

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (వెర్షన్ 1.4)

పరిచయం

Arthan Finance Private Limited (ఇకపై “Arthan Finance”గా లేదా “కంపెనీ”గా పేర్కొనబడుతుంది) అనేది ఒక ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ కంపెనీ. ఇది కంపెనీల చట్టం, 2013లోని నిబంధనల ప్రకారం ఏర్పాటు చేయబడింది అలాగే డిపాజిట్లను సమీకరించని హోల్డింగ్ నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీగా మారేందుకు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) నుండి ఆమోదం పొందింది.

Arthan Finance, సాధారణ ఆర్థిక సేవలకు పరిమిత అవకాశంతో సూక్ష్మ, చిన్న మరియు మధ్య తరహా సంస్థలకు రుణాలను అందించే వ్యాపారంలో నిమగ్నమైంది.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన సర్క్యులర్ నం. RBI/201516/DNBR(PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 తేదీ జూలై 01, 2015 ద్వారా జారీ చేసిన మాస్టర్ సర్క్యులర్ కు అనుగుణంగా Arthan Finance ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ను రూపొందించింది, అలాగే దీనికి చేసే సవరణలు ఎప్పటికప్పుడు తెలియజేయబడతాయి. కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు కంపెనీ అనుసరించాల్సిన కనీస సముచిత విధాన (ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్) ప్రమాణాలను సెట్ చేస్తుంది. ఇది కస్టమర్లకు సమాచారాన్ని అందించడంతో పాటు వారితో రోజువారీ ప్రాతిపదికన కంపెనీ ఎలా వ్యవహరిస్తుందనే దాని గురించి వివరిస్తుంది.

కంపెనీ అందించే అన్ని పోడ్లక్లు అలాగే సర్వీసుల విభాగాలకు ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ వర్తిస్తుంది. సోషల్ / ఇతరత్రా ఏదైనా మీడియాలో పోస్ట్ చేసిన ఏదైనా ఫిర్యాదులు/ఎంక్వయరీలతో సహా కస్టమర్లు అందరికీ ఈ పాలసీ వర్తిస్తుంది అలాగే అవసరమైనప్పుడు కస్టమర్లు అందరూ కింద పేర్కొన్న ప్లాట్‌ఫామ్లను సంప్రదించాల్సిందిగా మేము ప్రోత్సహిస్తున్నాము.

ప్రజలకు సమాచారాన్ని అందించడం కోసం కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ఈ పాలసీ ప్రదర్శించబడుతుంది.

కోడ్ లక్ష్యం

ఈ కింది ప్రధాన లక్ష్యాలతో కోడ్ రూపొందించబడింది:

- కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు సముచితమైన విధానాలను పాటించేలా చూడటం

Arthan Finance Private Limited

✉ hello@arthan.finance
☎ 1800 313 3525

Registered Office: 302, 3rd Floor, Building No. 2, Star Hub, Sahar
Airport Road, Andheri East, Mumbai 400059

CIN Number: U65999MH2018PTC318106

- b. విజ్ఞతతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడం కోసం ప్రోడక్టుల విషయంలో కస్టమర్లు మెరుగైన అవగాహన కలిగి ఉండేలా పారదర్శకత ఉండేలా చూడటం
- c. కస్టమర్లలో విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం

నిర్వహణ మార్గదర్శకాలు

A. రుణాలు అలాగే వాటి ప్రాసెసింగ్కు సంబంధించిన దరఖాస్తులు

- a. కంపెనీ అంతర్గతంగా లేదా థర్డ్ పార్టీలు మరియు కస్టమర్లతో జరిపే అన్నిరకాల కమ్యూనేషన్ల కోసం అధికారిక భాషగా ఇంగ్లీష్ ఉంటుంది.
- b. కస్టమర్లతో జరిపే కమ్యూనికేషన్ అంతా ఇంగ్లీష్లో మరియు/లేదా కస్టమర్కు అర్థమయ్యే అలాగే వారు నిర్ధారించిన స్థానిక భాషలో ఉంటుంది. అవసరమైన చోట కంపెనీ స్థానిక భాషా డిక్లరేషన్ను తీసుకుంటుంది.
- c. దరఖాస్తు ఫారమ్తో పాటు సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్లను రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లో సూచించడం జరుగుతుంది.
- d. కస్టమర్ విజ్ఞతతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి వీలు కల్పించడం కోసం అవసరమైన సమాచారం కూడా కంపెనీ 'దరఖాస్తు ఫారమ్/తగిన డాక్యుమెంట్ల'లో ఉంటుంది.
- e. దరఖాస్తు ఫారమ్తో పాటు కస్టమర్ సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్ల జాబితా కూడా కంపెనీ 'దరఖాస్తు ఫారమ్/తగిన డాక్యుమెంట్ల'లో సూచించడం జరుగుతుంది.
- f. అన్ని రుణ దరఖాస్తులకు సంబంధించిన రసీదులకు ధృవీకరణ (అక్నాలెడ్జ్మెంట్)ను ఇచ్చే వ్యవస్థ. రుణ దరఖాస్తులు ఎంత కాల పరిమితిలో పరిష్కరించబడతాయనేది కూడా అక్నాలెడ్జ్మెంట్లో సూచించబడుతుంది.
- g. రుణాలు పొందడం కోసం కంపెనీ తన కస్టమర్కు దరఖాస్తును స్వీకరించినట్లుగా అక్నాలెడ్జ్మెంట్ను ఇస్తుంది. కంపెనీ తన నిర్ణయం గురించి సమంజసమైన కాలపరిమితిలో కస్టమర్కు తెలియజేస్తుంది.

B. రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

- a. వార్షిక వడ్డీ రేటు అలాగే దాన్ని వర్తింపజేసే విధానంతో సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరైన రుణ మొత్తం/పరిమితిని మంజూరు లేఖ, కీలక వాస్తవాల ప్రకటన (KFS) ఇతరత్రా మార్గాల ద్వారా కంపెనీ కస్టమర్కు ఇంగ్లీష్ భాషలో తెలియజేస్తుంది అలాగే ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల విషయంలో కస్టమర్ల అంగీకరాన్ని కంపెనీ తన రికార్డులో భద్రపరుస్తుంది.

- b. ఆలసయ్ చలీల్ంపుకు విధించబడే ఏవైన జరిమానా ఛరీజ్‌లు కేర్‌డీట్ లెటర్, మంజూరు లెటర్ లేదా రుణ ఒప్పందంలో వేరొకనబడతాయి.
- c. రుణ మంజూరు/వితండా సమయంలో, రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొనబడ న అన్ని జోడంపు (ఎనా క్లోజర్స్)లతో పాటు రుణ ఒప్పందం కాపీని కస్టమర్ కు కంపెనీ అందజేస్తుంది.
- d. కస్టమర్ అభ్యర్థన మేరకు మంజూరు లేఖ, ఒప్పందం మృదల² న వాటిలోని అన్ని నిబంధనలు మరియు షంతా లను కస్టమర్ కు నచ్చిన భాషలో ఆ లియజేసిలా అలా³ సమగ్ర⁴ వివరించేలా కంపెనీ చూసుకుంటుంది.

C. నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో మార్పులతో సహా రుణాల వితరణ

- a. కంపెనీ తన పబ్లిష్ చేసే వెబ్‌సైట్ లేదా నిర్దిష్ట కస్టమర్ కు సముచితమైతే, కంపెనీ తన కస్టమర్(ల)కు ఇంగ్లీష్ మరియు లేదా స్థానిక భాషలో, కస్టమర్ కు అర్థమయ్యే విధంగా, మంజూరు నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పు గురించి అవసరమైతే నోటీసును అందిస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు అలాగే ఛార్జీల్లో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే ప్రభావితం అవుతాయని కూడా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- b. ఒప్పందం ప్రకారం పేమెంట్‌ను రీకాల్ చేయడం/వేగవంతం చేయడం లేదా పనితీరుకు సంబంధించిన నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- c. కంపెనీ తన కస్టమర్ కు చెందిన అన్ని తనఖాలను విడుదల చేయడం అనేది సదరు కస్టమర్ అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత, లేదా కస్టమర్ వాడుకున్న పరిమితికి సంబంధించి మిగిలి ఉన్న బకాయి మొత్తం కంపెనీకి అందిన తర్వాత మాత్రమే జరుగుతుంది, కంపెనీ తన కస్టమర్ పై కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కు సంబంధించి ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కునకు లోబడి ఇది ఉంటుంది. సెట్-ఆఫ్ కు సంబంధించిన అటువంటి హక్కును అమలు చేయాల్సి వస్తే, సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ చేయబడే వరకు లేదా కస్టమర్ చెల్లించే వరకు తనఖాలను తన వద్ద అట్టిపెట్టుకునేందుకు కంపెనీకి వీలు కల్పించే మిగిలిన క్లెయిమ్ లు అలాగే షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో, దాని గురించి కస్టమర్ కు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. కస్టమర్ల అభ్యర్థన మేరకు, పేర్కొనబడిన నిబంధనలను నెరవేర్చిన మీదట, లాంఛనాలన్నీ పూర్తి చేసిన 15 పని దినాల లోపు కస్టమర్ కు నో-డ్యూ సర్టిఫికేట్ జారీ చేయబడుతుంది.

D. సాధారణం

- a. సంబంధిత రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా కంపెనీ తన కస్టమర్ వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉంటుంది (కస్టమర్ గతంలో వెల్లడించని కొత్త సమాచారం తప్ప, ఇది కంపెనీ దృష్టికి రావచ్చు).

- b. కస్టమర్ రుణ ఖాతా బదిలీకి సంబంధించి కస్టమర్ నుండి రిక్వెస్ట్ వచ్చిన సందర్భంలో, కంపెనీ సమ్మతి లేదంటే ఇతరత్రా, అంటే అభ్యంతరం ఏదైనా ఉన్నట్లయితే, సాధారణంగా కస్టమర్ రిక్వెస్ట్ అందుకున్న తేదీ నుండి 21 రోజుల్లోగా అటువంటి కస్టమర్ కు తెలియజేయాలి. వర్తించే అన్ని చట్టాలకు అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం అటువంటి బదిలీ జరుగుతుంది.
- c. కస్టమర్ బకాయిల రికవరీ విషయానికొస్తే, కంపెనీ అనవసరమైన వేదింపులకు పాల్పడదు, అంటే వేళకాని వేళల్లో కస్టమర్ ను పదేపదే ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాలు/బకాయిల రికవరీ కోసం బలప్రయోగం చేయడం మొదలైనవి. కస్టమర్లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించేందుకు సిబ్బందికి తగినంత శిక్షణ ఉండేలా శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.
- d. వ్యక్తిగత కస్టమర్లకు మంజూరు చేసిన ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణాలు అన్నింటిపైనా కంపెనీ ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు / ముందస్తు చెల్లింపు జరినామాలను విధించదు.
- e. రూ. 3 లక్షల కంటే తక్కువ కుటుంబ ఆదాయం గల కస్టమర్ కు జారీ చేసిన అన్ సెక్యూర్డ్ రుణంపై ఎలాంటి ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా ఉండదు.
- f. కస్టమర్ కు కంపెనీ ఇంగ్లీష్ భాషలో KFS ను అందిస్తుంది, అందులో ఇవి ఉంటాయి; (i) కస్టమర్ ను తగినంతగా గుర్తించే సమాచారం; (ii) ధరలపై సరళీకరించిన వాస్తవ వివరాలు (ప్యాక్ట్ షీట్); (iii) రుణంతో ముడిపడిన నిబంధనలు మరియు షరతులు; (iv) అందుకునే వాయిదాలు (ఇన్ స్టాల్ మెంట్ లు) అలాగే తుది డిస్చార్జ్ తో సహా అన్ని రీపేమెంట్ లకు సంబంధించి RE ద్వారా అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ లు; అలాగే (v) RE నోడల్ ఆఫీసర్ కు చెందిన పేరు మరియు కాంటాక్ట్ నంబర్ తో సహా, ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థకు సంబంధించిన వివరాలు.
- g. కంపెనీ జారీ చేసే రుణయేతర (నాన్-క్రెడిట్) ప్రోడక్టులకు కస్టమర్ల నుండి పూర్తి సమ్మతి ఉండాలి అలాగే అటువంటి ప్రోడక్టుల ఫీజుల స్వరూపాన్ని లోన్ కార్డులోనే కస్టమర్ కు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.

E. వడ్డీ రేటు మరియు ఇతర ఛార్జీలు

- a. వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర సంబంధిత ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో కంపెనీ పాలసీలు మరియు విధానాలను రూపొందించింది.
- b. కస్టమర్ కు వర్తింపజేసే వడ్డీ వ్యయం అలాగే ఇతరత్రా సంబంధిత ఛార్జీలు, వడ్డీ రేట్ల పాలసీ మరియు కంపెనీ ఛార్జీల షెడ్యూల్ ఆధారంగా ఉంటాయి. నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ అలాగే రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైనటు వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని కంపెనీ వడ్డీ రేటు విధానాన్ని ఆమోదించింది అలాగే కస్టమర్లకు అందించే సదుపాయాలకు వసూలు చేసే వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ స్థాయికి సంబంధించిన విధానం అలాగే వడ్డీ రేటును విధించడానికి హేతుబద్ధతను మంజూరు లేఖ/KFS లో స్పష్టంగా తెలియజేయడం జరుగుతుంది.

- c. వడ్డీ రేటు వార్షిక ప్రాతిపదికన ఉంటుంది, తద్వారా అతని/ఆమె/దాని ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి కస్టమర్ తెలుసుకుంటారు.
- d. కంపెనీ తన బ్రాంచ్ ఆఫీస్ మరియు వెబ్‌సైట్‌లో రుణ ప్రోడక్టులపై విధించే కనీస, గరిష్ట మరియు సగటు వడ్డీ రేట్లను ప్రదర్శిస్తుంది.

F. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

ప్రస్తుత పోటీ పరిస్థితుల్లో, అద్భుతమైన కస్టమర్ సర్వీస్ అనేది స్థిరమైన వ్యాపారాభివృద్ధికి ఒక ముఖ్యమైన సాధనం. ఏ కార్పొరేట్ సంస్థ వ్యాపార గమనంలో అయినా కస్టమర్ ఫిర్యాదులు అనేవి భాగంగా ఉంటాయి. Arthan Financeలో, కస్టమర్ సర్వీస్ మరియు సంతుష్టిపై ప్రధానంగా దృష్టి కేంద్రీకరించబడుతుంది. సకాలంలో అలాగే సమర్థవంతమైన సర్వీస్‌ను అందించడం వల్ల కొత్త కస్టమర్లను ఆకర్షించడానికి మాత్రమే కాకుండా, ఇప్పటికే ఉన్న వారిని అట్టిపెట్టుకోవడానికి కూడా వీలవుతుందని మేము విశ్వసిస్తాము. కంపెనీకి చెందిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని మరింత అర్థవంతంగా అలాగే సమర్థవంతంగా తీర్చిదిద్దేందుకు, నిర్మాణాత్మక ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ అందుబాటులో ఉంచబడింది. అభ్యర్థించిన ఫిర్యాదు పరిష్కారం అనేది సముచితమైనదిగా, న్యాయమైనదిగా మరియు నియమాలు, నిబంధనల ఫ్రేమ్‌వర్క్‌లో ఉండేలా ఈ వ్యవస్థ చూసుకుంటుంది.

కస్టమర్ ఫిర్యాదులు/సమస్యలను చక్కదిద్దడం కోసం ఫిర్యాదుల పరిష్కార ఫ్రేమ్‌వర్క్

దశ 1 - బ్రాంచ్ స్థాయిలో లేదా కస్టమర్ యాప్ (ప్రారంభించబడినప్పుడు) ద్వారా ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

కస్టమర్ అతని/ఆమె సందేహం/ఫిర్యాదును కస్టమర్ కేర్‌కు కాల్ చేయడం ద్వారా లేదా కస్టమర్ మొబైల్ అప్లికేషన్ ద్వారా నమోదు చేయవచ్చు లేదా రిక్వెస్ట్ ఈమెయిల్ లేదా ఫోన్ ద్వారా బ్రాంచ్ మేనేజర్‌కు తెలియజేయాలి. కస్టమర్ వ్యక్తిగతంగా బ్రాంచ్ కార్యాలయానికి వెళ్లి, బ్రాంచ్‌లో అందుబాటులో ఉన్న ఫిర్యాదు రిజిస్టర్‌లో బ్రాంచ్ మేనేజర్‌కు రాతపూర్వకంగా కూడా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. ఫిర్యాదును నమోదు చేసినప్పుడు, దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదుకు సంబంధించి భవిష్యత్తులో ఉత్తరప్రత్యుత్తరాల కోసం ఒక రిఫరెన్స్ నంబర్‌ను కస్టమర్‌కు అందించాలి.

దశ 2 - ప్రధాన కార్యాలయంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార ఫ్రేమ్‌వర్క్

స్థానిక బ్రాంచ్ ఆఫీస్ లేదా కస్టమర్ కేర్ అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతుష్టి చెందకపోతే, కస్టమర్ ఈ కింది మార్గాలను ఉపయోగించి, సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు (జాతీయ సెలవు దినాల్లో మినహా) ఉదయం 9.30 నుండి సాయంత్రం 5.00 గంటల మధ్యలో తమ ఫీడ్‌బ్యాక్‌ను అందించవచ్చు లేదా ఫిర్యాదును పంపవచ్చు.

- +91 18003133525 నంబర్‌లో మా కస్టమర్ కేర్ హెల్ప్ లైన్‌కు కాల్ చేయండి

- hello@arthan.finance కు ఈమెయిల్ చేయండి
- కింద పేర్కొన్న అడ్రస్‌లో మాకు రాయండి:

ARTHAN FINANCE PRIVATE LIMITED కస్టమర్ కేర్ విభాగం

302, 3rd floor, Building No. 2, Star Hub, Sahar Airport Road, Andheri East, Mumbai 400059

దశ 3 - సమస్యను లేవనెత్తడం

నిర్దేశిత కాలంలో ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడని సందర్భంలో లేదా అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, ఫిర్యాదుల పరిష్కార ఆఫీసర్‌ను కస్టమర్ సంప్రదించవచ్చు. ఫిర్యాదుల పరిష్కార ఆఫీసర్ పేరు మరియు కాంటాక్ట్ వివరాలు కింద పేర్కొనబడ్డాయి:

శ్రీ రూపేష్ నారాయణ్ కలోఖే

(ప్రిన్సిపల్ నోడల్ గ్రీవెన్స్ రెడ్రెసల్ ఆఫీసర్) ARTHAN FINANCE PRIVATE LIMITED

302, 3rd floor, Building No. 2, Star Hub, Sahar Airport Road, Andheri East, Mumbai 400059 Email id – gro@arthan.finance

ఈ మార్గం ద్వారా వచ్చే లేఖలు/ఈమెయిల్స్‌కు ప్రతి దశలో 5 పని దినాలలోగా సమాధానం ఇవ్వబడుతుందని మేము హామీనిస్తున్నాము. ఫిర్యాదు/వివాదం ఒక నెల రోజుల వ్యవధిలోగా పరిష్కరించబడకపోతే లేదా పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, RBI ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>)లో లేదా ఫారమ్ Aలో భౌతిక విధానంలో సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్‌లో కస్టమర్ అప్పీల్ చేయవచ్చు. RBI అంబుడ్స్‌మన్ సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ వివరాలు ఇవి: 4th Floor, Reserve Bank of India, Sector -17, Central Vista, Chandigarh - 160017 లేదా కస్టమర్ అవసరమైన వివరాలతో crpc@rbi.org.in కు ఈమెయిల్ పంపవచ్చు.

G. ఫిర్యాదు ప్రాక్టీస్ కోడ్ గురించి సమాచారం

ఈ కోడ్ అలాగే ఈ కోడ్ పరిధిలో జరిగే ఏదైనా మెరుగుదల(లు) లేదా మార్పు(లు), ఇంగ్లీష్‌లో వెబ్‌సైట్‌లో అప్‌లోడ్ చేయబడతాయి. అన్ని రుణ దరఖాస్తులకు సంబంధించిన రసీదులకు ధృవీకరణ (అక్నాలెడ్జ్‌మెంట్)ను ఇచ్చే వ్యవస్థ ఉంటుంది. రుణ దరఖాస్తులు ఎంత కాల పరిమితిలో పరిష్కరించబడాయనేది కూడా అక్నాలెడ్జ్‌మెంట్‌లో సూచించబడుతుంది.

H. తప్పనిసరి ప్రదర్శన (డిస్‌ఫ్) ఆవశ్యకతలు**Arthan Finance Private Limited**

✉ hello@arthan.finance
☎ 1800 313 3525

Registered Office: 302, 3rd Floor, Building No. 2, Star Hub, Sahar Airport Road, Andheri East, Mumbai 400059

CIN Number: U65999MH2018PTC318106

కంపెనీ తన బ్రాంచ్ ఆఫీసులతో సహా ఆఫీసుల్లో ఈ కింది వివరాలను ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడుతున్నాయని నిర్ధారిస్తుంది:

- ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్
- ఫిర్యాదులు మరియు సూచనలను స్వీకరించేందుకు తగిన ఏర్పాటు
- అన్ని ప్రోడక్టులలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం సంప్రదించాల్సిన ప్రధాన ఫిర్యాదుల పరిష్కార ఆఫీసర్ పేరు, అడ్రస్, కాంటాక్ట్ నంబర్ మరియు ఈమెయిల్ అడ్రస్ను ప్రదర్శించాలి.
- నిర్దిష్ట కాల వ్యవధిలోగా కస్టమర్ సంతృప్తి మేరకు ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడని సందర్భంలో, ఫిర్యాదును లేవనెత్తడానికి సంబంధించిన ఎస్కలేషన్ కొలమానాలతో పాటు కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించేందుకు కాల పరిమితి.
- ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021లోని ప్రధాన ఫీచర్లు.

I. కాలపరిమితి

ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి, కస్టమర్లు పైన పేర్కొన్న ఏవైనా మార్గాలను ఉపయోగించవచ్చు (కస్టమర్ ఫిర్యాదులను చక్కదిద్దే ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగంలోని పాయింట్ (a)ను రెఫర్ చేయండి). ఫిర్యాదు రాతపూర్వకంగా వచ్చినట్లయితే, అక్నాలెడ్జ్మెంట్/సమాధానాన్ని వారం రోజుల్లోగా ఈమెయిల్ లేదా SMS/whatsapp లేదా కంపెనీ వద్ద అందుబాటులో ఉన్న ఇతర కమ్యూనికేషన్ వివరాల ద్వారా పంపడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది. విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, కస్టమర్కు తుది సమాధానాన్ని పంపడానికి లేదా ఫిర్యాదు అందిన తర్వాత ఒక నెలలోపు మరింత సమయాన్ని కోరుతూ ఒక సమాచారాన్ని పంపడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది.

మాకు అందిన ఫిర్యాదులను సరైన దృష్టి కోణంలో చూసి, సాధ్యమైన అన్ని కోణాల్లో విశ్లేషించడం జరుగుతుంది. ఏదైనా సమస్యపై కంపెనీ అభిప్రాయానికి సంబంధించిన కమ్యూనికేషన్ కస్టమర్కు పంపబడుతుంది. సమస్యలను పరిశీలించడానికి కొంత సమయం అవసరమయ్యే ఫిర్యాదులకు సంబంధించి సకాలంలో తెలియజేయబడుతుంది. పైన పేర్కొన్న కోడ్ను క్రమం తప్పకుండా సమీక్షించడం జరుగుతుంది / కస్టమర్ ఫిర్యాదులు/సమస్యలను చక్కదిద్దే పాలసీ లేదా ప్రక్రియలలో ఏవైనా కొత్త మార్పులు జరిగినప్పుడు, ఆ విధంగా సవరించబడుతుంది, ఇందులో కొత్త ఫిర్యాదు పరిష్కార మార్గాలు ఏవైనా ఉంటే వాటిని ప్రవేశపెట్టడం కూడా ఉంటుంది.

J. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ సమీక్ష

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్కు సంబంధించిన ఏవైనా సవరణలను ఎప్పటికప్పుడు ఆమోదించే అధికారం మేనేజింగ్ డైరెక్టర్ మరియు CEOకు ఉంటుంది, అలాగే ఇది వార్షికంగా బోర్డు సమీక్ష కోసం ఉంచబడుతుంది.