

तक्रार निवारण धोरण

वैभव व्यापार प्रा. लि.

लोनफ्रंट

वेबसाईट: www.loanfront.in

वैभव व्यापारी प्रा. लि. मंडळाच्या लेखी परवानगीशिवाय या दस्तऐवजाचा कोणताही भाग कोणत्याही प्रकारे, इलेक्ट्रॉनिक्स किंवा मॅकॅनिकल अथवा फोटोकॉपींगद्वारे किंवा मुदित अथवा इतर कोणत्याही स्वरूपात सादर करता येणार नाही.

तक्रार निवारण धोरण

वैभव व्यापार प्रायव्हेट लिमिटेड

कागदपत्रांचा सारांश

कागदपत्र संदर्भ क्र.	GRP_VVPL_1.3
आवृत्ती क्रमांक	1.3
कागदपत्राचा प्रकार	कंपनीचे धोरण
लेखक	श्री. गणेशप्रसाद रविंद्र पावसकर
पुनरावलोकन करणारा	श्री. नितोश केजरीवाल
मंजूर करणारा	संचालक मंडळ
प्रसारण दिनांक	20/03/2024

उजळणीचा इतिहास

आवृत्ती	तारीख	लेखक	लाक्षणिक बदल	स्रोत
V.1.0	30/10/2019	अनुपालन विभाग	जीआरपी चा आढावा	आरबीआय चे निर्देश
V.1.1	02/04/2020	अनुपालन विभाग	जीआरपी चा आढावा	आरबीआय चे निर्देश
V.1.2	01/04/2023	अनुपालन विभाग	जीआरपी चा आढावा	आरबीआय चे निर्देश
V.1.3	20/03/2024	अनुपालन विभाग	जीआरपी चा आढावा	आरबीआय चे निर्देश

तक्रार निवारण धोरण

वैभव व्यापार प्रायव्हेट लिमिटेड

ओळख :

वैभव व्यापार प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी") ही रिझर्व्ह बँकेकडे नोंदणी झालेली ठेवी न स्विकारणारी गैरबँकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी) असून, तिच्या इतर व्यवसायांबरोबरच कमी मुदतीच्या कालावधीसाठी असुरक्षित कर्ज पुरवठा करतो. व्यवसायासाठी ग्राहकांच्या जवळ जाण्यासाठी कंपनीचा एक मंच असून तो "लोनफ्रंट" या नावाने ओळखला जातो. रिझर्व्ह बँकेच्या (आरबीआय) निर्देशानुसार संरक्षित केल्याप्रमाणे, ही गैरवित्तीय कंपनीची जबाबदारी आहे की तिने ग्राहकांच्या तक्रारी स्विकारण्यासाठी व निर्देशित करण्यासाठी अशी सक्षम यंत्रणा उभारावी जिचा मुख्य उद्देश तक्रारींचा सुयोग्य व जलद निपटारा करण्यात येईल. हे कर्तव्य पार पाडण्यासाठी कंपनीने एक यंत्रणा उभी केली असून ज्याद्वारे ग्राहक सेवा देत असतांनाच त्यात अडथळा न येता तक्रारींचे निवारण केले जाईल. हे उद्दिष्ट साध्य करण्यासाठी तक्रार निवारण धोरण ("धोरण") आखण्यात आले असून त्यानुसार कंपनीच्या उत्पादन व सेवेबाबत असलेल्या तक्रारी ("तक्रार") स्विकारणे, नोंद करणे व त्याचे निराकरण करणे यासाठी पद्धतीबाबत एक रुपरेषा ठरविण्यात आली आहे. यामध्ये कंपनीच्या वतीने सेवा प्रदान करणाऱ्या इतर संस्थांबाबत, मध्यस्थ किंवा व्यवसाय सुविधा देणारा यांचा देखील समावेश केला आहे. याचा मूळ उद्देश ग्राहकांच्या तक्रारींचे पारदर्शीपणे निवारण करण्यासाठी सुयोग्य संरचना तयार करणे हा आहे, तसेच तक्रार कंपनीकडे / आरबीआयकडे कशा प्रकारे नोंदवावी याबाबत ग्राहकांचे मार्गदर्शन करणे हा देखील एक उद्देश आहे.

उद्देश :

आमची तक्रार निवारण धोरण खालील उद्देशांवर आधारित आहे.

1. **सुयोग्य वागणूक:** सुयोग्यता व समानता या तत्वांना अधोरेखित करून ग्राहकांबरोबर संवाद ठेवणे तसेच पक्षपाती व दुजाभाव करणारी वागणूक टाळणे.
2. **विहित कालावधीत निवारण:** तक्रारीची त्वरित दखल घेऊन ती निर्धारित वेळेत सोडविण्यावर भर.
3. **सक्रिय हस्तक्षेप:** ग्राहकांना गैरसोय होणार नाही अशा पद्धतीने तक्रार निवारण टीमकडून सक्रीय हस्तक्षेप करून जलदगतीने तक्रारींचा निपटारा करण्यावर भर.
4. **पारदर्शिता:** तक्रार निवारण पद्धतीमध्ये पूर्ण पारदर्शिता ठेवण्यासाठी ग्राहकांना त्यांच्या तक्रार निवारणाबाबतच्या सद्य स्थितीबाबत माहिती देणे.
5. **सुलभता:** तक्रार दाखल करण्यासाठी ग्राहकांना ऑनलाईन प्लॅटफॉर्मसह विविध मार्ग उपलब्ध करून देणे, मदतीसाठी स्वतंत्र टेलिफोन क्रमांक, शाखामध्ये प्रत्यक्ष तक्रार देणे हे मार्ग सर्वांसाठी खुले करणे.

तक्रारीचे मूल्यांकन:

या धोरणात अशी पद्धत अवलंबण्यात आली आहे ज्यानुसार तक्रारीची नोंद करणे व त्याचे निवारण करणे याबरोबरच तक्रार निवारण यंत्रणेचा कालबद्ध आढावा घेणे. काही शंका, समस्या अथवा तक्रार असेल तर ग्राहकांनी तक्रार निवारण करण्यासाठी नेमलेल्या व्यक्तीला भेटून तोडगा काढण्यासाठी त्यांना उद्युक्त करणे. यासाठी संपर्कचे खालील मार्ग उपलब्ध आहेत.

- कंपनीने तयार केलेल्या विविध मार्गांद्वारे तक्रार दाखल करणे.
- तक्रारीची सत्वर दखल घेऊन ती निर्धारित वेळेत सोडविणे अपेक्षित आहे.
- जर समस्येचे समाधानकारकपणे निवारण झाले नाही तर अन्य मार्ग उपलब्ध करून देणे.

तक्रार निवारण धोरण

वैभव व्यापार प्रायव्हेट लिमिटेड

पुनरावलोकन आणि निरीक्षण:

तक्रारीबाबत सुयोग्य पुनरावलोकन व निरीक्षणासाठी खालील पद्धतींचा अवलंब केला जातो.

- **दररोज निरीक्षण:** आमचे तक्रार निवारणाबाबत नेमलेले कर्मचारी सदर तक्रारीच्या निवारणावर दररोज लक्ष ठेवून असतील आणि वरिष्ठांना त्याबाबत सूचित करून पुढील कार्यवाही करणेबाबत मार्गदर्शन मिळवतील.
- **दरमहा पुनरावलोकन:** याबाबत मंडळात तक्रारीसंदर्भातील निवारण प्रक्रियेबाबत दरमहा आढावा घेण्यात येऊन निर्धारित वेळेत निवारण होण्याबाबत देखील आढावा घेण्यात येईल.
- **मंडळाकडून तिमाही पुनरावलोकन:** मंडळाकडून निवारणाबाबतच्या पद्धतीचा सर्वसमावेशक आढावा घेतला जाईल व तक्रारीचे निवारणाबाबत किती कार्यक्षमत्वेने काम झाले त्याचा आढावा घेऊन ज्या क्षेत्रात सुधारणेस वाव आहे अशी क्षेत्रे अधोरेखित करणे.
- **अभिप्रायासाठीची प्रणाली:** तक्रार निवारण पद्धतीबाबत नियमितपणे ग्राहकांची मत्े जाणून घेणे, ज्या क्षेत्रात सुधारणा आवश्यक आहे अशी क्षेत्रे निश्चित करणे आणि त्यानुसार सुयोग्य बदल करणे.

तक्रार निवारण धोरणाची अंमलबजावणी करून ग्राहक सेवेस सर्वोच्च प्राधान्य देण्यासंदर्भात कंपनीची जी बांधिलकी आहे ती अधोरेखित करणे व ग्राहकांच्या प्रत्येक तक्रारीबाबत त्वरित दखल घेतली जाऊन ती सोडविणी व त्याद्वारे ग्राहकांचा विश्वास संपादन करणे व ग्राहकांमधे कंपनीची प्रतिमा उजळविणे.

तक्रार निवारण प्रणाली

कंपनीच्या कोणत्याही सेवा अथवा उत्पादनाबाबत काही तक्रार असल्यास, कोणताही अभिप्राय द्यावयाचा असल्यास कंपनी ग्राहकांना खालील मार्गाद्वारे तसे करण्यास उद्युक्त करतो.

अ. प्राथमिक अवस्थेसाठीचा मार्ग

कर्जदारांनी त्यांच्या तक्रारी पहिल्या प्रथम ग्राहक सुविधा टीमकडे निर्देशित कराव्यात.

फोनद्वारे - 080-48126351

ग्राहक सोमवार ते शनिवार सकाळी 9.30 ते सायंकाळी 6.30 या वेळात आमच्याशी कस्टमर केअर वर फोन करून संपर्क साधू शकतात. समस्येचे तातडीने निवारण करण्यासाठी कृपया आपला उपभोक्ता क्रमांक किंवा कर्जखातो क्रमांक सांगावा.

ईमेलद्वारे - support@loanfront.in

आपण आमच्या अधिकृत ईमेल वर संपर्क करू शकता. कृपया आपला उपभोक्ता क्रमांक किंवा कर्जखातो क्रमांक व संपर्क क्रमांक ईमेलमध्ये नमूद करावा. आमच्या कार्यालयाकडून तीन दिवसात आपणाशी संपर्क साधला जाईल. मात्र कधी कधी असेही होऊ शकतो की आपल्याशी संपर्क साधण्यास आमच्या कार्यालयाकडून थोडा उशीर होऊ शकतो.

ब. पहिल्या टप्प्यातील अधिकचा मार्ग

जर कंपनीकडून मिळालेल्या प्रतिसादाबाबत ग्राहक/कर्जदार समाधानी नसेल, किंवा प्रतिसाद 7 कार्यालयीन दिवसांमध्ये मिळाला नाही तर ग्राहकांनी आपल्या तक्रारीबाबत कृपया तक्रार निवारण अधिकाऱ्यास लिहावे.

नाव : सत्या मालीडी

हुद्दा : तक्रार निवारण अधिकारी

तक्रार निवारण धोरण

वैभव व्यापार प्रायव्हेट लिमिटेड

पत्ता : क्र. 1, तळ मजला, जुना एअरपोर्ट रोड, डॉमलूर ले-आऊट, डॉमलूर पोस्ट ऑफिसजवळ, बेंगलुरु, कर्नाटक 560071

ईमेल : grievance@loanfront.in

संपर्क क्रमांक : 6366828598

क. दुसऱ्या टप्प्यातील अधिकचा मार्ग

जर कंपनीकडून मिळालेल्या प्रतिसादाबाबत ग्राहक/कर्जदार समाधानी नसेल, किंवा प्रतिसाद 7 कार्यालयीन दिवसांमध्ये मिळाला नाही तर ग्राहकांनी आपल्या तक्रारीबाबत कृपया प्रमुख नोडल अधिकारी यांना लिहावे.

नाव : श्री. गणेशप्रसाद रविंद्र पावसकर

हुदा : मुख्य नोडल अधिकारी

पत्ता : क्र. 1, तळ मजला, जुना एअरपोर्ट रोड, डॉमलूर ले-आऊट, डॉमलूर पोस्ट ऑफिसजवळ, बेंगलुरु, कर्नाटक 560071

ईमेल : nodalofficer@loanfront.in

संपर्क क्रमांक : 9513493927

ड. तिसऱ्या टप्प्यातील अधिकचा मार्ग

जर कंपनीकडून मिळालेल्या प्रतिसादाबाबत ग्राहक/कर्जदार समाधानी नसेल, किंवा प्रतिसाद 30 दिवसांमध्ये मिळाला नाही तर ग्राहक सीएमएस, आरबीआय यांचेशी संपर्क साधू शकतात.

सहा. सरव्यवस्थापक

पत्ता : गैरबँकिंग देखरेख विभाग, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, 15 नेताजी सुभाष रोड,

कोलकाता 700 001

ईमेल cms.odtkolkata@rbi.org.in

तक्रार निवारण व अधिक माहितीचा सारांश

वाढ	मार्ग	फोन	ईमेल	टीएटी
-	ग्राहकांना आधार	080-48126351	support@loanfront.in	7 दिवस
प्रथम टप्पा	तक्रार निवारण अधिकारी	6366828598	grievance@loanfront.in	7 दिवस
द्वितीय टप्पा	प्रिन्सिपल नोडल अधिकारी	9513493927	nodalofficer@loanfront.in	15 दिवस
तृतीय टप्पा	सीएमएस आरबीआय		cms.odtkolkata@rbi.org.in	-----

आरबीआय लोकपाल योजना

ग्राहक तक्रार निवारणाच्या सुयोग्य प्रणालीसाठी, आरबीआय द्वारे नियंत्रित होणाऱ्या गैरबँकिंग संस्थांच्या ग्राहकांच्या तक्रारीचे जलदगतीने व कमीत कमी खर्चात निवारण व्हावे या उद्देशाने आरबीआय ने 'एकात्मिक लोकपाल योजना 2021' जारी केली. (यापुढे हिचा उल्लेख एकात्मिक योजना' असा केला जाईल.) 'एक देश एक लोकपाल' या तत्वाचा अंगिकार करून आरबीआय लोकपाल प्रणाली ही कक्षाविरहित केली. वैभव व्यापार प्रा.

तक्रार निवारण धोरण

वैभव व्यापार प्रायव्हेट लिमिटेड

लिमिटेड ही एक गैरबँकिंग वित्तीय संस्था असल्याने त्यांनी आरबीआय च्या एकात्मिक प्रणालीचा स्विकार केला. सदर प्रणालीमध्ये अधिकार प्रदान केले जातात तसेच तक्रार निवारणाची पद्धत नमूद आहे तसेच लोकपालाची न्यायकक्षा देखील नमूद आहे. योजनेच्या परिच्छेद क्र. 18 नुसार कंपनी हे सुनिश्चित करू इच्छितो की, स्कीमचा उद्देश जास्तीत जास्त ग्राहकांपर्यंत पोहोचेल तसेच त्याखाली कोणत्या उपाययोजना उपलब्ध आहेत याबाबत देखील माहिती होईल. सदर एकात्मिक योजना आपण येथे बघू शकतो. सदर योजनेच्या प्रती तसेच मुख्य नोडल ऑफिस बाबत देखील माहिती आहे. देखील उपलब्ध आहेत. कंपनी आपल्या ग्राहकांच्या तक्रारींप्रती सजग असून ग्राहक समाधानासाठी कंपनीने तक्रार निवारण समिती बनविली असून सदर समितीकडे ग्राहकांकडून प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारी पाठविल्या जातात व सदर समितीच्या प्रतिसादाबाबत एखादा ग्राहक असमाधानी असेल तर तो लोकपालाशी खालीलनुसार संपर्क साधू शकतो.

1. पोर्टलवर किंवा (<https://cms.rbi.org.in>)
2. इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपात किंवा प्रत्यक्ष सेंट्रलाइज्ड रिसीट व प्रोसेसिंग सेंटर, 4 था मजला, सेक्टर 17, चंदिगर, 160017 किंवा
3. टेलफ्री क्रमांकावरून सेंटरशी संपर्क करू शकतो. 14448 (सकाळी 9:30 Am सायंकाळी 5.00 Pm)

तक्रारींचे निवारण

यासाठी वर उल्लेखल्यानुसार संपर्काचे जे जे मार्ग उपलब्ध करून दिलेले आहेत त्यांना ग्राहकांच्या तक्रारींचे समाधानकारकरित्या निवारणाचे उद्दिष्ट दिले आहे. जिथे शक्य असेल तिथे ग्राहकांना योग्य पर्यायी मार्ग उपलब्ध करून देण्याचे प्रयत्न केले गेले पाहिजेत. पण जर निवारणाबाबत एखादा ग्राहक संतुष्ट नसेल तर त्याला वर उल्लेखल्याप्रमाणे तक्रार निवारणाचे अनेक मार्ग उपलब्ध असतील.

प्रशंसेची पोहोचपावती

आमच्या ग्राहकांना खास सेवा प्रदान करण्याबाबत कंपनीचे सतत प्रयत्न चालू आहेत. जर आपण आमच्या सेवेबाबत समाधानी असाल किंवा जर आपणास असेल वाटत असेल की आपल्या सेवेसाठी आम्ही परिश्रमपूर्वक तयार आहोत तर त्याबाबत आम्ही आपणाकडून अधिक जाणून घेण्याबाबत उत्सुक आहोत. तुंमचा अभिप्रायामुळे प्रयत्नांना केवळ दाद मिळणार नसून त्यामुळे आमच्या कर्मचाऱ्यांना आपल्या सेवेसाठी अधिकाधिक प्रयत्न करण्यास त्यामुळे प्रोत्साहन मिळणार आहे. तुंमहाला चांगली सेवा प्रदान करण्याच्या कामात आम्हाला मदत करण्याबद्दल आभारी आहोत.