

# ധനലക്ഷ്മി ഹയർ പർച്ചേസ് ആൻഡ് ലീസിംഗ് ലിമിറ്റഡിന്റെ പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം.

# Grievance Redressal Procedure at Dhanalakshmi Hire Purchase and Leasing Limited.

## സഹായലൈൻ നമ്പർ

ധനലക്ഷ്മി ഹയർപർച്ചേസ് & ലീസിംഗ് ലിമിറ്റഡ്. തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ 9:30 AM മുതൽ 5:30 PM വരെ ബന്ധപ്പെടേണ്ട നമ്പർ: +91 9188606060  
email: ho@dhanfin.com

## പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ

പേര്: ശ്രീ. വിവേക് കെ പവിത്രൻ, പദവി: കമ്പനി സെക്രട്ടറി  
തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ  
9:30 AM മുതൽ 5:30 PM വരെ  
ബന്ധപ്പെടേണ്ട നമ്പർ: +91 9188928556  
email: cs@dhanfin.com

## Help Line Number

Dhanalakshmi Hire Purchase & Leasing Ltd.  
Monday to Saturday 9:30 AM to 5:30 PM  
Contact Number: +91 9188606060  
Email: ho@dhanfin.com

## Grievance Redressal Officer

Name: Mr. Vivek K Pavithran  
Designation: Company Secretary  
Monday to Saturday 9:30 AM to 5:30 PM  
Contact Number : 9188928556  
email: cs@dhanfin.com

## പ്രാഥമിക തലം

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ ശാഖകൾ സന്ദർശിച്ച് ബ്രാഞ്ച് മാനേജർക്കോ ചുമതലയുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും ബ്രാഞ്ച് ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കോ ഒരു പരാതി കത്ത് കൈമാറാവുന്നതാണ്. ബ്രാഞ്ചിൽ പരാതി കത്ത് സ്വീകരിക്കുന്ന വ്യക്തിയുടെ പേരും തീയതിയും സഹിതം രസീതിന്റെ ഒരു അകനോളജ്മെന്റ് എടുക്കാൻ ഉപഭോക്താവിനോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.

7 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് പ്രതികരണം ലഭിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിലോ ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് അത്യപ്തിയുണ്ടെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് താഴെ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രകാരം പരാതി അടുത്ത ഘട്ടത്തിലേക്ക് അറിയിക്കാം.

## ദ്വിതീയ തലം

ഉപഭോക്താവിന് ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ ഉപഭോക്താവ് പ്രാഥമിക തലത്തിൽ നിന്ന് 7 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പ്രതികരണം ലഭിക്കാത്ത പക്ഷം, താഴെ പറയുന്ന ഞങ്ങളുടെ ഓഫീസർക്ക് പരാതി നൽകാൻ അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു

## പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ

ശ്രീ. വിവേക് കെ പവിത്രൻ  
കമ്പനി സെക്രട്ടറി  
തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ 9:30 AM മുതൽ 5:30 PM വരെ.  
ബന്ധപ്പെടേണ്ട നമ്പർ : +91 9188928556  
email: cs@dhanfin.com

## തൃതീയ തലം

ദ്വിതീയ തലത്തിൽ ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ 25 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവ് ദ്വിതീയ തലത്തിൽ നിന്ന് പ്രതികരണം ലഭിക്കാത്ത പക്ഷം, ഞങ്ങളുടെ ഓഫീസർക്ക് പരാതി നൽകാൻ അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു

## പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ,

ശ്രീ. ഹരികൃഷ്ണൻ എസ്  
വൈസ് പ്രസിഡന്റ്  
തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ 9:30 AM മുതൽ 5:30 PM വരെ.  
ബന്ധപ്പെടേണ്ട നമ്പർ: +91 9207397677  
email: pno@dhanfin.com

## നാലാം തലം

മേൽപറഞ്ഞ പ്രതികരണത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് ഞങ്ങളിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിക്കാത്ത പക്ഷം, ഉപഭോക്താവിന് തന്റെ പരാതി താഴെയുള്ള വിലാസത്തിൽ റെഗുലേറ്ററെ അറിയിക്കാം:

അഡി. ജനറൽ മാനേജർ  
റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ  
നോൺബാങ്കിംഗ് സൂപ്പർവിഷൻ വകുപ്പ്  
ബേക്കറി ജംഗ്ഷൻ, P.B No. 695033,  
Ph: 04712329676  
ടെൽ. നമ്പർ 04712332723/2323959  
email: crpc@rbi.org.in

## Primary Level

Customers can visit our branches and handover a complaint letter to the branch Manager or any other branch personnel in charge. The customer is advised to take an acknowledgment of receipt with date and name of the person receiving the complaint letter at the branch.

In case the customer does not receive response within the 7 days or if the customer is dissatisfied with the response received from the Branch, the customer may escalate the complaint to the next level as indicated below.

## Secondary Level

If the customer is not satisfied with the resolution received or if the customer does not hear from primary Level in 7 days, we request customer to write to our

## Grievance Redressal Officer

Mr. Vivek K Pavithran  
Company Secretary  
9:30 AM to 5:30 PM on Monday to Saturday.  
Contact Number : +91 9188928556  
email: cs@dhanfin.com

## Third Level

If the customer is not satisfied with the resolution received or if the customer does not hear from secondary level in 25 days, we request customer to write to our

## Principle Nodal Officer,

Mr. Harikrishnan S  
Vice President  
9:30 AM to 5:30 PM on Monday to Saturday.  
Contact Number: +91 9207397677  
email: pno@dhanfin.com

## Fourth Level

If the customer is not satisfied with the resolution received or if the customer does not hear from us in 30 days, he may escalate his grievance to the regulator at the below address:

## Asst. General Manager

Reserve Bank of India  
Department of Non-Banking Supervision  
Bakery junction, P.B No.695033,  
Ph: 04712329676  
Tel. No. 0471-2332723/2323959  
email: crpc@rbi.org.in

REGISTERED OFFICE AT DHANALAKSHMI BHAVAN, ROOM NO. 18-259/B, GROUND FLOOR  
NH 544(OLD NH47), KUNJANAMPARA, P O, MARATHAKKARA, THRISSUR, KERALA - 680306

EMAIL: HO@DHANFIN.COM, WWW.DHANFIN.COM MOB: 9188 606060



Since 1991

**Dhanalakshmi**

Hire Purchase & Leasing Ltd  
Non Banking Financial Company (NBFC)