

## ग्राहक शिकायतों से निपटने और निवारण हेतु तंत्र

13 अगस्त 2024 को आयोजित बैठक में निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित (अंतिम संशोधन 13 अगस्त 2024 को)

### **वर्तमान प्रणाली**

वर्तमान में कंपनी के मुख्यालय में एक 'ग्राहक संबंध प्रबंधक' कार्यरत हैं, जिनकी सहायता हेतु एक अन्य अधिकारी तैनात है। ग्राहकों द्वारा शिकायत दर्ज कराने में सुविधा के लिए शाखाओं में संपर्क विवरण प्रदर्शित करना आवश्यक है। शिकायतों का जवाब देने के लिए कोई निर्धारित समय सीमा नहीं है। कंपनी में कोई औपचारिक एस्केलेशन मैट्रिक्स भी नहीं है। इसी प्रकार, जब निचले स्तर के अधिकारी संतोषजनक ढंग से जवाब नहीं देते हैं, तो शिकायतकर्ता (ग्राहक) के पास अपनी शिकायत को कंपनी के जिम्मेदार वरिष्ठ अधिकारियों के ध्यान में लाने का कोई औपचारिक रास्ता नहीं है ताकि उसका त्वरित समाधान हो सके।

### **प्रस्तावित संशोधित प्रणाली**

नीचे उल्लिखित पैराग्राफ में शिकायत, परिवाद और सुझाव शब्द का प्रयोग एक दूसरे के स्थान पर किया गया है।

#### I) प्रस्तावना:

ग्राहक किसी भी व्यवसाय का मूल आधार हैं। तीव्र प्रतिस्पर्धा को देखते हुए, जहां असंगठित क्षेत्र (साहूकार), बैंक और NBFC अपने व्यवसाय का अधिग्रहण करने और उसे बढ़ाने के लिए हरसंभव प्रयास कर रहे हैं, विकास को गति देने के लिए ग्राहक सेवा में उल्कृष्टता का महत्व लगातार बढ़ता जा रहा है। इसमें ग्राहकों के लिए एक उचित एवं प्रभावी निवारण तंत्र शामिल होगा। ग्राहक शिकायत समाधान तंत्र तैयार करते समय ध्यान में रखे जाने वाले व्यापक सिद्धांत निम्नानुसार हैं।

- ग्राहकों को हर समय शिष्टाचार, सम्मान और समझदारी के साथ सेवा दी जानी चाहिए।
- ग्राहकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार किया जाना चाहिए - वास्तविक और अनुमानित दोनों रूप से।
- ग्राहकों के लिए शिकायतें दर्ज कराने हेतु एक संरचित एवं सुप्रचारित तंत्र मौजूद हो।
- शिकायतों का समाधान उचित समय सीमा के भीतर तथा ग्राहकों की संतुष्टि के अनुसार किया जाता हो।
- शिकायतों की संभावना को न्यूनतम करने के लिए ग्राहक सेवा में निरंतर सुधार करने की रणनीतियां अपनाई जाती हों।
- कर्मचारियों को यह समझाया जाता हो कि ग्राहक को आकर्षित करना और उसे बनाए रखना अत्यंत महत्वपूर्ण है।

इसके अलावा, ग्राहक सेवा में उल्कृष्टता के एक भाग के रूप में स्थानीय भाषा में उचित व्यवहार संहिता को सभी कार्यालयों में उपयुक्त रूप से प्रदर्शित किया जाएगा।

## II) शिकायतों का निवारण करने के लिए नोडल विभाग:

### शिकायतें प्राप्त करने और उनका जवाब देने के लिए नामित प्राधिकारी:

- i) मुख्यालय में स्थित ग्राहक सेवा कक्ष (CSC) ग्राहक संबंधी शिकायतों के निपटान के लिए नोडल बिंदु होगा। मौजूदा ग्राहक संबंध प्रबंधक को CSC का प्रमुख नियुक्त किया जाएगा। CSC का नेतृत्व एक पर्याप्त वरिष्ठ अधिकारी द्वारा किया जाएगा, जिसके पास ग्राहक शिकायतों से प्रभावी एवं कुशलतापूर्वक निपटने के लिए अनुभव, गुण एवं योग्यता हो। CSC समय-समय पर एक वरिष्ठ अधिकारी को रिपोर्ट करेगा, जो राष्ट्रीय बिक्री प्रमुख होंगे, जिन्हें आवश्यकतानुसार कंपनी द्वारा जारी आंतरिक परिपत्र के माध्यम से यह अधिकार सौंपा जा सकता है।
- ii) CSC में पर्याप्त और उपयुक्त स्टाफ होना चाहिए ताकि ग्राहकों को शाखाओं के कार्य समय के साथ-साथ अपनी शिकायतें दर्ज कराने में सुविधा हो। पर्याप्त मूलभूत सुविधाएं जैसे टेलीफोन लाइनें, PC, मोबाइल फोन आदि उपलब्ध कराई जानी चाहिए।
- iii) ग्राहक कंपनी के किसी भी वरिष्ठ अधिकारी के पास शिकायत दर्ज कराने के लिए स्वतंत्र होंगे, लेकिन ऐसी शिकायतों को दर्ज करना और उन पर कार्रवाई करना CSC की जिम्मेदारी होगी, जैसा कि इस दस्तावेज में निर्धारित किया गया है।
- iv) शिकायतों के लिए, संगठन में वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा शिकायत की गंभीरता और ग्राहक संबंधों के महत्व को ध्यान में रखते हुए उचित निगरानी की आवश्यकता होती है। नीचे उल्लिखित मैट्रिक्स का पालन किया जाना चाहिए।

शिकायत प्राप्त हुई	की जाने वाली कार्रवाई	समय सीमा
शाखा प्रबंधक, क्षेत्र प्रबंधक जैसे लाइन कार्यकर्ता	<p>a) प्राप्तकर्ता को शिकायत की प्रकृति और गंभीरता के बारे में क्षेत्रीय प्रबंधक (संचालन) को सूचित करना चाहिए, जो तुरंत CSC को सूचित करेगा</p> <p>b) प्राप्तकर्ता शिकायत के समाधान के लिए उचित कार्रवाई करेगा।</p> <p>c) CSC शिकायत के समाधान पर नज़र रखेगा</p>	शिकायत प्राप्ति की तारीख सहित 3 दिन पूरे होने के तुरंत बाद, लेकिन कार्यदिवसों को शामिल किए बिना, तुरंत कार्रवाई की जाए।
क्षेत्रीय प्रबंधक संचालन / लेखा परीक्षा / सुरक्षा, क्षेत्रीय कार्यालय	<p>a) प्राप्तकर्ता को शिकायत की प्रकृति और गंभीरता के बारे में मुख्यालय में संबंधित विभागाध्यक्ष को सूचित करना चाहिए, जो तुरंत CSC को सूचित करेंगे</p> <p>b) प्राप्तकर्ता शिकायत के समाधान के लिए उचित कार्रवाई करेगा</p>	शिकायत प्राप्ति की तारीख सहित लेकिन 3 कार्य दिवसों के भीतर तुरंत कार्रवाई की जाए।

	c) CSC शिकायत के समाधान पर नज़र रखेगा।	
ग्राहक सेवा कक्ष, मुख्य कार्यालय	<p>a) प्राप्तकर्ता को मुख्यालय में संबंधित विभागाध्यक्ष को शिकायत की प्रकृति और गंभीरता की जानकारी देनी चाहिए b) CSC उसी समय शिकायत के निवारण के लिए उचित कार्रवाई करेगा तथा शिकायत के समाधान की निगरानी करेगा।</p> <p>c) गंभीर मामलों में CSC के प्रमुख संबंधित विभागाध्यक्ष को टेलीफोन के माध्यम से सूचित करेंगे।</p> <p>और इसकी तात्पालिकता पर जोर देंगे</p>	शिकायत प्राप्ति की तारीख सहित लेकिन 3 कार्य दिवसों के भीतर तुरंत कार्रवाई की जाए।
a) मुख्यालय के विभाग/अधिकारी (नॉन-गोल्ड वर्टिकल के अलावा) ख) नॉन-गोल्ड वर्टिकल	<p>a) ऐसी सभी शिकायतों को ऊपर उल्लिखित कार्रवाई के लिए तुरंत CSC को भेज दिया जाएगा।</p> <p>b) ग्राहक सेवा कक्ष सभी व्यावसायिक क्षेत्रों द्वारा निपटाई जाने वाली शिकायतों पर निगरानी रखेगा। व्यवसायिक इकाइयों को प्राप्त शिकायतों, शिकायतों की प्रकृति, उनका निपटान कैसे किया गया, शिकायतों के निपटान में लगने वाले समय आदि के बारे में मासिक आधार पर CSC को समेकित रिपोर्ट प्रस्तुत करनी चाहिए। शिकायतों पर बोर्ड के लिए रिपोर्ट CSC द्वारा तैयार की जानी चाहिए और प्रस्तुति में कंपनी के सभी कार्यक्षेत्रों, विभागों से संबंधित शिकायतों को शामिल किया जाना चाहिए।</p>	शिकायत प्राप्ति की तारीख सहित लेकिन 2 कार्य दिवसों के भीतर तुरंत कार्रवाई की जाए।

### अनसुलझी शिकायतों के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स

शिकायत प्राप्त / लंबित	संबंधित अधिकारी के पास शिकायत प्राप्त होने की तिथि सहित निर्धारित समयावधि	उल्लिखित समय अवधि के पश्चात किसे और किसके द्वारा एस्केलेशन किया जाएगा
लाइन प्रबंधक	3 कार्य दिवस	CSC द्वारा क्षेत्रीय प्रबंधकों को
क्षेत्रीय प्रबंधक	5 कार्य दिवस	CSC द्वारा फील्ड ज़ोनल मैनेजर को

फील्ड जोनल मैनेजर	5 कार्य दिवस	CSC द्वारा मुख्यालय के विभागाध्यक्षों को
मुख्यालय के विभागाध्यक्ष	5 कार्य दिवस।	वरिष्ठ अधिकारी जिन्हें CSC द्वारा आंतरिक परिपत्र जारी करके अधिकार सौंपे गए हों।
मुख्यालय स्थित विभागों के वरिष्ठ अधिकारी	2 कार्य दिवस	CSC द्वारा प्रमुख संचालन के माध्यम से CFO को

समय पर एस्केलेशन की प्रगति की निगरानी की सम्पूर्ण जिम्मेदारी CSC के प्रमुख की होगी, जिन्हें प्रत्येक शिकायत पर व्यक्तिगत रूप से नजर रखनी होगी तथा मुख्यालय में संबंधित वरिष्ठ अधिकारियों/विभाग प्रमुखों के समक्ष मामले को उठाना होगा।

कंपनी के किसी भी कार्यालय में ग्राहक से शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 20 कार्य दिवसों के बाद सभी अनसुलझे शिकायतों को CSC द्वारा प्रमुख (संचालन) के माध्यम से त्वरित हस्तक्षेप के लिए CFO को एस्केलेट किया जाएगा।

सभी आंशिक या पूर्ण रूप से अस्वीकृत ग्राहक शिकायतों को शिकायत प्राप्ति की तिथि से 20 दिनों की अवधि के भीतर आंतरिक लोकपाल को भेजा जाना चाहिए। कंपनी के सहयोग से 10 यह सुनिश्चित करेगा कि शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर अंतिम निर्णय शिकायतकर्ता को सूचित कर दिया जाए।

### III) कंपनी के कार्यालयों में शिकायत निवारण मार्गों का प्रदर्शन

i) शाखाओं और कार्यालयों को नोटिस बोर्ड पर या प्रमुख स्टिकर/पोस्टर के माध्यम से ग्राहकों/संभावित ग्राहकों के लिए शिकायत दर्ज कराने के उपलब्ध तरीकों को प्रदर्शित करना चाहिए, साथ ही ग्राहकों द्वारा शिकायत दर्ज कराने में सुविधा के लिए उनके नाम/पदनाम, डाक पता, ईमेल पता और टेलीफोन नंबर को अद्यतन करना चाहिए।

ii) शाखाओं और कार्यालयों को ग्राहकों के उपयोग के लिए "शिकायत रजिस्टर" शुरू करना चाहिए। शाखा के तत्काल नियंत्रक तथा लेखापरीक्षा के दौरान लेखापरीक्षकों द्वारा समय-समय पर "शिकायत रजिस्टर" की जांच की जानी चाहिए। इसके अतिरिक्त, कंपनी को ग्राहकों के लिए अपनी शिकायतें दर्ज कराने हेतु एक टोल-फ्री नंबर और वेबसाइट-आधारित सुविधा भी लागू करनी चाहिए, और इसे उचित ढंग से संचालित किया जाना चाहिए।

iii) कंपनी के उन सभी कार्यालयों में, जहां कारोबार किया जाता है, RBI के क्षेत्रीय कार्यालय तिरुवनंतपुरम के प्रभारी अधिकारी का संपर्क विवरण प्रदर्शित किया जाएगा, ताकि यदि शिकायतों का निवारण प्राप्ति के एक महीने के भीतर नहीं किया जाता है तो अपील तंत्र के रूप में सुविधा हो सके।

#### IV) पावती और निवारण हेतु समय सीमा:

- i) शिकायतों का समाधान उचित समय के भीतर किया जाना चाहिए, अन्यथा न केवल उद्देश्य नष्ट हो जाएगा, बल्कि देरी स्वयं ग्राहक के लिए 'शिकायत' का एक और कारण बन सकती है।
- ii) शीघ्र पावती देना समाधान की दिशा में पहला कदम है और इससे शिकायतकर्ता पर तत्काल राहतपूर्ण प्रभाव पड़ने की संभावना होती है। ऐसी पावती में, जहां तक संभव हो, यह अवश्य उल्लेख होना चाहिए कि शिकायत का समाधान किस अवधि के भीतर किया जाएगा। बेशक, यह शिकायत की प्रकृति पर निर्भर करेगा जिसमें पर्याप्त विवरण की उपलब्धता भी शामिल है।
- iii) शिकायत प्राप्ति की सूचना मिलने पर, ग्राहक की पूर्ण संतुष्टि के लिए शिकायत का यथाशीघ्र समाधान करने के सभी प्रयास किए जाने चाहिए। तदनुसार, निम्नलिखित समय मानदंडों का अनुपालन किया जाएगा

प्रतिक्रिया की प्रकृति	संचार का तरीका	भेजने की अवधि	टिप्पणियाँ
शिकायत की पावती	<p>a) वही माध्यम जिससे शिकायत प्राप्त हुई थी। उदाहरणार्थ, यदि शिकायत ईमेल द्वारा प्राप्त हुई है तो पावती ईमेल द्वारा भेजी जानी चाहिए।</p> <p>b) पावती के लिए केवल अच्छी तरह से तैयार और पूर्व-अनुमोदित प्रारूप का ही उपयोग किया जाना चाहिए</p> <p>c) पावती प्राप्तकर्ता द्वारा भेजी जानी चाहिए, जिसकी निगरानी ग्राहक सेवा कक्ष द्वारा की जानी चाहिए</p>	<p>a) तत्काल लेकिन शिकायत प्राप्ति की तारीख सहित 3 कार्य दिवसों से अधिक नहीं</p> <p>b) जब शिकायत का समाधान तुरंत किया जा सके और अगले कार्य दिवस तक समाधान हो जाता है, तो पावती को समाधान की सूचना के साथ जोड़ा जा सकता है।</p>	<p>a) यदि शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत के समाधान के लिए पूर्ण विवरण उपलब्ध नहीं कराया जाता है तो पावती में स्पष्ट रूप से उससे अपेक्षित विवरण उपलब्ध कराने का अनुरोध किया जाना चाहिए।</p> <p>b) यदि शिकायत में शिकायतकर्ता का पता/टेलीफोन नंबर नहीं दिया गया है तो उपलब्ध सूचना के आधार पर इसका पता लगाने के लिए उचित प्रयास किए जाने चाहिए।</p> <p>c) यदि प्रयासों के बावजूद विवरण प्राप्त नहीं हो पाता है तो शिकायत को विशिष्ट श्रेणी के अंतर्गत लंबित दिखाया जा सकता है और यदि कोई अन्य संचार नहीं होता है तो शिकायत प्राप्त होने के 1 महीने की</p>

			अवधि के बाद बंद कर दिया जा सकता है।
शिकायत का समाधान	<p>a) वही मोड जिसके माध्यम से प्राप्त हुई थी।</p> <p>b) अंतिम समाधान के संबंध में सूचना ग्राहक सेवा कक्ष द्वारा भेजी जानी चाहिए।</p>	<p>a) शिकायत की प्रकृति और उपलब्ध विवरण के आधार पर यथाशीघ्र, लेकिन शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर</p> <p>b) जब शिकायत का समाधान 30 दिनों की समय सीमा के भीतर, कंपनी के नियंत्रण से बाहर के कारकों के कारण, संभव न हो पाए, तो</p>	<p>a) पालन की जाने वाली समय-सीमा उस तिथि से लागू होगी जब शिकायत के समाधान के लिए आवश्यक पूर्ण विवरण (शिकायतकर्ता की ओर से) उपलब्ध हों</p> <p>b) शिकायत प्राप्ति की तिथि से 10 दिनों से अधिक समय तक अंतिम समाधान के लिए लंबित किसी भी शिकायत की प्रतिदिन व्यक्तिगत रूप से समीक्षा की जानी चाहिए तथा उसका अनुवर्तन किया जाना चाहिए।</p>

## V) संचार के लिए भाषा

i) शिकायतों का जवाब उसी भाषा में दिया जाएगा जो शिकायतकर्ता द्वारा प्रयोग की गई है। मुख्यालय में स्थानीय भाषाओं में प्राप्त शिकायतों के लिए, आवश्यकतानुसार विभिन्न राज्यों में स्थित क्षेत्रीय कार्यालयों से सहायता ली जानी चाहिए, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि प्राप्त शिकायतों के उत्तर उचित स्थानीय भाषा में सही ढंग से तैयार किए गए हैं।

ii) शिकायतकर्ता के साथ संवाद में शब्दों/वाक्यांशों का सही चयन सुनिश्चित करने के लिए अत्यधिक सावधानी बरती जानी चाहिए।

## VI) शिकायतों के समाधान के लिए कार्यप्रवाह प्रक्रिया

i) जब शिकायतें सीधे CSC के अलावा अन्य विभागों/कार्यालयों/शाखाओं द्वारा प्राप्त होती हैं तो विभाग/कार्यालय/शाखा को शिकायत की स्कैन की गई प्रति/ईमेल के साथ CSC को तुरंत सूचित करना चाहिए और साथ ही शिकायत के त्वरित समाधान के लिए CSC को शिकायत पर अपनी प्रतिक्रिया भेजने की व्यवस्था करनी चाहिए।

ii) CSC संबंधित विभागों के समक्ष शिकायत उठाने की व्यवस्था करेगा। कार्यालयों/शाखाओं से यथाशीघ्र प्रतिक्रिया प्राप्त करें तथा उपरोक्त पैरा ॥ में उल्लिखित एस्केलेशन मैट्रिक्स का पालन करें।

iii) अंतिम निवारण के पश्चात शिकायतकर्ता को लिखित प्रतिक्रिया केवल CSC द्वारा भेजी जाएगी ताकि संचार उपयुक्त शब्दों में तैयार किया जा सके।

## **VII) शिकायत को कब निवारित माना जाता है?**

किसी शिकायत को अंतिम रूप से सामान्यतः तभी हल माना जा सकता है जब ग्राहक लिखित रूप में या टेलीफोन पर (CSC द्वारा दर्ज किया जाने वाला) इस आशय की सूचना दे। ग्राहक से पत्र मांगने पर जोर नहीं देना चाहिए क्योंकि इससे असंतोष या नाराजगी हो सकती है।

## **VIII) गुमनाम, छद्मनाम, काल्पनिक शिकायतें**

यदि CSC द्वारा प्रारंभिक जांच के बाद शिकायत गुमनाम, छद्मनाम या काल्पनिक पाई जाती है तो शिकायत को निपटाया हुआ माना जा सकता है तथा उचित अध्ययन के बाद तथा CSC की तर्कसंगत सिफारिशों के आधार पर तथा कार्यकारी अध्यक्ष द्वारा अनुमोदित किए जाने के बाद उसे बंद किया जा सकता है। किसी शिकायत को केवल इसलिए नजरअंदाज नहीं किया जाना चाहिए क्योंकि वह काल्पनिक/गुमनाम है।

## **IX) शिकायतों के लिए जवाबदेही तय करना: भूमिकाएं और उत्तरदायित्वः**

ग्राहक सेवा और समस्या समाधान के संबंध में विभिन्न स्तरों पर विभिन्न प्रमुख पदाधिकारियों की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां एक आंतरिक परिपत्र के माध्यम से स्पष्ट रूप से निर्धारित की जानी चाहिए।

## **X) ग्राहक सेवा पहल, लेनदेन के लिए समय मानदंड निर्धारित करना**

ग्राहक सेवा में सुधार के लिए सभी विभागों द्वारा लगातार पहल की जानी चाहिए, जो बाजार के विकास, प्राप्त शिकायतों की प्रकृति और आवृत्ति तथा ग्राहक लेनदेन में समस्या बिंदुओं की पहचान पर आधारित होनी चाहिए। CSC को ऐसी पहलों का समन्वय करना चाहिए।

i) यादचिक रूप से या समस्याग्रस्त शाखाओं में नियमित ग्राहक फीडबैक अभ्यास आयोजित किया जा सकता है और यदि आवश्यक हो तो उपयुक्त सुधारात्मक कदम उठाए जा सकते हैं।

ii) विभिन्न प्रकार के लेन-देन के लिए समय मानदंड लागू करने तथा शाखाओं में सूचना प्रदर्शित करने के लिए शीघ्रातिशीघ्र कदम उठाए जाने चाहिए। समय मानदंडों के अनुमोदन का कार्य नीचे पैरा XII (ii) में उल्लिखित ग्राहक सेवा समिति मुख्यालय को सौंपा जा सकता है

## **XI) कर्मचारियों का प्रशिक्षण, अनुशासनात्मक कार्रवाई**

i) ग्राहक सेवा एवं वितरण में उक्षेत्र प्राप्त करने के लिए सभी पहलुओं को शामिल करते हुए एक उपयुक्त, सुव्यवस्थित प्रशिक्षण कार्यक्रम तैयार किया जाना चाहिए, उसकी समीक्षा की जानी चाहिए तथा आवश्यकता एवं फीडबैक के आधार पर समय-समय पर उसमें सुधार किया जाना चाहिए। शाखाओं के सभी कर्मचारियों को ग्राहक सेवा के प्रति अच्छी तरह से जागरूक किया जाना चाहिए ताकि शिकायतों को न्यूनतम किया जा सके।

ii) वरिष्ठ अधिकारियों, विशेष रूप से क्षेत्रीय कार्यालय/मुख्यालय से शाखाओं का दौरा करने वाले अधिकारियों को अच्छी ग्राहक सेवा के महत्व पर जोर देना चाहिए।

iii) ग्राहकों के साथ अशिष्ट और अनुचित व्यवहार करने वाले कर्मचारियों के मामले में शीघ्र और उचित कार्यवाही सुनिश्चित की जानी चाहिए।

### XII) शिकायतों की आवधिक समीक्षा, मुख्यालय में ग्राहक सेवा समिति, आंतरिक लेखा परीक्षा, अभिलेखों/रजिस्टरों का रखरखाव

- i) शिकायतों का डेटा उचित रूप से वर्गीकृत किया जाना चाहिए (जैसे स्टाफ का व्यवहार, गलत बयानी, ब्याज/शुल्क दरें, ऋण स्वीकृत करने से इनकार, क्षतिग्रस्त आभूषणों की डिलीवरी, खराब सुविधाएं आदि) तथा इसे अवधि, क्षेत्र/क्षेत्रीय स्तर, लंबित शिकायतों और गंभीरता के अनुसार व्यवस्थित किया जाना चाहिए।
- i) इस तरह के विश्लेषण की समय-समय पर समीक्षा की जानी चाहिए, जैसे कि मुख्यालय में साप्ताहिक आधार पर, अधिमानतः ग्राहक सेवा समिति मुख्यालय द्वारा, जिसे इस उद्देश्य के लिए उचित रूप से गठित किया जा सकता है।
- ii) बार-बार या दीर्घकालिक रूप से उत्पन्न होने वाली शिकायतों को जन्म देने वाले मुद्दों के समाधान के लिए उपाय किए जाने चाहिए, ताकि ऐसी प्रकृति की शिकायतों को न्यूनतम किया जा सके (या आदर्श रूप से समाप्त किया जा सके)।
- iii) शिकायतों के समाधान की दक्षता को उपयुक्त एवं पारदर्शी मैट्रिक्स के माध्यम से समय-समय पर मापा जाना चाहिए।
- iv) निवारण तंत्र के कामकाज से संबंधित रिकॉर्ड और रजिस्टरों का उचित रखरखाव सुनिश्चित करने के लिए CSC जिम्मेदार होगा।
- v) आंतरिक लेखा परीक्षा विभाग अधिकतम 3 माह के आवधिक अंतराल पर शिकायत निवारण तंत्र के अनुपालन को सत्यापित करने की व्यवस्था करेगा।

### XIII) ग्राहकों को मुआवजा देने/भुगतान करने के लिए विवेकाधीन वित्तीय अधिकार

यह सुनिश्चित करने के लिए कि कार्यकारी का बहुमूल्य समय तुच्छ दावों पर बर्बाद न हो, उचित नियंत्रण के साथ उपयुक्त वित्तीय शक्तियां मुआवजे के भुगतान के लिए वरिष्ठ अधिकारियों को सौंपी जा सकती हैं और समय-समय पर उनकी समीक्षा की जा सकती है।

### कार्यकारी सारांश

ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र का सारांश / मुख्य विशेषताएं।

- i) ग्राहक सेवा कक्ष (CSC) ग्राहक शिकायत निवारण के लिए नोडल बिंदु होगा। CSC समय-समय पर एक वरिष्ठ अधिकारी-राष्ट्रीय प्रमुख-बिक्री को रिपोर्ट करेगा, जिसे आवश्यकतानुसार कंपनी द्वारा जारी आंतरिक परिपत्र के माध्यम से अधिकार सौंपे जा सकते हैं।<sup>16</sup> यह मौजूदा ग्राहक संबंध प्रबंधक का स्थान लेगा और इसमें पर्याप्त एवं उपयुक्त स्टाफ होगा।
- ii) सभी शिकायतें, चाहे वे किसी के द्वारा और कहीं से भी प्राप्त हुई हों, CSC द्वारा रिकॉर्ड की जाएंगी और

उन पर नज़र रखी जाएगी।

- iii) शिकायतें प्राप्त करने वाले और सलाह देने वाले विभिन्न पदाधिकारियों द्वारा पालन किया जाने वाला मैट्रिक्स; अनसुलझी शिकायतों के लिए एक एस्केलेशन मैट्रिक्स के साथ CSC का गठन किया गया है।
- iv) सभी कार्यालयों में शिकायत दर्ज करने के तरीकों का प्रचार किया जाएगा और इसमें शिकायत रजिस्टर, वेबसाइट सुविधा, टोल फ्री नंबर शामिल होंगे।
- v) शिकायतों की पावती और समाधान दोनों के लिए समय-सीमा का पालन किया जाएगा।
- vi) अन्य मुद्दे जैसे संचार की भाषा, कार्य प्रवाह प्रक्रिया, गुमनाम/काल्पनिक शिकायतों से निपटना, ग्राहक सेवा सुधार पहल, कर्मचारियों का प्रशिक्षण आदि को भी शामिल किया गया है।
- vii) नगण्य वित्तीय प्रभाव वाली तुच्छ शिकायतों के शीघ्र निपटान के लिए वित्तीय अधिकारों का उपयुक्त प्रत्यायोजन किया जाएगा।
- viii) प्राप्त शिकायतों का संरचित तरीके से आवधिक विश्लेषण और समीक्षा की जाएगी। इस उद्देश्य के लिए मुख्यालय में एक समर्पित ग्राहक सेवा समिति गठित की जाएगी।