

SFL/GR/1.5



ಸಮ್‌ಮಾನ್ ಫೈನಾನ್ಸರ್‌ವ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

(ಹಿಂದಿ ಇಂಡಿಯಾಬುಲ್‌ಸ್ ಕಮರ್ಷಿಯಲ್ ಕೊರ್ಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತೆತು)

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೋತೆ

(ನವೆಂಬರ್ 14, 2023 ರಂದು ನಡೆದ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ)

ಪರಿವಿಡಿ

1 ಪರಿಚಯ ಮತ್ತು ಉದ್ದೇಶಗಳು	2 ಗುರು	3
ಪರಿಷ್ಕರಣೆ	3 ನೋಡು ಅನುಷ್ಠಾನ	3
ಮತ್ತು ಸಂಧಿತ್ವ	4 ಕೋಡ್ ನ	3
ಉದ್ದೇಶಗಳು	5 ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್	3
ಕೋಡ್	6 ಗೌರವಕರ ದೂರುಗಳು/	4
ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿವಾರಿಸಲು ಅಂತರಾಜ ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳು		4
6.1 ದೂರು ನೋಂದಣಿ		4
6.2 ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ದೂರುಗಳು		5
6.3 ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್		5
7 ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ		5
7.1 ವರ್ತನೆಯ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು		5
7.2 ವಹಿವಾಟುಗಳು / ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು:		5
7.3 ಅತ್ಯಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ನಿರ್ವಹಣೆ		5
8 ಸಮಯ ಚೌಕಟ್ಟು	9	6
ನಿರೀಕ್ಷಿಸಿದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ		6
9.1 ಗೌರವಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ / ಅಪಾಯ ನಿವಾರಣಾ ಸಮಿತಿಯಿಂದ ಗೌರವಕರ ಸೇವಾ ವಿಮರ್ಶೆ		6
9.2 ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿವಾರಿಸಲು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ		6
10 ಕಡ್ಡಾಯ ಪರಿವರಣೆ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು.....	11 ಜೊತೆ ಸಂವಹನ	7
ಗೌರವಕರ	12 ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಸುಧಾರಣೆ ಮತ್ತು	9
ದೂರುಗಳ ನಿವಾರಣೆಗಾಗಿ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಸೌಭಂಧಿಯನ್ನು ಸಂವೇದನಾಶೀಲಗೊಳಿಸುವುದು		9
12.1 ಜ್ಞಾನದ ಕೊರತೆ		9
12.2 ಸೌಭಂಧಿ ತರಬೇತಿ		9
14 ಸಂಕ್ಷೇಪಣೆಗಳು		10

1 ಪರಾಚಯ ಮತು ಉದ್ದೇಶಗಳು

ನೌಪರಾಧಾತ್ಮಕ ಚಲಾಲೆ ಸಾಲದ ವ್ಯವಹಾರದ ಪರನಾತ ಸನನಾವೇಶದಲ್ಲಿ, ನೌರಂತರ ವ್ಯಾಪಾರ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ, ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪಾಲನನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಮತು ಬರ್ಯಾಂಡ್ ಮೌಲ್ಯದಲ್ಲಿ ಸುಧಾರಣೆಗೆ ಗೌರಾಹಕ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಶರೇಷ್ಠತೆ ಪರಮುಖ ಅಂಶವಾಗಿದೆ. ಗೌರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಯಾಮದೇ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಘಟಕದ ವ್ಯವಹಾರ ಜೀವನದ ಭಾಗವಾಗಿದೆ ಏಕೆಂದರೆ ಪರತೆಯೊಂದು ವ್ಯವಹಾರಮ ಗೌರಾಹಕರ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದೊಂದ ವೌಷಯಗಳು ತಪ್ಪಾಗುವ ಸಂದರ್ಭಗಳನು ಎದುರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಸೇವಾ ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗೆ, ಉತ್ತಮ ಗೌರಾಹಕ ಸೇವೆಯನು ನೌಡುಮದು ಮತು ಗೌರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯ ಮಟ್ಟವನು ಹೆಚ್ಚಿಸುಮದು ನಮ್ಮ ಪರಮುಖ ಕಾಳಜಿಯಾಗಿದೆ. ಹೊಸ ಗೌರಾಹಕರನು ಆಕರ್ಷಿಸಲು ಮತು ಅಸ್ತತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗೌರಾಹಕರನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ತ್ವರಾತ ಮತು ಪರಾಣಾಮಕಾರಿ ಸೇವೆಯನು ಒದಗಿಸುಮದು ಅತ್ಯಗತ್ಯ. ಕಡೆವೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸೇವೆಯನು ಒದಗಿಸುಮದೊಂದ ಮಾತರ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪಾಲ ಮತು ಕಟ್ಟಡದ ಬರ್ಯಾಂಡ್ ಮೌಲ್ಯವನು ಹೆಚ್ಚಿಸುಮದು ಸಾಧ್ಯ.

ಈ ಸಮಾನಾನ್ ಘನಸರ್ವ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಹೌದೆ ಇಂಡಿಯಾಬುಲ್ಸ್ ಕಮರ್ಷಿಯಲ್ ಕರೆಡೆಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಾತು) (ಇನನು ಮುಂದೆ "SFL") ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೋತೆಯು ಗೌರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ತ್ವರಾತ ಪರಿಹಾರವನು ಅನುಸರಿಸುವ ಗುರಿಯನು ಹೊಂದಿದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕಕಾಗೆ ಪರಿಶೀಲನಾ ಕಾರ್ಯವಾಧಾನಮ ಉತ್ಪನ್ನದ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಮತು ಸೇವೆಯ ವೌತರಣಿಯಲ್ಲಿನ ನ್ಯೂನತೆಗಳನು ಗುರುತಿಸುವಲ್ಲಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ತೊಂದರೆಗೊಳಗಾದ ಪಕ್ಷದ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನೌವಹಣೆಗೆ ಅರಮ ಮೂಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತು ಈ ವೌಷಯದಲ್ಲಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾದ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಎಂದು ಸಂವೇದನಾಶೀಲತೆಯನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.

2 ಗುರಿ ಪರೇಕ್ಷಕರು

ಮಂಡಳಿಯ ಸದಸ್ಯರು ಮತು ಎಲ್ಲಾ ಇಲಾಖೆಗಳು ಈ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಗೆ ಪರಾಧಮಿಕ ಪರೇಕ್ಷಕರಾಗರಬೇಕು. ಆಯಾ ವೌಭಾಗದ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರೊಂದ ಪೂರ್ವಾನುಮತೆ ಇಲ್ಲದೆ ನಮೂದಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಆಜೆಗೆ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನನು ಪರಸಾರ ಮಾಡಬಾರದು.

3 ನೋತೆಯ ಅನ್ವಯ ಮತು ಸೌಧುತ್ವ

ನೌರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ದೌನಾಂಕದೊಂದ ಈ ನೋತೆಯು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಮಂಡಳಿಯು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗೆ ಒಮ್ಮೆಯಾದರೂ ನೋತೆಯನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ, ಮೌಲ್ಯೀಕರಿಸುತ್ತದೆ, ನವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತು ಅನುಮೋದಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನೋತೆಯ ನೌರ್ದೌಷ್ಠ ಅಂಶಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾಮದೇ ಪರಾಕ್ಷಕರಣೆಗಳನು ಸಂಬಂಧಿತ ಪರಾಧಿಕಾರಮ ಹೊರಡಿಸಿದ ಆದೇಶಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂವಹನ ಮಾಡಬಹುದು ಮತು ಅಮ ಜಾರಿಗೆ ಬಂದ ದೌನಾಂಕದೊಂದ ಈ ನೋತೆಯ ಭಾಗವಾಗುತ್ತದೆ.

4 ಕೋಡ್ ನ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಕುರತಾದ ನಮ್ಮ ನೋತೆಯು ಕೆಳಗೆ ಸೂಚಿಸಿದ ತತ್ವಗಳನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

- ಗೌರಾಹಕರನು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗೆ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುಮದು.
- ಗೌರಾಹಕರು ಎತ್ತುವ ದೂರುಗಳನು ಸೌಜನ್ಯದೊಂದ ಮತು ಅನಗತ್ಯ ವೌಳಂಬವಲ್ಲದೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಪೌಂಚಣಿದಾರರು, ದೈಹಿಕ ವೌಕಲಜೀತನರು ಮತು ಹೌರಿಯ ನಾಗರೀಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನು ಆದ್ಯತೆಯೊಂದಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- ಗೌರಾಹಕರು ತಮ್‌ಮ ದೂರುಗಳ ಪರಿಶೋಧನೆಯಿಂದ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ತಮ್‌ಮ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳು ಮತ್ತು ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅದು ನಮ್‌ಮ ಖಿಯಾತೆ ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹಾನಿಗೊಳಿಸಬಹುದು.
- ನಮ್‌ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಉತ್ತಮ ನಂಬಿಕೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ಗೌರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ

5 ಕೋಡ್‌ನ ಅಪ್‌ಲೋಕೇಶನ್

ನಮ್‌ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾಡಲು, ರಚನಾತ್ಮಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಅದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನೋಡಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಕೋಡ್ ಪರಿಹಾರವು ನಿಯಮಿತ ಮತ್ತು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣದ ನೋಡಿಸಿ ಚಿಕಿತ್ಸಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಆದಾಗ್ಯೂ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ನಮ್‌ಮ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ನಾವು ದೂರು ನಮೂನೆಯನ್ನು ಪರಿಶೋಧಿಸಿದಾಗ, ಗೌರಾಹಕರು ಲಾಗ್ ಇನ್ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಬಯಸಿದರೆ ತಮ್‌ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಆನ್ ಲೈನ್ ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಈ ಪಾಲಿಸಿ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು - www.sammaanfinserve.com . ದೂರು ನೋಡಿಸಿ ಪರಿಶೋಧನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನೌಕರರಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲಾಗುವುದು.

ದೂರು ಎನ್‌ನುಮದು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಮಾಡಿದ ಅತ್ಯಂತ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿ, ಅದರ ಉತ್ತರಗಳು, ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳ ನೋಡಿಸಿ ಪರಿಶೋಧನೆಯ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಅಲ್ಪ ಪರಿಶೋಧನೆಯ ಅಥವಾ ನೋಡಿಸುವವನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸೂಚ್ಯವಾಗಿ ನೋಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಗೌರಾಹಕರ ದೂರಿನ ಕಾರಣವನ್ನು ಎರಡು ಮುಖ್ಯ ವರ್ಗಗಳಾಗಿ

ವಿಂಗಡಿಸಬಹುದು: ➤ ಗೌರಾಹಕರಿಂದಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ವರ್ತನೆಯ ಅಂಶಗಳು

- ಕೆಲಸ/ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಅನುಮತಿ ಅಥವಾ ನೋಡಿಸಿ ಸೇವೆಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟದಲ್ಲಿನ ಅಂತರಗಳು ಮತ್ತು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ನೋಡಿಸಿ ಸೇವೆಗಳು.

ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಗೌರಾಹಕರು ತಮ್‌ಮ ದೂರನ್ನು ನೀಡುವುದು ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ದೂರು ನೋಡಲು ನಾಲ್ಕು ಮುಖ್ಯ ಮಾರ್ಗಗಳಿವೆ - ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ, ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ (ವೆಬ್‌ಸೈಟ್) ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವ ಮೂಲಕ. ಈ ಎಲ್ಲಾ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂವೇದಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನೋಡಿಸಬೇಕು. ಗೌರಾಹಕರ ದೂರನ್ನು ನೋಡಿಸಿ ಸಮಯದ ಚಿಕಿತ್ಸಿಸಲಾಗಿದೆ ಪರಿಶೋಧಿಸಲಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅಂದರೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಉನ್ನತ ಅಧಿಕಾರಿಯೊಂದಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿದ ನಂತರವೂ ನಾವು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಅವನು/ ಅವಳು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು RBI ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ದೂರು.

6 ಗೌರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಡಿಸಲು ಅಂತರೀಕ ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳು

6.1 ದೂರು ನೋಡಿಸಿ

SFL ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಗೌರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗೌರಾಹಕರು ಫೋನ್ ನಲ್ಲಿ, ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ, ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ (ವೆಬ್‌ಸೈಟ್) ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸಂವೇದಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ನೋಡಲಾಗಿದೆ. ಗೌರಾಹಕರು ತಮ್‌ಮ ದೂರನ್ನು ನೀಡುವುದು ನೋಡಿಸಿ ಸಹಾಯವಾಣಿಯ ಮೂಲಕವೂ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು. ದೂರನ್ನು ಸಂವೇದಿಸಿದಾಗ, ಕಳುಹಿಸುವವರು ದೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಶೋಧನೆಯನ್ನು ಸಂವೇದಿಸುತ್ತಾರೆ

ಅವನ/ಅವಳ ದೂರವನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುವುದು. ಮುಂದೆ ಯಾವುದೇ ದೂರವನ್ನು ಹಾರ್ಡ್ ಕಾಪಿ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಂದರೆ ಯಾವುದೇ ಪತ್ರಿಕೆ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಮೂಲಕ ಸಂವೇದಕರಿಸಿದಾಗ ಅದನ್ನು ರಾಜಿಸ್‌ಟರ್ ನಲ್‌ಲಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ನಮ್ಮ ಪರಿಶೋಧನೆಯು ಗೌರವಕರವಾದ ಅವನ/ಅವಳ ದೂರವನ್ನು ನೋಡುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಸಂವೇದಕರಿಸುವುದನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ಬೇಗನೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತೇವೆ.

ನಿಯಂತ್ರಕರ ಮೂಲಕ ಸಂವೇದಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ನಾವು ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ದೂರು ರಾಜಿಸ್‌ಟರ್ ನಲ್‌ಲಿ ದಾಖಲಿಸುತ್ತೇವೆ. ಅಂತಹ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಂವೇದಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ರಿಪೋರ್ಟ್ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ನಮ್ಮ ಪರಿಶೋಧನೆಯು ಗೌರವಕರವಾದ ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಅಮಗಳನ್ನು ತುರ್ತು ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ದೂರವನ್ನು ಸತಿಯಗಳನ್ನು ಸಹ ಕಂಡುಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ. ವಂಚನೆಯ ಯಾವುದೇ ಪರಿಶೋಧನೆಯು ಕ್ಲೈಮ್‌ಟ್ ಆಗಿರುವ ದೂರುಗಳು/ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿನ ತನಿಖೆಗಾಗಿ FCU/ HR ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನೋಟ್ ಸಂಹಿತೆಯ ಪರಿಹಾರ ನಂತರದ ಕ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

6.2 ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ದೂರುಗಳು

ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ಪುಸ್ತಕ ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಗೌರವಕರ ಅದನ್ನು ಶಾಖೆಯಿಂದ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು ಮತ್ತು ಅದರಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು. ಗೌರವಕರ ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ಸುಧಾರಣೆಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಪರಿಶೋಧನೆಯು/ ಸಲಹೆಗಳಿಗಾಗಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾಗಿರುವ ದೂರು/ಸಂದರ್ಶಕರ ಪುಸ್ತಕವನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.

6.3 ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್

ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಯೆ 1800-572-7777 ನಲ್ಲಿ SFL ನ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ನಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ದೂರು ಕರೆ ಸಂವೇದಕರಿಸಿದಾಗ, ಕಳುಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ದೂರವನ್ನು ಸಂವೇದಕರಿಸುವುದನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸುವ ಪರಿಶೋಧನೆಯು ಸಂವೇದಕರಿಸುತ್ತಾರೆ.

6.4 ಮೇಲ್/ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳು

ಗೌರವಕರ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕವೂ ದೂರವನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸಂವೇದಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ದೂರು ಕರೆ ಸಂವೇದಕರಿಸಿದಾಗ, ಕಳುಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ದೂರವನ್ನು ಸಂವೇದಕರಿಸುವುದನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸುವ ಪರಿಶೋಧನೆಯು ಸಂವೇದಕರಿಸುತ್ತಾರೆ. SFL ನ ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿಯಲ್‌ಯೂ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು: lap@sammaancapital.com

7 ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ

7.1 ವರ್ತನೆಯ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು

ಅಂತಹ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ, ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ತಿಳಿಸುವುದಾಗಿ ನೋಡಿಸಲಾಗುವುದು. ಗೌರವಕರರಿಂದಾಗಿ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆ/ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಯನ್ನು ಶೂನ್ಯ ಸಹಿಷ್ಣುತೆಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲೇ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ತಕ್ಷಣದ ಕ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. SFL, ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ನಮ್ಮ ಸೌಭಂದ್ರ ಸದಸ್ಯರು ಯಾವುದೇ ಪದವಿಯ ದುರ್ವರ್ತನೆಯನ್ನು ಸಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

7.2 ವಹಿವಾಟುಗಳು / ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು:

ಪರಿಶೋಧಕರಿಗೆ ಶಾಖೆಯು ಈ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಪರಿಶೋಧಕರ ವಹಿವಾಟಿನ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಅಥವಾ ಗೌರವಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಶಾಖೆಯು ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಗೌರವಕರ ತೃಪ್ತಿಯಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ದೂರು ಇತರ ಯಾವುದೇ ಮೂಲಕ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಶಾಖೆಯ ಪರಿಶೋಧಕರ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅವನು/ಅವಳು ತೃಪ್ತಿಯಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಪರಿಶೋಧಕರ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು. ಒಂದು ವೇಳೆ, ಇದು ಶಾಖೆಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲೇ ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ/ನೋಡಿಸುವುದಾಗಿ ಪರಿಶೋಧಕರನ್ನು ಮುಖ್ಯ ಕಛೇರಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬಹುದು.

7.3 ಅತ್ಯಪ್ಪೇಕ್ಷಿತ ರಿಸಲ್ಯೂಶನ್

ಗೌರವಕರ SFL ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಅತ್ಯಪ್ಪೇಕ್ಷಿತರಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ RBI ಅನ್ನು ಸಹ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಸಂಪರ್ಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೋಧಕರ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಪರಿಶೋಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

8 ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು

ದೂರುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಲ್ಲೇ ನೋಡಬೇಕು ಏಕೆಂದರೆ ಇದು ಕಂಪನಿಯ ಕೆಲಸದಲ್ಲೇ ದುರ್ಬಲ ಸ್ಥಾನವನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸುವಾಗ ಬಹುಂಪದಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಎಲ್ಲ ಕೋನಗಳಿಂದ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುವುದು. SFL ರಶೀದಿಯ ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲೇ ಲಿಖಿತ / ಇಮೇಲ್ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಗರಿಷ್ಠ 30 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲೇ ಪರಿಹರಿಸಬೇಕು. ವಿವಿಧ ಸ್ವರೂಪದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟರ್‌ಗಳನ್ನು ನೋಡಿದಾಗ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಸಮಯದ ಮ್ಯಾಟರ್‌ಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಗೌರವದ ದೂರುಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಇಲಾಖೆಗಳು/ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಅದನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಪಾಲಿಸಬೇಕು. ದೂರನ್ನು ಮೇಲೆ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ MIS ಅನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಹೊರಗಿನ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ನಡುವೆ ಅವರ ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸೂಚನೆಗಳಿಗಾಗಿ ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

9 ರಿವ್ಯೂ ಮೆಟ್ರಿಕ್‌ಗಳು

9.1 ಗೌರವದ ಕುಂದುಕೊರತೆ / ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಮಿತಿಯಿಂದ ಗೌರವದ ಸೇವಾ ವಿಮರ್ಶೆ

ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಒಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಿದ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಗೌರವದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗೌರವದ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಸಮಿತಿಯು ಪರಿಹರಿಸದ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಸಲಹೆಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.

9.2 ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ

ಎನ್ ಬಿಎಫ್ ಸಿಗಳಿಗೆ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಸರ್ಕೀಮ್, 2021 ಗಾಗಿ ಆರ್ ಬಿಐನ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಗತ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ತೊಂದರೆಗೊಳಗಾದ ಗೌರವದ ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಕುರಿತು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲೇ ನೇರವಾಗಿ ಮುಖ್ಯ ಗೌರವದ ಆರ್ಟಿಕಿ/ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು:

ಗೆ

ಮುಖ್ಯಸ್ಥ ಕ್ಷೇತ್ರದ ಕೀರ್,

ಸಮಾನ್ಯ ಫೌನ್ ಸರ್ವೆ ಲಿಮಿಟೆಡ್

(ಹಿಂದಿ ಇಂಡಿಯಾಬುಲ್ಸ್ ಕಮರ್ಷಿಯಲ್ ಕೇಂಟ್ರಿ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ),

5 ನೇ ಮಹಡಿ, ಕ್ಷೇತ್ರದ ಸಂಖ್ಯೆ. 27,

KG ಮಾರ್ಗ, ಕನ್‌ನಾಟ್ ಪ್ರೇಮ್, ನವದೆಹಲಿ - 110001.

ದೂರವಾಣಿ:0124 - 6048160 ಇಮೇಲ್:

lap@sammaancapital.com

- ಅಥವಾ -

ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ

ಶ್ರೀ ಅಮಿತ್ ಕುಮಾರ್

ಉಪ ಪ್ರಧಾನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು, ನೋಡಲ್

ಅಧಿಕಾರಿ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ,

ಸಮಾನ್ಯ ಫೌನ್ ಸರ್ವೆ ಲಿಮಿಟೆಡ್

(ಹಿಂದಿ ಇಂಡಿಯಾಬುಲ್ಸ್ ಕಮರ್ಷಿಯಲ್ ಕೇಂಟ್ರಿ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ),

5 ನೇ ಮಹಡಿ, ಕ್ಷೇತ್ರದ ಸಂಖ್ಯೆ. 27,

KG ಮಾರ್ಗ, ಕನ್‌ನಾಟ್ ಪ್ರೇಮ್, ನವದೆಹಲಿ - 110001.

ಇಮೇಲ್:amit.k44@sammaancapital.com ದೂರವಾಣಿ:

0124-6048088

ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, NBFC ವಾರುದೊಡೆ ಸಲಲಸಲಾದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪರಿತನಿಸಿದನುವ ಮತು ಇಂಟಿಗೇರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡೆಸ್ ಮನ್ ಸೆಕೋಮ್, 2021 ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

ಇಂಟಿಗೇರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡೆಸ್ ಮನ್ ಸೆಕೋಮ್, 2021 ರ ವರಿವರಗಳು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು/ಪರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲೂ ಪರಿತೆಯೇಕವಾಗಿ ಲಭಿಯವಿದೆ.

10 ಕಡೆಡಾಯ ಪರಿದರಶನ ಅಗತೆಯತೆಗಳು

SFL ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ:

- ದೂರುಗಳು ಮತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸವೇಕರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ವಯವಸಾಧೆ.
- ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ಶಾಖೆ ಮುಖ್ಯಸಾಧರ ಹೆಸರು, ವಳಿಸ ಮತು ಸಂಪರಕ ಸಂಖ್ಯೆ.
- ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲೂ ದೂರು / ವರಿವದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದರೆ, ಗರಾಹಕರು ಆರ್ ಬಿಐನ ಡೆವನ್ ಬಿಎಸ್ ನ ಪರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಪರಿಭಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ (ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಂಪರಕ ವರಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ) ಮೇಲ್ಮನವು ಸಲಲಸಬಹುದು, ಅವರ ಅಧಿಕಾರ ವಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲೂ ಕಂಪನಿಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ ಬೀಳುತ್ತದೆ.
- ಇಂಟಿಗೇರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡೆಸ್ ಮನ್ ಸೆಕೋಮ್, 2021 ರ ಪರಿಮುಖ ಲಕಷಣಗಳನ್ನು (ಇಂಗಲ್ಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತು ಸಾಧಳಿಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲೂ) ಅವರ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು ಮತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲೂ ಪರಿಮುಖವಾಗಿ ಪರಿದರಶಿಸು, ಕಛೇರಿ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೋಡುವ ವಯಕತೆಯು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಪರಿವೇಶಿಸಬಹುದು. ಯೋಜನೆಯ ಪರಿತೆಯನ್ನು ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲೂ ಪರಿಮುಖವಾಗಿ ಪರಿದರಶಿಸಬೇಕು.
- ಗರಾಹಕರಿಗೆ SFL ನ ಬದ್ಧತೆಗಳ ಕೋಡ್/ನಯಾಯಯುತ ಅಭಯಾಸದ ಕೋಡ್.
- ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲೂ ಗರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯಾಗಿ ಗರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ನೋತೆ ಇತಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಮಗರ ಸೂಚನಾ ಫಲಕ/ಪುಸ್ತಕದ ಪರಿದರಶನ. ಕೆಳಗಿನ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ SFL ನ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲೂ ಪರಿದರಶಿಸಬೇಕು.

ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕಕಾಗಿ ಎಸಕಲೇಶನ್ ಮಯಾಟರಿಸ್

<p>ಮೊದಲ ಹಂತ</p>	<p>ಗರಾಹಕರು ಪರಿಶನೆ/ಕಳವಳವನ್ನು ಹೊಂದಿದರೆ, ಅವರು ಮಾಡಬಹುದು - ಗೆ ಬರಿಯಿರಿ: lap@sammaancapital.com ನಮಗೆ ಕರಿ ಮಾಡಿ: ಗರಾಹಕರ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ. 1800-572-7777 (ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ) : ನಮನನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡಿದೆ ಹತೆತೆರದ ಶಾಖೆ ನಮನನ್ನು ಪೋಸ್ಟ್ ಮುಖ್ಯಯ ಕನಟಮರ ಕೇರ, ಸಮಮಾನ್ ಫಿನಿಸರ್ವ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಹಿಂದಿ ಇಂಡಿಯಾಬುಲ್ಸ್ ಕಮರ್ಷಿಯಲ್ ಕರೆಡೆಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರಿಯಲಾಗುತ್ತತು), 5 ನೇ ಮಹಡಿ, ಕಟೆಟಡ ಸಂಖ್ಯೆ. 27, KG ಮಾರಗ, ಕನನಾಟ ಪಾಲೇಸ್, ನವದೆಹಲಿ - 110001.</p>
------------------------	--

	<p>ಗೊರಾಹಕರು 7 ದಿನಗಳಲ್ಲೇ ಯಾಮದೇ ಪರಿತೆಕೊರೆಯೆಯನು ಪಡೆಯದೊದರೆ ಅಥವಾ ಪರಿತೆಕೊರೆಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದೊದರೆ ಅವರು ಮುಂದಿನ ಹಂತಕೆ ಏರುತೆತಾರೆ.</p>
<p>ಎರಡನೇ ಹಂತ</p>	<p><u>ಒಂದು ವೇಳೆ ಗೊರಾಹಕರ ಕಾಳಜಿಯನು ಹಂತ 1 ರಲ್ಲೇ ತೊಳಿಸಲಾಗಲೇ ಅಥವಾ ತೃಪ್ತಕರ ಪರಿತೆಕೊರೆಯೆಯನು ಸ್ವೀಕರಿಸದೊದರೆ, ಗೊರಾಹಕರು ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್ ಮೂಲಕ SFL ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರವನು ತಲುಪಬಹುದು ನಮಗೆ ಬರೆಯೊ:</u> https://www.sammaanfinserve.com/grievance.ph ನಮಗೆ ಕರೆ ಮಾಡೊ: ಗೊರಾಹಕರ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ. 1800- 572-777 (ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ) ನಮನು ಭೇಟಿ ಮಾಡೊ : ಯಾಮದೇ ಹತ್ತಿರದ ಶಾಖೆ ನಮನು ಜೋಸ್ಟ್ ಮಾಡೊ ಸಮಮಾನ್ ಫೊನ್ಸರ್ವೆ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಹಿಂದಿ ಇಂಡಿಯಾಬುಲ್ಸ್ ಕಮರ್ಷಿಯಲ್ ಕೆರೆಡೊಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತೆತೆತು), ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ, 5ಸೀಮಹಡೊ, ಕಟೊಟಡ ಸಂಖ್ಯೆ. 27, KG ಮಾರ್ಗ, ಕನ್ನಾಟ್ ಪೊಲೀಸ್, ನವದೆಹಲಿ - 110001. ಗೊರಾಹಕರು 7 ದಿನಗಳಲ್ಲೇ ಯಾಮದೇ ಪರಿತೆಕೊರೆಯೆಯನು ಪಡೆಯದೊದರೆ ಅಥವಾ ಪರಿತೆಕೊರೆಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದೊದರೆ ಅವರು ಮುಂದಿನ ಹಂತಕೆ ಏರಬಹುದು.</p>
<p>ಮೂರನೇ ಹಂತ</p>	<p><u>ಒಂದು ವೇಳೆ ಗೊರಾಹಕರ ಕಾಳಜಿಯನು ಹಂತ 2 ರಲ್ಲೇ ತೊಳಿಸದೊದರಲ್ಲೇ ಅಥವಾ ತೃಪ್ತಕರ ಪರಿತೆಕೊರೆಯೆಯನು ಸ್ವೀಕರಿಸದೊದರಲ್ಲೇ, ಗೊರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವೊಳಿಸದೊದರಲ್ಲೇ SFL ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೊ ಬರೆಯಬಹುದು- ನಮಗೆ ಬರೆಯೊ:</u> ಶ್ರೀ ಅಮಿತ್ ಕುಮಾರ್ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್, ನೋಡಲ್ ಆಫೀಸರ್, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ, ಸಮಮಾನ್ ಫೊನ್ಸರ್ವೆ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಹಿಂದಿ ಇಂಡಿಯಾಬುಲ್ಸ್ ಕಮರ್ಷಿಯಲ್ ಕೆರೆಡೊಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತೆತೆತು), 5ಸೀ ಮಹಡೊ, ಕಟೊಟಡ ಸಂಖ್ಯೆ. 27, KG ಮಾರ್ಗ, ಕನ್ನಾಟ್ ಪೊಲೀಸ್, ನವದೆಹಲಿ - 110001. Ph: 0124-6048088 ಇಮೇಲ್ - amit.k44@sammaancapital.com ಗೊರಾಹಕರು 7 ದಿನಗಳಲ್ಲೇ ಯಾಮದೇ ಪರಿತೆಕೊರೆಯೆಯನು ಪಡೆಯದೊದರೆ ಅಥವಾ ಪರಿತೆಕೊರೆಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದೊದರೆ ಮುಂದಿನ ಹಂತಕೆ ಏರಬಹುದು</p>

ರು
ಎನ್

ಮು
7

ನಾಲಕನೇ ಹಂತ

ದೂರು ಸೇವಾಕರಿಸಿದ 30 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರು ತ್ರಪ್ತಕರವಾಗು ಪರಿಹಾರವಾಗದಾದರೆ, ಗರಾಹಕರು ನೇರವಾಗು ಆರ್ ಬಿಐಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು ಅಥವಾ ಆರ್ ಬಿಐ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲಲೆ ಲಭಯವರುವ ಸೇವಮ್ ಎಸ್ (ದೂರು ನಾರವಹಣಾ ವಯವಸಾಥೆ) ಸಾಲಭಯದಲಲೆ ತನನ ದೂರನನು ಅಪ್ ಲೋಡ್ ಮಾಡಬಹುದು.

ಲಿಂಕ್ ನಲಲೆ: (<https://cms.rbi.org.in>)

ಗರಾಹಕರು ಭೌತಿಕ ಪತರದ ಮೂಲಕ ಬರೆಯಬಹುದು ಮತು ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿದ ವಲಸದಲಲೆ ಪೋಸ್ಟ್ ಪತರವನು ಬರೆಯಬಹುದು-ಇವರಗೆ,

ಕೇಂದರೀಕೃತ ರನೇದಿ ಮತು ಸಂಸಕರಣಾ ಕೇಂದರ (CRPC), ರಿಸರ್ವ್ ಬಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಸೆಂಟರಲ್ ವಿಸಿಟಾ, ಸೆಕೆಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಡ - 160017

11 ಗರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ

SFL ಗರಾಹಕರ ನಾರೀಕಷಿ/ಅವಶಯಕತಿ/ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನನು ತಮಮ ಸೌಬಬಂದಿಯಿಂದ ಗರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ಉತತಮವಾಗು ಪರಶಂಸಿಸಬಹುದು ಎಂದು ಗುರುತಿಸುತತದೆ. ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳ ಬಗಗೆ ಗರಾಹಕರಲಲೆ ಅರವಿನ ಕೊರತೆಯಿಂದಾಗು ಅನೇಕ ದೂರುಗಳು ಉದಭವಿಸುತತವೆ ಮತು ಅಂತಹ ಸಂವಹನಗಳು ಗರಾಹಕರಗೆ ನಂತರದ ಹಂತದಲಲೆ ಪರಶನೆಗಳು/ದೂರುಗಳ ಸಂಖಯೆಯನನು ಕಡಮೆ ಮಾಡುವ ಸೇವೆಗಳನನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತತದೆ.

12ಸೇವೆಯಲಲೆ ಸುಧಾರಣೆ ಮತು ದೂರುಗಳ ನಾರವಹಣೆಗಾಗು ಕಾರಯಾಚರಣಾ ಸೌಬಬಂದಿಯನನು ಸಂವೇದನಾಶೀಲಗೊಳಿಸುಮದು

12.1 ಜ್ಞಾನದ ಕೊರತೆ

ಉತಪನನಗಳು ಮತು ಸೇವೆಗಳ ಜ್ಞಾನ ಮತು ಅರವಿನ ಕೊರತೆಯಿಂದಾಗು ದೂರುಗಳು ಆಗಾಗಗೆ ಸಂಭವಿಸುತತವೆ. ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಕೇಂದರೀಯ ತರಬೇತಿ ಕೇಂದರಕಕೆ ವಪುಧ ಹಂತಗಳಲಲೆ ಸೌಬಬಂದಿಗಳ ತರಬೇತಿ ಅಗತಯಗಳ ಬಗಗೆ ಪರತಕರಿಯೆಯನನು ನೋಡಬೇಕಾಗುತತದೆ.

12.2 ಸೌಬಬಂದಿ ತರಬೇತಿ

SFL ವುಭಿನನ ವುಭಾಗಗಳಿಂದ ಗರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವಯವಹರಿಸುತತದೆ, ಇದು ಅಭಿಪರಾಯದ ವಯತಯಾಸ ಮತು ಘರಷಣಿಯ ಕಷೇತರಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು. ಸಕಾರಾತಮಕ ಮನೋಭಾವ ಮತು ಗರಾಹಕ ಸನೇಹ ನಡವಳಿಕೆಯೊಂದಿಗೆ ಗರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವಯವಹರಿಸಲು, ಮುಂಚೂಣಿಯ ಸೌಬಬಂದಿಯ ಆಯಕೆಯನನು ಎಚಚರಕಿಯಿಂದ ಮಾಡಬೇಕು. ತೆರಿದ ಮನಸು ಮತು ಮುಖದ ಮೇಲೆ ನಗು, ಸೌಬಬಂದಿ ಗರಾಹಕರ ವುಶವಾಸವನನು ಗೆಲಲಲು ಸಾಧಯವಾಗುತತದೆ. ಕೋಪಗೊಂಡ ಗರಾಹಕರನನು ನುಭಾಯಿಸಲು ವ್ಯದು ಕುಶಲಯಗಳನನು ನೋಡುಮದು ಅವಶಯಕ; ಇದು ತರಬೇತಿ ಕಾರಯಕರಮಗಳ ಅವುಭಾಜಯ ಅಂಗವಾಗುರಬೇಕು. ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನನು ನುಭಾಯಿಸಲು ಅಂತರಕ ಯಂತರೋಪಕರಣಗಳು ಎಲಲಾ ಹಂತಗಳಲಲೆ ಸುಗಮವಾಗು ಮತು ಪರಣಾಮಕಾರಿಯಾಗು ಕಾರಯನಾರವಹಿಸುವಂತೆ ನೋಡುಕೊಳ್ಳುಮದು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಜವಾಬದಾರಿಯಾಗುದೆ.

ಸ.ನಂ. ಕೇಂದ್ರ	NBFC ಒಂಬುಡ್‌ಸ್ ಮನ್ ಕಚೇರಿಯ ವೆಳಾಸ	ಕಾರ್ಯಾಚರಣಿಯ ಪರದೇಶ
1	ಚೆನ್ನೈ C/o ರೆಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಫೋರ್ಟ್ ಗೇಲೆಸ್‌ಸ್, ಚೆನ್ನೈ 600 001 STD ಕೋಡ್: 044 ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ : 25395964 ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸಂಖ್ಯೆ: 25395488 ಇಮೇಲ್: cms.nbfcochennai@rbi.org.in	ತಮಿಳುನಾಡು, ಅಂಡಮಾನ್ ಮತ್ತು ನಿಕೋಬಾರ್ ದ್ವೀಪಗಳು, ಕರ್ನಾಟಕ, ಆಂಧ್ರಪ್ರದೇಶ, ತೆಲಂಗಾಣ, ಕೇರಳ, ಲಕ್ಷದ್ವೀಪ ಕೇಂದ್ರಾಡಳಿತ ಪ್ರದೇಶ ಮತ್ತು ಒಕ್ಕೂಟ ಮದ್ದುಚೇರಿ ಪ್ರದೇಶ
2	ಮುಂಬೈ C/o ರೆಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ RBI ಬೈಕುಲಾ ಆಫೀಸ್ ಬೆಲೆಡಂಗ್ ಎಂದು. ಮುಂಬೈ ಸೆಂಟರ್‌ಲ್ ರೈಲ್ವೆ ಸ್ಟೇಷನ್ ಬೈಕುಲಾ, ಮುಂಬೈ-400ಭತ್ತೇಸ್‌ಲ್ STD ಕೋಡ್: 022 ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 2300 1280 ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸಂಖ್ಯೆ: 23022024 ಇಮೇಲ್: cms.nbfcomumbai@rbi.org.in	ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ, ಗೋವಾ, ಗುಜರಾತ್, ಮಧ್ಯಪ್ರದೇಶ, ಗಢ, ಯೂನಿಯನ್ 008 ದಾದರಾ ಮತ್ತು ನಗರ ಹವೇಲಿ, ದಮನ್ ಮತ್ತು ದಿಯು ಪ್ರಾಂತಗಳು
3	ನವದೆಹಲಿ C/o ರೆಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಸಂಸದ್ ಮಾರಗ ನವದೆಹಲಿ -110001 STD ಕೋಡ್: 011 ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 23724856 ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸಂಖ್ಯೆ : 23725218-19 ಇಮೇಲ್: cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in	ದೆಹಲಿ, ಉತ್ತರ ಪ್ರದೇಶ, ಉತ್ತರಾಖಂಡ, ಹರಿಯಾಣ, ಪಂಜಾಬ್, ಚಂಡೀಗಢ ಹೆಮಾಚಲ ಕೇಂದ್ರಾಡಳಿತ ಪ್ರದೇಶ ಪ್ರದೇಶ, ಮತ್ತು ರಾಜಸ್ಥಾನ ಮತ್ತು ಜಮ್ಮು ಮತ್ತು ಕಾಶ್ಮೀರ ರಾಜ್ಯ
4	ಕೋಲ್ಕತ್ತಾ C/o ರೆಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ 15, ನೇತಾಜಿ ಸುಭಾಷ್ ರಸ್ತೆ ಕೋಲ್ಕತ್ತಾ-700 001 ಎಸ್.ಟಿ.ಡೆ. ಕೋಡ್: 033 ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ : 22304982 ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸಂಖ್ಯೆ : 22305899 ಇಮೇಲ್: cms.nbfcoolkata@rbi.org.in	ಪಶ್ಚಿಮ ಬಂಗಾಳ, ಸಿಕ್ಕಿಂ, ಒಡಿಸ್ಸಾ, ಅಸ್ಸಾಂ, ಅರುಣಾಚಲ ಪ್ರದೇಶ, ಮಣಿಪುರ, ಮೇಘಾಲಯ, ಮೆಜೋರಾಂ, ನಾಗಾಲ್ಯಾಂಡ್, ತೆರಾಪುರ, ಬೆಹಾರ್ ಮತ್ತು ಜಾರ್ಖಂಡ್

14 ಸಂಕ್ಷೇಪಣೆಗಳು

ಸಂಕ್ಷೇಪಣೆಗಳು	ವಿವರಗಳು
SFL	ಸಮಮಾನ್ ಫೆಸಿಲಿಟಿ ಲೆಮಿಟೆಡ್ (ಹಿಂದೆ ಇಂಡಿಯಾಬುಲ್ಸ್ ಕಮರ್ಷಿಯಲ್ ಕೆರೆಡೆಟ್ ಲೆಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು)
ಆರ್ ಬಿಐ	ಭಾರತೀಯ ರೆಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್