

ట్రెల్లియస్ లోస్స్ ఫిస్ టెక్ పైవేట్ లిమిటెడ్

నిష్పక్షపాత ఆచరణ నియమావళి

ట్రెల్లియస్ లోస్స్ ఫిస్ టెక్ పైవేట్ లిమిటెడ్	మంజూరు తేదీ: నవంబర్ 24, 2023
నిష్పక్షపాత ఆచరణ నియమావళి	వెర్షన్ : 3.0

విషయ సూచిక

A. రుణాలకు దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్	2
B. రుణాల మదింపు మరియు నిబంధనలు & షరతులు	3
C. రుణాల వితరణ, మార్పు చేయబడిన నిబంధనలు మరియు షరతులతో సహా	4
D. వడ్డీ ఛార్జీలు	4
E. కంపెనీ ద్వారా పైనాన్స్ చేయబడిన వాహనాల పునఃస్వాధీనం (వాహన రుణాలు).....	5
F. డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారం పై సేకరించిన లోన్లు	5
G. కేవలెసి, మదింపు, బీమా, సెక్యూరిటీల నిలవ, వేలం మొదలైనవి, గోల్డ్ లోన్ వ్యాపారానికసంబంధించి6	
H. సాధారణం	7
I. బకాయిల సేకరణ.....	8
J. ఫిర్యాదు పరిష్కరణ యంత్రాంగం	9
K. సమీక్ష.....	9

పరిచయం

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (FPC) అనేది ట్రిలియన్లోన్స్ ఫిన్టెక్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (ట్రిలియన్ / కంపెనీ) తన కస్టమర్లకు అందించే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి కంపెనీ అనుసరించే పద్ధతుల యొక్క సమర్థవంతమైన అవలోకనాన్ని అన్ని వాటాదారులకు, ముఖ్యంగా కస్టమర్లకు అందించడానికి ఉద్దేశించబడింది. NBFCలు-బేస్ లేయర్ రెగ్యులేషన్స్ మాస్టర్ డైరెక్షన్ కింద నిర్దేశించబడ్డాయి - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ -స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) ఆదేశాలు, 2023, కాలానుగుణంగా సవరించబడింది.

ఈ కోడ్ల ఉద్దేశ్యాలు ఏవంటే:

- కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు మంచి నిష్పక్షపాత ఆచరణను ప్రోత్సహించడం
- పారదర్శకతను పెంపొందించడం ద్వారా కస్టమర్ వారు సేవల నుండి సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చనే దానిపై మంచి అవగాహన కలిగి ఉంటారు; రుణాల వసూలుకు సంబంధించి చట్టపరమైన నియమాలకు అనుగుణంగా ప్రవర్తించేలా నిర్ధారించడం.
- కస్టమర్ ఫిర్యాదులపరిష్కారానికి విధానాలను బలోపేతం చేయడం

A. రుణాలకు దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

1. రుణగ్రహీతతో జరిపే అన్నీ సంప్రదింపులు వారి మాతృ భాషలో ఉండాలి లేదా వారు అర్థం చేసుకోగల భాషలో ఉండాలి.
2. కంపెనీ జారీ చేసిన లోన్ దరఖాస్తులో రుణగ్రహీత యొక్క ప్రయోజనాన్ని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది, తద్వారా ఇతర NBFCలు లేదా రుణదాతలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థయుక్తమైన పోలిక చేసి రుణగ్రహీత సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు.
3. కంపెనీ తాను పొందిన అన్ని ఋణ దరఖాస్తులకు రశీదు ఇచ్చే విధానాన్ని రూపొందిస్తుంది. రసీదులో

నిష్పక్షపాత ఆచరణ నియమావళి - జూస్

రుణ దరఖాస్తు ఎన్ని రోజులలో పరిశీలించబడుతుందో తెలిపే కాల పరిమితిని కూడా తెలియజేస్తారు.

4. అన్ని విధాలుగా పూర్తి చేసిన దరఖాస్తులను, ప్రస్తుత నియమాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా అవసరమైన పత్రాలతో పాటు సక్రమంగా పూర్తి చేసిన ఋణ దరఖాస్తును రుణగ్రహీత నుండి స్వీకరించిన తేదీ నుండి సహేతుకమైన కాల పరిమితిలో ప్రాసెస్ చేయబడతాయి. దరఖాస్తు కంపెనీచే మంజూరు చేయబడక పోతే, తదనుసారంగా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.
5. రుణపు దరఖాస్తులో, దరఖాస్తు పరిశీలనకు భాగమైన సమాచారం /సమర్పించవలసిన పత్రాలు తెలియజేయబడతాయి. కంపెనీ KYC పాలసీ ప్రకారం KYC ని నిర్వహిస్తుంది మరియు ఈ ప్రక్రియలో భాగంగా అవసరమైన అన్ని పత్రాలను/సమాచారాన్ని సేకరిస్తుంది. ఇంకనూ మరిన్ని వివరాలు /పత్రాలు అవసరమైతే, కంపెనీ రుణగ్రహీతకు తక్షణమే తెలియజేస్తుంది.

B. లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు & షరతులు

1. కంపెనీ రుణాన్ని మంజూరు చేసిన తరువాత, రుణగ్రహీతకు ఒక మంజూరు లేఖ లేదా కీ ఫాక్ట్ షీట్ (KFS) లేదా ఇతరత్రా పద్ధతుల ద్వారా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో, వార్షిక వడ్డీ రేటు, APR (వార్షిక శాతం రేటు), వాయిదా వడ్డీ, దరఖాస్తు విధానం మొదలైన వాటితో సహా మంజూరు చేసిన రుణ మొత్తాన్ని మరియు అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను తెలియజేయాలి.
2. మంజూరు లేఖలో లేదా రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్ లో పేర్కొన్నవి కాకుండా ఇతర మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు ఆలస్యమైన తిరిగి చెల్లింపు మరియు/లేదా ఏదైనా ఛార్జీ లేదా రుసుములను కూడా కంపెనీ పేర్కొనాలి.
3. రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న విధంగా రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులకు రుణగ్రహీత నుండి కంపెనీ అంగీకారం పొందాలి మరియు అటువంటి అంగీకారం యొక్క రికార్డును నిర్వహించాలి. రుణాల

నిష్కృతాత ఆచరణ నియమావళి - జూస్

మంజూరు / పంపిణీ సమయంలో రుణ ఒప్పందంలో తెలిపిన అన్ని ఎన్ క్లోజర్ లతో పాటు రుణగ్రహీతలు అర్థం చేసుకున్న రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు అందజేయాలి.

C. రుణాల వితరణ, మార్పు చేయబడిన నిబంధనలు మరియు షరతులతో సహా

1. వితరణ షెడ్యూల్, వడ్డీ ధర, సేవా ఛార్జీలు, ముందు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పులు జరిగితే కంపెనీ, రుణగ్రహీతకు మాతృభాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకొనే ఏదైనా భాష లో తెలియజేస్తుంది. కంపెనీ వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు రాబోవు కాలానికి మాత్రమే అమలు చేయబడతాయి చూసుకోవాలి. ఈ విషయంలో తగిన షరతును రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరచాలి.

2. రుణ ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్/వేగవంతం చేసే ఏదైనా నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది

3. రుణానికి సంబంధించిన అన్ని సెక్యూరిటీలు, ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా లీన్ లేదా రుణగ్రహీతలకు వ్యతిరేకంగా కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర దావా కోసం

సెట్-ఆఫ్ కు లోబడి, రుణాల పూర్తి మరియు తుది చెల్లింపు అందిన తర్వాత విడుదల చేయబడతాయి. సెట్ ఆఫ్ యొక్క హక్కును వర్తింపజేస్తే, మిగిలి ఉన్న క్లెయిములు మరియు షరతుల పూర్తి వివరాలతో అట్టి సంబంధిత క్లెయిమ్ ముగిసేవరకు/చెల్లించబడే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను తనవద్ద ఉంచుకోవడానికి గల హక్కును తెలియజేస్తూ రుణగ్రహీతకు నోటీస్ ఇవ్వాలి.

D. వడ్డీ ఛార్జీలు,

1. కంపెనీ బోర్డు రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్‌లపై కస్టమర్ల నుండి అధిక వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీలు వసూలు చేయరాదని నిర్ధారించడానికి “వడ్డీ రేటు విధానం” అనే వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించే విధానాన్ని ఆమోదించింది మరియు దానిని కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో www.trillionloans.com లో వడ్డీ రేటు, రిస్క్ గ్రేడియేషన్ల విధానం మరియు వేర్వేరు ఛార్జీలను వసూలు చేసేందుకు హేతుబద్ధతగా ఉంచబడింది వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వడ్డీ రేటు వడ్డీ రేటు

విధానానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది. వడ్డీ రేటులో మార్పు ఉన్నప్పుడు, వెబ్ సైట్ లో ప్రచురించబడిన వడ్డీ రేటు అప్ డేట్ చేయబడుతుంది.

2. రుణగ్రహీత ఖాతాకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి వారికి తెలిసేలా, వడ్డీ రేటు వార్షికంగా ఉంటుంది.

E. కంపెనీ ద్వారా ఫైనాన్స్ చేయబడిన వాహనాల పునఃస్వాధీనం (వాహన రుణాలు)

వర్తించే చోట, కంపెనీ రుణగ్రహీతతో చేసిన రుణ ఒప్పందంలో తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే నిబంధన ఉంటుంది, అది చట్టబద్ధంగా అమలు చేయబడుతుంది. పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, కాంట్రాక్ట్ / రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులు దీనికి సంబంధించిన నిబంధనలను కలిగి ఉంటాయి:

1. స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు కాలం
2. నోటీసు వ్యవధిని రద్దు చేసే పరిస్థితులు
3. వర్తించే వాహనాన్ని స్వాధీనం చేసుకునే విధానం
4. వర్తించే వాహనం అమ్మకానికి / వేలానికి ముందు రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడానికి రుణగ్రహీతకు ఇవ్వాలివని చివరి అవకాశం గురించి ఒక నిబంధన
5. రుణగ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే విధానం మరియు
6. వర్తించే వాహనం అమ్మకం/వేలం ప్రక్రియ

F. డిజిటల్ లొండింగ్ ప్లాట్ ఫారంపై సేకరించిన లోన్లు

రుణాలు ఇవ్వడానికి కంపెనీ డిజిటల్ లొండింగ్ ప్లాట్ ఫారంలను నియమించినప్పుడు, కంపెనీ వీటిని అనుసరిస్తుంది:

1. రుణ చెల్లింపు, సర్వీసింగ్ మరియు తిరిగి చెల్లించడం - రుణాన్ని చెల్లింపు రుణగ్రహీత యొక్క ఖాతాలో జరుగుతుంది, చట్టపరమైన లేదా నియంత్రణ ఆదేశం, సహ-రుణ లావాదేవీల కోసం నగదు ప్రవాహం మరియు నిర్దిష్ట తుది ఉపయోగం కోసం చెల్లింపులు తప్ప, రుణాన్ని నేరుగా తుది లబ్ధిదారుడి

బ్యాంకు ఖాతాలోకి చెల్లిస్తారు.

2. రుణాల సర్వీసింగ్, తిరిగి చెల్లించడం అన్నీ నేరుగా కంపెనీ బ్యాంకు ఖాతాలో జరిగేలా చూసుకోవాలి.
3. ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమైన డిజిటల్ రుణ వేదికల పేర్లను కంపెనీ వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించాలి.
4. కలెక్షన్ ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమైన డిజిటల్ రుణ వేదికలు కస్టమర్తో పరస్పర చర్యలో పాల్గొంటున్న కంపెనీ పేరును కస్టమర్కు ముందే వెల్లడించాలని ఆదేశించాలి.
5. రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు, రుణ ఒప్పందాన్ని ఆమోదించిన వెంటనే, కంపెనీ లెటర్ హెడ్ పై రుణగ్రహీతకు ఈ నోటిఫికేషన్ జారీ చేయబడుతుంది.
6. కంపెనీ ఉపయోగించే డిజిటల్ రుణ వేదికలపై సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణకు హామీ ఇవ్వాలి.
7. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి అవగాహన కల్పించేందుకు తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి.చేయాలి

G. గోల్డ్ లోన్ వ్యాపారానికిసంబంధించిKYC, మదింపు, భీమా, సెక్యూరిటీల నిల్వ, వేలం మొదలైనవి.

వినియోగదారులకు బంగారం పై రుణాలు అందించాలని ప్రతిపాదించినప్పుడు, ఈ క్రింది అంశాలను కవర్ చేస్తూ బోర్డు ఆమోదించిన పాలసీని కంపెనీ అమల్లోకి తెస్తుంది:

1. ఆర్ బిఐ నిర్దేశించిన కెవైసీ మార్గదర్శకాలను పాటించేలా తగిన చర్యలు తీసుకోవాలి.
2. కొల్లాటరల్ భ ద్రత గా అంగీకరించబడిన ఆభరణాల కోసంసరైన అంచనా విధానం.
3. బంగారు ఆభరణాల యాజమాన్యాన్ని ధృవీకరించే డిక్లరేషన్ రుణగ్రహీత నుండి పొందబడుతుంది.
4. ఆమోదించబడిన ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా అన్ని శాఖలు సురక్షితమైన కస్టడీలో ఆభరణాలను నిల్వ చేయడానికి బలమైన గదులు లేదా సేఫ్ ల యొక్క సరైన నిల్వ సదుపాయాన్ని కలిగి ఉంటాయి.
5. నాణ్యత, పరిమాణం మరియు సరైన నిల్వ ఉండేలా బంగారు వస్తువులు క్రమానుగతంగా సమీక్షించబడతాయి మరియు కొల్లాటరల్ భద్రతగా అంగీకరించబడిన ఆభరణాలు తగిన విధంగా భీమా చేయబడతాయి.
6. తిరిగి చెల్లించని సందర్భంలో వేలం విధానం పారదర్శకంగా ఉంటుంది మరియు రుణగ్రహీతకు వేలం

ముందు ముందస్తు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. ఆసక్తి వైరుధ్యం ఉండకూడదు మరియు వేలం ప్రక్రియ అన్ని లావాదేవీలలో తప్పనిసరిగా గ్రూప్ కంపెనీలు మరియు సంబంధిత సంస్థలతో సహా వేలం సమయంలో వాటికి పరస్పర సంబంధం ఉండకుండా చూసుకోవాలి. కంపెనీ అది నిర్వహించిన వేలంలో పాల్గొనదు.

7. బోర్డు ఆమోదంతో వేలం నిర్వాహకులను నియమించాలి.

8. కనీసం రెండు వార్తాపత్రికలలో ఒకటి మాతృభాషలో ఇంకా మరొకటి జాతీయ దినపత్రికలో ప్రకటనలను జారీ చేయడం ద్వారా వేలం ప్రజలకు ప్రకటించబడుతుంది, మరియు రుణ ఒప్పందం కూడా వేలం విధానానికి సంబంధించిన వివరాలను వెల్లడిస్తుంది. మోసంతో వ్యవహరించడంతో సహా సమీకరణ, అమలు మరియు ఆమోదం యొక్క విధుల విభజన కోసం ఉంచాల్సిన వ్యవస్థలు మరియు విధానాలను కూడా ఈ విధానం కవర్ చేస్తుంది.

9. వేలం నుండి అదనంగా పొందిన ఏదైనా మొత్తం, కంపెనీకి చెల్లించాల్సిన మొత్తంతో సర్దుబాటు తర్వాత కస్టమర్ కు తిరిగి చెల్లించబడుతుంది.

H. సాధారణం:

1. రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప, రుణ ఒప్పందంలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప కంపెనీ రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోదు.
2. రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ వేధింపులను ఆశ్రయించకూడదు. అంటే అనవుకాని సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం బలప్రయోగాన్ని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. కంపెనీ సిబ్బంది దురుసు ప్రవర్తనను నివారించడానికి, కస్టమర్ లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఉండేలా కంపెనీ చూసుకోవాలి.
3. రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా కంపెనీ అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అటువంటి అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అట్టి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

4. కో-ఆల్టిగెంట్(ల)సహిత లేదా రహిత వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేసిన అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్ లపై కంపెనీ ముందు చెల్లింపు ఛార్జీలు/ ప్రీ-పేమెంట్ జరిమానాలను వసూలు చేయదు.
5. శారీరకంగా, దృశ్యపరంగా బలహీనమైన దరఖాస్తుదారులకు రుణ సదుపాయాలతో సహా ఉత్పత్తులను, సదుపాయాలను అందించడంలో కంపెనీ వివక్ష చూపదు. అంతేకాకుండా, కంపెనీ యొక్క ప్రస్తుత ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం కింద వైకల్యాలున్న వ్యక్తుల ఫిర్యాదుల యొక్క సమర్థవంతమైన పరిష్కారాన్ని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

I. బకాయిల సేకరణ:

తిరిగి చెల్లింపు సంబంధిత ఇబ్బందులు ఎదుర్కొంటున్న రుణగ్రహీతలను గుర్తించడం, అటువంటి రుణగ్రహీతలతో బప్పందం చేసుకోవడం మరియు వారికి అందుబాటులో ఉన్న సహాయం గురించి అవసరమైన మార్గదర్శకాలను అందించడం కోసం కంపెనీ ఒక యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేస్తుంది. రికవరీ చేపట్టబప్పుడు కంపెనీ దిగువ తెలిపిన వాటికి కట్టుబడి ఉంటుంది:

- (a) రుణగ్రహీత వ్యాపారం లేదా వృత్తి పరంగా ప్రత్యేక పరిస్థితులలో మినహా రికవరీ ఏజెంట్ ద్వారా రుణగ్రహీతకు టెలిఫోనిక్ కాంటాక్ట్ సాధారణంగా 0800 గంటలు మరియు 1900 గంటల మధ్య పరిమితం చేయబడతాయి.
- (b) రుణగ్రహీత తనకు నచ్చిన ప్రదేశంలో సాధారణంగా సంప్రదించబడతాడు మరియు అట్టి స్థలం పేర్కొనబడనప్పుడు అతను ఉద్యోగం/వ్యాపారం చేసే స్థానంలో లేదా అతని/ఆమె నివాసంలో సంప్రదించబడతాడు.
- (c) కుటుంబంలో మరణం లేదా ఇతర విపత్తు సందర్భాలు వంటి అనుచితమైన సందర్భాలు కలిగినప్పుడు బకాయిలు వసూలు చేయడానికి కాల్ చేయడం / సందర్శనలు నివారించబడతాయి.
- (d) రికవరీ ఏజెంట్ అతను/ఆమె తమనుతాము పరిచయం చేసుకోవాలి మరియు కస్టమర్ కు ప్రాతినిధ్యం వహించే అధికారం గురించి తెలియజేయాలి;
- (e) కస్టమర్ గోప్యతను గౌరవించాలి.
- (f) కస్టమర్ తో పరస్పర చర్య పౌరస్వేచ్ఛా పద్ధతిలో ఉండాలి.

నిష్పక్షపాత ఆచరణ నియమావళి - జూస్

- (g) బకాయిల రికవరీ కోసం చేసిన అన్ని ప్రయత్నాలు మరియు రుణగ్రహీతకు పంపిన కమ్యూనికేషన్ కాపీలు ఏవైనా ఉంటే వాటిని కంపెనీ నమోదుచేసి భద్రపరుస్తుంది.
- (h) పరస్పరం ఆమోదయోగ్యమైన మరియు క్రమబద్ధమైన పద్ధతిలో వివాదాలు లేదా విభేదాలను పరిష్కరించడానికి అన్ని రకాల సహాయం అందించాలి.
- (i) బకాయిల వసూలు కోసం కస్టమర్ స్థలాన్ని సందర్శించేటప్పుడు, మర్యాద మరియు ఔచిత్యం ఉండేలా మసలుకోవాలి.

J. ఫిర్యాదు పరిష్కరణ యంత్రాంగం

ట్రీలియన్ డైరెక్టర్ల బోర్డు (బోర్డు) ఈ విషయంలో తలెత్తే వివాదాలను పరిష్కరించడానికి సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది. కంపెనీ అధికారుల నిర్ణయాల వల్ల తలెత్తే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో విచారించి పరిష్కరించేలా ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేశారు. వివరణాత్మక ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కంపెనీ వెబ్సైట్ www.trillionloans.comలో కస్టమర్ల సులభ సూచన కోసం ఉంచబడింది.

K. సమీక్ష

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (నిష్పక్షపాత ఆచరణ నియమావళి) యొక్క సమ్మతి మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరు యొక్క క్రమానుగత సమీక్ష (కనీసం సంవత్సరానికి ఒకసారి) కంపెనీ చేత నిర్వహించబడుతుంది మరియు అటువంటి సమీక్షల నివేదిక బోర్డు / బోర్డు కమిటీకి సమర్పించబడుతుంది.