

# முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் பங்கு மற்றும் பொறுப்புகள்

## அறிமுகம்

வங்கி ஆம்பட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் கீழ் முதன்மை நோடல் அதிகாரியை (பிஎன்ஓ) வங்கி நியமித்துள்ளது. வங்கியின் குறை தீர்க்கும் முறையியன் நுட்பத்தை மேம்படுத்தும் நோக்கில், பிஎன்ஓ வங்கியின் ஒட்டுமொத்த புகார் மேலாண்மை செயல்முறையை மேற்பார்வையிடும் என எதிர்பார்க்கப்படுகிறது. வங்கியின் பல்வேறு துறைகளுக்கும் வாரியத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவிற்கும் இடையே பிஎன்ஓ ஒரு இணைப்பு பாலமாக செயல்படுகிறது. உள்ளக ஆம்பட்ஸ்மேனிடமிருந்து பெறப்பட்ட கருத்து செயல்படுத்தப்படுவதை உறுதிசெய்ய பிஎன்ஓ-விற்கு அதிகாரம் உள்ளது. வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாளும் பகுதியில் உள்ள அனைத்து ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களும் வங்கி முழுவதும் அவற்றின் உண்மையான உணர்வில் உடனடியாக செயல்படுத்தப்படுவதையும் பிஎன்ஓ உறுதி செய்கிறது.

## பிஎன்ஓ-யின் முக்கிய பொறுப்புகள்

- வாரியம் அங்கீகரித்த குறை தீர்க்கும் கொள்கையை வங்கியில் செயல்படுத்தவும்.
- வங்கியில் வாடிக்கையாளர் குறைகளைக் கையாள்வதை பல்வேறு அர்ப்பணிப்புக் குழுக்கள் மூலம் அளவு மற்றும் தரம் வாய்ந்த அம்சங்களில் மேற்பார்வையிடுதல் மற்றும் கண்காணித்தல்.
- இயற்கையில் சிக்கலான புகார்களில் முடிவெடுப்பதில் தினசரி ஆதரவை வழங்கவும்.
- பொதுவாக வாடிக்கையாளர் புகார்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் சேவையின் முன்னேற்றம் குறித்து தெரிவிக்கும் நிர்வாகம்.
- அனைத்து நிலை 2 மற்றும் அதற்கு மேல் உள்ள புகார்களை உள் ஆம்பட்ஸ்மேனிடம் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கு முன் போதுமானதாக இருக்கும்படி மதிப்பாய்வு செய்யவும்.
- வங்கி ஆம்பட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் கீழ் பெறப்பட்ட ஆலோசனைகள் / விருதுகளை செயல்படுத்துவதை கண்காணிக்கவும்.

- வங்கியில் வாடிக்கையாளர் சேவை அம்சங்களை மதிப்பாய்வு செய்து, தொடர்ந்து செயல்முறை மாற்றத்தின் மூலம் சேவை தரம் / திறன் இடைவெளிகள் கண்டறியப்பட்டால், உடனடி திருத்த நடவடிக்கைகளைத் தொடங்கவும்.
- வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாள்வதில் ரிசர்வ் வங்கியின் அறிவுறுத்தல்களை சரியான நேரத்தில் மற்றும் பயனுள்ள வகையில் பின்பற்றுவதை உறுதிசெய்யவும்.
- வங்கியில் புகார் கையாளுதல் மற்றும் வாடிக்கையாளர் சேவையை மேம்படுத்துவதற்கு உள்ளக ஆம்பட்ஸ்மேனின் கருத்துக்களைப் பெறுதல்.
- வாரியத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவிடம் குறிப்புகளைச் சமர்ப்பித்தல் மற்றும் அவர்களின் வழிகாட்டுதல்களின் மீது நடவடிக்கை எடுத்தல்.