

# तक्रार निवारण धोरण

वैभव व्यापार प्रा. लि.  
लोनफ्रंट

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

वैभव व्यापारी प्रा. लि. मंडळाच्या िखी परवानुगीलिवाय या दस्तऐवजाचा कोणत्याही भाग कोणत्याही प्रकारे , इलेक्ट्रॉनिक्स लंक वा मकं लनकि अथवा फोटोकॉलपगद्वारे लंक वा मुलदत अथवा इतर कोणत्याही स्वरूपात सादर करता येणार नाही.

## कागदपत्तांचा सारांश

कागदपत्र संदभक्र.	GRP_VVPL_1.3
आवृत्ती क्रमांक	1.3
कागदपत्राचा प्रकार	कं पनीचे धोरण
लिखक	श्री. गणिप्रसाद रलवंद्र पावसकर
पुनराविकन करणारा	श्री. लनतुी के जरीवि
मंजूर करणारा	संचिक मंडळ
प्रसारण लदनांक	20/03/2024

## उजळणीचा इतहास

आवृत्ती	तारीख	लिखक	लिखलणक बदि	स्रोत
V.1.0	30/10/2019	अनुपिन लवभाग	जीआरपी चा आढावा	आरबीआय चे लनदि
V.1.1	02/04/2020	अनुपिन लवभाग	जीआरपी चा आढावा	आरबीआय चे लनदि
V.1.2	01/04/2023	अनुपिन लवभाग	जीआरपी चा आढावा	आरबीआय चे लनदि
V.1.3	20/03/2024	अनुपिन लवभाग	जीआरपी चा आढावा	आरबीआय चे लनदि

## ओळख :

वैभव व्यापार प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी") ही ररझव्हभ बँके कडे नोद

णी िंणी ठे वी न स्वस्वकारणारी गैरबँलकं ग लवतीय कं पनी

(एनबीएफसी) असून, लतच्या इतर व्यवसायांबरोबरच कमी मदतीच्या किावधीसाठी असुरलक्षत कजभ पुरवठा करताो. व्यवसायासाठी ग्राहकांच्या जवळ जाण्यासाठी कं पनीचा एक मंच असून तो "िनफ्रंट" या नावाने ओळखित जातो. ररझव्हभ

बँके च्या (आरबीआय) लनदानुसार संरे स्वखत के ल्याप्रमाणे, ही गैरलवतीय कं पनीची जबाबदारी आहे की लतने ग्राहकांच्या तक्रारी स्वस्वकारण्यासाठी व लनदेलित करण्यासाठी िी सक्षम यंत्रणा उभारावी लजचा मुख्य उद्दि तक्रारीचा सुयोग्य व जिद लनपटारा करण्यात येई. हे कतभव्य पार पाडण्यासाठी कं पनीने एक यंत्रणा उभी के िी असून ज्याद्वारे ग्राहक सेवा देत असतांनाच त्यात

अडथळा न येता तक्रारीचे लनवारण के िे जाई. हे उलद्दष्ट साध्य करण्यासाठी तक्रार लनवारण धोरण ("धोरण") आखण्यात आिे

असून त्यानुसार कं पनीच्या उत्पादन व सेवेबाबत असिल्या तक्रारी ("तक्रार") स्वस्वकारणे, नोद करणे व त्याचे लनराकरण करणे

यासाठी पद्धतीबाबत एक रुपरे षा ठरलवण्यात आिी आहे. यामध्ये कं पनीच्या वतीने सेवा प्रदान करणाऱ्या इतर संस्थांबाबत, मध्यस्थ लकं वा व्यवसाय सुलवधा देणारा यांचा देखिी समावि के िी आहे. याचा मूळ उद्दे िी ग्राहकांच्या तक्रारीचे पारदीपणे लनवारण करण्यासाठी सुयोग्य संरचना तयार करणे हा आहे, वावी तसेच तक्रार कं पनीकडे / आरबीआयकडे किा प्रकारे नोद याबाबत ग्राहकांचे मागभदिभन करणे हा देखिी एक उद्दि आहे.

## उद्देश :

आमची तक्रार लनवारण धोरण ििखिी उद्दे िंवर आधारत आहे.

1. सुयोग्य वागणूक: सुयोग्यता व समानता या तत्ांना अधोरे स्वखत करून ग्राहकांबरोबर संवाद ठे वणे तसेच पक्षपाती व दुजोभावे करणारी वागणूक टाळणे.
2. नवहीत कालावधीत निवारण: तक्रारीची त्वरत देखि घेऊन ती लनधाभरत वेळे त सोडलवण्यावर भर.
3. सनक्रय हस्तक्षेप: ग्राहकांना गैरसोय होणार नाही आि पद्धतीने तक्रार लनवारण टीमकडू न सक्रीय हस्तक्षेप करून जिदगतीने तक्रारीचा लनपटारा करण्यावर भर.
4. पारदनशिता: तक्रार लनवारण पद्धतीमध्ये पूणभ पारदलिभता ठे वण्यासाठी ग्राहकांना त्यांच्या तक्रार लनवारणाबाबतच्या सद्य स्वसथतीबाबत मालहती देणे.
5. सुलभता: तक्रार दाखि करण्यासाठी ग्राहकांना ऑनिईन प्लॅटफॉमभसह लवलवध मागभ उपिब्ध करून देणे, मदतीसाठी स्वतंत्र टेलिफोन क्रमांक, ििखामध्ये प्रत्यक्ष तक्रार देणे हे मागभ सवाांसाठी खिे करणे.

## तक्रारीचे मूलांकि:

या धोरणात आिी पद्धत अविंबण्यात आिी आहे ज्यानुसार तक्रारीची नोद करणे व त्याचे लनवारण करणे याबरोबरच तक्रार लनवारण यंत्रणेचा किाबद्ध आढावा घेणे. काही िंका, समस्या अथवा तक्रार असे तर ग्राहकांनी तक्रार लनवारण करण्यासाठी नेमिल्या व्यक्तीा भेटू न तोडगा काढण्यासाठी त्यांना उद् युक्त करणे. यासाठी संपकाभचे ििखिी मागभ उपिब्ध आहेत.

- कं पनीने तयार के ििल्या लवलवध मागाांद्वारे तक्रार दाखि करणे.
- तक्रारीची सत्वर देखि घेऊन ती लनधाभरत वेळे त सोडलवणे अपेलक्षत आहे.
- जर समस्येचे समाधानकारकपणे लनवारण ििी नाही तर अन्य मागभ उपिब्ध करून देणे.

## पुिरावलोकिक आनण निरीक्षणः

तक्रारीबाबत सुयोग्य पनरु

ाविकन व लनरीक्षणासाठी िखी पद्धतीचा अविबं के ि जातो.

- दररोज निरीक्षणः आमचे तक्रार लनवारणाबाबत नेमिे कमभचारी सदर तक्रारीच्या लनवारणावर दररोज िक्ष ठे वून असती आलण वररषांना त्याबाबत सुलचत करून पुढी कायभवाही करणेबाबत मागभदिभन लमळवती.
- दरमहा पुिरावलोकिकः याबाबत मंडळात तक्रारीसंदभाभती लनवारण प्रलक्रयेबाबत दरमहा आढवा घण्यो त येऊन

लनधाभररत वेळे त लनवारण होण्याबाबत देखी आढवा घेण्यात येई.

- मांडळाकडू ि नतमाही पुिरावलोकिकः मंडळाकडून लनवारणाबाबतच्या पद्धतीचा सवभसमाविक आढवा घेता जाई व तक्रारीचे लनवारणाबाबत लकती कायभक्षमत्ोने काम ङ्गो त्याचा आढवा घेऊन ज्या क्षेत्रात सुधारणेस वाव आहे ङ्गी क्षेत्रे अधोरे स्वखत करणे.
- अंनभप्रायासाठीची प्रणालीः तक्रार लनवारण पद्धतीबाबत लनयलमतपणे ग्राहकांची मत्ो जाणून घेणे, ज्या क्षेत्रात सुधारणा आवश्यक आहे ङ्गी क्षेत्रे लनलिते करणे आलण त्यानुसार सुयोग्य बदि करणे.

तक्रार लनवारण धोरणाची अंमिबजावणी करून ग्राहक सेवेस सवोच्च प्राधान्य देण्यासंदभाभत कं पनीची जी बांलधिकी आहे ती अधोरे स्वखत करणे व ग्राहकांच्या प्रत्येक तक्रारीबाबत त्वररत देखि घेती जाऊन ती सोडलवणी व त्याद्वारे ग्राहकांचा लवश्वास संपादन करणे व ग्राहकांमधे कं पनीची प्रलतमा उजळलवणे.

## तक्रार निवारण प्रणाली

कं पनीच्या कोणत्याही सेवा अथवा उत्पादनाबाबत काही तक्रार असल्यास, कोणताही अलभप्राय द्यावयाचा असल्यास कं पनी ग्राहकांना िखी मागभद्वारे तसे करण्यास उद् युक्त करत्ो.

अ. प्राथनमक अवस्थेसाठीचा मागि

कजभदारांनी त्यांच्या तक्रारी पलहल्या प्रथम ग्राहक सुलवधा टीमकडे लनदेलित कराव्यात.

फिोद्वारे 080-48126351

ग्राहक सोमवार त्ो िलनवार सकाळी 9.30 त्ो सायंकाळी 6.30 या वेळात आमच्याी कस्टमर के अर वर फोन करून संपकभ

साधू िकतात. समस्येचे तातडीने लनवारण करण्यासाठी कृ पया आपिा उपभोक्ता क्रमांक लकं वा कजभखात्ो क्रमांक सांगावा.

ईमेलद्वारे [support@loanfront.in](mailto:support@loanfront.in)

आपण आमच्या अलधकू त ईमिे वर संपकभ करू िकता. कृ पया आपिा उपभोक्ता क्रमांक लकं वा कजभखात्ो क्रमांक व संपकभ क्रमांक ईमिेमध्ये नमद करावा. आमच्या कायाभियाकडून तीन लदवसात आपणीी संपकभ साधा जाई. मात्र कधी कधी असेही होऊ िकत्ो की आपल्याी संपकभ साधण्यीस आमच्या कायाभियाकडून थोडा ङ्गिर होऊ िकतो.

ब. पनहला टप्प्यातील अनधकचा मागि

जर कं पनीकडून लमळिल्या प्रलतसादाबाबत ग्राहक/कजभदार समाधानी नसिे, लकं वा प्रलतसाद 7 कायाभियीन लदवसांमध्ये लैमळिा नाही तर ग्राहकांनी आपल्या तक्रारीबाबत कृ पया तक्रार लनवारण अलधकाच्यास लिहावे.

नाव : सत्या मिीडी

हुद्दा : तक्रार लनवारण अलधकारी

पता : दुसरा मजला, एनव्हिजन टेक्नॉलॉजी सेंटर, 119, रोड नंबर 3, फेज-1, विजयनगर, ईपीआयपी झोन, व्हाइटफील्ड, बेंगळूरु, कर्नाटक 560066.

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

संपकभ क्रमांक : 6366828598

क. दुसऱ्या टप्प्यातील अनधकचा मागि

जर कं पनीकडु न लमळिल्या प्रलतसादाबाबत ग्राहक/कजभदार समाधानी नसि, लकं वा प्रलतसाद 7 कायाभियीन लदवसांमध्ये लमळिा नाही तर ग्राहकांनी आपल्या तक्रारीबाबत कृ पया प्रमुख नोडि अलधकारी यांना लिहावे.

नाव : श्री. गणिप्रसाद रलवंद्र पावसकर

हुददा : मुख्य नोडि अलधकारी

पता : दुसरा मजला, एनव्हिजन टेक्नॉलॉजी सेंटर, 119, रोड नंबर 3, फेज-1, विजयनगर, ईपीआयपी झोन, व्हाइटफील्ड, बेंगळूरु, कर्नाटक 560066.

ईमेल : [nodalofficer@loanfront.in](mailto:nodalofficer@loanfront.in)

संपकभ क्रमांक : 9513493927

ड. नतसऱ्या टप्प्यातील अनधकचा मागि

जर कं पनीकडु न लमळिल्या प्रलतसादाबाबत ग्राहक/कजभदार समाधानी नसि, लकं वा प्रलतसाद 30 लदवसांमध्ये लमळिा नाही तर ग्राहके सीएमएस, आरबीआय यांची संपकभ साधू िकतात.

सहा. सरव्यवस्थापक

पता : गैरबँलकं ग देखरे ख लवभाग, ररझव्हभ बँक ऑफ इंडया, 15 नेताजी सुभाष रोड,

किोकाता 700 001

ईमि [cms.odtkolkata@rbi.org.in](mailto:cms.odtkolkata@rbi.org.in)

तक्रार निवारण व अनधक मानहतीचा सारांश

वाढ	मागभ	फोन	ईमि	टीएटी
-	ग्राहकांना आधार	080-48126351	support@loanfront.in	7 लदवस
प्रथम टप्पा	तक्रार लनवारण अलधकारी	6366828598	grievance@loanfront.in	7 लदवस
लदवतीय टप्पा	लप्रस्विपि नोडि अलधकारी	9513493927	nodalofficer@loanfront.in	15 लदवस
त्ृोतीय टप्पा	सीएमएस आरबीआय		cms.odtkolkata@rbi.org.in	-----

आरबीआय लोकपाल योजि

ग्राहक तक्रार लनवारणाच्या सुयोग्य प्रणिीसाठी, आरबीआय द्वारे लनयंलत्रत होणाऱ्या गैरबँलकं ग संस्थाच्या ग्राहकांच्या तक्रारीचे जिदगतीने व कमीत कमी खचाभत लनवारण व्हावे या उददे िने आरबीआय ने 'एकास्विक िकपिा योजना 2021' जारी के ि. (यापुढे लहचा उल्लेख एकास्विक योजना' असा के ि जाई.) 'एक दि एक िकपिा' या तत्ाचा अंलगकार करून आरबीआय

िकपिा प्रणिी ही कक्षालवरहलत के ि. वैभव व्यापार प्रा.

लिलमटेड ही एक गैरबँलकंग लवतीय संस्था असल्याने त्यांनी आरबीआय च्या एकास्विक प्रणिीचा स्वस्वकार के ि. सदर प्रणिीमध्ये अलधकार प्रदान के ि जातात तसेच तक्रार लनवारणाची पद्धत नमूद आहे तसेच िकपिाची न्यायकक्षा देखी नमूद आहे. योजनेच्या पररच्छे द क्र. 18 नुसार कं पनी हे सुलनलित करू इस्वच्छतों की, स्कीमचा उददि जास्तीत जास्त ग्राहकांपयांत पोहोचि तसेच त्याखी कोणत्या उपाययोजना उपिब्ध आहेत याबाबत देखी मालहती होई. सदर एकास्विक योजना आपण येथे बघ िकतो. सदर योजनेच्या प्रती तसेच मुख्य नोडि ऑलफस बाबत देखी मालहती आहे. देखी उपिब्ध आहेत कं पनी आपल्या ग्राहकांच्या तक्रारीप्रती सजग असून ग्राहक समाधानासाठी कं पनीने तक्रार लनवारण सलमती बनलवि असून सदर सलमतीकडे ग्राहकांकडून प्राप्त झिल्या सवभ तक्रारी पाठलवल्या जातात व सदर सलमतीच्या प्रलतसादाबाबत एखादा ग्राहक असमाधानी असि तर तो िकपिाी खीनुसार संपकभ साध िकतो.

1. पोटभिवर लकं वा (<https://cms.rbi.org.in>)
2. इक्ट्र ँलनक स्वरूपात लकं वा प्रत्यक्ष सेंटर िड्ड ररसीट व प्रोसेलसंग सेंटर, 4 था मजि, सेक्ट्र 17, चंलदगर, 160017 लकं वा
3. टिफ्री क्रमांकावरून सेंटरि संपकभ करू िकतो. 14448 (सकाळी 9:30 Am सायंकाळी 5.00 Pm)

### तक्रारीचा ंे निवारण

यासाठी वर उल्लेखल्यानुसार संपकाभचे जे जे मागभ उपिब्ध करून लदि आहेत त्यांना ग्राहकांच्या तक्रारीचे समाधानकारकररत्या लनवारणाचे उलददष्ट लदि आहे. लजथे िक्य असि लतथे ग्राहकांना योग्य पयाभयी मागभ उपिब्ध करून देण्याचे प्रयत्न के ि गि पालहजेत. पण जर लनवारणाबाबत एखादा ग्राहक संत्ुो ष्ट नसि तर त्या वर उल्लेखल्याप्रमाणे तक्रार लनवारणाचे अनेक मागभ उपिब्ध असति.

### प्रशांसेची पोहोचपावती

आमच्या ग्राहकांना खास सेवा प्रदान करण्याबाबत कं पनीचे सतत प्रयत्न चिू आहेत. जर आपण आमच्या सेवेबाबत समाधानी असि लकं वा जर आपणास असि वाटत असि की आपल्या सेवेसाठी आम्ही पररश्रमपूवभक तयार आहोत तर त्याबाबत आम्ही आपणाकडून अलधक जाणून घेण्याबाबत उत्सुक आहोत. त्ुोोमचा अलभप्रायामुळे प्रयत्नांना के वळ दाद लमळणार नसून त्यामुळे आमच्या कमभचाच्यांना आपल्या सेवेसाठी अलधकालधक प्रयत्न करण्यास त्यामुळे प्रोत्साहन लमळणार आहे. त्ुोोमिहा चांगी सेवा प्रदान करण्याच्या कामात आम्हिा मदत करण्याबदि आभारी आहोत.