

MANAPPURAM FINANCE LIMITED (MAFIL)
కస్టమర్ ఫిర్యాదులు మరియు పరిష్కార విధానంతో వ్యవహరించే విధానం

వెర్షన్ నియంత్రణ		
వెర్షన్ సంఖ్య	తేదీ	వివరణ
1	24.04-2012	మొదట విడుదలైన వెర్షన్
1.1	13.03-2013	సవరణలు / రెన్యూవల్
1.2	09.07-2013	సవరణలు / రెన్యూవల్
1.3	15.05-2019	సవరణలు / రెన్యూవల్
1.4	13.08-2024	సవరణలు / రెన్యూవల్
1.5	08.08-2025	సవరణలు / రెన్యూవల్

అమలులోకి వచ్చిన తేదీ : 08 ఆగస్టు 2025

తదుపరి రెన్యూవల్ తేదీ : 08 ఆగస్టు 2026

పాలసి యజమాని : హెడ్ - కస్టమర్ సర్వీస్ సెల్

తయారుచేసినవారు : కస్టమర్ సర్వీస్ సెల్

సమీక్షించిన వారు : విధాన సమీక్ష కమిటీ

ఆమోదించినవారు : బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్

వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు మరియు పరిష్కారాలను పరిష్కరించే విధానం**ప్రస్తుత విధానం 8 ఆగస్టు 2025న జరిగిన సమావేశంలో ధైర్యక్షర్ణ బోర్డుచే ఆమోదించబడింది .****సవరణ కోసం కొత్త ప్రతిపాదనతో సహా సవరించిన విధానం****I) 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 విధానం 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 విధానం 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 ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను 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 పాయింట్ గా ఉంటుంది. ప్రస్తుత కస్టమర్ రిలేషన్ షిప్ మేనేజర్ ను CSC అధిపతిగా నియమిస్తారు. కస్టమర్ ఫిర్యాదులను సమర్థవంతంగా మరియు సమర్థవంతంగా పరిష్కరించడంలో అనుభవం, లక్షణాలు మరియు యోగ్యత కలిగిన తగినంత సినియర్ అధికారి CSCకి నాయకత్వం వహిస్తారు. CSC క్రమానుగతంగా ఒక సినియర్ 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 సినియర్ 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 సినియర్ కార్యనిర్వాహకులు సరైన పర్యవేక్షణ అవసరం. కింద పేర్కొన్న మాతృకను గమనించాలి .

ఫిర్యాదు అందుకున్నవారు	తీసుకోవలసిన తక్షణ చర్యలు	సమయ పరిమితి
బ్రాంచ్ మేనేజర్లు, ఏరియా మేనేజర్లు వంటి లైన్ ఫంక్షనరీలు	<p>a) ఫిర్యాదు యొక్క స్వభావం మరియు తీవ్రతను గ్రహిత ప్రాంతీయ మేనేజర్ (ఆపరేషన్స్)కి తెలియజేయాలి, వారు వెంటనే CSCకి సలహా ఇస్తారు.</p> <p>b) ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి గ్రహిత కూడా అదే సమయంలో తగిన చర్య తీసుకుంటారు.</p> <p>c) ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని CSC ట్రాక్ చేస్తుంది. లేదా</p> <p>ఫిర్యాదులను నేరుగా CSC మాడ్యూల్ (డాట్ నెట్)లో కూడా నమోదు చేయవచ్చు</p>	వెంటనే, కానీ ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి 3 పనిదినాలకు మించకుండా

<p>ప్రాంతీయ మేనేజర్లు ఆపరేషన్స్/ ఆడిట్ / భద్రత, ప్రాంతీయ కార్యాలయం</p>	<p>a) గ్రహీత ఫిర్యాదు యొక్క స్వభావం మరియు తీవ్రతను ప్రధాన కార్యాలయంలోని సంబంధిత విభాగాధిపతికి తెలియజేయాలి, వారు వెంటనే CSCకి సలహా ఇస్తారు</p> <p>b) ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి గ్రహీత కూడా అదే సమయంలో తగిన చర్య తీసుకుంటారు</p> <p>c) ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని CSC ట్రాక్ చేస్తుంది. లేదా ఫిర్యాదులను నేరుగా CSC మాడ్యూల్ (డాట్ నెట్)లో కూడా నమోదు చేయవచ్చు</p>	<p>ఫిర్యాదు అందిన తేదీతో సహా వెంటనే కానీ 3 పని దినాలలోపు కాదు.</p>
<p>కస్టమర్ సర్వీసెస్ సెల్, ప్రధాన కార్యాలయం</p>	<p>a) గ్రహీత ఫిర్యాదు యొక్క స్వభావం మరియు తీవ్రతను ప్రధాన కార్యాలయంలోని సంబంధిత విభాగాధిపతికి తెలియజేయాలి</p> <p>b) CSC ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి ఏకకాలంలో తగిన చర్యలు తీసుకుంటుంది మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని పర్యవేక్షిస్తుంది.</p> <p>c) క్లిష్టమైన సందర్భాల్లో, CSC అధిపతి సంబంధిత విభాగాధిపతికి అవశ్యకతను నొక్కి చెబుతూ టెలిఫోన్ ద్వారా తెలియజేయాలి</p>	<p>ఫిర్యాదు అందిన తేదీతో సహా వెంటనే కానీ 3 పని దినాలలోపు కాదు.</p>
<p>a) ప్రధాన కార్యాలయంలోని విభాగాలు / అధికారులు (బంగారం-కాని వర్జికల్స్ కాకుండా)</p> <p>b) బంగారం కాని వర్జికల్స్</p>	<p>a) పైన పేర్కొన్న విధంగా చర్య కోసం అటువంటి ఫిర్యాదులన్నింటినీ వెంటనే CSCకి పంపాలి.</p> <p>b) అన్ని వ్యాపార విభాగాలు నిర్వహించే ఫిర్యాదులపై కస్టమర్ సర్వీసెస్ సెల్ పర్యవేక్షణ కలిగి ఉంటుంది. వ్యాపార విభాగాలు అందుకున్న ఫిర్యాదులు, ఫిర్యాదుల స్వభావం, వాటిని ఎలా పరిష్కరించారు,</p>	<p>ఫిర్యాదు అందిన తేదీతో సహా వెంటనే కానీ 3 పని దినాలలోపు కాదు.</p>

	<p>ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి తీసుకున్న సమయం మొదలైన వాటిపై ఏకీకృత నివేదికను నెలవారీ ప్రాతిపదికన CSCకి సమర్పించాలి. ఫిర్యాదులపై బోర్డుకు నివేదికలను CSC తయారు చేయాలి మరియు ప్రెజెంటేషన్ కంపెనీ యొక్క అన్ని విభాగాలు, విభాగాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను కవర్ చేయాలి</p> <p>లేదా</p> <p>ఫిర్యాదులను నేరుగా CSC మాడ్యూల్ (డాట్ నెట్)లో కూడా నమోదు చేయవచ్చు</p>	
--	---	--

పరిష్కరించబడని ఫిర్యాదుల కోసం తీవ్రతరం చేసే మ్యాట్రిక్స్:

ఫిర్యాదు అందింది / పెండింగ్ లో ఉంది	సంబంధిత అధికారి ఫిర్యాదును స్వీకరించిన తేదీతో సహా కాల వ్యవధి	పేర్కొన్న సమయ వ్యవధి తర్వాత వీరికి & వీరి ద్వారా తీవ్రతరం చేసే
లైన్ మేనేజర్లు	3 పని దినాలు	CSC ద్వారా ప్రాంతీయ నిర్వాహకులకు
ప్రాంతీయ మేనేజర్	5 పని దినాలు	CSC ద్వారా ఫిల్డ్ జోనల్ మేనేజర్ కు
ఫిల్డ్ జోనల్ మేనేజర్	5 పని దినాలు	CSC ద్వారా ప్రధాన కార్యాలయంలోని విభాగాధిపతులకు
ప్రధాన కార్యాలయంలో విభాగాధిపతి	5 పని దినాలు	CSC ద్వారా అంతర్గత సర్క్యులర్ జారీ ద్వారా అధికారాన్ని అప్పగించిన సీనియర్ అధికారి.
ప్రధాన కార్యాలయంలోని విభాగాల సీనియర్ అధికారి	2 పని దినాలు	హెడ్ ఆపరేషన్ ద్వారా CSC ద్వారా CFO

పరిష్కారం కాని ఫిర్యాదులను నేరుగా సంబంధిత విభాగాలకు నివేదించడం జరిగింది:

ఫిర్యాదు అందింది / పెండింగ్ లో ఉంది	సంబంధిత అధికారి ఫిర్యాదును స్వీకరించిన తేదీతో సహా కాల వ్యవధి	పేర్కొన్న సమయ వ్యవధి తర్వాత వీరికి & వీరి ద్వారా తీవ్రతరం చేసే
ప్రధాన కార్యాలయ విభాగాలు	10 పని దినాలు	CSC ద్వారా ప్రధాన కార్యాలయంలోని విభాగాధిపతులకు
ప్రధాన కార్యాలయంలో విభాగాధిపతి	5 పని దినాలు.	CSC ద్వారా అంతర్గత సర్క్యులర్ జారీ ద్వారా అధికారాన్ని అప్పగించిన సీనియర్ అధికారి.
ప్రధాన కార్యాలయంలోని విభాగాల సీనియర్ అధికారి	5 పని దినాలు	హెడ్ ఆఫ్ షాన్ ద్వారా CSC ద్వారా CFO

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

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

పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించబడిన అన్ని కస్టమర్ ఫిర్యాదులను ఫిర్యాదులు అందిన తేదీ నుండి 20 రోజుల వ్యవధిలోపు అంతర్గత అంబుడ్స్ మన్ కు 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 కంట్రోలర్ మరియు ఆడిట్ సమయంలో ఆడిటర్లు కూడా కాలానుగుణంగా తనిఖి 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, అప్లిల్ విధానంగా సులభతరం చేయడానికి RBI తిరువనంతపురం ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క అధికారి సంప్రదింపు వివరాలను ప్రదర్శించాలి.

IV) స్వీకరణ మరియు తీర్మానం కోసం సమయ పరిమితులు:

i) ఫిర్యాదులను సముచిత సమయంలో పరిష్కరించాలి, లేకుంటే ప్రయోజనం కోల్పోవడమే కాకుండా ఆలస్యం కూడా కస్టమర్కు 'సమస్య'కు మరొక కారణం కావచ్చు.

ii) సత్వర స్వీకరణ 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.

iii) 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	పంపొచ్చిన వ్యవధి	రిమార్క్స్
ఫిర్యాదు యొక్క రసీదు	<p>a) ఫిర్యాదును స్వీకరించిన అదే విధానం. ఉదా. ఫిర్యాదు ఇమెయిల్ ద్వారా అందితే, స్వీకరణను ఇమెయిల్ ద్వారా పంపాలి.</p> <p>b) స్వీకరణ కోసం బాగా రూపొందించిన మరియు ముందుగా ఆమోదించబడిన నమూనాను మాత్రమే ఉపయోగించాలి</p> <p>c) కస్టమర్ సర్వీసెస్ సెల్ పర్యవేక్షించాల్సిన గ్రహీత ద్వారా రసీదు పంపబడాలి</p>	<p>a) ఫిర్యాదు అందిన తేదీతో సహా వెంటనే కానీ 3 పని దినాలలోపు కాదు.</p> <p>b) మరుసటి పని దినం కంటే ముందే, వెంటనే పరిష్కరించబడినప్పుడు స్వీకరణను తీర్మానం యొక్క సమాచారంతో కలిపి పంపవచ్చు.</p>	<p>a) ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి వీలుగా పూర్తి వివరాలను ఫిర్యాదుదారుడు అందించకపోతే, స్వీకరణలో తప్పక అవసరమైన వివరాలను అందించమని అతనిని/ఆమెని స్పష్టంగా అభ్యర్థించాలి.</p> <p>b) ఫిర్యాదులో ఫిర్యాదుదారుడి చిరునామా/టెలిఫోన్ నంబర్ లేకపోతే, అందుబాటులో ఉన్న సమాచారం ఆధారంగా దానిని నిర్ధారించడానికి సహేతుకమైన ప్రయత్నాలు చేయాలి.</p> <p>c) ఎన్ని ప్రయత్నాలు చేసినా వివరాలు నిర్ధారించలేకపోతే, ఫిర్యాదును నిర్దిష్ట విభాగంలో పెండింగ్లో ఉన్నట్లు చూపవచ్చు మరియు ఫిర్యాదు అందిన 1 నెల వ్యవధిలో ఇతర సమాచారం లేకపోతే దాన్ని మూసివేయవచ్చు</p>
ఫిర్యాదు పరిష్కారం	<p>a) అందుకున్న అదే మోడ్ విధానం.</p> <p>b) తుది పరిష్కారానికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని కస్టమర్ సర్వీసెస్ సెల్ పంపాలి.</p>	<p>a) ఫిర్యాదు స్వభావం మరియు అందుబాటులో ఉన్న వివరాలను బట్టి వీలైనంత త్వరగా కానీ ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి 30 రోజుల కంటే తక్కువ సమయంలోగా</p> <p>b) కంపెనీ నియంత్రణకు మించిన కారణాల వల్ల 30 రోజుల కాలపరిమితిలోగా ఫిర్యాదును పరిష్కరించలేనప్పుడు, ఫిర్యాదుదారునికి వెంటనే తగిన సలహా ఇవ్వాలి</p>	<p>a) ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి అవసరమైన పూర్తి వివరాలు (ఫిర్యాదుదారుడి వైపు నుండి) అందుబాటులో ఉన్న తేదీ నుండి గమనించవలసిన కాలక్రమం వర్తిస్తుంది</p> <p>b) ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి 10 రోజులకు మించి తుది పరిష్కారం కోసం పెండింగ్లో ఉన్న ఏదైనా ఫిర్యాదును ప్రతిరోజూ వ్యక్తిగతంగా సమీక్షించి, తదుపరి చర్యలు తీసుకోవాలి.</p>

V) ఉత్తరప్రత్యుత్తరాల 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/షరతుల సరైన ఎంపిక ఉండేలా చూసుకోవడానికి చాలా జాగ్రత్త తీసుకోవాలి.

VI) ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి పని విధానం

- 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 తీవ్రతరం చేసే మ్యాట్రిక్స్ను గమనిస్తుంది.
- iii) తుది పరిష్కారం తర్వాత ఫిర్యాదుదారునికి లిఖితపూర్వక ప్రతిస్పందనలు CSC ద్వారా మాత్రమే పంపబడతాయి, తద్వారా ఉత్తరప్రత్యుత్తరాలు 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 మరియు బాధ్యతలు:

కస్టమర్ సేవ మరియు సమస్య పరిష్కారానికి సంబంధించి వివిధ స్థాయిలలో వివిధ ప్రధాన అధికారుల పాత్రలు మరియు బాధ్యతలను అంతర్గత సర్క్యులర్ ద్వారా స్పష్టంగా నిర్దేశించాలి.

X) కస్టమర్ సర్వీస్ కార్యక్రమాలు, లావాదేవీలకు సమయ నిబంధనలను నిర్ణయించడం

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

- i) యాదృచ్ఛికంగా లేదా సమస్యాత్మక శాఖలలో క్రమం తప్పకుండా కస్టమర్ అభిప్రాయ కసరత్తు 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 మరియు దానిని అందించడంలో 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 సినియర్ అధికారులు మంచి కస్టమర్ సర్వీస్ 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

a. 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.

b. అటువంటి విశ్లేషణను కాలానుగుణంగా సమీక్షించాలి, వీక్లి ఎట్ హెడ్ ఆఫీస్, ప్రాధాన్యంగా కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ హెడ్ ఆఫీస్ ద్వారా, ఈ ప్రయోజనం కోసం తగిన విధంగా ఏర్పాటు చేయబడవచ్చు.

c. తరచుగా లేదా దీర్ఘకాలిక ఫిర్యాదులకు దారితీసే సమస్యలను పరిష్కరించడానికి, అటువంటి స్వభావం గల ఫిర్యాదులను తగ్గించడానికి (లేదా ఆదర్శంగా నిర్మూలించడానికి) చర్యలు తీసుకోవాలి.

d. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం యొక్క సామర్థ్యాన్ని తగిన మరియు పారదర్శక మాతృక ద్వారా కాలానుగుణంగా కొలవాలి.

e. పరిష్కార విధానం పనితీరుకు సంబంధించిన రికార్డులు మరియు రిజిస్టర్ల సరైన నిర్వహణను నిర్ధారించడం CSC బాధ్యత.

f. ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం యొక్క సమ్మతిని 3 నెలలకు మించని కాలానుగుణంగా ధృవీకరించడానికి అంతర్గత ఆడిట్ విభాగం ఏర్పాటు చేయాలి.

XIII) కస్టమర్లకు పరిహారం అందించడానికి/ 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 విధానం యొక్క సారాంశం / ముఖ్యాంశాలు.

- i) కస్టమర్ల ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి కస్టమర్ సర్వీసెస్ సెల్ (CSC) నోడల్ పాయింట్గా ఉంటుంది. CSC క్రమానుగతంగా ఒక సినియర్ అధికారి-నేషనల్ హెడ్-సేల్స్కు నివేదిస్తుంది, అవసరమైనప్పుడు కంపెనీ జారీ చేసిన అంతర్గత సర్క్యులర్ ద్వారా అతనికి అధికారాన్ని అప్పగించవచ్చు. 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 తీవ్రతరం చేసే మ్యాట్రిక్స్ తో పాటు CSC ని 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 రెండింటికి సమయ పరిమితులు పాటించబడతాయి.
- vi) ఉత్తరప్రత్యుత్తరాల భాష, పని క్రమం యొక్క ప్రక్రియ, అనామక/కల్పిత ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడం, కస్టమర్ సర్వీస్ మెరుగుదల కార్యక్రమాలు, ఉద్యోగుల శిక్షణ మొదలైన ఇతర అంశాలు కూడా కవర్ చేయబడ్డాయి.
- vii) అతితక్కువ ఆర్థిక చిక్కులను కలిగి ఉన్న చిన్న ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని వేగవంతం చేయడానికి తగిన ఆర్థిక అధికారాల అప్పగించడం 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.
