

குறை தீர்க்கும் அமைப்பு கொள்கை

கொள்கை பெயர்	குறை தீர்க்கும் அமைப்பு கொள்கை
பதிப்பு எண்	வி 3
ஒப்புதல் அளித்தது	இயக்குநர்கள் குழு டிசம்பர் 27, 2024 அன்று

முன்னுரை

Progfin Private Limited (முன்னர் Hytone Holdings Private Limited என அறியப்பட்டது) (இனிமேல் "நிறுவனம்" என்று குறிப்பிடப்படுகிறது) க்கான குறை தீர்க்கும் கொள்கை அக்டோபர் 19, 2023 தேதியிட்ட அளவிலான அடிப்படையிலான அணுகுமுறையில் RBI இன் முதன்மை வழிகாட்டுதல் மற்றும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("RBI") வழங்கிய சுற்றறிக்கையுடன் இணைந்து உள்ளது") செப்டம்பர் 2, 2022 தேதியிட்ட (அவ்வப்போது புதுப்பிக்கப்பட்டபடி) டிஜிட்டல் கடன் வழிகாட்டுதல்களில், நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவின் கூட்டத்தில் ("கொள்கை") இந்தக் கொள்கையை அங்கீகரித்து ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது.

பொருந்தும் தன்மை

இந்தக் கொள்கையானது, பதிவு செய்தல், புகார்களை அதிகரித்தல் மற்றும் தீர்த்தல் மற்றும் நிறுவனத்தின் குறை தீர்க்கும் செயல்முறையை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்தல் தொடர்பான தேவைகளை வகுக்கிறது.

நோக்கங்கள்

கொள்கையின் நோக்கம் பின்வருவனவற்றை உறுதி செய்வதாகும்:

- நிறுவனத்தின் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் ("வாடிக்கையாளர்கள்") எப்போதும் நியாயமாகவும் சார்பு இல்லாமலும் நடத்தப்படுகிறார்கள்;
- வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்படும் அனைத்து பிரச்சினைகளும் மரியாதையுடன் கையாளப்பட்டு சரியான நேரத்தில் தீர்க்கப்படுகின்றன;
- வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் உரிமைகளைப் பற்றி முழுமையாக அறிந்திருக்கிறார்கள், இதனால் அவர்களின் புகாருக்கான எங்கள் பதில் அல்லது தீர்வில் அவர்கள் முழுமையாக திருப்தி அடையவில்லை என்றால் மாற்று தீர்வுகளைத் தேர்வு செய்யலாம்;
- குறைகள் நன்கு வரையறுக்கப்பட்ட திருப்புமுனை நேரத்திற்குள் தீர்க்கப்படுகின்றன.

வாரியத்தின் பொறுப்புகள்

- நிறுவனத்தின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் கேட்கப்பட்டு குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர்மட்டத்திலாவது தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்யும் வகையில் நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் அமைப்பை உருவாக்குதல்.
- நிறுவனத்தின் ("வாரியம்") இயக்குநர்கள் குழுவால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட நியாயமான நடைமுறைகள் விதித் தொகுப்பின் காலமுறை மதிப்பாய்வு மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு மட்டங்களில் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாடுகள். அத்தகைய மீளாய்வுகளின் தொகுக்கப்பட்ட அறிக்கையொன்று, வாரியத்தால் விதித்துரைக்கப்படக்கூடியவாறு, சீரான இடைவெளிகளில் சபைக்கு சமர்ப்பிக்கப்படுதல் வேண்டும்.
- அவர்களும் அவர்களால் நியமிக்கப்பட்ட LSP களும் கடன் வாங்குபவர்கள் எழுப்பும் ஃபின்டெக் / டிஜிட்டல் கடன் தொடர்பான புகார்கள் / சிக்கல்களைக் கையாள்வதற்கு பொருத்தமான நோடல் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியைக் கொண்டிருப்பதை உறுதி செய்வதற்காக.

புகார்களை பதிவு செய்தல் மற்றும் கண்காணித்தல்

- (a) நிறுவனத்தால் பெறப்பட்ட அனைத்து புகார்களும் பதிவு செய்யப்பட்டு முழுமையான தீர்வுக்காக கண்காணிக்கப்பட வேண்டும்;
- (b) புகார் MIS மாதாந்திர அடிப்படையில் வாரியத்திற்கு சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

உள்ளகப் பொறிமுறை

- (a) புகார்கள் தீர்வு

நிறுவனத்திற்குள் உள்ள துறைத் தலைவர்கள் தங்கள் குழுக்களால் வழங்கப்படும் தீர்வுகளுக்கும் வாடிக்கையாளர் பிரச்சினைகளை முடிப்பதற்கும் கூட்டாகவும் தனித்தனியாகவும் பொறுப்பாவார்கள்.

- (b) பதிலளிப்பதற்கான கால அவகாசம்

புகாருக்கு பதிலளிப்பதற்கான நேரம் பின்வருமாறு:

- A. சாதாரண வழக்குகள் (கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ளதைத் தவிர): சாதாரண நிகழ்வுகளுக்கு 7 வேலை நாட்கள்
- B. மோசடி வழக்குகள், சட்ட வழக்குகள் மற்றும் ஆவணங்கள் மற்றும் விதிவிலக்காக பழைய பதிவுகளை மீட்டெடுக்க வேண்டிய வழக்குகள்: 30 வேலை நாட்கள்
- C. EMI தொடர்பான வழக்குகள்: 30 வேலை நாட்கள்
- D. மூன்றாம் தரப்பினர் சம்பந்தப்பட்ட வழக்குகள் (பிற வங்கிகள் அல்லது நிதி நிறுவனங்கள் அல்லது டீலர்ஷிப் அல்லது நாட்டிற்கு வெளியே உள்ள வாடிக்கையாளர்): 30 வேலை நாட்கள்
- E. டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தயாரிப்புகள், LSP கள் மற்றும் DLA கள் சம்பந்தப்பட்ட வழக்குகள்: 30 நாட்கள், கீழே உள்ள துணை பத்தி (d) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முறையில்.
- (c) கட்டுப்பாட்டாளரிடமிருந்து பெறப்பட்ட அனைத்து புகார்களுக்கும், அந்தந்த கட்டுப்பாட்டாளரால் கட்டளையிடப்பட்ட காலக்கெடு பின்பற்றப்படும். ஏதேனும் ஒரு வழக்குக்கு கூடுதல் நேரம் தேவைப்பட்டால், சிக்கலைத் தீர்ப்பதற்கு எதிர்பார்க்கப்படும் காலக்கெடுவுடன் கூடுதல் நேரம் தேவை என்பதை வாடிக்கையாளர்/ஒழுங்குமுறை ஆணையத்திற்கு நிறுவனம் தெரிவிக்கும்.
- (d) கடன் வாங்குபவர்கள் எழுப்பும் ஃபின்டெக் / டிஜிட்டல் கடன் தொடர்பான புகார்கள் / சிக்கல்களைக் கையாள்வதற்கு பொருத்தமான நோடல் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியை LSP கள் நியமிப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். அத்தகைய அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் விவரங்கள் குறை தீர்க்கும் செயல்முறையுடன் எல்.எஸ்.பி.க்களின் இணையதளத்தில் குறிப்பிடப்பட வேண்டும். அத்தகைய குறை தீர்க்கும் அதிகாரி அந்தந்த டி.எல்.ஏ.க்களுக்கு எதிரான புகார்களையும் கையாளுவார். நிறுவனம் அல்லது நிறுவனத்தால் ஈடுபடுத்தப்பட்ட LSP க்கு எதிராக கடன் பெறுபவர் தாக்கல் செய்த எந்தவொரு புகாரும் குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் (தற்போது 30 நாட்கள்) நிறுவனத்தால் தீர்க்கப்படவில்லை என்றால், கடன் பெறுபவர் ரிசர்வ் வங்கி-ஒருங்கிணைந்த ஆம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் (RB-IOIS) கீழ் புகார் மேலாண்மை அமைப்பு (CMS) போர்ட்டலில் புகார் அளிக்கலாம். தற்போது RB-IOIS இன் கீழ் வராத நிறுவனங்களுக்கு, RBI பரிந்துரைத்த குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின்படி புகார் பதிவு செய்யலாம்.

வாடிக்கையாளர் குறைகளைக் கையாள்வதற்கான வழிமுறை

- (a) கருத்துக்களை வழங்க அல்லது தங்கள் புகார்களை அனுப்ப விரும்பும் வாடிக்கையாளர்கள் திங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை (பொது விடுமுறை நாட்கள் தவிர) காலை 10:00 மணி முதல் மாலை 6:30 மணி வரை பின்வரும் சேனல்களைப் பயன்படுத்தலாம்:

நிலை 1:

- A. முறைப்பாடுகளை பின்வரும் முகவரியில் கையளிக்க முடியும்; 76, 1வது தளம், ஓக்லா, இண்டஸ்ட்ரியல் எஸ்டேட், ஓக்லா புது தில்லி -110020, இந்தியா
B. வாடிக்கையாளர் சேவை ஹெல்ப்லைனை அழைக்கவும்
C. மின்னஞ்சல்; support@progfin.in
D. கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முகவரிக்கு எழுதவும்: 76, 1வது தளம், ஓக்லா, இண்டஸ்ட்ரியல் எஸ்டேட், ஓக்லா புது தில்லி -110020, இந்தியா

நிலை 2:

கொடுக்கப்பட்ட நேரத்திற்குள் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால் அல்லது மேற்கண்ட வழிகள் மூலம் வழங்கப்பட்ட தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் பின்வரும் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியை முந்தைய தகவலின் அடிப்படையில் அணுகலாம்:

புகாரை நிவர்த்தி செய்யலாம்:

- a) மின்னஞ்சல் @: deepa.garkoti@progfin.in
ஆ) இல்லை என்று சொல்லுங்கள்.: +91- 9310187946

நிலை 3:

பல்வேறு வழிகள் மூலம் வழங்கப்பட்ட தீர்வில் ஒரு வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அல்லது பரிந்துரைக்கப்பட்ட காலத்திற்குள் புகார் / சர்ச்சை தீர்க்கப்படவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பாணையத்திடம் புகார் அளிக்கலாம் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் (<https://progfin.com/>) பதிவேற்றப்பட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, குறைதீர்ப்பாளர் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்ட குறைதீர்ப்பு பொறிமுறைக்கான பல்வேறு தொடர்பு புள்ளிகளின் விவரங்களுடன் விவரங்கள் வழங்கப்பட்டுள்ளன.

பொதுவான

- (a) கண்காணிப்பு

வாடிக்கையாளரின் புகார்கள், வயது முதிர்வு பகுப்பாய்வு மற்றும் ரிசர்வ் வங்கியிடமிருந்து பெறப்பட்ட புகார்கள் ஆகியவை குறை தீர்க்கும் அதிகாரியிடம் சீரான இடைவெளியில் வைக்கப்பட வேண்டும்.

- (b) பாலிசியின் மதிப்பாய்வு

பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக, மேலே விவரிக்கப்பட்டுள்ள இந்தக் கொள்கையை நிறுவனம் அதன் இணையதளத்தில் வைக்கும். நிறுவனம் தனது சொந்த அனுபவம் மற்றும் இது தொடர்பாக ரிசர்வ் வங்கி வெளியிடும் புதிய வழிகாட்டுதல்கள் ஏதேனும் இருந்தால் அதன் அடிப்படையில் அவ்வப்போது தேவைப்படும் கொள்கையை மதிப்பாய்வு செய்து செம்மைப்படுத்தும்.

நடைமுறைப்படுத்தல்

இந்த கொள்கை வாரியத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட தேதியிலிருந்து அமலுக்கு வரும்.

திருத்தம்

இந்த கொள்கை அவ்வப்போது திருத்தப்படும் மற்றும் / அல்லது மீண்டும் கூறப்படும் மற்றும்

புதுப்பிக்கப்படும் மற்றும் அத்தகைய திருத்தங்கள் மற்றும் / அல்லது மறு அறிக்கைகள் மற்றும் புதுப்பித்தல் வாரியத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட தேதியிலிருந்து நடைமுறைக்கு வரும்.