

ಗ್ರಾಹಕ ದೂರಿತ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

ಅನುಮೋದಕರು:	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯ ಮಂಡಳಿ
ನೀತಿ ಮಾಲೀಕ:	ಸ್ಟೇತಾ ಎಸ್, ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಲ್ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ
ಪರಿಶೀಲನೆ ಆವೃತ್ತಿ:	ವಾರ್ಷಿಕ

ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	ದಿನಾಂಕ	ವಿಮರ್ಶಕ
1.0	15.01.2018	ಶ್ರೀ ಸಚಿಕಾಂತ ಪಾಂಡಾ, COO
1.1	10.11.2021	ಶ್ರೀ ರಿಚಲ್ ಥೆರಿಂಗ್ ಲಾ, PNO
1.2	01.03.2024	ಶ್ರೀ ರಿಚಲ್ ಥೆರಿಂಗ್ ಲಾ, PNO
2.0	10.05.2024	ಶ್ರೀ ರಿಚಲ್ ಥೆರಿಂಗ್ ಲಾ, PNO
3.0	01.06.2024	ಶ್ರೀ ರಿಚಲ್ ಥೆರಿಂಗ್ ಲಾ, PNO
4.0	19.12.2024	ಸ್ಟೇತಾ ಎಸ್, PNO
5.0	18.02.2025	ಸ್ಟೇತಾ ಎಸ್, PNO

1. ಹಿನ್ನೆಲೆ

ನಾರ್ತ್ ಇಸ್ಟ್ ಸ್ಮಾಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಬ್ಯಾಂಕ್") ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನ್ಯಾಯಸಂಗತ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಕಡಿಮೆ ಸೇವಿತ ಸಮಾಜದ ಭಾಗಗಳಿಗೆ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯುತ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದರೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸದಾ ಉತ್ತಮ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸುವುದಾಗಿ ನಂಬುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾದ ನೈತಿಕ ನಡೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಉದ್ಯಮದ ನಿತ್ಯ ಬೆಳವಣಿಗೆಯ ಅತ್ಯಗತ್ಯ ಅಂಶವಾಗಿದೆ, ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಉದ್ದೇಶವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವಿಧ ಟಚ್ ಪಾಯಿಂಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಉತ್ತಮ ಸೇವೆ ನೀಡುವುದು. ವೇಗದ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸೇವೆ ನೀಡುವುದು, ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಉಳಿಸುವುದರಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವಲ್ಲಿ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿದೆ.

2. ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ನೀತಿಯು ಪ್ರಧಾನ ಉದ್ದೇಶವು ಹೀಗಿದೆ:

- ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರಿತ ವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಿ ಅದನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುವುದು, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೈಸರ್ಗಿಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಲವು ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರಿತ ತರುವಿಕೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸುಲಭ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
- ದೂರಿತ ತರುವಿಕೆಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಒದಗಿಸಲು, ನಿರ್ಧರಿತ ಟರ್ನ್-ಆರೌಂಡ್-ಟೈಮ್ (TAT) ನೀಡುವುದರೊಂದಿಗೆ, ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರಿತವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿ ಪಡಿಸುವುದು. ಜಾರಿಗೆ ತರಲು ನಿರ್ಧರಿತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದ ಅಥವಾ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದ ದೂರಿತಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿ ಪಡಿಸುವುದು, ಒಂದು ನಿರ್ಧರಿತ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮೆಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ, ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ, ತಮ್ಮ ದೂರಿತವನ್ನು ಹೈಯರ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಬಳಿ ಎಸ್ಕಲೇಟ್ ಮಾಡಬಹುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪಡೆದು, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಬೇಡಿಕೆ ಮತ್ತು ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿಸಲು ಸುಧಾರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

3. ಪ್ರಮುಖ ವ್ಯಾಖ್ಯೆಗಳು

ಪ್ರಶ್ನೆ

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೇಳುವುದು "ಪ್ರಶ್ನೆ" ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು, ಆಯ್ಕೆಗಳು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು, ಅಥವಾ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಬಗ್ಗೆ ಕೇಳುವ ಯಾವುದೇ ವಿಚಾರಣೆಗಳು, ಅನುಮಾನಗಳು, ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು, ಸ್ಥಿತಿಯ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳು ಸೇರಿವೆ.

ಗೊತ್ತಿಲ್ಲ

"ಗೊತ್ತಿಲ್ಲ" ಎಂದರೆ, ಗ್ರಾಹಕನಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡಿದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ದೋಷವಿರುತ್ತದೆ ಎಂದು ಹೇಳುವ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ವಿನಂತಿಸುವ ಬರವಣಿಗೆಯ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನವಾದ ಪ್ರತಿನಿಧಿ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಿದ ಸೇವೆಯ ವಿರುದ್ಧವಾದ ಸೇವಾ ಕೊರತೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಪಾಲನೆಯಲ್ಲದ ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಇದರ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ವಿವಾದ, ದೂರಿತ, ವಿರೋಧ, ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಅಥವಾ ದೂರು ಆಗುತ್ತದೆ.

4. ದೂರಿತ ಪರಿಹಾರ ಫ್ರೇಮ್‌ವರ್ಕ್

ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಂಬುತ್ತದೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ತೃಪ್ತಿಯು ಅದರ ಪ್ರಮುಖ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೈಸರ್ಗಿಕ ಅನುಭವವನ್ನು ನೀಡಲು ತನ್ನ ಪ್ರಯತ್ನದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರಿತಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಒಂದು ಸಮಗ್ರ ದೂರಿತ ಪರಿಹಾರ ಫ್ರೇಮ್‌ವರ್ಕ್ ಅನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರಿತಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಹಲವು ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು ಈ ದೂರಿತಗಳನ್ನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಆದರೆ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಪೂರಕ ಪರಿಹಾರ ನೀಡದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅವರು ತಮ್ಮ ದೂರಿತವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಗೆ ಎಸ್ಕಲೇಟ್ ಮಾಡಬಹುದು.

ತದನಂತರ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬದ್ಧಗೊಳಿಸಿದ ಟರ್ನ್-ಅರೌಂಡ್-ಟೈಮ್ (TAT) ಅನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರಿತಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ, ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಹಂತದಲ್ಲಿಯೂ ಅವುಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ದೂರಿತ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದ್ದು, ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರಿತಗಳನ್ನು ಸರಾಗ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಖಾತ್ರಿ ನೀಡಲು.

ಗ್ರಾಹಕನು ತಮ್ಮ ದೂರಿತವನ್ನು ಯಾವುದೇ ನೀಡಿದ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು, ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಆಪ್, ನೇರವಾಗಿ ಎನಿರಾದ ಬ್ರಾಂಚ್‌ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ ಮತ್ತು ಮೀಟರ್-ಫ್ರೀ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಇಮೇಲ್ ಐ.ಡಿ ಮತ್ತು ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಗ್ರಾಹಕ ಕೇರ್ ನಂಬರು. ದೂರಿತವನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಿದ ನಂತರ, ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ 48 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ ಬ್ಯಾನ್ಕ್‌ನಿಂದ ಮಾನ್ಯತೆ ಸಿಗುತ್ತದೆ.

ದೂರಿತ ಪುಸ್ತಕ / ರಿಜಿಸ್ಟರ್

ಎಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬ್ರಾಂಚ್‌ಗಳು ತಮ್ಮ ತಲುಪಿದ ದೂರಿತಗಳನ್ನು ರೆಗಿಸ್ಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲು ಮಾಡಲು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ದೂರಿತ ಪುಸ್ತಕವನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಬಳಸಬೇಕು. ಈ ಪುಸ್ತಕವನ್ನು ನೀವು ಪಡೆದ ದೂರಿತಗಳನ್ನು ಯಾವುದೇ ಆಕಾರದಲ್ಲಿಯೂ ಅಥವಾ ಅವರ ಮುಖ್ಯ ಕಚೇರಿಯಿಂದ / ಸರ್ಕಾರ / ಎಲ್‌ಇಎದಿಂದ ಆಫಫೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಪಡೆದಿದ್ದರೂ ಸಹ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು. ಈ ಪುಸ್ತಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ, ಏಕೆಂದರೆ ಯಾವುದೇ ದೂರಿತ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೂ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೂ.

ಬ್ರಾಂಚ್‌ಗಳು ತಮ್ಮ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿನ ದೂರಿತ ಪುಸ್ತಕಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಂದ ಅವುಗಳನ್ನು ಮಾಸಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳು / ಕಾಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಭೇಟಿಯ ವರದಿಗಳಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಬೇಕು.

NESFB ಮೂರು ಮಟ್ಟದ ದೂರಿತ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಹೊಂದಿದೆ:

ಮಟ್ಟ 1 - ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಮತ್ತು ಶಾಖಾ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು

• **ಶಾಖಾ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು:**

ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ, ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾದ ದೂರಿತ ಪುಸ್ತಕದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ದೂರಿತವನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು. ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿದ್ದೇವೆ, ಇವರನ್ನು ನೀವು ನಿಮ್ಮ ದೂರಿತಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

• **ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು:**

ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನ ಟಚ್ ಪಾಯಿಂಟ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ದೂರಿತವನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ, ಮೊದಲನೆಯದಾಗಿ ಈ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರಿತವನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿದ 48 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ ಮಾನ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ನೋಂದಾಯಿತ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಮತ್ತೊಂದು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರದಿಂದ ಸಂದೇಶವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ. ಈ ತಂಡವು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ನಂತರ ಗರಿಷ್ಠ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಶ್ರಮಿಸುತ್ತಿದೆ.

• **ಕೆಳಗಿನವುಗಳಲ್ಲಿ ಮಟ್ಟ 1ರ ವರ್ಚುವಲ್ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ವಿವರಗಳಿವೆ:**

ಸ್ಲ್ಯಾ. ಸಂ	ಚಾನೆಲ್	ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ
1	ಮೊಬೈಲ್ / ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಆ್ಯಪ್‌ಲಿಕೇಶನ್	ಸಹಾಯ ಮತ್ತು ಬೆಂಬಲ ವಿಭಾಗ (ಆ್ಯಪ್ > ಪ್ರೊಫೈಲ್ > ಸಹಾಯ ಮತ್ತು ಬೆಂಬಲ)
2	ಇಮೇಲ್	help@sliceit.com customercare@nesfb.com
3	ಹಾಟ್‌ಲೈನ್ ನಂಬರ್	080 - 48329999 1800-121-1905

ಮಟ್ಟ 2 - ರೋನಲ್ ಹೆಡ್ / ದೂರಿತ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು

• ಗ್ರಾಹಕರು, ಶಾಖಾ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ/ಹೆಡ್‌ಗಳಿಂದ ಪಡೆದುಕೊಂಡ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ತಮ್ಮ ದೂರಿತವನ್ನು ತಮಗಾಗಿನ ರೋನಲ್ ಹೆಡ್‌ಗೆ ಎಸ್ಕಲೇಟ್ ಮಾಡಬಹುದು. ರೋನಲ್ ಹೆಡ್, ತಮ್ಮ ದೂರಿತವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲು ಖಾತ್ರಿ ಪಡಿಸಬೇಕು. ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ರೋನಲ್ ಹೆಡ್‌ಗಳ ಇಮೇಲ್ ಐ.ಡಿ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ.

• ಇದೇ ರೀತಿ, ಗ್ರಾಹಕರು, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳಿಂದ (ಮಟ್ಟ 1) ಪಡೆದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ತಮ್ಮ ದೂರಿತವನ್ನು ಮಟ್ಟ 2ಕ್ಕೆ, ದೂರಿತ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ (GRO) ಎಸ್ಕಲೇಟ್ ಮಾಡಬಹುದು.

ದೂರಿತ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು:

ಹೆಸರು	ಆಶಿಷ್ ಸಕ್ಸೇನಾ
-------	---------------

ವಿಳಾಸ	ಇಂಡಿಕೂಬ್ ಆಶೋರ್ಡ್ ಪಾರ್ಕ್ ವೂ, ಪ್ರಧಮ ಮಹಡಿ, ಮಹಾನಗರ ಸಂಖ್ಯೆ 9, 80 ಫೀಟ್ ರಸ್ತೆ, ಕೈಗಾರಿಕಾ ಲೇಔಟ್, ಕೋರಮಂಗಲಾ 3ನೇ ಬ್ಲಾಕ್, ವಾರ್ಡ್ ಸಂಖ್ಯೆ 68, ಬೆಂಗಳೂರು - 560034, ಕರ್ನಾಟಕ
ಇಮೇಲ್ ಐ.ಡಿ	customergrievance@nesfb.com customergrievance@sliceit.com
ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ	080 6939 0473

ಮಟ್ಟ 3 - ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಲ್ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ

- ಗ್ರಾಹಕರು, ಮಟ್ಟ 2ರ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಿಂದ ಪಡೆದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ತಮ್ಮ ದೂರಿತವನ್ನು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ದಯವಿಟ್ಟು ಎಸ್ಕಲೇಟ್ ಮಾಡಬಹುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಕೆಳಗಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಅಧಿಕಾರಿಯು ದೂರಿತವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ 14 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮಾನ್ಯತೆ ನೀಡಬೇಕು.
- ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರಿತ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಶಾಖೆ ಈ ದೂರಿತದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯಡಿ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಅಗ್ರಿಜೆನ್ಸ್ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ದೂರಿತದ ಸ್ಥಿತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅವನನ್ನು ಆಡಳಿತ ಮಾಡಬೇಕು. ಇದರಿಂದ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಬಂದ ಯಾವುದೇ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಅನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಲ್ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು:

ಹೆಸರು	ಸ್ವೀತಾ ಎಸ್
ವಿಳಾಸ	ಇಂಡಿಕೂಬ್ ಆಶೋರ್ಡ್ ಪಾರ್ಕ್ ವೂ, ಪ್ರಧಮ ಮಹಡಿ, ಮಹಾನಗರ ಸಂಖ್ಯೆ 9, 80 ಫೀಟ್ ರಸ್ತೆ, ಕೈಗಾರಿಕಾ ಲೇಔಟ್, ಕೋರಮಂಗಲಾ 3ನೇ ಬ್ಲಾಕ್, ವಾರ್ಡ್ ಸಂಖ್ಯೆ 68, ಬೆಂಗಳೂರು - 560034, ಕರ್ನಾಟಕ
ಇಮೇಲ್ ಐ.ಡಿ	principal.nodalofficer@nesfb.com nodalofficer@sliceit.com
ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ	080 4831 8328

ಮಟ್ಟ 4 - RBI ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್

ಗ್ರಾಹಕರು, ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಪಡೆದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅಥವಾ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ, RBI ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಅವರು ತಮ್ಮ ದೂರಿತವನ್ನು RBI ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಕೆಳಗಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ ಹೋಗಬಹುದು:

- ದೂರಿತ ಫೋರ್ಟ್: <https://cms.rbi.org.in>
- ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ನಂಬರ್: 14448

5. ದೂರಿತ ವಿಮರ್ಶಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಗುಣಮಟ್ಟದ ಖಾತರಿ

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಮಾಸ್ಟರ್ ಸಿಸ್ಟಮ್‌ನ ಪ್ರಕಾರ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮೂರು ಸಮಿತಿಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ:

1. ಶಾಖಾ ಮಟ್ಟದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಗಳು

ಶಾಖಾ ಮಟ್ಟದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯು ಶಾಖೆಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಬಲಪಡಿಸಲು ವಿವಿಧ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಾದದ ಮೂಲಕ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಹೊತ್ತಿದೆ. ಈ ಸಮಿತಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರಿತಗಳನ್ನು, ವಿಳಂಬದ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಇತರ ಕಷ್ಟಗಳನ್ನು ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಿ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲಿದೆ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು / ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಒಂದು ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಿದೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲಿದೆ.

2. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಸಮಿತಿ

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಸಮಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಝೋನಿನಲ್ಲಿ ರಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಝೋನಲ್ ಹೆಡ್ ನೇತೃತ್ವ ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಸಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ಹಿರಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯೋಜಿತ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಕರು ಮತ್ತು ಆಹ್ವಾನಿತ ಗ್ರಾಹಕರು, ಇದ್ದರೆ, ಸದಸ್ಯರಾಗಿ ಸೇರಿರುತ್ತಾರೆ. ಸಮಿತಿ, ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಝೋನಿನ ಶಾಖೆಗಳಿಂದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಮೇಲೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

3. ಬೋರ್ಡ್‌ನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿ

ಬೋರ್ಡ್‌ನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಣತಿ ಹೊಂದಿದವರು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಆಹ್ವಾನಿತ ಸದಸ್ಯರಾಗಿ ಸೇರಿರುತ್ತಾರೆ, ಇದರಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ನೀತಿಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಲು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಆಂತರಿಕವಾಗಿ ವಿಮರ್ಶಿಸಲು ಅವಕಾಶ ದೊರಕುತ್ತದೆ. ಇದರಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ನಿಗಮ governನ್ನು ಬಲಪಡಿಸಲು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ನೀಡಲಾಗುವ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರ ಸುಧಾರಣೆ ತರಲು ನೆರವಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಸಮಿತಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ / ಗ್ರಾಹಕ ಕೇರ್ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಕಷ್ಟಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಅರಿತುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ (ವಿಮರ್ಶಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ)

ಬ್ಯಾಂಕ್, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ನೀಡಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗಳನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸಿದೆ. ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ವು ಆಂತರಿಕ ದೂರಿತ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೆ ಕೇಂದ್ರ ಬಿಂದುವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಹೀಗಾಗಿ ಕನಿಷ್ಠ ಸಂಖ್ಯೆಯ ದೂರಿತಗಳು RBI ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಎಸ್ಕಲೇಟ್ ಆಗುತ್ತವೆ.

ಬ್ಯಾಂಕ್, ಮಾನದಂಡ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ (SOP) ಅನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ, ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ Complaints Management Software ಅನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಿದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಆಂತರಿಕ ದೂರಿತ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಿಂದ ಭಾಗಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ನಿರಾಕರಿಸಲಾಗಿರುವ ದೂರಿತಗಳು 20 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಎಸ್ಕಲೇಟ್ ಆಗುತ್ತವೆ, ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಧಾರಕ್ಕಾಗಿ.

ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ (I.O.) ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಗೆ ಸಮಯಾನುಗತ ವರದಿಗಳನ್ನು (ನಾಲ್ಕು ತಿಂಗಳಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಒಮ್ಮೆ) ಸಲ್ಲಿಸಲಿ. ಆದರೆ ದೋಷ, ಅವ್ಯಾಖ್ಯಾನ ಮತ್ತು ಇತ್ಯಾದಿ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಕೂಡಲೇ ಆಡಿಯಟ್ ಸಮಿತಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

6. ವರದಿಗೊಡುಗೆ

ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಶಾಖಾ ಮಂಡಳಿಗಳು / ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಗಳ ಮುಂದೆ ದೂರಿತಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವರದಿ ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಮಾಡಿ. ಈ ದೂರಿತಗಳನ್ನು (i) ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು, ಉಲ್ಲಾಸ ಹೆಚ್ಚು ದೂರಿತಗಳು ಬಂದಿದೆ; (ii) ದೂರಿತದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಮೂಲಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು; (iii) ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು; ಮತ್ತು (iv) ದೂರಿತ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾಡಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಆರಂಭಿಸಲು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಬೇಕು.

ಬ್ಯಾಂಕ್ RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುರೂಪವಾಗಿ ವಾರ್ಷಿಕ ವರದಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರಿತಗಳ ಕುರಿತು ಸರಿಯಾದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತದೆ.

7. ನೀತಿಯ ವಿಮರ್ಶೆ

ನೀತಿ ಕನಿಷ್ಠ ವರ್ಷದವರೆಗೆ ಪರಿಶೀಲನೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ, ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವ್ಯವಹಾರಿಕ ಕಾರ್ಯಚಟುವಟಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಅಥವಾ ನಿಯಮಿತ ಹೊರಗೊಮ್ಮಲು ಬದಲಾವಣೆಗಳಿದ್ದರೆ ಶೀಘ್ರದಲ್ಲಿಯೇ ಪರಿಶೀಲಿಸಬಹುದು. ಈ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿಸಿ, ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ಸಂವಹನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

8. ನಿಯಮಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

- ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಸ್ಟರ್ ದಿರೆಕ್ಷನ್ಸ್: ಜುಲೈ 1, 2015
- ಸ್ಮಾಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು: ಅಕ್ಟೋಬರ್ 6, 2016
- ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ದೂರಿತ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಬಲವರ್ಧನೆ: ಜನವರಿ 27, 2021