

# शिकायत निवारण नीति

वैभव व्यापार प्राइवेट लिमिटेड

लोनफ्रंट

वेबसाइट: [www.loanfront.in](http://www.loanfront.in)

इस दस्तावेज़ का कोई भी हिस्सा बिना वैभव व्यापार प्राइवेट लिमिटेड के बोर्ड की स्पष्ट लिखित अनुमति के बिना किसी भी रूप में या किसी भी माध्यम से, इलेक्ट्रॉनिक या मैकेनिकल, सहित प्रतिलिपि या रिकॉर्डिंग करके किसी भी उद्देश्य के लिए प्रसारित या प्रेषित नहीं किया जा सकता।

दस्तावेज़ संदर्भ आईडी: जीआरपी_वीवीपीएल_१.३	संस्करण संख्या: १.३	पृष्ठ २ का ६
--	---------------------	--------------

### दस्तावेज़ सारांश

दस्तावेज़ संदर्भ आईडी:	जीआरपी_वीवीपीएल_१.३
संस्करण संख्या:	१.३
दस्तावेज़ प्रकार:	कंपनी नीति
लेखक:	श्री गणेशप्रसाद रवींद्र पवासकर
समीक्षण करने वाले:	श्री नितेश केजरीवाल
मंजूरी देने वाले:	निदेशक मंडल
रिलीज़ तिथि:	२०-०३-२०२४

### संशोधन इतिहास

संस्करण	तारीख	लेखक	महत्वपूर्ण परिवर्तन	स्रोत
V.१.०	३०-१०-२०१९	संपुष्टि विभाग	जीआरपी की समीक्षा	आरबीआई मास्टर निर्देश
V.१.१	०२-०४-२०२०	संपुष्टि विभाग	जीआरपी की समीक्षा	आरबीआई मास्टर निर्देश
V.१.२	०१-०४-२०२३	संपुष्टि विभाग	जीआरपी की समीक्षा	आरबीआई मास्टर निर्देश
V.१.३	२०-०३-२०२४	संपुष्टि विभाग	जीआरपी की समीक्षा	आरबीआई के नवीनतम मास्टर निर्देश

शिकायत निवारण नीति	वैभव व्यापार प्राइवेट लिमिटेड
--------------------	-------------------------------

**परिचय**

वैभव व्यापार प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") एक गैर-जमा लेने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी) है जो भारतीय रिज़र्व बैंक के साथ पंजीकृत है, जो अन्य सेवाओं के बीच में छोटे समय के लिए असुरक्षित ऋण प्रदान करने में विशेषज्ञ है। कंपनी के पास "लोनफ्रंट" कहलाने वाला एक ग्राहक के सामने आने वाले प्लेटफ़ॉर्म है जिससे वह व्यापार करती है। भारतीय रिज़र्व बैंक ("आरबीआई") के निर्देशों के साथ समर्थन करने के साथ, एनबीएफसी को ग्राहक शिकायतों को प्राप्त करने और उनका समाधान करने के लिए एक मजबूत तंत्र स्थापित करना आवश्यक है, जिसमें उन्हें उन्हें निष्पक्षता और शीघ्रता के साथ हल करने का मुख्य ध्यान दिया जाए। इस कर्तव्य की मान्यता के साथ, कंपनी ने ग्राहक शिकायाओं को संबोधित करने के लिए एक कुशल ढांचा तैयार किया है जबकि सहज सेवा प्रदान की जाती है। इसे हासिल करने के लिए, इस शिकायत निवारण नीति ("नीति") को अनुशासित किया गया है ताकि कंपनी के उत्पादों और सेवाओं ("शिकायाएँ") से संबंधित ग्राहक शिकायाओं को प्राप्त, पंजीकृत और समाधान करने की प्रक्रिया को सारांशित किया जा सके। इसमें कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित शिकायाओं को समाधान करना भी शामिल है, जो किसी तीसरे पक्ष सेवा प्रदाता, एजेंट या कंपनी के पक्ष में कार्य करने वाले व्यवसाय सुगठित करने वाले द्वारा किया जाता है। इस नीति का प्राथमिक उद्देश्य ग्राहक शिकायाओं को निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से समाधान करने के लिए एक संरचित ढांचा प्रदान करना है, साथ ही ग्राहकों को कंपनी और/या आरबीआई के साथ शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया के बारे में शिक्षित करना है।

**उद्देश्य**

हमारी शिकायत निवारण नीति निम्नलिखित उद्देश्यों के अनुरूप है:

1. न्याय: सभी ग्राहक अंतरक्रियाओं में निष्पक्षता और समानता के सिद्धांतों को बनाए रखना, किसी भेदभाव या भेदभाव के बिना।
2. समय पर समाधान: शिकायाओं को शीघ्रता से संबोधित करना और निर्दिष्ट टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) सीमाओं के भीतर समाधान करना।
3. सक्रिय हस्तक्षेप: हमारी शिकायत निवारण टीम द्वारा सक्रिय हस्तक्षेपों के माध्यम से समाधान प्रक्रिया को गति देना, हमारे ग्राहकों द्वारा किए गए किसी भी असुविधा को कम करना।
4. पारदर्शिता: शिकायत निवारण प्रक्रिया के दौरान पारदर्शिता बनाए रखना, सुनिश्चित करना कि ग्राहकों को हर चरण पर उनकी शिकायतों की स्थिति के बारे में सूचित किया जाता है।
5. पहुंचनीयता: ग्राहकों को शिकायत दर्ज करने के लिए कई संचार के माध्यम प्रदान करना, जैसे कि ऑनलाइन प्लेटफ़ॉर्म, फोन हेल्पलाइन्स, और शारीरिक शाखाएँ, सभी के लिए पहुंचनीयता सुनिश्चित करना।

**शिकायत का मूल्यांकन**

यह नीति हमारे शिकायत दर्ज करने, उन्हें बढ़ाने और समाधान करने की प्रक्रियाओं की विवरण प्रस्तुत करती है, साथ ही हमारे शिकायत निवारण तंत्रों की आवश्यक जांच-परख करने की भी। ग्राहकों/उधारकर्ताओं को सलाहकार ग्राहक समर्थन टीम से संपर्क करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है मामले में किसी भी प्रश्न, समस्या या शिकायत के मामले में। उनके पास निम्नलिखित संचार के लिए माध्यम हैं:

- कंपनी द्वारा प्रदान किए गए विभिन्न संचार के माध्यमों के माध्यम से शिकायत दर्ज करना।
- निर्धारित समय-सीमा के भीतर अपनी शिकायतों के लिए त्वरित स्वीकृति और समाधान की उम्मीद करना।
- गैर-संतोषजनक समाधान के लिए उन्नती के माध्यम प्रदान करना।

## समीक्षा और मॉनिटरिंग

हम निम्नलिखित उपायों के माध्यम से प्राप्त शिकायाओं की प्रभावी समीक्षा और मॉनिटरिंग सुनिश्चित करते हैं:

- दैनिक मॉनिटरिंग: हमारे अधिकृत कर्मचारी निरंतर दिन की आधार पर शिकायत समाधान की स्थिति का दिलिगेंट निगरानी करते हैं, अपडेट को अगली कार्रवाई के लिए निर्दिष्ट जिम्मेदार को रिपोर्ट करते हैं जैसे कि आवश्यक हो।
- मासिक समीक्षा: बोर्ड मासिक समीक्षा कार्यक्रम आयोजित करता है ताकि न्याय संहिता का पालन का मूल्यांकन किया जा सके, जिसमें प्राप्त की गई सभी शिकायाएँ, प्रस्तावित समाधान और टीएटी का पालन का मूल्यांकन शामिल होता है।
- तिमाही बोर्ड मूल्यांकन: तिमाही आधार पर, बोर्ड न्याय संहिता का एक विस्तृत मूल्यांकन करता है, हमारे शिकायत निवारण तंत्र की समग्र प्रभावकारिता का मूल्यांकन करता है और सुधार के क्षेत्रों की पहचान करता है।
- प्रतिक्रिया तंत्र: ग्राहकों से नियमित रूप से उनके शिकायत निवारण प्रक्रिया के साथ उनकी संतुष्टि के बारे में प्रतिक्रिया मांगते हैं, सुधार के क्षेत्रों की पहचान करते हैं और आवश्यक परिवर्तन करते हैं।

इस शिकायत निवारण नीति को लागू करके, कंपनी अपनी ग्राहक सेवा के उच्चतम मानकों को बनाए रखने और सभी ग्राहक शिकायाओं को त्वरित और न्यायसंगत तरीके से संबोधित करने के लिए पुनः पुष्टि करती है, जिससे हमारे मूल्यवान ग्राहकों के बीच विश्वास और आत्मविश्वास को बढ़ावा मिलता है।

## शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली उत्पादों और सेवाओं के संबंध में ग्राहकों के विवाद, शिकायत या प्रतिक्रिया के साथी किसी भी संचार के माध्यम से संपर्क करने को प्रोत्साहित किया जाता है।

**a. प्रथम स्थिति के लिए चैनल:** उधारकर्ताओं से अनुरोध है कि वे पहले अपनी शिकायतों को ग्राहक समर्थन टीम को संबोधित करें।

### **आवाज समर्थन - 080-48126351**

ग्राहक हमें सोमवार से शनिवार तक सुबह 09:30 से शाम 06:30 बजे के बीच ग्राहक केयर पर कॉल कर सकते हैं। कृपया त्वरित समाधान के लिए अपना उपयोगकर्ता आईडी या ऋण खाता नंबर प्रदान करें।

### **ईमेल समर्थन - support@loanfront.in**

कृपया हमें अपनी पंजीकृत ईमेल आईडी से ईमेल लिखें। कृपया ईमेल में अपना उपयोगकर्ता आईडी और/या ऋण खाता नंबर और संपर्क नंबर प्रदान करें। ग्राहक को टीम से 3 व्यापारिक दिनों के भीतर प्रतिक्रिया मिलेगी, लेकिन कई बार टीम अधिक समय ले सकती है प्रतिक्रिया/जवाब देने के लिए।

### **b. स्तर 1 उन्नति चैनल**

यदि ग्राहक/उधारकर्ता को कंपनी से प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, या यदि 7 व्यावसायिक दिनों के भीतर प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, तो कृपया ग्राहक अपनी शिकायतों को शिकायत निवारण अधिकारी को संबोधित करें।

नाम: श्री सत्य मल्लीदि,

पदनाम: शिकायत निवारण अधिकारी,

पता: नंबर 1, ग्राउंड फ़्लोर, पुराना हवाई अड्डा रोड, डोम्लुर लेआउट, डोम्लुर पोस्ट ऑफिस के पास, बेंगलुरु, कर्नाटका - 560071।

ईमेल आईडी: [grievance@loanfront.in](mailto:grievance@loanfront.in)

संपर्क नंबर: 6366828598

### c. स्तर 2 उन्नति चैनल

यदि ग्राहक/उधारकर्ता को कंपनी से प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, या यदि 7 व्यावसायिक दिनों के भीतर प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, तो कृपया ग्राहक अपनी शिकायतों को प्राचार्य नोडल अधिकारी को संबोधित करें।

नाम: श्री गणेशप्रसाद रवींद्र पवास्कर, पदनाम: प्राचार्य नोडल अधिकारी, पता: नंबर 1, ग्राउंड फ़्लोर, पुराना हवाई अड्डा रोड, डोम्लुर लेआउट, डोम्लुर पोस्ट ऑफिस के पास, बेंगलुरु, कर्नाटका - 560071। ईमेल आईडी: [nodalofficer@loanfront.in](mailto:nodalofficer@loanfront.in)  
संपर्क नंबर: 9513493927

### d. स्तर 3 उन्नति चैनल

यदि ग्राहक/उधारकर्ता को कंपनी से प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है या यदि 30 दिनों के भीतर प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, तो ग्राहक CMS RBI को अपील कर सकते हैं।

उप महाप्रबंधक,

पता: गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक, 15, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता - 700001। ईमेल: [cms.odtkolkata@rbi.org.in](mailto:cms.odtkolkata@rbi.org.in)

### शिकायत निवारण और उन्नति सूचना सारांश:

एस्केलेशन	चैनल	आवाज़	ईमेल आईडी	गुंथना
-	ग्राहक समर्थन	०८०-४८१२६३५१	<a href="mailto:support@loanfront.in">support@loanfront.in</a>	७ दिन
पहले स्तर	नोडल शिकायत निवारण अधिकारी	६३६६८२८५९८	<a href="mailto:Grievance@loanfront.in">Grievance@loanfront.in</a>	७ दिन
द्वितीय स्तर	मुख्य नोडल अधिकारी	९५१३४९३९२७	<a href="mailto:nodalofficer@loanfront.in">nodalofficer@loanfront.in</a>	१५ दिन
तृतीय स्तर	सीएमएस आरबीआई (सेंट्रल मॉनिटरिंग सिस्टम, भारतीय रिज़र्व बैंक)		<a href="mailto:cms.odtkolkata@rbi.org.in">cms.odtkolkata@rbi.org.in</a>	-

### आरबीआई ओम्बड्समैन योजना:

ग्राहक शिकायतों के समाधान के लिए एक प्रणाली स्थापित करने के लिए, भारतीय रिज़र्व बैंक ने "एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021" (इसके बाद "एकीकृत योजना" के रूप में जाना जाता है) शुरू की है, जो कि आर्थिक और कार्यक्षम तरीके से भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नियामित एंटीटिज़ द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित ग्राहक शिकायतों को हल करने के लिए है। यह योजना आरबीआई ओम्बड्समैन तंत्र क्षेत्र-निर्देशित बनाने के द्वारा 'एक देश एक ओम्बड्समैन' दृष्टिकोण को अपनाती है। "वैभव व्यापार निजी सीमित," एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी होने के नाते, आरबीआई द्वारा लॉन्च की गई एकीकृत योजना को अपनाई है। एकीकृत योजना शक्तियों और कार्यों, प्रक्रियाओं का प्रावधान करती है।

शिकायतों के समाधान, और ओम्बड्समैन के प्राधिकरण के लिए। योजना के पैराग्राफ 18 के अनुसार, कंपनी का इरादा है कि हमारे ग्राहकों को योजना के उद्देश्य और इसके अधीन उपलब्ध उपायों के बारे में जागरूक किया जाए। एकीकृत योजना यहाँ तक पहुँची जा सकती है। योजना की प्रतियाँ भी कंपनी के डिज़ाइनटेड प्राचार्य नोडल अधिकारी के पास उपलब्ध हैं योजना के तहत। जबकि कंपनी ग्राहक संतुष्टि पर विशेष महत्व देती है और हमारे कर्मचारियों ने हमारे ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों का समाधान करने के लिए एक शिकायत निवारण समिति स्थापित की है, किसी भी ग्राहक जो हमारी प्रतिक्रियाओं से संतुष्ट नहीं है, उन्हें ओम्बड्समैन से ऑनलाइन संपर्क करने का विकल्प है।

1. पोर्टल के माध्यम से (<https://cms.rbi.org.in>) या
2. केंद्रीयकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र, 4 वीं मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 के माध्यम से इलेक्ट्रॉनिक या शारीरिक रूप से जमा करें। या
3. टोल-फ्री नंबर - 14448 (सुबह 9:30 बजे से शाम 5:00 बजे तक) के साथ संपर्क करें।

### **शिकायत का समाधान**

ऊपर वर्णित निर्धारित आधिकारिक संचार चैनल का मुख्य उद्देश्य शिकायत या शिकायत को ग्राहक की संतुष्टि के साथ समाधान करना है। संभवतः हर प्रयास किया जाएगा कि ग्राहक को एक उपयुक्त और उपयुक्त वैकल्पिक समाधान प्रदान किया जाए, जब भी संभव हो। हालांकि, यदि ग्राहक समाधान से असंतुष्ट रहता है, तो उन्हें ऊपर उल्लिखित शिकायत निवारण तंत्र के माध्यम से मुद्दे को ऊपर उठाने का विकल्प है।

### **स्वीकृति की सराहना:**

कंपनी सभी हमारे ग्राहकों को अत्यधिक सेवा प्रदान करने का प्रयास करती रहती है। यदि आपके पास एक सकारात्मक अनुभव हुआ है या यदि हमने आपकी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अत्यंत प्रयास किया है, तो हमें इसके बारे में सुनकर बहुत अच्छा लगेगा। आपकी प्रतिक्रिया हमारे प्रयासों को पहचानती है न केवल हमें स्वीकार करती है, बल्कि हमारे कर्मचारियों को अपनी सेवा प्रदान करने के लिए लगातार प्रेरित भी करती है। आपके सहयोग के लिए धन्यवाद। आपकी सेवा करने में हमें मदद करने के लिए।