

ട്രിഡ്യൂൺലോൺസ്
ഫിൻടെക് പ്രൈവറ്റ്
ലിമിറ്റഡ്

പരാതി പരിഹാര നയം

ട്രിഡ്യൂൺലോൺസ് ഫിൻടെക് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്	അംഗീകരിച്ച തീയതി: 24 നവംബർ, 2023
പരാതി പരിഹാര നയം	പതിപ്പ്: 3.0

പരാതി പരിഹാര നയം

ട്രിലൂൺലോൺസ് ഫിൻടെക് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിൽ, ഞങ്ങൾ നിരന്തരം പരിശ്രമിക്കുന്നത് ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സാധ്യമായ ഏറ്റവും മികച്ച അനുഭവം നൽകാനാണ്. ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്തൃ പ്രതീക്ഷകൾ എല്ലായ്പ്പോഴും നിറവേറ്റാനും കഴിയുന്നത്ര തവണ അവയെ മറികടക്കാനും ഞങ്ങൾ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധരാണ്. ഞങ്ങളുടെ കൂടെയുള്ള പ്രയാണത്തിന്റെ ഓരോ ഘട്ടത്തിലും ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തർക്കരഹിതമായ സേവനം നൽകുന്നതിന് ഞങ്ങൾ വേണ്ടതെല്ലാം ചെയ്യുന്നുണ്ടെങ്കിലും, ചിലപ്പോൾ കാര്യങ്ങൾ ഉദ്ദേശിക്കുന്ന രീതിയിൽ പോകുന്നില്ലെന്ന് ഞങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കുന്നു. കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തുന്നതായ, മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശപ്രകാരമാണ് ഈ നയം സ്വീകരിച്ചിട്ടുള്ളത് - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ 2023-ലെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ (ബാങ്കിംഗ് ഇതര ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികളുടെ സ്കെയിൽ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള നിയന്ത്രണം).

ഈ നയത്തിന്റെ ഉദ്ദേശ്യം ഇതാണ്:

1. എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളോടും ന്യായയുക്തമായി പെരുമാറുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക
2. ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന എല്ലാ ആശങ്കകളും ഉടൻടി വിനയത്തോടെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു
3. പരാതികളോടുള്ള ഞങ്ങളുടെ പ്രതികരണത്തിലോ പരിഹാരത്തിലോ ഉപഭോക്താക്കൾ പൂർണ്ണമായും തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, മറ്റു പരിഹാരമാർഗങ്ങൾ തിരഞ്ഞെടുക്കാനുള്ള അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ച് അവരെ ബോധവാന്മാരാക്കുന്നു.

ഞങ്ങളുടെ സേവനത്തിൽ നിങ്ങൾക്ക് എന്തെങ്കിലും പ്രശ്നം നേരിടുകയാണെങ്കിൽ, താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുക, ഞങ്ങൾ കാര്യങ്ങൾ എത്രയും വേഗം നേരെയാക്കും:

ഘട്ടം 1: നിങ്ങൾ ആദ്യമായിട്ടാണ് ഞങ്ങളെ സമീപിക്കുന്നതെങ്കിൽ

ടെലിഫോൺ: നിങ്ങളുടെ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന് എല്ലാ പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളിലും (തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ) രാവിലെ 09:30 മുതൽ വൈകിട്ട് 7:00 വരെ +91-8851682895 എന്ന നമ്പറിൽ ഞങ്ങളെ വിളിക്കാം.

അല്ലെങ്കിൽ

ഇമെയിൽ: നിങ്ങൾക്ക് grievances@trillionloans.com ൽ ഞങ്ങൾക്ക് ഇമെയിൽ ചെയ്യാം

അല്ലെങ്കിൽ

കത്ത്: നിങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതാം:

വിലാസം: ഏഴാം നില, യൂണിറ്റ് നമ്പർ B2, 705, കനകിയ ബുദ്ധാട് ബിൽഡിംഗ്, യാദവ് നഗർ, ചന്ദിവാലി, പൊവായ്, മുംബൈ -400072, മഹാരാഷ്ട്ര

നിങ്ങളുടെ സന്ദേശം ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 15 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ഞങ്ങൾ നിങ്ങളുടെ ആശങ്ക പരിഹരിക്കും.

ഘട്ടം 2:

ഘട്ടം 2-ൽ, നിങ്ങളുടെ സന്ദേശം ഞങ്ങൾക്ക് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 7 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നിങ്ങൾക്ക് പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ നിങ്ങൾ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ/നോഡൽ ഓഫീസർ, ശ്രീ. ഹാർദിക് രമേഷ്കൃഷ്ണ നന്ദാനിക്ക് nodalofficer@trillionloans.com ൽ ഇമെയിൽ അയക്കാം അല്ലെങ്കിൽ രേഖാമൂലമുള്ള ഒരു പരാതി ഇനിപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ അയക്കാം:

ശ്രീ. ഹാർദിക് രമേഷ്കൃഷ്ണ നന്ദാനി

വിലാസം: ഏഴാം നില, യൂണിറ്റ് നമ്പർ B2, 705, കനകിയ ബുദ്ധാട് ബിൽഡിംഗ്, യാദവ് നഗർ, ചന്ദിവാലി, പൊവായ്, മുംബൈ -400072, മഹാരാഷ്ട്ര.

ദയവായി നിങ്ങളുടെ ഇമെയിലിൽ നിങ്ങളുടെ റഫറൻസ് നമ്പർ പരാമർശിക്കുക, ഇത് **ഘട്ടം 1 ലെ പ്രതികരണത്തിന്റെ സബ്ജക്ട് ലൈനിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു.*

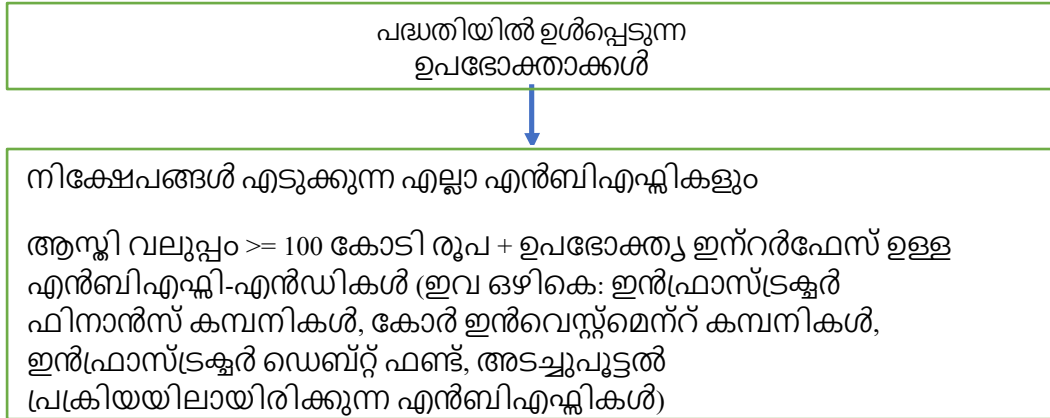
ഘട്ടം 3:

ഞങ്ങളിൽ നിന്ന് ഒരു മാസമായിട്ടും വിവരങ്ങൾ ഇല്ലെങ്കിലോ മുകളിലെ ഏതെങ്കിലും ചാനലുകൾ നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ നിങ്ങൾ തൃപ്തരല്ലെങ്കിലോ, നിങ്ങൾക്ക് ആർബിട്രെ ഓംബുഡ്മാൻ പോർട്ടലിൽ ഒരു പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാം.

റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീം, 2021-ന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾക്കും ആർബിട്രെയിൽ എങ്ങനെ പരാതി ഫയൽ ചെയ്യണമെന്ന് അറിയുന്നതിനും, ദയവായി **അനുബന്ധം 1** കാണുക.

ദി റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീം, 2021

പ്രധാന സവിശേഷതകൾ

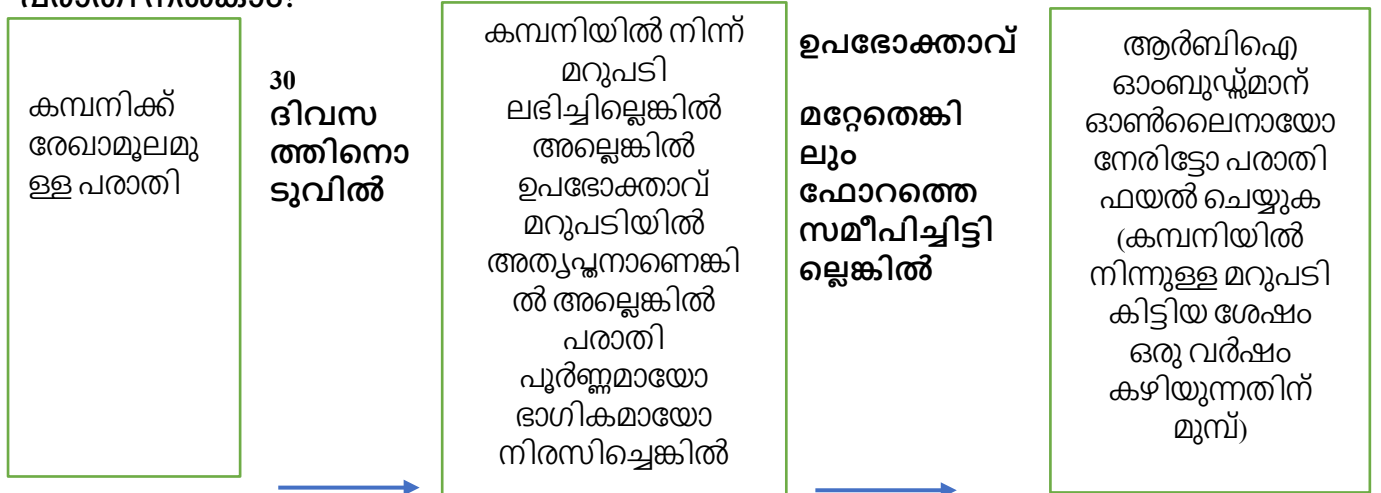


ഒരു ഉപഭോക്താവിന് പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അടിസ്ഥാനങ്ങൾ:

ഏത് ഉപഭോക്താവിനും "സേവനത്തിലെ പോരായ്മയ്ക്ക്" ഇടയാക്കിയ കമ്പനിയുടെ ഒരു ഉപേക്ഷാപരമായ നടപടിയെ കുറിച്ച് ഈ സ്കീമിന് കീഴിൽ വ്യക്തിപരമായോ അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ പരാതി നൽകാം.

"സേവനത്തിലെ പോരായ്മ" എന്നതുകൊണ്ട് അർത്ഥമാക്കുന്നത് ചട്ടപ്രകാരമുള്ള സ്ഥാപനം നിയമപരമായോ മറ്റോ നൽകാൻ ബാധ്യസ്ഥമായ ഏതെങ്കിലും സാമ്പത്തിക സേവനത്തിലെ ഒരു പോരായ്മയെ അല്ലെങ്കിൽ അപര്യാപ്തയെ ആണ്, ഇത് ഉപഭോക്താവിന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടമോ നാശമോ ഉണ്ടാക്കുകയോ ഉണ്ടാക്കാതിരിക്കുകയോ ചെയ്യാം.

ഒരു ഉപഭോക്താവിന് എങ്ങനെ പരാതി നൽകാം?



- ആർബിഐ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതി സമർപ്പിക്കാനുള്ള പോർട്ടൽ ലിങ്ക്-
 - <https://cms.rbi.org.in>.

- നേരിട്ടുള്ള പരാതികൾക്കായി കേന്ദ്രീകൃത രസീത് & പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിനെ (CRPC) ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ-
 - ഇമെയിൽ ഐഡി: crpc@rbi.org.in
 - വിലാസം: കേന്ദ്രീകൃത രസീത് & പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഡ് - 160017

- ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിനെക്കുറിച്ചുള്ള പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾക്ക്, ആർബിഐ വെബ്സൈറ്റിന്റെ ഈ ലിങ്ക് കാണുക-
https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf.