



ಸಮ್ಮಾನ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
(ಮೊದಲು ಇಂಡಿಯಾಬುಲ್ಸ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುತ್ತಿತ್ತು)

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪಾಲಿಸಿ¹

(ಮೇ 15, 2026 ರಂದು ನಡೆಸಲಾದ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಪರಿಶೀಲನೆಗೊಳಪಟ್ಟಿದೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ)

¹ ಈ ಹಿಂದೆ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 03, 2025 ರಂದು ನಡೆಸಲಾದ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ

ವಿಷಯಗಳು

1	ಪರಿಚಯ ಮತ್ತು ಉದ್ದೇಶಗಳು.....	4
2	ಉದ್ದೇಶಿತ ಜನರು.....	4
3	ಪಾಲಿಸಿಯ ಅನ್ವಯತೆ ಮತ್ತು ಮಾನ್ಯತೆ.....	4
4	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿ	4
5	ನಿಯಂತ್ರಕ ಉಲ್ಲೇಖಗಳು.....	4
5.1	ಪ್ರಮುಖ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ- ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ಗೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಪ್ರಮಾಣ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ಪ್ರಕಾರ.	4
5.2	ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಂಯೋಜಿತ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕ್ರೀಮ್, 2026 (ದಯವಿಟ್ಟು ಅನುಬಂಧ I ನೋಡಿ)	5
5.3	ಪ್ರಮುಖ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ - ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳಿಗೆ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2026 (ದಯವಿಟ್ಟು ಅನುಬಂಧ II ನೋಡಿ)	5
6	ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು	5
7	ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯ.....	5
8	ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಆಂತರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.....	5
8.1	ದೂರು ನೋಂದಣಿ.....	5
8.2	ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ.....	6
8.3	ಖುದ್ದಾಗಿ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ದೂರುಗಳು.....	6
8.4	ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್	7
8.5	ಮೇಲ್/ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳು	7
9	ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ	7
9.1	ವರ್ತನೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು.....	7
9.2	ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್‌ಗಳು/ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು/ಔಟ್‌ಸೋರ್ಸ್ ಮಾಡಲಾದ ಏಜೆನ್ಸಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು.....	7
9.3	ತೃಪ್ತಿಕರವಲ್ಲದ ಪರಿಹಾರ	7
10	ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು.....	8
11	ವಿಮರ್ಶೆ ಮತ್ತು ವರದಿಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ.....	8
11.1	ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ/ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಮಿತಿಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವಿಮರ್ಶೆ	8
11.2	ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ	8
11.3	ನಿಯಂತ್ರಕ ವರದಿ.....	9

11.4 ವಾರ್ಷಿಕ ವರದಿಯ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಣೆ.....	9
12 ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು.....	9
13 ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ	11
14 ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಸುಧಾರಣೆ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ಷ್ಮತೆ ನೀಡುವುದು	11
14.1 ಜ್ಞಾನದ ಕೊರತೆ	11
14.2 ಸಿಬ್ಬಂದಿ ತರಬೇತಿ.....	11
15 ದಾಖಲೆಗಳ ಸಂರಕ್ಷಣೆ.....	11
16 ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಅಕ್ಷರಗಳು.....	12
ಅನುಬಂಧ - I.....	13
ಅನುಬಂಧ - II.....	14

1 ಪರಿಚಯ ಮತ್ತು ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಸ್ವಧಾರ್ತೃಕ ರಿಟೇಲ್ ಲೋನ್ ಬಿಸಿನೆಸ್‌ನ ಪ್ರಸ್ತುತ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಸುಸ್ಥಿರ ವ್ಯಾಪಾರ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ, ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪಾಲನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಮತ್ತು ಬ್ರಾಂಡ್ ಮೌಲ್ಯದಲ್ಲಿ ಸುಧಾರಣೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಶ್ರೇಷ್ಠತೆ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಜೀವನದ ಭಾಗವಾಗಿದೆ, ಏಕೆಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಿಂದ ವಿಷಯಗಳು ತಪ್ಪಾಗುವ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಎದುರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಇದು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚು, ಏಕೆಂದರೆ ಅದು ಸೇವಾ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಾಗಿವೆ. ಸೇವಾ ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಿ, ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು ನಮ್ಮ ಪ್ರಮುಖ ಕಳಕಳಿಯಾಗಿದೆ. ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವವರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ದಕ್ಷ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಅಗತ್ಯವಾಗಿದೆ. ಕಡಿಮೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮಾತ್ರ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪಾಲನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಮತ್ತು ಬ್ರಾಂಡ್ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಮ್ಮಾನ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ, ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳು ಅಥವಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ದೃಢವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ನಾವು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ. ಯಾವುದೇ ಔಟ್‌ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಉನ್ನತ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ನಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆಯು ಅಚಲವಾಗಿ ಉಳಿದಿದೆ. ಈಗಾಗಲೇ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನಾವು ಸಿದ್ಧರಿದ್ದೇವೆ.

ಸಮ್ಮಾನ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ (ಈ ಮೊದಲು ಇಂಡಿಯಾಬುಲ್ಸ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುತ್ತಿತ್ತು) ("SCL") ಈ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪಾಲಿಸಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ರಿವ್ಯೂ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಫೀಚರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ವಿತರಣೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಬೇಕು. ತೊಂದರೆಗೊಳಗಾದ ಪಾರ್ಟಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್‌ಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಆ ವಿಷಯದ ಕುರಿತು ಸೂಕ್ತ ವಿಚಾರಣೆ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದೆ.

2 ಉದ್ದೇಶಿತ ಪ್ರೇಕ್ಷಕರು

ಮಂಡಳಿಯ ಸದಸ್ಯರು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಇಲಾಖೆಗಳು ಈ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ನ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಪ್ರೇಕ್ಷಕರಾಗಿರಬೇಕು. ಆಯಾ ಇಲಾಖೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಂದ ಮುಂಚಿತ ಅನುಮತಿಯಿಲ್ಲದೆ, ನಮೂದಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರರಿಗೆ ಈ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಬಾರದು.

3 ನೀತಿಯ ಅನ್ವಯತೆ ಮತ್ತು ಮಾನ್ಯತೆ

ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಅಂತಹ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಈ ನೀತಿಯು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಮಂಡಳಿಯು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಕನಿಷ್ಠ ಒಮ್ಮೆ ನೀತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ, ಮೌಲ್ಯೀಕರಿಸುತ್ತದೆ, ಅಪ್ಡೇಟ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನೀತಿಯ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅಂಶಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗಳನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ನೀಡಿದ ಮ್ಯಾಂಡೇಟ್/ ಆದೇಶಗಳ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಅವುಗಳು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗುವ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅವು ಈ ನೀತಿಯ ಭಾಗವಾಗುತ್ತವೆ.

4 ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿ

ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಕೂಡ ನಿರ್ದರಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕೇಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ಕೂಡ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಯ ರಿಪೋರ್ಟ್ ಅನ್ನು, ಅದು ಸೂಚಿಸಿರಬಹುದಾದಂತೆ ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

5 ನಿಯಂತ್ರಕ ಉಲ್ಲೇಖಗಳು

5.1 ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ ಪ್ರಕಾರ - ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಪ್ರಮಾಣ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023.

5.2 ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಂಯೋಜಿತ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2026 (ದಯವಿಟ್ಟು ಅನುಬಂಧ I ನೋಡಿ)

5.3 ಸಂಯೋಜಿತ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ - ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳಿಗೆ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2026 (ದಯವಿಟ್ಟು ಅನುಬಂಧ II ನೋಡಿ)

6 ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ನಮ್ಮ ನೀತಿಯು ಕೆಳಗೆ ಸೂಚಿಸಿದ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಅನಗತ್ಯ ವಿಳಂಬವಿಲ್ಲದ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪಿಂಚಣಿದಾರರು, ದೈಹಿಕವಾಗಿ ವಿಕಲಚೇತನರು ಮತ್ತು ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಆದ್ಯತೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳಿಗೆ SCL ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಮುಂದಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯುವ ಮಾರ್ಗಗಳು ಮತ್ತು ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರದ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು. ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅದರಿಂದ ನಮ್ಮ ಖ್ಯಾತಿ ಮತ್ತು ಬಿಸಿನೆಸ್‌ಗೆ ಹಾನಿ ಆಗಬಹುದು.
- ನಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪೂರ್ವಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳಿಗಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕು

7 ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯ

ನಮ್ಮ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿಸಲು, ಆ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ರಚನಾತ್ಮಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ. ಕೋರಲಾದ ಪರಿಹಾರವು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪತಕ್ಕಂತಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣದ ನೀಡಲಾದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನಾವು ದೂರು ಫಾರ್ಮ್ ನೀಡಿದ್ದೇವೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಬಯಸಿದರೆ ಲಾಗಿನ್ ಮಾಡಿ, ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಈ ಪಾಲಿಸಿ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕೂಡ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ - www.sammaancapital.com. ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ದೂರು ಎಂಬುದು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿ ಹಾಗೂ ಅದರ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಪಾಲುದಾರರು ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸೂಚ್ಯವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸುವ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಮಾಡಿದ ಅಸಮಾಧಾನದ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರಿನ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಎರಡು ಮುಖ್ಯ ವರ್ಗಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಬಹುದು:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ವರ್ತನೆಯ ಅಂಶಗಳು
- ಕೆಲಸ/ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಅಸಮರ್ಪಕತೆ ಅಥವಾ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟದಲ್ಲಿನ ಅಂತರಗಳು.

ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ನಾಲ್ಕು ಪ್ರಮುಖ ಮಾರ್ಗಗಳಿವೆ - ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ, ದೂರವಾಣಿಯ ಮೂಲಕ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಇರುವ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಕೆ ಫಾರ್ಮ್ ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಈ ಎಲ್ಲಾ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಪಡೆದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು. ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರನ್ನು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಆರ್‌ಬಿಐಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನ (<https://cms.rbi.org.in>) ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ CMS (ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ) ಸೌಲಭ್ಯದಲ್ಲಿ ಅವರ ದೂರನ್ನು ಅಪ್ಲೋಡ್ ಮಾಡಬಹುದು.

8 ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಆಂತರಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

8.1 ದೂರು ನೋಂದಣಿ

ಒಂದುವೇಳೆ SCL ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಹತ್ತಿರದ ಶಾಖೆಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ, ನಮ್ಮ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ನಂಬರ್‌ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ (CRM) ಮೂಲಕ SCL ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಡೇಟಾಬೇಸ್‌ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ವಿಶೇಷ ಸಹಾಯವಾಣಿಗೆ ಕೂಡ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು. ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ, ದೂರು ನೀಡಿದ ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರುದಾರರು ತಮ್ಮ ದೂರು ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ.

ಇದಲ್ಲದೆ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಭೌತಿಕ ಪ್ರತಿಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಂದರೆ, ಯಾವುದೇ ಪತ್ರ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ

ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ, ಅದನ್ನು CRM ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಅವರ ದೂರಿನ ನಿಖರ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ.



ನಿಯಂತ್ರಕರ ಮೂಲಕ ಪಡೆದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ನಾವು CRM ನಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸುತ್ತೇವೆ. ಅಂತಹ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಮತ್ತು ದಾಖಲಿಸಿದ ನಂತರ ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ತುರ್ತು ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ದೂರಿನ ಸತ್ಯಗಳನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.

ಆನ್‌ಲೈನ್ ಅಥವಾ ಆಫ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿವರಗಳು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿವೆ:

- ದೂರಿನಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ, ಯಾವ ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ಕಚೇರಿಯ ವಿರುದ್ಧ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಬೇಕೋ ಅದರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ ಇರಬೇಕು. ಆನ್‌ಲೈನ್ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರು ನೋಂದಾಯಿತ ಮೊಬೈಲ್ ನಂಬರ್, ಇಮೇಲ್ ID ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟ್ ನಂಬರ್ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.
- ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕ (ದೂರಿನ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ)
- ದೂರಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಅಂಶಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಬೆಂಬಲಿತ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ.
- ಎಲ್ಲೆಲ್ಲಿ ಸಾಧ್ಯವೋ/ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆಯೋ, ಅಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಉಂಟಾಗುವ ನಷ್ಟದ ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪ್ತಿ.
- ಆರ್‌ಬಿಐನಿಂದ ಪಡೆದ ಪರಿಹಾರ
- ದೂರಿನ ಫಾರ್ಮ್‌ನಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿದ ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಯ ಘೋಷಣೆ.

8.2 ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ

ಸಂಸ್ಥೆಯು ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ

ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಟ್ಯಾಗ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ: ಪ್ರಶ್ನೆಯು:

- ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹ/ವಿಚಾರಣೆ
- ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ/ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಬಯಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ/ ಕ್ರಾಸ್-ಚೆಕಿಂಗ್ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆ.
- ಸೇವೆ/ಡೆಲಿವರಿ ಮಾಡಬಹುದಾದವುಗಳಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಟರ್ನ್‌ಅರೌಂಡ್ ಸಮಯ (TAT) ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಚಾರಣೆ/ಕ್ರಾಸ್ ಚೆಕಿಂಗ್ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ಥಿತಿ/ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆ (ಉದಾ., ಡೆಲಿವರಿ ಮಾಡಬಹುದಾದವುಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಮನ್ನಾಗಳು)

ದೂರು:

ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಭಾಗದಲ್ಲಿ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಆರೋಪಿಸುವ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಪ್ರತಿನಿಧಿತ್ವ ಮತ್ತು ಸ್ಕೀಮ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು;

8.3 ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ನೀಡಿದ ದೂರುಗಳು

ದೂರು ಪುಸ್ತಕವು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅದನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು ಮತ್ತು ಅಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ಸುಧಾರಣೆಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಅನಿಸಿಕೆ/ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾದ ದೂರು/ಸಂದರ್ಶಕರ ಪುಸ್ತಕವನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.

8.4 ಗ್ರಾಹಕ ಸಹಾಯವಾಣಿ

SCL ನ ಗ್ರಾಹಕ ಸಹಾಯವಾಣಿಯ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ನಂಬರ್ 1800-572-7777 ಮೂಲಕವೂ ಕೂಡ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು. ದೂರು ಕರೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ, ಕಳುಹಿಸುವವರು ತನ್ನ ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸುವ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ.

8.5 ಮೇಲ್ / ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಪೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನ ದೂರು ಫಾರ್ಮ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಪಡೆದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ದೂರು ಕರೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ, ದೂರು ಕಳುಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ ID ಯಲ್ಲಿ ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸುವ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ. ಈ ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿದ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಫಾರ್ಮ್ ಮೂಲಕವೂ SCL ನಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು-
<https://www.sammaancapital.com/contact-us/customer-service>

ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕ ಮುಂದಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯಬಹುದು.

ಒಂದು ವೇಳೆ ದೂರುದಾರರು ಫಲಿತಾಂಶದಿಂದ ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರನ್ನು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಆರ್‌ಬಿಐಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನ (<https://cms.rbi.org.in>) ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ CMS (ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ) ಸೌಲಭ್ಯದಲ್ಲಿ ಅವರ ದೂರನ್ನು ಅಪ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಬಹುದು.

ಸಮ್ಮಾನ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳಿಗೆ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ರ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ

9 ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ

9.1 ವರ್ತನೆಯ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು

ಅಂತಹ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ, ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುವುದು. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆ/ ದರ್ಪದ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೂ ಸಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ತಕ್ಷಣವೇ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು. ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ SCL, ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರಿಂದ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ತಪ್ಪಾದ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಸಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

9.2 ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್‌ಗಳು / ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು / ಔಟ್‌ಸೋರ್ಸ್ ಮಾಡಿದ ಏಜೆನ್ಸಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು:

ಪ್ರಾಥಮಿಕವಾಗಿ ಶಾಖೆಯು ಈ ವರ್ಗದ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ನಮೂದು / ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್‌ನ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಶಾಖೆಯು ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಇದು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಕೂಡ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಮಾಧಾನ ಆಗುವಂತೆ ದೂರನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಳಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ, ದೂರನ್ನು ಮುಂದಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯಲು ಅವರಿಗೆ ಪರ್ಯಾಯ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಶಾಖೆಯ ಆದ್ಯ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಒಂದುವೇಳೆ, ಇದು ಶಾಖೆಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲ್ಪಡದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ/ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.

9.3 ಅಸಮಾಧಾನಕರ ಪರಿಹಾರ

SCL ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐಯನ್ನು ಕೂಡ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

10 ಕಾಲ ಮಿತಿ

ದೂರುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಲ್ಲಿ ನೋಡಬೇಕು. ಏಕೆಂದರೆ ಇವುಗಳು ಕಂಪನಿಯ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿನ ದೌರ್ಬಲ್ಯವನ್ನು ಪರೋಕ್ಷವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತವೆ. ಪಡೆಯಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದ ಎಲ್ಲಾ ಕೋನಗಳಿಂದ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಲಿಖಿತ/ಇಮೇಲ್ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು SCL ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಡೆಸ್ಕ್ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸಮಯದ ಮಾಹಿತಿಯ ಜೊತೆಗೆ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

ವಿವಿಧ ಸ್ವರೂಪದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್‌ನೊಂದಿಗೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಕಾಲ ಮಿತಿಯನ್ನು ಅನುಬಂಧದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಇಲಾಖೆಗಳು/ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಅದನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ದೂರಿನ ಕುರಿತಾಗಿ ನಿಯತಕಾಲಿಕ MIS ರಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ನಡುವೆ, ಅವರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಮತ್ತು ಮುಂದಿನ ಸೂಚನೆಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಅದಕ್ಕಾಗಿ ವಿತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

11 ರಿವ್ಯೂ ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

11.1 ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ / ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಮಿತಿಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವಿಮರ್ಶೆ:

ಮ್ಯಾನೇಜಿಂಗ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್, ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಇರುವ ಮತ್ತು SCL ನ ಇತರ ಹಿರಿಯ ಸದಸ್ಯರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿ ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಇದೆ. ಸಮಿತಿಯು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ದೂರಿನ ಪರಿಶೀಲನೆಯಲ್ಲಿ, ದೂರುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಈ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತೊಮ್ಮೆ ಸಂಭವಿಸದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪಾಲಿಸಿ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಮಾನವಶಕ್ತಿಯ ಕುರಿತಾದ

ಕಳಕಳಿಯನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಗಮನ ಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿ ಮತ್ತು ಗುಣಮಟ್ಟದ ಭರವಸೆ- ಇವು ಈ ರಿವ್ಯೂ ನಡೆಸುವ ಎರಡು ಪ್ರಮುಖ ಗುರಿಗಳಾಗಿವೆ. ಸಮಿತಿಯು ಪರಿಹರಿಸಲ್ಪಡದ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಕೂಡ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅದರ ಸಲಹೆಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು-

- ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಟೈಮ್ ಮೇಲೆ ಗಮನಹರಿಸಿ - TAT ಯಿಂದ ಹೊರಗೆ ಇರುವ ದೂರುಗಳ ಕಾರಣದ ಪರಿಶೀಲನೆ
- ದೂರುಗಳ ಮೂಲ ಕಾರಣದ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ
- ವಿವಿಧ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ವಿವಿಧ ತ್ರೈಮಾಸಿಕಗಳಲ್ಲಿ ಪಡೆದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಸುಧಾರಣೆಗಳನ್ನು ಅಂತಿಮಗೊಳಿಸುವುದು

ಮಂಡಳಿಯ ಸಮಿತಿ/ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಅಂತಹ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ವಿಮರ್ಶೆಗಳಲ್ಲಿ, IO ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು MD ರದ್ದುಗೊಳಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳ ವರದಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ತನ್ನ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಕುರಿತಾದ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ವರದಿಗಳನ್ನು (ದೂರುಗಳ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಸೇರಿದಂತೆ) ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮಂಡಳಿಯ ಸಮಿತಿಗೆ, ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ, ಆದರೆ ಅರ್ಧ ವಾರ್ಷಿಕ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಇರದಂತೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

11.2 ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ:

ನೊಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮುಖ್ಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು / ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ / ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದ ಮೂಲಕ ನೇರವಾಗಿ ಬರೆಯಬಹುದು:

ಇವರಿಗೆ, ಗ್ರಾಹಕ ಸಹಾಯವಾಣಿಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು

ಸಮ್ಮಾನ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
(ಈ ಮೊದಲು ಇಂಡಿಯಾಬುಲ್ಸ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುತ್ತಿತ್ತು), A - 34, 2ನೇ ಮತ್ತು 3ನೇ ಫ್ಲೋರ್,
ಲಾಜ್‌ಪತ್
ನಗರ್-II,
ನವದೆಹಲಿ-
110024
ಫೋನ್ -
0124-691-0920
-ಅಥವಾ-

ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ

ಇವರಿಗೆ

ಮಿ. ಮುಕೇಶ್ ಚಲಿಹಾ

ಮುಖ್ಯ ನೋಡಲ್

ಅಧಿಕಾರಿ ಸಮಾನ್

ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

(ಮೊದಲು ಇಂಡಿಯಾಬುಲ್ಸ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್

ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಗುರುತಿಸಿಕೊಂಡಿತ್ತು), A - 34, 2 ನೇ

ಮತ್ತು 3 ನೇ ಮಹಡಿ, ಲಾಜಪತ್ ನಗರ-II, ನವದೆಹಲಿ-

110024 ಫೋನ್: 0124-6048088 ಇಮೇಲ್ -

PNO@Sammaancapital.com

11.3 ನಿಯಂತ್ರಕ ವರದಿ:

ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳಿಗೆ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2026 / ಆರ್‌ಬಿಐ ಸಂಯೋಜಿತ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ 2026 ಅಥವಾ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅಂತಹ ಇತರ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಹೊರತಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸೂಚಿಸಿದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಆರ್‌ಬಿಐನಿಂದ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳು / ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಆರ್‌ಬಿಐಗೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ವರದಿ ಸಲ್ಲಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

11.4 ವಾರ್ಷಿಕ ವರದಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಣೆ

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಮತ್ತು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ವರ್ಷದಲ್ಲಿ ಪಡೆದ ದೂರುಗಳ ಕುರಿತಾದ ಸಾರಾಂಶ ಮಾಹಿತಿಯ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು NBFC ಸ್ಕೀಮ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಮಾವಳಿಗಳು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಇತರ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಮಾವಳಿಗಳ ಸಂಯೋಜಿತ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕಂಪನಿಯ ವಾರ್ಷಿಕ ವರದಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

12 ಕಡ್ಡಾಯ ಡಿಸ್‌ಪೋ

ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು SCL ಇವನ್ನು

ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ:

- ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸೂಕ್ತ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ/ಶಾಖೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ.
- ಆರ್‌ಬಿಐನ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಅಂದರೆ.
 - a) ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಕೇಂದ್ರ (CRPC),
 - b) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ತಾರ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017.
- ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ನೀತಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಮಗ್ರ ಸೂಚನಾ ಫಲಕ/ಕ್ಯಾಪಿಟಿ ಪ್ರದರ್ಶನ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ಎಲ್ಲಾ SCL ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಎಸ್‌ಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್

<p>ಮೊದಲ ಹಂತ</p>	<p>ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಕೋರಿಕೆ, ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಅನಿಸಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಅವರು FAQ ಗಳನ್ನು ನೋಡಬಹುದು. ಒಂದು ವೇಳೆ ಅವರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ನಮಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು- https://www.sammaancapital.com/customer-support ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ https://www.sammaancapital.com/customer-support ನಮಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ 1800-572-7777 (ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ) ನಮ್ಮನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡಿ https://www.sammaancapital.com/customer-support ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು, ಸಮ್ಮಾನ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಈ ಮೊದಲು ಇಂಡಿಯಾಬುಲ್ಸ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುತ್ತಿತ್ತು), A - 34, 2ನೇ ಮತ್ತು 3ನೇ ಫ್ಲೋರ್, ಲಾಜಪತ್ ನಗರ-II, ನವದೆಹಲಿ-110024 ಗ್ರಾಹಕರು 7 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅವರು ಮುಂದಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಎಸ್‌ಲೇಟ್ ಮಾಡಬಹುದು</p>
<p>ಎರಡನೇ ಹಂತ</p>	<p>ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಳಕಳಿಯನ್ನು ಹಂತ 1 ರಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್ ಮೂಲಕ SCL ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ತಲುಪಬಹುದು ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ https://www.sammaancapital.com/grievance-form ನಮಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ 1800-572-7777 (ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ) ನಮ್ಮನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡಿ https://www.sammaancapital.com/grievance-form ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ ಸಮ್ಮಾನ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಈ ಮೊದಲು ಇಂಡಿಯಾಬುಲ್ಸ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುತ್ತಿತ್ತು), ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ, A - 34, 2ನೇ ಮತ್ತು 3ನೇ ಮಹಡಿ, ಲಜ್ಪತ್ ನಗರ-II, ನವದೆಹಲಿ- 110024 ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು 15 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅವರು ಮುಂದಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಎಸ್‌ಲೇಟ್ ಮಾಡಬಹುದು</p>

<p>ಮೂರನೇ ಹಂತ</p>	<p>ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಳಕಳಿಯನ್ನು ಹಂತ 2 ರಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅವರು ತೃಪ್ತಿದಾಯಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗೆ SCL ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು ನಮೂದಿಸಿದ ವಿಳಾಸ- ಮಿ. ಮುಕೇಶ್ ಚಲಿಹಾ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಸಮಾನ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಈ ಮೊದಲು ಇಂಡಿಯಾಬುಲ್ಸ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುತ್ತಿತ್ತು), A - 34, 2ನೇ ಮತ್ತು 3ನೇ ಫ್ಲೋರ್, ಲಾಜಪತ್ ನಗರ-II, ನವದೆಹಲಿ-110024 ಫೋನ್: 0124-6048088 ಇಮೇಲ್ - PNO@Sammaancapital.com ಗ್ರಾಹಕರು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಮುಂದಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಎಸ್ಕಲೇಟ್ ಮಾಡಬಹುದು</p>
<p>ನಾಲ್ಕನೇ ಹಂತ</p>	<p>30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರನ್ನು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಆರ್‌ಬಿಐಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ CMS (ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ) ಸೌಲಭ್ಯದಲ್ಲಿ ಅವರ ದೂರನ್ನು ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಪ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಬಹುದು: (https://cms.rbi.org.in).</p> <p>ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿದ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಭೌತಿಕ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಅಂಚೆ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಕೂಡ ಬರೆಯಬಹುದು- ಇವರಿಗೆ, ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಕೇಂದ್ರ (CRPC), ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ತಾರ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017</p>

13 ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ

ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆ/ಅವಶ್ಯಕತೆ/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬಹುದು ಎಂದು SCL ಗುರುತಿಸುತ್ತದೆ. ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಅರಿವಿನ ಕೊರತೆಯಿಂದಾಗಿ ಅನೇಕ ದೂರುಗಳು ಉಂಟಾಗುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಸಂವಹನಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ, ನಂತರದ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುತ್ತವೆ.

14 ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಸುಧಾರಣೆ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡುವುದು

14.1 ಜ್ಞಾನದ ಕೊರತೆ

ಪ್ರಾಡಕ್ಷಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತಾದ ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ಜಾಗೃತಿಯ ಕೊರತೆಯಿಂದಾಗಿ ದೂರುಗಳು ಸಂಭವಿಸುತ್ತವೆ. ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯು ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ತರಬೇತಿ ಅಗತ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕೇಂದ್ರ ತರಬೇತಿ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಅನಿಸಿಕೆ ನೀಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

14.2 ಸಿಬ್ಬಂದಿ ತರಬೇತಿ

SCL ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯ ಮತ್ತು ಘರ್ಷಣೆಯ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು. ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸ್ನೇಹಿ ನಡವಳಿಕೆಯೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು, ಫಂಟ್ ಲೈನ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬೇಕು. ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳು ತೆರೆದ ಮನಸ್ಸು ಮತ್ತು ನಗು ಮುಖದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಗೆಲ್ಲಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಬೇಕು. ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಮೃದು ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಕಲಿಸುವುದು ಅಗತ್ಯ; ಇದು ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳ ಅವಿಭಾಜ್ಯ ಅಂಗವಾಗಿರಬೇಕು.

ದೂರುಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಥಿರತೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ದೂರುಗಳ ಮೂಲ ಕಾರಣಗಳು, ಪರಿಹಾರ ಕ್ರಮಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ದೂರುಗಳ ಮಾದರಿ ಬಗ್ಗೆ ಫಂಟ್‌ಲೈನ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಲ್ಲಿ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನಿರ್ವಹಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು ಅವರ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳಲ್ಲಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಂತಹ ತರಬೇತಿಗಳಲ್ಲಿ ಕೂಡಾ ಭಾಗವಹಿಸಬಹುದು.

ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಆಂತರಿಕ ಮಷಿನರಿ ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಸರಾಗವಾಗಿ ಮತ್ತು ದಕ್ಷವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ.

15 ದಾಖಲೆಗಳ ಸಂರಕ್ಷಣೆ

ದೂರುದಾರರ ದೂರು/ ಮೇಲ್ಮನವಿ, ಯಾವುದು ನಂತರವೋ ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅವರಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಅಂತಿಮ ಸೂಚನೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೂರು ವರ್ಷಗಳ ಅವಧಿಯವರೆಗೆ ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಭೌತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂರಕ್ಷಿಸಲಾಗುವುದು. ಇದು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್, ಮ್ಯಾಗ್ನೆಟಿಕ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮದಲ್ಲಿ ದಾಖಲೆಯ ಸಂರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.

16 ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪಗಳು

ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪಗಳು	ವಿವರಗಳು
CRC	ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಸೆಲ್
CRM	ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ
CMS	ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ
SCL	ಸಮ್ಮಾನ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
RBI	ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

ಅನುಬಂಧ - I

○ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಂಯೋಜಿತ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2026

• ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ತಿಳುವಳಿಕೆಗಾಗಿ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಘೀಚರ್‌ಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ

1. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಂಯೋಜಿತ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ 2026 ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ಸ್ಕೀಮ್ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಸ್ಕೀಮ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ಷ್ಮವಾಗಿ ಅನುಸರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಯೋಜನೆಯ ಸುಗಮ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಕ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
2. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ತನ್ನ ಮುಖ್ಯ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ, ಅವರು ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಅಥವಾ ಸಮಾನ ಶ್ರೇಣಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಶ್ರೇಣಿಯವರಾಗಬಾರದು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ವಿರುದ್ಧ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಹಾಗೂ ಘಟಕದ ಪರವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಅವರು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ದಕ್ಷತೆಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿ, ಪ್ರಮುಖ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಇತರ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸಬಹುದು.
3. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಶಾಖೆಗಳು/ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ, ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳ (ದೂರವಾಣಿ/ವೊಬ್ಬೆಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇ-ಮೇಲ್ ID) ಜೊತೆಗೆ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಗೆ ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವ ಪೋರ್ಟಲ್ (<https://cms.rbi.org.in>) ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.
4. ಯೋಜನೆಯ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು, ಕಚೇರಿ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಜನರಿಗೆ ಯೋಜನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸರಿಯಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು, ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಸುವ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
5. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ಕೈಪಿಡಿ ಲಭ್ಯವಿರುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕು.
6. ಯೋಜನೆಯ ಕೈಪಿಡಿ ಜೊತೆಗೆ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಘೀಚರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಮಾಡುತ್ತಿರಬೇಕು.

• ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆಧಾರಗಳು:

ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಸ್ಕೀಮ್ ಅಡಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ "ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆ" ಕಾರಣ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಹೊರಗುಳಿಯುವ ಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

"ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ" ಅಂದರೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಶಾಸನಬದ್ಧವಾಗಿ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕಾಗಿರುವುದರಲ್ಲಿ, ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇತರ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ಅಸಮರ್ಪಕತೆ, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು ಅಥವಾ ಆಗದಿರಬಹುದು.

ದೂರನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನ:

ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕ ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ. (<http://cms.rbi.org.in>)

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕವೂ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ದಯವಿಟ್ಟು ಆರ್‌ಬಿಐ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್ ನೋಡಿ

❖ [NBFC23022018.pdf](#)

❖ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

ಅನುಬಂಧ - II

○ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2026

ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನೇಮಕಾತಿ ಮತ್ತು ಕಾಲಾವಧಿ

- ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕನಿಷ್ಠ ಏಳು ವರ್ಷಗಳ ಸಂಬಂಧಿತ ಅನುಭವದೊಂದಿಗೆ ಇನ್ನೊಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್/ಹಣಕಾಸು ವಲಯ/NBFC ಯ ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ಗೆ ಸಮನಾದ ರ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿವೃತ್ತ ಅಥವಾ ಸೇವೆ ನೀಡುತ್ತಿರುವ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿರಬೇಕು.
- ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಈ ಮೊದಲು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಸಂಬಂಧಿತ ಪಾರ್ಟಿಗಳಿಂದ ಉದ್ಯೋಗಿಯಾಗಿರಬಾರದು ಅಥವಾ ಪ್ರಸ್ತುತ ಉದ್ಯೋಗಿಯಾಗಿರಬಾರದು.
- ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಾಲಾವಧಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು 70 ವರ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಯಸ್ಸಿನವರಾಗಿರಬಾರದು.
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನೇಮಕಾತಿಯು ಒಪ್ಪಂದದ ಸ್ವರೂಪವಾಗಿದೆ. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ಉಪ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವಧಿಯು ಮೂರು ವರ್ಷಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಇಲ್ಲದ, ಆದರೆ ಐದು ವರ್ಷಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಇರದ ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿ

- ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನೇರವಾಗಿ ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಸದಸ್ಯರಿಂದ ಪಡೆದ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೆ ಈಗಾಗಲೇ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾದ, ಆದರೆ ಭಾಗಶಃ ಪರಿಹರಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೆ "ಓದಲು ಮಾತ್ರ" ಅಕ್ಸೆಸ್ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

ಮಂಡಳಿ ಮೇಲ್ನೋಟ

- ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ತನ್ನ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಕುರಿತಾದ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ವರದಿಗಳನ್ನು (ದೂರುಗಳ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಸೇರಿದಂತೆ) ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮಂಡಳಿಯ ಸಮಿತಿಗೆ, ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ, ಆದರೆ ಅರ್ಧ ವಾರ್ಷಿಕ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಇರದಂತೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.