

## குறை தீர்த்தல் அறிமுகம்

### புகார் மேலாண்மைக் கொள்கை-ஐஎஸ்ஓ தரநிலைகள்

வங்கியின் தரக் கொள்கையின் வரிசையில், வாடிக்கையாளரின் புகார்கள்/குறைகளைக் கையாளுவது தொடர்பாக, எஸ் பேங்க் பின்வரும் கொள்கையை பின்பற்றுகிறது:

'இந்தியாவில் உலகின் சிறந்த தரமான வங்கி', என்பதாய் மாறுவதற்கு இது மேற்கொள்ளும் சீரான மிகச்சிறந்த சேவை அனுபவத்தை உறுதிப்படுத்தும் நோக்கில், வங்கியானது பொறுப்பான, நேர்மையான, விரைவான மற்றும் வாடிக்கையாளரை மையமாகக் கொண்ட வினவல்/ புகார் மேலாண்மைச் செயல்முறைகளை அனைத்து வெளி வாடிக்கையாளர்களுக்கும் வழங்கும்.

வங்கி

1. புகாரளிப்பவர்கள் அனைவருக்கும் புகார் கையாளும் செயலின் புலப்படுத்தன்மையையும் அணுகல்தன்மையையும் உறுதிசெய்யும்
2. குறை தீர்க்கும் கொள்கைக்கான அணுகலை வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கும்
3. புகார்களை தொழில்முறையாகவும் வெளிப்படையான வகையிலும் கையாளும்
4. புகார் கையாளும் செயலில் பொதுநிலைத்தன்மையை உறுதிப்படுத்தும்
5. வாடிக்கையாளர்களுக்கு தாமதமில்லாத ஏற்புத்தன்மையுள்ள புகார் தீர்வை வழங்கும்.
6. புகாரைத் தீர்ப்பதற்குத் தேவைப்பட்டாலன்றி, புகாரளிப்பவர்களின் தகவல் பற்றிய இரகசியத்தன்மையை உறுதிசெய்யும்
7. தீர்வுக்கும் புகார்களைத் தெரிவிப்பதற்குமான தெளிவான பொறுப்புடைமையை உறுதிப்படுத்தும்
8. ஆர்பிஐ'ஆல் கட்டளையிடப்பட்டுள்ள மற்றும் குறை தீர்க்கும் கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்துத் தொடர்பான ஒழுங்குமுறை மற்றும் சட்டம்சார் தேவைகளுக்கும் கீழ்ப்படிவதை உறுதிசெய்யும்
9. வாடிக்கையாளர்கள், பணியாளர்கள், பிற ஆர்வமுள்ள தரப்புகள் ஆகியோரிடமிருந்து உள்ளீடுகளைப் பெற்று, அதன் செயலாக்கங்களையும் அமைப்புகளையும் தொடர்ந்து மேம்படுத்தும்
10. வங்கியால் வரையறுத்தவாறு இழப்பீட்டுக் கொள்கையைக் கடைப்பிடிப்பதை உறுதிசெய்யும்

எஸ் பேங்க் எங்கள் வாடிக்கையாளர்களால் எங்கள் கவனத்திற்குக் கொண்டுவரப்பட்ட அனைத்துப் புகார்கள்/குறைகளையும் கையாண்டு தீர்ப்பதிலும், மேலும் வினவல்களிலிருந்து புகார்களைப் புரிந்துகொண்டு, வகைப்படுத்தி, வேறுபிரித்தறிவதன் முக்கியத்துவத்தைப் புரிந்துகொள்வதிலும் கூட பெருமையடைகிறது. கொள்கையானது தெளிவாக இரண்டை வரையறுக்கிறது.

## புகார்

புகார் என்பது “ஒரு நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக மேற்கொள்ளப்படும் திருப்தியின்மையின் வெளிப்பாடு அல்லது பொறுப்பான அல்லது தீர்வை வெளிப்படையாக அல்லது மறைமுகமாக எதிர்பார்க்கும் இடத்தில் கையாளும் செயலாக்கம் பற்றிப் புகாரளித்தல்” என வரையறுக்கப்படலாம்

புகாரை நேரடியாக, தொலைபேசி வழியாக அல்லது எழுத்துப்பூர்வமாய் வெளிப்படுத்தலாம்

## வினவல்

வினவலை ஒன்றைப் பற்றிய சந்தேகத்தை வெளிப்படுத்துகின்ற அல்லது அதிகாரியிடமிருந்து பதிலை எதிர்பார்க்கின்ற ஒரு கேள்வியாக வரையறுக்கலாம். வினவல் என்பது:

- விசாரணையின் வரிசையில், கேள்விகேட்கும் வடிவம்
- தகவல் அல்லது வழிகாட்டுதலுக்கான கோரிக்கையின் தன்மையில்
- தரவு/தெளிவுபடுத்தலுக்காக - வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எதிர்பார்ப்பு இருக்கும் இடம்.

எஸ் பேங்கில், எல்லாச் சமயங்களிலும் எங்கள் சேவைகளின் மிகச் சிறந்ததையே உங்களுக்கு உறுதிப்படுத்த விரும்புகிறோம். அவுட்சோர்ஸ் செய்த ஏஜென்சி மூலம் வழங்கப்படும் சேவைகளுடன் தொடர்பான எங்கள் சேவைகள் அல்லது பிரச்சனைகள் எதையும் குறித்த மேம்பாட்டுக்காக உங்கள் மதிப்புமிக்க பரிந்துரை, கருத்து, அனுபவம், பின்னூட்டம் அல்லது இலக்கு போன்றவற்றைப் பகிர் விரும்பினால், இதன் வழியாக உங்கள் பின்னூட்டத்தை வரவேற்கிறோம்:

## மூன்று நிலை குறை தீர்ப்புப் பொறிமுறை

### நிலை 1

#### ➤ கிளை சேனல்:

- எங்கள் கிளைக்குச் சென்று, எங்கள் அனைத்துக் கிளைகளிலும் பேணப்படும் புகார்ப் பதிவில் உங்கள் புகாரைப் பதிவுசெய்யுங்கள் (கிளையின் பணி நேரங்களில்). எங்கள் கிளைகள் ஒவ்வொன்றிலும், உங்கள் புகார்களை யாரிடம் தெரிவிக்கலாம் என்று அதிகாரிகளின் பெயரையும் தொடர்பு விவரங்களையும் காட்சிப்படுத்தியுள்ளோம்.
- குறையுள்ள விவரங்களை விளக்கி உங்கள் நகரில் அருகிலுள்ள கிளையின் கிளை வணிகத் தலைவருக்கு (கிளை மேலாளர்) எழுதியனுப்புங்கள் அல்லது அவரைச் சந்தியுங்கள். எங்கள் கிளைகள் ஒவ்வொன்றிலும், ஒவ்வொரு மாதத்தினதும் 7ஆம் தேதியை (மாலை 3 மணி முதல் 5 மணி வரை) வாடிக்கையாளர் தினமாக (7 ஆம் தேதி விடுமுறையாக அல்லது அரை நாள் மட்டும் பணி நடக்கும் என்றால், அதற்கு முந்தைய நாள்) கடைப்பிடிக்கிறோம். வங்கியில் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் பற்றிய தமது அபிப்பிராயங்களை வழங்க, வாடிக்கையாளர்கள் இத்தகைய நாளைத் தாராளமாகப் பயன்படுத்தி, தங்களது குறைகளை வெளிப்படுத்தலாம், குறிப்பிட்ட சேவை அல்லது தயாரிப்பின் தனித்தன்மைகளைப் பாராட்டலாம்.

#### ➤ எலக்ட்ரானிக்/டெலி:போனிக் சேனல்:

- உங்கள் புகாரை ஆன்லைன் புகார் படிவம் வழியாக [www.yesbank.in](http://www.yesbank.in) -இல் பதிவுசெய்யலாம்
- வாரத்தின் 7 நாட்களும் நாளின் 24 மணிநேரமும் எஸ் டி:போன் பேங்கிங் சேவையில் எங்களை அழைக்கலாம்
- எங்களுக்கு [yes touch@yesbank.in](mailto:yes touch@yesbank.in) என்ற முகவரியில் எழுதியனுப்பலாம்
- வைப்புச் சேவைகள் குறித்து தனித்துவமான புகார்களை அளிக்க, இவருக்கு எழுதலாம்: [dphelp@yesbank.in](mailto:dphelp@yesbank.in)
- உங்கள் நெட்பேங்கில் உள்நுழைந்து, மை ஸ்பேஸ் பிரிவு - மெயில்பாக்ஸ் என்பதற்குச் சென்று எங்களுக்கு எழுதியனுப்பலாம்

## நிலை 2

நிலை 1-இல் வழங்கப்பட்ட தீர்வு உங்கள் எதிர்பார்ப்பைப் பூர்த்திசெய்யாவிட்டால், கீழுள்ளவாறு எங்கள் குறைதீர்க்கும் அதிகாரிக்கு [head.grievanceredressal@yesbank.in](mailto:head.grievanceredressal@yesbank.in) என்ற முகவரியில் எழுதலாம்

குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்களை எங்கள் அனைத்துக் கிளைகளிலும் வலைத்தளத்திலும் பெறலாம்.

## நிலை 3

நிலை 2-இல் வழங்கப்பட்ட தீர்வு உங்கள் எதிர்பார்ப்பைப் பூர்த்திசெய்யாவிட்டால், கீழுள்ளவாறு எங்கள் முதன்மை முன்னோடி அதிகாரிக்கு [principal.nodalofficer@yesbank.in](mailto:principal.nodalofficer@yesbank.in) என்ற முகவரியில் எழுதலாம்

முதன்மையான முன்னோடி அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்களை எங்கள் அனைத்துக் கிளைகளிலும் வலைத்தளத்திலும் பெறலாம்.

## நேரச் சட்டகம்

- வழக்கமாக உங்களுக்குப் பதிலளிக்க 7 பணி நாட்கள் வரை எடுப்போம். வெவ்வேறு வகைகளிலுள்ள புகார்களுக்கும் வினவல்களுக்கும் பதிலளிப்பதற்கான கால வரம்பு பின்னிணைப்பு 1 ஏ-இன் படி வரையறுக்கப்படும்.

## புகார் மேற்கோள் எண்

- எங்களிடம் உங்கள் புகாரைச் சமர்ப்பிக்கும் போது, உங்களுக்கு ஒரு புகார் மேற்கோள் எண்ணை வழங்குகிறோம்

வங்கியானது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் [2006 வங்கிசார் புகார் விசாரிக்கும்](#) அதிகாரித் திட்டம் என்ற திட்டத்தின் கீழ் உள்ளடக்கப்படுவதை எங்கள் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் தெரிவிக்க விரும்புகிறோம். இந்தத் திட்டத்தின் கீழ், வங்கிக்கு எதிரான ஏதேனும் குறை 30 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், [குறித்த நகரின் வங்கிசார் புகார் விசாரிக்கும் அதிகாரியிடம்](#) தெரிவிக்கப்படலாம்.

## புகார்கள்/ குறைகளைக் கையாளுவதற்கான உள் இயந்திர அமைப்பு

வாரியத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு (சேவையில் தலைசிறந்த குழு): வைப்பாளரின் கணக்கின் நடவடிக்கைகளுக்கான அவரின் இறப்புச் சிகிச்சை, தயாரிப்பு அனுமதிச் செயல்முறை மற்றும் வைப்பாளரின் திருப்தி குறித்த வருடாந்த கருத்துக்கணிப்பு போன்ற விடயங்களை ஒருங்கிணைக்கின்ற விரிவான வைப்புக் கொள்கையை வகுப்பதற்கு வாரியத்தின் இந்தத் துணைக் குழுவே பொறுப்பாகும். இந்தக் குழுவானது வாடிக்கையாளருக்கு அளிக்கப்பட்ட சேவையின் தரம் தொடர்பான பிற சிக்கல்கள் எதையும் கூடப் பரிசீலிக்கும்.

வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவானது பின்வருபவற்றையும் மதிப்பாய்வு செய்யும்:

1. ஒழுங்குபடுத்துநரிடமிருந்து பெற்ற புகார்கள்
2. வங்கிசார் புகாரை விசாரிக்கும் அதிகாரி கடந்துவந்த விருதுகள்
3. பெறப்பட்ட, தீர்க்கப்பட்ட, மூலக் காரணப் பகுப்பாய்வுடன் நிலுவையிலுள்ள உள் புகார்கள் மற்றும் புகார்களைக் குறைப்பதற்கான செயற்பாடுகள்
4. வங்கி ஏற்றுக்கொண்ட புகார் தீர்க்கும் முறையின் வினைத்திறன்
5. நிலைக் குழுவின் அறிக்கையை மதிப்பாய்வு செய்தல்
6. வாடிக்கையாளர் சேவையைக் கருத்தில் கொள்ளும் ஏதேனும் பிற விடயங்கள்

### **வாடிக்கையாளர் சேவை குறித்த நிலைக் குழு:**

வாடிக்கையாளர் சேவை குறித்த நிலைக் குழுவுக்கு செயல் இயக்குநர்/மேலாண்மை இயக்குநர் தலைமை வகிக்கிறார், இவர் வாரியத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவின் உறுப்பினராகவும் உள்ளார், மேலும் இதன் உறுப்பினர்களாக வங்கியின் பிற மூத்த உறுப்பினர்களும் உள்ளனர். குழுவுக்கு பின்வரும் செயல்பாடுகள் உள்ளன:

1. அனைத்துக் கிளைகளிலும் பல்வேறு காலாண்டுகளிலும் பெற்ற வாடிக்கையாளரின் தரம் குறித்த கருத்தை மதிப்பாய்வு செய்தல்
2. பிசிஎஸ்பிஐ-இடமிருந்து பெறப்படும் வாடிக்கையாளர்களுக்கான வங்கியின் பொறுப்புக் கோட்பாட்டில் வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் பொறுப்புகளின் நடைமுறைப்படுத்தல் குறித்த கருத்துகள்/பின்னூட்டத்தை மதிப்பாய்வு செய்தல்
3. வாடிக்கையாளர் சேவை தொடர்பான அனைத்து ஒழுங்குமுறை அறிவுறுத்தல்களையும் வங்கி பின்பற்றுவதை உறுதிசெய்தல்
4. குறை தீர்த்தலுக்குப் பொறுப்பான செயற்பாட்டுத் தலைவர்கள் இதற்குக் குறிப்பிட்ட தீர்க்கப்படாத புகார்கள்/குறைகளைக் கருத்திலெடுத்து, அவர்களின் ஆலோசனையை வழங்குதல்
5. குழுவானது ஒழுங்குமுறையான இடைவேளைகளில் வாரியத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவுக்கு தனது செயற்திறன் பற்றிய அறிக்கையைச் சமர்ப்பிக்கும்

**கிளைகளிலுள்ள வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு:**

கிளைக் குழுவின் மூத்த உறுப்பினர்களை அதாவது ஒவ்வொரு கிளையிலும் கிளை வணிகத் தலைவர், கிளைச் சேவை வழங்கும் தலைவர் போன்றவர்களைக் கொண்ட சேவைக் குழு ஒவ்வொரு கிளையிலும் இருக்கும். குழுவின் செயற்பாடுகள்:

1. கிளையால் வழங்கப்படும் சேவை நிலைகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களின் பின்னூட்டம் மற்றும் கருத்துகளைத் தெரிந்துகொள்வதற்காக, ஒழுங்குமுறையில் (தற்போது ஒவ்வொரு காலாண்டிலும்) தேர்ந்தெடுத்த வாடிக்கையாளர்களைச் சந்தித்தல்
2. வாடிக்கையாளர் சேவை தொடர்பான அனைத்து ஒழுங்குமுறை மற்றும் உள் அறிவுறுத்தல்களையும் வங்கி பின்பற்றுவதை உறுதிசெய்தல்
3. அனைத்துக் கிளைகளிலும் பல்வேறு காலாண்டுகளிலும் பெற்ற வாடிக்கையாளரின் தரம் குறித்த கருத்தை மதிப்பாய்வு செய்தல் .
4. கிளை வழங்கும் வாடிக்கையாளர் சேவையில் நிலையை மேம்படுத்தும் செயற்பாடுகளை அடையாளம் காணுதல் மற்றும் அவை குறித்துப் பணியாற்றுவதல்
5. புகார்கள், பகுப்பாய்வுகள், செயல் நிலைகள் ஆகியவை மேலும் வங்கிகள் வாரியான பகுப்பாய்வுகளுக்காகவும் வாடிக்கையாளர் சேவை குறித்த நிலைக் குழுவுக்கும் வாரியத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவுக்கும் விளக்கமளிப்பதற்கும் வாடிக்கையாளர் சேவையின் தலைவருடன் பகிரப்படும்

**வங்கிசார் புகார் விசாரிக்கும் அதிகாரித் திட்டம், 2006:** வங்கிசார் புகார் விசாரிக்கும் திட்டம், ஆர்பிஐ ஆல் அறிமுகப்படுத்தப்பட்டது. இதன் குறிக்கோள், வங்கிசார் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை வழங்குவதுடன் தொடர்பான வாடிக்கையாளர் புகார்களுக்கான தீர்வைக் கிடைக்கச் செய்வதும், அத்தகைய புகார்களின் திருப்தி அல்லது தீர்வுக்கு உதவுவதும் ஆகும். எங்கள் கிளைகள் அனைத்திலும் அவற்றுக்குரிய நகரத்தின் வங்கிசார் புகாரைத் தீர்க்கும் நபரின் விவரங்களும் முகவரியும் இருக்கும். திட்டத்தின் நகலானது உங்கள் பார்வைக்காக எங்கள் கிளைகள் அனைத்திலும் கிடைக்கும். வங்கிசார் புகாரைத் தீர்ப்பவரை நாடும் முன்னர், பின்வரும் குறிப்புகளைக் கவனித்துக்கொள்ளுமாறு உங்களைக் கோருகிறோம்.

1. புகாரைத் தீர்ப்பவரிடம் புகாரளிக்கும் முன்னர் புகாரளிப்பவர் எஸ் பேங்கிடம் எழுத்துமூலம் புகாரளித்தார், வங்கி அந்தப் புகாரை நிராகரித்துவிட்டது அல்லது வங்கி அந்தப் புகாரைப் பெற்று ஒரு மாத காலத்தின் பின்னரும் புகாரளிப்பவருக்குப் பதில் கிடைக்கவில்லை அல்லது வங்கி அளித்த பதில் புகாரளிப்பவருக்குத் திருப்தியளிக்கவில்லை
2. புகாரளிப்பவரின் தெரிவிப்புக்கு எஸ் பேங்கின் பதில் கிடைத்த பின்னர் ஒரு ஆண்டுக்குப் பிந்தாமல் புகார் தெரிவிக்கப்பட்டது அல்லது எஸ் பேங்கில் புகார் தெரிவித்து ஒரு ஆண்டும் ஒரு மாதமும் கழிந்த பின்னரும் பதில் எதுவும் கிடைக்கவில்லை
3. முந்தைய விசாரணைகள் எதிலும் புகாரைத் தீர்ப்பவரால் புகார் தீர்க்கப்படவில்லை.
4. புகாரானது எந்தவொரு கோர்ட், ட்ரிபூனல், ஆர்பிட்ரேட்டர் அல்லது வேறு ஏதேனும் ஃபோரம் நடக்கும் முன்னர் விசாரணை நடவடிக்கைகளின் பொருளாக இருக்கவில்லை
5. புகாரானது சிறுமைத்தனமான அல்லது அலைக்கழிக்கும் தன்மையாக இல்லை
6. புகாரானது இத்தகைய உரிமைகோரல்களுக்கான இந்திய வரம்புச் சட்டம், 1963-இன் கீழ் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வரம்புக் காலம் காலாவதியாகும் முன்பு மேற்கொள்ளப்படுகிறது

பின்னிணைப்பு 1ஏ: பரந்த நிலையான வினவல்கள்/புகார்களுக்கான இயல்பான பதிலளிக்கும் கால வரம்பு (1996). பரந்த வகைப்பாட்டிற்குள் உள்ள புகார்கள் அல்லது வினவல்களுக்குப் பொருத்தமான 1996களின் வரம்பு கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது

வினவல்/புகார் வகைப்படுத்தல்	பதிலளிக்கும் கால வரம்பு (பணி நாட்களில்)	குறிப்புகள்
கணக்கு மேலாண்மை	3-7	கணக்குப் பராமரிப்பிலுள்ள ஏதேனும் தரவு பதிவுசெய்யும் பிழைகள் அல்லது அவற்றில் தாமதங்கள் இருக்கும் பட்சத்தில் வினவல்கள்/புகார்கள்

கணக்கைத் துவங்குதல்/மூடுதல்	3-8	கணக்கைத் துவங்கும் போது ஏதேனும் தரவுப் பதிவு வேறுபாடுகள் அல்லது கணக்குத் துவங்குதலில் நிலை குறித்த வினவல்கள்/புகார்கள்
ஏடிஎம் தொடர்பானவை	5-17	ஓய்பிஎல் ஏடிஎம்/பிற வங்கி ஏடிஎம்-இடமிருந்து பணம் விநியோகிக்கப்படாத சந்தர்ப்பங்களின் புகார்கள். பரிவர்த்தனையை வெற்றிகரமானது என்று கோரப்படும் பட்சத்தின் சார்ஜ்பேக் வழக்குகள்.
வழங்கக் கூடியவை	3-8	வழங்கக்கூடிய பல்வேறு பொருட்களின் அனுப்பும் நிலை தொடர்பான வினவல்கள்/புகார்கள் - வெல்கம் கிட், காசோலைப் புத்தகம், மேலும் பல.
எஃப்.டி தொடர்பானவை	3-7	எஃப்.டி வட்டி கணக்கீடுகள்/டிடிஎஸ் தொடர்பானவை குறித்த வினவல்கள்/புகார்கள்
மியூச்சுவல் ஃபண்ட் தொடர்பானவை	3-7	மியூச்சுவல் ஃபண்ட்/வெல்த் மேனேஜ்மெண்ட் விருப்பங்களுடன் தொடர்பான வினவல்கள்/புகார்கள்
நெட் பேங்கிங்	3-10	நெட் பேங்கிங்கின் போது எதிர்கொண்ட தொழில்நுட்பச் சிக்கல்கள் தொடர்பான வினவல்கள்/புகார்கள். தோல்வியுற்ற ஆன்லைன் கட்டணப் பரிவர்த்தனைகளின் ரிவர்சலுக்கான வினவல்கள்
சில்லறைச் சொத்துகள் தொடர்பானவை	3-7	ஏதேனும் லோன் சர்வீஸிங் தொடர்பான வினவல்கள்/புகார்கள்
பரிவர்த்தனை தொடர்பானவை	7	ஐஎம்பீஎஸ் பரிவர்த்தனைகள்
	32	தோல்வியுற்ற உள்நாட்டு பீஓஎஸ் பரிவர்த்தனைகள்
	45	தோல்வியுற்ற சர்வதேச பீஓஎஸ் பரிவர்த்தனைகள்
	75	உரிமைகோரிய பரிவர்த்தனைகள்
கிளியரிங்/ சிஎம்எஸ் தொடர்பானவை	3-7	காசோலைகள்/ஈ.சி.எஸ்/என்.ஈ.எஃப்.டி/ஆர்.டி.ஐ.எஸ் பரிவர்த்தனைகளின் கிளியரிங் நிலை குறித்த வினவல்கள்/புகார்கள்
ஐஐபி தொடர்பானவை	4-7	என்ஆர்ஐ வாடிக்கையாளர்களுக்கான வினவல்கள்/புகார்கள் - வரி செலுத்துதல், உறக்க நிலையிலுள்ள கணக்குகளின் மறுசெயற்படுத்தல்
பணியாளர்/வாடிக்கையாளர் சேவை தொடர்பானவை	5-7	கிளைச் சேவைப் பணியாளர் வழங்கிய தகவல்/நிலை தொடர்பான வினவல்கள் அல்லது புகார்கள்.
மூன்றாம் தரப்பின் தயாரிப்பு தொடர்பானவை	4-7	காப்பீட்டுத் தயாரிப்புகள் தொடர்பான வினவல்கள் அல்லது புகார்கள்
வணிக நிதி நடவடிக்கைகள்	3-7	வணிக நிதி நடவடிக்கைகள் தொடர்பான வினவல்கள்/புகார்கள்.

தீர்வுக்காக வெளித் தரப்பினரைச் சார்ந்திருக்கும் சில குறிப்பிட்ட வினவல்கள், தீர்வு குறித்த அதிக டீர்டு-க்கு உத்தரவாதமளிக்கின்றன. குறிப்பிடத்தக்க எடுத்துக்காட்டில் பின்வரும் வகைகளைச் சேர்ந்த வினவல்கள் அல்லது புகார்கள் அடங்கும்:

- ஆக்யூரர் பேங்குகளிலிருந்து சிசிடிவி ஃபுட்டேஜை மீட்டெடுத்தல்
- முரண்பாடான பீஓஎஸ் பரிவர்த்தனை - நெட்வொர்க் வழியாக வாங்கியவருக்கு எழுப்பப்பட்ட ரிவர்சல் கோரிக்கை.
- முரண்பட்ட ஆன்லைன் பேமெண்டுகள் - மூன்றாம் தரப்பு தொகுப்பாளர்கள் வழியாக எழுப்பப்பட்ட ரிவர்சல் கோரிக்கைகள்.