ట్రాన్సర్వ్ లిమిటెడ్

(CIN:U93090MH2010PLC21138)

కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ పాలసీ

పరిచయం

ట్రాన్స్సర్వ్ లిమిటెడ్ ("ట్రాన్సర్వ్") ఒక సేవా సంస్థగా, మంచి కస్టమర్ సేవను అందించడం మరియు కస్టమర్ సంతృప్తి స్థాయిని పెంచడం మా ప్రధాన ఆందోళన. కొత్త కస్టమర్లను ఆకర్షించడానికి, అలాగే ఇప్పటికే ఉన్న వాటిని నిలుపుకోవడానికి తక్షణ మరియు సమర్థవంతమైన సేవను అందించడం చాలా అవసరం. కస్టమర్ ఫిర్యాదులు మరియు మనోవేదనలను తక్షణమే పరిష్కరించడం ద్వారా సాధ్యమైనంత తక్కువ సమయంలో నాణ్యమైన సేవను అందించడం ద్వారా మాత్రమే మార్కెట్ వాటాను పెంచడం మరియు బ్రాండ్ విలువను నిర్మించడం సాధ్యమవుతుందని మేము విశ్వసిస్తున్నాము.

ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంబంధించిన రివ్యూ మెకానిజం ఉత్పత్తి ఫీచర్లు మరియు సర్వీస్ డెలివరీలో లోపాలను గుర్తించడంలో సహాయపడుతుంది.

ఈ ట్రాన్సర్వ్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం కస్టమర్ ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను తక్షణమే పరిష్కరించడం లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది. ఇది అవుట్సోర్సింగ్ ఏజెన్సీ అందించే సేవలకు సంబంధించిన సమస్యలతో కూడా వ్యవహరిస్తుంది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కారంపై మా పాలసీ కింద పేర్కొన్న సూత్రాలను అనుసరిస్తుంది:

- కస్టమర్లు అన్ని సమయాల్లో న్యాయంగా వ్యవహరించబడతారు.
- కస్టమర్లు లేవనెత్తిన ఫిర్యాదులు మర్యాదపూర్వకంగా మరియు అనవసరమైన ఆలస్యం లేకుండా పరిష్కరించబడతాయి.
- పింఛనుదారులు, శారీరక వికలాంగులు మరియు సీనియర్ సిటిజన్ల ఫిర్యాదులను ప్రాధాన్యత ఆధారంగా పరిష్కరిస్తారు.
- కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులకు కంపెనీ ప్రతిస్పందనతో పూర్తిగా సంతృప్తి చెందకపోతే, సంస్థలోని వారి ఫిర్యాదులు/అభ్యంతరాలను మరియు ప్రత్యామ్నాయ పరిష్కారానికి వారి హక్కులను పెంచే మార్గాల గురించి పూర్తిగా తెలియజేయబడుతుంది.
- అన్ని ఫిర్యాదులను సమర్థవంతంగా మరియు న్యాయంగా పరిష్కరించాలి, లేకపోతే అవి మా ప్రతిష్ట మరియు వ్యాపారాన్ని దెబ్బతీస్తాయి.
- మా ఉద్యోగులు చిత్తశుద్ధితో మరియు కస్టమర్ల ప్రయోజనాలకు భంగం కలగకుండా పని చేస్తారు.

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజమ్‌ను మరింత అర్థవంతంగా మరియు ప్రభావవంతంగా చేయడానికి, అటువంటి ముగింపు కోసం ఒక నిర్మాణాత్మక వ్యవస్థ నిర్మించబడింది. ఈ వ్యవస్థ కోరిన పరిష్కారం న్యాయమైన మరియు న్యాయమైనదని మరియు ఇచ్చిన నియమాలు మరియు నియంత్రణల చట్టంలో ఉందని నిర్ధారిస్తుంది.

ఏదేమైనప్పటికీ, ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియలకు సంబంధించి, ఏదైనా కస్టమర్ ఏదైనా ఫిర్యాదు చేయాలనుకుంటే వారు అలా చేయాలనుకుంటే మా వద్ద ఒక ప్రత్యేక ఇమెయిల్ ఐడి ఉంది - **support.dhanipay@indiabulls.com**

1. ఫిర్యాదు అనేది ఒక సంస్థకు, దాని ఉత్పత్తులు లేదా సేవలకు లేదా ఫిర్యాదుల నిర్వహణ ప్రక్రియకు సంబంధించిన అసంతృప్తిని వ్యక్తం చేయడం, ఇక్కడ ప్రతిస్పందన లేదా పరిష్కారం స్పష్టంగా లేదా పరోక్షంగా ఆశించబడుతుంది.

   ఫిర్యాదు యొక్క కారణాలు: సేవలో లోపానికి కారణమైన సంస్థ యొక్క చర్య లేదా విస్మరణ ద్వారా బాధపడ్డ ఏదైనా కస్టమర్ వ్యక్తిగతంగా లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు (అనగా ఒక వ్యక్తి, ఒక న్యాయవాది కాకుండా, ఫిర్యాదుదారుకు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి వ్రాతపూర్వకంగా నియమించబడిన మరియు అధికారం కలిగిన వ్యక్తి. అంబుడ్స్‌మన్ ముందు విచారణలో).

   అందించిన సేవలతో సంతృప్తి చెందకపోతే తన ఫిర్యాదును నమోదు చేసుకునే హక్కు వినియోగదారునికి ఉంది. ఫిర్యాదు చేయడానికి నాలుగు మార్గాలు ఉన్నాయి - వ్యక్తిగతంగా, టెలిఫోన్ ద్వారా, మెయిల్/పోస్ట్ లేదా ఇ-మెయిల్/ఇంటర్నెట్ ద్వారా. ఈ అన్ని మార్గాల ద్వారా వచ్చిన ఫిర్యాదులను సమర్థవంతంగా మరియు వేగంగా పరిష్కరించాలి. కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదు నిర్ణీత గడువులోగా పరిష్కరించబడకపోతే లేదా మేము అందించిన రిజల్యూషన్‌తో అతను సంతృప్తి చెందకపోతే, అతను తన ఫిర్యాదుతో RBI ఏర్పాటు చేసిన ఇంటర్‌గ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయాన్ని కూడా సంప్రదించవచ్చు.

2. కస్టమర్ ఫిర్యాదులు/ఆందోళనలను నిర్వహించడానికి అంతర్గత యంత్రాలు:

2.1 ఫిర్యాదు నమోదు:

ట్రాన్సర్వ్ అందించే సేవలతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, ఆన్‌లైన్ వివాద పరిష్కారం (ODR), ఇమెయిల్, ఫోన్, ఫారమ్‌బేస్ మరియు కొరియర్ ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

ఫిర్యాదు స్వీకరించినప్పుడల్లా, పంపినవారు అదే మోడ్‌లో లేదా అతని/ఆమె ఫిర్యాదును అంగీకరిస్తూ ఇమెయిల్ ద్వారా ప్రతిస్పందనను స్వీకరిస్తారు.

అనుబంధం - ఎస్కలేషన్ గ్రిడ్‌లో ఇచ్చిన మ్యాట్రిక్స్ ప్రకారం కస్టమర్ ఆందోళనను మరింత పెంచవచ్చు. ఫిర్యాదులు

మరియు సూచనలను స్వీకరించడానికి ఏర్పాట్లు ఇక్కడ ఇవ్వబడ్డాయి.

మోడ్	వివరాలు
ODR (మొబైల్ యాప్‌లో)	ఆన్‌లైన్ వివాద పరిష్కారం (ODR) సిస్టమ్
ఇమెయిల్	దీనికి వ్రాయండి: support.dhanipay@indiabulls.com
ఫోన్	ధని కస్టమర్ కేర్ చెల్లించండి: 0124-6555-555
ఫారమ్‌బేస్	మా వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంది
కొరియర్	ట్రాన్సర్వ్ లిమిటెడ్, యూనిట్ నం. 40201 & 40201,ఒక అంతర్జాతీయ కేంద్రం, 4వ అంతస్తు, టవర్ 1, SB మార్గ్, ఎల్ఫిన్‌స్టోన్ రోడ్ (W), ముంబై - 13, మహారాష్ట్ర

ఈ మెకానిజమ్‌లు మా కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడం, సాధ్యమైన చోట ఆన్‌లైన్ రిజల్యూషన్ అందించడం మరియు మా సేవలకు సంబంధించి విలువైన అభిప్రాయాన్ని సంగ్రహించడం కోసం అంకితం చేయబడ్డాయి.

కస్టమర్ ఫీడ్‌బ్యాక్‌ను స్వీకరించిన తర్వాత, మా ఎగ్జిక్యూటివ్‌లు కస్టమర్‌లను సంప్రదించి, దిగువ కమ్యూనికేట్ చేసిన విధంగా ముందే నిర్వచించబడిన సేవా స్థాయి ఒప్పందంలో అన్ని ఫిర్యాదులను పరిష్కరించేలా చూస్తారు.

వంటి సంబంధిత వివరాలతో మా స్థాయి 2 ఎస్కలేషన్ అధికారికి ఆందోళనను పెంచడానికి ఎంచుకోవచ్చు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ ప్రాథమిక ఫిర్యాదును లేవనెత్తే సమయంలో అందించినఈ విధానంలో ఎస్కలేషన్ విభాగం కింద ఎస్కలేషన్ మెథడాలజీ ప్రస్తావించబడింది.

ఆన్‌లైన్ వివాద రిజల్యూషన్ **(ODR)** సిస్టమ్:

విఫలమైన వాటికి సంబంధించిన వివాదాలు మరియు మనోవేదనల కోసం జీరో లేదా కనిష్ట మాన్యువల్ జోక్యంతో సిస్టమ్ ఆధారిత మరియు నియమ-ఆధారిత యంత్రాంగాన్ని ఉపయోగించి, డిజిటల్ చెల్లింపులకు సంబంధించిన కస్టమర్ వివాదాలు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి ఆన్‌లైన్ వివాద పరిష్కార (ODR) వ్యవస్థను అమలు చేశారు. లావాదేవీలు.

కస్టమర్ రిజల్యూషన్ టైమ్‌లైన్:

క్రమ సంఖ్య.	ఫిర్యాదు రకం	అంచనా వేసిన టైమ్‌లైన్‌లు **(SLA)**
1	ఏదైనా ధని పే వాలెట్ లావాదేవీ సంబంధిత సమస్య	30 రోజుల కంటే ఎక్కువ కాదు (రిజల్యూషన్‌లో మూడవ పక్షాల ప్రమేయం ఉన్నట్లయితే, ప్రముఖ బ్యాంకులు అనుసరించే టైమ్‌లైన్‌లు వర్తింపజేయబడతాయి మరియు వారికి తెలియజేయబడతాయి కస్టమర్లు)

ప్రక్రియ రెండు దశల్లో విభజించబడింది:

i) రసీదు: కస్టమర్ ప్రశ్న లేదా ఫిర్యాదు యొక్క రసీదు. ఇది ఇమెయిల్ ద్వారా పంపిణీ చేయబడుతుంది.

ii) రిజల్యూషన్: కస్టమర్‌కు రిజల్యూషన్ రూపంలో లేదా దిగువ నిర్దేశించిన విధంగా కస్టమర్ ఆందోళనను పరిష్కరించడానికి అవసరమైన ఏదైనా తదుపరి కమ్యూనికేషన్/వివరాల కోసం ప్రతిస్పందించడం-

- ఏదైనా కస్టమర్ ఫిర్యాదును / ఫిర్యాదును త్వరితగతిన 48 గంటల్లోగా పరిష్కరించడానికి మరియు దానిని పరిష్కరించకుండా ఉండటానికి చర్యను ప్రారంభించడానికి. అటువంటి ఫిర్యాదు / ఫిర్యాదు స్వీకరించిన తేదీ నుండి 30 రోజుల తరువాత.

- వెబ్‌సైట్ / మొబైల్ యాప్‌లో వారి అధీకృత / నియమించబడిన ఏజెంట్ల (పేరు, ఏజెంట్ ID, చిరునామా, సంప్రదింపు వివరాలు మొదలైనవి) వివరణాత్మక జాబితాను ప్రదర్శించడానికి.

3. పరిష్కారం:

3.1 వైఖరి అంశాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు:

అటువంటి ఫిర్యాదులను మర్యాదపూర్వకంగా, సానుభూతితో మరియు అన్నింటికంటే వేగంగా పరిష్కరించాలి. కస్టమర్‌లతో అనుచిత ప్రవర్తన/మొరటుగా ప్రవర్తిస్తే జీరో టాలరెన్స్ లెవల్‌లో చికిత్స చేయాలి మరియు తక్షణ చర్య తీసుకోవాలి. ట్రాన్సర్వ్, ఎట్టి పరిస్థితుల్లోనూ, స్టాఫ్ మెంబర్‌లు ఏదైనా డిగ్రీని తప్పుగా ప్రవర్తిస్తే సహించదు.

3.2 ఒకవేళ 30 రోజులలోపు ట్రాన్స్‌సర్వ్ అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, అతను/ఆమె రిడ్రెసల్ కోసం RBI ఏర్పాటు చేసిన అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయాన్ని కూడా సంప్రదించవచ్చు.

3.3 నవంబర్ 12, 2021న RBI జారీ చేసిన ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్, 2021 అధ్యాయం IVలో పేర్కొన్న ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కారణాలపై కంపెనీపై ఫిర్యాదు ఉన్న ఏ కస్టమర్ మరియు దాని నవీకరణలు (వివరాల కోసం https://rbidocsrbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf సందర్శించండి) , స్వయంగా లేదా అతని అధీకృత ప్రతినిధి (న్యాయవాది కాకుండా) ద్వారా ఇక్కడ వివరించిన పద్ధతిలో ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్‌కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

4. కాలపరిమితి:

ఫిర్యాదులను సరైన దృక్కోణంలో చూడాలి ఎందుకంటే ఇవి పరోక్షంగా కంపెనీ పనిలో నిరంతర మెరుగుదలకు దారితీస్తాయి. అందిన ఫిర్యాదులను సాధ్యమైన అన్ని కోణాల నుండి విశ్లేషిస్తారు. ట్రాన్స్‌సర్వ్ రసీదుని పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. ఫిర్యాదు స్వీకరించిన తేదీ నుండి గరిష్టంగా 30 రోజులలోపు పరిష్కరించబడాలి.

వివిధ రకాల ఫిర్యాదుల కోసం ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్‌తో ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియను డీల్ చేయడానికి టైమ్ మ్యాట్రిక్స్ అనుబంధం-ఎస్కలేషన్ గ్రిడ్‌లో ఇవ్వబడింది. కస్టమర్ ఫిర్యాదులతో వ్యవహరించే డిపార్ట్‌మెంట్లు/అధికారులు దానికి ఖచ్చితంగా కట్టుబడి ఉండాలి.

ఫిర్యాదుపై క్రమానుగతంగా MIS రూపొందించబడింది మరియు కంపెనీ సీనియర్ అధికారుల ద్వారా వారి జ్ఞానం మరియు తదుపరి సూచనల కోసం, ఏదైనా ఉంటే పంపిణీ చేయబడుతుంది.

5. రివ్యూ మెకానిజం

5.1 కస్టమర్ సర్వీస్ రివ్యూ కస్టమర్స్ గ్రీవెన్స్/రిస్క్ మేనేజ్‌మెంట్ కమిటీ ద్వారా మేనేజ్‌మెంట్

యొక్క నిర్దిష్ట సర్వీస్ కమిటీ ఉంది, ఇది కస్టమర్ ఫిర్యాదుల యొక్క ప్రధాన ప్రాంతాలను మరియు కస్టమర్ సేవను మెరుగుపరచడానికి తీసుకున్న చర్యలను కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తుంది.

కమిటీ పరిష్కారం కాని ఫిర్యాదులు/అభ్యంతరాలను కూడా పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది మరియు దాని సలహాను అందించవచ్చు.

5.2 అంబుడ్స్‌మన్ పథకం ప్రకారం ఫిర్యాదుల ప్రయోజనం కోసం ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్:

బాధిత కస్టమర్‌లు తమ ఫిర్యాదులకు సంబంధించి ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారికి నేరుగా ఈ క్రింది చిరునామాలో వ్రాయవచ్చు:

శ్రీ సిద్ధార్థ్ నధాని కి,
ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్
ట్రాన్‌సర్వ్ లిమిటెడ్
ధని పే కస్టమర్ కేర్, యూనిట్ నం. 401 & 402, వన్ ఇంటర్నేషనల్ సెంటర్, 4వ
అంతస్తు, టవర్ 1, ఎస్ బి మార్గ్, ఎల్ఫిన్‌స్టోన్ రోడ్ (పశ్చిమ), ముంబై– 13, మహారాష్ట్ర
ఇమెయిల్: **nodaldhanipay@indiabulls.com**

6. కస్టమర్‌లతో పరస్పర చర్య:

కస్టమర్ యొక్క నిరీక్షణ/ఆవశ్యకత/ మనోవేదనలను ట్రాన్సర్వ్ గుర్తించింది. కస్టమర్‌లతో వారి సిబ్బంది వ్యక్తిగత పరస్పర చర్య ద్వారా మెరుగ్గా ప్రశంసించబడతారు. అందించే సేవల గురించి కస్టమర్‌లలో అవగాహన లేకపోవడం వల్ల చాలా ఫిర్యాదులు ఉత్పన్నమవుతాయి మరియు అలాంటి పరస్పర చర్యలు కస్టమర్‌లు అటువంటి సేవలను పొందడంలో సహాయపడతాయి మరియు ఇది తదుపరి దశలో ప్రశ్నలు/ఫిర్యాదుల సంఖ్యను తగ్గిస్తుంది.

7. సేవలో మెరుగుదల కోసం ఆపరేటింగ్ సిబ్బందికి అవగాహన కల్పించడం **&** ఫిర్యాదులను నిర్వహించడం:

7.1 ఉత్పత్తులు మరియు సేవలపై అవగాహన మరియు అవగాహన లేకపోవడం వల్ల ఫిర్యాదులు చాలా తరచుగా జరుగుతాయి. ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి కేంద్ర శిక్షణా కేంద్రాలకు వివిధ స్థాయిలలో సిబ్బంది శిక్షణ అవసరాలపై అభిప్రాయాన్ని తెలియజేయవలసి ఉంటుంది.

7.2 వివిధ విభాగాలకు చెందిన కస్టమర్‌లతో ట్రాన్స్‌సర్వ్ వ్యవహరిస్తుంది, ఇది అభిప్రాయ భేదాలకు మరియు ఘర్షణకు దారితీయవచ్చు. కస్టమర్‌లతో సానుకూల దృక్పథంతో మరియు కస్టమర్ స్నేహపూర్వక ప్రవర్తనతో వ్యవహరించడానికి, ముందు వరుస సిబ్బంది ఎంపికను జాగ్రత్తగా చేయాలి. ఓపెన్ మైండ్ మరియు ముఖంపై చిరునవ్వుతో, సిబ్బంది కస్టమర్ యొక్క విశ్వాసాన్ని పొందగలగాలి. కోపంతో ఉన్న కస్టమర్‌లను నిర్వహించడానికి అవసరమైన సాఫ్ట్ స్కిల్స్‌ను అందించడం, శిక్షణ కార్యక్రమాలలో అంతర్భాగంగా ఉండాలి. ఫిర్యాదులు/అభ్యంతరాలను నిర్వహించడానికి అంతర్గత యంత్రాంగాన్ని అన్ని స్థాయిలలో సజావుగా మరియు సమర్ధవంతంగా నిర్వహించేలా చూసుకోవడం ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి యొక్క బాధ్యత.

8. రికార్డ్ కీపింగ్

కస్టమర్ ఫిర్యాదులకు సంబంధించిన రికార్డులు పరిష్కార తేదీ నుండి 5 సంవత్సరాల పాటు నిర్వహించబడతాయి.

9. రిపోర్టింగ్

మేము ఫిర్యాదుల స్వీకరణ మరియు వాటిపై తీసుకున్న చర్యల స్థితిని PPI మాస్టర్ డైరెక్షన్‌లో పేర్కొన్న ఫార్మాట్‌లో త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన తరువాతి నెల 10వ తేదీలోపు DPSS, RBI యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయానికి నివేదిస్తాము.

10. విధానం

యొక్క సమీక్ష బోర్డ్ ద్వారా పాలసీ సమీక్షించబడుతుంది మరియు నవీకరించబడుతుంది లేదా అవసరమైనప్పుడు, వ్యాపారం లేదా నియంత్రణ వాతావరణంలో మార్పులతో సహా. పబ్లిక్ డొమైన్ / వెబ్‌సైట్ / యాప్‌లో ఫిర్యాదుల నిర్వహణ / ఎస్కలేషన్ ప్రక్రియ వివరాలతో పాటు ప్రదర్శించడానికి కంపెనీ

.

అనుబంధం- ఎస్కలేషన్ గ్రిడ్

మొదటి స్థాయి	ట్రాన్సర్వ్ యొక్క ధని పే కస్టమర్ కేర్‌ను సందర్శించడం, కాల్ చేయడం లేదా వ్రాయడం కస్టమర్‌లకు అభ్యర్థించబడింది: మొబైల్ యాప్‌లో ODR ఫోన్: 0124-6555-555 ఫారమ్‌బేస్: మా వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంది ఇమెయిల్: **support.dhanipay@indiabulls.com** Courier , యూనిట్ నెం. 401 & 402, వన్ ఇంటర్నేషనల్ సెంటర్, 4వ అంతస్తు, టవర్ 1, SB మార్గ్, ఎల్ఫిన్‌స్టోన్ రోడ్ (W), ముంబై - 13, మహారాష్ట్ర అన్ని మోడ్‌లలో, ఫిర్యాదు చుట్టూ ఉన్న అన్ని భవిష్యత్ కమ్యూనికేషన్‌ల కోసం రిఫరెన్స్ నంబర్ అందించబడుతుంది. . తుది రిజల్యూషన్‌కు సంబంధించిన పురోగతిపై కస్టమర్‌కు తెలియజేయబడుతుంది లేదా ఆందోళనను పరిష్కరించడంలో ఏవైనా జాప్యాలు ఉంటే కమ్యూనికేట్ కింది షరతులలో ఏ ఒక్కటి నెరవేరినా మాత్రమే అన్ని ఫిర్యాదులు పరిష్కరించబడినట్లుగా పరిగణించబడతాయి: 1. అందించిన పరిష్కారంతో వినియోగదారుడు సంతృప్తి చెందినట్లు ధృవీకరించడం. 2. పరిష్కారాన్ని తెలియజేసిన తర్వాత, వినియోగదారుడు ఆ పరిష్కార ముగింపును అంగీకరించడం. 3. పరిష్కారాన్ని తెలియజేసిన తేదీ నుండి 3 రోజులలోపు వినియోగదారుడి నుండి ఎటువంటి స్పందన రాకపోవడం. అందువల్ల, వినియోగదారుడు పరిష్కారాన్ని అంగీకరించినట్లు గానీ లేదా నిర్దేశిత కాలంలోపు మరే ఇతర ఆందోళనను లేవనెత్తలేదని గానీ నిర్ధారించుకున్న తర్వాత మాత్రమే ఫిర్యాదు ముగింపు చేపట్టబడుతుంది. పరిష్కారం ముగిసిన తర్వాత కూడా వినియోగదారుడు అదే ఫిర్యాదును లేవనెత్తి, ఆ ఫిర్యాదు విచారణార్హమైనదని తేలితే, వినియోగదారునికి కొత్త పరిష్కారం అందించి, ఆపై పైన పేర్కొన్న దశలను మళ్లీ అనుసరించడం జరుగుతుంది.
రెండవ స్థాయి	కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే • రిజల్యూషన్‌తోలెవల్ 1 ఎగ్జిక్యూటివ్‌లు అందించిన • ట్రాన్స్‌సర్వ్‌లో ఏదైనా ప్రతినిధి లేదా సిబ్బంది యొక్క ప్రవర్తన • లేదా కాలక్రమం లేదా • ఫిర్యాదు 15 పని దినాలలో పరిష్కరించబడదు, కస్టమర్ ఫిర్యాదును లెవల్-2 “ అంటే కస్టమర్ కేర్ హెడ్”కి ఫోన్ 0124 ద్వారా పెంచవచ్చు. -6555-5555 లేదా **cs.headdhanipay@indiabulls.com**

మూడవ స్థాయి	ఫిర్యాదు 7 పనిదినాల్లో సంతృప్తికరంగా పరిష్కరించబడకపోతే లేదా పైన పేర్కొన్న ఎస్కలేషన్ దశలను అనుసరించిన తర్వాత కూడా కమ్యూనికేట్ చేసిన సమయపాలనకు మించి ప్రతిస్పందనలో ఆలస్యం అయితే, కస్టమర్ మమ్మల్ని సంప్రదించవచ్చు ప్రధాన నోడల్ అధికారి ఇక్కడ: శ్రీ సిద్ధార్థ్ నధాని కి, ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ ట్రూసర్వ్ లిమిటెడ్ ధని పే కస్టమర్ కేర్, యూనిట్ నం. 401 & 402, వన్ ఇంటర్నేషనల్ సెంటర్, 4వ అంతస్తు, టవర్ 1, ఎస్ బి మార్గ్, ఎల్ఫిన్‌స్టోన్ రోడ్ (పశ్చిమ), ముంబై– 13, మహారాష్ట్ర ఇమెయిల్: **nodaldhanipay@indiabulls.com** ఫోన్: 0120-6977999

నాలుగవ స్థాయి	"ఇంటిగ్రేటెడ్ ఓంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్ 21 జూరీ" ప్రకారం12 నవంబర్ 2021న భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ మరియు దాని అప్‌డేట్‌లు, ఫిర్యాదు 30 రోజులలోపు సంతృప్తికరంగా పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ ఆ ప్రయోజనం కోసం రూపొందించిన పోర్టల్ ద్వారా ఆన్‌లైన్‌లో ఫిర్యాదు చేయవచ్చు, అంటే, **https://cms.rbi.org .లో**. ఫిర్యాదును ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్ ద్వారా కూడా ఈ క్రింది పద్ధతిలో సెంట్రలైజ్డ్ రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్‌కి సమర్పించవచ్చు – ఎలక్ట్రానిక్ మోడ్ ఇమెయిల్ **ID–** **crpc@rbi.org.in** పోస్టల్ చిరునామా సెంట్రలైజ్డ్ రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, **4**వ అంతస్తు, సెక్టార్ **17,** చండీగఢ్ - **160017** టోల్-ఫ్రీ నంబర్: **14448 (**ఎంక్వైరీ కోసం**)**

****