

குறை தீர்க்கும் கொள்கை



முன்னுரை

கொள்கையின் குறிக்கோள்

இந்தக் கொள்கையின் நோக்கமானது சேவை வழங்குதல் மூலமாக வாடிக்கையாளர் புகார்கள், குறைகள் மற்றும் தீர்வுகளை வழங்குவதன் மூலம் எக்விடாஸ் ஸ்மால் பைனான்ஸ் பேங்கை செயல்படுத்துவதற்கு ஒரு கட்டமைப்பை வழங்குவதாகும்.



பொருளடக்கம்

1. முன்னுரை
 - 1.1 கொள்கையின் குறிக்கோள்
 - 1.2 கொள்கையின் நோக்கம்
2. ESFB கொள்கை கட்டமைப்பு
 - 2.1 குறை தீர்ப்பின் கொள்கைகள்
 - 2.2 உள் இயந்திரங்கள்
 - 2.3 கட்டாய காட்சி தேவைகள்
 - 2.4 குறைகளின் தீர்வு
 - 2.5 வாடிக்கையாளர்களுடனான தொடர்பு
 - 2.6 புகார்களை கையாள்வதில் இயக்க ஊழியர்களுக்கு விழிப்புணர்வு ஏற்படுத்துதல்
 - 2.7 புகார்களைக் கையாள்வது மற்றும் வாடிக்கையாளருடனான உறவுமுறையை மேம்படுத்துதல்
 - 2.8 குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் செயல்நுட்பம்

கொள்கையின் நோக்கம்

a. இந்தக் கொள்கையில், வழங்கப்பட்ட விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளின் கட்டமைப்பிற்குள், 'நியாயமான' மற்றும் 'அனுமதிக்கத்தக்கதாக' இருக்குமாறு, 'நிவர்த்தி' செய்யும் குறை தீர்ப்பு நுட்பத்தை உறுதிப்படுத்த ஒரு கட்டமைக்கப்பட்ட அமைப்பை உருவாக்குவதில் எக்விடாஸ் ஸ்மால் பைனான்ஸ் பேங்க் (ESFB அல்லது "பேங்க்")-இன் பதவிகள் மற்றும் பொறுப்புகளை உள்ளடக்கும்.

b. இந்தக் கொள்கையானது, வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள்/குறைகளை நிறுவனத்தினுள்ளே வழிநடத்தும் வழிகளைப் பற்றி முழுமையாக அறிந்துகொள்வதற்கான உரிமைகள் மற்றும் அவர்களின் புகார்களுக்கு வங்கி அளித்த பதில் அல்லது தீர்வு திருப்தி அடையவில்லை என்றால், மாற்று வழிகளைத் தேர்ந்தெடுப்பதற்கான அவர்களின் உரிமைகள் குறித்து பட்டியலிடுகிறது.

c. இந்தக் கொள்கையானது, குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான கொள்கைகளைக் கடைப்பிடிப்பதில் வங்கியின் கடமைகளைப் பட்டியலிடுகிறது.

ESFB கொள்கை கட்டமைப்பு



2.1 குறை தீர்ப்பின் கொள்கைகள்

குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான வங்கியின் கொள்கையானது கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கொள்கைகளைப் பின்பற்றுகிறது.

1. அனைத்து நேரங்களிலும் வாடிக்கையாளர்கள் நியாயமாக நடத்தப்படுவார்கள்
2. வங்கி ஊழியர்கள் சிறந்த நல்லெண்ணத்துடனும் வாடிக்கையாளரின் நலன்களுக்கு பாரபட்சமின்றி பணியாற்றுவார்கள்.
3. வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்படும் புகார்கள் கண்ணியமான முறையிலும் சரியான நேரத்திலும் கையாளப்படுகின்றன
4. வங்கியானது அனைத்து புகார்களையும் திறமையாகவும் நியாயமாகவும் கையாளும்
5. வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்களுக்கு வங்கி வழங்கிய பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், நிறுவனத்திற்குள் தங்களின் புகார்கள்/குறைகளை வழிநடத்துவதற்கான வழிகள் மற்றும் மாற்றுத் தீர்வுகளுக்கான அவர்களின் உரிமைகள் குறித்து முழுமையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

2.1.1 வாடிக்கையாளர் புகார்கள்

வாடிக்கையாளர் புகார்கள் இதன் காரணமாக எழுகின்றன

1. வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிடைக்கப்பெறும் செயல்பாடுகள்/ஏற்பாடுகளின் போதாமை
2. எதிர்பார்க்கப்படும் சேவைகளின் தரங்கள் மற்றும் வழங்கப்படும் அசல் சேவைகளிடையே உள்ள இடைவெளிகள்.
3. வாடிக்கையாளர்களை கையாள்வதில் மனப்பான்மை அம்சங்கள்.

வங்கி வழங்கும் சேவைகளில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் தனது புகாரைப் பதிவு செய்ய முழு உரிமை உண்டு. வாடிக்கையாளர் தனது புகாரை எழுத்து மூலமாகவோ, வாய்மொழியாகவோ, வங்கியின் இணையதளம் மூலமாகவோ அல்லது தொலைபேசி மூலமாகவோ தெரிவிக்கலாம். புகார் அளித்த 30 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளர் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால் அல்லது வங்கி வழங்கிய தீர்வில் அவர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர் தனது புகாருடன் வங்கி குறைதீர்ப்பாளரை அணுகலாம் அல்லது குறை தீர்க்கும் மற்ற சட்ட வழிகளைத் தொடரலாம்.

2.2 வாடிக்கையாளரின் புகார்கள்/குறைகளைக் கையாளுவதற்கான உள்துறை நுட்பம்

2.2.1 வாரியத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு

சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்குவதற்காக, விரிவான வாடிக்கையாளர் குறைகளைக் கையாளும் முறையை உருவாக்குவதற்கு வாரியத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு பொறுப்பாகும். வாடிக்கையாளர் சேவையின் தரம் தொடர்பான சிக்கல்களையும் குழு ஆய்வு செய்யும். இந்த குழு வாடிக்கையாளர் சேவைக்கான செயற்குழுவின் செயல்பாட்டையும் மதிப்பாய்வு செய்யும்.

2.2.2 வாடிக்கையாளர் சேவைக்கான செயற்குழு

வாடிக்கையாளர் சேவைக்கான செயற்குழு வங்கியின் நிர்வாக இயக்குநரின் தலைமையில் இருக்கும். வங்கியின் இரண்டு முதல் மூன்று மூத்த நிர்வாகிகள் தவிர்த்து, பொது மக்களால் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட இரண்டு முக்கிய பிரதிநிதி அல்லாதவர்களும் குழுவில் உறுப்பினர்களாக இருப்பார்கள். குழுவானது பின்வரும் செயல்பாடுகளைக் கொண்டிருக்கும்.

1. வங்கி கிளைகளில் நடத்தப்படும் வாடிக்கையாளர் சேவை கூட்டங்கள், செயற்குழு கூட்டங்கள் மற்றும் வங்கியின் ஆன்லைன் சேனல்களின் கருத்து/மதிப்புரைகள் போன்ற பல்வேறு தரப்பிலிருந்து பெறப்பட்ட வாடிக்கையாளர் சேவையின் தரம் குறித்த கருத்துக்களை மதிப்பீடு செய்தல்.
2. வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் குறைகளைக் கையாளும் நடைமுறைகள் தொடர்பான ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுடன் இணங்குவது குறித்து குழுவானது நோடல் அதிகாரிகளிடமிருந்து கருத்துக்களைப் பெறும்.
3. நிவர்த்தி செய்வதற்குப் பொறுப்பான செயல்பாட்டுத் தலைவர்களால் குறிப்பிடப்படும் தீர்க்கப்படாத புகார்கள்/குறைகளையும் இந்தக் குழு பரிசீலித்து, அவர்களுக்கு ஆலோசனைகளை வழங்கும்.
4. குழுவானது தனது அறிக்கையை வாரியத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவிடம் காலாண்டு இடைவெளியில் சமர்ப்பிக்கும்.

2.2.3 புகார்கள் மற்றும் குறைகளை கையாள நோடல் அதிகாரி மற்றும் பிற நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரிகள்

முழு வங்கிக்கான வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் புகார்களை கையாள்வதற்கு நோடல் அதிகாரி பொறுப்பாவார். தலைமை அலுவலகம் மற்றும் மண்டல/பிராந்திய அலுவலகங்களில் உள்ள நோடல் அலுவலர்கள் தங்கள் கட்டுப்பாட்டின் கீழ் வரும் கிளைகள் தொடர்பான புகார்/குறைகளைக் கையாள கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளது.

தலைமை அலுவலகம்: தலைமை வாடிக்கையாளர் சேவை
மண்டல/பிராந்திய அலுவலகம்: மண்டலத் தலைவர்

நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் கிளை அறிவிப்புப் பலகைகளில் காட்டப்படும்

2.2.4 RBI-இன் தற்போதைய வழிகாட்டுதல்களின்படி வங்கியானது உள்ளக குறைதீர்ப்பாளர் திட்டத்தை செயல்படுத்தியுள்ளது.

உள்ளக குறைதீர்ப்பாளர் (IO) ஒரு சுயாதீனமான அதிகாரியாக இருப்பார், அவர் வங்கியால் பகுதியளவு அல்லது முழுமையாக நிராகரிக்கப்பட்ட புகார்களை மதிப்பாய்வு செய்யும் பொறுப்பாகும். இது உள்ளக குறை தீர்க்கும் முறையை வலுப்படுத்தவும், வங்கியின் குறை தீர்க்கும் நுட்பத்தின் மிக உயர்ந்த மட்டத்தில் வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள் தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்வதும் ஆகும். மற்றும் வாடிக்கையாளர் தீர்வுக்காக மற்ற மன்றங்களை அணுகுவதற்கான தேவையை குறைக்க வேண்டும்.

IO அவரது செயல்பாடுகள் குறித்த அறிக்கைகளை வாரியத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவிடம் காலாண்டு இடைவெளியில் அளிக்கும். திட்டத்தில் கூறப்பட்டுள்ள தேவைகளின்படி வங்கியானது அவ்வப்போது RBI-க்கு தகவல் தெரிவிப்பை செய்யும்.

2.3 கட்டாய காட்சி தேவைகள்

வங்கியின் ஒவ்வொரு கிளையிலும், பின்வருபவை காட்டப்படும்

1. வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து புகார்கள் மற்றும் அறிவுறுத்தல்களைப் பெறுவதற்கான நடைமுறை
2. நோடல் அலுவலரின்(களின்) பெயர், முகவரி மற்றும் தொடர்பு எண்
3. அப்பகுதியின் வங்கி குறைதீர்ப்பாளரின் தொடர்பு விவரங்கள்.
4. வாடிக்கையாளர்களுக்கான வங்கியின் கடமைகளின் விதித்தொகுப்பு/நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பு
5. வங்கியின் இலவச எண்(கள்)

2.4 குறைகளின் தீர்வு

2.4.1 வங்கி கிளையின் வாடிக்கையாளர் சேவை தொடர்பான புகார்கள்/குறைகளைத் தீர்ப்பது கிளை மேலாளரின் பொறுப்பாகும். கிளைகளில் பெறப்படும் அனைத்து புகார்களை தீர்ப்பத்தை உறுதிசெய்யும் பொறுப்பு அவருடையதாக இருக்கும். புகார்கள் வாடிக்கையாளரின் திருப்திக்காக முழுமையாகத் தீர்க்கப்படுவதைக் கண்காணிப்பதே அவருடைய முதன்மையான கடமையாகும், மேலும் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவருக்கு பிரச்சினையை தீர்ப்பதற்கான மாற்று வழிகள் வழங்கப்படும். புகாரைத் தீர்ப்பது கிளை மேலாளரின் பதவி மட்டத்தில் சாத்தியமில்லை என்று அவர் கருதினால், வழிகாட்டுதலுக்காக வழக்கை மண்டல அலுவலகம்/நோடல் அலுவலரிடம் பரிந்துரைப்பார். அதுபோன்று, மண்டல அலுவலகம்/நோடல் அதிகாரியால் புகாரைத் தீர்க்க முடியாது எனக் கருதினால், அத்தகைய வழக்குகள் தலைமை அலுவலகத்தில் உள்ள முதன்மை நோடல் அலுவலருக்கு அனுப்பப்படும்.

அனைத்து புகார்களும் மையப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பில் உள்ளிடப்படும், மேலும் இது உடனடி தீர்வு நடவடிக்கையைத் தொடங்க உயர் நிர்வாகம் உட்பட அந்த நிலையில் இருக்கும் அனைத்து அதிகாரிகளுக்கும் அணுகப்படும். உயர் நிர்வாகத்தின் கருத்துகள் சம்பந்தப்பட்ட அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் கிடைக்கும்.

ஒரு விசாரணை/வினவலானது புகாராக கருதப்படாது. இருப்பினும், ஒரு கேள்விக்கு சரியாக பதிலளிக்கவில்லை என்றால், அது ஒரு புகாராக மாறும்.

2.4.2 கால அளவு

பெறப்படும் புகார்கள் சாத்தியமான அனைத்து கோணங்களிலும் ஆய்வு செய்யப்படும். புகார்தாரர் பல சேனல்கள் மூலம் புகார்களை பதிவு செய்யலாம், அதாவது. ஃபோன் பேங்கிங், வங்கியின் இணையதளம், மின்னஞ்சல்கள், கடிதங்கள் மற்றும் கிளை நிலையில் புகார் படிவம்.

வாடிக்கையாளரால் எழுப்பப்படும் எந்தவொரு புகாருக்கும் வங்கியின் நிலைப்பாட்டை தொடர்புகொள்வது ஒரு முக்கிய தேவையாகும். பெறப்பட்ட புகார்கள் உடனடியாக ஏற்கப்படும் மற்றும் தீர்வுக்கான தோராயமான நேரம் குறித்த தகவல் வங்கியிடமிருந்து வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

வங்கியால் பெறப்படும் ஒவ்வொரு புகாரும் உள்ளகத்தால் நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவுக்குள் தீர்க்க அனைத்து முயற்சிகளும் மேற்கொள்ளப்படும். காலக்கெடு நேரம் (TAT)-க்கு அப்பால் நிலுவையில் உள்ள அனைத்து புகார்களும் மாதாந்திர இடைவெளி அடிப்படையில் தலைமை அலுவலகத்திற்கு தெரிவிக்கப்படும்.

எவ்வாறாயினும், வங்கிக்கு வெளியில் உள்ள ஆதாரங்களில் இருந்து தகவல்களைப் பெறுவதற்காக வங்கி சார்ந்திருக்கும் பிற வங்கிகள், வங்கிக்கு ஒப்பந்தக் கடமையின் கீழ் இல்லாத ஏஜென்சிகள் போன்றவற்றில், மற்ற வங்கிகள் அல்லது ஏஜென்சிகள் எழுப்பப்பட்ட வினவல்கள் குறித்து வங்கிக்கு தங்கள் கருத்தை தெரிவித்த நேரம் முதல் காலக்கெடு நேரம் தொடங்கும்.

கீழே உள்ள அட்டவணை விரிவான காலக்கெடுவைக் கூறுகிறது.

குறை தீர்க்கும் காலக்கெடு	
குறைகளின் வகை	காலக்கெடு நேரம்
ஒப்புக்கையானது 24 மணி நேரத்திற்குள் அனுப்பப்படும்	
குறை தீர்க்கும் குழுவால் நேரடியாக தீர்க்கப்படும் குறைகள்	அதிகபட்சம் 3 வேலை நாட்கள்
தயாரிப்புகளின் துறை/விற்பனை/தவறான விற்பனை போன்றவை தொடர்பான விசாரணைகள் தேவைப்படும் குறைகள்	அதிகபட்சம் 7 வேலை நாட்கள்
வெளிப்புற ஏஜென்சிகள்/பிற வங்கிகள்/மூன்றாம் தரப்பு தயாரிப்புகள்/சேவைகள் தொடர்பான குறைகள்	15 பணி நாட்கள் வரை
குறைகள் தீர்ப்பதற்கு தொழில்நுட்ப மாற்றங்கள் தேவைப்படும் அல்லது சந்தேகத்திற்குரிய மோசடி நடவடிக்கைகள்/முறைகேடுகள் தொடர்பான விசாரணைகள் தேவைப்படும் அல்லது நிலுவைத் தொகைகளை மீட்டெடுப்பது போன்றவை சார்ந்த குறைகள்.	30 நாட்கள் வரை

வாடிக்கையாளரின் புகார் 30 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால் அல்லது வங்கி வழங்கிய தீர்மானத்தில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர் வங்கியியல் குறைதீர்ப்பாளர் RBI-க்கு மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

2.5 வாடிக்கையாளர்களுடனான தொடர்பு

வாடிக்கையாளரின் எதிர்பார்ப்பு/தேவை/குறைகளை வங்கி ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களுடனான தனிப்பட்ட ஊடாடுதல் மூலம் சிறப்பாக நிவர்த்தி செய்ய முடியும் என்று வங்கி நம்புகிறது. வாடிக்கையாளர் இணைப்பை உறுதி செய்வதற்காக, வாடிக்கையாளர் சேவையை மேம்படுத்துவதற்கான அவர்களின் கருத்துக்களை/பரிந்துரைகளை சேகரிக்க வாடிக்கையாளர்களுடன் கட்டமைக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர் வருகைகள் வங்கியால் திட்டமிடப்பட்டுள்ளது. பல வாடிக்கையாளர் புகார்கள், வங்கி சேவைகள் குறித்த விழிப்புணர்வு இல்லாததால் எழுகின்றன; வங்கியுடனான வழக்கமான ஊடாடல்கள் வாடிக்கையாளர்கள் வங்கிச் சேவைகளை சிறப்பாகப் பாராட்ட உதவும். வங்கியைப் பொறுத்தவரை, வாடிக்கையாளர்களின் பின்னூட்டல்கானது வாடிக்கையாளர் தேவைகள்/எதிர்பார்ப்புகளைப் பூர்த்தி செய்ய அதன் தயாரிப்பு மற்றும் சேவைகளை மறுபரிசீலனை செய்வதற்கு மதிப்புமிக்க உள்ளீடாக இருக்கும்.

இதன் விளைவாக, வங்கிக்கு புதிதாக இருக்கும் (NTB) வாடிக்கையாளர்களுக்கான வரவேற்பு அழைப்புகள் என்ற கருத்து அறிமுகப்படுத்தப்பட்டுள்ளது. இந்த முன்முயற்சியின் ஒரு பகுதியாக, NTB வாடிக்கையாளர்கள், எங்களை அவரது வங்கிக் கூட்டாளராகத் தேர்ந்தெடுத்ததற்காக, அவர்களை வரவேற்கவும், அவருக்கு எங்கள் நன்றியைத் தெரிவிக்கவும் அழைக்கப்படுகிறார்கள். இந்த நடைமுறையானது வங்கியுடன் புதிய உறவைத் தொடங்குவதில் அவர்களின் அனுபவத்தைக் கண்டறிய உதவுகிறது. ESFB அதன் தற்போதைய சேவை நிலைகளைக் கண்டறிவதற்கான வாய்ப்பாகவும் இது செயல்படுகிறது.

2.6 புகார்களை கையாள்வதில் இயக்க ஊழியர்களுக்கு விழிப்புணர்வு ஏற்படுத்துதல்

புகார்கள்/குறைகளை கையாள் பணியாளர்களுக்கு போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்படும். வாடிக்கையாளர்களின் புகார்/குறைகளை மிகுந்த கண்ணியத்துடனும், மரியாதையுடனும் நிவர்த்தி செய்ய பணியாளர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்படும். கோபமடைந்த வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளுவதற்குத் தேவையான மென்மையான திறன்கள் பணியாளர் பயிற்சித் திட்டங்களின் ஒருங்கிணைந்த பகுதியாக இருக்கும். புகார்கள்/குறைகளை சுமுகமாகவும் திறமையாகவும் கையாள்வதற்கான உள்ளக நுட்பம் அனைத்து மட்டங்களிலும் நிறுவப்பட்டிருப்பதை உறுதி செய்வது நோடல் அதிகாரியின் பொறுப்பாகும். நோடல் அதிகாரி HR துறையில் உகந்த நிலைக்கு.பணியாளர்களின் பயிற்சி தேவைகள் பற்றிய கருத்துக்களை வழங்குவார்.

2.7 புகார்களைக் கையாள்வது மற்றும் வாடிக்கையாளருடனான உறவுமுறையை மேம்படுத்துதல்

2.7.1 புகார்கள்/பரிந்துரைகள் பெட்டி

வங்கியின் ஒவ்வொரு கிளையிலும் புகார்கள்/பரிந்துரைகள் பெட்டி வழங்கப்படும். மேலும், வங்கியின் ஒவ்வொரு கிளையிலும் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகள் தீர்க்கப்படாமல் இருந்தால் கிளை மேலாளரை சந்திக்குமாறு ஒரு அறிவிப்பு காட்டப்படும்.

2.7.2 புகார் புத்தகம்/பதிவு

வாடிக்கையாளர்களுக்கு உடனுக்குடன் ஒப்புக்கொள்ளும் மற்றும் கட்டுப்பாட்டு அலுவலகத்திற்குத் தெரிவிக்கும் வகையில் கிளைகளில் நகல்களுடன் கூடிய புகார் புத்தகம் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது.

வங்கி கிளைகளில் பெறப்பட்ட அனைத்து புகார்கள்/குறைகளையும் வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து நேரடியாகவோ அல்லது பிற வழிகள் மூலமாகவோ உள்ளிடுவதற்காக கொடுக்கப்பட்ட பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் ஒரு தனி புகார் பதிவேட்டை கிளைகள் பராமரிக்கும்.

வங்கி கிளைகளால் பராமரிக்கப்படும் புகார்ப் பதிவேடு, சம்பந்தப்பட்ட மண்டல மேலாளரால் அவர் கிளைகளுக்கு அவ்வப்போது வருகை தரும் போது ஆய்வு செய்து, அவரது அவதானிப்புகள்/கருத்துகள் அவருக்குரிய வருகை அறிக்கைகளில் பதிவு செய்யப்படும்.

மேலே உள்ள கையேடு பதிவேடுகளுக்கு பதிலாக, அத்தகைய பதிவேடுகளை வங்கி கிளைகள் மின்னணு வடிவத்திலும் பராமரிக்கலாம்.

2.7.3 புகார் படிவம்

வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களை சமர்ப்பிப்பதற்கு வசதியாக, புகார் தீர்ப்பதற்கான புகார் படிவமானது நோடல் அலுவலரின் பெயருடன், வங்கி இணையதளத்தின் முகப்புப் பக்கத்தில் கிடைக்கும். புகார்களுக்குத் தீர்வு காண்பதற்கான முதல் தொடர்பிடம் வங்கியே என்பதையும், வங்கி மட்டத்தில் ஒரு மாதத்திற்குள் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால் மட்டுமே புகார்தாரர்கள் வங்கி குறைதீர்ப்பாளரை அணுகலாம் என்பதையும் புகார் படிவம் குறிப்பிடுகிறது.

வங்கி குறைதீர்ப்பாளரின் பெயர் மற்றும் முகவரியைக் குறிக்க அனைத்து வங்கிக் கிளைகளிலும் வைக்கப்பட்டுள்ள பலகைகளில் இதே போன்ற தகவல்கள் காட்டப்படும். மேலும், புகார்களை தெரிவிக்கக்கூடிய வங்கியின் கட்டுப்பாட்டு ஆணையத்தின் பெயர், முகவரி மற்றும் தொலைபேசி எண்களும் முக்கியமாக கொடுக்கப்படும்.

2.7.4 புகார்களின் பகுப்பாய்வு மற்றும் வெளிப்படுத்தல்

2.7.4.1 பொதுச் சேவைகள் மீதான நடைமுறைகள் மற்றும் செயல்திறன் தணிக்கை குழுவின் பரிந்துரையின்படி (CPPAPS) புகார்களின் அறிக்கை மற்றும் அதன் பகுப்பாய்வு மற்றும் வங்கி குறைதீர்ப்பாளரின் செயல்படுத்தப்படாத புகார்கள் நிதி முடிவுகளுடன் வெளியிடப்படும்.

அதிக தீவிரத்தன்மை கொண்ட புகார்களின் காரணங்களை நிவர்த்தி செய்யவும், எதிர்காலத்தில் இதுபோன்ற புகார்கள் மீண்டும் வராமல் இருப்பதற்காகவும் பகுப்பாய்வு செய்யப்படும்.

வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு, பெறப்பட்ட புகார்களின் பகுப்பாய்வுடன், புகார்களின் அறிக்கையை வாரியத்திடம் அளிக்கும். புகார்கள் பகுப்பாய்வு செய்யப்படும்

- புகார்கள் அடிக்கடி பெறப்படும் வாடிக்கையாளர் சேவை பகுதிகளை அடையாளம் காணுதல்;
- புகார்கள் ஏற்படுவதற்கான தொடர் ஆதாரங்களைக் கண்டறிதல்;
- முறையான குறைபாடுகளை அடையாளம் காணுதல் மற்றும்
- குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் நுட்பத்தை மிகவும் திறம்படச் செய்வதற்கு பொருத்தமான நடவடிக்கைகளைத் தொடங்குவதற்கு

2.7.4.2 பின்வரும் சுருக்க விவரங்களை வங்கி அதன் நிதி முடிவுகளுடன் வெளியிடும்

Sr. No	Particulars	Previous year	Current year
Complaints received by the bank from its customers			
1	Number of complaints pending at beginning of the year		
2	Number of complaints received during the year		
3	Number of complaints disposed during the year		
3.1	Of which, number of complaints rejected by the bank		
4	Number of complaints pending at the end of the year		
Maintainable complaints received by the bank from OBOs			
5	Number of maintainable complaints received by the bank from OBOs		
5.1	Of 5, number of complaints resolved in favour of the bank by BOs		
5.2	Of 5, number of complaints resolved through conciliation/mediation/advisories issued by BOs		
5.3	Of 5, number of complaints resolved after passing of Awards by BOs against the bank		
6	Number of Awards unimplemented within the stipulated time (other than those appealed)		

Note: Maintainable complaints refer to complaints on the grounds specifically mentioned in BO Scheme 2006 and covered within the ambit of the Scheme.

Grounds of complaints, (i.e. complaints relating to)	Number of complaints pending at the beginning of the year	Number of complaints received during the year	% Increase/ decrease in the number of complaints received over the previous year	Number of complaints pending at the end of the year	Of 5, number of complaints pending beyond 30 days
1	2	3	4	5	6
Current Year					
Ground - 1					
Ground - 2					
Ground - 3					
Ground - 4					
Ground - 5					
Others					
Total					
Previous Year					
Ground - 1					
Ground - 2					
Ground - 3					
Ground - 4					
Ground - 5					
Others					
Total					

2.8 குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் செயல்நுட்பம்

2.8.1 ஒரு வாடிக்கையாளர் தனக்கு வழங்கப்பட்ட சேவையில் குறைபாடு இருப்பதாக உணர்ந்தால் அல்லது வங்கி வாக்குறுதி அளித்தபடி எந்த சேவையையும் வழங்கவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் பின்வரும் விருப்பங்களில் ஏதேனும் ஒன்றைப் பயன்படுத்தலாம்:

- வங்கியின் வாடிக்கையாளர் சேவைக்கான இலவச எண்ணை அழைக்கவும்.
- வங்கியின் கிளையைத் தொடர்பு கொள்ளவும்: வாடிக்கையாளர்கள் உடனடி தீர்வுக்காக அந்தந்த கிளை அல்லது கிளை மேலாளரை தொடர்பு கொள்ளலாம்.
- அனைத்து கிளைகளிலும் புகார் படிவங்கள் உள்ளன, வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்களை பதிவு செய்ய அவற்றை பயன்படுத்தலாம்
- எங்கள் இணையதளத்தில் குறைகளை பதிவு செய்யவும்: www.equitasbank.com
- customerservice@equitasbank.com-க்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பவும்
- எங்களுக்கு இந்த முகவரியில் கடிதம் எழுதவும்: எக்விடாஸ் ஸ்மால் பைனான்ஸ் பேங்க், 4வது தளம் #769, ஸ்பென்சர்ஸ் பிளாசா மால், அண்ணாசாலை, சென்னை - 600002

அமைப்பில் பதிவாகும் இத்தகைய குறைகள் மையமாக கண்காணிக்கப்பட்டு, திறம்பட நிவர்த்தி செய்வதற்காக கண்காணிக்கப்படுகின்றன.

2.8.2 வாடிக்கையாளர்கள் தங்களின் குறைகளை நிவர்த்தி செய்துகொள்வதற்காக எஸ்கலேஷன் மேட்ரிக்ஸ் வழங்கப்படுகிறது:

நிலை 1:

வாடிக்கையாளர் தனது புகார்களைப் பதிவு செய்ய கிளை மேலாளர்/கிளை செயல்பாட்டு அணுகலாம். வாடிக்கையாளர்கள் "எங்களைத் தொடர்பு கொள்ளுங்கள்" என்ற இணைப்பு அல்லது இணைய வங்கி அல்லது மொபைல் பேங்கிங் மூலம் தங்கள் கருத்து/புகார்கள் இணையதளத்திலும் பதிவு செய்யலாம். அவர்கள் எங்களை 1800 103 1222 என்ற கட்டணமில்லா எண்ணில் தொடர்பு கொள்ளலாம். உடைமை வாடிக்கையாளர்கள் எங்களை கட்டணமில்லா எண் 1800 103 2977-இல் தொடர்பு கொள்ளலாம் அல்லது இந்த மின்னஞ்சல் முகவரி மூலம் எங்களுக்கு எழுதலாம்: customerservice@equitasbank.com

நிலை 2:

வாடிக்கையாளர்கள் திருப்தி அடையும் வகையில் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால் அல்லது நிலை 1-இன் படி நிர்ணயிக்கப்பட்ட TAT-க்குள், வாடிக்கையாளர்கள் நோடல் அதிகாரிகளுக்கு nodalofficer@equitasbank.com (இணையதளத்தில் மற்றும் கிளையில் உள்ள விவரங்களின்படி) எழுதலாம்.

நிலை 3:

புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால் அல்லது 7 வேலை நாட்களுக்குள் வழங்கப்பட்ட தீர்மானத்தில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் pno@equitasbank.com-க்கு கடிதம் மூலம் புகாரை முதன்மை நோடல் அதிகாரிக்கு (PNO) தெரிவிக்கலாம்.

நிலை 4:

வாடிக்கையாளர் PNO வழங்கிய தீர்மானத்தில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் மற்றும்/அல்லது வாடிக்கையாளர் 30 நாட்களுக்குள் திருப்திகரமான பதிலைப் பெறவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் வங்கி குறைதீர்ப்பாளரை அணுகலாம். குறைதீர்ப்பாளரின் விவரங்கள் வங்கியின் இணையதளத்தில் உள்ளன.

ஆன்லைன் புகார்	BO-க்கான கடிதம்	புகார் பதிவு செய்வதற்கான தகவல்
https://cms.rbi.org.in	இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், பிரிவு 17, சண்டிகர் -160017	RBI கட்டணமில்லா எண்: 14448 நேரம்:- காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 5:15 மணி வரை

2.8.3 வங்கி குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிப்பதற்கான நிபந்தனைகள் கீழே உள்ளன

2.8.3.1 a) புகார்தாரர், திட்டத்தின் கீழ் புகார் செய்வதற்கு முன், சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குமுறை நிறுவனத்திடம் எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் செய்தார் மற்றும்-

(i) புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் நிராகரிக்கப்பட்டது, மேலும் அதற்குரிய பதில் குறித்து புகார்தாரர் திருப்தி அடையவில்லை; அல்லது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் புகாரைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரர் எந்த பதிலும் பெறவில்லை; மற்றும்

(ii) புகார் குறித்து ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து புகார்தாரர் பதிலைப் பெற்ற ஒரு வருடத்திற்குள் அல்லது பதில் கிடைக்காத பட்சத்தில், புகார் அளிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து ஒரு வருடம் மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் புகார் குறைதீர்ப்பாளரிடம் தெரிவிக்கப்படும்.

b) புகாரானது ஏற்கனவே உள்ள அதே நடவடிக்கைக்கான காரணத்தைப் பற்றியது அல்ல

(i) ஒரே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தரப்பினரிடம் இருந்து பெறப்பட்டாலும், பெறாவிட்டாலும், ஒரு குறைதீர்ப்பாளரின் முன் நிலுவையில் உள்ளது அல்லது ஒரு குறைதீர்ப்பாளரால் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்வு காணப்பட்டது அல்லது கையாளப்பட்டது.

(ii) ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது ஆணையத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ளது; அல்லது, எந்த நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு எந்த மன்றம் அல்லது அதிகாரம், அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள்/தரப்புகளுடன் சேர்ந்து பெறப்பட்டாலும், தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்த்துக்கொள்ளப்பட்டது அல்லது கையாளப்பட்டது.

c) புகாரானது துஷ்பிரயோகம் அல்லது அற்பமானது அல்லது எரிச்சலூட்டும் தன்மை கொண்டது அல்ல

d) அத்தகைய உரிமைகோரல்களுக்கான வரம்புச் சட்டம், 1963-இன் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வரம்பு காலம் முடிவதற்குள் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு புகார் செய்யப்பட்டது.

e) திட்டத்தின் பிரிவு 11-இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி புகார்தாரர் முழுமையான தகவலை வழங்குகிறார்;

f) வக்கீல் பாதிக்கப்பட்ட நபராக இல்லாவிட்டால், புகார்தாரரால் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது ஒரு வழக்கறிஞரைத் தவிர அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக புகார் அளிக்கப்படுகிறது.

விளக்கம் 1: துணைப்பிரிவு (2)(a)-இன் நோக்கங்களுக்காக, 'எழுதப்பட்ட புகாரில்' மற்ற முறைகள் மூலம் செய்யப்பட்ட புகார்களும் அடங்கும், அங்கு புகார் அளித்ததற்கான ஆதாரத்தை புகார்தாரரால் சமர்ப்பிக்க முடியும்.

விளக்கம் 2: துணைப்பிரிவு (2)(b)(iii)-இன் நோக்கங்களுக்காக, அதே நடவடிக்கைக்கான காரணத்தைப் பற்றிய புகாரில், நீதிமன்றம் அல்லது தீர்ப்பாயம் அல்லது கிரிமினல் குற்றத்தில் தொடங்கப்பட்ட எந்தவொரு போலீஸ் விசாரணையும் நிலுவையில் உள்ள அல்லது தீர்மானிக்கப்பட்ட குற்றவியல் நடவடிக்கைகள் அடங்கும்.

புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கான முதல் இடமாக இருப்பது வங்கிதான். ஒரு மாதத்திற்குள் வங்கி நிலையில் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால் மட்டுமே புகார்தாரர்கள் வங்கி குறைதீர்ப்பாளரை அணுகலாம்

வாடிக்கையாளர்கள், தயாரிப்பு/சேவைகளில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வங்கியின் நிர்வாக இயக்குநர் மற்றும் CEO ஆகியோரிடம் நேரடியாக புகார்களைத் தெரிவிக்கலாம். வங்கியின் சேவையில் வாடிக்கையாளர் மகிழ்ச்சியடையவில்லை என்றால், நிர்வாக இயக்குனருக்கு தெரிவிக்கலாம். MD-இன் தொடர்பு விவரங்கள் பின்வருமாறு: md@equitasbank.com

Thank you!