CRISS FINANCIAL LIMITED

उचित व्यवहार संहिता (फेयर प्रैक्टिस कोड) ("FPC")

संशोधन की तारीख: 30 जनवरी, 2023

संशोधन की तारीख: 31 जुलाई, 2024

<u>विषय-सूची</u>

1. परिचय....3
2. उचित व्यवहार संहिता के उद्देश्य:....3
3. उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश....3
4. उचित व्यवहार और नैतिक आचरण....6
5. रिकवरी/कलेक्शन प्रथाओं पर पॉलिसी....6
6. उधारकर्ता की जानकारी की गोपनीयता....7
7. ग्राहक शिकायत निवारण व्यवस्था (**GRM**) पर पॉलिसी....8
8. **FPC** और **GRM** का वितरण....13
9. बाहरी शिकायतें....13

1. परिचय

CRISS FINANCIAL LIMITED ("**द कंपनी/CFL**") एक पब्लिक लिमिटेड कंपनी है जो भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) के साथ NBFC के रूप में रजिस्टर्ड है।

यह कंपनी भारत में ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में रहने वाले उधारकर्ताओं को सुरक्षित और असुरक्षित दोनों तरह के लोन प्रदान करती है। विशिष्ट सेवाएँ देने के लिए लगातार प्रयास करके, कंपनी यह सुनिश्चित करती है कि उसके सभी कार्यों में उच्चतम स्तर की पारदर्शिता और ईमानदारी बनी रहे। विशिष्टता और नैतिक मानकों के प्रति यह प्रतिबद्धता इसके उधारकर्ताओं के साथ विश्वास और लंबी अवधि तक चलने वाले संबंध बनाने में मदद करती है।

कंपनी यह सुनिश्चित करती है कि ज़िम्मेदारी से लोन देने, पारदर्शिता और मूल मूल्यों के सिद्धांतों का जैसा लिखा गया है, उसी के अनुसार और उसी भावना से पालन किया जाता है। कंपनी विभिन्न दिशानिर्देशों का पालन करती है जो भारतीय रिजर्व बैंक ("**RBI**") द्वारा उचित व्यवहार संहिता पर जारी किए गए हैं।

2. उचित व्यवहार संहिता के उद्देश्य:

- FPC के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए प्रक्रिया और दिशा-निर्देश तैयार करना, जो RBI द्वारा निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुपालन में है।
- उधारकर्ताओं को धोखाधड़ी, ग़लतफ़हमी, धोखे और अनैतिक प्रथाओं से बचाना।
- यह सुनिश्चित करना कि लोन देने और लोन की रिकवरी से संबंधित सभी प्रथाएं उचित हों और उधारकर्ता की गरिमा के प्रति सम्मान बनाए रखें।
- सभी कर्मचारियों और उधारकर्ताओं को FPC पर प्रभावी तरीके से प्रशिक्षित करना और यह सुनिश्चित करना कि वे हर समय FPC का पालन करें।
- FPC के प्रभावी कार्यान्वयन की निगरानी करना और विचलन के प्रति ज़ीरो टॉलरेंस/शून्य सहिष्णुता बनाए रखना।
- CFL में ग्राहकों का विश्वास बढ़ाना।
- यह संहिता ग्राहकों को उनके द्वारा ली जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेने की सुविधा प्रदान करेगी और कंपनी द्वारा स्वीकृत और डिस्बर्स किए जाने वाले किसी भी लोन पर लागू होगी।

3. उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश

3.1. लोन आवेदन:

a. उधारकर्ता से सभी संचार उस भाषा में किये जाने चाहिए जो उधारकर्ता द्वारा समझी जाती है।
b. उधारकर्ता को लोन आवेदन की प्राप्ति के लिए एक्नॉलेजमेंट/पावती प्रदान की जाएगी, जिसमें स्पष्ट रूप से उस समय सीमा के बारे में बताया जाएगा जिसके भीतर लोन आवेदन का निपटान किया जाएगा।
c. लोन आवेदन में प्रभावी ब्याज़ दर, प्रोसेसिंग फीस और इंश्योरेंस प्रीमियम शामिल होंगे और लोन आवेदन करते समय उधारकर्ता को इसके बारे में सूचित किया जाएगा ताकि अन्य उधारदाताओं द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।
d. लोन आवेदन फ़ॉर्म में आवेदन फ़ॉर्म के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों को प्रकाशित किया जाना चाहिए।

3.2 लोन मूल्यांकन और नियम/शर्तें:

a. कंपनी उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में स्वीकृति पत्र के माध्यम से या किसी अन्य माध्यम से, मंजूर किए गए लोन की राशि के साथ-साथ ब्याज़ की दर और उसे आवेदन करने के तरीके के साथ साथ नियम और शर्तों के बारे में लिखित रूप में बताएगी और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी । कंपनी लोन अनुबंध में उस दंडात्मक शुल्क का उल्लेख करेगी, जो ग्राहक की ओर से देर से पुनर्भुगतान और/या किसी अन्य चूक के लिए लिया जाएगा।

b. कंपनी लोन अनुबंध की एक कॉपी, जो उधारकर्ता द्वारा समझी गई हो, स्थानीय भाषा में, साथ ही लोन की मंजूरी/डिस्बर्समेंट के समय सभी उधारकर्ताओं को लोन अनुबंध में दिए गए सभी एनक्लोज़र की एक कॉपी भी देगी।

3.3 लोन मंजूरी और डिस्बर्समेंट :

a. कंपनी मंज़ूर किए गए हर लोन के लिए स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्वीकृति पत्र जारी करेगी।

b. स्वीकृति पत्र में मंज़ूर की गई लोन राशि, ब्याज़ की दर, प्रोसेसिंग फीस, इंश्योरेंस प्रीमियम, लोन की अवधि और पुनर्भुगतान की फ्रीक्वेंसी जैसे विवरणों के साथ-साथ एग्जिक्यूट किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेज़ शामिल होंगे।

c. उधारकर्ता डिस्बर्समेंट अनुरोध सबमिट करेगा।

d. लोन सिर्फ़ ब्रांच में ही दिया जाएगा। लोन संबंधित लोन अधिकारी द्वारा डिस्बर्स किया जाएगा।

e. उधारकर्ता को लोन के पुनर्भुगतान का शिड्यूल/फ़ैक्ट शीट उस भाषा में उपलब्ध कराया जाएगा, जिसे उधारकर्ता समझ सकता है। लोन रीपेमेंट शेड्यूल/फ़ैक्ट शीट में लोन के सभी महत्वपूर्ण नियम और शर्तें शामिल होती हैं, जिनमें वार्षिक प्रभावी ब्याज़ दर, प्रोसेसिंग शुल्क, इंश्योरेंस प्रीमियम और अन्य नियम और शर्तें शामिल होती हैं।

f. उधारकर्ता को लोन अनुबंध/दस्तावेज़ की एक कॉपी भी उस भाषा में दी जाएगी जो उधारकर्ता द्वारा समझी जाती है, साथ ही लोन अनुबंध /दस्तावेज़ में दिए गए सभी एनक्लोज़र की एक कॉपी भी दी जाएगी।

g. डिस्बर्समेंट शेड्यूल, ब्याज़ दर, आदि नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के मामले में कंपनी उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में उधारकर्ता को नोटिस देगी।

h. ब्याज़ दर और शुल्क में कोई भी परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावी होता है। लोन दस्तावेज़ों में इस पर एक उपयुक्त शर्त शामिल होगी।

i. अनुबंध /दस्तावेज़ के तहत रीकॉल करने/भुगतान या परफ़ॉर्मेंस में तेजी लाने का निर्णय लोन अनुबंध/दस्तावेज़ के अनुरूप होगा।

j. कंपनी उधारकर्ता के खिलाफ कंपनी के किसी भी अन्य क्लेम के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या लोन की बकाया राशि की रिकवरी पर सभी सिक्योरिटीज़ जारी करेगी। अगर सेट ऑफ़ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिसमें बचे हुए क्लेम के बारे में पूरी जानकारी होगी और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी दी जाएगी जिनके तहत कंपनी को संबंधित क्लेम का निपटारा/भुगतान होने तक सिक्योरिटीज़ बनाए रखने का अधिकार है।

3.4 लोन का डिस्बर्समेंट जिसमें नियमों और शर्तों में बदलाव शामिल है:

a. लोन आवेदन की प्रक्रिया आसान होगी और लोन डिस्बर्स पहले से निर्धारित समय के अनुसार किया जाएगा।

b. हर लोन प्रॉडक्ट, प्रोसेसिंग फीस और इंश्योरेंस प्रीमियम पर ली जाने वाली प्रभावी ब्याज़ दर (न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज़ दरें, अगर लागू हो) सभी ब्राँच और हेड ऑफ़िस में, जारी किए गए लिटरेचर में (स्थानीय भाषा में) और कंपनी की वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएंगी।

c. उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में एक बयान दिया जाएगा और सभी ब्रांच, HO में प्रदर्शित किया जाएगा, जो पारदर्शिता और उचित उधार देने की प्रथाओं के प्रति हमारी प्रतिबद्धता को व्यक्त करता है।

3.5 लोन दस्तावेज़ में प्रकटीकरण:

a. लोन के सभी नियम और शर्तें स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होनी चाहिए।

b. वार्षिक प्रभावी ब्याज़ दर जो घटती शेष राशि पर लगाई जाएगी।

c. लोन की प्राइसिंग में कई कॉम्पोनेन्ट जैसे; ब्याज़ दर मॉडल (जिसमें फ़ंड की लागत, रिस्क प्रीमियम और मार्जिन शामिल है) और प्रत्येक कंपोनेंट की क्वांटम, दिए गए ऑब्जेक्टिव मापदंडों के लिए प्रत्येक कंपोनेंट के स्प्रेड की रेंज और उधारकर्ताओं की श्रेणी शामिल होती हैं।

d. यह आश्वासन कि उधारकर्ता के डेटा की प्राइवेसी/गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा,
e. ऐसी जानकारी जो उधारकर्ता की पर्याप्त पहचान करती है,
f. फ़ील्ड स्टाफ़ द्वारा सभी पुनर्भुगतानों की स्वीकृतियां, जिनमें प्राप्त किस्तें और अंतिम डिस्चार्ज शामिल हैं,
g. शिकायत निवारण प्रणाली और टोल-फ्री ग्राहक सेवा हेल्पलाइन नंबर, जो लोन कार्ड पर छपा होता है और सभी ब्रांच में दिखाया जाता है, और
h. जारी किए गए नॉन-क्रेडिट प्रोडक्ट, यदि कोई हो, उधारकर्ताओं की पूरी सहमति से होंगे और शुल्क संरचना की जानकारी लोन दस्तावेज़ों में दी जाएगी।

4. उचित व्यवहार और नैतिक आचरण

a) उधारकर्ता के साथ कंपनी के सभी लेन-देन पारदर्शी, निष्पक्ष और नैतिक होंगे।
b) कंपनी के सभी कर्मचारी उधारकर्ताओं के प्रति सम्मान और गरिमा बनाए रखेंगे।
c) कंपनी सभी योग्य उधारकर्ताओं को भारतीय रिजर्व बैंक ("RBI") के दिशानिर्देशों के अनुसार लोन प्रदान करती है।
d) कंपनी द्वारा ली जाने वाली ब्याज दर भारतीय रिजर्व बैंक ("RBI") के दिशानिर्देशों और बोर्ड द्वारा अनुमोदित पॉलिसियों के अनुसार है।
e) उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के लिए ब्याज दरें और जोखिम के ग्रेडेशन करने का तरीका और तर्क का खुलासा उधारकर्ता को आवेदन फ़ॉर्म में किया जाएगा और लोन अनुबंध /दस्तावेज़ में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
f) ब्याज दरें और जोखिमों के ग्रेडेशन करने का तरीका भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में परिवर्तन होगा, वेबसाइट पर प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा।
g) कंपनी लोन अनुबंध/दस्तावेज़ के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों के अलावा उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी (जब तक कि नई जानकारी, जिसे उधारकर्ता ने पहले नहीं बताया हो, कंपनी के ध्यान में नहीं आई हो)।
h) कंपनी मानक KYC मानदंडों के अनुसार, उधारकर्ताओं से संबंधित दस्तावेज़ों की कॉपी प्राप्त करेगी। लेन-देन को पूरा करने के लिए मांगे गए अतिरिक्त दस्तावेज़ उचित और आवश्यक होने चाहिए।
i) उधारकर्ताओं से उधार खाता ट्रांसफर करने के लिए कोई भी अनुरोध मिलने के मामले में, कंपनी की सहमति या अन्यथा यानी आपत्ति, यदि कोई हो, तो इस तरह का अनुरोध मिलने के 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाना चाहिए। इस तरह का ट्रांसफर लागू कानून के अनुरूप, पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
j) कंपनी सभी प्रॉडक्ट्स को एक साथ बंडल नहीं करेगी। क्रेडिट लाइफ़ इंश्योरेंस प्रॉडक्ट (अगर लागू हो) के संबंध में बंडलिंग का सिर्फ़ अपवाद दिया जा सकता है, जिन्हें आम तौर पर लोन के साथ बंडल में ऑफ़र किया जाता है। इंश्योरेंस की शर्तें पारदर्शी रूप से उधारकर्ताओं को बताई जाएंगी और उन्हें RBI और बीमा रेगुलेटरी एंड डेवलपमेंट अथॉरिटी (IRDA) के मानदंडों का पालन करना चाहिए। सभी मामलों में उधारकर्ता की सहमति ली जानी चाहिए। कोई भी इंश्योरेंस अनिवार्य नहीं है, और उधारकर्ता, यदि चाहें, तो इंश्योरेंस से बाहर निकलने का विकल्प चुन सकते हैं।
k) फ़ील्ड स्टाफ को इस तरह का प्रशिक्षण देने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा और उधारकर्ताओं को लोन/किसी अन्य प्रॉडक्ट से संबंधित प्रक्रिया और सिस्टम के बारे में पूरी तरह से अवगत कराया जाएगा।

5. रिकवरी/कलेक्शन प्रथाओं पर पॉलिसी

a. कंपनी सभी कर्मचारियों (फ़ील्ड स्तर) को कलेक्शन पॉलिसी के बारे में और उधारकर्ताओं के साथ उचित तरीके से पेश आने के लिए प्रशिक्षित करेगी।
b. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारी उधारकर्ताओं के साथ बातचीत के दौरान विनम्र भाषा का इस्तेमाल करें, शिष्टाचार बनाए रखें और कल्चरल संवेदनशीलता का सम्मान करें।
c. लोन रिकवरी के मामले में, कंपनी कर्मचारियों को निर्देश देगी कि वे बलपूर्वक रिकवरी के तरीकों का पालन न करें, जैसे

कि अनियमित समय /देर रात कलेक्शन करना या उधारकर्ताओं के शोक/ बीमारी के दौरान, अशिष्ट या आक्रामक व्यवहार करना, या कलेक्शन के दौरान बाहुबल का इस्तेमाल करना आदि।

d. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारी कोई भी कठोर तरीका न अपनाएं, जैसे कि धमकी देने वाली या अपमानजनक भाषा का इस्तेमाल, उधारकर्ता को लगातार कॉल करना और/या उधारकर्ता को सुबह 9:00 बजे से पहले कॉल करना और शाम 6:00 बजे के बाद कॉल करना, उधारकर्ता के रिश्तेदारों, दोस्तों, सहकर्मियों को परेशान करना, उधारकर्ता का नाम प्रकाशित करना, उधारकर्ता या उधारकर्ता के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुँचाने के लिए हिंसा या इसी तरह के अन्य तरीकों का इस्तेमाल करना या इस्तेमाल करने की धमकी देना, क़र्ज़ की सीमा या पुनर्भुगतान न होने के नतीजों के बारे में उधारकर्ता को गुमराह करना।

e. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि रिकवरी किसी निर्धारित स्थान पर की जाए, जो उधारकर्ता और स्टाफ़ द्वारा पारस्परिक रूप से तय किया गया हो। हालांकि, अगर उधारकर्ता लगातार दो या उससे ज़्यादा मौकों पर निर्धारित जगह पर उपस्थित नहीं होता है, तो फ़ील्ड स्टाफ़ उधारकर्ता के निवास स्थान या काम की जगह पर रिकवरी करने का हकदार है।

f. उधारकर्ताओं के प्रति कर्मचारियों के किसी भी अनुचित व्यवहार के लिए कंपनी ज़िम्मेदारी/जवाबदेह है।

g. कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए कड़ी निगरानी रखेगी कि स्टाफ़ दुर्व्यवहार न करें, उधारकर्ताओं का अनादर न करें।

h. FPC के ख़िलाफ़ किसी भी तरह के दुर्व्यवहार या भटकाव के लिए कर्मचारियों के ख़िलाफ़ अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाएगी।

i. कंपनी सभी ब्रांच परिसरों, हेड ऑफिस/रजिस्टर्ड कार्यालय में FPC दिखाएगी और हमारी वेबसाइट पर अपलोड करेगी।

j. कंपनी ने रिकवरी से संबंधित शिकायतों के लिए शिकायत निवारण व्यवस्था बनाई है। लोन दस्तावेज़ों के तहत इस व्यवस्था की जानकारी उधारकर्ता को दी जाएगी।

6. उधारकर्ता की जानकारी की गोपनीयता

a. कंपनी उधारकर्ताओं की गोपनीयता का सम्मान करेगी और उधारकर्ता की जानकारी को निजी और गोपनीय रखेगी।

b. कंपनी क्रेडिट ब्यूरो, वैधानिक संगठनों, समूह कंपनियों और तीसरे पक्ष के साथ उधारकर्ता का डेटा शेयर करने के लिए लोन दस्तावेज़ में पर्याप्त जानकारी शामिल करेगी और आंतरिक रिकॉर्ड के लिए उधारकर्ता की स्वीकृति प्राप्त की जाएगी।

c. कंपनी कर्मचारियों को उधारकर्ता के डेटा की निष्ठा और गोपनीयता के बारे में प्रशिक्षित करेगी।

7. ग्राहक शिकायत निवारण व्यवस्था (GRM) पर पॉलिसी

कंपनी उधारकर्ताओं को अपनी पॉलिसी बनाने के केंद्र में रखते हुए एक उधारकर्ता केंद्रित संगठन बनने का प्रयास करती है और सभी पॉलिसियां और प्रक्रियाएँ उधारकर्ताओं को कुशल और तेज़ सेवाएं प्रदान करने के लिए डिज़ाइन की गई हैं। हालांकि कंपनी ने यह सुनिश्चित करने के लिए सभी कदम उठाए हैं कि उधारकर्ता की सेवा को अत्यधिक महत्व दिया जाए, यदि कोई '**शिकायत**' है जिसमें प्रश्न, शिकायतें और सुझाव शामिल हैं। यह शिकायत निवारण व्यवस्था शिकायतों के समय पर निवारण/सुझाव सुनने की सुविधा प्रदान करता है। इसके अलावा, प्राप्त सभी शिकायतों और सुझाव की समीक्षा संगठन के उच्चतम स्तर पर की जाती है और पॉलिसियों की समीक्षा की जाती है और डिलीवरी की व्यवस्था को मज़बूत बनाने और बेहतर सेवाएं देने के लिए निर्णय लिए जाते हैं।

कंपनी ने नीचे दी गई शिकायत निवारण व्यवस्था लागू की है, जिसमें उधारकर्ता की शिकायतों को प्राप्त करने, उन्हें संभालने और उन्हें निपटाने, दस्तावेजीकरण, अनसुलझी शिकायतों के लिए टर्न-अराउंड-टाइम और एस्केलेशन मैट्रिक्स और समय-समय पर समीक्षा की व्यवस्था के लिए दिशा-निर्देश प्रदान करता है।

कंपनी ने इस पॉलिसी के तहत उधारकर्ता की शिकायतों को प्राप्त करने, संभालने और निपटान करने, दस्तावेज़ीकरण और रिपोर्टिंग के लिए प्रधान कार्यालय में ग्राहक सहायता सेवा विभाग (CSS) को समर्पित किया है।

7.1 उद्देश्य:

इस पॉलिसी का उद्देश्य निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से कुशल सेवाएं प्रदान करके उधारकर्ता की शिकायतों को तुरंत दूर करना और उधारकर्ता की शिकायतों का शीघ्र निवारण सुनिश्चित करना और उच्चतम स्तर पर शिकायत निवारण व्यवस्था के कार्यान्वयन की समीक्षा के लिए एक तंत्र प्रदान करना है

a. उधारकर्ताओं को सुझाव और सुझावों के लिए औपचारिक और अनौपचारिक चैनल उपलब्ध कराने हेतु
b. उधारकर्ताओं के लिए एक औपचारिक शिकायत निवारण व्यवस्था प्रदान करने हेतु
c. शिकायत निवारण व्यवस्था पर ग्राहकों को शिक्षित करने हेतु
d. यह सुनिश्चित करने के लिए कि उधारकर्ता धोखाधड़ी, धोखे या अनैतिक प्रथाओं से सुरक्षित हैं
e. शिकायतों को तेजी से और कुशलता से संभालने/हल करने हेतु
f. उधारकर्ताओं को समय पर और कुशल तरीके से बेहतर सेवाएं प्रदान करने के लिए सेवाओं के प्रभाव का लगातार आकलन करने हेतु।

कंपनी बहु-स्तरीय ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र का पालन करती है और शिकायत निवारण तंत्र के प्रमुख तत्व निम्नलिखित हैं:

स्कोप	**उद्देश्य**
शिकायत दर्ज करने के लिए चैनल	• ब्रांच ऑफिस में आने-जाने को शिकायत/फ़ीडबैक रजिस्टर में दर्ज किया जाता है • टोल फ्री नंबर: 1800-102-5519 • प्रधान नोडल अधिकारी को कॉल करना, पत्र लिखना या ईमेल करना। • RBI के लोकपाल
प्रदर्शन/डिस्प्ले	• सभी ऑफिस परिसर • वेबसाइट • लोन दस्तावेज़

उधारकर्ताओं को उनके अधिकारों के बारे में सूचित करना	• लोन दस्तावेज़ • सेंटर मीटिंग्स में स्टाफ द्वारा पेरियोडिक रिमाइंडर
समय पर समाधान	• एस्केलेशन मैट्रिक्स • गंभीरता और आलोचनात्मकता के आधार पर शिकायतों को श्रेणीबद्ध करना और TAT को परिभाषित करना
रिपोर्टिंग और समीक्षा तंत्र	• डेटा विश्लेषण: (ट्रेंड, तुलना और मुख्य मेट्रिक्स)
स्टाफ़ की भूमिकाएँ और ट्रेनिंग	• शिकायतों से निपटने और निगरानी के लिए अनिवार्य प्रशिक्षण
उधारकर्ताओं की शिकायत निवारण की निगरानी	• उचित रिकॉर्ड बनाए रखा गया है और CSS के साथ मासिक रिपोर्ट शेयर की गई है • आंतरिक ऑडिट जांच: क्लाइंट की संतुष्टि मापने के लिए क्लाइंट की पुष्टि। • विनियामक अनुपालन

7.2. शिकायत निवारण के लिए केंद्रीकृत मैकेनिज़्म :

कंपनी के पास शिकायत निवारण का एक केंद्रीकृत मैकेनिज़्म है जिससे कंपनी उधारकर्ता की शिकायतों का फ़ॉलो-अप कर सकती है और उन्हें प्रोसेस कर सकती है। शिकायत कहीं भी प्राप्त हुई हो, शिकायत निवारण व्यवस्था के मुख्य कार्यालय में इसे ट्रैक किया जाएगा।

7.3. शिकायत का पंजीकरण:

हर ब्रांच में शिकायत (ग्रीवेंस) रजिस्टर होता है। उधारकर्ता शाखा में जाकर रजिस्टर में शिकायत/प्रश्न/फ़ीडबैक दर्ज करने के लिए स्वतंत्र हैं। क्लस्टर मैनेजर/एरिया बिजनेस हेड को ब्रांच में हर बार आने पर शिकायत रजिस्टर की जांच करनी चाहिए और एक तारीख के साथ शिकायत रजिस्टर पर हस्ताक्षर करने चाहिए। यदि उधारकर्ताओं का कोई प्रश्न या शिकायत, जो शिकायत रजिस्टर में रिकॉर्ड/रजिस्टर्ड है, और ब्रांच मैनेजर, क्लस्टर मैनेजर (CM) /एरिया बिज़नेस हेड (ABH) द्वारा 5 कार्य दिवसों से अधिक समय से अनसुलझे हैं, तो उसे हेड ऑफ़िस के CSS को इसकी रिपोर्ट करनी चाहिए।

यदि उधारकर्ता शाखा प्रबंधक से प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है या यदि समस्या 5 कार्य दिवसों के भीतर हल नहीं होती है, तो उधारकर्ता CSS समर्पित टोल फ्री नंबर पर संपर्क कर सकता है: 1800-102-5519 या CSS ईमेल आईडी के माध्यम से : css@crissfin.com पर ईमेल कर सकता है।

किसी भी परिस्थिति में इस आधार पर शिकायत दर्ज करने से इनकार नहीं किया जाना चाहिए कि उधारकर्ता कुछ जानकारी नहीं दे पा रहा है। हर शिकायत के लिए एक ग्रीवेंस/शिकायत नंबर जनरेट किया जाना चाहिए।

शिकायत दर्ज करने वाले कर्मचारी को शिकायत को विस्तार से नोट करना चाहिए। उसे शिकायतकर्ता को एक अस्थायी समय सीमा भी प्रदान करनी चाहिए जिसमें शिकायत के हल होने की संभावना है।

अगर कोई कॉल सामान्य प्रश्न की प्रकृति का है, तो कॉल अटेंड करने वाले कर्मचारी को कॉल के दौरान ही इसका जवाब देने की कोशिश करनी चाहिए। अगर कॉल अटेंड करने वाला कर्मचारी इस सवाल का जवाब नहीं दे पाता है, तो उसे संबंधित ऑपरेशन टीम के संबंधित व्यक्ति को इस तरह के सवाल रेफर करने चाहिए।

क्लस्टर मैनेजर ज़िम्मेदार हैं कि वे हर महीने के आखिर से 10 दिनों के भीतर सभी ब्रांच में दर्ज की गई शिकायत को CSS

को मासिक आधार पर शेयर करें।

उधारकर्ता अपनी शिकायतें दर्ज करने के लिए एक समर्पित टोल-फ्री नंबर पर फ़ोन कॉल कर सकते हैं। फ़ोन कॉल हेड ऑफ़िस में रिसीव किए जाएंगे। यह स्वीकार करते हुए कि उधारकर्ता अलग-अलग भाषाएं बोलते हैं, कंपनी ने यह सुनिश्चित किया है कि कॉल प्राप्त करने वाली टीम कई भाषाओं में कॉल हैंडल कर सके।

प्रभावी ट्रैकिंग के लिए CSS द्वारा प्राप्त सभी कॉल सॉफ़्टवेयर/स्प्रेडशीट में रिकॉर्ड किए जाते हैं। CSS में शिकायत पाने वाले कर्मचारी को निम्नलिखित में से किसी एक श्रेणी में वर्गीकृत किया जाएगा।

किसी भी परिस्थिति में इस आधार पर शिकायत दर्ज करने से इनकार नहीं किया जाना चाहिए कि उधारकर्ता कुछ जानकारी नहीं दे पा रहा है। हर शिकायत के लिए एक शिकायत/ग्रीवेंस नंबर जनरेट किया जाना चाहिए।

शिकायत दर्ज करने वाले कर्मचारी को शिकायत को विस्तार से नोट करना चाहिए। उसे शिकायतकर्ता को एक अस्थायी समय सीमा भी देनी चाहिए, जिसमें शिकायत का समाधान होने की संभावना है।

अगर कोई कॉल सामान्य प्रश्न की प्रकृति का है, तो कॉल अटेंड करने वाले कर्मचारी को कॉल के दौरान ही इसका जवाब देने की कोशिश करनी चाहिए। अगर कॉल अटेंड करने वाला कर्मचारी इस सवाल का जवाब नहीं दे पाता है, तो उसे बिज़नेस टीम के संबंधित व्यक्ति को इस तरह के सवाल रेफ़र करने चाहिए।

7.4. शिकायत की प्रक्रियाः

सभी शिकायतों को 30 दिनों के भीतर या संबंधित अधिकारियों द्वारा निर्धारित समयावधि के अनुसार प्रोसेस किया जाएगा।

7.5. शिकायत का समापनः

CSS को शिकायतकर्ता के साथ फॉलो-अप चर्चा के आधार पर शिकायत को बंद करना चाहिए।

7.6. गंभीर शिकायतों का एस्कैलेशन:

सभी शिकायतें जो वित्तीय अनियमितता (रिश्वतखोरी, धोखाधड़ी आदि) से संबंधित हैं, उन्हें CSS द्वारा रिस्क टीम और बिज़नेस हेड तक पहुँचाया जाना चाहिए।

7.7. शिकायत निवारण प्रणाली का संचार:

शिकायत निवारण प्रणाली की प्रभावशीलता के लिए उधारकर्ताओं को इसके संचार की आवश्यकता होती है। प्रभावी संचार लिए इन बातों का ध्यान रखना चाहिए:

1. शिकायत निवारण व्यवस्था का विवरण, ख़ासकर टोल-फ़्री नंबर, ब्रांच ऑफ़िस में प्रमुखता से दिखाया जाना चाहिए।
2. यह उधारकर्ताओं को CGT, GRT के दौरान और लोन डिस्बर्समेंट के दौरान समझाया जाना चाहिए।
3. सुपरवाइज़र को उधारकर्ताओं को हर बार जब वे अपनी मॉनिटरिंग विज़िट के दौरान उधारकर्ताओं से मिलने जाते हैं, तो उन्हें शिकायत निवारण व्यवस्था के बारे में सूचित करना चाहिए।
4. शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण लोन कार्ड/उधारकर्ताओं को दिए गए फ़ैक्ट शीट पर भी छापा जाना चाहिए।
5. फ़ील्ड स्टाफ़ को यह पक्का करने के लिए प्रशिक्षित किया जाना चाहिए कि सभी उधारकर्ताओं को शिकायत निवारण की व्यवस्था की जानकारी हो।

7.8. शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी की नियुक्तिः

कंपनी ने शिकायत निवारण अधिकारी/प्रिंसिपल नोडल अधिकारी नियुक्त किया है, जो शिकायत निवारण की संपूर्ण प्रक्रिया की निगरानी करता है। वह कंपनी में शिकायतों के लिए सबसे वरिष्ठ अपीलीय प्राधिकरण होगा। वह वरिष्ठ प्रबंधन को रिपोर्ट करने और यह सुनिश्चित करने के लिए भी ज़िम्मेदार होंगे कि प्राप्त की गई सभी शिकायतों का ठीक से समाधान किया जाए।

शिकायत निवारण अधिकारी/प्रिंसिपल नोडल ऑफ़िसर का नाम और संपर्क जानकारी कंपनी की वेबसाइट और सभी ब्रांच में दी गई है, ताकि किसी भी शिकायत के मामले में उधारकर्ता आसानी से पहुँच सके।

7.9. उधारकर्ताओं की शिकायतों के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स:

लेवल 1: **ब्रांच ऑफिस**	उधारकर्ता ब्रांच मैनेजर से संपर्क कर सकते हैं और शिकायत रजिस्टर भरकर अपनी शिकायत/ग्रीवेंस की रिपोर्ट कर सकते हैं.
लेवल 2: **CSS**	अगर उधारकर्ता ब्रांच मैनेजर से मिले जवाब से संतुष्ट नहीं होता है या अगर समस्या पांच (5) कार्य दिवसों में हल नहीं होती है, तो उधारकर्ता अपनी शिकायत/ग्रीवेंस को CSS में भेज सकते हैं: **टोल फ्री नं. 1800-102-5519** *(सुबह 9:30 बजे) शाम 6.00 बजे तक. कार्य दिवसों पर (सोमवार से शनिवार) (दूसरे और तीसरे शनिवार को छोड़कर)*

लेवल 3: **शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) /प्रिंसिपल**	अगर पंद्रह (15) दिनों के भीतर समस्या का समाधान नहीं होता है, तो उधारकर्ता GRO/PNO को शिकायत/ग्रीवेंस रिपोर्ट कर सकते हैं: **सुश्री सरोजिनी बिरादर (GRO)** **अधिकारी संपर्क: 1800-102-5519.** **ई-मेल: Sarojini.biradar@crissfin.com, css@crissfin.com** **श्री दिनेश मौर्य (प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर)** **अधिकारी संपर्क: 1800-102-5519.** **ई-मेल: dinesh.mourya@crissfin.com**

नोडल ऑफिसर (PNO)	**ई-मेल: dinesh.mourya@crissfin.com** *(सुबह 9:30 बजे से शाम 6.00 बजे तक. कार्य दिवसों पर (सोमवार से शनिवार) (दूसरे और तीसरे शनिवार को छोड़कर)*
लेवल 4: RBI **लोकपाल**	अगर समस्या का समाधान नहीं होता है, तो उधारकर्ता ऑनलाइन RBI से शिकायत कर सकता है https://cms.rbi.org.in. या शिकायतें समर्पित ईमेल: crpc@rbi.org.in के ज़रिए भी दर्ज की जा सकती हैं या https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf **पर दिए गए फ़ॉर्मेट में भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंज़िल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 में** स्थापित 'सेंट्रलाइज़्ड रसीद और प्रोसेसिंग सेंटर' को भौतिक शिकायत भेजी जा सकती है। या **टोल फ्री नंबर 14448** (सुबह 9.30 बजे से शाम 5.15 बजे तक) रिकवरी प्रथाओं से संबंधित शिकायत को हल करने के लिए कंपनी खास ध्यान देगी। इसके अलावा, क्रेडिट जानकारी में देरी से अपडेट/सुधार करने पर ग्राहकों को मुआवज़े के लिए RBI फ्रेमवर्क का अनुपालन करने के लिए, कंपनी ने सभी ज़रूरी कदम उठाए हैं और सभी CIC को नोडल अधिकारी की जानकारी दे दी है। फ्रेमवर्क के अनुसार, क्रेडिट से जुड़ी जानकारी से जुड़ी शिकायतों का समाधान शिकायत मिलने के 30 दिनों के अंदर किया जाना चाहिए इस संबंध में कंपनी कंपनी को क्रेडिट जानकारी में अशुद्धि के बारे में सूचित किए जाने की तारीख से इक्कीस (21) दिनों के भीतर CIC या शिकायतकर्ता को क्रेडिट जानकारी का सही विवरण भेज देगी, शिकायत का समाधान/निपटान करने के लिए कंपनी और CIC को सामूहिक रूप से तीस (30) दिनों की कुल सीमा प्रदान करेगी। असल में, इसका मतलब यह होगा कि कंपनी को 21 (21) दिन मिलेंगे और शिकायत के पूर्ण समाधान के लिए CICs को प्रभावी रूप से शेष नौ (9) दिन मिलेंगे। अगर उनकी शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है और शिकायतकर्ता द्वारा कंपनी या CIC में शिकायत दर्ज करने की शुरुआत से तीस (30) कैलेंडर दिनों के भीतर सूचित नहीं किया जाता है, तो शिकायतकर्ता प्रति कैलेंडर दिन ₹100 के मुआवजे का हकदार होगा। कंपनी/CIC द्वारा शिकायतकर्ता को दिया जाने वाला मुआवजा (शिकायत दर्ज करने के तीस (30) कैलेंडर दिनों के बाद समाधान में देरी होने पर) संबंधित कंपनी/CIC के बीच

	आनुपातिक रूप से विभाजित किया जाएगा, जैसा कि RBI फ़्रेमवर्क में बताया गया है।

7.10. शिकायतों की समीक्षाः

कंपनी की सीनियर मैनेजमेंट समय-समय पर शिकायतों की समीक्षा करेगी। कंपनी के बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर साल में कम से कम एक बार शिकायतों की समीक्षा करेंगे और उनके विश्लेषण पर चर्चा करेंगे।

8. FPC और GRM का वितरण

a. कंपनी की HR पॉलिसी में सभी स्टाफ़ की भर्ती, उनकी ट्रेनिंग और रिपोर्टिंग स्ट्रक्चर के मापदंड हैं। मापदंड में न्यूनतम योग्यता, कौशल सेट और उनके सामाजिक और व्यवहारिक पहलू शामिल हैं। प्रत्येक कर्मचारी को FPC, GRM, आचार संहिता और उधारकर्ताओं से निपटने के उचित तरीके के बारे में प्रशिक्षित किया जाता है।
b. कर्मचारी प्रशिक्षण: हर कर्मचारी को FPC पर प्रशिक्षित किया जाता है, जिसमें शिकायत निवारण तंत्र भी शामिल है। इसके अलावा, उन्हें सॉफ्ट स्किल्स पर भी प्रशिक्षित किया जाता है, ताकि वे किसी भी अपमानजनक या ज़बरदस्त क़र्ज़ वसूली/रिकवरी के तरीकों को अपनाए बिना उधारकर्ताओं के साथ उचित और सम्मानपूर्वक व्यवहार कर सकें। प्रत्येक कर्मचारी को इस तरह से प्रशिक्षित किया जाता है कि उधारकर्ता को उचित सम्मान दिया जाए और उसके साथ सम्मान और आत्मसम्मान के साथ व्यवहार किया जाए। कर्मचारियों को संभावित उधारकर्ताओं के परिवार की इनकम और मौजूदा क़र्ज़ के बारे में ज़रूरी पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है।
c. स्टाफ़ को प्रमोशन देते समय FPC, GRM और आचार संहिता के पालन को सबसे ज़्यादा अहमियत दी जाएगी।
d. जो स्टाफ़ FPC और GRM का पालन नहीं करते हैं, उन पर अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाएगी।
e. सभी ब्रांच और हेड ऑफ़िस स्थानीय भाषा में FPC और GRM को प्रमुखता से प्रदर्शित करेंगे।
f. इस FPC और GRM की एक कॉपी भी वेबसाइट पर अपलोड की जाएगी।
g. उधारकर्ताओं की शिक्षा: उधारकर्ताओं को वित्तीय सेवाओं के मामले में उनकी अनसुलझी शिकायतों, विकल्पों, चुनावों और जिम्मेदारियों के लिए FPC, GRM और एस्केलेशन मैट्रिक्स के बारे में शिक्षित किया जाएगा।
h. नए उधारकर्ताओं को संगठन की नीतियों और प्रक्रियाओं के बारे में सूचित किया जाना चाहिए, ताकि वे उधारकर्ता के रूप में अपने अधिकारों को समझ सकें।

9. बाहरी शिकायतें

आम जनता और सामाजिक कार्यकर्ताओं जैसे कि सरकारी एजेंसियों, RBI, पुलिस, वकीलों, सामाजिक कार्यकर्ताओं से प्राप्त शिकायतों का भी हेड ऑफिस में निपटारा किया जाएगा और लागू पॉलिसी के अनुसार उचित निवारण प्रदान किया जाएगा। इसलिए, जो भी स्टाफ़ ऐसी एजेंसियों से शिकायतें प्राप्त करता है, उन्हें CSS को रिपोर्ट किया जाना चाहिए।