

പരാതി പരിഹാര സംവിധാന നയം

പോളിസിയിുടെ പേര്	പരാതി പരിഹാര സംവിധാന നയം
പതിപ്പ് നമ്പർ	V3
അംഗീകരിച്ചത്	ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സ് 2024 ഡിസംബർ 27

ആമുഖം

പ്രോഫിൻ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിനായുള്ള പരാതി പരിഹാര നയം (മുൻ ഹൈറ്റോൺ ഹോൾഡിംഗ്സ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് എന്നറിയപ്പെട്ടിരുന്നു) ഇനി മുതൽ "**കമ്പനി**" എന്ന് വിളിക്കുന്നു) 2023 ഒക്ടോബർ 19 ലെ സ്കെയിൽ അഡിഷ്വൽ സമീപനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശവും റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ("ആർബിഐ") പുറപ്പെടുവിച്ച സർക്കുലറും സംയോജിപ്പിച്ചാണ്. ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളെക്കുറിച്ച് 2022 സെപ്റ്റംബർ 2 തീയതി (സമയാസമയങ്ങളിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്തതുപോലെ) കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് യോഗത്തിൽ ("നയം") ഈ നയം അംഗീകരിക്കുകയും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്തു.

പ്രായോഗികത

രജിസ്ട്രേഷൻ, പരാതികളുടെ വർദ്ധനവ്, പരിഹാരം, കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയയുടെ ആനുകാലിക അവലോകനം എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ആവശ്യകതകൾ ഈ നയം നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.

ലക്ഷ്യങ്ങൾ

ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉറപ്പാക്കുക എന്നതാണ് പോളിസിയിുടെ ഉദ്ദേശ്യം:

- കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളും ("**കസ്റ്റമർമാർ**") എല്ലായ്പ്പോഴും ന്യായമായും പക്ഷപാതമില്ലാതെയും പരിഗണിക്കപ്പെടുന്നു;
- കസ്റ്റമർമാർ ഉന്നയിക്കുന്ന എല്ലാ പ്രശ്നങ്ങളും മര്യാദയോടെ കൈകാര്യം ചെയ്യുകയും കൃത്യസമയത്ത് പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു;
- ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ച് പൂർണ്ണമായും ബോധവാന്മാരാക്കുന്നു, അതുവഴി അവരുടെ പരാതിയോടുള്ള ഞങ്ങളുടെ പ്രതികരണത്തിലോ പരിഹാരത്തിലോ പൂർണ്ണമായും തൃപ്തപ്പെടാൻ അവർക്ക് ബദൽ പരിഹാരങ്ങൾ തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ കഴിയും;
- നന്നായി നിർവ്വഹിക്കപ്പെട്ട ടേബിൾ-എറൗണ്ട് സമയത്തിനുള്ളിൽ പരാതികൾ പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നു.

ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ

- കമ്പനിയുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉന്നത തലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും തീർപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്ന ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കമ്പനിക്കുള്ളിൽ സ്ഥാപിക്കുക.
- കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ("ബോർഡ്") സ്വീകരിച്ച ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ആനുകാലിക അവലോകനവും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
- വായക്കാർ ഉന്നയിക്കുന്ന ഫിൻടെക് / ഡിജിറ്റൽ വായയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ / പ്രശ്നങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് അവർക്കും അവർ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എൽഎസ്ഐകൾക്കും അനുയോജ്യമായ ഒരു നോഡൽ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ ഉണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്.

പരാതികൾ രേഖപ്പെടുത്തലും ട്രാക്കുചെയ്യലും

- (a) കമ്പനിക്ക് ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ പരാതികളും എൻഡ്-ടു-എൻഡ് പരിഹാരത്തിനായി രേഖപ്പെടുത്തുകയും ട്രാക്കുചെയ്യുകയും വേണം;
- (b) പരാതി MIS പ്രതിമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കണം.

ആന്തരിക മെക്കാനിസം

- (a) പരാതികളുടെ പരിഹാരം

കമ്പനിക്കുള്ളിലെ ഡിപ്പാർട്ട് മെന്റുകളുടെ മേധാവികൾ അവരുടെ ടീമുകൾ നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിനും ഉപഭോക്തൃ പ്രശ്നങ്ങൾ അവസാനിപ്പിക്കുന്നതിനും സംയുക്തമായും നിരവധിമായും ഉത്തരവാദികളാണ്.

- (b) മറുപടി നൽകുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി

ഒരു പരാതിയോട് പ്രതികരിക്കുന്നതിനുള്ള ടേബി-എറൗണ്ട് സമയം ഇപ്രകാരമാണ്:

- A. സാധാരണ കേസുകൾ (ചുവടെ സൂചിപ്പിച്ചവ ഒഴികെ): സാധാരണ കേസുകൾക്ക് 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾ
 - B. വഞ്ചനാ കേസുകൾ, നിയമപരമായ കേസുകൾ, രേഖകളും അസാധാരണമായി പഴയ രേഖകളും വീണ്ടെടുക്കേണ്ട കേസുകൾ: 30 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾ
 - C. ഇഎംഐയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കേസുകൾ: 30 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾ
 - D. മൂന്നാം കക്ഷി ഉൾപ്പെടുന്ന കേസുകൾ (മറ്റ് ബാങ്കുകൾ അല്ലെങ്കിൽ ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ഡീലർഷിപ്പ് അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവ് രാജ്യത്തിന് പുറത്താണെങ്കിൽ): 30 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾ
 - E. ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, എൽഎസ്സികൾ, ഡിഎൽഎകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്ന കേസുകൾ: ചുവടെയുള്ള ഉപ ഖണ്ഡികയിൽ (ഡി) വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്ന രീതിയിൽ 30 ദിവസം.
- (c) റെഗുലേറ്ററിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ പരാതികൾക്കും, അത് റെഗുലേറ്റർ നിർബന്ധമാക്കിയ സമയപരിധി പാലിക്കും. ഏതെങ്കിലും സാഹചര്യത്തിൽ അധിക സമയം ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, പ്രശ്നം പരിഹരിക്കുന്നതിന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന സമയപരിധിക്കൊപ്പം അധിക സമയത്തിന്റെ ആവശ്യകത കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനെ / റെഗുലേറ്ററെ അറിയിക്കും.
- (d) വായ്പക്കാർ ഉന്നയിക്കുന്ന ഫിൻടെക് / ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ / പ്രശ്നങ്ങൾ എന്നിവ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് എൽഎസ്സികൾ അനുയോജ്യമായ ഒരു നോഡൽ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ നിയമിക്കുന്നുവെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. അത്തരം ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ പേരും വിശദാംശങ്ങളും പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയയും എൽഎസ്സിമാരുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ വ്യക്തമാക്കും. അത്തരം പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ അത് ഡിഎൽഎകൾക്കെതിരായ പരാതികളും കൈകാര്യം ചെയ്യും. കമ്പനിക്കെതിരെയോ കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എൽഎസ്സിക്കെതിരെയോ വായ്പക്കാരൻ നൽകിയ ഏതെങ്കിലും പരാതി നിശ്ചിത കാലയളവിനുള്ളിൽ (നിലവിൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ) കമ്പനി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, വായ്പക്കാരൻ റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇൻഗ്രേഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്ക്രീമിന് (ആർബി-ഐഒഎസ്) കീഴിലുള്ള പരാതി മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റം (സിഎംഎസ്) പോർട്ടൽ വഴി പരാതി നൽകാം. നിലവിൽ ആർബി-ഐഒഎസിന് കീഴിൽ വരാത്ത സ്ഥാപനങ്ങൾക്ക്, റിസർവ് ബാങ്ക് നിർദ്ദേശിച്ച പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം അനുസരിച്ച് പരാതി നൽകാം.

ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം

- (a) ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകാനോ പരാതികൾ അയയ്ക്കാനോ ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ (പൊതു അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ) രാവിലെ 10:00 നും വൈകുന്നേരം 6:30 നും ഇടയിൽ ഇനിപ്പറയുന്ന ചാനലുകൾ ഉപയോഗിക്കാം:

ലെവൽ 1:

- A. പരാതികൾ ഇവിടെ കൈമാറാം; 76, ഒന്നാം നില, ഓഡ്, ഇൻഡസ്ട്രിയൽ എസ്റ്റേറ്റ്, ഓഡ് ന്യൂഡൽഹി -110020, ഇന്ത്യ
B. കസ്റ്റമർ സർവീസ് ഹെൽപ്പ് ലൈനിൽ വിളിക്കുക
സി. ഇമെയിൽ; support@progfin.in
D. ചുവടെ സൂചിപ്പിച്ച വിലാസത്തിലേക്ക് എഴുതുക: 76, ഒന്നാം നില, ഓഡ് ല, ഇൻഡസ്ട്രിയൽ എസ്റ്റേറ്റ്, ഓഡ് ല ന്യൂഡൽഹി -110020, ഇന്ത്യ

ലെവൽ 2:

നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ മുകളിൽ പറഞ്ഞ ചാനലുകളിലൂടെ നൽകിയ പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് സംതൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, മുമ്പത്തെ ആശയവിനിമയത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് ഇനിപ്പറയുന്ന പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ സമീപിക്കാം:

പരാതി പരിഹരിക്കാവുന്നതാണ്:

- a) ഇ-മെയിൽ: deepa.garkoti@progfin.in
B) ഇല്ല എന്ന് പറയുക: +91- 9310187946

ലെവൽ 3:

വിവിധ ചാനലുകളിലൂടെ നൽകിയ പരിഹാരത്തിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ നിർദ്ദിഷ്ട കാലയളവിനുള്ളിൽ പരാതി / തർക്കം പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് ഓംബുസ്മാൻ പരാതി നൽകാം, ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ച പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിനായി വിവിധ കോൺടാക്റ്റ് പോയിന്റുകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ സഹിതം റിസർവ് ബാങ്ക്, ഓംബുസ്മാൻ സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകളിൽ (<https://progfin.com/>) നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

പൊതുവായവ

- (a) നിരീക്ഷണം

ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ, വാർദ്ധക്യ വിശകലനം, റിസർവ് ബാങ്കിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച പരാതികൾ എന്നിവ കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ മുമ്പാകെ സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

- (b) നയത്തിന്റെ അവലോകനം

വിവിധ പങ്കാളികളുടെ വിവരങ്ങൾക്കായി കമ്പനി ഈ നയം അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഇടം. സ്വന്തം അനുഭവത്തെയും ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് റിസർവ് ബാങ്ക് പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന പുതിയ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളെയും അടിസ്ഥാനമാക്കി കമ്പനി കാലാകാലങ്ങളിൽ നയം അവലോകനം ചെയ്യുകയും പരിഷ്കരിക്കുകയും ചെയ്യും.

നടപ്പാക്കൽ

ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച തീയതി മുതൽ ഈ നയം പ്രാബല്യത്തിൽ വരും.

ഭേദഗതി

ഈ നയം കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്യുകയും / അല്ലെങ്കിൽ വീണ്ടും അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യും, അത്തരം ഭേദഗതികളും / അല്ലെങ്കിൽ പുനഃക്രമീകരണങ്ങളും അപ്ഡേറ്റുകളും ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച തീയതി മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരും.

