

# ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ



## ಪೀಠಿಕೆ

### ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶ

ಈ ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶವು ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು, ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು, ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗಮನಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ವಿತರಣೆಯ ಮೂಲಕ ಪರಿಹರಿಸಲು ಇಕ್ವಿಟಾಸ್ ಸ್ಮಾಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವುದಾಗಿದೆ.



## ಪರಿವಿಡಿ

### 1. ಪೀಠಿಕೆ

- 1.1 ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶ
- 1.2 ನೀತಿಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿ

### 2. ESFB ನೀತಿ ಚೌಕಟ್ಟು

- 2.1 ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಮೂಲತತ್ವಗಳು
- 2.2 ಆಂತರಿಕ ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳು
- 2.3 ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು
- 2.4 ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ
- 2.5 ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ
- 2.6 ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಕಾರ್ಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಸಂವೇದನಾಶೀಲಗೊಳಿಸುವುದು
- 2.7 ದೂರುಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವುದು
- 2.8 ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

## ನೀತಿಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿ

a. ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕೊಟ್ಟಿರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ 'ನಿಷ್ಪಕ್ಷಪಾತ' 'ನ್ಯಾಯೋಚಿತ' ಮತ್ತು 'ಅಂಗೀಕಾರಾರ್ಹ' ವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ರಚನಾತ್ಮಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರಚಿಸುವಲ್ಲಿ ಇಕ್ವಿಟಾಸ್ ಸ್ಮಾಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ESFB ಅಥವಾ "ಬ್ಯಾಂಕ್") ನ ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಈ ನೀತಿಯು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

b. ಈ ನೀತಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು/ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರಬೇಕಾದ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಅವರ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪಟ್ಟಿಮಾಡುತ್ತದೆ.

c. ಈ ನೀತಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸುವುದರ ಕಡೆಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

# ESFB ನೀತಿ ಚೌಕಟ್ಟು



## 2.1 ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಮೂಲತತ್ವಗಳು

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಮೇಲಿನ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೀತಿಯು ಕೆಳಗೆ ಸೂಚಿಸಿದ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

1. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ
2. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಉತ್ತಮ ನಂಬಿಕೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಧಕ್ಕೆಯಾಗದಂತೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.
3. ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಬಗೆಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
4. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತದೆ
5. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳು ಮತ್ತು ಅವರ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರಗಳಿಗೆ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 2.1.1 ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಉದ್ಭವಿಸುವ ಕಾರಣಗಳು

1. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಾರ್ಯಗಳು/ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಅಸಮರ್ಪಕತೆ
2. ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸೇವೆಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟದಲ್ಲಿನ ಅಂತರಗಳು Vs ಸಲ್ಲಿಸಿದ ನೈಜ ಸೇವೆಗಳು.
3. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ವರ್ತನೆಯ ಅಂಶಗಳು.

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅವನ/ಅವಳ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಸಂಪೂರ್ಣ ಹಕ್ಕು ಇದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ, ಮೌಖಿಕವಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ನೀಡಬಹುದು. ದೂರು ನೀಡಿದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಅವನು/ಅವಳು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು ತನ್ನ ದೂರಿನೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್‌ನನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಇತರ ಕಾನೂನು ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬಹುದು.

## 2.2 ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಆಂತರಿಕ ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳು

### 2.2.1 ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿ

ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು, ಸಮಗ್ರ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಸಮಿತಿಯು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸಮಿತಿಯು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಸ್ಥಾಯಿ ಸಮಿತಿಯ ಕಾರ್ಯಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

### 2.2.2 ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಸ್ಥಾಯಿ ಸಮಿತಿ

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಸ್ಥಾಯಿ ಸಮಿತಿಯು ಬ್ಯಾಂಕ್ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಅಧ್ಯಕ್ಷತೆಯಲ್ಲಿ ಇರುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಎರಡರಿಂದ ಮೂರು ಹಿರಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರಲ್ಲದೆ, ಸಮಿತಿಯು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ಇಬ್ಬರು ಪ್ರಖ್ಯಾತ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರಲ್ಲದವರನ್ನು ಸದಸ್ಯರನ್ನಾಗಿ ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಸಮಿತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

1. ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನಡೆದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಭೆಗಳು, ಸ್ಥಾಯಿ ಸಮಿತಿ ಸಭೆಗಳು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಆನ್ಲೈನ್ ಚಾನೆಲ್ಗಳಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ/ವಿಮರ್ಶೆಗಳಂತಹ ವಿವಿಧ ಭಾಗಗಳಿಂದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಕುರಿತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದು.
2. ಸಮಿತಿಯು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯ ಕುರಿತು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ.
3. ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುವ ಕಾರ್ಯಕಾರಿ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಪರಿಹರಿಸದ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಮಿತಿಯು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ತನ್ನ ಸಲಹೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
4. ಸಮಿತಿಯು ತನ್ನ ವರದಿಯನ್ನು ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತದೆ.

### 2.2.3 ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು

ಇಡೀ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕೆ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಕೇಂದ್ರ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವಲಯ/ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ತಮ್ಮ ನಿಯಂತ್ರಣಕ್ಕೆ ಬರುವ ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಈ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

ಮುಖ್ಯ ಕಛೇರಿ: ಮುಖ್ಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ  
ವಲಯ/ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಛೇರಿ: ವಲಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು

ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ (ಗಳ) ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಶಾಖೆಯ ನೋಟೀಸ್ಬೋರ್ಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

## 2.2.4 RBI ನ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದೆ.

ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ (IO) ಸ್ವತಂತ್ರ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಅವರು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಇದು ಆಂತರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಬಲಪಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕಾಗಿ; ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಇತರ ವೇದಿಕೆಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿದೆ.

IO ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಗೆ ಅವನ/ಅವಳ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಕುರಿತು ವರದಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಹೇಳಲಾದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ RBI ಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

## 2.3 ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ, ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

1. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ವಿಧಾನ
2. ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ(ಗಳ) ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ
3. ಪ್ರದೇಶದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು.
4. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ/ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸದ ಸಂಹಿತೆ
5. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ ಸಂಖ್ಯೆ(ಗಳು)

## 2.4 ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ

2.4.1 ಶಾಖೆಯ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವನು/ಅವಳು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಅವನ/ಅವಳ ಆದ್ಯ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಮೇಲಿನವರಿಗೆ ವರದಿಮಾಡಲು ಆತನಿಗೆ/ಆಕೆಗೆ ಪರ್ಯಾಯ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅವನ / ಅವಳ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ ಎಂದು ಭಾವಿಸಿದರೆ, ಅವರು / ಅವಳು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನಕ್ಕಾಗಿ ವಲಯ ಕಚೇರಿ / ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅದೇ ರೀತಿ, ವಲಯ ಕಚೇರಿ/ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯು, ಅವರಿಂದ ಆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಕಂಡುಕೊಂಡರೆ; ಅಂತಹ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ತಕ್ಷಣದ ಪರಿಹಾರ ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಉನ್ನತ ಆಡಳಿತಮಂಡಳಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಲೈನ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಉನ್ನತ ಆಡಳಿತಮಂಡಳಿಯ ಕಾಮೆಂಟ್ಗಳು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ.

ವಿಚಾರಣೆ/ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ದೂರು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಒಂದು ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸದಿದ್ದರೆ ಅದು ದೂರು ಆಗಬಹುದು.

## 2.4.2 ಕಾಲಮಿತಿ

ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಕೋನಗಳಿಂದ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ದೂರುದಾರರು ಬಹು ಚಾನೆಲ್ಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು, ಅಂದರೆ, ಫೋನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್, ಬ್ಯಾಂಕ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್, ಇ-ಮೇಲ್ಗಳು, ಪತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ದೂರು ನಮೂನೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ದೂರಿನ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಲುವಿನ ಸಂವಹನವು ಒಂದು ಪ್ರಮುಖ ಅವಶ್ಯಕತೆಯಾಗಿದೆ. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಪರಿಹಾರದ ಅಂದಾಜು ಸಮಯದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಆಂತರಿಕವಾಗಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ಟರ್ನಾಓಂಡ್ ಟೈಮ್-ಕಾಲಮಿತಿ (TAT) ಮೀರಿದ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿ ಇರುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮಾಸಿಕ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ಮುಖ್ಯ ಕಚೇರಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಆದಾಗ್ಯೂ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಹೊರಗಿನ ಮೂಲಗಳಿಂದ, ಅಂದರೆ ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು, ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದದ ಬಾಧ್ಯತೆ ಹೊಂದಿರದ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಂದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿದ್ದರೆ, ಕೇಳಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲು, ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ನೀಡಿದ ಸಮಯದಿಂದ ಟರ್ನಾಓಂಡ್ ಸಮಯವು ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೆಳಗಿನ ಕೋಷ್ಟಕವು ವಿವರವಾದ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳನ್ನು ಹೇಳುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳು	
ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ವರ್ಗ	ಕಾಲಮಿತಿ (ಟರ್ನಾಓಂಡ್ ಟೈಮ್)
ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು 24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ ಕಳುಹಿಸಬೇಕು	
ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ತಂಡದಿಂದ ನೇರವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಬಹುದಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು	ಗರಿಷ್ಠ 3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು
ಕ್ಷೇತ್ರ/ಮಾರಾಟ/ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ತಪ್ಪು ಮಾರಾಟ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ತನಿಖೆಗಳ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು	ಗರಿಷ್ಠ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು
ಬಾಹ್ಯ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು/ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು/ಮೂರನೇ-ವ್ಯಕ್ತಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು	15 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳವರೆಗೆ
ಪರಿಹರಿಸಲು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಅಥವಾ ಶಂಕಿತ ಮೋಸದ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು/ ದುಷ್ಕೃತ್ಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ತನಿಖೆಗಳು ಅಥವಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಇತ್ಯಾದಿ.	30 ದಿನಗಳವರೆಗೆ

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರನ್ನು 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವನು / ಅವಳು RBI ನ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

## 2.5 ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ

ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆ/ಅವಶ್ಯಕತೆ/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಬಹುದು ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಂಬುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಸುಧಾರಣೆಗಾಗಿ ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ/ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ರಚನಾತ್ಮಕ ಗ್ರಾಹಕರ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಯೋಜಿಸಿದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಅರಿವಿನ ಕೊರತೆಯಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನೇಕ ದೂರುಗಳು ಉದ್ಭವಿಸುತ್ತವೆ; ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಂದಿಗಿನ ನಿಯಮಿತ ಸಂವಹನವು ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಪ್ರಶಂಸಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು/ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಅದರ ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮರುಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ಮೌಲ್ಯಯುತವಾದ ಇನ್ಸೈಟ್ ಆಗಿರುತ್ತದೆ.

ಈ ಪರಿಣಾಮಕ್ಕಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊಸಬರಾದ (NTB) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ವಾಗತ ಕರೆಗಳ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ಉಪಕ್ರಮದ ಭಾಗವಾಗಿ, NTB ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಲು ಮತ್ತು ಅವನ/ಅವಳ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಪಾಲುದಾರರಾಗಿ ನಮ್ಮನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಅವರಿಗೆ ನಮ್ಮ ಕೃತಜ್ಞತೆಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಲು ಅವರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಅಭ್ಯಾಸವು ಬ್ಯಾಂಕೊಂದಿಗೆ ಹೊಸ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವಲ್ಲಿ ಅವರ ಅನುಭವವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ESFB ತನ್ನ ಪ್ರಸ್ತುತ ಸೇವಾ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಇದು ಒಂದು ಅವಕಾಶವಾಗಿಯೂ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

## 2.6 ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಕಾರ್ಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಸಂವೇದನಾಶೀಲಗೊಳಿಸುವುದು

ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಅತ್ಯಂತ ಸೌಜನ್ಯ ಮತ್ತು ಗೌರವದಿಂದ ತಿಳಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಿಟ್ಟಿಗೆದ್ದ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮೃದು ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳ ಅವಿಭಾಜ್ಯ ಅಂಗವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸರಾಗವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಆಂತರಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲೂ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ. ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯು HR ಇಲಾಖೆಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳ ತರಬೇತಿ ಅಗತ್ಯಗಳ ಕುರಿತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ.

## 2.7 ದೂರುಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವುದು

### 2.7.1 ದೂರು/ಸಲಹೆಗಳ ಪೆಟ್ಟಿಗೆ

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳು/ಸಲಹೆಗಳ ಪೆಟ್ಟಿಗೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡುವಂತೆ ವಿನಂತಿಸುವ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 2.7.2 ದೂರು ಪುಸ್ತಕ/ನೋಂದಣಿ

ಸರಂದ್ರ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ದೂರು ಪುಸ್ತಕವನ್ನು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು, ಆದ್ದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಕ್ಷಣದ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಛೇರಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವಂತೆ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಶಾಖೆಗಳು ನೇರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಇತರ ಚಾನಲ್ಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಲು ನೀಡಲಾದ ನಿಗದಿತ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ದೂರುಗಳ ನೋಂದಣಿಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತವೆ.

ಶಾಖೆಗಳು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ದೂರು ರಿಜಿಸ್ಟರ್ ಅನ್ನು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಅವರ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಭೇಟಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅವರ ಅವಲೋಕನಗಳು/ಕಾಮೆಂಟ್ಗಳನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ಭೇಟಿ ವರದಿಗಳಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಮೇಲಿನಂತೆ ಹಸ್ತಚಾಲಿತ ರಿಜಿಸ್ಟರ್‌ಗಳ ಬದಲಿಗೆ, ಶಾಖೆಗಳು ಅಂತಹ ರಿಜಿಸ್ಟರ್‌ಗಳನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ರೂಪದಲ್ಲಿಯೂ ನಿರ್ವಹಿಸಬಹುದು.

### 2.7.3 ದೂರು ನಮೂನೆ

ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ದೂರು ನಮೂನೆಯನ್ನು, ದೂರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರಿನೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮುಖಪುಟದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ದೂರು ನಮೂನೆಯು ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸ್ವತಃ ಮೊದಲ ಅಂಶವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸವನ್ನು ಸೂಚಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಕಲಾದ ಬೋರ್ಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಇದೇ ರೀತಿಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ದೂರುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬಹುದಾದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 2.7.4 ದೂರುಗಳ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಮತ್ತು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ

2.7.4.1 ದೂರುಗಳ ಹೇಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಅದರ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರಗಳ ಸದ ತೀರ್ಪುಗಳನ್ನು ಹಣಕಾಸು ಫಲಿತಾಂಶಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಸೇವೆಗಳ ಮೇಲಿನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಯ (CPPAPS) ಶಿಫಾರಸಿನ ಪ್ರಕಾರ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಾರಣಗಳನ್ನು ನಿವಾರಿಸಲು ಮತ್ತು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಇದೇ ರೀತಿಯ ದೂರುಗಳು ಮರುಕಳಿಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ತೀವ್ರತೆಯ ದೂರುಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ದೂರುಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಇರಿಸುತ್ತದೆ. ದೂರುಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲಾಗುವುದು

- ದೂರುಗಳನ್ನು ಆಗಾಗ್ಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು;
- ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರಿನ ಮೂಲಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು;
- ವ್ಯವಸ್ಥಿತ ನ್ಯೂನತೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು; ಮತ್ತು
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ

2.7.4.2 ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಮ್ಮ ಹಣಕಾಸಿನ ಫಲಿತಾಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ

Summary information on complaints received by the bank from customers and from the OBOs

Sr. No	Particulars	Previous year	Current year
Complaints received by the bank from its customers			
1	Number of complaints pending at beginning of the year		
2	Number of complaints received during the year		
3	Number of complaints disposed during the year		
3.1	Of which, number of complaints rejected by the bank		
4	Number of complaints pending at the end of the year		
Maintainable complaints received by the bank from OBOs			
5	Number of maintainable complaints received by the bank from OBOs		
5.1	Of 5, number of complaints resolved in favour of the bank by BOs		
5.2	Of 5, number of complaints resolved through conciliation/mediation/advisories issued by BOs		
5.3	Of 5, number of complaints resolved after passing of Awards by BOs against the bank		
6	Number of Awards unimplemented within the stipulated time (other than those appealed)		

Note: Maintainable complaints refer to complaints on the grounds specifically mentioned in BO Scheme 2006 and covered within the ambit of the Scheme.

Grounds of complaints, (i.e. complaints relating to)	Number of complaints pending at the beginning of the year	Number of complaints received during the year	% increase/ decrease in the number of complaints received over the previous year	Number of complaints pending at the end of the year	Of 5, number of complaints pending beyond 30 days
1	2	3	4	5	6
Current Year					
Ground - 1					
Ground - 2					
Ground - 3					
Ground - 4					
Ground - 5					
Others					
Total					
Previous Year					
Ground - 1					
Ground - 2					
Ground - 3					
Ground - 4					
Ground - 5					
Others					
Total					

## 2.8 ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

2.8.1 ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಆತನಿಗೆ/ಆಕೆಗೆ ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆಯಿದೆ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಭರವಸೆ ನೀಡಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿಲ್ಲ ಎಂದು ಭಾವಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು:

- ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕ ಕಾಳಜಿ ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು.
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶಾಖೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದು: ಗ್ರಾಹಕರು ತಕ್ಷಣದ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಆಯಾ ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.
- ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ನಮೂನೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿದ್ದು, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಬಳಸಬಹುದು
- ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಿ: [www.equitasbank.com](http://www.equitasbank.com)
- [customerservice@equitasbank.com](mailto:customerservice@equitasbank.com) ಗೆ ಬರೆಯಿರಿ
- ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ: ಇಕ್ವಿಟಾಸ್ ಸ್ಮಾಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, 4ನೇ ಮಹಡಿ #769, ಸ್ಟೇನ್ಸ್‌ಫ್ ಪ್ಲಾಜಾ ಮಾಲ್, ಅನ್ನಾ ಸಲೈ, ಚೆನ್ನೈ - 600002

ಸಿಸ್ಟಮ್‌ನಲ್ಲಿ ವರದಿ ಮಾಡಲಾದ ಇಂತಹ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಕೇಂದ್ರೀಯವಾಗಿ ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 2.8.2 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿವಾರಿಸಲು ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ:

#### ಹಂತ 1:

ಗ್ರಾಹಕರು ನೋಂದಾಯಿಸಲು/ದೂರು ನೀಡಲು ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು / ಶಾಖೆಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ/ದೂರುಗಳನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನ "ನಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ" ಲಿಂಕ್ ಅಥವಾ ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಥವಾ ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮೂಲಕ ನೋಂದಾಯಿಸಬಹುದು. ಅವರು ನಮ್ಮ ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ ಸಂಖ್ಯೆ 1800 103 1222 ನಲ್ಲಿ ನಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಆಸ್ತಿ ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ ಸಂಖ್ಯೆ 1800 103 2977 ನಲ್ಲಿ ನಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸದ ಮೂಲಕ ನಮಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು: [customerservice@equitasbank.com](mailto:customerservice@equitasbank.com)

#### ಹಂತ 2:

ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಅಥವಾ ಹಂತ 1 ರ ಮೂಲಕ ನಿಗದಿತ TAT ನೊಳಗೆ ದೂರು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ [nodalofficer@equitasbank.com](mailto:nodalofficer@equitasbank.com) ಬರೆಯಬಹುದು (ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿತ ವಿವರಗಳ ಪ್ರಕಾರ).

#### ಹಂತ 3:

ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು 15 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು [pno@equitasbank.com](mailto:pno@equitasbank.com) ಗೆ ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ (PNO) ಗೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

#### ಹಂತ 4:

ಗ್ರಾಹಕರು PNO ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ತೃಪ್ತಿಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್‌ನವರ ವಿವರಗಳು ಬ್ಯಾಂಕ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.



ಆನ್ಲೈನ್ ದೂರು	BO ಗೆ ಪತ್ರ	ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲು ಮಾಹಿತಿ
<a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a>	ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ -160017	RBI ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ: 14448 ಸಮಯ:- ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ

### 2.8.3 ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬಡ್ಡ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ

2.8.3.1 a) ದೂರುದಾರರು, ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು, ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಲಿಖಿತ ದೂರನ್ನು ಮಾಡಿದ್ದರು ಮತ್ತು-

(i) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರು ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು

(ii) ದೂರುದಾರರು ದೂರಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಒಂಬಡ್ಡ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

b) ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಇರುವ ಅದೇ ಕ್ರಮದ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲ

(i) ಒಂಬಡ್ಡ್ಸ್‌ನ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ ಅಥವಾ ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ, ಒಂಬಡ್ಡ್ಸ್‌ನಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆ.

(ii) ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ; ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರು/ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆ.

c) ದೂರು ದುರುಪಯೋಗ ಅಥವಾ ನಿಷ್ಪ್ರಯೋಜಕ ಅಥವಾ ಕಿರಿಕಿರಿಯುಂಟುಮಾಡುವ ಸ್ವಭಾವವಲ್ಲ;

d) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ದೂರನ್ನು ಅಂತಹ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗಾಗಿ ಮಿತಿ ಕಾಯಿದೆ, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

e) ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ;

f) ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಾರೆ ಹೊರತು ವಕೀಲರು ಬಾಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ವಿವರಣೆ 1: ಉಪ-ಕಲಂ (2)(a) ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ, 'ಲಿಖಿತ ದೂರು' ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಡಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಅಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಪುರಾವೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ವಿವರಣೆ 2: ಉಪ-ಕಲಂ (2)(b)(ii) ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ, ಅದೇ ಕ್ರಮದ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರು ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಅಪರಾಧದಲ್ಲಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಪೊಲೀಸ್ ತನಿಖೆಯ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಅಥವಾ ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸ್ವತಃ ಮೊದಲ ಅಂಶವಾಗಿದೆ. ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ದೂರು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ದೂರುದಾರರು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅವರು, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಮತ್ತು CEO ರವರೊಂದಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅತ್ಯುಪ್ಪಿ ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರಿಗೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯಬಹುದು. MD ರವರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ: md@equitasbank.com

*Thank you!*