

**شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کی پالیسی**

شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کی پالیسی	پالیسی کا نام
V3	ورژن نمبر
بورڈ آف ڈائریکٹرز 27 دسمبر 2024	منظور شدہ

**مقدمہ**

پروگن پرائیویٹ لمیٹڈ (جسے پہلے ہائیٹون ہولڈنگز پرائیویٹ لمیٹڈ کے نام سے جانا جاتا تھا) (جسے بعد میں "کمپنی" کہا جاتا تھا) کے لئے شکایت کے ازالے کی پالیسی 19 اکتوبر، 2023 کو اسکیل بیسڈ اپروچ پر آر بی آئی کی ماسٹر ہدایت اور ریزرو بینک آف انڈیا ("آر بی آئی") کے ذریعہ جاری کردہ سرکلر کے ساتھ مل کر ہے۔ 2 ستمبر، 2022 (جیسا کہ وقتاً فوقتاً اپ ڈیٹ کیا جاتا ہے) نے کمپنی کے بورڈ آف ڈائریکٹرز ("پالیسی") کے اجلاس میں اس پالیسی کو منظوری دی ہے اور اپنایا ہے۔

**قابل اطلاق**

اس پالیسی میں کمپنی کی جانب سے شکایات کے اندراج، اضافے اور ان کے حل اور شکایات کے ازالے کے عمل کا وقتاً فوقتاً جائزہ لینے سے متعلق ضروریات کا تعین کیا گیا ہے۔

**مقاصد**

پالیسی کا مقصد یہ یقینی بنانا ہے کہ:

- کمپنی کے تمام گاہکوں ("گاہکوں") کے ساتھ ہمیشہ منصفانہ اور تعصب کے بغیر سلوک کیا جاتا ہے۔
- گاہکوں کی طرف سے اٹھائے گئے تمام مسائل کو شائستگی سے نمٹا جاتا ہے اور وقت پر حل کیا جاتا ہے۔
- صارفین کو ان کے حقوق کے بارے میں مکمل طور پر آگاہ کیا جاتا ہے تاکہ اگر وہ ہماری شکایت کے جواب یا حل سے مکمل طور پر مطمئن نہیں ہیں تو وہ متبادل علاج کا انتخاب کر سکتے ہیں۔
- شکایات کا ازالہ مقررہ وقت کے اندر کیا جاتا ہے۔

**بورڈ کی ذمہ داریاں**

- کمپنی کے اندر شکایات کے ازالے کا مناسب طریقہ کار وضع کرنا جو اس بات کو یقینی بنائے کہ کمپنی کے فیصلوں سے پیدا ہونے والے تمام تنازعات کو کم از کم اعلیٰ سطح پر سنا جائے اور نمٹا دیا جائے۔
- کمپنی کے بورڈ آف ڈائریکٹرز ("بورڈ") کے ذریعہ اپنائے گئے فیئر پریکٹسز کوڈ کا وقتاً فوقتاً جائزہ اور مینجمنٹ کی مختلف سطحوں پر شکایات کے ازالے کے میکانزم کے کام کاج۔ اس طرح کے جائزوں کی ایک مربوط رپورٹ باقاعدگی سے بورڈ کو پیش کی جائے گی، جیسا کہ اس کے ذریعہ مقرر کیا جائے گا۔
- اس بات کو یقینی بنانے کے لئے کہ وہ اور ان کے ذریعہ شامل ایل ایس پیز کے پاس قرض لینے والوں کے ذریعہ اٹھائے گئے فن ٹیک / ڈیجیٹل قرض سے متعلق شکایات / مسائل سے نمٹنے کے لئے ایک مناسب نوڈل شکایت حل افسر ہوگا۔

**شکایات کی ریکارڈنگ اور ٹریکنگ**

- کمپنی کو موصول ہونے والی تمام شکایات کو ریکارڈ کیا جانا چاہئے اور اینڈ ٹو اینڈ حل کے لئے ٹریک کیا جانا چاہئے۔
- شکایت ایم آئی ایس کو ماہانہ بنیاد پر بورڈ کے سامنے پیش کیا جانا چاہئے۔

**اندرونی میکانزم**

**(ا) شکایات کا حل**

کمپنی کے اندر محکموں کے سربراہان مشترکہ طور پر اپنی ٹیموں کی طرف سے فراہم کردہ حل اور کسٹمر کے مسائل کو بند کرنے کے لئے ذمہ دار ہیں۔

(ب) جواب کے لئے وقت کی حد

شکایت کا جواب دینے کا وقت درج ذیل ہے:

- ا. عام معاملات (ذیل میں بیان کردہ کے علاوہ): عام معاملات کے لئے 7 کام کے دن  
 ب. دھوکہ دہی کے مقدمات، قانونی مقدمات، اور ایسے مقدمات جن میں دستاویزات اور غیر معمولی طور پر پرانے ریکارڈ کی بازیابی کی ضرورت ہوتی ہے: 30 کام کے دن  
 ت. ای ایم آئی سے متعلق معاملات: 30 کام کے دن  
 ث. تیسرے فریق (دیگر بینکوں یا مالیاتی اداروں یا ڈیلرشپ یا اگر صارف ملک سے باہر ہیں) سے متعلق معاملات: 30 کام کے دن  
 ج. ڈیجیٹل قرض دینے والی مصنوعات، ایل ایس پیز اور ڈی ایل اے سے متعلق معاملات: 30 دن، ذیل کے ذیلی پیراگراف (ڈی) میں بیان کردہ طریقے سے۔

(ت) ریگولیٹر سے موصول ہونے والی تمام شکایات کے لئے، متعلقہ ریگولیٹر کے ذریعہ لازمی طور پر ٹائم لائنز پر عمل کیا جائے گا۔ اگر کسی بھی معاملے کو اضافی وقت کی ضرورت ہے تو، کمپنی صارف / ریگولیٹر کو مسئلے کے حل کے لئے متوقع ٹائم لائن کے ساتھ اضافی وقت کی ضرورت سے آگاہ کرے گی۔

(ث) کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ ایل ایس پیز قرض دہندگان کے ذریعہ اٹھائے گئے فن ٹیک / ڈیجیٹل قرض سے متعلق شکایات / مسائل سے نمٹنے کے لئے ایک مناسب نوٹل شکایت کے ازالے کے افسر کی تقرری کریں۔ ایسے افسر کا نام اور تفصیلات شکایات کے ازالے کے عمل کے ساتھ ایل ایس پی کی ویب سائٹ پر درج کی جائیں گی۔ اس طرح کے شکایات کے ازالے کے افسر اپنے متعلقہ ڈی ایل اے کے خلاف شکایات سے بھی نمٹیں گے۔ اگر قرض دہندہ کی جانب سے کمپنی یا کمپنی کے ذریعہ لگائے گئے ایل ایس پی کے خلاف درج کرائی گئی کوئی شکایت کمپنی کے ذریعہ مقررہ مدت (فی الحال 30 دن) کے اندر حل نہیں کی جاتی ہے، تو قرض دار ریزرو بینک-انٹیگریٹڈ محتسب اسکیم (آر بی-آئی او ایس) کے تحت شکایت مینجمنٹ سسٹم (سی ایم ایس) پورٹل پر شکایت درج کرا سکتا ہے۔ فی الحال آر بی-آئی او ایس کے تحت شامل نہ ہونے والے اداروں کے لئے آر بی آئی کے ذریعہ مقرر کردہ شکایت کے ازالے کے طریقہ کار کے مطابق شکایت درج کی جاسکتی ہے۔

### گاہکوں کی شکایات سے نمٹنے کا طریقہ کار

(ا) وہ صارفین جو رائے فراہم کرنا چاہتے ہیں یا اپنی شکایات بھیجنا چاہتے ہیں وہ پیر سے ہفتہ تک (سرکاری تعطیلات کے علاوہ) صبح 10:00 بجے سے شام 6:30 بجے کے درمیان درج ذیل چینلز استعمال کر سکتے ہیں:

#### سطح 1:

- ج. شکایات یہاں تک پہنچائی جا سکتی ہیں۔ 76، پہلی منزل، اوکھلا، انڈسٹریل اسٹیٹ، اوکھلا نئی دہلی -110020، بھارت  
 ب. کسٹمر سروس ہیلپ لائن پر کال کریں  
 ج. ای میل۔ [support@progfin.in](mailto:support@progfin.in)  
 د. درج ذیل پتے پر لکھیں: 76، پہلی منزل، اوکھلا، انڈسٹریل اسٹیٹ، اوکھلا نئی دہلی -110020، بھارت

#### سطح 2:

اگر شکایت مقررہ وقت کے اندر حل نہیں ہوتی ہے یا اگر گاہک مندرجہ بالا چینلز کے ذریعہ فراہم کردہ حل سے مطمئن نہیں ہے تو، گاہک پہلے کے پیغام کے حوالہ سے مندرجہ ذیل شکایت کے ازالے کے افسر سے رابطہ کر سکتا ہے:  
 شکایت کا ازالہ کیا جا سکتا ہے:

(ا) ای میل @ [deepa.garkoti@progfin.in](mailto:deepa.garkoti@progfin.in)  
 (ب) نہیں بتائیں: +91-9310187946

#### سطح 3:

اگر کوئی صارف مختلف چینلز کے ذریعہ فراہم کردہ حل سے مطمئن نہیں ہے یا اگر شکایت / تنازعہ مقررہ مدت کے اندر حل نہیں کیا جاتا ہے تو صارف صارفین کے فائدے کے لئے ویب سائٹ پر شائع شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کے لئے کمپنی کی ویب سائٹ (<https://progfin.com>) پر اپ لوڈ کی گئی آر بی آئی، محتسب اسکیم کے نمایاں خصوصیات کے ساتھ مختلف رابطہ پوائنٹس کی تفصیلات کے ساتھ محتسب کے ساتھ شکایت درج کرا سکتا ہے۔

### عمومی

(ا) نگرانی

آر بی آئی سے ملنے والی عمر رسیدگی کے تجزیے اور شکایات کے ساتھ صارفین کی شکایات کو باقاعدگی سے شکایت کے ازالے کے افسر کے سامنے رکھا جائے گا۔

(ب) پالیسی کا جائزہ

کمپنی مختلف اسٹیک ہولڈرز کی معلومات کے لئے اس پالیسی کو اپنی ویب سائٹ پر پیش کرے گی۔ کمپنی اپنے تجربے اور آر بی آئی کی جانب سے اس سلسلے میں جاری کی جانے والی نئی ہدایات کی بنیاد پر وقتاً فوقتاً درکار پالیسی کا جائزہ لے گی اور اسے بہتر بنائے گی۔

### عمل

یہ پالیسی بورڈ کی طرف سے اپنانے کی تاریخ سے نافذ العمل ہوگی۔

**ترمیم**

اس پالیسی میں وقتاً فوقتاً ترمیم کی جائے گی اور/یا اسے دوبارہ ترتیب دیا جائے گا اور اس طرح کی ترامیم اور/یا ری سٹریٹمنٹس اور اپ ڈیٹ بورڈ کی جانب سے اپنانے کی تاریخ سے نافذ العمل ہوں گے۔