ട്രാൻസെർവ് ലിമിറ്റഡ്

(CIN:U93090MH2010PLC21138)

ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം

ആമുഖം

ട്രാൻസ്സെർവ് ലിമിറ്റഡ് ("ട്രാൻസ്സെർവ്") ഒരു സേവന സ്ഥാപനമെന്ന നിലയിൽ മികച്ച ഉപഭോക്തൃ സേവനം നൽകുകയും ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തിയുടെ നിലവാരം ഉയർത്തുകയും ചെയ്യുന്നു. പുതിയ ഉപഭോക്താക്കളെ ആകർഷിക്കുന്നതിനും നിലവിലുള്ളവരെ നിലനിർത്തുന്നതിനും വേഗത്തിലുള്ളതും കാര്യക്ഷമവുമായ സേവനം നൽകേണ്ടത് അത്യാവശ്യമാണ്. ഉപഭോക്തൃ പരാതികളും ആവലാതികളും ഉടനടി പരിഹരിച്ച് ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ സമയത്തിനുള്ളിൽ ഗുണനിലവാരമുള്ള സേവനം നൽകുന്നതിലൂടെ മാത്രമേ വിപണി വിഹിതം വർദ്ധിപ്പിക്കാനും ബ്രാൻഡ് മൂല്യം കെട്ടിപ്പടുക്കാനും സാധിക്കൂ എന്ന് ഞങ്ങൾ വിശ്വസിക്കുന്നു.

ഉൽപ്പന്ന സവിശേഷതകളിലെയും സേവന വിതരണത്തിലെയും പോരായ്മകൾ കണ്ടെത്തുന്നതിന് പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള അവലോകന സംവിധാനം സഹായിക്കും.

ഈ ട്രാൻസ്സെർവ് പരാതി പരിഹാര നയം ഉപഭോക്തൃ പരാതികളും പരാതികളും ഉടനടി പരിഹരിക്കാൻ ലക്ഷ്യമിടുന്നു. ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങളും ഇത് കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു.

പരാതി പരിഹാരത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ഞങ്ങളുടെ നയം താഴെപ്പറയുന്ന തത്ത്വങ്ങൾ പിന്തുടരുന്നു:

- ഉപഭോക്താക്കളോട് എല്ലായ്പ്പോഴും നീതിപൂർവ്വം പെരുമാറും.
- ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികൾ മര്യാദയോടെയും അനാവശ്യ കാലതാമസമില്ലാതെയും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു.
- പെൻഷൻകാർ, ശാരീരിക വൈകല്യമുള്ളവർ, മുതിർന്ന പൗരന്മാർ എന്നിവരുടെ പരാതികൾ മുൻഗണനാടിസ്ഥാനത്തിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു.
- തങ്ങളുടെ പരാതികളോടുള്ള കമ്പനിയുടെ പ്രതികരണത്തിൽ പൂർണ്ണ സംതൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, ഓർഗനൈസേഷനിലെ അവരുടെ പരാതികൾ/ആവലാതികൾ വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള വഴികളെക്കുറിച്ചും ബദൽ പരിഹാരത്തിനുള്ള അവരുടെ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പൂർണ്ണമായി അറിയിപ്പ് നൽകിയിട്ടുണ്ട്.
- എല്ലാ പരാതികളും കാര്യക്ഷമമായും ന്യായമായും കൈകാര്യം ചെയ്യണം, അല്ലാത്തപക്ഷം അവ നമ്മുടെ പ്രശസ്തിക്കും ബിസിനസ്സിനും ഹാനികരമാകും.
- ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർ നല്ല വിശ്വാസത്തോടെയും ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപ്പര്യത്തിന് മുൻവിധികളില്ലാതെയും പ്രവർത്തിക്കും.

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കൂടുതൽ അർത്ഥവത്തായതും ഫലപ്രദവുമാക്കുന്നതിന്, അത്തരമൊരു ലക്ഷ്യത്തിനായി ഒരു ഘടനാപരമായ സംവിധാനം നിർമ്മിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈ സംവിധാനം ആവശ്യപ്പെടുന്ന പരിഹാരങ്ങൾ ന്യായവും നീതിയുക്തവുമാണെന്നും നൽകിയിരിക്കുന്ന ചട്ടങ്ങളുടെയും

നിയന്ത്രണങ്ങളുടെയും ചട്ടക്കൂടിനുള്ളിലാണെന്നും ഉറപ്പാക്കും.

എന്നിരുന്നാലും, പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട്, ഏതെങ്കിലും ഉപഭോക്താവിന് എന്തെങ്കിലും പരാതി ഉണ്ടെങ്കിൽ അത് രേഖപ്പെടുത്താൻ ഞങ്ങൾക്ക് ഒരു സമർപ്പിത ഇമെയിൽ ഐഡി ഉണ്ട് - **support.dhanipay@indiabulls.com**

1. ഒരു ഓർഗനൈസേഷനോട് അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, അല്ലെങ്കിൽ സേവനങ്ങൾ, അല്ലെങ്കിൽ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന പ്രക്രിയ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അസംതൃപ്തിയുടെ പ്രകടനമാണ് പരാതി, ഒരു പ്രതികരണമോ പരിഹാരമോ പ്രത്യക്ഷമായോ പരോക്ഷമായോ പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു.

   വ്യക്തി പരാതിയുടെ അടിസ്ഥാനം: സേവനത്തിലെ കുറവിന് കാരണമായ കമ്പനിയുടെ ഒരു പ്രവൃത്തി അല്ലെങ്കിൽ ഒഴിവാക്കൽ മൂലം ബുദ്ധിമുട്ടുന്ന ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും വ്യക്തിപരമായോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാം (അതായത്, ഒരു അഭിഭാഷകൻ ഒഴികെ, പരാതിക്കാരനെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ രേഖാമൂലം നിയമിക്കുകയും അധികാരപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്തഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടികളിൽ).

   നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് തന്റെ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാൻ അവകാശമുണ്ട്. നേരിട്ടോ ടെലിഫോണിലൂടെയോ മെയിൽ/തപാൽ വഴിയോ ഇ-മെയിൽ/ഇന്റർനെറ്റ് വഴിയോ - പരാതി നൽകാൻ നാല് വഴികളുണ്ട്. ഈ വഴികളിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ കാര്യക്ഷമമായും വേഗത്തിലും കൈകാര്യം ചെയ്യണം. നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങൾ നൽകിയ പ്രമേയത്തിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അയാൾക്ക് തന്റെ പരാതിയുമായി ആർബിഐ രൂപീകരിച്ച ഇന്റർഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസിനെയും സമീപിക്കാം.

2. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ/പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ആന്തരിക യന്ത്രങ്ങൾ:

2.1 പരാതി രജിസ്ട്രേഷൻ:

ട്രാൻസ്സെർവ് നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിന് തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, ഓൺലൈൻ തർക്ക പരിഹാരം (ODR), ഇമെയിൽ, ഫോൺ, ഫോംബേസ്, കൊറിയർ എന്നിവയിലൂടെ പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്.

ഒരു പരാതി ലഭിക്കുമ്പോഴെല്ലാം, അയച്ചയാൾക്ക് അതേ മോഡിൽ അല്ലെങ്കിൽ അവന്റെ/അവളുടെ പരാതി അംഗീകരിച്ചുകൊണ്ട് ഇമെയിൽ വഴി ഒരു പ്രതികരണം ലഭിക്കും.

അനുബന്ധം - എസ്കലേഷൻ ഗ്രിഡിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന മാട്രിക്സ് അനുസരിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് ആശങ്ക

കൂടുതൽ വർധിപ്പിച്ചേക്കാം. പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള ക്രമീകരണങ്ങൾ ഇവിടെ

നൽകിയിരിക്കുന്നു.

മോഡ്	വിശദാംശങ്ങൾ
ODR (മൊബൈൽ ആപ്പിൽ)	ഓൺലൈൻ തർക്ക പരിഹാരം (ODR) സിസ്റ്റം
ഇമെയിൽ	ഇതിലേക്ക് എഴുതുക: support.dhanipay@indiabulls.com
ഫോൺ	ധനി പേ കസ്റ്റമർ കെയർ: 0124-6555-555
ഫോംബേസ്	ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്
കൊറിയർ	ട്രാൻസ്സെർവ് ലിമിറ്റഡ്, യൂണിറ്റ് നമ്പർ 40201 & 40201 ,ഒരു ഇന്റർനാഷണൽ സെന്റർ, നാലാം നില, ടവർ 1, എസ്ബി മാർഗ്, എൽഫിൻസ്റ്റൺ റോഡ് (W), മുംബൈ - 13, മഹാരാഷ്ട്ര

ഈ സംവിധാനങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനും സാധ്യമാകുന്നിടത്തെല്ലാം ഓൺലൈൻ റെസലൂഷൻ നൽകുന്നതിനും ഞങ്ങളുടെ സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിലയേറിയ ഫീഡ്ബാക്ക് ക്യാപ്ചർ ചെയ്യുന്നതിനുമായി സമർപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു.

ഉപഭോക്തൃ ഫീഡ്ബാക്ക് സ്വീകരിക്കുമ്പോൾ, ഞങ്ങളുടെ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ബന്ധപ്പെടുകയും എല്ലാ പരാതികളും ചുവടെ ആശയവിനിമയം ചെയ്തിട്ടുള്ള മുൻനിശ്ചയിച്ച സേവന നില

ഉടമ്പടിക്കുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.

നൽകിയിരിക്കുന്ന സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ പ്രതികരണം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, പരാതി റഫറൻസ് നമ്പർ പ്രാരംഭ പരാതി ഉന്നയിക്കുന്ന സമയത്ത് നൽകിയഎസ്കലേഷൻ വിഭാഗത്തിന് കീഴിലുള്ള ഈ നയത്തിൽ എസ്കലേഷൻ മെത്തഡോളജി പരാമർശിച്ചിട്ടുണ്ട്.

ഓൺലൈൻ തർക്ക പരിഹാര സംവിധാനം (ഒഡിആർ) സംവിധാനം:

ഡിജിറ്റൽ പേയ്മെന്റുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഉപഭോക്തൃ തർക്കങ്ങളും പരാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിന് നടപ്പിലാക്കിയ ഓൺലൈൻ തർക്ക പരിഹാര (ഒഡിആർ) സംവിധാനം, പരാജയപ്പെട്ടതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട തർക്കങ്ങൾക്കും പരാതികൾക്കും പൂജ്യമോ കുറഞ്ഞതോ ആയ മാനുവൽ ഇടപെടൽ ഉപയോഗിച്ച് സിസ്റ്റം അധിഷ്ഠിതവും റൂൾ അധിഷ്ഠിതവുമായ സംവിധാനം ഉപയോഗിക്കുന്നു. ഇടപാടുകൾ.

ഉപഭോക്തൃ പരിഹാര ടൈംലൈൻ:

സീനിയർ നമ്പർ.	പരാതിയുടെ തരം	എസ്റ്റിമേറ്റ് ടൈംലൈനുകൾ (എസ്എൽഎ)
1	ധനി പേ വാലറ്റ് ഇടപാടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നം	30 ദിവസത്തിൽ കൂടരുത് (മൂന്നാം കക്ഷികൾ റെസല്യൂഷനിൽ ഉൾപ്പെട്ടാൽ, പ്രമുഖ ബാങ്കുകൾ പിന്തുടരുന്ന ടൈംലൈനുകൾ ബാധകമാക്കുകയും അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും ഉപഭോക്താക്കൾ)

പ്രക്രിയയെ രണ്ട് ഘട്ടങ്ങളായി തിരിച്ചിരിക്കുന്നു:

i) അംഗീകാരം: ഉപഭോക്തൃ അന്വേഷണത്തിന്റെ അല്ലെങ്കിൽ പരാതിയുടെ അംഗീകാരം. ഇത് ഇമെയിൽ വഴി കൈമാറും.

ii) പരിഹാരം: ഉപഭോക്താവിനോടുള്ള പ്രതികരണം റെസലൂഷൻ രൂപത്തിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്തൃ ആശങ്ക പരിഹരിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ കൂടുതൽ ആശയവിനിമയം/വിശദാംശങ്ങൾക്കായോ-

- ഏതെങ്കിലും ഉപഭോക്തൃ പരാതി / പരാതി 48 മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ വേഗത്തിൽ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടി ആരംഭിക്കുന്നതിന്, വെയിലത്ത് 48 മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ അത് പരിഹരിക്കരുത്. അത്തരം പരാതി / പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിന് ശേഷം.

- അവരുടെ അംഗീകൃത / നിയുക്ത ഏജന്റുമാരുടെ (പേര്, ഏജന്റ് ഐഡി, വിലാസം, ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ മുതലായവ) വിശദമായ ലിസ്റ്റ് വെബ്സൈറ്റിൽ / മൊബൈൽ ആപ്പിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന്.

3. പരാതികളുടെ പരിഹാരം:

3.1 മനോഭാവവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ:

അത്തരം പരാതികൾ മാന്യമായും അനുകമ്പയോടെയും എല്ലാറ്റിനുമുപരിയായി വേഗത്തിലും കൈകാര്യം ചെയ്യണം. ഉപഭോക്താക്കളോട് മോശമായ പെരുമാറ്റം/അപരിഷ്കൃതമായ പെരുമാറ്റം സീറോ ടോളറൻസ് തലത്തിൽ പരിഗണിക്കുകയും ഉടനടി നടപടി സ്വീകരിക്കുകയും വേണം. സ്റ്റാഫ് അംഗങ്ങളുടെ ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള മോശം പെരുമാറ്റം ട്രാൻസ്സെർവ് ഒരു സാഹചര്യത്തിലും സഹിക്കില്ല.

3.2 30 ദിവസത്തിനകം ട്രാൻസ്സെർവ് നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തിപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, പരിഹാരത്തിനായി അയാൾ/അവൾക്ക് ആർബിഐ സ്ഥാപിച്ച ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസിനെയും സമീപിക്കാം.

3.3 -ന് ആർബിഐ) പുറപ്പെടുവിച്ച ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021-ന്റെ അദ്ധ്യായം IV-ൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ഒന്നോ അതിലധികമോ കാരണങ്ങളാൽ കമ്പനിക്കെതിരെ പരാതിയുള്ള ഏതൊരു ഉപഭോക്താവും[12]അതിന്റെ അപ്ഡേറ്റുകളും (വിശദാംശങ്ങൾക്ക് https://rbidocs സന്ദർശിക്കുക. rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf), ഇവിടെ വിശദമാക്കിയിരിക്കുന്ന രീതിയിൽ സംയോജിത ഓംബുഡ്സ്മാന് സ്വയം അല്ലെങ്കിൽ അവന്റെ അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേന (അഭിഭാഷകൻ ഒഴികെ) പരാതി നൽകാം.

4. സമയപരിധി:

പരാതികളെ ശരിയായ വീക്ഷണകോണിൽ കാണണം, കാരണം ഇത് പരോക്ഷമായി കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തനത്തിൽ തുടർച്ചയായ പുരോഗതിയിലേക്ക് നയിക്കുന്നു. ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ സാധ്യമായ എല്ലാ കോണുകളിൽ നിന്നും വിശകലനം ചെയ്യും. ട്രാൻസെർവ് ഒരു അംഗീകാരം അയയ്ക്കാൻ ശ്രമിക്കും. പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ പരമാവധി 30 ദിവസത്തിനകം പരിഹരിക്കണം.

പരാതികളുടെ വിവിധ സ്വഭാവങ്ങൾക്കുള്ള എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് ഉപയോഗിച്ച് പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ടൈം മാട്രിക്സ് അനുബന്ധം- എസ്കലേഷൻ ഗ്രിഡിൽ നൽകിയിട്ടുണ്ട്. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന വകുപ്പുകളും ഉദ്യോഗസ്ഥരും അത് കർശനമായി പാലിക്കേണ്ടതുണ്ട്.

പരാതിയിൽ ആനുകാലികമായ എംഐഎസ് സൃഷ്ടിക്കുകയും കമ്പനിയുടെ മുതിർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കിടയിൽ അവരുടെ അറിവിനും തുടർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അവർക്കിടയിൽ പ്രചരിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

5. റിവ്യൂ മെക്കാനിസം

5.1 കസ്റ്റമർ സർവീസ് റിവ്യൂ മാനേജ്മെന്റിന്റെ

ഒരു പ്രത്യേക സേവന സമിതിയുണ്ട്, അത് ഉപഭോക്തൃ പരാതികളുടെ പ്രധാന മേഖലകളും ഉപഭോക്തൃ സേവനം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നടപടികളും ആനുകാലികമായി അവലോകനം ചെയ്യുന്നു.

പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പരാതികൾ/പരാതികൾ എന്നിവയും സമിതി പരിഗണിക്കുകയും ഉപദേശം നൽകുകയും ചെയ്യും.

5.2 ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം പ്രകാരമുള്ള പരാതികൾക്കായി പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ:

ദുരിതമനുഭവിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികളെക്കുറിച്ച്

പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് നേരിട്ട് ഇനിപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ

എഴുതാം:

ശ്രീ സിദ്ധാർത്ഥ് നഥാനി
പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ
ട്രാൻസ്സെർവ് ലിമിറ്റഡ്
ധാനി പേ കസ്റ്റമർ കെയർ, യൂണിറ്റ് നമ്പർ 401 & 402, വൺ ഇന്റർനാഷണൽ
സെന്റർ, നാലാം നില, ടവർ 1, എസ് ബി മാർഗ്, എൽഫിൻസ്റ്റോൺ റോഡ്
(പശ്ചിമ), മുംബൈ– 13, മഹാരാഷ്ട്ര
ഇമെയിൽ: **nodaldhanipay@indiabulls.com**

6. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ആശയവിനിമയം:

ഉപഭോക്താവിന്റെ പ്രതീക്ഷ/ആവശ്യങ്ങൾ/ പരാതികൾ എന്നിവയ്ക്ക് കഴിയുമെന്ന് TranServ തിരിച്ചറിയുന്നു. ഉപഭോക്താക്കളുമായി അവരുടെ ജീവനക്കാർ വ്യക്തിപരമായ ഇടപഴകുന്നതിലൂടെ കൂടുതൽ അഭിനന്ദിക്കപ്പെടും. ഓഫർ ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്കിടയിൽ അവബോധമില്ലായ്മ മൂലമാണ് പല പരാതികളും ഉയർന്നുവരുന്നത്, അത്തരം ഇടപെടലുകൾ അത്തരം സേവനങ്ങൾ ലഭിക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കുന്നു, ഇത് പിന്നീടുള്ള ഘട്ടങ്ങളിൽ

ചോദ്യങ്ങളുടെ / പരാതികളുടെ എണ്ണം കുറയ്ക്കുന്നു.

7. സേവനത്തിലെ മെച്ചപ്പെടുത്തലിനും പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുമായി ഓപ്പറേറ്റിംഗ് സ്റ്റാഫിനെ ബോധവൽക്കരിക്കുക:

7.1 ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള അറിവും അവബോധവും ഇല്ലാത്തതിനാൽ പലപ്പോഴും പരാതികൾ ഉണ്ടാകാറുണ്ട്. പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള ജീവനക്കാരുടെ പരിശീലന ആവശ്യങ്ങളെക്കുറിച്ച് കേന്ദ്ര പരിശീലന കേന്ദ്രങ്ങൾക്ക് ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകേണ്ടതുണ്ട്.

7.2 വ്യത്യസ്ത വിഭാഗങ്ങളിൽ നിന്നുള്ള ഉപഭോക്താക്കളുമായി ട്രാൻസ്സെർവ് ഇടപാട് നടത്തുന്നു, ഇത് അഭിപ്രായ വ്യത്യാസത്തിനും സംഘർഷത്തിന്റെ മേഖലകൾക്കും കാരണമാകാം. പോസിറ്റീവ് മനോഭാവത്തോടെയും ഉപഭോക്തൃ സൗഹൃദ പെരുമാറ്റത്തോടെയും ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുന്നതിന്, മുൻനിര ജീവനക്കാരെ തിരഞ്ഞെടുക്കുന്നത് ശ്രദ്ധാപൂർവ്വം നടത്തണം. തുറന്ന മനസ്സോടെയും മുഖത്ത് പുഞ്ചിരിയോടെയും ഉപഭോക്താവിന്റെ വിശ്വാസം നേടിയെടുക്കാൻ ജീവനക്കാർക്ക് കഴിയണം. പ്രകോപിതരായ ഉപഭോക്താക്കളെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ സോഫ്റ്റ് സ്കിൽസ് നൽകൽ പരിശീലന പരിപാടികളുടെ അവിഭാജ്യ ഘടകമായിരിക്കണം. പരാതികൾ/പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ആന്തരിക സംവിധാനങ്ങൾ എല്ലാ തലങ്ങളിലും സുഗമമായും കാര്യക്ഷമമായും പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കേണ്ടത് പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ ഉത്തരവാദിത്തമായിരിക്കും.

8. രേഖ സൂക്ഷിക്കൽ

ഉപഭോക്തൃ പരാതികളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട രേഖകൾ പരിഹാര തീയതി മുതൽ 5 വർഷത്തേക്ക് പരിപാലിക്കപ്പെടും.

9. റിപ്പോർട്ടുചെയ്യൽ

, പരാതികളുടെ രസീതുകളും അതിന്മേൽ സ്വീകരിച്ച നടപടികളും ഞങ്ങൾ PPI മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷനിൽ വ്യക്തമാക്കിയ ഫോർമാറ്റിൽ ത്രൈമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ DPSS-ന്റെ RBI-യുടെ റീജിയണൽ ഓഫീസിൽ അടുത്ത മാസം 10-ാം തീയതിയിൽ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യും.

10. നയത്തിന്റെ

അവലോകനം ബോർഡ് വർഷം തോറും നയം അവലോകനം ചെയ്യുകയും അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യും, അല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ്സിലോ റെഗുലേറ്ററി പരിതസ്ഥിതിയിലോ ഉണ്ടാകുന്ന മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ആവശ്യമുള്ളപ്പോൾ., പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യൽ / വർദ്ധിപ്പിക്കൽ നടപടിക്രമങ്ങളുടെ വിശദാംശങ്ങൾക്കൊപ്പം പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ട കമ്പനി
/ ആപ്പിൽ

ഫസ്റ്റ് ലെവൽ	ട്രാൻസ്സെർവിന്റെ ധനി പേ കസ്റ്റമർ കെയർ സന്ദർശിക്കുകയോ വിളിക്കുകയോ എഴുതുകയോ ചെയ്യാൻ ഉപഭോക്താക്കളോട് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു: മൊബൈൽ ആപ്പിലെ ODR ഫോൺ: 0124-6555-555 ഫോംബേസ്: ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ് ഇമെയിൽ: **support.dhanipay@indiabulls.com** കൊറിയർ: ട്രാൻസെർവ് ലിമിറ്റഡ്, ധനി പേ കസ്റ്റമർ കെയർ, യൂണിറ്റ് നമ്പർ 401 & 402, വൺ ഇന്റർനാഷണൽ സെന്റർ, 4-ാം നില, ടവർ 1, എസ് ബി മാർഗ്, എൽഫിൻസ്റ്റോൺ റോഡ് (W), മുംബൈ – 13, മഹാരാഷ്ട്ര എല്ലാ രീതികളിലും, പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ഭാവി ആശയവിനിമയങ്ങൾക്കും ഒരു റഫറൻസ് നമ്പർ നൽകും. അന്തിമ പരിഹാരത്തിലേക്കുള്ള പുരോഗതിയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയോ, ആശങ്ക പരിഹരിക്കുന്നതിലെ കാലതാമസം അറിയിക്കുകയോ ചെയ്യും. താഴെപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും വ്യവസ്ഥകൾ പാലിച്ചാൽ മാത്രമേ എല്ലാ പരാതികളും അവസാനിച്ചതായി കണക്കാക്കൂ: 1. നൽകിയിരിക്കുന്ന പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് സംതൃപ്തനാണെന്ന് സ്ഥിരീകരിക്കുന്നു. 2. പരിഹാരം അറിയിച്ചതിന് ശേഷം ഉപഭോക്താവ് കരാർ അംഗീകരിക്കുന്നു. 3. പരിഹാരം അറിയിച്ച തീയതി മുതൽ 3 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഒരു പ്രതികരണവും ലഭിക്കുന്നില്ല. അതനുസരിച്ച്, ഉപഭോക്താവ് പരിഹാരം അംഗീകരിച്ചിട്ടുണ്ടെന്നോ നിശ്ചിത കാലയളവിനുള്ളിൽ കൂടുതൽ ആശങ്ക ഉന്നയിച്ചിട്ടില്ലെന്നോ ഉറപ്പാക്കിയതിനുശേഷം മാത്രമേ പരാതി അവസാനിപ്പിക്കൽ നടപടി സ്വീകരിക്കൂ. അവസാനിപ്പിച്ചതിനുശേഷവും ഉപഭോക്താവ് അതേ പരാതി ഉന്നയിക്കുകയും പരാതി നിലനിർത്താവുന്നതാണെന്ന് കണ്ടെത്തുകയും ചെയ്താൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഒരു പുതിയ പരിഹാരം നൽകുകയും തുടർന്ന് മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഘട്ടങ്ങൾ വീണ്ടും പിന്തുടരുകയും ചെയ്യുന്നു.
പരാതികളും	. • അവസാനിപ്പിക്കുകയുള്ളലെവൽ 1 എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾ നൽകുന്ന • ഏതെങ്കിലും പ്രതിനിധിയുടെയോ സ്റ്റാഫ് അംഗത്തിന്റെയോ പെരുമാറ്റം അല്ലെങ്കിൽ സമയക്രമം • അല്ലെങ്കിൽ • പരാതി 15 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ല, ഉപഭോക്താവിന് ഫോൺ 0124 വഴി ലെവൽ-2 “അതായത് കസ്റ്റമർ കെയർ ഹെഡിലേക്ക്” പരാതി നൽകാം. -6555-5555 അല്ലെങ്കിൽ **cs.headdhanipay@indiabulls.com**
മൂന്നാം	പരാതി 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ തൃപ്തികരമായി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച വർദ്ധനവ് ഘട്ടങ്ങൾ പാലിച്ചതിന് ശേഷവും ആശയവിനിമയം നടത്തിയ സമയപരിധിക്കപ്പുറം പ്രതികരണം വൈകുകയാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടാം. പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ ഇവിടെ: ശ്രീ സിദ്ധാർത്ഥ് നഥാനി പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ ട്രാൻസ്സെർവ് ലിമിറ്റഡ് ധാനി പേ കസ്റ്റമർ കെയർ, യൂണിറ്റ് നമ്പർ 401 & 402, വൺ ഇന്റർനാഷണൽ സെന്റർ, 4-ാം നില, ടവർ 1, എസ് ബി മാർഗ്, എൽഫിൻസ്റ്റോൺ റോഡ് (പശ്ചിമ), മുംബൈ– 13, മഹാരാഷ്ട്ര ഇമെയിൽ: **nodaldhanipay@indiabulls.com** ഫോൺ: 0120-6977999

നാലാം	"ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം2021 ഇഷ്യൂ" പ്രകാരം2021 നവംബർ 12-ന് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയും അതിന്റെ അപ്ഡേറ്റുകളും, പരാതി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ തൃപ്തികരമായി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഇതിനായി രൂപകൽപ്പന ചെയ്ത പോർട്ടൽ വഴി ഓൺലൈനായി പരാതി നൽകാം, അതായത്, **https://cms.rbi.org .**ഇൻ. പരാതി ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡ് വഴിയും സെൻട്രലൈസ്ഡ് രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിലേക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ സമർപ്പിക്കാം - ഇലക്ട്രോണിക് മോഡ് ഇമെയിൽ ഐഡി- **crpc@rbi.org.in** തപാൽ വിലാസം സെൻട്രലൈസ്ഡ് രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ **17,** ചണ്ഡീഗഡ്**- 160017** ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ**: 14448 (**അന്വേഷണത്തിന്**)**

****