

కస్టమర్ గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ పాలసీ

యొక్క

మాంక్ క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

**పాలసీ సారాంశం:**

పాలసీ పేరు	కస్టమర్ గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ పాలసీ
ఆమోదం పొందిన తేదీ	14-02-2026
సమీక్ష యొక్క కాలానుగుణత	వార్షిక
యజమాని/కాంటాక్ట్/డిపార్ట్ మెంట్	కాంప్లయన్స్ మరియు మేనేజ్ మెంట్
అప్రూవర్	డైరెక్టర్ల బోర్డు

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాలో రిజిస్టర్ చేసుకున్న నాన్-డిపాజిట్ టేకింగ్ నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ (ఎన్బిఎఫ్సీ) మాంక్ క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ", "ఎంసీపిఎల్") ఇతర సేవలతో పాటు స్వల్పకాలిక అనురక్షిత రుణాలను అందించడంలో ప్రత్యేకత కలిగి ఉంది. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("ఆర్బిఐ") యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా, వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి ఒక బలమైన యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయడం ఎన్బిఎఫ్సీలపై బాధ్యత. ఈ బాధ్యతకు గుర్తింపుగా, అంతరాయం లేని సర్వీస్ డెలివరీని ధృవీకరించడం ద్వారా కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి కంపెనీ ఒక సమర్థవంతమైన ఫ్రేమ్ వర్క్ ను రూపొందించింది. దీనిని సాధించడం కొరకు, కంపెనీ యొక్క ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించిన కస్టమర్ ఫిర్యాదులు మరియు క్లెయిమ్లను అందుకోవడం, రిజిస్టర్ చేసుకోవడం మరియు పరిష్కరించే ప్రక్రియలను వివరించడం కొరకు ఈ గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ పాలసీ ("పాలసీ") ఏర్పాటు చేయబడింది. కంపెనీ తరఫున పనిచేసే తృతీయపక్ష సర్వీస్ ప్రొవైడర్ లు, ఏజెంట్లు, లేదా బిజినెస్ ఫెసిలిటేటర్ల ద్వారా అందించబడే సేవలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడం ఇందులో చేర్చబడుతుంది. కంపెనీ మరియు/లేదా ఆర్ బిఐకి ఫిర్యాదు చేసే ప్రక్రియ గురించి ఖాతాదారులకు అవగాహన కల్పించడంతో పాటు, నిష్పాక్షికమైన మరియు పారదర్శకమైన రీతిలో కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడం కొరకు ఒక నిర్మాణాత్మక ఫ్రేమ్ వర్క్ ని అందించడమే ఈ పాలసీ యొక్క ప్రాథమిక లక్ష్యం.

## లక్ష్యం

మా గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ పాలసీ ఈ క్రింది లక్ష్యాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది:

1. నిష్పాక్షిక చికిత్స: పక్షపాతం లేదా వివక్ష లేకుండా, అన్ని కస్టమర్ పరస్పర చర్యలలో న్యాయం మరియు సమానత్వం యొక్క సూత్రాలను సమర్థించడం.
2. సకాలంలో పరిష్కారం: ఫిర్యాదులు సకాలంలో పరిష్కరించబడతాయని మరియు నిర్దిష్ట టర్న్ అరౌండ్ టైమ్ (టీఎటి) పరిమితుల్లో పరిష్కరించబడతాయని నిర్ధారించడం.
3. సానుకూల జోక్యం: మా కస్టమర్లకు ఎదురయ్యే ఏవైనా అసౌకర్యాన్ని కనిష్టం చేస్తూ, మా ఫిర్యాదుల పరిష్కార బృందం ద్వారా చురుకైన జోక్యాల ద్వారా పరిష్కార ప్రక్రియను వేగవంతం చేయుట.
4. పారదర్శకత: ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ అంతటా పారదర్శకతను కాపాడుకోవడం, ప్రతి దశలో వినియోగదారులకు వారి ఫిర్యాదుల స్థితి గురించి తెలియజేయడం
5. ప్రాప్యత: ఆన్లైన్ ప్లాట్ఫారమ్లు, ఫోన్ హెల్ప్లైన్లు మరియు భౌతిక శాఖలతో సహా ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడానికి వినియోగదారులకు బహుళ ఛానెల్లను అందించడం, అందరికీ ప్రాప్యతను నిర్ధారించడం.

గ్రీవియెన్స్ అసెస్ మెంట్ ఈ పాలసీ ఫిర్యాదులను రిజిస్టర్ చేసుకోవడం, ఎస్కలేట్ చేయడం మరియు పరిష్కరించడం కొరకు ప్రక్రియలను వివరిస్తుంది, దానితోపాటుగా మన గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజమ్ ల యొక్క నియంతానుసార సమీక్షలను నిర్వహిస్తుంది. ఏవైనా సందేహాలు, సమస్యలు లేదా ఫిర్యాదులు ఉన్నట్లయితే కస్టమర్ల/రుణగ్రహీతలు మా ప్రత్యేక కస్టమర్ సపోర్ట్ టీమ్ ని సంప్రదించాలని ప్రోత్సహించబడతారు. వారు కమ్యూనికేషన్ కోసం ఈ క్రింది మార్గాలను కలిగి ఉన్నారు:

- కంపెనీ ద్వారా అందించబడే వివిధ మార్గాల ద్వారా ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడం.
- నిర్ధారిత కాలవ్యవధిలోగా వారి క్లెయిమ్లను సకాలంలో గుర్తించి, పరిష్కరించాలని ఆశిస్తారు.

- సంతృప్తికరమైన పరిష్కారం లేకపోవడం కొరకు ఎస్కలేషన్ ఛానల్ ని అందించండి.

## సమీక్ష మరియు పర్యవేక్షణ

దిగువ చర్యల ద్వారా అందుకున్న ఫిర్యాదులను సమర్థవంతంగా సమీక్షించడం మరియు పర్యవేక్షించేలా మేం ధృవీకరిస్తాం:

- రోజువారీ పర్యవేక్షణ: మా అధీకృత సిబ్బంది ప్రతిరోజూ ఫిర్యాదు పరిష్కారాల స్థితిని శ్రద్ధగా పర్యవేక్షిస్తారు, అవసరమైన తదుపరి చర్య కోసం నియమించబడిన ఇన్-ఛార్జ్ కు నవీకరణలను నివేదిస్తారు.
- నెలవారీ సమీక్ష: అందుకున్న అన్ని ఫిర్యాదుల మూల్యాంకనం, అందించిన పరిష్కారాలు మరియు TATకి కట్టుబడి ఉండటాన్ని కలిగి ఉన్న సరసమైన పద్ధతుల కోడ్లకు అనుగుణంగా అంచనా వేయడానికి బోర్డు నెలవారీ సమీక్షలను నిర్వహిస్తుంది.
- త్రైమాసిక బోర్డు మూల్యాంకనం: త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన, బోర్డు ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క సమగ్ర సమీక్షను చేపడుతుంది, మా ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క మొత్తం ప్రభావాన్ని అంచనా వేస్తుంది మరియు మెరుగుదల కోసం ప్రాంతాలను గుర్తిస్తుంది.
- ఫీడ్ బ్యాక్ మెకానిజం: ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియలో వారి సంతృప్తికి సంబంధించి కస్టమర్ల నుండి క్రమం తప్పకుండా అభిప్రాయాన్ని అభ్యర్థించడం, మెరుగుదల కోసం ప్రాంతాలను గుర్తించడం మరియు అవసరమైన మార్పులను అమలు చేయడం.

ఈ గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ పాలసీని అమలు చేయడం ద్వారా, కస్టమర్ సర్వీస్ యొక్క అత్యున్నత ప్రమాణాలను నిర్వహించడానికి మరియు అన్ని కస్టమర్ క్లెయిమ్లు సకాలంలో మరియు నిష్పాక్షికంగా పరిష్కరించబడేలా చూసుకోవడానికి కంపెనీ తన నిబద్ధతను పునరుద్ఘాటిస్తుంది, తద్వారా మన విలువైన ఖాతాదారులలో నమ్మకం మరియు విశ్వాసాన్ని పెంపొందిస్తుంది.

## ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

కంపెనీ ద్వారా అందించబడే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించి ఫిర్యాదులు, ఫిర్యాదులు లేదా ఫీడ్ బ్యాక్ ఉన్న కస్టమర్ లు దిగువ పేర్కొన్న ఏదైనా ఛానల్స్ ద్వారా సంప్రదించేలా ప్రోత్సహించబడతారు.

### మొదటి సందర్శన కొరకు ఛానల్

రుణగ్రహీతలు తమ క్లెయిమ్లను ప్రాథమికంగా కస్టమర్ సపోర్ట్ టీమ్ కు తెలియజేయాలని కోరబడుతోంది.

సంప్రదించండి - 95131 - 68846

కస్టమర్ సోమవారం నుంచి శనివారం వరకు ఉదయం 09:30 నుంచి సాయంత్రం 06:30 గంటల మధ్య కస్టమర్ కేర్ వద్ద మాకు కాల్ చేయవచ్చు. వేగవంతమైన పరిష్కారం కొరకు దయచేసి మీ యూజర్ ఐడి లేదా రుణ ఖాతా నెంబరును ఇవ్వండి.

ఇమెయిల్: [hello@monkcapital.in](mailto:hello@monkcapital.in)

పోస్టల్: గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్, ది ప్లాటినా, బి-406, సై నెం. 132, 134, హెచ్. నెం. 4-50/1, గచ్చిబౌలి, కె.వి.రంగారెడ్డి, శేరి లింగంపల్లి, తెలంగాణ, భారతదేశం, 500032

దయచేసి మీ రిజిస్టర్డ్ ఇమెయిల్ ఐడి నుంచి మాకు రాయండి. దయచేసి ఇమెయిల్ లో మీ యూజర్ ఐడి మరియు/లేదా రుణ ఖాతా నెంబరు మరియు కాంటాక్ట్ నెంబరును ఇవ్వండి.

కస్టమర్ 3 పనిదినాల్లోగా టీమ్ నుంచి ప్రతిస్పందనను అందుకుంటాడు, అయితే టీమ్ లో ప్రతిస్పందించడానికి/ప్రత్యుత్తరం ఇవ్వడానికి ఇంకా ఎక్కువ సమయం పట్టే సందర్భాలు ఉంటాయి.

### లెవల్ 1 ఎస్కలేషన్ ఛానల్

ఒకవేళ కస్టమర్/రుణగ్రహీత కంపెనీ నుంచి అందుకున్న ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందకపోయినా, లేదా 7 పనిదినాలలోగా ప్రతిస్పందన అందించనట్లయితే, ఖాతాదారులు తమ క్లెయిమ్ ను గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ కు తెలియజేయాలని దయచేసి కోరబడుతోంది.

పేరు: శ్రీ కె.సాయిరాంరెడ్డి

హెూదా: గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్,

చిరునామా: ది ప్లాటినా, బి-406, సై నెం. 132, 134, హెచ్. నెం. 4-50/1, గచ్చిబౌలి, కె.వి.రంగారెడ్డి, శేరి లింగంపల్లి, తెలంగాణ, భారతదేశం, 500032.

ఈమెయిల్: gro@monkcapital.in

ఫోన్: 63091 - 48333

### లెవల్ 2 ఎస్కలేషన్ ఛానల్

ఒకవేళ కస్టమర్/రుణగ్రహీత కంపెనీ నుంచి అందుకున్న ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే, లేదా 7 పనిదినాల్లోగా ప్రతిస్పందన అందించనట్లయితే, ఖాతాదారులు తమ క్లెయిమ్ ను ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ కు తెలియజేయాలని కోరబడుతోంది.

పేరు: స్నేహ కె,

హెూదా: ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్,

చిరునామా: ది ప్లాటినా, బి-406, సై నెం. 132, 134, హెచ్. నెం. 4-50/1, గచ్చిబౌలి, కె.వి.రంగారెడ్డి, శేరి లింగంపల్లి, తెలంగాణ, భారతదేశం, 500032.

ఇ-మెయిల్ ఐడి: nodalofficer@monkcapital.in

సంప్రదించు నెం.91008-20555

### లెవల్ 3 ఎస్కలేషన్ ఛానల్

ఒకవేళ కస్టమర్/రుణగ్రహీత కంపెనీ నుంచి అందుకున్న ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే లేదా 30 రోజుల్లోగా ప్రతిస్పందన ఇవ్వనట్లయితే, కస్టమర్ లు CMS RBI కు అప్పీల్ చేయవచ్చు.

డిప్యూటీ జనరల్ మేనేజర్,

C/o రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,

చిరునామా: 6-1-56 సెక్రటేరియట్ రోడ్డు, సైఫాబాద్, హైద్రాబాద్ - 500 034

సంప్రదించండి: 040 - 23210013

కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ఒక వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేయడానికి, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా నియంత్రించబడే సంస్థలు అందించే సేవలకు సంబంధించిన కస్టమర్ ఫిర్యాదులను వేగవంతమైన మరియు తక్కువ ఖర్చుతో పరిష్కరించడానికి ఆర్బిఐ "ఇంటిగ్రేటెడ్

అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021" (ఇకపై "ఇంటిగ్రేటెడ్ స్కీమ్" అని పిలువబడుతుంది) ప్రారంభించింది. ఈ పథకం ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్ మన్ యంత్రాంగాన్ని తటస్థంగా చేయడం ద్వారా 'వన్ నేషన్ వన్ అంబుడ్స్ మన్' విధానాన్ని అవలంబిస్తుంది. నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ అయిన "మాంక్ క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్" ఆర్బిఐ ప్రారంభించిన ఇంటిగ్రేటెడ్ స్కీమ్ను స్వీకరించింది. ఇంటిగ్రేటెడ్ స్కీమ్ అధికారాలు మరియు విధులు, ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంబంధించిన విధానాలు మరియు అంబుడ్స్మన్ యొక్క అధికార పరిధిని అందిస్తుంది. స్కీం యొక్క పేరాగ్రాఫ్ 18 కు అనుగుణంగా, స్కీం యొక్క ఉద్దేశ్యం మరియు దాని కింద లభ్యమయ్యే పరిష్కారాల గురించి మన కస్టమర్ లు తెలుసుకునేలా చూడాలని కంపెనీ భావిస్తోంది. ఇంటిగ్రేటెడ్ స్కీమ్ను ఇక్కడ యాక్సెస్ చేయవచ్చు. పథకం యొక్క కాపీలు పథకం కింద కంపెనీ యొక్క నియమించబడిన ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి వద్ద కూడా అందుబాటులో ఉన్నాయి. కంపెనీ కస్టమర్ల సంతృప్తికి ఎంతో ప్రాముఖ్యతను ఇస్తోంది మరియు మన కస్టమర్ల యొక్క ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి ఒక ఫిర్యాదుల పరిష్కార కమిటీని ఏర్పాటు చేసినప్పటికీ, మన ప్రతిస్పందనలతో సంతృప్తి చెందని ఏ కస్టమర్ అయినా అంబుడ్స్ మెన్ ను ఆన్ లైన్ లో సంప్రదించవచ్చు.

1. పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) లేదా
2. ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతిక విధానం ద్వారా సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్- 160017 కు సమర్పించండి లేదా
3. టోల్ ఫ్రీ నంబర్ - 14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:00 వరకు) తో సంప్రదించండి.

## ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

పైన పేర్కొన్న విధంగా, ఫిర్యాదులు లేదా ఫిర్యాదులను అందుకున్న వెంటనే కస్టమర్ సంతృప్తి చెందేలా పరిష్కరించే బాధ్యత నిర్ధారిత అధికారిక కమ్యూనికేషన్ ఛానల్ కు అప్పగించబడుతుంది. సాధ్యమైనప్పుడల్లా కస్టమర్ కు తగిన మరియు తగిన ప్రత్యామ్నాయ పరిష్కారాన్ని అందించడం కొరకు అన్నిరకాల చర్యలు తీసుకోబడతాయి. అయితే, ఒకవేళ ఖాతాదారుడు ఒక పరిష్కారముతో అసంతృప్తి చెందుతున్నట్లయితే, పైన పేర్కొన్న గ్రివియెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం ద్వారా సమస్యను ఎస్కలేట్ చేసే ఆప్షన్ వారికి ఉంటుంది.