

तक्रार निवारण यंत्रणा धोरण

पॉलिसीचे नाव	तक्रार निवारण यंत्रणा धोरण
आवृत्ती क्रमांक	V3
मंजूर	२७ डिसेंबर २०२४ रोजी संचालक मंडळ

प्रस्तावना

प्रोग्फिन प्रायव्हेट लिमिटेड (पूर्वी हायटोन होल्डिंग्स प्रायव्हेट लिमिटेड म्हणून ओळखले जाते) (पुढे "कंपनी" म्हणून संबोधले जाते) साठी तक्रार निवारण धोरण 19 ऑक्टोबर 2023 रोजी आरबीआयच्या स्केल बेस्ड अप्रोचवरील मास्टर दिशा आणि रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने ("आरबीआय") जारी केलेल्या परिपत्रकाशी सुसंगत आहेडिजिटल लेंडिंग मार्गदर्शक तत्वांबाबत दिनांक २ सप्टेंबर २०२२ (वेळोवेळी अद्ययावत केल्यानुसार) कंपनीच्या संचालक मंडळाच्या बैठकीत ("धोरण") या धोरणास मान्यता देण्यात आली आहे.

प्रयोज्यता

हे धोरण तक्रारींची नोंदणी, वाढ आणि निराकरण आणि कंपनीद्वारे तक्रार निवारण प्रक्रियेचा वेळोवेळी आढावा घेण्याशी संबंधित गरजा निधारित करते.

उद्दिष्टे संपादन

पॉलिसीचा हेतू हे सुनिश्चित करणे आहे की:

- अ. कंपनीच्या सर्व ग्राहकांना ("ग्राहक") नेहमीच न्याय्य आणि पक्षपात न करता वागवले जाते;
- आ. ग्राहकांनी उपस्थित केलेले सर्व प्रश्न सौजन्याने हाताळले जातात आणि वेळेत सोडवले जातात;
- इ. ग्राहकांना त्यांच्या हक्कांची पूर्ण जाणीव करून दिली जाते जेणेकरून ते त्यांच्या तक्रारीवर आमच्या प्रतिसादावर किंवा निराकरणावर पूर्णपणे समाधानी नसल्यास पर्यायी उपायांचा पर्याय निवडू शकतील;
- ई. तक्रारींचे निराकरण सुनियोजित वेळेत केले जाते.

मंडळाच्या जबाबदाऱ्या

- (अ) कंपनीमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा तयार करणे जे सुनिश्चित करते की कंपनीच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व वाद कमीतकमी पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि निकाली काढले जातील.
- (आ) कंपनीच्या संचालक मंडळाने ("बोर्ड") स्वीकारलेल्या फेर प्रॅक्टिसेस कोडचा वेळोवेळी आढावा आणि व्यवस्थापनाच्या विविध पातळ्यांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा आढावा. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल मंडळाने विहित केल्याप्रमाणे नियमित अंतराने मंडळाला सादर केला जाईल.
- (इ) कर्जदारांनी उपस्थित केलेल्या फिनटेक/ डिजिटल कर्जाशी संबंधित तक्रारी/ समस्या हाताळण्यासाठी त्यांना आणि त्यांनी नियुक्त केलेल्या एलएसपींना योग्य नोडल तक्रार निवारण अधिकारी असेल याची खात्री करणे.

तक्रारींची नोंद आणि ट्रॅकिंग

- (अ) कंपनीला प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींची नोंद करणे आणि एंड-टू-एंड रिझॉल्यूशनसाठी ट्रॅक करणे आवश्यक आहे;
- (आ) तक्रार एमआयएस मासिक आधारावर मंडळाकडे सादर करणे आवश्यक आहे.

अंतर्गत यंत्रणा;

- (अ) तक्रारींचे निराकरण

कंपनीमधील विभागप्रमुख त्यांच्या कार्यसंघांद्वारे प्रदान केलेल्या निराकरणासाठी आणि ग्राहकांच्या समस्या बंद करण्यासाठी संयुक्तपणे आणि अनेकवेळा जबाबदार असतात.

- (आ) प्रतिसादासाठी कालमर्यादा

तक्रारीला प्रतिसाद देण्याची वेळ खालीलप्रमाणे आहे:

- अ. सामान्य प्रकरणे (खाली नमूद केलेल्या व्यतिरिक्त): सामान्य प्रकरणांसाठी 7 कार्यदिवस
- आ. फसवणुकीची प्रकरणे, कायदेशीर प्रकरणे आणि कागदपत्रे आणि विलक्षण जुन्या नोंदी परत मिळविणे आवश्यक असलेली प्रकरणे: 30 कार्यदिवस
- इ. ईएमआय संबंधित प्रकरणे: 30 कार्यदिवस
- ई. तृतीय पक्षाशी संबंधित प्रकरणे (इतर बँका किंवा वित्तीय संस्था किंवा डीलरशिप किंवा ग्राहक देशाबाहेर असल्यास): 30 कार्यदिवस
- उ. डिजिटल कर्ज देणारी उत्पादने, एलएसपी आणि डीएलएशी संबंधित प्रकरणे: 30 दिवस, खाली उपपरिच्छेद (डी) मध्ये नमूद केलेल्या पद्धतीने.
- (इ) नियामकाकडून प्राप्त होणाऱ्या सर्व तक्रारींसाठी संबंधित नियामकाने बंधनकारक केलेल्या कालमर्यादेचे पालन केले जाईल. जर कोणत्याही प्रकरणात अतिरिक्त वेळेची आवश्यकता असेल तर कंपनी ग्राहक / नियामकाला समस्येच्या निराकरणासाठी अपेक्षित वेळेसह अतिरिक्त वेळेची आवश्यकता सूचित करेल.
- (ई) कंपनी हे सुनिश्चित करेल की एलएसपी कर्जदारांनी उपस्थित केलेल्या फिनटेक / डिजिटल कर्जाशी संबंधित तक्रारी / समस्याहाताळण्यासाठी योग्य नोडल तक्रार निवारण अधिकारी नियुक्त करतील. अशा अधिकाऱ्याचे नाव आणि तपशील तक्रार निवारण प्रक्रियेसह एलएसपीच्या वेबसाइटवर नमूद केले जातील. असे तक्रार निवारण अधिकारी आपापल्या डीएलएविरोधातील तक्रारींचा निपटारा करतील. जर कर्जदाराने कंपनी किंवा कंपनीने नियुक्त केलेल्या एलएसपीविरोधात दाखल केलेली कोणतीही तक्रार विहित मुदतीत (सध्या 30 दिवस) कंपनीने सोडविली नाही तर, कर्जदार रिझर्व्ह बँक-एकात्मिक लोकपाल योजनेअंतर्गत (आरबी-आयओएस) तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली (सीएमएस) पोर्टलवर तक्रार दाखल करू शकतो. सध्या आरबी-आयओएसअंतर्गत समाविष्ट नसलेल्या संस्थांसाठी आरबीआयने विहित केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेनुसार तक्रार दाखल केली जाऊ शकते.

ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्याची यंत्रणा

- (अ) ज्या ग्राहकांना अभिप्राय द्यायचा आहे किंवा त्यांच्या तक्रारी पाठवायच्या आहेत ते सोमवार ते शनिवार (सार्वजनिक सुट्टीचा दिवस वगळता) सकाळी 10:00 ते संध्याकाळी 6:30 दरम्यान खालील चॅनेलचा वापर करू शकतात:

स्तर 1:

- अ. तक्रारी येथे देता येतील; 76, पहिला मजला, ओखला, इंडस्ट्रियल इस्टेट, ओखला नई दिल्ली -110020, भारत
- आ. ग्राहक सेवा हेल्पलाइनवर कॉल करा
- क. ईमेल; support@progfin.in
- ड. खाली नमूद केलेल्या पत्त्यावर लिहा: 76, पहिला मजला, ओखला, इंडस्ट्रियल इस्टेट, ओखला नवी दिल्ली -110020, भारत

स्तर 2:

दिलेल्या मुदतीत तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास किंवा उपरोक्त वाहिन्यांद्वारे पुरविलेल्या उपायावर ग्राहक समाधानी नसल्यास ग्राहक आधीच्या पत्राच्या संदर्भाने खालील तक्रार निवारण अधिकाऱ्याशी संपर्क साधू शकतो:

तक्रारीचे निराकरण केले जाऊ शकते:

- अ) ई-मेल @: deepa.garkoti@progfin.in
- ब) नाही सांगा. : +91- 9310187946

स्तर 3:

जर एखादा ग्राहक विविध वाहिन्यांद्वारे प्रदान केलेल्या निराकरणावर समाधानी नसेल किंवा विहित मुदतीत तक्रार / वाद ाचे निराकरण न झाल्यास ग्राहक लोकपालाकडे तक्रार दाखल करू शकतो आरबीआय, लोकपाल योजनेच्या ठळक वैशिष्ट्यांमध्ये कंपनीच्या संकेतस्थळावर अपलोड केल्याप्रमाणे (<https://progfin.com/>) ग्राहकांच्या फायद्यासाठी वेबसाइटवर प्रकाशित केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेसाठी विविध संपर्क बिंदूंच्या तपशीलांसह तक्रार दाखल करू शकतो.

सर्वसाधारण

- (अ) देखरेख

रिझर्व बँकेकडून प्राप्त झालेल्या वृद्धापकाळाचे विश्लेषण आणि तक्रारींसह ग्राहकांच्या तक्रारी नियमित अंतराने तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांसमोर ठेवल्या जातील.

(अ) धोरणाचा आढावा

कंपनी वर नमूद केलेले हे धोरण विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी आपल्या वेबसाइटवर टाकेल. कंपनी स्वतःच्या अनुभवाच्या आधारे आणि आरबीआयकडून यासंदर्भात जारी करण्यात येणाऱ्या नवीन मार्गदर्शक तत्वांच्या आधारे वेळोवेळी आवश्यक असलेल्या धोरणाचा आढावा घेईल आणि परिष्कृत करेल.

अंमलबजावणी:

हे धोरण मंडळाने दत्तक घेतल्याच्या तारखेपासून लागू होईल.

दुरुस्ती

या धोरणात वेळोवेळी सुधारणा केल्या जातील आणि/ किंवा पुनर्कथन आणि अद्ययावत केले जाईल आणि अशा सुधारणा आणि / किंवा पुनर्कथन आणि अद्ययावतीकरण मंडळाने स्वीकारल्याच्या तारखेपासून प्रभावी असेल.