

**கிரெடிட்ரைட் ஃபைனான்ஸ்
வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்புக்
கொள்கை**

ஆவணக் கட்டுப்பாடு	
தலைப்பு	வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் கொள்கை
ஆவண அடையாள எண்/எண்	சிஆர்எஃப்/கார்ப்பரேட்/003
கொள்கை உரிமையாளர்	கார்ப்பரேட்
பதிப்பு எண்	1.1
மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டது	நீரஜ் பன்சால்
மூலம் அங்கீகரிக்கப்பட்டது	இயக்குநர்கள் குழு

பதிப்பு	புதுப்பிப்புகள்	மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்ட தேதி	துறை / குழு	மூலம் அங்கீகரிக்கப்பட்டது
1.0	ஆவணத்தின் முதல் வெளியீடு	28 அக்டோபர், 2022	கார்ப்பரேட்	இயக்குநர்கள் குழு
1.1	மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டது	ஜனவரி 4, 2024	கார்ப்பரேட்	இயக்குநர்கள் குழு

கிரெட்ரைட் ஃபைனான்ஸ்

வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்புக் கொள்கை

1. அறிமுகம்:

கிரெட்ரைட் ஃபைனான்ஸின் நோக்கம், மக்களின் வாழ்க்கையையும், வாழ்வாதாரங்களையும், உள்ளூர் பொருளாதாரங்களையும் மாற்றுவதாகும். இந்த நோக்கத்தை நிறைவேற்றுவதற்காக, நாங்கள் சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்குவதில் பெருமை கொள்கிறோம். சில சமயங்களில், நாங்கள் எங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் எதிர்பார்ப்புகளைப் பூர்த்தி செய்யத் தவறக்கூடும். எனவே, எங்கள் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் கவலைகளை எங்களிடம் முறையாகப் பதிவு செய்வதற்கு நாங்கள் பல வழிகளையும் வாய்ப்புகளையும் வழங்குகிறோம். அனைத்து வாடிக்கையாளர் புகார்களையும் புரிந்துகொண்டு தீர்ப்பதற்கும், எதிர்காலத்தில் வாடிக்கையாளர் குறைகளைக் குறைப்பதற்காக எங்கள் பணியாளர்கள், செயல்முறைகள் மற்றும் தொழில்நுட்பத்தின் தரத்தை மேம்படுத்துவதற்கும் நாங்கள் உறுதியுடன் இருக்கிறோம்.

2. கிரெட்ரைட் ஃபைனான்ஸின் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை

வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் திறம்பட நிவர்த்தி செய்வதற்காக, கிரெட்ரைட் ஃபைனான்ஸ் பல தகவல் தொடர்பு வழிகளை அறிமுகப்படுத்தியுள்ளது.

ஒரு வாடிக்கையாளர், நிறுவனத்தின் சேவை குறித்த புகாரை எழுப்பலாம் அல்லது தனது அதிருப்தியை கீழ்க்காணும் வழிகள் மூலம் தெரிவிக்கலாம்:

அ. எங்கள் சேவைக் கிளைக்கு நேரில் வந்து கிளை மேலாளரிடம் பேசவும்.

ஆ. +91 7386478785 என்ற வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணை அழைத்து எங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவை முகவரிடம் பேசவும்.

இ. வாடிக்கையாளர் பிரச்சினைகளை contactus@credright.com என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு அனுப்பவும்.

ஈ. பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலக முகவரிக்கு கடிதங்கள் அல்லது அறிவிப்புகளை அனுப்பவும்:

6வது தளம், வாசவி ஸ்கை சிட்டி, டவர் 1, யூனிட்கள் எண். 604 முதல் 605 வரை, கச்சிபெளலி, ஸ்ரீ லிங்கம்பள்ளி, கே.வி.ரங்காரெட்டி, தெலங்கானா, இந்தியா, 5000323.

3. மேல்நிலைப்படுத்தல் அட்டவணை

கிரெட்ரைட் ஃபைனான்ஸ், கீழே விவரிக்கப்பட்டுள்ளவாறு வடிவமைக்கப்பட்டு அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு வலுவான மேல்நிலைப்படுத்தல் அட்டவணையைக் கொண்டுள்ளது:

அ. முதல் நிலை மேல்நிலைப்படுத்தல்: கிளை மேலாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்திடமிருந்து கிடைக்கும் பதிலில் திருப்தியடையாத பட்சத்தில், வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் பிரச்சினையை grievance@credright.com என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு மேல்நிலைப்படுத்தலாம். கேள்வி/சர்ச்சை/குறையைப் பொறுத்து, 7 வணிக நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளரின் கிரெட்ரைட் ஃபைனான்ஸில் பதிவுசெய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு எழுத்துப்பூர்வமான பதில்/தீர்வு அனுப்பப்படும்.

ஆ. இரண்டாம் நிலை மேல்நிலைப்படுத்தல்: முதல் நிலையில் கிடைத்த பதிலில் திருப்தியடையாத வாடிக்கையாளர், அந்தப் பிரச்சினை/கேள்வி/புகாரை முதன்மை நோடல் அதிகாரி திரு. சிவ

கிருஷ்ண பருச்சூரிக்குக் கீழே உள்ள மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு மேலும் மேல்நிலைப்படுத்தலாம்: pno@credright.com

இ. மூன்றாம் நிலை மேல்முறையீடு: மிக அரிதான சூழ்நிலைகளில், இரண்டாம் நிலை மேல்முறையீடு வழங்கிய பதிலில் வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையாத பட்சத்தில், மற்றும் புகார் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட 1 மாதத்திற்குள் பிரச்சினை தீர்க்கப்படாவிட்டால்:

- வாடிக்கையாளர் தங்களது புகாரை RBI CMS இணையதளத்தில் - <https://cms.rbi.org.in> - பதிவு செய்யலாம்.

- திட்டத்தில் உள்ள இணைப்பு 'A'-வில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள படிவத்தில், மத்திய ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு (Centralised Receipt and Processing Centre), 4வது தளம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, செக்டர் - 17, சென்ட்ரல் விஸ்டா, சண்டிகர் - 160017 என்ற முகவரிக்கு நேரடிப் புகாரை (கடிதம்/தபால்) அனுப்பலாம்.

- முழு விவரங்களுடன் கூடிய புகார்களை மின்னஞ்சல் (crpc@rbi.org.in) மூலமாகவும் அனுப்பலாம்.

திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் மற்றும் அதன் நகல் கிளைகளிலும், கீழே உள்ள இணைப்பிலும் கிடைக்கின்றன:

திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் (இணைப்பு)

ரிசர்வ் வங்கி ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2021 (இணைப்பு)

திட்டத்தின் நகல், ரிசர்வ் வங்கி இணையதளத்தில் கீழே உள்ள இணைப்பிலும் கிடைக்கிறது:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_amendments05082022.pdf.

4. உள்ளக மறுஆய்வு முறை:

அ. நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்களும் குறை தீர்க்கும் முறை குறித்து புதுப்பித்த நிலையில் இருப்பார்கள்.

ஆ. வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் கொள்கையானது நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும், அனைத்து கிளை அலுவலகங்களின் அறிவிப்புப் பலகையிலும் காட்சிப்படுத்தப்படும்.

இ. அனைத்து வாடிக்கையாளர் புகார்களும் அல்லது குறைகளும் உள்ளக மென்பொருளில் புதுப்பிக்கப்பட்டு, செயல்முறைப்படி அவை தீர்க்கப்படும் வரை கண்காணிக்கப்படும்.

ஈ. வாடிக்கையாளர் புகார்களுக்கு உரிய நேரத்தில் பதிலளிக்கப்படுவதையும்/தீர்க்கப்படுவதையும் உறுதி செய்வதற்காக, நிர்வாகம் வாடிக்கையாளர் குறை கண்காணிப்புக் கருவியை அவ்வப்போது மறுஆய்வு செய்யும்.

உ. கிரெட்ரைட் ஃபைனான்ஸ் தேவைக்கேற்ப இந்தக் கொள்கையைத் திருத்தும்.