TranServ Limited

(CIN:U93090MH2010PLC21138)

ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

પરિચય

TranServ Limited ("TranServ") એક સેવા સંસ્થા તરીકે, સારી ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવી અને ગ્રાહક સંતોષનું સ્તર વધારવું એ અમારી મુખ્ય ચિંતા છે. નવા ગ્રાહકોને આકર્ષવા તેમજ હાલના ગ્રાહકોને જાળવી રાખવા માટે તાત્કાલિક અને કાર્યક્ષમ સેવા પ્રદાન કરવી જરૂરી છે. અમારું માનવું છે કે બજાર હિસ્સામાં વધારો અને બ્રાન્ડ વેલ્યુ બનાવવી એ શક્ય તેટલા ઓછા સમયમાં ગુણવત્તાયુક્ત સેવા પૂરી પાડીને ગ્રાહકની ફરિયાદો અને ફરિયાદોનું તાત્કાલિક નિવારણ કરીને જ શક્ય છે.

ફરિયાદ નિવારણ માટેની સમીક્ષા પદ્ધતિએ ઉત્પાદન સુવિધાઓ અને સેવા વિતરણમાં ખામીઓને ઓળખવામાં મદદ કરવી જોઈએ.

આ TranServ ફરિયાદ નિવારણ નીતિનો ઉદ્દેશ્ય ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને ફરિયાદોનું તાત્કાલિક નિરાકરણ લાવવાનો છે. તે આઉટસોર્સ એજન્સી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓને લગતી સમસ્યાઓ સાથે પણ કામ કરે છે.

ફરિયાદ નિવારણ અંગેની અમારી નીતિ નીચે જણાવેલ સિદ્ધાંતોને અનુસરે છે:

- ગ્રાહકો સાથે દરેક સમયે ન્યાયી વર્તન કરવામાં આવશે.
- ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદો સૌજન્ય સાથે અને અયોગ્ય વિલંબ વિના વ્યવહાર કરવામાં આવે છે.
- પેન્શનરો, શારીરિક વિકલાંગ અને વરિષ્ઠ નાગરિકોની ફરિયાદોને પ્રાથમિકતાના આધારે ઉકેલવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદો/ફરિયાદોને સંસ્થામાં વધારવાના માર્ગો અને વૈકલ્પિક ઉપાય માટેના તેમના અધિકારો વિશે સંપૂર્ણપણે જાણ કરવામાં આવે છે, જો તેઓ તેમની ફરિયાદો પર કંપનીના પ્રતિસાદથી સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન હોય.
- બધી ફરિયાદોનો કાર્યક્ષમ અને વાજબી રીતે નિકાલ કરવામાં આવે કારણ કે અન્યથા તે અમારી પ્રતિષ્ઠા અને વ્યવસાયને નુકસાન પહોંચાડી શકે છે.
- અમારા કર્મચારીઓ સદ્ભાવનાથી અને ગ્રાહકોના હિત માટે પૂર્વગ્રહ રાખ્યા વિના કામ કરશે.

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને વધુ અર્થપૂર્ણ અને અસરકારક બનાવવા માટે, આવા અંત તરફ એક

માળખાગત સિસ્ટમ બનાવવામાં આવી છે. આ સિસ્ટમ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે જે નિવારણ માંગવામાં આવ્યું છે તે ન્યાયી અને ન્યાયી છે અને નિયમો અને નિયમનના આપેલ માળખામાં છે.

જો કે, ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાઓના સંબંધમાં, અમારી પાસે કોઈ પણ ગ્રાહક દ્વારા કોઈપણ ફરિયાદ નોંધાવવા માટે સમર્પિત ઈમેલ આઈડી છે, જો તેઓ આમ કરવા માંગતા હોય તો - **support.dhanipay@indiabulls.com**

1. ફરિયાદ એ સંસ્થાને કરવામાં આવેલ અસંતોષની અભિવ્યક્તિ છે, તેના ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓથી સંબંધિત છે, અથવા ફરિયાદોના સંચાલનની પ્રક્રિયા પોતે જ છે, જ્યાં પ્રતિસાદ અથવા નિરાકરણ સ્પષ્ટ અથવા ગર્ભિત રીતે અપેક્ષિત છે.

   ફરિયાદના કારણો: સેવામાં ઉણપના પરિણામે કંપનીના કૃત્ય અથવા ચૂકથી નારાજ કોઈપણ ગ્રાહક વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ (એટલે કે, વકીલ સિવાયની વ્યક્તિ, ફરિયાદીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે લેખિતમાં યોગ્ય રીતે નિયુક્ત અને અધિકૃત) દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહીમાં).

   જો ગ્રાહક પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તેને તેની ફરિયાદ નોંધવાનો અધિકાર છે. ફરિયાદ નોંધાવવાની ચાર રીત છે - રૂબરૂમાં, ટેલિફોન દ્વારા, મેઇલ/પોસ્ટ દ્વારા અથવા ઈ-મેલ/ઇન્ટરનેટ દ્વારા. આ તમામ માધ્યમો દ્વારા પ્રાપ્ત થતી ફરિયાદોને કાર્યક્ષમતાથી અને ઝડપથી હાથ ધરવામાં આવવી જોઈએ. જો ગ્રાહકની ફરિયાદ નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં ઉકેલાતી નથી અથવા જો તે અમારા દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલા ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે પોતાની ફરિયાદ સાથે આરબીઆઈ દ્વારા સ્થાપિત ઈન્ટરગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેનની ઓફિસનો પણ સંપર્ક કરી શકે છે.

2. ગ્રાહકની ફરિયાદો/ફરિયાદોને હેન્ડલ કરવા માટે આંતરિક મશીનરી:

2.1 ફરિયાદ નોંધણી:

જો ગ્રાહક ટ્રાન્સર્વ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તે ઓનલાઈન વિવાદ નિવારણ (ODR), ઈમેલ, ફોન, ફોર્મબેઝ અને કુરિયર દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

જ્યારે પણ કોઈ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય છે, ત્યારે પ્રેષકને તેની/તેણીની ફરિયાદ સ્વીકારીને તે જ મોડમાં અથવા ઈમેલ દ્વારા જવાબ મળે છે.

ગ્રાહક પરિશિષ્ટ - એસ્કેલેશન ગ્રીડમાં આપેલ મેટ્રિક્સ મુજબ ચિંતા વધારી શકે છે. ફરિયાદો અને સૂચનો

મેળવવા માટેની વ્યવસ્થા અહીં આપવામાં આવી છે.

મોડની	વિગતો
ODR (મોબાઈલ એપ પર)	ઓનલાઈન ડિસ્પ્યુટ રિઝોલ્યુશન (ODR) સિસ્ટમ
ઈમેઈલ	પર લખો: support.dhanipay@indiabulls.com
ફોન	ધાની પે કસ્ટમર કેર: 0124-6555-555
ફોર્મબેઝ	અમારી વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ
કુરિયર	ટ્રાનસર્વ લિમિટેડ, યુનિટ નંબર 401 અને 402,One International Center, 4th Floor, Tower 1, SB Marg, Elphinstone Road (W), મુંબઈ – 13, મહારાષ્ટ્ર

આ મિકેનિઝમ્સ અમારી ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે, શક્ય હોય ત્યાં ઓનલાઈન રિઝોલ્યુશન પ્રદાન કરવા અને અમારી સેવાઓ સંબંધિત મૂલ્યવાન પ્રતિસાદ મેળવવા માટે સમર્પિત છે.

ગ્રાહક પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત કરવા પર, અમારા એક્ઝિક્યુટિવ્સ ગ્રાહકો સુધી પહોંચશે અને સુનિશ્ચિત કરશે કે તમામ ફરિયાદોનું નિરાકરણ પૂર્વવ્યાખ્યાયિત સેવા સ્તરના કરારની અંદર નીચે જણાવવામાં આવ્યું છે.

જો આપેલ સમયમર્યાદામાં ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે અથવા પ્રતિસાદ અસંતોષકારક હોય, તો ગ્રાહક ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર પ્રારંભિક ફરિયાદ ઉઠાવતી વખતે પ્રદાન કરેલએસ્કેલેશન સેક્શન હેઠળ આ નીતિમાં એસ્કેલેશન પદ્ધતિનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે.

ઓનલાઈન ડિસ્પ્યુટ રિઝોલ્યુશન **(ODR)** સિસ્ટમ:

ગ્રાહકોના વિવાદો અને ડિજીટલ પેમેન્ટને લગતી ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે અમલી ઓનલાઈન ડિસ્પ્યુટ રિઝોલ્યુશન (ODR) સિસ્ટમ, નિષ્ફળતા સંબંધિત વિવાદો અને ફરિયાદો માટે શૂન્ય અથવા ન્યૂનતમ મેન્યુઅલ હસ્તક્ષેપ સાથે સિસ્ટમ-આધારિત અને નિયમ-આધારિત મિકેનિઝમનો ઉપયોગ કરીને વ્યવહારો

ગ્રાહક રિઝોલ્યુશન સમયરેખા:

ક્રમ નંબર	ફરિયાદ પ્રકાર	અંદાજિત સમયરેખા **(SLA)**
1	કોઈપણ ધાણી પે વોલેટ વ્યવહાર સંબંધિત મુદ્દો	30 દિવસથી વધુ નહીં (રિઝોલ્યુશનમાં તૃતીય પક્ષોની સંડોવણીના કિસ્સામાં, અગ્રણી બેંકો દ્વારા અનુસરવામાં આવતી સમયરેખા લાગુ કરવામાં આવશે અને તેમને સંચાર કરવામાં આવશે. ગ્રાહકો)

પ્રક્રિયાને બે તબક્કામાં વિભાજિત કરવામાં આવી છે:

i) સ્વીકૃતિ: ગ્રાહકની ક્વેરી અથવા ફરિયાદની સ્વીકૃતિ. આ ઈમેલ દ્વારા વિતરિત કરવામાં આવશે.

ii) ઠરાવ: ગ્રાહકને પ્રતિસાદ કાં તો રીઝોલ્યુશનના સ્વરૂપમાં, અથવા નીચે દર્શાવેલ ગ્રાહકની ચિંતાના નિરાકરણ માટે જરૂરી કોઈપણ સંદેશાવ્યવહાર/વિગત માટે-

- ગ્રાહકની કોઈપણ ફરિયાદ/ફરિયાદને ઝડપથી ઉકેલવા માટે કાર્યવાહી શરૂ કરવા માટે, પ્રાધાન્યમાં 48 કલાકની અંદર અને તેનું નિરાકરણ ન કરવું. આવી ફરિયાદ/ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસ પછી.

- વેબસાઈટ/મોબાઈલ એપ પર તેમના અધિકૃત/નિયુક્ત એજન્ટો (નામ, એજન્ટ આઈડી, સરનામું, સંપર્ક વિગતો વગેરે) ની વિગતવાર યાદી પ્રદર્શિત કરવા.

3. આવી

3.1 નિરાકરણ: વલણના પાસાઓને લગતી ફરિયાદો:

ફરિયાદોને નમ્રતાપૂર્વક, સહાનુભૂતિપૂર્વક અને સૌથી વધુ ઝડપથી સંભાળવી જોઈએ. ગ્રાહકો સાથે

ગેરવર્તણૂક/અસંસ્કારી વર્તન ઝીરો ટોલરન્સ લેવલ પર કરવામાં આવશે અને તાત્કાલિક પગલાં લેવામાં આવશે. TranServ, કોઈપણ સંજોગોમાં, સ્ટાફ સભ્યો દ્વારા કોઈપણ ડિગ્રીના ગેરવર્તણૂકને સહન કરતું નથી.

3.2 જો ગ્રાહક 30 દિવસની અંદર TranServ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલ નિવારણથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે/તેણી રિડ્રેસલ માટે RBI દ્વારા સ્થાપિત લોકપાલની ઓફિસનો પણ સંપર્ક કરી શકે છે.

3.3 નવેમ્બર, 2021ના રોજ જારી કરાયેલ સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021ના પ્રકરણ IV[માં]અને તેના અપડેટ્સ (વિગતો માટે https://rbidocs)ની મુલાકાત લો. rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf), પોતે અથવા તેમના અધિકૃત પ્રતિનિધિ (એક એડવોકેટ સિવાય) દ્વારા, અહીં વિગતવાર વર્ણવેલ રીતે સંકલિત લોકપાલને ફરિયાદ કરી શકે છે.

4. સમયમર્યાદા:

ફરિયાદોને યોગ્ય પરિપ્રેક્ષ્યમાં જોવાની છે કારણ કે આ આડકતરી રીતે કંપનીના કામકાજમાં સતત સુધારો તરફ દોરી જાય છે. પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોનું તમામ સંભવિત ખૂણાઓથી વિશ્લેષણ કરવામાં આવશે. TranServ એક સ્વીકૃતિ મોકલવાનો પ્રયત્ન કરશે. ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી મહત્તમ 30 દિવસની અંદર ઉકેલવી જોઈએ.

ફરિયાદોના વિવિધ પ્રકારો માટે એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ સાથે ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાને ડીલ કરવા માટેનો સમય મેટ્રિક્સ જોડાણ- એસ્કેલેશન ગ્રીડમાં આપવામાં આવ્યો છે. ગ્રાહકોની ફરિયાદો સાથે કામ કરતા વિભાગો/અધિકારીઓએ તેનું ચુસ્તપણે પાલન કરવું જરૂરી છે.

ફરિયાદ પર સામયિક MIS જનરેટ કરવામાં આવે છે અને કંપનીના વરિષ્ઠ અધિકારીઓને તેમની જાણકારી અને વધુ સૂચનાઓ માટે, જો કોઈ હોય તો તેને મોકલવામાં આવે છે.

5. પદ્ધતિની

5.1 ગ્રાહકોની ફરિયાદ/જોખમ વ્યવસ્થાપન સમિતિ દ્વારા ગ્રાહક

સમીક્ષા કરો મેનેજમેન્ટની એક વિશિષ્ટ સેવા સમિતિ છે જે સમયાંતરે ગ્રાહકની ફરિયાદોના મુખ્ય ક્ષેત્રો અને ગ્રાહક સેવા સુધારવા માટે લેવામાં આવેલા પગલાંની સમીક્ષા કરે છે.

સમિતિ વણઉકેલાયેલી ફરિયાદો/ફરિયાદોને પણ ધ્યાનમાં લેશે અને તેની સલાહ આપી શકે છે.

5.2 લોકપાલ યોજના મુજબ ફરિયાદોના હેતુ માટે મુખ્ય નોડલ અધિકારી:

પીડિત ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો અંગે પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરને નીચેના સરનામે સીધા જ પત્ર લખી શકે છે:

પ્રતિ,

શ્રી સિદ્ધાર્થ નાથાણી
પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર
ટ્રાન્સર્વ લિમિટેડ
ધાણી પે કસ્ટમર કેર, યુનિટ નં. ૪૦૧ અને ૪૦૨, વન ઇન્ટરનેશનલ સેન્ટર,
ચોથો માળ, ટાવર ૧, એસ બી માર્ગ, એલ્ફિન્સ્ટન રોડ (પશ્ચિમ), મુંબઈ– ૧૩,
મહારાષ્ટ્ર
ઈમેલ: **nodaldhanipay@indiabulls.com**

6. ગ્રાહકો સાથેની ક્રિયાપ્રતિક્રિયા

ટ્રાંસર્વ એ માન્યતા આપે છે કે ગ્રાહકની અપેક્ષા/જરૂરિયાત/ફરિયાદ તેમના સ્ટાફ દ્વારા ગ્રાહકો સાથે વ્યક્તિગત ક્રિયાપ્રતિક્રિયા દ્વારા વધુ સારી રીતે પ્રશંસા કરવામાં આવે છે. ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ વિશે ગ્રાહકોમાં જાગૃતિના અભાવને કારણે ઘણી ફરિયાદો ઊભી થાય છે અને આવી ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓ ગ્રાહકોને આવી સેવાઓનો લાભ લેવામાં મદદ કરે છે અને તે પછીના તબક્કે પ્રશ્નો/ફરિયાદોની સંખ્યામાં ઘટાડો કરે છે.

7. સેવામાં સુધારણા અને ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે ઓપરેટિંગ સ્ટાફને સંવેદનશીલ બનાવવો:

7.1 ઉત્પાદનો અને સેવાઓની જાણકારી અને જાગૃતિના અભાવને કારણે ફરિયાદો ઘણી વાર થાય છે. પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરે સેન્ટ્રલ ટ્રેનિંગ સેન્ટરોને વિવિધ સ્તરે સ્ટાફની પ્રશિક્ષણ જરૂરિયાતો પર પ્રતિસાદ આપવાની જરૂર છે.

7.2 TranServ વિવિધ સેગમેન્ટના ગ્રાહકો સાથે ડીલ કરે છે, જે મતભેદ અને ઘર્ષણના ક્ષેત્રોને જન્મ આપી શકે છે. સકારાત્મક વલણ અને ગ્રાહક મૈત્રીપૂર્ણ વર્તન સાથે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે, ફ્રન્ટ લાઇન સ્ટાફની પસંદગી કાળજીપૂર્વક કરવી જોઈએ. ખુલ્લા મન અને ચહેરા પર સ્મિત સાથે, સ્ટાફ ગ્રાહકનો વિશ્વાસ જીતવામાં સક્ષમ હોવો જોઈએ. નારાજ ગ્રાહકોને હેન્ડલ કરવા માટે જરૂરી નરમ કૌશલ્ય પ્રદાન કરવું, તાલીમ કાર્યક્રમોનો અભિન્ન ભાગ હોવો જોઈએ. પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની જવાબદારી રહેશે કે તે સુનિશ્ચિત કરે કે ફરિયાદો/ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે આંતરિક મશીનરી તમામ સ્તરે સરળતાથી અને કાર્યક્ષમ રીતે કાર્ય કરે છે.

8. રેકોર્ડ

રાખવો ગ્રાહકની ફરિયાદોને લગતા રેકોર્ડ નિરાકરણની તારીખથી 5 વર્ષના સમયગાળા માટે જાળવવામાં આવશે.

9. રિપોર્ટિંગ

અમે ફરિયાદોની પ્રાપ્તિ અને તેના પર લેવાયેલી કાર્યવાહીની સ્થિતિની જાણ PPI માસ્ટર ડાયરેક્શનમાં ઉલ્લેખિત ફોર્મેટમાં આવતા મહિનાના 10મા દિવસે ત્રિમાસિક ધોરણે DPSS, RBIના પ્રાદેશિક કાર્યાલયને કરીશું.

10. પૉલિસીની

સમીક્ષા બોર્ડ દ્વારા દર વર્ષે પૉલિસીની સમીક્ષા કરવામાં આવશે અને તેને અપડેટ કરવામાં આવશે, અથવા જ્યારે જરૂરી હોય ત્યારે, બિઝનેસ અથવા નિયમનકારી વાતાવરણમાં ફેરફારના કિસ્સાઓ સહિત.ફરિયાદ હેન્ડલિંગ/એસ્કેલેશન પ્રક્રિયાની વિગતો સાથે પ્રદર્શિત કરવાની છે

/એપમાં

જોડાણ- એસ્કેલેશન ગ્રીડ

પ્રથમ સ્તર	ગ્રાહકોને ટ્રાન્સર્વના ધાની પે કસ્ટમર કેરની મુલાકાત લેવા, કૉલ કરવા અથવા લખવા વિનંતી છે: મોબાઈલ એપ પર ODR ફોન: 0124-6555-555 ફોર્મબેઝ: અમારી વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ ઈમેલ: **support.dhanipay@indiabulls.com** કુરિયર: TranServ લિમિટેડ, Dhani Pay Customer Care , યુનિટ નંબર 401 અને 402, વન ઇન્ટરનેશનલ સેન્ટર, 4થો માળ, ટાવર 1, એસબી માર્ગ, એલ્ફિન્સ્ટન રોડ (ડબલ્યુ), મુંબઈ – 13, મહારાષ્ટ્ર તમામ મોડમાં, ફરિયાદની આસપાસના તમામ ભાવિ સંચાર માટે એક સંદર્ભ નંબર પ્રદાન કરવામાં આવશે. . ગ્રાહકને અંતિમ રીઝોલ્યુશન તરફની પ્રગતિ વિશે પણ માહિતગાર રાખવામાં આવશે, અથવા ચિંતાના નિવારણમાં કોઈપણ વિલંબની જાણ કરવામાં બધી ફરિયાદો ફક્ત નીચેની શરતોમાંથી કોઈપણ પૂરી થાય ત્યારે જ બંધ ગણવામાં આવશે: 1. ગ્રાહક પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ હોવાની પુષ્ટિ કરે છે. 2. ગ્રાહક ઉકેલની જાણ થયા પછી બંધ સ્વીકારે છે. 3. ઉકેલની જાણ થયાની તારીખથી 3 દિવસની અંદર ગ્રાહક તરફથી કોઈ પ્રતિભાવ પ્રાપ્ત થતો નથી. તે મુજબ, ગ્રાહકે ઉકેલ સ્વીકાર્યો છે અથવા નિર્ધારિત સમયગાળામાં કોઈ વધુ ચિંતા વ્યક્ત કરી નથી તેની ખાતરી કર્યા પછી જ ફરિયાદ બંધ કરવામાં આવે છે. જો ગ્રાહક સમાધાન પછી પણ તે જ ફરિયાદ ઉઠાવે છે અને ફરિયાદ જાળવી શકાય તેવું જણાય છે, તો ગ્રાહકને નવેસરથી ઉકેલ આપવામાં આવે છે અને પછી ઉપરોક્ત પગલાં ફરીથી અનુસરવામાં આવે છે.
સેકન્ડ લેવલ	સંતુષ્ટ ન હોય તો • ઠરાવથીલેવલ 1ના એક્ઝિક્યુટિવ્સ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલ • કોઈપણ પ્રતિનિધિ અથવા સ્ટાફ સભ્યના વર્તણૂકમાં TranServ ઉલ્લંઘન પર • સેવા સ્તરના કરારો અથવા સમયરેખા અથવા • ફરિયાદનું 15 કામકાજના દિવસોમાં નિરાકરણ કરવામાં આવતું નથી, ગ્રાહક ફોન 0124 દ્વારા લેવલ-2 “એટલે કે કસ્ટમર કેર હેડ” સુધી ફરિયાદ મોકલી શકે છે. -6555-5555 અથવા **cs.headdhanipay@indiabulls.com** પર લખો

ત્રીજા સ્તર	પર જો ફરિયાદનો 7 કામકાજના દિવસોમાં સંતોષકારક ઉકેલ ન આવે, અથવા ઉપરોક્ત ઉન્નત પગલાંને અનુસર્યા પછી પણ સંપર્ક કરવામાં આવેલ સમયમર્યાદાની બહાર જવાબમાં વિલંબ થાય, તો ગ્રાહક અમારો સંપર્ક કરી શકે છે. મુખ્ય નોડલ ઓફિસર અહીં: પ્રતિ, શ્રી સિદ્ધાર્થ નાથાણી પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર ટ્રાન્સર્વ લિમિટેડ ધાણી પે કસ્ટમર કેર, યુનિટ નં. ૪૦૧ અને ૪૦૨, વન ઇન્ટરનેશનલ સેન્ટર, ચોથો માળ, ટાવર ૧, એસ બી માર્ગ, એલ્ફિન્સ્ટન રોડ (પશ્ચિમ), મુંબઈ– ૧૩, મહારાષ્ટ્ર ઇમેઇલ: **nodaldhanipay@indiabulls.com** ફોન: ૦૧૨૦-૬૯૭૭૯૯૯

ચોથું સ્તર	"સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 જારી" મુજબ 12 નવેમ્બર 2021 ના રોજ ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા અને તેના અપડેટ્સ, જો 30 દિવસની અંદર ફરિયાદનું સંતોષકારક નિવારણ કરવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક આ હેતુ માટે રચાયેલ પોર્ટલ દ્વારા ઓનલાઈન ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે એટલે કે, **https://cms.rbi.org** માં. ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ફિઝિકલ મોડ દ્વારા નીચેની રીતે સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટરમાં સબમિટ કરી શકાય છે - ઇલેક્ટ્રોનિક મોડ ઇમેલ **ID**- **crpc@rbi.org.in** પોસ્ટલ સરનામું કેન્દ્રિય રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર, ભારતીય રિઝર્વ બેંક, **4**થો માળ, સેક્ટર **17**, ચંદીગઢ **- 160017** ટોલ-ફ્રી નંબર: **14448 (**પૂછપરછ માટે**)**

****