



CRIS Financial Limited

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு ("FPC")

மாற்றத்தின் தேதி: ஜனவரி 30, 2023

மாற்றிய தேதி: ஜூலை 31, 2024

உள்ளடக்க அட்டவணை

1. முன்னுரை	3
2. நியாயமான நடைமுறைகள் விதித் தொகுப்பின் நோக்கங்கள்:.....	3
3. நேர்மையான நடைமுறை நெறி பற்றிய வழிகாட்டுதல்கள்	3
4. நியாயமான நடைமுறைகள் மற்றும் நெறிமுறை நடத்தை	7
5. மீட்பு / வசூல் நடைமுறைகள் பற்றிய கொள்கை	8
6. கடன் பெறுபவரின் தகவலின் தனியுரிமை	9
7. வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை (GRM) பற்றிய கொள்கை	10
8. FPC மற்றும் GRM ஐ பரப்புதல்	17
9. வெளிப்புற புகார்கள்	18

1. முன்னுரை

Criss Financial Limited ("நிறுவனம்/CFL") என்பது Reserve Bank of India (RBI) NBFC ஆக பதிவுசெய்யப்பட்ட ஒரு பொது வரையறுக்கப்பட்ட நிறுவனமாகும்.

இந்தியாவில் கிராமப்புற மற்றும் அரை-நகர்ப்புறங்களில் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அடமானம் மற்றும் அடமானமற்ற கடன்களை நிறுவனம் வழங்குகிறது. தரமான சேவைகளை வழங்க தொடர்ச்சியாக முயற்சிப்பதன் மூலம், நிறுவனம் அதன் அனைத்து செயல்பாடுகளிலும் மிக உயர்ந்த அளவிலான வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் ஒருமைப்பாடு பராமரிக்கப்படுவதை உறுதி செய்கிறது. சிறப்பான மற்றும் நெறிமுறை தரங்களுக்கான இந்த அர்ப்பணிப்பு அதன் கடன் வாங்குபவர்களுடன் நம்பிக்கை மற்றும் நீண்டகால உறவுகளை உருவாக்க உதவுகிறது.

பொறுப்பான கடன், வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் முக்கிய மதிப்புகள் ஆகியவற்றின் கொள்கைகள் எழுத்து மற்றும் உணர்வுடன் பின்பற்றப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்கிறது. நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு குறித்து Reserve Bank of India ("RBI") வழங்கிய பல்வேறு வழிகாட்டுதல்களை நிறுவனம் பின்பற்றுகிறது.

2. நியாயமான நடைமுறைகள் விதித் தொகுப்பின் நோக்கங்கள்:

- RBI நிர்ணயித்துள்ள வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க FPCயை திறம்பட செயல்படுத்துவதற்கான செயல்முறை மற்றும் வழிகாட்டுதல்களை வகுத்தல்.
- மோசடி, தவறான பிரதிநிதித்துவம், ஏமாற்றுதல் மற்றும் நெறிமுறையற்ற நடைமுறைகளிலிருந்து கடன் வாங்குபவர்களைப் பாதுகாத்தல்.
- கடன் வழங்குதல் மற்றும் கடன் வசூலித்தல் தொடர்பான அனைத்து நடைமுறைகளும் நியாயமானவை மற்றும் கடன் பெறுபவரின் கௌரவத்திற்கு மரியாதை அளித்தல் ஆகியவற்றை உறுதி செய்தல்.
- FPC இல் உள்ள அனைத்து ஊழியர்கள் மற்றும் கடன் பெறுநர்களுக்கு சிறந்த முறையில் பயிற்சி அளித்தல் மற்றும் அவர்கள் எல்லா நேரங்களிலும் FPC ஐ பின்பற்றுவதை உறுதி செய்தல்.
- FPC இன் திறம்பட செயல்படுத்தலை கண்காணித்தல் மற்றும் விலகல்களுக்கு பூஜ்ஜிய சகிப்புத்தன்மையைப் பேணுதல்.
- CFL இல் வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையை உருவாக்குதல்.
- வாடிக்கையாளர்கள் தாங்கள் பெறவிருக்கும் நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க இந்த விதித்தொகுப்பு உதவும், மேலும் நிறுவனம் ஒப்புதல் அளித்து வழங்கக்கூடிய எந்தவொரு கடனுக்கும் இது பொருந்தும்.

3. நேர்மையான நடைமுறை நெறி பற்றிய வழிகாட்டுதல்கள்

3.1. கடன் விண்ணப்பம்:

- a. கடன் பெறுபவருடனான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- b. கடன் விண்ணப்பம் எந்த காலக்கெடுவுக்குள் முடிக்கப்படும் என்பதை தெளிவாக தெரிவிக்கும் கடன் விண்ணப்பம் பெறப்பட்டதற்கான ஒப்புக்கை கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கப்படும்.
- c. கடன் விண்ணப்பத்தில் வட்டி விகிதம், செயலாக்கக் கட்டணம் மற்றும் காப்பீட்டு பிரீமியம் ஆகியவை இருக்கும், மேலும் கடன் விண்ணப்பத்தை எடுக்கும்போது கடன் பெறுபவருக்கு இது குறித்து தெரிவிக்கப்படும், இதனால் மற்ற கடன் வழங்குநர்களால் வழங்கப்படும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்யப்படலாம் மற்றும் கடன் பெறுபவரால் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்.
- d. கடன் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

3.2 கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள்:

- a. ஒப்புதல் கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறு வகையிலோ கடன் பெறுபவருக்கு ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட கடன் தொகையுடன் வட்டி விகிதம் மற்றும் விண்ணப்பிக்கும் முறை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் நிறுவனம் உள்ளூர் மொழியில் எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கும், மேலும் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் பெறுபவர் ஏற்றுக்கொள்வதை அதன் பதிவில் வைத்திருக்கும். கடன் ஒப்பந்தத்தில், தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துதல் மற்றும் / அல்லது வாடிக்கையாளரின் தரப்பில் வேறு ஏதேனும் இயல்புநிலைக்கு வசூலிக்கப்படும் அபராத கட்டணத்தை நிறுவனம் குறிப்பிடும்.
- b. நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் வட்டார மொழியில் முன்னுரிமை அளிக்கும், மேலும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் கடன் ஒப்பளிப்பு / பட்டுவாடா செய்யும் நேரத்தில் அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் வழங்கும்.

3.3 கடன் ஒப்புதல் மற்றும் பட்டுவாடா:

- a. ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட ஒவ்வொரு கடனுக்கும் நிறுவனம் ஒப்புதல் கடிதத்தை உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் வழங்கும்.
- b. ஒப்புதல் கடிதத்தில் ஒப்புதலளிக்கப்பட்ட கடன் தொகை, வட்டி விகிதம், செயலாக்கக் கட்டணம், காப்பீட்டு பிரீமியம், கடன் தவணைக்காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் கால இடைவெளி போன்ற விவரங்கள் செயல்படுத்தப்பட வேண்டிய ஆவணங்களுடன் இருக்கும்.
- c. கடன் பெறுபவர் பட்டுவாடா கோரிக்கையை சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.
- d. வங்கிக் கிளையில் மட்டுமே கடன் வழங்கப்படும். சம்பந்தப்பட்ட கடன் அலுவலரால் கடன் வழங்கப்படும்.
- e. கடன் பெறுபவருக்கு கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை / உண்மை தாள் வழங்கப்படும். கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை / உண்மை தாளில் வருடாந்திர பயனுள்ள வட்டி விகிதம், செயலாக்க கட்டணம், காப்பீட்டு பிரீமியம் மற்றும் பிற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் உட்பட கடனின் அனைத்து முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் உள்ளன.
- f. கடன் ஒப்பந்தம்/ஆவணத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலுடன் கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் கடன் ஒப்பந்தம்/ஆவணத்தின் நகலும் கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கப்படும்.
- g. பட்டுவாடா அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள் போன்றவை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் நிறுவனம் கடன் பெறுபவருக்கு அறிவிப்பு அளிக்கும்.
- h. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் எந்த மாற்றமும் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே நடைமுறைக்கு வரும். கடன் ஆவணங்கள் இதற்கு பொருத்தமான நிபந்தனையைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்.
- i. ஒப்பந்தம் / ஆவணத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை திரும்பப் பெறுதல் / துரிதப்படுத்துதல் என்ற முடிவு கடன் ஒப்பந்தம் / ஆவணத்துடன் இணங்க இருக்கும்.
- j. அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தியவுடன் அல்லது நிலுவையில் உள்ள கடன் தொகையை வசூலித்தவுடன் கடன் பெறுபவருக்கு எதிராக நிறுவனத்திற்கு இருக்கக்கூடிய வேறு ஏதேனும் உரிமைகோரலுக்கான சட்டபூர்வமான உரிமை அல்லது உரிமைகோரலுக்கு உட்பட்டு நிறுவனம் அனைத்துப் பத்திரங்களையும் விடுவிக்கும். அத்தகைய ஈடுசெய்யும் உரிமை பயன்படுத்தப்பட வேண்டுமானால், மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் கடன் பெறுபவருக்கு அதைப் பற்றிய அறிவிப்பு வழங்கப்படும் மற்றும் தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் / செலுத்தப்படும் வரை பிணையங்களை வைத்திருக்க நிறுவனத்திற்கு உரிமை உண்டு.

3.4 விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களின் பட்டுவாடா:

- a. கடன் விண்ணப்பத்திற்கான செயல்முறை எளிமையானது மற்றும் முன்னரே

தீர்மானிக்கப்பட்ட நேரத்தின்படி கடன் வழங்கப்படும்.

- b. ஒவ்வொரு கடன் வகைக்கும் விதிக்கப்படும் நடைமுறையிலுள்ள வட்டி விகிதம் (பொருந்தினால், குறைந்தபட்ச, அதிகபட்ச மற்றும் சராசரி வட்டி விகிதங்கள்), செயலாக்கக் கட்டணம் மற்றும் காப்பீட்டு பிரீமியம் ஆகியவை நிறுவனத்தின் அனைத்து கிளைகளிலும் தலைமை அலுவலகத்திலும், வெளியிடப்பட்ட (உள்ளூர் மொழியில்) மற்றும் இணையதளத்திலும் தெளிவாகக் காட்சிப்படுத்தப்படும்.
- c. வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகளுக்கான எங்கள் உறுதிப்பாட்டை வெளிப்படுத்தும் ஒரு அறிக்கை கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் தயாரிக்கப்பட்டு, HO கிளைகளில் காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

3.5 கடன் ஆவணத்தில் வெளிப்படுத்தல்கள்:

- a. கடனின் அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் உள்ளூர் மொழி அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- b. குறைந்து வரும் இருப்பின் மீது விதிக்கப்படும் வருடாந்திர வட்டி விகிதம்.
- c. கடனின் விலை பல்வேறு கூறுகளை உள்ளடக்கியது; வட்டி விகித மாதிரி (நிதிகளின் செலவு, ஆபத்து பிரீமியம் மற்றும் மார்ஜின்) மற்றும் ஒவ்வொரு கூறுகளின் அளவு, கொடுக்கப்பட்ட புறநிலை அளவுருக்கள் மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களின் வகைக்கான ஒவ்வொரு கூறுகளின் பரவலின் வரம்பு.

- d. கடன் பெறுபவரின் தரவின் தனியுரிமை மதிக்கப்படும் என்ற உத்தரவாதம்,
- e. கடன் வாங்குபவரை போதுமான அளவு அடையாளம் காணும் தகவல்,
- f. பெற்ற தவணைகள் மற்றும் இறுதி விடுவிப்பு உட்பட அனைத்து திருப்பிச் செலுத்தல்களுக்கும் களப்பணியாளர்கள் அளித்த ஒப்புதல்,
- g. குறை தீர்க்கும் அமைப்பு மற்றும் கடன் அட்டையில் அச்சிடப்பட்டு கிளைகளில் காட்சிப்படுத்தப்பட்ட கட்டணமில்லா வாடிக்கையாளர் சேவை உதவி எண் மற்றும்
- h. வழங்கப்பட்ட கடன் அல்லாத வகைகள், ஏதேனும் இருந்தால், கடன் வாங்கியவர்களின் முழு ஒப்புதலுடன் இருக்க வேண்டும் மற்றும் கட்டண அமைப்பு கடன் ஆவணங்களில் தெரிவிக்கப்படும்.

4. நியாயமான நடைமுறைகள் மற்றும் நெறிமுறை நடத்தை

- a) கடன் பெறுபவருடனான நிறுவனத்தின் அனைத்து கொடுக்கல் வாங்கல்களும் வெளிப்படையாகவும், நியாயமானதாகவும், நெறிமுறையாகவும் இருக்கும்.
- b) நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்களும் கடன் வாங்குபவர்களை மரியாதையுடனும் கண்ணியத்துடனும் நடத்த வேண்டும்.
- c) RBI வழிகாட்டுதல்களின்படி தகுதியான அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் நிறுவனம் கடன்களை வழங்குகிறது.
- d) நிறுவனத்தால் வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதங்கள் RBI வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் வாரியம் அங்கீகரித்த கொள்கைகளின்படி உள்ளன.
- e) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் இடர்பாட்டின் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை மற்றும் பல்வேறு வகை கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான காரணம் ஆகியவை விண்ணப்ப படிவத்தில் கடன் பெறுபவருக்கு வெளிப்படுத்தப்படும் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தம் / ஆவணத்தில் வெளிப்படையாக தெரிவிக்கப்படும்.
- f) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் இடர்நேர்வுகளை தரப்படுத்துவதற்கான அணுகுமுறை ஆகியவையும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும். வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும் தகவல்கள் புதுப்பிக்கப்படும்.
- g) கடன் ஒப்பந்தம்/ஆவணத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர (கடன் பெறுபவரால் முன்னர் வெளிப்படுத்தப்படாத புதிய தகவல்கள் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வந்தாலொழிய) கடன் பெறுபவரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது.
- h) நிலையான KYC விதிமுறைகளின்படி, கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து தொடர்புடைய ஆவணங்களின் நகல்களை நிறுவனம் பெறும். கோரப்பட்ட கூடுதல் ஆவணங்கள் பரிவர்த்தனையை முடிக்க நியாயமானதாகவும் அவசியமானதாகவும் இருக்க வேண்டும்.
- i) கடன் வாங்கியவர்களிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான ஏதேனும் கோரிக்கை பெறப்பட்டால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது ஆட்சேபனை, ஏதேனும் இருந்தால், அத்தகைய கோரிக்கை பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். அத்தகைய பரிமாற்றம் பொருந்தக்கூடிய சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த

விதிமுறைகளின்படி இருக்கும்.

- j) நிறுவனம் கடன் வகைகளை தொகுக்காது. கிரெடிட் லைஃப் இன்சூரன்ஸ் தயாரிப்புகளுக்கு (பொருந்தினால்) மட்டுமே விதிவிலக்கு அளிக்கப்படலாம், அவை பொதுவாக கடன்களுடன் தொகுக்கப்படுகின்றன காப்பீட்டின் விதிமுறைகள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெளிப்படையாக தெரிவிக்கப்படும் மற்றும் RBI & காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேம்பாட்டு ஆணையம் (IRDA) விதிமுறைகளுக்கு இணங்க வேண்டும். எல்லா சந்தர்ப்பங்களிலும் கடன் பெறுபவரின் ஒப்புதல் பெறப்பட வேண்டும். எந்தவொரு காப்பீடும் கட்டாயமில்லை, மற்றும் கடன் வாங்குபவர்கள் விரும்பினால் காப்பீட்டிலிருந்து விலக தேர்வு செய்யலாம்.
- k) அத்தகைய பயிற்சியை வழங்க களப் பணியாளர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்படுவதுடன், கடன் / வேறு ஏதேனும் தயாரிப்புகள் தொடர்பான நடைமுறை மற்றும் அமைப்புகள் பற்றி கடன் பெறுபவர்களுக்கு முழுமையாக தெரியப்படுத்த வேண்டும்.

5. மீட்பு / சேகரிப்பு நடைமுறைகள் பற்றிய கொள்கை

- a. நிறுவனம் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் (கள அளவில்) வசூல் கொள்கை குறித்தும் கடன் வாங்குபவர்களை பொருத்தமான முறையில் கையாள்வதற்கும் பயிற்சி அளிக்கும்.
- b. கடன் பெறுபவர்களுடனான அனைத்து தொடர்புகளின்போதும் ஊழியர்கள் மரியாதையான மொழியைப் பயன்படுத்துவதையும், ஒழுக்கத்தைப் பராமரிப்பதையும், கலாச்சார உணர்வுகளை மதிப்பதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- c. கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், தேவையற்ற / தாமதமான நேரங்களில் அல்லது கடன் பெறுபவர்களின் இழப்பு / நோயின் போது வசூலித்தல், முரட்டுத்தனமாக / ஆக்ரோஷமாக நடந்து கொள்ளுதல் அல்லது வசூலின் போது தசை சக்தியைப் பயன்படுத்துதல் போன்ற கட்டாய வசூல் நடைமுறைகளைப் பின்பற்ற வேண்டாம் என்று நிறுவனம் ஊழியர்களுக்கு அறிவுறுத்தும்.
- d. அச்சுறுத்தும் அல்லது தவறான மொழியைப் பயன்படுத்துதல், காலை 9:00 மணிக்கு முன் மற்றும் மாலை 6:00 மணிக்குப் பிறகு கடன் பெறுபவரை தொடர்ந்து அழைத்தல் மற்றும்/அல்லது கடன் பெறுபவரை அழைத்தல், உறவினர்கள், நண்பர்கள், கடன் பெறுபவரின் சக ஊழியர்களைத் துன்புறுத்துதல், கடன் பெறுபவரின் பெயரை வெளியிடுதல், கடன் பெறுபவரின் குடும்பம் / சொத்துக்கள் / நற்பெயருக்கு தீங்கு விளைவிக்கும் வன்முறை அல்லது பிற ஒத்த வழிகளைப் பயன்படுத்துதல் போன்ற எந்தவொரு கடுமையான நடைமுறைகளையும் ஊழியர்கள் பின்பற்றக்கூடாது என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். கடனின் அளவு அல்லது திருப்பிச் செலுத்தாததன் விளைவுகள் குறித்து கடன் பெறுபவரை தவறாக வழிநடத்துதல்.
- e. கடன் பெறுபவர் மற்றும் பணியாளர்களால் பரஸ்பரம் தீர்மானிக்கப்பட்ட ஒரு நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் வசூல் செய்யப்படும் என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். இருப்பினும், கடன் பெறுபவர் அடுத்தடுத்த இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சந்தர்ப்பங்களில் நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் ஆஜராகத் தவறினால், கடன்

பெறுபவர் வசிக்கும் இடத்தில் அல்லது வேலை செய்யும் இடத்தில் வசூல் செய்ய களப் பணியாளர்களுக்கு உரிமை உண்டு.

- f. கடன் பெறுபவர்களிடம் ஊழியர்கள் நடத்தும் எந்தவொரு பொருத்தமற்ற நடத்தைக்கும் நிறுவனம் பொறுப்பாகும்.
- g. ஊழியர்கள் தவறாக நடந்து கொள்ளாமலும், கடன் வாங்கியவர்களை அவமதிக்காமலும் இருப்பதை உறுதி செய்ய நிறுவனம் கடுமையான கண்காணிப்பைக் கொண்டிருக்கும்.
- h. FPC க்கு எதிராக ஏதேனும் தவறான நடத்தை அல்லது விலகல் இருந்தால் ஊழியர்களுக்கு எதிராக ஒழுங்கு நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.
- i. இந்நிறுவனம் அனைத்து கிளை வளாகங்களிலும், தலைமை அலுவலகம் / பதிவு அலுவலகத்திலும் FPC ஐ காட்சிப்படுத்தி எங்கள் இணையதளத்தில் பதிவேற்றம் செய்யும்.
- j. வசூல் தொடர்பான குறைகளை தீர்க்க குறை தீர்க்கும் அமைப்பை இந்நிறுவனம் ஏற்படுத்தியுள்ளது. இந்த பொறிமுறையின் விவரங்கள் கடன் ஆவணங்களின் ஒரு பகுதியாக கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கப்படும்.

6. கடன் பெறுபவரின் தகவலின் தனியுரிமை

- a. நிறுவனம் கடன் பெறுபவரின் தனியுரிமையை மதிக்கும் மற்றும் கடன் பெறுபவரின் தகவல்களை தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் நடத்தும்.
- b. கடன் பெறுபவரின் தரவை கடன் பணியகங்கள், சட்டரீதியான நிறுவனங்கள், குழு நிறுவனங்கள் மற்றும் மூன்றாம் தரப்பினருடன் பகிர்ந்து கொள்வது குறித்து கடன் ஆவணத்தில் போதுமான வெளிப்படுத்தலை நிறுவனம் இணைக்க வேண்டும் மற்றும் உள் பதிவுகளுக்காக கடன் பெறுபவரின் ஏற்றுக்கொள்ளல் பெறப்படும்.

- c. கடன் பெறுபவர் தரவின் நம்பகத்தன்மை மற்றும் ரகசியம் குறித்து நிறுவனம் ஊழியர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கும்.

7. வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை (GRM) பற்றிய கொள்கை

நிறுவனம் கடன் பெறுபவர்களை அதன் கொள்கை உருவாக்கத்தின் மையத்தில் வைத்து கடன் பெறுபவரை மையமாகக் கொண்ட நிறுவனமாக இருக்க முயற்சிக்கிறது மற்றும் அனைத்து கொள்கைகளும் நடைமுறைகளும் கடன் பெறுபவர்களுக்கு திறமையான மற்றும் விரைவான சேவைகளை வழங்க வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளன. கேள்விகள், புகார்கள் மற்றும் பின்னூட்டங்கள் உள்ளிட்ட ஏதேனும் 'குறைகள்' இருந்தால், கடன் பெறுபவர் சேவைக்கு மிகுந்த முக்கியத்துவம் அளிக்கப்படுவதை உறுதி செய்ய நிறுவனம் அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் எடுத்துள்ளது. இந்த குறை தீர்க்கும் வழிமுறை குறைகளை சரியான நேரத்தில் நிவர்த்தி செய்ய / பின்னூட்டங்களை கேட்க வழிவகை செய்கிறது. மேலும், பெறப்பட்ட குறைகள் மற்றும் பின்னூட்டங்கள் அனைத்தும் நிறுவனத்தின் மிக உயர்ந்த மட்டத்தில் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு, விநியோக வழிமுறையை வலுப்படுத்தவும் சிறந்த சேவைகளை வழங்கவும் கொள்கைகள் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு முடிவுகள் எடுக்கப்படுகின்றன.

நிறுவனம் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள குறை தீர்க்கும் வழிமுறையை அமைத்துள்ளது, இது கடன் பெறுபவரின் குறைகளைப் பெறுதல், கையாளுதல் மற்றும் தீர்த்தல், ஆவணங்கள், தீர்க்கப்படாத புகார்களுக்கான முடித்தல் நேரம் மற்றும் விரிவாக்க மேட்ரிக்ஸ் மற்றும் காலமுறை மறுஆய்வு பொறிமுறை ஆகியவற்றிற்கான வழிகாட்டுதல்களை வழங்குகிறது.

இந்த கொள்கையின் கீழ் கடன் பெறுபவரின் குறைகள், ஆவணங்கள் மற்றும் அறிக்கையிடல் ஆகியவற்றைப் பெறுதல், கையாளுதல் மற்றும் தீர்த்தல் ஆகியவற்றிற்காக தலைமை அலுவலகத்தில் வாடிக்கையாளர் ஆதரவு சேவைத் துறையை (CSS) நிறுவனம் அர்ப்பணித்துள்ளது.

7.1 குறிக்கோள்கள்:

நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான முறையில் திறமையான சேவைகளை வழங்குவதன் மூலம் கடன் பெறுபவரின் குறைகளை உடனடியாக நிவர்த்தி செய்வதும், கடன் பெறுபவரின் குறைகளை உடனடியாக நிவர்த்தி செய்வதை உறுதி செய்வதும், மிக உயர்ந்த மட்டத்தில் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை செயல்படுத்துவதை மறுஆய்வு செய்வதற்கான ஒரு வழிமுறையை வழங்குவதும் இந்தக் கொள்கையின் நோக்கமாகும்.

- கடன் பெறுபவர்களுக்கு பின்னூட்டம் மற்றும் ஆலோசனைகளுக்கான முறையான மற்றும் முறைசாரா சேனல்களை வழங்குதல்
- கடன் பெறுபவர்களுக்கு முறையான குறை தீர்க்கும் வழிமுறையை வழங்குதல்
- வாடிக்கையாளர்களுக்கு குறை தீர்க்கும் வழிமுறை பற்றி கற்பித்தல்
- மோசடி, ஏமாற்றுதல் அல்லது நெறிமுறையற்ற நடைமுறைகளுக்கு எதிராக கடன் பெறுபவர்கள் பாதுகாக்கப்படுவதை உறுதி செய்தல்

- e. முறைப்பாடுகளை விரைவாகவும் வினைத்திறனாகவும் கையாளல்/ தீர்த்தல்.
- f. கடன்பெறுநருக்கு சிறந்த சேவைகளை உரிய நேரத்திலும் வினைத்திறனாகவும் வழங்குவதற்காக சேவைகளின் தாக்கத்தை தொடர்ச்சியாக மதிப்பீடு செய்தல்.

நிறுவனம் பல அடுக்கு வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையைப் பின்பற்றுகிறது மற்றும் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் முக்கிய கூறுகள் பின்வருமாறு:

குறிக்கோள்	நோக்கம்
குறைகளை பதிவு செய்வதற்கான சேனல்கள்	• கிளை அலுவலகத்தில் வாக்-இன்கள் புகார்கள் / பின்னூட்ட பதிவேட்டில் பதிவு செய்யப்பட்டுள்ளன • கட்டணமில்லா எண்: 1800-102-5519 • முதன்மை நோடல் அதிகாரிக்கு அழைப்பு, கடிதம் அல்லது மின்னஞ்சல் • RBI குறைதீர்ப்பாளர்
காட்சி	• அனைத்து அலுவலக வளாகங்கள் • இணையத்தளம் • கடன் ஆவணங்கள்

கடன் பெறுநர்களுக்கு அவர்களின் உரிமைகளைப் பற்றி அறிவித்தல்	- கடன் ஆவணங்கள் - மைய கூட்டங்களில் அவ்வப்போது ஊழியர்களால் நினைவூட்டல்
சரியான நேரத்தில் தீர்வு	- விரிவாக்க அணி - புகார்களின் தீவிரத்தன்மை மற்றும் முக்கியத்துவத்தின் அடிப்படையில் வகைப்படுத்துதல் மற்றும் TAT ஐ வரையறுத்தல்
அறிக்கையிடல் மற்றும் மதிப்பாய்வு யக்கமுறை	தரவு பகுப்பாய்வு: (போக்கு, ஒப்பீடு மற்றும் முக்கிய அளவீடுகள்)
பணியாளர் பாத்திரங்கள் மற்றும் பயிற்சி	புகார்களை கையாளுதல் மற்றும் கண்காணித்தலுக்கான கட்டாய பயிற்சி
கடன்பெறுநர் குறைகளைத் தீர்த்தலைக் கண்காணித்தல்	- முறையான பதிவேடு பராமரிக்கப்பட்டு CSS உடன் பகிரப்பட்ட மாதாந்திர அறிக்கை - உள் தணிக்கை சோதனை: வாடிக்கையாளர் திருப்தியை அளவிட வாடிக்கையாளர் சரிபார்ப்பு. - ஒழுங்குமுறை இணக்கம்

7.2. குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான மையப்படுத்தப்பட்ட வழிமுறை:

நிறுவனம் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான ஒரு மையப்படுத்தப்பட்ட வழிமுறையைக் கொண்டுள்ளது, இது கடன் பெறுபவரின் குறைகளைப் பின்தொடர்வதற்கும் செயலாக்குவதற்கும் நிறுவனத்தை அனுமதிக்கிறது. புகார் எங்கிருந்து பெறப்பட்டிருந்தாலும், தலைமை அலுவலகத்தில் உள்ள குறை தீர்க்கும் குழுவால் அது கண்காணிக்கப்படும்.

7.3. குறைகளை பதிவு செய்தல்:

ஒவ்வொரு கிளையிலும் புகார்கள் (குறைதீர்ப்பு) பதிவேடு உள்ளது. கடன் வாங்குபவர்கள் கிளைக்குச் சென்று புகாரளிப்பு / கேள்வி / கருத்துக்களை பதிவேட்டில் பதிவு செய்யலாம். கிளஸ்டர் மேலாளர் / பகுதி வணிகத் தலைவர் கிளைக்கு ஒவ்வொரு வருகையின் போதும் புகார் பதிவேட்டை சரிபார்த்து புகார் பதிவேட்டில் தேதியுடன் கையொப்பமிட வேண்டும். கிளை மேலாளர், கிளஸ்டர் மேனேஜர் (CM) / பகுதி வணிகத் தலைவர் (ABH) ஆகியோரால் 5 வேலை நாட்களுக்கும் மேலாக தீர்க்கப்படாமல் புகார்கள் பதிவேட்டில் பதிவு செய்யப்பட்ட / பதிவு செய்யப்பட்ட கடன் பெறுநர்களின் ஏதேனும் கேள்விகள் அல்லது புகார்கள் இருந்தால், அதை தலைமை அலுவலகத்தில் உள்ள CSS க்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.

கிளை மேலாளரிடமிருந்து பெறப்பட்ட பதிலில் கடன் பெறுபவர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அல்லது 5 வேலை நாட்களுக்குள் பிரச்சினை தீர்க்கப்படாவிட்டால், கடன் பெறுபவர் CSS பிரத்யேக டோல் ஃப்ரீ எண்ணை

தொடர்பு கொள்ளலாம்: '1800-102-5519' அல்லது CSS மின்னஞ்சல் ID : css@crissfin.com
மூலம்

எந்தவொரு சூழ்நிலையிலும், கடன் பெறுபவர் சில விவரங்களை வழங்க முடியாது என்ற அடிப்படையில் குறை பதிவு மறுக்கப்படக்கூடாது. ஒவ்வொரு குறைக்கும் ஒரு குறை / புகார் எண் உருவாக்கப்பட வேண்டும்.

குறைகளைப் பதிவு செய்யும் பணியாளர் குறைகளை விரிவாகக் குறிப்பிட வேண்டும். புகார் தீர்க்கப்படுவதற்கான தற்காலிக காலக்கெடுவையும் புகார்தாரருக்கு அவர் அல்லது அவள் வழங்க வேண்டும்.

ஒரு அழைப்பு பொதுவான வினவலின் தன்மையில் இருந்தால், அழைப்பில் கலந்துகொள்ளும் ஊழியர் அழைப்பின் போதே அதற்கு பதிலளிக்க முயற்சிக்க வேண்டும். அழைப்பில் கலந்துகொள்ளும் ஊழியரால் கேள்விக்கு பதிலளிக்க முடியாவிட்டால், அவர் அல்லது அவள் அத்தகைய கேள்வியை சம்பந்தப்பட்ட செயல்பாட்டுக் குழுவில் உள்ள சம்பந்தப்பட்ட நபர்களிடம் குறிப்பிட வேண்டும்.

மாதந்தோறும் வங்கிக் கிளைகளில் பதிவு செய்யப்படும் குறைகள் பற்றிய விவரங்களை ஒவ்வொரு மாத இறுதியிலிருந்து 10 நாட்களுக்குள் CSS உடன் பகிர்ந்து கொள்வது குழும மேலாளர்களின் பொறுப்பாகும்.

கடன் வாங்குபவர்கள் ஒரு பிரத்யேக கட்டணமில்லா எண்ணுக்கு தொலைபேசி அழைப்புகளை மேற்கொள்வதன் மூலம் தங்கள் குறைகளை பதிவு செய்யலாம். தலைமை அலுவலகத்தில் தொலைபேசி அழைப்புகள் பெறப்படும். கடன் பெறுபவர்கள் பல்வேறு மொழிகளைப் பேசுகிறார்கள் என்பதை உணர்ந்து, அழைப்புகளைப் பெறும் குழுவினர் பல மொழிகளில் அழைப்புகளைக் கையாள முடியும் என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்துள்ளது.

CSS ஆல் பெறப்பட்ட அனைத்து அழைப்புகளும் பயனுள்ள கண்காணிப்புக்காக ஒரு மென்பொருள் / விரிதாளில் பதிவு செய்யப்படுகின்றன. CSS இல் குறைகளைப் பெறும் ஊழியர் பின்வரும் வகைகளில் ஒன்றில் வகைப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

எந்தவொரு சூழ்நிலையிலும், கடன் பெறுபவர் சில விவரங்களை வழங்க முடியாது என்ற அடிப்படையில் குறை பதிவு மறுக்கப்படக்கூடாது. ஒவ்வொரு குறைக்கும் குறை / புகார் எண் உருவாக்கப்பட வேண்டும்.

குறைகளைப் பதிவு செய்யும் பணியாளர் குறைகளை விரிவாகக் குறிப்பிட வேண்டும். புகார் தீர்க்கப்படுவதற்கான ஒரு தற்காலிக காலக்கெடுவையும் அவர் புகார்தாரருக்கு வழங்க வேண்டும்.

ஒரு அழைப்பு பொதுவான வினவலின் தன்மையில் இருந்தால், அழைப்பில் கலந்துகொள்ளும் ஊழியர் அழைப்பின் போதே அதற்கு பதிலளிக்க முயற்சிக்க வேண்டும். அழைப்பில் கலந்துகொள்ளும் பணியாளரால் கேள்விக்கு பதிலளிக்க முடியவில்லை என்றால், அவர் அல்லது அவள் அத்தகைய வினவலை வணிகக்

குழுவில் உள்ள சம்பந்தப்பட்ட நபர்களுக்கு பரிந்துரைக்க வேண்டும்.

7.4. குறைகளை பரிசீலித்தல்:

அனைத்து குறைகளும் 30 நாட்களுக்குள் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரிகளால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட காலக்கெடுவுக்கு ஏற்ப செயல்படுத்தப்படும்.

7.5. குறைகளை மூடுதல்:

CSS புகார்தாரருடன் பின்தொடர் கலந்துரையாடலின் அடிப்படையில் புகாரை முடிக்க வேண்டும்.

7.6. தீவிர மனக்குறைகள் அதிகரிப்பு:

நிதி முறைகேடு (லஞ்சம், மோசடிகள் போன்றவை) தொடர்பான அனைத்து குறைகளும் CSS மூலம் இடர் குழு மற்றும் வணிகத் தலைவருக்கு தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

7.7. குறை தீர்க்கும் அமைப்பின் தகவல்:

குறை தீர்க்கும் முறையின் செயல்திறனுக்கு கடன் பெறுபவர்களுக்கு அதன் தகவல் தேவைப்படுகிறது. பயனுள்ள தகவல்தொடர்புக்கு பின்வருபவை உறுதி செய்யப்பட வேண்டும்:

1. குறை தீர்க்கும் அமைப்பின் விவரங்கள், குறிப்பாக கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண் கிளை அலுவலகங்களில் தெளிவாக காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டும்.
2. இது CGT, GRT மற்றும் கடன் வழங்கலின் போது கடன் பெறுபவர்களுக்கு விளக்கப்பட வேண்டும்.
3. மேற்பார்வையாளர்கள் கடன் பெறுபவர்களை அவர்களின் கண்காணிப்பு வருகைகளின் போது சந்திக்கும் ஒவ்வொரு முறையும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை பற்றி அவர்களுக்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.
4. கடன் பெறுபவர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட கடன் அட்டை / உண்மை தாளில் குறை தீர்க்கும் அமைப்பின் விவரங்கள் அச்சிடப்பட வேண்டும்.
5. குறை தீர்க்கும் வழிமுறை பற்றி அனைத்து கடன் பெறுநர்களும் அறிந்திருப்பதை உறுதி செய்ய களப்பணியாளர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்பட வேண்டும்.

7.8. குறை தீர்க்கும் அலுவலர் / முதன்மை நோடல் அலுவலர் நியமனம்:

குறை தீர்க்கும் ஒட்டுமொத்த செயல்முறையை மேற்பார்வையிட ஒரு குறை தீர்க்கும் அதிகாரி / முதன்மை நோடல் அதிகாரியை நிறுவனம் நியமித்துள்ளது. அவர் / அவள் நிறுவனத்தில் உள்ள குறைகளுக்கான மூத்த மேல்முறையீட்டு அதிகாரியாக இருப்பார். மூத்த நிர்வாகத்திற்கு புகாரளிப்பதற்கும், பெறப்பட்ட அனைத்து குறைகளும் முறையாக கவனிக்கப்படுவதை உறுதி செய்வதற்கும் அவர் / அவள் பொறுப்பாவார்.

குறை தீர்க்கும் அலுவலர் / முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் ஏதேனும் குறை ஏற்பட்டால் கடன் பெறுபவரை எளிதாக அணுகுவதற்காக நிறுவனத்தின் வலைத்தளம் மற்றும் அனைத்து கிளைகளிலும் காட்சிப்படுத்தப்பட்டுள்ளன.

7.9. கடன் பெறுபவர் குறைகளுக்கான விரிவாக்க மேட்ரிக்ஸ்:

நிலை 1: கிளை அலுவலகம்	கடன் பெறுபவர்கள் கிளை மேலாளரை அணுகி புகார் பதிவேட்டை நிரப்புவதன் மூலம் தங்கள் புகார் / குறைகளை தெரிவிக்கலாம்.
நிலை 2: CSS	கிளை மேலாளரிடமிருந்து பெறப்பட்ட பதிலில் கடன் பெறுபவர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அல்லது ஐந்து (5) வேலை நாட்களுக்குள் பிரச்சினை தீர்க்கப்படாவிட்டால், கடன் வாங்குபவர்கள் புகார் / குறைகளை CSSக்கு தெரிவிக்கலாம்: கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண் 1800-102-5519 (காலை 9.30 மணி. மாலை 6.00 மணி வரை வேலை நாட்களில் (திங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை) (2வது மற்றும் 3வது சனிக்கிழமை தவிர)
நிலை 3: குறை தீர்க்கும் அலுவலர் (GRO) / முதல்வர்	பதினைந்து (15) நாட்களுக்குள் பிரச்சினை தீர்க்கப்படாவிட்டால், கடன் பெறுபவர்கள் புகார் / குறைகளை GRO / PNO க்கு தெரிவிக்கலாம்: திருமதி சரோஜினி பிராதர் (GRO) அதிகாரி தொடர்புக்கு: 1800-102-5519. மின்னஞ்சல்: Sarojini.biradar@crissfin.com, css@crissfin.com தினேஷ் மௌரியா (முதன்மை நோடல் அதிகாரி) அதிகாரி தொடர்புக்கு: 1800-102-5519. மின்னஞ்சல்: dinesh.mourya@crissfin.com

நோடல் அதிகாரி (PNO)	மின்னஞ்சல்: dinesh.mourya@crissfin.com (காலை 9.30 மணி. மாலை 6.00 மணி வரை வேலை நாட்களில் (திங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை) (2 வது மற்றும் 3 வது சனிக்கிழமை தவிர)
நிலை 4: RBI குறைதீர்ப்பாளர்	சிக்கல் தீர்க்கப்படாவிட்டால், கடன் வாங்குபவர் https://cms.rbi.org.in ஆன்லைனில் RBI புகார் செய்யலாம். 'அல்லது' பிரத்யேக மின்னஞ்சல் மூலமாகவும் புகார்களை பதிவு செய்யலாம்: crpc@rbi.org.in அல்லது Reserve Bank of India, 4வது தளம், செக்டர் 17, சண்டிகர் - 160017 இல் அமைக்கப்பட்டுள்ள 'மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு' https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIO2021_121121_A.pdf இல் வழங்கப்பட்ட வடிவத்தில் புகார்களை அனுப்ப வேண்டும். 'அல்லது' கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண் 14448 (காலை 9:30 மணி முதல்

	மாலை 5:15 மணி வரை) 14448 (காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 5:15 மணி வரை) கூடுதலாக, கடன் தகவல்களை தாமதமாக புதுப்பித்தல் / திருத்தம் செய்ததற்காக வாடிக்கையாளர்களுக்கு இழப்பீடு வழங்குவதற்கான RBI கட்டமைப்பிற்கு இணங்க, நிறுவனம் தேவையான அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் எடுத்துள்ளது மற்றும் அனைத்து CICகளுடன் நோடல் அதிகாரி விவரங்களை தொடர்பு கொண்டுள்ளது. கட்டமைப்பின் படி, கடன் தகவல் தொடர்பான புகார்கள் புகார் பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்பட வேண்டும், இது தொடர்பாக நிறுவனம் கடன் தகவலின் திருத்தப்பட்ட விவரங்களை CIC அல்லது புகார்தாரருக்கு கடன் தகவலில் உள்ள துல்லியமின்மை குறித்து நிறுவனத்திற்கு அறிவிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து இருபத்தியொரு (21) நாட்களுக்குள், நிறுவனம் மற்றும் CIC க்கு ஒட்டுமொத்தமாக, புகாரைத் தீர்ப்பதற்கு / தீர்ப்பதற்கு ஒட்டுமொத்தமாக முப்பது (30) நாட்கள் வரம்பை வழங்குதல். இதன் பொருள் என்னவென்றால், புகாரின் முழுமையான தீர்வுக்காக நிறுவனத்திற்கு இருபத்தொரு (21) நாட்கள் கிடைக்கும் மற்றும் CICக்கள் மீதமுள்ள ஒன்பது (9) நாட்களை திறம்பட பெறுவார்கள். நிறுவனம் அல்லது CIC யில் புகார்தாரரால் புகார் முதலில் தாக்கல் செய்யப்பட்ட தேதியிலிருந்து முப்பது (30) காலண்டர் நாட்களுக்குள் அவர்களின் புகார் தீர்க்கப்பட்டு தெரிவிக்கப்படாவிட்டால், புகார்தாரர் ஒரு காலண்டர் நாளுக்கு ₹ 100 இழப்பீடு பெற உரிமை உண்டு. நிறுவனம் / CIC புகார்தாரருக்கு வழங்க வேண்டிய இழப்பீடு (புகார் அளித்த முப்பது (30) காலண்டர் நாட்களுக்கு அப்பால் தாமதமான தீர்வுக்கு) RBI கட்டமைப்பில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி விகிதாசாரமாக சம்பந்தப்பட்ட நிறுவனம் / CICகளுக்கு இடையே பிரிக்கப்படும்.
--	---

7.10. குறைகளை மறுபரிசீலனை செய்தல்:

நிறுவனத்தின் மூத்த நிர்வாகம் குறைகளை குறிப்பிட்ட கால இடைவெளியில் மதிப்பாய்வு செய்யும். நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு குறைகளின் பகுப்பாய்வை குறைந்தது ஒரு வருடத்திற்கு ஒரு முறையாவது மதிப்பாய்வு செய்து விவாதிக்க வேண்டும்.

8. FPC மற்றும் GRM ஐ பரப்புவதல்

- a. நிறுவனத்தின் HR கொள்கை அனைத்து ஊழியர்களையும் ஆட்சேர்ப்பு செய்வதற்கான அளவுகோல்களைக் கொண்டுள்ளது, அவர்களின் பயிற்சி மற்றும் அறிக்கையிடல் கட்டமைப்பு. குறைந்தபட்ச தகுதி, திறன் தொகுப்புகள் மற்றும் அவற்றின் சமூக மற்றும் நடத்தை அம்சங்களை அளவுகோல் உள்ளடக்கியது. ஒவ்வொரு ஊழியருக்கும் FPC, GRM, நடத்தை விதிகள் மற்றும் கடன் பெறுபவர்களைக் கையாள்வதற்கான பொருத்தமான வழி ஆகியவற்றில் பயிற்சி அளிக்கப்படுகிறது.
- b. பணியாளர் பயிற்சி : ஒவ்வொரு ஊழியருக்கும் குறைந்தீர்க்கும் அமைப்பு உட்பட FPC குறித்து பயிற்சி அளிக்கப்படுகிறது. மேலும், தவறான அல்லது கட்டாயப்படுத்தும் கடன் வசூல் / வசூல் நடைமுறைகளைப் பின்பற்றாமல் கடன் வாங்குபவர்களுடன் முறையாகவும் மரியாதையாகவும் நடந்து கொள்ளும் வகையில் மென் திறன்களிலும் அவர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்படுகிறது. கடன் பெறுபவருக்கு உரிய மரியாதை அளிக்கப்பட்டு, கண்ணியத்துடனும் சுயமரியாதையுடனும் நடத்தப்படும் வகையில் ஒவ்வொரு பணியாளரும் பயிற்றுவிக்கப்படுகிறார்கள். வருங்கால கடன் பெறுபவர்களின் குடும்பத்தின் வருமானம் மற்றும் தற்போதைய கடன் தொடர்பாக தேவையான விசாரணைகளை மேற்கொள்வதற்கு ஊழியர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்படுகிறது.
- c. ஊழியர்களுக்கு பதவி உயர்வுகளை வழங்கும்போது FPC, GRM மற்றும் நடத்தை விதிகள் ஆகியவற்றைப் பின்பற்றுவதற்கு அதிக முக்கியத்துவம் அளிக்கப்படும்.
- d. FPC & GRM ஐ பின்பற்றாத ஊழியர்கள் மீது ஒழுங்கு நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.
- e. அனைத்து கிளைகள் மற்றும் தலைமை அலுவலகம் FPC & GRM ஐ உள்ளூர் மொழியில் தெளிவாகக் காட்ட வேண்டும்.
- f. இந்த FPC & GRM இன் நகலும் இணையதளத்தில் பதிவேற்றப்படும்.
- g. கடன் பெறுபவர் கல்வி: கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அவர்களின் தீர்க்கப்படாத புகார்கள், விருப்பங்கள், தேர்வுகள் மற்றும் நிதிச் சேவைகள் தொடர்பான பொறுப்புகளுக்கான FPC, GRM மற்றும் விரிவாக்க மேட்ரிக்ஸ் ஆகியவற்றில் கல்வி கற்பிக்கப்படும்.
- h. புதிதாகக் கடன்பெறுபவர்கள் என்ற வகையில் தமது உரிமைகளைப் புரிந்துகொள்ள உதவும் வகையில் நிறுவனத்தின் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் பற்றி அவர்களுக்கு அறிவிக்கப்பட வேண்டும்.

9. வெளிப்புற புகார்கள்

பொது மக்கள் மற்றும் அரசு நிறுவனங்கள், RBI, காவல்துறை, வழக்கறிஞர்கள், சமூக ஆர்வலர்கள் போன்ற பிற பங்குதாரர்களிடமிருந்து (கடன் பெறுபவர் சார்பாக அல்லது பொது நலன் அடிப்படையில்) பெறப்படும் புகார்களும் தலைமை அலுவலகத்தில் கையாளப்படும் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய கொள்கையின் அடிப்படையில் தகுந்த தீர்வு வழங்கப்படும். எனவே, இதுபோன்ற ஏஜென்சிகளிடமிருந்து புகார்களைப் பெறும் எந்தவொரு ஊழியரும் அவற்றை CSS க்கு எடுத்துச் செல்ல வேண்டும்.