MANAPPURAM FINANCE LIMITED (MAFIL)
வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாளுதல் மற்றும் தீர்வு காண்பதற்கான கொள்கை முறை

பதிப்பு கட்டுப்பாடு		
பதிப்பு எண்	**தேதி**	**விளக்கம்**
1	24.04-2012	முதலில் வெளியிடப்பட்ட பதிப்பு
1.1	13.03-2013	திருத்தங்கள் / புதுப்பித்தல்
1.2	09.07-2013	திருத்தங்கள் / புதுப்பித்தல்
1.3	15.05-2019	திருத்தங்கள் / புதுப்பித்தல்
1.4	13.08-2024	திருத்தங்கள் / புதுப்பித்தல்
1.5	08.08-2025	திருத்தங்கள் / புதுப்பித்தல்

நடைமுறைப்படுத்திய தேதி	:	**08 ஆகஸ்ட் 2025**
அடுத்த புதுப்பித்தல் தேதி	:	**08 ஆகஸ்ட் 2026**
பாலிசி உரிமையாளர்	:	**தலைவர் – வாடிக்கையாளர் சேவைப் பிரிவு**
தயாரித்தவர்	:	**வாடிக்கையாளர் சேவைப் பிரிவு**
மதிப்பாய்வு செய்தது	:	**கொள்கை மறுஆய்வுக் குழு**
அங்கீகரித்தவர்	:	**இயக்குநர்கள் குழு**

வாடிக்கையாளர் புகார்கள் மற்றும் நிவாரணங்களைக் கையாள்வதற்கான வழிமுறை

தற்போதுள்ள கொள்கையானது, 8 ஆகஸ்ட் 2025 அன்று நடைபெற்ற கூட்டத்தில் இயக்குநர் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்டதாகும்

புதிய முன்மொழிவு படிவத் திருத்தம் உட்பட திருத்தப்பட்ட கொள்கை

I. முன்னுரை:

வாடிக்கையாளர்கள் வணிகத்தின் உயிர்நாடி. ஒழுங்கமைக்கப்படாத துறை (பணக் கடன் வழங்குபவர்கள்), வங்கிகள் மற்றும் NBFCகள் தங்கள் வணிகத்தை கையகப்படுத்தவும் வளர்க்கவும் முழு வீச்சில் ஈடுபடும் கடுமையான போட்டியைக் கருத்தில் கொண்டு, வளர்ச்சியைத் தூண்டுவதற்கு வாடிக்கையாளர் சேவையில் சிறந்து விளங்குவதன் தேவை அதிகரித்து வருகிறது. இதில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு முறையான மற்றும் பயனுள்ள தீர்வு வழிமுறை இருப்பதும் அடங்கும். வாடிக்கையாளர் புகார் தீர்வு பொறிமுறையை வடிவமைப்பதில் கருத்தில் கொள்ள வேண்டிய பரந்த கொள்கைகள் பின்வருமாறு.

- வாடிக்கையாளர்களுக்கு எல்லா நேரங்களிலும் கனிவு, மரியாதை மற்றும் புரிதலுடன் சேவை செய்யப்பட வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர்கள் நியாயமாக நடத்தப்பட வேண்டும் - உண்மையான மற்றும் உணரப்பட்ட இரண்டு விதங்களிலும்.
- வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளைத் தெரிவிக்க ஒரு கட்டமைக்கப்பட்ட மற்றும் நன்கு விளம்பரப்படுத்தப்பட்ட வழிமுறை உள்ளது.
- புகார்கள் நியாயமான காலக்கெடுவிற்குள் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் திருப்தியளிக்கும் விதத்தில் தீர்க்கப்படுகின்றன.
- குறைகளுக்கான வாய்ப்பைக் குறைப்பதற்காக, வாடிக்கையாளர் சேவையை தொடர்ச்சியான அடிப்படையில் மேம்படுத்த உத்திகள் உள்ளன.
- வாடிக்கையாளர்களைப் பெறுதல் மற்றும் தக்கவைத்துக்கொள்வதன் முக்கியத்துவம் குறித்து ஊழியர்களுக்கு உணர்த்தப்படுகிறது.

மேலும், வாடிக்கையாளர் சேவையில் சிறந்து விளங்குவதன் ஒரு பகுதியாக, உள்ளூர் மொழியில் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு அனைத்து அலுவலகங்களிலும் பொருத்தமான முறையில் காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

II) குறைகளைக் கையாள்வதற்கான நோடல் துறை:
குறைகளைப் பெறுவதற்கும் பதிலளிப்பதற்கும் நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரம்:

i) தலைமை அலுவலகத்தில் உள்ள வாடிக்கையாளர் சேவைகள் பிரிவு (CSC) வாடிக்கையாளர் தொடர்பான குறைகளைக் கையாள்வதற்கான மையப் புள்ளியாக இருக்கும். தற்போதுள்ள வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாளர் CSC இன் தலைவராக நியமிக்கப்படுவார். வாடிக்கையாளர் புகார்களை திறம்படவும் திறமையாகவும் கையாள்வதில் அனுபவம், குணங்கள் மற்றும் திறமை கொண்ட தகுதியான மூத்த அதிகாரியால் CSC வழிநடத்தப்பட வேண்டும். CSC அவ்வப்போது தேசிய விற்பனைத் தலைவரான ஒரு மூத்த அதிகாரியிடம் அறிக்கை அளிக்க வேண்டும், தேவைப்படும்போது நிறுவனத்தால் வெளியிடப்படும் உள் சுற்றறிக்கை மூலம் அவருக்கு அதிகாரம் வழங்கப்படலாம்.

ii) கிளைகளின் வேலை நேரங்களுடன் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளைத் தெரிவிக்க வசதியாக, CSC போதுமான அளவு மற்றும் பொருத்தமான பணியாளர்களைக் கொண்டிருக்க வேண்டும். தொலைபேசி இணைப்புகள்,PCகள், மொபைல் ஃபோன்கள் போன்ற போதுமான உள்கட்டமைப்பு வசதிகள் வழங்கப்பட வேண்டும்.

iii) வாடிக்கையாளர்கள் நிறுவனத்தின் எந்தவொரு மூத்த அதிகாரியிடமும் புகார்களை அளிக்க சுதந்திரம் பெற்றிருப்பார்கள், ஆனால் அத்தகைய புகார்களைப் பதிவுசெய்து நடவடிக்கை எடுப்பது இந்த ஆவணத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி CSCயின் பொறுப்பாகும்.

iv) புகாரின் தீவிரத்தன்மை மற்றும் வாடிக்கையாளர் தொடர்புகளின் மதிப்பைக் கருத்தில் கொண்டு, குறைகளை உடனடியாகத் தீர்க்க, நிறுவனத்தில் உள்ள மூத்த நிர்வாகிகளால் சரியான கண்காணிப்பு செய்யப்பட வேண்டும். கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிமுறையைக் கவனிக்க வேண்டும் .

புகாரைப் பெற்றுக்கொண்டவர்	**உடனடியாக எடுக்க வேண்டிய நடவடிக்கை**	**கால வரம்பு**
கிளை மேலாளர்கள், பகுதி மேலாளர்கள் போன்ற நேரடிப் பணியாளர்கள்	a) புகாரைப் பெற்றுக்கொள்பவர் புகாரின் தன்மை மற்றும் தீவிரத்தைப் பிராந்திய மேலாளரிடம் (செயல்பாடுகள்) தெரிவிக்க வேண்டும், அவர் உடனடியாக CSC-க்கு அறிவிப்பார். b) குறையைத் தீர்க்க, பெறுநரும் அதே நேரத்தில் தகுந்த நடவடிக்கை எடுப்பார். c) குறை தீர்க்கப்படுவதை CSC கண்காணிக்கும். அல்லது புகார்களை CSC தொகுதியிலும் (டாட்நெட்) நேரடியாகப் பதிவு செய்யலாம்	உடனடியாக ஆனால் புகார் பெறப்பட்ட தேதி உட்பட 3 வேலை நாட்களுக்குள்
பிராந்திய மேலாளர்கள் செயல்பாடுகள் / தணிக்கை / பாதுகாப்பு, பிராந்திய அலுவலகம்	a) புகாரைப் பெறுபவர் புகாரின் தன்மை மற்றும் ஈர்ப்பை தலைமை அலுவலகத்தின் சம்பந்தப்பட்ட துறைத் தலைவரிடம் தெரிவிக்க வேண்டும், அவர் உடனடியாக CSC-க்கு அறிவிப்பார் b) பெறுநர் அதே நேரத்தில் குறையைத் தீர்க்க பொருத்தமான நடவடிக்கை எடுப்பார் c) குறை தீர்க்கப்படுவதை CSC கண்காணிக்கும். அல்லது புகார்களை CSC தொகுதியிலும் (டாட்நெட்) நேரடியாகப் பதிவு செய்யலாம்	உடனடியாக ஆனால் புகார் பெறப்பட்ட தேதி உட்பட 3 வேலை நாட்களுக்குள்.

வாடிக்கையாளர் சேவைகள் பிரிவு, தலைமை அலுவலகம்	a) புகாரைப் பெறுபவர் புகாரின் தன்மை மற்றும் ஈர்ப்பை தலைமை அலுவலகத்தின் சம்பந்தப்பட்ட துறைத் தலைவரிடம் தெரிவிக்க வேண்டும் b) CSC, குறையைத் தீர்ப்பதற்குத் தகுந்த நடவடிக்கையை ஒரே நேரத்தில் எடுப்பதோடு, அக்குற்றம் தீர்க்கப்படுவதையும் கண்காணிக்கும். c) முக்கியமான சந்தர்ப்பங்களில், CSC தலைவர், சம்பந்தப்பட்ட துறைத் தலைவருக்கு தொலைபேசி மூலம் தொடர்புகொண்டு அவசரத்தை வலியுறுத்தித் தெரிவிக்க வேண்டும்	உடனடியாக ஆனால் புகார் பெறப்பட்ட தேதி உட்பட 3 வேலை நாட்களுக்குள்.
a) தலைமை அலுவலகத்தில் உள்ள துறைகள் / அதிகாரிகள் (தங்கம் அல்லாத நிதிகள் தவிர) b) தங்கம் அல்லாத நிதிகள்	a) மேலே குறிப்பிட்டுள்ளபடி நடவடிக்கை எடுப்பதற்காக இதுபோன்ற அனைத்து புகார்களும் உடனடியாக CSC-க்கு அனுப்பப்படும். b) அனைத்து வணிகப் பிரிவுகளாலும் கையாளப்படும் புகார்களை வாடிக்கையாளர் சேவைப் பிரிவு மேற்பார்வையிடும். வணிக நிறுவனங்கள் பெறப்பட்ட புகார்கள், புகார்களின் தன்மை, அவை எவ்வாறு தீர்க்கப்பட்டன, புகார்களைத் தீர்த்து வைக்க எடுக்கப்பட்ட நேரம் போன்றவற்றைப் பற்றிய	உடனடியாக ஆனால் புகார் பெறப்பட்ட தேதி உட்பட 3 வேலை நாட்களுக்குள்.

	ஒருங்கிணைந்த அறிக்கையை மாதாந்திர அடிப்படையில் CSCக்கு சமர்ப்பிக்க வேண்டும். புகார்கள் குறித்து வாரியத்திற்கு சமர்ப்பிக்கப்படும் அறிக்கைகள் CSC ஆல் தயாரிக்கப்பட வேண்டும், மேலும் விளக்கக்காட்சி நிறுவனத்தின் அனைத்து பிரிவுகள், துறைகள் தொடர்பான புகார்களை உள்ளடக்கியதாக இருக்க வேண்டும் அல்லது புகார்களை CSC தொகுதியிலும் (டாட்நெட்) நேரடியாகப் பதிவு செய்யலாம்	

தீர்க்கப்படாத குறைகளுக்கான மேல்முறையீடு வழிமுறை:

புகார் பெறப்பட்டது / நிலுவையில் உள்ளது	சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரி புகாரைப் பெற்ற தேதி உள்ளிட்ட கால அளவு	குறிப்பிடப்பட்ட காலத்திற்குப் பிறகு & அதுவரையிலான காலத்திற்கான மேல்முறையீடு
லைன் மேலாளர்கள்	3 வேலை நாட்கள்	CSC ஆல் பிராந்திய மேலாளர்களுக்கு
பிராந்திய மேலாளர்	5 வேலை நாட்கள்	CSC ஆல் கள மண்டல மேலாளருக்கு
கள மண்டல மேலாளர்	5 வேலை நாட்கள்	CSC ஆல் தலைமை அலுவலகத் துறைத் தலைவர்களுக்கு
தலைமை அலுவலகத்தில் துறைத் தலைவர்	5 வேலை நாட்கள்	CSC ஆல் உள் சுற்றறிக்கை வெளியிடுவதன் மூலம் அதிகாரம் ஒப்படைக்கப்படும் மூத்த அதிகாரி.
தலைமை அலுவலகத்தில் உள்ள துறைகளின் மூத்த அதிகாரி	2 வேலை நாட்கள்	தலைமை செயல்பாடு மூலம் CSC ஆல் CFO

தீர்க்கப்படாத குறைகள் நேரடியாகத் துறைகளுக்குக் கொண்டு செல்லப்பட்டன:

புகார் பெறப்பட்டது / நிலுவையில் உள்ளது	**சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரி புகாரைப் பெற்ற தேதி உள்ளிட்ட கால அளவு**	**குறிப்பிடப்பட்ட காலத்திற்குப் பிறகு & அதுவரையிலான காலத்திற்கான மேல்முறையீடு**
தலைமை அலுவலகத் துறைகள்	10 வேலை நாட்கள்	CSC ஆல் தலைமை அலுவலகத் துறைத் தலைவர்களுக்கு
தலைமை அலுவலகத்தில் துறைத் தலைவர்	5 வேலை நாட்கள்.	CSC ஆல் உள் சுற்றறிக்கை வெளியிடுவதன் மூலம் அதிகாரம் ஒப்படைக்கப்படும் மூத்த அதிகாரி.
தலைமை அலுவலகத்தில் உள்ள துறைகளின் மூத்த அதிகாரி	5 வேலை நாட்கள்	தலைமை செயல்பாடு மூலம் CSC ஆல் CFO

சரியான நேரத்தில் மேல்முறையீடு செய்யப்படுவதைக் கண்காணிப்பதற்கான ஒட்டுமொத்தப் பொறுப்பு CSC தலைவரிடம் இருக்கும், அவர் ஒவ்வொரு புகாரையும் தனித்தனியாகக் கண்காணித்து, தலைமை அலுவலகத்தில் உள்ள சம்பந்தப்பட்ட மூத்த அதிகாரிகள் / துறைத் தலைவர்களிடம் பிரச்சினைகளை எடுத்துச் செல்ல வேண்டும்.

வாடிக்கையாளரிடமிருந்து புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 20 வேலை நாட்களுக்கு மேல் நிறுவனத்தின் எந்த அலுவலகத்திலும் தீர்க்கப்படாத அனைத்து புகார்களும், CSC ஆல் தலைவர் (செயல்பாடுகள்) மூலம் உடனடி தலையீட்டிற்காக CFO க்கு தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

பகுதியளவு அல்லது முழுமையாக நிராகரிக்கப்பட்ட அனைத்து வாடிக்கையாளர் புகார்களும், புகார்கள் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 20 நாட்களுக்குள் உள் குறைதீர்ப்பாளரிடம் பரிந்துரைக்கப்பட வேண்டும். புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் இறுதி முடிவு புகார்தாரருக்குத் தெரிவிக்கப்படுவதை நிறுவனத்தின் ஆதரவுடன் IO உறுதி செய்வார்.

III) நிறுவனத்தின் அலுவலகங்களில் குறை தீர்க்கும் வழிகளைக் காட்சிப்படுத்துதல்

i) கிளைகள் மற்றும் அலுவலகங்கள், வாடிக்கையாளர்கள் / வருங்கால வாடிக்கையாளர்கள் குறைகளைத் தெரிவிப்பதற்கான வழிகள், பெயர்கள் / பதவிகள், அஞ்சல் முகவரி, மின்னஞ்சல் முகவரி மற்றும் தொலைபேசி எண்கள் ஆகியவற்றை அறிவிப்புப் பலகையிலோ அல்லது முக்கிய ஸ்டிக்கர் / சுவரொட்டி மூலமாகவோ காட்சிப்படுத்த வேண்டும். வாடிக்கையாளர்கள் குறைகளைத் தெரிவிப்பதற்கு வசதியாக, முறையாகப் புதுப்பிக்கப்பட்ட பெயர்கள் / பதவிகள், அஞ்சல் முகவரி, மின்னஞ்சல் முகவரி மற்றும் தொலைபேசி எண்கள் ஆகியவை இதில் அடங்கும்.

ii) கிளைகள் மற்றும் அலுவலகங்கள் வாடிக்கையாளர்கள் பயன்படுத்த "புகார் பதிவேட்டை" அறிமுகப்படுத்த வேண்டும். "புகார் பதிவேடு" கிளையின் உடனடி கட்டுப்பாட்டாளர் மற்றும் தணிக்கையின் போது தணிக்கையாளர்களால் அவ்வப்போது ஆய்வு செய்யப்பட வேண்டும். கூடுதலாக, நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்களைத் தகுந்த முறையில் பதிவு செய்ய கட்டணமில்லா எண் மற்றும் வலைத்தள அடிப்படையிலான வசதியைச் செயல்படுத்த வேண்டும்.

iii) புகார்கள் பெறப்பட்ட ஒரு மாதத்திற்குள் தீர்வு காணப்படாவிட்டால், மேல்முறையீட்டு வழிமுறையாக, வணிகம் நடைபெறும் நிறுவனத்தின் அனைத்து அலுவலகங்களிலும், திருவனந்தபுரத்தில் உள்ள RBI இன் பிராந்திய அலுவலகத்தின் பொறுப்பாளரின் தொடர்பு விவரங்கள் காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

IV) ஒப்புதல் மற்றும் தீர்வுக்கான நேர வரம்புகள்:

i) குறைகள் நியாயமான காலத்திற்குள் நிவர்த்தி செய்யப்பட வேண்டும். இல்லையெனில், அதன் நோக்கம் சிதைவது மட்டுமல்லாமல், அந்தத் தாமதமே வாடிக்கையாளருக்கு மற்றொரு 'குறை'க்கான காரணமாகவும் அமைந்துவிடும்.

ii) உடனடி ஒப்புதல் என்பது தீர்வுக்கான முதல் படியாகும், மேலும் இது புகார்தாரருக்கு உடனடி அமைதி உணர்வை ஏற்படுத்தும். அத்தகைய ஒப்புதலில், முடிந்தவரை, குறை எந்தக் காலத்திற்குள் தீர்க்கப்படும் என்பதைக் குறிப்பிடுவது முன்னுரிமையாக இருக்க வேண்டும். நிச்சயமாக, இது போதுமான விவரங்கள் கிடைப்பது உட்பட புகாரின் தன்மையைப் பொறுத்தது .

iii) குறை பெறப்பட்டதை உறுதிசெய்தவுடன், வாடிக்கையாளருக்கு முழு திருப்தி அளிக்கும் வகையில், அக்குறையை விரைவில் தீர்ப்பதற்கு அனைத்து முயற்சிகளும் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும். அதன்படி, கீழே உள்ள நேர விதிமுறைகள் பின்பற்றப்படும்

பதிலின் தன்மை	தொடர்பு முறை	அனுப்ப வேண்டிய காலம்	குறிப்புகள்
புகாரை அங்கீகரித்தல்	a) புகார் பெறப்பட்ட அதே முறை. உதாரணமாக, மின்னஞ்சல் மூலம் புகார் பெறப்பட்டால், மின்னஞ்சல் மூலம் ஒப்புதல் அனுப்பப்பட வேண்டும். b) ஒப்புதலுக்காக நன்கு வரைவு செய்யப்பட்டு முன் அங்கீகரிக்கப்பட்ட படிவத்தை மட்டுமே பயன்படுத்த வேண்டும் c) வாடிக்கையாளர் சேவைகள் பிரிவு கண்காணிக்க வேண்டிய பெறுநரால் ஒப்புகை அனுப்பப்பட வேண்டும்	a) உடனடியாக ஆனால் புகார் பெறப்பட்ட தேதி உட்பட 3 வேலை நாட்களுக்குள். b) குறை உடனடியாகத் தீர்க்கப்படும்போது, அடுத்த வேலை நாளுக்குள் ஒப்புதல் வாக்குமூலம் தீர்வுக்கான தகவல் பரிமாற்றத்துடன் இணைக்கப்படலாம்.	a) புகாரைத் தீர்ப்பதற்கு வசதியாக முழு விவரங்கள் புகார்தாரரால் வழங்கப்படவில்லை என்றால், ஒப்புதலில் தேவையான விவரங்களை வழங்குமாறு தெளிவாகக் கோர வேண்டும். b) புகாரில் புகார்தாரரின் முகவரி / தொலைபேசி எண் இல்லை என்றால், கிடைக்கக்கூடிய தகவல்களின் அடிப்படையில் அதைக் கண்டறிய நியாயமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும். c) முயற்சிகள் இருந்தபோதிலும் விவரங்களைக் கண்டறிய முடியாவிட்டால், புகாரை குறிப்பிட்ட தலைப்பின் கீழ் நிலுவையில் உள்ளதாகக் காட்டி, வேறு எந்தத் தகவலும் இல்லை என்றால், குறை கிடைத்ததிலிருந்து 1 மாத காலத்திற்குப் பிறகு முடிக்கலாம்

புகாரின் தீர்வு	a) பெறப்பட்ட அதே முறையில் வழங்கப்பட வேண்டும். b) இறுதித் தீர்வு தொடர்பான தகவல்தொடர்பு வாடிக்கையாளர் சேவைகள் பிரிவால் அனுப்பப்பட வேண்டும்.	a) புகாரின் தன்மை மற்றும் கிடைக்கக்கூடிய விவரங்களைப் பொறுத்து, புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள், கூடிய விரைவில் b) நிறுவனத்தின் கட்டுப்பாட்டிற்கு அப்பாற்பட்ட காரணங்களால் 30 நாட்களுக்குள் புகாரைத் தீர்க்க முடியாவிட்டால், புகார்தாரருக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்	a) புகாரைத் தீர்ப்பதற்குத் தேவையான முழு விவரங்கள் (புகார்தாரரின் தரப்பிலிருந்து) கிடைக்கும் தேதியிலிருந்து காலக்கெடு பொருந்தும் b) புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 10 நாட்களுக்கு மேல் இறுதித் தீர்வுக்காக நிலுவையில் உள்ள எந்தவொரு புகாரும் தினமும் தனித்தனியாக மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு தொடர்ந்து நடவடிக்கை எடுக்கப்பட வேண்டும்.

V) தொடர்புக்கான மொழி

i) குறைகளுக்கான பதில்கள் புகார்தாரர் பயன்படுத்தும் அதே மொழியில் இருக்க வேண்டும். தலைமை அலுவலகத்தில் உள்ளூர் மொழிகளில் பெறப்படும் குறைகளுக்கு, பல்வேறு மாநிலங்களில் அமைந்துள்ள பிராந்திய அலுவலகங்களின் உதவி தேவைப்படும்போது, அவை பெறப்பட வேண்டும். பெறப்படும் புகார்களுக்கான பதில்கள் பொருத்தமான உள்ளூர் மொழியில் சரியாக வரைவெடுக்கப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

ii) புகார்தாரருடனான தகவல்தொடர்புகளில் சரியான வார்த்தைகள் / உட்பிரிவுகளைத் தேர்ந்தெடுப்பதை உறுதி செய்வதற்கு மிகுந்த கவனம் செலுத்தப்பட வேண்டும்.

VI) புகார்களைத் தீர்க்கும் பணிச்செயல்முறை

i) CSC-யைத் தவிர மற்ற துறைகள் / அலுவலகங்கள் / கிளைகளுக்கு நேரடியாகப் புகார்கள் பெறப்படும்போது, அத்துறை / அலுவலகம் / கிளை, புகாரின் ஸ்கேன் செய்யப்பட்ட நகல் / மின்னஞ்சலை இணைத்து உடனடியாக CSC-க்குத் தெரிவிக்க வேண்டும். அத்துடன்,

அக்குற்றச்சாட்டை விரைவாகத் தீர்ப்பதற்கு ஏதுவாக, அக்குற்றச்சாட்டு மீதான தனது பதில்களையும் CSC-க்கு அனுப்ப ஒரே நேரத்தில் ஏற்பாடு செய்ய வேண்டும்.

ii) சம்பந்தப்பட்ட துறைகளிடம் புகாரை எடுத்துச் செல்ல CSC ஏற்பாடு செய்யும். அலுவலகங்கள்/கிளைகளுக்கு முடிந்தவரை விரைவாக பதில்களை அனுப்பி மேலே உள்ள பத்தி II இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள மேல்முறையீடுகளுக்கான வழிமுறைகளைக் கவனியுங்கள்.

iii) இறுதித் தீர்வு எட்டப்பட்டவுடன், புகார்தாரருக்கான எழுத்துப்பூர்வ பதில்கள், தகவல்தொடர்புகள் பொருத்தமான சொற்களில் அமைந்திருக்கும் வகையில், CSC மூலம் மட்டுமே அனுப்பப்பட வேண்டும்.

VII) ஒரு குறை எப்போது தீர்க்கப்பட்டதாகக் கருதப்படுகிறது?

வாடிக்கையாளர் எழுத்து மூலமாகவோ தொலைபேசி மூலமாகவோ (CSC ஆல் பதிவு செய்யப்பட வேண்டும்) தகவல் தெரிவித்த பின்னரே, ஒரு குறை பொதுவாக இறுதியாக தீர்க்கப்பட்டதாகக் கருதப்படும். வாடிக்கையாளரிடமிருந்து கட்டாயப்படுத்தி கடிதத்தை வாங்குவது அவருக்கு எரிச்சலை ஏற்படுத்தும் என்பதால் அதைச் செய்யக் கூடாது .

VIII) பெயர் குறிப்பிடாத, புனைப்பெயர் கொண்ட, கற்பனையான குறைகள்

CSC-யின் முதற்கட்ட விசாரணைக்குப் பிறகு புகார் பெயர் குறிப்பிடப்படாததாகவோ, புனைப்பெயராகவோ அல்லது கற்பனையாகவோ இருப்பது கண்டறியப்பட்டால், அந்தப் புகார் கையாளப்பட்டதாகக் கருதப்பட்டு, முறையான ஆய்வுக்குப் பிறகு CSC-யின் நியாயமான பரிந்துரைகளின் பேரில் முடிக்கப்பட்டு, நிர்வாகத் தலைவரால் அங்கீகரிக்கப்படும். ஒரு புகார் கற்பனையானது/அநாமதேயமானது என்பதற்காக அதைப் புறக்கணிக்கக் கூடாது.

IX) குறைகளுக்கான பொறுப்புணர்வை சரிசெய்தல்: பாத்திரங்கள் மற்றும் பொறுப்புகள்:

வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் பிரச்சனை தீர்வு தொடர்பாக பல்வேறு மட்டங்களில் உள்ள பல்வேறு முன்னணி செயல்பாட்டாளர்களின் பங்கு மற்றும் பொறுப்புகள் ஒரு உள் சுற்றறிக்கை மூலம் தெளிவாக வகுக்கப்பட வேண்டும்.

X) வாடிக்கையாளர் சேவை முயற்சிகள், பரிவர்த்தனைகளுக்கான நேர விதிமுறைகளை நிர்ணயித்தல்

சந்தை முன்னேற்றங்கள், பெறப்படும் புகார்களின் தன்மை மற்றும் அதிர்வெண் மற்றும் வாடிக்கையாளர் பரிவர்த்தனைகளில் உள்ள சிக்கல்களைக் கண்டறிதல் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் வாடிக்கையாளர் சேவையை மேம்படுத்துவதற்கான முயற்சிகளை அனைத்து துறைகளும் தொடர்ந்து ஆராய வேண்டும். CSC அத்தகைய முயற்சிகளை ஒருங்கிணைக்க வேண்டும்.

i) வழக்கமான வாடிக்கையாளர் கருத்துச் சேகரிப்பு, சீரற்ற முறையிலோ அல்லது சிக்கல்கள் அதிகம் உள்ள கிளைகளிலோ நடத்தப்பட்டு, தேவைப்பட்டால் பொருத்தமான திருத்த நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்படலாம்.

ii) பல்வேறு வகையான பரிவர்த்தனைகளை மேற்கொள்வதற்கும், கிளைகளில் தகவல்களைக் காண்பிப்பதற்கும், நேர விதிமுறைகளை விரைவில் நடைமுறைப்படுத்த நடவடிக்கை எடுக்க வேண்டும். கீழே உள்ள பத்தி XII (ii) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவின் தலைமை அலுவலகத்திடம் நேர விதிமுறைகளுக்கான ஒப்புதலை ஒப்படைக்கலாம்

XI) பணியாளர் பயிற்சி, ஒழுங்கு நடவடிக்கை

i) வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் விநியோகத்தில் சிறந்து விளங்க அனைத்து அம்சங்களையும் உள்ளடக்கிய பொருத்தமான நன்கு கட்டமைக்கப்பட்ட பயிற்சித் திட்டம், தேவை மற்றும் கருத்துகளின் அடிப்படையில் அது அவ்வப்போது வடிவமைக்கப்பட்டு, மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு, மேம்படுத்தப்பட வேண்டும். குறைகளைக் குறைக்க, கிளைகளில் உள்ள அனைத்து ஊழியர்களும் வாடிக்கையாளர் சேவை குறித்து நன்கு அறிந்திருக்க வேண்டும்.

ii) கிளைகளுக்கு வருகை தரும் பிராந்திய அலுவலகம் / தலைமை அலுவலகத்தைச் சேர்ந்த மூத்த அதிகாரிகள், நல்ல வாடிக்கையாளர் சேவையின் முக்கியத்துவத்தை வலியுறுத்த வேண்டும்.

iii) வாடிக்கையாளர்களை முரட்டுத்தனமாகவும், அநாகரீகமாகவும் நடத்தும் ஊழியர்கள் விரைவாகவும், பொருத்தமான முறையிலும் கையாளப்பட வேண்டும்.

XII) புகார்களை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்தல், தலைமை அலுவலகத்தில் வாடிக்கையாளர் சேவை குழு, உள் தணிக்கை, பதிவுகள் / பதிவேடுகளைப் பராமரித்தல்

a. குறைகள் பற்றிய தரவுகள் (எ.கா. ஊழியர்களின் நடத்தை, தவறான பிரதிநிதித்துவம், வட்டி / கட்டண விகிதங்கள், கடன் வழங்க மறுப்பு, சேதமடைந்த நகைகளை வழங்குதல், மோசமான வசதிகள் போன்றவை) கால வாரியாக, பகுதி வாரியாக, நிலுவையில் உள்ள நிலை வாரியாக, தீவிரத்தன்மை வாரியாக முறையாக வகைப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

b. அத்தகைய பகுப்பாய்வு, வாராந்திர அடிப்படையில், தலைமை அலுவலகத்தில் அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யப்பட வேண்டும். முன்னுரிமையாக, இந்த நோக்கத்திற்காக பொருத்தமான முறையில் அமைக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு தலைமை அலுவலகத்தால் இது செய்யப்பட வேண்டும்.

c. அடிக்கடி அல்லது நாள்பட்ட குறைகளுக்கு வழிவகுக்கும் பிரச்சினைகளைத் தீர்க்க (அத்தகைய தன்மை கொண்ட புகார்களைக் குறைக்க அல்லது வெறுமனே ஒழிக்க). நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்பட வேண்டும்.

d. புகார்களைத் தீர்ப்பதன் செயல்திறனை அவ்வப்போது பொருத்தமான மற்றும் வெளிப்படையான வழிமுறைகள் மூலம் அளவிட வேண்டும்.

e. குறைதீர்ப்பு பொறிமுறையின் செயல்பாடு தொடர்பான பதிவுகள் மற்றும் பதிவேடுகளை முறையாகப் பராமரிப்பதை உறுதி செய்வதற்கு CSC பொறுப்பாகும்.

f. உள்ளகத் தணிக்கைத் துறை, 3 மாதங்களுக்கு மிகாத கால இடைவெளியில் குறைதீர்ப்பு வழிமுறையின் இணக்கத்தைச் சரிபார்க்க ஏற்பாடு செய்ய வேண்டும்.

XIII) வாடிக்கையாளர்களுக்கு இழப்பீடு வழங்குதல் / செலுத்துதல் தொடர்பான விருப்புரிமை நிதி அதிகாரங்கள்

மதிப்புமிக்க நிர்வாக நேரம் அற்பமான கோரிக்கைகளில் வீணடிக்கப்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக, இழப்பீடு வழங்குவதற்காக தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட மூத்த அதிகாரிகளுக்கு பொருத்தமான கட்டுப்பாடுகளுடன் கூடிய பொருத்தமான நிதி அதிகாரங்கள் வழங்கப்படலாம் மற்றும் அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யப்படலாம்

நிர்வாகச் சுருக்கம்

வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் சுருக்கம் / சிறப்பம்சங்கள்.

i) வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான மையப் புள்ளியாக வாடிக்கையாளர் சேவைகள் பிரிவு (CSC) இருக்கும். CSC அவ்வப்போது ஒரு மூத்த அதிகாரி - தேசிய விற்பனைத் தலைவரிடம் அறிக்கை அளிக்க வேண்டும், தேவைப்படும்போது நிறுவனத்தால் வெளியிடப்படும் உள் சுற்றறிக்கை மூலம் அவருக்கு அதிகாரம் வழங்கப்படலாம்.6 இது தற்போதுள்ள வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாளரை மாற்றும் மற்றும் போதுமான & பொருத்தமான பணியாளர்களைக் கொண்டிருக்கும்.

ii) யாரால், எங்கிருந்து பெறப்பட்டாலும் அனைத்துப் புகார்களும் CSC-யால் பதிவு செய்யப்பட்டு கண்காணிக்கப்படும்.

iii) குறைகளைப் பெறும் பல்வேறு அலுவலர்கள் கண்காணிப்பதற்கும் ஆலோசனை வழங்குவதற்கும் ஒரு அணிவரிசையும், தீர்க்கப்படாத குறைகளுக்கான மேல்நிலைப்படுத்தல் அணிவரிசையும் CSC-யுடன் சேர்த்து வகுக்கப்பட்டுள்ளன.

iv) குறைகளைப் பதிவு செய்வதற்கான வழிமுறைகள் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் அறிவிக்கப்படும். அவற்றில் புகார் பதிவேடுகள், இணையதள வசதி, கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண் ஆகியவை அடங்கும்.

v) புகார்களை ஏற்றுக்கொள்வதற்கும் தீர்வு காண்பதற்கும் காலக்கெடு கடைபிடிக்கப்படும்.

vi) தகவல்தொடர்பு மொழி, பணி ஓட்ட செயல்முறை, பெயர் குறிப்பிடப்படாத/கற்பனையான புகார்களைக் கையாள்வது, வாடிக்கையாளர் சேவை மேம்பாட்டு முயற்சிகள், ஊழியர்களுக்கான பயிற்சி போன்ற பிற சிக்கல்களும் உள்ளடக்கப்பட்டுள்ளன.

vii) மிகக் குறைந்த நிதி தாக்கங்களைக் கொண்ட தீவிரம் குறைவான புகார்களை விரைவாகத் தீர்ப்பதற்கு, பொருத்தமான நிதி அதிகாரப் பகிர்வு நடைமுறைப்படுத்தப்படும்.

viii) பெறப்படும் புகார்களை அவ்வப்போது பகுப்பாய்வு செய்து மறுஆய்வு செய்வது ஒரு கட்டமைக்கப்பட்ட முறையில் மேற்கொள்ளப்படும். இதற்காக தலைமை அலுவலகத்தில் ஒரு பிரத்தியேக வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு அமைக்கப்படும்.

****