

તકરાર નિવારણ કાર્યપ્રણાલી નીતિ

પોલિસી નામ	તકરાર નિવારણ કાર્યપ્રણાલી નીતિ
આવૃત્તિ નંબર	V3
દ્વારા મંજૂર થયેલ	27 ડિસેમ્બર, 2024 ના રોજ બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ

પ્રસ્તાવના

પ્રોગફિન પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (જે અગાઉ હાઇટોન હોલ્ડિંગ્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી હતી) માટે ફરિયાદ નિવારણ નીતિ (જે હવેથી "કંપની" તરીકે ઓળખાય છે) 19 ઓક્ટોબર, 2023 ના રોજ સ્કેલ આધારિત અભિગમ પર આરબીઆઇના માસ્ટર ડાયરેક્શન અને રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા જારી કરાયેલા પરિપત્ર ("આરબીઆઇ") સાથે સંયોજનમાં છે.) 2 સપ્ટેમ્બર, 2022 ના રોજ (સમયાંતરે અપડેટ કર્યા મુજબ) ડિજિટલ ધિરાણ માર્ગદર્શિકાઓ પર, કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની બેઠકમાં આ નીતિને મંજૂરી આપી છે અને અપનાવી છે ("નીતિ").

લાગુ પડતી

આ નીતિ નોંધણી, વૃદ્ધિ અને ફરિયાદોના નિવારણ સાથે સંબંધિત જરૂરિયાતો તથા કંપની દ્વારા ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવા સાથે સંબંધિત જરૂરિયાતો નિર્ધારિત કરે છે.

OBJECTIVES

આ નીતિનો ઉદ્દેશ એ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે કે:

- કંપનીના તમામ ગ્રાહકો ("ગ્રાહકો") સાથે હંમેશા વાજબી અને પૂર્વગ્રહ વિનાનો વ્યવહાર કરવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવતા તમામ પ્રશ્નોનો શિષ્ટાચાર સાથે વ્યવહાર કરવામાં આવે છે અને તેનું સમયસર નિરાકરણ લાવવામાં આવે છે;
- ગ્રાહકોને તેમના અધિકારોથી સંપૂર્ણપણે વાકેફ કરવામાં આવે છે, જેથી જો તેઓ અમારી પ્રતિક્રિયા કે તેમની ફરિયાદના નિરાકરણથી સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન હોય તો તેઓ વૈકલ્પિક ઉપાયો પસંદ કરી શકે છે.
- ફરિયાદોનું નિવારણ સુ-વ્યાખ્યાયિત ટર્ન-અરાઉન્ડ સમયની અંદર કરવામાં આવે છે.

બોર્ડની જવાબદારીઓ

- કંપનીની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની સ્થાપના કરવી, જે એ સુનિશ્ચિત કરે કે કંપનીના નિર્ણયોને કારણે ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદોને ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.
- કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ("બોર્ડ") દ્વારા અપનાવવામાં આવેલી ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડની સમયાંતરે સમીક્ષા અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરી. આવી સમીક્ષાઓનો એક સુગ્રાંથિત અહેવાલ બોર્ડને તેના દ્વારા સૂચવવામાં આવે તે પ્રમાણે, નિયમિત સમયાંતરે સુપરત કરવામાં આવશે.
- એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે કે તેઓ અને તેમના દ્વારા રોકાયેલા એલએસપી પાસે ફિન્ટેક/ડિજિટલ ધિરાણ સંબંધિત ફરિયાદો/ઝગાવેનારાઓ દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી સમસ્યાઓ સાથે કામ પાર પાડવા માટે એક યોગ્ય નોડલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી હશે.

ફરિયાદોનું રેકોર્ડિંગ અને ટ્રેકિંગ

- કંપની દ્વારા પ્રાપ્ત થતી તમામ ફરિયાદોને એન્ડ-ટુ-એન્ડ રિઝોલ્યુશન માટે રેકોર્ડ કરવી જોઈએ અને તેના પર નજર રાખવી જોઈએ;
- ફરિયાદ એમ.આઈ.એસ. ને માસિક ધોરણે બોર્ડ સમક્ષ રજૂ કરવી આવશ્યક છે.

આંતરિક મિકેનિઝમ

- ફરિયાદોનું નિરાકરણ

કંપનીની અંદરના વિભાગોના વડાઓ તેમની ટીમો દ્વારા પૂરા પડાયેલા ઉકેલ માટે અને ગ્રાહકોની સમસ્યાઓને દૂર કરવા માટે સંયુક્તપણે અને વિવિધ રીતે જવાબદાર છે.

(b) જવાબ આપવા માટે સમયમર્યાદા

ફરિયાદનો જવાબ આપવા માટેનો ટર્ન-અરાઉન્ડ સમય નીચે મુજબ છે:

- A. સામાન્ય કિસ્સાઓ (નીચે દર્શાવેલા કેસ સિવાયના) : સામાન્ય કિસ્સાઓ માટે 7 કામના દિવસો
 - B. છેતરપિંડીના કેસો, કાનૂની કેસો અને એવા કિસ્સાઓ કે જેમાં દસ્તાવેજો અને અપવાદરૂપે જૂના રેકૉર્ડ્સની પુનઃપ્રાપ્તિની જરૂર હોય છે: 30 કામકાજના દિવસો
 - C. ઈએમઆઈ સંબંધિત કિસ્સા: કામકાજના 30 દિવસ
 - D. 3જી પક્ષકાર (અન્ય બેંકો અથવા નાણાકીય સંસ્થાઓ અથવા ડીલરશીપ અથવા જો ગ્રાહક દેશની બહાર હોય તો) સહિતના કેસો: 30 કામકાજના દિવસો
 - E. ડિજિટલ ધિરાણ ઉત્પાદનો, એલએસપી અને ડીએલએને લગતા કિસ્સાઓ: 30 દિવસ, જે રીતે નીચે પેટા-ફકરા (ડી) માં નિર્ધારિત કરવામાં આવ્યા છે.
- (c) નિયમનકાર પાસેથી પ્રાપ્ત થતી તમામ ફરિયાદો માટે સંબંધિત નિયમનકારે ફરજિયાત કરેલી સમયમર્યાદાનું પાલન કરવામાં આવશે. જો કોઈ પણ કેસમાં વધારાના સમયની જરૂર હોય, તો કંપની ગ્રાહક/નિયમનકારને ઇશ્યુના નિરાકરણ માટે અપેક્ષિત સમયમર્યાદા સાથે વધારાના સમયની જરૂરિયાતની જાણ કરશે.
- (d) કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે એલએસપી ફિન્ટેક/ડિજિટલ ધિરાણ સંબંધિત ફરિયાદો/ઝણવેનારાઓ દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી સમસ્યાઓનું સમાધાન કરવા માટે યોગ્ય નોડલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની નિમણૂક કરે. ફરિયાદ નિવારણની પ્રક્રિયા સાથે આવા અધિકારીનું નામ અને વિગતો એલએસપીની વેબસાઈટ પર મૂકવામાં આવશે. આવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી તેમના સંબંધિત ડી.એલ.એ. સામેની ફરિયાદો સાથે પણ કામ કરશે. જો કંપની અથવા કંપની દ્વારા રોકાયેલા એલએસપી સામે લોન લેનાર દ્વારા નોંધાયેલી કોઈ પણ ફરિયાદનો કંપની દ્વારા નિયત સમયગાળા (હાલમાં 30 દિવસ)માં ઉકેલ લાવવામાં ન આવે તો, ઝણવેનાર રિઝર્વ બેંક-ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ (આરબી-આઇઓએસ) હેઠળ ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન પ્રણાલી (સીએમએસ) પોર્ટલ પર ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. હાલમાં આરબી-આઇઓએસ હેઠળ આવરી ન લેવાયેલી કંપનીઓ માટે આરબીઆઇ દ્વારા નિર્ધારિત ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા અનુસાર ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે.

ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું નિવારણ કરવાની પદ્ધતિ

- (a) જે ગ્રાહકો પ્રતિસાદ આપવા અથવા તેમની ફરિયાદો મોકલવા માગતા હોય તેઓ સોમવારથી શનિવાર સુધી (જાહેર રજાઓ સિવાય) સવારે 10:00થી સાંજના 6:30 વચ્ચે નીચેની ચેનલ્સનો ઉપયોગ કરી શકે છે.

સ્તર ૧:

ઉ. ફરિયાદો આના પર સોંપી શકાય છે; 76, પહેલો માળ, ઓખલા, ઔદ્યોગિક વસાહત, ઓખલા નવી દિલ્હી - 110020, ભારત
બી. ગ્રાહક સેવા હેલ્પલાઇન પર કોલ કરો
સી. ઈ-મેઇલ; support@progfin.in
ડી. નીચે આપેલા સરનામાં પર લખો: 76, પ્રથમ માળ, ઓખલા, ઔદ્યોગિક વસાહત, ઓખલા નવી દિલ્હી - 110020, ભારત

સ્તર ૨:

જો ફરિયાદનો ઉકેલ નિયત સમયમર્યાદામાં ન આવે અથવા તો ગ્રાહક ઉપરોક્ત માધ્યમો દ્વારા પૂરા પડાયેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક અગાઉના સંદેશાવ્યવહારના સંદર્ભમાં નીચેના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક સાધી શકે છે:

આ ફરિયાદને દૂર કરી શકાય છે:

- a) ઈ-મેઇલ @: deepa.garkoti@progfin.in
(બ) ના કહો. : +91- 9310187946

સ્તર ૩:

જો કોઈ ગ્રાહક વિવિધ ચેનલ્સ દ્વારા પૂરા પડાયેલા ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા જો નિર્ધારિત સમયગાળાની અંદર ફરિયાદ/તકરારનું નિવારણ ન કરાય તો ગ્રાહકે ઓમ્બ્ડ્સમેન પાસે ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે, જેની વિગતો આરબીઆઈ, ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓમાં પૂરી પાડવામાં આવી છે, જે કંપનીની વેબસાઈટ (<https://progfin.com/>) પર અપલોડ કરવામાં આવી છે અને તેની સાથે ગ્રાહકોના લાભ માટે વેબસાઈટ પર પ્રકાશિત તકરાર નિવારણ તંત્ર માટેના વિવિધ સંપર્ક બિંદુઓની વિગતો પણ આપી શકે છે.

સામાન્ય

(a) દેખરેખ

વૃદ્ધાવસ્થાના વિશ્લેષણ અને આરબીઆઈ તરફથી પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોની સાથે ગ્રાહકની ફરિયાદોને નિયમિત સમયાંતરે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી સમક્ષ રજૂ કરવાની રહેશે.

(b) નીતિની સમીક્ષા

કંપની અહીં દર્શાવેલી આ નીતિને વિવિધ હિતધારકોની માહિતી માટે તેની વેબસાઇટ પર મૂકશે. કંપની આ નીતિની સમીક્ષા અને સુધારણા પણ કરશે, જે તેના પોતાના અનુભવ અને આ સંબંધમાં આરબીઆઈ દ્વારા જારી કરવામાં આવનારી નવી માર્ગદર્શિકાઓ, જો કોઈ હોય તો, તેના આધારે સમયાંતરે જરૂર પડી શકે છે.

અમલીકરણ

આ નીતિ બોર્ડ દ્વારા અપનાવવામાં આવ્યાની તારીખથી અમલી બનશે.

સુધારો

આ નીતિમાં સમયાંતરે સુધારા અને/અથવા સુધારા કરવામાં આવશે અને તેને ફરીથી અપડેટ કરવામાં આવશે તથા આ પ્રકારના સુધારા અને/અથવા પુનઃનિવેદન અને અપડેટ કરવામાં આવશે, જે બોર્ડ દ્વારા અપનાવવામાં આવ્યાની તારીખથી અમલી બનશે.