trillion loans

REGISTERED ADDRESS
Unit No. DPT-324, 3rd Floor,
DLF Prime Towers,
Plot No. F-79-80, Okhla
Industrial Area, Phase -I,
New Delhi -110020, India

CORPORATE ADDRESS
Tower 8A, 4th Floor
Building No 8, DLF Cyber City,
Phase-II Gurugram, 122002,
Haryana, India

CIN
U65100DL2018PTC445221

Contact: 01244273574
www.trillionloans.com
customercare@trillionloans.com

ट्रिलियनलोन्स फिनटेक प्राइवेट लिमिटेड

शिकायत निवारण नीति

पॉलिसी का नाम	शिकायत निवारण नीति
द्वारा तैयार	परिचालन प्रमुख
जारी करने की तिथि एवं प्रभावी तिथि	26 मई 2025
संस्करण	5.0
के द्वारा अनुमोदित	निदेशक मंडल की बैठक आयोजित हुई26th May 2025
हस्ताक्षर	

शिकायत निवारण नीति

ट्रिलियनलोन्स फिनटेक प्राइवेट लिमिटेड में, हमारा निरंतर प्रयास है कि हम अपने ग्राहकों को सर्वोत्तम संभव अनुभव प्रदान करें । हम हमेशा अपने ग्राहकों की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए प्रतिबद्ध हैं और जितनी बार संभव हो उनसे बढ़कर करते हैं। जबकि हम अपने ग्राहकों को उनके साथ यात्रा के हर चरण में एक सहज सेवा प्रदान करने के लिए सब कुछ करते हैं, हम समझते हैं कि कभी-कभी चीजें उस तरह से नहीं होती हैं जिस तरह से वे योजनाबद्ध हैं। यह नीति मास्टर निर्देश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - गैर -प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण गैर-जमा लेने वाली कंपनी (रिजर्व बैंक) निर्देश, 2016 के अनुसार है, जिसे समय-समय पर संशोधित किया जाता है ।

इस नीति का उद्देश्य है:

1. सुनिश्चित करें कि सभी ग्राहकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार किया जाए।
2. ग्राहकों द्वारा उठाई गई सभी चिंताओं का त्वरित एवं विनम्रता से निपटारा किया जाता है।

हमारी प्रतिक्रिया या उनकी शिकायत के समाधान से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं तो वे वैकल्पिक उपाय अपना सकते हैं।

यदि आपको हमारी सेवा में कोई समस्या आती है, तो कृपया नीचे दिए गए चरणों का पालन करें, और हम जल्द से जल्द उसे ठीक कर देंगे:

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

टेलीफोन: आप 022-477-90096अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए सभी कार्य दिवसों (सोमवार से शुक्रवार) पर सुबह 9:30 बजे से शाम 7:00 बजे तक हमें कॉल कर सकते हैं।

या

कृपया नीचे दिए गए विवरण पर हमारे शिकायत अधिकारी से संपर्क करें :
सुश्री पुनम प्रियदर्शिनी दास
संपर्क नंबर: +91- 8527019275
ईमेल आईडी: complaints@trillionloans.com

या

पत्र: आप हमें इस पते पर लिख सकते हैं:

यूनिट नं. कार्यालय-324, तृतीय तल, डॉल्फिन प्राइम टावर्स, प्लॉट नं. एफ-79-80, ओखला औद्योगिक क्षेत्र, फेज-1, नई दिल्ली, G0020, भारत

Unit No. DPT-324,3rd Floor,DLF Prime Towers, Plot No. F-79-80, Okhla Industrial Area, Phase-1, New Delhi,110020, India

हम आपका संदेश प्राप्त होने की तिथि से 15 कार्य दिवसों के भीतर आपकी समस्या का समाधान करेंगे।

<u>चरण दो:</u>

आपका संदेश प्राप्त होने की तिथि से 7 कार्य दिवसों के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है

चरण 2 या यदि आप प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप लिख सकते हैं
हमारी नोडल अधिकारी सुश्री उर्वशी नैय्यर को nodalofficer@trillionloans.com पर या लिखित शिकायत के माध्यम से :

सुश्री उर्वशी नैयर

Unit No. DPT-324,3rd Floor,DLF Prime Towers, Plot No. F-79-80, Okhla Industrial Area, Phase-1, New Delhi,110020, India
यूनिट नं. कार्यालय-324, तृतीय तल, डॉल्फिन प्राइम टावर्स, प्लॉट नं. एफ-79-80, ओखला औद्योगिक क्षेत्र, फेज-1, नई दिल्ली, G0020, भारत
.

चरण *1* में प्रतिक्रिया की विषय पंक्ति में दर्शाया गया है ।

<u>चरण **3:**</u>

यदि आपको एक महीने तक हमसे कोई जवाब नहीं मिला है या यदि आप उपरोक्त किसी भी चैनल द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप आरबीआई ओम्बड्समैनपोर्टल पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं या भौतिक रूप से शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैनयोजना, 2021 की मुख्य विशेषताओं के लिए और आरबीआई के पास शिकायत दर्ज करने का तरीका जानने के लिए कृपया अनुलग्नक **1** देखें ।

अनुलग्नक **1**

रिज़र्व बैंक - एकीकृत **ओम्बड्समैन**
योजना, **2021**

मुख्य विशेषताएं

इस योजना में निम्नलिखित ग्राहक शामिल हैं

सभी जमा स्वीकार करने वाली एन.बी.एफ.सी.

एनबीएफसी-एनडी जिनकी परिसंपत्ति का आकार रु. 100 करोड़ से अधिक है + ग्राहक इंटरफ़ेस
(छोड़कर: इंफ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनियां, कोर निवेश कंपनियां,
इन्फ्रास्ट्रक्चर ऋण निधि, तथा परिसमापनाधीन एनबीएफसी)

ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के आधार:

कोई भी ग्राहक कंपनी द्वारा की गई किसी चूक के बारे में शिकायत दर्ज कर सकता है जिसके परिणामस्वरूप इस योजना के तहत "सेवा में कमी" हुई है, या तो व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से। "सेवा में कमी" का अर्थ किसी भी वित्तीय सेवा में कमी या अपर्याप्तता है, जिसे विनियमित इकाई को वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय नुकसान या क्षति हो सकती है या नहीं भी हो सकती है।

REGISTERED ADDRESS
Unit No. DPT-324, 3rd Floor,
DLF Prime Towers,
Plot No. F-79-80, Okhla
Industrial Area, Phase -I,
New Delhi -110020, India

CORPORATE ADDRESS
Tower 8A, 4th Floor
Building No 8, DLF Cyber City,
Phase-II Gurugram, 122002,
Haryana, India

CIN
U65100DL2018PTC445221

Contact: 01244273574
www.trillionloans.com
customercare@trillionloans.com

ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज करा सकता है?

शिकायतकर्ता को लिखित शिकायत

30 दिन के अंत में →

यदि कंपनी से उत्तर प्राप्त नहीं होता है या ग्राहक उत्तर से असंतुष्ट रहता है या शिकायत पूर्णतः या आंशिक रूप से अस्वीकार कर दी गई है

यदि ग्राहक ने किसी अन्य फोरम से संपर्क नहीं किया है →

आरबीआई ओम्बड्समैनके पास ऑनलाइन या फिजिकल मोड में शिकायत दर्ज करें (कंपनी से जवाब मिलने के एक साल बाद तक)

· आरबीआई ओम्बड्समैनके समक्ष शिकायत दर्ज कराने के लिए

- पोर्टल लिंकhttps://cms.rbi.org.in .

· भौतिक शिकायतों के लिए केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) का संपर्क विवरण-

- ईमेल आईडी: crpc@rbi.org.in
- पता: केंद्रीयकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017

· ओम्बड्समैनयोजना की पूरी जानकारी के लिए कृपया आरबीआई वेबसाइट के निम्नलिखित लिंक को देखें-https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121 .पीडीएफ .