

**டிரில்லியன்லோன்ஸ்
ஃபின்டெக் பிரைவேட்
லிமிடெட்**

குறை தீர்க்கும் கொள்கை

டிரில்லியன்லோன்ஸ் ஃபின்டெக் பிரைவேட் லிமிடெட்	ஒப்புதல் தேதி: 24 நவம்பர், 2023
குறை தீர்க்கும் கொள்கை	பதிப்பு : 3.0

குறை தீர்க்கும் கொள்கை

டிரில்லியன்லோன்ஸ் ஃபின்டெக் பிரைவேட் லிமிடெட் இல், எங்களின் வாடிக்கையாளர்களுக்கு சிறந்த அனுபவத்தை வழங்குவதே எங்களது தொடர்ச்சியான முயற்சியாகும். எங்களின் வாடிக்கையாளர் எதிர்பார்ப்புகளை எப்பொழுதும் பூர்த்தி செய்வதற்கும், எங்களால் முடிந்தவரை அதற்கு மேலும் செய்வதற்கும் நாங்கள் கடமைப்பட்டுள்ளோம். எங்களுடனான எங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் பயணத்தின் ஒவ்வொரு நிலையிலும் தடை இல்லாத சேவையை வழங்க நாங்கள் அனைத்தையும் செய்வோம், சில நேரங்களில் திட்டமிட்டபடி சில விஷயங்கள் நடக்காது என்பதையும் நாங்கள் புரிந்துகொள்கிறோம். இந்தக் கொள்கையானது, மாஸ்டர் டைரக்டன் - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) வழிகாட்டுதல்கள், 2023 அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டது-இதற்கு இணக்கமானதாகும்.

இந்தக் கொள்கையின் நோக்கம்:

1. அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் நியாயமாக நடத்தப்படுவதை உறுதிசெய்வது
2. வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்படும் அனைத்து பிரச்சனைகளும் உடனடியாகவும் மரியாதையுடனும் கையாளப்படுகின்றன
3. வாடிக்கையாளர்கள் எங்கள் பதிலில் அல்லது அவர்களின் புகாருக்குத் தீர்வு காண்பதில் முழுமையாக திருப்தி அடையவில்லை என்றால், மாற்று வழிகளைத் தேர்ந்தெடுப்பதற்கான அவர்களின் உரிமைகள் குறித்து அவர்களுக்குத் தெரியப்படுத்தப்பட்டுள்ளது.

எங்கள் சேவையில் ஏதேனும் சிக்கலை எதிர்கொண்டால், கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள படிநிலைகளைப் பின்பற்றவும், நாங்கள் விரைவில் விஷயங்களைச் சரி செய்வோம்:

படிநிலை 1: நீங்கள் முதல் முறையாக எங்களை அணுகும் பட்சத்தில்

தொலைபேசி: உங்கள் புகாரைப் பதிவு செய்ய அனைத்து வேலை நாட்களிலும் (திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை) காலை 09:30 மணி முதல் இரவு 7:00 மணி வரை +91-8851682895 என்ற எண்ணில் எங்களை அழைக்கலாம்.

அல்லது

மின்னஞ்சல்: இந்த முகவரிக்கு எங்களுக்கு மின்னஞ்சல் செய்யலாம்
grievances@trillionloans.com

அல்லது

கடிதம்: நீங்கள் இந்த முகவரிக்கு எங்களுக்கு எழுதலாம்:

முகவரி: 7வது தளம், யூனிட் எண். B2, 705, யாதவ் நகர், சண்டிவலி, பொவாய், மும்பை -400072, மகாராஷ்டிரா, பில்லிங் கனாகியா பூமராங் இல் அமைந்துள்ளது.

உங்கள் கடிதம் கிடைத்த நாளிலிருந்து 15 வேலை நாட்களுக்குள் உங்கள் பிரச்சனையை நாங்கள் தீர்த்து வைப்போம்.

படிநிலை 2:

படிநிலை 2 இல் உங்கள் கடிதங்களைப் பெற்ற நாளிலிருந்து 7 வேலை நாட்களுக்குள் நீங்கள் பதிலைப் பெறவில்லையெனில் அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் நீங்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், நீங்கள் எங்கள் குறை தீர்க்கும் அலுவலர்/ நோடல் அதிகாரி திரு. ஹர்திக் ரமேஷ் சந்திர நந்தானி என்பவருக்கு இந்த முகவரிக்கு எழுதலாம். nodalofficer@trillionloans.com அல்லது எழுத்துப்பூர்வ புகார் மூலம் அனுப்ப வேண்டிய முகவரி:

திரு. ஹர்திக் ரமேஷ் சந்திர நந்தானி

முகவரி: 7வது தளம், யூனிட் எண். B2, 705, யாதவ் நகர், சண்டிவலி, பொவாய், மும்பை -400072, மகாராஷ்டிராவில் உள்ள பில்லிங் கனாகியா பூமராங்கில் அமைந்துள்ளது.

**தயவுசெய்து உங்கள் மின்னஞ்சலில் உங்கள் மேற்கோள் ஐடியைக் குறிப்பிடவும், இது படிநிலை 1 இல் உள்ள பதிலின் தலைப்பு வரியில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது.*

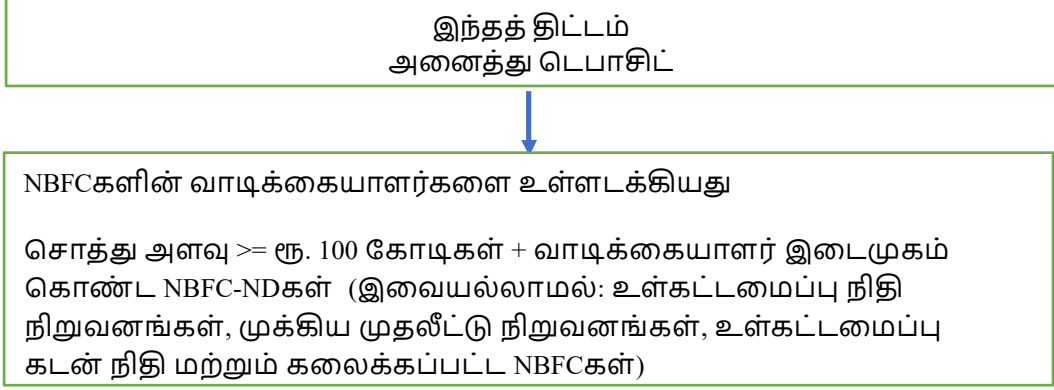
படிநிலை 3:

ஒரு மாதமாக எங்களிடம் இருந்து நீங்கள் பதில் பெறவில்லை என்றால் அல்லது மேலே உள்ள ஏதேனும் சேனல்கள் வழங்கிய தீர்வில் நீங்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், நீங்கள் RBI ஒம்பட்ஸ்மேன் போர்ட்டலில் புகார் செய்யலாம் அல்லது நேரடியாக புகாரை இங்கு பதிவு செய்யலாம்:

ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த ஒம்பட்ஸ்மேன் திட்டம் 2021 இன் முக்கிய அம்சங்களுக்கு, மற்றும் ரிசர்வ் வங்கியிடம் எப்படி புகார் செய்வது என்பதை அறிய, **இணைப்பு 1**ஐ பார்க்கவும்.

**ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஒம்பட்ஸ்மேன்
திட்டம், 2021**

முக்கிய அம்சங்கள்

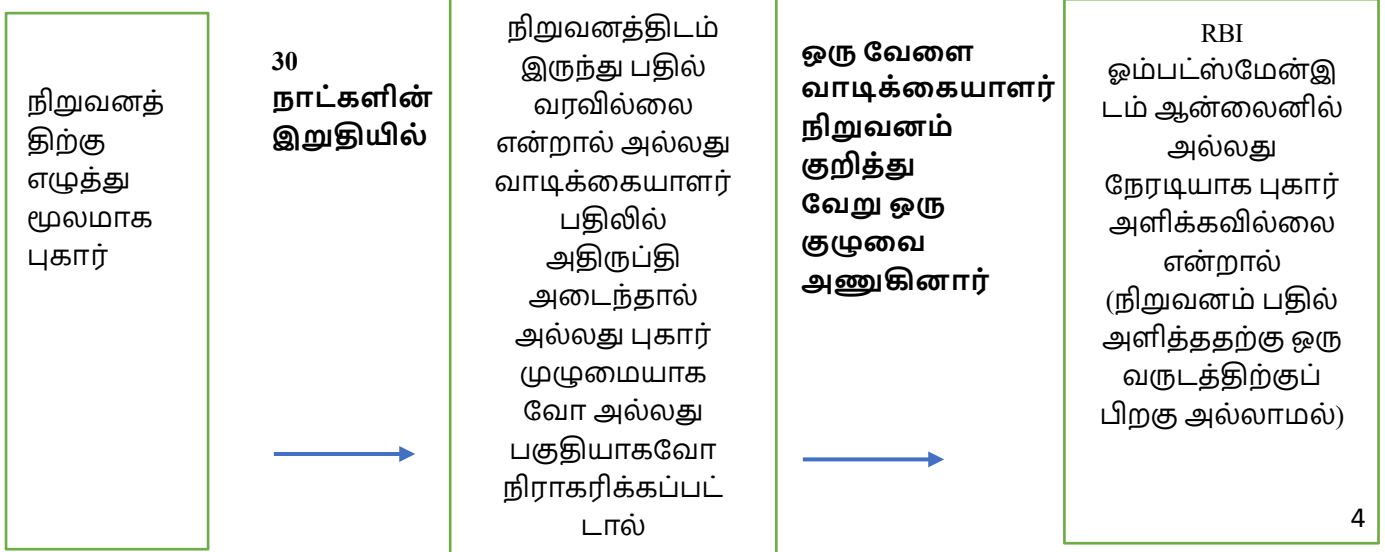


ஒரு வாடிக்கையாளரின் புகாரைப் பதிவு செய்யத் தேவையான காரணங்கள்:

எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும் தனிப்பட்ட முறையிலோ அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாகவோ இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் "சேவையில் குறைபாடு" விளைவித்த நிறுவனத்தின் புறக்கணிக்கப்பட்ட செயலைப் பற்றி புகார் செய்யலாம்.

"சேவையில் குறைபாடு" என்பது எந்தவொரு நிதிச் சேவையிலும் உள்ள குறைபாடு அல்லது போதாமை என்று பொருள்படும், ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் சட்டப்பூர்வமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ இதை வழங்க வேண்டும், இது வாடிக்கையாளருக்கு நிதி இழப்பு அல்லது சேதத்தை விளைவிக்கலாம் அல்லது விளைவிக்காமலும் இருக்கலாம்.

ஒரு வாடிக்கையாளர் புகாரை எவ்வாறு பதிவு செய்வது?



- RBI ஓம்பட்ஸ்மேன்-க்கு புகார் அளிப்பதற்கான போர்ட்டல் இணைப்பு-
 - <https://cms.rbi.org.in>.
- நேரடியான புகார்களுக்கான மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையத்தின் (CRPC) தொடர்பு விவரங்கள்-
 - மின்னஞ்சல் முகவரி: crpc@rbi.org.in
 - முகவரி: மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், செக்டார் 17, சண்டிகர் - 160017
- ஓம்பட்ஸ்மேன் திட்டம் பற்றிய முழுமையான விவரங்களுக்கு, RBI இணையதளத்தின் பின்வரும் இணைப்பைப் பார்க்கவும்-
https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf.