

కస్టమర్ ఫిర్యాదులు & రిడ్రెస్సల్తో వ్యవహరించే యంత్రాంగం

13 ఆగస్టు 2024న జరిగిన సమావేశంలో డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదించిన ప్రకారం (చివరిగా 13 ఆగస్టు 2024న సవరించబడింది)

ఉన్న వ్యవస్థ

ప్రస్తుతం కంపెనీ ప్రధాన కార్యాలయంలో 'కస్టమర్ రిలేషన్ షిప్ మేనేజర్' ఉన్నారు, ఆయనకు మరొక అధికారి సహాయం చేస్తారు. కస్టమర్లు ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడానికి వీలుగా శాఖలు సంప్రదింపు వివరాలను ప్రదర్శించాలి. ఫిర్యాదులకు స్పందించడానికి ఎటువంటి సమయ నిబంధనలు లేవు. కంపెనీలో అధికారిక ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ కూడా లేదు. అదేవిధంగా, కింది స్థాయి అధికారులు సంతృప్తికరంగా స్పందించనప్పుడు, ఫిర్యాదుదారుడు (కస్టమర్) తన ఫిర్యాదును కంపెనీ బాధ్యతాయుతమైన సీనియర్ అధికారుల దృష్టికి తీసుకెళ్లి, త్వరిత పరిష్కారం కోసం వారిని సంప్రదించడానికి ఎటువంటి అధికారిక మార్గం లేదు.

ప్రతిపాదిత సవరించిన వ్యవస్థ

క్రింద పేర్కొన్న పేరాల్లో ఫిర్యాదులు, ఫిర్యాదులు & సూచనలు అనే పదాలను పరస్పరం మార్పుతూ ఉపయోగించబడ్డాయి.

1) పరిచయం :

వ్యాపారానికి కస్టమర్లు ప్రాణం లాంటివారు. అసంఘటిత రంగం (డబ్బు అప్పుగా ఇచ్చేవారు), బ్యాంకులు మరియు NBFCలు తమ వ్యాపారాన్ని సముపార్జన చేయడానికి మరియు అభివృద్ధి చేయడానికి అన్ని విధాలుగా ప్రయత్నిస్తున్న తీవ్రమైన పోటీని పరిగణనలోకి తీసుకుంటే, వృద్ధిని ప్రోత్సహించడానికి కస్టమర్ సేవలో రాణించడం యొక్క ఔచిత్యం పెరుగుతోంది. ఇందులో కస్టమర్లకు సరైన మరియు ప్రభావవంతమైన పరిష్కార యంత్రాంగం ఉనికి ఉంటుంది. కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని రూపొందించడంలో దృష్టిలో ఉంచుకోవలసిన విస్తృత సూత్రాలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి.

- కస్టమర్లకు అన్ని సమయాల్లో మర్యాద, గౌరవం మరియు అవగాహనతో సేవ చేయాలి.
- కస్టమర్లతో వాస్తవంగా మరియు గ్రహించిన విధంగానూ న్యాయంగా వ్యవహరించాలి.
- కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులను తెలియజేయడానికి ఒక నిర్మాణాత్మకమైన మరియు బాగా ప్రచారం చేయబడిన యంత్రాంగం ఉంది.
- ఫిర్యాదులను సహేతుకమైన కాలపరిమితిలోపు మరియు కస్టమర్ల సంతృప్తి కోసం పరిష్కరిస్తారు.
- ఫిర్యాదుల పరిధిని తగ్గించడానికి నిరంతర ప్రాతిపదికన కస్టమర్ సేవను మెరుగుపరచడానికి వ్యూహాలు అమలులో ఉన్నాయి.
- కస్టమర్ సముపార్జన మరియు నిలుపుదల యొక్క ప్రాముఖ్యత గురించి ఉద్యోగులకు అవగాహన కల్పించబడుతుంది.

ఇంకా, కస్టమర్ సేవలో రాణించడంలో భాగంగా స్థానిక భాషలో ఫియిర్ ప్రాక్టీసిస్ కోడ్స్ను అన్ని కార్యాలయాల్లో తగిన విధంగా ప్రదర్శించాలి.

II) ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి నోడల్ విభాగం:

ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి మరియు వాటికి ప్రతిస్పందించడానికి నియమించబడిన అధికారం:

- i) ప్రధాన కార్యాలయంలోని కస్టమర్ సర్వీసెస్ సెల్ (CSC) కస్టమర్ సంబంధిత ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి నోడల్ పాయింట్గా ఉంటుంది. ప్రస్తుత కస్టమర్ రిలేషన్షిప్ మేనేజర్ను CSC అధిపతిగా నియమిస్తారు. కస్టమర్ ఫిర్యాదులను సమర్థవంతంగా మరియు సమర్థవంతంగా పరిష్కరించడంలో అనుభవం, లక్షణాలు మరియు యోగ్యత కలిగిన తగినంత సీనియర్ అధికారి CSCకి నాయకత్వం వహిస్తారు. CSC క్రమానుగతంగా ఒక సీనియర్ అధికారికి, అంటే నేషనల్ హెడ్-సెల్స్ కు నివేదిస్తుంది, అవసరమైనప్పుడు కంపెనీ జారీ చేసిన అంతర్గత సర్క్యులర్ ద్వారా అతనికి అధికారాన్ని అప్పగించవచ్చు.
- ii) శాఖల పనివేళలతో పాటు వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదులను విస్తృతంగా నమోదు చేసుకోవడానికి వీలుగా CSC తగినంతగా మరియు తగిన సిబ్బందిని కలిగి ఉండాలి. టెలిఫోన్ లైన్లు, PCలు, మొబైల్ ఫోన్లు వంటి తగిన మౌలిక సదుపాయాలను కల్పించాలి.
- iii) కస్టమర్లు కంపెనీలోని ఏ సీనియర్ అధికారికైనా ఫిర్యాదులు చేసే స్వేచ్ఛను కలిగి ఉంటారు, కానీ అటువంటి ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడం మరియు వాటిపై చర్యలు తీసుకోవడం ఈ పత్రంలో పేర్కొన్న విధంగా CSC బాధ్యత.
- iv) ఫిర్యాదు యొక్క తీవ్రత మరియు కస్టమర్ కనెక్షన్లు విలువను దృష్టిలో ఉంచుకుని, ఫిర్యాదులను సత్వరమే పరిష్కరించడానికి సంస్థలోని సీనియర్ కార్యనిర్వాహకులు సరైన పర్యవేక్షణ అవసరం. కింద పేర్కొన్న మాతృకను గమనించాలి.

ఫిర్యాదు అందుకున్నవారు	తీసుకోవలసిన తక్షణ చర్యలు	సమయ పరిమితి
బ్రాంచ్ మేనేజర్లు, ఏరియా మేనేజర్లు వంటి లైన్ ఫంక్షనరీలు	a) ఫిర్యాదు యొక్క స్వభావం మరియు తీవ్రతను గ్రహీత ప్రాంతీయ మేనేజర్ (ఆపరేషన్స్)కి తెలియజేయాలి, వారు వెంటనే CSCకి సలహా ఇస్తారు b) ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి గ్రహీత కూడా అదే సమయంలో తగిన చర్య తీసుకుంటారు. c) ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని CSC ట్రాక్ చేస్తుంది	ఫిర్యాదు అందిన తేదీతో సహా 3 రోజుల తర్వాత కానీ పని చేయని తేదీతో కాదు
ప్రాంతీయ నిర్వాహకులు కార్యకలాపాలు / ఆడిట్ / భద్రత, ప్రాంతీయ కార్యాలయం	a) ఫిర్యాదుదారుడు ఫిర్యాదు యొక్క స్వభావం మరియు తీవ్రతను ప్రధాన కార్యాలయంలోని సంబంధిత విభాగాధిపతికి తెలియజేయాలి, వారు వెంటనే CSCకి సలహా ఇస్తారు b) ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి గ్రహీత కూడా అదే సమయంలో తగిన చర్య తీసుకుంటారు c) ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని CSC ట్రాక్ చేస్తుంది.	ఫిర్యాదు అందిన తేదీతో సహా వెంటనే కానీ 3 పని దినాలలోపు కాదు.
కస్టమర్ సర్వీసెస్ సెల్, ప్రధాన	a) ఫిర్యాదు యొక్క స్వభావం మరియు తీవ్రతను గ్రహీత ప్రధాన కార్యాలయంలోని	ఫిర్యాదు అందిన తేదీతో సహా

కార్యాలయం	సంబంధిత విభాగాధిపతికి తెలియజేయాలి b) CSC ఏకకాలంలో ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని ట్రాక్ చేయడానికి తగిన చర్య తీసుకుంటుంది. c) క్లిష్టమైన సందర్భాల్లో, CSC అధిపతి సంబంధిత విభాగాధిపతికి ఆవశ్యకతను నొక్కి చెబుతూ టెలిఫోన్ ద్వారా తెలియజేయాలి	వెంటనే కానీ 3 పని దినాలలోపు కాదు.
a) ప్రధాన కార్యాలయంలోని విభాగాలు / అధికారులు (గోల్డ్-కాని వర్జికల్స్ కాకుండా) b) గోల్డ్ కాని వర్జికల్స్	a) పైన పేర్కొన్న విధంగా చర్య కోసం అటువంటి ఫిర్యాదులన్నింటినీ వెంటనే CSCకి పంపాలి. b) అన్ని వ్యాపార విభాగాలు నిర్వహించే ఫిర్యాదులపై కస్టమర్ సర్వీస్ సెల్ పర్యవేక్షణ కలిగి ఉంటుంది. వ్యాపార విభాగాలు అందుకున్న ఫిర్యాదులు, ఫిర్యాదుల స్వభావం, వాటిని ఎలా పరిష్కరించారు, ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి తీసుకున్న సమయం మొదలైన వాటిపై ఏకీకృత నివేదికను నెలవారీ ప్రాతిపదికన CSCకి సమర్పించాలి. ఫిర్యాదులపై బోర్డుకు నివేదికలను CSC తయారు చేయాలి మరియు ప్రజెంటేషన్ కంపెనీ యొక్క అన్ని విభాగాలు, విభాగాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను కవర్ చేయాలి	ఫిర్యాదు అందిన తేదీతో సహా వెంటనే కానీ 2 పని దినాలలోపు కాదు.

పరిష్కరించబడని ఫిర్యాదుల కోసం ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్

ఫిర్యాదు అందింది / పెండింగ్ లో ఉంది	సంబంధిత అధికారి ఫిర్యాదును స్వీకరించిన తేదీతో సహా కాల వ్యవధి	పేర్కొన్న సమయ వ్యవధి తర్వాత వీరికి & వీరి ద్వారా ఎస్కలేషన్
లైన్ మేనేజర్లు	3 పని దినాలు	CSC ద్వారా ప్రాంతీయ నిర్వాహకులకు
ప్రాంతీయ మేనేజర్	5 పని దినాలు	CSC ద్వారా ఫీల్డ్ జోనల్ మేనేజర్ కు

ఫీల్డ్ జోనల్ మేనేజర్	5 పని దినాలు	CSC ద్వారా ప్రధాన కార్యాలయంలోని విభాగాధిపతులకు
ప్రధాన కార్యాలయంలో విభాగాధిపతి	5 పని దినాలు.	CSC ద్వారా అంతర్గత సర్క్యుల్ర్ జార్డ్ ద్వారా అధికారాన్ని అప్పగించిన సీనియర్ అధికారి.
ప్రధాన కార్యాలయంలోని విభాగాల సీనియర్ అధికారి	2 పని దినాలు.	హెడ్ ఆపరేషన్ ద్వారా CSC ద్వారా CFO

సకాలంలో ఫిర్యాదులు అందడాన్ని పర్యవేక్షించే మొత్తం బాధ్యత CSC అధిపతిదే. వారు ప్రతి ఫిర్యాదును వ్యక్తిగతంగా ట్రాక్ చేసి, సంబంధిత సీనియర్ అధికారులు / ప్రధాన కార్యాలయంలోని విభాగాధిపతులతో సమన్వయం పరిష్కరించాలి.

కస్టమర్ నుండి ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి 20 పని దినాలకు మించి, కంపెనీ యొక్క ఏ కార్యాలయంలోనైనా పరిష్కరించబడని అన్ని ఫిర్యాదులను, CSC ద్వారా హెడ్ (ఆపరేషన్స్) ద్వారా తక్షణ జోక్యం కోసం CFOకి ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది.

పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తీరస్కరించబడిన అన్ని కస్టమర్ ఫిర్యాదులను ఫిర్యాదులు అందిన తేదీ నుండి 20 రోజుల వ్యవధిలోపు అంతర్గత అంబుడ్స్మన్కు సూచించాలి. ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు ఫిర్యాదుదారునికి తుది నిర్ణయం తెలియజేయబడిందని కంపెనీ మద్దతుతో 10 నిర్ధారించుకోవాలి.

III) కంపెనీ కార్యాలయాలలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార మార్గాల ప్రదర్శన

i) కస్టమర్లు ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడానికి అందుబాటులో ఉన్న మార్గాలను, అలాగే కస్టమర్లు ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడానికి వీలుగా పేర్లు / హోదాలు, పోస్టల్ చిరునామా, ఇమెయిల్ చిరునామా మరియు టెలిఫోన్ నంబర్లను శాఖలు మరియు కార్యాలయాలు నోటీసు బోర్డుపై లేదా ప్రముఖ స్టిక్కర్ / పోస్టర్ ద్వారా ప్రదర్శించాలి.

ii) శాఖలు మరియు కార్యాలయాలు కస్టమర్లు ఉపయోగించడానికి "ఫిర్యాదు రిజిస్టర్"ని ప్రవేశపెట్టాలి. "ఫిర్యాదు రిజిస్టర్"ని శాఖ యొక్క తక్షణ కంట్రోల్ మరియు ఆడిట్ సమయంలో ఆడిటర్లు కూడా కాలానుగుణంగా తనిఖీ చేయాలి. అదనంగా, కంపెనీ తమ ఫిర్యాదులను తగిన విధంగా సిబ్బందితో దాఖలు చేయడానికి టోల్-ఫ్రీ నంబర్ మరియు వెబ్సైట్ ఆధారిత సౌకర్యాన్ని కూడా అమలు చేయాలి.

iii) వ్యాపారం జరిగే కంపెనీ యొక్క అన్ని కార్యాలయాలలో, ఫిర్యాదులు అందిన ఒక నెలలోపు పరిష్కరించబడకపోతే, అప్లిడ్ యంత్రాంగంగా సులభతరం చేయడానికి RBI తిరువనంతపురం ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క అధికారి సంప్రదింపు వివరాలను ప్రదర్శించాలి.

IV) రసీదు మరియు తీర్మానం కోసం సమయ పరిమితులు:

- ఫిర్యాదులను సముచిత సమయంలో పరిష్కరించాలి, లేకుంటే ప్రయోజనం కోల్పోవడమే కాకుండా ఆలస్యం కూడా కస్టమర్ కు 'సమస్య'కు మరొక కారణం కావచ్చు.
- సత్వర విచారణ అనేది పరిష్కారం వైపు మొదటి అడుగు మరియు ఇది ఫిర్యాదుదారునిపై తక్షణ ఉపశమన ప్రభావాన్ని చూపే అవకాశం ఉంది. అటువంటి రసీదులో, సాధ్యమైనంతవరకు, ఫిర్యాదు ఎంత కాలంలో పరిష్కరించబడుతుందో ప్రధానంగా తప్పక పేర్కొనాలి. అయితే, ఇది తగిన వివరాల లభ్యతతో సహా ఫిర్యాదు స్వభావంపై ఆధారపడి ఉంటుంది.
- ఫిర్యాదు అందిన తర్వాత, కస్టమర్ పూర్తి సంతృప్తి చెందేలా వీలైనంత త్వరగా ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి అన్ని ప్రయత్నాలు చేయాలి. దీని ప్రకారం, క్రింద పేర్కొన్న సమయ నిబంధనలను పాటించాలి

ప్రతిస్పందన స్వభావం	కమ్యూనికేషన్ మోడ్	పంపాల్సిన వ్యవధి	రిమార్క్స్
ఫిర్యాదు యొక్క రసీదు	a) ఫిర్యాదును స్వీకరించిన అదే విధానం. ఉదా. ఫిర్యాదు ఇమెయిల్ ద్వారా అందితే, రసీదును ఇమెయిల్ ద్వారా పంపాలి. b) రసీదు కోసం బాగా రూపొందించిన & ముందుగా ఆమోదించబడిన ఫార్మాట్ ను మాత్రమే ఉపయోగించాలి	a) ఫిర్యాదు అందిన తేదీతో సహా వెంటనే కానీ 3 పని దినాలలోపు కాదు b) ఫిర్యాదు, మరుసటి పని దినం మించకుండా వెంటనే పరిష్కరించబడినప్పుడు రసీదును తీర్మానం యొక్క కమ్యూనికేషన్ తో కలపవచ్చు.	a) ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి వీలుగా పూర్తి వివరాలను ఫిర్యాదుదారుడు అందించకపోతే, రసీదులో తప్పక అవసరమైన వివరాలను అందించమని అతనిని/ఆమెని స్పష్టంగా అభ్యర్థించాలి. b) ఫిర్యాదులో ఫిర్యాదుదారుడి చిరునామా/టెలిఫోన్ నంబర్ లేకపోతే, అందుబాటులో ఉన్న

	c) కస్టమర్ సర్వీసెస్ సెల్ పర్యవేక్షించాల్సిన గ్రహీత ద్వారా రసీదు పంపబడాలి		సమాచారం ఆధారంగా దానిని నిర్ధారించడానికి సహేతుకమైన ప్రయత్నాలు చేయాలి. c) ఎన్ని ప్రయత్నాలు చేసినా వివరాలు నిర్ధారించలేకపోతే, ఫిర్యాదును నిర్దిష్ట విభాగంలో పెండింగ్ లో ఉన్నట్లు చూపవచ్చు మరియు ఫిర్యాదు అందిన 1 నెల వ్యవధిలో ఇతర సమాచారం లేకపోతే దాన్ని మూసివేయవచ్చు
ఫిర్యాదు పరిష్కారం	a) అందుకున్న అదే మోడ్. b) తుది పరిష్కారానికి సంబంధించిన కమ్యూనికేషన్ ను కస్టమర్ సర్వీసెస్ సెల్ పంపాలి.	a) ఫిర్యాదు స్వభావం మరియు అందుబాటులో ఉన్న వివరాలను బట్టి వీలైనంత త్వరగా కానీ ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి 30 రోజుల కంటే తక్కువ సమయంలోగా b) ఫిర్యాదును కంపెనీ నియంత్రణలో లేని కారణాల వల్ల 30 రోజుల కాలపరిమితి గడువులోపు పరిష్కరించలేనప్పుడు ఫిర్యాదుదారునికి వెంటనే తెలియజేయాలి	a) ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి అవసరమైన పూర్తి వివరాలు (ఫిర్యాదుదారుడి వైపు నుండి) అందుబాటులో ఉన్న తేదీ నుండి గమనించవలసిన కాలక్రమం వర్తిస్తుంది b) ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి 10 రోజులకు మించి తుది పరిష్కారం కోసం పెండింగ్ లో ఉన్న ఏదైనా ఫిర్యాదును ప్రతిరోజూ వ్యక్తిగతంగా సమీక్షించి, తదుపరి చర్యలు తీసుకోవాలి.

V) కమ్యూనికేషన్ కోసం భాష

- i) ఫిర్యాదులకు ప్రతిస్పందనలు ఫిర్యాదుదారు ఉపయోగించిన భాషలోనే ఉండాలి. ప్రధాన కార్యాలయంలో స్థానిక భాషలలో స్వీకరించే ఫిర్యాదుల కోసం, అందుకున్న ఫిర్యాదులకు సమాధానాలు తగిన స్థానిక భాషలో సరిగ్గా రూపొందించబడ్డాయని నిర్ధారించుకోవడానికి వివిధ రాష్ట్రాల్లో ఉన్న ప్రాంతీయ కార్యాలయాల సహాయం తీసుకోవాలి.
- ii) ఫిర్యాదుదారునితో సంభాషణలో పదాలు/క్లాజుల సరైన ఎంపిక ఉండేలా చూసుకోవడానికి చాలా జాగ్రత్త తీసుకోవాలి.

VI) ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం వర్క్ ఫ్లో ప్రక్రియ

- i) ఫిర్యాదులను CSC కాకుండా ఇతర విభాగాలు / కార్యాలయాలు / శాఖలు నేరుగా స్వీకరించినప్పుడు, విభాగం / కార్యాలయం / శాఖ ఫిర్యాదు యొక్క స్కాన్ చేసిన కాపీ / ఇమెయిల్ తో వెంటనే CSCకి తెలియజేయాలి మరియు అదే సమయంలో ఫిర్యాదుపై దాని ప్రతిస్పందనలను CSCకి పంపడానికి ఏర్పాటు చేయాలి, తద్వారా ఫిర్యాదును సత్వర పరిష్కారం చేయవచ్చు.
- ii) సంబంధిత విభాగాలతో ఫిర్యాదును స్వీకరించడానికి CSC ఏర్పాట్లు చేస్తుంది. కార్యాలయాలు / శాఖలకు వీలైనంత త్వరగా వారి ప్రతిస్పందనల కోసం మరియు పైన పేరా IIలో పేర్కొన్న ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ను గమనిస్తుంది.
- iii) తుది పరిష్కారం తర్వాత ఫిర్యాదుదారునికి లిఖితపూర్వక ప్రతిస్పందనలు CSC ద్వారా మాత్రమే పంపబడతాయి, తద్వారా కమ్యూనికేషన్లు తగినపదాలతో ఉంటాయి.

VII) ఒక ఫిర్యాదు ఎప్పుడు పరిష్కరించబడినట్లుగా పరిగణించబడుతుంది?

కస్టమర్ వ్రాతపూర్వకంగా లేదా టెలిఫోన్ ద్వారా (CSC చే రికార్డ్ చేయబడాలి) కమ్యూనికేషన్ ఇచ్చిన తర్వాత మాత్రమే ఫిర్యాదును చివరకు పరిష్కరించినట్లు పరిగణించవచ్చు. కస్టమర్ నుండి లేఖ చికాకు కలిగించగలదు కాబట్టి దాని కోసం పట్టుబట్టకూడదు.

VIII) అనామక, మారుపేరు, కల్పిత ఫిర్యాదులు

CSC ప్రాథమిక విచారణ తర్వాత ఫిర్యాదు అనామకమైనది, మారుపేరుతో కూడినది లేదా కల్పితమైనది అని తేలితే, ఆ ఫిర్యాదును సరైన అధ్యయనం తర్వాత మరియు CSC యొక్క సహేతుకమైన సిఫార్సుల ఆధారంగా పరిష్కరించబడినట్లుగా పరిగణించి ముగించవచ్చు మరియు ఎగ్జిక్యూటివ్ చైర్మన్ ఆమోదించవచ్చు. ఫిర్యాదు కేవలం కల్పితం/అనామకం కాబట్టి దానిని విస్మరించకూడదు.

IX) ఫిర్యాదులకు జవాబుదారీతనాన్ని నిర్ణయించడం: పాత్రలు & బాధ్యతలు:

కస్టమర్ సేవ మరియు సమస్య పరిష్కారానికి సంబంధించి వివిధ స్థాయిలలో వివిధ లీడ్ ఫంక్షనరీల పాత్రలు మరియు బాధ్యతలను అంతర్గత సర్క్యుల్ర్ ద్వారా స్పష్టంగా నిర్దేశించాలి.

X) కస్టమర్ సర్వీస్ చొరవలు, లావాదేవీలకు సమయ నిబంధనలను నిర్ణయించడం

మార్కెట్ పరిణామాలు, స్వభావం మరియు ఫిర్యాదుల తరచుదనం మరియు కస్టమర్ లావాదేవీలలోని సమస్యలను గుర్తించడం ఆధారంగా అన్ని విభాగాలు కస్టమర్ సేవను మెరుగుపరచడానికి చొరవలను నిరంతరం అన్వేషించాలి. CSC అటువంటి కార్యక్రమాలను సమన్వయం చేయాలి.

i) యాదృచ్ఛికంగా లేదా సమస్యాత్మక శాఖలలో క్రమం తప్పకుండా కస్టమర్ ఫీడ్బ్యాక్ అభ్యాసం నిర్వహించబడవచ్చు మరియు అవసరమైతే తగిన దిద్దుబాటు చర్యలు తీసుకోవచ్చు.

ii) వివిధ రకాల లావాదేవీలను నిర్వహించడానికి మరియు శాఖలలో సమాచారాన్ని ప్రదర్శించడానికి సమయ నిబంధనలను అమలు చేయడానికి వీలైనంత త్వరగా చర్యలు ప్రారంభించాలి. సమయ నిబంధనల ఆమోదాన్ని క్రింద పేరా XII (ii) లో సూచించిన కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ ప్రధాన కార్యాలయానికి అప్పగించవచ్చు.

XI) ఉద్యోగుల శిక్షణ, క్రమశిక్షణా చర్య

i) కస్టమర్ సర్వీస్ & డెలివరీలో రాణించడానికి అన్ని అంశాలను కవర్ చేసే తగిన బాగా నిర్మాణాత్మక శిక్షణా కార్యక్రమాన్ని అవసరం మరియు అభిప్రాయాల ఆధారంగా ఎప్పటికప్పుడు రూపొందించాలి, సమీక్షించాలి మరియు మెరుగుపరచాలి. ఫిర్యాదులను తగ్గించగలిగేలా శాఖలలోని అందరు ఉద్యోగులు కస్టమర్ సేవ పట్ల బాగా అవగాహన కలిగి ఉండాలి.

ii) ముఖ్యంగా ప్రాంతీయ కార్యాలయం / ప్రధాన కార్యాలయం నుండి శాఖలను సందర్శించే సీనియర్ అధికారులు మంచి కస్టమర్ సేవ యొక్క ప్రాముఖ్యతను నొక్కి చెప్పాలి.

iii) కస్టమర్లతో దురుసుగా మరియు అనుచితంగా ప్రవర్తించే ఉద్యోగులతో త్వరగా మరియు సముచితంగా వ్యవహరించాలి.

XII) ఫిర్యాదుల కాలానుగుణ సమీక్ష, ప్రధాన కార్యాలయంలో కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ, అంతర్గత ఆడిట్, రికార్డులు / రిజిస్టర్ల నిర్వహణ.

- i) ఫిర్యాదులపై దేటాను సముచితంగా వర్గీకరించాలి (ఉదా. సిబ్బంది ప్రవర్తన, తప్పుడు ప్రాతినిధ్యం, వడ్డీ / ఛార్జీల రేట్లు, రుణం మంజూరు చేయడానికి నిరాకరించడం, దెబ్బతిన్న ఆభరణాల పంపిణీ, సౌకర్యాలలో లోపాలు మొదలైనవి) కాల వ్యవధి వారీగా, ప్రాంతం వారీగా, పెండింగ్ వారీగా, తీవ్రత వారీగా మొదలైనవి.

- ii) అటువంటి విశ్లేషణను కాలానుగుణంగా సమీక్షించాలి, వీక్లీ ఎట్ హెడ్ ఆఫీస్, ప్రాధాన్యంగా కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ హెడ్ ఆఫీస్ ద్వారా, ఈ ప్రయోజనం కోసం తగిన విధంగా ఏర్పాటు చేయబడవచ్చు.
- iii) తరచుగా లేదా దీర్ఘకాలిక ఫిర్యాదులకు దారితీసే సమస్యలను పరిష్కరించడానికి, అటువంటి స్వభావం గల ఫిర్యాదులను తగ్గించడానికి (లేదా ఆదర్శంగా నిర్మూలించడానికి) చర్యలు తీసుకోవాలి.
- iv) ఫిర్యాదుల పరిష్కారం యొక్క సామర్థ్యాన్ని తగిన మరియు పారదర్శక మాతృక ద్వారా కాలానుగుణంగా కొలవాలి.
- v) పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరుకు సంబంధించిన రికార్డులు మరియు రిజిస్టర్ల సరైన నిర్వహణను నిర్ధారించడం CSC బాధ్యత.
- vi) ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క సమ్మతిని 3 నెలలకు మించని కాలానుగుణంగా ధృవీకరించడానికి అంతర్గత ఆడిట్ విభాగం ఏర్పాటు చేయాలి.

xiii) కస్టమర్లకు పరిహారం చెల్లించడానికి / చెల్లించడానికి విచక్షణా ఆర్థిక అధికారాలు

విలువైన కార్యనిర్వాహక సమయం అల్పమైన వాదనలపై వృధా కాకుండా చూసుకోవడానికి, తగిన నియంత్రణలతో కూడిన తగిన ఆర్థిక అధికారాలను ఎంపిక చేసిన సీనియర్ అధికారులకు పరిహారం చెల్లింపు కోసం అప్పగించవచ్చు మరియు కాలానుగుణంగా సమీక్షించవచ్చు.

కార్యనిర్వాహక సారాంశం

కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క సారాంశం / ముఖ్యాంశాలు.

- i) కస్టమర్ల ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి కస్టమర్ సర్వీసెస్ సెల్ (CSC) నోడల్ పాయింట్‌గా ఉంటుంది. CSC క్రమానుగతంగా ఒక సీనియర్ అధికారి-నేషనల్ హెడ్-సెల్స్‌కు నివేదిస్తుంది, అవసరమైనప్పుడు కంపెనీ జారీ చేసిన అంతర్గత సర్క్యులర్ ద్వారా అతనికి అధికారాన్ని అప్పగించవచ్చు.6 ఇది ఇప్పటికే ఉన్న కస్టమర్ రిలేషన్‌షిప్ మేనేజర్‌ను భర్తీ చేస్తుంది మరియు తగినంత & తగిన సిబ్బందిని కలిగి ఉంటుంది.
- ii) ఎవరి ద్వారా మరియు ఎక్కడ స్వీకరించబడినా, అన్ని ఫిర్యాదులను CSC నమోదు చేసి ట్రాక్ చేస్తుంది.
- iii) ఫిర్యాదులను స్వీకరించే మరియు సలహా ఇవ్వడానికి వివిధ కార్యనిర్వాహకులు గమనించాల్సిన మాతృక; పరిష్కరించబడని ఫిర్యాదుల కోసం ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్‌తో పాటు CSCని రూపొందించారు.
- iv) ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి ఉన్న మార్గాలను అన్ని కార్యాలయాలలో ప్రచారం చేస్తారు మరియు ఫిర్యాదు రిజిస్టర్లు, వెబ్‌సైట్ సౌకర్యం, టోల్ ఫ్రీ నంబర్ ఉంటాయి.

- v) ఫిర్యాదులను అంగీకరించడం మరియు పరిష్కరించడం రెండింటికీ సమయ పరిమితులు పాటించబడతాయి.
- vi) కమ్యూనికేషన్ భాష, పని ప్రవాహ ప్రక్రియ, అనామక/కల్పిత ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడం, కస్టమర్ సేవా మెరుగుదల చొరవలు, ఉద్యోగుల శిక్షణ మొదలైన ఇతర అంశాలు కూడా కవర్ చేయబడ్డాయి.
- vii) అతితక్కువ ఆర్థిక చిక్కులను కలిగి ఉన్న చిన్న ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని వేగవంతం చేయడానికి తగిన ఆర్థిక అధికారాల అప్పగింత అమలులోకి వస్తుంది.
- viii) అందుకున్న ఫిర్యాదులను కాలానుగుణంగా విశ్లేషించడం మరియు సమీక్షించడం ఒక నిర్మాణాత్మక పద్ధతిలో చేపట్టబడుతుంది. ఈ ప్రయోజనం కోసం ప్రధాన కార్యాలయంలో ఒక ప్రత్యేక కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీని ఏర్పాటు చేస్తారు.