ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

13ನೇ ಆಗಸ್ಟ್ 2024 ರಂದು ನಡೆದ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯಂತೆ
(ಕೊನೆಯದಾಗಿ 13ನೇ ಆಗಸ್ಟ್ 2024 ರಂದು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ)

ಪ್ರಸ್ತುತವಿರುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

ಪ್ರಸ್ತುತವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ 'ಕಸ್ಟಮರ್ ರಿಲೇಶನ್‌ಶಿಪ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್' ರವರನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು ಅವರಿಗೆ ಇನ್ನೊಬ್ಬ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ಶಾಖೆಗಳು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ದೂರುಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಯಾವುದೇ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳಿಲ್ಲ. ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಔಪಚಾರಿಕ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಇಲ್ಲ. ಹಾಗೆಯೇ, ಕೆಳ ಹಂತದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸದಿದ್ದಾಗ, ದೂರುದಾರರು (ಗ್ರಾಹಕರು) ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಗಮನಕ್ಕೆ ತಂದು, ಬೇಗನೇ ಪರಿಹಾರ ಪಡೆಯಲು ಯಾವುದೇ ಔಪಚಾರಿಕ ಮಾರ್ಗವಿಲ್ಲ.

ಪ್ರಸ್ತಾವಿತ ಪರಿಷ್ಕೃತ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

ಈ ಕೆಳಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪ್ಯಾರಾಗಳಲ್ಲಿ, ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು, ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳು ಎಂಬ ಪದವನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಅದಲು-ಬದಲಿಯಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

I) ಪರಿಚಯ:

ಗ್ರಾಹಕರು ವ್ಯಾಪಾರದ ಜೀವಾಳವಾಗಿದ್ದಾರೆ. ಅಸಂಘಟಿತ ವಲಯ (ಬಡ್ಡಿ ಸಾಲ ನೀಡುವವರು), ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು NBFC ಗಳು ತಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಬೆಳೆಸಲು ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯಿಂದಲೂ ಹೊರಡುತ್ತಿರುವ ತೀವ್ರ ಸ್ಪರ್ಧೆಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ, ಬೆಳವಣಿಗೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಉನ್ನತಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ಪ್ರಯತ್ನಗಳು ಹೆಚ್ಚುತ್ತಿದೆ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಇರುವಿಕೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸುವಾಗ ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ವಿಶಾಲವಾದ ತತ್ವಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ.

- ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಸೌಜನ್ಯತೆ, ಗೌರವ ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು - ನಿಜವಾದ ಮತ್ತು ಗ್ರಹಿಕೆಯ ಎರಡೂ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ - ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ರಚನಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಪ್ರಚುರಪಡಿಸಿರುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವಿದೆ.
- ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಸುಧಾರಿಸಲು ತಂತ್ರಗಳು ಜಾರಿಯಲ್ಲಿವೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪಾದಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದರ ಮಹತ್ವದ ಬಗ್ಗೆ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ.

ಇದಲ್ಲದೆ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಶ್ರೇಷ್ಠತೆಯ ಒಂದು ಭಾಗವಾಗಿ, ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

II) ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ನೋಡಲ್ ಇಲಾಖೆ:

ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ:

i) ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಕೇಂದ್ರ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿರುವ ಕಸ್ಟಮರ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಸೆಲ್ (CSC) ನೋಡಲ್ ಪಾಯಿಂಟ್ ಆಗಿರುತ್ತದೆ. ಪ್ರಸ್ತುತದಲ್ಲಿರುವ ಕಸ್ಟಮರ್ ರಿಲೇಶನ್‌ಶಿಪ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ರವರನ್ನು CSC ಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರನ್ನಾಗಿ ನೇಮಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸಲು ಅನುಭವ, ಗುಣಗಳು ಮತ್ತು ಯೋಗ್ಯತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸೂಕ್ತ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಯು CSC ಯ ನೇತೃತ್ವ ವಹಿಸಬೇಕು. CSC ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿರುವ ನ್ಯಾಶನಲ್ ಹೆಡ್ – ಸೇಲ್ಸ್ ರವರಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ಇವರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಆಂತರಿಕ ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಮೂಲಕ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸಬಹುದು.

ii) ಗ್ರಾಹಕರು ಶಾಖೆಗಳ ಕೆಲಸದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ CSC ಸಮರ್ಪಕವಾದ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ದೂರವಾಣಿ ಮಾರ್ಗಗಳು, PC ಗಳು, ಮೊಬೈಲ್ ಫೋನ್‌ಗಳು ಮುಂತಾದ ಸಾಕಷ್ಟು ಮೂಲಸೌಕರ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

iii) ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ,

ಆದರೆ ಅಂತಹ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಮೇಲೆ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದು ಈ ದಾಖಲಾತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿರುವಂತೆ CSC ಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ.

iv) ದೂರುಗಳ ಗಂಭೀರತೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕಗಳ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು, ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು, ಸಂಸ್ಥೆಯ ಹಿರಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಸೂಕ್ತ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದವರು	ತಕ್ಷಣ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಕ್ರಮ	ಸಮಯದ ಮಿತಿ
ಬ್ರಾಂಚ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಗಳು, ಏರಿಯಾ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಗಳು ಮುಂತಾದ ಲೈನ್ ಕಾರ್ಯಕರ್ತರು	a) ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರು, ದೂರಿನ ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ಗಂಭೀರತೆಯನ್ನು ರೀಜನಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ (ಆಪರೇಶನ್ಸ್) ರವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು, ಮತ್ತು ಅವರು ತಕ್ಷಣವೇ CSC ಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಬೇಕು. b) ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರು ಅದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕು. c) CSC ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ.	ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ದಿನಾಂಕ ಸೇರಿದಂತೆ 3 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಆದರೆ ದೂರು ನೀಡಿದ ಕೆಲಸ ದಿನವಲ್ಲ.
ರೀಜನಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಗಳು ಆಪರೇಶನ್ಸ್ / ಆಡಿಡ್ / ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ / ರೀಜನಲ್ ಆಫೀಸ್	a) ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರು ದೂರಿನ ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ಗಂಭೀರತೆಯನ್ನು ಮುಖ್ಯ ಕಚೇರಿಯ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ವಿಭಾಗದ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು, ಅವರು ತಕ್ಷಣವೇ CSC ಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಬೇಕು. b) ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರು ಏಕಕಾಲದಲ್ಲೇ ದೂರು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. c) ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರವನ್ನು CSC ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ.	ತಕ್ಷಣದಲ್ಲಿ, ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ ಸೇರಿದಂತೆ ಆದರೆ 3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು ಮೀರದಂತೆ.
ಕಸ್ಟಮರ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಸೆಲ್, ಹೆಡ್ ಆಫೀಸ್	a) ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರು ದೂರಿನ ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ಗಂಭೀರತೆಯನ್ನು ಮುಖ್ಯ ಕಚೇರಿಯ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ವಿಭಾಗದ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. b) CSC ಏಕಕಾಲದಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪತ್ತೆಹಚ್ಚಲು	ತಕ್ಷಣದಲ್ಲಿ, ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ ಸೇರಿದಂತೆ ಆದರೆ 3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು

	ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. c) ನಿರ್ಣಾಯಕ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, CSC ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ವಿಭಾಗದ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಗೆ, ತುರ್ತುಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಒತ್ತಿ ಹೇಳುವುದಕ್ಕಾಗಿ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಬೇಕು.	ಮೀರದಂತೆ.
a) ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿರುವ ವಿಭಾಗಗಳು / ಅಧಿಕಾರಿಗಳು (ಚಿನ್ನವಲ್ಲದ ವರ್ಟಿಕಲ್ ಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇ ರ ಯವರು) b) ಚಿನ್ನವಲ್ಲದ ವರ್ಟಿಕಲ್ ಗಳು	a) ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದಂತೆ ಕ್ರಮಕ್ಕಾಗಿ ತಕ್ಷಣವೇ CSC ಗೆ ರವಾನಿಸಬೇಕು. b) ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯಾಪಾರೀ ವಿಭಾಗಗಳು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ದೂರುಗಳ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವಿಭಾಗವು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ವ್ಯವಹಾರ ವರ್ಟಿಕಲ್ ಗಳು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳು, ದೂರುಗಳ ಸ್ವರೂಪ, ಅದನ್ನು ಹೇಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಯಿತು, ದೂರುಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಸಮಯ, ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಕುರಿತು ಸಮಗ್ರ ವರದಿಯನ್ನು ಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ CSC ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು. ದೂರುಗಳ ಕುರಿತು ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ವರದಿಗಳನ್ನು CSC ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ವಿಭಾಗಗಳು, ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.	ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ ಸೇರಿದಂತೆ ಆದರೆ 2 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು ಮೀರದಂತೆ.

ಬಗೆಹರಿಯದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್

ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ / ಬಾಕಿ ಇದೆ	ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ ಸೇರಿದಂತೆ ಕಾಲಾವಧಿ	ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಸಮಯದ ನಂತರ ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಯಾರಿಗೆ ಮತ್ತು ಯಾರಿಂದ
ಲೈನ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಗಳು	3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು	CSC ಯಿಂದ ರೀಜನಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಗಳಿಗೆ

ರೀಜನಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಗಳು	5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು	CSC ಯಿಂದ ಫೀಲ್ಡ್ ಜೋನಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಗಳಿಗೆ
ಫೀಲ್ಡ್ ಜೋನಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್	5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು	CSC ಯಿಂದ ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿರುವ ವಿಭಾಗಗ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಗೆ
ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ವಿಭಾಗದ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು	5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು.	CSC ಆಂತರಿಕ ಸುತ್ತೋಲೆ ಹೊರಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿ.
ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿರುವ ವಿಭಾಗಗಳ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿ	2 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು.	ಹೆಡ್ ಆಪರೇಶನ್ ರವರ್ ಮೂಲಕ CSC ಯಿಂದ CFO

ಸಕಾಲಿಕ ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಅನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವ ಒಟ್ಟಾರೆ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು CSC ಮುಖ್ಯಸ್ಥರದ್ದಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಅವರು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ದೂರನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಮುಖ್ಯ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿರುವ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು / ವಿಭಾದ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರೊಂದಿಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 20 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ, ಬಗೆಹರಿಯದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು (ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ) ಮೂಲಕ CFO ರವರಿಗೆ CSC ತಕ್ಷಣದ ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಗಾಗಿ ವರ್ಗಾಯಿಸುತ್ತದೆ.

ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 20 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯ ಬೆಂಬಲದೊಂದಿಗೆ, IO, ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

III) ಕಂಪನಿಯ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು

i) ಗ್ರಾಹಕರು / ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು, ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಚೇರಿಗಳು ಸೂಚನಾ ಫಲಕದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಪ್ರಮುಖ ಸ್ಟಿಕ್ಕರ್ / ಪೋಸ್ಟರ್ ಮೂಲಕ

ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು, ಜೊತೆಗೆ ಹೆಸರುಗಳು / ಹುದ್ದೆಗಳು, ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸ, ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳನ್ನು. ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ನವೀಕರಿಸಬೇಕು.

ii) ಗ್ರಾಹಕರು ಬಳಸುವ ಹಾಗೆ ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಚೇರಿಗಳು "ದೂರು ನೋಂದಣಿ ಪುಸ್ತಕ" ವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಬೇಕು. "ದೂರು ನೋಂದಣಿ ಪುಸ್ತಕ" ವನ್ನು ಶಾಖೆಯ ತಕ್ಷಣದ ನಿಯಂತ್ರಕರು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಕರು ಸಹ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು. ಇದರ ಜೊತೆಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಆಧಾರಿತ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಸಹ ಕಂಪನಿಯು ಜಾರಿಗೆ ತರಬೇಕು.

iii) ವ್ಯಾಪಾರ ನಡೆಯುವ ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ, ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಅದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವಾಗಿ ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ತಿರುವನಂತಪುರಂನಲ್ಲಿರುವ RBI ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

IV) ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಮಯ ಮಿತಿಗಳು:

i) ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಬೇಕು, ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಇದರ ಉದ್ದೇಶವು ಕಳೆದುಹೋಗುವುದಲ್ಲದೆ, ಈ ವಿಳಂಬವು ಗ್ರಾಹಕರ 'ಕುಂದುಕೊರತೆ'ಗೆ ಮತ್ತೊಂದು ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.

ii) ತ್ವರಿತ ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಪರಿಹಾರದ ಕಡೆಗಿನ ಮೊದಲ ಹೆಜ್ಜೆಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರ ಮೇಲೆ ತಕ್ಷಣದ ಶಾಂತಗೊಳಿಸುವ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ಬೀರುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯಿದೆ. ಅಂತಹ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ, ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಮಟ್ಟಿಗೆ, ದೂರನ್ನು ಎಷ್ಟು ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನಮೂದಿಸಬೇಕು. ಖಂಡಿತವಾಗಿಯು, ಇದು ಸಾಕಷ್ಟು ವಿವರಗಗಳುಲಭ್ಯವಿರುವುದನ್ನೂ ಸೇರಿದಂತೆ ದೂರಿನ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ.

iii) ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪೂರ್ಣ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು. ಅಂತೆಯೇ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು.

ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಸ್ವರೂಪ	ಸಂವಹನ ವಿಧಾನ	ಎಷ್ಟು ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಕಳುಹಿಸಬೇಕು	ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು
ದೂರಿನ	a) ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ	a) ತಕ್ಷಣ, ಆದರೆ ದೂರು	a) ದೂರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ

ಸ್ವೀಕೃತಿ	ವಿಧಾನದಲ್ಲಿಯೇ ಉದಾ. ದೂರು ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಬಂದರೆ, ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕವೇ ಕಳುಹಿಸಬೇಕು. b) ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ರಚಿಸಲಾದ ಮತ್ತು ಪೂರ್ವ-ಅನುಮೋದಿತ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಮಾತ್ರ ಬಳಸಬೇಕು. c) ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರವು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವ ಹಾಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರು ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬೇಕು.	ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ ಸೇರಿದಂತೆ 3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ನಂತರ ಮೀರಬಾರದು. b) ದೂರನ್ನು ಮುಂದಿನ ಕೆಲಸದ ದಿನದೊಳಗೆ ತಕ್ಷಣಲ್ಲೇ ಪರಿಹರಿಸಿದರೆ, ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನಿರ್ಣಯದ ಸಂವಹನದೊಂದಿಗೆ ಸಂಯೋಜಿಸಬಹುದು.	ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸದಿದ್ದರೆ, ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಂತೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವಿನಂತಿಸಬೇಕು. b) ದೂರಿನಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರ ವಿಳಾಸ/ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಲಭ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು. c) ಪ್ರಯತ್ನಗಳ ಹೊರತಾಗಿಯೂ ವಿವರಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲಾಗದಿದ್ದರೆ, ದೂರನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಶೀರ್ಷಿಕೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಇದೆ ಎಂದು ತೋರಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಸಂವಹನವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 1 ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯ ನಂತರ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಬಹುದು
ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರ	a) ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅದೇ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ. b) ಅಂತಿಮ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವಿಭಾಗವು	a) ದೂರಿನ ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ. ಆದರೆ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳು ಮೀರದಂತೆ. b) ಕೈ ಮೀರಿದ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಿಂದಾಗಿ	a) ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು (ದೂರುದಾರರ ಕಡೆಯಿಂದ) ಲಭ್ಯವಿರುವ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಗಮನಿಸಬೇಕಾದ ಕಾಲಮಿತಿಯು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ b) ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 10 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ ಅಂತಿಮ

	ಕಳುಹಿಸಬೇಕು.	ದೂರನ್ನು 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದಾಗ ಕಂಪನಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣದ ಬಗ್ಗೆ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಬೇಕು	ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಪ್ರತಿದಿನ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

V) ಸಂವಹನಕ್ಕಾಗಿ ಭಾಷೆ

i) ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳು ದೂರುದಾರರು ಬಳಸುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿಯೇ ಇರಬೇಕು. ಮುಖ್ಯ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ, ವಿವಿಧ ರಾಜ್ಯಗಳಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಗಳ ಸಹಾಯವನ್ನು ಪಡೆದು, ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾಗಿ ಉತ್ತರಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ii) ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗಿನ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಪದಗಳು / ಷರತ್ತುಗಳ ಸರಿಯಾದ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ತೀವ್ರ ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸಬೇಕು.

VI) ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕೆಲಸದ ಹರಿವಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

i) CSC ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ವಿಭಾಗಗಳು/ ಕಚೇರಿಗಳು / ಶಾಖೆಗಳು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ, ವಿಭಾಗ/ ಕಚೇರಿ / ಶಾಖೆಯು ತಕ್ಷಣವೇ ಸ್ಕ್ಯಾನ್ ಮಾಡಿದ ದೂರಿನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು / ಇಮೇಲ್‌ನೊಂದಿಗೆ CSC ಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸಲು ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಕುರಿತು ತನ್ನ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು CSC ಗೆ ಕಳುಹಿಸಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಬೇಕು.

ii) ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಭಾಗಗಳುದೂರನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು CSC ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಕಚೇರಿಗಳು/ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಪ್ಯಾರಾ II ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ಗಮನಿಸಿ.

iii) ಅಂತಿಮ ಪರಿಹಾರದ ನಂತರ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು CSC ಮಾತ್ರ ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಸಂವಹನಗಳು ಸೂಕ್ತವಾದ ಪದಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ.

VII) ದೂರು ಯಾವಾಗ ಬಗೆಹರಿದಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ?

ಗ್ರಾಹಕರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ (CSC ದಾಖಲಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು) ಸಂವಹನವನ್ನು ನೀಡಿದ ನಂತರವೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅಂತಿಮವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪತ್ರವನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸಬಾರದು ಏಕೆಂದರೆ ಅದು ಅವರಿಗೆ ಕಿರಿಕಿರಿಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡಬಹುದು.

VIII) ಅನಾಮಧೇಯ, ಗುಪ್ತನಾಮ, ಕಾಲ್ಪನಿಕ ದೂರುಗಳು

CSC ಯ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ವಿಚಾರಣೆಯ ನಂತರ, ದೂರು ಅನಾಮಧೇಯ, ಗುಪ್ತನಾಮ ಅಥವಾ ಕಾಲ್ಪನಿಕ ಎಂದು ಕಂಡುಬಂದರೆ ಸೂಕ್ತ ಅಧ್ಯಯನದ ನಂತರ ಮತ್ತು CSC ಯ ತಾರ್ಕಿಕ ಶಿಫಾರಸುಗಳ ಮೇರೆಗೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಧ್ಯಕ್ಷರು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನಂತರ ದೂರನ್ನು ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಬಹುದು. ದೂರು ಕಾಲ್ಪನಿಕ/ಅನಾಮಧೇಯ ಎಂಬ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಅದನ್ನು ನಿರ್ಲಕ್ಷಿಸಬಾರದು.

IX) ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವುದು: ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು:

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಪ್ರಮುಖ ಕಾರ್ಯಕರ್ತರ ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಆಂತರಿಕ ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಮೂಲಕ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

X) ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಉಪಕ್ರಮಗಳು, ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವುದು

ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಬೆಳವಣಿಗೆಗಳು, ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ಆವರ್ತನ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿನ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದರ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವ ಉಪಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ವಿಭಾಗಗಳು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಅನ್ವೇಷಿಸಬೇಕು. CSC ಅಂತಹ ಉಪಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಸಂಘಟಿಸಬೇಕು.

i) ಆಗಾಗ ಅಥವಾ ಸಮಸ್ಯೆ ಪೀಡಿತ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ನಡೆಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಸರಿಪಡಿಸುವ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ii) ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ನಡೆಸಲು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಬೇಗನೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬೇಕು. ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳ ಅನುಮೋದನೆಯನ್ನು ಕೆಳಗಿನ ಪ್ಯಾರಾ XII (ii) ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯ ಮುಖ್ಯ ಕಚೇರಿಗೆ ವಹಿಸಿಕೊಡಬಹುದು

.

XI) ನೌಕರರ ತರಬೇತಿ, ಶಿಸ್ತು ಕ್ರಮ

i) ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆಯಲ್ಲಿ ಶ್ರೇಷ್ಠತೆಯನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಸೂಕ್ತವಾದ ಉತ್ತಮವಾಗಿ-ರಚಿಸಿದ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮವನ್ನು ಅಗತ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ರೂಪಿಸಬೇಕು, ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸುಧಾರಿಸಬೇಕು. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಹೆಚ್ಚು ಸಂವೇದನಾಶೀಲರಾಗಿರಬೇಕು.

ii) ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿ / ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವವರು ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಮಹತ್ವವನ್ನು ಒತ್ತಿ ಹೇಳಬೇಕು.

iii) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಒರಟಾದ ಮತ್ತು ಅಸಭ್ಯ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವರ್ತಿಸುವ ನೌಕರರೊಂದಿಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕು.

XII) ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ದೂರುಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆ, ಮುಖ್ಯ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿ, ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆ, ದಾಖಲೆಗಳು / ನೋಂದಣಿಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ

i) ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಡೇಟಾವನ್ನು (ಉದಾ. ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನಡವಳಿಕೆ, ತಪ್ಪು ನಿರೂಪಣೆ, ಬಡ್ಡಿ/ಶುಲ್ಕ ದರಗಳು, ಸಾಲ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲು ನಿರಾಕರಣೆ, ಹಾನಿಗೊಳಗಾದ ಆಭರಣಗಳ ವಿತರಣೆ, ಕಳಪೆ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ), ಅವಧಿವಾರು, ಪ್ರದೇಶವಾರು, ಬಾಕಿ ಇರುವಿಕೆ, ತೀವ್ರತೆವಾರು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಾಗಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ವರ್ಗೀಕರಿಸಬೇಕು.

ii) ಅಂತಹ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ, ಮುಖ್ಯ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ವಾರಕ್ಕೊಮ್ಮೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು, ಆದಷ್ಟೂ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯ ಮುಖ್ಯ ಕಚೇರಿಯಿಂದ, ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ರಚಿಸಬಹುದು.

iii) ಆಗಾಗ್ಗೆ ಅಥವಾ ದೀರ್ಘಕಾಲದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಅಂತಹ ಸ್ವಭಾವದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು (ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ನಿರ್ಮೂಲನೆ ಮಾಡಲು) ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

iv) ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಮೂಲಕ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅಳೆಯಬೇಕು.

v) ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ರಿಜಿಸ್ಟರ್‌ಗಳ ಸರಿಯಾದ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು CSC ಯ

ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ.

vi) ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ವಿಭಾಗವು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು 3 ತಿಂಗಳು ಮೀರದ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

XIII) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುವ/ಪಾವತಿ ಮಾಡುವ ವಿವೇಚನಾಯುಕ್ತ ಹಣಕಾಸು ಅಧಿಕಾರಗಳು

ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ಅಮೂಲ್ಯ ಸಮಯವು ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಹಕ್ಕುಗಳಲ್ಲಿ ವ್ಯರ್ಥವಾಗದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಲು, ಸೂಕ್ತ ನಿಯಂತ್ರಣಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಆರ್ಥಿಕ ಅಧಿಕಾರಗಳನ್ನು ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ಪಾವತಿಗಾಗಿ ನಿಯೋಜಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಬಹುದು

ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಸಾರಾಂಶ

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಸಾರಾಂಶ / ಮುಖ್ಯಾಂಶಗಳು.

i) ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವಿಭಾಗ (CSC) ನೋಡಲ್ ಪಾಯಿಂಟ್ ಆಗಿರುತ್ತದೆ. CSC ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿ-ನ್ಯಾಶನಲ್ ಹೆಡ್ - ಸೇಲ್ಸ್ ಇವರಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಆಂತರಿಕ ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯು ಅವರಿಗೆ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸಬಹುದು. 6 ಇದು ಪ್ರಸ್ತುತದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

ii) ದೂರು ಯಾರಿಂದ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು CSC ದಾಖಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

iii) ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಲಹೆ ನೀಡಲು ವಿವಿಧ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಒಂದುಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು; ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗಾಗಿ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಅನ್ನು CSC ರೂಪಿಸಿದೆ.

iv) ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ದೂರು ನೋಂದಣಿಗಳು, ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಸೌಲಭ್ಯ, ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

v) ದೂರುಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ ಎರಡಕ್ಕೂ ಸಮಯ ಮಿತಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

vi) ಸಂವಹನದ ಭಾಷೆ, ಕೆಲಸದ ಹರಿವಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಅನಾಮಧೇಯ/ಕಾಲ್ಪನಿಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸುಧಾರಣಾ ಉಪಕ್ರಮಗಳು, ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ತರಬೇತಿ

ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

vii) ಅತ್ಯಲ್ಪ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ದೂರುಗಳ ವಿಲೇವಾರಿಯನ್ನು ತ್ವರಿತಗೊಳಿಸಲು ಹಣಕಾಸಿನ ಅಧಿಕಾರಗಳ ಸೂಕ್ತ ನಿಯೋಜನೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗುವುದು.

viii) ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ರಚನಾತ್ಮಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಕೇಂದ್ರ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಮೀಸಲಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗುವುದು.