குறை தீர்க்கும் கொள்கை

வைபவ் வியாபார் பிரவேட் லிமிடெட்

கடன் முன்

இணையதளம்: www.loanfront.in

வைபவ் வியாபார் பிரவேட் லிமிடெட் குழுமத்தின் எழுத்துபூர்வ ஒப்புதல் இன்றி இந்த ஆவணத்தின் எந்தப் பகுதியும் எந்த வடிவிலும் எந்த விதத்திலும் எந்த காரணத்துக்காகவும் மின்னணு முறையிலோ அல்லது எந்திர முறையிலோ ஒளி நகல் அல்லது பதிவு செய்தல் மூலம் பிரதி செய்யவோ, அனுப்பவோ கூடாது.

ஆவணச் சுருக்கம்

ஆவணக் குறிப்பீடு அடையாளம்	GRP_VVPL_1.3
பதிப்பு எண்	1.3
ஆவண வகை	நிறுவன கொள்கை
நூலாசிரியர்	திரு. கணேஷ்பிரசாத் ரவிந்திர பர்வாஸ்கர்
மதிப்பாய்வு செய்தது	திரு. நிதேஷ் கேஜரிவால்
அங்கீகரிக்கப்பட்டது	இயக்குநர்கள் குழுமம்
வெளியீடு தேதி	20/03/2024

திருத்த விவரம்

பதிப்பு	தேதி	நூலாசிரியர்	குறிப்பிடத்தக்க மாற்றங்கள்	ஆதாரம்
வி.1.0	30/10/2019	உறுதிச் செயலக் குழு.	குறைதீர்ப்புக் கொள்கையின் மதிப்பாய்வு	இந்திய ரிஸர்வ் வங்கியின் வழிமுறைகள்
வி.1.2	02/04/2020	உறுதிச் செயலக் குழு	குறைதீர்ப்புக் கொள்கையின் மதிப்பாய்வு	இந்திய ரிஸர்வ் வங்கியின் வழிமுறைகள்
வி.1.2	01/04/2023	உறுதிச் செயலக் குழு.	குறைதீர்ப்புக் கொள்கையின் மதிப்பாய்வு	இந்திய ரிஸர்வ் வங்கியின் வழிமுறைகள்
வி.1.3	20/03/2024	உறுதிச் செயலக் குழு.	குறை தீர்க்கும் கொள்கையின் திருத்தம்	இந்திய ரிஸர்வ் வங்கியின் வழிமுறைகள்

முன்னுரை

வைபவ் வியாபார் பிரைவேட் லிமிடெட் ("இந்த நிறுவனம்") ஒரு வைப்புத் தொகை பெறாத வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் (NBFC) இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் பதிவு பெற்றது, பிற சேவைகளுடன் குறுகிய கால பாதுகாப்பற்ற கடன் வழங்குவதில் சிறப்பு பெற்றுள்ளது. இந்த நிறுவனம் இந்த வர்த்தகத்தை செய்வதற்கான அடித்தளம் வாடிக்கையாளரை எதிர்கொள்ளுதல் "கடன் முன்" என அழைக்கப்படுகிறது. இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் உத்தரவுகளுடன் சீரமைக்கப்பட்ட(RBI), இது வங்கி அல்லாத நிறுவனங்களாக (NBFCs) வாடிக்கையாளரின் புகார்களை பெற்று கவனித்து வலுவான முறையில் நிறுவி நிரந்தர கவனம் செலுத்தித் தன் கடமையைச் செய்வதன் மூலம் அவைகளை நியாயமாகவும் உடனடியாகவும் தீர்த்து வைக்கிறது. இந்த கடமைக்கு அங்கீகாரம் வழங்கும் விதமாக, நிறுவனம் வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் தீர்க்க உறுதிப்படுத்தும் விதமாக தடையற்ற சேவை அளிக்க திறமையான கட்டமைப்பு வடிவமைத்திருக்கிறது இதனை அடைவதற்காக நிறுவனத்தின் பொருட்கள் மற்றும் சேவைகள் "புகார்கள்") குறித்த வாடிக்கையாளரின் புகார்களைப் பெறுதல், பதிவு செய்தல், மற்றும் வாடிக்கையாளர் புகார்கள் மற்றும் குறைகளை தீர்த்து வைப்பதற்கு நடைமுறைகள் கோடிட்டுக் காட்டப்பட்டு இந்த குறை தீர்க்கும் கொள்கை ("கொள்கை") ஏற்படுத்தப்பட்டிருக்கிறது. இதில் மூன்றாம் தரப்பு சேவை அளிப்பவர்கள், முகவர்கள், அல்லது நிறுவனம் சார்பாக வர்த்தகம் எளிதாக்க செயல்படுபவர்களும் அடங்குவர். இந்த கொள்கையின் முதன்மையான நோக்கம் வாடிக்கையாளர் புகார்களை நேர்மையாக ஒளிவுமறைவின்றி செயல்படுத்த கட்டமைக்கப்பட்ட செயல்பாடு அளிப்பதாகும். மேலும் நிறுவனம் மற்றும்/அல்லது இந்திய ரிசர்வ் வங்கிக்கு எதிராக புகார் அளிக்கும் முறை குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கிறது.

குறிக்கோள்

கீழ்கண்ட குறிக்கோள்கள் நம்முடைய குறை தீர்க்கும் கொள்கைக்கு வழிகாட்டு நெறிகள் ஆகும்.

1. **நியாயமாக நடத்துதல்:** நேர்மை மற்றும் சமத்துவத்தை அனைத்து வாடிக்கையாளர் சம்பந்தப்பட்ட செயல்களிலும் செயல்படுத்த பாரபட்சம் அல்லது வேறுபாடு காணுதல் அல்லாத கொள்கைகளை நிலை நிறுத்த வேண்டும்.
2. **சரியான நேரப்படி தீர்மானம்:** குறைகள் குறிப்பிட்ட திருப்புமுனை நேரத்தின் (TAT) எல்லைகளுக்குள் உடனடியாக தீர்த்து வைக்கப்பட உறுதி கொள்ள வேண்டும்.
3. **செயலூக்கமுள்ள தலையீடு:** நம்முடைய குறைதீர்க்கும் குழு, செயலூக்கமுள்ள தலையீட்டின் மூலம் தீர்த்து வைக்கும் நடவடிக்கையை துரிதப்படுத்த வேண்டும்.
4. **வெளிப்படைத்தன்மை:** குறை தீர்க்கும் செயல்பாடு நடந்து வரும் சமயம் முழுவதும் வெளிப்[படைத் தன்மை பராமரிக்கப்படுவதன் மூலம், வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள் நிலவரம் குறித்து அவர்களுக்கு தகவல் அளிப்பதை உறுதிப்படுத்திக் கொள்ள வேண்டும்.
5. **அணுகல்:** வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களுடைய புகார்களை தாக்கல் செய்வதை பல்முனை வழிகள், இணையதள வழிகள், தொலைபேசி உதவி எண்கள், நேரடி கிளைகள் முதலிய வசதிகளை உறுதிப்படுத்திக் கொள்ள வேண்டும்.

குறை மதிப்பீடு

இந்த கொள்கை பதிவு செய்தல், பிரச்னையின் தீவிரம், புகார்கள் தீர்த்துவைத்தல் மற்றும் அவ்வப்போது ஆய்வு செய்யப்படும் நம்முடைய குறை தீர்க்கும் முறைகள் சம்பந்தப்பட்ட செயல்முறைகளை விளக்கிக் கூறுகிறது. நம்முடைய அர்ப்பணிப்புடன் கூடிய வாடிக்கையாளர் ஆதரவுக் குழுவை அடைய கேள்விகள், பிரச்னைகள் அல்லது குறைகள் உள்ள வாடிக்கையாளர்கள் / கடன் வாங்குபவர்கள் ஊக்குவிக்கப்பட வேண்டும். அவர்களுடைய தொடர்புக்கு கீழ்கண்ட வழிகள் உள்ளன.

- புகார்கள் தாக்கல் செய்ய நிறுவனம் அளித்துள்ள பல்வேறு தடங்கள்
- எதிர்பார்க்கும் ஒப்புகை உடனடியாகக் கிடைத்து குறிப்பிட்ட கால அவகாசத்துக்குள்ளாக அவர்களுடைய குறைகளுக்கான முடிவு கிடைத்தல்
- திருப்தியடையாத முடிவுகளுக்கு விரிவாக்க வழிமுறை அளித்தல்

<u>சீராய்வு மற்றும் கண்காணிப்பு</u>

கீழ்கண்ட வழிமுறைகளில் கிடைக்கப்பெறும் குறைகளைத் தகுதி வாய்ந்த விதத்தில் சீராய்வு மற்றும் கண்காணிப்பு செய்ய நாம் உறுதிப்படுத்திக் கொள்ள வேண்டும்:

- **தினசரி கண்காணிப்பு:** நமது அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் தினசரி அடிப்படையில் புகார் குறித்த முடிவுகளை விடாமுயற்சியுடன் கண்காணித்து, தேவைப்படும் மேற்கொண்டு எடுக்கப்பட வேண்டிய நடவடிக்கை குறித்து அவ்வப்போதைய நிலையை நியமிக்கப்பட்ட பொறுப்பில் இருப்பவருக்கு தெரிவிப்பார்கள்.
- **மாதாந்தர சீராய்வு:** குழுமம் மாதாந்தர சீராய்வு மூலம் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடுகளின்படி ஒழுங்குமுறை இணக்கத்தைக் கடைபிடித்து, கிடைக்கப் பெற்ற அனைத்து குறைகளையும் சூழ்ந்துள்ளவைகளை மதிப்பீடு செய்து, குறிப்பிட்ட திருப்புமுனை நேரத்தின் (TAT) எல்லைகளுக்குள் உடனடியாக தீர்வுகள் அளிக்கப்படும்.
- **காலாண்டு குழும மதிப்பீடு:** காலாண்டு அடிப்படையில், நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடுகளின்படி குழுமம் நம்முடைய குறைதீர்க்கும் முறை குறித்து விரிவான மதிப்பாய்வு மேற்கொள்ளும் மற்றும் அபிவிருத்தி செய்யப்பட வேண்டிய பகுதிகளை அடையாளம் காணும்.
- **கருத்து திரட்டும் முறை:** குறை தீர்க்கும் செயல்பாடு குறித்து வாடிக்கையாளர்களின் திருப்தி குறித்த கருத்தைத் தொடர்ந்து பெற்று அபிவிருத்தி செய்ய வேண்டிய பகுதிகளை அடையாளம் கண்டு அவசியமான மாற்றங்களை செயல்படுத்த வேண்டும்.

குறை தீர்க்கும் கொள்கையை செயல்படுத்துவதன் மூலம், நிறுவனம் வாடிக்கையாளர் சேவையை உயர்ந்த தரங்களுடன் பராமரிக்கும் அதன் அர்ப்பணிப்பை மீண்டும் உறுதிப்படுத்தும் மற்றும் அனைத்து வாடிக்கையாளர் குறைகளையும் உடனடியாகவும் நியாயமான முறையிலும் செயல்படுத்துவதை உறுதிசெய்து கொள்ளும். அதன் மூலம் நம்முடைய மதிப்பு மிக்க நமது வாடிக்கையாளர்களிடையே நம்முடைய தரத்தையும் நம்பிக்கையையும் வளர்க்கும்.

<u>குறை தீர்க்கும் முறை</u>

நிறுவனம் அளித்துள்ள கீழ்கண்ட ஏதாவது ஒரு முறையின்படி, வாடிக்கையாளர்கள் அவர்களுடைய குறைகள், புகார்கள் அல்லது நம்முடைய நிறுவனம் அளிக்கும் பொருட்கள் அல்லது சேவைகள் குறித்த அவர்களுடைய கருத்துக்களை அளிப்பதற்கு ஊக்குவிக்க வேண்டும்.

அ. முதல் முறை அனுப்பும் விதம்:

கடன் வாங்குபவர்கள் ஆரம்பத்தில் அவர்களுடைய குறைகளை வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவைத் தொடர்புகொள்ள கேட்டுக் கொள்ளப்படுகிறார்கள்.

<u>குரல்வழித் தொடர்பு – 080-48126351</u>

வாடிக்கையாளர் திங்கள்கிழமை முதல் சனிக்கிழமை வரை காலை 09.30 முதல் மாலை 06.30 வரை வாடிக்கையாளர் சேவையை அழைக்கலாம். துரிதமான தீர்வுக்கு உங்களுடைய பயனர் அடையாள எண் அல்லது கடன் கணக்கு எண் அளிக்கவும்.

<u>மின்னஞ்சல் சேவை – support@loanfront.in</u>

உங்களுடைய பதிவு செய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் மூலம் எங்களுக்கு எழுதுங்கள். உங்களுடைய பயனர் அடையாள எண் மற்றும் / அல்லது கடன் கணக்கு எண் மற்றும் தொடர்பு எண்ணை மின்னஞ்சலில் தெரிவிக்கவும். வாடிக்கையாளர் சேவைக்குழுவிடமிருந்து 3 வர்த்தக நாடகளுக்குள்ளாக பதில் பெறுவார்கள். சில சந்தர்ப்பங்களில் பதில் பெறுவதற்குத் தாமதம் ஏற்படும்.

ஆ. நிலை 1 விரிவாக்க வழி

நிறுவனத்திலிருந்து கிடைக்கும் பதிலில் வாடிக்கையாளர் / கடன் வாங்குபவர் திருப்தியடையாவிட்டாலோ அல்லது 7 வர்த்தக நாட்களுக்குள் பதில் கொடுக்கப்படாவிட்டாலோ அவர்களுடைய குறைகளை வாடிக்கையாளர்கள் குறை தீர்க்கும் அதிகாரிக்கு அனுப்பக் கேட்டுக் கொள்ளப்படுகிறார்கள்.

பெயர்: திரு. சத்யா மல்லிடி
பதவி: குறை தீர்க்கும் அதிகாரி

விலாசம்: எண் 1, தரை தளம், பழைய ஏர்போர்ட் ரோடு, டொம்லுர் லே அவுட், டொம்லுர் தபால் நிலையம் அருகில், பெங்களூரு, கர்நாடகா - 560071
மின்னஞ்சல் அடையாளம்: grievance@loanfront.in
தொடர்பு எண்: 6366828598

இ. நிலை 2 விரிவாக்க வழி

நிறுவனத்திலிருந்து கிடைக்கும் பதிலில் வாடிக்கையாளர் / கடன் வாங்குபவர் திருப்தியடையாவிட்டாலோ அல்லது 7 வர்த்தக நாட்களுக்குள் பதில் கொடுக்கப்படாவிட்டாலோ அவர்களுடைய குறைகளை வாடிக்கையாளர்கள் முதன்மை நோடல் அதிகாரிக்கு அனுப்பக் கேட்டுக் கொள்ளப்படுகிறார்கள்.

பெயர்: திரு. கணேஷ்பிரசாத் ரவிந்திர பவஸ்கர்,
பதவி: முதன்மை நோடல் அதிகாரி
விலாசம்: எண் 1, தரை தளம், பழைய ஏர்போர்ட் ரோடு, டொம்லுர் லே அவுட், டொம்லுர் தபால் நிலையம் அருகில், பெங்களூரு, கர்நாடகா - 560071
மின்னஞ்சல் அடையாளம்: nodalofficer@loanfront.in
தொடர்பு எண். 9513493927

ஈ. நிலை 3 விரிவாக்க வழி

நிறுவனத்திலிருந்து கிடைக்கும் பதிலில் வாடிக்கையாளர் / கடன் வாங்குபவர் திருப்தியடையாவிட்டாலோ அல்லது 30 வர்த்தக நாட்களுக்குள் பதில் கொடுக்கப்படாவிட்டாலோ வாடிக்கையாளர்கள் புகார் மேலாண்மை அமைப்பு போர்டல், இந்திய ரிஸர்வ் வங்கிக்கு முறையீடு செய்யலாம்.

துணை பொது மேலாளர்,
விலாசம்: வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் மேற்பார்வை இலாகா, இந்திய ரிஸர்வ் வங்கி, 15,நேதாஜி சுபாஷ் ரோடு, கொல்கத்தா-700001.
மின்னஞ்சல் அனுப்ப: cms.odtkolkata@rbi.org.in

குறை தீர்த்தல் மற்றும் விரிவாக்க தகவல் சுருக்கம்

விரிவாக்கம்	வழி	குரல்	மின்னஞ்சல் அடையாள எண்	குறிப்பிட்ட திருப்புமுனை நேரம்
-	வாடிக்கையாளர் உதவி	080-48126351	support@loanfront.in	7 நாட்கள்
முதல் நிலை	நோடல் குறைதீர்க்கும் அதிகாரி	6366828598	grievance@loanfront.in	7 நாட்கள்
இரண்டாம் நிலை	முதன்மை நோடல் அதிகாரி	9513493927	nodalofficer@loanfront.in	15 நாட்கள்
மூன்றாம் நிலை	மேலாண்மை அமைப்பு போர்டல் இந்திய ரிஸர்வ் வங்கி		cms.odtkolkata@rbi.org.in	-

இந்திய ரிஸர்வ் வங்கி வங்கி முறைகேள் அலுவலர் அமைப்பு

வாடிக்கையாளர் புகார்களை தீர்த்து வைப்பதற்கு ஒரு அமைப்பை, இந்திய ரிஸர்வ் வங்கி "ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட ஓம்பட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021" (இதன் பின்னர் "இந்த ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட திட்டம்" என குறிப்பிடப்படும்) இந்திய ரிஸர்வ் வங்கியால் கட்டுப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனங்கள் அளிக்கும் சேவைகளில் வாடிக்கையாளர் குறைகளை துரிதமாகவும், செலவு குறைந்த விதத்திலும் தீர்ப்பதற்கு அமைத்துள்ளது. இந்த அமைப்பு "ஒரு தேசம் ஒரு ஓம்பட்ஸ்மேன்" என்னும் கருத்துப்படி இந்திய ரிஸர்வ் வங்கி ஓம்பட்ஸ்மேன் முறையை நடு நிலை சட்ட வரம்பாகக் கையாள்கிறது. "வைபவ் வியாபார் பிரைவேட் லிமிடெட்" ஒரு வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம், இந்திய ரிஸர்வ் வங்கியால் ஏற்படுத்தப்பட்ட ஒருங்கிணைந்த அமைப்பைக் கடைபிடிக்கிறது. இந்த ஒருங்கிணைந்த அமைப்பு அதிகாரங்கள், செயல்பாடுகள், செயல்முறைகள்,

குறைகள் தீர்த்தல் மற்றும் ஓம்பட்ஸ்மேன் உடைய சட்ட வரம்பு. இந்த அமைப்பின் பத்தி 18 கீழ், இந்த நிறுவனம் இந்த அமைப்பின் குறிக்கோளைக் குறித்தும் அதன் கீழ் கிடைக்கும் தீர்வுகள் குறித்தும் வாடிக்கையாளர்கள் அறிந்திருக்க வேண்டியதை உறுதிப்படுத்திக் கொள்ள எண்ணுகிறது. இந்த ஒருங்கிணைந்த அமைப்பு இங்கு அணுகப்படுகிறது. இந்த அமைப்புப்படி இந்த அமைப்பின் நகல்கள் நியமிக்கப்பட்ட நிறுவன முதன்மை நோடல் அதிகாரியிடம் உள்ளது. வாடிக்கையாளர் திருப்திக்கு நிறுவனம் மகத்துவமான முக்கியத்துவம் கொடுக்கிறது மற்றும் நம்முடைய வாடிக்கையாளர்களின் குறைகள் மற்றும் புகார்களுக்குத் தீர்வு காண குறை தீர்க்கும் குழு அமைத்திருக்கிறது. எந்த வாடிக்கையாளராவது நம்முடைய பதில்களால் திருப்தியடையாவிட்டால் ஓம்பட்ஸ்மேனை இணையதளம் மூலம்

1. போர்டல் (http://cms.rbi.org.in) அல்லது
2. மின்னணுசார் அல்லது நேரடி தொடர்பு மைபப்படுத்தப்பட்ட மற்றும் செயலாக்க மையம், 4-ஆம் மாடி, செக்டர் 17, சண்டிகார்-160017 அல்லது
3. தொடர்பு மையம் கட்டணமில்லா எண் – 14448 (காலை 9.30 மணி முதல் மாலை 5.00 மணி வரை.

குறை தீர்வு

மேலே விவரிக்கப்பட்டுள்ள நிர்ணயிக்கப்பட்ட அலுவலக தொடர்பு வழி வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள் மற்றும் குறைகள் கிடைத்தவுடன் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையும் விதத்தில் தீர்த்து வைக்கும் குறிக்கோளைக் கொண்டிருக்கிறது. எங்கு சாத்தியமோ, வாடிக்கையாளருக்கு உரிய அல்லது மாற்று தீர்வு அளிக்க அனைத்து முயற்சியும் எடுக்கப்படுகின்றன. இருப்பினும், இந்தத் தீர்வினால் வாடிக்கையாளர் தொடர்ந்து திருப்தியடையாதிருந்தால், அவர்களுக்கு மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள குறை தீர்க்கும் முறையை விருப்பப்படி கையாளலாம்.

பாராட்டுகளை ஏற்றுக் கொள்தல்

நிறுவனம் எங்களுடைய அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் சிறந்த சேவையை அளிக்க தொடர்ந்து முயல்கிறது. ஆக்கபூர்வமான அனுபவம் உங்களுக்கு ஏற்பட்டிருந்தாலோ அல்லது உங்கள் தேவைகளை பூர்த்தி செய்ய உங்கள் எதிர்பார்ப்புக்கும் மேல் நாங்கள் திறம்பட செயல்பட்டிருந்தாலோ, அது குறித்து தெரிந்துகொள்ள நாங்கள் மிகவும் ஆவலாக இருக்கிறோம். உங்களுடைய கருத்துக்கள் எங்களுடைய முயற்சிகளை அடையாளம் காட்டும் மற்றும் அது எங்களுடைய பணியாளர்களை அவர்களுடைய சேவைத் திறனைத் தொடர்ந்து அதிகரிக்க ஊக்குவிக்கும். உங்களுக்கு சிறந்த சேவையை அளிக்க எங்களுக்கு உதவுவதற்கு நன்றி தெரிவிக்கிறோம்.