

ఫిర్యాదుల పరిష్కార పాలసీ



అవతారిక

పాలసీ యొక్క లక్ష్యము

కస్టమర్ ఫిర్యాదులు, ఫిర్యాదులు మరియు పరిష్కారాలను సర్వీస్ డెలివరీ ద్వారా పరిష్కరించడానికి ఈక్విటాస్ స్మాల్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్ ప్రారంభించడానికి ఒక ప్రైమ్ వర్క్ ను అందించడం ఈ పాలసీ యొక్క లక్ష్యం.



విషయసూచిక

1. అవతారిక

- 1.1 పాలసీ యొక్క లక్ష్యము
- 1.2 పాలసీ యొక్క ఉద్దేశ్యం

2. ESFB పాలసీ ప్రైమ్-వర్క్

- 2.1 ఫిర్యాదుల పరిష్కారం యొక్క సిద్ధాంతం
- 2.2 అంతర్గత యంత్రాంగం
- 2.3 తప్పనిసరి ప్రదర్శనా అవసరాలు
- 2.4 ఫిర్యాదుల పరిష్కారం
- 2.5 వినియోగదారులతో ప్రత్యుత్తరం
- 2.6 ఫిర్యాదుల నిర్వహణపై ఆపరేటింగ్ సిబ్బందికి అవగాహన కల్పించడం
- 2.7 ఫిర్యాదులతో వ్యవహరించడం మరియు కస్టమర్ సంబంధాలను మెరుగుపరచడం
- 2.8 ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

పాలసీ యొక్క ఉద్దేశ్యం

a. ఈ పాలసీ ఒక నిర్మాణాత్మక వ్యవస్థను సృష్టించడంలో ఈక్విటాస్ స్మాల్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్ (ESFB లేదా "బ్యాంక్") యొక్క పాత్రలు మరియు బాధ్యతలను కవర్ చేస్తుంది, ఇది పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఇవ్వబడ్డ నియమనిబంధనల చట్టంలో 'న్యాయమైన' మరియు 'అనుమతించదగినది'గా ఉండేలా చేస్తుంది.

b. సంస్థలో తమ ఫిర్యాదులు/ఫిర్యాదులను పెంచుకునే మార్గాల గురించి పూర్తిగా తెలుసుకోవడానికి వినియోగదారుల హక్కులను ఈ పాలసీ తెలియజేస్తుంది. మరియు వారి ఫిర్యాదులకు బ్యాంకు అందించే ప్రతిస్పందన లేదా పరిష్కారంతో వారు సంతృప్తి చెందనట్లయితే, ప్రత్యామ్నాయ పరిష్కారాలను ఎంచుకునే వారి హక్కుల గురించి

c. గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ సూత్రాలను పాటించడం కోసం బ్యాంకు యొక్క బాధ్యతలను ఈ పాలసీ జాబితా చేస్తుంది.

ESFB పాలసీ ఫ్రేమ్-వర్క్



2.1 ఫిర్యాదుల పరిష్కారం యొక్క సిద్ధాంతం

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ పై బ్యాంక్ యొక్క పాలసీ ఈ క్రింది పేర్కొన్న సూత్రాలను అనుసరిస్తుంది.

1. కస్టమర్ లతో అన్నివేళలా నిష్పాక్షికంగా వ్యవహరించాలి.
2. బ్యాంకు ఉద్యోగులు మంచి విశ్వాసంతో మరియు కస్టమర్ ప్రయోజనాలకు పక్షపాతం లేకుండా పనిచేస్తారు.
3. వినియోగదారులు లేవనెత్తిన ఫిర్యాదులను మర్యాదపూర్వకంగా మరియు సకాలంలో పరిష్కరిస్తారు.
4. అన్ని ఫిర్యాదులను బ్యాంకు సమర్థవంతంగా మరియు నిష్పాక్షికంగా పరిష్కరిస్తుంది.
5. ఖాతాదారులు తమ ఫిర్యాదులకు బ్యాంకు అందించే ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే, సంస్థలో వారి ఫిర్యాదులు/ఫిర్యాదులను పెంచడానికి మార్గాలు మరియు ప్రత్యామ్నాయ పరిష్కారాలకు వారి హక్కుల గురించి పూర్తిగా తెలియజేయబడుతుంది.

2.1.1 వినియోగదారుని ఫిర్యాదులు

కస్టమర్ ఫిర్యాదులు దీనికి కారణం అవుతాయి

1. కస్టమర్ లకు లభ్యం అయ్యే ఫంక్షన్ లు/ఏర్పాట్లలో లోపం
2. ఆశించిన సేవల ప్రమాణాలలో అంతరాలు మరియు అందించబడే వాస్తవ సేవలు.
3. కస్టమర్ లతో వ్యవహరించడంలో ముఖ్యమైన అంశాలు.

బ్యాంకు ద్వారా అందించబడే సేవలతో అతడు/ఆమె సంతృప్తి చెందనట్లయితే, ఖాతాదారుడు తన ఫిర్యాదును నమోదు చేయడానికి పూర్తి హక్కును కలిగి ఉంటాడు. ఖాతాదారుడు తన ఫిర్యాదును లిఖితపూర్వకంగా, మౌఖికంగా, బ్యాంకు వెబ్ సైట్ ద్వారా లేదా టెలిఫోన్ ద్వారా ఇవ్వవచ్చు. ఒకవేళ కస్టమర్ ఫిర్యాదు చేసిన 30 రోజుల్లోగా పరిష్కరించబడనట్లయితే లేదా బ్యాంకు ద్వారా అందించబడే పరిష్కారంతో అతడు/ఆమె సంతృప్తి చెందనట్లయితే, అతడు/ఆమె తన ఫిర్యాదుతో బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ ను సంప్రదించవచ్చు లేదా ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి అందుబాటులో ఉన్న ఇతర చట్టపరమైన మార్గాలను అనుసరించవచ్చు.

2.2 కస్టమర్ ఫిర్యాదులు/ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి అంతర్గత యంత్రాంగం

2.2.1 కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ ఆఫ్ ది బోర్డ్

అత్యుత్తమ కస్టమర్ సర్వీస్ అందించడం కోసం ఒక సమగ్ర కస్టమర్ గ్రివెన్స్ హ్యాండ్లింగ్ సిస్టమ్ రూపకల్పనకు బోర్డు యొక్క కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ బాధ్యత వహిస్తుంది. కస్టమర్ సర్వీస్ యొక్క నాణ్యతకు సంబంధించిన అంశాలను కూడా కమిటీ పరిశీలిస్తుంది. కస్టమర్ సర్వీస్ స్టాండింగ్ కమిటీ పనితీరును కూడా ఈ కమిటీ సమీక్షిస్తుంది.

2.2.2 కస్టమర్ సర్వీస్-పై స్టాండింగ్ కమిటీ

కస్టమర్ సర్వీస్ స్టాండింగ్ కమిటీకి బ్యాంక్ మేనేజింగ్ డైరెక్టర్ అధ్యక్షత వహిస్తారు. ఈ కమిటీలో బ్యాంకుకు చెందిన ఇద్దరు ముగ్గురు సీనియర్ ఎగ్జిక్యూటివ్‌లతో పాటు ప్రజల నుంచి వచ్చిన ఇద్దరు ప్రముఖ నాన్ ఎగ్జిక్యూటివ్‌లు కూడా సభ్యులుగా ఉంటారు. కమిటీ ఈ క్రింది పనితీరులను కలిగి ఉంటాయి.

1. బ్రాంచీల వద్ద నిర్వహించే కస్టమర్ సర్వీస్ మీటింగ్ లు, స్టాండింగ్ కమిటీ మీటింగ్ లు మరియు బ్యాంక్ యొక్క ఆన్ లైన్ ఛానల్స్ నుంచి ఫీడ్ బ్యాక్/రివ్యూలు వంటి వివిధ వర్గాల నుంచి అందుకున్న కస్టమర్ సర్వీస్ యొక్క నాణ్యతపై ఫీడ్ బ్యాక్ ని మదింపు చేయండి.
2. కస్టమర్ సర్వీస్ మరియు గ్రివెన్స్ హ్యాండ్లింగ్ ప్రక్రియలకు సంబంధించిన రెగ్యులేటరీ మార్గదర్శకాలను పాటించడంపై కమిటీ నోడల్ అధికారుల నుండి ఫీడ్ బ్యాక్ కోరుతుంది.
3. పరిష్కారానికి బాధ్యత వహించే కార్యనిర్వాహక అధిపతులు సూచించిన అపరిష్కృత ఫిర్యాదులు/ ఫిర్యాదులను కూడా కమిటీ పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది మరియు వారి సలహాలను అందిస్తుంది.
4. ఈ కమిటీ తన నివేదికను త్రైమాసిక విరామాల్లో బోర్డు కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీకి సమర్పిస్తుంది.

2.2.3 ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి నోడల్ అధికారి మరియు ఇతర నియమించిన అధికారులు

మొత్తం బ్యాంకు కోసం కస్టమర్ సర్వీస్ మరియు కంప్లెయింట్ హ్యాండ్లింగ్ అమలుకు నోడల్ ఆఫీసర్ బాధ్యత వహిస్తాడు. ప్రధాన కార్యాలయం మరియు జోనల్/ప్రాంతీయ కార్యాలయాల వద్ద నోడల్ అధికారులు తమ ఆధీనంలో ఉన్న శాఖలకు సంబంధించి ఫిర్యాదు/ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి ఈ క్రింది విధంగా ఇవ్వబడ్డాయి.

హెడ్ ఆఫీసు: హెడ్ కస్టమర్ సర్వీస్

జోనల్ / ప్రాంతీయ కార్యాలయం: జోనల్ హెడ్

నోడల్ ఆఫీసర్(లు) యొక్క పేరు మరియు కాంటాక్ట్ వివరాలు బ్రాంచ్ నోటీసు బోర్డులపై ప్రదర్శించబడతాయి.

2.2.4 RBI ప్రస్తుత మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా బ్యాంక్ అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ పథకాన్ని అమలు చేసింది.

అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ ఒక స్వతంత్ర అధారిటీగా ఉంటారు, బ్యాంకు ద్వారా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించబడిన ఫిర్యాదులను సమీక్షించడానికి బాధ్యత వహిస్తారు. ఇది అంతర్గత ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థను బలోపేతం చేయడం మరియు ఖాతాదారుల ఫిర్యాదులను బ్యాంకు యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క అత్యున్నత స్థాయిలో పరిష్కరించేలా చూడటం; మరియు పరిష్కారం కోసం కస్టమర్ ఇతర ఫోరమ్ లను ఆశ్రయించాల్సిన అవసరాన్ని తగ్గించడం.

IO అతని/ఆమె కార్యకలాపాలపై త్రైమాసిక విరామాల్లో బోర్డు యొక్క కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీకి నివేదికలను అందిస్తుంది. స్క్రీమ్ లో పేర్కొనబడ్డ ఆవశ్యకతలకు అనుగుణంగా బ్యాంక్ RBI కు నివేదిస్తుంది.

2.3 తప్పనిసరి ప్రదర్శనా అవసరాలు

బ్యాంక్ యొక్క ప్రతి బ్రాంచీలో, ఈ క్రిందివి డిస్ ప్లే చేయబడతాయి.

1. కస్టమర్ ల నుంచి ఫిర్యాదులు మరియు సూచనలను స్వీకరించే విధానం
2. నోడల్ ఆఫీసర్(ల) యొక్క పేరు, చిరునామా మరియు సంప్రదించవలసిన నంబరు
3. ఆ ప్రాంతంలోని బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ ను సంప్రదించండి.
4. కస్టమర్లకు బ్యాంక్ యొక్క కమిట్మెంట్ ల కోడ్/ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్
5. బ్యాంక్ యొక్క టోల్ ఫ్రీ నంబర్(లు)

2.4 ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

2.4.1 బ్రాంచీ ద్వారా కస్టమర్ సర్వీస్ కు సంబంధించి ఫిర్యాదులు/గ్రివెన్స్ ల పరిష్కారానికి బ్రాంచ్ మేనేజర్ బాధ్యత వహిస్తాడు. బ్రాంచీల వద్ద స్వీకరించే అన్ని ఫిర్యాదులను క్లోజ్ చేసేలా చూసుకోవడానికి అతడు/ఆమె బాధ్యత వహిస్తారు. కస్టమర్ యొక్క సంతృప్తికి అనుగుణంగా ఫిర్యాదులు పూర్తిగా పరిష్కరించబడేలా చూడటం అతడి/ఆమె మొదటి కర్తవ్యం మరియు ఒకవేళ కస్టమర్ సంతృప్తి చెందనట్లయితే, అప్పుడు అతడు/ఆమెకు సమస్యను పెంచడానికి ప్రత్యామ్నాయ మార్గాలు అందించబడతాయి. ఫిర్యాదును పరిష్కరించడం అతని/ఆమె స్థాయిలో సాధ్యం కాదని బ్రాంచ్ మేనేజర్ భావించినట్లయితే, అతడు/ఆమె మార్గదర్శకత్వం కోసం కేసును జోనల్ ఆఫీసు/నోడల్ అధికారికి రిఫర్ చేస్తారు. అదేవిధంగా, జోనల్ కార్యాలయం / నోడల్ అధికారి దానిని కనుగొంటే, వారు ఫిర్యాదును పరిష్కరించలేరు; అటువంటి కేసులను ప్రధాన కార్యాలయంలోని ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారికి రిఫర్ చేస్తారు.

అన్ని ఫిర్యాదులను కేంద్రీకృత వ్యవస్థలో నమోదు చేసి, పరిష్కారానికి తక్షణ పరిష్కార చర్యలను ప్రారంభించడానికి ఉన్నతాధికారులతో సహా అన్ని లైన్ అధికారులకు అందుబాటులో ఉంటుంది.

విచారణ/ప్రశ్నను ఫిర్యాదుగా పరిగణించరు. అయితే, ఒక ప్రశ్నకు సరిగ్గా సమాధానం ఇవ్వకపోతే అది ఫిర్యాదుగా మారవచ్చు.

2.4.2 టైమ్ ఫ్రేమ్

అందిన ఫిర్యాదును అన్ని కోణాల్లో విశ్లేషిస్తారు. ఫిర్యాదుదారుడు ఫోన్ బ్యాంకింగ్, బ్యాంక్ వెబ్సైట్, ఇ-మెయిల్స్, లేఖలు మరియు బ్రాంచ్ స్థాయిలో ఫిర్యాదు ఫారం వంటి బహుళ మార్గాల ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

ఖాతాదారుడు లేవనెత్తిన ఏదైనా ఫిర్యాదుపై బ్యాంక్ యొక్క వైఖరిని కమ్యూనికేట్ చేయడం అనేది ఒక ముఖ్యమైన అవశ్యకత. స్వీకరించిన ఫిర్యాదులు వెంటనే గుర్తించబడతాయి మరియు బ్యాంకు నుంచి పరిష్కారమయ్యే సుమారు సమయం గురించి కస్టమర్ కు సమాచారం అందించబడుతుంది.

బ్యాంకుకు అందిన ప్రతి ఫిర్యాదును అంతర్గతంగా నిర్ణయించిన కాలపరిమితిలోగా పరిష్కరించడానికి అన్ని ప్రయత్నాలు చేయబడతాయి. టర్నరౌండ్ టైమ్ TAT దాటిన అన్ని పెండింగ్ ఫిర్యాదులు నెలవారీ విరామాల్లో ప్రధాన కార్యాలయానికి నివేదించబడతాయి.

ఏదేమైనా, ఇతర బ్యాంకులు, బ్యాంకుకు ఒప్పంద బాధ్యతలో లేని ఏజెన్సీలు మొదలైన బ్యాంకు వెలుపల వనరుల నుండి సమాచారాన్ని పొందడానికి బ్యాంకు ఆధారపడినప్పుడు, టర్నరౌండ్ సమయం ఆ సమయం నుండి ప్రారంభమవుతుంది, ఇతర బ్యాంకులు లేదా ఏజెన్సీలు లేవనెత్తిన ప్రశ్నలపై బ్యాంకుకు తమ ఫీడ్ బ్యాక్ ను ఇచ్చాయి.

క్రింది పట్టిక వివరణాత్మక కాలక్రమాలను తెలియజేస్తుంది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార కాలపరిమితి	
ఫిర్యాదుల వర్గం	ముగింపునకు అవసరమయ్యే గడువు (టర్న్ అరౌండ్ టైం)
24 గంటల్లోగా అంగీకారాన్ని పంపాలి.	
గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ట్ టీమ్ ద్వారా నేరుగా పరిష్కరించగల ఫిర్యాదులు	గరిష్టంగా 3 పని దినాలు
ఫీల్డ్/సిల్స్/ప్రాడక్ట్ ల యొక్క మిస్ సేల్స్ మొదలైన వాటికి సంబంధించిన దర్యాప్తులు అవసరమయ్యే ఫిర్యాదులు	గరిష్టంగా 7 పని దినాలు
బయటి ఏజెన్సీలు/ఇతర బ్యాంకులు/థర్డ్ పార్టీ ఉత్పత్తులు/ సేవలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు	15 రోజుల వరకు
పరిష్కరించడానికి సాంకేతిక మార్పులు అవసరమయ్యే లేదా అనుమానిత మోసపూరిత కార్యకలాపాలు/ అవకతవకలకు సంబంధించిన దర్యాప్తులు అవసరమయ్యే లేదా బకాయిల రికవరీ మొదలైన వాటికి సంబంధించిన ఫిర్యాదులు.	30 రోజుల వరకు

ఒకవేళ కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదు 30 రోజుల్లోగా పరిష్కరించబడనట్లయితే లేదా బ్యాంక్ ద్వారా అందించబడ్డ పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందనట్లయితే, అతడు/ఆమె బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్, RBI కు అప్పీల్ చేయవచ్చు.

2.5 వినియోగదారులతో ప్రత్యుత్తరం

కస్టమర్ లతో బ్యాంక్ సిబ్బంది వ్యక్తిగత ఇంటరాక్షన్ ద్వారా కస్టమర్ యొక్క ఆకాంక్ష/అవశ్యకత/ఫిర్యాదులను మెరుగ్గా పరిష్కరించవచ్చని బ్యాంక్ విశ్వసిస్తుంది. కస్టమర్ కనెక్ట్ ని ధృవీకరించడం కోసం, కస్టమర్ సర్వీస్ మెరుగుదల కోసం వారి ఫీడ్ బ్యాక్/సూచనలను సేకరించడం కోసం బ్యాంక్ ద్వారా నిర్మాణాత్మక కస్టమర్ సందర్శనలు ప్లాన్ చేయబడతాయి. బ్యాంకు సేవల గురించి అవగాహన లేకపోవడం వల్ల చాలా కస్టమర్ ఫిర్యాదులు ఉత్పన్నమవుతాయి; బ్యాంకుతో క్రమం తప్పకుండా సంప్రదింపులు జరపడం ద్వారా కస్టమర్ లు బ్యాంకింగ్ సేవలను మరింత మెరుగ్గా అర్థం చేసుకోవడానికి సహాయపడుతుంది. బ్యాంక్ విషయానికొస్తే, కస్టమర్ అవసరాలు/ఆకాంక్షలకు అనుగుణంగా తన ప్రొడక్ట్ మరియు సేవలను పునఃసమీక్షించడం కోసం ఖాతాదారుల నుంచి ఫీడ్ బ్యాక్ ఒక విలువైన ఇన్ పుట్ అవుతుంది.

ఈ మేరకు వెల్ కమ్ కాల్స్ ఫర్ న్యూ టు బ్యాంక్ NTB వినియోగదారులకు వెల్ కమ్ కాల్స్ అనే కాన్సెప్ట్ ను ప్రవేశపెట్టింది. ఈ చొరవలో భాగంగా, NTB ఖాతాదారులకు స్వాగతం పలకడానికి మరియు అతని/ఆమె బ్యాంకింగ్ భాగస్వామిగా మమ్మల్ని ఎంచుకున్నందుకు అతడు/ఆమెకు మా కృతజ్ఞతలను తెలియజేయడానికి పిలుస్తారు. బ్యాంకుతో కొత్త సంబంధాన్ని ప్రారంభించడంలో వారి అనుభవాన్ని తెలుసుకోవడానికి ఈ అభ్యాసం సహాయపడుతుంది. ESFB దాని ప్రస్తుత సర్వీస్ లెవల్స్ తెలుసుకోవడానికి ఇది ఒక అవకాశంగా పనిచేస్తుంది.

2.6 ఫిర్యాదుల నిర్వహణపై ఆపరేటింగ్ సిబ్బందికి అవగాహన కల్పించడం

ఫిర్యాదులు/ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడం కోసం సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది. కస్టమర్ ఫిర్యాదు/ఫిర్యాదులను అత్యంత మర్యాదగా మరియు గౌరవంతో పరిష్కరించడానికి సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది. చిరాకుగా ఉన్న కస్టమర్ లను హ్యాండిల్ చేయడానికి అవసరమైన సాఫ్ట్ స్కిల్స్ స్టాఫ్ ట్రైనింగ్ ప్రోగ్రామ్ ల్లో అంతర్భాగంగా ఉంటాయి. ఫిర్యాదులు/ఫిర్యాదులను సజావుగా మరియు సమర్థవంతంగా నిర్వహించడానికి అన్ని స్థాయిల్లో అంతర్గత యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయడం నోడల్ అధికారి యొక్క బాధ్యత. నోడల్ ఆఫీసర్ తగిన స్థాయిలో సిబ్బంది యొక్క శిక్షణ అవసరాలపై ఫీడ్బ్యాక్ ని HR డిపార్ట్ మెంట్ కు అందిస్తారు

2.7 ఫిర్యాదులతో వ్యవహరించడం మరియు కస్టమర్ సంబంధాలను మెరుగుపరచడం

2.7.1 ఫిర్యాదులు/సూచనల పెట్టె

బ్యాంకు యొక్క ప్రతి బ్రాంచ్ వద్ద ఫిర్యాదులు/సూచనల పెట్టె ఇవ్వబడుతుంది. అంతేకాకుండా, బ్యాంక్ యొక్క ప్రతి బ్రాంచ్ వద్ద ఖాతాదారులు తమ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించకపోతే బ్రాంచ్ మేనేజర్ ను కలవాలని కోరుతూ ఒక నోటీసు ప్రదర్శించబడుతుంది.

2.7.2 కంప్లెయింట్ బుక్/రిజిస్టర్

రంద్రాలున్న కాపీలతో కూడిన కంప్లెయింట్ బుక్ ని బ్రాంచీల్లో అందుబాటులో ఉంచుతారు, తద్వారా కస్టమర్ లకు తక్షణమే అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ మరియు కంప్రోల్ ఆఫీస్ కు సమాచారం అందించే విధంగా డిజైన్ చేయబడుతుంది.

ఖాతాదారుల నుంచి నేరుగా లేదా ఇతర మార్గాల ద్వారా తమకు అందిన ఫిర్యాదులు/ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి ఇచ్చిన నిర్దేశిత ఫార్మాట్ లో బ్రాంచీలు ప్రత్యేక ఫిర్యాదుల రిజిస్టర్ ను నిర్వహిస్తాయి.

బ్రాంచీల ద్వారా నిర్వహించబడే కంప్లెయింట్ రిజిస్టర్ ని సంబంధిత రీజనల్ మేనేజర్ తన క్రమానుగత సందర్శన సమయంలో పరిశీలిస్తారు మరియు అతని పరిశీలనలు/వ్యాఖ్యలు సాపేక్ష సందర్శన నివేదికలలో నమోదు చేయబడతాయి.

పైన పేర్కొన్న మాన్యువల్ రిజిస్టర్లకు బదులుగా, బ్రాంచీలు అటువంటి రిజిస్టర్లను ఎలక్ట్రానిక్ రూపంలో కూడా నిర్వహించవచ్చు.

2.7.3 ఫిర్యాదు పత్రం

ఖాతాదారులు ఫిర్యాదు సమర్పించడానికి వీలుగా బ్యాంకు వెబ్‌సైట్ హోమ్ పేజీలోనే ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి నోడల్ అధికారి పేరుతో పాటు ఫిర్యాదు ఫారం అందుబాటులో ఉంచుతారు. ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి మొదటి పాయింట్ బ్యాంకు అని, ఫిర్యాదుదారులు ఒక నెలలోపు బ్యాంకు స్థాయిలో ఫిర్యాదును పరిష్కరించకపోతే మాత్రమే బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మన్‌ను ఆశ్రయించవచ్చని ఫిర్యాదు పత్రం సూచిస్తుంది.

బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ పేరు, చిరునామాను సూచించేలా అన్ని బ్యాంకు శాఖల్లో ఏర్పాటు చేసిన బోర్డుల్లో ఇలాంటి సమాచారం కనిపిస్తుంది. వీటితో పాటు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే బ్యాంకు కంట్రోలింగ్ అథారిటీ పేరు, చిరునామా, టెలిఫోన్ నంబర్లను కూడా ప్రముఖంగా ఇస్తారు.

2.7.4 ఫిర్యాదుల విశ్లేషణ మరియు వెల్లడి

2.7.4.1 పబ్లిక్ సర్వీసెస్ ఫై ప్రొసీజర్స్ అండ్ పెర్ఫార్మెన్స్ ఆడిట్ కమిటీ CPPAP5. సిఫారసు మేరకు బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మన్ కు ఫిర్యాదుల ప్రకటన, దాని విశ్లేషణ, అమలుకు నోచుకోని అవార్డులను ఆర్థిక ఫలితాలతో పాటు బహిర్గతం చేస్తారు.

కారణాలను పరిష్కరించడానికి మరియు భవిష్యత్తులో ఇలాంటి స్వభావం కలిగిన ఫిర్యాదులు పునరావృతం కాకుండా ఉండటానికి అధిక తీవ్రత ఫిర్యాదులను విశ్లేషిస్తారు.

వచ్చిన ఫిర్యాదుల విశ్లేషణతో పాటు ఫిర్యాదుల స్టేట్ మెంట్ ను కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ బోర్డు ముందు ఉంచుతుంది. ఫిర్యాదులను విశ్లేషిస్తారు.

- ఫిర్యాదులు తరచుగా స్వీకరించే కస్టమర్ సర్వీస్ ప్రాంతాలను గుర్తించడం;
- తరచుగా ఫిర్యాదు చేసే వనరులను గుర్తించడం;
- ద్వైపిక లోపాలను గుర్తించడానికి; మరియు
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని మరింత సమర్థవంతంగా మార్చడానికి తగిన చర్యలు తీసుకోవడం కోసం

2.7.4.2 బ్యాంకు వారి ఆర్థిక ఫలితాలతో పాటు ఈ క్రింది సంక్షిప్త వివరాలను వెల్లడిస్తుంది.

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 ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

2.8.1 ఒకవేళ ఒక కస్టమర్ తనకు/ఆమెకు అందించే సేవలో లోపం ఉందని భావించినట్లయితే లేదా బ్యాంకు వాగ్దానం చేసిన విధంగా ఎలాంటి సేవలను అందించలేదని భావించినట్లయితే, కస్టమర్ ఈ క్రింది ఆప్షన్ ల్లో దేనినైనా ఉపయోగించవచ్చు:

- బ్యాంక్ యొక్క కస్టమర్ కేర్ టోల్ ఫ్రీ నెంబరుకు కాల్ చేయండి.
- బ్యాంక్ యొక్క బ్రాంచీని సంప్రదించండి: తక్షణ పరిష్కారం కోసం కస్టమర్ లు సంబంధిత బ్రాంచ్ లేదా బ్రాంచ్ మేనేజర్ ని సంప్రదించవచ్చు.
- ఫిర్యాదు ఫారాలు అన్ని బ్రాంచీల వద్ద లభ్యం అవుతాయి, వీటిని కస్టమర్ లు తమ ఫిర్యాదులను రిజిస్టర్ చేసుకోవడానికి ఉపయోగించవచ్చు.
- మా వెబ్సైట్లో ఫిర్యాదును నమోదు చేయండి: www.equitasbank.com
- customerservice@equitasbank.com కు రాయండి
- మాకు రాయండి: ఈక్విటాస్ స్మాల్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్ లిమిటెడ్ 4వ అంతస్తు #769, స్పైన్సర్స్ ప్లాజా మాల్, అన్నా సలై, చెన్నై - 600002

సిస్టమ్ లో నివేదించబడిన అటువంటి ఫిర్యాదులు సమర్థవంతంగా మూసివేయడం కోసం కేంద్రీకృతంగా ట్రాక్ చేయబడతాయి మరియు పర్యవేక్షించబడతాయి.

2.8.2 కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదును పరిష్కరించడం కోసం అందించే ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్:

లెవల్ 1:

కస్టమర్ రిజిస్టర్/ఫిర్యాదు చేయడం కోసం బ్రాంచ్ మేనేజర్/బ్రాంచ్ ఆపరేషన్స్ మేనేజర్ ని సంప్రదించవచ్చు. కస్టమర్లు తమ ఫీడ్బ్యాక్/ఫిర్యాదుల వెబ్సైట్ను "మమ్మల్ని సంప్రదించు" లింక్ లేదా ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ లేదా మొబైల్ బ్యాంకింగ్ ద్వారా కూడా నమోదు చేయవచ్చు. వారు మా టోల్ ఫ్రీ నంబర్ 1800 103 1222 లో మమ్మల్ని సంప్రదించవచ్చు. అసెట్ కస్టమర్ లు మా టోల్ ఫ్రీ నెంబరు 1800 103 2977 వద్ద మమ్మల్ని సంప్రదించవచ్చు లేదా ఇమెయిల్ చిరునామా ద్వారా మాకు రాయవచ్చు: customerservice@equitasbank.com

లెవల్ 2:

లెవల్ 1 ద్వారా నిర్దేశిత TAT లోగా ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడనట్లయితే, ఖాతాదారులు నోడల్ అధికారులకు (nodalofficer@equitasbank.com (వెబ్ సైట్ మరియు బ్రాంచ్ లో ప్రదర్శించిన వివరాల ప్రకారం) రాయవచ్చు.

లెవల్ 3:

ఒకవేళ ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడనట్లయితే లేదా 7 పనిదినాల్లోగా అందించబడ్డ పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి టోందనట్లయితే, కస్టమర్ pno@equitasbank.com కు లేఖ రాయడం ద్వారా ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ PNO కు ఫిర్యాదును ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు

లెవల్ 4:

ఒకవేళ PNO ద్వారా అందించబడ్డ పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి టోందనట్లయితే మరియు/లేదా 30 రోజుల్లోగా కస్టమర్ సంతృప్తికరమైన ప్రతిస్పందనను అందుబోనట్లయితే, కస్టమర్ బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ ను ఆశ్రయించవచ్చు. అంబుడ్స్ మన్ వివరాలు బ్యాంకు వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉన్నాయి.

ఆన్ లైన్ ఫిర్యాదు	BOకు లేఖ	ఫిర్యాదు లాగిన్ చేయడానికి సమాచారం
https://cms.rbi.org.in	రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4 వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండిగఢ్ -160017	RBIటోల్ ఫ్రీ: 14448 సమయం:- ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు

22.8.3 బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మెన్ కు ఫిర్యాదు చేయడానికి ఈ క్రింది షరతులు ఉన్నాయి

2.8.3.1 a) ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, ఫిర్యాదుదారుడు సంబంధిత రెగ్యులేటర్డ్ సంస్థకు లిఖితపూర్వకంగా ఫిర్యాదు చేశాడు మరియు-

(i) ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా రెగ్యులేటర్డ్ సంస్థ ద్వారా తీరస్కరించబడింది, మరియు ఫిర్యాదుదారుడు సమాధానంతో సంతృప్తి చెందలేదు; లేదా రెగ్యులేటర్డ్ ఎంటిటీ ఫిర్యాదు అందుకున్న 30 రోజుల్లోగా ఫిర్యాదుదారుడికి ఎటువంటి సమాధానం రాలేదు; మరియు

(ii) ఫిర్యాదుదారుడు ఫిర్యాదుకు రెగ్యులేటర్డ్ ఎంటిటీ నుండి సమాధానం అందుకున్న ఒక సంవత్సరంలోపు లేదా, ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుండి ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజుల్లోగా అంబుడ్స్ మెన్ కు ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది.

b) ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఉన్న చర్య యొక్క ఒకే కారణానికి సంబంధించినది కాదు

(I) అంబుడ్స్ మెన్ ముందు పెండింగ్ లో ఉన్నా లేదా అంబుడ్స్ మెన్ ద్వారా అర్హతల ఆధారంగా పరిష్కరించబడినా లేదా పరిష్కరించబడినా, ఒకే ఫిర్యాదుదారుడి నుండి లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ఫిర్యాదుదారుల నుండి లేదా సంబంధిత ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ పక్షాల నుండి స్వీకరించబడినా లేదా పరిష్కరించబడినా.

(ii) ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ లేదా మరేదైనా ఫోరం లేదా అథారిటీ ముందు పెండింగ్ లో ఉంది; లేదా, ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ లేదా మరే ఇతర ఫోరం లేదా అథారిటీ ద్వారా, ఒకే ఫిర్యాదుదారుడి నుండి లేదా సంబంధిత ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ఫిర్యాదుదారులు/ పక్షాల నుండి స్వీకరించినా లేదా పొందకపోయినా మెరిట్ ఆధారంగా పరిష్కరించడం లేదా పరిష్కరించడం.

c) ఫిర్యాదు దుర్వినియోగం లేదా పనికిమాలినది లేదా చికాకు కలిగించే స్వభావం కాదు;

d) అటువంటి క్లెయిమ్ ల కోసం లిమిటేషన్ యాక్ట్, 1963 కింద నిర్దేశించిన పరిమితి కాలపరిమితి ముగియడానికి ముందే రెగ్యులేటర్డ్ ఎంటిటీకి ఫిర్యాదు చేయబడింది.

e) పథకంలోని క్లాజ్ 11లో పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదుదారుడు పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తాడు.

f) న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప ఫిర్యాదుదారుడు వ్యక్తిగతంగా లేదా న్యాయవాది కాకుండా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

వివరణ 1: సబ్ క్లాజ్ (2)(a) ప్రయోజనాల కోసం, 'రాతపూర్వక ఫిర్యాదు'లో ఫిర్యాదుదారుడు ఫిర్యాదు చేసినట్లు రుజువును సమర్పించగల ఇతర మార్గాల ద్వారా చేసిన ఫిర్యాదులను చేర్చాలి.

వివరణ 2: సబ్ క్లాజ్ (2)(b)(ii) యొక్క ప్రయోజనాల కోసం, ఒకే చర్యకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులో కోర్టు లేదా ట్రిబ్యూనల్ ముందు పెండింగ్ లో ఉన్న లేదా నిర్ణయించిన క్రిమినల్ ప్రొసీడింగ్స్ లేదా క్రిమినల్ నేరంలో ప్రారంభించబడిన ఏదైనా పోలీసు దర్యాప్తు చేర్చబడదు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి మొదటి అంశం బ్యాంకు ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి మొదటి అంశం బ్యాంకు. ఒకవేళ ఫిర్యాదుదారులు ఒక నెలలోపు బ్యాంకు స్థాయిలో ఫిర్యాదును పరిష్కరించకపోతే మాత్రమే బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ ను ఆశ్రయించవచ్చు.

ఒకవేళ కస్టమర్ లు ప్రొడక్ట్/సర్వీస్ లతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే, మేనేజింగ్ డైరెక్టర్ మరియు బ్యాంక్ యొక్క CEO వద్ద నేరుగా ఫిర్యాదులను స్వీకరించవచ్చు. ఒకవేళ కస్టమర్ బ్యాంక్ అందించే సర్వీస్ పట్ల అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే మేనేజింగ్ డైరెక్టర్ కు కూడా లేఖ రాయవచ్చు. MD కాంటాక్ట్ వివరాలు ఇలా ఉన్నాయి: md@equitasbank.com

Thank you!