

[சின்னம்:
Upmove]

Upmove Capital Private Limited

நியாயமான நடத்தை விதிமுறை மற்றும்
வாடிக்கையாளர் குறைதீர்க்கும் கொள்கை

பதிப்பு 4.0

2026

ஆவண ஒப்புதல்

பதிப்பு	விவரங்கள்	இயக்குநர்கள் குழு கூட்டத் தேதி
1	இந்தக் கொள்கை இயக்குநர்கள் குழுவினால் பரிசீலிக்கப்பட்டு அங்கீகரிக்கப்பட்டுள்ளது.	14 மே 2019
2	இந்தக் கொள்கை இயக்குநர்கள் குழுவினால் திருத்தப்பட்டுள்ளது.	05 செப்டம்பர் 2022 (RBC)
3	இந்தக் கொள்கை இயக்குநர்கள் குழுவினால் திருத்தப்பட்டுள்ளது.	20 மே 2024 (RBC)
4	RBI மாஸ்டர் வழிகாட்டுதல்கள் 2025-இன் படி, இது இயக்குநர்கள் குழுவினால் பரிசீலிக்கப்பட்டு திருத்தப்பட்டுள்ளது.	30 மார்ச் 2026

1 | பக்கம்

Upmove Capital Private Limited

முகவரி: Indiqube Gamma, no 293/154/172 Third Floor Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Marathahalli, Bengaluru, Karnataka 560103	தொ: +91 8660392991	ஈமெயில்: contact@upmove.in www.upmove.in	CIN: U65999KA2018PTC113488
--	--------------------	--	----------------------------

நியாயமான நடத்தை விதிமுறை (FPC)

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (RBI) (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் - பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025 (DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26, நாள்: 28 நவம்பர் 2025) ("RBC வழிகாட்டுதல்கள், 2025"), மற்றும் அவ்வப்போது மேற்கொள்ளப்படும் அதன் திருத்தங்களுக்கு இணங்க, அப்டிவ் கேபிடல் பிரைவேட் லிமிடெட் ("Upmove"/ "கம்பெனி"/ "Upmove Capital Private Limited") இந்த நியாயமான நடத்தை விதிமுறையை ("FPC") தயாரித்து, வணிகப் பரிவர்த்தனைகளுக்கான பின்வரும் நடைமுறைகளை வகுத்துள்ளது. இந்த FPC, கம்பெனி வழங்கும் (தற்போது வழங்கப்படும் அல்லது எதிர்காலத்தில் வழங்கப்படவிருக்கும்) அனைத்து வகையான தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும்.

முக்கிய அர்ப்பணிப்புகள்:

- வாடிக்கையாளர்களை நியாயமாகவும் மரியாதையுடனும் நடத்துதல்.
- தெளிவான மற்றும் வெளிப்படையான தயாரிப்பு விவரங்கள் மற்றும் தகவல்களை வழங்குதல்.
- பொறுப்பான கடன் மற்றும் சேவை நடைமுறைகளை உறுதி செய்தல்.
- வாடிக்கையாளரின் தரவு மற்றும் தனியுரிமையைப் பாதுகாத்தல்.
- கடன் வசூலை நியாயமான மற்றும் நெறிமுறை சார்ந்த வழிகளில் மேற்கொள்ளுதல்.
- வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களுக்கு விரைவான மற்றும் பயனுள்ள தீர்வை வழங்குதல்.
- பொருந்தக்கூடிய அனைத்து ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளையும் பின்பற்றுதல்.

1. கடன் விண்ணப்பம்:

Upmove Capital Private Limited கடன் வாங்குபவருடன் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மொழியில் தொடர்பு கொள்ளும். கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில், கடன் வாங்குபவரின் நலனைப் பாதிக்கக்கூடிய அனைத்து அத்தியாவசியத் தகவல்களும் உள்ளடக்கப்பட்டிருக்கும்; இது மற்ற வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் (NBFCs) அல்லது கடன் வழங்குநர்களால் வழங்கப்படும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒரு ஒப்பீட்டைச் செய்வதற்கும், கடன் வாங்குபவர் ஒரு தீர்க்கமான முடிவை எடுப்பதற்கும் உதவும். கடன் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய தேவையான ஆவணங்கள் குறித்த விவரங்களும் அதில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.

அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களைப் பெற்றுக் கொண்டதற்கும் ஒப்புக்கொள்ளும் முறையை Upmove உருவாக்கும். முன்னுரிமையின் அடிப்படையில், கடன் விண்ணப்பங்கள் எவ்வளவு கால வரம்பிற்குள் பரிசீலித்து முடிக்கப்படும் என்ற காலக்கெடுவும் அந்த ஒப்புக்கொண்ட குறிப்பிடப்படும்.

2. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள் மற்றும் கடன் மற்றும் முன்பணங்களுக்கான முக்கிய தகவல் அறிக்கை:

Upmove கடன் வாங்குபவருக்கு உள்ளூர் மொழியில் அல்லது அவர் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மொழியில் கடன் ஒப்புதல் கடிதத்தை வழங்கும். ஒப்புதல் கடிதத்தில், அங்கீகரிக்கப்பட்ட கடன் தொகையுடன் அதன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்கப்படும்; இதில் ஆண்டுக்கான வட்டி விகிதம் மற்றும் அதை நடைமுறைப்படுத்தும் முறையும் உள்ளடங்கும். இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்குபவர் ஏற்றுக்கொண்டதற்கான ஒப்புதலை Upmove தனது பதிவுகளில் வைத்திருக்கும். கடன் மறுசெலுத்தலில் தாமதம் ஏற்படுவதற்கான அபராதக் கட்டணங்களை, கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடித்த எழுத்துக்களில் Upmove குறிப்பிடும். கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு நகல், அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்களுடன், கடன் ஒப்புதல்/வழங்கப்படும் நேரத்தில் அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் கட்டாயமாக வழங்கப்படும்.

3. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை விநியோகம்:

Upmove, கடன் விநியோக அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைசக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால், அதுகுறித்த தகவலை உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மொழியில் அவருக்குத் தெரிவிக்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் செய்யப்படும் மாற்றங்கள், வருங்கால விளைவோடு மட்டுமே நடைமுறைப்படுத்தப்படுவதை Upmove உறுதி செய்யும். இது தொடர்பான பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்படும்.

கடன் வாங்குபவர் செலுத்த வேண்டிய அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் செலுத்தியவுடன் அல்லது கடனின் நிலுவைத் தொகை முழுமையாக வசூலிக்கப்பட்டவுடன், Upmove அனைத்துப் பிணையங்களையும் விடுவிக்கும்; எனினும், இது கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக கம்பெனிக்கும் இருக்கும் வேறு ஏதேனும் சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது பற்றுரிமைக்கு உட்பட்டதாகும். இத்தகைய உரிமை பயன்படுத்தப்பட வேண்டியிருந்தால், அதுகுறித்த தகவல், மீதமுள்ள கோரிக்கைகளின் முழு விவரங்கள் மற்றும் எந்த நிபந்தனைகளின் கீழ் தொடர்புடைய கோரிக்கை தீர்க்கப்படும் வரை பிணையங்களைத் தன்வசம் வைத்திருக்க Upmove-க்கு உரிமை உண்டு என்ற விவரங்களுடன் கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

முகவரி: Indique Gamma, no 293/154/172 Third Floor Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Marathahalli, Bengaluru, Karnataka 560103	தொ: +91 8660392991	ஈமெயில்: contact@upmove.in www.upmove.in	CIN: U65999KA2018PTC113488
--	--------------------	---	----------------------------

[சின்னம்:
Upmove]

4. **பொதுவானவை:**

கடன் ஒப்பந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை Upmove தவிர்க்கும் (கடன் வாங்குபவரால் இதற்கு முன் கடன் வாங்குபவர் தெரிவிக்காத ஏதேனும் புதிய தகவல் கவனத்திற்கு வந்தால் ஒழிய).

கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து பெறப்பட்டால், Upmove தனது சம்மதம் அல்லது ஆட்சேபனையை (ஏதேனும் இருப்பின்), அத்தகைய கோரிக்கை பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கும். இத்தகைய இடமாற்றம் சட்டத்திற்கு இணங்க, வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிகளின்படி அமையும்.

Upmove உடல் ஊனமுற்ற அல்லது பார்வை குறைபாடுடைய விண்ணப்பதாரர்களுக்கு, அவர்களது குறைபாட்டின் அடிப்படையில் கடன் வசதிகள் உள்ளிட்ட திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளை வழங்குவதில் எவ்வித பாகுபாடும் காட்டாது. Upmove தம்மால் நிறுவப்பட்ட குறைதீர்க்கும் அமைப்பின் கீழ், மாற்றுத்திறனாளிகளின் குறைகள் நிவர்த்தி செய்யப்படுவதை உறுதி செய்யும்.

5. **வசூல்:**

கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், Upmove முறையற்ற துன்புறுத்தல்களில் ஈடுபடாது; உதாரணமாக, அகால நேரங்களில் கடன் வாங்குபவர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்வது, கடன்களை வசூலிப்பதற்காக பலப்பிரயோகம் செய்வது போன்ற செயல்களில் ஈடுபடாது. வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களில் கம்பெனி ஊழியர்களின் ஒழுங்கீனமான நடத்தைகளும் அடங்கும் என்பதால், வாடிக்கையாளர்களிடம் தகுந்த முறையில் நடந்துகொள்வதற்காக Upmove ஊழியர்களுக்குப் போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்படும்.

முகவரி: Indiqube Gamma, no 293/154/172 Third Floor Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Marathahalli, Bengaluru, Karnataka 560103	தொ: +91 8660392991	ஈமெயில்: contact@upmove.in www.upmove.in	CIN: U65999KA2018PTC113488
---	--------------------	---	----------------------------

வாடிக்கையாளர் குறைதீர்க்கும் கொள்கை

வாடிக்கையாளரை மையமாகக் கொண்டு செயல்படுவதே Upmove Capital Private Limited (இனிமேல் "கம்பெனி" அல்லது "Upmove" அல்லது "நாம்" அல்லது "நமது" என்று குறிப்பிடப்படும்) என்பதன் முதன்மை நோக்கமாகும். வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள் அவர்களின் மிக முக்கியமான கருத்தாகும். நமது குறைதீர்க்கும் கொள்கையானது ("குறைதீர்க்கும் கொள்கை"), முறையான குறைதீர்க்கும் அமைப்பின் மூலம் வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களைக் குறைப்பதற்கும் அவற்றிற்குத் தீர்வு காண்பதற்குமான ஒரு கட்டமைப்பை வகுப்பதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது.

இக்குறைதீர்க்கும் கொள்கையானது, அவ்வப்போது புதுப்பிக்கப்படும் இந்திய ரிசர்வ் பேங்கின் ("RBI") பின்வரும் வழிகாட்டுதல்களின்படி தயாரிக்கப்பட்டுள்ளது: (i) இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் - பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025; (ii) இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் - கடன் வசதிகள்) வழிகாட்டுதல்கள், 2025; மற்றும் (iii) இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் - அவுட்சோர்சிங்கில் இடர் மேலாண்மை) வழிகாட்டுதல்கள்.

1. முக்கிய அர்ப்பணிப்புகள்

தனது வாடிக்கையாளர்கள் மீதான கம்பெனியின் முக்கிய அர்ப்பணிப்புகள் பின்வருமாறு:

- அனைத்து வாடிக்கையாளர்களிடமும் எல்லா நேரங்களிலும் நியாயமான, நேர்மையான மற்றும் மரியாதையான முறையில் நடத்தை பேணப்படும்.
- வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள் மற்றும் குறைகள் கனிவான முறையில், திறம்பட கையாளப்பட்டு, நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவுக்குள் தீர்க்கப்படும்.
- வாடிக்கையாளர்கள் கம்பெனிக்குள் தங்கள் புகார்களை அடுத்தடுத்த நிலைகளுக்குக் கொண்டு செல்வதற்கான வழிகள் குறித்தும், தங்கள் புகார்களுக்கு உரிய நேரத்தில் தீர்வு கிடைக்காத பட்சத்தில் அல்லது வழங்கப்பட்ட தீர்வில் திருப்தி இல்லாத பட்சத்தில் அவர்களுக்கு இருக்கும் உரிமைகள் குறித்தும் தெரிவிக்கப்படும்.
- ஊழியர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்துப் பூசல்களும், குறைந்தபட்சம் அதற்கு அடுத்த உயர் மட்டத்தில் கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை குறைதீர்க்கும் அமைப்பு உறுதி செய்யும்.
- அவுட்சோர்சிங் ஏஜென்சிகள் வழங்கும் சேவைகள் தொடர்பான வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கும் Upmove தொடர்ந்து பொறுப்பேற்கும்.

2. குறைதீர்க்கும் நடைமுறை

நிலை-1 வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களைத் திறம்படப் புரிந்துகொண்டு அவற்றிற்குத் தீர்வு காண்பதற்காக, கம்பெனி பின்வருமாறு பல்வேறு தகவல் தொடர்பு வழிகளை வழங்கும்:

1. ஈமெயில்:

வாடிக்கையாளர்கள் ஃபின்டெக் / டிஜிட்டல் லெண்டிங் / கோ-லெண்டிங் சார்ந்த புகார்கள்/சிக்கல்கள் உள்ளிட்ட தங்களின் கேள்விகள்/புகார்களை ஈமெயில் மூலமாக contact@upmove.in என்ற முகவரிக்கு அனுப்பும் விருப்பத்தைப் பெற்றுள்ளனர்.

2. கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள முகவரியில் உள்ள எங்கள் அலுவலகத்திற்கு நேரில் வரவும்:

UPMOVE CAPITAL PRIVATE LIMITED

Indiqube Gamma, No.293/154/172, 3rd Floor, Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Bengaluru Bangalore KA 560103

3. பதிலை எப்போது எதிர்பார்க்கலாம்:

ஒருமுறை ஒரு வாடிக்கையாளர் மேலே குறிப்பிட்டுள்ள வழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றின் மூலம் புகாரைப் பதிவு செய்ததும், புகாரைப் பெற்ற தேதியிலிருந்து 7 வேலை நாட்களுக்குள் அதற்கான ஒப்புதல் அல்லது பதில் வழங்கப்படும். புகார்களுக்குப் பதிலளிப்பதற்கும் அவற்றைத் தீர்ப்பதற்குமான நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடு உள்ளிட்ட குறைதீர்க்கும் நடைமுறை, Upmove-இன் வெப்பசட்டில் கிடைக்கப் பெறச் செய்யப்படும். ஒரு புகாரைத் தீர்ப்பதற்கு நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவை விடக் கூடுதல் நேரம் தேவைப்படும் பட்சத்தில், கம்பெனி அதுகுறித்து வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிப்பதோடு, தாமதத்திற்கான தகுந்த காரணத்தையும் வழங்கும்.

4 | பக்கம்

Upmove Capital Private Limited

முகவரி: Indiqube Gamma, no 293/154/172 Third Floor Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Marathahalli, Bengaluru, Karnataka 560103	தொ: +91 8660392991	ஈமெயில்: contact@upmove.in www.upmove.in	CIN: U65999KA2018PTC113488
---	--------------------	---	----------------------------

எந்தவொரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்தும் நிர்ணயிக்கப்பட்ட குறைதீர்க்கும் அமைப்பைத் தவிர மற்ற வழிகளில் பெறப்படும் எந்தவொரு புகாரும், குறையும் அல்லது கவலையும் — இதில் மூத்த மேலாண்மையுடன் நேரடித் தொடர்பு அல்லது இடைநிலை நிலைகளைத் தாண்டி புகாரை அடுத்த நிலைக்குக் கொண்டு செல்வது உட்பட — கம்பெனியின் குறைதீர்க்கும் கொள்கையின்படி உடனடியாக தகுந்த வழிக்கு மாற்றப்படும்.

நிலை II

புகார்களைத் தீர்ப்பது அல்லது சரிசெய்வது:

நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்குள் புகார் தீர்க்கப்படவில்லை என்றாலோ அல்லது வழங்கப்பட்ட தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றாலோ, அவர் கம்பெனியின் குறைதீர்க்கும் அதிகாரியைத் தொடர்பு கொள்ளலாம். குறைதீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் பின்வருமாறு:

பதவி	குறை தீர்க்கும் அதிகாரி
பெயர்	Mr. Madan HM
தொடர்பு எண்	+91 9148380504
ஈமெயில் ID	grievanceredressalofficer@upmove.in
முகவரி	Indiqube Gamma, No.293/154/172, 3rd Floor, Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Bangalore KA 560103

குறையை ஆய்வு செய்த பிறகு, குறைதீர்க்கும் அதிகாரி, குறைதீர்க்கும் அதிகாரியால் புகார்/ குறை பெறப்பட்ட 7 வேலை நாட்களுக்குள் இறுதிப் பதிலை அனுப்புவார். இந்தக் காலத்தின் போது, வாடிக்கையாளர்கள் தங்களது குறையின் நிலையை அறிந்துகொள்ள எங்களுக்கு எழுதலாம், மேலும் நாம் எவ்வளவு விரைவாக முடியுமோ அவ்வளவு விரைவாகப் பதிலளிக்க முயற்சிப்போம்.

கால் வசதி பொது விடுமுறை நாட்களைத் தவிர்த்து திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை காலை 10:00 மணி முதல் 18:00 மணி வரையிலும், சனிக்கிழமை காலை 10:00 மணி முதல் 17:00 மணி வரையிலும் கிடைக்கும்.

Upmove முக்கியமாகத் தனது கடன் சேவை வழங்குநரான (LSP) SmartCoin Financials Private Limited மூலமாக, "Oly" மொபைல் அப்ளிகேஷன் வழியாகக் கடன்களை விநியோகிக்கிறது. SmartCoin Financials Private Limited வாடிக்கையாளர் ஆன்போர்டிங், கடன் சேவை, வாடிக்கையாளர் ஆதரவு மற்றும் இதர தொடர்புடைய நடவடிக்கைகளில் உதவுகிறது. அப்ளிகேஷன் தொடர்பான ஏதேனும் சிக்கல்களை எதிர்கொள்ளும் வாடிக்கையாளர்கள் LSP-இன் வாடிக்கையாளர் ஆதரவைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

பதவி	குறை தீர்க்கும் அதிகாரி
பெயர்	Ms. Moushumi Mukherjee
தொடர்பு எண்	+91 9986640571
ஈமெயில் ID	grievance@smartcoin.in
முகவரி	SmartCoin Financials Pvt. Ltd. Indiqube Gamma, No.293/154/172, 2nd floor, Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Bengaluru, Karnataka 560103.

கூட்டுக்கடனின் கீழ் வழங்கப்படும் கடன்கள்

கூட்டுக்கடன் ஏற்பாட்டின் கீழ் வழங்கப்படும் கடன்களுக்கு, வாடிக்கையாளர்கள் கடன் தொடர்பான குறைகளுக்கு Upmove அல்லது தொடர்புடைய கூட்டுக்கடன் கூட்டாளி ஆகியோரில் எவரை வேண்டுமானாலும் தொடர்பு கொள்ளலாம். Upmove-இன் கூட்டுக்கடன் கூட்டாளிகளின் குறைதீர்க்கும் அமைப்பு மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் வசதிக்காக Upmove-இன் வெப்பசட்டில் முக்கியமாகத் தெரியும்படி காட்சிப்படுத்தப்பட்டுள்ளன.

நிலை III

வாடிக்கையாளர் மேற்கூறிய வழிகளில் பெறப்பட்ட தீர்வில் திருப்தி அடையவில்லை என்றாலோ, அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு மேற்கூறிய நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்குள் எந்தவொரு பதிலும் கிடைக்கவில்லை என்றாலோ, வாடிக்கையாளர் பின்வரும் வழியின் மூலம் தொடர்பு கொள்ளலாம்:

पदनाम	முதன்மை நோடல் அதிகாரி
नाम	Ms. Apeksha Gudhaka

முகவரி: Indiqube Gamma, no 293/154/172 Third Floor Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Marathahalli, Bengaluru, Karnataka 560103	தொ: +91 8660392991	ஈமெயில்: contact@upmove.in www.upmove.in	CIN: U65999KA2018PTC113488
---	--------------------	---	----------------------------

[சின்னம்:
Upmove]

தொடர்பு எண்	+91 9739293231
ஈமெயில் ID	principal.nodal.officer@upmove.in
முகவரி	Indiqube Gamma, No.293/154/172, 3rd Floor, Outer Ring Road, Kadubeesanahalli. Bangalore KA 560103

கால் வசதி பொது விடுமுறை நாட்களைத் தவிர்த்து திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை காலை 10:00 மணி முதல் 18:00 மணி வரையிலும், சனிக்கிழமை காலை 10:00 மணி முதல் 17:00 மணி வரையிலும் கிடைக்கும்.

குறையை ஆய்வு செய்த பிறகு, முதன்மை நோடல் அதிகாரி புகார்/ குறை பெறப்பட்ட 15 வேலை நாட்களுக்குள் இறுதி பதிலை அனுப்புவார். இந்த காலக்கட்டத்தின் போது, வாடிக்கையாளர்கள் தங்களது குறையின் நிலையை அறிந்துகொள்ள எங்களுக்கு எழுதலாம், மேலும் நாங்கள் அவர்களுக்கு எவ்வளவு விரைவாக முடியுமோ அவ்வளவு விரைவாகப் பதிலளிக்க முயற்சிப்போம்.

நிலை IV

ஓம்புட்ஸ்மேன் புகார்கள்

ஏதேனும் ஒரு புகார் பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படவில்லை என்றாலோ, அல்லது கடன் வாங்குபவர் Upmove-ஆல் வழங்கப்பட்ட தீர்வில் அதிருப்தி அடைந்திருந்தாலோ, கடன் வாங்குபவர் திட்டத்தின் விதிகளின் கீழ், ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 (Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021) இன் கீழ் புகார் பதிவு செய்யலாம். புகாரை இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் குறை மேலாண்மை அமைப்பு (Complaint Management System - CMS) போர்ட்டில் ஆன்லைனில் பதிவு செய்யலாம்:

<https://cms.rbi.org.in> மாற்றாக, கடன் வாங்குபவர்கள் பின்வரும் முகவரியில் நேரடிப் புகாரையும் சமர்ப்பிக்கலாம்:

மத்திய ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் (CRPC)
4th Floor, Reserve Bank of India
Sector 17, Central Vista
Chandigarh - 160017

ஒருங்கிணைந்த ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 பொருந்தாத இடங்களில், கடன் வாங்குபவர்கள் பொருந்தக்கூடிய ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பின்படி இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் தொடர்புடைய மண்டல அலுவலகத்தின் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவை (CEPC) தொடர்பு கொள்ளலாம். <https://www.rbi.org.in/Scripts/AboutUsDisplay.aspx?pg=Depts.htm#CEPD1>

கடன் வாங்குபவர்களின் வசதிக்காக RBI குறை மேலாண்மை அமைப்பு (CMS) போர்ட்டின் லிங்க் Upmove-இன் வெப்சைட்டில் கிடைக்கிறது.

3. கண்காணிப்பு மற்றும் ரிப்போர்டிங்

Upmove வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களுக்கு சரியான நேரத்தில் தீர்வு கிடைப்பதை உறுதி செய்வதற்காக, மிகச்சிறந்த வாடிக்கையாளர் குறைதீர்க்கும் கட்டமைப்பு இருப்பதை உறுதி செய்கிறது. இந்த அமைப்பு புகார்களைப் பதிவு செய்கிறது; கேள்வியின் தன்மைக்கு ஏற்ப டர்ன்அரவுண்ட் நேரம் (TAT) வரம்பைப் பின்பற்றுகிறது மற்றும் முன்கூட்டியே நிர்ணயிக்கப்பட்ட TAT-இன் அடிப்படையில் பிரச்சனைகளை அடுத்த கட்டத்திற்கு நகர்த்துகிறது.

CRM அமைப்பில் பதிவு செய்யப்பட்ட பிறகு, வாடிக்கையாளர் ஆதரவுக் குழு வாடிக்கையாளரின் திருப்திக்கு ஏற்ப புகாருக்கு/ குறைக்குத் தீர்வு காண்பதற்குப் பொறுப்பாவார்கள். சாத்தியமுள்ள இடங்களிலெல்லாம், வாடிக்கையாளருக்குப் பொருத்தமான மற்றும் நியாயமான மாற்றுத் தீர்வை வழங்குவதற்கான அனைத்து முயற்சிகளும் மேற்கொள்ளப்படுகின்றன. இருப்பினும், வாடிக்கையாளர் அந்தத் தீர்வில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர் மேற்கூறிய குறைதீர்க்கும் கட்டமைப்பின் மூலம் இந்தப் பிரச்சனையை அடுத்த கட்டத்திற்கு நகர்த்தலாம்.

6 | பக்கம்

Upmove Capital Private Limited

முகவரி: Indiqube Gamma, no 293/154/172 Third Floor Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Marathahalli, Bengaluru, Karnataka 560103	தொ: +91 8660392991	ஈமெயில்: contact@upmove.in www.upmove.in	CIN: U65999KA2018PTC113488
---	--------------------	---	----------------------------

4. கட்டாயக் காட்சிப்படுத்துதல் தேவைகள்

கம்பெனி வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பை எளிதாக்குவதற்காகப் பின்வரும் தகவல்களைத் தனது அனைத்துக் கிளைகளிலும்/ வணிக இடங்களிலும் மற்றும் Upmove-இன் வெப்சைட்டிலும் முக்கியமாகத் தெரியும்படி காட்சிப்படுத்துதல்:

1. குறைதீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர், தொலைபேசி/ மொபைல் நம்பர் மற்றும் ஈமெயில் முகவரி;
2. முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் பெயர், தொலைபேசி/ மொபைல் நம்பர் மற்றும் ஈமெயில் முகவரி;
3. புகார்களைப் பதிவு செய்வதற்கும் அவற்றை அடுத்தடுத்த நிலைகளுக்குக் கொண்டு செல்வதற்குமான நடைமுறைகளை உள்ளடக்கிய குறைதீர்க்கும் கொள்கை;
4. இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் குறை மேலாண்மை அமைப்பு (CMS) போர்ட்டின் (<https://cms.rbi.org.in>) ஒரு முக்கிய லிங்க்;
5. Upmove-இன் குறைதீர்க்கும் அமைப்பானது, கம்பெனி நியமித்த கடன் சேவை வழங்குநர்கள் (LSPs) மற்றும் பிற மூன்றாம் தரப்பு ஏஜென்சிகள் உட்பட, அதன் அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட சேவை வழங்குநர்களால் வழங்கப்படும் சேவைகளிலிருந்து எழும் புகார்கள் மற்றும் சிக்கல்களுக்கும் பொருந்தும் என்பதற்கான ஒரு தெளிவான வெளிப்படுத்துதல்.

5. இயக்குநர் குழுவிடம் ரிப்போர்டிங்

வாடிக்கையாளர் புகார் அறிக்கையின் சுருக்கம், புகார்களைத் தீர்ப்பதற்காக எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகளைக் காட்டும் நிலை அறிக்கையுடன், ஆய்விற்காக இயக்குநர் குழுவின் முன் அவ்வப்போது, ஆனால் குறைந்தது ஆண்டுக்கு ஒருமுறையாவது சமர்ப்பிக்கப்படும். நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் குறைதீர்க்கும் அமைப்பின் செயல்பாட்டு இணக்கம் குறித்த ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை ஒன்றும் சீரான இடைவெளியில் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

6. கொள்கை திருத்தம்

ஆண்டுதோறும் RBI- இன் புதிய அறிவிப்புகளுக்கு ஏற்ப, இக்கொள்கையின் போதுமான தன்மையைக் குறைதீர்க்கும் அதிகாரி ஆய்வு செய்து மதிப்பீடு செய்வார். ஏதேனும் மாற்றங்கள் தேவைப்படும் போதெல்லாம், அது ஆய்வு மற்றும் ஒப்புதலுக்காக இயக்குநர் குழுவின் முன் சமர்ப்பிக்கப்படும். இத்தகைய மேம்பாடுகள் அல்லது மாற்றங்கள் ஏதேனும் இருப்பின், அவை வாடிக்கையாளர்களுக்கும் சம்பந்தப்பட்ட பங்குதாரர்களுக்கும் தேவைக்கேற்ப தெரிவிக்கப்படும்.

முடிவு

உண்மை நகல் என சான்றளிக்கப்பட்டது
Upmove Capital Private Limited கம்பெனிக்காக

JAYANT டிஜிட்டல் முறையில்
UPADHYAY கையொப்பமிடப்பட்டது
JAYANT UPADHYAY
தேதி: 2026.06.11
16:45:33 +05'30'

Jayant Upadhyay
இயக்குநர்
DIN: 07490882

முகவரி: Indiquebe Gamma, no 293/154/172 Third Floor Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Marathahalli, Bengaluru, Karnataka 560103	தொ: +91 8660392991	ஈமெயில்: contact@upmove.in www.upmove.in	CIN: U65999KA2018PTC113488
--	--------------------	---	----------------------------