பம் உள்ளது.

பெயர் & பதவி: மனோஜ் ரதி (இணை நிறுவனர்)

தொடர்பு எண்: +91-6362098268

மின்னஞ்சல் முகவரி: grievance@aspirefinance.in

முகவரி: பழைய எண் 469/389, புதிய எண். 1424, 2வது தளம், யெலஹங்கா பழைய டவுன் போஸ்ட் ஆபிஸ் பின்புறம், நேரு நகர், யெலஹங்கா, பெங்களூர்- 560064 (கர்நாடகா); மின்னஞ்சல் முகவரி: manoj@aspirefinance.in ; மொபைல் எண்: 6362 098 268

ஆஸ்பயர் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்

CIN: U65929KA2022PTC167759

சிக்கலை மதிப்பாய்வு செய்த பிறகு, வாடிக்கையாளர் புகாரைப் பெற்ற 7 (ஏழு) நாட்களுக்குள் நிறுவனம் அதைத் தீர்த்து வைக்கும்.

நிறுவப்பட்ட சேனல்கள் மூலம் வழங்கப்பட்ட தீர்மானத்தில் வாடிக்கையாளர் அதிருப்தி அடைந்தாலோ அல்லது புகார் தீர்க்கப்படாமல் இருந்தாலோ, <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng> என்ற முகவரியில் புகாரை தாக்கல் செய்வதன் மூலம் ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளரை அணுகலாம். நிறுவனம் ஒரு முதன்மை நோடல் அதிகாரியை நியமித்துள்ளது, அவர் நிறுவனத்தை பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவார் மற்றும் RBI ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டத்தின் கீழ் தேவைப்படும் தகவலை RBI குறைதீர்ப்பாளர் மற்றும் மேல்முறையீட்டு ஆணையத்திற்கு வழங்குவார். ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் அம்சங்கள் ஒரு தனி ஆவணத்தில் உள்ளன.

4. குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான அமைப்பு

குறைகளை சரியான நேரத்தில் தீர்த்து வைப்பதை உறுதி செய்வதற்காக, நிறுவனம் வாடிக்கையாளர் தீர்வு பொறிமுறை (CRM) அமைப்பைக் கொண்டுள்ளது. அமைப்பு (அ) புகார்களைப் பிடிக்கிறது, (ஆ) வினவலின் தன்மையின் அடிப்படையில் டிஏடிகளைப் பின்பற்றுகிறது, மேலும் (சி) முன் வரையறுக்கப்பட்ட டிஏடிகளின் அடிப்படையில் மற்றும் விரிவாக்க மேட்ரிக்ஸின் படி சிக்கல்களை அதிகரிக்கிறது. CRM அமைப்பில் கைப்பற்றப்பட்டவுடன் வாடிக்கையாளர் சேவை குழுவானது வாடிக்கையாளரின் திருப்திக்காக புகார்/குறையைத் தீர்ப்பதற்கு பொறுப்பாகும். சாத்தியமான இடங்களில் வாடிக்கையாளருக்கு பொருத்தமான மற்றும் பொருத்தமான மாற்று தீர்வுகளை வழங்க ஒவ்வொரு முயற்சியும் மேற்கொள்ளப்படுகிறது. எவ்வாறாயினும், வாடிக்கையாளர் தீர்மானத்தில் தொடர்ந்து அதிருப்தியுடன் இருந்தால், அவர் மேலே குறிப்பிட்டுள்ளபடி குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் மூலம் சிக்கலை அதிகரிக்கலாம்.

5. கொள்கையின் கிடைக்கும் தன்மை

பாலிசி நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும். நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் இந்தக் கொள்கை குறித்து விழிப்புணர்வு ஏற்படுத்தப்படும்.