இணைப்பு *1*

வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் நடைமுறை

(A) *பின்னணி*

வாடிக்கையாளர் சேவை என்பது ஐசிஐசிஐ ஹோம் ஃபைனான்ஸ் கம்பெனி லிமிடெட் (நிறுவனம்) இன் முக்கிய மதிப்புகள் மற்றும் முக்கிய கவனம் செலுத்தும் பகுதியாகும். நேர்மறையான வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தை வழங்குவது, வாடிக்கையாளர் திருப்திக்கும் நீண்டகால ஈடுபாட்டிற்கும் அவசியமானது என்று நிறுவனம் நம்புகிறது.
வாடிக்கையாளர் குறைதீர்க்கும் வழிமுறை (சிஜிஆர்எம்), இதற்கு இணங்கத் திருத்தியமைக்கப்பட்டுள்ளது. இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனங்கள்) வழிகாட்டுதல்கள், 2025. வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாள்வதற்கான கட்டமைப்பை சிஜிஆர்எம் விளக்குகிறது.

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனங்கள்) வழிகாட்டுதல்கள், 2025. வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாள்வதற்கான கட்டமைப்பை சிஜிஆர்எம் விளக்குகிறது.

வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் அர்ப்பணிப்புக்கான சேவை வழங்குவதில் ஏதேனும் இடைவெளி அல்லது குறைபாடு இருக்கலாம். புகார்கள் வாடிக்கையாளரின் சேவை கோரிக்கையை நிறைவேற்றாதது அல்லது முடித்துக்கொடுத்தல் நேரத்தின் உறுதிப்பாட்டை மீறுவது காரணமாக இருக்கலாம்.

சிஜிஆர்எம் இன் நோக்கம் பின்வருவனவற்றை உறுதி செய்வதாகும்:

1. *அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் எல்லா நேரங்களிலும் நியாயமாகவும் பாரபட்சமின்றியும் நடத்தப்படுகிறார்கள்.*

2. *வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து வரும் அனைத்து புகார்கள் மற்றும் கேள்விகள் மரியாதையுடன் கையாளப்பட்டு சரியான நேரத்தில் தீர்க்கப்படுகின்றன.*

3. *"வினவல்" என்பது ஏதேனும் ஒரு விஷயம் குறித்த சந்தேகம் அல்லது தெளிவின்மையை வெளிப்படுத்தும் கேள்வியாகவோ, பதில்/தகவல்/வழிகாட்டுதல்/தெளிவுபடுத்தல்/தரவு கோரும் கேள்வியாகவோ வரையறுக்கப்படலாம். அத்தகைய தகவல்களைக் கேட்பது புகாராக கருதப்படாது.*

4. *"கோரிக்கை" என்பது வாடிக்கையாளர் தனது கணக்கில் ஒரு நடவடிக்கையை மேற்கொள்ளுமாறு கேட்பது, சேவையைக் கோருவது, நிதிப் பரிவர்த்தனையைக் கோருவது அல்லது தனது கணக்குச் செயல்பாடுகளில் ஏதேனும் மாற்றத்தைக் கோருவது தொடர்பான முறையான தகவல் பரிமாற்றமாகும்.*

5. *"புகார்" என்பது நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் அல்லது புகார்களைக் கையாளும் செயல்முறை தொடர்பாக நிறுவனத்திடம் தெரிவிக்கப்படும் அதிருப்தியின் வெளிப்பாடாகும். இதற்குப் பதில் அல்லது தீர்வு வழங்கப்பட வேண்டும் என்பது வெளிப்படையாகவோ மறைமுகமாகவோ எதிர்பார்க்கப்படுகிறது.*

6. *வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்களை கம்பெனிக்குள்ளேயே எஸ்கலேட் செய்வதற்கான உரிமைகள் மற்றும் கம்பெனி வழங்கிய தீர்வில் அவர்கள் முழுமையாக திருப்தி*

அடையவில்லை என்றால், மேலும் எஸ்கலேட் செய்வதற்கான அவர்களின் உரிமைகள் குறித்து முழுமையாக அறியப்படுகிறார்கள்.

7. ஒரே புகார் தாரர்/வாடிக்கையாளரால் கம்பெனியில் ஏற்கனவே பதிவு செய்யப்பட்ட ஒரே மாதிரியான/டூப்ளிகேட் புகார்கள் ஒரு புகாராகவே கருதப்படும்.

(B) பொருந்தக்கூடிய தன்மை மற்றும் கவரேஜ்

1. மத்திய அலுவலகம் மற்றும் அதன் அனைத்து அதிகாரிகள் உட்பட நிறுவனத்தின் அனைத்து கிளைகள் மற்றும் அலுவலகங்களுக்கு சிஜிஆர்எம் பொருந்தும்.
2. சில்லறை அடமானக் கடன்கள், தங்கக் கடன், ரியல் எஸ்டேட், நிலையான வைப்புகளில் முதலீடு செய்தல், நிறுவனத்தின் மூலம் காப்பீடு பெறுதல் மற்றும் வழங்கப்படும் பிற தயாரிப்புகளின் கீழ் பல்வேறு தயாரிப்புகள் மற்றும் மாறுபாடுகளைப் பெறும் வாடிக்கையாளர்கள் பிசினஸ் கரஸ்பாண்டண்ட்ஸ் [டைரக்ட் மார்க்கெட்டிங் ஏஜென்ட்ஸ் (டிஎம்ஏ)/ டைரக்ட் செல்லிங் ஏஜென்சீஸ் (டிஎஸ்ஏ)] மற்றும் கம்பெனியின் அவுட்சோர்ஸ்டு எம்ப்ளாயீஸ்/ஏஜென்சீஸ் உட்பட எந்தவொரு சோர்சிங் மோட் மூலமாகவும் இந்த தயாரிப்புகள்/சேவைகள் அனைத்தையும் பெறும் வாடிக்கையாளர்களுக்கும் இது பொருந்தும்.
3. டிஎம்ஏ/டிஎஸ்ஏ, பரிந்துரைப் பங்குதாரர்கள், கடன் வசூல் முகவர்கள் அல்லது பிற வெளிப்புற முகமைகள் போன்ற வாடிக்கையாளர்களுக்குச் சேவை வழங்கும் கூட்டாளர்கள்/வெளிப்புறப் பணியாளர்கள்/முகமைகளுக்கு எதிராக வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து பெறப்படும் புகார்களும் குறைகளில் அடங்கும்.
4. கார்ப்பரேட் முகமை ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாக விற்பனை செய்யப்படும் காப்பீட்டுத் தயாரிப்பு தொடர்பான குறைகளுக்குத் தீர்வு காண்பதற்கு நிறுவனம் வழிவகை செய்கிறது. மேலும், வாடிக்கையாளர் குறைகளுக்குத் தீர்வு காண்பதற்கான வலுவான ஏற்பாடுகளையும் நடைமுறையில் கொண்டுள்ளது.
5. மாற்றுத்திறனாளிகளின் (பிடபிள்யூடி) குறைகளை நிறுவனம் நியாயமான முறையிலும், நேர்மையுடனும் வெளிப்படைத்தன்மையுடனும் கையாளும். மேலும், மாற்றுத்திறனாளிகளுக்குச் சாத்தியமான அனைத்து உதவிகளையும் தனது அனைத்துக் கிளைகளிலும் வழங்க நிறுவனம் முயற்சிக்கும். உடல் ஊனமுற்ற/பார்வைக் குறைபாடுள்ள வாடிக்கையாளர்கள் ஒரு நபரை அதிகாரப் பிரதிநிதியாக நியமிக்க நிறுவனம் அனுமதிக்கும்.
6. பிரதான் மந்திரி ஆவாஸ் யோஜனா உள்ளிட்ட இந்திய அரசின் திட்டங்களின் கீழ் கடன் பெறும் வாடிக்கையாளர்கள்
7. ரீஸ்ட்ரக்சரிங் மூலம் தீர்வு காண்பதற்கான முன்மொழிவுகள் தொடர்பானவை மற்றும் குறிப்பிட்ட கடன் கணக்குகளில் (1.3.2020 முதல் 31.8.2020 வரை) ஆறு மாத காலத்திற்கு கூட்டு வட்டி மற்றும் தனி வட்டிக்கு இடையிலான வித்தியாசத்தை எக்ஸ்-கிராஷியா தொகையாக வழங்குவதற்கான October 23, 2020 தேதியிட்ட கவர்ன்மென்ட் ஆஃப் இந்தியா ஸ்கீம் தொடர்பானவை உட்பட, கோவிட்-19 ரிலீஃப் பேக்கேஜ் அமலாக்கம் தொடர்பான குறைகள்.
8. ஆர்பிஐ சுற்றறிக்கை எண் RBI/2023-24/72 DoR.FIN.REC.48/20.16.003/2023-24 26 அக்டோபர், 2023 தேதியின்படி. புகார்தாரர், முதன்முதலில் புகார் அளித்த தேதியிலிருந்து முப்பது (30) காலண்டர் நாட்களுக்குள் புகாருக்குத் தீர்வு காணப்படாவிட்டால், ஒவ்வொரு காலண்டர் நாளுக்கும் 100 ரூபாய் இழப்பீடு பெற புகார்தாரருக்கு உரிமை உண்டு.
9. இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் – பொறுப்பான வணிக நடைமுறை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025-ன்படி, கடனை முடிப்பதற்கான கடைசிப் பணம் செலுத்தப்பட்ட தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்கு மேல் ஏற்படும் ஒவ்வொரு தாமத நாளுக்கும் நிறுவனம் கடன் பெறுபவருக்கு 5.000/- இழப்பீடு வழங்க வேண்டும்.

(C) சிஜிஆர்எம் இன் அம்சங்கள்

1. வாடிக்கையாளர்கள் நிறுவனத்தின் கிளைகள்/அலுவலகங்கள், ஐசிஐசிஐ வங்கிக் கிளைகள், அழைப்பு மையம், மின்னஞ்சல், இணையதளம் போன்ற பல்வேறு தொடர்பு வழிகள் மூலம்

புகார்களைப் பதிவு செய்யும் வகையில் நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவை அமைப்பு செயல்படுகிறது.

2. புகார்கள் பதிவு செய்யப்பட்டவுடன், நிறுவனம் அதை தீர்ப்பதற்காக சம்பந்தப்பட்ட துறைகளிடம் எடுத்துச் செல்லும்.
3. வரையறுக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்கு ஏற்ப தீர்வு வழங்கப்படுகிறது.
4. ரெகுலேட்டர்ஸ் மூலம் பெறப்படும் அனைத்து தொடர்புகளுக்கும், ரெகுலேட்டரால் கட்டாயப்படுத்தப்பட்ட டைம்லைன்ஸ் கடைபிடிக்கப்படும்.

(D) காலக்கெடு

1. புகார்களுக்கு நிறுவனம் 7 வேலை நாட்களுக்குள் (கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ளதைத் தவிர) பதிலளிக்கும். குறிப்பிட்ட கடன் கணக்குகளில் (1.3.2020 முதல் 31.8.2020 வரை) கடன் பெறுபவர்களுக்கு ஆறு மாதங்களுக்கு கூட்டு வட்டி மற்றும் எளிய வட்டி ஆகியவற்றுக்கு இடையிலான வித்தியாசத்தை கருணைத் தொகை செலுத்துவதற்கான இந்திய அரசின் திட்டம் தொடர்பான பூர்வாங்க குறிப்புகள் அதிகபட்சம் 72 மணி நேரத்திற்குள் வாடிக்கையாளருக்கு புகார் மூலம் வழங்கப்படும்
2. தேர்டு பார்ட்டி சம்பந்தப்பட்ட வழக்குகள் (எ.கா. இன்சூரன்ஸ் கம்பெனிகள்): விசாரணை, கோரிக்கைகள் அல்லது புகார்கள் T+3 வேலை நாட்களுக்குள் தேர்டு பார்ட்டிக்கு அனுப்பப்படும்.
3. மோசடி வழக்குகள், சட்ட வழக்குகள் மற்றும் ஆவணங்கள் மற்றும் விதிவிலக்கான பழைய பதிவுகளை மீட்டெடுக்க வேண்டிய வழக்குகளுக்கு, புகார் கிடைத்த தேதியிலிருந்து நான்கு வாரங்களுக்குள் பதிலளிக்க நிறுவனம் முயற்சிக்கும். எந்தவொரு வழக்குக்கும் கூடுதல் நேரம் தேவைப்பட்டால், நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்/கட்டுப்பாட்டாளருக்குத் தெரிவிக்கும் மற்றும் சிக்கலைத் தீர்ப்பதற்கு எதிர்பார்க்கப்படும் காலக்கெடுவை வழங்கும்.
4. கட்டுப்பாட்டாளர்/ஆணையத்திடமிருந்து பெறப்படும் அனைத்து புகார்களுக்கும், அந்தந்த கட்டுப்பாட்டாளர்/ஆணையத்தால் கட்டாயப்படுத்தப்பட்ட வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் காலக்கெடுக்கள் பின்பற்றப்படும்.
5. மேலே உள்ள வகைகளின் கீழ் வராத மற்ற அனைத்து தொடர்புகளுக்கும், ஒவ்வொரு நிலையிலும் பதில் அளிக்கும் நேரம் 10 வேலை நாட்கள் ஆகும். கீழே விவரிக்கப்பட்டுள்ளபடி நிலை 1/நிலை 2/நிலை 3 ஐ அணுகிய பிறகு சிக்கல் தீர்க்கப்படாமல் இருந்தால் அல்லது 30 நாட்களுக்குள் நிறுவனம் எந்த நிலை அல்லது தீர்வையும் வழங்கவில்லை என்றால் வாடிக்கையாளர் இந்த விஷயத்தை கட்டுப்பாட்டாளரிடம் பரிந்துரைக்க தேர்வு செய்யலாம்.
6. கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005-ன் பிரிவு 21(3) மற்றும்
கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் விதிகள், 2006-ன் விதி 20 (3) (சி) ஆகியவற்றை இணைத்துப் படிக்கும்போது, புகாரைத் தீர்க்க/முடித்து வைப்பதற்கு கடன் நிறுவனம் (சிஐ) மற்றும் கடன் தகவல் நிறுவனம் (சிஐசி) ஆகிய இரண்டிற்கும் சேர்த்து மொத்தம் முப்பது
(30) நாட்கள் காலவரம்பு வழங்கப்படுகிறது. இதன்படி, புகாரை முழுமையாகத் தீர்ப்பதற்கு கடன் நிறுவனத்திற்கு (சிஐ) இருபத்தொரு (21) நாட்களும், கடன் தகவல் நிறுவனங்களுக்கு (சிஐசி) மீதமுள்ள ஒன்பது (9) நாட்களும் கிடைக்கும்.
7. அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அல்லது கடனை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்திய/தீர்த்து வைத்த 30 நாட்களுக்கு மேல் தொடர்புடைய பதிவேட்டில் கட்டணம் திருப்தி படிவத்தை தாக்கல் செய்யத் தவறினால், ஐசிஐசிஐ எச்எஃப்சி அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணங்களை கடன் வாங்கியவருக்குத் தெரிவிக்கும். தாமதத்திற்குக் காரணம் ஐசிஐசிஐ எச்எஃப்சி நிறுவனமாக இருந்தால், தாமதமாகும் ஒவ்வொரு நாளுக்கும் 5,000/- இழப்பீட்டை கடன் பெறுபவருக்கு நிறுவனம் வழங்க வேண்டும்.
8. அசையும்/அசையாச் சொத்து தொடர்பான அசல் ஆவணங்கள் பகுதியளவிலோ முழுமையாகவோ தொலைந்துவிட்டாலோ அல்லது சேதமடைந்தாலோ, அவற்றின் நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெறுவதற்குக் கடன் பெறுபவருக்கு ஐசிஐசிஐ எச்எஃப்சி உதவும். மேலும், மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள இழப்பீட்டை வழங்குவதுடன், அதற்கான தொடர்புடைய செலவுகளையும் ஏற்கும். இருப்பினும், இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், இந்த நடைமுறையை நிறைவு செய்வதற்கு ஐசிஐசிஐ எச்எஃப்சிக்கு கூடுதலாக 30 நாட்கள் அவகாசம் வழங்கப்படும். அதன் பின்னரே தாமதக் காலத்திற்கான அபராதம் கணக்கிடப்படும் (அதாவது,

மொத்தம் 60 நாட்கள் முடிந்த பிறகு).

(E) புகார்கள் பதிவு செய்வதற்கான சேனல்கள் நிலை 1

- கால் சென்டர், இமெயில் & கம்பெனியின் கிளைகள் மற்றும் ஐசிஐசிஐ பேங்க் கிளைகளில் வால்க்-இன். வாடிக்கையாளரின் பிரச்சினையைப் பெற்றுக்கொண்டதை நிறுவனம் உறுதிப்படுத்தும். அழைப்பு மையம்/நேரில் வருகை மூலம் பெறப்படும் புகார்களுக்கு சேவைக் கோரிக்கை (எஸ்ஆர்) எண் மூலமாகவும், மின்னஞ்சல் மூலம் பெறப்படும் புகார்களுக்கு இடைக்கால மின்னஞ்சல் பதில் மூலமாகவும் வாடிக்கையாளருக்கு ஒப்புதல் தகவல் அனுப்பப்படும்.
- அனைத்து புகார்களும் சரியான நேரத்தில் மூடுவதற்கும் கண்காணிப்பதற்கும் ஒரு எஸ்ஆர் எண்ணுடன் உள்ளன.
- English: Response will be provided as per the defined timeline.
  Tamil: வரையறுக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்கு ஏற்ப பதில் வழங்கப்படும்.

வழங்கப்பட்ட பதிலில் வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், அந்தப் பிரச்சினையை நிலை 2-க்கு (நிறுவனத்தின் குறைதீர்ப்பு அலுவலர்) எடுத்துச் செல்லலாம்.

அழைப்பு மைய எண் - 1800 267 4455
மின்னஞ்சல்:Customer.Care@icicihfc.com
கிளைகள்: நிறுவனத்தின் அருகிலுள்ள கிளையைக் கண்டறிய www.icicihfc.com என்ற இணையதளத்தைப் பார்வையிடவும்.

நிலை 2

குறை தீர்க்கும் அலுவலர்

- கோரிக்கையை தீர்க்கும் அதிகாரி பிரச்சினையை ஒப்புக் கொண்டு மின்னஞ்சல் மூலம் சரியான முறையில் பதிலளிப்பார்.
- வரையறுக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்கு ஏற்ப பதில் வழங்கப்படும்.
- வழங்கப்பட்ட பதிலில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் இந்த விஷயத்தை நிலை 3 (தலைமை வாடிக்கையாளர் சேவை) க்கு பரிந்துரைக்க தேர்வு செய்யலாம்.

மின்னஞ்சல்: Nodal.office@icicihfc.com
தொலைபேசி எண்.- 022- 66493844
பிஸிக்கல் லெட்டர்: https://www.icicihfc.com/contact-us

நிலை 3

தலைமை வாடிக்கையாளர் சேவை

- தலைமை வாடிக்கையாளர் சேவையின் மேசையில் பெறப்பட்ட தொடர்புகள் அங்கீகரிக்கப்பட்டு மற்றும் சிக்கல்கள் சரியான முறையில் கைப்பற்றப்படும்.
- English: Response will be provided as per the defined timeline.
  Tamil: வரையறுக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்கு ஏற்ப பதில் வழங்கப்படும்.
- வழங்கப்பட்ட பதிலில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் விஷயத்தை லெவல் 4 (என்எச்பி)-க்கு கொண்டு செல்ல தேர்வு செய்யலாம்.

மின்னஞ்சல்: Servicehead@icicihfc.com நேரடிக் கடிதம்: https://www.icicihfc.com/contact-us

நிலை 1/நிலை 2/நிலை 3 ஆகியவற்றை அணுகிய பின்னரும் பிரச்சினைக்குத் தீர்வு கிடைக்கவில்லை

என்றாலோ அல்லது 30 நாட்களுக்குள் நிறுவனம் எந்தவொரு நிலைத் தகவலையும் தீர்வையும் வழங்கவில்லை என்றாலோ, வாடிக்கையாளர் அந்தப் பிரச்சினையை ஒழுங்குமுறை அமைப்புகளிடம் எடுத்துச் செல்லலாம்.

நிலை 4

தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி

- *என்எச்பி-யிடமிருந்து பெறப்படும் தொடர்புகள் ஒப்புகொள்ளப்படும் மற்றும் பிரச்சினை சரியான முறையில் பதிவு செய்யப்படும்.*
- *என்எச்பி ஆல் வரையறுக்கப்பட்ட காலக்கெடுவின்படி பதில் வழங்கப்படும்.*

ஆன்லைன் போர்டல்: https://grids.nhbonline.org.in
உடல் கடிதம்: வாடிக்கையாளர்கள் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முகவரியில் எழுதலாம்:

உடல் கடிதம்: வாடிக்கையாளர்கள் கீழே
குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முகவரியில்
எழுதலாம்:
4வது தளம், கோர் - எஸ்ஏ, இந்தியா ஹேபிடேட் சென்டர்,
லோதி சாலை, புது டெல்லி- 110003

தேசிய நுகர்வோர் உதவி மையம் (என்சிஎச்)

- *என்சிஎச்-யிடமிருந்து பெறப்படும் தொடர்புகள் ஒப்புகொள்ளப்படும் மற்றும் பிரச்சினை சரியான முறையில் பதிவு செய்யப்படும்.*
- *என்சிஎச்-யால் வரையறுக்கப்பட்ட டைம்லைன்-க்குள் போர்டலில் பதில் அப்டேட்*

செய்யப்படும். இணையவழி தளம்: https://consumerhelpline.gov.in.

(F) *உள்ளக மீளாய்வுப் பொறிமுறை*

வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் சிஜிஆர்எம்-இன் தரத்தை கண்காணிக்கவும் மற்றும் ஆய்வு செய்யவும் கம்பெனி பின்வரும் கமிட்டி மற்றும் ரிவியூ மெக்கானிசம்-ஐ அமைத்துள்ளது.

(G) *குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான குழு*

"நிறுவனம் முழுவதும் சேவை மேம்பாட்டு முன்முயற்சிகளை செயல்படுத்துவதை மேற்பார்வையிடவும் வழிநடத்தவும் இந்தக் குழு பொறுப்பாகும்" "வாடிக்கையாளர் புகார்கள், ஒழுங்குமுறை ஆணைகள் மற்றும் கொள்கை முடிவுகளை மறுஆய்வு செய்ய குறைந்தபட்சம் இரண்டு நிர்வாகிகள் மற்றும் குறைதீர்ப்பு அதிகாரியை உள்ளடக்கிய குழு ஒவ்வொரு காலாண்டுக்கும் ஒரு முறை கூடும்"

(H) *சிஜிஆர்எம் இன் மதிப்பாய்வு*

சிஜிஆர்எம் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்டு ஆண்டுதோறும் மதிப்பாய்வு செய்யப்படுகிறது. பின்வரும் நிகழ்வுகளின் அடிப்படையில் இந்த மதிப்பாய்வுகள் தேவைப்படும்:

- *வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளில் மாற்றங்கள் போன்ற உள் காரணிகள்.*
- *தொழில்நுட்ப கண்டுபிடிப்புகளில் மாற்றங்கள் போன்ற வெளிப்புற காரணிகள்.*
- *உள் / வெளிப்புற தணிக்கையாளர்களால் அந்த ஆண்டில் நடத்தப்பட்ட தணிக்கை முடிவுகள்.*
- *ஏதேனும் ஒழுங்குமுறை/சட்டரீதியான வளர்ச்சி*

சிஜிஆர்எம் நிறுவனம் இணையதளத்திலும் அனைத்து கிளைகளிலும் கிடைக்கச் செய்யப்படும்.