అనుబంధం 1

కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

(A) నేపథ్యం

కస్టమర్ సర్వీస్ అనేది ఐసిఐసిఐ హోమ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ లిమిటెడ్ (ఇకపై "కంపెనీ") యొక్క ప్రధాన విలువలలో ఒకటి మరియు కీలకమైన ప్రాధాన్యతా అంశం. కస్టమర్ సంతృప్తి మరియు దీర్ఘకాలిక అనుబంధాన్ని పెంపొందించడానికి సానుకూల కస్టమర్ అనుభవాన్ని అందించడం ఎంతో అవసరమని కంపెనీ విశ్వసిస్తుంది.
కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం (సిజిఆర్ఎం) దీనికి అనుగుణంగా సవరించబడింది. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీస్) ఆదేశాలు, 2025లోని సిజిఆర్ఎం, కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించేందుకు అవసరమైన విధానాన్ని నిర్దేశిస్తుంది.

కస్టమర్ల సమస్యలు/ఫిర్యాదులను సమర్థవంతంగా, పారదర్శకంగా పరిష్కరించడానికి కంపెనీ ఏర్పాటు చేసిన విధానం మరియు ప్రక్రియలను వినియోగదారుల కస్టమర్ పరిష్కార విధానం నిర్వచిస్తుంది.

కస్టమర్ లకు అందించబడ్డ నిబద్ధతకు సంబంధించి సర్వీస్ డెలివరీలో ఏదైనా అంతరం లేదా లోపం ఉంటే ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. కస్టమర్ చేసిన సేవా అభ్యర్థన నెరవేరకపోవడం లేదా నిర్ణీత సమయానికి పని పూర్తి చేస్తామన్న హామీని నిలబెట్టుకోకపోవడం వంటి కారణాల వల్ల ఫిర్యాదులు రావచ్చు.

సిజిఆర్ఎం యొక్క ప్రధాన లక్ష్యాలు:

1. కస్టమర్లందరినీ ఎల్లప్పుడూ న్యాయంగా, ఎలాంటి పక్షపాతం లేకుండా చూడటం.

2. కస్టమర్ల నుంచి వచ్చే అన్ని ఫిర్యాదులు మరియు ప్రశ్నలను మర్యాదపూర్వకంగా స్వీకరించి, నిర్ణీత సమయంలో పరిష్కరించడం.

3. "క్వెరీ" అంటే ఏదైనా విషయం గురించి సందేహం లేదా అస్పష్టతను తెలియజేసే ప్రశ్న లేదా సమాధానం/సమాచారం/మార్గదర్శకం/వివరణ/డేటా కోసం చేసే అభ్యర్థన. అటువంటి సమాచారాన్ని కోరడాన్ని ఫిర్యాదుగా పరిగణించకూడదు.

4. "అభ్యర్థన" అంటే కస్టమర్ తన ఖాతాలో ఏదైనా చర్య తీసుకోవాలని, సేవను

అందించాలని, ఆర్థిక లావాదేవీ చేయాలని లేదా తన ఖాతా కార్యకలాపాల్లో ఏదైనా మార్పు చేయాలని కోరుతూ చేసే అధికారిక సమాచారం.

5. "ఫిర్యాదు" అంటే కంపెనీ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించి లేదా ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియకు సంబంధించి కస్టమర్ తన అసంతృప్తిని వ్యక్తం చేయడం. దీనికి ప్రత్యక్షంగా లేదా పరోక్షంగా స్పందన లేదా పరిష్కారం ఆశించబడుతుంది.

6. కంపెనీలో తమ ఫిర్యాదులను పై అధికారులకు నివేదించే హక్కుల గురించి, మరియు కంపెనీ అందించిన పరిష్కారంతో పూర్తిగా సంతృప్తి చెందకపోతే, విషయాన్ని మరింత పై స్థాయికి తీసుకెళ్లే హక్కుల గురించి వినియోగదారులకు పూర్తిగా తెలియజేయబడుతుంది.

7. ఒకే ఫిర్యాదుదారుడు/కస్టమర్ నుండి వచ్చే ఒకే విధమైన లేదా పునరావృత ఫిర్యాదులను, ఇప్పటికే కంపెనీ వద్ద నమోదు చేయబడిన ఫిర్యాదుతో కలిపి, ఒకే ఫిర్యాదుగా పరిగణించడం జరుగుతుంది.

(B) వర్తింపు మరియు పరిధి

1. సిజిఆర్ఎం కంపెనీకి చెందిన అన్ని బ్రాంచ్‌లు, కార్యాలయాలు, కేంద్ర కార్యాలయం మరియు దానిలోని అధికారులందరికీ వర్తిస్తుంది.
2. రిటైల్ మార్ట్‌గేజ్ లోన్‌లు, గోల్డ్ లోన్, రియల్ ఎస్టేట్, ఫిక్స్‌డ్ డిపాజిట్లలో పెట్టుబడులు, కంపెనీ ద్వారా ఇన్సూరెన్స్ పొందడం మరియు కంపెనీ అందించే ఇతర ఉత్పత్తులు/సేవలను వినియోగించే కస్టమర్లందరికీ ఈ విధానం వర్తిస్తుంది. బిజినెస్ కరస్పాండెంట్లు [డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్లు – డిఎంఎ)/డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీలు – డిఎస్ఎలు)] మరియు కంపెనీకి చెందిన ఔట్‌సోర్సింగ్ ఉద్యోగులు/ఏజెన్సీల ద్వారా ఈ ఉత్పత్తులు/సేవలను పొందే కస్టమర్లకు కూడా ఇది వర్తిస్తుంది.
3. ఫిర్యాదులలో, డిఎంఎ/డిఎస్ఎ, రెఫరల్ పార్టనర్, రికవరీ ఏజెన్సీలు లేదా మరే ఇతర అవుట్‌సోర్స్ ఏజెన్సీల వంటి సోర్సింగ్ పార్టనర్‌లు/అవుట్‌సోర్స్ ఉద్యోగులు/ఏజెన్సీలకు వ్యతిరేకంగా కస్టమర్ల నుండి అందిన ఫిర్యాదులు కూడా ఉంటాయి.
4. కార్పొరేట్ ఏజెన్సీ ఒప్పందంలో భాగంగా విక్రయించబడుతున్న ఇన్సూరెన్స్ ఉత్పత్తికి సంబంధించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి కంపెనీ సౌకర్యం కల్పిస్తుంది మరియు పటిష్టమైన వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కార ఏర్పాట్లను అమలులో ఉంచింది.
5. దివ్యాంగుల (పిడబ్ల్యుడి) ఫిర్యాదులను కంపెనీ న్యాయంగా, సమానత్వంతో, పారదర్శకంగా పరిష్కరించాలి. కంపెనీకి చెందిన అన్ని బ్రాంచ్‌లలో దివ్యాంగులకు సాధ్యమైన సహాయం అందించడానికి కృషి చేయాలి. శారీరక వైకల్యం/దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారులు ఒక వ్యక్తిని పవర్ ఆఫ్ అటార్నీగా నియమించుకోవడానికి కంపెనీ అనుమతిస్తుంది.
6. ప్రధానమంత్రి ఆవాస్ యోజనతో సహా భారత ప్రభుత్వ పథకాల కింద లోన్‌లు పొందే కస్టమర్లకు కూడా ఈ విధానం వర్తిస్తుంది.
7. కోవిడ్-19 సహాయక ప్యాకేజీ అమలుకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు; ఇందులో రుణ

పునర్వ్యవస్థీకరణ ద్వారా సమస్య పరిష్కారానికి సంబంధించిన ప్రతిపాదనలు, అలాగే నిర్దిష్ట లోన్ అకౌంట్ల విషయంలో (1 మార్చి 2020 నుండి 31 ఆగస్టు 2020) వరకు ఆరు నెలల కాలానికి సంబంధించి చక్రవడ్డీకి మరియు సాధారణ వడ్డీకి మధ్య ఉన్న వ్యత్యాసానికి ఎక్స్-గ్రేషియా చెల్లింపుగా చేసేందుకు భారత ప్రభుత్వం అక్టోబర్ 23, 2020న ప్రకటించిన పథకానికి సంబంధించిన ఫిర్యాదులు కూడా ఉన్నాయి.

8. ఆర్‌బిఐ సర్కులర్ నం. RBI/2023-24/72 DoR.FIN.REC.48/20.16.003/2023-24, 26వ తేదీ అక్టోబర్, 2023 ప్రకారం. క్రెడిట్ ఇన్‌స్టిట్యూషన్ (సిఐ)/ క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీ (సిఐసి) వద్ద ఫిర్యాదుదారుడు తన ఫిర్యాదును నమోదు చేసిన తేదీ నుండి ముప్పై (30) క్యాలెండర్ రోజుల వ్యవధిలోపు ఆ ఫిర్యాదు పరిష్కారం కాకపోతే, ఫిర్యాదుదారుడు ప్రతి క్యాలెండర్ రోజుకు =UOO చొప్పున పరిహారం పొందేందుకు అర్హులు.
9. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (బ్యాంకేతర ఆర్థిక సంస్థలు - బాధ్యతాయుత వ్యాపార ప్రవర్తన) నిర్దేశకాలు, 2025 ప్రకారం, లోన్ పూర్తిగా చెల్లించిన తేదీ నుంచి లోన్ క్లోజర్‌కు సంబంధించిన పత్రాలను అందించడంలో 30 రోజులకు మించి ఆలస్యం జరిగితే, ప్రతి రోజు ఆలస్యానికి కంపెనీ రుణగ్రహీతకు ₹5,000 పరిహారం చెల్లించాలి.

(C) సిజిఆర్ఎం ముఖ్యాంశాలు

1. కంపెనీ కస్టమర్ సర్వీస్ విధానం ప్రకారం, కంపెనీ బ్రాంచ్‌లు/కార్యాలయాలు, ఐసిఐసిఐ బ్యాంక్ బ్రాంచ్‌లు, కాల్ సెంటర్, ఈ-మెయిల్, వెబ్‌సైట్ తదితర మార్గాల ద్వారా కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులను నమోదు చేసుకోవచ్చు.
2. ఫిర్యాదులు నమోదైన తర్వాత, పరిష్కారం కోసం కంపెనీ వాటిని సంబంధిత విభాగాలకు పంపిస్తుంది.
3. నిర్దేశించిన కాలపరిమితుల ప్రకారం పరిష్కారం అందించబడుతుంది.
4. నియంత్రణ సంస్థల నుండి వచ్చే అన్ని సమాచార మార్పిడుల విషయంలో, ఆ సంస్థలు నిర్దేశించిన కాలపరిమితులను పాటిస్తాము.

(D) పరిష్కార గడువులు

1. కంపెనీ (కింద పేర్కొన్నవి కాకుండా) ఇతర ఫిర్యాదులకు 7 పని దినాలలోపు స్పందిస్తుంది. నిర్దిష్ట లోన్ అకౌంట్స్ కలిగిన రుణగ్రహీతలకు, ఆరు నెలల కాలానికి (1.3.2020 నుండి 31.8.2020 వరకు) చక్రవడ్డీకి మరియు సాధారణ వడ్డీకి మధ్య గల వ్యత్యాసాన్ని ఎక్స్-గ్రేషియా చెల్లింపుగా అందించే భారత ప్రభుత్వ పథకానికి సంబంధించిన ప్రాథమిక వివరాలను, ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి గరిష్టంగా 72 గంటలలోపు వినియోగదారునికి అందజేయాలి.
2. మూడవ పక్షానికి సంబంధించిన కేసులు (ఉదా. ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీలు): T+3 పని దినాలలోపు విచారణ, అభ్యర్థనలు లేదా ఫిర్యాదులు మూడవ పక్షానికి ఫార్వార్డ్ చేయబడతాయి.

3. మోసం కేసులు, న్యాయపరమైన కేసులు, పత్రాలను తిరిగి పొందాల్సిన కేసులు మరియు చాలా పాత రికార్డులు అవసరమయ్యే సందర్భాల్లో, ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుంచి 4 వారాల్లో స్పందించడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది. అదనపు సమయం అవసరమైతే, సమస్య పరిష్కారానికి పట్టే అంచనా గడువును కస్టమర్‌కు/రెగ్యులేటర్‌కు తెలియజేయాలి.
4. నియంత్రణ సంస్థ/అధికార సంస్థ నుండి స్వీకరించిన అన్ని ఫిర్యాదుల విషయంలో, ఆయా నియంత్రణ సంస్థ/అధికార సంస్థ నిర్దేశించిన మార్గదర్శకాలు మరియు కాలపరిమితులను పాటిస్తాము.
5. పైన పేర్కొన్న వర్గాల పరిధిలోకి రాని ఇతర అన్ని పరస్పర చర్యల విషయంలో, ప్రతి స్థాయిలో స్పందన సమయం 10 పని దినాలుగా ఉంటుంది. లెవల్ 1/లెవల్ 2/లెవల్ 3కు ఫిర్యాదును తీసుకెళ్లిన తర్వాత కూడా పరిష్కారం లభించకపోతే లేదా 30 రోజుల్లో కంపెనీ ఎలాంటి స్థితి వివరాలు లేదా పరిష్కారాన్ని అందించకపోతే, కస్టమర్ ఆ విషయాన్ని రెగ్యులేటర్‌కు తీసుకెళ్లవచ్చు.
6. క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీస్ (రెగ్యులేషన్) యాక్ట్, 2005లోని సెక్షన్ 21(3) మరియు క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీస్ రూల్స్, 2006లోని రూల్ 20(3)(c)లను కలిపి పరిశీలిస్తే, ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి లేదా దానిపై చర్య తీసుకోవడానికి క్రెడిట్ ఇన్‌స్టిట్యూషన్ (సిఐ) మరియు క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీ (సిఐసి)లకు కలిపి మొత్తం ముప్పై (30) రోజుల గడువు ఉంటుంది. వాస్తవానికి, దీని అర్థం ఏమిటంటే, ఫిర్యాదును పూర్తిగా పరిష్కరించుకోవడానికి క్లయింట్‌కు ఇరవై ఒక్క (21) రోజులు మరియు సిఐసిలకు మిగిలిన తొమ్మిది (9) రోజులు లభిస్తాయి.
7. లోన్ పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/పరిష్కరించుకున్న 30 రోజుల తర్వాత కూడా అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో ఆలస్యం జరిగినా లేదా సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో చార్జ్ శాటిస్‌ఫ్యాక్షన్ ఫారం దాఖలు చేయడంలో విఫలమైనా, అటువంటి ఆలస్యానికి గల కారణాలను ఐసిఐసిఐ హెచ్‌ఎఫ్‌సి రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది. ఒకవేళ జాప్యానికి ఐసిఐసిఐ హెచ్‌ఎఫ్‌సి కారణమైతే, అటువంటి సందర్భంలో రుణగ్రహీతకు జాప్యం జరిగిన ప్రతి రోజుకు
   ₹5,000/- చొప్పున పరిహారం చెల్లిస్తుంది.
8. చరాస్తులు లేదా స్థిరాస్తులకు సంబంధించిన అసలు పత్రాలు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా పోయినట్లయితే లేదా పాడైపోయినట్లయితే, అటువంటి పత్రాలకు సంబంధించి డూప్లికేట్ లేదా ధృవీకరించబడిన ప్రతులను పొందడంలో ఐసిఐసిఐ హెచ్‌ఎఫ్‌సి రుణగ్రహీతకు సహాయం చేస్తుంది. అంతేకాకుండా, పైన పేర్కొన్న పరిహారంతో పాటు, ఈ ప్రక్రియకు అయ్యే ఖర్చులను కూడా ఐసిఐసిఐ హెచ్‌ఎఫ్‌సి భరిస్తుంది. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి ఐసిఐసిఐ హెచ్‌ఎఫ్‌సికి అదనంగా 30 రోజుల సమయం లభిస్తుంది; ఆ తర్వాతే (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల కాలపరిమితి ముగిసిన పిమ్మట) జాప్యానికి సంబంధించిన జరిమానాను లెక్కిస్తారు.

(E) ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి

అందుబాటులో ఉన్న లెవల్ 1

- కంపెనీ కాల్ సెంటర్, ఇ-మెయిల్, కంపెనీ బ్రాంచ్‌లను ప్రత్యక్షంగా సందర్శించడం లేదా ఐసిఐసిఐ బ్యాంక్ బ్రాంచ్‌ల ద్వారా ఫిర్యాదులను నమోదు చేయవచ్చు. కంపెనీ కస్టమర్ సమస్యను గుర్తిస్తుంది మరియు సేవా అభ్యర్థన (SR) నంబర్ (కాల్ సెంటర్/వాకిన్ ద్వారా స్వీకరించబడిన ఫిర్యాదులు) లేదా మధ్యంతర మెయిల్ ప్రతిస్పందన (ఇమెయిల్ ద్వారా స్వీకరించబడిన ఫిర్యాదులు) ద్వారా కస్టమర్‌కు మధ్యంతర ప్రతిస్పందన రసీదుగా పంపబడుతుంది.
- సకాలంలో ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి, వాటి పురోగతిని ట్రాక్ చేయడానికి ప్రతి ఫిర్యాదుకు ఎస్ఆర్ నంబర్ ఇవ్వబడుతుంది.
- నిర్ణయించిన గడువు ప్రకారం స్పందన అందించబడుతుంది.

అందించిన స్పందనతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, కంపెనీకి చెందిన లెవల్ 2 (ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి)కి సమస్యను తీసుకెళ్లవచ్చు.

కాల్ సెంటర్ నంబర్-1800 267 4455
ఇ-
మెయిల్: Customer.Care@icicihfc.com
బ్రాంచ్‌లు: సమీపంలోని కంపెనీ బ్రాంచ్‌ను గుర్తించడానికి www.icicihfc.com ను

సందర్శించండి. **లెవల్ 2**

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి

- ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి సమస్యను స్వీకరించినట్లు ధృవీకరించి, ఇ-మెయిల్ ద్వారా తగిన స్పందన అందిస్తారు.
- నిర్ణయించిన గడువు ప్రకారం స్పందన అందించబడుతుంది.
- అందించిన సమాధానంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, వారు ఈ విషయాన్ని లెవల్ 3 (హెడ్ కస్టమర్ సర్వీస్)కి పంపాలని నిర్ణయించుకోవచ్చు.

ఇ-మెయిల్: Nodal.office@icicihfc.com
ఫోన్ నం.- 022- 66493844
భౌతిక లేఖ: https://www.icicihfc.com/contact-us

లెవల్ 3

హెడ్ కస్టమర్ సర్వీస్

- హెడ్ కస్టమర్ సర్వీస్ విభాగానికి అందిన ఫిర్యాదులను స్వీకరించినట్లు ధృవీకరించి, సమస్యను తగిన విధంగా నమోదు చేస్తారు.
- నిర్ణయించిన గడువు ప్రకారం స్పందన అందించబడుతుంది.

- అందించిన స్పందనతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, లెవల్ 4 (ఎన్‌హెచ్‌బి)కు సమస్యను తీసుకెళ్లవచ్చు.

ఇమెయిల్: Servicehead@icicihfc.com భౌతిక లేఖ: https://www.icicihfc.com/contact-us

లెవల్ 1/లెవల్ 2/లెవల్ 3కు సమస్యను తీసుకెళ్లిన తర్వాత కూడా పరిష్కారం లభించకపోతే లేదా 30 రోజుల్లో కంపెనీ ఎలాంటి స్థితి వివరాలు లేదా పరిష్కారాన్ని అందించకపోతే, కస్టమర్ ఆ విషయాన్ని సంబంధిత నియంత్రణ సంస్థలకు తీసుకెళ్లవచ్చు.

లెవల్ 4

నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్

- ఎన్‌హెచ్‌బి నుంచి అందిన ఫిర్యాదులను స్వీకరించినట్లు ధృవీకరించి, సమస్యను తగిన విధంగా నమోదు చేస్తారు.
- ఎన్‌హెచ్‌బి నిర్దేశించిన గడువు ప్రకారం స్పందన అందించబడుతుంది.

ఆన్‌లైన్ పోర్టల్: https://grids.nhbonline.org.in
భౌతిక లేఖ కోసం, క్రింది చిరునామాకు రాయవచ్చు:

నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్, పర్యవేక్షణ
విభాగం, (ఫిర్యాదుల పరిష్కార
విభాగం)
4వ అంతస్తు, కోర్ – 5ఏ, ఇండియా హ్యాబిటాట్
సెంటర్,లోధి రోడ్, న్యూఢిల్లీ – 110003.

నేషనల్ కన్స్యూమర్ హెల్ప్‌లైన్ (ఎన్‌సిహెచ్)

- ఎన్‌సిహెచ్ నుంచి అందిన ఫిర్యాదులను స్వీకరించినట్లు ధృవీకరించి, సమస్యను తగిన విధంగా నమోదు చేస్తారు.
- ఎన్‌సిహెచ్ నిర్దేశించిన గడువు ప్రకారం పోర్టల్‌లో స్పందన వివరాలు అప్‌డేట్

చేయబడతాయి. ఆన్‌లైన్ పోర్టల్: https://consumerhelpline.gov.in.

(F) అంతర్గత సమీక్ష విధానం

కస్టమర్ సర్వీస్ మరియు సిజిఆర్ఎం నాణ్యతను పర్యవేక్షించడానికి, సమీక్షించడానికి కంపెనీ కింది కమిటీ మరియు సమీక్ష విధానాన్ని ఏర్పాటు చేసింది.

(G) ఫిర్యాదుల పరిష్కార కమిటీ

కంపెనీ అంతటా సేవల మెరుగుదల కార్యక్రమాల అమలును పర్యవేక్షించడం మరియు మార్గదర్శకత్వం అందించడం ఈ కమిటీ బాధ్యత. కనీసం ఇద్దరు ఎగ్జిక్యూటివ్‌లు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారితో కూడిన ఈ కమిటీ, కస్టమర్ ఫిర్యాదులు, నియంత్రణ ఆదేశాలు మరియు పాలసీ నిర్ణయాలను సమీక్షించడానికి ప్రతి త్రైమాసికానికి ఒకసారి సమావేశమవుతుంది.

(H) సిజిఆర్ఎం సమీక్ష

సిజిఆర్ఎంకు బోర్డుచే ఆమోదించబడింది మరియు ఏటా సమీక్షించబడుతుంది. కింది అంశాల ఆధారంగా ఈ సమీక్షలు నిర్వహించబడతాయి:

- అందిస్తున్న ఉత్పత్తులు మరియు సేవల్లో మార్పులు వంటి అంతర్గత అంశాలు.
- సాంకేతిక ఆవిష్కరణల్లో మార్పులు వంటి బాహ్య అంశాలు.
- అంతర్గత/బాహ్య ఆడిటర్లు ఆ సంవత్సరంలో నిర్వహించిన ఆడిట్ ఫలితాలు, ఏవైనా ఉంటే.
- ఏదైనా నియంత్రణ/చట్టబద్ధమైన అభివృద్ధి

సిజిఆర్ఎం కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో మరియు అన్ని బ్రాంచ్‌లలో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.