ಟ್ರಾನ್ಸರ್ವ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
(CIN:U93090MH2010PLC21138)

ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

ಪರಿಚಯ

ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಟ್ರಾನ್‌ಸರ್ವ್") ಸೇವಾ ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಿ, ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು ನಮ್ಮ ಪ್ರಮುಖ ಕಾಳಜಿಯಾಗಿದೆ. ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಅತ್ಯಗತ್ಯ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರದ ನಂತರ ಕಡಿಮೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮಾತ್ರ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪಾಲನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಬ್ರ್ಯಾಂಡ್ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವುದು ಸಾಧ್ಯ ಎಂದು ನಾವು ನಂಬುತ್ತೇವೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಪರಿಶೀಲನಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಉತ್ಪನ್ನದ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಯ ವಿತರಣೆಯಲ್ಲಿನ ನ್ಯೂನತೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಈ ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಇದು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಯಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸಹ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಕುರಿತಾದ ನಮ್ಮ ನೀತಿಯು ಕೆಳಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾದ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಎತ್ತುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಮತ್ತು ಅನಗತ್ಯ ವಿಳಂಬವಿಲ್ಲದೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಪಿಂಚಣಿದಾರರು, ದೈಹಿಕವಾಗಿ ವಿಕಲಚೇತನರು ಮತ್ತು ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಆದ್ಯತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳು ಮತ್ತು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅವರು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕು ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅವು ನಮ್ಮ ಖ್ಯಾತಿ ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹಾನಿಗೊಳಿಸಬಹುದು.
- ನಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಉತ್ತಮ ನಂಬಿಕೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಧಕ್ಕೆಯಾಗದಂತೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯನ್ನಾಗಿ ಮಾಡಲು, ಅಂತಹ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ರಚನಾತ್ಮಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಬಯಸಿದ ಪರಿಹಾರವು ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಇದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ನಾವು ಮೀಸಲಾದ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ - **support.dhanipay@indiabulls.com**

1. ದೂರು ಎನ್ನುವುದು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಮಾಡಿದ ಅತೃಪ್ತಿಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿದೆ, ಅದರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದೆ, ಅಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸೂಚ್ಯವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ.

   ದೂರಿನ ಆಧಾರಗಳು: ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ ನೊಂದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು (ಅಂದರೆ ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ, ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ).

   ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ನಾಲ್ಕು ಮಾರ್ಗಗಳಿವೆ - ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ, ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ, ಮೇಲ್/ಪೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇ-ಮೇಲ್/ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೂಲಕ. ಈ ಎಲ್ಲಾ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು. ನಿಗದಿತ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ನಾವು ಒದಗಿಸಿದ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ಅವರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ತಮ್ಮ ದೂರಿನೊಂದಿಗೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸ್ಥಾಪಿಸಿದ ಇಂಟರ್‌ಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯನ್ನು ಸಹ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

2. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು**/** ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಆಂತರಿಕ ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳು**:**

2.1 ದೂರು ನೋಂದಣಿ**:**

ಗ್ರಾಹಕರು ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್ ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಆನ್‌ಲೈನ್ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ (ODR), ಇಮೇಲ್, ಫೋನ್, ಫಾರ್ಮ್‌ಬೇಸ್ ಮತ್ತು ಕೊರಿಯರ್ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ, ಕಳುಹಿಸುವವರು ಅದೇ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವನ/ಅವಳ ದೂರನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುವ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಅನುಬಂಧ - ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಗ್ರಿಡ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರು ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ಇನ್ನಷ್ಟು ಹೆಚ್ಚಿಸಬಹುದು.

ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

ಮೋಡ್	ವಿವರಗಳು
ODR (ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನಲ್ಲಿ)	ಆನ್‌ಲೈನ್ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ (ODR) ಸಿಸ್ಟಮ್
ಇಮೇಲ್	ಬರೆಯಿರಿ: support.dhanipay@indiabulls.com
ಫೋನ್	ಧನಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಿ: 0124-6555-555
ಫಾರ್ಮ್‌ಬೇಸ್	ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ
ಕೊರಿಯರ್	ಟ್ರಾನ್‌ಸರ್ವ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಯುನಿಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ 4021 & 4021,ಒಂದು ಅಂತರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಕೇಂದ್ರ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಟವರ್ 1, SB ಮಾರ್ಗ, ಎಲ್ಫಿನ್‌ಸ್ಟೋನ್ ರಸ್ತೆ (W), ಮುಂಬೈ - 13, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ

ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಸಾಧ್ಯವಿರುವಲ್ಲೆಲ್ಲಾ ಆನ್‌ಲೈನ್ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅಮೂಲ್ಯವಾದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸೆರೆಹಿಡಿಯಲು ಮೀಸಲಾಗಿವೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ನಮ್ಮ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಲುಪುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಪೂರ್ವನಿರ್ಧರಿತ ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದದೊಳಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿವಾರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.

ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದೊಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ಅತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಹಂತ 2 ಏರಿಕೆ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯಂತಹ , ಆರಂಭಿಕ ದೂರನ್ನು ಎತ್ತುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ವಿಭಾಗದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಈ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಳ ವಿಧಾನವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಆನ್‌ಲೈನ್ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ **(ODR)** ವ್ಯವಸ್ಥೆ**:**

ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವಾದಗಳು ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಪಾವತಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಆನ್‌ಲೈನ್ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ (ODR) ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ, ವಿಫಲವಾದ ವಿವಾದಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಶೂನ್ಯ ಅಥವಾ ಕನಿಷ್ಠ ಹಸ್ತಚಾಲಿತ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪದೊಂದಿಗೆ ಸಿಸ್ಟಮ್-ಚಾಲಿತ ಮತ್ತು ನಿಯಮ ಆಧಾರಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಬಳಸಿ ವಹಿವಾಟುಗಳು.

ಗ್ರಾಹಕರ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್:

ಕ್ರ.ಸಂ.	ದೂರು ಪ್ರಕಾರ	ಅಂದಾಜು ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳು **(SLA)**
1	ಯಾವುದೇ ಧನಿ ಪೇ ವಾಲೆಟ್ ವಹಿವಾಟಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆ	30 ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿಲ್ಲ (ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್‌ನಲ್ಲಿ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡರೆ, ಪ್ರಮುಖ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ಅನುಸರಿಸುವ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಗ್ರಾಹಕರು)

ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಎರಡು ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ವಿಂಗಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

i) ಸ್ವೀಕೃತಿ: ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ ಅಥವಾ ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿ. ಇದನ್ನು ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ತಲುಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
ii) ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್: ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಕೆಳಗೆ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂವಹನ / ವಿವರಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ-

- ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು, ಮೇಲಾಗಿ 48 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಅಂತಹ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ.

- ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ / ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನಲ್ಲಿ ಅವರ ಅಧಿಕೃತ / ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ (ಹೆಸರು, ಏಜೆಂಟ್ ಐಡಿ, ವಿಳಾಸ, ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ) ವಿವರವಾದ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು.

3. ಪರಿಹಾರ**:**

3.1 ವರ್ತನೆಯ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು**:**

ಅಂತಹ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ, ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆ/ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಯನ್ನು ಶೂನ್ಯ ಸಹಿಷ್ಣುತೆಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ತಕ್ಷಣದ ಕ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. TranServ, ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲೂ, ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಯಾವುದೇ ಪದವಿಯ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಯನ್ನು ಸಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

3.2 ಗ್ರಾಹಕರು 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಅವನು/ಅವಳು ಆರ್‌ಬಿಐ ಸ್ಥಾಪಿಸಿದ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯನ್ನು ಸಹ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

3.3 , 2021 ರ ಅಧ್ಯಾಯ IV ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ಕೀಮ್ ಮತ್ತು ಅದರ ನವೀಕರಣಗಳನ್ನು (ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ https://rbidocs ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ. rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf), ಸ್ವತಃ ಅಥವಾ ಅವರ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ (ಅಡ್ವೊಕೇಟ್ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ), ಸಂಯೋಜಿತ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಇಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು.

4. ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು:

ದೂರುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಲ್ಲಿ ನೋಡಬೇಕು ಏಕೆಂದರೆ ಇವುಗಳು ಪರೋಕ್ಷವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರ ಸುಧಾರಣೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತವೆ. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಕೋನಗಳಿಂದ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲಾಗುವುದು. TranServ ಒಂದು ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಗರಿಷ್ಠ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಬೇಕು.

ವಿವಿಧ ಸ್ವರೂಪದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್‌ನೊಂದಿಗೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಸಮಯದ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ಅನುಬಂಧ-ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಗ್ರಿಡ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಇಲಾಖೆಗಳು/ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಅದನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಪಾಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ದೂರಿನ ಮೇಲೆ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ MIS ಅನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ನಡುವೆ ಅವರ ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸೂಚನೆಗಳಿಗಾಗಿ ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

5. ರಿವ್ಯೂ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಂ

5.1 ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ/ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಮಿತಿಯಿಂದ

ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಮಿತಿಯು ಪರಿಹರಿಸದ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಸಲಹೆಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.

5.2 ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ:

ತೊಂದರೆಗೊಳಗಾದ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಕುರಿತು ನೇರವಾಗಿ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಬಹುದು:

ಶ್ರೀ ಸಿದ್ಧಾರ್ಥ್ ನಥಾನಿ
ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ
ಟ್ರಾನ್‌ಸರ್ವ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
ಧನಿ ಪೇ ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್, ಯುನಿಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ 401 & 402, ಒನ್ ಇಂಟರ್ನ್ಯಾಷನಲ್
ಸೆಂಟರ್, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಟವರ್ 1, ಎಸ್ ಬಿ ಮಾರ್ಗ, ಎಲ್ಫಿನ್‌ಸ್ಟೋನ್ ರಸ್ತೆ (ಪಶ್ಚಿಮ),
ಮುಂಬೈ– 13, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ
ಇಮೇಲ್: **nodaldhanipay@indiabulls.com**

6. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ**:**

ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆ/ಅವಶ್ಯಕತೆ/ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಟ್ರಾನ್ಸರ್ವ್ ಗುರುತಿಸುತ್ತದೆ ತಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಂವಾದದ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಮೆಚ್ಚುಗೆ ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ. ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಅರಿವಿನ ಕೊರತೆಯಿಂದಾಗಿ ಅನೇಕ ದೂರುಗಳು ಉದ್ಭವಿಸುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಸಂವಹನಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಹ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದು ನಂತರದ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು / ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

7. ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಸುಧಾರಣೆ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆಗಾಗಿ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಸಂವೇದನಾಶೀಲಗೊಳಿಸುವುದು**:**

7.1 ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ಅರಿವಿನ ಕೊರತೆಯಿಂದಾಗಿ ದೂರುಗಳು ಆಗಾಗ್ಗೆ ಸಂಭವಿಸುತ್ತವೆ. ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಕೇಂದ್ರೀಯ ತರಬೇತಿ ಕೇಂದ್ರಗಳಿಗೆ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳ ತರಬೇತಿ ಅಗತ್ಯಗಳ ಕುರಿತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

7.2 ಟ್ರಾನ್ಸರ್ವ್ ವಿಭಿನ್ನ ವಿಭಾಗಗಳ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಅಭಿಪ್ರಾಯದ ವ್ಯತ್ಯಾಸ ಮತ್ತು ಘರ್ಷಣೆಯ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು. ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸ್ನೇಹಿ ನಡವಳಿಕೆಯೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು, ಮುಂಚೂಣಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಮಾಡಬೇಕು. ತೆರೆದ ಮನಸ್ಸು ಮತ್ತು ಮುಖದ ಮೇಲೆ ನಗು, ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಗೆಲ್ಲಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಮೃದು ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು, ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳ ಅವಿಭಾಜ್ಯ ಅಂಗವಾಗಿರಬೇಕು. ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಆಂತರಿಕ ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳು ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಸುಗಮವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ.

8. ರೆಕಾರ್ಡ್ ಕೀಪಿಂಗ್

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ಣಯದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 5 ವರ್ಷಗಳ ಅವಧಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

9. ವರದಿ

ಮಾಡುವುದು ಮುಂದಿನ ತಿಂಗಳ 10ನೇ ದಿನದೊಳಗೆ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ PPI ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ನಾವು ದೂರುಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಮೇಲೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮದ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು DPSS, RBI ನ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.

10. ನೀತಿಯ

ಪರಿಶೀಲನೆಯು ಬೋರ್ಡ್‌ನಿಂದ ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ನೀತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪಾರ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ.ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ / ಉಲ್ಬಣಗೊಳ್ಳುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ಕಂಪನಿ / ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನಲ್ಲಿ

ಅನುಬಂಧ- ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಗ್ರಿಡ್

ಮೊದಲ	ಗ್ರಾಹಕರು ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್‌ನ ಧನಿ ಪೇ ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್‌ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಲು, ಕರೆ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಬರೆಯಲು ವಿನಂತಿಸಲಾಗಿದೆ: ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನಲ್ಲಿ ODR ದೂರವಾಣಿ: 0124-6555-555 ಫಾರ್ಮ್‌ಬೇಸ್: ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಇಮೇಲ್: **support.dhanipay@indiabulls.com** ಕೊರಿಯರ್: ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಧನಿ ಪೇ ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್, ಯೂನಿಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ 401 & 402, ಒನ್ ಇಂಟರ್ನ್ಯಾಷನಲ್ ಸೆಂಟರ್, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಟವರ್ 1, ಎಸ್ ಬಿ ಮಾರ್ಗ್, ಎಲ್ಫಿನ್‌ಸ್ಟೋನ್ ರಸ್ತೆ (ಪಶ್ಚಿಮ), ಮುಂಬೈ - 13, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ ಎಲ್ಲಾ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ, ದೂರಿನ ಸುತ್ತಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ಭವಿಷ್ಯದ ಸಂವಹನಕ್ಕಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಿಮ ಪರಿಹಾರದ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಕಳವಳವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬವನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಿದ ನಂತರ ಮಾತ್ರ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ: 1. ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರು ದೃಢಪಡಿಸುತ್ತಾರೆ. 2. ಪರಿಹಾರವನ್ನು ತಿಳಿಸಿದ ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕರು ಮುಕ್ತಾಯವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ. 3. ಪರಿಹಾರವನ್ನು ತಿಳಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 3 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬರುವುದಿಲ್ಲ. ಅದರಂತೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ಎತ್ತಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಂಡ ನಂತರವೇ ದೂರು ಮುಕ್ತಾಯವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮುಕ್ತಾಯದ ನಂತರವೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಅದೇ ದೂರನ್ನು ಎತ್ತಿದರೆ ಮತ್ತು ದೂರು ನಿರ್ವಹಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಡುಬಂದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೊಸ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಂತರ ಮೇಲಿನ ಹಂತಗಳನ್ನು ಮತ್ತೆ ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
ಕಾಳಜಿಯನ್ನು	ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ: ● ನಿರ್ಣಯ 1 ನೇ ಹಂತದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ● ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಅಥವಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರ ವರ್ತನೆ ಅಥವಾ ● ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳು ಅಥವಾ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್ ಅಥವಾ ● ದೂರನ್ನು 15 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ, ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರವಾಣಿ 0124 ಮೂಲಕ ಲೆವೆಲ್-2 “ಅಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಮುಖ್ಯಸ್ಥ” ಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಬಹುದು. -6555-5555 ಅಥವಾ **cs.headdhanipay@indiabulls.com**

ಮೂರನೇ	7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಮೇಲಿನ-ಸೂಚಿಸಲಾದ ಹೆಚ್ಚಳದ ಹಂತಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿದ ನಂತರವೂ ತಿಳಿಸಲಾದ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳನ್ನು ಮೀರಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಇಲ್ಲಿಗೆ: ಗೆ, ಶ್ರೀ ಸಿದ್ಧಾರ್ಥ್ ನಥಾನಿ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಟ್ರಾನ್ಸರ್ವ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಧನಿ ಪೇ ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್, ಯುನಿಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ 401 & 402, ಒನ್ ಇಂಟರ್ನ್ಯಾಷನಲ್ ಸೆಂಟರ್, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಟವರ್ 1, ಎಸ್ ಬಿ ಮಾರ್ಗ, ಎಲ್ಫಿನ್‌ಸ್ಟೋನ್ ರಸ್ತೆ (ಪಶ್ಚಿಮ), ಮುಂಬೈ– 13, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ ಇಮೇಲ್: **nodaldhanipay@indiabulls.com** ದೂರವಾಣಿ: 0120-6977999

"	ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್12 ನವೆಂಬರ್ 2021 ರಂದು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು ಅದರ ನವೀಕರಣಗಳು, ದೂರನ್ನು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು, ಅಂದರೆ, **https://cms.rbi.org .ಇನ್**. ದೂರನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು - ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಮೋಡ್ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ- **crpc@rbi.org.in** ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ**,** ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ**,** **4** ನೇ ಮಹಡಿ**,** ಸೆಕ್ಟರ್ **17,** ಚಂಡೀಗಢ **- 160017** ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ**: 14448 (**ವಿಚಾರಣೆಗಾಗಿ**)**

****