

ഉപഭോക്തൃ പരാതികളും പരാതിപരിഹാരവും കൈകാര്യം ചെയ്യാനുള്ള സംവിധാനം

2024 ഓഗസ്റ്റ് 13-ന് നടന്ന യോഗത്തിൽ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച പ്രകാരം (അവസാനം ഭേദഗതി ചെയ്തത് 2024 ഓഗസ്റ്റ് 13-ന്)

നിലവിലുള്ള സംവിധാനം

നിലവിൽ കമ്പനിക്ക് ഹെഡ് ഓഫീസിൽ ഒരു 'കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജർ' ഉണ്ട്, അദ്ദേഹത്തെ സഹായിക്കാൻ മറ്റൊരു ഉദ്യോഗസ്ഥനുമുണ്ട്. പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നത് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സൗകര്യപ്രദമാക്കാനായി ബ്രാഞ്ചുകൾ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതുണ്ട്. പരാതികൾക്ക് മറുപടി നൽകുന്നതിന് കൃത്യമായ സമയ മാനദണ്ഡങ്ങളൊന്നുമില്ല. കമ്പനിക്കുള്ളിൽ ഔദ്യോഗികമായ എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സും ഇല്ല. അതുപോലെ, താഴെത്തട്ടിലുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥർ തൃപ്തികരമായി പ്രതികരിക്കാത്തപ്പോൾ, പരാതിക്കാരന് (ഉപഭോക്താവിന്) അത് കമ്പനിയുടെ ഉത്തരവാദിത്തപ്പെട്ട മുതിർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്താനും നേരത്തെ പരിഹാരം കാണാനും ഒരു ഔദ്യോഗിക മാർഗ്ഗവുമില്ല.

നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന പരിഷ്കരിച്ച സംവിധാനം

താഴെ പ്രസ്താവിച്ചിരിക്കുന്ന ഖണ്ഡികകളിൽ പരാതികൾ, ആവലാതികൾ, നിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നീ പദങ്ങൾ പരസ്പരം മാറിമാറി ഉപയോഗിക്കുന്നു.

I) ആമുഖം :

ബിസിനസിന്റെ ജീവരക്തം ഉപഭോക്താക്കളാണ്. അസംഘടിത മേഖലയും (പണമിടപാടുകാർ) ബാങ്കുകളും NBFC-കളും തങ്ങളുടെ ബിസിനസ്സ് ആർജ്ജിക്കാനും വളർത്താനും വേണ്ടി സകല ശ്രമങ്ങളും നടത്തുന്ന ഇന്നത്തെ കടുത്ത മത്സരം കണക്കിലെടുക്കുമ്പോൾ, വളർച്ചയെ മുന്നോട്ട് നയിക്കുന്നതിൽ ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിലെ മികവിന്റെ പ്രസക്തി വർദ്ധിച്ചുവരികയാണ്. ഉപഭോക്താക്കൾക്കായുള്ള ശരിയായതും ഫലപ്രദവുമായ ഒരു പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതും ഇതിൽ ഉൾപ്പെടും. ഒരു ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം രൂപപ്പെടുത്തുന്നതിൽ പരിഗണിക്കേണ്ട വിശാലമായ തത്വങ്ങൾ താഴെ പറയുന്നവയാണ്.

- ഉപഭോക്താക്കളെ എല്ലായ്പ്പോഴും മര്യാദയോടെയും ബഹുമാനത്തോടെയും സമാനുഭാവത്തോടെയും സേവിക്കണം.
- ഉപഭോക്താക്കളോട് നീതിപൂർവ്വം പെരുമാറണം - അത് യഥാർത്ഥമായിരിക്കണം, അവർക്ക് അങ്ങനെ തോന്നുകയും വേണം.
- ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതികൾ അറിയിക്കാൻ ഘടനാപരമായതും നന്നായി പ്രചരിപ്പിക്കപ്പെട്ടിട്ടുള്ളതുമായ ഒരു സംവിധാനമുണ്ട്.
- പരാതികൾ ന്യായമായ സമയപരിധിക്കുള്ളിലും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തൃപ്തികരമായ വിധത്തിലും കൈകാര്യം ചെയ്യപ്പെടുന്നു.
- പരാതികൾക്കുള്ള സാധ്യത കുറയ്ക്കാൻ തുടർച്ചയായി ഉപഭോക്തൃ സേവനം മെച്ചപ്പെടുത്താനുള്ള തന്ത്രങ്ങൾ നിലവിലുണ്ട്.
- ഉപഭോക്താക്കളെ സമ്പാദിക്കുകയും നിലനിർത്തുകയും ചെയ്യേണ്ടതിന്റെ പ്രാധാന്യത്തെ കുറിച്ച് ജീവനക്കാരെ ബോധവാന്മാരാക്കുന്നു.

കൂടാതെ, ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിലെ മികവിന്റെ ഭാഗമായി പ്രാദേശിക ഭാഷയിലുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ഉചിതമായി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

II) പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാനുള്ള നോഡൽ വകുപ്പ്:
പരാതികൾ സ്വീകരിക്കാനും പ്രതികരിക്കാനുമുള്ള നിയുക്ത അധികാരി:

- i)* ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാനുള്ള നോഡൽ പോയിന്റ് ഹെഡ് ഓഫീസിലെ കസ്റ്റമർ സർവീസസ് സെൽ (CSC) ആയിരിക്കും. നിലവിലുള്ള കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജരെ CSC-യുടെ തലവനായി നിയമിക്കും. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ഫലപ്രദമായും കാര്യക്ഷമമായും കൈകാര്യം ചെയ്യാനുള്ള അനുഭവ പരിചയവും ഗുണങ്ങളും അഭിരുചിയുമുള്ള വേണ്ടത്ര മുതിർന്ന ഒരു ഉദ്യോഗസ്ഥനായിരിക്കും CSC-യുടെ തലവൻ CSC ഇടയ്ക്കിടെ ഒരു മുതിർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥന് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യണം, അത് നാഷണൽ ഹെഡ്-സെയിൽസ് ആണ്, കമ്പനി ആവശ്യാനുസരണം പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന ആന്തരിക സർക്കുലർ വഴി അദ്ദേഹത്തിന് അധികാരം കൈമാറാവുന്നതാണ്.
- ii)* ബ്രാഞ്ചുകളുടെ പ്രവൃത്തി സമയത്ത് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാൻ സൗകര്യമൊരുക്കാൻ മതിയായ ജീവനക്കാർ CSC-യിൽ ഉണ്ടായിരിക്കണം. ടെലിഫോൺ ലൈനുകൾ, PC-കൾ, മൊബൈൽ ഫോണുകൾ തുടങ്ങിയ മതിയായ അടിസ്ഥാന സൗകര്യങ്ങൾ പ്രദാനം ചെയ്യണം.
- iii)* കമ്പനിയുടെ ഏതൊരു മുതിർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥനും പരാതി നൽകാൻ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ടായിരിക്കും, എന്നാൽ ഈ ഡോക്യുമെന്റിൽ പ്രസ്താവിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രകാരം അത്തരം പരാതികൾ രേഖപ്പെടുത്തുകയും നടപടിയെടുക്കുകയും ചെയ്യാനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം CSC-യ്ക്ക് ആയിരിക്കും.
- iv)* പരാതിയുടെ ഗൗരവവും ഉപഭോക്തൃ ബന്ധങ്ങളുടെ മൂല്യവും കണക്കിലെടുത്ത്, പരാതികൾ ഉടൻ പരിഹരിക്കാൻ സ്ഥാപനത്തിലെ മുതിർന്ന എക്സിക്യൂട്ടീവുകളുടെ ശരിയായ നിരീക്ഷണം ആവശ്യമാണ്. താഴെ പ്രതിപാദിച്ചിട്ടുള്ള മാട്രിക്സ് പിൻപറ്റണം.

പരാതി സ്വീകരിച്ചയാൾ	സ്വീകരിക്കേണ്ട അടിയന്തര നടപടി	സമയ പരിധി
ബ്രാഞ്ച് മാനേജർമാരും ഏരിയ മാനേജർമാരും പോലുള്ള ലൈൻ ഉദ്യോഗസ്ഥർ	a) പരാതി സ്വീകരിക്കുന്നയാൾ പരാതിയുടെ സ്വഭാവവും ഗൗരവവും റീജിയണൽ മാനേജരെ (ഓപ്പറേഷൻസ്) അറിയിക്കണം, അദ്ദേഹം ഉടൻ തന്നെ CSC-യെ അറിയിക്കും. b) പരാതി സ്വീകരിച്ചയാൾ അതേസമയം തന്നെ പരാതി പരിഹരിക്കാനുള്ള ഉചിതമായ നടപടി സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്യും. c) CSC പരാതിയുടെ പരിഹാരം ട്രാക്ക് ചെയ്യും.	ഉടൻതന്നെ, പരാതി ലഭിച്ച തീയതി ഉൾപ്പെടെ 3 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിൽ കവിയരുത്.
റീജിയണൽ മാനേജർമാർ ഓപ്പറേഷൻസ് / ഓഡിറ്റ് / സെക്യൂരിറ്റി, റീജിയണൽ ഓഫീസ്	a) പരാതി സ്വീകരിക്കുന്നയാൾ പരാതിയുടെ സ്വഭാവവും ഗൗരവവും ഹെഡ് ഓഫീസിലെ ബന്ധപ്പെട്ട വകുപ്പ് മേധാവിയെ അറിയിക്കണം, അദ്ദേഹം ഉടൻ തന്നെ CSC-യെ അറിയിക്കും. b) പരാതി സ്വീകരിച്ചയാൾ	ഉടൻതന്നെ, പരാതി ലഭിച്ച തീയതി ഉൾപ്പെടെ 3 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിൽ കവിയരുത്.

	അതേസമയം തന്നെ പരാതി പരിഹരിക്കാനുള്ള ഉചിതമായ നടപടി സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്യും c) CSC പരാതിയുടെ പരിഹാരം ട്രാക്ക് ചെയ്യും.	
കസ്റ്റമർ സർവീസസ് സെൽ, ഹെഡ് ഓഫീസ്	a) പരാതി സ്വീകരിക്കുന്നയാൾ പരാതിയുടെ സ്വഭാവവും ഗൗരവവും ഹെഡ് ഓഫീസിലെ ബന്ധപ്പെട്ട വകുപ്പ് മേധാവിയെ അറിയിക്കണം. b) CSC ഒരേസമയം പരാതി പരിഹരിക്കാനുള്ള ഉചിതമായ നടപടി സ്വീകരിക്കുകയും പരാതിയുടെ പരിഹാരം ട്രാക്ക് ചെയ്യുകയും ചെയ്യും. c) നിർണായക സാഹചര്യങ്ങളിൽ CSC മേധാവി അടിയന്തിരത ഊന്നിപ്പറഞ്ഞുകൊണ്ട് ബന്ധപ്പെട്ട വകുപ്പ് മേധാവിയെ ടെലിഫോണിൽ വിവരം ധരിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.	ഉടൻതന്നെ, പരാതി ലഭിച്ച തീയതി ഉൾപ്പെടെ 3 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിൽ കവിയരുത്.
a) ഹെഡ് ഓഫീസിലെ വകുപ്പുകൾ / ഉദ്യോഗസ്ഥർ (നോൺ-ഗോൾഡ് വിഭാഗങ്ങൾ (Verticals) ഒഴികെ) b) നോൺ-ഗോൾഡ് വിഭാഗങ്ങൾ	a) മേൽപ്രസ്താവിച്ച പ്രകാരം, അത്തരം എല്ലാ പരാതികളും ഉടൻ തന്നെ നടപടികൾക്കായി CSC-ക്ക് അയയ്ക്കേണ്ടതാണ്. b) എല്ലാ ബിസിനസ് വിഭാഗങ്ങളും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന പരാതികളിൽ കസ്റ്റമർ സർവീസ് സെല്ലിന് മേൽനോട്ടം ഉണ്ടായിരിക്കും. ലഭിച്ച പരാതികൾ, പരാതികളുടെ സ്വഭാവം, അവ എങ്ങനെ പരിഹരിച്ചു, പരാതികൾ തീർപ്പാക്കാൻ എടുത്ത സമയം തുടങ്ങിയവയെ കുറിച്ചുള്ള ഒരു സംയോജിത റിപ്പോർട്ട് ബിസിനസ് വിഭാഗങ്ങൾ പ്രതിമാസം CSC-ക്ക് സമർപ്പിക്കണം. പരാതികൾ സംബന്ധിച്ച് ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കുന്ന റിപ്പോർട്ടുകൾ CSC തയ്യാറാക്കണം, പ്രസ്തുത അവതരണത്തിൽ കമ്പനിയുടെ എല്ലാ വിഭാഗങ്ങളും വകുപ്പുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം.	ഉടൻതന്നെ, പരാതി ലഭിച്ച തീയതി ഉൾപ്പെടെ 2 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിൽ കവിയരുത്.

പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പരാതികൾക്കുള്ള എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ്

പരാതി ലഭിച്ചു / ഇവിടെ തീർപ്പായിട്ടില്ല	ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥൻ പരാതി ലഭിച്ച തീയതി ഉൾപ്പെടെയുള്ള കാലതാപ്തം	സൂചിപ്പിച്ച സമയ കാലയളവിനു ശേഷമുള്ള എസ്കലേഷൻ - ആർക്ക്, ആർ നൽകി
ലൈൻ മാനേജർമാർ	3 പ്രവൃത്തി ദിവസം	CSC, റീജിയണൽ മാനേജർമാർക്ക്
റീജണൽ മാനേജർമാർ	5 പ്രവൃത്തി ദിവസം	CSC, ഫീൽഡ് സോണൽ
ഫീൽഡ് സോണൽ മാനേജർ	5 പ്രവൃത്തി ദിവസം	CSC, ഹെഡ് ഓഫീസിലെ വകുപ്പ് മേധാവികൾക്ക്
ഹെഡ് ഓഫീസിലെ വകുപ്പ് മേധാവി	5 പ്രവൃത്തി ദിവസം	CSC ആന്തരിക സർക്കുലർ വഴി അധികാരം ഏൽപ്പിക്കുന്ന ഫീൽഡ് സോണൽ മാനേജർമാർക്ക്
ഹെഡ് ഓഫീസിലെ വകുപ്പുകളിലെ മുതിർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക്	2 പ്രവൃത്തി ദിവസം	ഹെഡ് ഓപ്പറേഷൻ വഴി CSC, CFO-യ്ക്ക്

സമയബന്ധിതമായ എസ്കലേഷൻ നിരീക്ഷിക്കാനുള്ള മൊത്തത്തിലുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം CSC മേധാവിക്കായിരിക്കും, അദ്ദേഹം ഓരോ പരാതിയും വ്യക്തിഗതമായി ട്രാക്ക് ചെയ്യുകയും ബന്ധപ്പെട്ട മുതിർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥരുമായും ഹെഡ് ഓഫീസിലെ വകുപ്പ് മേധാവികളുമായും ബന്ധപ്പെട്ട് പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുകയും വേണം.

ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 20 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയുടെ ഏതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത എല്ലാ പരാതികളും CSC അടിയന്തര ഇടപെടലിനായി ഹെഡ് (ഓപ്പറേഷൻസ്) വഴി CFO-യ്ക്ക് കൈമാറും.

ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നിരസിച്ച എല്ലാ ഉപഭോക്തൃ പരാതികളും, പരാതികൾ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 20 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ റഫർ ചെയ്യണം. പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അന്തിമ തീരുമാനം പരാതിക്കാരനെ അറിയിക്കുന്നുവെന്ന് കമ്പനിയുടെ പിന്തുണയോടെ IO ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.

III) കമ്പനിയുടെ ഓഫീസുകളിലെ പരാതി പരിഹാര മാർഗ്ഗങ്ങളുടെ പ്രദർശനം

i) ബ്രാഞ്ചുകളും ഓഫീസുകളും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് / സാധ്യതയുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാനുള്ള മാർഗ്ഗങ്ങൾ പേരുകൾ, തസ്തികകൾ, തപാൽ വിലാസം, ഇമെയിൽ വിലാസം, ടെലിഫോൺ നമ്പറുകൾ എന്നിവ സഹിതം നോട്ടീസ് ബോർഡിലോ ശ്രദ്ധേയമായ സ്റ്റിക്കർ/പോസ്റ്റർ വഴിയോ പ്രദർശിപ്പിക്കണം, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിന് സൗകര്യപ്രദമാക്കാനായി വിവരങ്ങൾ യഥാസമയം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

ii) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉപയോഗിക്കാനായി ബ്രാഞ്ചുകളും ഓഫീസുകളും "പരാതി രജിസ്റ്റർ" അവതരിപ്പിക്കണം. ബ്രാഞ്ചിലെ ഉത്തരവാദിത്തപ്പെട്ട കൺട്രോളറും ഓഡിറ്റ് സമയത്ത്

ഓഡിറ്റർമാരും "പരാതി രജിസ്റ്റർ" ഇടയ്ക്കിടെ പരിശോധിക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാനായി കമ്പനി ഒരു ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറും വെബ്സൈറ്റ് അധിഷ്ഠിത സൗകര്യവും ലഭ്യമാക്കണം.

iii) പരാതികൾ ലഭിച്ച് ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പക്ഷം ഒരു അപ്പീൽ സംവിധാനമായി വർത്തിക്കാൻ, ബിസിനസ്സ് നടക്കുന്ന കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും RBI തിരുവനന്തപുരം റീജിയണൽ ഓഫീസിന്റെ ചുമതലയുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥനെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

IV) അക്നോളജ്മെന്റിനും പരാതി പരിഹാരത്തിനുമുള്ള സമയ പരിധികൾ:

i) പരാതികൾ ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കേണ്ടതുണ്ട്, അല്ലാത്തപക്ഷം ഉദ്ദേശ്യം നടക്കാതെ പോകുമെന്ന് മാത്രമല്ല, പ്രസ്തുത കാലതാമസം തന്നെ ഉപഭോക്താവിന് 'പരാതി'ക്കുള്ള മറ്റൊരു കാരണമായി മാറിയേക്കാം.

ii) പരാതി ലഭിച്ചതായി ഉടൻ അറിയിക്കുന്നത് (അക്നോളജ്മെന്റ്) പരിഹാരത്തിലേക്കുള്ള ആദ്യപടിയാണ്, അത് പരാതിക്കാരനിൽ ഉടനെത്തന്നെ ആശ്വാസം നൽകുന്ന ഒരു ഫലമുണ്ടാക്കാനും സാധ്യതയുണ്ട്. അത്തരം അക്നോളജ്മെന്റിൽ, കഴിയുന്നിടത്തോളം, പരാതി ഏത് കാലയളവിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടുമെന്ന് വ്യക്തമാക്കണം. തീർച്ചയായും ഇത് മതിയായ വിശദാംശങ്ങളുടെ ലഭ്യത ഉൾപ്പെടെ പരാതിയുടെ സ്വഭാവത്തെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കും.

iii) പരാതി ലഭിച്ച വിവരം അറിയിച്ചു കഴിഞ്ഞാൽ, ഉപഭോക്താവിന് പൂർണ്ണ സംതൃപ്തി ലഭിക്കുന്ന വിധത്തിൽ എത്രയും വേഗം പരാതി പരിഹരിക്കാൻ എല്ലാ ശ്രമങ്ങളും നടത്തണം. അതനുസരിച്ച്, താഴെപ്പറയുന്ന സമയ മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതാണ്

പ്രതികരണ സ്വഭാവം	ആശയവിനിമയ രീതി	അയയ്ക്കേണ്ട കാലയളവ്	പരാമർശങ്ങൾ
പരാതി ലഭിച്ചതായുള്ള അറിയിപ്പ്	a) പരാതി സ്വീകരിച്ച അതേ രീതി. ഉദാ: ഇമെയിൽ വഴി പരാതി ലഭിച്ചാൽ, അത് ലഭിച്ചെന്ന അറിയിപ്പും ഇമെയിൽ വഴി അയയ്ക്കണം. b) കൈപ്പറ്റിയതായി അറിയിക്കാൻ നന്നായി തയ്യാറാക്കിയതും മുൻകൂട്ടി അംഗീകരിച്ചതുമായ ഫോർമാറ്റ് മാത്രമേ ഉപയോഗിക്കാവൂ. c) കസ്റ്റമർ സർവീസസ് സെൽ നിരീക്ഷിക്കേണ്ട സ്വീകർത്താവ് തന്നെ അക്നോളജ്മെന്റ് അയയ്ക്കണം.	a) ഉടൻതന്നെ, പരാതി ലഭിച്ച തീയതി ഉൾപ്പെടെ 3 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിൽ കവിയരുത്. b) പരാതി അടുത്ത പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ തന്നെ ഉടൻ പരിഹരിച്ചാൽ, പരാതി ലഭിച്ച വിവരവും അതു പരിഹരിച്ച വിവരവും ഒന്നിച്ച് അറിയിക്കാവുന്നതാണ്.	a) പരാതി പരിഹരിക്കാൻ ആവശ്യമായ മുഴുവൻ വിവരങ്ങളും പരാതിക്കാരൻ നൽകിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ, ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ നൽകാൻ അക്നോളജ്മെന്റിൽ വ്യക്തമായി അഭ്യർത്ഥിക്കണം. b) പരാതിക്കാരന്റെ വിഭാഗമോ ടെലിഫോൺ നമ്പറോ പരാതിയിൽ ഇല്ലെങ്കിൽ, ലഭ്യമായ വിവരങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ അത് ഉറപ്പാക്കാൻ ന്യായമായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തണം. c) ശ്രമങ്ങൾ നടത്തിയിട്ടും വിശദാംശങ്ങൾ കണ്ടെത്താൻ

			കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, പരാതി ബന്ധപ്പെട്ട ഹെഡിനു കീഴിൽ തീർപ്പാക്കാത്തതായി കാണിക്കുകയും മറ്റ് ആശയവിനിമയമൊന്നും ഇല്ലെങ്കിൽ പരാതി ലഭിച്ച് 1 മാസം കഴിഞ്ഞ് ക്ലോസ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യും
പരാതി പരിഹാരം	a) ലഭിച്ച അതേ മോഡ്. b) അന്തിമ പരിഹാരം സംബന്ധിച്ച ആശയവിനിമയം കസ്റ്റമർ സർവീസസ് സെൽ അയക്കണം.	a) പരാതിയുടെ സ്വഭാവത്തെയും ലഭ്യമായ വിശദാംശങ്ങളെയും ആശ്രയിച്ച് എത്രയും വേഗം, എന്നാൽ പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ. b) അതീതമായ കാരണങ്ങൾ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കാൻ കഴിയാത്തപ്പോൾ കമ്പനിയുടെ നിയന്ത്രണം പരാതിക്കാരനെ ഉടൻ അറിയിക്കണം	a) പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ (പരാതിക്കാരന്റെ ഭാഗത്ത് നിന്ന്) ലഭ്യമാകുന്ന തീയതി മുതൽ പാലിക്കേണ്ട സമയപരിധി ബാധകമായിരിക്കും b) പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 10 ദിവസം കഴിഞ്ഞിട്ടും അന്തിമ പരിഹാരം കാത്തിരിക്കുന്ന ഏതൊരു പരാതിയും വ്യക്തിഗതമായി ദിവസേന അവലോകനം ചെയ്യുകയും തുടർനടപടികൾ സ്വീകരിക്കുകയും വേണം.

V) ആശയവിനിമയത്തിനുള്ള ഭാഷ

i) പരാതിക്കാരൻ ഉപയോഗിക്കുന്ന അതേ ഭാഷയിലായിരിക്കണം പരാതികൾക്കുള്ള മറുപടികൾ. ഹെഡ് ഓഫീസിൽ പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾക്ക്, ആവശ്യമായിരിക്കുന്നിടത്ത് വിവിധ സംസ്ഥാനങ്ങളിൽ സ്ഥിതി ചെയ്യുന്ന റീജിയണൽ ഓഫീസുകളുടെ സഹായം തേടുകയും ലഭിച്ച പരാതികൾക്കുള്ള മറുപടികൾ ഉചിതമായ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ ശരിയായി തയ്യാറാക്കിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

ii) പരാതിക്കാരനുമായുള്ള ആശയവിനിമയത്തിൽ വാക്കുകൾ/വക്യപ്പുകൾ ശരിയായ രീതിയിൽ തിരഞ്ഞെടുത്തിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ അതിവ ശ്രദ്ധ ചെലുത്തണം.

VI) പരാതികൾ പരിഹരിക്കാനുള്ള വർക്ക്ഫ്ലോ പ്രക്രിയ

i) CSC ഒഴികെയുള്ള വകുപ്പുകളിൽ / ഓഫീസുകളിൽ / ബ്രാഞ്ചുകളിൽ പരാതികൾ നേരിട്ട് ലഭിക്കുമ്പോൾ, പ്രസ്തുത വകുപ്പ് / ഓഫീസ് / ബ്രാഞ്ച് ഉടൻ തന്നെ പരാതിയുടെ സ്കാൻ ചെയ്ത പകർപ്പ് / ഇമെയിൽ സഹിതം CSC-യെ അറിയിക്കുകയും അതേ സമയം തന്നെ പരാതിക്ക് ഉടൻ പരിഹാരം കാണാനായി പരാതിയെ കുറിച്ചുള്ള അതിന്റെ പ്രതികരണങ്ങൾ CSC-ക്ക് അയയ്ക്കാൻ

ക്രമീകരിക്കുകയും വേണം.

ii) ബന്ധപ്പെട്ട വകുപ്പുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് പരാതി പരിഹരിക്കാൻ വേണ്ട ക്രമീകരണങ്ങൾ CSC ചെയ്യും. ഓഫീസുകൾ/ശാഖകൾ എത്രയും വേഗം അവരുടെ പ്രതികരണങ്ങൾ നൽകുകയും മുകളിൽ ഖണ്ഡിക II-ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് പിൻപറ്റുകയും ചെയ്യണം.

iii) അന്തിമ പ്രശ്നപരിഹാരത്തിന് ശേഷം ആശയവിനിമയങ്ങൾ ഉചിതമായ രീതിയിൽ എഴുതിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രമേ പരാതിക്കാരന് രേഖാമൂലമുള്ള പ്രതികരണങ്ങൾ CSC അയയ്ക്കൂ.

VII) ഒരു പരാതി പരിഹരിച്ചതായി കണക്കാക്കുന്നത് എപ്പോഴാണ്?

ഒരു പരാതി അന്തിമമായി പരിഹരിച്ചതായി സാധാരണയായി കണക്കാക്കാൻ കഴിയുന്നത് അത് പരിഹൃതമായെന്ന് ഉപഭോക്താവ് രേഖാമൂലമോ ടെലിഫോണിലൂടെയോ ഒരു ആശയവിനിമയം (CSC ഇത് രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്) നൽകിയതിനു ശേഷം മാത്രമാണ്. ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഒരു കത്ത് വേണമെന്ന് നിർബന്ധിക്കരുത്, കാരണം അത് പ്രകോപനമുണ്ടാക്കാം.

VIII) അജ്ഞാത, വ്യാജപേരുള്ള, സാങ്കല്പിക പരാതികൾ

CSC-യുടെ പ്രാഥമിക അന്വേഷണത്തിൽ പരാതി അജ്ഞാതമോ വ്യാജപേരുള്ളതോ സാങ്കല്പികമോ ആണെന്ന് കണ്ടെത്തിയാൽ, ശരിയായ പഠനത്തിനും CSC-യുടെ ന്യായമായ ശുപാർശകൾക്കും എക്സിക്യൂട്ടീവ് ചെയർമാൻ അത് അംഗീകരിച്ചതിനും ശേഷം പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്തതായി കണക്കാക്കുകയും അവസാനിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്. ഒരു പരാതി സാങ്കല്പികമോ/അജ്ഞാതമോ ആണ് എന്നതുകൊണ്ട് മാത്രം അത് അവഗണിക്കരുത്.

IX) പരാതികൾക്കുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം പരിഹരിക്കൽ: റോളുകളും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും:

ഉപഭോക്തൃ സേവനവും പ്രശ്ന പരിഹാരവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള നേതൃത്വമെടുക്കുന്ന വിവിധ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ റോളുകളും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും ഒരു ആന്തരിക സർക്കുലർ വഴി വ്യക്തമായി പ്രതിപാദിക്കണം.

X) ഉപഭോക്തൃ സേവന സംരംഭങ്ങൾ, ഇടപാടുകൾക്കുള്ള സമയ മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിക്കൽ

വിപണിയിലെ സംഭവവികാസങ്ങൾ, ലഭിക്കുന്ന പരാതികളുടെ സ്വഭാവം, ആവൃത്തി, ഉപഭോക്തൃ ഇടപാടുകളിലെ പ്രശ്നങ്ങൾ തിരിച്ചറിയൽ എന്നിവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കി എല്ലാ വകുപ്പുകളും ഉപഭോക്തൃ സേവനം മെച്ചപ്പെടുത്താനുള്ള സംരംഭങ്ങളെ തുടർച്ചയായി പരിശോധനാ വിധേയമാക്കണം. CSC അത്തരം സംരംഭങ്ങളെ ഏകോപിപ്പിക്കണം.

i) ക്രമരഹിതമായോ അല്ലെങ്കിൽ പ്രശ്നസാധ്യതയുള്ള ബ്രാഞ്ചുകളിലോ ഒരു പതിവ് ഉപഭോക്തൃ ഫീഡ്ബാക്ക് അഭ്യാസം നടത്താവുന്നതാണ്, ആവശ്യമെങ്കിൽ ഉചിതമായ തിരുത്തൽ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുകയും വേണം.

ii) വിവിധ തരത്തിലുള്ള ഇടപാടുകൾ നടത്താനും വിവരങ്ങൾ ശാഖകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കാനുമുള്ള സമയ മാനദണ്ഡങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കാനുള്ള നടപടികൾ എത്രയും വേഗം ആരംഭിക്കണം. സമയ മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കുള്ള അംഗീകാരം താഴെ ഖണ്ഡിക XII (ii)-ൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റി ഹെഡ് ഓഫീസിനെ ഏൽപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

XI) ജീവനക്കാരുടെ പരിശീലനം, അച്ചടക്ക നടപടി

- i) ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിലും വിതരണത്തിലും മികവ് കൈവരിക്കാനായി എല്ലാ വശങ്ങളും ഉൾക്കൊള്ളുന്ന അനുയോജ്യമായ ഒരു സുസംഘടിത പരിശീലന പരിപാടി, ആവശ്യവും ഫീഡ്ബാക്കും അടിസ്ഥാനമാക്കി കാലാകാലങ്ങളിൽ ആവിഷ്കരിക്കുകയും അവലോകനം ചെയ്യുകയും മെച്ചപ്പെടുത്തുകയും വേണം. പരാതികൾ പരമാവധി കുറയ്ക്കാൻ ബ്രാഞ്ചുകളിലെ എല്ലാ ജീവനക്കാരെയും ഉപഭോക്തൃ സേവനം സംബന്ധിച്ച് നന്നായി ബോധവാന്മാരാക്കണം.
- ii) ബ്രാഞ്ചുകൾ സന്ദർശിക്കുന്ന മുതിർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥർ, പ്രത്യേകിച്ച് റീജിയണൽ ഓഫീസ് / ഹെഡ് ഓഫീസ് എന്നിവിടങ്ങളിൽ നിന്നുള്ളവർ, നല്ല ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിന്റെ പ്രാധാന്യം ഊന്നിപ്പറയണം.
- iii) ഉപഭോക്താക്കളോട് മോശമായും അപമാനകരമായും പെരുമാറുന്ന ജീവനക്കാരുടെ കാര്യം വേഗത്തിലും ഉചിതമായും കൈകാര്യം ചെയ്യണം.

XII) പരാതികളുടെ ഇടയ്ക്കിടെയുള്ള അവലോകനം, ഹെഡ് ഓഫീസിലെ ഉപഭോക്തൃ സേവന സമിതി, ആന്തരിക ഓഡിറ്റ്, രേഖകളുടെ / രജിസ്റ്ററുകളുടെ പരിപാലനം.

- i) പരാതികളെക്കുറിച്ചുള്ള ഡാറ്റ ഉചിതമായി തരംതിരിക്കണം (ഉദാ: ജീവനക്കാരുടെ പെരുമാറ്റം, തെറ്റായ പ്രതിനിധാനം, പലിശ/ചാർജ് നിരക്കുകൾ, വായ്പ അനുവദിക്കാൻ വിസമ്മതിക്കൽ, കേടുവന്ന ആഭരണങ്ങളുടെ വിതരണം, മോശം സൗകര്യങ്ങൾ മുതലായവ), ഇവ കാലയളവ് തിരിച്ച്, പ്രദേശം തിരിച്ച്, കെട്ടിക്കിടക്കുന്ന കേസുകൾ തിരിച്ച്, തീവ്രത തിരിച്ച് തരംതിരിക്കണം.
- ii) അത്തരം വിശകലനം ഇടയ്ക്കിടെ, ഉദാഹരണത്തിന് ആഴ്ചതോറും, ഹെഡ് ഓഫീസിൽ അവലോകനം ചെയ്യണം, ഈ ഉദ്ദേശ്യത്തിൽ ഉചിതമായി രൂപീകരിച്ച ഒരു കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റി ഹെഡ് ഓഫീസ് ചെയ്യുന്നതാണ് അഭികാമ്യം.
- iii) കൂടെക്കൂടെ ഉണ്ടാകുന്നതോ സ്ഥിരമായി ഉണ്ടാകുന്നതോ ആയ പരാതികൾക്ക് കാരണമാകുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതായി, അത്തരം സ്വഭാവമുള്ള പരാതികൾ കുറയ്ക്കാനുള്ള (അല്ലെങ്കിൽ അവ ഇല്ലാതാക്കാനുള്ള) നടപടികൾ സ്വീകരിക്കണം.
- iv) അനുയോജ്യവും സുതാര്യവുമായ ഒരു മാട്രിക്സ് വഴി പരാതി പരിഹാരത്തിന്റെ കാര്യക്ഷമത ഇടയ്ക്കിടെ അളക്കണം.
- v) പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട രേഖകളും രജിസ്റ്ററുകളും ശരിയായി പരിപാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കേണ്ടത് CSC-യുടെ ഉത്തരവാദിത്തമാണ്.
- vi) പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനം 3 മാസത്തിൽ കൂടാത്ത ഇടവേളകളിൽ പരിശോധിക്കാൻ ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ് ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് ക്രമീകരണം ചെയ്യണം.

XIII) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാനുള്ള വിവേചനാധികാരം ഉൾപ്പെടുന്ന സാമ്പത്തിക അധികാരങ്ങൾ

നിസ്സാരമായ ക്ലെയിമുകളിൽ എക്സിക്യൂട്ടീവിന്റെ വിലപ്പെട്ട സമയം പാഴാക്കാതിരിക്കാൻ, തിരഞ്ഞെടുത്ത മുതിർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥരെ അനുയോജ്യമായ നിയന്ത്രണങ്ങൾ സഹിതം നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാനുള്ള ഉചിതമായ സാമ്പത്തിക അധികാരങ്ങൾ നൽകി നിയോഗിക്കുകയും ഇടയ്ക്കിടെ അത് അവലോകനം ചെയ്യുകയും വേണം.

എക്സിക്യൂട്ടീവ് സംഗ്രഹം

ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ സംഗ്രഹം / പ്രധാന സവിശേഷതകൾ.

- i) ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള നോഡൽ പോയിന്റ് കസ്റ്റമർ സർവീസസ് സെൽ (CSC) ആയിരിക്കും. കമ്പനി ആവശ്യാനുസരണം പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന ആന്തരിക സർക്കുലർ

- വഴി അധികാരം കൈമാറാൻ കഴിയുന്ന ഒരു മുതിർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥനായ നാഷണൽ ഹെഡ്-സെയിൽസിന് CSC ഇടയ്ക്കിടെ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യണം. 6 ഇത് നിലവിലുള്ള കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജർക്ക് പകരം ആ സ്ഥാനത്ത് വരും, മതിയായതും അനുയോജ്യവുമായ സ്റ്റാഫിനെയും നിയമിക്കണം.
- ii) ആർ, എവിടെ നിന്ന് സ്വീകരിച്ചു എന്നത് ഗണ്യമാക്കാതെ എല്ലാ പരാതികളും CSC രേഖപ്പെടുത്തുകയും ട്രാക്ക് ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.
 - iii) പരാതികൾ സ്വീകരിക്കാനും ഉപദേശിക്കാനുമായി വിവിധ ഉദ്യോഗസ്ഥർ ഒരു മാട്രിക്സ് പിൻപറ്റേണ്ടതാണ്; പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പരാതികൾക്കായുള്ള ഒരു എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സിനെപ്പറ്റിയാണ് CSC രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിട്ടുള്ളത്.
 - iv) പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാനുള്ള വഴികൾ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും പരസ്യപ്പെടുത്തും, അതിൽ പരാതി രജിസ്റ്ററുകൾ, വെബ്സൈറ്റ് സൗകര്യം, ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ എന്നിവ ഉൾപ്പെടും.
 - v) പരാതികൾ ലഭിച്ചതായി അറിയിക്കാനും അത് പരിഹരിക്കാനുമുള്ള സമയപരിധി പാലിക്കുന്നതാണ്.
 - vi) ആശയവിനിമയത്തിന്റെ ഭാഷ, വർക്ക് ഫ്ലോ പ്രക്രിയ, അജ്ഞാത/സാങ്കല്പിക പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യൽ, ഉപഭോക്തൃ സേവനം മെച്ചപ്പെടുത്താനുള്ള സംരംഭങ്ങൾ, ജീവനക്കാരുടെ പരിശീലനം തുടങ്ങിയ മറ്റ് വിഷയങ്ങളും ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.
 - vii) നിസ്സാരമായ സാമ്പത്തിക പ്രത്യാഘാതങ്ങളുള്ള നിസ്സാര പരാതികൾ വേഗത്തിൽ തീർപ്പാക്കാൻ അനുയോജ്യമായ സാമ്പത്തിക അധികാരങ്ങൾ നൽകുന്നതായിരിക്കും.
 - viii) ലഭിക്കുന്ന പരാതികളുടെ ഇടയ്ക്കിടെയുള്ള വിശകലനവും അവലോകനവും ഒരു ഘടനാപരമായ രീതിയിൽ ഏറ്റെടുക്കും. ഈ ഉദ്ദേശ്യത്തിൽ ഹെഡ് ഓഫീസിൽ ഒരു സമർപ്പിത ഉപഭോക്തൃ സേവന സമിതി രൂപീകരിക്കും.