



CRISS FINANCIAL LIMITED

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ("FPC")

ಮಾರ್ಪಾಡು ದಿನಾಂಕ: ಜನವರಿ 30, 2023

ಮಾರ್ಪಾಡು ದಿನಾಂಕ: ಜುಲೈ 31, 2024

ವಿಷಯಗಳ ಪಟ್ಟಿ

1. ಪರಿಚಯ	3
2. ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಉದ್ದೇಶಗಳು:	3
3. ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು.....	3
4. ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ನಡವಳಿಕೆ	7
5. ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ / ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಪದ್ಧತಿಗಳ ಕುರಿತಾದ ನೀತಿ	8
6. ಸಾಲಗಾರನ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ.....	8
7. ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ (GRM) ನೀತಿ.....	9
8. FPC ಮತ್ತು GRM ಪ್ರಸರಣ.....	15
9. ಬಾಹ್ಯ ದೂರುಗಳು	16

1. ಪರಿಚಯ

Criss Financial Limited (ದಿ ಕಂಪನಿ/CFL) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ನಲ್ಲಿ NBFC ಆಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಸೀಮಿತ ಕಂಪನಿಯಾಗಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಭಾರತದ ಗ್ರಾಮೀಣ ಮತ್ತು ಅರೆ-ನಗರ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಅಸುರಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವ ಮೂಲಕ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ಸಮಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಶ್ರೇಷ್ಠತೆ ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಈ ಬದ್ಧತೆಯು ಅದರ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವಿಶ್ವಾಸ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ, ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಮೌಲ್ಯಗಳ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಅಕ್ಷರ ಮತ್ತು ಮನೋಭಾವದಿಂದ ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("RBI") ಹೊರಡಿಸಿದ ವಿವಿಧ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

2. ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಉದ್ದೇಶಗಳು:

- RBI ಸೂಚಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿರುವ FPCಯ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಿ.
- ತಪ್ಪು ಮಾಹಿತಿ, ವಂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಅನೈತಿಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಂದ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವುದು.
- ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿವೆಯೇ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಘನತೆ ಗೌರವವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು.
- FPCಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಅವರು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ FPCಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- FPCಯ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅನುಷ್ಠಾನವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ವಿಚಲನಗಳಿಗೆ ಶೂನ್ಯ ಸಹಿಷ್ಣುತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- CFL ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು.
- ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರು ಪಡೆಯಬೇಕಾದ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಮತ್ತು ವಿತರಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

3. ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

3.1. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ:

- a. ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನವು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- b. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಯಾವ ಸಮಯದೊಳಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುವ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅಂಗೀಕಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- c. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು

ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಾಗ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಅನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ ಸಾಲದಾತರು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

- d. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

3.2 ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು:

- a. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ, ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯದ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿದ್ದಾನೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅದರ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ, ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಡೀಫಾಲ್ಟ್‌ಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಕಂಪನಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ.
- b. ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

3.3 ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆ:

- ಕಂಪನಿಯು ಮಂಜೂರಾದ ಪ್ರತಿ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವು ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಬಡ್ಡಿದರ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ, ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ, ಸಾಲದ ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಆವರ್ತನದಂತಹ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರನು ವಿತರಣಾ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.
- ಸಾಲವನ್ನು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ವಿತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲವನ್ನು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸಾಲ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ವಿತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ/ವಾಸ್ತವಾಂಶ ಹಾಳೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ/ವಾಸ್ತವಾಂಶ ಹಾಳೆಯು ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿದರ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ, ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮತ್ತು ಇತರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ದಾಖಲೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳು ಇದಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ.
- ಒಪ್ಪಂದ/ದಾಖಲೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವ/ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ/ದಾಖಲೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಅರಿತುಕೊಂಡ ನಂತರ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತಾ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಮರುಪಾವತಿ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಅನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಳಿಸುವ/ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

3.4 ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ:

- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಸರಳವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಪೂರ್ವನಿರ್ಧಾರಿತ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿದರ (ಕನಿಷ್ಠ, ಗರಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ಸರಾಸರಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ) ಪ್ರತಿ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನದ ಮೇಲೆ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಅನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಮುಖ್ಯ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ, ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿ (ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ, ಪ್ರಧಾನ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುವುದು. ಇದು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾದ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ನಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

3.5 ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳು:

- a. ಸಾಲದ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- b. ಕಡಿಮೆಯಾಗುತ್ತಿರುವ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಮೇಲೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿದರ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- c. ಸಾಲದ ಬೆಲೆಯು ವಿವಿಧ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ; ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮಾದರಿ (ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಜಿನ್ ಅನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ) ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಅಂಶದ ಪ್ರಮಾಣ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವಸ್ತುನಿಷ್ಠ ನಿಯತಾಂಕಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ವರ್ಗಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರತಿ ಅಂಶದ ಹರಡುವಿಕೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿ.

- d. ಸಾಲಗಾರನ ಡೇಟಾದ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂಬ ಭರವಸೆ,
- e. ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಗುರುತಿಸುವ ಮಾಹಿತಿ,
- f. ಕಂಪುಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪಾವತಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಮರುಪಾವತಿಗಳಿಗೆ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳು,
- g. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಮುದ್ರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು
- h. ನೀಡಲಾದ ನಾನ್-ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಇರಬೇಕು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕ ರಚನೆಯನ್ನು ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4. ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ನಡವಳಿಕೆ

- a) ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ವಹಿವಾಟುಗಳು ಮುಕ್ತ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ನೈತಿಕವಾಗಿರಬೇಕು.
- b) ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಗೌರವ ಮತ್ತು ಘನತೆಯಿಂದ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು.
- c) RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಅರ್ಹ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- d) ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿದರವು RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನೀತಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- e) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಅಪಾಯ ಮತ್ತು ತಾರ್ಕಿಕತೆಯ ಶ್ರೇಣೀಕರಣಗಳ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- f) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಉಂಟಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- g) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ/ದಾಖಲೆಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
- h) ಪ್ರಮಾಣಿತ KYC ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ. ವಹಿವಾಟು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಕೋರಿದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಾಗಿರಬೇಕು.
- i) ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಯಾವುದೇ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- j) ಕಂಪನಿಯು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುವುದಿಲ್ಲ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಜೀವ ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಬಂಡಲಿಂಗ್‌ಗೆ ಮಾತ್ರ ವಿನಾಯಿತಿ ನೀಡಬಹುದು (ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ), ಇವುಗಳನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲಗಳೊಂದಿಗೆ ಒಟ್ಟುಗೂಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ವಿಮೆಯ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು RBI ಮತ್ತು ವಿಮಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ (IRDA) ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು. ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಯಾವುದೇ ವಿಮೆ ಕಡ್ಡಾಯವಲ್ಲ, ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ಬಯಸಿದರೆ ವಿಮೆಯಿಂದ ಹೊರಗುಳಿಯಲು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು.
- k) ಅಂತಹ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಫೀಲ್ಡ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಸಾಲ/ಯಾವುದೇ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಬೇಕು.

5. ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ / ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಪದ್ಧತಿಗಳ ಕುರಿತಾದ ನೀತಿ

- a. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ (ಕ್ಷೇತ್ರ ಮಟ್ಟದ) ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ.
- b. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸಭ್ಯ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸುತ್ತಾರೆ, ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಸೂಕ್ಷ್ಮತೆಗಳನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- c. ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಬೆಸ/ತಡವಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ನಿಧನ/ಅನಾರೋಗ್ಯದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವುದು, ಅಸಭ್ಯವಾಗಿ/ಅಕ್ರಮಣಕಾರಿಯಾಗಿ ವರ್ತಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಂತೆ ನೌಕರರಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- d. ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಯಾವುದೇ ಕಠಿಣ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಾರದು ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ., ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ನಿಂದನೀಯ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9 ಗಂಟೆಯ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 6 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು, ಸಂಬಂಧಿಕರಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ, ಸ್ನೇಹಿತರು, ಸಾಲಗಾರನ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು, ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಸರನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಕುಟುಂಬ/ಸ್ವತ್ತುಗಳು/ಪ್ರತಿಷ್ಠೆಗೆ ಹಾನಿಯಾಗಲು ಹಿಂಸೆ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯ ವಿಧಾನಗಳ ಬಳಕೆ ಅಥವಾ ಬೆದರಿಕೆ, ಸಾಲದ ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ದಾರಿ ತಪ್ಪಿಸುವುದು.
- e. ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಪರಸ್ಪರ ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲಗಾರನು ಸತತವಾಗಿ ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಹಾಜರಾಗಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸಾಲಗಾರನ ನಿವಾಸ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಚೇತರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹರಾಗಿದ್ದಾರೆ.
- f. ಸಾಲಗಾರರ ಬಗ್ಗೆ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಗೆ ಕಂಪನಿ ಜವಾಬ್ದಾರ/ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- g. ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಕಟ್ಟಡದ ವರ್ತಿಸದಂತೆ, ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಅಗೌರವಗೊಳಿಸದಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾದ ಜಾಗರೂಕತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
- h. ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆ ಅಥವಾ FPC ಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಿಚಲನಕ್ಕಾಗಿ ನೌಕರರ ವಿರುದ್ಧ ಶಿಸ್ತು ಕ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- i. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಯ ಆವರಣ, ಮುಖ್ಯ ಕಚೇರಿ/ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ FPC ಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಪ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- j. ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ. ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ಭಾಗವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

6. ಸಾಲಗಾರನ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ

- a. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ.
- b. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ಡೇಟಾವನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋಗಳು, ಶಾಸನಬದ್ಧ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ಗುಂಪು ಕಂಪನಿಗಳು ಮತ್ತು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಗೊಳಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ದಾಖಲೆಗಳಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

- c. ಸಾಲಗಾರನ ಡೇಟಾದ ನಿಷ್ಠೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ.

7. ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ (GRM) ನೀತಿ

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ತನ್ನ ನೀತಿ ನಿರೂಪಣೆಯ ಕೇಂದ್ರಬಿಂದುವನ್ನಾಗಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವ ಸಾಲಗಾರ ಕೇಂದ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮತ್ತು ವೇಗದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ. ಸಾಲಗಾರನ ಸೇವೆಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡಿದ್ದರೂ, ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ 'ಕುಂದುಕೊರತೆ' (ಇದು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ). ಈ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಸಮಯೋಚಿತ ಪರಿಹಾರ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿತರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಬಲಪಡಿಸಲು ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದೆ. ಇದು ಸಾಲಗಾರರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು, ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವುದು, ದಸ್ತಾವೇಜೀಕರಣ, ಟರ್ನ್‌ಅರೌಂಡ್-ಟೈಮ್ ಮತ್ತು ಬಗೆಹರಿಯದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಮತ್ತು ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಕ್ಕೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ನೀತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು, ದಾಖಲಾತಿ ಮತ್ತು ವರದಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಮುಖ್ಯ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಸೇವಾ ಇಲಾಖೆಯನ್ನು (CSS) ಮೀಸಲಿಟ್ಟಿದೆ.

7.1 ಉದ್ದೇಶಗಳು:

ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಮರ್ಥ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅನುಷ್ಠಾನವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಈ ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ.

- ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಔಪಚಾರಿಕ ಮತ್ತು ಅನೌಪಚಾರಿಕ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು
- ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಔಪಚಾರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವುದು
- ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ವಂಚನೆ, ವಂಚನೆ ಅಥವಾ ಅನೈತಿಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಂದ ರಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು.
- ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು/ಪರಿಹರಿಸಲು
- ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಉತ್ತಮ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸೇವೆಗಳ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ನಿರ್ಣಯಿಸುವುದು.

ಕಂಪನಿಯು ಬಹು ಹಂತದ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

ಉದ್ದೇಶ	ವ್ಯಾಪ್ತಿ
ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಚಾನಲ್‌ಗಳು	- ಶಾಖೆ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ ವಾಕ್-ಇನ್‌ಗಳು ದೂರು/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಾರ್‌ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಾಗಿವೆ - ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ: 1800-102-5519 - ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಕರೆ, ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ - RBI ನ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್
ಡಿಸ್‌ಪ್ಲೇ	- ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿ ಆವರಣಗಳು - ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ - ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳು

ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು	• ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳು • ಕೇಂದ್ರ ಸಭೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಜ್ಞಾಪನೆ
ಸಮಯೋಚಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ಣಯ	• ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ • ತೀವ್ರತೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ಣಾಯಕತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ವರ್ಗೀಕರಿಸುವುದು ಮತ್ತು TAT ಅನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುವುದು
ವರದಿ ಮತ್ತು ವಿಮರ್ಶೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ	• ಡೇಟಾ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ: (ಪ್ರವೃತ್ತಿ, ಹೋಲಿಕೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಮಾಪನಗಳು)
ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ತರಬೇತಿ	• ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಗೆ ಕಡ್ಡಾಯ ತರಬೇತಿ
ಸಾಲಗಾರನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ	• ಸರಿಯಾದ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಮಾಸಿಕ ವರದಿಯನ್ನು CSS ನೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ • ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆ ಪರಿಶೀಲನೆ: ಕ್ಲೈಂಟ್ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಅಳೆಯಲು ಕ್ಲೈಂಟ್ ಪರಿಶೀಲನೆ. • ನಿಯಂತ್ರಕ ಅನುಸರಣೆ

7.2. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

ಕಂಪನಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, ಇದು ಕಂಪನಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ದೂರನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆಯಾದರೂ, ಅದನ್ನು ಮುಖ್ಯ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ತಂಡವು ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

7.3. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನೋಂದಣಿ:

ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯು ದೂರುಗಳು (ಕುಂದುಕೊರತೆ) ನೋಂದಣಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಸಾಲಗಾರರು ಶಾಖೆಗೆ ಹೋಗಲು ಮತ್ತು ರಿಜಿಸ್ಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು/ಪ್ರಶ್ನೆ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮುಕ್ತರಾಗಿದ್ದಾರೆ. ಕ್ಲಸ್ಟರ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್/ಪ್ರದೇಶ ವ್ಯವಹಾರ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಶಾಖೆಗೆ ಪ್ರತಿ ಬಾರಿ ಭೇಟಿ ನೀಡಿದಾಗ ದೂರುಗಳ ನೋಂದಣಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ದಿನಾಂಕದೊಂದಿಗೆ ದೂರುಗಳ ನೋಂದಣಿಗೆ ಸಹಿ ಹಾಕಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳು ಇದ್ದರೆ, ಇವುಗಳನ್ನು ದೂರುಗಳ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ/ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ, ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಂದ 5 ಕ್ಕೂ ಹೆಚ್ಚು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳವರೆಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ, ಕ್ಲಸ್ಟರ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ (CM)/ಪ್ರದೇಶ ವ್ಯವಹಾರ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು (ABH) ಇದನ್ನು ಮುಖ್ಯ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ CSS ಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು.

ಸಾಲಗಾರನು ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಂದ ಪಡೆದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ 5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರನು CSS ಗೆ ಮೀಸಲಾದ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು: '1800-102-5519' ಅಥವಾ CSS ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ : css@crissfin.com.

ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನು ಕೆಲವು ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನೋಂದಣಿಯನ್ನು ನಿರಾಕರಿಸಬಾರದು. ಪ್ರತಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಾಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ/ದೂರು ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ರಚಿಸಬೇಕು.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಉದ್ಯೋಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ವಿವರವಾಗಿ ಗಮನಿಸಬೇಕು. ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ದೂರುದಾರರಿಗೆ, ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು

ಒದಗಿಸಬೇಕು.

ಒಂದು ವೇಳೆ ಕರೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ಪ್ರಶ್ನೆಯ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿದ್ದರೆ, ಕರೆಗೆ ಹಾಜರಾಗುವ ಉದ್ಯೋಗಿ ಕರೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು. ಕರೆಗೆ ಹಾಜರಾಗುವ ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಅಂತಹ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ತಂಡದಲ್ಲಿರುವ ಸಂಬಂಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು.

ಕ್ಲಸ್ಟರ್ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಪ್ರತಿ ತಿಂಗಳ ಅಂತ್ಯದಿಂದ 10 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ವಿವರಗಳನ್ನು CSS ಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ.

ಸಾಲಗಾರರು ಮೀಸಲಾದ ಟೋಲ್ ಫೀ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ದೂರವಾಣಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು. ಫೋನ್ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮುಖ್ಯ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರು ವಿವಿಧ ಭಾಷೆಗಳನ್ನು ಮಾತನಾಡುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ, ಕರೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ತಂಡವು ಅನೇಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಬಹುದು ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿದೆ.

CSS ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಕರೆಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಟ್ರ್ಯಾಕಿಂಗ್‌ಗಾಗಿ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್/ಸ್ಪ್ರೆಡ್‌ಶೀಟ್‌ನಲ್ಲಿ ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. CSS ನಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಉದ್ಯೋಗಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವರ್ಗಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದನ್ನು ವರ್ಗೀಕರಿಸಬೇಕು.

ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನು ಕೆಲವು ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನೋಂದಣಿಯನ್ನು ನಿರಾಕರಿಸಬಾರದು. ಪ್ರತಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಾಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ/ದೂರು ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ರಚಿಸಬೇಕು.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಉದ್ಯೋಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ವಿವರವಾಗಿ ಗಮನಿಸಬೇಕು. ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು, ಇದರಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯಿದೆ.

ಒಂದು ವೇಳೆ ಕರೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ಪ್ರಶ್ನೆಯ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿದ್ದರೆ, ಕರೆಗೆ ಹಾಜರಾಗುವ ಉದ್ಯೋಗಿ ಕರೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು. ಕರೆಗೆ ಹಾಜರಾಗುವ ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಅಂತಹ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ವ್ಯವಹಾರ ತಂಡದಲ್ಲಿರುವ ಸಂಬಂಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು.

7.4. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಸೂಚಿಸಿದ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

7.5. ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ:

ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಅನುಸರಣಾ ಚರ್ಚೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ CSS ದೂರನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಬೇಕು.

7.6. ಗಂಭೀರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಎಸ್ಕಲೇಶನ್:

ಆರ್ಥಿಕ ಅಕ್ರಮಗಳಿಗೆ (ಲಂಚ, ವಂಚನೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ) ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು CSS ನಿಂದ ರಿಸ್ಕ್ ಟೀಮ್ ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

7.7. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಸಂವಹನ:

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವಕ್ಕೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅದರ ಸಂವಹನದ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:

1. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳು, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಶಾಖೆ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.
2. CGT, GRT ಮತ್ತು ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಇದನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲಾಗುವುದು.
3. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಭೇಟಿಗಳ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
4. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್/ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಶೀಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮುದ್ರಿಸಬೇಕು.
5. ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು.

7.8. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ/ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ನೇಮಕಾತಿ:

ಕಂಪನಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ/ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಿದೆ, ಅವರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಒಟ್ಟಾರೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ. ಅವನು/ಅವಳು ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಹಿರಿಯ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಹಿರಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವ ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಅವನು/ಅವಳು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ/ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ, ಯಾವುದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಪ್ರವೇಶಿಸಲು.

7.9. ಸಾಲಗಾರನ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗಾಗಿ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್:

ಹಂತ 1:	ಸಾಲಗಾರರು ಶಾಖೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ
ಶಾಖೆ ಕಚೇರಿ	ನೋಂದಣಿಯನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಬಹುದು.

ಹಂತ 2: CSS	ಸಾಲಗಾರನು ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಂದ ಪಡೆದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಐದು (5) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರು ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು CSS ಗೆ ನೀಡಬಹುದು: ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 1800-102-5519 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6.00 ಗಂಟೆಯವರೆಗೆ. ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ) (2 ನೇ ಮತ್ತು 3 ನೇ ಶನಿವಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)
ಹಂತ 3: ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ (GRO)/ ಪ್ರಾಂಶುಪಾಲರು	ಹದಿನೈದು (15) ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರು GRO/PNO ಗೆ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೀಡಬಹುದು: ಶ್ರೀಮತಿ ಸರೋಜಿನಿ ಬಿರಾದಾರ್ (GRO) ಅಧಿಕಾರಿ ಸಂಪರ್ಕ: 1800-102-5519. ಇ-ಮೇಲ್: Sarojini.biradar@crissfin.com, css@crissfin.com ಶ್ರೀ. ದಿನೇಶ ಮೌರ್ಯ (ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ) ಅಧಿಕಾರಿ ಸಂಪರ್ಕ: 1800-102-5519. ಇ-ಮೇಲ್: dinesh.mourya@crissfin.com

ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ (PNO)	ಇ-ಮೇಲ್: dinesh.mourya@crissfin.com (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6.00 ಗಂಟೆಯವರೆಗೆ. ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ) (2 ನೇ ಮತ್ತು 3 ನೇ ಶನಿವಾರ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)
ಹಂತ 4: RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್	ಸಮಸ್ಯೆ ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರು https://cms.rbi.org.in ನಲ್ಲಿ RBI ಗೆ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು. ಅಥವಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮೀಸಲಾದ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕವೂ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು: _ crpc@rbi.org.in ಅಥವಾ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017 ನಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ 'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ' ಗೆ ಭೌತಿಕ ದೂರನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾಗಿದೆ, _ https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIO52021_121121_A.pdf . ಅಥವಾ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9.30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5.15 ರವರೆಗೆ) ಕಂಪನಿಯು ವಸೂಲಾತಿ ಅಭ್ಯಾಸಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ವಿಶೇಷ ಗಮನವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯ ವಿಳಂಬ ನವೀಕರಣ/ತಿದ್ದುಪಡಿಗಾಗಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ RBI ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು,

	ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ CIC ಗಳೊಂದಿಗೆ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿದೆ. ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಪ್ರಕಾರ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ-ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳನ್ನು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಬೇಕು. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯ ಸರಿಪಡಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು CIC ಅಥವಾ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು (21) ದಿನಗಳೊಳಗೆ ರವಾನಿಸಬೇಕು. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯಲ್ಲಿನ ನಿಖರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಗೆ ತಿಳಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ, ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು CIC ಗೆ ಒಟ್ಟಾಗಿ, ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು/ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಒಟ್ಟಾರೆ ಮೂವತ್ತು (30) ದಿನಗಳ ಮಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ, ಇದರರ್ಥ ಕಂಪನಿಯು ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು (21) ದಿನಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ ಮತ್ತು CIC ಗಳಿಗೆ ದೂರಿನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಉಳಿದ ಒಂಬತ್ತು (9) ದಿನಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಿಗುತ್ತದೆ. ದೂರುದಾರನು ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ CIC ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಪ್ರಾರಂಭಿಕ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೂವತ್ತು (30) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಅವರ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ತಿಳಿಸದಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರನು ಪ್ರತಿ ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಕ್ಕೆ ₹100 ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಅರ್ಹನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ. ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಕಂಪನಿ/ CIC ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು (ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಮೂವತ್ತು (30) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ) RBI ಚೌಕಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವಂತೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಂಪನಿ/ CIC ಗಳ ನಡುವೆ ಅನುಪಾತದಲ್ಲಿ ಹಂಚಲಾಗುತ್ತದೆ.
--	--

7.10. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ವಿಮರ್ಶೆ:

ಕಂಪನಿಯ ಹಿರಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ವರ್ಷಕ್ಕೆ ಕನಿಷ್ಠ ಒಂದು ಬಾರಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಚರ್ಚಿಸುತ್ತದೆ.

8. FPC ಮತ್ತು GRM ಪ್ರಸರಣ

- ಕಂಪನಿಯ HR ನೀತಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳ ನೇಮಕಾತಿ, ಅವರ ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ವರದಿ ರಚನೆಗೆ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಮಾನದಂಡಗಳು ಕನಿಷ್ಠ ಅರ್ಹತೆ, ಕೌಶಲ್ಯ ಸೆಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಅವರ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮತ್ತು ನಡವಳಿಕೆಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ FPC, GRM, ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಸೂಕ್ತ ವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಉದ್ಯೋಗಿ ತರಬೇತಿ: ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ FPC ಸೇರಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಅವರಿಗೆ ಮೃದು ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಯಾವುದೇ ನಿಂದನೀಯ ಅಥವಾ ಬಲವಂತದ ಸಾಲ ಸಂಗ್ರಹಣೆ/ಚೇತರಿಕೆ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳದೆ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಗೌರವಯುತವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಲು. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಗೌರವವನ್ನು ನೀಡುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಘನತೆ ಮತ್ತು ಆತ್ಮಗೌರವದಿಂದ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಾಲಗಾರರ ಕುಟುಂಬದ ಆದಾಯ ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲದ ಬಗ್ಗೆ ಅಗತ್ಯ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಬಡ್ತಿ ನೀಡುವಾಗ FPC, GRM ಮತ್ತು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು.
- FPC ಮತ್ತು GRM ಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರದ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳ ಮೇಲೆ ಶಿಸ್ತಿನ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಮುಖ್ಯ ಕಚೇರಿಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ FPC ಮತ್ತು GRM ಅನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ

ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

- f. ಈ FPC ಮತ್ತು GRM ಪ್ರತಿಯನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಪ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- g. ಸಾಲಗಾರ ಶಿಕ್ಷಣ: ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ FPC, GRM ಮತ್ತು ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಬಗ್ಗೆ, ಅವರ ಪರಿಹರಿಸಿದ ದೂರುಗಳು, ಆಯ್ಕೆಗಳು, ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳ ಸಂಬಂಧಿತ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳಿಗಾಗಿ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಲಾಗುವುದು.
- h. ಹೊಸ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಅವರು ಸಾಲಗಾರರಾಗಿ ತಮ್ಮ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯವಾಗುತ್ತದೆ.

9. ಬಾಹ್ಯ ದೂರುಗಳು

(ಸಾಲಗಾರನ ಪರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ) ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ಮತ್ತು ಇತರ ಪಾಲುದಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳು, ಸರ್ಕಾರಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು, RBI, ಪೊಲೀಸ್, ವಕೀಲರು, ಸಾಮಾಜಿಕ ಕಾರ್ಯಕರ್ತರು ಮುಖ್ಯ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನೀತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಅಂತಹ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಂದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ದೂರುಗಳನ್ನು CSS ಗೆ ಹೆಚ್ಚಿಸಬೇಕು.