

ಧನಿ ಲೋನ್ಸ್ ಎಂಡ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್  
(CIN:U74899DL1994PLC062407)

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

ಪರಿಚಯ

ಧನಿ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("DLSL") 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 DLSL 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 ಅವರು ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಬಯಸಿದರೆ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ನಾವು ಮೀಸಲಾದ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ [grievance@dhani.com](mailto:grievance@dhani.com).

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

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

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 RBI ಸ್ಥಾಪಿಸಿದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯನ್ನು ಸಹ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

2. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಆಂತರಿಕ ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳು:

### 2.1 ದೂರು ನೋಂದಣಿ:

ಡಿಎಲ್‌ಎಸ್‌ಎಲ್ ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಫೋನ್‌ನಲ್ಲಿ, ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಿದ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳ ಮೂಲಕವೂ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು. ಅವನ/ಅವಳ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಅಥವಾ ಅವನು/ಅವಳು ಅನುಬಂಧ-ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಗ್ರಿಡ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಪ್ರಕಾರ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ಮತ್ತಷ್ಟು ಹೆಚ್ಚಿಸಬಹುದು. ದೂರು ಕರೆ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ, ಕಳುಹಿಸುವವರು ಅದೇ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವನ/ಅವಳ ದೂರನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುವ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ.

### 2.2 ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಮೂಲಕ ದೂರು:

ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು 0124-6555555 ನಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಮುಂದೆ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಹಾರ್ಡ್‌ಕಾಪಿ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ, ಅಂದರೆ ಯಾವುದೇ ಪತ್ರ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಮೂಲಕ, ಅದನ್ನು ರಿಜಿಸ್ಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅವನ/ಅವಳ ದೂರಿನ ನಿಖರವಾದ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ಬೇಗನೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ/ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ.

ನಿಯಂತ್ರಕರ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ನಾವು ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ದೂರು ರಿಜಿಸ್ಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸುತ್ತೇವೆ. ಅಂತಹ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲಿಸಿದ ನಂತರ ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ತುರ್ತಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ದೂರಿನ ಸತ್ಯಗಳನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯುತ್ತಾರೆ.

## 2.3 ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ದೂರುಗಳು:

ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ಪುಸ್ತಕ ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಅದನ್ನು ಶಾಖೆಯಿಂದ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು ಮತ್ತು ಅದರಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ಸುಧಾರಣೆಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ/ ಸಲಹೆಗಳಿಗಾಗಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾಗಿರುವ ದೂರು/ಸಂದರ್ಶಕರ ಪುಸ್ತಕವನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.

## 2.4 ಮೇಲ್/ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳು:

ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕವೂ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ದೂರು ಕರೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ, ಕಳುಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸುವ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ. DLSL ನ ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿಯಲ್ಲಿಯೂ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು: [grievance@dhani.com](mailto:grievance@dhani.com).

## 3. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ 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. DLSL, ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಯಾವುದೇ ಪದವಿಯ ದುರ್ವರ್ತನೆಯನ್ನು ಸಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

### 3.2 ವಹಿವಾಟುಗಳು / ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು:

ಪ್ರಾಥಮಿಕವಾಗಿ, ಈ ವರ್ಗದಲ್ಲಿನ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಶಾಖೆಯು ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಪ್ರವೇಶ / ವಹಿವಾಟಿನ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಶಾಖೆಯು ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ದೂರು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಶಾಖೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅವರು ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಉಲ್ಬಣಗೊಳಿಸಲು ಅವರಿಗೆ ಪರ್ಯಾಯ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು. ಒಂದು ವೇಳೆ, ಇದು ಶಾಖೆಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ/ನಿರ್ಣಯಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ಮುಖ್ಯ ಕಛೇರಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬಹುದು.

### 3.3 ಗ್ರಾಹಕರು 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ DLSL ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಅವನು/ಅವಳು RBI ಸ್ಥಾಪಿಸಿದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯನ್ನು ಸಹ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 3.4 ನವೆಂಬರ್ 12 ರಂದು RBI ಹೊರಡಿಸಿದ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 ರ ಅಧ್ಯಾಯ IV ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ದೂರು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು<sup>1</sup>, 2021 ಮತ್ತು ಅದರ ನವೀಕರಣಗಳು (ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf) ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ), ಸ್ವತಃ ಅಥವಾ ಅವರ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ (ಅಡ್ವೋಕೇಟ್ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಮೂಲಕ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು. ಸಂಯೋಜಿತ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಇಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ.

## 4. ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ:

ದೂರುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಲ್ಲಿ ನೋಡಬೇಕು ಏಕೆಂದರೆ ಇವು ಪರೋಕ್ಷವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರ ಸುಧಾರಣೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತವೆ. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಕೋನಗಳಿಂದ

ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲಾಗುವುದು. DLSL 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 ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವಿಮರ್ಶೆ

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

ಸಮಿತಿಯು ಪರಿಹರಿಸದ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಸಲಹೆಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.

### 5.2 ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ:

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

ಗೆ,  
ಶ್ರೀ. ಸಂಜೀವ್ ಕಶ್ಯಪ್  
ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ  
ಧನಿ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಲಿಮಿಟೆಡ್  
ಪ್ಲಾಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ 108, 5 ನೇ ಮಹಡಿ,  
ಉದ್ಯೋಗ ವಿಹಾರ್, ಹಂತ-1,  
ಗುರುಗ್ರಾಮ್ - 122016  
Ph.: 0124-6037111  
ಇಮೇಲ್: [nodal@dhani.com](mailto:nodal@dhani.com)

## 6. ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು:

DLSL ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ:

- ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.
- ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ಶಾಖೆ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ DLSL ಬದ್ಧತೆಗಳ ಕೋಡ್/ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್. .
- ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು

- ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನೀತಿಗಳು, ಆರ್‌ಬಿಐ ಮತ್ತು ಇತರ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಸಲಹೆ ನೀಡಿದ ದಾಖಲೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಮಗ್ರ ಸೂಚನಾ ಫಲಕ/ಪುಸ್ತಕದ ಪ್ರದರ್ಶನ.

**7. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ:**

ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆ/ಅವಶ್ಯಕತೆ/ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಪ್ರಶಂಸಿಸಬಹುದು ಎಂದು DLSL ಗುರುತಿಸುತ್ತದೆ. 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.

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

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

**8.2** ವಿಭಿನ್ನ ವಿಭಾಗಗಳ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ DLSL ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಅಭಿಪ್ರಾಯ 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. ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವ ಆಂತರಿಕ ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳು ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಸುಗಮವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ.

ಅನುಬಂಧ- ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಗ್ರಿಡ್

<p>ಪ್ರಥಮ ಮಟ್ಟ</p>	<p>ಗ್ರಾಹಕರು DLSL ನ ಹತ್ತಿರದ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಲು, ಕರೆ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಬರೆಯಲು ವಿನಂತಿಸಲಾಗಿದೆ. ಶಾಖೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರ ಹೆಸರು: ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು: ಫೋನ್, ಇಮೇಲ್ ಮತ್ತು ಪೂರ್ಣ ವಿಳಾಸ: ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸಿ <a href="mailto:support@dhani.com">support@dhani.com</a></p>
<p>ಎರಡನೇ ಹಂತ</p>	<p>7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಜರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿ. ಕೆಳಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ:  ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು 0124-6555555 ನಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.  ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸಿ <a href="mailto:grievance@dhani.com">grievance@dhani.com</a></p>
<p>ಮೂರನೇ ಮಟ್ಟ</p>	<p>15 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು: ಶ್ರೀ. ಸಂಜೀವ್ ಕಶ್ಯಪ್ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಧನಿ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಪ್ಲಾಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ 108, 5 ನೇ ಮಹಡಿ, ಉದ್ಯೋಗ ವಿಹಾರ್, ಹಂತ-1, ಹಂತ-4, ಗುರುಗ್ರಾಮ್ - 122016 ದೂರವಾಣಿ 0124-6037111, ಇಮೇಲ್: <a href="mailto:nodal@dhani.com">nodal@dhani.com</a></p>
<p>ನಾಲ್ಕನೇ ಹಂತ</p>	<p>12 ನವೆಂಬರ್ 2021 ರಂದು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ “ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬಡ್ಡ್ಸ್ ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021” ಮತ್ತು ಅದರ ನವೀಕರಣಗಳ ಪ್ರಕಾರ, 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಅಂದರೆ, <a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a>.  ದೂರನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು -  <u>ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಮೋಡ್</u>  ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ-<a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>  <u>ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸ</u>  ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017  <u>ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ: 14448 (ವಿಚಾರಣೆಗಾಗಿ)</u></p>

\*\*\*\*\*