

<p align="center"><u>MECHANISM TO HANDLE CUSTOMER GRIEVANCES/COMPLAINTS</u></p>	<p align="center"><u>வாடிக்கையாளர் குறைகள்/புகார்களைக் கையாளும் செயல்முறை</u></p>
<p><u>FIRST LEVEL:</u></p> <p>At the first level, if a customer has a complaint, the customer can contact the Branch Manager who disburses the loan. The Branch Manager's phone number and address are notified to the members during GRT. Also, there is a customer grievance register maintained at Branch offices in which the customer can write their complaints by themselves or take support of branch staff. The Branch Manager also updates the complaints received through phone in the register. All the complaints received at Branch level will be passed to Grievance Redressal Officer (GRO) every month, even the problem resolved by Branch Manager.</p> <p>Redressal Time: 3 – 7 days</p>	<p align="center"><u>முதல் நிலை:</u></p> <p>வாடிக்கையாளருக்கு புகார் இருந்தால், வாடிக்கையாளர் கடனை வழங்கும் கிளை மேலாளரை தொடர்பு கொள்ளலாம். ஜிஆர்டியின் போது கிளை மேலாளரின் தொலைபேசி எண் மற்றும் முகவரி உறுப்பினர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படும். மேலும், கிளை அலுவலகங்களில் வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு பதிவேடு பராமரிக்கப்படுகிறது, அதில் வாடிக்கையாளர் தங்கள் புகார்களை தாங்களாகவே எழுதலாம் அல்லது கிளை ஊழியர்களின் ஆதரவைப் பெறலாம். கிளை மேலாளர் தொலைபேசி மூலம் பெறப்பட்ட புகார்களை பதிவேட்டில் புதுப்பிக்கிறார். கிளை மட்டத்தில் பெறப்படும் அனைத்து புகார்களும், கிளை மேலாளரால் தீர்க்கப்படும் பிரச்சனையும் கூட, ஒவ்வொரு மாதமும் குறை தீர்க்கும் அதிகாரிக்கு (Grievance Redressal Officer) அனுப்பப்படும்.</p> <p>தீர்வு நேரம்: 3 – 7 days</p>
<p><u>SECOND LEVEL:</u></p> <p>At the second level, if the customer is not satisfied with the response by the Branch manager, the customer can contact the Regional Manager at the Regional Office. The phone number and the address of the regional office are notified to the members during GRT and displayed in the concerned branches.</p> <p>Redressal Time: 3 – 7 days</p>	<p align="center"><u>இரண்டாவது நிலை</u></p> <p>கிளை மேலாளரின் பதிலில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் பிராந்திய அலுவலகத்தில் உள்ள மண்டல மேலாளரை தொடர்பு கொள்ளலாம். தொலைபேசி எண் மற்றும் பிராந்திய அலுவலகத்தின் முகவரி ஆகியவை ஜிஆர்டியின் போது உறுப்பினர்களுக்கு அறிவிக்கப்பட்டு சம்பந்தப்பட்ட கிளைகளில் காட்டப்படும்.</p> <p>தீர்வு நேரம்: 3 – 7 days</p>
<p><u>THIRD LEVEL:</u></p> <p>At the third level, the customer can contact the company's Grievance Redressal Officer. The Grievance Redressal Officer (GRO) will</p>	<p align="center"><u>மூன்றாம் நிலை:</u></p> <p>மூன்றாவது நிலையில், வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்தின் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியைத் தொடர்பு கொள்ளலாம். புகார் பெறப்பட்ட 15 நாட்களுக்குள் குறை தீர்க்கும் அலுவலர் (ஜிஆர்ஓ) பதிலளிப்பார்.</p>

<p>respond within 15 days of receiving the complaint. Redressal Time: 3 – 7 days</p> <p><u>Customer Grievance Redressal Officer</u> A GOPINATH E-Mail ID: gopi@kiaramfi.com Contact No: 7305013189 Address: No.22/2, 2nd Street, Nehru Nagar, Behind CMS School, Ganapathy, Coimbatore- 641006.</p>	<p>தீர்வு நேரம்: 3 – 7 days</p> <p><u>குறை தீர்அதிகாரி (பெயர் மற்றும் முகவரி)</u></p> <p>அ கோபிநாத மின்னஞ்சல் - gopi@kiaramfi.com அலைபேசி - 7305013189 முகவரி - 22/2, 2வது வீதி நேரு நகர், பள்ளி பின்புறம், கணபதி, கோயம்புத்தூர் - 641006</p>
<p><u>FOURTH LEVEL</u></p> <p>The customer has the option to approach the Reserve Bank of India. Customers may approach the Grievance cell of the Reserve Bank of India (RBI) if:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. The company wholly or partially rejects the complaint or; 2. They are not satisfied with the response received from the company or. 3. They have not received a response within One month from the date of representation received by the company. <p>Further, Mr A Gopinath is appointed as the Principal Nodal Officer of the company to represent the company before the Ombudsman and the Appellate Authority under the scheme.</p>	<p><u>நான்காவது நிலை</u></p> <p>வாடிக்கையாளர் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியை அணுகுவதற்கான விருப்பம் உள்ள பட்சத்தில் வாடிக்கையாளர்கள் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (RBI) குறைதீர்ப்புப் பிரிவை அணுகலாம்:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. நிறுவனம் புகாரை முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கிறது அல்லது; 2. நிறுவனத்திடமிருந்து பெறப்பட்ட பதிலில் அவர்கள் திருப்தி அடையவில்லை அல்லது. 3. நிறுவனம் பிரதிநிதித்துவப்படுத்திய நாளிலிருந்து ஒரு மாதத்திற்குள் அவர்கள் பதிலைப் பெறவில்லை. <p>மேலும், இத்திட்டத்தின் கீழ் ஒம்புட்ஸ்மேன் மற்றும் மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் நிறுவனத்தை பிரதிநிதித்துவப்படுத்த திரு ஏ கோபிநாத் நிறுவனத்தின் முதன்மை நோடல் அதிகாரியாக நியமிக்கப்படுகிறார்.</p>
<p><u>COMMUNICATION ADDRESS OF RBI</u></p>	
<p>The officer In-charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India, Fort Glacis, No.16, Rajaji Salai, Chennai - 600 001 Ph No: 044-25361910 Email: crpc@rbi.org.in</p>	<p>பொறுப்பு அதிகாரி நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, ஃபோர்ட் கிளாசிஸ், எண்.16, ராஜாஜி சாலை, சென்னை - 600 001 தொலைபேசி எண்: 044-25361910 மின்னஞ்சல்: crpc@rbi.org.in</p>

COMMUNICATION ADDRESS OF SRO

Karthick Ramdas
Vice President
South Zone Co-ordinator
A1 - 226, 1st Floor
Safdarjung Enclave,
New Delhi - 110029
karthick@sa-dhan.org

கார்த்திக் ராம்தாஸ்
தென் மண்டல ஒருங்கிணைப்பாளர்
A1 - 226, 1வது தளம்
சஃப்தர்ஜங் என்கிளேவ்,
புது தில்லி - 110029
karthick@sa-dhan.org

The customer at his liberty can contact the number below during office hours (10 am to 7 pm) for any of their inquiries, grievances, and complaints.

04223561947
7305022272

வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் விசாரணைகள், குறைகள் மற்றும் புகார்களுக்கு அலுவலக நேரத்தில் (காலை 10 மணி முதல் மாலை 7 மணி வரை) கீழே உள்ள எண்ணைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

04223561947
7305022272