

ന്യായമായ പ്രവർത്തന രീതി കോഡ്- സ്കെലപ്പ് ഫൈനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് (മുൻ പേരി ഇന്ത്യ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് എന്നറിയപ്പെട്ടിരുന്നു)

പൊതു അവലോകനം

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ എൻബിഎഫ്സികൾക്കുള്ള ന്യായമായ പ്രവർത്തന രീതി കോഡിനുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിച്ചു കൊണ്ട് സ്കെലപ്പ് ഫൈനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് (മുൻ പേരി ഇന്ത്യ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് എന്നറിയപ്പെട്ടിരുന്നു) ('സ്കെലപ്പ്') ഈ ന്യായമായ പ്രവർത്തന രീതി കോഡ് ('കോഡ്') നടപ്പാക്കിയിരിക്കുന്നു.

സ്കെലപ്പ് യുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകൾക്കും ഈ കോഡ് ബാധകമാണ്. എല്ലാ ജീവനക്കാരും ഓഫീസർമാരും ഡയറക്ടർമാരും കൺസൾട്ടന്റ്മാരും ഈ കോഡ് അനുസരിച്ച് പ്രവർത്തിക്കുവാൻ ബാധ്യസ്ഥരാണ്.

ലക്ഷ്യങ്ങൾ

കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ ഇനി പറയുന്നവയാണ്:

1. ഉപഭോക്താക്കളെ കൈകാര്യം ചെയ്യുമ്പോൾ ഏറ്റവും മികച്ച രീതികൾ സ്വീകരിക്കുക.
2. ഉപഭോക്താക്കളുടെ സംതൃപ്തി ഉറപ്പാക്കുന്നതിനു വേണ്ടി വെല്ലുവിളിയാർന്ന നിലവാരങ്ങൾ മുന്നിൽ കാണുകയും ഉന്നതമായ പ്രവർത്തന നിലവാരം നേടിയെടുക്കുവാനായി പ്രയത്നിക്കുകയും ചെയ്യുക.
3. ബിസിനസ് നടത്തുമ്പോൾ സുതാര്യവും ന്യായവും ധർമികവും നിയമപരമായി ശരിയായതുമായ പ്രവർത്തന രീതികൾ പിന്തുടരുക.
4. ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ഉപഭോക്താക്കളാകുവാൻ സാധ്യതയുള്ളവർക്കും ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും വിശദാംശങ്ങളും ലഭ്യമാക്കുകയും പരസ്പരം ഗുണകരമായ ദീർഘകാലാടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുക.
5. സംശയകരമായ ചരിത്രമുള്ള അല്ലെങ്കിൽ ക്രിമിനൽ പശ്ചാത്തലമുള്ള ഉപഭോക്താക്കളെ വളരെ സൂക്ഷ്മതയോടെ ഒഴിവാക്കുകയും

സംത്യപ്തരായ ഉപഭോക്താക്കളുടെ നിരന്തരം വളരുന്ന അടിത്തറ കെട്ടിപ്പടുക്കുകയും ചെയ്യുക.

പ്രതിബദ്ധതകൾ

1. സർക്കാറും നിയന്ത്രണ സ്ഥാപനങ്ങളും (റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, സെബി തുടങ്ങിയവ) പാസാക്കിയ/പുറത്തിറക്കിയ ബാധകമായ എല്ലാ നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും പാലിക്കുവാൻ സ്കെലപ്പ് എന്നും തയാറാണ്.
2. ഫലപ്രദവും പ്രൊഫഷണലും ബഹുമാന്യവുമായ സേവനങ്ങളിലൂടെ ഉപഭോക്താവിന്റെ സമ്പൂർണ്ണ സംത്യപ്തിക്ക് വേണ്ടി സ്വയം പ്രതിബദ്ധമാണ് സ്കെലപ്പ്.
3. ആഭ്യന്തരമായി നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള നിലവാരങ്ങളും പ്രവർത്തന രീതികളും മെച്ചപ്പെടുത്തുവാൻ വേണ്ടി സ്കെലപ്പ് നിരന്തരം ശ്രമിച്ചുകൊണ്ടിരിക്കുമെന്ന് മാത്രമല്ല, വ്യവസായ മേഖലയിൽ നിലവിലുള്ള നിലവാരങ്ങളെ മറികടക്കുകയും ചെയ്യും.
4. മതം, ജാതി, ലിംഗം, ഭാഷ, ഭിന്നലൈംഗികത അല്ലെങ്കിൽ ശാരീരികമായ വൈകല്യങ്ങൾ എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ വിവേചനത്തോടെ കാണില്ലെന്ന് സ്കെലപ്പ് ഉറപ്പ് നൽകുന്നു.
5. സ്വന്തം ഉൽപ്പന്നങ്ങളെ കുറിച്ചും സേവനങ്ങളെ കുറിച്ചുമുള്ള വ്യക്തവും സമ്പൂർണ്ണവുമായ വിവരങ്ങൾ തങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്/സാധ്യതയുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സ്കെലപ്പ് ലഭ്യമാക്കുകയും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുവാൻ ഇടയുള്ളതുമായ പരസ്യങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ പ്രചാരണങ്ങൾ നടത്തുകയുമില്ല.
6. ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഇംഗ്ലീഷിൽ ആശയവിനിമയം നടത്തും സ്കെലപ്പ്.
7. ബിസിനസ് ഇടപാടുകൾ നടത്തുമ്പോൾ ഉപഭോക്താവ് അറിയാതെ വരുത്തുന്ന അല്ലെങ്കിൽ ക്ലിരിക്കൽ പിഴവുകൾ യാതൊരു തരത്തിലും സ്കെലപ്പ് മുതലെടുക്കില്ല എന്ന് ഉറപ്പ് നൽകുന്നു.
8. ഉപഭോക്താക്കൾ മുന്നോട്ട് വയ്ക്കുന്ന പരാതികളും ശുപാർശകളും കൃത്യമായി പരിഹരിക്കുന്നതിനായി സ്കെലപ്പ് ഒരു സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തുവാൻ പ്രതിബദ്ധമാണ്. ഇതിനുവേണ്ടി ഒരു പ്രത്യേക പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം തന്നെ രൂപം നൽകിയിട്ടുണ്ട്.
9. ഉപഭോക്താക്കളുടെ വ്യക്തിപരമായ വിവരങ്ങൾ സ്കെലപ്പ് ആധികാരികത ഇല്ലാത്ത വ്യക്തികൾക്കോ ഏജൻസികൾക്കോ മൂന്നാം

കക്ഷികൾക്കോ കൈമാറില്ല എന്ന് ഉറപ്പ് നൽകുന്നു. എന്നിരുന്നാലും, നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രണ സംവിധാനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ആവശ്യങ്ങൾ പൂർത്തീകരിക്കുവാൻ സ്കെലപ്പ് ക്ക് ബാധ്യതയുണ്ട്. ഇത്തരത്തിൽ ഏതെങ്കിലും ആവശ്യങ്ങൾ ഉയർന്നുവന്നാൽ അത് പാലിക്കുന്നതിനുവേണ്ടി മാത്രം ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കാതെ തന്നെ വിവരങ്ങൾ കൈമാറും.

വായ്പകൾ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും, പലിശനിരക്ക് ചാർജ്ജുകൾ

1. വായ്പക്ക് അപേക്ഷിക്കുവാനുള്ള ഫോമുകൾ സാധ്യതയുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സ്കെലപ്പ് സൗജന്യമായി ലഭ്യമാക്കും. ഫോമിനോടൊപ്പം അതിനെ പിന്തുണയ്ക്കുന്ന രേഖകളും നൽകേണ്ടതുണ്ട് എന്ന് പരാമർശിച്ചു കൊണ്ടായിരിക്കും ഇത് നൽകുക. കൃത്യമായി പൂരിപ്പിച്ച അപേക്ഷാ ഫോറങ്ങൾ സ്വീകരിച്ചു കഴിഞ്ഞാൽ എല്ലാ കേസുകളിലും ഒരു സ്ഥിരീകരണ രസീത് നൽകുന്നതാണ്. ഒരു നയവും ഉപഭോക്തൃ സേവനവും എന്ന നിലയിൽ വായ്പാ അപേക്ഷകൾ അപ്പപ്പോൾ അനുവദിക്കുകയോ തള്ളിക്കളയുകയോ ചെയ്യുന്നതാണ്. വായ്പകൾ വിതരണം ചെയ്യലും ഈടുകൾ സ്വീകരിക്കലും ഏതാണ്ട് ഒരേസമയം തന്നെ നടത്തുന്നതാണ്.

2. വായ്പ/ഉൽപ്പന്നം സംബന്ധിച്ചുള്ള പ്രസക്തമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും സ്കെലപ്പ് വെളിപ്പെടുത്തുന്നതാണ്. യോഗ്യമായ വായ്പാ തുക, പലിശനിരക്ക്, ചാർജ്ജുകൾ, പിഴ/ബാക്കിയാവുന്ന പലിശ, പലിശ കണക്കാക്കുന്ന രീതിശാസ്ത്രം, പലിശമേലുള്ള ഇളവ് എന്നിങ്ങനെയുള്ള കാര്യങ്ങൾ ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു. ഇവയെല്ലാം തന്നെ ഒരു ഉപഭോക്താവിന്/സാധ്യതയുള്ള ഉപഭോക്താവിന് വിവരങ്ങൾ അറിഞ്ഞ് തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കുന്നതിനുവേണ്ടി വായ്പ നൽകുന്നതിനു മുൻപ് തന്നെ ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്. ഉപഭോക്താവ്/സാധ്യതയുള്ള ഉപഭോക്താവ് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നതു പ്രകാരം വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിനു മുൻപ് തന്നെ അത് സംബന്ധിച്ച വിശദമായ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും ലഭ്യമാക്കും.

3. വായ്പാ സൗകര്യത്തെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന എല്ലാ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും ഉൾപ്പെടുന്ന ഒരു വായ്പാ അനുമതി കത്ത് ഉപഭോക്താവിന് സ്കെലപ്പ് ഉറപ്പാക്കും. വായ്പാ അനുമതി കത്തിൽ വായ്പാ തുക, വായ്പാ അക്കൗണ്ട് നമ്പർ, പലിശനിരക്ക്, ചാർജ്ജുകൾ, വായ്പാ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഫീസ് തുടങ്ങിയവയും പരാമർശിക്കും.

4. ഉപഭോക്താവിനെ സാമ്പത്തികമായി അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും തരത്തിൽ പ്രതികൂലമായി ബാധിക്കുന്ന പലിശനിരക്ക് അടക്കമുള്ള വ്യവസ്ഥകളിലും നിബന്ധനകളിലും സാധാരണഗതിയിൽ സ്കെലപ്പ് മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തുകയോ ക്രമീകരണങ്ങൾ നടത്തുകയോ ചെയ്യുന്നതല്ല. അസാധാരണമായ സാഹചര്യങ്ങളിൽ അത്തരം മാറ്റങ്ങൾ/ക്രമീകരണങ്ങൾ അനിവാര്യമായി മാറിയാൽ പുതിയ സാഹചര്യങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്തു കൊണ്ട് അത്തരം മാറ്റം/ക്രമീകരണം വരുത്തുന്നതിനെ കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് കൃത്യമായ നോട്ടീസ് നൽകുന്നതാണ്.

വിപണനവും പ്രോത്സാഹനവും

1. ഏതെങ്കിലും നിഗൂഢ/സ്വാർത്ഥ ലക്ഷ്യങ്ങൾ മുന്നിൽ കണ്ട് അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് വിരുദ്ധമായി അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവ് വെളിപ്പെടുത്തുന്ന പ്രതിക്ഷകൾക്കനുസരിച്ച് ഒരു ഉൽപ്പന്നവും കരുതിക്കൂട്ടി സ്കെലപ്പ് പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതല്ല. വിപണനത്തിലും മറ്റ് പ്രവർത്തനങ്ങളിലും ഏർപ്പെടുന്ന തങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർ വേണ്ടവിധം പരിശീലനം ലഭിച്ചവരാണെന്ന് സ്കെലപ്പ് ഉറപ്പ് വരുത്തും. ഉപഭോക്താവിനെ/സാധ്യതയുള്ള ഉപഭോക്താവിനെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിച്ചു കൊണ്ട് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിൽക്കുവാൻ പാടില്ല എന്നുള്ള നിർദ്ദേശവും അവർക്ക് നൽകിയിരിക്കും.
2. ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്, റിസ്ക് പ്രീമിയം, വായ്പാ പദ്ധതി, ലാഭ മാർജിൻ തുടങ്ങിയ വിവിധ കാര്യങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കും പലിശ നിരക്ക് തീരുമാനിക്കുക. മാത്രമല്ല, അവ ഒരു പരിധി വരെ വ്യവസായ മേഖലയിലെ രീതികൾക്കും നിലവാരങ്ങൾക്കും അനുസരിച്ചുള്ളതായിരിക്കുകയും ചെയ്യും.

കിട്ടാക്കടം തിരിച്ചു പിടിക്കൽ

1. ന്യായമായ രീതി എന്ന നിലയിൽ സാധാരണയായി സ്കെലപ്പ് തുടക്കത്തിൽ അംഗീകരിച്ച കാലാവധിക്ക് മുൻപ് തന്നെ വായ്പ തിരിച്ചു വിളിക്കുന്നതാണ്.
2. ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നും തിരിച്ചു കിട്ടാത്ത വായ്പ തുക തിരിച്ചു പിടിക്കുന്നതിനായി സ്കെലപ്പ് ഏതെങ്കിലും സമ്മർദ്ദ അല്ലെങ്കിൽ കടുത്ത നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുകയോ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുകയോ ചെയ്യുകയില്ല.

3. വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന കത്തിൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ബാധകമായ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും എല്ലാം തന്നെ ഉണ്ടെങ്കിലും ഒരു നല്ല രീതി എന്ന നിലയിൽ എഴുത്തിലൂടെയോ കൊറിയർ സേവനത്തിലൂടെയോ ടെലിഫോണിലൂടെയോ എസ് എം എസ്-ലൂടെയോ പലിശയും പ്രിൻസിപ്പലും തിരിച്ചടക്കാനുള്ള തീയതിയെ കുറിച്ച് ഉപദേശങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ അയക്കുന്നതാണ്.

4. വായ്പ വേളയിൽ അല്ലെങ്കിൽ അത് അടച്ചു കഴിഞ്ഞാൽ ഉടൻ ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുന്ന പക്ഷം സ്കെലപ്പ് വായ്പ അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് ഏത് സമയത്തും നൽകുന്നതാണ്.

5. വ്യവസ്ഥകളിലും നിബന്ധനകളിലും പറഞ്ഞിട്ടുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്ക് അല്ലെങ്കിൽ ഇടപാടുകൾ നടത്തുന്ന വേളയിൽ വായ്പ എടുക്കുന്ന വ്യക്തി ആവശ്യാനുസരണം അല്ലെങ്കിൽ തെറ്റായ വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ നടത്തുന്നപക്ഷം നിവർത്തിയില്ലാതെ വരുന്നതൊഴിച്ചാൽ ഒരിക്കലും തന്നെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ സ്കെലപ്പ് ഇടപെടുന്നതല്ല.

6. നിയമപരമായും ആധികാരികമായും ലഭ്യമായ പരിഹാര നടപടികൾ മാത്രമേ സ്കെലപ്പ് സ്വീകരിക്കുകയുള്ളൂ. ഒരു ദിവസത്തെ അസമയങ്ങളിൽ വായ്പ തിരിച്ചു പിടിക്കുന്ന നടപടികൾ ഒഴിവാക്കും. അനാവശ്യമായ പീഡനം, കായികശക്തി പ്രയോഗിക്കൽ എന്നിവ വായ്പ തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിനായി സ്വീകരിക്കില്ല. ഉപഭോക്താക്കളുമായി വേണ്ടവിധത്തിൽ ഇടപഴകുവാനുള്ള വേണ്ടത്ര പരിശീലനം സ്കെലപ്പ് ജീവനക്കാർക്ക് ഉറപ്പാക്കും.

ഉപഭോക്തൃ സേവനവും പരാതി പരിഹാരവും

1. ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ/പരിഭവങ്ങൾ തടയുവാനും പരമാവധി കുറയ്ക്കുവാനുമുള്ള സാധ്യമായ എല്ലാ നടപടികളും സ്കെലപ്പ് നടപ്പിലാക്കും.

2. തിരിച്ചടക്കാനുള്ള തുക പൂർണ്ണമായി അല്ലെങ്കിൽ ഭാഗികമായി അടയ്ക്കുവാൻ ഓഫീസിൽ അല്ലെങ്കിൽ ആപ്പ് വഴി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സ്കെലപ്പ് സൗകര്യമൊരുക്കും.

3. ഒരു ഉപഭോക്താവിന് പരാതി ഉണ്ടെങ്കിൽ താഴെ പറയുന്ന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ബാധകമായിരിക്കും:

എ. തലം 1: പേമി മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷൻ സേവന അപേക്ഷ/ടിക്കറ്റ് എടുത്തുകൊണ്ട് ഉപഭോക്താവിന് പരാതി സമർപ്പിക്കാം. തികൾ മുതൽ

വെള്ളി വരെ രാവിലെ 10 മുതൽ വൈകീട്ട് 6 വരെയായിരിക്കും പ്രവർത്തി സമയം.

ബി. തലം 2: തലം 1-ൽ തന്നെ പരാതി 7 പ്രവർത്തി ദിവസങ്ങളിൽ കൂടുതൽ കെട്ടിക്കിടക്കുകയാണെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ തലം 1-ലെ പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് സംതൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ grievance@scaleupfinancial.com (മുമ്പ് care@pmifs.com) -ൽ ഉപഭോക്താവിന് മെയിൽ ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

സി. തലം 3: തലം 2-ൽ 7 പ്രവർത്തി ദിവസങ്ങളിൽ കൂടുതൽ പരാതി കെട്ടിക്കിടക്കുകയാണെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ തലം 2-ലെ പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് സംതൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ സ്കെയിലപ്പ് യുടെ ഇനി പറയുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥനെ ഉപഭോക്താവിന് ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്: nodal@scaleupfinancial.com(മുമ്പ് nodal@pmifs.com)

ഡി. തലം 4: തലം 3-ൽ 7 പ്രവർത്തി ദിവസങ്ങളിൽ കൂടുതൽ പരാതി കെട്ടിക്കിടക്കുകയാണെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ തലം 3-ലെ പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് സംതൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ റീജിയണൽ ഓഫീസിൽ ഉപഭോക്താവിന് ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്. (അല്ലെങ്കിൽ ആർ ബി ഐ-യുടെ വെബ്സൈറ്റ് www.rbi.org.in വഴിയും):

ഓഫീസ്	കാൻപൂർ	ലക്നോ
വിലാസം	പോസ്റ്റ്ബോക്സ് നമ്പർ 82/142, എം ജി റോഡ്, കാൻപൂർ-208001, ഉത്തർപ്രദേശ്.	8-9 വിപിൻ ഖണ്ഡ്, ഗോംതി നഗർ, ലക്നോ-226010, ഉത്തർപ്രദേശ്
ഫോൺ	+91 512 230 5949	+91 522-2307950
ഫാക്സ്	+91 512 230 6105	ലക്നോ

4. ജീവനക്കാർ ഉപഭോക്താക്കളോട് സൗഹാർദ്ദത്തോടെ പെരുമാറുന്നു എന്നും രൂക്ഷവും അനിഷ്ടകരവും അല്ലെങ്കിൽ അധർമ്മവുമായി പെരുമാറുന്നില്ല എന്നും ഉറപ്പ് വരുത്തുന്നതിനായി സ്കെയിലപ്പ് ഫലപ്രദമായ പരിശീലന സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

5. വിവിധ ഇടപാടുകൾ ആരംഭിച്ച് പൂർത്തിയാക്കുന്നതിനായി സ്കെലപ്പ് എല്ലാ ശ്രമങ്ങളും നടത്തുകയും അതിനുള്ള സമയപരിധി പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

6. ഉപഭോക്താവ് നേരിടുന്ന പ്രശ്നങ്ങളോട്, പ്രത്യേകിച്ച് ദരിദ്രരും അധസ്ഥിതരുമായ വിഭാഗങ്ങളിൽപ്പെട്ടവർ നേരിടുന്ന പ്രശ്നങ്ങളോട് സഹതാപപൂർവ്വമായ സമീപനമാണ് സ്കെലപ്പ് സ്വീകരിക്കുക.

7. സ്കെലപ്പ് ഫിനാഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസ്സൽ ഓഫീസർ

പേര്: ശ്രീമതി ശാലിനി റായ്

ഇ-മെയിൽ ഐ ഡി: grievance@scaleupfinancial.com (മുമ്പ് care@pmifs.com)

ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പർ: 9319738610