

# கிரெட்ரைட்ஃபைனான்ஸ் வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் கொள்கை

ஆவண கட்டுப்பாடு	
தலைப்பு	வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் கொள்கை
DOC ஐடி/ எண்	CRF/கார்ப்பரேட்/003
கொள்கை உரிமையாளர்	கார்ப்பரேட்
பதிப்பு எண்	1.1
இவர்கள் மூலம் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டது	நீரஜ் பன்சால்
இவர்கள் மூலம் அங்கீகரிக்கப்பட்டது	இயக்குநர்கள் குழு

பதிப்பு	புதுப்பிப்புகள்	மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்ட தேதி	துறை / குழு	இவர்கள் மூலம் அங்கீகரிக்கப்பட்டது
1.0	முதலில் வெளியிடு செய்யப்பட்ட ஆவணம்	28 அக்டோபர், 2022	கார்ப்பரேட்	இயக்குநர்கள் குழு
1.1	மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டது	4 ஜனவரி, 2024	கார்ப்பரேட்	இயக்குநர்கள் குழு

## உள்ளடக்கம்

1. அறிமுகம் ..... 4
2. CredRight Finance குறை தீர்க்கும் வழிமுறை ..... 4
3. எஸ்கலேஷன் மேட்ரிக்ஸ் ..... 4
4. உள் ஆய்வு நெறிமுறை ..... 5

## வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் கொள்கை

### 1. அறிமுகம்:

CredRight Finance இன் நோக்கம் வாழ்க்கை, வாழ்வாதாரங்கள் மற்றும் உள்ளூர் பொருளாதாரங்களை மாற்றுவதாகும். இந்த பணியை வழங்க, சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்குவதில் பெருமை கொள்கிறோம். சில சமயங்களில், எங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் எதிர்பார்ப்புகளுக்கு நாம் குறையலாம். எனவே, எங்கள் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் கவலைகளை எங்களிடம் முறையாகப் பதிவு செய்ய பல சேனல்கள் மற்றும் வழிகளை நாங்கள் வழங்குகிறோம். வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து புகார்களையும் புரிந்துகொள்வதற்கும் தீர்வு காண்பதற்கும் நாங்கள் கடமைப்பட்டுள்ளோம், அத்துடன் எதிர்கால வாடிக்கையாளர் குறைகளை குறைக்கும் வகையில் எங்கள் மக்கள், செயல்முறை மற்றும் தொழில்நுட்பத்தின் தரத்தை மேம்படுத்துகிறோம்.

### 2. CredRight Finance குறை தீர்க்கும் வழிமுறை

வாடிக்கையாளர் குறைகளை திறம்பட நிவர்த்தி செய்யும் வகையில், CredRight Finance பல தகவல் தொடர்பு சேனல்களை அறிமுகப்படுத்தியுள்ளது.

ஒரு வாடிக்கையாளர் புகாரை தெரிவிக்கலாம் அல்லது நிறுவனத்தின் சேவையில் தங்கள் அதிருப்தியை கீழே உள்ள சேனல்கள் மூலம் தெரிவிக்கலாம்:

- எங்கள் சேவை கிளைக்குள் சென்று கிளை மேலாளரிடம் பேசுங்கள்.
- வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணை +91 7386478785க்கு அழைத்து எங்கள் வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு முகவருடன் பேசவும்.
- வாடிக்கையாளர் பிரச்சனைகளை [contactus@credright.com](mailto:contactus@credright.com) இல் எங்களுக்கு மின்னஞ்சல் செய்யவும்.
- பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகத்திற்கு கடிதங்கள் அல்லது அறிவிப்புகளை அனுப்பவும்:

8வது தளம், க்ரிவே பிளாக்கின் கிழக்குப் பகுதி, க்ரிவே சபையர் கட்டிடத்தின் தெற்குப் பகுதி. எண்.88, ஹைடெக் சிட்டி மெயின் ரோடு, மாதப்பூர், ஹைதராபாத், ஷேக் பேட், தெலுங்கானா, இந்தியா, 500081

### 3. எஸ்கலேஷன் மேட்ரிக்ஸ்

i.

கிரெட்ரைட்ஃபைனான்ஸ் ஒரு வலுவான விரிவாக்க மேட்ரிக்ஸைக் கொண்டுள்ளது, கீழே உள்ளவாறு வடிவமைக்கப்பட்டு அங்கீகரிக்கப்பட்டுள்ளது:

- a. **1 வது நிலை எஸ்கலேஷன்** : கிளை மேலாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவையின் பதிலில் திருப்தி அடையாத பட்சத்தில், வாடிக்கையாளர்கள் [grievance@credright.com](mailto:grievance@credright.com) என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு தகவல் தெரிவிக்கலாம். வினவல்/தகராறு/குறையைப் பொறுத்து, வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வ பதில்/தீர்வு 7 வணிக நாட்களுக்குள் CredRight Finance உடன் பதிவுசெய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு அனுப்பப்படும்.

- b. **2வது நிலை எஸ்கலேஷன்** : நிலை 1 இல் உள்ள பதிலில் திருப்தி அடையாத வாடிக்கையாளர், கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள முகவரியில் விஷயம்/வினவல்/புகாரை மேலும் அதிகரிக்கலாம்:  
பெயர்: மணீஷ்

முரளிதரன்

பதவி: நிர்வாகி

இயக்குனர்

மின்னஞ்சல் ஐடி: [headgrievance@credright.com](mailto:headgrievance@credright.com)

- a. **3வது நிலை எஸ்கலேஷன்**: 2வது நிலை அதிகரிப்பு மூலம் வழங்கப்பட்ட பதிலில் வாடிக்கையாளர் மகிழ்ச்சியடையாத சூழ்நிலைகளில், சமர்ப்பித்த 1 மாதத்திற்குள் சிக்கல் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் NBFC குறைதீர்ப்பாளருக்கு கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள விவரங்களை எழுதலாம்:

பெயர்: பொது மேலாளர், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, வங்கி அல்லாத மேற்பார்வை துறை முகவரி: 6-1-56, செயலக சாலை, சைபாபாத், ஹைதராபாத்-500004

மின்னஞ்சல் ஐடி: doshyderabadic@rbi.org.in; தொலைபேசி: 040-23234324.

#### 4. உள் விமர்சனம் நெறி முறை:

- நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்களும் குறை தீர்க்கும் நெறி முறையில் புதுப்பித்த நிலையில் இருப்பார்கள்.
- வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்புக் கொள்கை நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் அனைத்து கிளை அலுவலகங்களின் அறிவிப்புப் பலகையிலும் காட்டப்படும்.
- அனைத்து வாடிக்கையாளர் புகார்கள் அல்லது குறைகள் உள் மென்பொருளில் புதுப்பிக்கப்பட்டு, செயல்முறையின்படி மூடப்படும் வரை கண்காணிக்கப்படும்.
- வாடிக்கையாளரின் புகார்களுக்கு சரியான நேரத்தில் பதில்/மூடுவதை உறுதி செய்வதற்காக நிர்வாகம் வாடிக்கையாளர் குறைகளைக் கண்காணிப்பவரை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யும்..
- CredRight Finance தேவையின் அடிப்படையில் கொள்கையை திருத்தும்.