ఫిర్యాదుల పరిష్కారము కొరకు పాలసీ

వైభవ్ వ్యాపార్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

లోన్ ఫ్రంట్

వెబ్‌సైట్: www.loanfront.in

వైభవ్ వ్యాపార్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ బోర్డ్ యొక్క వ్రాతపూర్వక అనుమతి లేకుండా ఈ పత్రం (డాక్యుమెంట్)లోని ఏ భాగాన్ని ఐనా ఏ రూపంలో కూడా ఎలక్ట్రానిక్ లేదా మెకానికల్ మాధ్యమాల ద్వారా పునరుత్పత్తి చేయడం లేదా ప్రసారం చేయడం లేదా ఫోటోకాపీ చేయడం లేదా రికార్డింగ్‌చేయడం వంటివి చేయరాదు.

పత్రం (డాక్యుమెంట్) యొక్క సారాంశం

డాక్యుమెంట్ రిఫరెన్స్ ఐడీ	జీఆర్పి_విపిఎల్_1.3 (GRP_VVPL_1.3)
సంస్కరణ సంఖ్య	1.3
డాక్యుమెంట్ రకం	కంపెనీ విధానం
రచయిత	శ్రీ గణేష్ ప్రసాద్ రవీంద్ర పావస్కర్
సమీక్షించిన వారు	శ్రీ నితేష్ కేజ్రీవాల్
ఆమోదించిన వారు	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు
విడుదల తేదీ	20/03/2024

పునర్విమర్శ యొక్క చరిత్ర

సంస్కరణ	తేదీ	రచయిత	ముఖ్యమైన మార్పులు	మూలం
వి.1.0(V.1.0)	30/10/2019	అనుపాలనా విభాగం	జిఆర్‌పి (GRP) యొక్క సమీక్ష	ఆర్‌బీఐ (RBI) మాస్టర్ డైరెక్షన్
వి.1.1(V.1.1)	02/04/2020	అనుపాలనా విభాగం	జిఆర్‌పి (GRP) యొక్క సమీక్ష	ఆర్‌బీఐ (RBI) మాస్టర్ డైరెక్షన్
వి.1.2(V.1.2)	01/04/2023	అనుపాలనా విభాగం	జిఆర్‌పి (GRP) యొక్క సమీక్ష	ఆర్‌బీఐ (RBI) మాస్టర్ డైరెక్షన్
వి.1.3(V.1.3)	20/03/2024	అనుపాలనా విభాగం	జిఆర్‌పి (GRP) యొక్క సమీక్ష	ఆర్‌బీఐ (RBI) మాస్టర్ డైరెక్షన్

పరిచయం

వైభవ్ వ్యాపార్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("ది కంపెనీ") రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాలో రిజిస్టర్ చేయబడిన నాన్-డిపాజిట్ టేకింగ్ నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ (ఎన్‌బిఎఫ్‌సి(NBFC)), ఇతర సేవలతో పాటు స్వల్పకాలిక అసురక్షిత రుణాలను అందించడంలో ప్రత్యేకత కలిగి ఉంది. కంపెనీకి కస్టమర్‌తో అనుసంధానమై వ్యాపారం చేయడానికి "లోన్‌ఫ్రంట్" అని పిలవబడే ప్లాట్‌ఫారమ్ ఉంది. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("ఆర్‌బీఐ (RBI") ఆదేశాలకు అనుగుణంగా, కస్టమర్ ఫిర్యాదులను స్వీకరించేందుకు మరియు వాటిని పరిష్కరించేందుకు ఒక బలమైన యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయడానికి ఎన్‌బిఎఫ్‌సి(NBFC)లకు బాధ్యత వహిస్తుంది, వాటిని న్యాయబద్ధంగా మరియు సత్వరమే పరిష్కరించడంపై ప్రధానంగా దృష్టి పెడుతుంది. ఈ బాధ్యతకు గుర్తింపుగా, నిరతరంగా సర్వీస్ డెలివరీని నిర్ధారిస్తూ కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి కంపెనీ సమర్ధవంతమైన ఫ్రేమ్‌వర్క్‌ను రూపొందించింది. దీన్ని సాధించడానికి కంపెనీ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు ("ఫిర్యాదులు") సంబంధించిన కస్టమర్ వివాదాలు మరియు ఫిర్యాదులను స్వీకరించడం, నమోదు చేయడం మరియు పరిష్కరించడం వంటి విధానాలను వివరించడానికి ఈ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని ("పాలసీ") ఏర్పాటు చేసింది. కంపెనీ తరపున పనిచేసే థర్డ్-పార్టీ సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు, ఏజెంట్లు లేదా బిజినెస్ ఫెసిలిటేటర్లు అందించే సేవలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడాన్ని గురించి ఇందులో ఉంటుంది. ఈ పాలసీ యొక్క ప్రాథమిక లక్ష్యం కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదులను న్యాయమైన మరియు పారదర్శకమైన పద్ధతిలో పరిష్కరించేందుకు నిర్మాణాత్మక ఫ్రేమ్‌వర్క్‌ను అందించడం, అలాగే కంపెనీకి మరియు/లేదా ఆర్‌బీఐ (RBI)కి ఫిర్యాదు చేసే ప్రక్రియను గురించి కస్టమర్‌లకు అవగాహన కల్పించడం.

లక్ష్యం

మా ఫిర్యాదుల పరిష్కార పాలసీ క్రింది లక్ష్యాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడింది:

1. మర్యాదపూర్వకమైన ప్రవర్తన: పక్షపాతం లేదా వివక్ష లేకుండా కస్టమర్‌తో జరిపే అన్ని పరస్పర చర్చలలో మర్యాదపూర్వకంగా ఉంటూ మరియు సమానత్వ సూత్రాలను పాటించడం.

2. సకాలంలో పరిష్కారం: ఫిర్యాదులను తక్షణమే పరిష్కరించేలా మరియు నిర్దేశిత టర్న్ ఎరౌండ్ టైమ్ (టిఏటి(టాట్)) పరిమితుల్లో పరిష్కరించబడుతుందని ధృవీరించుకోవడానికి.

3. చురుకుగా పాల్గొనడం: మా గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ టీమ్ ద్వారా చురుకుగా పాల్గొనడం ద్వారా పరిష్కార ప్రక్రియను వేగవంతం చేయడం, మా కస్టమర్‌లుకు కలిగే ఏ విధమైన అసౌకర్యాన్నయినా తగ్గించడం.

4. పారదర్శకత: ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ అంతటా పారదర్శకతను కొనసాగించడం, ప్రతి దశలోనూ వారి ఫిర్యాదుల యొక్క స్థితిని గురించి కస్టమర్‌లకు తెలియజేయడం.

5. యాక్సెసిబిలిటీ: ఆన్‌లైన్ ప్లాట్‌ఫారమ్‌లు, ఫోన్ హెల్ప్‌లైన్‌లు మరియు ఫిజికల్ బ్రాంచ్‌లతో సహా ఫిర్యాదులు చేయడానికి కస్టమర్‌లకు బహుళ (మల్టిపుల్) మార్గాలను (ఛానెల్‌లను)అందించడం, అందరికీ అందుబాటులో ఉండేలా చూడడం.

పరిష్కారాల అంచనా

ఈ పాలసీ మా ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాల యొక్క కాలానుగుణ సమీక్షలను నిర్వహించడంతో పాటు ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడం, తెలియపరచడం మరియు పరిష్కరించడం వంటి విధానాలను వివరిస్తుంది. ఏవైనా ప్రశ్నలు, సమస్యలు లేదా మనోవేదనల విషయంలో కస్టమర్‌లు/రుణగ్రహీతలు మా అంకితమైన కస్టమర్ సపోర్ట్ టీమ్‌ని సంప్రదించమని ప్రోత్సహించబడతారు. వారితో సంప్రదింపులు ఈ క్రింది మార్గాల ద్వారాచేయవచ్చును:

- కంపెనీ అందించిన వివిధ మార్గాల ద్వారా ఫిర్యాదులు చేయడం.
- నిర్ణీత కాలవ్యవధిలోపు వారి ఫిర్యాదులకు సత్వర గుర్తింపుని మరియు పరిష్కారాన్ని ఆశించడం.
- సంతృప్తికరంగా లేని రిజల్యూషన్ కోసం పై స్థాయి వారికి తెయచేసే (ఎస్కలేషన్) ఛానెల్‌ని అందించడం.

సమీక్ష మరియు పర్యవేక్షణ

కింది చర్యల ద్వారా స్వీకరించిన ఫిర్యాదుల సమర్థవంతమైన సమీక్ష మరియు పర్యవేక్షణను మేము ధృవీకరిస్తాము:

- **రోజువారీ పర్యవేక్షణ**: మా అధీకృత సిబ్బంది ప్రతిరోజు ఫిర్యాదుల పరిష్కారాల స్థితిని శ్రద్ధగా పర్యవేక్షిస్తారు, అవసరమైన తదుపరి చర్య కోసం నియమించబడిన ఇన్‌ఛార్జ్‌కి నవీకరణ(అప్‌టుడేట్)లను నివేదిస్తారు.
- **నెలవారీ సమీక్ష**: బోర్డ్ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్‌లకు అనుగుణంగా ఉన్నట్లు నిర్ధారించడానికి నెలవారీ సమీక్షలను నిర్వహిస్తుంది, అందిన అన్ని ఫిర్యాదుల మూల్యాంకనం, అందించిన తీర్మానాలు మరియు టిఏటి(టాట్)కి కట్టుబడి ఉంటుంది.
- **త్రైమాసిక (క్వార్టర్లీ) బోర్డ్ మూల్యాంకనం**: త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన, బోర్డ్ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క సమగ్ర సమీక్షను చేపడుతుంది, మా ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క మొత్తం ప్రభావాన్ని మూల్యాంకనం చేస్తుంది మరియు మెరుగుదల కోసం గల అవకాశాలను గుర్తిస్తుంది.
- **ఫీడ్‌బ్యాక్ మెకానిజం**: ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ, మెరుగుదల కోసం గల అవకాశాలను గుర్తించడం మరియు అవసరమైన మార్పులను అమలు చేయడాన్ని గురించి వారి సంతృప్తికి సంబంధించి కస్టమర్‌ల నుండి వారి అభిప్రాయాన్ని క్రమం తప్పకుండా అడిగి తెలుసుకోవడం.

ఈ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని అమలు చేయడం ద్వారా, కస్టమర్ సేవ యొక్క అత్యున్నత ప్రమాణాలను నిర్వహించడానికి మరియు కస్టమర్ యొక్క అన్ని ఫిర్యాదులను సత్వరమే మరియు న్యాయంగా పరిష్కరించేలా చూస్తుందని కంపెనీ తన నిబద్ధతను పునరుద్ఘాటిస్తుంది, తద్వారా మా విలువైన ఖాతాదారుల యొక్క నమ్మకం మరియు విశ్వాసాన్ని పొందుతుంది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించిన వివాదాలు, ఫిర్యాదులు లేదా ఫీడ్‌బ్యాక్ ఉన్న కస్టమర్‌లు కింది **మార్గం** (ఛానెల్)లలో దేనినైనా సంప్రదించమని ప్రోత్సహిస్తాము.

a. **మొదటి సందర్భం కొరకు మార్గం:**

రుణగ్రహీతలు తమ ఫిర్యాదులను ముందుగా కస్టమర్ సపోర్ట్ టీమ్‌కి తెలియజేయాలని అభ్యర్థి స్తున్నాము.

వాయిస్ సపోర్ట్ – 080-48126351

వేగవంతమైన పరిష్కారం కోసం దయచేసి మీ వినియోగదారు ఐడీ లేదా లోన్ ఖాతా నంబర్‌ను తెలియచెయ్యండి.

ఇమెయిల్ ద్వారా మద్దతు – support@loanfront.in

దయచేసి మీ నమోదిత ఇమెయిల్ ఐడి నుండి మాకు వ్రాయండి. దయచేసి ఇమెయిల్‌లో మీ యూజర్ ఐడి మరియు/లేదా లోన్ ఖాతా నంబర్ మరియు సంప్రదింపు నంబర్‌ను తెలియచెయ్యండి. 3 పని దినాలలో టీమ్ నుండి ప్రతిస్పందనను కస్టమర్ అందుకుంటారు, అయితే టీమ్ ప్రతిస్పందించడానికి/ప్రత్యుత్తరం ఇవ్వడానికి ఎక్కువ సమయం పట్టే సందర్భాలు కూడా ఉంటాయి.

b. **లెవెల్ 1 పై స్థాయి వారికి తెలియ చేసే మార్గం**

కస్టమర్/రుణగ్రహీత కంపెనీ నుండి ఇవ్వబడిన ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా 7 పనిదినాల్లోగా ప్రతిస్పందన అందించబడకపోతే, కస్టమర్‌లు తమ ఫిర్యాదులను ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి (గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్)కి తెలియజేయమని అభ్యర్థిస్తున్నాము.

పేరు- శ్రీ సత్య మల్లిడి,

హోదా- గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్,

అడ్రస్: నెం. 1, గ్రౌండ్ ఫ్లోర్, ఓల్డ్ ఎయిర్‌పోర్ట్ రోడ్, డోమ్లూర్ లేఅవుట్, డోమ్లూర్ పోస్టాఫీసు దగ్గర, బెంగళూరు కర్ణాటక - 560071.

ఇ-మెయిల్ ఐడి: grievance@loanfront.in

సంప్రదించవలసిన నంబర్ 6366828598

c. లెవెల్ 2 పై స్థాయి వారికి తెలియ చేసే మార్గం

కస్టమర్/రుణగ్రహీత కంపెనీ నుండి ఇవ్వబడిన ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా 7 పనిదినాల్లోగా ప్రతిస్పందన అందించబడకపోతే, కస్టమర్‌లు తమ ఫిర్యాదులను ఫిర్యాదుల ముఖ్య నోడల్ అధికారి (ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్) కి తెలియజేయమని అభ్యర్థిస్తున్నాము.

పేరు: శ్రీ గణేష్ప్రసాద్ రవీంద్ర పావస్కర్,

హోదా: ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్,

అడ్రస్: నెం. 1, గ్రౌండ్ ఫ్లోర్, ఓల్డ్ ఎయిర్‌పోర్ట్ రోడ్, డోమ్లూర్ లేఅవుట్, డోమ్లూర్ పోస్టాఫీసు దగ్గర, బెంగళూరు కర్ణాటక - 560071.

ఇ-మెయిల్ ఐడి: nodalofficer@loanfront.in

సంప్రదించవలసిన నంబర్ 9513493927

d. లెవెల్ 3 పై స్థాయి వారికి తెలియ చేసే మార్గం

కస్టమర్/రుణగ్రహీత కంపెనీ నుండి ఇవ్వబడిన ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా 30 రోజులలోపు ప్రతిస్పందనను అందించకపోతే, కస్టమర్‌లు సిఎంఎస్ ఆర్‌బీఐ (CMS RBI)కి అప్పీల్ చేయవచ్చు.

డిప్యూటీ జనరల్ మేనేజర్,

అడ్రస్: డిపార్ట్‌మెంట్ ఆఫ్ నాన్-బ్యాంకింగ్ సూపర్‌విజన్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 15, నేతాజీ సుభాస్ రోడ్,

కోల్‌కతా- 700001.

cms.odtkolkata@rbi.org.in కు ఇమెయిల్ చేయండి

ఫిర్యాదుల పరిష్కారం మరియు పై స్థాయి వారికి తెలియచెయబడిన సమాచారం యొక్క సారాంశం:

పై స్థాయి	మార్గం	వాయిస్	ఇ-మెయిల్ ఐడి	టిఏటి(TAT)
-	కస్టమర్ సపోర్ట్	080-48126351	support@loanfront.in	7 రోజులు
1వ స్థాయి	నోడల్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్	6366828598	grievance@loanfront.in	7 రోజులు
2వ స్థాయి	ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్	9513493927	nodalofficer@loanfront.in	15 రోజులు
3వ స్థాయి	సిఎంఎస్ ఆర్‌బీఐ (CMS RBI)		cms.odtkolkata@rbi.org.in	-

ఆర్‌బీఐ(RBI అంబుడ్స్‌మన్ పథకం:

కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ఒక వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేయడానికి, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్‌బీఐ(RBI)) అందించబడిన సేవలకు సంబంధించి కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి "ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్, 2021" (ఇకపై "ఇంటిగ్రేటెడ్ స్కీమ్"గా సూచించబడుతుంది) ప్రారంభించింది. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా త్వరితంగా మరియు తక్కువ ఖర్చుతో కూడిన పద్ధతిలో నియంత్రించబడే సంస్థల ద్వారా. ఆర్‌బీఐ(RBI) అంబుడ్స్‌మన్ మెకానిజం యొక్క అధికార పరిధి-తటస్థంగా చేయడం ద్వారా ఈ పథకం 'వన్ నేషన్ వన్ అంబుడ్స్‌మన్' విధానాన్ని అవలంబిస్తుంది. నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షిఇంటిగ్రేటెడ్ స్కీమ్ అధికారాలు మరియు విధులు, ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి

సంబంధించిన విధానాలు మరియు అంబుడ్స్‌మన్ అధికార పరిధిని అందిస్తుంది. స్కీమ్‌లోని 18వ పేరాకు అనుగుణంగా, స్కీమ్ యొక్క ఉద్దేశ్యం మరియు దాని కింద అందుబాటులో ఉన్న నివారణల గురించి మా కస్టమర్‌లు తెలుసుకునేలా కంపెనీ చేస్తుంది. ఇంటిగ్రేటెడ్ స్కీమ్‌ని ఇక్కడ యాక్సెస్ చేయవచ్చు. పథకం యొక్క కాపీలు పథకం కింద వైభవ్ వ్యాపార్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ యొక్క నియమించబడిన ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ వద్ద కూడా అందుబాటులో ఉన్నాయి. కస్టమర్ యొక్క సంతృప్తి కొరకు కంపెనీ చాలా ప్రాముఖ్యతనిస్తుంది మరియు మా కస్టమర్‌ల ఫిర్యాదులు మరియు చింతలను పరిష్కరించడానికి ఫిర్యాదుల పరిష్కార కమిటీని ఏర్పాటు చేసింది, మా ప్రతిస్పందనలతో సంతృప్తి చెందని కస్టమర్ ఎవరైనా ఉంటే వారు అంబుడ్స్‌మన్‌ను ఈ క్రింది పోర్టల్ ద్వారా ఆన్‌లైన్‌లో సంప్రదించవచ్చు..

1. పోర్టల్ (https://cms.rbi.org.in) ద్వారా లేదా
2. ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్ ద్వారా సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160017కు సమర్పించవచ్చును. లేదా
3. కేంద్రమును - 14448 టోల్-ఫ్రీ నంబర్‌లో సంప్రదించ వచ్చును (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:00 వరకు).

ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

పైన వివరించిన విధంగా నియమించబడిన అధికారిక కమ్యూనికేషన్ ఛానెల్, అందుకున్న ఫిర్యాదులు లేదా ఫిర్యాదుల కు కస్టమర్ సంతృప్తి చెందేలా పరిష్కరించే బాధ్యతను కలిగి ఉంటుంది. సాధ్యమైనంత మేరకు కస్టమర్‌కు అనుకూలమైన మరియు తగిన ప్రత్యామ్నాయ పరిష్కారాన్ని అందించడానికి అన్ని ప్రయత్నాలు చేయబడతాయి. అయితే, అప్పటికీ కస్టమర్ ఇవ్వబడిన పరిష్కారంపై అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే, పైన పేర్కొన్న ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం ద్వారా సమస్యను తెలియచేసేచేసే అవకాశం వారికి ఉంటుంది.

మీ ప్రశంసల ద్వారా మాకు లభించే గుర్తింపు:

కంపెనీ, మా కస్టమర్లందరికీ అసాధారణమైన సేవలను అందించడానికి నిరంతరం కృషి చేస్తూనే ఉంటుంది. మీరు సానుకూల అనుభవాన్ని కలిగి ఉన్నట్లయితే లేదా మేము మా పరిధికి మించి మీ అవసరాలను తీర్చడం జరిగి ఉంటే, దాని గురించి మీ నుండి వినడానికి మేము ఎంతో సంతోషిస్తాము. మీ ఫీడ్‌బ్యాక్ వల్ల మా ప్రయత్నాలు గుర్తించబడడమే కాకుండా మా ఉద్యోగులకు వారి సర్వీస్ డెలివరీని నిరంతరం మెరుగుపరుచుకోవడానికి ప్రేరణ కలుగుతుంది. మీకు మెరుగైన సేవలందించడంలో మీరు మాకు సహాయం చేసినందుకు ధన్యవాదాలు.