

ICCL/GR/1.5



ಇಂಡಿಯಾಬುಲ್ಸ್ ಕಮರ್ಷಿಯಲ್ ಕರೆಡೈಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೋತು

(14-11-2023 ರಂದು ನಡೆದ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ)

ಪರಿವಿಡಿ

1 ಪರಿಚಯ ಮತ್ತು ಉದ್ದೇಶಗಳು.....2

2 ಗುರು ಪರೀಕ್ಷಕರು.....	3
3 ನೋತಿಯ ಅನವಯ ಮತತು ಸೌಧುತವ.....	3
4 ಕೋಡ್ ನ ಉದ್ದೇಶಗಳು.....	3
5 ಕೋಡ್‌ನ ಅಪ್‌ಲೋಕೇಶನ್.....	3
6 ಗೌರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೌರ್‌ವಹಿಸಲು ಆಂತರಿಕ ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳು.....	4
6.1 ದೂರು ನೋಂದಣಿ.....	4
6.2 ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ದೂರುಗಳು.....	4
6.3 ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್.....	5
6.4 ಮೇಲ್/ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳು.....	5
7 ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ.....	5
7.1 ವರ್ತನೆಯ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು.....	5
7.2 ವಹಿವಾಟುಗಳು / ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು.....	5
7.3 ಅತ್ಯಪ್ತಕರ ರಿಸಲ್ಯೂಶನ್.....	5
8 ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು.....	5
9 ರೌವ್ಯೂ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಂ.....	5
9.1 ಗೌರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ / ಅಪಾಯ ನೌರ್‌ವಹಣಾ ಸಮಿತಿಯಿಂದ ಗೌರಾಹಕ ಸೇವಾ ಮೆಮರ್ಶಿ.....	6
9.2 ದೂರುಗಳು ಮತತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೌರ್‌ವಹಿಸಲು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ.....	6
10 ಕಡ್ಡಾಯ ಪರದರ್ಶನ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು.....	6
11 ಗೌರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ.....	8
12 ಸೇವಿಯಲ್ ಸುಧಾರಣೆ ಮತತು ದೂರುಗಳ ನೌರ್‌ವಹಣೆಗಾಗಿ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಸೌಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಸಂವೇದನಾಶೀಲಗೊಳಿಸುವುದು.....	8
12.1 ಜ್ಞಾನದ ಕೊರತೆ.....	9
12.2 ಸೌಬ್ಬಂದಿ ತರಬೇತಿ.....	9
13 ಸಂಕ್ಷೇಪಣಗಳು.....	10

### 1 ಪರಿಚಯ ಮತತು ಉದ್ದೇಶಗಳು

ನೌಪರಧಾತ್ಮಕ ಚಿಲ್ಲರಿ ಸಾಲದ ವ್ಯವಹಾರದ ಪರಿಸ್ಥಿತ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲ್ಲಿ, ನೌಂತರ ವ್ಯಾಪಾರ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ, ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪಾಲನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಮತತು ಬರ್ಯಾಂಡ್ ಮೌಲ್ಯದಲ್ಲ್ಲಿ ಸುಧಾರಣೆಗೆ ಗೌರಾಹಕ ಸೇವಿಯಲ್‌ನ ಶರೇಷ್ಠತೆ ಪರಮುಖ ಅಂಶವಾಗಿದೆ. ಗೌರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಯಾಮದೇ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಘಟಕದ ವ್ಯವಹಾರ ಜೀವನದ ಭಾಗವಾಗಿದೆ ಏಕೆಂದರೆ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯಿಂದ ವ್ಯವಹಾರವು ಗೌರಾಹಕರ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಿಂದ ಮೌಷಯಗಳು ತಪ್ಪಾಗುವ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಸೇವಾ ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಿ, ಉತ್ತಮ ಗೌರಾಹಕ ಸೇವಿಯನ್‌ನು ನೋಡುವುದು ಮತತು ಗೌರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು ನಮ್ಮ ಮುಖ್ಯ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ. ಹೊಸ ಗೌರಾಹಕರನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸಲು ಮತತು ಅಸ್ತತ್ವದಲ್ಲ್ಲಿರುವ ಗೌರಾಹಕರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ತ್ವರಿತ ಮತತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸೇವಿಯನ್‌ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಅತ್ಯಗತ್ಯ.

ಕಡಾವೆ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದರಿಂದ ಮಾತೃಕರ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪಾಲಿ ಮತ್ತು ಕಟ್ಟಡದ ಬೆರಾಂಡ್ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು ಸಾಧ್ಯವು.

ಈ ICCL ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೋಟಿಯು ಗೃಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಪರಿಶೀಲನಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಉತ್ಪನ್ನದ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಯ ವೃತ್ತಿಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಣಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವಲ್ಲಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ತೊಂದರೆಗೊಳಗಾದ ಪಕ್ಷದ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನೌಕರರಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಈ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲೂ ಪರಿಗಣಿಸಲಾದ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವನ್ನು ತಿಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಎಂದು ಸಂವೇದನಾಶೀಲತೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.

## 2 ಗುರು ಪರಿಷ್ಕರಣೆ

ಮಂಡಳಿಯ ಸದಸ್ಯರು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಇಲಾಖೆಗಳು ಈ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಗೆ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ಮಾಡುವುದು. ಆಯಾ ವಿಭಾಗದ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಂದ ಪೂರೈಕೆಯಾದ ಇಲಾಖೆ ನಮೂನೆಗಳ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಆಚೆಗೆ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ಮಾಡಬಹುದು.

## 3 ನೋಟಿಯ ಅನ್ವಯ ಮತ್ತು ಸಾಧನ

ನೌಕರರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಈ ನೋಟಿಯ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಮಂಡಳಿಯ ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಒಮ್ಮೆಯಾದರೂ ನೋಟಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ, ಮೌಲ್ಯೀಕರಿಸುತ್ತದೆ, ನವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನೋಟಿಯ ನೌಕರರ ಅಂಶಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗಳನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ಹೊರಡಿಸಿದ ಆದೇಶಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂವಹನ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಅದು ಜಾರಿಗೆ ಬಂದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಈ ನೋಟಿಯ ವಿಭಾಗವಾಗುತ್ತದೆ.

## 4 ಕೋಡ್ ನ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಕುರಿತಾದ ನಮ್ಮ ನೋಟಿಯು ಕೆಳಗೆ ಸೂಚಿಸಿದ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

- ಗೃಹಕರನು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು.
- ಗೃಹಕರನು ಎತ್ನು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಮತ್ತು ಅನಗತ್ಯ ವ್ಯವಹಾರವಿಲ್ಲದೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಪರಿಗಣಿಸಿದರೆ, ದೃಢ ವ್ಯವಹರಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನ ನಾಗರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಆದ್ಯತೆಯಿಂದಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗೃಹಕರನು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯಿಂದ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅದು ನಮ್ಮ ಖರ್ಚು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹಾನಿಗೊಳಿಸಬಹುದು.
- ನಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಉತ್ತಮ ನಂಬಿಕೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ಗೃಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ಇಲ್ಲದೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ

## 5 ಕೋಡ್‌ನ ಅಪ್‌ಲೋಕೇಶನ್

ನಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾಡಲು, ರಚನಾತ್ಮಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಅದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನೌಕರರಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಕೋಡ್ ಪರಿಹಾರವು ನಿಯಮಿತ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣದ ನೌಕರರ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣದ ನೌಕರರ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣದ ನೌಕರರ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಅನುಮತಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಆದಾಗ್ಯೂ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ನಮಗೆ ವಿಬ್ ಸ್ಟ್ರೀಟ್ ನಲ್ಮೆ ನಾಮ ದೂರು ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ವಯ ಪರದರಾಶಿಸಿದುದೇವೆ, ಗೌರವಕರ ಲಾಗ್ ಇನ್ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಬಯಸಿದರೆ ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಆನ್ ಲೈನ್ ನಲ್ಮೆ ಸಲ್ಮೆ ಸಬಹುದು.

ಈ ಪಾಲಿಸಿ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲೂ ಮತ್ತು ವಿಬ್ ಸ್ಟ್ರೀಟ್ ನಲ್ಮೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು - <https://www.indiabullscommercialcredit.com/> . ದೂರು ನೋವಣಿ ಪರಕರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನೌಕರರಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲಾಗುವುದು.

ದೂರು ಎನ್ಮದು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಮಾಡಿದ ಅತ್ಯವ್ಯತೆಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿದೆ, ಅದರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳ ನೋವಣಿ ಪರಕರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದರೆ, ಅಲ್ಮೆ ಪರತೌಕರಿಯೆ ಅಥವಾ ನೋವಣಿಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸೂಚ್ಯವಾಗಿ ನೋವಣಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಗೌರವಕರ ದೂರಿನ ಕಾರಣವನ್ನು ಎರಡು ಮುಖ್ಯ ವರ್ಗಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಬಹುದು: -

ಗೌರವಕರಿಯೆಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ವರ್ತನೆಯ ಅಂಶಗಳು

- ಕೆಲಸ/ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಅಸಮರ್ಪಕತೆ ಅಥವಾ ನೋವಣಿ ಸೇವೆಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟದಲ್ಲೊಂದು ಅಂತರಗಳು ಮತ್ತು ಸಲ್ಮೆ ಸಿದ ನೋವಣಿ ಸೇವೆಗಳು.

ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲೂ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಗೌರವಕರ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ದೂರು ನೋಡಲು ನಾಲ್ಕು ಮುಖ್ಯ ಮಾರ್ಗಗಳಿವೆ - ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ, ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ (ಮೇಲ್ ಐಡೆ) ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವ ಮೂಲಕ. ಈ ಎಲ್ಲಾ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನೋವಣಿಸಬೇಕು. ಗೌರವಕರ ದೂರನ್ನು ನಾಗದೌತ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಅಂದರೆ ದೂರು ಸಲ್ಮೆ ಸಿದ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲೂ ಅಥವಾ ಉನ್ನತ ಅಧಿಕಾರಿಯೊಂದಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿದ ನಂತರವೂ ನಾಮ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಅವನು/ ಅವಳು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು RBI ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ದೂರು.

**6 ಗೌರವಕರ ದೂರುಗಳು/ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋವಣಿಸಲು ಅಂತರಕ ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳು**

## 6.1 ದೂರು ನೋಂದಣಿ

ಐಸಿಸಿಎಲ್ ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಗೌರವಕರ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಫೋನ್ ನಲ್ಮೆ, ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲೂ, ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ (ಮೇಲ್ ಐಡೆ) ದೂರು ಸಲ್ಮೆ ಸಬಹುದು. ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಇಲ್ಮೆ ನೋಡಲಾಗಿದೆ. ಗೌರವಕರ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಪರಿಶೀಲನೆ ಸಹಾಯವಾಣಿಯ ಮೂಲಕವೂ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು. ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ, ಕಳುಹಿಸುವವರು ಅವನು/ಅವಳ ದೂರನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುವ ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲೂ ಪರತೌಕರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಮುಂದೆ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಹಾರ್ಡ್ ಕಾಪಿ ರೂಪದಲ್ಲೂ ಅಂದರೆ ಯಾವುದೇ ಪತ್ರ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ ಅದನ್ನು ರಾಜಿಸ್ಕರ್ಟ್ ನಲ್ಮೆ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲೂ, ನಮಗೆ ಪರತೌಕರಿಯೆ ಗೌರವಕರನ್ನು ಅವನು/ಅವಳ ದೂರಿನ ನೋವಣಿ ಸವರೂಪವನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ಬೇಗನೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ.

ನೋವಣಿಕರ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ನಾಮ ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ದೂರು ರಾಜಿಸ್ಕರ್ಟ್ ನಲ್ಮೆ ದಾಖಲಿಸುತ್ತೇವೆ. ಅಂತಹ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲಿಸಿದ ನಂತರ ನಮಗೆ ಪರತೌಕರಿಯೆ ಗೌರವಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ತುರ್ತು ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ದೂರಿನ ಸತೆಯಗಳನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ವಂಚನೆಯ ಯಾವುದೇ ಪರಕರಣವು ಹೈಲೈಟ್ ಆಗಿರುವ ದೂರುಗಳು/ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿನ ತನಿಖೆಗಾಗಿ FCU/ HR ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನೋವಣಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಪರಿಹಾರ ನಂತರದ ಕರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

## 6.2 ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ದೂರುಗಳು

ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲೂ ದೂರು ಪುಸ್ತಕ ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಗೌರವಕರ ಅದನ್ನು ಶಾಖೆಯಿಂದ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು ಮತ್ತು ಅದರಲ್ಲೂ ಅವನು/ಅವಳ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು. ಗೌರವಕರ ನಮಗೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಲ್ಲೂ ಸುಧಾರಣೆಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಪರತೌಕರಿಯೆ/ ಸಲಹೆಗಳಿಗಾಗಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲೂ ಇರಿಸಲಾಗಿರುವ ದೂರು/ಸಂದರ್ಶಕರ ಪುಸ್ತಕವನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.

### 6.3 ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್

ಐಸಿಸಿಎಲ್ ನ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ನಲ್‌ಲಿ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಯೆ 1800-572-7777 ಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್‌ಲಿಸಬಹುದು. ದೂರು ಕರೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ, ಕಳುಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ದೂರನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸುವ ಪರತೆಯುತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ.

### 6.4 ಮೇಲ್/ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳು

ಗೌರಾಹಕರು ಅಂಜಿ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸಲ್‌ಲಿಸಬಹುದು. ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ದೂರು ಕರೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ, ಕಳುಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ದೂರನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸುವ ಪರತೆಯುತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಐಸಿಸಿಎಲ್ ನ ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿಯಲ್‌ಲಿಯೂ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್‌ಲಿಸಬಹುದು:[lap@indiabulls.com](mailto:lap@indiabulls.com)

## 7 ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ

### 7.1 ವರತನೆಯ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು

ಅಂತಹ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ, ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನೋಡಲಾಗುವುದು. ಗೌರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅಸಭ್ಯ ವರತನೆ/ ಅಸಭ್ಯ ವರತನೆಯನ್ನು ಶೂನ್ಯ ಸಹಿಷ್ಣುತೆಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲೇ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ತಕ್ಷಣದ ಕರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ICCL, ಯಾಮದೇ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲೇ, ನಮ್ಮ ಸೌಭಂದ್ರ ಸದಸ್ಯರು ಯಾಮದೇ ಪದವಿಯ ಅನುಚಿತ ವರತನೆಯನ್ನು ಸಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

### 7.2 ವಹಿವಾಟುಗಳು / ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು:

ಪರಾಧಮಿಕವಾಗಿ ಶಾಖೆಯು ಈ ವರಗದಲ್ಲೇ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಪರವೇಶ / ವಹಿವಾಟಿನ ತೊಡುಪಡೆ ಅಥವಾ ಗೌರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಶಾಖೆಯು ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಗೌರಾಹಕನ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ದೂರು ಇತರರೊಡನೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಶಾಖೆಯ ಪರಮುಖ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅವನು/ಅವಳು ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಉಲ್ಬಣಗೊಳಿಸಲು ಪರಿಯಾಯ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು. ಒಂದು ವೇಳೆ, ಇದು ಶಾಖೆಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲೇ ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ/ನೋಡಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಪರಿಕರಣವನ್ನು ಮುಖ್ಯ ಕಛೇರಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬಹುದು.

### 7.3 ಅತ್ಯಪ್ತಕರ ರಿಸಲ್ಯೂಶನ್

ಗೌರಾಹಕರು ICCL ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಅತ್ಯಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ RBI ಅನ್ನು ಸಹ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಸಂಪರ್ಕ ವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಪರಿಹಾರ ಶಾಖೆಯಲ್ಲೇ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 8 ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು

ದೂರುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಲ್ಲೇ ನೋಡಬೇಕು ಏಕೆಂದರೆ ಇದು ಕಂಪನಿಯ ಕೆಲಸದಲ್ಲೇ ದುರ್ಬಲ ಸ್ಥಾನವನ್ನು ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಕೋನಗಳಿಂದ ವಶೀಲಿಸಲಾಗುವುದು. ICCL ರಶೀದಿಯ ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲೇ ಲಿಖಿತ / ಇಮೇಲ್ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪರಿಯುತಿಸುತ್ತದೆ. ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಗರಿಷ್ಠ 30 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲೇ ಪರಿಹರಿಸಬೇಕು. ವ್ಯಾಧಿ ಸ್ವರೂಪದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟರ್‌ಗಳನ್ನು ನೋಡಿದಾಗ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಪರಿಕರಿಯನ್ನು ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಸಮಯದ ಮ್ಯಾಟರ್‌ಗಳನ್ನು ಅನ್ನು ಅನುಬಂಧದಲ್ಲೇ ನೋಡಲಾಗಿದೆ. ಗೌರಾಹಕರ ದೂರುಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಇಲಾಖೆಗಳು/ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಅದನ್ನು ಕಟ್ಟುನುಟ್ಟಾಗಿ ಪಾಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ದೂರನ ಮೇಲೆ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ MIS ಅನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ನಡುವೆ ಅವರ ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸೂಚನೆಗಳಿಗಾಗಿ ಪರಿಸರ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 9 ರಿವ್ಯೂ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಂ

## 9.1 ಗೌರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ / ಅಪಾಯ ನೋವಹಣಾ ಸಮಿತಿಯಿಂದ ಗೌರಾಹಕ ಸೇವಾ ವೈಮರ್ಶೆ

ನೋವಹಣಿಯ ನೋವಹಣಿ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಗೌರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಮುಖ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗೌರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಸಮಿತಿಯು ಪರಿಹಾರದ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಸಲಹೆಯನ್ನು ನೋಡಬಹುದು.

### 9.2 ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋವಹಣಿ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ

ಎನ್ ಬಿಎಫ್ ಸಿಗಳಿಗೆ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 ಗಾಗಿ ಆರ್ ಬಿಐ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಗತ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ತೊಂದರೆಗೊಳಗಾದ ಗೌರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಕುರಿತು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲೇ ನೇರವಾಗಿ ಮುಖ್ಯ ಗೌರಾಹಕ ಅಧಿಕಾರಿ/ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು:

**ಹೆಡ್ ಕನ್ಟಾಕ್ಟ್ ಕೇರ್ ಗೆ**, ಇಂಡಿಯಾಬುಲ್ಸ್  
ಕಮರ್ಷಿಯಲ್ ಕರೆಡೈಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್., ಹೆಡ್  
ಕನ್ಟಾಕ್ಟ್ ಕೇರ್,

ಇಂಡಿಯಾಬುಲ್ಸ್ ಕಮರ್ಷಿಯಲ್ ಕರೆಡೈಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್,  
422 ಬಿ, ಉದ್ಯೋಗ ವಾಹಾರ್ ಹಂತ IV, ಸೆಕ್ಟರ್-18  
ಗುರುಗ್ರಾಮ್, ಹರಿಯಾಣ - 122015. ಫೋನ್:0124 -  
6048160ಇಮೇಲ್: [lap@indiabulls.com](mailto:lap@indiabulls.com)

- ಅಥವಾ -

### ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ

ಶ್ರೀ ಅಮಿತ್ ಕುಮಾರ್  
ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್, ನೋಡಲ್  
ಆಫೀಸರ್, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ, ಇಂಡಿಯಾಬುಲ್ಸ್  
ಕಮರ್ಷಿಯಲ್ ಕರೆಡೈಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, 422 ಬಿ,  
ಉದ್ಯೋಗ ವಾಹಾರ್ ಹಂತ IV,  
ಸೆಕ್ಟರ್-18 ಗುರುಗ್ರಾಮ್, ಹರಿಯಾಣ - 122015.  
ಇಮೇಲ್:[amit.k44@indiabulls.com](mailto:amit.k44@indiabulls.com) ದೂರವಾಣಿ:  
0124-6048088

ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, NBFC ವಾರ್ಷಿಕ ಸಲಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 ರ ವಾರ್ಷಿಕ ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು/ಪರಾದೇಶಿಕ ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುವಾಗಲೂ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

## 10 ಕಡ್ಡಾಯ ಪರಿಹಾರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು

ICCL ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ:

- ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.
- ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ಶಾಖೆ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ.
- ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು / ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹಾರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗೌರಾಹಕರು ಆರ್ ಬಿಐನ ಡಿಎನ್ ಬಿಎನ್ ನ ಪರಾದೇಶಿಕ ಕಛೇರಿಯ ಪರಿಭಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ (ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ) ಮೇಲ್ಮನವು ಸಲಿಸಬಹುದು, ಅವರ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿ ಬೀಳುತ್ತದೆ.

- ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಸ್ಕೋಮ್, 2021 ರ ಪರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ವಯ (ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲ್ಲಿ) ಅವರ ಎಲ್ಲಾ ಕಡೀರೊಗಳು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲ್ಲಿ ಪರಮುಖವಾಗೆ ಪರದರೊಶೊ, ಕಛೀರೊ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಗೆ ಭೀಟಿ ನೋಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಮಾಹಿತಿಯನ್ವಯ ಸುಲಭವಾಗೆ ಪರವೇಶೊಸಬಹುದು. ಯೋಜನೆಯ ಪರತಿಯನ್ವಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲ್ಲಿ ಪರಮುಖವಾಗೆ ಪರದರೊಶೊಸಬೇಕು.
- ಗರಾಹಕರೊಗೆ ICCL ನ ಬದ್ಧತೆಗಳ ಕೋಡ್/ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸದ ಕೋಡ್.
- ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲ್ಲಿ ಗರಾಹಕರ ಮಾಹಿತೊಗಾಗೆ ಗರಾಹಕರೊಗೆ ಸಂಬಂಧೊಸೊದ ಎಲ್ಲಾ ನೋತೆ ಇತ್ಯಾದೊಗಳನ್ವಯ ಒಳಗೊಂಡೊರುವ ಸಮಗರ ಸೂಚನಾ ಫಲಕ/ಪುಸ್ತಕದ ಪರದರೊಶನ. ಕೆಳಗೊನ ಸೂಚನೆಯನ್ವಯ ಎಲ್ಲಾ ICCL ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲ್ಲಿ ಪರದರೊಶೊಸಬೇಕು.

**ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗೆ ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟರೊಕ್ಸ**

<p><b>ಮೊದಲ ಹಂತ</b></p>	<p><u>ಒಂದು ವೇಳೆ ಓಮರ್ ಒಂದು ಪರಶನೆ/ಕಳವಳವನ್ವಯ ಕೊಂಡೊದೊದರೆ,</u>                  ಅವರು ಡಬ್ಲ್ಯೂಎಂ ಮಾಡಬಹುದು _____</p> <p><b>ನಮಗೊ: <a href="mailto:lap@indiabulls.com">lap@indiabulls.com</a> ಬರೆಯಲು :</b> ಗರಾಹಕರ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ. <b>ನಮಗೆ ಕರೆ ಮಾಡೊ</b>                  1800-572-7777 (ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ)                  : ಯಾಮದೇ ಹತ್ತೊರದ ಶಾಖೆ:                  ನಮನ್ವಯ ಭೀಟಿ ಮಾಡೊ ಮುಖ್ಯ ಗರಾಹಕ ಆರೈಕೆ,                  ನಮನ್ವಯ ಕೋಸ್ಟೊ ಮ್ಯಾಟರೊಯಾಬುಲ್ಸ್ ಕಮರ್ಷಿಯಲ್ ಕರೆಡೈಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್                  422 B, ಉದ್ಯೋಗ ವೊಹಾರ ಹಂತ IV,</p>
------------------------	---

	<p>ಸೆಕ್ಟರ್-18 ಗುರುಗರಾಮ್, ಹರೊಯಾಣ - 122015.                  ಗರಾಹಕರು 7 ದೊನಗಳಲ್ಲ್ಲಿ ಯಾಮದೇ ಪರತೊಕ್ರೊಯೊನ್ವಯ ಪಡೆಯದೊದರೆ ಅಥವಾ ಪರತೊಕ್ರೊಯೊಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದೊದರೆ ಅವರು ಮುಂದೊನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಏರಬಹುದು.</p>
--	--

<p><b>ಎರಡನೇ ಹಂತ</b></p>	<p><u>ಒಂದು ವೇಳೆ ಗರಾಹಕರ ಕಳಜೊಯನ್ವಯ ಹಂತ 1 ರಲ್ಲ್ಲಿ ತೊಳೊಸದೊದಲ್ಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ತೃಪ್ತೊಕರವಾದ ಪರತೊಕ್ರೊಯೊನ್ವಯ ಸ್ವೀಕರೊಸದೊದರೆ, ಗರಾಹಕರು ಕೆಳಗೊನ ಲೊಂಕ್ ಮೂಲಕ ICCL ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ವಯ ತಲುಪಬಹುದು <b>ಬರೊವೊಗೊ</b> :</u>  <a href="https://www.indiabullsccommercialcredit.com/grievance.php">https://www.indiabullsccommercialcredit.com/grievance.php</a>                  ನಮನ್ವಯ ಕರೆ ಮಾಡೊ: ಗರಾಹಕರ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ. 1800- 572-7777 (ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ)                  ನಮನ್ವಯ ಭೀಟಿ ಮಾಡೊ : ಯಾಮದೇ ಹತ್ತೊರದ ಶಾಖೆ                  ನಮನ್ವಯ ಕೋಸ್ಟೊ ಮ್ಯಾಟರೊಯಾಬುಲ್ಸ್ ಕಮರ್ಷಿಯಲ್ ಕರೆಡೈಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ, 422 ಬಿ, ಉದ್ಯೋಗ ವೊಹಾರ್, ಹಂತ IV, ಸೆಕ್ಟರ್-18 ಗುರುಗರಾಮ್, ಹರೊಯಾಣ - 122015                  ಗರಾಹಕರು 7 ದೊನಗಳಲ್ಲ್ಲಿ ಯಾಮದೇ ಪರತೊಕ್ರೊಯೊನ್ವಯ ಪಡೆಯದೊದರೆ ಅಥವಾ ಪರತೊಕ್ರೊಯೊಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದೊದರೆ ಅವರು ಮುಂದೊನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಏರಬಹುದು.</p>
-------------------------	--

<p><b>ಮೂರನೇ ಹಂತ</b></p>	<p><u>ಒಂದು ವೇಳೆ ಗೌರಾಹಕರ ಕಾಲಜಿಯನ್‌ನು ಹಂತ 2 ರಲ್ಲೇ ತಿಳಿಸಲಾಗಲಿ ಅಥವಾ ತೃಪ್ತಿಯಾದಯಕ ಪರತೆಕರಿಯಿಯನ್‌ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಾದರೆ, ಗೌರಾಹಕರು ಕೆಳಗಿನ ICCL ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು ನಮೂದಿಸಿದ ವಾಳಾಸ-</u></p> <p><b>ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ:</b>ಶ್ರೀ ಅಮಿತ್ ಕುಮಾರ್                  ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್, ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ, ಇಂಡಿಯಾಬುಲ್ಸ್ ಕಮರ್ಷಿಯಲ್ ಕರೆಡೈಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್,                  422 ಬಿ, ಉದ್ಯೋಗ ವಾಹಾರ್ ಹಂತ IV, ಸೆಕ್ಟರ್-18 ಗುರುಗ್ರಾಮ್, ಹರಿಯಾಣ - 122015.                  Ph: 0124-6048088                  ಇಮೇಲ್ - <a href="mailto:amit.k44@indiabulls.com">amit.k44@indiabulls.com</a>                  ಗೌರಾಹಕರು 7 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪರತೆಕರಿಯಿಯನ್‌ನು ಪಡೆಯದಾದರೆ ಅಥವಾ ಪರತೆಕರಿಯಿಯನ್‌ನು ತೃಪ್ತರಾಗದಾದರೆ ಮುಂದಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಏರಬಹುದು</p>
<p><b>ನಾಲ್ಕನೇ ಹಂತ</b></p>	<p><u>ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಪರಿಹಾರವಾಗದಾದರೆ, ಗೌರಾಹಕರು ನೀರವಾಗಿ ಆರ್ ಬಿಬಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು ಅಥವಾ ಆರ್ ಬಿಬಿ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸೊಮ್ ಎಸ್ (ದೂರು ನೌವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ) ಸೌಲಭ್ಯದಲ್ಲೇ ತನ್ನ ದೂರನ್ನು ಅಪ್ ಲೋಡ್ ಮಾಡಬಹುದು.</u></p> <p><u>ಲಿಂಕ್ ನಲ್ಲಿ</u></p>
	<p>(<a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a>)                  ಗೌರಾಹಕರು ಭೌತಿಕ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಪೋಸ್ಟ್ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿದ ವಾಳಾಸದಲ್ಲೇ ಬರೆಯಬಹುದು-ಇವರಿಗೆ,                  ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡೆಸ್ ಮನ್ ಕಚೇರಿ                  ರೌಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017.</p>

**11 ಗೌರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ**

ಗೌರಾಹಕರ ನೌರೀಕೆಷಿ/ಅವಶ್ಯಕತೆ/ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತಮ್ಮ ಸೌಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಗೌರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಪರಿಶಿಸಬಹುದು ಎಂದು ICCL ಗುರುತಿಸುತ್ತದೆ. ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗೌರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಅರಿಯದ ಕೊರತೆಯಿಂದಾಗಿ ಅನೇಕ ದೂರುಗಳು ಉದ್ಭವಿಸುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಸಂವಹನಗಳು ಗೌರಾಹಕರಿಗೆ ನಂತರದ ಹಂತದಲ್ಲೇ ಪರಿಶಿಸಿಗಳು/ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

12ಸೇವಿಯಲ್ ಸುಧಾರಣೆ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ನೌವಹಣೆಗಾಗಿ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಸೌಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಸಂವೇದನಾಶೀಲಗೊಳಿಸುವುದು



### 12.1 ಜ್ಞಾನದ ಕೊರತೆ

ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ಅರಿವಿನ ಕೊರತೆಯಿಂದಾಗಿ ದೂರುಗಳು ಆಗಾಗ್ಗೆ ಸಂಭವಿಸುತ್ತವೆ. ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಕೇಂದ್ರೀಯ ತರಬೇತಿ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ವೌದ್ಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲೂ ಸೌಬಂದಿಗಳ ತರಬೇತಿ ಅಗತ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೋಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

### 12.2 ಸೌಬಂದಿ ತರಬೇತಿ

ICCL ವೃತ್ತಿನ್ಯ ವೃತ್ತಿಗಳ ಗೌರವಕ್ಕೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಅಭಿಪ್ರಾಯ ವ್ಯತ್ಯಾಸ ಮತ್ತು ಘರ್ಷಣೆಯ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು. ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವ ಮತ್ತು ಗೌರವ ಸ್ನೇಹ ನಡವಳಿಯೊಂದಿಗೆ ಗೌರವಕ್ಕೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು, ಮುಂಚೂಣಿಯ ಸೌಬಂದಿಯ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಮಾಡಬೇಕು. ತೆರೆದ ಮನಸ್ಸು ಮತ್ತು ಮುಖದ ಮೇಲೆ ನಗು, ಸೌಬಂದಿ ಗೌರವಕರ ವರ್ತನೆಯನ್ನು ಗೆಲುವು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಕೋಪಗೊಂಡ ಗೌರವಕರನನ್ನು ನೌಭಾಯಿಸಲು ಮೃದು ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ನೋಡುವುದು ಅವಶ್ಯಕ; ಇದು ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳ ಅವಿಭಾಜ್ಯ ಅಂಗವಾಗಿರಬೇಕು. ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೌಭಾಯಿಸಲು ಆಂತರಿಕ ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳು ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲೂ ಸುಗಮವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ..

### 13 ಎನ್ ಬಿಎಫ್ ಸಿಗಳಿಗೆ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಸರ್ಕೀಮ್, 2021 ರ ವೌಳಾಸ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಪ್ರದೇಶ

ಸ.ನಂ.	ಕೇಂದ್ರ	NBFC ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಕಚೇರಿಯ ವೌಳಾಸ	ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಪ್ರದೇಶ
1	ಬೆನ್ಗೆ	C/o ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಫೋರ್ಟ್ ಗೋಲ್ಡನ್, ಬೆನ್ಗೆ 600 001 STD ಕೋಡ್: 044 ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ : 25395964 ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸಂಖ್ಯೆ: 25395488 ಇಮೇಲ್: <a href="mailto:cms.nbfcochennai@rbi.org.in">cms.nbfcochennai@rbi.org.in</a>	ತಮಿಳುನಾಡು, ಅಂಡಮಾನ್ ಮತ್ತು ನಿಕೋಬಾರ್ ದ್ವೀಪಗಳು, ಕರ್ನಾಟಕ, ಆಂಧ್ರಪ್ರದೇಶ, ತೆಲಂಗಾಣ, ಕೇರಳ, ಲಕ್ಷದ್ವೀಪ ಕೇಂದ್ರಾಡಳಿತ ಪ್ರದೇಶ ಮತ್ತು ಒಕ್ಕೂಟ ಪುದುಚೇರಿ ಪ್ರದೇಶ
2	ಮುಂಬೈ	C/o ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ RBI ಬೈಕುಲ್ ಆಫೀಸ್ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್ ಎದುರು. ಮುಂಬೈ ಸೆಂಟ್ರಲ್ ರೈಲ್ವೇ ಸ್ಟೇಷನ್ ಬೈಕುಲ್, ಮುಂಬೈ-400ಭತ್ತೇಸ್ STD ಕೋಡ್: 022 ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 2300 1280 ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸಂಖ್ಯೆ: 23022024 ಇಮೇಲ್: <a href="mailto:cms.nbfcomumbai@rbi.org.in">cms.nbfcomumbai@rbi.org.in</a>	ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ, ಗೋವಾ, ಗುಜರಾತ್, ಮಧ್ಯಪ್ರದೇಶ, ಗಢ, ಯುನಿಯನ್ 008 ದಾದರಾ ಮತ್ತು ನಗರ ಹವೇಲಿ, ದಮನ್ ಮತ್ತು ದಿಯು ಪ್ರಾಂತಗಳು
3	ನವ ದೆಹಲಿ	C/o ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಸಂಸದ್ ಮಾರ್ಗ ನವದೆಹಲಿ -110001 STD ಕೋಡ್: 011 ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 23724856 ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸಂಖ್ಯೆ : 23725218-19 ಇಮೇಲ್: <a href="mailto:cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in">cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in</a>	ದೆಹಲಿ, ಉತ್ತರ ಪ್ರದೇಶ, ಉತ್ತರಾಖಂಡ, ಹರಿಯಾಣ, ಪಂಜಾಬ್, ಚಂಡೀಗಢ ಹಿಮಾಚಲ ಕೇಂದ್ರಾಡಳಿತ ಪ್ರದೇಶ ಪ್ರದೇಶ, ಮತ್ತು ರಾಜಸ್ಥಾನ ಮತ್ತು ಜಮ್ಮು ಮತ್ತು ಕಾಶ್ಮೀರ ರಾಜ್ಯ

4	ಕೋಲ್ಕತ್ತೆ	<p>C/o ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ 15, ನೇತಾಜಿ ಸುಭಾಷ್ ರಸ್ತೆ ಕೋಲ್ಕತ್ತೆ-700 001 ಎಸ್.ಟಿ.ಡಿ. ಕೋಡ್: 033                  ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ : 22304982                  ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸಂಖ್ಯೆ : 22305899                  ಇಮೇಲ್:<a href="mailto:cms.nbfckolkata@rbi.org.in">cms.nbfckolkata@rbi.org.in</a></p>	<p>ಪಶ್ಚಿಮ ಬಂಗಾಳ, ಸಿಕ್ಕಿಂ, ಒಡಿಸ್ಸಾ, ಅಸ್ಸಾಂ, ಅರುಣಾಚಲ ಪ್ರದೇಶ, ಮಣಿಪುರ, ಮೇಘಾಲಯ, ಮಿಜೋರಾಂ, ನಾಗಾಲ್ಯಾಂಡ್, ತೆರಪುರ, ಬಿಹಾರ ಮತ್ತು ಜಾರ್ಖಂಡ್</p>
---	-----------	---	---

**14 ಸಂಕ್ಷೇಪಣೆಗಳು**

ಸಂಕ್ಷೇಪಣೆಗಳು	ವಿವರಣೆಗಳು
ಐಸಿಐಎಲ್	ಇಂಡಿಯಾಬುಲ್‌ಸ್ ಕಮರ್ಷಿಯಲ್ ಕರೆಡೈಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
ಆರ್ ಬಿಐ	ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್