

ट्रिलियनलॉन्स फिनटेक प्राइवेट लिमिटेड

शिकायत निवारण नीति

ट्रिलियनलॉन्स फिनटेक प्राइवेट लिमिटेड	स्वीकृति दिनांक: 24 नवंबर, 2023
शिकायत निवारण नीति	संस्करण: 3.0

शिकायत निवारण नीति

ट्रिलियनलोन्स फिनटेक प्राइवेट लिमिटेड में, हमारी लगातार यही कोशिश होती है कि हम अपने ग्राहकों को बेहतरीन अनुभव उपलब्ध कराएं। हम अपने ग्राहकों की उम्मीदों को पूरा करने और जितना हो सके उनकी उम्मीदों को बढ़ाने के लिए प्रतिबद्ध हैं। हमसे जुड़ने की प्रक्रिया के हर कदम पर, हम अपने ग्राहकों को ऐसी सेवा देने की कोशिश करते हैं जिसमें उनको कोई भी समस्या न हो, लेकिन हम समझते हैं कि कभी-कभी चीजें योजना के अनुसार नहीं होतीं। यह नीति समय-समय पर संशोधित होने वाले विशिष्ट निर्देश - रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - पैमाना आधारित नियम) निर्देश, 2023 में उल्लेखित एनबीएफसी-बेस लेयर नियम के अनुसार है।

इस नीति का उद्देश्य है:

1. यह सुनिश्चित किया जाए कि सभी ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार किया जाए।
2. ग्राहकों द्वारा प्रस्तुत किये गए मामलों को शीघ्रता और शालीनता के साथ हल किया जाए।
3. अगर ग्राहक अपनी शिकायत के जवाब या समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो उन्हें वैकल्पिक समाधान चुनने के उनके अधिकार के बारे में बताया जाए।

यदि आपको हमारी सेवा से संबंधित कोई समस्या है, तो कृपया नीचे दिए गए चरणों का पालन करें और हम जल्दी से जल्दी का समाधान करेंगे।

चरण 1: यदि आप हमसे पहली बार संपर्क कर रहे हैं

टेलीफोन: अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए, आप हमें सभी कार्यदिवसों (सोमवार से शुक्रवार) में सुबह 09:30 बजे से शाम 7:00 बजे तक +91-8851682895 पर कॉल कर सकते हैं

या

ईमेल: आप हमें grievances@trillionloans.com पर ईमेल कर सकते हैं

या

पत्र: आप हमें निम्नलिखित पते पर लिख सकते हैं:

पता: 7वीं मंजिल, यूनिट संख्या बी2, 705, यादव नगर में कनकिया बूमरेंग भवन में, चांदीवली, पवई, मुंबई - 400072, महाराष्ट्र

आपके सूचना प्राप्त करने की तारीख से 15 कार्य दिवसों के भीतर हम आपकी समस्या का समाधान कर देंगे।

चरण 2:

हमें सूचना प्राप्त होने की तारीख से 7 कार्यदिवसों के भीतर यदि आपको जवाब नहीं मिलता है या यदि आप प्राप्त जवाब से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप हमारे शिकायत निवारण अधिकारी/ नोडल अधिकारी, श्री हार्दिक रमेशचंद्र नंदनी, को nodalofficer@trillionloans.com पर लिख सकते हैं या निम्नलिखित पते पर लिखित शिकायत भेज सकते हैं:

श्री हार्दिक रमेशचंद्र नंदनी

पता: 7वीं मंजिल, यूनिट संख्या बी2, 705, यादव नगर में कनकिया बूमरेंग भवन में, चांदीवली, पवई, मुंबई - 400072, महाराष्ट्र

**कृपया चरण 1 से मिले जवाब के विषय में दर्शाई गई आपकी संदर्भ आईडी का अपने ईमेल में उल्लेख करें।*

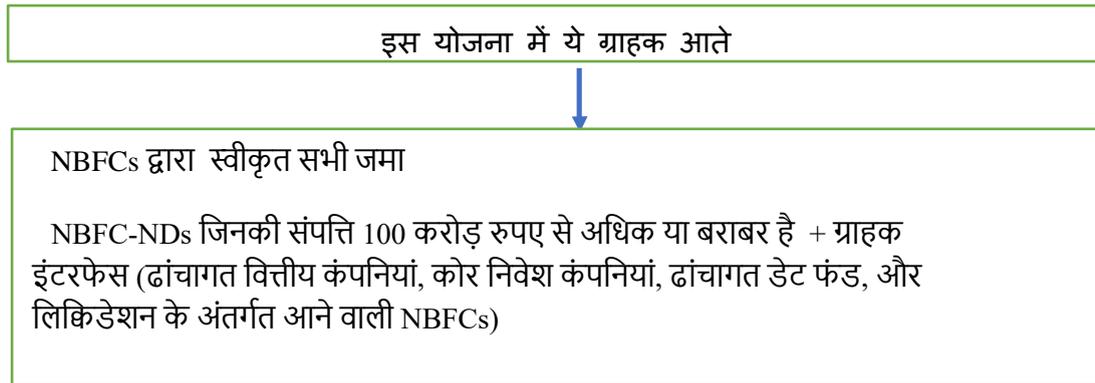
चरण 3:

यदि आपको हमारी ओर से एक महीने तक कोई जवाब नहीं मिलता या यदि आप उपरोक्त किसी भी चैनल द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप भारतीय रिज़र्व बैंक के लोकपाल पोर्टल पर शिकायत कर सकते हैं या निम्नलिखित को लिखित शिकायत भेज सकते हैं

रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की मुख्य विशेषताओं और आरबीआई में शिकायत करने के बारे में जानने के लिए कृपया **अनुसूची 1** देखें।

रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

मुख्य विशेषताएं

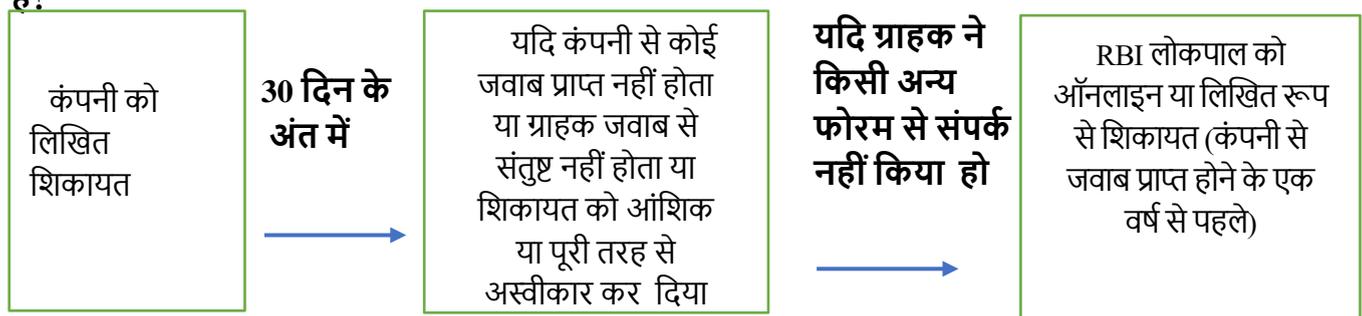


ग्राहक द्वारा शिकायत करने का आधार:

इस योजना के अंतर्गत कोई भी ग्राहक व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से, कंपनी द्वारा की गई ऐसी किसी भी चूक के लिए शिकायत कर सकता है जिसके कारण **“सेवा में कमी”** हुई हो।

“सेवा में कमी” का अर्थ है किसी वित्तीय सेवा में कोई कमी या अपर्याप्तता, जो नियामक इकाई को नियम के तहत या अन्य कारण से उपलब्ध कराने की आवश्यकता है, और जिसके कारण ग्राहक को आर्थिक नुकसान या हानि हो भी सकती है और नहीं भी हो सकती है।

ग्राहक किस प्रकार शिकायत कर सकता है?



- RBI लोकपाल से शिकायत दर्ज करने के लिए पोर्टल का लिंक
 - <https://cms.rbi.org.in>
- ऑफलाइन शिकायत के लिए केंद्रीयकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (CRPC) का संपर्क विवरण
 - ईमेल ID : crpc@rbi.org.in
 - पता : केंद्रीयकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (CRPC), रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया, 4थी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017
- लोकपाल योजना के बारे में पूरे विवरण के लिए RBI की वेबसाइट पर निम्नलिखित लिंक को देखें https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf.