

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ನೀತಿ

ವೈಭವ್ ವ್ಯಾಪಾರ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
ಸಾಲದ ಮುಂಭಾಗ

Website: www.loanfront.in

ವೈಭವ್ ವ್ಯಾಪಾರ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ಬೋರ್ಡ್‌ನ ಸ್ಪಷ್ಟ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯಿಲ್ಲದೆ ಯಾವುದೇ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಈ ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು ಯಾವುದೇ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ, ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಮೆಕ್ಯಾನಿಕಲ್, ಫೋಟೋಕಾಪಿ ಮಾಡುವುದು ಅಥವಾ ರೆಕಾರ್ಡಿಂಗ್ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪುನರುತ್ಪಾದಿಸಬಾರದು ಅಥವಾ ರವಾನಿಸಬಾರದು.

ದಾಖಲೆ ಸಾರಾಂಶ

ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಉಲ್ಲೇಖ ಐಡಿ	GRP_VVPL_1.3
ಆವೃತ್ತಿಯ ಸಂಖ್ಯೆ	1.3
ದಾಖಲೆ ಪ್ರಕಾರ	ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿ
ಲೇಖಕ	ಶ್ರೀ ಗಣೇಶಪ್ರಸಾದ್ ರವೀಂದ್ರ ಪಾವಸ್ಕರ್
ಮೂಲಕ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ	ಶ್ರೀ ನಿತೇಶ್ ಕೇಜಿವಾಲ್
ಇವರಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
ಬಿಡುಗಡೆಯ ದಿನಾಂಕ	20/03/2024

ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯ ಇತಿಹಾಸ

ಆವೃತ್ತಿ	ದಿನಾಂಕ	ಲೇಖಕ	ಗಮನಾರ್ಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳು	ಮೂಲ
V.1.0	30/10/2019	ಅನುಸರಣೆ ಇಲಾಖೆ	ಜಿಆರ್ಪಿಯ ವಿಮರ್ಶೆ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ
V.1.1	02/04/2020	ಅನುಸರಣೆ ಇಲಾಖೆ	ಜಿಆರ್ಪಿಯ ವಿಮರ್ಶೆ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ
V.1.2	01/04/2023	ಅನುಸರಣೆ ಇಲಾಖೆ	ಜಿಆರ್ಪಿಯ ವಿಮರ್ಶೆ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ
V.1.3	20/03/2024	ಅನುಸರಣೆ ಇಲಾಖೆ	ಜಿಆರ್ಪಿಯ ವಿಮರ್ಶೆ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಇತ್ತೀಚಿನ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ

ಪರಿಚಯ

ವೈಭವ್ ವ್ಯಾಪಾರ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ದಿ ಕಂಪನಿ") ರೇವಣಿ ರಹಿತ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ (NBFC) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ, ಇತರ ಸೇವೆಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಅಲ್ಪಾವಧಿಯ ಅಸುರಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡುವಲ್ಲಿ ಪರಿಣತಿ ಹೊಂದಿದೆ. "LoanFront" ಎಂಬ ಗ್ರಾಹಕರು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ("ಆರ್‌ಬಿಐ") ನಿರ್ದೇಶನಗಳೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೊಂಡಿದ್ದು, ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲು ದೃಢವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳಿಗೆ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದೆ, ಅವುಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಗಮನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಈ ಬಾಧ್ಯತೆಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಮರ್ಥವಾದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ತಡೆರಹಿತ ಸೇವಾ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿದೆ. ಇದನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ("ದೂರುಗಳು") ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ, ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಲು ಈ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ("ನೀತಿ") ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ. ಮೂರನೇ-ಪಕ್ಷದ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು, ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ವ್ಯಾಪಾರ ಅನುಕೂಲಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದನ್ನು ಇದು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಈ ನೀತಿಯು ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಉದ್ದೇಶವು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ರಚನಾತ್ಮಕ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು, ಹಾಗೆಯೇ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವುದು.

ಉದ್ದೇಶ

ನಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ:

1. ನ್ಯಾಯಯುತ ಚಿಕಿತ್ಸೆ: ಪಕ್ಷಪಾತ ಅಥವಾ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಮತ್ತು ಸಮಾನತೆಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಎತ್ತಿಹಿಡಿಯುವುದು.
2. ಸಮಯೋಚಿತ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್: ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಿದ ಸಮಯದ (TAT) ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು.
3. ಪೂರ್ವಭಾವಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ: ನಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ತಂಡದಿಂದ ಪೂರ್ವಭಾವಿ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ತ್ವರಿತಗೊಳಿಸಲು, ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಅನಾನುಕೂಲತೆಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು.
4. ಪಾರದರ್ಶಕತೆ: ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಉದ್ದಕ್ಕೂ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳಲು, ಪ್ರತಿ ಹಂತದಲ್ಲೂ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳ ಸ್ಥಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
5. ಪ್ರವೇಶಿಸುವಿಕೆ: ಆನ್‌ಲೈನ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು, ಫೋನ್ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳು ಮತ್ತು ಭೌತಿಕ ಶಾಖೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹು ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು, ಎಲ್ಲರಿಗೂ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುವುದು.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ

ಈ ನೀತಿಯು ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸುವ, ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ, ಜೊತೆಗೆ ನಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಆವರ್ತಕ ವಿಮರ್ಶೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಮೀಸಲಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ತಂಡವನ್ನು ತಲುಪಲು ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅವರು ಸಂವಹನಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ:

- ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸಿದ ವಿವಿಧ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವುದು.
- ನಿಗದಿತ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಅವರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ತ್ವರಿತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ.
- ತೃಪ್ತಿಕರವಲ್ಲದ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್‌ಗಾಗಿ ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಚಾನೆಲ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.

ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

- ಕೆಳಗಿನ ಕ್ರಮಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ:
- ದೈನಂದಿನ ಮಾನಿಟರಿಂಗ್: ನಮ್ಮ ಅಧಿಕೃತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಪ್ರತಿದಿನವೂ ದೂರು ಪರಿಹಾರಗಳ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಶ್ರದ್ಧೆಯಿಂದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ, ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಮುಂದಿನ ಕ್ರಮಕ್ಕಾಗಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಉಸ್ತುವಾರಿಗೆ ನವೀಕರಣಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.
 - ಮಾಸಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ: ಮಂಡಳಿಯು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್‌ಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ಮಾಸಿಕ ವಿಮರ್ಶೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ, ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ಒದಗಿಸಿದ ನಿರ್ಣಯಗಳು ಮತ್ತು TAT ಯ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
 - ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಮಂಡಳಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ: ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಮಂಡಳಿಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಸಮಗ್ರ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ, ನಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಒಟ್ಟಾರೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವವನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವರ್ಧನೆಗಾಗಿ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುತ್ತದೆ.
 - ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ: ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಅವರ ತೃಪ್ತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕೋರುವುದು, ಸುಧಾರಣೆಗಾಗಿ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವುದು.
- ಈ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸುವ ಮೂಲಕ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಉನ್ನತ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪುನರುಚ್ಚರಿಸುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ನಮ್ಮ ಮೌಲ್ಯಯುತ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸಿದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು, ದೂರುಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಚಾನಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ತಲುಪಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಎ. ಮೊದಲ ನಿದರ್ಶನಕ್ಕಾಗಿ ಚಾನಲ್: ಸಾಲಗಾರರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಆರಂಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ತಂಡಕ್ಕೆ ತಿಳಿಸಲು ವಿನಂತಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಧ್ವನಿ ಬೆಂಬಲ - 080-48126351

ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 09:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 06:30 ರವರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ ಕಸ್ಪಮರ್ ಕೇರ್‌ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು. ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ಬಳಕೆದಾರ ಐಡಿ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.

ಇಮೇಲ್ ಬೆಂಬಲ - support@loanfront.in

ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಯಿಂದ ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ. ಇಮೇಲ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಬಳಕೆದಾರ ಐಡಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ. ಗ್ರಾಹಕರು 3 ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಂಡದಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ, ಆದರೆ ತಂಡದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು/ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರಿಸಲು ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ಬಿ. ಹಂತ 1 ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಚಾನಲ್

ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ 7 ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು ದಯೆಯಿಂದ ವಿನಂತಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಹೆಸರು: ಶ್ರೀ ಸತ್ಯ ಮಲ್ಲಿಡಿ,

ಹುದ್ದೆ: ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ,
ವಿಳಾಸ: ಎರಡನೇ ಮಹಡಿ, ಎನ್ವಿಸಿಪ್ ಟೆಕ್ನಾಲಜಿ ಸೆಂಟರ್, 119, ರಸ್ತೆ ಸಂಖ್ಯೆ. 3, ಹಂತ-1, ವಿಜಯನಗರ, ಇಪಿಐಪಿ ವಲಯ, ವೈಟ್‌ಫೀಲ್ಡ್,
ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ 560066.

ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ: grievance@loanfront.in

ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ 6366828598

ಸಿ. ಹಂತ 2 ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಚಾನಲ್

ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ 7 ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು ವಿನಂತಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಹೆಸರು: ಶ್ರೀ ಗಣೇಶಪ್ರಸಾದ್ ರವೀಂದ್ರ ಪಾವಸ್ಕರ್, ಹುದ್ದೆ: ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ,

ವಿಳಾಸ: ಎರಡನೇ ಮಹಡಿ, ಎನ್ವಿಸಿಪ್ ಟೆಕ್ನಾಲಜಿ ಸೆಂಟರ್, 119, ರಸ್ತೆ ಸಂಖ್ಯೆ. 3, ಹಂತ-1, ವಿಜಯನಗರ, ಇಪಿಐಪಿ ವಲಯ, ವೈಟ್‌ಫೀಲ್ಡ್,
ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ 560066.

ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ: nodalofficer@loanfront.in

ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ 9513493927

ಡಿ. ಹಂತ 3 ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಚಾನಲ್

ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು CMS RBI ಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಉಪ ಪ್ರಧಾನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು, ವಿಳಾಸ: ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 15, ನೇತಾಜಿ ಸುಭಾಸ್ ರಸ್ತೆ,
ಕೋಲ್ಕತ್ತಾ- 700001.

ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಿ: cms.odtkolkata@rbi.org.in

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಳದ ಮಾಹಿತಿ ಸಾರಾಂಶ:

ಹೆಚ್ಚಳ	ಚಾನಲ್	ಧ್ವನಿ	ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ	ಟಿಎಟಿ
-	ಗ್ರಾಹಕರ ಬೆಂಬಲ	080-48126351	support@loanfront.in	7 ದಿನಗಳು
1 ನೇ ಹಂತ	ನೋಡಲ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ	6366828598	grievance@loanfront.in	7 ದಿನಗಳು
2 ನೇ ಹಂತ	ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ	9513493927	nodalofficer@loanfront.in	15 ದಿನಗಳು
3 ನೇ ಹಂತ	ಸಿ ಎಮ್ ಎಸ್ ಆರ್ ಬಿ ಐ		cms.odtkolkata@rbi.org.in	-

ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ:

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಘಟಕಗಳು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು RBI "ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021"

(ಇನ್ನು ಮುಂದೆ "ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಸ್ಕೀಮ್" ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ಅನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದೆ. ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚ-ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಭಾರತ. ಈ ಯೋಜನೆಯು ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ನ್ಯಾಯವ್ಯಾಪ್ತಿ-ತಟಸ್ಥವಾಗಿರುವ ಮೂಲಕ 'ಒಂದು ರಾಷ್ಟ್ರ ಒಂದು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್' ವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. "ವೈಭವ ವ್ಯಾಪಾರ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್," ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್-ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಯಾಗಿದ್ದು, ಆರ್‌ಬಿಐ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಸ್ಕೀಮ್ ಅನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಸ್ಕೀಮ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಗಳು, ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ನ್ಯಾಯವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಯೋಜನೆಯ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ 18 ರ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಯೋಜನೆಯ ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ಅದರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪರಿಹಾರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಉದ್ದೇಶಿಸಿದೆ. ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಸ್ಕೀಮ್ ಅನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದು. ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರತಿಗಳು ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಬಳಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಅಪಾರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ, ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು

1. ಪೋರ್ಟಲ್ (<https://cms.rbi.org.in>) ಅಥವಾ
2. ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ಮೋಡ್ ಮೂಲಕ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017 ಅಥವಾ
3. ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ - 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:00).

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ

ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಅಧಿಕೃತ ಸಂವಹನ ಚಾನಲ್, ಮೇಲೆ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ, ರಶೀದಿಯ ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ದೂರುಗಳು ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಸಾಧ್ಯವಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದ ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಿಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಅತ್ಯಪ್ಪರಾಧಿ, ಅವರು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಉಲ್ಬಣಗೊಳಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

ಮೆಚ್ಚುಗೆಯನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳುವುದು:

ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಸಾಧಾರಣ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಕಂಪನಿಯು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಶ್ರಮಿಸುತ್ತದೆ. ನೀವು ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಅನುಭವವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ನಿಮ್ಮ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಾವು ಮೇಲಕ್ಕೆ ಮತ್ತು ಮೀರಿ ಹೋಗಿದ್ದರೆ, ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಕೇಳಲು ನಾವು ತುಂಬಾ ಪ್ರಶಂಸಿಸುತ್ತೇವೆ. ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ನಮ್ಮ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ ನಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಅವರ ಸೇವಾ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುತ್ತದೆ. ನಿಮಗೆ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ನಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು.