

ट्रिलियनलॉन्स फिनटेक प्रायव्हेट
लिमिटेड

तक्रार निवारण धोरण

ट्रिलियनलॉन्स फिनटेक प्रायव्हेट लिमिटेड	मंजूरीची तारीख: 24 नोव्हेंबर 2023
तक्रार निवारण धोरण	आवृत्ती: 3.0

तक्रार निवारण धोरण

ट्रिलियनलॉन्स फिनटेक प्रायव्हेट लिमिटेड मध्ये, आमच्या ग्राहकांना शक्य तितका सर्वोत्तम अनुभव देण्याचा आमचा सतत प्रयत्न असतो. आम्ही नेहमी आमच्या ग्राहकांच्या अपेक्षा पूर्ण करण्यासाठी आणि आम्हाला शक्य असेल तेव्हा त्यापेक्षा अधिक देण्यास वचनबद्ध आहोत. आम्ही आमच्या ग्राहकांना त्यांच्या प्रवासाच्या प्रत्येक टप्प्यावर घर्षणरहित सेवा देण्यासाठी सर्वकाही करत असताना, आम्हाला याची जाणीव आहे की कधीकधी काही गोष्टी ठरविल्यानुसार होऊ शकत नाहीत. हे धोरण मुख्य दिशानिर्देश -रीझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी - प्रमाण आधारित नियमन) निर्देश, 2023 वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार आहे.

या धोरणाचा हेतू पुढीलप्रमाणे आहे:

1. सर्व ग्राहकांना योग्य वागणूक दिली जाईल याची खात्री करणे
2. ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या सर्व समस्या त्वरित आणि सौजन्याने हाताळणे
3. आमच्या प्रतिसादावर किंवा त्यांच्या तक्रारीचे निराकरण करण्यावर ग्राहक पूर्ण समाधानी नसल्यास त्यांना पर्यायी उपाय निवडण्याच्या त्यांच्या अधिकारांची जाणीव करून दिली जाते.

आमच्या सेवेमध्ये तुम्हाला काही समस्या आल्यास, पुढे दिलेल्या पायऱ्यांचे पालन करा, लवकरात लवकर आम्ही निराकरण करू:

पायरी 1: जर तुम्ही आमच्याशी पहिल्यांदा संपर्क साधत असल्यास

टेलिफोन: तुमची तक्रार नोंदवण्यासाठी तुम्ही आम्हाला +91-8851682895 वर सकाळी 09:30 ते संध्याकाळी 7:00 पर्यंत सर्व कामकाजाच्या दिवसांत (सोम ते शुक्र) कॉल करू शकता.

किंवा

ईमेल: आम्हाला grievances@trillionloans.com वर ईमेल करू शकता.

किंवा

पत्र: तुम्ही आम्हाला येथे पत्र पाठवू शकता:

पत्ता: 7 वा मजला, युनिट क्र. बी2, 705, यादव नगर मधील कनकिया बूमरँग इमारतीत स्थित, चांदिवली, पवई, मुंबई-400072, महाराष्ट्र

तुमचा संदेश मिळाल्याच्या तारखेपासून 15 कामकाजाच्या दिवसात आम्ही तुमच्या समस्येचे निराकरण करू.

पायरी 2:

आम्हाला तुमचा संदेश पोहोचल्याच्या तारखेपासून कामकाजाच्या 7 दिवसांच्या आत तुम्हाला प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा तुम्ही मिळालेल्या प्रतिसादावर समाधानी नसल्यास पायरी 2 मध्ये, तुम्ही आमचे तक्रार निवारण अधिकारी/नोडल अधिकारी, श्री. हार्दिक रमेशचंद्र नंदानी यांना nodalofficer@trillionloans.com वर लिहू शकता किंवा लेखी तक्रार पाठवू शकता:

श्री. हार्दिक रमेशचंद्र नंदानी

पत्ता: 7 वा मजला, युनिट क्र. बी2, 705, यादव नगर मधील कनकिया बूमरँग इमारतीत स्थित, चांदिवली, पवई, मुंबई-400072, महाराष्ट्र

कृपया तुमच्या ईमेलमध्ये तुमचा संदर्भ आयडी नमूद करा, जो **पायरी 1 मधील प्रतिसादाच्या विषय ओळीत दर्शविला आहे.*

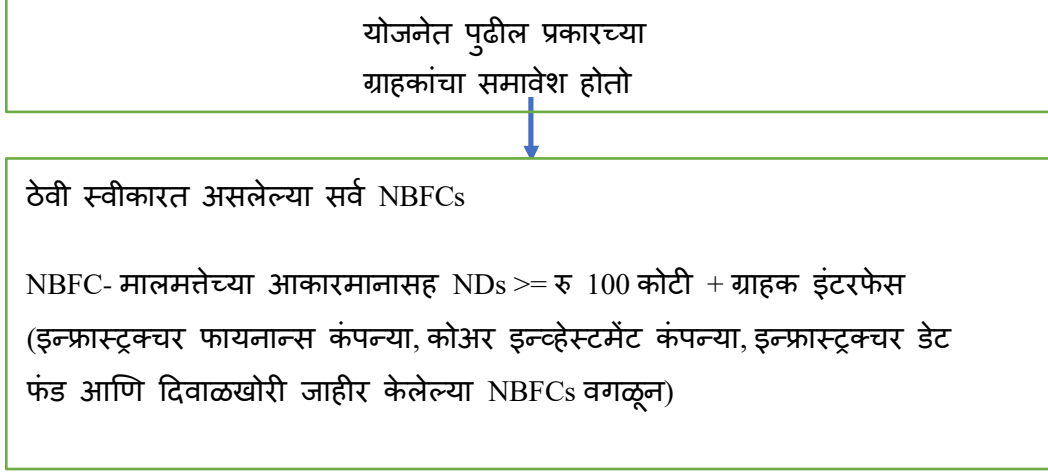
पायरी 3:

जर एका महिन्याच्या आत तुम्हाला आमच्याकडून उत्तर न आल्यास किंवा तुम्ही वरीलपैकी कोणत्याही मार्गाने मिळालेल्या उत्तराने समाधानी नसल्यास, तुम्ही RBI लोकपाल पोर्टलवर तक्रार नोंदवू शकता किंवा येथे प्रत्यक्ष तक्रार दाखल करू शकता

रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 ची ठळक वैशिष्ट्ये आणि RBI मध्ये तक्रार कशी करावी हे जाणून घेण्यासाठी कृपया **परिशिष्ट 1** पहा.

द रिझर्व बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

ठळक वैशिष्ट्ये

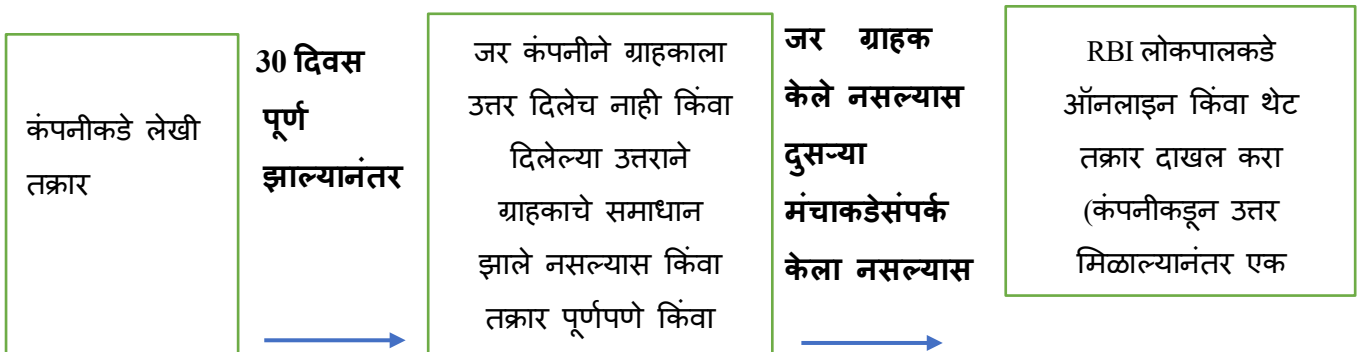


ग्राहकाने तक्रार दाखल करण्याची कारणे:

कोणताही ग्राहक कंपनीच्या वगळण्याच्या कृतीबद्दल तक्रार करू शकतो, परिणामी या योजनेअंतर्गत वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे "सेवेतील कमतरता" निर्माण होते.

"सेवेतील कमतरता" म्हणजे वित्तीय सेवेतील कमतरता किंवा अपुरेपणा, जी नियमन केलेल्या घटकाने वैधानिकरित्या देणे आवश्यक आहे, ज्यामुळे ग्राहकाचे आर्थिक तोटा किंवा नुकसान होऊ शकते किंवा होऊ शकत नाही.

ग्राहक तक्रार कशी नोंदवू शकतो?



- RBI लोकपालकडे तक्रार नोंदवण्यासाठी पोर्टल लिंक-
 - <https://cms.rbi.org.in>.
- भौतिक तक्रारीकरिता केंद्रिकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र (सीआरपीसी) यांचे संपर्क विवरण-
 - इमेल पत्ता: crpc@rbi.org.in
 - पत्ता: केंद्रिकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, 4था मजला, सेक्टर 17, चंदीगड- 160017
- एकात्मिक लोकपाल योजनेबद्दल पूर्ण तपशीलांसाठी, आरबीआय वेबसाइट वरील खालील लिंकचा कृपया संदर्भ घ्या-https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf.