ਟ੍ਰਿਲੀਅਨ ਲੋਨਜ਼ ਫਿਨਟੇਕ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ

ਟ੍ਰਿਲੀਅਨ ਲੋਨਜ਼ ਫਿਨਟੈਕ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ	**ਮੰਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਮਿਤੀ: 24th ਨਵੰਬਰ, 2023**
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ	**ਸੰਸਕਰਣ: 3.0**

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ

ਟ੍ਰਿਲੀਅਨ ਲੋਨਜ਼ ਫਿਨਟੈਕ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ ਵਿਖੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਸੰਭਵ ਅਨੁਭਵ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਉਣਾ, ਇਹ ਸਾਡਾ ਨਿਰੰਤਰ ਯਤਨ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਹਮੇਸ਼ਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਉਮੀਦਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ ਅਤੇ ਜਿੰਨੀ ਵਾਰ ਹੋ ਸਕੇ ਅਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਉਮੀਦਾਂ ਉੱਤੇ ਖਰੇ ਉਤਰਦੇ ਹਾਂ। ਜਦੋਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਰੁਕਾਵਟ ਰਹਿਤ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਯਾਤਰਾ ਦੇ ਹਰ ਪੜਾਅ ਨੂੰ ਪਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਸਭ ਕੁਝ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਅਸੀਂ ਸਮਝਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਕਈ ਵਾਰ ਚੀਜ਼ਾਂ ਉਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਜਿਵੇਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਨੀਤੀ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਵਿਖੇ ਹੈ- ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ-ਸਕੇਲ ਆਧਾਰਿਤ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੁਧਾਰਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਹੈ:

1. ਯਕੀਨਣ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
2. ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਨਿਮਰਤਾ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
3. ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਦਿੱਤੀ ਹੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉੱਤੇ ਸਾਡੇ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਹੱਲ ਤੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ ਤਾਂ ਓਹਨਾਂ ਨੂੰ ਵਿਕਲਪਕ ਉਪਾਅ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਦੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵਾਕਫ਼ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ

ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਦਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਾਂਗੇ:

ਕਦਮ 1: ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ

ਟੈਲੀਫੋਨ: ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਸਾਨੂੰ 91-8851682895 'ਤੇ ਸਾਰੇ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ (ਸੋਮ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ) ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਜਾਂ

ਈਮੇਲ: ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ grievances@trillionloans.com 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ

ਜਾਂ

ਪੱਤਰ: ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਇੱਥੇ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ:

ਪਤਾ: 7ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਯੂਨਿਟ ਨੰ. ਬੀ 2, 705, ਬਿਲਡਿੰਗ ਕਨਕੀਆ ਬੂਮਰੰਗ- ਯਾਦਵ ਨਗਰ, ਚਾਂਦੀਵਾਲੀ, ਪੋਵਈ, ਮੁੰਬਈ - 400072, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ

ਤੁਹਾਡੇ ਸੰਪਰਕ ਤੇ ਆਉਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 15 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਚਿੰਤਾ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਾਂਗੇ।

ਕਦਮ 2:

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਦਮ 2 'ਤੇ ਸਾਡੇ ਸੰਪਰਕ ਤੇ ਆਉਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫ਼ਸਰ/ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ, ਸ਼੍ਰੀ ਹਾਰਦਿਕ ਰਮੇਸ਼ਚੰਦਰ ਨੰਦਨੀ ਨੂੰ ਇੱਥੇ nodalofficer@trillionloans.com ਤੇ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਇੱਕ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਾਹੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ ਤੇ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹੋ:

ਸ਼੍ਰੀ ਹਾਰਦਿਕ ਰਮੇਸ਼ਚੰਦਰ ਨੰਦਨੀ

ਪਤਾ: 7ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਯੂਨਿਟ ਨੰ. ਬੀ 2, 705, ਬਿਲਡਿੰਗ ਕਨਕੀਆ ਬੂਮਰੰਗ- ਯਾਦਵ ਨਗਰ, ਚਾਂਦੀਵਾਲੀ, ਪੋਵਈ, ਮੁੰਬਈ - 400072, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ।

* ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਈਮੇਲ ਵਿੱਚ ਆਪਣਾ ਰੈਫਰੰਸ *ID* ਮੇਨਸ਼ਨ ਕਰੋ, ਜੋ ਕਿ **ਕਦਮ *1*** ਦੀ ਸਬਜੇਕਟ ਲਾਈਨ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਕਦਮ 3:

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਤੱਕ ਕੋਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਉਪਰੋਕਤ ਚੈਨਲਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਪੋਰਟਲ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਖੁੱਦ ਜਾਂ ਕੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਲਈ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021 ਅਤੇ ਇਹ ਜਾਣਨ ਲਈ ਕਿ RBI ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰਨੀ ਹੈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ **ਅਨੁਬੰਧ 1** ਵੇਖੋ।

Annexure 1

<u>ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021</u>

<u>ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ</u>

ਸਕੀਮ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦੀ ਹੈ

↓

NBFCs ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ

ਐਂਸੇਟ ਸਾਈਜ਼ ਨਾਲ NBFC-NDs >= 100 ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ + ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ (ਇੰਫ੍ਰਾਸਟ੍ਰਕਚਰ ਫ਼ਾਇਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ, ਕੋਰ ਇਨਵੈਸਟਮੈਂਟ ਕੰਪਨੀਆਂ, ਇੰਫ੍ਰਾਸਟ੍ਰਕਚਰ ਡੈਬਟ ਫੰਡ, ਅਤੇ ਲਿਕਵਿਡੇਸ਼ਨ ਅਧੀਨ NBFCs ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)

ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਆਧਾਰ:

ਕੋਈ ਵੀ ਗ੍ਰਾਹਕ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਜਾਂ ਤਾਂ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਤੇ **"ਸਰਵਿਸ ਵਿੱਚ ਕਮੀ"** ਹੋਣ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਇੱਕ ਗਲਤੀ ਕਰਨ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

"ਸਰਵਿਸ ਵਿੱਚ ਕਮੀ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿਸੇ ਫ਼ਾਇਨੈਂਸ ਸਰਵਿਸ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਜਾਂ ਅਯੋਗਤਾ, ਜਿਸ ਦੀ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਹਾਨੀ ਹੋ ਵੀ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨਹੀਂ ਵੀ।

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕੀਤੀ

30 ਦਿਨਾਂ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ →

ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਸੀ

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਹੈ →

RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਔਨਲਾਈਨ ਜਾਂ ਖੁੱਦ ਜਾਂ ਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੋ (ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਬਾਅਦ ਨਹੀਂ)

- RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਪੋਰਟਲ ਲਿੰਕ -

- https://cms.rbi.org.in.

➢ ਖੁੱਦ ਜਾਂ ਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਿਸੀਪਟ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ (CRPC) ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ-

  - ਈਮੇਲ ਆਈ.ਡੀ: crpc@rbi.org.in

➢ ਪਤਾ: ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਿਸੀਪਟ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, 4ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ – 160017

➢ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ RBI ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦੇ ਲਿੰਕ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿਓ - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf