

सिंधुजा म्यूट्रोक्रेडिट प्र. लिमिटेड

कस्चुडर ग्रीवेन्स रड्रेसल पालसी

अगस्ट 2022

విషయసూచిక

అవలోకనం	3
విధాన లక్ష్యాలు	3
విధానం యొక్క పరిధి	3
గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం సూత్రాలు	3
నిర్వచనాలు	3
పాలనా నిర్మాణం	5
బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్	5
కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ కమిటీ	6
ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగం	6
ట్రాంచ్ మేనేజర్ లేదా శాఖ సిబ్బంది	6
కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం	11
ఛానెల్లు	11
టర్న్-అరౌండ్-టైమ్ (TAT) & ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్	12
కస్టమర్ల కోసం ఎక్స్టర్నల్ ఎస్కలేషన్ ఛానెల్లు:	15
ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ	
ఫిర్యాదు తీవ్రత	16
ఫిర్యాదు ముగింపు	16
కస్టమర్ ఫిర్యాదుల కోసం రిపోర్టింగ్ & రివ్యూ మెకానిజం	18
విధాన సమీక్ష మరియు నవీకరణలు	18

సంక్షిప్త వివరణ

సింధూజ ఒక సేవా పరిశ్రమ అయిన పరిశ్రమలో పనిచేస్తోంది మరియు కస్టమర్లతో శాశ్వతమైన సంబంధాలను కలిగి ఉంటుంది. ఇది మొత్తం సంబంధం సమయంలో ప్రత్యేకంగా కస్టమర్ల సంతృప్తిపై దృష్టి పెట్టడం అత్యవసరం. కస్టమర్ సేవ ద్వారా కస్టమర్ ఆనందాన్ని అందించే లక్ష్యంతో కస్టమర్ ఫిర్యాదుల నిర్వహణ యంత్రాంగాన్ని అభివృద్ధి చేయడం మరియు అమలు చేయడం యొక్క ప్రాముఖ్యత ఇక్కడ ఉంది.

పాలసీ లక్ష్యాలు

కస్టమర్ల ఫిర్యాదులు/ఫిర్యాదుల త్వరిత పరిష్కారం కోసం సిస్టమ్లు, విధానాలు మరియు సమీక్ష విధానాలను సెటప్ చేయడం ద్వారా కస్టమర్ అసంతృప్తికి సంబంధించిన సందర్భాలను సమర్థవంతంగా పరిష్కరించడం ఈ పాలసీ యొక్క ముఖ్య లక్ష్యం. ఈ విధానం యొక్క ఇతర లక్ష్యాలు క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

- 1) వినియోగదారుల కోసం అధికారిక ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని అమలు చేయడం.
- 2) కస్టమర్ల ఫిర్యాదులు న్యాయమైన మరియు నిష్పాక్షికమైన పద్ధతిలో పరిష్కరించబడుతాయి.
- 3) కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదులకు సమర్థవంతమైన పరిష్కారాన్ని అందించుట.
- 4) కంపెనీ అందించిన వివిధ ఫిర్యాదుల రిపోర్టింగ్ ఛానెల్ల గురించి కస్టమర్ అవగాహనను మెరుగుపరచడం.
- 5) మోసపూరిత మరియు అనైతిక పద్ధతుల నుండి వినియోగదారులను రక్షించడం.

విధానం యొక్క పరిధి

ఈ పాలసీ కంపెనీ కస్టమర్లందరికీ వర్తిస్తుంది మరియు కంపెనీ అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను కవర్ చేస్తుంది. ఈ పాలసీ కస్టమర్లు లేవనెత్తిన అన్ని ఫిర్యాదులను మరియు ఈ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి ఉపయోగించే సిస్టమ్లు మరియు ప్రక్రియలను కవర్ చేస్తుంది.

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం సూత్రాలు

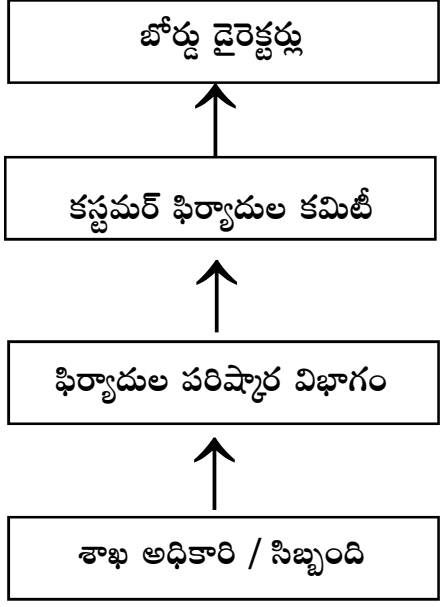
- 1) అన్ని ఫిర్యాదులు న్యాయబద్ధంగా మరియు నిష్పక్షపాతంగా పరిగణించబడతాయి. అంటే కస్టమర్ల హక్కులు రక్షించబడతాయి.
- 2) వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదులను నమోదు చేసుకోవడంలో సౌలభ్యాన్ని కలిగి ఉంటాయి. మరియు వాటిని నమోదు చేయడానికి వివిధ ఛానెల్లు అందుబాటులో ఉంటాయి.
- 3) ఉద్యోగులు చిత్తశుద్ధితో మరియు కస్టమర్ల ప్రయోజనాలకు భంగం కలగకుండా పని చేస్తారు.
- 4) ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంబంధించిన టైమ్లైన్లు కఠినంగా అనుసరించబడతాయి.
- 5) స్వీకరించిన ఫిర్యాదుల కనీసం త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన బోర్డుచే పర్యవేక్షించబడతాయి.

నిర్వచనాలు

- ◆ “కస్టమర్” అనేది “సింధూజ మైక్రోక్రెడిట్ నుండి ప్రత్యక్షంగా లేదా పరోక్షంగా ఏ రకమైన సేవనైనా పొందిన వ్యక్తి”గా నిర్వచించబడింది మరియు యాక్టివ్ క్లయింట్/సభ్యుల వర్గం కిందకు వస్తుంది.
- ◆ “కాలర్” అనేది “ఏ వ్యక్తి అయినా ఏ రకమైన ప్రశ్న/సేవ అభ్యర్థన/ఆందోళనల కోసం సింధూజ మైక్రోక్రెడిట్ యొక్క టోల్-ఫ్రీ నంబర్తో కనెక్ట్ అవ్వడానికి ప్రయత్నించిన వ్యక్తి, అతను/ఆమె కస్టమర్ కావచ్చు లేదా కాకపోవచ్చు” అని దీని ద్వారా నిర్వచించబడింది.
- ◆ “కంపెనీ” అంటే సింధూజ మైక్రోక్రెడిట్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్.
- ◆ “బోర్డ్” అంటే కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు.
- ◆ ఇక్కడ “కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ కమిటీ” అంటే నెలవారీ ప్రాతిపదికన అందిన అన్ని ప్రశ్నలు/సేవా అభ్యర్థనలు/అభ్యర్థనలను పర్యవేక్షించే కమిటీ అని అర్థం.
- ◆ “గ్రీవెన్స్” అంటే కంపెనీ అందించిన సేవలో లోపాన్ని ఆరోపిస్తూ వ్రాతపూర్వకంగా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ మార్గాల ద్వారా ప్రాతినిధ్యం వహించడం
- ◆ ఇక్కడ “గ్రీవెన్స్ డిపార్ట్మెంట్” అనేది కంపెనీ ప్రధాన కార్యాలయంలో డిపార్ట్మెంట్ లేదా అంకితమైన మ్యాన్ పవర్ సెటప్ ని సూచిస్తుంది. ఇది కంపెనీ యొక్క ఏదైనా ఛానెల్ ద్వారా లేవనెత్తిన అన్ని ప్రశ్నలు/సేవా అభ్యర్థన/కస్టమర్ ఫిర్యాదులు తగిన విధంగా పరిష్కరించబడుతున్నాయని నిర్ధారిస్తుంది. కస్టమర్ల నుండి స్వీకరించిన అన్ని ఫిర్యాదులను పర్యవేక్షించడం, ట్రాక్ చేయడం మరియు నివేదించడం కోసం డిపార్ట్మెంట్ బాధ్యత వహిస్తుంది.
- ◆ ఇక్కడ “గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్” అనేది కస్టమర్లు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం సంప్రదించగలిగే నియమించబడిన సిబ్బందిని సూచిస్తుంది.

పాలనా విధానం

సింధుజ మైక్రోక్రెడిట్ బహుళ-లేయర్డ్ కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని రూపొందించింది. మేము వారి ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి వివిధ ఛానెల్లను అందించాము మరియు ఈ ఫిర్యాదులను వివిధ స్థాయిలలో పర్యవేక్షిస్తారు.



బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్

ప్రాతిపదికన అన్ని కస్టమర్ ఫిర్యాదులను బోర్డు పర్యవేక్షిస్తుంది. కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క మొత్తం అమలు మరియు పనితీరును బోర్డు అంచనా వేస్తుంది మరియు సమీక్షిస్తుంది.

కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ కమిటీ

కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని అమలు చేయడానికి కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ కమిటీ బాధ్యత వహిస్తుంది. కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును సమీక్షించడానికి మరియు పర్యవేక్షించడానికి కస్టమర్ ఫిర్యాదుల కమిటీ కనీసం నెలకు ఒకసారి సమావేశమవుతుంది.

కమిటీ సభ్యుల వివరాలు:

క్ర.సం.	సిజిసి సభ్యులు
1.	యం.డి.
2.	సిఓఓ
3.	డివిపి-హెచ్ఆర్
4.	ఎవిపి - ఆడిట్ & రిస్క్

కోరమ్లో 3 మంది సభ్యులు ఉండాలి. MD లేదా COOలో కనీసం ఒకరు ఉంటారు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగం

ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగం మొత్తం కంపెనీకి కస్టమర్ ఫిర్యాదుల నిర్వహణ యంత్రాంగాన్ని అమలు పర్యవేక్షిస్తుంది. డిపార్ట్మెంట్ వివిధ మార్గాల ద్వారా అందిన అన్ని కస్టమర్ ఫిర్యాదులను ట్రాక్ చేస్తుంది. డిపార్ట్మెంట్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని నిర్వచించిన టర్నఅరౌండ్ సమయంలో ప్రభావవంతంగా అందించినట్లు నిర్ధారిస్తుంది. డిపార్ట్మెంట్ హెడ్ని నియమించి మరియు కస్టమర్ ఫిర్యాదుల సరైన పరిష్కారాన్ని నిర్ధారించడానికి ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని నియమించును.

బ్రాంచ్ అధికారి లేదా బ్రాంచ్ సిబ్బంది

బ్రాంచ్ మేనేజర్ అనేది గ్రీవెన్స్ డిపార్ట్మెంట్ కోసం ఇన్పుట్ యొక్క మొదటి లైన్. ఏదైనా ప్రశ్న/సేవ అభ్యర్థన లేదా ఫిర్యాదు కోసం బ్రాంచ్‌లను సందర్శించే కస్టమర్లు బ్రాంచ్ మేనేజర్తో ఇంటరాక్ట్ అవుతారు. బ్రాంచ్ మేనేజర్ పూర్తి వివరాలతో తక్షణ ప్రాతిపదికన ఫిర్యాదుల విభాగానికి ఫిర్యాదుల వివరాలను తెలియజేస్తారు. ఒకవేళ క్లయింట్కు ఏదైనా ప్రశ్న ఉంటే, అది తక్షణ ప్రాతిపదికన అతనిచే ప్రతిస్పందించబడును.

కస్టమర్ గ్రివెన్స్ యొక్క వర్గీకరణ

కస్టమర్ ఫిర్యాదులు అంతర్లీన కారణాల ఆధారంగా వర్గీకరించబడ్డాయి. వర్గాలు:

కేటగిరీలు	ఎవరిని అడగాలి	వివరణలు
ప్రశ్నలు	ఖాతాదారులు & ఖాతాదారులు కానివారు	రుణం కోరే కస్టమర్లు/కస్టమర్లు కానివారి విచారణలు, లోన్ అప్లికేషన్ సంబంధిత విచారణలు, లోన్ అకౌంట్ సంబంధిత విచారణలు వివరాలు కోరుతూ కస్టమర్లు చేసిన వివరాలు మరియు షరతులు, వాయిదా తేదీ మరియు వేదిక, బాకీ ఉన్న బ్యాలెన్స్, బ్రాంచ్ లేదా సిబ్బంది సంప్రదింపు వివరాలు, రుణం తీసుకునే విధానం, వడ్డీ రేటు మరియు EMI వివరాలు.
సేవ కోసం వినతి	ఖాతాదారులు	కింది సేవల కోసం ఇప్పటికే ఉన్న కస్టమర్/ సభ్యుల నుండి అభ్యర్థన: <ul style="list-style-type: none"> - సమావేశం జరిగే సమయం/స్థలాన్ని మార్చడానికి అభ్యర్థన. - రుణ చెల్లింపులో ఆలస్యం కోసం అభ్యర్థన. - డెత్ క్లెయిమ్ సమాచారం - రుణ ముందస్తు మూసివేత కోసం అభ్యర్థన. - రుణ పాస్ బుక్ ని తిరిగి జారీ చేయమని అభ్యర్థన. - KYCలు లేదా ఇతర లోన్ సంబంధిత పత్రాల నవీకరణ
ఫిర్యాదులు	ఖాతాదారులు / సభ్యులు	సభ్యుని నుండి స్వీకరించిన కాల్/అభ్యర్థన కింది సందర్భాలలో ఉంటే ఫిర్యాదు వర్గం కిందకు వస్తుంది: <ul style="list-style-type: none"> - క్లయింట్ నుండి అదనపు వడ్డీ రేటు వసూలు చేయడం. - కస్టమర్ నుండి అధిక ఛార్జీలు వసూలు - బీమా క్లెయిమ్ పరిష్కారంలో జాప్యం. - అనైతిక/బలవంతపు రికవరీ పద్ధతులు. - మూడవ పక్షం ఉత్పత్తి తప్పుగా అమ్మడం /మిస్ సెల్లింగ్ లేదా బలవంతంగా అమ్మడం. - లోన్ పంపిణీ, జరిగి ఖాతాలో డబ్బు బదిలీ అవ్వకపోవడం. - క్లయింట్ కు రుణ పత్రాలు అందించబడలేదు. - లోన్ తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత రశీదులు/లోన్ కార్డు తిరిగి పొందకపోవడం. <p>-కస్టమర్ డేటా నవీకరించబడలేదు లేదా తప్పుగా నవీకరించబడింది.</p> <ul style="list-style-type: none"> - KYC ల దుర్వినియోగం/కస్టమర్ సమాచారం/కస్టమర్ల నుండి డబ్బు స్వీకరించడం, కానీ దానిని రికార్డులలో అప్ డేట్ చేయకపోవడం మొదలైనవి. - సంస్థ పేరు సాకుతో బయటి పక్షాల ద్వారా కస్టమర్లను మోసగించడానికి సంబంధించిన ఫిర్యాదులు.

క్రింది టేబుల్ ప్రకారం ఫిర్యాదులు వర్గీకరణ.

క్ర.సం.	ఫిర్యాదుల రకాలు	వివరణలు	ఉదాహరణలు
1.	వడ్డీ రేట్	<ul style="list-style-type: none"> - తప్పు/అసంపూర్ణ బహిర్గతం - అధిక వడ్డీ రేటు వసూలు చేయడం మొదలైనవి. 	<ul style="list-style-type: none"> - వడ్డీ రేటు గురించి నాకు చెప్పలేదు. - నాకు అధిక వడ్డీ రేటు విధించబడింది.
2.	అధిక ఛార్జీలు	<ul style="list-style-type: none"> - రుణం మంజూరు కోసం కమిషన్ డిమాండ్. - ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు పెనాల్టీ ఛార్జీలు. - ఆర్ బి బి నిర్దేశించిన పరిమితులకు మించి కస్టమర్ నుండి వసూలు చేసిన ముందస్తు చెల్లింపు లేదా ఏవైనా ఇతర ఛార్జీలు - లోన్ ఆమోదం కోసం బ్రాంచ్/సిబ్బంది కమీషన్ అడుగుతున్నారు. 	<ul style="list-style-type: none"> - రుణ ఆమోదం కోసం కమీషన్ కోరిన బ్రాంచ్ / సిబ్బంది - ఆలస్యమైన రీపేమెంట్ లేదా సెంటర్ మీటింగ్ లో క్లయింట్ ఆలస్యంగా రావడం వల్ల పెనాల్టీ ఛార్జ్ వసూలు చేయబడుతుంది. - నా లోన్ ను ప్రీ-క్లోజ్ చేయడానికి నా నుండి అదనపు ఛార్జీలు వసూలు చేయబడ్డాయి. - నగదు రహిత సేకరణల కోసం అదనపు ఛార్జీలు వసూలు చేయబడతాయి.
3.	భీమా దావా పరిష్కారం	<ul style="list-style-type: none"> - క్లెయిమ్ చేయడం వల్ల సమస్యలు. - క్లెయిమ్ సెటిల్మెంట్ ఆలస్యం మొ. 	<ul style="list-style-type: none"> - సిబ్బంది/బ్రాంచ్ ద్వారా సేకరించబడని/ అంగీకరించబడని భీమా పత్రాలు. - పత్రాలు సమర్పించబడ్డాయి, కానీ ఇప్పటికీ మాకు బీమా సొమ్ము అందలేదు.
4.	రికవరీ పద్ధతులు	<ul style="list-style-type: none"> - నిర్ణీత సమయం/స్థలానికి కేంద్రాన్ని సందర్శించనందుకు శాఖ సిబ్బందిపై ఫిర్యాదులు. - కస్టమర్ల పట్ల మొరటుగా/ అన్ ప్రొఫెషనల్ ప్రవర్తన. - బలవంతపు వునరుద్ధరణ పద్ధతులు. - సెంటర్ మీటింగ్ నిర్వహించబడలేదు. బ్రాంచ్ లో డబ్బు డిపాజిట్ చేసేటప్పుడు అసౌకర్యం ఏర్పడింది. 	<ul style="list-style-type: none"> - సెంటర్ మీటింగ్ సమయంలో సిబ్బంది కస్టమర్ల పట్ల మొరటుగా/అన్ ప్రొఫెషనల్ ప్రవర్తన. - కేంద్ర సమావేశం నిర్ణీత స్థలం మరియు సమయంలో నిర్వహించబడలేదు. - సేకరణ మొత్తాన్ని డిపాజిట్ చేయడానికి శాఖ లాక్ చేయబడింది. - ఇన్ స్టాల్ మెంట్ ను రికవరీ చేయడానికి ఫీల్డ్ సిబ్బంది ఉపయోగించే నిర్బంధ పద్ధతి. - సిబ్బంది సమావేశాన్ని నిర్వహించలేదు మరియు బ్రాంచ్ లో మొత్తాన్ని డిపాజిట్ చేయమని మాకు చెప్పలేదు. - బెదిరింపు లేదా దుర్భాషల ఉపయోగం - రుణగ్రహీతకు నిరంతరం కాల్ చేయడం మరియు/ లేదా రుణగ్రహీతకు ఉదయం 9:00 గంటల ముందు మరియు సాయంత్రం 6:00 గంటల తర్వాత కాల్ చేయడం. - రుణగ్రహీతను, బంధువులు, స్నేహితులు లేదా సహచరులను వేధించడం.

క్ర.సం.	ఫిర్యాదుల రకాలు	వివరణలు	ఉదాహరణలు
			<ul style="list-style-type: none"> - అవమానం కోసం రుణగ్రహీతల పేరును ప్రచురించి అవమానపరచడం. - రుణగ్రహీత లేదా రుణగ్రహీత కుటుంబం/ ఆస్తులు/ప్రతిష్ఠలకు హాని కలిగించడానికి హింస లేదా ఇతర సారూప్య మార్గాల ఉపయోగం లేదా బెదిరింపు - రుణ గ్రహీతను రుణం యొక్క పరిధి గురించి తప్పుదారి పట్టించడం లేదా తిరిగి చెల్లించని పరిణామాలు
5.	<p>మూడవ పక్ష ఉత్పత్తులను తప్పుగా అమ్మడం లేదా బలవంతంగా అమ్మడం</p>	<ul style="list-style-type: none"> - రుణంతో ఉత్పత్తిని బండ్లింగ్ చేయడం - ఉత్పత్తి లక్షణాలు బహిర్గతం చేయబడకపోవడం. - రుణానికి అనుబంధించబడిన నిబంధనలు మరియు షరతులు, ఫి ర్యాదు వ రిష్కార విధానం మొదలైనవి. 	<ul style="list-style-type: none"> - రుణంతో అదనపు ఉత్పత్తిని తీసుకోవలసి ఉంటుందని బలవంతం చేయడం. - అదనపు ఉత్పత్తి గురించి సరైన సమాచారం ఇవ్వబడకపోవడం. - అన్ని డాక్యుమెంట్లు మరియు KYCని సమర్పించిన తర్వాత ఎలాంటి రివర్స్ అందించ బడకపోవడం.
6.	<p>డిజిటల్ లావాదేవీ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - లోన్ మంజూరు చేయబడింది కానీ అదే రోజు ఖాతాకు డబ్బు బదిలీ చేయబడదు. (CB ఎంక్వెరీ, బ్యాంక్ తిరస్కరణ, ఓటర్/ఆధార్ ID తిరస్కరణలకు సంబంధించిన సమస్యల కారణంగా క్లయింట్ చెల్లించనట్లయితే, ఇది ప్రశ్నగా పరిగణించబడుతుంది మరియు ఫిర్యాదు కాదు) 	<ul style="list-style-type: none"> - రుణం పంపిణీ చేయబడింది కానీ మా బ్యాంక్ ఖాతాలో రుణం మొత్తం మాకు అందలేదు. - పని చేయని ఖాతా లేదా ఇతర కారణాల వల్ల క్లయింట్ బ్యాంక్ ఖాతా నుండి లోన్ మొత్తాన్ని తీసుకోలేరు. - తప్పు బ్యాంక్ ఖాతా నం.
7.	<p>తిరిగి చెల్లింపును నవీకరించబడిన రికార్డులు</p>	<ul style="list-style-type: none"> - కస్టమర్లకు రుణ ప్రత్రాలు అందించబడకపోవడం. - రసీదులు లేక ఇచ్చిన/లోన్ కార్డ్ సిబ్బంది ద్వారా అప్డేట్ చేయబడలేదు. 	<ul style="list-style-type: none"> - ఇప్పటి వరకు రుణాల జారీ తేదీ నుంచి నాకు ఎలాంటి పాస్బుక్ రాలేదు. - ఇన్స్టాల్మెంట్ వసూలు చేసిన తర్వాత నా లోన్ పాస్బుక్ పై సిబ్బంది సంతకం చేయలేదు. - కేంద్రం వద్ద వాయిదాల సేకరణకు సంబంధించిన రసీదు ఇవ్వబడలేదు.

క్ర.సం. ఫిర్యాదుల రకాలు	వివరణలు	ఉదాహరణలు
8. క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ రిపోర్ట్లో డేటాను అప్డేట్ చేయడం/ డేటా వివాదం/ dispute of data	- సింధుజా క్రెడిట్ బ్యూరోతో కస్టమర్ డేటా అప్డేట్ చేయబడలేదు లేదా తప్పుగా అప్డేట్ చేయబడింది.	1. క్రెడిట్ బ్యూరోలో కస్టమర్ పేరు తప్పుగా ఉన్నది. 2. నేను మీ కంపెనీతో నా రుణాన్ని తీర్చాను. కానీ అది క్రెడిట్ బ్యూరో డేటాలో యాక్టివ్గా ఉంది. - వాయిదా చెల్లించబడింది కానీ CB డేటా ప్రకారం క్లయింట్ బకాయి క్లయింట్గా చూపబడుతుంది. - నేను మీ సంస్థ కోసం నా బకాయి మొత్తాన్ని చెల్లించాను, కాని అది ఇప్పటికీ సిబి డేటాలో ప్రతిబింబించలేదు.
9. సిబ్బంది చేసిన మోసం	- KYCలను దుర్వినియోగం చేసిన సందర్భాలు/ కస్టమర్ సమాచారం /డబ్బును స్వీకరించడం కస్టమర్లు కానీ రికార్డులు మొదలైన వాటిలో అప్డేట్ చేయడం లేదు.	- సిబ్బంది నా KYC వివరాలు మరియు/లేదా వ్యక్తిగత వివరాలను దుర్వినియోగం చేశారు. - స్టాఫ్ ఇన్స్టాల్మెంట్ను స్వీకరించారు కానీ లోన్ పాస్బుక్పై అది అప్డేట్ చేయలేదు. - సిబ్బంది వ్యక్తిగతంగా కేంద్రం నుండి డబ్బు తీసుకున్నారు కాని దానిని తిరిగి ఇవ్వలేదు.
10. ఏజెన్సీలు నిర్వహించబడిన మోసం	- ఎవరైనా తెలియని వ్యక్తి MFI పేరును ఉపయోగించి క్లయింట్లను మోసగించడం.	- రుణ మంజూరు కోసం మీ సంస్థకు చెందిన ఒకరు రుణం అందించాలనే సాకుతో వచ్చి క్లయింట్ల నుండి డబ్బు తీసుకున్నారు.
11. ఇతరులు	- పైన పేర్కొనని వర్గాలు ఇతర వర్గంలో పేర్కొనబడతాయి.	

కస్టమర్ గ్రివెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం

ఛానెల్స్

కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులు/ఫిర్యాదులను సింధుజాతో కింది మోడల్లు/ఛానెళ్ల ద్వారా నమోదు చేసుకోగలరు:

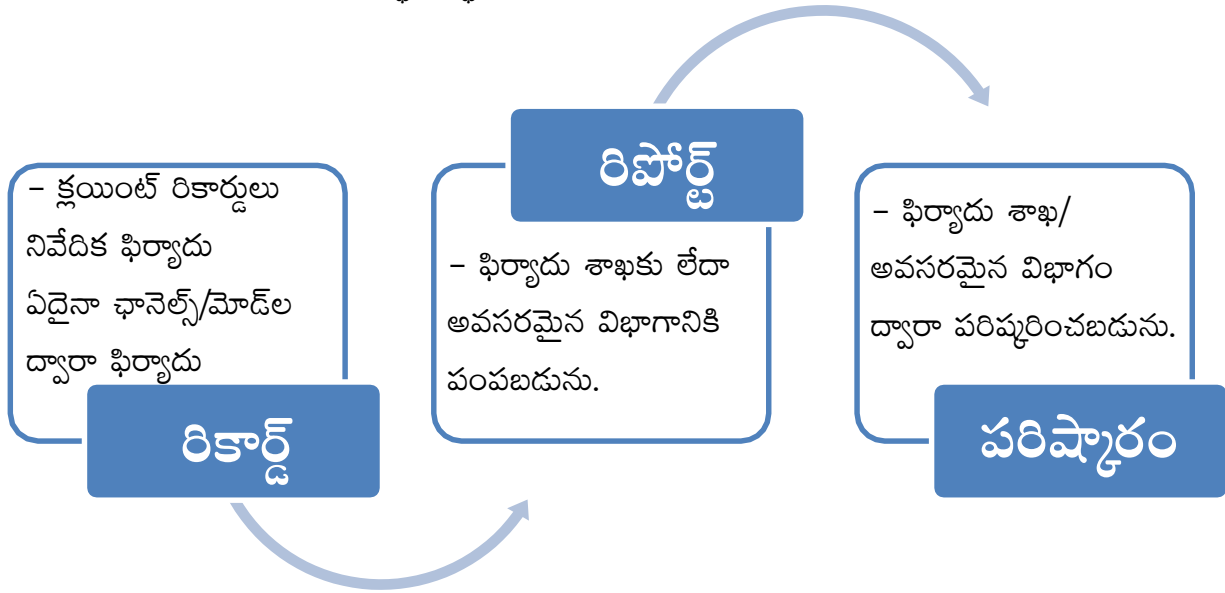
క్ర.సం.	ఛానెల్స్	వివరణ	లభ్యత
1.	బ్రాంచ్	వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదును బ్రాంచ్లో ఉంచిన ఫిర్యాదు పెట్టెలో వేయవచ్చు మరియు/లేదా బ్రాంచ్లో ఉంచిన ఫిర్యాదు రిజిస్టర్లో నమోదు చేయవచ్చు.	అన్ని పనివేళల్లో
2.	టోల్-ఫ్రీ టెలిఫోన్ నం.	కస్టమర్ లేదా కుటుంబ సభ్యులు నేరుగా టోల్ఫ్రీ నంబర్ “18005728721”లో సంప్రదించి తమ ఫిర్యాదును నమోదు చేసుకోవచ్చు.	అన్ని పని దినాలలో ఉదయం 10-6 గం॥
3.	ఇ-మెయిల్ లేదా లేఖ	కస్టమర్ లేదా కుటుంబ సభ్యులు ఫిర్యాదు వివరాలతో కింది చిరునామాకు లేఖ రాయవచ్చు- Grievance Redressal Officer Sindhujā Microcredit Private Limited Office No. 601 - 607, 6th Floor, Tower A, Noida One, Plot No. 8, Block B, Sector 62, Noida, Uttar Pradesh- 201301 Or e-mail at grievance@sindhujamicrocredit.com	-

పై ఛానెల్స్ బాగా ప్రచారం చేయబడడం ద్వారా కస్టమర్లు తమ ఉనికి గురించి తెలుసుకుంటారు మరియు అవసరమైనప్పుడు వాటిని సులభంగా ఉపయోగించగలరు:

1. కస్టమర్ ఫిర్యాదుల మెకానిజం ఛానెల్స్ వివరాలు ప్రతి సమూహం/కేంద్రానికి అందించబడిన నిర్బంధ సమూహ శిక్షణ (CGT)లో పంపిణీ సమయంలో చేసిన బ్రీఫింగ్లో భాగంగా ఉండును.
2. లోన్ కార్డులు/పాస్బుక్లు, కంపెనీ వెబ్సైట్ వివరాలు బ్రాంచ్ నోటీసు బోర్డులపై అందుబాటులో ఉంటాయి.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ

ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ ఫిర్యాదుల నిర్వహణ యంత్రాంగం యొక్క అన్ని అంశాలను కవర్ చేయడం మరియు ఏదైనా ఫిర్యాదు ఈ విధానం ప్రకారం నిర్వహించబడుతుందని నిర్ధారించుకోవాలి. ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి అనుసరించాల్సిన స్థూల స్థాయి ప్రక్రియ దిగువన ఉంది:



ఏదైనా ప్రత్యక్ష/పరోక్ష మార్గాల ద్వారా స్వీకరించబడిన అన్ని ఫిర్యాదులను విజయవంతంగా పరిష్కరించే వరకు రికార్డ్ చేయబడును మరియు ట్రాక్ చేయబడును. భవిష్యత్ సూచన కోసం అన్ని ఫిర్యాదుల రికార్డులను నిర్వహించబడును.

అనుసరించవలసిన ముఖ్య దశలు క్రింద ఉన్నాయి:

క్ర.సం.	కార్యాచరణ	బాధ్యతగల వ్యక్తి/విభాగం
1.	ఫిర్యాదుల రికార్డింగ్	ఫిర్యాదుల విభాగం
2.	ఫిర్యాదుల వర్గం యొక్క హోదా, TAT అంచనా మరియు పరిష్కారం కోసం సంబంధిత విభాగానికి ఫార్వార్డింగ్. TAT ఫిర్యాదుల వర్గంపై ఆధారపడి ఉండవచ్చు. సంబంధిత శాఖ రిజల్యూషన్ను అందిస్తుంది లేదా రిజల్యూషన్ కోసం TATని అందిస్తుంది. TAT సమీక్షించబడుతుంది మరియు ఖరారు చేసిన తర్వాత ఫిర్యాదుల విభాగం ద్వారా రికార్డ్ చేయబడుతుంది మరియు ట్రాక్ చేయబడుతుంది.	ఫిర్యాదుల విభాగం
4.	ఫిర్యాదుల పరిష్కారం	సంబంధిత శాఖ
5.	పరిష్కారం ఆధారంగా ఫిర్యాదు ముగింపు	క్లెజర్ మ్యాట్రిక్స్ ప్రకారం

ఫిర్యాదుల విభాగం పైన పేర్కొన్న స్థూల స్థాయి ప్రక్రియ మార్గదర్శకాల ప్రకారం ఒక వివరణాత్మక ప్రక్రియను రూపొందించవచ్చు. వీటిని CGM ఆమోదించవచ్చు మరియు సమీక్షించవచ్చు.

టర్న్-అరౌండ్-టైమ్ (TAT) & ఎస్కలేషన్ మ్యూట్రిక్స్

TAT అనేది ఏదైనా కేసు కోసం టర్నరౌండ్ సమయం. ఇది కేసును స్వీకరించిన 3 రోజులలోపు సంబంధిత విభాగం ఇమెయిల్ ద్వారా అందించబడును. డిపార్ట్మెంట్ స్పందించని పక్షంలో, ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం డిఫాల్ట్ TAT 3 రోజులుగా పరిగణించబడుతుంది. మరియు 3 రోజుల తర్వాత తదుపరి స్థాయికి ఎస్కలేషన్ ప్రారంభించబడుతుంది.

సంబంధిత డిపార్ట్మెంట్ నుండి ఎటువంటి ప్రతిస్పందన లేదా ఆలస్యం ప్రతిస్పందన విషయంలో అంతర్గత పెరుగుదల మాతృక క్రింది విధంగా ఉంటుంది:

క్ర.సం.	బాధ్యతలు	కాలక్రమం
1.	ఫిర్యాదు స్వీకర్త (బ్రాంచ్/ టోల్ఫ్రీ/ ఇ-మెయిల్/ ఉత్తరం)	0 రోజులు
2.	బ్రాంచ్ మేనేజర్/ఏరియా మేనేజర్/ సంబంధిత విభాగం	0 రోజులు
3.	డివిజనల్ హెడ్/డిపార్ట్మెంట్ హెడ్	0-3 రోజులు
4.	ప్రాంతీయ మేనేజర్/విభాగాధిపతి	4 వ రోజు
5.	జోనల్ మేనేజర్/ విభాగాధిపతి	5 వ రోజు
6.	MD/COO	7 వ రోజు

ఎస్కలేషన్ ప్రక్రియ (నిర్దిష్ట TATలో కేసు పరిష్కరించబడనప్పుడు) క్రింది విధంగా ఉంటుంది:

క్ర.సం.	బాధ్యతలు	కాలక్రమం
1.	ఫిర్యాదు స్వీకర్త (బ్రాంచ్/ టోల్ఫ్రీ/ ఇ-మెయిల్/ ఉత్తరం)	0 రోజులు
2.	బ్రాంచ్ మేనేజర్/ఏరియా మేనేజర్/ సంబంధిత విభాగం	0 రోజులు
3.	పరిష్కార నిర్వాహకుడు (TAT ప్రకారం)/ డివిజనల్ హెడ్/ సంబంధిత విభాగం	కేసు కోసం పేర్కొనబడింది
4.	ప్రాంతీయ మేనేజర్/విభాగాధిపతి	TAT కంటే ఒకరోజు
5.	జోనల్ మేనేజర్/ విభాగాధిపతి	TAT కంటే 4 రోజులు
6.	MD/COO	TAT కంటే 7 రోజులు

కస్టమర్ల కోసం ఎక్స్‌టర్నల్ ఎస్కలేషన్ ఛానెల్లు:

పైన పేర్కొన్న ఛానెల్ల ద్వారా సింధూజను సంప్రదించిన తర్వాత కూడా ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడనట్లయితే కింది ఎస్కలేషన్ ఛానెల్స్ కస్టమర్కు అందుబాటులో ఉంటాయి:

1	MFIN	<p>నిర్ణీత సమయంలో కస్టమర్కు పరిష్కారం అందించకపోతే, క్లయింట్ MFIN ని సంప్రదించి, ఈ నంబర్కు కాల్ చేయడం ద్వారా వారి ఫిర్యాదును తెలియజేయవచ్చు.</p> <p>MFIN టోల్ ఫ్రీ నంబర్. 1800 102 1080</p> <p>ఈ ఛానెల్ ద్వారా వచ్చిన ఫిర్యాదులకు MFIN TAT ప్రకారం ప్రతిస్పందించబడుతుంది.</p>
2	RBI	<p>కస్టమర్ ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా పై స్థాయిల నుండి నిర్ణీత సమయంలో ప్రతిస్పందనను స్వీకరించడంలో విఫలమైతే, ఆమె రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యొక్క నాన్-బ్యాంకింగ్ పర్యవేక్షణ విభాగం యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క ఛార్జ్ అధికారికి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. దీని అధికార పరిధి సింధూజ రిజిస్టర్డ్ ఆఫీస్ పరిధిలోకి వస్తుంది:</p> <p>డిప్యూటీ జనరల్ మేనేజర్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా Department of Non-Banking Supervision (DNBS) M.G Road, P.B No 82, Kanpur-208001 Tel: 0512-2305972/3831 Fax: 0512-2306246</p>

MFIN లేదా RBI ద్వారా ఫార్వార్డ్ చేయబడిన ఏవైనా కస్టమర్ ఫిర్యాదులు/ఫిర్యాదులు లేదా ఎస్కలేషన్లు కస్టమర్కు మరియు MFIN/RBIకి ప్రాధాన్యత ఆధారంగా ప్రతిస్పందించాలి.

గ్రీవెన్స్ యొక్క తీవ్రత

ఏదైనా మోడ్ ద్వారా లేవనెత్తిన అన్ని ఫిర్యాదులు సమానంగా ముఖ్యమైనవి కానీ అధిక తీవ్రత మరియు విమర్శనాత్మకతను కలిగి ఉండే కొన్ని ఫిర్యాదులు ఉంటాయి. ఇక్కడ తీవ్రత/క్లిష్టత అనేది కస్టమర్ మరియు/లేదా కంపెనీకి నష్టంగా నిర్వచించబడును. అందువల్ల, సంబంధిత ఫిర్యాదులను సమర్థవంతంగా పరిష్కరించేందుకు అంతర్గత సూచన కోసం దిగువ పేర్కొన్న తీవ్రత స్థాయి నిర్వచించబడును.

సమస్య	లెవల్ 1	లెవల్ 2	లెవల్ 3	లెవల్ 4
ఫ్రాడ్ కేసులు	అవును			
రికవరీ ప్రాక్టీస్	అవును			
సిబ్బంది అనుచిత ప్రవర్తన		అవును		
సేవలు ఆలస్యం			అవును	
ఇతరులు				అవును

లెవల్ 1: సిబ్బంది సమగ్రత సమస్యలు, ఆదాయ నష్టం, సిబ్బంది లేదా బాహ్య మోసం, అధిక ఛార్జీలు, రికవరీ సంబంధిత ఫిర్యాదులు.

లెవల్ 2: క్రమశిక్షణా సమస్యలు, క్లయింట్ తో తప్పుగా ప్రవర్తించడం.

లెవల్ 3: పంపిణీ ఆలస్యం, రుణ దరఖాస్తు ఆలస్యం, సెంటర్ మీటింగ్ ఆలస్యం, బీమా క్లెయిమ్ సెటిల్మెంట్ ఏదైనా ఇతర సేవా అభ్యర్థనలు

లెవల్ 4: సమన్వయ సమస్యలు, సమావేశ స్థల సమస్యలు, కేంద్ర సమస్యలు మొదలైనవి.

ఈ స్థాయిలను ఫిర్యాదుల విభాగం బ్రాంచ్ల మధ్య కమ్యూనికేషన్ ను పంపడానికి మరియు నిర్వహణకు ఉపయోగించబడును.

గ్రీవెన్స్ మూసివేత

కస్టమర్ కు అందించిన సంతృప్తికరమైన ప్రతిస్పందన/రిజల్యూషన్ ఆధారంగా ఫిర్యాదులను మూసివేయడం అనేది ఒక ముఖ్యమైన కార్యకలాపం మరియు ఫిర్యాదుల నిర్వహణ ప్రక్రియ యొక్క ముగింపు.

ఏదైనా మోడ్ ద్వారా స్వీకరించబడిన ఫిర్యాదులను సమర్థవంతంగా మరియు సంతృప్తికరంగా మూసివేయడం కోసం క్రింది అధికారులు నియమించబడ్డారు.

క్లోజర్ మ్యూటిక్స్:

క్ర.సం.	వేదనల రకాలు	మూసివేత అధికారి
1.	ప్రశ్నలు	గ్రీవెన్స్ డిపార్ట్మెంట్ నుండి గ్రీవెన్స్ ఎగ్జిక్యూటివ్ లేదా అంతకంటే ఎక్కువ
2.	సేవా అభ్యర్థనలు	గ్రీవెన్స్ డిపార్ట్మెంట్ నుండి గ్రీవెన్స్ ఎగ్జిక్యూటివ్ లేదా అంతకంటే ఎక్కువ
3.	ఫిర్యాదులు	MD/COO (లెవల్ 1 మరియు స్థాయి 2 ఫిర్యాదులు) ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి (మిగిలిన ఫిర్యాదుల కోసం)

సంబంధిత అధికారితీ లేదా నియమించబడిన సిబ్బంది అందించిన/నిర్ధారించబడిన సాక్ష్యాధారాల ఆధారంగా సంబంధిత ఫిర్యాదుల ముగింపును సక్రమంగా నమోదు చేయాలి.

కస్టమర్ ఫిర్యాదుల కోసం రిపోర్టింగ్ & రివ్యూ మెకానిజం

నెలవారీ: క్లయింట్ ఫిర్యాదులకు సంబంధించిన డేటాను గ్రీవెన్స్ డిపార్ట్మెంట్ తయారు చేస్తుంది మరియు నెలవారీ ప్రాతిపదికన క్లయింట్ గ్రీవెన్స్ కమిటీకి ప్రాతినిధ్యం వహిస్తుంది.

త్రైమాసిక: క్లయింట్ ఫిర్యాదులకు సంబంధించిన డేటాను గ్రీవెన్స్ డిపార్ట్మెంట్ తయారు చేస్తుంది మరియు త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లకు ప్రాతినిధ్యం వహిస్తుంది.

విధాన సమీక్ష మరియు నవీకరణలు

ఈ బోర్డు ఆమోదించిన విధానం అవసరమైనప్పుడు లేదా కనీసం వార్షిక ప్రాతిపదికన సమీక్షించబడుతుంది.