

தானி லோன்ஸ் அண்ட் சர்வீசஸ் லிமிடெட்

(CIN:U74899DL1994PLC062407)

குறை தீர்க்கும் கொள்கை

அறிமுகம்

தானி லோன்ஸ் அண்ட் சர்வீசஸ் லிமிடெட் ("DLSL") ஒரு சேவை அமைப்பாக, வாடிக்கையாளர்களுக்கு நல்ல சேவையை வழங்குவதும், வாடிக்கையாளர்களின் திருப்தியை மேம்படுத்துவதும் எங்களது முதன்மையான அக்கறையாகும். புதிய வாடிக்கையாளர்களை ஈர்ப்பதற்கும், ஏற்கனவே உள்ளவர்களைத் தக்கவைப்பதற்கும் உடனடி மற்றும் திறமையான சேவையை வழங்குவது அவசியம். வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள் மற்றும் குறைகளை உடனுக்குடன் நிவர்த்தி செய்வதை உறுதிசெய்து, குறைந்த நேரத்தில் தரமான சேவையை வழங்குவதன் மூலம் மட்டுமே சந்தைப் பங்கை அதிகரிப்பது மற்றும் பிராண்ட் மதிப்பை உருவாக்குவது சாத்தியமாகும் என்று நாங்கள் நம்புகிறோம்.

குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான மறுஆய்வு பொறிமுறையானது தயாரிப்பு அம்சங்கள் மற்றும் சேவை வழங்கலில் உள்ள குறைபாடுகளைக் கண்டறிய உதவும்.

இந்த DLSL குறை தீர்க்கும் கொள்கை வாடிக்கையாளர் புகார்கள் மற்றும் குறைகளை உடனுக்குடன் நிவர்த்தி செய்வதை உறுதி செய்வதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. அவுட்சோர்ஸ் ஏஜென்சி வழங்கும் சேவைகள் தொடர்பான சிக்கல்களையும் இது கையாள்கிறது.

குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான எங்களின் கொள்கையானது கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கொள்கைகளைப் பின்பற்றுகிறது:

- வாடிக்கையாளர்கள் எல்லா நேரங்களிலும் நியாயமாக நடத்தப்படுவார்கள்.
- வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்படும் புகார்கள் மரியாதையுடனும் தேவையற்ற தாமதமின்றியும் கையாளப்படுகின்றன.
- ஓய்வூதியம் பெறுவோர், உடல் ஊனமுற்றோர் மற்றும் மூத்த குடிமக்களின் குறைகள் முன்னுரிமை அடிப்படையில் தீர்க்கப்படுகின்றன.
- வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்கள்/குறைகளை நிறுவனத்திற்குள் விரிவுபடுத்துவதற்கான வழிகள் மற்றும் அவர்களின் புகார்களுக்கு நிறுவனத்தின் பதிலில் அவர்கள் முழுமையாக திருப்தி அடையவில்லை என்றால், மாற்று தீர்வுக்கான அவர்களின் உரிமைகள் குறித்து முழுமையாக தெரிவிக்கப்பட்டுள்ளது.

- அனைத்து புகார்களும் திறமையாகவும் நியாயமாகவும் கையாளப்பட வேண்டும், இல்லையெனில் அவை எங்கள் நற்பெயரையும் வணிகத்தையும் சேதப்படுத்தும்.
- எங்கள் ஊழியர்கள் நல்ல நம்பிக்கையுடனும், வாடிக்கையாளர்களின் நலன்களுக்கு எந்த பாரபட்சமும் இல்லாமல் பணியாற்றுவார்கள்.

குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையை மிகவும் அர்த்தமுள்ளதாகவும் பயனுள்ளதாகவும் மாற்றுவதற்காக, அத்தகைய முடிவை நோக்கி ஒரு கட்டமைக்கப்பட்ட அமைப்பு கட்டமைக்கப்பட்டுள்ளது. இந்த அமைப்பு கோரப்படும் தீர்வு நியாயமானது மற்றும் நியாயமானது மற்றும் கொடுக்கப்பட்ட விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளின் கட்டமைப்பிற்குள் இருப்பதை உறுதி செய்யும்.

எவ்வாறாயினும், குறை தீர்க்கும் நடைமுறைகள் தொடர்பாக, எங்களிடம் ஒரு பிரத்யேக மின்னஞ்சல் ஐடி உள்ளது - grievance@dhani.com.

1. புகார் என்பது ஒரு நிறுவனத்திற்கு அதன் தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகள் அல்லது புகார்களைக் கையாளும் செயல்முறையுடன் தொடர்புடைய அதிருப்தியின் வெளிப்பாடாகும், அங்கு பதில் அல்லது தீர்வு வெளிப்படையாகவோ அல்லது மறைமுகமாகவோ எதிர்பார்க்கப்படுகிறது.

புகாரின் காரணங்கள்: நிறுவனத்தின் செயல் அல்லது சேவையின் குறைவால் பாதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும் திட்டத்தின் கீழ் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது ஒரு அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி (அதாவது ஒரு வழக்கறிஞரைத் தவிர, முறையாக நியமிக்கப்பட்ட மற்றும் எழுத்துப்பூர்வமாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு நபர் மூலமாக) புகார் அளிக்கலாம். குறைதீர்ப்பாளரின் முன் நடவடிக்கைகளில் புகார்தாரரை பிரதிநிதித்துவப்படுத்துங்கள்).

வழங்கப்பட்ட சேவைகளில் திருப்தி இல்லை என்றால் வாடிக்கையாளர் தனது புகாரைப் பதிவு செய்ய உரிமை உண்டு. நேரில், தொலைபேசி, அஞ்சல்/அஞ்சல் அல்லது மின்னஞ்சல்/இன்டர்நெட் மூலம் புகார் அளிக்க நான்கு வழிகள் உள்ளன. இந்த அனைத்து வழிகளிலும் பெறப்படும் புகார்கள் திறமையாகவும் விரைவாகவும் கையாளப்பட வேண்டும். குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள் ஒரு வாடிக்கையாளரின் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால் அல்லது நாங்கள் வழங்கிய தீர்மானத்தில் அவர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், அவர் தனது புகாருடன் ரிசர்வ் வங்கியால் அமைக்கப்பட்டுள்ள வங்கி சாரா ஒம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகத்தையும் அணுகலாம்.

2. வாடிக்கையாளர் புகார்கள்/குறைகளைக் கையாள உள் இயந்திரம்:

2.1 புகார் பதிவு:

ஒரு வாடிக்கையாளர் DLSL வழங்கும் சேவைகளில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், தொலைபேசியில், எழுத்துப்பூர்வமாக அல்லது மின்னணு வழிகளில் புகார் அளிக்கலாம்.

புகார்கள் மற்றும் ஆலோசனைகளை பெறுவதற்கான ஏற்பாடுகள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன.

வாடிக்கையாளர்கள் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஹெல்ப்பைன் எண்கள் மூலமாகவும் அழைக்கலாம். அவரது/அவளுடைய புகாரைப் பதிவு செய்ய

அல்லது இணைப்பு-எஸ்கலேஷன் கிரிட்டில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள மேட்ரிக்ஸின்படி அவர் கவலையை மேலும் அதிகரிக்கலாம். புகார் அழைப்பு அல்லது மின்னஞ்சலைப் பெறும் போதெல்லாம், அனுப்புநர் அதே பயன்முறையில் அல்லது அவரது/அவள் புகாரை ஒப்புக்கொண்ட மின்னஞ்சல் மூலம் பதிலைப் பெறுவார்.

2.2 ஹெல்ப்லைன் எண் மூலம் புகார்:

வாடிக்கையாளர் எங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்தை 0124-6555555 என்ற எண்ணில் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

மேலும் எந்தவொரு புகாரும் கடின நகலாக அதாவது ஏதேனும் கடிதம் மூலமாக பெறப்பட்டால், அது பதிவேட்டில் பதிவு செய்யப்படும். இதுபோன்ற எல்லா நிகழ்வுகளிலும், வாடிக்கையாளரின் புகாரின் சரியான தன்மையைக் கண்டறிய எங்கள் பிரதிநிதி விரைவில் வாடிக்கையாளரை அழைக்கிறார்/தொடர்பு கொள்கிறார்.

கட்டுப்பாட்டாளர்கள் மூலம் பெறப்படும் அனைத்து புகார்கள் தொடர்பாகவும், அத்தகைய புகார்கள் அனைத்தையும் புகார் பதிவேட்டில் பதிவு செய்கிறோம். அத்தகைய புகார்களைப் பெற்று, பதிவு செய்த பிறகு, எங்கள் பிரதிநிதிகள் வாடிக்கையாளர்களைத் தொடர்புகொண்டு, புகாரின் உண்மைகளைக் கண்டறிந்து அவற்றை அவசர அடிப்படையில் தீர்க்க வேண்டும்.

2.3 நேரில் வரும் புகார்கள்:

கிளைகளில் புகார் புத்தகம் உள்ளது. ஒரு வாடிக்கையாளர் அதை கிளையில் இருந்து பெற்று அதில் தனது குறைகளை பதிவு செய்யலாம்.

வாடிக்கையாளர்கள் எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை மேம்படுத்துவதற்கான ஏதேனும் கருத்து/பரிந்துரைகளுக்கு கிளையில் வைக்கப்பட்டுள்ள புகார்கள்/பார்வையாளர் புத்தகத்தைப்

2.4 அஞ்சல்/மின்னஞ்சல் மூலம் புகார்கள்:

வாடிக்கையாளர்கள் தபால் மூலமாகவோ அல்லது மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ புகார்களைச் சமர்ப்பிக்கலாம். மின்னஞ்சல் மூலம் பெறப்படும் புகார்கள் மின்னஞ்சல் மூலம் ஒப்புக் கொள்ளப்படும். புகார் அழைப்பு வரும்போதெல்லாம், அனுப்புநர் தனது புகாரை ஒப்புக்கொண்டதை உறுதிப்படுத்தும் பதிலைப் பெறுவார். DLSL இன் மின்னஞ்சல் ஐடியிலும் புகார்களை பதிவு செய்யலாம்: grievance@dhani.com.

3. தீர்வு:

3.1 மனப்பான்மை அம்சங்கள் தொடர்பான குறைகள்:

அத்தகைய புகார்கள் மரியாதையுடனும், அனுதாபத்துடனும், எல்லாவற்றிற்கும் மேலாக விரைவாகவும் கையாளப்பட வேண்டும்.

வாடிக்கையாளர்களிடம் தவறான நடத்தை/முரட்டுத்தனமான நடத்தை ஜீரோ டாலரன்ஸ் அளவில் நடத்தப்பட்டு உடனடி நடவடிக்கை எடுக்கப்பட வேண்டும். DLSL, எந்த சூழ்நிலையிலும், பணியாளர்கள் எந்த ஒரு பட்டத்தின் தவறான நடத்தையையும் பொறுத்துக்கொள்ளாது.

3.2 பரிவர்த்தனைகள் / செயல்பாடுகள் தொடர்பான குறைகள்:

முதன்மையாக, இந்தப் பிரிவில் உள்ள புகார்கள்/குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கு கிளை பொறுப்பாகும். நுழைவு / பரிவர்த்தனை திருத்தம் அல்லது வாடிக்கையாளர்களின் திருப்தியை உறுதிப்படுத்துவதற்கு கிளை பொறுப்பாகும். வாடிக்கையாளரின் திருப்திக்காக புகார் தீர்க்கப்படுவதையும், அவர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், சிக்கலை அதிகரிக்க மாற்று வழிகளை வழங்குவதையும் பார்ப்பது கிளையின் முதன்மையான கடமையாகும். கிளை மட்டத்தில் அது தீர்க்கப்படாவிட்டால், வழிகாட்டுதல்/தீர்வுக்காக அவர்கள் வழக்கை தலைமை அலுவலகத்திற்குப் பரிந்துரைக்கலாம்.

3.3 ஒரு வாடிக்கையாளர் 30 நாட்களுக்குள் DLSL வழங்கும் நிவாரணத்தில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர்/அவள் ரிசர்வ் வங்கியால் அமைக்கப்பட்டுள்ள வங்கி அல்லாத குறைதீர்க்கும் அலுவலகத்தையும் அணுகலாம். தொடர்பு விவரங்கள் ஒவ்வொரு கிளையிலும் காட்டப்படும்.

3.4 திட்டம், 2021 இன் அத்தியாயம் IV இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஏதேனும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட காரணங்களுக்காக நிறுவனத்தின் மீது புகார் உள்ள எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும் ஒம்புட்ஸ்மேன் அதன் புதுப்பிப்புகளும் (விவரங்களுக்கு https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf), தாமாகவோ அல்லது அவரது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாகவோ (வழக்கறிஞரைத் தவிர), கீழே விவரிக்கப்பட்டுள்ள விதத்தில் ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் செய்யலாம்.

4. காலக்கெடு:

புகார்கள் சரியான கண்ணோட்டத்தில் பார்க்கப்பட வேண்டும், ஏனெனில் இவை மறைமுகமாக நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டில் தொடர்ச்சியான முன்னேற்றத்திற்கு வழிவகுக்கும். பெறப்படும் புகார்கள் சாத்தியமான அனைத்து கோணங்களிலும் ஆய்வு செய்யப்படும். DLSL ஒரு ஒப்புக்கையை அனுப்ப முயற்சிக்கும். புகார்கள் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து அதிகபட்சமாக 30 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்பட வேண்டும்.

புகார்களின் பல்வேறு இயல்புகளுக்கான அதிகரிப்பு மேட்ரிக்ஸுடன் புகார் நிவர்த்தி செயல்முறையை கையாள்வதற்கான டைம் மேட்ரிக்ஸ் இணைப்பு-விரிவாக்கம் கட்டம் கொடுக்கப்பட்டுள்ளது. வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாளும் துறைகள்/அதிகாரிகள் அதைக் கண்டிப்பாகக் கடைப்பிடிக்க வேண்டும்.

புகாரின் மீது அவ்வப்போது எம்ஜஎஸ் உருவாக்கப்பட்டு, நிறுவனத்தின் மூத்த அதிகாரிகளுக்கு அவர்களின் அறிவு மற்றும் மேலதிக அறிவுறுத்தல்கள் ஏதேனும் இருந்தால் அவர்களுக்கு விநியோகிக்கப்படுகிறது.

5. மதிப்பாய்வு பொறிமுறையை

5.1 வாடிக்கையாளர்களின் குறைகள்/ இடர் மேலாண்மைக் குழுவால் வாடிக்கையாளர் சேவை

ஒரு குறிப்பிட்ட சேவைக் குழு உள்ளது, இது வாடிக்கையாளர் குறைகளின் முக்கிய பகுதிகளையும் வாடிக்கையாளர் சேவையை மேம்படுத்த எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகளையும் அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்கிறது.

இந்த குழு தீர்க்கப்படாத புகார்கள்/குறைகளை பரிசீலித்து அதன் ஆலோசனைகளை வழங்கலாம்.

5.2 ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின்படி புகார்களின் நோக்கத்திற்காக முதன்மை நோடல் அதிகாரி:

பாதிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளை முதன்மை நோடல் அதிகாரிக்கு நேரடியாக பின்வரும் முகவரியில் எழுதலாம்:

திரு

. சஞ்சீவ் காஷ்யப்

முதன்மை நோடல் அதிகாரி

தானி லோன்ஸ் அண்ட் சர்வீசஸ் லிமிடெட்

பிளாட் எண் 108, 5வது மாடி,

உத்யோக் விஹார், கட்டம்-1,

குருகிராம் - 122016

Ph.: 0124-6037111

மின்னஞ்சல்: nodal@dhani.com

6. கட்டாயக் காட்சித் தேவைகள்:

DLSL வழங்குகிறது:

- புகார்கள் மற்றும் பரிந்துரைகளைப் பெறுவதற்கான பொருத்தமான ஏற்பாடு.
- நோடல் அதிகாரி / கிளைத் தலைவர்களின் பெயர், முகவரி மற்றும் தொடர்பு எண்.
- வாடிக்கையாளர்களுக்கான DLSL இன் கடமைகளின் குறியீடு/நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு. .
- ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்களின்படி,
- வாடிக்கையாளர் சேவைகள் தொடர்பான கொள்கைகள், ரிசர்வ் வங்கி மற்றும் பிற அதிகாரிகளால் அறிவுறுத்தப்பட்ட ஆவணங்கள் போன்றவற்றைக் கொண்ட விரிவான அறிவிப்புப் பலகை/புத்தகத்தை வாடிக்கையாளர் காட்சிகிளைகளில் அவளது தகவல்.

7. வாடிக்கையாளர்களுடனான தொடர்பு:

வாடிக்கையாளரின் எதிர்பார்ப்பு/தேவை/குறைகள் வாடிக்கையாளர்களுடனான தனிப்பட்ட தொடர்பு மூலம் அவர்களின் ஊழியர்களால் சிறப்பாகப் பாராட்டப்படும் என்பதை DLSL அங்கீகரிக்கிறது. வழங்கப்படும் சேவைகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களிடையே விழிப்புணர்வு இல்லாததால் பல புகார்கள் எழுகின்றன, மேலும் இதுபோன்ற தொடர்புகள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அத்தகைய சேவைகளைப் பெற உதவுகின்றன, மேலும் இது எண்ணிக்கையை குறைக்கிறது. பிந்தைய கட்டத்தில் கேள்விகள் / புகார்கள்.

8. தயாரிப்புகள் சேவையில் முன்னேற்றம் மற்றும் புகார்களைக் கையாள்வதற்காக இயக்க ஊழியர்களை உணர்தல்:

8.1 மற்றும் சேவைகள் பற்றிய அறிவு மற்றும் விழிப்புணர்வு இல்லாததால் புகார்கள் அடிக்கடி நிகழ்கின்றன. முதன்மை நோடல் அதிகாரி மத்திய பயிற்சி மையங்களுக்கு பல்வேறு நிலைகளில் உள்ள ஊழியர்களின் பயிற்சி தேவைகள் குறித்து கருத்து தெரிவிக்க வேண்டும்.

8.2 வெவ்வேறு பிரிவுகளைச் சேர்ந்த வாடிக்கையாளர்களுடன் DLSL கையாள்கிறது, இது கருத்து வேறுபாடுகள் மற்றும் உராய்வு பகுதிகளுக்கு வழிவகுக்கும். வாடிக்கையாளர்களை நேர்மறையான அணுகுமுறை மற்றும் வாடிக்கையாளர் நட்பு நடத்தையுடன் கையாள்வதற்கு, முன் வரிசை ஊழியர்களின் தேர்வு கவனமாக செய்யப்பட வேண்டும். திறந்த மனதுடன், முகத்தில் புன்னகையுடன், ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களின் நம்பிக்கையை வெல்ல முடியும். கோபமடைந்த வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளுவதற்குத் தேவையான மென்மையான திறன்களை வழங்குதல், பயிற்சித் திட்டங்களின் ஒருங்கிணைந்த பகுதியாக இருக்க வேண்டும். புகார்கள்/குறைகளைக் கையாள்வதற்கான உள் இயந்திரம் அனைத்து மட்டங்களிலும் சீராகவும் திறமையாகவும் செயல்படுவதை உறுதி செய்வது முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் பொறுப்பாகும்.

இணைப்பு- விரிவாக்கம் கட்டம்

<p>முதல் நிலை</p>	<p>வாடிக்கையாளர்கள் DLSL இன் அருகிலுள்ள கிளையைப் பார்வையிடவோ, அழைக்கவோ அல்லது எழுதவோ கேட்டுக் கொள்ளப்படுகிறார்கள். கிளைத் தலைவரின் பெயர்: தொடர்பு விவரங்கள்: தொலைபேசி, மின்னஞ்சல் மற்றும் முழு முகவரி: அல்லது support@dhani.com</p>
<p>இரண்டாம் நிலை</p>	<p>7 வேலை நாட்களுக்குள் கலந்து கொள்ளவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் உதவி எண்கள் மூலம் புகார் தெரிவிக்கவும். கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது: வாடிக்கையாளர்கள் எங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்தை 0124-6555555 என்ற எண்ணில் தொடர்பு கொள்ளலாம். அல்லது grievance@dhani.com</p>
<p>மூன்றாம் நிலைக்கு</p>	<p>15 வேலை நாட்களுக்குள் புகார் திருப்திகரமாக தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் எங்களது முதன்மை நோடல் அதிகாரியை இங்கு தொடர்பு கொள்ளலாம்: திரு. சஞ்சீவ் காஷ்யப் முதன்மை நோடல் அதிகாரி தானி லோன்ஸ் அண்ட் சர்வீசஸ் லிமிடெட் பிளாட் எண் 108, 5 மாடி, உத்யோக் விஹார், கட்டம்-1, கட்டம்-4, குருகிராம் - 122016 தொலைபேசி 0124-6037111, மின்னஞ்சல்: nodal@dhani.com</p>
<p>நான்காவது நிலை</p>	<p>, 30 நாட்களுக்குள் புகார் திருப்திகரமாகத் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் ஆன்லைனில் புகாரைப் பதிவு செய்யலாம். நோக்கம் அதாவது, https://cms.rbi.org.in. புகாரை மின்னணு அல்லது உடல் முறை மூலமாகவும் மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு பின்வரும் முறையில் சமர்ப்பிக்கலாம் - <u>மின்னணு பயன்முறை</u> மின்னஞ்சல் ஐடி-crpc@rbi.org.in <u>அஞ்சல் முகவரி</u> மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், பிரிவு 17, சண்டிகர் - 160017 கட்டணமில்லா எண்: 14448 (விசாரணைக்கு)</p>
