பத்திரிக்கை வெளியீடு
Reserve Bank of India
இந்திய ரிசர்வ் வங்கி
வெப்சைட் Website: www.rbi.org.in
இ மெயில் Email: helpdoc@rbi.org.in

தகவல் தொழில் நுட்பத்துறை, மைய அலுவலகம், எஸ்.பி.எஸ் மார்க், மும்பை 400001
DEPARTMENT OF COMMUNICATION, Central Office, S.B.S. Marg, Mumbai – 400001
போன் Phone: 91 22 2266 0502

ஜூன் 24, 2019

ஆர் பி ஐ இன் புகார் மேலாண்மை அமைப்பு தொடக்கம்

ஆர் பி ஐ இன் "புகார் மேலாண்மை அமைப்பு (சிஎம்எஸ்)" ஆர் பி ஐ ஆளுநரால், இன்று தொடங்கப்பட்டது. இது ஆர் பி ஐ ன் குறை தீர்க்கும் செயல்முறைகளை எளிதாக்கும் மென்பொருள் பயன்பாடாகும். ஆர் பி ஐ யின் இணையதளத்தில் உள்ள சிஎம்எஸ் போர்ட்டலை பொது மக்கள் அணுகலாம். ஆர் பி ஐ யின் கட்டுப்பாட்டில் உள்ள எந்தவொரு நிறுவனத்திற்கும் எதிராக புகார் அளிக்கலாம்.

வாடிக்கையாளர்களின் வசதியை மனதில் கொண்டு , புகார்களை ஆன்லைனில் தாக்கல் செய்ய CMS வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. இது எஸ்எம்எஸ் / மின்னஞ்சல் அறிவிப்பு (கள்) மூலம் ஒப்புதல், தனித்துவமான பதிவு எண் மூலம் நிலை கண்காணிப்பு, முடித்து வைக்கும் ஆலோசனைகளைப் பெறுதல் மற்றும் மேல்முறையீடுகளை தாக்கல் செய்தல் போன்ற அம்சங்களை வழங்குகிறது. இது வாடிக்கையாளரின் தன்னார்வ அனுபவக் கருத்துக்களைக் கோருகிறது.

போர்ட்டலின் பயனர்களுக்கு வழிகாட்ட CMS சுய உதவி விஷயங்கள் (வீடியோ வடிவத்தில்); பாதுகாப்பான வங்கி நடைமுறைகள் குறித்த வீடியோக்கள்; மற்றும் ஆர் பி ஐ யின் ஒழுங்குமுறை முயற்சிகள் குறித்தவை உள்ளன.

சி.எம்.எஸ் மூலம் பெறப்பட்ட வாடிக்கையாளர் புகார்களை அவர்களின் முதன்மை நோடல் அதிகாரிகள் / நோடல் அதிகாரிகள் தடையின்றி அணுகி, அதன் மூலம் தீர்க்க இந்த அமைப்பு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு உதவுகிறது. ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களின் குறைகளை கண்காணிக்கவும் நிர்வகிக்கவும் பலவிதமான அறிக்கைகளை உருவாக்குவதற்கான வசதிகளை இந்த அமைப்பு

வழங்குகிறது. மூல காரண பகுப்பாய்வுகளை மேற்கொள்வதற்கும், தேவைப்பட்டால், சரியான திருத்த நடவடிக்கைகளைத் தொடங்குவதற்கும் அவர்கள் CMS இல் இருந்து தகவல்களைப் பயன்படுத்தலாம்.

நிவாரணத்தின்/குறை தீர்ப்பின் முன்னேற்றத்தைக் கண்காணிக்க புகார்களைக் கையாளும் ஆர் பி ஐ யின் அதிகாரிகளுக்கும் சி.எம்.எஸ் வசதிகள் உள்ளன. CMS இல் கிடைக்கும் தகவல்கள் தேவைப்பட்டால் ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேற்பார்வை தலையீடுகளுக்கும் பயன்படுத்தப்படலாம். சி.எம்.எஸ் தொடங்கப்பட்டதன் மூலம், ஆர் பி ஐ யின் வங்கி குறை தீர்ப்பாளர் (பிஓ) மற்றும் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு செல் கள் (சிஇபிசி) அலுவலகங்களில் பெறப்பட்ட புகார்களின் செயலாக்கம்/தீர்வுகள் டிஜிட்டல் மயமாக்கப்பட்டுள்ளது.

யோகேஷ் தயால்
தலைமை பொது மேலாளர்

பத்திரிக்கை வெளியீடு: 2018-2019/3025