



క్ష్మ పైనాన్నియల్ హోల్డింగ్స్ లిమిటెడ్
యర్ ప్రాజ్జీసెస్ కోడ్ పై పాలసీ

కంఁెంట్	పేజీ నం.
1. పరిఙయం	2
2. పాలసీ యొక్క లక్ష్యాలు	2
3. ప్రధాన విలువలు	2-3
4. సరసమైన అభ్యాసాల కోడ్	3
4.1 లోన్ అప్లికేషన్	3
4.2 లోన్ మదింపు	3
4.3 రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులు	3-4
4.4 రుణ మంజూరు మరియు పంపిణీ	4-5
4.5 నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ	5
4.6 లోన్ అగ్రిమెంట్ / లోన్ కార్డ్లో బహిర్గతం	5-6
5. సరసమైన పద్ధతులు మరియు నైతిక ప్రవర్తన	6
6. అధిక రుణభారాన్ని నివారించడం	7
7. సేకరణ పద్ధతులు	7
8. క్లయింట్ సమాఙారం యొక్క గోప్యత	7-8
9. అభిప్రాయం మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం	8
9.1 లక్ష్యం	8-9
9.2 ఫీల్డ్ 6లో స్వీకరించబడిన క్లయింట్ ఫిర్యాదులు	9
9.3 ఫిర్యాదుల రిజిస్టర్ 6లోని శాఖల వద్ద ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడం	9
9.4 బ్రాంచ్లు 7లో క్లయింట్ కాల్లు స్వీకరించబడ్డాయి	9
9.5 క్లయింట్ కాల్స్ H0 7 వద్ద స్వీకరించబడ్డాయి	9
10. విజిల్ బ్లోవర్	10
11. బాహ్య ఫిర్యాదులు	10
12. H0 8 వద్ద ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ	11
13. సమీక్ష మరియు పర్యవేక్షణ	11
14. FPC మరియు GRM 8-9 వ్యాప్తి	12
15. బంగారు ఆభరణాల తాకట్టుపై రుణాలు ఇవ్వడం	

పరిచయం

క్రష్టే ఫైనాన్షియల్ హోల్డింగ్స్ లిమిటెడ్ (సిఎఫ్ఐచ్ఛెఎల్) అనేది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్ బిఐ)లో జనవరి 12, 2011 నుండి ఎన్ బి ఎఫ్ సి రిజిస్టర్ చేయబడిన పబ్లిక్ లిమిటెడ్ కంపెనీ. ఇది నాన్-సిస్టమిక్ గా ముఖ్యమైన నాన్ డిపాజిట్ టేకింగ్ నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీగా కూడా వర్గీకరించబడింది. (సిఎఫ్ఐచ్ఛెఎల్) తక్కువ మధ్యతరగతి వారికి చిన్న టీకెట్ రుణాలను అందించే వ్యాపారంలో నిమగ్నమై ఉంది. (సిఎఫ్ఐచ్ఛెఎల్) తన ఖాతాదారులకు అత్యధిక స్థాయి పారదర్శకత మరియు సమగ్రతను కొనసాగించడం ద్వారా నాణ్యమైన సేవలను అందించడానికి నిరంతరం ప్రయత్నిస్తుంది(సిఎఫ్ఐచ్ఛెఎల్) భారతదేశంలోని అన్ని రాష్ట్రాలలో ఉంది మరియు భారతదేశం అంతటా మరియు రాష్ట్రాలు & ప్రాంతాలకు తన కార్యకలాపాలను విస్తరించాలని యోచిస్తోంది. దీని ప్రకారం, సిబ్బంది సంఖ్య దామాషా ప్రకారం పెరుగుతోంది మరియు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మరియు పాలసీ మార్గదర్శకాలను సమర్థవంతంగా అమలు చేయడం కోసం ప్రస్తుత బోర్డు ఆమోదించిన పాలసీ పరిధిని మెరుగుపరచడం సముచితంగా పరిగణించబడుతుంది

2. పాలసీ యొక్క లక్ష్యాలు

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (ఎఫ్ పి సి) ని రూపొందించడం మరియు రెగ్యులేటర్ సూచించిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండే ఎఫ్ పి సి ని సమర్థవంతంగా అమలు చేయడం కోసం ప్రక్రియ మరియు మార్గదర్శకాలను రూపొందించడం మరియు (సిఎఫ్ఐచ్ఛెఎల్) ద్వారా పొందిన అనుభవాల నుండి పొందడం ద్వారా ఎఫ్ పి సి పరిధిని మెరుగుపరచడం.

- మోసం, తప్పుగా సూచించడం, మోసం మరియు అనైతిక పద్ధతుల నుండి ఖాతాదారులను రక్షించడం.
- రుణాలివ్వడం మరియు రుణాల రికవరీకి సంబంధించిన అన్ని పద్ధతులు న్యాయబద్ధంగా ఉన్నాయని మరియు క్లయింట్ యొక్క గౌరవాన్ని కాపాడుకోవడానికి.
- ఎఫ్ పి సి లో ఉద్యోగులు మరియు రుణగ్రహీతలందరికీ సమర్థవంతమైన పద్ధతిలో శిక్షణ ఇవ్వడం మరియు వారు అన్ని సమయాల్లో ఎఫ్ పి సి ని అనుసరిస్తున్నట్లు నిర్ధారించడం.
- ఎఫ్ పి సి యొక్క ప్రభావవంతమైన అమలును పర్యవేక్షించడానికి మరియు వ్యత్యాసాలకు సున్నా సహనాన్ని నిర్వహించడానికి.
- సిఎఫ్ఐచ్ఛెఎల్ ద్వారా పొందిన అనుభవాలకు అదనంగా ఆర్బీఐ ఆధారంగా ఎఫ్ పి సి ని నిరంతరం సమీక్షించడం మరియు సవరించడం.

3. ప్రధాన విలువలు

- పారదర్శకత - సిఎఫ్ఐచ్ఛెఎల్ యొక్క క్లయింట్లు తక్కువ ఆదాయ గ్రూపులు మరియు తక్కువ అక్షరాస్యత స్థాయిలు లేదా నిరక్షరాస్యులను కలిగి ఉంటారు. అందువల్ల, క్లయింట్లతో అన్ని కమ్యూనికేషన్లను సరళంగా మరియు స్పష్టంగా ఉంచడం చాలా ముఖ్యం. మేము అన్ని

కార్యకలాపాలు మరియు కార్యకలాపాలలో సరళత మరియు స్పష్టతను కొనసాగించడానికి ప్రయత్నిస్తాము, తద్వారా అన్ని వ్యవహారాలలో న్యాయమైన ఉన్నత ప్రమాణాలు నెలకొల్పబడతాయి.

- ప్రతిస్పందన - సిఎఫ్ఐచ్ఛెవల్ తన ఖాతాదారుల అవసరాలు మరియు అవసరాలకు ప్రతిస్పందించే సంస్థగా ఉండటానికి ప్రయత్నిస్తుంది. క్లయింట్ల మార్పులను అవసరాలను అర్థం చేసుకోవడానికి మరియు వారి అవసరాలను తీర్చడానికి తగిన ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను అభివృద్ధి చేయడానికి మేము నిరంతరం కృషి చేస్తాము.

- సమగ్రత - సిఎఫ్ఐచ్ఛెవల్ తన క్లయింట్లతో జరిపే అన్ని వ్యవహారాలలో అత్యున్నత స్థాయి సరసత మరియు సమగ్రతను నిర్వహించడానికి మరియు చేసిన కట్టుబాట్లను కొనసాగించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

- నిబద్ధత - క్లయింట్ యొక్క అత్యున్నత స్థాయి సంతృప్తి మరియు సరైన సామర్థ్యాన్ని అందించడానికి వృత్తి నైపుణ్యం మరియు ఉత్సాహంతో అన్ని కార్యకలాపాలు మరియు విధులను నిర్వహించడం.

- టీమ్ స్పిరిట్- ఘాతాంక వృద్ధికి దారితీసే సినర్జీని సృష్టించేందుకు కలిసి పనిచేయడం.

4. సరసమైన అభ్యాసాల కోడ్:

4.1 లోన్ అప్లికేషన్

a. రుణ దరఖాస్తు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో ఉండాలి.

బి. రుణ దరఖాస్తు రసీదు కోసం ఖాతాదారునికి రసీదు అందించబడుతుంది. రుణ దరఖాస్తును పారవేసే సమయ వ్యవధిని స్పష్టంగా తెలియజేస్తూ రసీదు స్థానిక భాషలో ఉండాలి.

సి. రుణ దరఖాస్తులో ప్రభావవంతమైన వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ రుసుము మరియు బీమా ప్రీమియం ఉంటాయి మరియు ఇతర రుణదాతలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక కోసం రుణ దరఖాస్తును తీసుకునేటప్పుడు ప్రభావవంతమైన వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజు మరియు బీమా ప్రీమియం గురించి రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి. తీసుకోవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా సమాచారం తీసుకోవచ్చు. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ దరఖాస్తు ఫారమ్ తో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాలను సూచించాలి.

4.2 లోన్ మదింపు

a. క్లయింట్ యొక్క వ్యాపారం, గృహ ఆదాయం, ఆమె ప్రస్తుత అప్పులను అర్థం చేసుకోవడానికి మరియు దాని ద్వారా ఆమె రుణ అవసరాన్ని మరియు తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని అంచనా వేయడానికి ప్రతి రుణాన్ని అంచనా వేయాలి.

బి. లోన్ మదింపు తప్పనిసరిగా బ్రాంచ్ మేనేజర్ ద్వారా చేయబడాలి మరియు మూల్యాంకనాన్ని పూరించాలి.

4.3 రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులు

a. రుణం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులను వివరించడానికి ఖాతాదారులకు 2 రోజుల పాటు శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.

బి. శిక్షణలో రుణ మొత్తాన్ని సక్రమంగా వినియోగించుకోవడం, ఎక్కువ రుణాలు తీసుకోవడం వల్ల కలిగే నష్టాలు, రుణ మొత్తాన్ని దుర్వినియోగం చేయడం మొదలైన వాటిపై కూడా నొక్కి చెబుతారు.

సి. శిక్షణ వార్షిక క్షీణత ప్రాతిపదికన సమర్థవంతమైన వడ్డీ రేటు, లోన్ ప్రాసెసింగ్ రుసుము, బీమా ప్రీమియం, లోన్ అవధి మరియు రీపేమెంట్ ప్రీకెస్వెన్సీతో సహా ఉత్పత్తి లక్షణాలను కూడా కవర్ చేస్తుంది. సిఎఫ్ఎచ్ఎల్ ప్రీ-పేమెంట్ లేదా ఫోర్క్లోజర్ ఛార్జీలను వసూలు చేయదని ఈ శిక్షణలో క్లయింట్లకు స్పష్టంగా తెలియజేయబడింది.

డి. ఆలస్యమైన చెల్లింపు విషయంలో ఎలాంటి జరిమానా వడ్డీ లేదా జరిమానా ఛార్జీలు విధించబడవని కూడా ఖాతాదారులకు చెప్పబడింది.

ఇ. ఖాతాదారులకు అసలు, వడ్డీ, ప్రాసెసింగ్ ఫీజు మరియు బీమా ప్రీమియం తప్ప మరేమీ చెల్లించాల్సిన అవసరం లేదని కూడా చెప్పారు.

4.4 రుణ మంజూరు మరియు పంపిణీ

a. మంజూరైన ప్రతి రుణానికి మేము మాతృభాషలో మంజూరు లేఖను జారీ చేస్తాము.

బి. మంజూరు లేఖలో మంజూరైన లోన్ మొత్తం, వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజు, బీమా ప్రీమియం, లోన్ అవధి మరియు రీపేమెంట్ ప్రీకెస్వెన్సీతో పాటు అమలు చేయడానికి అవసరమైన పత్రాలు ఉంటాయి.

సి. రుణం మంజూరును అంగీకరిస్తున్న రుణగ్రహీత సంతకం/బొటనవేలు ముద్రను మేము తప్పనిసరిగా తీసుకోవాలి.

డి. బ్రాంచ్లో మాత్రమే రుణం పంపిణీ చేయబడుతుంది. ఖాతాదారులు మరియు ఆమె గ్రూప్ సభ్యుల సమక్షంలో సంబంధిత క్రెడిట్ అసిస్టెంట్ మరియు బ్రాంచ్ మేనేజర్ ద్వారా రుణం పంపిణీ చేయబడుతుంది. పాలసీగా, రుణం పంపిణీ సమయంలో క్లయింట్ యొక్క జీవిత భాగస్వాములు కూడా ఉండాలి. పంపిణీ ఫంక్షన్పై నిశిత పర్యవేక్షణ ఉండాలి.

ఇ. రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో రుణ చెల్లింపు షెడ్యూల్ అందించబడుతుంది. లోన్ రీపేమెంట్ షెడ్యూల్ వార్షిక ప్రభావవంతమైన వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజు, బీమా ప్రీమియం మరియు నిబంధనలు మరియు షరతులతో సహా రుణం యొక్క అన్ని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను కలిగి ఉంటుంది.

f. రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేసిన ప్రతి ఎన్క్లోజర్ల కాపీతో పాటు స్థానిక భాషలో రుణ ఒప్పందం కాపీని కూడా అందించాలి.

g. చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు ఉంటే మేము రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో నోటీసు ఇస్తాము.

h. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో ఏదైనా మార్పు ఆశించిన విధంగా మాత్రమే అమలు చేయబడుతుంది. రుణ ఒప్పందం దీనిపై తగిన షరతును కలిగి ఉంటుంది.

i. ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ / వేగవంతం చేసే నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

జె. మేము అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు / ప్రీ-పేమెంట్ పెనాల్టీని వసూలు చేయము.

కె. మేము అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా రుణగ్రహీతపై కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కు లోబడి ఉన్న రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత మేము అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తాము. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను ఉంచుకోవడానికి మనకు అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

4.5 నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

a. రుణ దరఖాస్తు ప్రక్రియ సరళంగా ఉంటుంది మరియు ముందుగా నిర్ణయించిన సమయానికి లోన్ పంపిణీ చేయబడుతుంది.

బి. ప్రతి లోన్ ఉత్పత్తి, ప్రాసెసింగ్ ఫీజులు మరియు బీమా ప్రీమియంపై విధించే ప్రభావవంతమైన వడ్డీ రేటు అన్ని శాఖలు & ప్రధాన కార్యాలయంలో, జారీ చేయబడిన సాహిత్యంలో (మాతృభాషలో) మరియు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడుతుంది.

సి. ఒక ప్రకటన స్థానిక భాషలో చేయబడుతుంది మరియు పారదర్శకత మరియు న్యాయమైన రుణ విధానాలకు మా నిబద్ధతను తెలుపుతూ బ్రాంచ్ లు, హెచ్ ఓ మరియు లోన్ కార్డీలలో ప్రదర్శించబడుతుంది.

4.6 లోన్ ఒప్పందం / లోన్ కార్డీలో బహిర్గతం

a. రుణం యొక్క అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులు,

బి. తగ్గుతున్న బ్యాలెన్స్ పై విధించే వార్షిక ప్రభావవంతమైన వడ్డీ రేటు,

సి. రుణం యొక్క ధర కేవలం మూడు భాగాలను కలిగి ఉంటుంది, అవి; వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ రుసుము మరియు బీమా ప్రీమియం (దీనికి సంబంధించి అడ్మినిస్ట్రేటివ్ ఛార్జీలు ఉంటాయి),

డి. ఆలస్యం చెల్లింపుపై ఎటువంటి జరిమానా విధించబడదు,

ఇ. రుణగ్రహీత నుండి ఎటువంటి సెక్యూరిటీ డిపాజిట్ / మార్జిన్ సేకరించబడదు,

f. రుణం మంజూరు మరియు మొదటి విడత తిరిగి చెల్లించే గడువు తేదీ మధ్య మారటోరియం తిరిగి చెల్లించే ప్రీక్వెన్సీ కంటే సమానం లేదా ఎక్కువ,

g. రుణగ్రహీత డేటా యొక్క గోప్యత గౌరవించబడుతుందనే హామీ,

h. రుణగ్రహీతను తగినంతగా గుర్తించే సమాచారం,

i. అందుకున్న వాయిదాలు మరియు చివరి డిశ్చార్జ్ సహా అన్ని రిపేమెంట్ల ఫీల్డ్ సిబ్బందిచే రసీదులు, మరియు

జె. ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ మరియు టోల్-ఫ్రీ కస్టమర్ కేర్ హెల్ప్‌లైన్ నంబర్‌ను లోన్ కార్డ్‌పై ముద్రించి బ్రాంచ్‌ల వద్ద ప్రదర్శించబడతాయి.

కె. జారీ చేయబడిన నాన్-క్రెడిట్ ఉత్పత్తులు, ఏదైనా ఉంటే, రుణగ్రహీతల పూర్తి సమ్మతితో ఉండాలి మరియు రుసుము నిర్మాణం లోన్ కార్డ్‌లోనే తెలియజేయబడుతుంది.

5. సరసమైన పద్ధతులు మరియు నైతిక ప్రవర్తన

a. కస్టమర్‌లతో కంపెనీ యొక్క అన్ని వ్యవహారాలు బహిరంగంగా, న్యాయంగా మరియు నైతికంగా ఉండాలి.

బి. సిఎఫ్‌ఎల్ యొక్క ఉద్యోగులందరూ కస్టమర్లను గౌరవంగా మరియు గౌరవంగా చూస్తారు.

సి. మేము ఆర్బిఐ మార్గదర్శకాల ప్రకారం అర్జులైన ఖాతాదారులందరికీ ఆర్థిక సేవలను అందిస్తాము.

డి. మా వడ్డీ రేటు & ఛార్జీలు ఆర్బిఐ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి.

ఇ. వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి రిస్క్ మరియు హేతుబద్ధత యొక్క గ్రేడేషన్ విధానం దరఖాస్తు ఫారమ్‌లో రుణగ్రహీతకు లేదా కస్టమర్‌కు తెలియజేయబడుతుంది మరియు రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.

f. వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాల స్థాయికి సంబంధించిన విధానం కూడా కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడు వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించబడిన సమాచారం అప్‌డేట్ చేయబడుతుంది.

g. రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో మేము జోక్యం చేసుకోము (రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం మా దృష్టికి వస్తే తప్ప).

h. మేము ప్రామాణిక KYC నిబంధనల ప్రకారం క్లయింట్ల నుండి సంబంధిత పత్రాల కాపీలను పొందుతాము. కోరిన అదనపు పత్రాలు తప్పనిసరిగా సహేతుకమైనవి మరియు లావాదేవీని పూర్తి చేయడానికి అవసరమైనవిగా ఉండాలి.

i. రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా కంపెనీ అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయాలి. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

జె. మేము ఉత్పత్తులను బండిల్ చేయము. సాధారణంగా రుణాలతో కూడిన అందించబడే క్రెడిట్ జీవిత బీమా ఉత్పత్తులకు (వర్తిస్తే) సంబంధించి బండ్లింగ్‌కు మాత్రమే మినహాయింపు ఇవ్వబడుతుంది. బీమా నిబంధనలు క్లయింట్‌కు పారదర్శకంగా తెలియజేయాలి మరియు తప్పనిసరిగా ఆర్బిఐ & ఇన్సూరెన్స్ రెగ్యులేటరీ అండ్ డెవలప్‌మెంట్ అథారిటీ (ఐఆర్ డి ఎ)

నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండాలి. అన్ని సందర్భాల్లో క్లయింట్ యొక్క సమ్మతి తప్పనిసరిగా తీసుకోవాలి. బీమా తప్పనిసరి కాదు మరియు రుణగ్రహీతలు కావాలనుకుంటే బీమాను నిలిపివేయడాన్ని ఎంచుకోవచ్చు.

కె. రుణగ్రహీతలకు అందించే శిక్షణ ఉచితంగా అందించబడుతుంది. అటువంటి శిక్షణను అందించడానికి ఫీల్డ్ సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది మరియు రుణం/ఇతర ఉత్పత్తులకు సంబంధించిన విధానం మరియు వ్యవస్థల గురించి రుణగ్రహీతలకు పూర్తి అవగాహన కల్పించాలి.

6. అధిక రుణభారాన్ని నివారించడం

a. బ్రాంచ్ మేనేజర్లు రుణం మంజూరు చేసే ముందు రుణగ్రహీతల ప్రస్తుత రుణానికి సంబంధించి సరైన విచారణలు చేయాలి.

బి. రుణభారం మరియు బహుళ రుణాలను నివారించడానికి క్లయింట్ సామర్థ్యంలోపు రుణం అందించబడిందని మేము నిర్ధారిస్తాము.

సి. మేము అన్ని రుణాలకు క్రెడిట్ బ్యూరో చెక్కులు లేకుండా రుణాన్ని పంపిణీ చేయము.

డి. అధిక రుణం తీసుకోవడం వల్ల కలిగే దుష్ప్రభావాలపై ఖాతాదారులకు అవగాహన కల్పించాలి.

7. సేకరణ పద్ధతులు

a. మేము ఉద్యోగులందరికీ సేకరణ విధానంపై శిక్షణ ఇస్తాము మరియు క్లయింట్లతో సముచిత పద్ధతిలో వ్యవహరించాలి.

బి. క్లయింట్లతో అన్ని పరస్పర చర్య సమయంలో ఉద్యోగులు మర్యాదపూర్వకమైన భాషను ఉపయోగిస్తున్నారని, డెకోరమ్ను కొనసాగించాలని మరియు సాంస్కృతిక సున్నితత్వాలను గౌరవిస్తారని మేము నిర్ధారిస్తాము.

సి. లోన్ల రికవరీ విషయంలో, బేసి/ఆలస్య సమయాల్లో వసూలు చేయడం లేదా కస్టమర్లను కోల్పోయిన సమయంలో/అనారోగ్యం సమయంలో వసూలు చేయడం, అసభ్యంగా/దూకుడుగా ప్రవర్తించడం లేదా వసూళ్ల సమయంలో కండర శక్తిని ఉపయోగించడం వంటి నిర్బంధ సేకరణ పద్ధతులను అనుసరించవద్దని మేము మా ఉద్యోగులకు సూచిస్తాము.

డి. మేము రికవరీ ఏజెంట్లను నిమగ్నం చేయము మరియు మా ఆన్-రోల్ ఉద్యోగులు మాత్రమే రికవరీని చేస్తారు.

ఇ. సిబ్బంది దురుసుగా ప్రవర్తించకుండా, రుణగ్రహీతలను అగౌరవపరచకుండా ఉండేలా గట్టి నిఘా ఉంచుతాం. దీన్ని రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరుస్తాం.

f. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్కు వ్యతిరేకంగా ఏదైనా దుష్ప్రవర్తన లేదా విచలనం కోసం ఉద్యోగులపై క్రమశిక్షణా చర్య తీసుకోబడుతుంది.

g. మేము అన్ని శాఖల ప్రాంగణంలో FPCని ప్రదర్శిస్తాము, HO మరియు మా వెబ్ సైట్లో అప్ లోడ్ చేస్తాము.

8. క్లయింట్ సమాచారం యొక్క గోప్యత

a. మేము కస్టమర్ల గోప్యతను గౌరవిస్తాము మరియు కస్టమర్ సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తాము.

బి. క్రెడిట్ బ్యూరోలు, చట్టబద్ధమైన సంస్థలు, సోదరి ఆందోళనలు మరియు మూడవ పక్షాలతో క్లయింట్ డేటాను పంచుకోవడంపై రుణ ఒప్పందంలో తగిన బహిర్గతం మేము పొందుపరుస్తాము మరియు అంతర్గత రికార్డుల కోసం రుణగ్రహీత యొక్క అంగీకారం పొందబడుతుంది.

సి. క్లయింట్ డేటా విశ్వసనీయత మరియు గోప్యతపై మేము మా సిబ్బందికి శిక్షణ ఇస్తాము. మేము ఈ నిబంధనను అపాయింట్మెంట్ లెటర్లో పొందుపరుస్తాము.

9. అభిప్రాయం మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం

సిఎఫ్ఐచ్ఎల్ క్లయింట్లను తన పాలసీ మేకింగ్లో కేంద్రంగా ఉంచే క్లయింట్ కేంద్రీకృత సంస్థగా ఉండటానికి ప్రయత్నిస్తుంది మరియు అన్ని విధానాలు మరియు విధానాలు ఖాతాదారులకు సమర్థవంతమైన మరియు వేగవంతమైన సేవలను అందించడానికి రూపొందించబడ్డాయి. క్లయింట్ సేవ అత్యంత ముఖ్యమైనదిగా నిర్ధారించడానికి మేము అన్ని చర్యలను తీసుకున్నప్పటికీ, ఏదైనా అభిప్రాయం లేదా ఫిర్యాదు ఉన్నట్లయితే, ఈ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం ఫిర్యాదులను/ఫీడ్బ్యాక్ విన్నప్పుడు సకాలంలో పరిష్కారాన్ని అందిస్తుంది. అంతేకాకుండా, అందిన అన్ని ఫిర్యాదులు మరియు ఫీడ్బ్యాక్లు సంస్థ యొక్క అత్యున్నత స్థాయిలో సమీక్షించబడతాయి మరియు విధానాలు సమీక్షించబడతాయి మరియు డెలివరీ యంత్రాంగాన్ని బలోపేతం చేయడానికి మరియు మెరుగైన సేవలను అందించడానికి నిర్ణయాలు తీసుకోబడతాయి.

కంపెనీ క్రింద ఇవ్వబడిన బోర్డు ఆమోదించబడిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉంది, ఇది కస్టమర్ మనోవేదనలను స్వీకరించడం, నిర్వహించడం మరియు పారవేయడం, డాక్యుమెంటేషన్, టర్ని-అరౌండ్-ఛైమ్ మరియు పరిష్కరించని ఫిర్యాదులు మరియు కాలానుగుణ సమీక్ష మెకానిజంల కోసం మార్గనిర్దేశాలను అందిస్తుంది.

9.1 లక్ష్యం

సమర్థవంతమైన మరియు పారదర్శకమైన పద్ధతిలో సమర్థవంతమైన సేవలను అందించడం ద్వారా క్లయింట్ ఫిర్యాదులను తక్షణమే పరిష్కరించడం మరియు క్లయింట్ ఫిర్యాదుల సత్వర పరిష్కారాన్ని నిర్ధారించడం మరియు అత్యున్నత స్థాయిలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం అమలును సమీక్షించడానికి ఒక యంత్రాంగాన్ని అందించడం ఈ పాలసీ యొక్క లక్ష్యం.

- ఖాతాదారులకు అభిప్రాయం మరియు సూచనల కోసం అధికారిక మరియు అనధికారిక ఛానెల్లను అందించడానికి
- క్లయింట్ల కోసం అధికారిక ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని అందించడం
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానంపై వినియోగదారులకు అవగాహన కల్పించడం
- ఖాతాదారులు మోసం, మోసం లేదా అనైతిక పద్ధతుల నుండి రక్షించబడారని నిర్ధారించడానికి
- ఫిర్యాదులను వేగంగా మరియు సమర్థవంతంగా నిర్వహించడానికి/పరిష్కరించడానికి

- క్లయింట్లకు సకాలంలో మరియు సమర్థవంతంగా మెరుగైన సేవలను అందించడానికి సేవల ప్రభావాన్ని స్థిరంగా అంచనా వేయడం.

సిఎఫ్ఐచ్ఎల్ క్రింది బహుళ-స్థాయి కస్టమర్ ఫీడ్బ్యాక్ & గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజంను అనుసరిస్తుంది.

9.2 ఫీల్డ్లో స్వీకరించబడిన క్లయింట్ ఫిర్యాదులు

క్లయింట్లు తమ వ్రాతపూర్వక లేదా మౌఖిక విచారణలు / ఫిర్యాదులను కేంద్ర సమావేశాలు, క్లయింట్ శిక్షణలు, జి ఆర్ టి లు మొదలైన ఏదైనా ఫోరమ్లో వారిని కలిసే ఏ సిబ్బందికైనా సమర్పించవచ్చు. ఈ విచారణలు / ఫిర్యాదులు అసిస్ట్ కి ఫార్వార్డ్ చేయబడతాయి. మేనేజర్ - తదుపరి ఫాలో అప్ మరియు రిజల్యూషన్ కోసం సి ఎస్ ఎస్.

9.3 ఫిర్యాదుల రిజిస్టర్లో శాఖల వద్ద ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడం

- ప్రతి శాఖకు ఫిర్యాదు రిజిస్టర్ ఉంటుంది
- క్లయింట్లు బ్రాంచ్ కి వెళ్లవచ్చు మరియు బ్రాంచ్లో అందుబాటులో ఉన్న ఫిర్యాదు రిజిస్టర్లో వారి ఫిర్యాదు/ఫీడ్బ్యాక్ నమోదు చేయవచ్చు.
- వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదులు - కస్టమర్ తన స్వంత భాషలో ఫిర్యాదును విడిగా వ్రాసి బ్రాంచ్లో సమర్పించవచ్చు. శాఖ ఈ ఫిర్యాదులను అసిస్టెంట్ కి పంపుతుంది. మేనేజర్ - ఫిర్యాదు స్వీకరించిన అదే రోజున వెంటనే.
- సహాయకుడు. మేనేజర్ - సి ఎస్ ఎస్ మరియు బ్రాంచ్ కంప్లయన్స్ టీమ్ కెట్ను ఎస్ ఐ మ లు (SIMS) (సాఫ్ట్వేర్)లో నమోదు చేసి, ఫిర్యాదును పరిష్కరించాలి.

9.4 బ్రాంచ్ లలో క్లయింట్ కాల్లు స్వీకరించబడ్డాయి:

- క్లయింట్లు బ్రాంచ్ మేనేజర్ లేదా క్లస్టర్ మేనేజర్ లేదా డివిజనల్ మేనేజర్ లేదా ఏ వి పి కి కాల్ చేయవచ్చు, వీరి సంప్రదింపు వివరాలు బ్రాంచ్లో ప్రదర్శించబడతాయి, వారి ఏదైనా ఫిర్యాదు కోసం లేదా అభిప్రాయాన్ని అందించవచ్చు.
- కాల్ రిసీవర్ బ్రాంచ్లో అందుబాటులో ఉన్న ఫిర్యాదు రిజిస్టర్లో ఫిర్యాదును నమోదు చేయాలి మరియు ఫిర్యాదును కూడా పరిష్కరిస్తారు.
- బ్రాంచ్ స్థాయిలో నమోదైన ఫిర్యాదులను శాఖ సహాయకు పంపుతుంది. మేనేజర్ - సి ఎస్ ఎస్
- అంతర్గత ఆడిటర్ ఫిర్యాదు రిజిస్టర్ని ధృవీకరిస్తారు మరియు ఏవైనా పరిష్కరించబడని ఫిర్యాదులు ఉంటే, అవి అసిస్ట్ కి పంపబడతాయి. మేనేజర్ - వెంటనే సి ఎస్ ఎస్.

9.5 HO వద్ద క్లయింట్ యొక్క కాల్లు స్వీకరించబడ్డాయి:

• ప్రతి లోన్ కార్డ్లో ప్రధాన కార్యాలయం ఆధారంగా కస్టమర్ సర్వీస్ ఆఫీసర్ టోల్ ఫ్రీ నంబర్ ఉంటుంది. వినియోగదారులు ఆ టోల్ ఫ్రీ నంబర్లో సంప్రదించవచ్చు మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడుతుంది

10. విజిల్ బ్లోవర్:

• సిఎఫ్లెచ్ఎల్ ఎఫ్ పి సి లేదా సంస్థ యొక్క ఏదైనా ఇతర విధానానికి వ్యతిరేకంగా ఉన్న వ్యత్యాసాలను గుర్తించే స్థితిలో ఉన్నందున ఉద్యోగులు విజిల్ బ్లోయర్ల యొక్క ముఖ్యమైన మూలం అని గుర్తించింది. ఏదైనా ఉద్యోగి తన పైఅధికారులు/సబార్డినేట్లు/సహోద్యోగులపై నిషిద్ధ కార్యకలాపాలు మరియు మోసం, నిధుల దుర్వినియోగం, అనైతిక ప్రవర్తన, వినియోగదారుల పట్ల దుర్వినియోగం వంటి ప్రవర్తనా నియమావళిని ఉల్లంఘించినట్లు ఆరోపించబడిన వారిపై secretarial@crissfinancial.com కి మెయిల్ పంపడం ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. . హెచ్ ఓ వద్ద ఒక కేంద్రీకృత ఫిర్యాదుల యూనిట్ (సి ఉ) ఏర్పాటు చేయబడింది, వారు అవసరమైతే ఇంటర్నెట్ ఎంక్వైర్/ఆడిట్ చేస్తారు, సంబంధిత ఉద్యోగులందరితో ఇంటరాక్ట్ అవుతారు లేదా కమ్యూనికేట్ చేస్తారు మరియు స్వీకరించిన ఫిర్యాదుల ట్రాకర్ను నిర్వహిస్తారు. సి ఉ అన్ని ఫిర్యాదులను వారి పరిశీలనలు/అభిప్రాయాలు మరియు ఆడిట్ నివేదికలతో వారి సమీక్ష మరియు నిర్ణయాల కోసం క్రమశిక్షణా కమిటీ (డి సి)కి అందజేస్తుంది. సంఖ్యను బట్టి డిసి ఎప్పటికప్పుడు సమావేశమవుతారు. నివేదించబడిన కేసులు. డి సి లో మేనేజింగ్ డైరెక్టర్, హెచ్ ఆర్ హెడ్, రిస్క్ హెడ్ మరియు ఇంటర్నల్ ఆడిట్ హెడ్ మరియు ఫిర్యాదుల విభాగం ప్రతినిధి ఉంటారు.

• మోసం, నిధుల దుర్వినియోగం, అనైతిక ప్రవర్తన, కస్టమర్ల పట్ల దుర్వినియోగం మొదలైన నిషేధిత కార్యకలాపాలకు సంబంధించి ఉద్యోగి లేదా/మరియు సిఎఫ్లెచ్ఎల్ యొక్క క్లయింట్పై ఫిర్యాదు చేసే క్లయింట్ కూడా విజిల్ బ్లోయర్ అవుతుంది. ఈ విషయంలో సిబ్బంది లేదా క్లయింట్లు సిఎఫ్లెచ్ఎల్ యొక్క టోల్ ఫ్రీ నంబర్కు కాల్ చేసి వారి ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు. ఫిర్యాదుపై డిసీ విచారణ జరిపి తగు చర్యలు తీసుకుంటామన్నారు. (అభ్యర్థిస్తే కాలర్ పేరు అనామకంగా ఉంచబడుతుంది)

• అయితే, కాలర్ కస్టమర్ ఫిర్యాదు యొక్క ఖచ్చితత్వంపై తగినంత సాక్ష్యాలను కలిగి ఉండాలి మరియు అవాస్తవ ఫిర్యాదులను పెంచకుండా ఉండాలి. అవాస్తవిక ఫిర్యాదులను నివేదించే విజిల్ బ్లోయర్ ఫిర్యాదును మంచి ఉద్దేశ్యంతో లేవనెత్తినట్లయితే మరియు సహోద్యోగిని అనుమానించడానికి తగిన కారణాలు ఉంటే శిక్షించబడదు. చెడు ఉద్దేశ్యం/ప్రేరణతో అవాస్తవ ఫిర్యాదులను నివేదించే సిబ్బంది క్రమశిక్షణా చర్యను స్వీకరించవలసి ఉంటుంది, అనగా మొదటి సందర్భంలో నోటి హెచ్చరిక మరియు పునరావృతం అయినట్లయితే వ్రాతపూర్వక హెచ్చరిక.

11. బాహ్య ఫిర్యాదులు:

• (కస్టమర్ తరపున లేదా ప్రజా ప్రయోజనాల ఆధారంగా) సాధారణ ప్రజాసేవ & ప్రభుత్వ ఏజెన్సీలు, ఆర్బీఐ , పోలీసులు, లాయర్లు, ఇండస్ట్రీ అంబుడ్స్మన్ (ఎ కె ఎం ఐ & MFIN మొదలైనవి) మరియు సామాజిక కార్యకర్తల వంటి ఇతర వాటాదారుల నుండి స్వీకరించబడిన ఫిర్యాదులు కూడా ఇక్కడ నమోదు చేయబడతాయి హెచ్ ఓ స్థాయి మరియు తగిన పరిష్కారాలు

అందించబడ్డాయి. అందువల్ల, అటువంటి ఏజెన్సీల నుండి ఫిర్యాదులను స్వీకరించే ఏ సిబ్బంది అయినా వాటిని Asst. మేనేజర్ - సి ఎస్ ఎస్..

12. హెచ్ ఓ వద్ద ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ

దశ 1: టోల్ ఫ్రీ నంబర్ కు కాల్ స్వీకరించబడింది. క్లయింట్ తరపున నేరుగా క్లయింట్ లేదా సిబ్బంది కూడా కాల్స్ చేయవచ్చు. సెంటర్ మీటింగ్ లో ఉద్యోగులు ఖాతాదారుల నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదును స్వీకరిస్తే, అతను టోల్ ఫ్రీ నంబర్ కు కూడా కాల్ చేసి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

దశ 2: కస్టమర్ సపోర్ట్ ఆఫీసర్ (సి ఎస్ ఓ) స్క్రిప్ట్ ప్రకారం వివరాలను తీసుకొని సాఫ్ట్వేర్ లో నమోదు చేస్తారు. దశ 3: సాఫ్ట్వేర్ టిక్కెట్ నంబర్ ను రూపొందిస్తుంది మరియు సంబంధిత బాధ్యత గల వ్యక్తికి మెయిల్ పంపబడుతుంది. ఉదాహరణకు, ఇది కార్యకలాపాలకు సంబంధించినది అయితే, సి ఎస్ ఓ సంబంధిత ఆపరేషన్స్ మేనేజర్ కి మెయిల్ పంపుతుంది. ఇది బీమాకు సంబంధించినది అయితే, సి ఎస్ ఓ సంబంధిత బీమా మేనేజర్ కు మెయిల్ పంపుతుంది. అన్ని మెయిల్ లు మేనేజర్ - సి ఎస్ ఎస్ కి గుర్తించబడతాయి.

దశ 4: సంబంధిత బాధ్యత గల వ్యక్తి 4 రోజుల వ్యవధిలో (టి ఎ టి) అందించిన రిజల్యూషన్ ను వివరించే నిర్ధారణ మెయిల్ తో రిజల్యూషన్ ను అందించిన తర్వాత తిరిగి మార్చుకుంటారు. ఉంటే వ 4 రోజుల పరిష్కారం అందదు, అప్పుడు ఫిర్యాదును సంబంధిత వ్యక్తులకు చేరవేస్తారు వరాప్ల అధినేత. 7వ తేదీలోగా స్పష్టత రాకుంటే, ఫిర్యాదు తీవ్రతరం అవుతుంది కంపెనీ డైరెక్టర్.

దశ 5: రిజల్యూషన్ యొక్క నిర్ధారణ మెయిల్ ను స్వీకరించిన తర్వాత, సి ఎస్ ఓ డేటాబేస్ లో రిజల్యూషన్ ను అప్ డేట్ చేస్తుంది మరియు టిక్కెట్ ను మూసివేస్తుంది. సి ఎస్ ఓ రిజల్యూషన్ సరైనదని మరియు అన్ని ఫిర్యాదులను పూర్తిగా పరిష్కరించేలా చూడాలి. మొత్తానికి ఫిర్యాదును పరిష్కరించకపోతే అతను టిక్కెట్టును మూసివేయకూడదు.

దశ 6: సి ఎస్ ఓ క్లయింట్ కి కాల్ చేస్తుంది మరియు రిజల్యూషన్ గురించి ఆమెకు/అతనికి తెలియజేస్తుంది మరియు అభిప్రాయాన్ని కోరుతుంది. దశ 7: ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడిందని నిర్ధారించుకున్న తర్వాత సమస్య మూసివేయబడుతుంది.

దశ 8: సహాయకుడు. మేనేజర్ - సి ఎస్ ఎస్ లేవనెత్తిన సమస్యలు ఒకేలా ఉన్నాయా లేదా ఏదైనా కమ్యూనికేషన్ గ్యాప్ ఉందా అని తనిఖీ చేయడానికి ప్రతిరోజూ మొత్తం రికార్డింగ్ ల నుండి రికార్డ్ చేయబడిన కాల్ లలో కనీసం 25%ని ధృవీకరించాలి.

13. సమీక్ష మరియు పర్యవేక్షణ

- రిజల్యూషన్ ల స్థితిని మేనేజర్ - సి ఎస్ ఎస్ ద్వారా రోజువారీగా పర్యవేక్షించాలి.
- నెలవారీ ప్రాతిపదికన, స్వీకరించిన అన్ని ఫిర్యాదులు, అందించిన తీర్మానాలు, టర్న్-అరౌండ్ సమయంతో సహా న్యాయమైన అభ్యాసాల కోడ్ కు అనుగుణంగా త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లకు సమర్పించిన డిపార్ట్ మెంట్ హెడ్ సమీక్షిస్తారు.
- బోర్డు త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క ప్రభావంతో సహా న్యాయమైన అభ్యాస కోడ్ యొక్క పనితీరును సమీక్షిస్తుంది.

14. ఎఫ్ పి సి మరియు జి ఆర్ ఎం వ్యాప్తి

ఎ. మా హెచ్ ఆర్ పాలసీలో అన్ని సిబ్బంది నియామకం, వారి శిక్షణ మరియు రిపోర్టింగ్ నిర్మాణం కోసం ప్రమాణాలు ఉన్నాయి. ప్రమాణాలు కనీస అర్హత, నైపుణ్యం సెట్లు మరియు వారి సామాజిక మరియు ప్రవర్తనా అంశాలను కవర్ చేస్తాయి. ప్రతి ఉద్యోగి ఎఫ్ పి సి, జి ఆర్ ఎం, ప్రవర్తనా నియమావళి, విజిల్ బ్లోయర్ మెకానిజం మరియు ఖాతాదారులతో వ్యవహరించే సరైన మార్గంపై శిక్షణ పొందుతారు.

బి. ఉద్యోగుల శిక్షణ: ప్రతి ఉద్యోగి ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానంతో సహా ఎఫ్ పి సి పై శిక్షణ పొందారు. అంతేకాకుండా, ఎటువంటి దుర్వినియోగమైన లేదా బలవంతపు రుణ సేకరణ/రికవరీ పద్ధతులను అవలంబించకుండా రుణగ్రహీతలతో సక్రమంగా మరియు గౌరవప్రదంగా ప్రవర్తించేలా సాఫ్ట్ స్కిల్స్ పై కూడా వారికి శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది. ప్రతి ఉద్యోగి క్లయింట్ కు తగిన గౌరవం మరియు గౌరవం మరియు ఆత్మగౌరవంతో వ్యవహరించే విధంగా శిక్షణ పొందుతారు.

సి. సిబ్బందికి ప్రమోషన్లను అందజేసేటప్పుడు ఎఫ్ పి సి, జి ఆర్ ఎం , ప్రవర్తనా నియమావళి మరియు విజిల్ బ్లోయర్ మెకానిజంలకు కట్టుబడి ఉండటం చాలా ముఖ్యమైనది.

డి. ఎఫ్ పి సి , జి ఆర్ ఎం, ప్రవర్తనా నియమావళి మరియు విజిల్ బ్లోయర్ మెకానిజంకు కట్టుబడి ఉండని సిబ్బందిపై క్రమశిక్షణా చర్యలు తీసుకోబడతాయి.

ఇ. సిఎఫ్లెచ్ఎల్ యొక్క అన్ని శాఖలు & ప్రధాన కార్యాలయం క్లయింట్ యొక్క సమాచారం కోసం న్యాయమైన అభ్యాసాల కోడ్ & ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం, ప్రవర్తనా నియమావళి మరియు విజిల్ బ్లోయర్ మెకానిజంను స్థానిక భాషలో ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తాయి.

ఎఫ్. వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం ఈ ఎఫ్ పి సి & గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం యొక్క కాపీ కూడా వెబ్ సైట్ లో అప్ లోడ్ చేయబడుతుంది.

జి. క్లయింట్ ఎడ్యుకేషన్: ఖాతాదారులకు ఆర్థిక సేవలకు సంబంధించి పరిష్కరించని ఫిర్యాదులు, ఎంపికలు, ఎంపికలు మరియు బాధ్యతల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్, ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం మరియు ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ పై అవగాహన కల్పించాలి. క్లయింట్ విద్య అనేది బ్రాంచ్ మరియు సెంటర్ మీటింగ్ లలో పరస్పర చర్య ద్వారా సమూహ శిక్షణ ద్వారా అందించబడుతుంది.

హెచ్. కొత్త ఖాతాదారులకు రుణగ్రహీతలుగా వారి హక్కులను అర్థం చేసుకోవడంలో సహాయపడటానికి సంస్థ యొక్క విధానాలు మరియు విధానాల గురించి తప్పనిసరిగా తెలియజేయాలి.