

## ശ്രീറാം ട്രാൻസ്‌പോർട്ട് ഫിനാൻസ് കമ്പനി ലിമിറ്റഡ്

### ഉചിതമായ നടപടിക്രമങ്ങൾ

Version: 2020v.1

#### ആമുഖം

വ്യക്തിഗത ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപാടുകൾ നടത്തുന്ന സമയം മികച്ച കോർപ്പറേറ്റ് നടപടികളുടെ ഭാഗമായി പ്രയത്നിക്കുന്നതിനും ന്യായമായ രീതിയിലുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിക്കുന്ന ഫിനാൻഷ്യൽ പ്രാക്ടീസ് കോഡിനായുള്ള നോൺ ബാങ്കിങ് ഫിനാൻസ് കമ്പനികളുടെ മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ആർ ബി ഐ പ്രത്യേകമായി എഴുതി ഉണ്ടാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

വംശം, ജാതി, നിറം, മതം, ലിംഗം, വൈവാഹിക നില അല്ലെങ്കിൽ വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനമില്ലാതെ യോഗ്യതയുള്ള എല്ലാ അപേക്ഷകർക്കും വായ്പ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുകയെന്നതാണ് ഞങ്ങളുടെ നയം. എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളെയും സ്ഥിരമായും ന്യായമായും പരിഗണിക്കുക എന്നതാണ് ഞങ്ങളുടെ നയം. ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർ സഹായവും, പ്രോത്സാഹനവും, സേവനവും ന്യായമായും തുല്യമായും സ്ഥിരതയോടെയും വാഗ്ദാനം ചെയ്യും. കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ സ്ഥാപിച്ച് ഞങ്ങളുടെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തും.

ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നും ഈടാക്കുന്ന ചാർജുകൾ / ഫീസ് അവരെ ഉചിതമായി അറിയിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും. വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും. വായ്പ നൽകുന്ന തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന തർക്കങ്ങൾ ഞങ്ങൾ സജ്ജമാക്കിയ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം വഴി ഉചിതമായി പരിഹരിക്കപ്പെടുമെന്ന് ഞങ്ങൾ സമ്മതിക്കുന്നു.

മാർക്കറ്റിംഗ്, വായ്പതുടക്കം, പ്രോസസ്സിംഗ്, സേവനം, ശേഖരണ പ്രവർത്തനങ്ങൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ പ്രവർത്തനമേഖലകളിലും കമ്പനിയുടെ ന്യായമായ വായ്പാ സമ്പ്രദായങ്ങൾ ബാധകമാകും. ഉചിതമായ നടപടിക്രമങ്ങളോടുള്ള ഞങ്ങളുടെ പ്രതിബദ്ധത ജീവനക്കാരുടെ ഉത്തരവാദിത്തം, നിരീക്ഷണം, ഓഡിറ്റിംഗ് പ്രോഗ്രാമുകൾ, പരിശീലനം, സാങ്കേതികവിദ്യ എന്നിവയിലൂടെ തെളിയിക്കുന്നതായിരിക്കും.

ന്യായമായ വായ്പ നൽകാനുള്ള ഞങ്ങളുടെ ശക്തമായ പ്രതിബദ്ധതയെ ഞങ്ങളുടെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ പ്രതിഫലിപ്പിക്കുന്നുവെന്നും എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും ആ പ്രതിബദ്ധതയെക്കുറിച്ച് ബോധ്യമുണ്ടെന്നും ഉറപ്പാക്കാൻ രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിരിക്കുന്ന രീതികൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിന് കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡും മാനേജ്മെന്റ് ടീമും ഉത്തരവാദികളാണ്. ശ്രീരാം ട്രാൻസ്ഫോർട്ട് ഫിനാൻസ് കമ്പനി ലിമിറ്റഡ് തങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉന്നത നിലവാരമുള്ള സേവനം നൽകാൻ പ്രതിബദ്ധത പുലർത്തുന്നതായിരിക്കും.

ഞങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ വിഭാഗത്തിലുമുള്ള (നിലവിലുള്ളതും ഭാവിയിൽ വരാനിരിക്കുന്നതുമായ) ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ഈ ഉചിതമായ നടപടിക്രമങ്ങൾ ബാധകമാണ്.

ശാഖ മുഖേന, ഫോണിലൂടെ, ഇന്റർനെറ്റ് മുഖേന അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും മാർഗ്ഗത്തിലൂടെ എന്ന വേർതിരിവില്ലാതെ നിലവിൽ ഉപയോഗിക്കുന്ന അല്ലെങ്കിൽ ഭാവിയിൽ അവതരിപ്പിച്ചേക്കാവുന്നതോ ആയ എല്ലാ സേവനങ്ങൾക്കും ഉചിതമായ നടപടിക്രമങ്ങൾ ബാധകമായിരിക്കുന്നതാണ്.

**പ്രധാന ചുമതലകൾ**

**I. വായ്പയ്ക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ നടപടിക്രമങ്ങളും**

1. വായ്പയ്ക്കുള്ള അപേക്ഷാഫോമുകളിൽ വായ്പക്കാരന്റെ താൽപര്യത്തെ ബാധിച്ചേക്കാവുന്ന വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെട്ടിട്ടുണ്ട്, അതിനാൽ മറ്റു ബാങ്കിതര ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾ നൽകുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉപയോഗിച്ച് അർത്ഥപൂർണ്ണമായ രീതിയിൽ താരതമ്യം ചെയ്യുവാനും കൂടാതെ വായ്പക്കാരന് കാര്യ പ്രാപ്തിയുള്ള തീരുമാനമെടുക്കുവാനും സാധിക്കുന്നു. അപേക്ഷാ ഫോറത്തിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ടതായ രേഖകൾ വായ്പയ്ക്കുള്ള അപേക്ഷ ഫോറത്തിൽ സൂചിപ്പിക്കും. ഉപഭോക്താവിനു നൽകുന്ന വായ്പയ്ക്കുള്ള അപേക്ഷാഫോറവും അനുബന്ധ കത്തും സംഭവിക്കുവാൻ ഇടയുള്ള നഷ്ടങ്ങളെക്കുറിച്ചും വിശദമാക്കും കൂടാതെ വ്യത്യസ്ത വിഭാഗങ്ങളിലെ വായ്പക്കാർക്കുള്ള വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്കിനെക്കുറിച്ചുള്ള കാരണ വിവരണങ്ങളും അതോടൊപ്പം ഇത് കമ്പനി വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ഉചിതമായ ന്യൂസ്പേപ്പറുകളിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയോ ചെയ്യും. പലിശ നിരക്കിൽ എന്തെങ്കിലും വ്യത്യാസം വരുത്തുമ്പോൾ പരിഷ്കരിച്ച വിവരങ്ങൾ അറിയിക്കും,

2. വായ്പ അപേക്ഷകളുള്ള കൈപ്പറ്റൽ രസീത് നൽകുന്നതിനുള്ള ഒരു സംവിധാനം കമ്പനി രൂപപ്പെടുത്തും. വായ്പ അപേക്ഷകൾ തീരുമാനിക്കപ്പെടുന്നതിനു ആവശ്യമായ സമയ പരിധിയും കൈപ്പറ്റൽ രസീതിൽ സൂചിപ്പിക്കും.
3. കെ.വൈ.സി മാനദണ്ഡങ്ങൾ പൂർത്തീകരിക്കുവാനും നിയമപരവും നിയമാനുസൃതവുമായ ആവശ്യങ്ങൾ അംഗീകരിക്കുന്നതിനും ഉപഭോക്താവിന്റെ പക്കൽ നിന്നും കമ്പനിക്ക് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങളെപ്പറ്റി വായ്പ അപേക്ഷ ഫോറത്തിൽ വളരെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കും. ഒരു ഡാറ്റാബേസ് രൂപീകരിക്കുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവിന്റെയോ അവരുടെ കുടുംബത്തെ സംബന്ധിച്ച കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്കായി ഞങ്ങൾക്ക് ആവശ്യപ്പെടാം. എന്നാൽ ഈ വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് താല്പര്യമുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രം നൽകിയാൽ മതിയാകും.

**II. വായ്പ മുല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും**

വായ്പ അനുവദിച്ച തുക, വാർഷിക പലിശ, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും കൂടാതെ അപേക്ഷ നൽകേണ്ട രീതി ഉൾപ്പെടെയുള്ളവ വായ്പക്കാരന് അനുമതി നൽകിക്കൊണ്ടുള്ള കത്ത് മുഖാന്തിരം കമ്പനി അറിയിക്കുകയും, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിച്ച വായ്പക്കാരന്റെ സമ്മതപത്രം കമ്പനി റെക്കോർഡിൽ സൂക്ഷിക്കുന്നതുമായിരിക്കും.

വായ്പ അനുമതി കത്തും വായ്പക്കാരനുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും മാതൃഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരനു മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കുന്നതാണ്.

വായ്പ അനുമതി നൽകുന്ന സമയത്തോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്തോ വായ്പക്കാരനു കമ്പനി വായ്പ കരാറിന്റെ പകർപ്പ് നൽകണം.

**III. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലുമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പാവിതരണം**

1. വായ്പ തിരിച്ചടവിൽ താമസം ഉണ്ടായാൽ പിഴയോടുകൂടിയ പലിശ കമ്പനി ഈടാക്കുന്നതാണ് എന്ന് വായ്പ കരാറിൽ വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കണം.
2. വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ കമ്പനി വായ്പക്കാരന് നോട്ടീസ് നൽകും. പലിശനിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലുമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ പിൻക്കാല

പ്രാബല്യത്തോടെ മാത്രമായിരിക്കുമെന്നും ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും. തദനുസരണമുള്ള അനുയോജ്യ വ്യവസ്ഥകൾ കൂടി വായ്പ കരാറിൽ ഉൾക്കൊള്ളിക്കുന്നതാണ്.

3. തിരിച്ചു വിളിക്കുന്നതിനുള്ള തീരുമാനം/ പണമടവു ത്വരിതപ്പെടുത്തുക അല്ലെങ്കിൽ കരാറിന്റെ കീഴിൽ ഉള്ള നിർവഹണം എന്നിവ വായ്പ കരാറിന് അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
4. വായ്പ കരാറിൽ ഒരു തിരിച്ചെടുക്കൽ വ്യവസ്ഥ കൂടി ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കും അതുകൂടാതെ കൈവശം വയ്ക്കുന്നതിന് മുൻപ് നോട്ടീസ് പിരീഡ് സംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥകൾ, നോട്ടീസ് പിരീഡ് പരിത്യജിക്കുന്നതിനുള്ള സാഹചര്യങ്ങൾ, ജാമ്യവസ്തു കൈവശം വയ്ക്കുന്നതിനു മുന്നേയുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ, വസ്തുവിന്റെ വില്പന / ലേലത്തിനു മുൻപ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനു വായ്പക്കാരന് ഒരു അവസാന അവസരം നല്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥകൾ, വായ്പക്കാരന് വീണ്ടെടുക്കൽ നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ കൂടാതെ വസ്തുവിന്റെ വില്പന / ലേലത്തിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ എന്നിവയും കൂടി ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്നതായിരിക്കും..
5. നിയമപ്രകാരം കമ്പനിക്ക് കടക്കാരനിൽ നിന്നും ഈടാക്കി കിട്ടുവാനുള്ള എന്തെങ്കിലും തുകകളോ അവകാശങ്ങളോ ഇല്ലാത്തപക്ഷം കടക്കാരൻ മുഴുവൻ തുകകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനി അവ ഈടാക്കുകയോ ചെയ്യുന്നിടത്ത്, കമ്പനിക്ക് നല്കിയിട്ടുള്ള എല്ലാ ജാമ്യങ്ങളും വിട്ടുനല്കുന്നതായിരിക്കും. അപ്രകാരം ജാമ്യത്തിന്മേൽ ഏതെങ്കിലും തട്ടിക്കിഴിക്കലുകൾ, അവകാശങ്ങൾ , ഉള്ളപക്ഷം അവശേഷിക്കുന്ന ബാധ്യതകളുടെ പൂർണ്ണവിവരങ്ങളും ഇപ്രകാരം ഒരു നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നതിനു വന്ന സാഹചര്യവും വിവരിച്ച് കടക്കാരനു നോട്ടീസ് നൽകുവാൻ ഉള്ളതായത് കടങ്ങൾ തീരുന്നതു വരെ അല്ലെങ്കിൽ തീർക്കുന്നത് വരെ ജാമ്യം തടഞ്ഞു വെയ്ക്കാവുന്നതും ആണ്.

**IV. രഹസ്യാത്മകത**

1. ഉപഭോക്താക്കളുടെ അനുമതി ഇല്ലാത്തതിടത്തോളം അവരുടെ വ്യക്തിപരമായ രേഖകൾ സ്വകാര്യമായും രഹസ്യാത്മകമായും ഞങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതാണ്.
2. ഉപഭോക്താക്കളുടെ അനുമതി ഇല്ലാത്തതിടത്തോളം താഴെ പറയുന്ന അസാധാരണമായ അവസ്ഥകൾ ഒഴികെ ഉള്ള മറ്റ് അവസരങ്ങളിൽ ഇടപാടുകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തുന്നതല്ല.
  - നിയമപ്രകാരമോ അല്ലെങ്കിൽ കാര്യ നിർവഹണ നിയമത്തിനോ വേണ്ടി വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടി വരുമ്പോൾ

- പൊതുജനതാല്പര്യാർത്ഥം വിവരങ്ങൾ പരസ്യപ്പെടുത്തേണ്ടതായി വരുമ്പോൾ
- ബാങ്കുകൾക്ക് / സാമ്പത്തികസ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് / ഞങ്ങളുടെ സ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് അല്ലെങ്കിൽ പങ്കാളിത്തമുള്ള സ്ഥാപനങ്ങൾക്കോ വേണ്ടി വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടി വരുമ്പോൾ (ഉദാഹരണം : വഞ്ചന തടയാൻ ആവശ്യം ഉള്ളപ്പോൾ)
- വിപണന ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഉപഭോക്താക്കളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ മറ്റാർക്കും നൽകുന്നതിന് ഞങ്ങൾ ഈ കാരണങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കില്ല.

**v. പൊതുവായത്**

1. വായ്പ കരാറിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകൾക്കും ഉപാധികൾക്കും അല്ലാതെ കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ കാര്യങ്ങളിൽ സ്ഥാപനം ഇടപെടുന്നതല്ല (നേരത്തെ കടം വാങ്ങിയ ആൾ വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽ പെട്ടാൽ മാത്രം സ്ഥാപനം പരിശോധിക്കുന്നതാണ്)
2. കടക്കാരന്റെ വായ്പ അക്കൗണ്ട് മാറ്റുന്നതിനുള്ള അപേക്ഷ ലഭിച്ചതിനു ശേഷം സ്ഥാപനത്തിന്റെ അനുവാദമോ അല്ലെങ്കിൽ എതിർപ്പോ, അപേക്ഷ ലഭിച്ച 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കടക്കാരനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. അത്തരം മാറ്റം നിയമ പ്രകാരവും കരാർ അടിസ്ഥാനത്തിലും സുതാര്യമായിരിക്കും.
3. വായ്പ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ സ്ഥാപനം ഒരിക്കലും ഇടപാടുകാരെ ശല്യപ്പെടുത്തുന്നതല്ല. അതായത് നിരന്തരം അസമയത്ത് ഇടപാടുകാരെ ശല്യപ്പെടുത്തുകയോ ദേഹോപദ്രവം ചെയ്യുകയോ ഇല്ല.

**കൂടുതൽ സഹായങ്ങൾ**

**പരാതികൾ**

എന്തെങ്കിലും നിവേദനം / പരാതി ഉണ്ടെങ്കിൽ, അപേക്ഷകൻ / വായ്ക്കാരൻ ബന്ധപ്പെട്ട ശാഖാ അധികൃതരെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കണം. പരാതി സ്വീകരിച്ച ഉടൻ തന്നെ ബന്ധപ്പെട്ട ശാഖാ ഉദ്യോഗസ്ഥർ അത് പരിഹരിക്കുന്നതിനാവശ്യമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതായിരിക്കും..

**പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം**

ഉൽപ്പന്നങ്ങളുമായും സേവനങ്ങളുമായും ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ തർക്കങ്ങളും സംബന്ധിച്ചുള്ള മുഴുവൻ വിശദാംശങ്ങളും സ്വീകരിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനകം അവ കേൾക്കുകയും തീർപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും. താഴെപ്പറയുന്ന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സ്ഥാപിച്ചിരിക്കുന്നു.

തീരുമാന നില	പരിഹാര നില
ബ്രാഞ്ച് നില	സോണൽ ഓഫീസ് നില
സോണൽ ഓഫീസ് നില	പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ

പരാതി പരിഹാരം - ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ

പരാതികളുടെ കാര്യത്തിൽ നിങ്ങൾക്ക് പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥനെ ബന്ധപ്പെടാം, താഴെപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും മാർഗത്തിലൂടെ ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടുക:

**പരാതിയുടെപേര്-**

**പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേര് : മിസ്റ്റർ രാജേഷ് മഹേശ്വരി**

**മെയിൽ: [rajesh.maheshwari@stfc.in](mailto:rajesh.maheshwari@stfc.in)**

താഴെപറയുന്ന വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങളുടെ ഓഫീസിലേക്ക് ഒരു രേഖാമൂലമുള്ള ആശയ വിനിമയം നിങ്ങൾക്ക് അയയ്ക്കാം:

**പരാതിപരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥർ**

**ശ്രീറാം ട്രാൻസ്പോർട്ട് ഫിനാൻസ് കമ്പനി ലിമിറ്റഡ്**

**കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസ്, വോക്ക്ഹാർട്ട് ടവേർസ്,**

**3rd ഫ്ലോർ, വെസ്റ്റ് വിങ് G -ബ്ലോക്ക്,**

**ബാനൂർ കുർള കോംപ്ലക്സ്, ബാനൂർ (ഇന്ത്യ),**

**മുംബൈ 400 051**

**ഫോൺ: +91 22 40959595**

കമ്പനിയുടെ പരാതിപരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ തീരുമാനത്തിൽ വായ്പക്കാരനു തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ താഴെപറയുന്ന വിലാസത്തിൽ ആർ ബി ഐയുടെ മേൽനോട്ട വിഭാഗത്തിന്റെ (ബാങ്കിതര ധനകാര്യ സ്ഥാപനത്തിന്റെ) നീജിയണൽ ഓഫീസറുടെ ചുമതലയുള്ള ഓഫീസറെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ് :

**ദി ജനറൽ മാനേജർ**

**ബാങ്കിതര ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങളുടെ മേൽനോട്ട വിഭാഗം**

**നീജിയണൽ ഓഫീസ്**

**ചെന്നൈ നീജിയണൽ ഓഫീസ്,**

**ഫോർട്ട് സ്റ്റാസിസ്, രാജാജി സലൈ,**

**ചെന്നൈ - 600 001, ഇന്ത്യ.**

**ഫോൺ: +91 44 25361631**

**മെയിൽ: [dnbschennai@rbi.org.in](mailto:dnbschennai@rbi.org.in)**

ഉചിതമായ നടപടി ക്രമങ്ങളുടെ അനുവർത്തന ആനുകാലിക അവലോകനത്തിന്റെ ക്രോഡികരിച്ച ഒരു റിപ്പോർട്ടും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള പരാതിപരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും നിശ്ചിത ഇടവേളകളിൽ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് / കമ്മിറ്റിക്ക് അതിൽ നിർദ്ദേശിക്കപ്പെടുന്ന പ്രകാരം സമർപ്പിക്കാം.

**അഭിപ്രായങ്ങളും നിർദ്ദേശങ്ങളും**

ഞങ്ങളുടെ സേവനങ്ങൾ മെച്ചപ്പെടുത്താൻ സഹായിക്കുന്നതിന് ഞങ്ങളുടെ സേവനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ഫീഡ്ബാക്കുകൾ നൽകുവാൻ ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളോടു അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.

**മോണിറ്ററിംഗ്**

നടപടി ക്രമങ്ങൾ പാലിക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കാൻ ഞങ്ങൾക്കു ഒരു പരാതിപരിഹാര ഓഫീസർ ഉണ്ട്.

ഞങ്ങളുടെ ഇന്റർണൽ ഓഡിറ്റിംഗ് നടപടികൾ ഞങ്ങൾ ഉചിതമായ നടപടി ക്രമങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പു വരുത്തുന്നു.

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉചിതമായ നടപടി ക്രമങ്ങളുടെ അനുവർത്തന അവലോകനം മാനേജ്മെന്റ് പതിവായി നടത്തുകയും ഏകോപിത റിപ്പോർട്ട് സമയാസമയങ്ങളിൽ ഡയറക്ടർ ബോർഡിൽ സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

**കോഡ് സംബന്ധിച്ചുള്ള കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ**

ഉചിതമായ നടപടി ക്രമങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിലും കൂടാതെ പകർപ്പുകൾ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരവും ലഭ്യമാകും.