ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

વૈભવ વેપાર પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

લોનફ્રન્ટ

વેબસાઇટ: www.loanfront.in

આ દસ્તાવેજની કોઈપણ માહિતી વૈભવ વેપાર પ્રાઈવેટ લિમિટેડના બોર્ડની સ્પષ્ટ લેખિત પરવાનગી વિના કોઈપણ હેતુ માટે કોઈપણ હેતુ માટે કોઈપણ સ્વરૂપમાં અથવા કોઈપણ માધ્યમથી ઈલેક્ટ્રોનિક અથવા મિકેનિકલ, ફોટોકોપી અથવા રેકોર્ડિંગ દ્વારા પુનઃઉત્પાદિત અથવા પ્રસારિત કરી શકાશે નહીં.

દસ્તાવેજનો સારાંશ

ડોક્યુમેન્ટ રેફરેન્સ ID	GRP_VVPL_1.3
વરઝ્ન નંબર	1.3
દસ્તાવેજનો પ્રકાર	કંપની ની નીતિ
લેખક	શ્રી ગણેશપ્રસાદ રવિન્દ્ર પાવસ્કર
સમક્ષી કરનાર	શ્રી નિતેશ કેજરીવાલ
મંજુર કરનાર	નિયામક મંડળ
પ્રકાશનની તારીખ	20/03/2024

સુધારણાનો ઇતિહાસ

સંસ્કરણ	**તારીખ**	**લેખન**	**મહત્વપૂર્ણ ફેરફારો**	**સ્ત્રોત**
V.1.0	30/10/2019	અનુપાલન વિભાગ	જીઆરપીની સમીક્ષા	આરબીઆઇની મુખ્ય માર્ગદર્શિકા
V.1.1	02/04/2020	અનુપાલન વિભાગ	જીઆરપીની સમીક્ષા	આરબીઆઇની મુખ્ય માર્ગદર્શિકા
V.1.2	01/04/2023	અનુપાલન વિભાગ	જીઆરપીની સમીક્ષા	આરબીઆઇની મુખ્ય માર્ગદર્શિકા
V.1.3	20/03/2024	અનુપાલન વિભાગ	જીઆરપીમાં સુધારા	આરબીઆઇની નવીનતમ મુખ્ય માર્ગદર્શિકા

પરિચય

વૈભવ વેપાર પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("કંપની") ભારતીય રિઝર્વ બેંક સાથે નોંધાયેલ નોન-ડિપોઝિટ લેતી નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની (NBFC) છે, જે અન્ય સેવાઓની સાથે ટૂંકા ગાળાની અનસિક્યોર્ડ લોન ઓફર કરવામાં અગ્રણી છે. વ્યવસાય કરવા કંપની એક ગ્રાહક-આધારિત પ્લેટફોર્મ ધરાવે છે જેને "લોનફ્રન્ટ" કહેવામાં આવે છે. ભારતીય રિઝર્વ બેંક ("RBI") ના નિર્દેશો હેઠળ તેણે NBFCs પર ગ્રાહકોની ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવા અને તેના નિરાકરણ માટે એક મજબૂત પ્રણાલી સ્થાપિત કરી છે, જેમાં ગ્રાહકોની ફરિયાદો ન્યાયી અને ત્વરિત રીતે ઉકેલવા પર સર્વોચ્ચ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવે છે. આ જવાબદારીને ધ્યાનમાં રાખતા, કંપનીએ સીમલેસ સર્વિસ પ્રદાન કરવાની સાથે ગ્રાહકોની ફરિયાદો પર ધ્યાન આપવા માટે એક કાર્યક્ષમ પદ્ધતિ તૈયાર કરી છે. આ હાંસલ કરવા માટે કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ ("ફરિયાદો") સંબંધિત ગ્રાહકોની ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવા, નોંધવા અને ઉકેલવા માટેની પ્રક્રિયાઓ વિશે માહિતી આપવા માટે આ ફરિયાદ નિવારણ નીતિ ("નીતિ") ની સ્થાપના કરી છે. આમાં કંપની વતી કામ કરતા તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓ, એજન્ટો અથવા વ્યવસાયિક સહાયકો દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સંબંધિત ફરિયાદો ઉકેલવાનો સમાવેશ થાય છે. આ નીતિનો પ્રાથમિક ઉદ્દેશ્ય ગ્રાહકોની ફરિયાદોને વાજબી અને પારદર્શક રીતે ઉકેલવા માટે એક માળખાગત પ્રણાલી પૂરું પાડવાનો છે, અને તેની સાથે ગ્રાહકોને કંપની અને/અથવા આરબીઆઇ સાથે ફરિયાદ નોંધાવવાની પ્રક્રિયા વિશે પણ શિક્ષિત કરવાનો છે.

ઉદ્દેશ્ય

અમારી ફરિયાદ નિવારણ નીતિના ઉદ્દેશ્યો નીચે મુજબ છે:

1. **ઉચિત વ્યવહાર:** પક્ષપાત અથવા ભેદભાવથી મુક્ત તમામ ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે નિષ્પક્ષતા અને સમાનતાના સિદ્ધાંતોને જાળવી રાખવા.
2. **સમયસર નિકાલ:** એ ખાતરી કરવી ફરિયાદોનો તાત્કાલિક નિકાલ કરવામાં આવે અને નિર્દિષ્ટ ટર્ન અરાઉન્ડ ટાઈમ (TAT) મર્યાદામાં ઉકેલાય.
3. **સક્રિય હસ્તક્ષેપ:** અમારી ફરિયાદ નિવારણ ટીમ દ્વારા સક્રિય હસ્તક્ષેપ દ્વારા નિરાકરણ પ્રક્રિયા ઝડપી બનાવવી અને આમ, અમારા ગ્રાહકો દ્વારા અનુભવાતી કોઈપણ અસુવિધા ઘટાડવી.
4. **પારદર્શિતા:** સમગ્ર ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયામાં પારદર્શિતા જાળવવા માટે એ ખાતરી કરવી કે ગ્રાહકોને દરેક તબક્કે તેમની ફરિયાદોની સ્થિતિ વિશે માહિતગાર રાખવામાં આવે છે.
5. **સુલભતા:** ગ્રાહકોને ફરિયાદ નોંધાવવા માટે બહુવિધ ચેનલો પૂરી પાડવી, જેમાં ઓનલાઈન પ્લેટફોર્મ, ફોન હેલ્પલાઈન અને ભૌતિક શાખાઓનો સમાવેશ થાય છે અને આમ, બધા માટે સુલભતા સુનિશ્ચિત કરવી.

ફરિયાદની આકારણી

આ નીતિ અમારી ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિઓની સામયિક સમીક્ષાઓ કરવા સાથે ફરિયાદો નોંધવા, એસ્કેલેટ કરવા અને ઉકેલવા માટેની પ્રક્રિયાઓનું વર્ણન કરે છે. કોઈપણ પ્રશ્નો, સમસ્યાઓ અથવા ફરિયાદોના કિસ્સામાં ગ્રાહકો/લોન લેનારાઓને અમારી સમર્પિત કૅસ્ટમર સપોર્ટ ટીમનો સંપર્ક કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવામાં આવે છે. તેઓ નીચેના માધ્યમો દ્વારા સંપર્ક કરી શકે છે:

- કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલ વિવિધ ચેનલો દ્વારા ફરિયાદો નોંધાવવી.
- નિયત સમયમર્યાદામાં તેમની ફરિયાદોના તાત્કાલિક સ્વીકૃતિ અને નિરાકરણની અપેક્ષા રાખવી.
- અસંતોષકારક ઉકેલો માટે એસ્કેલેશન ચેનલ પ્રદાન કરવી.

<u>સમીક્ષા અને દેખરેખ</u>

અમે નીચેના પગલાં દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોની અસરકારક સમીક્ષા અને દેખરેખની ખાતરી કરીએ છીએ:

- **દૈનિક દેખરેખ:** અમારો અધિકૃત સ્ટાફ દૈનિક ધોરણે ફરિયાદના નિરાકરણની સ્થિતિનું ખંતપૂર્વક નિરીક્ષણ કરે છે અને જરૂરિયાત મુજબ આગળની કાર્યવાહી માટે નિયુક્ત ઇન્ચાર્જને અપડેટ આપે છે.
- **માસિક સમીક્ષા:** ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલનનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે બોર્ડ માસિક સમીક્ષાઓનું આયોજન કરે છે, જેમાં પ્રાપ્ત થયેલી તમામ ફરિયાદો, પૂરા પાડવામાં આવેલ ઠરાવો અને TAT ના પાલનના મૂલ્યાંકનનો સમાવેશ થાય છે.
- **બોર્ડ દ્વારા દર ત્રણ મહિને મૂલ્યાંકન:** દર ત્રણ મહિને બોર્ડ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની વ્યાપક સમીક્ષા હાથ ધરે છે, અમારી ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની એકંદર અસરકારકતાનું મૂલ્યાંકન કરે છે અને વૃદ્ધિ માટેના ક્ષેત્રોને ઓળખે છે.
- **ફીડબેક પ્રણાલી:** ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાથી ગ્રાહકોની સંતુષ્ટિ તેમની પાસેથી નિયમિતપણે ફીડબેક માંગે છે, સુધારણા માટેના ક્ષેત્રોની ઓળખે છે અને જરૂરી ફેરફારો લાગુ કરે છે.

આ ફરિયાદ નિવારણ નીતિનો અમલ કરીને, કંપની ગ્રાહક સેવાના સર્વોચ્ચ ધોરણો જાળવવા અને ગ્રાહકની તમામ ફરિયાદોને તાત્કાલિક અને ન્યાયી રીતે ઉકેલવામાં આવે તેની ખાતરી કરવા માટે તેની પ્રતિબદ્ધતાને પુનઃપુષ્ટ કરે છે, જેનાથી અમારા મૂલ્યવાન ગ્રાહકોમાં વિશ્વાસ અને ભરોસો વધે છે.

<u>ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ</u>

કંપની દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત ફરિયાદો, સમસ્યાઓ અથવા પ્રતિસાદ ધરાવતા ગ્રાહકોને નીચેના કોઈપણ માધ્યમો દ્વારા અમારો સંપર્ક કરવા પ્રોત્સાહિત કરવામાં આવે છે.

એ. પ્રથમ ફરિયાદ માટે માધ્યમ:

લોન લેનારાઓ સૌપ્રથમ કૅસ્ટમર સપોર્ટ ટીમને તેમની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંપર્ક કરવાની વિનંતી કરવામાં આવે છે.

<u>વૉઇસ સપોર્ટ - 080-48126351</u>

ગ્રાહક અમને સોમવારથી શનિવાર સુધી સવારે 09:30 થી સાંજના 06:30 વાગ્યા સુધી કસ્ટમર કેરમાં કૉલ કરી શકે છે. ઝડપી ઉકેલ માટે કૃપા કરીને તમારો યુઝર આઈડી અથવા લોન એકાઉન્ટ નંબર આપો.

<u>ઇમેઇલ સપોર્ટ - support@loanfront.in</u>

કૃપા કરીને તમારા રજિસ્ટર્ડ ઈમેલ આઈડી પરથી અમને મેલ લખો. કૃપા કરીને ઈમેલમાં તમારું યુઝર આઈડી અને/અથવા લોન એકાઉન્ટ નંબર અને કોન્ટાક્ટ નંબર આપો. ગ્રાહકને 3 કાર્યકારી દિવસોમાં ટીમ તરફથી જવાબ પ્રાપ્ત થશે, પરંતુ એવા કિસ્સાઓ હશે કે જ્યારે ટીમને જવાબ/પ્રતિસાદ આપવામાં વધુ સમય લાગી શકે.

બી. સ્તર 1 એસ્કેલેશન ચેનલ

જો ગ્રાહક/લોન લેનાર કંપની તરફથી મળેલા પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય, અથવા જો પ્રતિસાદ 7 કાર્યકારી દિવસોમાં પૂરો પાડવામાં ન આવે, તો ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદો, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને મોકલવાની વિનંતી કરવામાં આવે છે.

નામ: શ્રી સત્ય મલ્લીદી
હોદ્દો: ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

સરનામું: સેકન્ડ ફ્લોર, એન્વિઝન ટેક્નોલોજી સેન્ટર, 119, રોડ નંબર 3, ફેઝ-1, વિજયનગર, EPIP ઝોન, વ્હાઇટફિલ્ડ, બેંગલુરુ, કર્ણાટક 560066.
ઈ-મેલ આઈડી: grievance@loanfront.in
કોન્ટાક્ટ નં. 6366828598

સી. લેવલ 2 એસ્કેલેશન ચેનલ

જો ગ્રાહક/લોન લેનાર કંપની તરફથી મળેલા પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય, અથવા જો પ્રતિસાદ 7 કાર્યકારી દિવસોમાં પૂરો પાડવામાં ન આવે, તો ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદો, મુખ્ય નોડલ અધિકારીને મોકલવાની વિનંતી કરવામાં આવે છે.

નામ: શ્રી ગણેશપ્રસાદ રવિન્દ્ર પાવસ્કર
હોદ્દો: મુખ્ય નોડલ અધિકારી
સરનામું: સેકન્ડ ફ્લોર, એન્વિઝન ટેક્નોલોજી સેન્ટર, 119, રોડ નંબર 3, ફેઝ-1, વિજયનગર, EPIP ઝોન, વ્હાઇટફિલ્ડ, બેંગલુરુ, કર્ણાટક 560066.
ઈ-મેલ આઈડી: nodalofficer@loanfront.in
સંપર્ક નંબર 9513493927

ડી. લેવલ 3 એસ્કેલેશન ચેનલ

જો ગ્રાહક/લોન લેનાર કંપની તરફથી મળેલા પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા તેમને 30 દિવસની અંદર પ્રતિસાદ આપવામાં ન આવે, તો તેઓ CMS RBIને અપીલ કરી શકે છે.

ડેપ્યુટી જનરલ મેનેજર
સરનામું: નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝન વિભાગ, ભારતીય રિઝર્વ બેંક, 15, નેતાજી સુભાષ રોડ, કોલકાતા- 700001.
ઈ-મેલ આઈડી: cms.odtkolkata@rbi.org.in

ફરિયાદ નિવારણ અને એસ્કેલેશન સંબંધિત માહિતીનો સારાંશ:

એસ્કેલેશન	ચેનલ	વોઇસ	ઇમેઇલ આઈડી	TAT
-	કેસ્ટમર સર્વિસ	080-48126351	support@loanfront.in	7 દિવસ
1 લો સ્તર	નોડલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી	6366828598	grievance@loanfront.in	7 દિવસ
2 જો સ્તર	મુખ્ય નોડલ અધિકારી	9513493927	nodalofficer@loanfront.in	15 દિવસ
3 જો સ્તર	CMS RBI		cms.odtkolkata@rbi.org.in	-

આરબીઆઈ લોકપાલ યોજના:

ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે પ્રણાલી સ્થાપિત કરવા માટે, આરબીઆઈએ ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયંત્રિત સંસ્થાઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સંબંધિત ગ્રાહકોની ફરિયાદોના ઝડપી અને ઓછા ખર્ચે નિરાકરણ માટે "સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021" (જેને હવે પછી "સંકલિત યોજના" તરીકે સંદર્ભિત કરવામાં આવશે) શરૂ કરી છે. આ યોજના આરબીઆઈની લોકપાલ પ્રણાલીના અધિકારક્ષેત્રને તટસ્થ બનાવીને 'વન નેશન વન ઓમ્બડ્સમેન' અભિગમ અપનાવે છે. "વૈભવ વેપાર પ્રાઇવેટ લિમિટેડ," એક નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની હોવાને કારણે, આરબીઆઇ દ્વારા શરૂ કરવામાં આવેલી સંકલિત યોજનાને અપનાવવામાં આવી છે.

સંકલિત યોજના અધિકારો અને કાર્યો, ફરિયાદોના નિવારણ માટેની પ્રક્રિયાઓ અને લોકપાલનું અધિકારક્ષેત્ર પ્રદાન કરે છે. યોજનાના ફકરા 18 અનુસાર, કંપની એ સુનિશ્ચિત કરવાનો ઇરાદો ધરાવે છે કે અમારા ગ્રાહકો યોજનાના હેતુ અને તેના હેઠળ ઉપલબ્ધ ઉપાયોથી વાકેફ છે. સંકલિત યોજના અહીં એક્સેસ કરી શકાય છે. યોજનાની નકલો યોજના હેઠળ કંપનીના નિયુક્ત મુખ નોડલ અધિકારી પાસે પણ ઉપલબ્ધ છે. એમ તો કંપની ગ્રાહકના સંતોષને ખૂબ મહત્વ આપે છે અને ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને સમસ્યાઓના નિરાકરણ માટે ફરિયાદ નિવારણ સમિતિની સ્થાપના કરવામાં આવી છે તેમ છતાં કોઈપણ ગ્રાહક અમારા પ્રતિભાવોથી સંતુષ્ટ ન હોય તે લોકપાલનો ઓનલાઈન સંપર્ક કરી શકે છે.

1. પોર્ટલ (https://cms.rbi.org.in) અથવા
2. ઈલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક માધ્યમ દ્વારા સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017 પર ફરિયાદ રજૂ કરો અથવા
3. ટોલ-ફ્રી નંબર સાથે સેન્ટરનો સંપર્ક કરો - 14448 (સવારે 9:30 થી સાંજે 5:00 સુધી).

<u>ફરિયાદનું નિરાકરણ</u>

ઉપર દર્શાવેલ નિર્ધારિત અધિકૃત સંચાર માટેના માધ્યમ ગ્રાહકની ફરિયાદો પ્રાપ્ત થવા પર તેમના સંતોષ માટે ફરિયાદોનું નિરાકરણ કરવાનું કામ કરે છે. જ્યારે પણ શક્ય હશે ત્યારે ગ્રાહકને યોગ્ય અને ઉચિત વૈકલ્પિક ઉકેલ પ્રદાન કરવા માટે દરેક પ્રયાસ કરવામાં આવશે. જો કે, જો ગ્રાહક ઉકેલથી અસંતુષ્ટ રહે છે, તો તેમની પાસે ઉપર જણાવેલ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ દ્વારા સમસ્યાને એસ્કેલેટ કરવાનો વિકલ્પ પણ છે.

<u>પ્રશંસા સ્વીકારવી:</u>

કંપની તેના તમામ ગ્રાહકોને અદ્ભુત સેવા આપવાનો સતત પ્રયાસ કરે છે. જો તમને સકારાત્મક અનુભવ થયો હોય અથવા જો અમે તમારી જરૂરિયાતો પુરી કરી હોય, તો અમને તેના વિશે જણાવો. તમારા ફીડબેક માત્ર અમારા પ્રયત્નોને જ ઓળખવા માટે નથી પરંતુ અમારા કર્મચારીઓને તેમની સેવામાં સુધારો કરવા માટે પણ પ્રેરિત કરે છે. તમને વધુ સારી રીતે સેવા આપવામાં અમને મદદ કરવા બદલ આભાર.