



ധനി ലോൺസ് ആൻഡ് സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്

(CIN:U74899DL1994PLC062407)

പരാതി പരിഹാര നയം

ആമുഖം

ധനി ലോൺസ് ആൻഡ് സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് ("DLSL") ഒരു സേവന സ്ഥാപനമെന്ന നിലയിൽ, മികച്ച ഉപഭോക്തൃ സേവനം നൽകുകയും ഉപഭോക്താവിന്റെ സംതൃപ്തി വർദ്ധിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. പുതിയ ഉപഭോക്താക്കളെ ആകർഷിക്കുന്നതിനും നിലവിലുള്ളവരെ നിലനിർത്തുന്നതിനും വേഗത്തിലുള്ളതും കാര്യക്ഷമമായ സേവനം നൽകേണ്ടത് അത്യാവശ്യമാണ്. ഉപഭോക്തൃ പരാതികളും ആവലാതികളും ഉടൻടി പരിഹരിക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കിക്കൊണ്ട് 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 ഡിഎൽഎസ്എൽ പരാതി പരിഹാര നയം ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതികൾക്കും ആവലാതികൾക്കും വേഗത്തിലുള്ള പരിഹാരം ഉറപ്പാക്കാൻ ലക്ഷ്യമിടുന്നു. ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങളും ഇത് കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു.

പരാതി പരിഹാരത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ഞങ്ങളുടെ നയം താഴെപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങൾ പിന്തുടരുന്നു:

- ഉപഭോക്താക്കളോട് എല്ലായ്പ്പോഴും നീതിപൂർവ്വം പെരുമാറും.
- ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികൾ മര്യാദയോടെയും അനാവശ്യ കാലതാമസമില്ലാതെയും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു.
- പെൻഷൻകാർ, ശാരീരിക വൈകല്യമുള്ളവർ, മുതിർന്ന പുരുഷന്മാർ എന്നിവരുടെ പരാതികൾ മുൻഗണനാടിസ്ഥാനത്തിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു.
- തങ്ങളുടെ പരാതികളോടുള്ള കമ്പനിയുടെ പ്രതികരണത്തിൽ പൂർണ്ണ സംതൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, ഓർഗനൈസേഷനിലെ അവരുടെ പരാതികൾ/ആവലാതികൾ ബോധിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള 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 കാര്യക്ഷമവും ഫലപ്രദമാക്കുന്നതിന്, അത്തരമൊരു ലക്ഷ്യത്തിനായി ഒരു ഘടനാപരമായ സംവിധാനം നിർമ്മിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈ സംവിധാനം ആവശ്യപ്പെടുന്ന

പരിഹാരങ്ങൾ ന്യായവും നീതിയുക്തവുമാണെന്നും നൽകിയിരിക്കുന്ന ചട്ടങ്ങളുടെയും നിയന്ത്രണങ്ങളുടെയും ചട്ടങ്ങളിനുള്ളിലാണെന്നും ഉറപ്പാക്കാം.

എന്നിരുന്നാലും, പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട്, ഏതെങ്കിലും ഉപഭോക്താവിന് എന്തെങ്കിലും പരാതി ഉണ്ടെങ്കിൽ അത് രേഖപ്പെടുത്താൻ ഞങ്ങൾക്ക് ഒരു സമർപ്പിത ഇമെയിൽ ഐഡി ഉണ്ട് - [grievance@dhani.com](mailto:grievance@dhani.com).

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

വ്യക്തി പരാതിയുടെ അടിസ്ഥാനങ്ങൾ: കമ്പനിയുടെ ഒരു പ്രവൃത്തിയോ ഒഴിവാക്കലോ മൂലം സേവനത്തിലെ കുറവിന് കാരണമായ ഏതെങ്കിലും ഉപഭോക്താവിന് സ്കീമിന് കീഴിൽ വ്യക്തിപരമായോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ പരാതി നൽകാവുന്നതാണ് (അതായത്, ഒരു അഭിഭാഷകൻ ഒഴികെ, രേഖാമൂലം നിയമിക്കപ്പെട്ടതും അധികാരപ്പെടുത്തിയതുമായ ഒരു വ്യക്തി ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടികളിൽ പരാതിക്കാരനെ പ്രതിനിധീകരിക്കുക).

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. ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതി നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങൾ നൽകിയ പ്രമേയത്തിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അയാൾക്ക് തന്റെ പരാതിയുമായി ആർബിട്രെ ഫോറം സമാപിച്ച നോൺ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസിനെയും സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

2. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ/ആവലാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ :

**2.1 പരാതി രജിസ്ട്രേഷൻ:**

ഡിഎൽഎസ്എൽ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിന് ഫോണിലോ രേഖാമൂലമോ ഇലക്ട്രോണിക് മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെയോ പരാതി നൽകാം.

പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള ക്രമീകരണങ്ങൾ ഇവിടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു.

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് താഴെ പറയുന്ന ഹെൽപ്പ് ലൈൻ നമ്പറുകളിലൂടെയും വിളിക്കാവുന്നതാണ്. അവന്റെ/അവളുടെ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാൻ അല്ലെങ്കിൽ അവൻ/അവൾ അനുബന്ധം-എസ്കലേഷൻ ഗ്രിഡിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന മാട്രിക്സ് അനുസരിച്ച് കൂടുതൽ ആശങ്കകൾ വർദ്ധിപ്പിക്കാം. ഒരു പരാതി കോളോ മെയിലോ ലഭിക്കുമ്പോഴെല്ലാം, അയച്ചയാൾക്ക് അതേ മോഡിൽ അല്ലെങ്കിൽ അവന്റെ/അവളുടെ പരാതി അംഗീകരിച്ചുകൊണ്ട് ഇമെയിൽ വഴി ഒരു പ്രതികരണം ലഭിക്കും.

**2.2 ഹെൽപ്പ് ലൈൻ നമ്പർ വഴിയുള്ള പരാതി:**

ഉപഭോക്താവിന് 0124-6555555 എന്ന നമ്പറിൽ ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്തൃ സേവന കേന്ദ്രത്തിൽ ബന്ധപ്പെടാം.

കൂടാതെ, ഏതെങ്കിലും പരാതി ഹാർഡ് കോപ്പിയായി ലഭിക്കുമ്പോൾ, അതായത് ഏതെങ്കിലും കത്ത് മുഖേന, അത് ഒരു രജിസ്റ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തുന്നു. അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിലെല്ലാം, ഞങ്ങളുടെ പ്രതിനിധി ഉപഭോക്താവിനെ അവന്റെ/അവളുടെ പരാതിയുടെ കൃത്യമായ സ്വഭാവം കണ്ടെത്താൻ എത്രയും വേഗം വിളിക്കുന്ന/ ബന്ധപ്പെടുന്നു.

റെഗുലേറ്റർമാർ മുഖേന ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ പരാതികളുമായും ബന്ധപ്പെട്ട്, അത്തരം എല്ലാ പരാതികളും ഞങ്ങൾ ഒരു പരാതി രജിസ്റ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തുന്നു. അത്തരം പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുകയും രേഖപ്പെടുത്തുകയും

ചെയ്യതിന് ശേഷം ഞങ്ങളുടെ പ്രതിനിധികൾ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ബന്ധപ്പെടുകയും അവ അടിയന്തിരമായി പരിഹരിക്കുന്നതിന് പരാതിയുടെ വസ്തുതകൾ കണ്ടെത്തുകയും ചെയ്യുന്നു.

**2.3 വ്യക്തിപരമായ പരാതികൾ:**

ബ്രാഞ്ചുകളിൽ ഒരു പരാതി പുസ്തകം ലഭ്യമാണ്. ഒരു ഉപഭോക്താവിന് ശാഖയിൽ നിന്ന് അത് നേടാനും അതിൽ അവന്റെ/അവളുടെ പരാതികൾ രേഖപ്പെടുത്താനും കഴിയും.

. ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിന് എന്തെങ്കിലും ഫീഡ്ബാക്ക്/ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കായി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബ്രാഞ്ചിൽ സൂക്ഷിച്ചിരിക്കുന്ന പരാതികൾ/സന്ദർശക പുസ്തകം ഉപയോഗിക്കാം

**2.4 തപാൽ /ഇ-മെയിൽ വഴിയുള്ള പരാതികൾ:**

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തപാൽ വഴിയോ ഇമെയിൽ വഴിയോ പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാം. ഇ-മെയിലിൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ ഇമെയിൽ വഴി സ്വീകരിക്കും. ഒരു പരാതി കോൾ ലഭിക്കുമ്പോഴെല്ലാം, അയച്ചയാൾക്ക് തന്റെ പരാതി അംഗീകരിച്ചതായി സ്ഥിരീകരിക്കുന്ന ഒരു മറുപടി തിരികെ ലഭിക്കും. DLSL-ന്റെ ഇ-മെയിൽ ഐഡിയിലും പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാം: [grievance@dhani.com](mailto:grievance@dhani.com).

**3. പരാതികളുടെ പരിഹാരം:**

**3.1 മനോഭാവവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ:**

അത്തരം പരാതികൾ മാനുഷ്യയും അനുകമ്പയോടെയും എല്ലാറ്റിനുമുപരിയായി വേഗത്തിലും കൈകാര്യം ചെയ്യണം. ഉപഭോക്താക്കളോട് മോശമായ പെരുമാറ്റം/അപരിഷ്കൃതമായ പെരുമാറ്റം സീറോ ടോളറൻസ് തലത്തിൽ പരിഗണിക്കുകയും ഉടൻതന്നെ നടപടി സ്വീകരിക്കുകയും വേണം. DLSL, ഒരു സാഹചര്യത്തിലും, സ്റ്റാഫ് അംഗങ്ങളുടെ ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള മോശമായ പെരുമാറ്റം സഹിക്കില്ല.

**3.2 ഇടപാടുകൾ/പ്രവർത്തനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ:**

പ്രാഥമികമായി, ഈ വിഭാഗത്തിലെ പരാതികൾ/ആവലാതികൾ പരിഹരിക്കാനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം ബ്രാഞ്ചിനാണ്. എൻട്രി / ഇടപാട് ശരിയാക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താക്കളുടെ സംതൃപ്തി ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ബ്രാഞ്ച് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും. പരാതി ഉപഭോക്താവിനെ തൃപ്തിപ്പെടുത്തുന്ന തരത്തിൽ പരിഹരിച്ചുകൊടുക്കുന്നതും തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ ബദൽ മാർഗങ്ങൾ ഒരുക്കുന്നതും ബ്രാഞ്ചിന്റെ പരമപ്രധാനമായ കടമയാണ്. ബ്രാഞ്ച് തലത്തിൽ ഇത് പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം/പരിഹാരത്തിനായി അവർക്ക് കേസ് ഹെഡ് ഓഫീസിലേക്ക് റഫർ ചെയ്യാം.

3.3 30 ദിവസത്തിനകം ഡിഎൽഎസ്എൽ നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, അയാൾക്ക്/അവൾക്ക് പരിഹാരത്തിനായി ആർബിട്രെറ്റി സമാപിച്ച നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസിനെയും സമീപിക്കാവുന്നതാണ്. ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ ഓരോ ബ്രാഞ്ചിലും പ്രദർശിപ്പിക്കും.

3.4 -12th നവംബർ 2021 ന് ആർബിട്രെറ്റി പുറപ്പെടുവിച്ച ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021-ന്റെ അധ്യായം IV-ൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ഒന്നോ അതിലധികമോ കാരണങ്ങളാൽ കമ്പനിക്കെതിരെ പരാതിയുള്ള ഏതൊരു ഉപഭോക്താവും അതിന്റെ അപ്ഡേറ്റുകളും (കൂടുതൽ വിശദാംശങ്ങൾക്ക് സന്ദർശിക്കുക [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf)), ഇവിടെ വിശദമാക്കിയിരിക്കുന്ന രീതിയിൽ സംയോജിത ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്വയം അല്ലെങ്കിൽ അവന്റെ അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേന (അഭിലാഷകൻ 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. DLSL ഒരു അംഗീകാരം അയയ്ക്കാൻ ശ്രമിക്കും. പരാതികൾ 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 മാനേജ്മെന്റ് സമിതി**

കസ്റ്റമർ സർവീസ് സമിതി എന്ന 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:**

പരാതിപ്പെട്ട ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ സംബന്ധിച്ച് പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ നേരിട്ട് എഴുതാവുന്നതാണ്:

ശ്രീ  
സഞ്ജീവ് കശ്യപ്  
പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ  
ധനി ലോൺസ് ആൻഡ് സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്  
പ്ലോട്ട് നമ്പർ 108, 5 ഫ്ലോർ,  
ഉദ്യോഗ് വിഹാർ, ഫേസ്-1,  
ഗുരുഗ്രാം - 122016  
Ph.: 0124-6037111  
ഇമെയിൽ: [nodal@dhani.com](mailto:nodal@dhani.com)

**6. നിർബന്ധിത ഡിസ്പ്ലേ ആവശ്യകതകൾ:**

DLSL നൽകുന്നു:

- പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും സ്വീകരിക്കുന്നതിന് ഉചിതമായ ക്രമീകരണം.
- നോഡൽ ഓഫീസർ / ബ്രാഞ്ച് മേധാവികളുടെ പേര്, വിലാസം, ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പർ.
- ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള DLSL-ന്റെ പ്രതിബദ്ധതകളുടെ കോഡ്/ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്. .

- ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ അനുസരിച്ച്, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും,
- ഉപഭോക്താവിന് വേണ്ടിയുള്ള ഉപഭോക്തൃ സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പോളിസിക്ൾ, ആർബിട്രിയേഷനും മറ്റ് അധികാരികളും ഉപദേശിക്കുന്ന രേഖകൾ മുതലായവ അടങ്ങിയ സമഗ്രമായ നോട്ടീസ് ബോർഡ്/ബുക്ക്ലെറ്റ് പ്രദർശിപ്പിച്ചശ്രാവകളിലെ അവളുടെ വിവരങ്ങൾ.

**7. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപെടൽ:**

ഉപഭോക്താവിന്റെ പ്രതീക്ഷകൾ/ആവശ്യങ്ങൾ/ പരാതികൾ അവരുടെ ജീവനക്കാർ ഉപഭോക്താക്കളുമായി വ്യക്തിപരമായി ഇടപഴകുന്നതിലൂടെ കൂടുതൽ നന്നായി വിലമതിക്കുമെന്ന് DLSL തിരിച്ചറിയുന്നു. ഓഫർ ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്കിടയിൽ അവബോധമില്ലായ്മ മൂലമാണ് പല പരാതികളും ഉയർന്നുവരുന്നത്, അത്തരം ഇടപെടലുകൾ അത്തരം സേവനങ്ങൾ ലഭിക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കുകയും അത് നമ്പർ കുറയ്ക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. പിന്നീടുള്ള ഘട്ടത്തിൽ ചോദ്യങ്ങൾ/പരാതികൾ.

**8. ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനത്തിലെ മെച്ചപ്പെടുത്തലിനും പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുമായി ഓപ്പറേറ്റിംഗ് സ്റ്റാഫിനെ ബോധവൽക്കരിക്കുക:**

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

**8.2** വ്യത്യസ്ത വിഭാഗങ്ങളിൽ നിന്നുള്ള ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഡിഎൽഎസ്എൽ ഇടപാടുകൾ നടത്തുന്നു, ഇത് അഭിപ്രായവ്യത്യാസങ്ങൾക്കും സംഘർഷ 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.

അനുബന്ധം- എസ്റ്റേബ്ലിഷ്മെന്റ് ഗ്രിഡ്

<p>ആദ്യ ലേവൽ</p>	<p>DLSL ന്റെ ഏറ്റവും അടുത്തുള്ള ശാഖ സന്ദർശിക്കാനോ വിളിക്കാനോ എഴുതാനോ അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.                  ബ്രാഞ്ച് മേധാവിയുടെ പേര്:                  ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ: ഫോൺ, ഇമെയിൽ, പൂർണ്ണ വിലാസം:                  അല്ലെങ്കിൽ <a href="mailto:support@dhani.com">support@dhani.com</a></p>
<p>ഹാജരായില്ലെങ്കിൽ</p>	<p>, ഉപഭോക്തൃ ഹെൽപ്പ് ലൈൻ നമ്പറുകൾ വഴി പരാതി നൽകുക. ചുവടെ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു:                  ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്തൃ സേവന കേന്ദ്രത്തിൽ 0124-6555555 എന്ന നമ്പറിൽ ബന്ധപ്പെടാം.                  വിലാസത്തിൽ ഇമെയിൽ അയയ്ക്കുക <a href="mailto:grievance@dhani.com">grievance@dhani.com</a></p>
<p>മൂന്നാം ലേവൽ</p>	<p>, പരാതി 15 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ തൃപ്തികരമായി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഞങ്ങളുടെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാം:                  ശ്രീ. സഞ്ജീവ് കശ്യപ്                  പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ                  ധനി ലോൺസ് ആൻഡ് സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്                  പ്ലോട്ട് നമ്പർ 108, 5 ഫ്ലോർ,                  ഉദ്യോഗ് വിഹാർ, ഘട്ടം-1,                  ഘട്ടം-4, ഗുരുഗ്രാം - 122016                  ഫോൺ 0124-6037111, ഇമെയിൽ: <a href="mailto:nodal@dhani.com">nodal@dhani.com</a></p>
<p>നാലാമത്തെ ലേവൽ</p>	<p>തലവും അതിന്റെ അപ്ഡേറ്റുകളും അനുസരിച്ച്, പരാതി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ തൃപ്തികരമായി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് രൂപകൽപ്പന ചെയ്ത പോർട്ടൽ വഴി ഓൺലൈനായി പരാതി സമർപ്പിക്കാം. ഉദ്ദേശ്യം അതായത്, <a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a>.                  പരാതി ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡ് വഴിയും സെൻട്രലൈസ്ഡ് രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിലേക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ സമർപ്പിക്കാം -  <b>ഇലക്ട്രോണിക് മോഡ്</b>                  ഇമെയിൽ ഐഡി-<a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>  <b>തപാൽ വിലാസം</b>                  സെൻട്രലൈസ്ഡ് രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ,                  റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ,                  നാലാം നില, സെക്ടർ 17,                  ചണ്ഡീഗഢ് - 160017  <b>ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ: 14448 (അന്വേഷണത്തിന്)</b></p>

\*\*\*\*\*