

ట్రెలియస్ లోస్స్ ఫిస్ టాక్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం

ట్రెలియస్ లోస్స్ ఫిస్ టాక్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్	ఆమోదం తేదీ: 24 నవంబర్, 2023
ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం	వెర్షన్ : 3.0

ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం

ట్రిలియన్స్ ఫిన్ టెక్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ లో, మా కస్టమర్ లకు సాధ్యమైనంత ఉత్తమమైన అనుభవాన్ని అందించడం మా నిరంతర ప్రయత్నం మేము ఎల్లప్పుడూ మా కస్టమర్ అంచనాలను అందుకోవడానికి కట్టుబడి ఉంటాము మరియు వీలైనంత తరచుగా వాటిని అధిగమిస్తాము మా కస్టమర్ లకు మాతో వారి ప్రయాణంలోని ప్రతి దశలో ఆటంకాలు లేని సేవను అందించడానికి మేము ప్రతిదీ చేస్తున్నప్పుడు, కొన్నిసార్లు విషయాలు వాటిని అనుకున్న విధంగా జరగవని మేము అర్థం చేసుకున్నాము ఈ విధానం మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ -స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) ఆదేశాలు, 2023 ప్రకారం, ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడుతుంది.

ఈ విధానం యొక్క ఉద్దేశ్యం:

1. అందరు కస్టమర్లతో న్యాయంగా వ్యవహరించేలా చూసుకోవడం
2. కస్టమర్ లు లేవనెత్తిన అన్ని వ్యవహారాలూ తప్పకుండా మరియు మర్యాదపూర్వకంగా పరిష్కరించబడతాయి.
3. వినియోగదారులు వారి ఫిర్యాదుకు మా ప్రతిస్పందన లేదా పరిష్కారంతో పూర్తిగా సంతృప్తి చెందకపోతే ప్రత్యామ్నాయ పరిష్కారాలను ఎంచుకునే వారి హక్కుల గురించి అవగాహన కల్పిస్తాము

మా సేవతో మీకు ఏదైనా సమస్య ఎదురైతే, దయచేసి దిగువ ఇచ్చిన దశలను అనుసరించండి, మేము వీలైనంత త్వరగా పరిష్కరిస్తాము.

దశ 1: మీరు మొదటిసారిగా మమ్మల్ని సంప్రదిస్తుంటే

టెలిఫోన్: మి: ఫిర్యాదును నమోదు చేయడానికి మీరు అన్ని పని దినాలలో (సోమ నుండి శుక్ర వరకు) ఉదయం 09:30 నుండి రాత్రి 7:00 గంటల వరకు +91-8851682895 కు కాల్ చేయవచ్చు
లేదా

ఇమెయిల్: మీరు grievances@trillionloans.com వద్ద మాకు ఇమెయిల్ చేయవచ్చు

లేదా

లేఖ: మీరు మాకు ఈ చిరునామాకు వ్రాయవచ్చు

చిరునామా: 7వ అంతస్తు, యూనిట్ నెం. B2, 705, యాదవ్ నగర్లోని బిల్డింగ్ కనకీయా బూమరాంగ్, చండీవలి, పోవై, ముంబై -400072, మహారాష్ట్ర

మీ కమ్యూనికేషన్ ను స్వీకరించిన తేదీ నుండి 15 పని దినాలలోపు మేము మీ సమస్యను పరిష్కరిస్తాము.

దశ 2

2వ దశలో మేము మీ కమ్యూనికేషన్ ను స్వీకరించిన తేదీ నుండి 7 పని దినాలలోపు మీకు ప్రతిస్పందన రాకపోతే లేదా అందుకున్న ప్రతిస్పందనతో మీరు సంతృప్తి చెందకపోతే, మీరు మా ఫిర్యాదు పరిష్కరణ అధికారి / నోడల్ అధికారి, శ్రీ హార్డిక్ రమేష్చంద్ర నందానికి nodalofficer@trillionloans.com కు వ్రాయవచ్చు లేదా వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు క్రింది చిరునామాకు పంపవచ్చు:

శ్రీ హార్డిక్ రమేష్చంద్ర నందాని

చిరునామా: 7వ అంతస్తు, యూనిట్ నెం. B2, 705, యాదవ్ నగర్లోని బిల్డింగ్ కనకియా బూమరాంగ్, చండీవలి, పోవై, ముంబై -400072, మహారాష్ట్ర

*దయచేసి మీ ఇమెయిల్ లో మీ రిఫరెన్స్ IDని పేర్కొనండి, ఇది **దశ 1**లోని ప్రతిస్పందన యొక్క సబ్జెక్ట్ లైన్ లో సూచించబడుతుంది

దశ 3

మీరు ఒక నెల పాటు మా నుంచి మీకు సమాచారం అందకపోతే లేదా పైన పేర్కొన్న ఏదైనా ఛానెల్ లు అందించిన పరిష్కారంతో మీరు సంతృప్తి చెందకపోతే, మీరు RBI అంబుడ్స్మన్ పోర్టల్ లో ఫిర్యాదు చేయవచ్చు లేదా భౌతిక ఫిర్యాదును ఇక్కడ దాఖలు చేయవచ్చు

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021 యొక్క ముఖ్య లక్షణాల కోసం మరియు ఆర్ బిఐకి ఫిర్యాదును ఎలా దాఖలు చేయాలో తెలుసుకోవడానికి, దయచేసి **అనుబంధం 1**ను చూడండి

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ పథకం, 2021

ముఖ్యాంశాలు

ఈ పథకం క్రింది సంస్థల
కస్టమర్లకు వర్తిస్తుంది



అన్ని డిపాజిట్లు తీసుకొనే NBFCలు

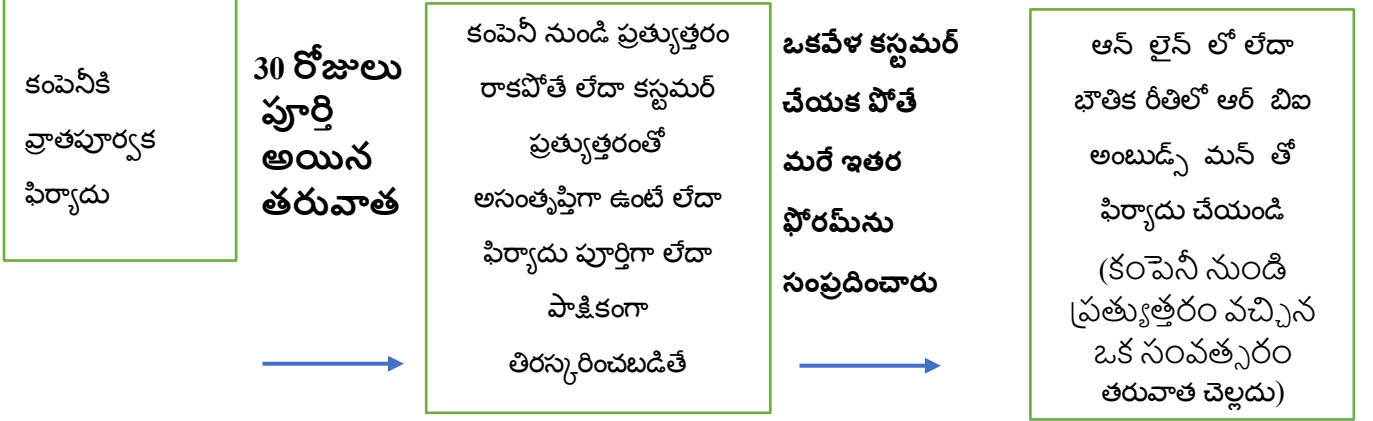
ఆస్తుల పరిమాణం >= రూ. 100 కోట్లు ఉన్న NBFC-NDలు + కస్టమర్ ఇంటర్
ఫేస్ (ఇన్ ప్రాస్ట్రక్చర్ పైనాన్స్ కంపెనీలు, కోర్ ఇన్వెస్ట్ మెంట్
కంపెనీలు, ఇన్ ప్రాస్ట్రక్చర్ డెబ్ ఫండ్ మరియు లిక్విడేషన్ కింద NBFCలను
మినహాయించి)

కస్టమర్ ద్వారా ఫిర్యాదు దాఖలు చేయడానికి కారణాలు:

ఏదైనా కస్టమర్ ఈ పథకం కింద వ్యక్తిగతంగా లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా కంపెనీ విస్మరించిన చర్య ఫలితంగా కలిగిన "సేవా
లోపం" గురించి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

"సేవా లోపం" అంటే నియంత్రిత సంస్థ చట్టబద్ధంగా లేదా ఇతరత్రా అందించాల్సిన అవసరం ఉన్న ఏదైనా ఆర్థిక సేవలో
లోపం లేదా అసమర్థత, ఇది కస్టమర్ కు ఆర్థిక నష్టం లేదా హానికి దారితీయవచ్చు లేదా తీయకపోవచ్చు

కస్టమర్ ఫిర్యాదును ఎలా దాఖలు చేయవచ్చు?



- ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదు చేయడానికి పోర్టల్ లింక్-
 - <https://cms.rbi.org.in>.
- భౌతిక ఫిర్యాదుల కోసం కేంద్రీకృత రసీదు & ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC) యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు-
 - ఇమెయిల్ ID: crpc@rbi.org.in
 - చిరునామా: సెంట్రల్ ట్రేజ్ రిసీవ్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160017
- అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ పై పూర్తి వివరాల కోసం దయచేసి RBI వెబ్ సైట్ యొక్క క్రింది లింక్ ని చూడండి https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf.