டிரான்சர்வ் Limited

(CIN:U93090MH2010PLC21138)

வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் கொள்கை

அறிமுகம்

டிரான்சர்வ் Limited ("டிரான்சர்வ்") ஒரு சேவை அமைப்பாக, நல்ல வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்குவது மற்றும் வாடிக்கையாளர் திருப்தியை மேம்படுத்துவது எங்கள் முதன்மையான அக்கறையாகும். புதிய வாடிக்கையாளர்களை ஈர்ப்பதற்கும், ஏற்கனவே உள்ளவர்களைத் தக்கவைப்பதற்கும் உடனடி மற்றும் திறமையான சேவையை வழங்குவது அவசியம். வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள் மற்றும் குறைகளை உடனுக்குடன் சரிசெய்து, குறைந்த நேரத்தில் தரமான சேவையை வழங்குவதன் மூலம் மட்டுமே சந்தைப் பங்கை அதிகரிப்பது மற்றும் பிராண்ட் மதிப்பை உருவாக்குவது சாத்தியமாகும் என்று நாங்கள் நம்புகிறோம்.

குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான மறுஆய்வு பொறிமுறையானது தயாரிப்பு அம்சங்கள் மற்றும் சேவை வழங்கலில் உள்ள குறைபாடுகளைக் கண்டறிய உதவும்.

இந்த டிரான்சர்வ் குறை தீர்க்கும் கொள்கை வாடிக்கையாளர் புகார்கள் மற்றும் குறைகளை உடனுக்குடன் சரிசெய்வதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. அவுட்சோர்ஸ் ஏஜென்சி வழங்கும் சேவைகள் தொடர்பான சிக்கல்களையும் இது கையாள்கிறது.

குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான எங்களின் கொள்கையானது கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கொள்கைகளைப் பின்பற்றுகிறது:

- வாடிக்கையாளர்கள் எல்லா நேரங்களிலும் நியாயமாக நடத்தப்படுவார்கள்.
- வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்படும் புகார்கள் மரியாதையுடனும் தேவையற்ற தாமதமின்றியும் கையாளப்படுகின்றன.
- ஓய்வூதியம் பெறுவோர், உடல் ஊனமுற்றோர் மற்றும் மூத்த குடிமக்களின் குறைகள் முன்னுரிமை அடிப்படையில் தீர்க்கப்படுகின்றன.
- வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்கள்/குறைகளை நிறுவனத்திற்குள் விரிவுபடுத்துவதற்கான வழிகள் மற்றும் அவர்களின் புகார்களுக்கு நிறுவனத்தின் பதிலில் அவர்கள் முழுமையாக திருப்தி அடையவில்லை என்றால், மாற்று தீர்வுக்கான அவர்களின்

உரிமைகள் குறித்து முழுமையாக தெரிவிக்கப்பட்டுள்ளது.

- அனைத்து புகார்களும் திறமையாகவும் நியாயமாகவும் கையாளப்பட வேண்டும், இல்லையெனில் அவை எங்கள் நற்பெயரையும் வணிகத்தையும் சேதப்படுத்தும்.
- எங்கள் ஊழியர்கள் நல்ல நம்பிக்கையுடனும், வாடிக்கையாளர்களின் நலன்களுக்கு எந்த பாரபட்சமும் இல்லாமல் பணியாற்றுவார்கள்.

குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையை மிகவும் அர்த்தமுள்ளதாகவும் பயனுள்ளதாகவும் மாற்றுவதற்காக, அத்தகைய முடிவை நோக்கி ஒரு கட்டமைக்கப்பட்ட அமைப்பு கட்டமைக்கப்பட்டுள்ளது. இந்த அமைப்பு கோரப்படும் தீர்வு நியாயமானது மற்றும் நியாயமானது மற்றும் கொடுக்கப்பட்ட விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளின் கட்டமைப்பிற்குள் இருப்பதை உறுதி செய்யும்.

எவ்வாறாயினும், குறை தீர்க்கும் நடைமுறைகள் தொடர்பாக, எங்களிடம் ஒரு பிரத்யேக மின்னஞ்சல் ஐடி உள்ளது - **support.dhanipay@indiabulls.com**

1. புகார் என்பது ஒரு நிறுவனத்திற்கு அதன் தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகள் அல்லது புகார்களைக் கையாளும் செயல்முறை ஆகியவற்றுடன் தொடர்புடைய அதிருப்தியின் வெளிப்பாடாகும், அங்கு பதில் அல்லது தீர்வு வெளிப்படையாகவோ அல்லது மறைமுகமாகவோ எதிர்பார்க்கப்படுகிறது.

   புகாரின் காரணங்கள்: காரணங்கள்: சேவைக் குறைபாட்டின் விளைவாக நிறுவனத்தின் செயல் அல்லது புறக்கணிப்பால் பாதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி (அதாவது ஒரு வழக்கறிஞரைத் தவிர, முறைப்படி நியமிக்கப்பட்ட மற்றும் புகார்தாரரைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த எழுத்துப்பூர்வமாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு நபர்) புகார் அளிக்கலாம். ஒம்புட்ஸ்மேன் முன் உள்ள நடவடிக்கைகளில்).

   வழங்கப்பட்ட சேவைகளில் திருப்தி இல்லை என்றால் வாடிக்கையாளர் தனது புகாரைப் பதிவு செய்ய உரிமை உண்டு. நேரில், தொலைபேசி, அஞ்சல்/அஞ்சல் அல்லது மின்னஞ்சல்/இன்டர்நெட் மூலம் புகார் அளிக்க நான்கு வழிகள் உள்ளன. இந்த அனைத்து வழிகளிலும் பெறப்படும் புகார்கள் திறமையாகவும் விரைவாகவும் கையாளப்பட வேண்டும். குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள் வாடிக்கையாளரின் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால் அல்லது நாங்கள் வழங்கிய தீர்மானத்தில் அவர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், அவர் தனது புகாருடன் ரிசர்வ் வங்கியால் அமைக்கப்பட்டுள்ள இன்டர்கிரேட்டட் ஒம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகத்தையும் அணுகலாம்.

2. வாடிக்கையாளர் புகார்கள்/குறைகளைக் கையாள உள் இயந்திரம்:

2.1 புகார் பதிவு:

டிரான்சர்வ் வழங்கும் சேவைகளில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், ஆன்லைன் தகராறு தீர்வு (ODR), மின்னஞ்சல், தொலைபேசி, படிவத்தளம் மற்றும் கூரியர் மூலம் புகார் அளிக்கலாம்.

புகார் பெறப்படும் போதெல்லாம், அனுப்புநர் அதே பயன்முறையில் அல்லது அவரது/அவள் புகாரை ஒப்புக்கொண்ட மின்னஞ்சல் மூலம் பதிலைப் பெறுவார்.

இணைப்பு - விரிவாக்கம் கட்டம் கொடுக்கப்பட்ட மேட்ரிக்ஸின் படி

வாடிக்கையாளர் மேலும் கவலையை அதிகரிக்கலாம். புகார்கள் மற்றும்

ஆலோசனைகளை பெறுவதற்கான ஏற்பாடுகள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன.

பயன்முறை	விவரங்கள்
ODR (மொபைல் பயன்பாட்டில்)	ஆன்லைன் தகராறு தீர்வு (ODR) கணினி
மின்னஞ்சல்	எழுதவும்: support.dhanipay@indiabulls.com
தொலைபேசி	தானி வாடிக்கையாளர் சேவைக்கு பணம் செலுத்தவும்: 0124-6555-555
படிவத்தளம்	எங்கள் வலைத்தளத்தில் கிடைக்கிறது

கூரியர்	டிரான்சர்வ் லிமிடெட், யூனிட் எண். 40201 & 40201,ஒரு சர்வதேச மையம், 4வது தளம், டவர் 1, SB மார்க், எல்பின்ஸ்டோன் சாலை (W), மும்பை - 13, மகாராஷ்டிரா

இந்த வழிமுறைகள் எங்கள் வாடிக்கையாளர் புகார்களை நிவர்த்தி செய்வதற்கும், முடிந்தவரை ஆன்லைனில் தீர்வு வழங்குவதற்கும், எங்கள் சேவைகள் தொடர்பான மதிப்புமிக்க கருத்துக்களைப் பெறுவதற்கும் அர்ப்பணிக்கப்பட்டவை.

வாடிக்கையாளர் கருத்துக்களைப் பெறும்போது, எங்கள் நிர்வாகிகள் வாடிக்கையாளர்களை அணுகி, கீழே தெரிவிக்கப்பட்டுள்ளபடி முன் வரையறுக்கப்பட்ட சேவை நிலை ஒப்பந்தத்திற்குள் அனைத்து குறைகளும் நிவர்த்தி செய்யப்படுவதை உறுதிசெய்வார்கள்.

போன்ற தொடர்புடைய விவரங்களுடன், எங்கள் நிலை 2 விரிவாக்க அதிகாரியிடம் கவலையை அதிகரிக்க வாடிக்கையாளர் தேர்வு செய்யலாம் புகார் குறிப்பு எண் , ஆரம்ப புகாரை எழுப்பும் போது வழங்கப்பட்டஇந்தக் கொள்கையில் விரிவாக்கப் பிரிவின் கீழ் அதிகரிப்பு முறை குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது.

ஆன்லைன் தகராறு தீர்வு (ODR) அமைப்பு:

வாடிக்கையாளர் தகராறுகள் மற்றும் டிஜிட்டல் கட்டணங்கள் தொடர்பான குறைகளைத் தீர்ப்பதற்காக செயல்படுத்தப்பட்ட ஆன்லைன் தகராறு தீர்வு (ODR) அமைப்பு, தோல்வியுற்றது தொடர்பான சர்ச்சைகள் மற்றும் குறைகளுக்கு பூஜ்ஜியம் அல்லது குறைந்தபட்ச கைமுறை தலையீட்டுடன் முறைமை சார்ந்த மற்றும் விதி அடிப்படையிலான பொறிமுறையைப் பயன்படுத்துகிறது. பரிவர்த்தனைகள்.

வாடிக்கையாளர் தீர்வுக்கான காலக்கெடு:

வரிசை எண்.	புகார் வகை	மதிப்பிடப்பட்ட காலக்கெடு (SLA)
1	எந்த தானி பே வாலட் பரிவர்த்தனை தொடர்பான சிக்கல்	30 நாட்களுக்கு மிகாமல் (தீர்வில் மூன்றாம் தரப்பினரின் ஈடுபாடு ஏற்பட்டால், முன்னணி வங்கிகள் பின்பற்றும் காலக்கெடு பயன்படுத்தப்படும் மற்றும் தெரிவிக்கப்படும் வாடிக்கையாளர்கள்)

செயல்முறை இரண்டு படிகளாக பிரிக்கப்பட்டுள்ளது:

i) ஒப்புகை: வாடிக்கையாளர் வினவல் அல்லது புகாரின் ஒப்புகை. இது மின்னஞ்சல் மூலம் வழங்கப்படும்.

ii) தீர்மானம்: வாடிக்கையாளருக்கு தீர்வு வடிவில் பதிலளிப்பது அல்லது கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி வாடிக்கையாளர் கவலையைத் தீர்ப்பதற்குத் தேவைப்படும் மேலும் தகவல்தொடர்பு / விவரங்களுக்கு -

- எந்தவொரு வாடிக்கையாளரின் புகார் / குறையையும் விரைவாகத் தீர்க்க நடவடிக்கையைத் தொடங்க, முன்னுரிமை 48 மணி நேரத்திற்குள் மற்றும் அதைத் தீர்க்க வேண்டாம். அத்தகைய புகார் / குறையைப் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குப் பிறகு.

- அவர்களின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட / நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களின் (பெயர், முகவர் ஐடி, முகவரி, தொடர்பு விவரங்கள் போன்றவை) விரிவான பட்டியலை இணையதளம்/மொபைல் பயன்பாட்டில் காண்பிக்க.

3. குறைகளுக்குத் தீர்வு:

3.1 மனப்பான்மை அம்சங்கள் தொடர்பான குறைகள்:

அத்தகைய புகார்கள் மரியாதையுடனும், அனுதாபத்துடனும், எல்லாவற்றிற்கும் மேலாக விரைவாகவும் கையாளப்பட வேண்டும். வாடிக்கையாளர்களிடம் தவறான நடத்தை/முரட்டுத்தனமான நடத்தை ஜீரோ டாலரன்ஸ் அளவில் நடத்தப்பட்டு உடனடி நடவடிக்கை எடுக்கப்பட வேண்டும். டிரான்சர்வ், எந்தச் சூழ்நிலையிலும், பணியாளர்கள் எந்தப் பட்டத்தின் தவறான நடத்தையையும் பொறுத்துக்கொள்ளாது.

3.2 30 நாட்களுக்குள் டிரான்சர்வ் வழங்கும் தீர்வு குறித்து வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர்/அவள் ரிசர்வ் வங்கியால் அமைக்கப்பட்டுள்ள குறைதீர்க்கும் அதிகாரி அலுவலகத்தையும் அணுகலாம்.

3.3 திட்டம், 2021 இன் அத்தியாயம் IV இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஏதேனும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட காரணங்களுக்காக நிறுவனத்தின் மீது புகார் உள்ள எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும் ஓம்புட்ஸ்மேன் அதன் புதுப்பிப்புகளும் (விவரங்களுக்கு https://rbidocs ஐப் பார்வையிடவும். rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf), தாமாகவோ அல்லது அவரது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாகவோ (வழக்கறிஞரைத் தவிர), கீழே விவரிக்கப்பட்டுள்ள விதத்தில் ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் செய்யலாம்.

4. காலக்கெடு:

புகார்கள் சரியான கண்ணோட்டத்தில் பார்க்கப்பட வேண்டும், ஏனெனில் இவை மறைமுகமாக நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டில் தொடர்ச்சியான முன்னேற்றத்திற்கு வழிவகுக்கும். பெறப்படும் புகார்கள் சாத்தியமான அனைத்து கோணங்களிலும் ஆய்வு செய்யப்படும். டிரான்சர்வ் ஒரு ஒப்புகையை அனுப்ப முயற்சிக்கும். புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து அதிகபட்சம் 30 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்பட வேண்டும்.

புகார்களின் பல்வேறு இயல்புகளுக்கான அதிகரிப்பு மேட்ரிக்ஸுடன் புகார் நிவர்த்தி செயல்முறையை கையாள்வதற்கான டைம் மேட்ரிக்ஸ் இணைப்பு-அதிகரிப்பு கட்டத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ளது. வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாளும் துறைகள்/அதிகாரிகள் அதை கண்டிப்பாக கடைபிடிக்க வேண்டும்.

புகாரின் மீது அவ்வப்போது எம்ஐஎஸ் உருவாக்கப்பட்டு, நிறுவனத்தின் மூத்த அதிகாரிகளுக்கு அவர்களின் அறிவு மற்றும் மேலதிக அறிவுறுத்தல்கள் ஏதேனும் இருந்தால் அவர்களுக்கு விநியோகிக்கப்படுகிறது.

5. மதிப்பாய்வு பொறிமுறையை

5.1 வாடிக்கையாளர்களின் குறைகள்/ இடர் மேலாண்மைக் குழுவால் வாடிக்கையாளர் சேவை

ஒரு குறிப்பிட்ட சேவைக் குழு உள்ளது, இது வாடிக்கையாளர் குறைகளின் முக்கிய பகுதிகளையும் வாடிக்கையாளர் சேவையை மேம்படுத்த எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகளையும் அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்கிறது.

இந்த குழு தீர்க்கப்படாத புகார்கள்/குறைகளை பரிசீலித்து அதன் ஆலோசனைகளை வழங்கலாம்.

5.2 ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின்படி புகார்களின் நோக்கத்திற்காக முதன்மை நோடல் அதிகாரி:

பாதிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளை முதன்மை நோடல் அதிகாரிக்கு நேரடியாக பின்வரும் முகவரியில் எழுதலாம்:

ஸ்ரீ சித்தார்த் நதானி
முதன்மை நோடல் அதிகாரி
டிரான்சர்வ் லிமிடெட்
தானி பே வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு, அலகு எண். 401 & 402, ஒரு சர்வதேச மையம், 4வது தளம், டவர் 1, எஸ் பி மார்க், எல்பின்ஸ்டோன் சாலை (மேற்கு), மும்பை– 13, மகாராஷ்டிரா
மின்னஞ்சல்: **nodaldhanipay@indiabulls.com**

6. வாடிக்கையாளர்களுடனான தொடர்பு:

வாடிக்கையாளரின் எதிர்பார்ப்பு/தேவை/குறைகள் ஆகியவற்றை டிரான்சர்வ் அங்கீகரிக்கிறது வாடிக்கையாளர்களுடனான தனிப்பட்ட தொடர்பு மூலம் அவர்களின் ஊழியர்களால் சிறப்பாகப் பாராட்டப்படும். வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் சேவைகள் பற்றிய விழிப்புணர்வு இல்லாததால் பல புகார்கள் எழுகின்றன, மேலும் இதுபோன்ற தொடர்புகள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அத்தகைய சேவைகளைப் பெற உதவுகின்றன, மேலும் இது கேள்விகள் / புகார்களின் எண்ணிக்கையை பிற்காலத்தில் குறைக்கிறது.

7. சேவையில் முன்னேற்றம் மற்றும் புகார்களைக் கையாள்வதற்காக இயக்க ஊழியர்களை உணர்தல்:

7.1 தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய அறிவு மற்றும் விழிப்புணர்வு இல்லாததால் புகார்கள் அடிக்கடி நிகழ்கின்றன. முதன்மை நோடல் அதிகாரி மத்திய பயிற்சி மையங்களுக்கு பல்வேறு நிலைகளில் உள்ள ஊழியர்களின் பயிற்சி தேவைகள் குறித்து கருத்து தெரிவிக்க வேண்டும்.

7.2 பல்வேறு பிரிவுகளைச் சேர்ந்த வாடிக்கையாளர்களுடன் டிரான்சர்வ் ஒப்பந்தம் செய்கிறது, இது கருத்து வேறுபாடு மற்றும் உராய்வுப் பகுதிகளுக்கு வழிவகுக்கும். வாடிக்கையாளர்களை நேர்மறையான அணுகுமுறை மற்றும் வாடிக்கையாளர் நட்பு நடத்தையுடன் கையாள்வதற்கு, முன் வரிசை ஊழியர்களின் தேர்வு கவனமாக செய்யப்பட வேண்டும். திறந்த மனதுடன், முகத்தில் புன்னகையுடன், ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களின் நம்பிக்கையை வெல்ல முடியும். கோபமடைந்த வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளுவதற்குத் தேவையான மென்மையான திறன்களை வழங்குதல், பயிற்சித் திட்டங்களின் ஒருங்கிணைந்த பகுதியாக இருக்க வேண்டும். புகார்கள்/குறைகளைக் கையாள்வதற்கான உள் இயந்திரம் அனைத்து மட்டங்களிலும் சீராகவும் திறமையாகவும் செயல்படுவதை உறுதி செய்வது முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் பொறுப்பாகும்.

8. பதிவேடு வைத்தல்

வாடிக்கையாளரின் புகார்கள் தொடர்பான பதிவுகள் தீர்வு செய்யப்பட்ட நாளிலிருந்து 5 ஆண்டுகளுக்குப் பராமரிக்கப்படும்.

9. புகாரளித்தல்

, புகார்களின் ரசீது மற்றும் அதன் மீது எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள் குறித்து, காலாண்டு அடிப்படையில் பிபிஐ முதன்மை திசையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வடிவத்தில், அடுத்த மாதத்தின் 10 ஆம் தேதிக்குள், DPSS, RBI இன் பிராந்திய அலுவலகத்திற்குப் புகாரளிப்போம்.

10. , கொள்கையானது

வாரியத்தால் ஆண்டுதோறும் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு புதுப்பிக்கப்படும் அல்லது தேவைப்படும் போது, வணிகம் அல்லது ஒழுங்குமுறை சூழலில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் உட்பட. பொது களத்தில் / இணையதளத்தில்

/ செயலியில், புகார்களைக் கையாளுதல் / அதிகரிக்கும் செயல்முறை விவரங்களுடன் நிறுவனம் காண்பிக்க வேண்டும்.

இணைப்பு- விரிவாக்கம் கட்டம்

முதல் நிலை	வாடிக்கையாளர்கள் டிரான்சர்வின் தானி பே வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்தைப் பார்வையிட, அழைக்க அல்லது எழுதுமாறு கேட்டுக் கொள்ளப்படுகிறார்கள்: மொபைல் செயலியில் ODR தொலைபேசி: 0124-6555-555 படிவத்தளம்: எங்கள் வலைத்தளத்தில் கிடைக்கிறது மின்னஞ்சல்: **support.dhanipay@indiabulls.com** கூரியர்: டிரான்சர்வ் Carmit , அலகு எண். 401 & 402, ஒரு சர்வதேச மையம், 4வது தளம், டவர் 1, SB மார்க், எல்பின்ஸ்டோன் சாலை (W), மும்பை - 13, மகாராஷ்டிரா அனைத்து முறைகளிலும், புகாரைச் சுற்றியுள்ள அனைத்து தகவல் தொடர்புகளுக்கும் ஆதார் எண் வழங்கப்படும். . நோக்கிய முன்னேற்றம் குறித்து வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும், அல்லது கவலையைத் தீர்ப்பதில் ஏதேனும் தாமதங்கள் பின்வரும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் ஒன்று பூர்த்தி செய்யப்பட்டால் மட்டுமே அனைத்துப் புகார்களும் முடித்து வைக்கப்பட்டதாகக் கருதப்படும்: 1. வழங்கப்பட்ட தீர்வினால் திருப்தி அடைந்துள்ளதாக வாடிக்கையாளர் உறுதிப்படுத்துதல். 2. தீர்வு தெரிவிக்கப்பட்ட பிறகு, புகார் முடித்து வைக்கப்பட்டதை வாடிக்கையாளர் ஏற்றுக்கொள்வது. 3. தீர்வு தெரிவிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து 3 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எந்தப் பதிலும் பெறப்படாமல் இருப்பது. அதன்படி, வாடிக்கையாளர் தீர்வை ஏற்றுக்கொண்டாரா அல்லது குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் வேறு எந்தக் கவலையையும் எழுப்பவில்லையா என்பதை உறுதிசெய்த பின்னரே புகார் முடித்து வைக்கப்படும். புகார் முடித்து வைக்கப்பட்ட பிறகும் வாடிக்கையாளர் அதே புகாரை மீண்டும் எழுப்பி, அந்தப் புகார் ஏற்கத்தக்கது எனக் கண்டறியப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு புதிய தீர்வு வழங்கப்படும், பின்னர் மேற்கூறிய வழிமுறைகள் மீண்டும் பின்பற்றப்படும்.

மூடுதலை	. • தீர்மானத்தைலெவல் 1 நிர்வாகிகளால் வழங்கப்படும் • எந்தவொரு பிரதிநிதி அல்லது பணியாளர் உறுப்பினரின் நடத்தை • , சேவை நிலை ஒப்பந்தங்கள் அல்லது காலக்கெடுவில் உள்ள • புகார் 15 வேலை நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படவில்லை, வாடிக்கையாளர்கள் தொலைபேசி 0124 மூலம் நிலை-2 "அதாவது வாடிக்கையாளர் பராமரிப்புத் தலைவர்" க்கு புகார் தெரிவிக்கலாம். -6555-5555 அல்லது **cs.headdhanipay@indiabulls.com**
மூன்றாம்	புகார் 7 வேலை நாட்களுக்குள் திருப்திகரமாக தீர்க்கப்படாவிட்டால் அல்லது மேலே குறிப்பிடப்பட்ட விரிவாக்கப் படிகளைப் பின்பற்றிய பின்னரும் தெரிவிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவைத் தாண்டி பதிலளிப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளர் எங்களைத் தொடர்பு கொள்ளலாம். முதன்மை நோடல் அதிகாரி இங்கு: ஸ்ரீ சித்தார்த் நதானி முதன்மை நோடல் அதிகாரி டிரான்சர்வ் லிமிடெட் தானி பே வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு, அலகு எண். 401 & 402, ஒரு சர்வதேச மையம், 4வது தளம், டவர் 1, எஸ் பி மார்க், எல்பின்ஸ்டோன் சாலை (மேற்கு), மும்பை– 13, மகாராஷ்டிரா மின்னஞ்சல்: **nodaldhanipay@indiabulls.com** தொலைபேசி: 0120-6977999

நான்காம் நிலை	"ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம்211 வெளியிடப்பட்டது",12 நவம்பர் 2021 அன்று இந்திய ரிசர்வ் வங்கி மற்றும் அதன் புதுப்பிப்புகள், புகார் திருப்திகரமாக 30 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் அந்த நோக்கத்திற்காக வடிவமைக்கப்பட்ட போர்டல் மூலம் ஆன்லைனில் புகாரை பதிவு செய்யலாம், அதாவது, **https://cms.rbi.org .in**. புகாரை மின்னணு அல்லது உடல் முறை மூலமாகவும் மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு பின்வரும் முறையில் சமர்ப்பிக்கலாம் - <u>மின்னணு பயன்முறை</u> மின்னஞ்சல் ஐடி- **crpc@rbi.org.in** <u>அஞ்சல்</u> <u>முகவரி</u> மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, **4வது தளம், பிரிவு 17, சண்டிகர் - 160017** <u>கட்டணமில்லா எண்: **14448** (விசாரணைக்கு)</u>

****