



CRISS FINANCIAL LIMITED

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ("FPC")

సవరణ తేదీ: జనవరి 30, 2023

సవరణ తేదీ: జూలై 31, 2024

సవరణ తేదీ: మే 13, 2025

విషయ పట్టిక

1. పరిచయం	3
2. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు:	3
3. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పై మార్గదర్శకాలు	3
4. న్యాయమైన పద్ధతులు మరియు నైతిక ప్రవర్తన.....	6
5. రికవరీ/ కలెక్షన్ ప్రాక్టీసెస్ పై పాలసీ	6
6. రుణగ్రహీత సమాచారం యొక్క గోప్యత.....	7
7. కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం (GRM) పై పాలసీ.....	8
8. FPC మరియు GRM యొక్క వ్యాప్తి	14
9. బాహ్య ఫిర్యాదులు.....	14

1. పరిచయం

Criss Financial Limited ("ది కంపెనీ/CFL") అనేది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) వద్ద NBFCగా నమోదైన ఒక పబ్లిక్ లిమిటెడ్ కంపెనీ.

భారతదేశంలోని గ్రామీణ మరియు సెమీ అర్బన్ ప్రాంతాల్లోని రుణగ్రహీతలకు కంపెనీ సెక్యూర్డ్ మరియు అన్ సెక్యూర్డ్ రుణాలను అందిస్తుంది. నాణ్యమైన సేవలను అందించడానికి నిరంతరం కృషి చేయడం ద్వారా, కంపెనీ తన అన్ని కార్యకలాపాలలో అత్యున్నత స్థాయి పారదర్శకత మరియు సమగ్రతను కాపాడుతుందని నిర్ధారిస్తుంది. శ్రేష్ఠత మరియు నైతిక ప్రమాణాలకు ఈ నిబద్ధత దాని రుణగ్రహీతలతో నమ్మకం మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాలను పెంపొందించడానికి సహాయపడుతుంది.

బాధ్యతాయుతమైన రుణం, పారదర్శకత మరియు ప్రధాన విలువల యొక్క సూత్రాలను అక్షరాలా పాటించేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పై రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI") జారీ చేసిన వివిధ మార్గదర్శకాలను కంపెనీ అనుసరిస్తుంది.

2. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు:

- RBI సూచించిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా FPC ని సమర్థవంతంగా అమలు చేయడానికి ప్రక్రియ మరియు మార్గదర్శకాలను రూపొందించండి.
- తప్పుడు సమాచారం, మోసం మరియు అనైతిక విధానాల నుండి రుణగ్రహీతలను సంరక్షించడం.
- రుణాలు ఇవ్వడం మరియు రుణాల రికవరీకి సంబంధించిన అన్ని పద్ధతులు న్యాయమైనవని మరియు రుణగ్రహీత యొక్క గౌరవాన్ని కాపాడేందుకు.
- ఉద్యోగులు మరియు రుణగ్రహీతలందరికీ FPCపై సమర్థవంతమైన రీతిలో శిక్షణ ఇవ్వడం మరియు వారు అన్నివేళలా FPCని పాటించేలా చూడటం.
- FPC యొక్క ప్రభావవంతమైన అమలును పర్యవేక్షించడానికి మరియు వ్యత్యాసాలకు సున్నా సహనాన్ని నిర్వహించడానికి.
- CFL పై కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం.
- కస్టమర్ లు పొందాల్సిన ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి ఈ నియమావళి దోహదపడుతుంది మరియు కంపెనీ మంజూరు చేసే మరియు పంపిణీ చేసే ఏదైనా రుణానికి ఇది వర్తిస్తుంది.

3. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పై మార్గదర్శకాలు

3.1. లోన్ అప్లికేషన్:

- a. రుణగ్రహీతకు అన్ని కమ్యూనికేషన్ లు రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.
- b. రుణ దరఖాస్తును స్వీకరించినందుకు రుణగ్రహీతకు అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ ఇవ్వబడుతుంది, రుణ దరఖాస్తును ఏ కాలపరిమితిలో పరిష్కరిస్తారో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
- c. లోన్ అప్లికేషన్ లో సమర్థవంతమైన వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజు మరియు బీమా ప్రీమియం ఉంటాయి మరియు రుణ దరఖాస్తు తీసుకునేటప్పుడు రుణగ్రహీతకు దాని గురించి తెలియజేయాలి, తద్వారా ఇతర రుణదాతలు అందించే నియమ నిబంధనలతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు

రుణగ్రహీత సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు.

- d. లోన్ అప్లికేషన్ ఫారం దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్ లను సూచించాలి.

3.2 లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు:

- a. మంజూరు చేయబడ్డ లోన్ మొత్తాన్ని, వడ్డీ రేటు మరియు దరఖాస్తు చేసే విధానంతో సహా నియమనిబంధనలతో సహా స్థానిక భాషలో కంపెనీ రుణగ్రహీతకు రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా ఈ నియమనిబంధనల ఆమోదాన్ని తన రికార్డులో ఉంచుతుంది. లోన్ ఒప్పందంలో, కస్టమర్ వైపు నుంచి ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించడం మరియు/లేదా మరేదైనా డిఫాల్ట్ కొరకు వసూలు చేయబడే అపరాధ రుసుమును కంపెనీ తెలియజేస్తుంది.
- b. రుణ గ్రహీతకు అర్థమయ్యే ప్రాంతీయ భాషలో రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని, రుణాల మంజూరు/ పంపిణీ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేసిన అన్ని అంశాల కాపీని కంపెనీ అందిస్తుంది.

3.3 లోన్ మంజూరు మరియు పంపిణీ:

- మంజూరు చేయబడ్డ ప్రతి రుణానికి రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే ప్రాంతీయ భాషలో లేదా భాషలో కంపెనీ మంజూరు లేఖను జారీ చేస్తుంది.
- మంజూరు లేఖలో మంజూరు చేసిన లోన్ మొత్తం, వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజు, బీమా ప్రీమియం, లోన్ కాలపరిమితి, రీపేమెంట్ ఫ్రీక్వెన్సీ వంటి వివరాలతో పాటు అమలు చేయాల్సిన డాక్యుమెంట్లు ఉంటాయి.
- రుణగ్రహీత పంపిణీ అభ్యర్థనను సమర్పించాలి.
- లోన్ శాఖలో మాత్రమే పంపిణీ చేయబడుతుంది. సంబంధిత లోన్ అధికారి ద్వారా లోన్ పంపిణీ చేయబడుతుంది.
- రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో లోన్ రీపేమెంట్ షెడ్యూల్/ఫ్యాక్ట్ షీట్ అందించాలి. లోన్ రీపేమెంట్ షెడ్యూల్/ఫ్యాక్ట్ షీట్ లో వార్షిక వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజు, బీమా ప్రీమియం మరియు ఇతర నియమనిబంధనలతో సహా లోన్ యొక్క అన్ని ముఖ్యమైన నియమనిబంధనలు ఉంటాయి.
- లోన్ ఒప్పందం/డాక్యుమెంట్ లో కోట్ చేయబడ్డ అన్ని అంశాల కాపీతో పాటు రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో లోన్ అగ్రిమెంట్/డాక్యుమెంట్ యొక్క కాపీని కూడా అందించాలి.
- వితరణ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు మొదలైనవాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏవైనా మార్పులు జరిగినట్లయితే రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో కంపెనీ రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తుంది.
- వడ్డీ రేట్లు, ఛార్జ్‌ల్లో ఏవైనా మార్పులు జరిగితే వాటిపై ప్రభావం పడుతుంది. లోన్ పత్రాల్లో దీనికి తగిన షరతు ఉంటుంది.
- అగ్రిమెంట్/డాక్యుమెంట్ కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడం/వేగవంతం చేయడం అనే నిర్ణయం లోన్ అగ్రిమెంట్/డాక్యుమెంట్ కు అనుగుణంగా ఉండాలి.
- కంపెనీ అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా రుణగ్రహీతపై కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర దావాకు తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి ఉన్న రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్‌లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను కలిగి ఉండటానికి కంపెనీకి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

3.4 నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో మార్పులతో సహా లోన్ ల పంపిణీ:

- లోన్ అప్లికేషన్ ప్రక్రియ సరళంగా ఉంటుంది మరియు ముందుగా నిర్ణయించిన సమయానికి అనుగుణంగా లోన్ మంజూరు చేయబడుతుంది.
- ప్రతి లోన్ ఉత్పత్తిపై విధించే ప్రభావవంతమైన వడ్డీ రేటు (ఒకవేళ వర్తించినట్లయితే), ప్రాసెసింగ్ ఫీజు మరియు బీమా ప్రీమియం అన్ని బ్రాంచీలు మరియు ప్రధాన కార్యాలయంలో, జారీ చేయబడిన సాహిత్యంలో (స్థానిక భాషలో) మరియు కంపెనీ యొక్క వెబ్ సైట్ లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి.
- పారదర్శకత మరియు నిష్పాక్షిక రుణ విధానాలకు మా నిబద్ధతను తెలియజేస్తూ రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఒక ప్రకటన చేయాలి మరియు బ్రాంచీలు, HOలో ప్రదర్శించబడుతుంది.

3.5 రుణ పత్రంలో బహిర్గతం:

- లోన్ యొక్క అన్ని నియమనిబంధనలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.
- తగ్గుతున్న బ్యాలెన్స్ పై వార్షిక ప్రభావవంతమైన వడ్డీ రేటు
- లోన్ యొక్క ధర వివిధ అంశాలను కలిగి ఉంటుంది: వడ్డీ రేటు నమూనా (నిధుల వ్యయం, రిస్క్ ప్రీమియం మరియు మార్జిన్ తో సహా) మరియు ప్రతి కాంపోనెంట్ యొక్క పరిమాణం, ఇవ్వబడ్డ ఆప్టైమైజ్డ్ పారామీటర్ లు మరియు రుణగ్రహీతల కేటగిరీ కొరకు ప్రతి కాంపోనెంట్ యొక్క వ్యాప్తి పరిధి.

- d. రుణగ్రహీత డేటా యొక్క గోప్యతను గౌరవిస్తామని హామీ,
- e. రుణగ్రహీతను తగినంతగా గుర్తించే సమాచారం,
- f. అందుకున్న వాయిదాలు మరియు తుది డిస్కార్డ్ తో సహా అన్ని చెల్లింపులకు సంబంధించి ఫీల్డ్ సిబ్బంది ద్వారా అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ లు,
- g. ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ మరియు టోల్ ఫ్రీ కస్టమర్ కేర్ హెల్ప్ లైన్ నెంబరు లోన్ కార్డుపై ముద్రించబడి బ్రాంచీల వద్ద ప్రదర్శించబడతాయి మరియు
- h. జారీ చేయబడిన నాన్-క్రెడిట్ ప్రొడక్ట్ లు ఏవైనా ఉంటే, రుణగ్రహీతల యొక్క పూర్తి సమ్మతితో ఉండాలి మరియు ఫీజు స్ట్రక్చర్ ని లోన్ డాక్యుమెంట్ లో తెలియజేయాలి.

4. న్యాయమైన పద్ధతులు మరియు నైతిక ప్రవర్తన

- a) రుణగ్రహీతతో కంపెనీ యొక్క అన్ని లావాదేవీలు బహిరంగంగా, నిష్పక్షికంగా మరియు నైతికంగా ఉండాలి.
- b) కంపెనీ యొక్క ఉద్యోగులందరూ రుణగ్రహీతలతో గౌరవంగా మరియు హుందాగా వ్యవహరించాలి.
- c) RBI మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా అర్హులైన రుణగ్రహీతలందరికీ కంపెనీ రుణాలను అందిస్తుంది.
- d) కంపెనీ ద్వారా వసూలు చేయబడే వడ్డీ రేట్లు RBI మార్గదర్శకాలు మరియు బోర్డు ఆమోదించిన విధానాలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి.
- e) వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ యొక్క గ్రేడింగ్ ల విధానం మరియు వివిధ కేటగిరీల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లను వసూలు చేయడానికి హేతుబద్ధతను దరఖాస్తు ఫారంలో రుణగ్రహీతకు వెల్లడించాలి మరియు రుణ ఒప్పందం/డాక్యుమెంట్ లో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
- f) వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ లను గ్రేడింగ్ చేసే విధానం కూడా కంపెనీ యొక్క వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచాలి. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా వెబ్సైట్లో ప్రచురించిన సమాచారం అప్డేట్ చేయబడుతుంది.
- g) లోన్ ఒప్పందం/డాక్యుమెంటు యొక్క నియమనిబంధనలలో ఇవ్వబడ్డ ప్రయోజనాలు మినహా రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు (రుణగ్రహీత ద్వారా ఇంతకు ముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప).
- h) ప్రామాణిక KYC నిబంధనలకు అనుగుణంగా రుణగ్రహీతల నుంచి కంపెనీ సంబంధిత డాక్యుమెంట్ ల కాపీలను పొందుతుంది. కోరిన అదనపు పత్రాలు సహేతుకమైనవి మరియు లావాదేవీని పూర్తి చేయడానికి అవసరమైనవిగా ఉండాలి.
- i) లోన్ ఖాతా బదిలీ కొరకు రుణగ్రహీతల నుంచి ఏదైనా అభ్యర్థన అందుకున్నట్లయితే, అటువంటి అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుండి 21 రోజుల్లోగా కంపెనీ యొక్క సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అభ్యంతరాలు ఏవైనా ఉంటే తెలియజేయాలి. వర్తించే చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఈ బదిలీ ఉంటుంది.
- j) కంపెనీ ప్రొడక్ట్ లను బండిల్ చేయదు. క్రెడిట్ లైఫ్ ఇన్సూరెన్స్ ప్రొడక్ట్ లకు (వర్తించినట్లయితే) సంబంధించి మాత్రమే మినహాయింపు ఇవ్వవచ్చు, ఇవి సాధారణంగా లోన్ లతో జతచేయబడతాయి బీమా నిబంధనలు రుణగ్రహీతలకు పారదర్శకంగా తెలియజేయబడతాయి మరియు RBI & ఇన్సూరెన్స్ రెగ్యులేటరీ అండ్ డెవలప్ మెంట్ అథారిటీ (IRDA) నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండాలి. అన్ని సందర్భాల్లో రుణగ్రహీత యొక్క సమ్మతి తీసుకోవాలి. ఏదైనా బీమా తప్పనిసరి కాదు మరియు రుణగ్రహీతలు వారు కోరుకుంటే బీమాను నిలిపివేయడాన్ని ఎంచుకోవచ్చు.
- k) అటువంటి శిక్షణను అందించడానికి ఫీల్డ్ సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది మరియు రుణం/ఏదైనా ఇతర ఉత్పత్తులకు సంబంధించిన ప్రక్రియ మరియు వ్యవస్థల గురించి రుణగ్రహీతలకు పూర్తిగా తెలిసేలా చేయాలి.

5. రికవరీ/ సేకరణ పద్ధతులపై విధానం

- a. కలెక్షన్ విధానం పై మరియు రుణగ్రహీతలతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి కంపెనీ ఉద్యోగులందరికీ (క్షేత్ర స్థాయిలో) శిక్షణ ఇస్తుంది.
- b. రుణగ్రహీతలతో అన్ని ఇంటరాక్షన్ సమయంలో ఉద్యోగులు మర్యాదపూర్వక భాషను ఉపయోగించేలా, మర్యాదను పాటించేలా మరియు సాంస్కృతిక సున్నితత్వాన్ని గౌరవించేలా కంపెనీ ధృవీకరిస్తుంది.
- c. లోన్ ల రికవరీ విషయంలో, సరి-బేసి/ఆలస్య సమయాల్లో లేదా రుణగ్రహీతల మరణం/అనారోగ్యం సమయంలో వసూలు చేయడం, మొరటుగా/దూకుడుగా ప్రవర్తించడం లేదా వసూలు సమయంలో కండబలాన్ని ఉపయోగించడం వంటి బలవంతపు సేకరణ పద్ధతులను పాటించవద్దని కంపెనీ ఉద్యోగులను ఆదేశిస్తుంది.
- d. ఉద్యోగులు బెదిరింపు లేదా దుర్వినియోగ భాషను ఉపయోగించడం, ఉదయం 9:00 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 6:00 గంటల తరువాత రుణగ్రహీతకు నిరంతరం కాల్ చేయడం మరియు/లేదా రుణగ్రహీతకు కాల్ చేయడం, బంధువులు, స్నేహితులు, సహోద్యోగులను వేధించడం, రుణగ్రహీత పేరును ప్రచురించడం, రుణగ్రహీత లేదా రుణగ్రహీత కుటుంబం/ఆస్తులు/ప్రతిష్ఠకు హాని కలిగించే హింస లేదా ఇతర సామాన్య మార్గాలను ఉపయోగించడం లేదా బెదిరించడం వంటి కఠినమైన పద్ధతులను ఉద్యోగులు అవలంబించరాదని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. రుణ పరిధి లేదా తిరిగి చెల్లించకపోవడం యొక్క పర్యవసానాల గురించి రుణగ్రహీతను తప్పుదోవ పట్టించడం.
- e. రుణగ్రహీత మరియు సిబ్బంది పరస్పరం నిర్ణయించిన నిర్దేశిత ప్రదేశంలో రికవరీ చేయబడుతుందని కంపెనీ ధృవీకరిస్తుంది. ఏదేమైనా, రుణగ్రహీత వరుసగా రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ సందర్భాల్లో నిర్దేశిత ప్రదేశానికి హాజరు కానట్లయితే రుణగ్రహీత యొక్క నివాసం లేదా పని ప్రదేశంలో రికవరీ చేయడానికి ఫీల్డ్ సిబ్బందికి హక్కు ఉంటుంది.
- f. రుణగ్రహీతల పట్ల ఉద్యోగుల యొక్క ఏవైనా అనుచిత ప్రవర్తనకు కంపెనీ బాధ్యత వహిస్తుంది/బాధ్యత వహిస్తుంది.
- g. సిబ్బంది తప్పుగా ప్రవర్తించకుండా, రుణగ్రహీతలను అగౌరవపరచకుండా చూసుకోవడానికి కంపెనీకి కఠినమైన నిఘా ఉంటుంది.
- h. FCCకి విరుద్ధంగా ఏదైనా దుష్ప్రవర్తన లేదా విచలనం చేసినందుకు ఉద్యోగులపై క్రమశిక్షణా చర్యలు తీసుకోబడతాయి.
- i. కంపెనీ అన్ని బ్రాంచ్ ఆవరణలు, ప్రధాన కార్యాలయం/రిజిస్టర్డ్ ఆఫీసులో FPCని ప్రదర్శిస్తుంది మరియు మా వెబ్ సైట్ లో అప్ లోడ్ చేస్తుంది.
- j. కంపెనీ సంబంధిత ఫిర్యాదులను రికవరీ చేయడానికి ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది. లోన్ పత్రాలలో భాగంగా ఈ మెకానిజం యొక్క వివరాలు రుణగ్రహీతకు అందించబడతాయి.

6. రుణగ్రహీత సమాచారం యొక్క గోప్యత

- a. కంపెనీ రుణగ్రహీతల గోప్యతను గౌరవిస్తుంది మరియు రుణగ్రహీత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ గా మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తుంది.
- b. రుణగ్రహీత డేటాను క్రెడిట్ బ్యూరోలు, చట్టబద్ధమైన సంస్థలు, గ్రూపు కంపెనీలు మరియు తృతీయ పక్షాలతో పంచుకోవడంపై రుణ పత్రంలో కంపెనీ తగిన వెల్లడిని పొందుపరచాలి మరియు అంతర్గత రికార్డుల కోసం రుణగ్రహీత యొక్క ఆమోదాన్ని పొందాలి.

c. రుణగ్రహీత డేటా యొక్క విశ్వసనీయత మరియు గోప్యతపై కంపెనీ ఉద్యోగులకు శిక్షణ ఇస్తుంది.

7. కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం (GRM) పై పాలసీ

రుణగ్రహీతలను దాని విధాన రూపకల్పనలో కేంద్రంగా ఉంచి రుణగ్రహీత కేంద్రీకృత సంస్థగా ఉండటానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది మరియు రుణగ్రహీతలకు సమర్థవంతమైన మరియు వేగవంతమైన సేవలను అందించడానికి అన్ని పాలసీలు మరియు ప్రక్రియలు రూపొందించబడ్డాయి. ఒకవేళ ప్రశ్నలు, ఫిర్యాదులు మరియు అభిప్రాయం లతో కూడిన ఏదైనా 'గ్రీవెన్స్' ఉన్నట్లయితే, రుణగ్రహీత సేవకు అత్యంత ప్రాముఖ్యత ఇచ్చేలా కంపెనీ అన్ని చర్యలు తీసుకుంది. ఈ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం ఫిర్యాదులను సకాలంలో పరిష్కరించడానికి/ అభిప్రాయం వినడానికి దోహదపడుతుంది. అంతేకాక, అందుకున్న అన్ని ఫిర్యాదులు మరియు అభిప్రాయం లు సంస్థ యొక్క అత్యున్నత స్థాయిలో సమీక్షించబడతాయి మరియు డెలివరీ యంత్రాంగాన్ని బలోపేతం చేయడానికి మరియు మెరుగైన సేవలను అందించడానికి విధానాలను సమీక్షిస్తారు మరియు నిర్ణయాలు తీసుకుంటారు.

రుణగ్రహీత ఫిర్యాదులను స్వీకరించడం, నిర్వహించడం మరియు పరిష్కరించడం, డాక్యుమెంటేషన్, అపరిష్కృత ఫిర్యాదుల కొరకు టర్ని-ఎరౌండ్ టైమ్ మరియు ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ మరియు క్రమానుగత సమీక్షా యంత్రాంగానికి మార్గదర్శకాలను అందించే దిగువ ఇవ్వబడ్డ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజంను కంపెనీ ఏర్పాటు చేసింది.

ఈ పాలసీ కింద రుణగ్రహీత ఫిర్యాదులను స్వీకరించడం, నిర్వహించడం మరియు పరిష్కరించడం, డాక్యుమెంటేషన్ మరియు రిపోర్టింగ్ చేయడం కొరకు కంపెనీ ప్రధాన కార్యాలయంలో ప్రత్యేక కస్టమర్ సపోర్ట్ సర్వీస్ డిపార్ట్ మెంట్ (CSS)ని కలిగి ఉంది.

7.1 లక్ష్యాలు:

నిష్పాక్షికంగా మరియు పారదర్శకంగా సమర్థవంతమైన సేవలను అందించడం ద్వారా రుణగ్రహీత ఫిర్యాదులను తక్షణమే పరిష్కరించడం మరియు రుణగ్రహీత ఫిర్యాదులను సత్వరమే పరిష్కరించేలా చూడటం మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం అమలును అత్యున్నత స్థాయిలో సమీక్షించడానికి ఒక యంత్రాంగాన్ని అందించడం ఈ పాలసీ యొక్క లక్ష్యం.

- అభిప్రాయం మరియు సూచనల కొరకు రుణగ్రహీతలకు అధికారిక మరియు అనధికారిక మార్గాలను అందించడం
- రుణగ్రహీతలకు ఒక అధికారిక ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని అందించడం
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానంపై ఖాతాదారులకు అవగాహన కల్పించడం
- మోసం, మోసం లేదా అనైతిక పద్ధతుల నుండి రుణగ్రహీతలు రక్షించబడ్డారని ధృవీకరించడానికి ఫిర్యాదులను వేగంగా మరియు సమర్థవంతంగా నిర్వహించడం/పరిష్కరించడం
- సకాలంలో మరియు సమర్థవంతంగా రుణగ్రహీతలకు మెరుగైన సేవలను అందించడం కొరకు సేవల ప్రభావాన్ని స్థిరంగా మదింపు చేయడం.

కంపెనీ బహుళ-అంచెల కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజంను అనుసరిస్తుంది మరియు గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం యొక్క కీలక అంశాలు ఈ క్రిందివి:

స్కోప్	ఉద్దేశ్యం
ఫిర్యాదును నమోదు చేయడానికి ఛానల్స్	- బ్రాంచ్ ఆఫీసులో వాక్-ఇన్ లు ఫిర్యాదులు/ఫీడ్ బ్యాక్ రిజిస్టర్ లో రికార్డ్ చేయబడ్డాయి - టోల్ ఫ్రీ నెంబరు: 1800-102-5519 - ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారికి కాల్ చేయడం, లేఖ లేదా ఇమెయిల్ చేయడం - RBI అంబుడ్స్మన్
డిస్ ప్లే	- అన్ని కార్యాలయాల ఆవరణలు - వెబ్సైట్ - లోన్ పత్రాలు
రుణగ్రహీతలకు వారి హక్కుల గురించి తెలియజేయడం	- లోన్ పత్రాలు - కేంద్ర సమావేశాల్లో సిబ్బంది ద్వారా క్రమానుగతంగా, రిమైండర్ చేయడం
సకాలంలో పరిష్కారం	- ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ - తీవ్రత మరియు క్లిష్టత ఆధారంగా ఫిర్యాదులను వర్గీకరించడం మరియు TAT ని నిర్వచించడం
రిపోర్టింగ్ మరియు రివ్యూ మెకానిజం	డేటా విశ్లేషణ: (ట్రెండ్, పోలిక మరియు కీలక కొలతలు)
సిబ్బంది పాత్రలు మరియు శిక్షణ	ఫిర్యాదుల నిర్వహణ మరియు పర్యవేక్షణ కొరకు తప్పనిసరి శిక్షణ
రుణగ్రహీతల ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని పర్యవేక్షించడం	- సరైన రికార్డ్ మెయింటెనెన్స్ చేయబడింది మరియు నెలవారీ రిపోర్ట్ CSతో భాగస్వామ్యం చేయబడింది. - ఇంటర్నల్ ఆడిట్ చెక్: క్లయింట్ సంతృప్తిని కొలవడానికి క్లయింట్ వెరిఫికేషన్. - రెగ్యులేటరీ సమ్మతి

7.2. ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి కేంద్రీకృత యంత్రాంగం:

కంపెనీ ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి ఒక కేంద్రీకృత యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉంది, ఇది రుణగ్రహీత యొక్క ఫిర్యాదులను అనుసరించడానికి మరియు ప్రాసెస్ చేయడానికి కంపెనీని అనుమతిస్తుంది. ఫిర్యాదు ఎక్కడ అందుకున్నా, ప్రధాన కార్యాలయంలోని గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ టీమ్ ద్వారా ట్రాక్ చేయబడుతుంది.

7.3. ఫిర్యాదుల నమోదు:

ప్రతి బ్రాంచీకి ఫిర్యాదులు (గ్రీవెన్స్) రిజిస్టర్ ఉంటుంది. రుణగ్రహీతలు బ్రాంచ్ కు వెళ్లి కంప్లైంట్/క్వెరీ/ఫీడ్ బ్యాక్ ని రిజిస్టర్ లో రిజిస్టర్ చేసుకోవచ్చు. క్లస్టర్ మేనేజర్/ఎరియా బిజినెస్ హెడ్ బ్రాంచీని సందర్శించిన ప్రతిసారీ ఫిర్యాదుల రిజిస్టర్ ను తనిఖీ చేయాలి మరియు ఒక తేదీతో ఫిర్యాదుల రిజిస్టర్ పై సంతకం చేయాలి. ఒకవేళ ఫిర్యాదుల రిజిస్టర్ లో రికార్డ్ చేయబడ్డ/నమోదు చేయబడ్డ రుణగ్రహీతల యొక్క ఏవైనా ప్రశ్నలు లేదా ఫిర్యాదులు బ్రాంచ్ మేనేజర్, క్లస్టర్ మేనేజర్ (CM) / ఎరియా బిజినెస్ హెడ్ (ABH) ద్వారా 5 పనిదినాలకు మించి పరిష్కరించబడనట్లయితే, దానిని ప్రధాన కార్యాలయంలోని CSSకు రిపోర్ట్ చేయాలి.

బ్రాంచ్ మేనేజర్ నుండి స్వీకరించిన ప్రతిస్పందనతో రుణగ్రహీత సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా 5 పని దినాలలో సమస్య పరిష్కరించబడకపోతే, రుణగ్రహీత CSS అంకితమైన టోల్ ఫ్రీ నంబర్: '1800-102-5519' లేదా CSS ఇమెయిల్ ID ద్వారా సంప్రదించవచ్చు. : css@crissfin.com.

రుణగ్రహీత నిర్దిష్ట వివరాలను అందించలేదనే కారణంతో ఎట్టి పరిస్థితుల్లోనూ గ్రీవెన్స్ రిజిస్ట్రేషన్ తిరస్కరించరాదు. ప్రతి ఫిర్యాదుకు ఒక గ్రీవెన్స్/కంప్లైంట్ నెంబరు జనరేట్ చేయాలి.

ఫిర్యాదును నమోదు చేసే ఉద్యోగి ఫిర్యాదును వివరంగా గమనించాలి. అతను లేదా ఆమె ఫిర్యాదుదారుకు ఫిర్యాదును పరిష్కరించే అవకాశం ఉన్న తాత్కాలిక కాలపరిమితిని కూడా అందించాలి.

ఒకవేళ కాల్ సాధారణ క్వెరీ స్వభావంలో ఉన్నట్లయితే, కాల్ కు హాజరయ్యే ఉద్యోగి కాల్ సమయంలోనే దానికి సమాధానం ఇవ్వడానికి ప్రయత్నించాలి. కాల్ కు హాజరయ్యే ఉద్యోగి క్వెరీకి సమాధానం ఇవ్వలేకపోతే, అతడు లేదా ఆమె అటువంటి ప్రశ్నను సంబంధిత ఆపరేషన్స్ టీమ్ లోని సంబంధిత వ్యక్తులకు రిఫర్ చేయాలి.

క్లస్టర్ మేనేజర్లు ప్రతి నెలా బ్రాంచీల్లో నమోదైన ఫిర్యాదుల వివరాలను ప్రతి నెలా చివరి నుంచి 10 రోజుల్లోగా CSSకు తెలియజేయాలి ఉంటుంది.

లోన్ గ్రహీతలు ప్రత్యేక టోల్ ఫ్రీ నంబర్ కు ఫోన్ చేయడం ద్వారా తమ ఫిర్యాదులను నమోదు చేసుకోవచ్చు. హెడ్ ఆఫీస్ లో ఫోన్ కాల్స్ రిసీవ్ చేసుకుంటారు. రుణగ్రహీతలు వివిధ భాషలు మాట్లాడతారని గుర్తించిన కంపెనీ, కాల్ లను స్వీకరించే బృందం బహుళ భాషల్లో కాల్ లను నిర్వహించగలదని ధృవీకరించింది.

CSS ద్వారా స్వీకరించబడ్డ అన్ని కాల్ లు సమర్థవంతమైన ట్రాకింగ్ కొరకు సాఫ్ట్ వేర్/స్పెడ్ షీట్ లో రికార్డ్ చేయబడతాయి. CSSలో ఫిర్యాదును స్వీకరించే ఉద్యోగి ఈ క్రింది కేటగిరీల్లో ఒకదానిలో వర్గీకరించబడతాడు.

రుణగ్రహీత నిర్దిష్ట వివరాలను అందించలేదనే కారణంతో ఎట్టి పరిస్థితుల్లోనూ గ్రీవెన్స్ రిజిస్ట్రేషన్ తిరస్కరించరాదు. ప్రతి ఫిర్యాదుకు ఒక గ్రీవెన్స్/కంప్లైంట్ నెంబరు జనరేట్ చేయాలి.

ఫిర్యాదును నమోదు చేసే ఉద్యోగి ఫిర్యాదును వివరంగా గమనించాలి. ఫిర్యాదును పరిష్కరించే అవకాశం ఉన్న తాత్కాలిక కాలపరిమితిని కూడా అతడు లేదా ఆమె ఫిర్యాదుదారుడికి అందించాలి.

ఒకవేళ కాల్ సాధారణ క్వెరీ స్వభావంలో ఉన్నట్లయితే, కాల్ కు హాజరయ్యే ఉద్యోగి కాల్ సమయంలోనే దానికి సమాధానం ఇవ్వడానికి ప్రయత్నించాలి. కాల్ కు హాజరయ్యే ఉద్యోగి క్వెరీకి సమాధానం ఇవ్వలేకపోతే, అతడు లేదా ఆమె అటువంటి ప్రశ్నను బిజినెస్ టీమ్ లోని సంబంధిత వ్యక్తులకు రిఫర్ చేయాలి.

7.4. ఫిర్యాదుల ప్రాసెసింగ్:

ఫిర్యాదులన్నింటినీ 30 రోజుల్లోగా లేదా సంబంధిత అధికారులు నిర్దేశించిన కాలపరిమితికి అనుగుణంగా పరిష్కరిస్తారు.

7.5. ఫిర్యాదుల ముగింపు:

ఫిర్యాదుదారుడితో ఫాలో-అప్ డిస్కషన్ ఆధారంగా CSS ఫిర్యాదును ముగించాలి.

7.6. తీవ్రమైన ఫిర్యాదుల తీవ్రత:

ఆర్థిక అవకతవకలకు (లంచం, మోసాలు మొదలైనవి) సంబంధించిన అన్ని ఫిర్యాదులను CSS ద్వారా రిస్క్ టీమ్ మరియు బిజినెస్ హెడ్ కు తెలియజేయాలి.

7.7. ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ యొక్క కమ్యూనికేషన్:

ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ యొక్క సమర్థతకు రుణగ్రహీతలకు దాని కమ్యూనికేషన్ అవసరం. సమర్థవంతమైన కమ్యూనికేషన్ కొరకు ఈ క్రింది వాటిని ధృవీకరించాలి:

1. గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం వివరాలు, ముఖ్యంగా టోల్ ఫ్రీ నెంబరును బ్రాంచ్ ఆఫీసుల్లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి.
2. ఇది CGT, GRT మరియు రుణం పంపిణీ సమయంలో రుణగ్రహీతలకు వివరించబడాలి.
3. వారి మానిటరింగ్ సందర్శనల సమయంలో రుణగ్రహీతలను సందర్శించిన ప్రతిసారీ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి సూపర్ వైజర్ లు రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయాలి.
4. రుణగ్రహీతలకు అందించే లోన్ కార్డ్/ఫ్యాక్ట్ షీట్ పై ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ వివరాలను కూడా ముద్రించాలి.
5. గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం గురించి రుణగ్రహీతలందరికీ అవగాహన ఉండేలా ఫీల్డ్ స్టాఫ్ కు శిక్షణ ఇవ్వాలి.

7.8. ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి నియామకం:

ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియను పర్యవేక్షించే గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ ను కంపెనీ నియమించింది. అతడు/ఆమె కంపెనీలో ఫిర్యాదుల కొరకు సీనియర్ మోస్ట్ అప్పీలేట్

అధారిటీగా ఉంటారు. అతడు/ఆమె సీనియర్ మేనేజ్మెంట్ కు రిపోర్ట్ చేయడానికి మరియు అందుకున్న అన్ని ఫిర్యాదులు సక్రమంగా పరిష్కరించబడేలా చూసుకోవడానికి బాధ్యత వహిస్తారు.

ఏదైనా ఫిర్యాదు ఉన్నట్లయితే రుణగ్రహీతను సులభంగా యాక్సెస్ చేసుకోవడం కొరకు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు కంపెనీ వెబ్ సైట్ మరియు అన్ని బ్రాంచీల్లో ప్రదర్శించబడతాయి.

7.9.రుణగ్రహీత ఫిర్యాదుల కోసం ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్:

స్థాయి 1: బ్రాంచ్ ఆఫీసు	రుణగ్రహీతలు బ్రాంచ్ మేనేజర్ ని సంప్రదించవచ్చు మరియు కంప్లైంట్స్ రిజిస్టర్ నింపడం ద్వారా తమ ఫిర్యాదు/ఫిర్యాదును నివేదించవచ్చు.
స్థాయి 2: CSS	ఒకవేళ బ్రాంచ్ మేనేజర్ నుంచి అందుకున్న ప్రతిస్పందనతో రుణగ్రహీత సంతృప్తి చెందనట్లయితే లేదా ఐదు (5) పనిదినాల్లోగా సమస్య పరిష్కరించబడనట్లయితే, రుణగ్రహీతలు ఫిర్యాదు/ఫిర్యాదును CSSకు ఎస్ లోడ్ చేయవచ్చు: టోల్ ఫ్రీ నెం. 1800-102-5519 (ఉదయం 9:30 గంటలకు) సాయంత్రం 6.00 గంటల వరకు. పనిదినాల్లో (సోమవారం నుంచి శనివారం వరకు) (2వ, 3వ శనివారం మినహా)
స్థాయి 3: గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ (GRO) / ప్రిన్సిపాల్	పదిహేను (15) రోజులలోపు సమస్య పరిష్కారం కాకపోతే, రుణగ్రహీతలు GRO / PNOకి ఫిర్యాదు / ఫిర్యాదును పెంచవచ్చు: శ్రీ అఖిలేష్ ఎస్వీఎస్ (GRO) అధికారి కాంటాక్ట్: 1800-102-5519. ఈ-మెయిల్: akhilesh.svs@crissfin.com , css@crissfin.com . శ్రీ సుశాంత్ కుమార్ త్రిపాఠి(ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్) అధికారి కాంటాక్ట్: 1800-102-5519. ఈ-మెయిల్: compliance@crissfin.com

నోడల్ అధికారి (PNO)	ఈ మెయిల్: compliance@crissfin.com (ఉదయం 9:30 గంటలకు) సాయంత్రం 6.00 గంటల వరకు. పనిదినాల్లో (సోమవారం నుంచి శనివారం వరకు) (2 వ, 3 వ శనివారం మినహా)
----------------------------	--

స్థాయి 4: RBI అంబుడ్స్ మన్	సమస్య పరిష్కారం కాకపోతే, రుణగ్రహీత ఆన్లైన్లో RBIకి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు - https://cms.rbi.org.in. లేదా ప్రత్యేక ఈ-మెయిల్ ద్వారా కూడా ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయవచ్చు: - crpc@rbi.org.in లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా వద్ద ఏర్పాటు చేసిన 'సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్' కు భౌతిక ఫిర్యాదును పంపారు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్ - 160017 లో అందించబడిన ఫార్మాట్ లో - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. లేదా టోల్ ఫ్రీ నంబర్. 14448 (ఉదయం 9:30 నుంచి సాయంత్రం 5:15 వరకు) రికవరీ ప్రాక్టీస్ కు సంబంధించిన ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి కంపెనీ ప్రత్యేక శ్రద్ధ చూపుతుంది. అదనంగా, క్రెడిట్ సమాచారాన్ని ఆలస్యంగా అప్ డేట్ చేయడం/సరిదిద్దడం కొరకు ఖాతాదారులకు నష్టపరిహారం కొరకు RBI ఫ్రేమ్ వర్క్ కు అనుగుణంగా, కంపెనీ అవసరమైన అన్ని చర్యలు తీసుకుంది మరియు అన్ని CIC లకు నోడల్ ఆఫీసర్ వివరాలను తెలియజేసింది. ఫ్రేమ్ వర్క్ ప్రకారం, క్రెడిట్ సమాచారం సంబంధిత ఫిర్యాదులను ఫిర్యాదు అందుకున్న తేదీ నుండి 30 రోజుల్లోగా పరిష్కరించాలి, క్రెడిట్ సమాచారంలో కచ్చితత్వం గురించి కంపెనీకి తెలియజేసిన తేదీ నుండి 21 (21) రోజుల్లోగా క్రెడిట్ సమాచారం యొక్క సరిచేసిన వివరాలను కంపెనీ CIC లేదా ఫిర్యాదుదారునికి పంపుతుంది. ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి/పరిష్కరించడానికి కంపెనీ మరియు CICకి సమిష్టిగా ముప్పై (30) రోజుల మొత్తం పరిమితిని కల్పించాలి. వాస్తవానికి, దీని అర్థం కంపెనీకి 21 (21) రోజులు లభిస్తాయి మరియు ఫిర్యాదు యొక్క పూర్తి పరిష్కారానికి CICలకు మిగిలిన తొమ్మిది (9) రోజులు లభిస్తాయి. ఫిర్యాదుదారుడు కంపెనీ లేదా CICకి ఫిర్యాదు దాఖలు చేసిన తేదీ నుండి ముప్పై (30) క్యాలెండర్ రోజుల్లోగా వారి ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే మరియు తెలియజేయకపోతే ఫిర్యాదుదారుడు క్యాలెండర్ రోజుకు ₹ 100 నష్టపరిహారానికి అర్హులు. ఫిర్యాదుదారునికి కంపెనీ/CIC ద్వారా అందించబడే పరిహారాన్ని (ఫిర్యాదు దాఖలు చేసిన ముప్పై (30) క్యాలెండర్ రోజులకు మించి ఆలస్యంగా పరిష్కరించినందుకు) RBI ఫ్రేమ్ వర్క్ లో పేర్కొన్న విధంగా సంబంధిత కంపెనీ/CICల మధ్య పంపిణీ చేయబడుతుంది.
--	---

7.10. ఫిర్యాదుల సమీక్ష:

కంపెనీ యొక్క సీనియర్ మేనేజ్మెంట్ ఫిర్యాదులను క్రమానుగతంగా సమీక్షిస్తారు. కంపెనీ యొక్క బోర్డ్

ఆఫ్ డైరెక్టర్లు కనీసం సంవత్సరానికి ఒకసారి ఫిర్యాదుల విశ్లేషణను సమీక్షించాలి మరియు చర్చించాలి.

8. FPC మరియు GRM యొక్క వ్యాప్తి

- కంపెనీ యొక్క HR పాలసీలో సిబ్బంది, వారి ట్రైనింగ్ మరియు రిపోర్టింగ్ స్ట్రక్చర్ కొరకు ప్రమాణాలు ఉంటాయి. కనీస అర్హత, నైపుణ్యాలు, వారి సామాజిక, ప్రవర్తనా అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుంటారు. ప్రతి ఉద్యోగికి FPC, GRM, ప్రవర్తనా నియమావళి మరియు రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించే సరైన విధానంపై శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.
- ఉద్యోగి శిక్షణ: ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానంతో సహా ప్రతి ఉద్యోగి FPCపై శిక్షణ పొందారు. అంతేకాకుండా, ఎటువంటి దుర్వినియోగ లేదా బలవంతపు రుణ సేకరణ / రికవరీ పద్ధతులను అవలంబించకుండా రుణగ్రహీతలతో సరిగ్గా మరియు గౌరవంగా ప్రవర్తించడానికి వారికి సాఫ్ట్ స్కిల్స్ పై శిక్షణ ఇస్తారు. రుణగ్రహీతకు సముచిత గౌరవం ఇచ్చే విధంగా ప్రతి ఉద్యోగికి శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది మరియు హుందాగా మరియు ఆత్మగౌరవంతో వ్యవహరించబడుతుంది. భావి రుణగ్రహీతల కుటుంబం యొక్క ఆదాయం మరియు ప్రస్తుత రుణానికి సంబంధించి అవసరమైన విచారణలు చేయడానికి ఉద్యోగులకు శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.
- సిబ్బందికి పదోన్నతులు ఇచ్చేటప్పుడు FPC, GRM, ప్రవర్తనా నియమావళికి కట్టుబడి ఉండాలి.
- FPC మరియు GRM కు కట్టుబడి ఉండని సిబ్బందిపై క్రమశిక్షణ చర్యలు తీసుకోబడతాయి.
- అన్ని బ్రాంచీలు మరియు ప్రధాన కార్యాలయాలు స్థానిక భాషలో FPC & GRMను ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి.
- ఈ FPC & GRM యొక్క కాపీని కూడా వెబ్సైట్లో అప్లోడ్ చేయాలి.
- రుణగ్రహీత విద్య: రుణగ్రహీతలకు వారి అపరిష్కృత ఫిర్యాదులు, ఎంపికలు మరియు ఆర్థిక సేవలకు సంబంధించి బాధ్యతల కోసం FPC, GRM మరియు ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్పై అవగాహన కల్పించాలి.
- రుణగ్రహీతలుగా వారి హక్కులను అర్థం చేసుకోవడంలో సహాయపడటం కొరకు కొత్త రుణగ్రహీతలకు సంస్థ యొక్క పాలసీలు మరియు ప్రక్రియల గురించి తెలియజేయాలి.

9. బాహ్య ఫిర్యాదులు

(రుణగ్రహీత తరపున లేదా ప్రజాప్రయోజనాల ఆధారంగా) సాధారణ ప్రజలు మరియు ప్రభుత్వ సంస్థలు, RBI, పోలీసులు, న్యాయవాదులు, సామాజిక కార్యకర్తలు వంటి ఇతర భాగస్వాముల నుంచి స్వీకరించిన ఫిర్యాదులు కూడా ప్రధాన కార్యాలయంలో పరిష్కరించబడతాయి మరియు వర్తించే పాలసీ పరంగా తగిన పరిష్కారాన్ని అందిస్తాయి. అందువల్ల ఆయా ఏజెన్సీల నుంచి ఫిర్యాదులు అందుకున్న సిబ్బంది వాటిని CSS కు పంపించాలి.