

## GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM

At Janasha Finance Private Limited, we are dedicated to delivering superior services to our customers through LoanKuber. We provide seamless access to information, mortgage loan products, and support, including efficient grievance redressal mechanisms. These cover behavioural aspects, service inadequacies by the Company, or issues from our associated lending partners and outsourced vendors

### STEP 1:

#### CONTACT JANASHA FINANCE PRIVATE LIMITED CUSTOMER CARE TEAM

**Online:** [Customerdesk@loankuber.com](mailto:Customerdesk@loankuber.com)

Call us at **8130704029**

**In person:** Visit us at our Head office: 305, Third Floor, World Trade Tower, Sector 16 Noida, Uttar Pradesh 201301 and meet our customer care team.

Please ensure to fill the request form to enable us to serve and understand you better.

**Working days: Monday to Friday | 10.30 am to 5.30 PM (except Public Holidays)**

Customer care department of the Company will provide a response to the customer's complaint within **10 working days** of the complaint having been received.

*\*Please always mention your Reference ID (LK Id), which is indicated in the loan documents.*

### STEP 2:

If the customer is still not satisfied with the reply from the Company, or not in receipt of any response within 10 working days, they can write, email or call to the **Grievance Redressal Officer ("GRO")/Principal Nodal officer ("PNO")** of the Company as under:

Mrs. Ruchi Nagpal

Grievance Redressal Officer

Mobile No.: 9289046915

E-Mail id: [gro-pno@janashafinance.com](mailto:gro-pno@janashafinance.com)

Upon examination of the complaint, the GRO/PNO will send the customer the final response or explain why it needs more time to respond and shall endeavour to do so within 10 working days.

### STEP 3:

**If the customer's query or complaint is not resolved within a period of 30 days from date of complaint** the customer may also approach the RBI Ombudsman / Regional Office of Dept. of Supervision – RBI

Reserve Bank of India (RBI) Department of Supervision

6, Sansad Marg, New Delhi – 110001

Online on CMS portal of RBI at <https://cms.rbi.org.in>

Or Complaints with full details can be sent by email: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

## शिकायत निवारण तंत्र

जनाशा फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड में, हम लोनकुबेर के ज़रिए अपने कस्टमर्स को बेहतरीन सर्विस देने के लिए डेडिकेटेड हैं। हम जानकारी, मॉर्गिज लोन प्रोडक्ट्स और सपोर्ट तक आसान एक्सेस देते हैं, जिसमें शिकायत निवारण सिस्टम भी शामिल हैं। इनमें बिहेवियर से जुड़ी बातें, कंपनी की सर्विस में कमी, या हमारे एसोसिएटेड लेंडिंग पार्टनर्स और आउटसोर्स वेंडर्स से जुड़ी दिक्कतें शामिल हैं।

### स्टेप 1:

**जनाशा फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड कस्टमर केयर टीम से संपर्क करें**

**ऑनलाइन:** [Customerdesk@loankuber.com](mailto:Customerdesk@loankuber.com)

8130704029 पर कॉल करें

**खुद आकर:** हमारे हेड ऑफिस में आएं: 305, थर्ड फ्लोर, वर्ल्ड ट्रेड टावर, सेक्टर 16 नोएडा, उत्तर प्रदेश 201301 पर जाएं और हमारी कस्टमर केयर टीम से मिलें।

कृपया अनुरोध पत्र ज़रूर भरें ताकि हम आपको बेहतर तरीके से समझ सकें और आपकी सेवा कर सकें।

**कार्य दिवस:** सोमवार से शुक्रवार | सुबह 10.30 बजे से शाम 5.30 बजे तक (सार्वजनिक अवकाश को छोड़कर)

, शिकायत मिलने के 10 कार्य दिवस के अंदर कस्टमर की शिकायत का जवाब देगा।

**\* कृपया हमेशा अपनी रेफरेंस ID (LK ID) बताएं, जो लोन दस्तावेज़ में दी गई है।**

### चरण दो:

अगर कस्टमर अभी भी कंपनी के जवाब से खुश नहीं है, या 10 कार्य दिवस के अंदर कोई जवाब नहीं मिलता है, तो वे कंपनी के ग्रीवांस रिड्रेसल ऑफिसर ("GRO")/प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर ("PNO") को नीचे दिए गए तरीके से लिख, ईमेल या कॉल कर सकते हैं:

श्रीमती रुचि नागपाल

शिकायत निवारण अधिकारी

मोबाइल नंबर: 9289046915

ईमेल आईडी : [gro-pno@janashafinance.com](mailto:gro-pno@janashafinance.com)

शिकायत की जांच के बाद, GRO/PNO कस्टमर को फ़ाइनल जवाब भेजेगा या बताएगा कि उसे जवाब देने के लिए और समय क्यों चाहिए और 10 वर्किंग डेज़ के अंदर ऐसा करने की कोशिश करेंगे।

### चरण 3:

**अगर कस्टमर के सवाल या शिकायत का हल शिकायत की तारीख से 30 दिनों के अंदर नहीं होता है, तो कस्टमर RBI ओम्बड्समैन / डिपार्टमेंट ऑफ़ सुपरविज़न – RBI के रीजनल ऑफिस में भी जा सकता है।**

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) पर्यवेक्षण विभाग

6, संसद मार्ग, नई दिल्ली – 110001

<https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन

या पूरी जानकारी के साथ शिकायतें ईमेल से भेजी जा सकती हैं: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)