

வாடிக்கையாளர் புகார்கள் குறித்த செயல்பாட்டு வழிகாட்டுதல்

சுருக்கங்கள்:

சிபிஜி :	கமர்ஷியல் பேங்கிங் குரூப்
சிஎன்ஓ :	வட்டார நோடல் அதிகாரி
சிஎஸ்சிபி :	வாரியத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு
இஎம்ஐ :	சமப்படுத்தப்பட்ட மாத தவணைகள்
எச்ஓ :	தலைமை அலுவலகம்
ஐஆர்டிஏஐ :	காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேம்பாட்டு ஆணையம்
எம்ஏஎன்சிஓஎம் :	மேலாண்மை குழு
என்ஓ :	நோடல் அதிகாரி
என்ஓசி :	ஆட்சேபனை இல்லாச் சான்றிதழ்
பிஐ :	செயல்முறை மேம்பாடு
பிஎன்ஓ :	முதன்மை நோடல் அதிகாரி
ஆர்பிஐ :	இந்திய ரிசர்வ் வங்கி
ஆர்சிஏ :	மூல காரண பகுப்பாய்வு
ஆர்எம் :	ரிலேஷன்ஷிப் மேலாளர்
செபி :	இந்திய பங்கு மற்றும் பரிவர்த்தனை

வாரியம்	
எஸ்எம்இ:	சிறு மற்றும் நடுத்தர நிறுவனங்கள்
எஸ்க்யூ:	சேவை தரம்
எஸ்கூர்:	சேவை ரெகவரி
டிஏடி:	காலக்கெடு நேரம்
டிபிபி:	மூன்றாம் தரப்பு தயாரிப்புகள்
டபிள்யூபிஓ:	மொத்த விற்பனை வங்கி செயல்பாடுகள்
டபிள்யூடிஓ:	மொத்த விற்பனை பரிவர்த்தனை செயல்பாடுகள்

உள்ளடக்கங்கள்

சுருக்கங்கள்:.....	2
I. அறிமுகம்.....	4
II. குறிக்கோள்.....	4
III. வினவல், கோரிக்கைமற்றும்புகாரின்வரையறை.....	5
IV. காலக்கெடுநேரங்கள்.....	11
V. புகார்முறையீட்டுஅடுக்குமுறை.....	11
VI.மூலகாரணபகுப்பாய்வுமற்றும்முன்னெடுத்துச்செல்லும்செயல்முறை மேம்பாடுகள்.....	21
VII. கேடென்ஸ்மதிப்பாய்வு.....	21
viii. இணைப்புகள்.....	22

I. அறிமுகம்

வாடிக்கையாளர் மையம் என்பது வங்கியின் ஐந்து மதிப்புகளின் மையமாகும். அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிலையான மற்றும் வரையறுக்கப்பட்ட சேவை அனுபவத்தை வழங்குவது வங்கிக்கு இன்றியமையாததாகும். ஆக்ஸிஸ் வங்கியானது, புகார்களைக் கையாள்வதற்கான முக்கிய கூறுகளான அதிகரிப்பு நிலைகள், காலக்கெடு நேரங்கள் மற்றும் மறுபரிசீலனை முறையின் நுட்பத்தை உள்ளடக்கிய வாரியம் அங்கீகரிக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் கொள்கையைக் கொண்டுள்ளது.

வாடிக்கையாளரின் வினவல்கள், கோரிக்கைகள் மற்றும் புகார்களின் வரையறைகளை கூர்மைப்படுத்துவதற்காக, எங்கள் வாடிக்கையாளர் எதிர்கொள்ளும் சேனல்கள், போதுமான சேவை மற்றும் விரைவான தீர்வுக்காக அவற்றைத் தெளிவாகப் புரிந்துகொண்டு வகைப்படுத்த முடியும், செயல்பாட்டு வழிகாட்டுதல் ஒட்டுமொத்த வினவல், கோரிக்கை மற்றும் புகார் மேலாண்மையின் அடிப்படையில் அமைக்கப்பட்டுள்ளது. இது எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஒட்டுமொத்த சேவை அனுபவத்தை மேலும் மேம்படுத்த உதவும்.

II. குறிக்கோள்

இந்த உதவிக் குறிப்பு கீழே உள்ள நோக்கங்களை அடையும் நோக்கில் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது:

1. வினவல், கோரிக்கைமற்றும்புகாரின்வரையறைக்கானதெளிவானவழிகாட்டுதல்களைஉருவாக்குதல்
2. தீர்விற்கான காலக்கெடுநேரத்தைமேம்படுத்துதல்
3. புகார் முறையீட்டின் பொருத்தமான அடுக்குமுறைகளை உறுதி செய்தல்
4. செயல்முறை மேம்பாடுகளை முன்னெடுத்துச் செல்ல மூல காரண பகுப்பாய்வை எளிதாக்குதல்
5. புகார் கையாளுதல் மற்றும் ஒட்டுமொத்த வாடிக்கையாளர் சேவையின்

செயல்திறனை மேம்படுத்துவதற்கு பொருத்தமான மறுஆய்வு
கேடென்ஸ்

III. வினவல், கோரிக்கை மற்றும் புகாரின் வரையறை

வங்கியின் குறை தீர்க்கும் கொள்கையில் உள்ள வரையறைகளை மேலும் அதிகரிக்க, இந்தக் கொள்கையானது, எங்கள் ஃப்ரன்ட்-எண்ட் சேனல்கள் பற்றிய மேம்பட்ட புரிதலுக்கான வினவல், கோரிக்கை மற்றும் புகாரின் வரையறைகள், பொருத்தமான விளக்கங்களுடன் விரிவுபடுத்துகிறது.

வ.எண்	தொடர்பு வகை	வரையறை	விவரங்கள்
அ	வினவல்	வங்கி வழங்கும் தயாரிப்புகள், அம்சங்கள் அல்லது சேவைகள் குறித்து வாடிக்கையாளரால் கோரப்படும் விசாரணை/ தெளிவுபடுத்தல்/ நடவடிக்கை,	வாக்குறுதியளிக்கப்பட்ட காலக்கெடு நேரம்காலாவதியாகும் முன் கோரிக்கையின் நிலை உட்பட வங்கி வழங்கும் செயல்முறை / சேவை.

வ.எண்	தொடர்பு வகை	வரையறை	விவரங்கள்
		<p>இதற்கு எந்தவொரு பின்தொடர்தல் அல்லது செயல்முறையும் தேவையில்லை மற்றும் அதே தொடர்பு மூலம் தீர்க்க முடியும்.</p>	<p>வினவல் என்றால் என்ன?</p> <p>அ) வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் இருப்பதொகை வினவல். ஆ) காலக்கெடு நேரத்திற்குள் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட தனது கடன் விண்ணப்பத்தின் நிலை குறித்து வாடிக்கையாளர் விசாரித்தல். இ) வாடிக்கையாளர் தனது கிரெடிட் கார்டு அறிக்கையில் பரிவர்த்தனை குறித்த விளக்கம் கோருதல். எதுவினவல் இல்லை?</p> <p>அ) கிளை / ஆர்எம்-யிடம் முகவரி மாற்ற விண்ணப்பம் கொடுப்பது.</p> <p>ஆ) வாடிக்கையாளர்தனது கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையின் நகலை கோருதல்.</p> <p>இ) வாடிக்கையாளர்தனது கிரெடிட் கார்டில் உள்ள நிதிக்கட்டணங்களைத் திரும்பப் பெறுமாறு கோருதல்.</p>

ஆ	கோரிக்கை	பரிவர்த்தனைகள்/சேவை கோரிக்கைகள் செயல்முறை தேவைப்படும் மற்றும் குறிப்பிட்ட காலக்கெடு நேரம் மற்றும் வாடிக்கையாளர் தேவையின் அடிப்படையில் தொடங்கப்படும் தேவையின் அடிப்படையில் தொடங்கப்படும்.	எந்தவொரு கோரிக்கையையும் / எந்தவொரு சேவையையும் செயல்படுத்துவதற்கு வங்கியைக் கோரும் வாடிக்கையாளர். சில சமயங்களில், ஃப்ரன்ட்-எண்ட் சேனலானது வாடிக்கையாளர் தேவையை அதே தொடர்புகளில் பூர்த்தி செய்ய முடியாமல் போகலாம் (உடனடி திருப்தி சாத்தியமில்லை) அல்லது உரிய விடாமுயற்சி தேவைப்படலாம் (மேக்கர்-செக்கர் மதிப்பாய்வு பொறிமுறை), எனவே இது வரையறுக்கப்பட்ட காலக்கெடு நேரத்திற்குள் நிறைவேற்றுவதற்காக சிஆர்எம் சிஸ்டத்தில் பதிவு செய்யப்படும்.
---	----------	--	---

வ. எண்	தொடர்பு வகை	வரையறை	விவரங்கள்
			<p>கோரிக்கைஎன்றால்என்ன?</p> <p>அ) வாடிக்கையாளர் பரிவர்த்தனை சர்ச்சையை எழுப்புகிறார், இருப்பினும் நிதியானது பியர் பேங்கில் இருந்து பெறப்பட்டு, கட்டணம் வசூலிக்கும் முன் கிரெடிட் செய்யப்படும்.</p> <p>ஆ) வாடிக்கையாளர்தனதுகடன்கணக்கில் இஎம்ஐதேதியில்மாற்றம் செய்வதற்குவிண்ணப்பிக்கிறார்.</p> <p>இ) வாடிக்கையாளர் தனது கிரெடிட் கார்டின் மேம்படுத்தப்பட்ட வகைக்கு விண்ணப்பிக்கிறார்.</p> <p>எது கோரிக்கைஇல்லை?</p> <p>அ) பெறப்பட்ட வாடிக்கையாளரின் டெபிட் கார்டு பின் செயல்படவில்லை.</p> <p>ஆ)கடன்மூடப்பட்டபிறகும், வாடிக்கையாளரின்சொத்துஆவணங்கள்அவருக்கு (காலக்கெடு நேரத்திற்குஅப்பால்)வழங்கப்படவில்லை.</p> <p>இ) ஒப்பந்தத்தின்படி வாடிக்கையாளர் கிளைம் ரிவார்டு புள்ளிகள் கிரெடிட் செய்யப்படவில்லை.</p>

இ	புகார்	<p>சேவையில் குறைபாடு, பூர்த்தி செய்வதில் தாமதம் மற்றும் / அல்லது வாடிக்கையாளருடன் கூறப்பட்ட ஏற்பாடுகளுக்கு இணங்காததன் காரணமாக தோல்வியுற்ற பரிவர்த்தனையிலிருந்து வெளிப்படும் கவலையை வாடிக்கையாளர் எழுப்புகிறார்.</p>	<p>அ) குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள் எந்த கோரிக்கையும் மூடப்படாத/தீர்க்கப்படாததால், வாடிக்கையாளர் ஏதாவது மையத்தை நேரடியாக அணுகுகிறார் அல்லது</p>
---	--------	---	---

வ. எண்	தொடர்பு வகை	வரையறை	விவரங்கள்
			<p>ஆ) வழங்கப்பட்டுள்ள தீர்வு முழுமையற்றது/தவறானது</p> <p>புகார்என்றால்என்ன?</p> <p>அ) ஏடிஎம்-யில் இருந்து பணம் எடுக்கப்படவில்லை, இருப்பினும் கணக்கில் இருந்து டெபிட் ஆகிவிட்டது.</p> <p>ஆ) கலெக்டர்/முடிவின் தவறான நடத்தை.</p>

			<p>இ)வாடிக்கையாளரால் ஆன்லைனில் கிரெடிட் கார்டு பேமெண்ட் செய்யப்பட்டது, இருப்பினும் இன்னும் கிரெடிட் செய்யப்படவில்லை.</p> <p>எது புகார்இல்லை?</p> <p>அ) வாடிக்கையாளர் தனதுகணக்கில்விதிக்கப்பட்டகட்டணங்களை திருப்பியளிக்ககோருகிறார்.</p> <p>ஆ) வாடிக்கையாளர் தனது கடன் விண்ணப்பம் ஒப்புதலளிக்கப்படாததால், செயல்முறைக் கட்டணத்தைத் திருப்பியளிக்க கோருகிறார்.</p> <p>இ) வாடிக்கையாளர் தனது கிரெடிட் வரம்பை மீட்டெடுக்குமாறு கோருகிறார், இது அவரது பயன்பாடு / சிவிஎஸ் ஸ்கோர் அடிப்படையில் குறைக்கப்பட்டது.</p>
--	--	--	---

ஏடிஎம் / பிஓஎஸ் / யுபிஐ / ஐஎம்பிஎஸ் / ரீசார்ஜ் போன்றவை தொடர்பான வாடிக்கையாளர் பிரச்சினைகள், வங்கி அல்லது அதனுடன் தொடர்புடைய தரப்பினர்களின் கட்டுப்பாட்டிற்கு அப்பாற்பட்ட வணிகர் அல்லது சக வங்கி சார்ந்ததாக இருக்கலாம். இந்த இடைவினைகளை வங்கி பெற்றுக்கொண்டு, தகுந்த தீர்விற்காக தன்னால் இயன்றதைச் செய்யும் அதே வேளையில், இந்தச் சிக்கல்கள் வங்கியின் எந்தவொரு செயலிழப்பு அல்லது சேவைக் குறைபாடு காரணமாக ஏற்படாது. எனவே, ஒரு புகாரின் மேலே குறிப்பிடப்பட்ட வரையறைக்கு ஏற்ப, இந்த சர்ச்சைகள் புகார்களாக வகைப்படுத்தப்படவில்லை. இந்த விஷயத்தில் வாரியம் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையால் வங்கி வழிநடத்தப்படுகிறது.

குறிப்பாக வங்கிச் சூழல் அமைப்பைப் பாதிக்கும் செயலாலோ அல்லது பொதுவாக பலவந்தமான செயலாலோ வாடிக்கையாளருக்கு ஏதேனும் அசௌகரியம் ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளர் தொடர்பு புகாராகப் புகாரளிக்கப்படாது. எடுத்துக்காட்டாக: என்பிசிஐ-இன் என்ஏசிஎச் அமைப்பில் ஏற்பட்ட தோல்வியால், வங்கியால் இளம்ஐ பேமெண்ட்டுகளை வழங்க முடியவில்லை, இது வாடிக்கையாளர் கவலைகளுக்கு வழிவகுக்கிறது.

IV. காலக்கெடு நேரங்கள்

அமைப்பில் முறையாகப்பதிவுசெய்யப்பட்டுள்ளகோரிக்கைகள்மற்றும்புகார்க ளின்துணைவகைமற்றும்ஒவ்வொருவகைக்கும்தீர்வுகாண்பதற்கானஒருகால க்கெடுநேரத்தைவங்கிவரையறுத்துள்ளது. ஃப்ரன்ட்-

எண்ட்சேனல்கள்இந்தவரையறுக்கப்பட்டகாலக்கெடுநேரங்களால்வழிநடத்தப் படுகின்றன.

தொடர்ச்சியானமுன்னேற்றத்தின்கலாச்சாரத்தைமுன்னெடுக்கும்நோக்கில், வங்கியானது,

சகவங்கிகளுடன்அவ்வப்போதுதரப்படுத்தல்பயிற்சிகளைநடத்துகிறது.

நிதியாண்டு 21-இன் Q3-இல் நடத்தப்பட்டபயிற்சியின்ஒருபகுதியாக, 27

சேவைகோரிக்கைகள்முழுவதும், ஆக்ஸிஸ்பேங்க் 40%

சேவைகளில்சிறந்தபியர்வங்கிகளுக்குஇணையாகசிறப்பாகஉள்ளதுஎன்றுநிறு வப்பட்டது.

எங்கள்காலக்கெடுநேரங்களின்விரிவானகண்ணோட்டம்தனித்தனியாகபுதுப்பி க்கப்படுகிறது.

V. புகார் முறையீட்டு அடுக்குமுறை

வங்கியின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்ட நன்கு வரையறுக்கப்பட்ட 3 நிலை எஸ்கலேஷன் மேட்ரிக்ஸ் மற்றும் கீழே உள்ளவற்றை உள்ளடக்கிய அனைத்து கிளைகளிலும் காண்பிக்கப்படுகிறது:

- நிலை 1: ஃப்ரன்ட்-எண்ட் சேனல்களை உள்ளடக்கியது, எ.கா. வாடிக்கையாளர் சேவை மையம், இமெயில், சாட், சமூக ஊடகங்கள், ஆர்எம்&கடன் மையங்கள் மற்றும் கிளைகளுக்கு நேரடியாக செல்தல்
- நிலை 2: வட்டாரநோடல் அதிகாரி மற்றும் நோடல் அதிகாரி
- நிலை 3: முதன்மை நோடல் அதிகாரி (முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் பணிகள் மற்றும் பொறுப்புகள் பற்றிய சுருக்கம் தனித்தனியாக புதுப்பிக்கப்படுகிறது).
- நிலை 4: வாடிக்கையாளர் தீர்வில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் வங்கி குறைதீர்ப்பான் அலுவலகத்தை அணுகலாம்.

செயல்முறை கீழே கோடிட்டுக் காட்டப்பட்டுள்ளது:

- வாடிக்கையாளர்தனது வினவல், கோரிக்கை அல்லது புகாருடன் எங்கள் ஃப்ரன்ட்-எண்ட் சேனல்களில் ஏதேனும் ஒன்றை அணுகுகிறார்.
- இந்த ஃப்ரன்ட்-எண்ட் சேனல்கள் கருத்து பரிமாற்றத்தை ஒப்புக்கொள்கின்றன. உடனடித் தீர்வு சாத்தியமான இடங்களில், சேனல் சிக்கலைத் தீர்த்து, வாடிக்கையாளருக்குத் தீர்வைத் தெரிவிக்கிறது. செயல்முறை தேவைப்பட்டால், அந்த விசயத்தில் அந்தந்த சிஆர்எம் சிஸ்டத்தில் பதிவு செய்யப்பட்டிருக்கும்.

- தேவையை பூர்த்தி செய்தவுடன் அல்லது சிக்கல் தீர்க்கப்பட்டதும், சேனல் வாடிக்கையாளருக்கு தீர்வினை தெரிவிக்கிறது.
- தீர்வில்வாடிக்கையாளர்திருப்தி அடையவில்லை என்றால், நிவர்த்திக்காக அடுத்த நிலையை அணுகுவதற்கான விருப்பத்தேர்வு அவருக்கு உள்ளது.
ஒவ்வொரு நிலையிலும் தீர்விற்கான வரையறுக்கப்பட்ட காலக்கெடு நேரம் உள்ளது.
- கூடுதலாக, சிஎன்ஓ / என்ஓ மற்றும் பிஎன்ஓ விவரங்கள் வங்கியின் இணையதளத்திலும் கிளைகளில் விரிவான அறிவிப்பு பலகையிலும் முக்கியமாக காண்பிக்கப்படும்.

ஒரு வங்கியாக, வாடிக்கையாளர்களின் சிக்கல்களை போதுமான அளவில் தீர்க்க நாங்கள் ஆர்வமாக உள்ளோம். இதன் விளைவாக, ஃப்ரன்ட்-எண்ட் சேனல்களில் மீண்டும் மீண்டும் வரும் புகார்கள் அடுத்த கட்டத்தால் கையாளப்படும்.

வினவல், கோரிக்கை மற்றும் புகார் மேலாண்மையின் பிற

பகுதிகள்: வாடிக்கையாளர் புகார்களின் குறிப்பிட்ட பிரிவுகளைக்

கையாள்வது கீழே சுருக்கப்பட்டுள்ளது:

சமூக ஊடகம்

முதன்மையாக Facebook, Twitter மற்றும் Instagram போன்ற சமூக தளங்களில் எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஒரு நிலை டச் பாயின்ட்டாக ஆக்ஸிஸ் பேங்க் உள்ளது. முக்கியமான வாடிக்கையாளர் நற்சான்றிதழ்கள் பாதிக்கப்படாமல் இருப்பதை உறுதி செய்வதற்காக, வங்கியின்

ஒட்டுமொத்த ரகசியத் தத்துவத்தின் ஒரு பகுதியாக, சமூக ஊடக தளங்களில் கணக்கு எண் மற்றும் டெபிட்/கிரெடிட் கார்டு விவரங்கள் போன்ற எந்த ரகசியத் தகவலையும் பகிர்ந்து கொள்ள வேண்டாம் என்று எங்கள் வாடிக்கையாளர்களை கேட்டுக்கொள்கிறோம். எனவே, எங்கள் வாடிக்கையாளர்களை தனிப்பட்ட செய்தி விருப்பத்தைப் பயன்படுத்தி மற்றும் பதிவுசெய்யப்பட்ட தொடர்பு விவரங்களை வழங்குவதன் மூலம் மட்டுமே எங்களுடன் இணையுமாறு கேட்டுக்கொள்கிறோம். வாடிக்கையாளர்களுக்கான பதில்கள் சமூக ஊடக தளத்தின் பொதுவான சுவரில் வெளியிடப்படுவதில்லை மற்றும் தனிப்பட்ட செய்தி விருப்பத்தின் மூலம் பகிரப்படும், அது வாடிக்கையாளருக்கு மட்டுமே தெரியும்.

பிரச்சனைகள்

வாடிக்கையாளரால் கூறப்படும் மோசடி தொடர்பான அனைத்து சர்ச்சைகளையும் சுயாதீனமாக மறுபரிசீலனை செய்வதற்கான ஒரு பொறிமுறை நுட்பத்தை வங்கி கொண்டுள்ளது. சுயாதீன விசாரணையின் முடிவுகளின் அடிப்படையில், வாடிக்கையாளருக்கு வங்கியின் நிலைப்பாடு தெரிவிக்கப்படுகிறது. ஊழியர் நடவடிக்கையின் காரணமாக ஒரு மோசடி நடந்திருந்தால், தகுந்த பணியாளர் மீது பொறுப்பு நடவடிக்கை எடுக்கப்படும். மோசடி மேலாண்மை மற்றும் அறிக்கையிடல் பற்றிய விவரமான மற்றும் விரிவான வாரியம் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையை வங்கி கொண்டுள்ளது.

டிஜிட்டல்பரிவர்த்தனைகண்காணிப்பு

வங்கியின் டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனை கண்காணிப்புக் குழு, நடப்பு மற்றும் சேமிப்பு கணக்குகள், கார்ப்பரேட் அட்வான்ஸ்கள், டிஜிட்டல் பேமெண்ட்கள் (கிரெடிட், டெபிட், மல்டி கரன்சி டிராவல் கார்டுகள் உட்பட) சாஃப்ட்வேர் சொல்யூஷன்கள் மூலம் உருவாக்கப்படும் ரியல்டைம்/நியர் ரியல்டைம் விழிப்பூட்டல்களின் அமைப்பில் இணைக்கப்பட்ட சில முன் வரையறுக்கப்பட்ட காட்சிகளின் அடிப்படை, மேம்பட்ட பகுப்பாய்வு, அதிநவீன விதிகள் மற்றும் உறுதியான முடிவெடுக்கும் திறன்கள் வரையறுக்கப்பட்ட இடர் தீவிரத்தன்மை வெயிட்டேஜ்கள் உதவியுடன் மோசடி கண்டறிதல் மற்றும் தடுப்பு அம்சங்களைப் பார்க்கிறது.

டிஜிட்டல் பேமெண்ட் விழிப்பூட்டல்களுக்கு, குழுவானது பரிவர்த்தனை உறுதிப்படுத்தலுக்காக வாடிக்கையாளரை அணுகுகிறது:

- சிஸ்டத்தில் உருவாக்கப்படும் விழிப்பூட்டல்களுக்கு ஐவிஆர்அழைப்பு(கள்) தொடர்ந்து எஸ்எம்எஸ்மற்றும் இமெயில்
- பரிவர்த்தனையை ரியல்டைம் மறுத்தால் கைமுறையாக செய்யலாம்
- மற்றவகை விழிப்பூட்டல்களுக்கு, பரிவர்த்தனையின் உண்மைத்தன்மையைக் கண்டறிய கூடுதல் கவனத்துடன் / விசாரணைகளுக்காக கிளைகள் / ஆர்எம் / வணிகப் பிரிவுகளுடன் விவரங்கள் பகிரப்படுகின்றன. இந்தச் செயல்முறையில், பரிவர்த்தனை/கணக்கின் உண்மைத்தன்மை உறுதிசெய்யப்படும் வரை, முன்னெச்சரிக்கை நடவடிக்கையாக, வாடிக்கையாளரின் கணக்குகள் டெபிட் முடக்கம்/உரிமையின் கீழ் வைக்கப்படும்.
- நேர்மறையான உறுதிப்படுத்தல் கிடைத்தவுடன், விழிப்பூட்டல்கள்

மூடப்படும்.

- எதிர்மறையான உறுதிப்படுத்தல் ஏற்பட்டால், மற்றும் விசாரணையின் நோக்கத்தைப் பொறுத்து, மேலதிக நடவடிக்கைக்காக விவரங்கள் புலனாய்வுக் குழுவிடம் தெரிவிக்கப்படும், மற்றும் புகார்/சிக்கல்களைத் தொடங்குவதற்கான சிக்கல் மேலாண்மை செயல்முறையின் மீது வாடிக்கையாளர் வழிநடத்தப்படுகிறார் மற்றும் கட்டணம் சார்ஜ்பேக்(பொருந்தினால்) செய்வதற்கு தாக்கல் செய்யலாம்.

டிபிபிதொடர்பானபுகார்கள்

மூன்றாம்தரப்பு தயாரிப்புகள் உட்பட பரந்த அளவிலான தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை வங்கி வழங்குகிறது. ஆக்ஸிஸ் பேங்க் மூன்றாம் தரப்பு தயாரிப்புகள் (இன்சூரன்ஸ், மியூச்சுவல் ஃபண்ட் மற்றும் பொருந்தக்கூடியது) விநியோகிப்பாளர் ஆகும். இது ஆர்பிஐ மற்றும் ஐஆர்டிஏஐ மற்றும் செபி விதிமுறைகளால் நேரடியாக நிர்வகிக்கப்படுகிறது. எனவே, வங்கியின் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை நுட்பமானது, எங்கள் பன்முகப்படுத்தப்பட்ட வணிகத்தில் கட்டுப்பாட்டாளர் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் நம்பிக்கையை உறுதி செய்வதில் முக்கிய பங்கு வகிக்கிறது.

மூன்றாம்தரப்பு தயாரிப்புகள் உட்பட எந்தவொரு தயாரிப்புகளையும் தவறாக விற்பனை செய்ததாகக் கூறப்படும் அனைத்து வாடிக்கையாளர் புகார்களும் ஒரு சுயாதீன விசாரணைக் குழுவால் மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.

விசாரணையின் முடிவுகளின் அடிப்படையில், புகார்களுக்கு உரிய பதில் அளிக்கப்படுகிறது. நடந்த தவறான விற்பனையின் போது, வங்கியின் பொறுப்பில் கிரிட் அடிப்படையில் பொருத்தமான பணியாளர்கள் மீது நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.

மேலும், வாடிக்கையாளர் திருப்தியை உறுதிப்படுத்தும் எங்கள் முயற்சியில், வங்கி முழுவதும் தவறான விற்பனை புகார்களைக் கண்டறிய, ரீடெய்ல் பிரினஸ் காம்ப்ளியன்ஸ் டிராக்னர் சிஸ்டம் (ஆர்பிசிடிஎஸ்) ஒன்றை வங்கி உருவாக்கியுள்ளது. வணிக நுண்ணறிவுப் பிரிவோடு பகிரப்பட்ட சில முன் வரையறுக்கப்பட்ட தர்க்கங்களின் அடிப்படையில், தவறான விற்பனையை அடையாளம் காண/பிடிக்க டிரிக்கர்கள் உருவாக்கப்படுகின்றன. கடந்த காலத்தில் பெறப்பட்ட தவறான விற்பனை புகார்களின் தரவை பகுப்பாய்வு செய்வதன் மூலம் இந்த தர்க்கங்கள் பெறப்படுகின்றன. இந்த செயலூக்கமான தூண்டுதல் பொறிமுறை நுட்பமானது விற்பனை விதிமுறைகள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்களின் இணக்கத்தைக் கண்காணிக்க அமைப்பில் கட்டமைக்கப்பட்டுள்ளது.

மொத்தவிற்பனைவங்கிபுகார்கள்

மொத்த விற்பனை வங்கி பிரிவு, எஸ்எம்இ வாடிக்கையாளர்கள் (சிபிஜி ஆல் நிர்வகிக்கப்படுகிறது), மத்திய கார்ப்பரேட்கள், பெரிய கார்ப்பரேட்கள், பன்னாட்டு நிறுவனங்கள், நிதி நிறுவன குழுக்கள், அரசு கவரேஜ் குழு மற்றும் மூலோபாய கிளையன்ட் குழு போன்ற கார்ப்பரேட்களின் பல்வேறு பிரிவுகளைக் கொண்டுள்ளது. இந்த கார்ப்பரேட்டுகள் பல்வேறு கிரெடிட்/அட்வான்ஸ் தொடர்பான மற்றும் பரிவர்த்தனை வங்கி தொடர்பான தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளான டேர்ம் லோன், ஒர்க்கிங் கேப்பிட்டல் கடன், எக்ஸ்போர்ட்/டிரேட் ஃபைனான்ஸ், நடப்புக் கணக்கு, டிரேட், ஃபாரக்ஸ், சிஎம்எஸ், கஸ்டடி மற்றும் கேப்பிட்டல் மார்க்கெட் போன்றவற்றைப் பெறுகின்றன.

வங்கியில் மேற்கண்ட சேவைகள் மற்றும் பரிவர்த்தனைகள் டபிள்யூபிஓ (கடன் தொடர்பான மொத்த விற்பனை வங்கி செயல்பாடுகள்) மற்றும் டபிள்யூடிஓ (பரிவர்த்தனை வங்கி தொடர்பான மொத்த விற்பனை பரிவர்த்தனை செயல்பாடுகள்) துறைகளால் கையாளப்படுகின்றன.

வாடிக்கையாளர் கிளைகள், ஆர்எம்எம் அல்லது கார்ப்பரேட் ஹெல்ப் டெஸ்க் குழுவை தொலைபேசி, இமெயில் அல்லது தனிப்பட்ட தொடர்பு/வருகைகள் மூலம் பரிவர்த்தனை கோரிக்கை/வினவல்களுக்கு அணுகுகின்றனர். அந்தந்த டிபிள்யூபிஓகள் பேக் ஆஃபிஸ் ஓபிஎஸ் மற்றும் தயாரிப்பு யூனிட்களுடன் ஒருங்கிணைத்து வாடிக்கையாளரின் கேள்விகளுக்குத் தீர்வை வழங்குகின்றன மற்றும் வரையறுக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களின்படி பரிவர்த்தனை கோரிக்கைகளை நிறைவு செய்கின்றன.

சிலநேரங்களில், வாடிக்கையாளர் சேவையில் குறைபாடு, பூர்த்தி செய்வதில் தாமதம் மற்றும் / அல்லது வாடிக்கையாளருடன் கூறப்பட்ட ஏற்பாடுகளை நிறைவேற்றாததன் காரணமாக தோல்வியுற்ற பரிவர்த்தனையிலிருந்து வெளிப்படும் கவலைகளையும் எழுப்புகிறார். வாடிக்கையாளர் மேற்கூறிய தொடுப்புள்ளிகளை அணுகி / அல்லது வங்கியின் நோடல் அதிகாரி / எம்டி அலுவலகத்தை அணுகி அவருடைய சிக்கல்கள் மற்றும் கோரிக்கைகளுக்கு தீர்வு காண்கிறார்.

சட்டவிஷயங்கள்

வங்கி, சில சமயங்களில் சட்ட ஆலோசனை தேவைப்படும் வாடிக்கையாளர் புகார்களைப் பெறுகிறது (வாடிக்கையாளர் சட்ட மன்றங்களை அணுகுவதற்கான சாத்தியக்கூறுகள் இருப்பதால் அல்லது கணக்கு வைத்திருப்பவர்களுக்கிடையே தகராறு வழக்கு தொடுக்க வழிவகுக்கும்). அத்தகைய புகார்களைத் திறம்படத் தீர்ப்பதற்கு, வங்கியின் சட்டத் துறையானது அ) வழக்கு விவரங்கள் மற்றும் ஆ) வாடிக்கையாளருக்கு ஆலோசனைக்காக உண்மைப் பதிலின் வரைவோடு ஆலோசிக்கப்படுகிறது. சட்டத் துறையானது புகாரை வழங்கிய விவரங்களின் அடிப்படையில் ஆய்வு செய்து, அத்தகைய புகார்களுக்குத் தகுந்த பதிலளிப்பதற்காக வரைவில் தேவையான சட்ட உள்ளீடுகளை வழங்குவதில் நிபுணத்துவம் மற்றும் ஆதரவை வழங்குகிறது.

கலெக்டன்விஷயங்கள்

நிலுவைத்தொகையை வசூலிப்பது மற்றும் அடிப்படை பாதுகாப்பை திரும்பப் பெறுவது தொடர்பான நியாயமான நடைமுறைகள் தொடர்பான ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களை வங்கி பின்பற்றுகிறது. நாங்கள் எந்தவிதமான கட்டாய நடைமுறைகளையும் பின்பற்றுவதில்லை மற்றும் சேகரிப்பு முகமைகளின் செயல்பாடுகள் அவ்வப்போது அளவீடு செய்யப்படுவதால் அவர்கள் செய்யும் செயல்பாடுகளை உன்னிப்பாகக் கண்காணிக்கிறோம். வசூலிப்பு முகமைகளின் நடத்தை தொடர்பான வாடிக்கையாளர் புகார்கள் தீவிரமாக எடுத்துக் கொள்ளப்படுகின்றன, மேலும் முகவரின் நடத்தையில் ஏதேனும் கவலை இருந்தால், நடைமுறையில் உள்ள விளைவு மேலாண்மை கட்டத்தின்படி வங்கி

உடனடியாக நடவடிக்கை எடுக்கும். வாடிக்கையாளர் சேவை மையம்

மற்றும் எங்கள் சொந்த வங்கி ஊழியர்களுக்கு அவ்வப்போது பயிற்சி அளிக்கும் உள்ளக பயிற்சி ஒன்றையும் வங்கி உருவாக்கியுள்ளது.

துணைநிறுவனங்களுக்கு எதிரான புகார்கள்

ஆக்ஸிஸ் அஸ்சட் மேனேஜ்மென்ட், ஆக்ஸிஸ் கேப்பிட்டல், ஆக்ஸிஸ் ஃபைனான்ஸ், ஆக்ஸிஸ் செக்யூரிட்டிஸ், ஆக்ஸிஸ் டிஸ்ட்ரீப்யூட்டர்ஸ், ஏ.டீ.ரெட்ஸ் அண்ட் ஃப்ரீசார்ஜ் போன்ற பல துணை நிறுவனங்களை வங்கி கொண்டுள்ளது. இந்த துணை நிறுவனங்கள் தொடர்பான வாடிக்கையாளர் புகார்கள் தீர்வுக்காக அந்தந்த துணை நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவைக்கு அனுப்பப்படும்.

முதலீட்டாளர்குறை தீர்ப்பு

நிறுவனசெயலாளரின் வழிகாட்டுதலின் கீழ் வங்கிக்கு பிரத்யேக முதலீட்டாளர் குறை தீர்க்கும் பிரிவு உள்ளது. அனைத்து முதலீட்டாளர் குறைகளும் போதுமான தீர்வுக்காக இந்தக் கூடத்திற்கு அனுப்பப்படுகின்றன.

இழப்பீடு

வங்கிதவறு செய்திருந்தால், வங்கியின் வாரியம் அங்கீகரிக்கப்பட்ட இழப்பீட்டுக் கொள்கையின்படி வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்கப்படும். தோல்வியுற்ற பரிவர்த்தனைகளுக்கான காலக்கெடு நேரம் கட்டமைப்பு மற்றும் தோல்வியுற்ற அல்லது 'தோல்வியடைந்த' பரிவர்த்தனைகள் காரணமாக வாடிக்கையாளர் புகார்கள் வெளிப்படும் பட்சத்தில் இழப்பீடு ஆகியவை வங்கியின் குறை தீர்க்கும் கொள்கையின் ஒரு பகுதியாக இணைக்கப்பட்டுள்ளது.

VI. மூல காரண பகுப்பாய்வு மற்றும் முன்னெடுத்துச் செல்லும் செயல்முறை மேம்பாடுகள்

வங்கியானது புகார்களின் முக்கியப் பகுதிகளின் அடிப்படையில் புகார்களின் மூல காரண பகுப்பாய்வு மற்றும் தீர்வுகளை மேற்கொள்கிறது. அடையாளம் காணப்பட்ட எந்த செயல்முறை மேம்பாடுகளும் பயனுள்ள செயல்படுத்தல் மற்றும் நிலைத்தன்மைக்காக கண்காணிக்கப்படுகின்றன.

VII. கேடென்ஸ்மதிப்பாய்வு

பயிற்சி:

முன் வரிசை பணியாளர்கள் கூறப்பட்ட நோக்கங்களுடன் சீரமைக்கப்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக பயிற்சி தொகுதிகள் மற்றும் சான்றிதழ்கள் மேற்கொள்ளப்படும். எஸ்இபகுதிகளில் அவ்வப்போது புதுப்பித்தல் பயிற்சிகள் நடத்தப்படும் மற்றும் எஸ்இ-இன் செயல்திறன் மதிப்பீடு செய்யப்படும்.

மதிப்பாய்வு:

தரவுகளின் துல்லியத்தை உறுதி செய்வதில் வங்கி நம்புகிறது மேலும் பின்வரும் கூறுகளை மையமாக வைத்து இதை மதிப்பாய்வு செய்யும்:

1. கோரிக்கைகள்மற்றும் புகார்களை பதிவு செய்வதன் துல்லியம் பற்றிய மதிப்பாய்வு
2. காலக்கெடு நேரத்தை கடைபிடிப்பது பற்றிய மதிப்பாய்வு
3. வாடிக்கையாளர்புகார்களின் அதிகரித்த அல்லது மீண்டும் மீண்டும் நிகழும் நிகழ்வுகளின் மதிப்பாய்வு:

நிர்வாகமேற்பார்வை

இதுபோன்ற குறிகாட்டிகளில் பல்வேறு மூத்த நிர்வாகக் குழுக்களுக்கு பார்வை பொறிமுறை நுட்பத்தை வங்கி அமைக்கும்:

1. வாடிக்கையாளர்புகார்களின்எண்ணிக்கை
2. காலக்கெடு நேரம் பின்பற்றுதல்
3. வங்கிகுறைதீர்ப்பாளரிடம் முன்னெடுத்துச் செல்லப்பட்ட புகார்கள் மற்றும் வழங்கப்பட்ட விருதுகள்
4. தவறானவிற்பனைபுகார்கள்
5. புகார்களின்முக்கியபகுதிகள்
6. புகார்களின் அடிப்படைக் காரணம் பற்றிய தரமான பகுப்பாய்வு

மற்றும் அவற்றைத் திருத்தும் மற்றும் தடுப்பு நடவடிக்கைகள்.

viii. இணைப்புகள்

1. புகார்களின்காலக்கெடு நேரங்கள்
2. முதன்மைநோடல்அதிகாரியின்பங்குமற்றும்பொறுப்புகள்