

ಪರಿಚಯ :

ನವಧನ್, ನಮ್ಮ ನಿರಂತರ ಪ್ರಯತ್ನ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಗೆ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಸಾಧ್ಯ ಅನುಭವ ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ ಮಾಡಲು ಆಗಿದೆ. ನಾವು ಯಾವಾಗಲೂ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ನ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಡಲು ಆಫ್ ಫಾರ್ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ ಇವೆ. ಒಂದು ತೃಪ್ತಿಯಾಯಿತು ಮತ್ತು ಸಂತೋಷವಾಗಿದೆ ಗ್ರಾಹಕ ಕಂಪನಿ ನ ಸಂತೋಷ ತುಂಬಾ ಖಚಿತಪಡಿಸಿ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ. ಆದರೆ ನಾವು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಗೆ ಪ್ರತಿ ಹೆಜ್ಜೆ ಆದರೆ ಸರಳ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ ಮಾಡಲು ನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪ್ರಯತ್ನ ಮಾಡು ಇವೆ , ನಾವು ಇದು ತುಂಬಾ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ ಇವೆ ಅದು ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ ಗ್ರಾಹಕ ಆಫ್ ಅಪ್ರೋಚ್ ಇಂದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸರಿ ಸಂ ಹೌದು ಮಾಡಬಹುದು ಇವೆ. ಒಳ್ಳೆಯದು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ತೃಪ್ತಿ ಆಫ್ ಮಟ್ಟದ ಗೆ ಹೆಚ್ಚಿಸಿ ನಮ್ಮ ಮುಖ್ಯಸ್ಥ ಉದ್ದೇಶ ಆಗಿದೆ. ಈ ದಾಖಲೆ ಆಫ್ ಉದ್ದೇಶ ಗ್ರಾಹಕರು ನ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳು ಆಫ್ ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರ ಆದರೆ ಗಮನ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತವಾಗಿದೆ ಮಾಡಲು ಆಫ್ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸೂಕ್ತ ಸೇವೆ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ವಿಮರ್ಶೆ ಯಾಂತ್ರಿಕತೆ ಆಫ್ ಚಾನಲ್ ಇಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ನ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳು ಗೆ ದೂರ ಮಾಡಲು ಆಗಿದೆ. ವಿಮರ್ಶೆ ಯಾಂತ್ರಿಕತೆ ಗೆ ಸೇವೆ ವಿತರಣೆ ರಲ್ಲಿ ನ್ಯೂನತೆಗಳು ನ ಗುರುತಿಸುವಿಕೆ ಮಾಡಲು ರಲ್ಲಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಈ ದಾಖಲೆ ಆಫ್ ಉದ್ದೇಶ **ಆರ್ಬಿಐ** ಆಫ್ ಸೂಚನೆಗಳು ಆಫ್ ಪ್ರಕಾರ ಕಂಪನಿ ಆಫ್ ಫಾರ್ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಯಾಂತ್ರಿಕತೆ ಗೆ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ ಮಾಡಲು ಆಗಿದೆ.

ಉದ್ದೇಶ :

- ಗ್ರಾಹಕರು ಆಫ್ ಜೊತೆಗೆ ನಡವಳಿಕೆ ರಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಪ್ರಮಾಣಿತ ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಒಳ್ಳೆಯದು ಮತ್ತು ತಟಸ್ಥ ನಡವಳಿಕೆ ಗೆ ಪ್ರಚಾರ ಕೊಡು .
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮೂಲಕ ನ ಹೋದ ದೂರುಗಳು ಆಫ್ ವಸಾಹತು ನಯವಾಗಿ ಮತ್ತು ಇಲ್ಲದೆ ಯಾವುದೇ ಅನಗತ್ಯ ವಿಳಂಬ ಆಫ್ ಮಾಡಿದರು ಹೋಗು ಆಗಿದೆ
- ಗ್ರಾಹಕರು ಗೆ ಸಂಸ್ಥೆ ಆಫ್ ಒಳಗೆ ಸ್ವಂತ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಗೆ ಮುಂದೆ ಹೆಜ್ಜೆ ಆಫ್ ವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಇಂದ ತೃಪ್ತಿಯಾಯಿತು ಸಂ ಎಂದು ಆದರೆ ಐಚ್ಛಿಕ ಪರಿಹಾರ ಆಫ್ ನಮ್ಮ ಹಕ್ಕುಗಳು ಆಫ್ ಸುಮಾರು ರಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಿದರು ಜಾತಿ ಆಗಿದೆ.
- RBI ಮೂಲಕ ಕಡ್ಡಾಯ ಮತ್ತು ದೂರು ಪರಿಹಾರ ರೂಢಿಗಳು ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮತ್ತು ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಆಫ್ ಅನುಸರಣೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿ ಮಾಡಲು.
- ಇದು ಯಾಂತ್ರಿಕತೆ ಆಫ್ ಕಲ್ಪನೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಆಫ್ ಎಲ್ಲಾ ಟೈಪ್ ಮಾಡಿ ಆಫ್ ವಿನಂತಿಗಳು , ದೂರುಗಳು , ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಗೆ ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಅವರನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮತ್ತು ಸಮಯ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ ವಿಧಾನಗಳು ಇಂದ ಸಂಬೋಧಿಸಿದರು ಮಾಡಲು ಆಗಿದೆ WHO ಅವರ ಚಿಂತೆ ಗೆ ಸಂಬೋಧಿಸಿದರು ಮಾಡುತ್ತದೆ ಆಗಿದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲರಿಗೂ ಪ್ರಮುಖ ಮಾತನಾಡುತ್ತಾರೆ ಇದು ಆಗಿದೆ ಅದು ಅವರನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಹೋದ ಪರಿಹಾರ ಇಂದ ಅವರು ತೃಪ್ತಿಯಾಯಿತು ಇವೆ.

ದೂರು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ :

ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆ ಆಫ್ ಸುಮಾರು ರಲ್ಲಿ ಅತ್ಯಪ್ಪಿ ನ ಯಾವುದೇ ತುಂಬಾ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿ ಯಾರದು ಪರಿಹಾರ ಮೊದಲು ಟೈಮ್ಸ್ ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ ಮಾಡಲು ಆದರೆ ಸಂ ಮಾಡಿದರು ಹೋಗು ಹೌದು , ದೂರು ಎಂದು ಕರೆದರು ಆಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ಆಫ್ ಕಾರಣ ಗೆ ಈ ಟೈಪ್ ಮಾಡಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ ಮಾಡಿದರು ಹೋಗು ಮಾಡಬಹುದು ಆಗಿದೆ :

- ಗ್ರಾಹಕರು ಆಫ್ ಜೊತೆಗೆ ನಡವಳಿಕೆ ರಲ್ಲಿ ನಡವಳಿಕೆ ಸಂಬಂಧಿ ಅಂಶ
- ಕೆಲಸ / ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ನ ಅಸಮರ್ಪಕತೆ ಅಥವಾ ಭರವಸೆ ನ ಹೋಗಿದೆ / ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ ನ ಹೋದ ನಿಜ ಸೇವೆಗಳು ಆಫ್ ಮಾನದಂಡಗಳು ರಲ್ಲಿ ವ್ಯತ್ಯಾಸ
- ಗ್ರಾಹಕರು ನ ಮಾಹಿತಿ ಗೆ ಸಮಯ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ ವಿಧಾನಗಳು ಇಂದ ಸಂಸ್ಕರಿಸಿದ ಮಾಡಲು ಆಫ್ ಸಂಬಂಧ ರಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಅಸಂಗತತೆಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳು
- ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಆಫ್ ವಿವರಣೆ ಗೌಪ್ಯ ಇಟ್ಟುಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಹೋಗುತ್ತಾರೆ ಯಾವಾಗ ತನಕ ಅದು ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಗೊಂಡಿದೆ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಆಫ್ ಜೊತೆಗೆ ಹಂಚಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಮಾಡಲು ನ ಬೇಕು ಸಂ ಹೌದು .

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿ (GRC). ರಚನೆ :

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿ ರಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸುತ್ತಿದೆ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ಇರುತ್ತದೆ :-

- ಗ್ರಾಹಕರು ಆಫ್ ಫಾರ್ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ
- ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ

ಇಂದ್ರಪ್ರೀತ್ ಕೌರ್ ,

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ ಹೊಸ ಹಣ ಬಂಡವಾಳ ಖಾಸಗಿ ಲಿಮಿಟೆಡ್. 803, ಎಕೋಸ್ಟಾರ್ , ವಿಶ್ವೇಶ್ವರ ನಗರ , ಗೋರೆಗಾಂವ್ (ಇ), ಮುಂಬೈ ಭಾರತ 400063
ಮೊಬೈಲ್ : +91 79888 55387 | inderpreet.k@navadhan.com

ಮಿಸ್ಸರ್ ವಿಜಯ ಹಸ್ವಾನಿ

ಪ್ರಮುಖ - ಅಪಾಯ ಅನುಸರಣೆ - ತಲೆ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಹೊಸ ಹಣ ಬಂಡವಾಳ ಖಾಸಗಿ ಲಿಮಿಟೆಡ್
803, ಎಕೋಸ್ಟಾರ್ , ವಿಶ್ವೇಶ್ವರ ನಗರ , ಗೋರೆಗಾಂವ್ (ಇ), ಮುಂಬೈ ಭಾರತ 400063
ಮೊಬೈಲ್ : +91 98336 34749 | vijay.haswani@navadhan.com

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿ ನ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು :

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿ (GRC) ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಮೂಲಕ ಎತ್ತಿಕೊಂಡರು ಹೋದೆ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಗೆ ಸಂಬೋಧಿಸಿದರು ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ನೇಗಿಲು ಮಾಡಲು ರಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಪಾತ್ರ ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ ಆಗಿದೆ. GRC ನ ಮುಖ್ಯಸ್ಥ ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು ಈ ಟೈಪ್ ಮಾಡಿ ಇವೆ :

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿ ನ ಪಾತ್ರ :

1. ಸಂವಹನ ಆಫ್ ಅನುವುಗಾರರು : ದೂರುದಾರರು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆ ಆಫ್ ನಡುವೆ ಒಂದು ಸೇತುವೆ ಆಫ್ ಫಾರ್ಮ್ ರಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಆಗಿದೆ , ಅದರ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ದೂರುಗಳು ಆಫ್ ಸುಮಾರು ರಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟ ಸಂವಹನಗಳು ಖಚಿತಪಡಿಸಿ ತಿನ್ನುವೆ ಆಗಿದೆ.
2. ಸಂಘರ್ಷ ಪರಿಹಾರ : ವಿವಾದಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಘರ್ಷಗಳು ಗೆ ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಮತ್ತು ಕೌಶಲ್ಯದಿಂದ ನೇಗಿಲು ಮಾಡಲು ಆಫ್ ಗುರಿ ಇಡುತ್ತದೆ ಆಗಿದೆ , ಅದರ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಸಾಮರಸ್ಯ ಪರಿಸರ ಗೆ ಪ್ರಚಾರ ಪಡೆಯಿರಿ ಆಗಿದೆ.
3. ನೀತಿ ಅನುಷ್ಠಾನ : ಇದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಆಗಿದೆ ಅದು ಸಂಸ್ಥೆ ಆಫ್ ಒಳಗೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಗಳು ಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಇಂದ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಮಾಡಿದರು ಹೋಗು ಮತ್ತು ಅವರ ಅನುಸರಣೆ ಮಾಡಿದರು ಹೋಗು .

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿ ನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು :

1. ದೂರುಗಳು ಪಡೆಯಿರಿ ಗೆ : ಗ್ರಾಹಕರು ಇಂದ ದೂರುಗಳು ಸ್ವೀಕರಿಸಿ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಅವರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿ ಮಾಡಲು.
2. ಪರಿಶೀಲಿಸಿ : ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ದೂರುಗಳು ನ ತೀವ್ರ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಮಾಡು , ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಪುರಾವೆ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗಿದೆ ಮಾಡಲು.
3. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ : ದೂರುಗಳು ನ ಕಾನೂನುಬದ್ಧತೆ ಮತ್ತು ಗಂಭೀರತೆ ಆಫ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡು , ತೀರ್ಮಾನಗಳು ಆಫ್ ಬೇಸ್ ಆದರೆ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮ ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮಾಡಲು.
4. ಪರಿಹಾರ : ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಗೆ ನೇಗಿಲು ಮಾಡಲು ಆಫ್ ಫಾರ್ ಪರಿಹಾರ ಅಥವಾ ಸರಿಪಡಿಸುವ ಕ್ರಮ ಆಫ್ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ ಮಾಡು , ಇದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿ ಮಾಡಲು ಅದು ಅವರು ತಟಸ್ಥ ಮತ್ತು ಸಮರ್ಥನೀಯ ಇವೆ.
5. ದಾಖಲೆ : ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಆಫ್ ಫಾರ್ ದೂರುಗಳು , ತನಿಖೆ , ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಅನುಸರಿಸಿ ಕ್ರಮ ಆಫ್ ನಿಖರ ದಾಖಲೆ ಮಾಡಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ . ನಾಯಕತ್ವ ತಂಡ ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳು ಆಫ್ ಮಾಸಿಕ MIS ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಮಾಡಲು.
6. ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ : ತಡೆಗಟ್ಟುವಿಕೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಫಲಿತಾಂಶಗಳು ಆಫ್ ಸುಮಾರು ರಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರು ಇಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಆಫ್ ಫಾರ್ ಒಂದು ಹಂತ ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಆಗಿದೆ , ಅದರ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ನಿರಂತರ ಸುಧಾರಣೆ ನ ಸೌಲಭ್ಯ ಭೇಟಿಯಾಗುತ್ತಾನೆ ಆಗಿದೆ.
7. ಜಾಗೃತಿ ಮತ್ತು ತರಬೇತಿ : ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಆಫ್ ಸುಮಾರು ರಲ್ಲಿ ಅರಿವು ಗೆ ಪ್ರಚಾರ ಕೊಡು ಸಂಭವಿಸಿದೆ , ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಹಕ್ಕುಗಳು ಆಫ್ ಸುಮಾರು ರಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ ಮಾಡಲು.
8. ನಿಯಮಿತ ವರದಿ : ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ ಮಾಡಿದರು ಹೋದೆ ಪರಿಹಾರಗಳು ಆದರೆ ವರದಿ ಸಿದ್ಧವಾಗಿದೆ ಮಾಡು , ಮುನ್ನಡೆಸು ತಂಡ ಆಫ್ ಫಾರ್ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಸುಧಾರಣೆ ಆಫ್ ಪ್ರದೇಶಗಳು ಆದರೆ ಬೆಳಕು ಸುರಿಯಿರಿ .
9. ಅನುಸರಿಸಿ ಕ್ರಿಯೆ : ಪರಿಹಾರಗಳು ಆಫ್ ಮರಣದಂಡನೆ ನ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ತೃಪ್ತಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿ

ಮಾಡಲು ಆಫ್ ಫಾರ್ ದೂರುದಾರರು ಇಂದ ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ ಮಾಡಲು.

10. ನೀತಿ ವಿಮರ್ಶೆ : ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಬದಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಆಫ್ ಬೇಸ್ ಆದರೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ನಿಯಮಿತ ವಿಮರ್ಶೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ನವೀಕರಿಸಿ ನಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಲು.

ಒಳಗೆ ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ , ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿ ಸಂಸ್ಥೆ ಆಫ್ ಒಳಗೆ ನಂಬಿಕೆ ಮತ್ತು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಮಾಡಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ರಲ್ಲಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಆಗಿದೆ , ಇದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿ ಮಾಡು ಸಂಭವಿಸಿತು ಅದು ಎಲ್ಲಾ ಧ್ವನಿಗಳು ಗೆ ಕೇಳಿದ ಹೋಗು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ವಿಧಾನಗಳು ಇಂದ ಸಂಬೋಧಿಸಿದರು ಮಾಡಿದರು ಹೋಗು .

ದೂರು / ದೂರು ನೋಂದಣಿ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ :

ಹಂತ -1: ದೂರು ನೋಂದಣಿ

ಗ್ರಾಹಕ ಮೂಲಕ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಮಾಡಲು ಆಫ್ ವಿವಿಧ ವಿಧಾನಗಳು ಈ ಟೈಪ್ ಮಾಡಿ ಇವೆ :

- ದೂರು ನೋಂದಣಿ : ಗ್ರಾಹಕ ಶಾಖೆ ಇಂದ ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ ತೆರಿಗೆ ಮಾಡಬಹುದು ಇವೆ. ದೂರು ಗೆ ಶಾಖೆಗಳು ರಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಹೋದೆ ದೂರು ನೋಂದಾಯಿಸಿ ರಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಮಾಡಿದರು ಹೋಗು ಬೇಕು .
- ಕರೆ : ಗ್ರಾಹಕ ಸ್ವಂತ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಅದನ್ನು ಮಾಡಲು ಆಫ್ ಫಾರ್ ಎಲ್ಲಾ ಕೆಲಸ ದಿನಗಳು (ಸೋಮವಾರ ಇಂದ ಶುಕ್ರವಾರ) ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9 ಗಂಟೆಗೆ ಇಂದ ಸಂಜೆ 6.30 +91 86559 97899 ನಲ್ಲಿ ಕರೆ ಮಾಡಿ ತೆರಿಗೆ ಮಾಡಬಹುದು ಇವೆ.
- ಪತ್ರ : ಗ್ರಾಹಕ ಅದು ಶಾಖೆ ಆಫ್ ಶಾಖೆ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಗೆ ಪತ್ರ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಬರೆಯಲಾಗಿದೆ ಫಾರ್ಮ್ ರಲ್ಲಿ ಸ್ವಂತ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಅದನ್ನು ಮಾಡು ಮಾಡಬಹುದು ಇವೆ , ಎಲ್ಲಿ ಇಂದ ಅವರು ಸಾಲ ತೆಗೆದುಕೊಂಡರು ಆಗಿದೆ.
- ಇಮೇಲ್ : ಗ್ರಾಹಕ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಇಲಾಖೆ ನ ಇಮೇಲ್ care@navadhan.com ನಲ್ಲಿ ID ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ ತುಂಬಾ ಸ್ವಂತ ದೂರು ಇಮೇಲ್ ತೆರಿಗೆ ಮಾಡಬಹುದು ಇವೆ.

ಹಂತ -2: ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ :

ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ ಆಫ್ ಏಕೈಕ ಪಾಯಿಂಟ್ ಅನುಸರಣೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ ಸಂಭವಿಸುತ್ತದೆ , ಇದು ಹತ್ತಿರ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳು ಕಳುಹಿಸಲಾಗಿದೆ ಹೋಗುತ್ತಾರೆ . ಪ್ರಕರಣಗಳು ಗೆ ಸಂಬೋಧಿಸಿದರು ಮಾಡಲು ಆಫ್ ಫಾರ್ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಬದಿಗಳು ಗೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ಮಾಡಲು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ ನ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಸಂಭವಿಸಲಿದೆ . ಇದರಿಂದ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮತ್ತು ಸಮಯ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ ವಿಧಾನಗಳು ಇಂದ ದೂರು ಆಫ್ ನಯವಾದ ಪರಿಹಾರ ಖಚಿತಪಡಿಸಿ ಇರುತ್ತದೆ . ಗ್ರಾಹಕ ನ ದೂರು 10 ಕಾರ್ಯಗಳು ದಿನಗಳು ರಲ್ಲಿ ಅಂತ್ಯ ಹೌದು ಪ್ರಿಯತಮ ಬೇಕು . ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ ಗ್ರಾಹಕ ಗೆ ಕೊನೆಯದು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ ಅಥವಾ ತಿಳಿಸುವರು ಅದು ಅವನನ್ನು ಉತ್ತರ ನೀಡಲು ಆಫ್ ಫಾರ್ ಇನ್ನುಷ್ಟು ಸಮಯ ನ ಬೇಕು ಏಕೆ ಆಗಿದೆ.

ಎಂದರು ಸಮಸ್ಯೆ ಆಫ್ ಪರಿಹಾರ ರಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ , ಪರಿಹಾರ ಸಂ ಎಂದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸಮಸ್ಯೆ ನ ಪರಿಸ್ಥಿತಿ ರಲ್ಲಿ ಈ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಫಾರ್ಮ್ ಇಂದ ಮುಂದೆ ಮಟ್ಟದ ಆದರೆ ಕಳುಹಿಸು ನೀಡಿದರು ಹೋಗುತ್ತದೆ , ಇದರಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ ಆಫ್ ಫಾರ್ ನ ಹೋದೆ ಸಂಭಾಷಣೆ ಆಫ್ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಣೆ ಇರುತ್ತದೆ . ಗ್ರಾಹಕ ಅಪಾಯ ಸಿ ಅನುಸರಣೆ ಮುಖ್ಯಸ್ಥ ಗೆ ಬರೆಯಿರಿ ಮಾಡಬಹುದು ಆಗಿದೆ , ಇದು ಕಂಪನಿ ಆಫ್ ಮುಖ್ಯಸ್ಥ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ತುಂಬಾ ಆಗಿದೆ.

ಹಂತ -3: RBI ನಿಂದ ಮನವಿ

ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ ಕಛೇರಿ ಇಂದ ಪಡೆಯಿರಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಇಂದ ಅತ್ಯುಪ್ಪರು ಉಳಿದಿದೆ ಆಗಿದೆ ಅಥವಾ ಒಂದು ತಿಂಗಳು ಆಫ್ ಕೊನೆಗೊಳ್ಳುತ್ತಿದೆ ರಲ್ಲಿ ತುಂಬಾ ದೂರು ಆಫ್ ಪರಿಹಾರ ಸಂ ತಿನ್ನುವೆ ಹೌದು , ನಂತರ ಅವರು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಹೋದೆ ವಿಧಾನಗಳು ಇಂದ ಸ್ವಂತ ದೂರುಗಳು ಆಫ್ ಪರಿಹಾರ ಆಫ್ ಫಾರ್ ನೇರವಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಆರ್ಥಿಕ ಕಂಪನಿಗಳು ಆಫ್ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಧಿಕಾರ , ಅಂದರೆ. ಭಾರತೀಯ ಮೀಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂದ ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ ತೆರಿಗೆ ಮಾಡಬಹುದು ಇವೆ :

1. ಆನ್‌ಲೈನ್ <https://cms.rbi.org.in/> ಅಥವಾ
2. ಇಮೇಲ್ : nbfc@mumbai@rbi.org.in
3. ಕರೆ : ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ 022-23001280
4. ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಹೋದೆ ವಿಳಾಸಗಳು ಆದರೆ ಪತ್ರ :

NBFC ಒಂಬುಡ್ಸ್ಪನ್ ಸಿ / ಒ ಭಾರತೀಯ ಮೀಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ RBI ಬೈಕುಲ್ಲಾ ಕಛೇರಿ ಕಟ್ಟಡ ,
ಮುಂಬೈ ಕೇಂದ್ರ ರೈಲ್ವೆ ನಿಲ್ದಾಣ ಆಫ್ ಮುಂಬಾಗ ಬೈಕುಲ್ಲಾ , ಮುಂಬೈ - 400008
ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸಂಖ್ಯೆ : 022-23022024

ಹೊರಗಿಡುವಿಕೆಗಳು :

ಅನುಸರಿಸುತ್ತಿದೆ ದೂರುಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರುಗಳು ಫಾರ್ಮ್ ರಲ್ಲಿ ಕಲ್ಪನೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಆಫ್ ಫಾರ್ ಸಂ ತೆಗೆದುಕೊಂಡರು ಹೋಗುತ್ತಾರೆ .

- ಸೂಕ್ತ ಸಹಾಯಕ ವಿವರಣೆ ಆಫ್ ಇಲ್ಲದೆ ಅನಾಮಧೇಯ ದೂರುಗಳು
- ಈ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕರಣಗಳು ಯಾರನ್ನು ವಂಚನೆ ಆಫ್ ಫಾರ್ಮ್ ರಲ್ಲಿ ವರದಿ ಮಾಡಿದರು ಹೋದೆ ಆಗಿದೆ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಪೊಲೀಸ್ , ತೆರಿಗೆ ಇತ್ಯಾದಿ ಅಂತೆ ಅಧಿಕೃತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಮೂಲಕ ಪರೀಕ್ಷೆ ಆಫ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಇವೆ ಅಥವಾ ಎಲ್ಲಿ ಅಧಿಕಾರ ಮೂಲಕ ಪರೀಕ್ಷೆ ಆಫ್ ನಂತರ ವಿಷಯ ವಸ್ತು ಆದರೆ ಮೊದಲು ಹೀ ಕಲ್ಪನೆ ತೆರಿಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡರು ಆಗಿದೆ
- ಒಂದು ಹೊಸದು ದೂರು WHO ಮೊದಲು ಇಂದ ಹೀ ಮೀಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಪನ್ ಯೋಜನೆ , 2021 ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೇಮಕ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಪನ್ / ಮೇಲ್ಮನವಿ ಅಧಿಕಾರ ಆಫ್ ಪರಿಗಣನೆಯಲ್ಲಿದೆ ಆಗಿದೆ
- ಒಂದು ದೂರು ಯಾರದು ಕಂಪನಿ ಮೂಲಕ ಮೊದಲು ಹೀ ವಸಾಹತು ತೆರಿಗೆ ನೀಡಿದರು ಹೋದೆ ಆಗಿದೆ

ತೀರ್ಮಾನ :

ಹೊಸ ಹಣ ಮತ್ತು ಅವನಗ್ರಾಹಕರು ಆಫ್ ನಡುವೆ ನಂಬಿಕೆ ಮತ್ತು ನಿಷ್ಠೆ ಗೆ ಪ್ರಚಾರ ನೀಡಲು ಆಫ್ ಫಾರ್ ಒಂದು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಯಾಂತ್ರಿಕತೆ ಅಗತ್ಯ ಆಗಿದೆ. ದೂರುಗಳು ಗೆ ಸಂಬೋಧಿಸಿದರು ಮಾಡಲು ಆಫ್ ಫಾರ್ ಒಂದು ರಚನಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ , ನಾವು ಸಂ ಮಾತ್ರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ನೇಗಿಲು ಮಾಡು ಇವೆ ಬದಲಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ನ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು ಆಫ್ ಸುಮಾರು ರಲ್ಲಿ ಮೌಲ್ಯಯುತ ಮಾಹಿತಿ ತುಂಬಾ ಪಡೆಯಿರಿ ಮಾಡು ಇವೆ.