

ಉದ್ಯಮ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್

ಲಿಮಿಟೆಡ್ ನ

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

("ಯೂ ಎಫ್ ಎಸ್ ಪಿ ಎಲ್")

ಆವೃತ್ತಿ

ಆವೃತ್ತಿಯ ಸಂಖ್ಯೆ	ಲೇಖಕ	ತಿದ್ದುಪಡಿಯ ಸ್ವರೂಪ	ತಿದ್ದುಪಡಿ/ ಬೇಸ್‌ಲೈನ್ ದಿನಾಂಕ	ಇವರಿಂದ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸ ಲಾಗಿದೆ
3	ನಿಧಿ ಚೌಹಾನ್	ನೀತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಮತ್ತು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತಿ ದೆ	2ನೇ ಮೇ 2024	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ

ವಿಷಯಗಳ ಕೋಷ್ಟಕ

ಸಂಖ್ಯೆ	ವಿವರಗಳು
1	ಪರಿಚಯ
2	ವಸ್ತುನಿಷ್ಠ
3	ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು
	ಲೆವೆಲ್ 1: ದೂರಿನ ನೋಂದಣಿ:
	ಲೆವೆಲ್ 2 ಏರಿಕೆ:
	ಲೆವೆಲ್ 3 ಏರಿಕೆ:
4	ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರ
5	ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು
6	ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

1. ಪರಿಚಯ

ಸೇವಾ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಶ್ರೇಷ್ಠತೆಯು ನಿರಂತರ ವ್ಯವಹಾರ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಪ್ರಮುಖ ಸಾಧನವಾಗಿದೆ. ವಾಸ್ತವವಾಗಿ, ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಇತರರಿಗಿಂತ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಮುಂದಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವುದು ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಸೇವಾ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳು ಮಾತ್ರ. ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ನಕಲಿಸಬಹುದಾದರೂ, ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಷ್ಟು ಸುಲಭವಾಗಿ ನಕಲಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಯಾವುದೇ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಅದರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಒಂದು ಭಾಗವಾಗಿದೆ. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, NBFC ಗಳ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಏಕೆಂದರೆ ಇವು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಪ್ರಧಾನವಾಗಿ ಹೊಂದಿರುವ ಸೇವಾ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಾಗಿವೆ. ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸಲು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹ ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಅತ್ಯಗತ್ಯ ಎಂದು ನಾವು ನಂಬುತ್ತೇವೆ. ಈ ಚಿಂತನೆಯೊಂದಿಗೆ, ನಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಉದ್ದೇಶದೊಂದಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ತಂದಿದೆ.

2. ವಸ್ತುನಿಷ್ಠ

ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶವೆಂದರೆ ಜಾತಿ, ಜನಾಂಗ, ಲಿಂಗವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ಯಾವುದೇ ಪಕ್ಷಪಾತವಿಲ್ಲದೆ ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸಮಾನವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವು ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಇರುತ್ತದೆ (TAT).

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ತೊಂದರೆಯಾಗದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಸಮಿತಿಯ ಪೂರ್ವಭಾವಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪದೊಂದಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವೇಗಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ.

3. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಉದ್ಯಮ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ನಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂತೋಷವು ನಮ್ಮ ಆದ್ಯತೆಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅತ್ಯುತ್ತಮವಾದ ಅನುಭವವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ನಾವು ಬದ್ಧರಾಗಿದ್ದೇವೆ.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಉತ್ತಮ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದ್ದರೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು; ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ; ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ದಾಖಲಿಸಬಹುದು ಎಂದು ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಮೀಸಲಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು (CSC) ಹೊಂದಿದ್ದು, ಇದರಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಸಂವಹನ, ವಿನಂತಿ, ಪ್ರಶ್ನೆ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. CSC ಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು, ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕಳವಳಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬಹುದು. ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಲೆವೆಲ್ 1: ದೂರಿನ ನೋಂದಣಿ:

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಬಹು ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅನುಸರಿಸಲು ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ನಮ್ಮ ಯಾವುದೇ ಸೇವಾ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ದೂರು ನೋಂದಣಿಯಿಂದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು. ಸೇವಾ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಗಳು ಕೆಳಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾದಂತಿವೆ -

ಇಮೇಲ್ - ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು:

grievanceredressal@udhyamfin.com

ಫೋನ್- ಗ್ರಾಹಕರು ಮೀಸಲಾದ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ 8951141719 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕವೂ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಪೋಸ್ಟ್ - ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ ಇಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬಹುದು

ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಇಲಾಖೆ,

ಉದ್ಯಮ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್,

ಮನೆ ಸಂಖ್ಯೆ 2 ಬಿ ಗಾರ್ಡನ್ ಹೋಮ್ಸ್ ಅಪಾರ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್

ಶಿವಾಂಚೆಟ್ಟಿ ಗಾರ್ಡನ್ ಪೋಸ್ಟ್ ಅಗಾ ಅಬ್ಬಾಸ್ ಅಲಿ ರಸ್ತೆ

ಉಲ್ಲೂರು ಬೆಂಗಳೂರು ಕರ್ನಾಟಕ

ಪಿನ್ ಕೋಡ್ - 560042

ನೋಂದಾಯಿತ ದೂರುಗಳನ್ನು CSC ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ, ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಆಯಾ ಕಾರ್ಯಗಳಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು 48 ಕೆಲಸದ ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಇಮೇಲ್/ಕರೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ದೂರಿನ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಲೆವೆಲ್ 2 ಏರಿಕೆ:

ಮೇಲೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಕಳವಳವನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಬಹುದು:

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ

ಶ್ರೀ ಮಹೇಂದ್ರ ಆದಿತ್ಯ ಸಾಹು,
ಉದ್ಯಮ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್,
ಮನೆ ಸಂಖ್ಯೆ 2 ಬಿ ಗಾರ್ಡನ್ ಹೋಮ್ಸ್ ಅಪಾರ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್
ಶಿವಾಂಚೆಟ್ಟಿ ಗಾರ್ಡನ್ ಪೋಸ್ಟ್ ಅಗಾ ಅಬ್ಬಾಸ್ ಅಲಿ ರಸ್ತೆ
ಉಲ್ಲೂರು ಬೆಂಗಳೂರು ಕರ್ನಾಟಕ
ಪಿನ್ ಕೋಡ್ - 560042

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: masahu@udhyamfin.com

ಲೆವೆಲ್ 3 ಏರಿಕೆ:

ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಪ್ರಭಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು:

ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್,
ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ
ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,

ಮಾರ್ಥಾಸ್ ಹಾರ್ಟ್ ಸೆಂಟರ್, 10/3/8

ನೃಪತುಂಗ ರಸ್ತೆ, ಎದುರು ರಸ್ತೆ

ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ 560001

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ' www.udhyamfin.com

4.ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರ

ಉದ್ಯಮ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ನಲ್ಲಿ, ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಸಕಾಲಿಕ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನಾವು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದಲ್ಲಿ ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡಿದ್ದೇವೆ. ದೂರು

ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡವು ಹೊಂದಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದ ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಲ್ಲೆಲ್ಲಾ ನೀಡಲು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಿಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಅತ್ಯಪ್ತರಾಗಿ ಮುಂದುವರಿದರೆ, ಮೇಲೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಅವರು ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಉಲ್ಬಣಗೊಳಿಸಬಹುದು.

5.ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು

ಪ್ರತಿಯೊಂದು ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ತನಿಖೆಗಳನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಸೂಕ್ತ ಸಮಯ ಮಿತಿಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ. ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ತಕ್ಷಣ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರದಲ್ಲಿ ಏನಾದರೂ ವಿಳಂಬವಾಗಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

6.ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಲೋಪದೋಷಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಅವುಗಳನ್ನು ಮುಚ್ಚಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳು, TATsಗಳು, ದೂರುಗಳ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.