

അനുയോജ്യത പരിഹരിക്കൽ നയം

വൈഭവ് വ്യാപാർ സ്വകാര്യ സർക്കാർമൂന്നം

ലോൺഫ്രണ്ട്

വെബ്സൈറ്റ്: www.loanfront.in

വൈഭവ് വ്യാപാർ സ്വകാര്യ സർക്കാർമൂന്നം ബോർഡിന്റെ എക്സ്ക്യൂസ് രചനയിൽ അനുമതിയോടെ ഏതെങ്കിലും ഉദ്ദേശത്തിനായി എല്ലാ രീതിയിലും ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ യാത്രിക രീതിയിലോ, ഉത്പാദിപ്പിക്കലായിരിക്കാതെ അതിനെ പ്രതിരോധിക്കാനോ അല്ലെങ്കിൽ അനുവദിക്കാനോ ഇല്ലാത്തതുവരെ ഏതെങ്കിലും വിധത്തിൽ ഉത്തരവായി നക്ഷൽ ചെയ്യാനാവില്ല.

ഡോക്യുമെന്റിന്റെ സംഗ്രഹം

രേഖാ സംസ്കരണ ഐഡി	GRP_VVPL_1.3
പതിപ്പ് നമ്പർ	1.3
രേഖാ തരം	കമ്പനി നയം
രചയിതാവ്	ശ്രീ ഗണേഷ് പ്രസാദ് രവീന്ദ്ര പാവസ്കർ
പുനരവലോകനം ചെയ്തത്	ശ്രീ നിതേഷ് കേജ്രിവാൽ
അംഗീകരിച്ചിരിക്കുന്നത്	നിർദ്ദേശക സമിതി
പുറത്തിറക്കത്തിന്റെ തീയതി	20/03/2024

പരിഷ്കരണ ചരിത്രം

പതിപ്പ്	തീയതി	രചയിതാവ്	പ്രധാന മാറ്റങ്ങൾ	ഉറവിടം
V.1.0	30/10/2019	അനുവാദം ശാഖ	ജി.ആർ. പി യുടെ അവലോകനം	ആർബിട്രൈ മാനുവൽ നിർദ്ദേശം
V.1.1	02/04/2020	അനുവാദം ശാഖ	ജി.ആർ. പി യുടെ അവലോകനം	ആർബിട്രൈ മാനുവൽ നിർദ്ദേശം
V.1.2	01/04/2023	അനുവാദം ശാഖ	ജി.ആർ. പി യുടെ അവലോകനം	ആർബിട്രൈ മാനുവൽ നിർദ്ദേശം
V.1.3	20/03/2024	അനുവാദം ശാഖ	ജി.ആർ. പി പരിഷ്കരണം	ആർബിട്രൈ ഏറ്റവും പുതിയ മാനുവൽ നിർദ്ദേശം

പ്രസ്താവന

Grievance Redressal Policy	Vaibhav Vyapaar Private Limited
----------------------------	---------------------------------

വൈഭവ് വ്യാപാർ സ്വകാര്യ സർക്കാർമുഖം ("കമ്പനി") ആണ് ആദ്യമായി വാണിജ്യ സംഘടന (NBFC) വിഭാഗത്തിലുള്ള ഒരു ഡിപോസിറ്റ് തെരഞ്ഞെടുത്തില്ലെങ്കിലും റിസേവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ നിബന്ധിത നിബന്ധനകളിലെ നിബന്ധനയിലേക്കുള്ള ഒരു നിബന്ധന പിരിയകയുള്ള ഒരു ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി (NBFC) ആണ്, വിവിധ സേവനങ്ങളിൽ നിന്നും സംരക്ഷിക്കാൻ വിശേഷിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു. കമ്പനിയിലെ ഉത്പാദനങ്ങളും സേവനങ്ങളും പരസ്യമായ വിതരണം ചെയ്യുന്ന ഒരു പോലും ഇല്ലാത്ത അകലത്തിനടുത്ത് അവസാനിക്കാത്ത ലോണുകളെ സംബന്ധിച്ച് സ്പെഷ്യലൈസ് ചെയ്യുന്നു. കമ്പനിയിൽ ഉള്ള സർവീസ് നിർവഹിക്കുന്ന ഒരു പ്ലാറ്റ്ഫോം ഉണ്ടാക്കാൻ "ലോൺഫ്രണ്ട്" എന്ന പേരിൽ അവനെ അവിഭാജ്യമായ സർവീസ് നിർവഹിക്കാനാണ്. ഇത് മത്സരമായി ആവശ്യപ്പെടുന്ന കസ്റ്റമർ ശിക്ഷകൾക്കായി ഒരു സംരംഭം സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്. നിർബന്ധമായി ആണ് എൻബിഎഫ്സികളുടെ സംരംഭത്തിന് കസ്റ്റമർ ശിക്ഷകളെ സ്വീകരിക്കുകയും അവയെ നിർണ്ണയം ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നത്. കസ്റ്റമർ വിപരീതമായി അവസരം നേടാൻ ചെയ്യുന്നതിന് കമ്പനി ഒരു കറഞ്ഞത് സർവീസ് സർവീസ് പ്രവർത്തിക്കാ

ലക്ഷ്യം

ഞങ്ങളുടെ വിപത്തു പ്രതിപാദന നീതി തിരഞ്ഞെടുക്കുന്ന ലക്ഷ്യങ്ങളിൽ പ്രധാനമാണ്:

1. ന്യായമായ ചെറുത്ക്കായ്ക: എല്ലാ ഗ്രാഹക പരസ്യങ്ങളിലും വിവിധതായ അനിഷേധം അല്ലെങ്കിൽ വിഭാഗീകരണം ഇല്ലാതെ, നിഷ്പ്രയോജകമായി കീഴടക്കുന്നതും വ്യത്യസ്തമില്ലാതെ ഗ്രാഹകരെ നേരിടുന്നതും വ്യക്തമാക്കുന്നതായ ന്യായമായ പ്രക്രിയകൾ പരിപാലിക്കുക.
2. സമയപ്രതികരണം: ഗ്രാഹക അഭിമുഖീകരണങ്ങളെ തീവ്രമായി പരിഹരിക്കുകയും നിർദ്ദിഷ്ട തിരിച്ചിലിനുള്ള അവധിയില് പരിഹരിക്കുന്നതും ഉറപ്പാക്കുക.
3. പൂർവ്വനിർധാരണം: ഞങ്ങളുടെ വിപത്തു പ്രതിപാദന ടീമിന്റെ പ്രൊയക്ടീവ് നിലവാരത്തില് തീവ്രമായ അന്തരവ്യാപ്തികള് വഴി പ്രക്രിയ വേഗം ഉയർത്തി ഗ്രാഹകർ അനുഭവിച്ചിരിക്കുന്ന ഏതു അസൗകര്യം കറയ്ക്കുക.
4. വെളിപ്പെടുത്തൽ: വിപത്ത് പ്രതിപാദന പ്രക്രിയയിലൂടെ വെളിപ്പെടുത്തല് നിർണ്ണയത്തില് ഗ്രാഹകർ തങ്ങളുടെ പ്രതികരണങ്ങളുടെ സ്ഥിതിയെ പ്രത്യക്ഷമായി അറിയുക എന്നതിനായി, ഗ്രാഹകരെ പ്രതി സ്റ്റേഷിലെത്തുമ്പോള് അറിയിച്ചുകൊടുക്കുന്നതിന് ശ്രമിക്കുക.
5. പ്രാപ്തിയുറപ്പിക്കൽ: ഗ്രാഹകർക്ക് പ്രതികരണം നല്കാൻ വെള്ളത്തിലെ ആയിരിക്കണമെന്ന് ഉള്ളത് ഉള്ളവരെല്ലാം സ്ഥിരമായി ഉള്ളില് ഒരുമിച്ചും ആക്സസ് ചെയ്യാൻ ഓരോന്നിനും നിയമിക്കുകയും ഓപ്ഷന് ഹെല്പ്ഡെസ്കുകളും, ഫോണ് ഹെല്പ്ഡെസ്കുകളും, പരിസരങ്ങളും അടങ്ങിയ പല ചാനലുകള് അനുവദിക്കുക.

വിപത്ത് അന്വേഷണം

ഈ നീതിയിൽ ഗ്രാഹകരുടെ/ഉല്പന്നക്കാരന്റെ അഭ്യർത്ഥനകൾ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന, ഏല്ക്കല് ചെയ്യുകയും, വരുത്തുകയും, എഴുതുകയും ചെയ്യുകയും ചെയ്തിട്ടുള്ള പ്രക്രിയകളുടെ വിവരങ്ങൾ നീക്കം ചെയ്യുന്നു. പ്രതികരണം ലഭിക്കാനുള്ള മുൻപത്തെതിരില് പേരിട്ടുപോയ നിലവിലുള്ള അന്വേഷണം കാണുന്നുവെന്നും, ഗ്രാഹകരുടെ/ഉല്പന്നക്കാരന്റെ അഭിപ്രായങ്ങളും അഭ്യർത്ഥനകളും നിലവിലുള്ള ഗ്രാഹക പ്രതികരണത്തിന്റെ മുന്നോട്ടും അധികാരികളും നിരവധി പരിശോധനകളും നടത്തുന്നു. എല്ലാ ചിന്തകളും, പ്രശ്നങ്ങളും, അഭിപ്രായങ്ങളും പരിഹരിക്കുന്നതിന് ഗ്രാഹക പിന്തുണ ടീമിലേക്ക് വഴികൾ ഉപയോഗിക്കാൻ അനുവദിക്കുന്നു:

- കമ്പനി നൽകുന്ന വിവിധ ചാനലുകളിൽ അഭിമുഖീകരിക്കുന്ന അഭിമുഖനാക്കൽ.
- തീവ്രമായ നിർണ്ണയത്തോടെ തന്നെ അവരുടെ വിപത്തുകളുടെ പ്രതികരണം അപേക്ഷിക്കുന്നതിനു മുൻപത്തെ കാലയളവിൽ തീവ്രമായ ഉദ്ഘാടനവും പ്രതികരണവും കൊണ്ട് എത്തിക്കുന്നതും.
- അനിർത്തിയ പ്രതികരണങ്ങളില് എസ്കാലേഷന് ചാനല് നല്കുന്നതോടെ പരിഹരിക്കാനുള്ള സാധ്യതയും.

അവലോകനം മറ്റ് നിരീക്ഷണം

ഇനിപ്പറയുന്ന നടപടികളിലൂടെ ലഭിച്ച പരാതികളുടെ ഫലപ്രദമായ അവലോകനവും നിരീക്ഷണവും ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കുന്നു:

- പ്രതിദിന നിരീക്ഷണം: ഞങ്ങളുടെ അംഗീകൃത ജീവനക്കാർ ദിവസേനയുള്ള പരാതി പരിഹാരങ്ങളുടെ നില ശ്രദ്ധാപൂർവ്വം നിരീക്ഷിക്കുന്നു, ആവശ്യാനുസരണം തുടർനടപടികൾക്കായി നിയുക്ത ഇൻ-ചാർജിലേക്ക് അപ്ഡേറ്റുകൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നു.
- പ്രതിമാസ അവലോകനം: ലഭിച്ച എല്ലാ പരാതികളുടെയും, നൽകിയിട്ടുള്ള തിരുമാനങ്ങളുടെയും, TAT പാലിക്കുന്നതിന്റെയും വിലയിരുത്തൽ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന, ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡുകൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടോയെന്ന് വിലയിരുത്തുന്നതിന് ബോർഡ് പ്രതിമാസ അവലോകനങ്ങൾ നടത്തുന്നു.
- ഞൊഴുമാസ ബോർഡ് മൂല്യനിർണ്ണയം: ഞൊഴുമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, ബോർഡ് ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ സമഗ്രമായ അവലോകനം നടത്തുന്നു, ഞങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ മൊത്തത്തിലുള്ള ഫലപ്രാപ്തി വിലയിരുത്തുകയും മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള മേഖലകൾ തിരിച്ചറിയുകയും ചെയ്യുന്നു.
- ഫീഡ്ബാക്ക് മെക്കാനിസം: പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയയിൽ ഉപഭോക്താക്കളുടെ സംതൃപ്തി, മെച്ചപ്പെടുത്താനുള്ള മേഖലകൾ തിരിച്ചറിയൽ, ആവശ്യമായ മാറ്റങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കൽ എന്നിവയെ കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് പതിവായി ഫീഡ്ബാക്ക് അഭ്യർത്ഥിക്കുക.

ഈ അഭിപ്രായം നടപ്പിലാക്കുന്നതിൽ നിരവധി ഗ്രാഹക സേവനങ്ങളുടെ ഉന്നതതരത്തിലും എല്ലാ ഗ്രാഹക അനുഭവങ്ങളും തക്കതായി അവതരിപ്പിക്കുന്നതിൽ കഴിഞ്ഞാൽ, കമ്പനി എന്നിങ്ങനെ തന്നെ പ്രത്യേകിച്ച് ഗ്രാഹകരുടെ അഭിപ്രായങ്ങൾ ശ്രദ്ധിച്ചു പരിശീലിക്കാൻ നിരവധി നിയമങ്ങളും വഴികളും ഉപയോഗിച്ച്, അവ വിശ്വസിച്ചു എന്നിങ്ങനെ സമീപിക്കുന്നതിനാൽ ഗ്രാഹക വിശ്വാസത്തിന് ഉത്തരവാദിത്തമായ പരിഹാരങ്ങൾ നൽകുന്നു.

വിപത്ത് പ്രതിസന്ധി യന്ത്രം

കമ്പനി നൽകുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും സംബന്ധിച്ച് പരാതികളോ പരാതികളോ ഫീഡ്ബാക്കോ ഉള്ള ഉപഭോക്താക്കൾ ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും ചാനലുകൾ വഴി ബന്ധപ്പെടാൻ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു.

a. ആദ്യ സന്ദർഭത്തിനുള്ള ചാനൽ:

കടം വാങ്ങുന്നവരോട് അവരുടെ പരാതികൾ ആദ്യം കസ്റ്റമർ സപ്പോർട്ട് ടീമിനെ അറിയിക്കാൻ അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.

ശബ്ദ പിന്തുണ - 080-48126351

തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ 09:30 AM മുതൽ 06:30 PM വരെ ഉപഭോക്താവിന് ഞങ്ങളെ കസ്റ്റമർ കെയറിൽ വിളിക്കാം. വേഗത്തിലുള്ള പരിഹാരത്തിനായി ദയവായി നിങ്ങളുടെ യൂസർ ഐഡിയോ ലോൺ അക്കൗണ്ട് നമ്പറോ നൽകുക.

ഇമെയിൽ പിന്തുണ - support@loanfront.in

നിങ്ങളുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇമെയിൽ ഐഡിയിൽ നിന്ന് ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക. ഇമെയിലിൽ നിങ്ങളുടെ ഉപയോക്തൃ ഐഡി കൂടാതെ/ അല്ലെങ്കിൽ ലോൺ അക്കൗണ്ട് നമ്പറും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പറും നൽകുക. 3 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് ടീമിൽ നിന്ന് ഒരു പ്രതികരണം ലഭിക്കും, എന്നാൽ ടീമിൽ പ്രതികരിക്കാൻ/മറുപടി നൽകാൻ കൂടുതൽ സമയമെടുക്കുന്ന സന്ദർഭങ്ങൾ ഉണ്ടാകാം.

b. ലെവൽ 1 എസ്കലേഷൻ ചാനൽ

കമ്പനിയിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ ഉപഭോക്താവ്/വായ്പക്കാരൻ തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ 7 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പ്രതികരണം നൽകിയില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താക്കളോട് അവരുടെ പരാതികൾ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ അറിയിക്കാൻ അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.

പേര്: ശ്രീ. സത്യ മല്ലിഡി,
 പദവി: പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ,

വിലാസം: രണ്ടാം നില, എൻവിഷൻ ടെക്നോളജി സെന്റർ, 119, റോഡ് നമ്പർ. 3, ഘട്ടം-1, വിജയനഗർ, ഇപിഐപി സോൺ, വൈറ്റ്ഫീൽഡ്, ബെംഗളൂരു, കർണാടക 560066.

ഇ-മെയിൽ ഐഡി: grievance@loanfront.in
ബന്ധപ്പെടേണ്ട നമ്പർ 6366828598

c. ലെവൽ 2 എസ്കലേഷൻ ചാനൽ

ഗ്രാഹക/ ഉല്പാദകൻ കമ്പനിയിലേയ്ക്ക് ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തെ സതുഷ്കനല്ലെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ 7 ബിസിനസ് ദിവസങ്ങളിൽ പ്രതികരണം ലഭിക്കാതെയൊണെങ്കിൽ, ഗ്രാഹകരുടെ വിപത്തുകളെ പ്രധാന നോഡൽ ഓഫീസറിനായി അറിയിക്കുകയാണ് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നത്.

പേര്: ശ്രീ. ഗണേശ് പ്രസാദ് രവീന്ദ്ര പവസ്കർ,
ഡിസൈനേഷൻ: പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ,
വിലാസം: രണ്ടാം നില, എൻവിഷൻ ടെക്നോളജി സെന്റർ, 119, റോഡ് നമ്പർ. 3, ഘട്ടം-1, വിജയനഗർ, ഇപിഐപി സോൺ, വൈറ്റ്ഫീൽഡ്, ബെംഗളൂരു, കർണാടക 560066.

ഇ-മെയിൽ ഐഡി: nodalofficer@loanfront.in
തൊഴിൽ നമ്പർ: 9513493927

d. തലത്തിന്റെ 3 എസ്കലേഷൻ ചാനൽ

ഗ്രാഹകനോ/ ഉല്പാദകനോ കമ്പനിയിൽ നൽകിയ പ്രതികരണത്തെ സതുഷ്കനല്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ 30 ദിവസത്തിൽ ഒരു പ്രതികരണം ലഭിക്കാതെയൊണെങ്കിൽ, ഗ്രാഹകർ സിഎംഎസ് ആർബിറ്റ്രേഷൻ പ്രാധാന്യം നേടിയെടുക്കാനാകും.

ഉപജനരൽ മാനേജർ,
വിലാസം: നോൺ-ബാങ്കിംഗ് സുപർവിഷൻ ശാഖ, റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, 15, നേതാജി സുഭാഷ് റോഡ്, കൊല്ക്കത്ത - 700001.
ഇ-മെയിൽ ചെയ്യുക: cms.odtkolkata@rbi.org.in

പരാതി പരിഹാരവും വർദ്ധിപ്പിക്കൽ വിവരങ്ങളുടെ സംഗ്രഹം:

വർദ്ധനവ്	ചാനൽ	ശബ്ദം	ഇ-മെയിൽ ഐഡി	പുനരാവർത്തന സമയം
-	ഉപഭോക്തൃ പിന്തുണ	080-48126351	support@loanfront.in	7 ദിവസം
1st ലെവൽ	നോഡൽ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ	6366828598	grievance@loanfront.in	7 ദിവസം
2nd ലെവൽ	പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ	9513493927	nodalofficer@loanfront.in	15 ദിവസം
3rd ലെവൽ	സിഎംഎസ് ആർബിറ്റ്രേഷൻ		cms.odtkolkata@rbi.org.in	-

ആർബിറ്റ്രേഷൻ ഓബ്ജക്ടീവ്സ് സ്കീം:

ഗ്രാഹക പരാമർശങ്ങളുടെ പ്രതിപക്ഷത്തെ പരിഷ്കരിക്കാൻ ഒരു സിസ്റ്റം സ്ഥാപിക്കാൻ ആർബിറ്റ്രേഷൻ ഓബ്ജക്ടീവ്സ് സ്കീം, 2021 ആർബിറ്റ്രേഷൻ നിയന്ത്രണത്തിനുള്ളിൽ നിയന്ത്രിക്കപ്പെടുന്ന എന്റീറ്റിസുകളുടെ സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഗ്രാഹക അനുഭവങ്ങളുടെ ശിക്ഷകരമായ കുറ്റപത്രങ്ങളെ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു സിസ്റ്റം സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്. സ്കീം ഓബ്ജക്ടീവ്സ് മാധ്യമത്തിന്റെ പ്രഭാവത്തിനുള്ളിൽ നിഷ്പക്ഷമായും തിരിച്ചറിയാൻ പരിഹാരങ്ങൾ അനുവദിക്കുന്ന ഒരു 'ഒന്ന് നേഷൻ ഒന്ന് ഓബ്ജക്ടീവ്സ്' ശൈലി അപേക്ഷിച്ചിരിക്കുന്നു. ആർബിറ്റ്രേഷൻ ഓബ്ജക്ടീവ്സ് മെക്കാനിസം നിയമിക്കുന്ന പ്രദേശമാർഗ്ഗീകാരാതിരിക്കുന്നു. "വൈഭവ് വ്യാപാർ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്," ഒരു നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനിയായി ആയിരിക്കുന്നു, ആർബിറ്റ്രേഷൻ പ്രക്രിയയിൽ ഓബ്ജക്ടീവ്സ് സ്കീം അവലംബിച്ചു കൊണ്ട് സ്ഥാപിച്ചിരിക്കുന്നു. ഇത് ഓബ്ജക്ടീവ്സ് ശക്തികൾ, ചെയ്തികളും, ഗ്രാഹകന്റെ ഗ്രാഹകീയത്തിനുള്ള പ്രക്രിയകൾ എന്നിവയും ഓബ്ജക്ടീവ്സ് കാഴ്ചയായി അവസാനിപ്പിക്കുന്നു

പരാതികളുടെ പരിഹാരത്തിനും ഓബ്ജക്ടീവ്സ് സ്കീമിന്റെ അധികാരപരിധിക്കും. സ്കീമിന്റെ ഖണ്ഡിക 18 അനുസരിച്ച്, ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സ്കീമിന്റെ ഉദ്ദേശ്യത്തെക്കുറിച്ചും അതിന് കീഴിൽ ലഭ്യമായ പ്രതിവിധികളെക്കുറിച്ചും ബോധവാന്മാരാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്പനി ഉദ്ദേശിക്കുന്നു. ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് സ്കീം ഇവിടെ ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്നതാണ്. സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള കമ്പനിയുടെ നിയുക്ത പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പക്കൽ സ്കീമിന്റെ പകർപ്പുകൾ ലഭ്യമാണ്. ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തിക്ക് കമ്പനി വളരെയധികം പ്രാധാന്യം നൽകുകയും ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികളും പരാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ഒരു പരാതി പരിഹാര സമിതി രൂപീകരിക്കുകയും ചെയ്യുമ്പോൾ, ഞങ്ങളുടെ പ്രതികരണങ്ങളിൽ തൃപ്തരല്ലാത്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഓബ്ജക്ടീവ്സ് സ്കീമിനെ ഓൺലൈനായി ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.

1. പോർട്ടൽ (<https://cms.rbi.org.in>)

2. ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡിൽ സബ്മിറ്റ് ചെയ്യാൻ കേന്ദ്രീകൃത റിസീവ് അഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ 4[ാ] ഫ്ലോർ, സെക്ടർ 17, ചാഡീഗർ - 160017 അല്ലെങ്കിൽ
3. ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പറുമായി കേന്ദ്രീകൃത സെന്റർ - 14448 (9:30 മുതൽ 5:00 വരെ) ബന്ധപ്പെടുക.

പരാതിയുടെ പരിഹാരം

മുകളിൽ വിവരിച്ചതുപോലെ നിയുക്ത ഔദ്യോഗിക ആശയവിനിമയ ചാനൽ, രസീത് ലഭിച്ചതിന് ശേഷം ഉപഭോക്താവിന് തൃപ്തികരമായി പരാതികളോ പരാതികളോ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ചുമതലപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു. സാധ്യമാകുമ്പോഴെല്ലാം ഉപഭോക്താവിന് അനുയോജ്യവും ഉചിതവുമായ ബദൽ പരിഹാരം നൽകാൻ എല്ലാ ശ്രമങ്ങളും നടത്തും. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവിന് റെസല്യൂഷനിൽ അതൃപ്തി തുടരുകയാണെങ്കിൽ, മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച നിർദ്ദിഷ്ട പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം വഴി പ്രശ്നം വർദ്ധിപ്പിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ അവർക്ക് ഉണ്ട്.

അഭിനന്ദനം അംഗീകരിക്കുന്നു:

ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും അസാധാരണമായ സേവനം നൽകാൻ കമ്പനി തുടർച്ചയായി പരിശ്രമിക്കുന്നു. നിങ്ങൾക്ക് ഒരു നല്ല അനുഭവം ഉണ്ടായിട്ടുണ്ടെങ്കിലോ നിങ്ങളുടെ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്നതിനായി ഞങ്ങൾ മുകളിലേക്കും പുറത്തേക്കും പോയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, അതിനെക്കുറിച്ച് കേൾക്കുന്നത് ഞങ്ങൾ വളരെയധികം വിലമതിക്കും. നിങ്ങളുടെ ഫീഡ്ബാക്ക് ഞങ്ങളുടെ പ്രയത്നങ്ങളെ തിരിച്ചറിയുക മാത്രമല്ല, ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാരെ അവരുടെ സേവന വിതരണം തുടർച്ചയായി മെച്ചപ്പെടുത്താൻ പ്രേരിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. നിങ്ങളെ മികച്ച രീതിയിൽ സേവിക്കാൻ ഞങ്ങളെ സഹായിച്ചതിന് നന്ദി.

Grievance Redressal Policy	Vaibhav Vyapaar Private Limited
----------------------------	---------------------------------