

സ്പന്ദന സ്മൂർത്തി ഫൈനാൻഷ്യൽ ലിമിറ്റഡ്  
ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് സംബന്ധിച്ച നയം (“FPC”)  
പരിഷ്കരിച്ച തീയതി: ഏപ്രിൽ 29, 2024

ഉള്ളടക്കം

1. ആമുഖം .....	3
2. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ:.....	3
3. പ്രധാന മൂല്യങ്ങൾ.....	3
4. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ.....	4
4.1. ലോൺ അപേക്ഷ .....	4
4.2 ലോൺ അപ്രെസൽ.....	4
4.3 ലോൺ നിബന്ധന, വ്യവസ്ഥകൾ.....	4
4.4 ലോൺ സാഷ്ഠനും വിതരണവും.....	5
4.5 നിബന്ധന, വ്യവസ്ഥകളിലെ മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ലോണിന്റെ വിതരണം:..	5
4.6. ലോൺ എഗ്രിമെന്റ്/ഡോക്യുമെന്റ് / ലോൺ കാർഡ്/ കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് എന്നിവയിലെ വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ .....	5
5. ഉത്തമ കീഴ്വഴക്കങ്ങളും ധാർമ്മിക സമീപനവും .....	6
6. അമിത കടബാധ്യത ഒഴിവാക്കുക .....	7
7. റിക്കവറി/ കളക്ഷൻ കീഴ്വഴക്കങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച നയം.....	7
8. വായ്പ്പക്കാരന്റെ വിവരങ്ങളുടെ സ്വകാര്യത .....	8
9. ഉപഭോക്തൃ പരാതി നിവാരണ സംവിധാനം (GRM) സംബന്ധിച്ച നയം .....	8
9.1 ലക്ഷ്യങ്ങൾ .....	9
9.2 പരാതി നിവാരണത്തിന് കേന്ദ്രീകൃത സംവിധാനം .....	9
9.3 ആവലാതി രജിസ്ട്രേഷൻ: .....	9
9.4 ആവലാതിയുടെ പ്രോസസിംഗ് .....	11
9.5 ആവലാതി ക്ലോഷർ:.....	11
9.6 ഗൗരവമേറിയ പരാതികൾ ഉന്നത പരിഗണനക്ക് വിടുക: .....	11
9.7 പരാതി നിവാരണ സംവിധാനത്തിന്റെ കമ്യൂണിക്കേഷൻ.....	11
9.8 ശ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ഓഫീസറിന്റെ/ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറിന്റെ നിയമനം.....	11
9.9 വായ്പ്പക്കാരുടെ പരാതികളുടെ എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് .....	12
9.10 ആവലാതികളുടെ പുനഃപ്പരിശോധന: .....	13
10. വിസിൽ ബ്ലോവർ.....	13
11. ബാഹ്യ പരാതികൾ.....	13
12. FPC, GRM എന്നിവയുടെ വിന്യാസം.....	14

**1. ആമുഖം**

സ്പന്ദന സ്പൂർത്തി ഫൈനാൻഷ്യൽ ലിമിറ്റഡ് (“സ്പന്ദന” അല്ലെങ്കിൽ “കമ്പനി”) റിസർവ്വ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (RBI) യിൽ ഒരു NBFC ആയി രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള പബ്ലിക് ലിമിറ്റഡ് കമ്പനിയാണ്, അത് 2015 ഏപ്രിൽ 13 മുതൽ പ്രാബല്യത്തോടെ NBFC-MFI ആയി റീക്ലാസ്സീഫൈ ചെയ്തു. അതിനെ RBI യുടെ സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റഗുലേഷൻ കീഴിൽ മിഡിൽ ലേയർ NBFC ആയും ക്ലാസ്സീഫൈ ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.

വരുമാനം കുറഞ്ഞ കുടുംബങ്ങൾക്കും വ്യക്തികൾക്കും അവരുടെ ജീവിതനിലവാരം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനായി സ്പന്ദന മൈക്രോഫൈനാൻസ് സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നു. ഉയർന്ന തോതിൽ സുതാര്യതയും സത്യസന്ധതയും നിലനിർത്തിക്കൊണ്ട് വായ്പക്കാർക്ക് നിലവാരമുള്ള സേവനങ്ങൾ നൽകാനാണ് സ്പന്ദന നിരന്തരം ശ്രമിക്കുന്നത്.

ഉത്തരവാദിത്തത്തോടെ വായ്പ നൽകൽ, സുതാര്യത, അടിസ്ഥാന മൂല്യങ്ങൾ എന്നീ തത്വങ്ങൾ അക്ഷരത്തിലും അർത്ഥത്തിലും പിന്തുടരുന്നുവെന്ന് സ്പന്ദന ഉറപ്പാക്കുന്നു. മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (മൈക്രോഫൈനാൻസ് ലോണുകൾക്കായുള്ള റെഗുലേറ്ററി ഫ്രെയിംവർക്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ 2022, മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫൈനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റഗുലേഷൻ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ 2023 എന്നിവ കീഴിൽ NBFC കൾക്കും, MFI കൾക്കുമായുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് സംബന്ധിച്ച് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (“RBI”) പുറപ്പെടുവിച്ച വിവിധ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളാണ് സ്പന്ദന അനുവർത്തിക്കുന്നത്. ഒപ്പം, സെൽഫ് റെഗുലേറ്ററി ഓർഗനൈസേഷൻസ് മൈക്രോഫൈനാൻസ് ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂഷൻസ് നെറ്റ്വർക്ക് (MFIN), സാ-ഡൻ (അസോസിയേഷൻ ഓഫ് കമ്മ്യൂണിറ്റി ഡെവലപ്മെന്റ് ഫൈനാൻസ് ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂഷൻസ്) എന്നിവ ആവിഷ്കരിച്ച ഏകീകൃത ഇൻഡസ്ട്രി പെരുമാറ്റ സംഹിത സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്തു.

ഇന്ത്യയിലെ കേന്ദ്രഭരണ പ്രദേശങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ 21 സംസ്ഥാനങ്ങളിൽ സ്പന്ദന പ്രവർത്തിക്കുന്നുണ്ട്. ഇന്ത്യയിലുടനീളം കൂടുതൽ സംസ്ഥാനങ്ങളിലേക്കും മേഖലകളിലേക്കും പ്രവർത്തനം വിപുലീകരിക്കാനുള്ള പദ്ധതിയുമുണ്ട്. അതനുസരിച്ച്, ഉൽപ്പന്നങ്ങളും ഉപഭോക്താക്കളും സ്റ്റാഫും വർദ്ധിച്ചുവരികയാണ്, ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് നന്നായി മനസ്സിലാക്കുന്നതിനും നയ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ഫലപ്രദമായി നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുമായി അതാത് കാലത്ത് നടപ്പിലാക്കുന്ന നിലവിലുള്ള ബോർഡ് അംഗീകൃത നയത്തിന്റെ വ്യാപ്തി ആനുപാതികമായും യഥോചിതമായും വർദ്ധിപ്പിക്കും.

**2. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ**

- ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് (FPC) ആവിഷ്കരിക്കുക, റെഗുലേറ്ററും സെൽഫ് - റെഗുലേറ്ററി ഓർഗനൈസേഷനുകളും (SRO) നിശ്ചയിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായ FPC ഫലപ്രദമായി നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള പ്രോസസ്സും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും തയ്യാറാക്കുക, സ്പന്ദന ആർജ്ജിച്ച അനുഭവ സമ്പത്തിൽ നിന്ന് FPC യുടെ വ്യാപ്തി

- വർദ്ധിപ്പിക്കുക.
- വഞ്ചന, തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കൽ, കബളിപ്പിക്കൽ, അധർമ്മിക പ്രവർത്തനങ്ങൾ എന്നിവയിൽ നിന്ന് വായ്പക്കാരെ സംരക്ഷിക്കുക.
- വായ്പ നൽകലും വായ്പ തിരിച്ചു പിടിക്കലും സംബന്ധിച്ച എല്ലാ നടപടികളും ന്യായമാണെന്നും വായ്പക്കാരുടെ മാനുവൽ യോട് ആദരവ് പുലർത്തുന്നതാണെന്നും ഉറപ്പ് വരുത്തുക.
- FPC സംബന്ധിച്ച് എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും വായ്പക്കാർക്കും ഫലപ്രദമായ രീതിയിൽ ബോധവൽക്കരണം നൽകുക, അവർ എപ്പോഴും FPC പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക.
- മതം, ജാതി, ലിംഗത്വം, വൈവാഹിക സ്ഥിതി, ലൈംഗിക ബോധ്യം മുതലായവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വായ്പക്കാരുടെ വിവേചനം കാട്ടുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പ് വരുത്തുക.
- FPC യുടെ ഫലപ്രദമായ നടപ്പാക്കൽ നിരീക്ഷിക്കുക, വ്യതിചലനം ഒട്ടും അനുവദിക്കാതിരിക്കുക.
- RBI യുടെയും SRO യുടെയും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും, സ്പന്ദന കൈവരിച്ച പരിചയ സമ്പത്തും അനുസരിച്ച് FPC നിരന്തരം അവലോകനം ചെയ്ത്, പരിഷ്കരിക്കുക.

**3. കാതലായ മൂല്യങ്ങൾ - ICARE**

- സത്യനിഷ്ഠ ന്യായത്തിലും ശരിയായ കാര്യങ്ങൾ ചെയ്യുന്നതിലുമാണ് ഞങ്ങൾ വിശ്വസിക്കുന്നത്
- സഹകരണം വ്യക്തിപരമായ നേട്ടങ്ങൾക്ക് മുന്നിൽ കൂട്ടായ വിജയത്തിനാണ് ഞങ്ങൾ പ്രാധാന്യം നൽകുന്നത്
- ഊർജ്ജസ്വലത ഞങ്ങൾ അതിവേഗം ഫലപ്രദമായി നിർവ്വഹിക്കുന്നു
- ഉൾക്കൊള്ളൽ തുറന്ന, സത്യസന്ധമായ ആശയവിനിമയത്തിലാണ് ഞങ്ങൾ വിശ്വസിക്കുന്നത്
- സഹാനുഭൂതി ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ പങ്കാളികളെയും മാനിക്കുകയും കരുതൽ വെക്കുകയും ചെയ്യുന്നു

**4. ലോൺ പ്രോസസ് സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ**

**4.1. ലോൺ എടുക്കലും അപേക്ഷയും**

- a. അപേക്ഷ പ്രോസസ് ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പ് വായ്പക്കാർക്ക് ലോണിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വിശദീകരിക്കുന്നതിനും ഗ്രൂപ്പ് അംഗങ്ങൾ തമ്മിൽ ഏകോപനം ഉറപ്പ് വരുത്തുന്നതിനും 2 ദിവസത്തെ പരിശീലനം നൽകും.
- b. ലോൺ തുകയുടെ ശരിയായ വിനിയോഗം, അമിതമായി വായ്പ എടുക്കുന്നതിന്റെ ഭോഷം, ലോൺ തുകയുടെ ദുരുപയോഗം മുതലായ കാര്യങ്ങളിൽ പരിശീലനം ഊന്നൽ നൽകും.
- c. വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, പ്രാബല്യ വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, ലോൺ പ്രോസസ്സിംഗ് ചീഫ്, ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം, ബ്രോക്കൺ പിരീഡ്/



മൊറട്ടോറിയം, പേമെന്റ് വൈകിയാലുള്ള പെനാൽറ്റി/ ചാർജ്ജുകൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ബാധകമായ മറ്റ് ചാർജ്ജുകൾ, ലോൺ കാലാവധി, തിരിച്ചടവ് തവണ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്ന സവിശേഷതകളും പരിശീലനത്തിൽ ഉൾക്കൊള്ളുന്നു. സ്പന്ദന പ്രീ-പേമെന്റ് അഥവാ ഫോർക്ലോഷർ ചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കില്ലെന്ന കാര്യം വായ്പക്കാരെ അറിയിക്കും.

- d. ഇൻഷുറൻസ് പോളിസിയുടെ സവിശേഷതകൾ, ക്ലെയിമിംഗ് പ്രോസസ്സ്, സറണ്ടർ, ലോൺ പ്രീ-ക്ലോഷർ ചെയ്യുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ പോളിസിയുടെ തുടർച്ച എന്നിവ സംബന്ധിച്ച് വായ്പക്കാർക്ക് പരിശീലനം നൽകും.
- e. പ്രിൻസിപ്പൽ, പലിശ, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്, ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം എന്നിവയല്ലാതെ മറ്റൊന്നും നൽകേണ്ടതില്ലെന്നും വായ്പക്കാരോട് പറയും.
- f. വായ്പക്കാർക്കുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.
- g. ലോൺ അപേക്ഷ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.
- h. ലോൺ അപേക്ഷ തീർപ്പാക്കേണ്ട സമയപരിധി അറിയിച്ചുകൊണ്ട്, ലോൺ അപേക്ഷ സ്വീകരിച്ചെന്നുള്ള അക്നോളജമെന്റ് വായ്പക്കാരന് നൽകണം.
- i. പ്രാബല്യ പലിശ നിരക്ക്, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീ, ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം, ബാധകമായ മറ്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവയും, അറേഞ്ച്മെന്റിന്റെ ഭാഗമാകുന്ന എല്ലാ വസ്തുതാ വിവരങ്ങളും ലോൺ അപേക്ഷയിൽ അടങ്ങിയിരിക്കണം, അതുവഴി മറ്റ് ഖേൻഡർമാർ ഓഫർ ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം ചെയ്യാനും, വായ്പക്കാരന് ബോധ്യത്തോടെ തീരുമാനം എടുക്കാനും കഴിയും.
- j. അപേക്ഷാ ഫോറത്തിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട ഡോക്യുമെന്റുകൾ ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോറത്തിൽ വ്യക്തമാക്കണം.

**4.2 ലോൺ അപ്രെയിസൽ**

- a. വായ്പക്കാരന്റെ ബിസിനസ്സ്, കുടുംബ വരുമാനം, നിലവിലെ കടബാധ്യത എന്നിവ മനസ്സിലാക്കാനും അതുവഴി ലോൺ ആവശ്യകതയും തിരിച്ചടവ് ശേഷിയും അപഗ്രഥിക്കാനും ഓരോ ലോണും മൂല്യനിർണ്ണയം നടത്തേണ്ടതുണ്ട്.
- b. ലോൺ അപ്രെയിസൽ ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ നിർബന്ധമായും നടത്തുകയും അപ്രെയിസൽ പൂരിപ്പിക്കുകയും വേണം.

**4.3 ലോണിന്റെ സുപ്രധാന നിബന്ധന, വ്യവസ്ഥകൾ, ലോൺ സാൻഷനിംഗ്, വിതരണ പ്രോസസ്സ്**

- a. ലോൺ എഗ്രിമെന്റ്/ ഡോക്യുമെന്റുകളുടെ കാര്യത്തിൽ സ്പന്ദനക്ക് ഒരു സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോം ഉണ്ട്, അത് വായ്പക്കാർക്ക് പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ നൽകും.
- b. അപ്രെയിസലിന് ശേഷം, അനുവദിക്കുന്ന ഓരോ ലോണിനും സ്പന്ദന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ സാൻഷൻ ലെറ്റർ നൽകും.
- c. സാൻഷൻ ചെയ്ത ലോൺ തുക, പലിശ നിരക്ക്, റിസ്ക്കിന്റെ ഗ്രേഡേഷൻ, പലിശ ഈടാക്കുന്നതിന്റെ യുക്തി, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്, ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം, ലോൺ



കാലാവധി, തിരിച്ചടവ് തവണ, ഹാജരാക്കേണ്ട ഡോക്യുമെന്റുകൾ എന്നീ കാര്യങ്ങൾ സാൻഷൻ ലെറ്ററിൽ അടങ്ങിയിരിക്കും.

- d. മാത്രമല്ല, ലോൺ കരാർ/ഡോക്യുമെന്റുകൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ് അറിവോടെയുള്ള വീക്ഷണം എടുക്കാൻ സഹായിക്കുന്നതിന്, സാൻഷൻ ലെറ്ററിനൊപ്പം സ്പന്ദന, സാധ്യതയുള്ള എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും കീ ഫാക്ട് ഷീറ്റ് (KFS) നൽകും. (KFS നടപ്പിലാക്കുന്നത് വരെ, കമ്പനി ഫാക്ട് ഷീറ്റ് കം ലോൺ കാർഡ് നൽകുന്നതാണ്/തുടരുന്നതാണ്).
- e. KFS ന് ഒരു യൂണിക് പ്രൊപ്പോസൽ നമ്പർ നൽകും, അതിന് മുമ്പ് പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളുടെ സാധ്യത ഉണ്ടായിരിക്കും, KFS-ന്റെ ഉള്ളടക്കം വായ്പക്കാരന് വിശദീകരിക്കും, KFS ന്റെ ഗ്രാഹ്യത്തിന് അക്നോളജ്മെന്റും, തുടർന്നുള്ള പ്രോസസ്സിംഗ്/ഡോക്യുമെന്റ് റേഷനായി സാൻഷൻ ലെറ്ററും എടുക്കും.
- f. വാലിഡിറ്റി കാലയളവിൽ വായ്പക്കാരൻ സമ്മതിച്ചാൽ, KFS ൽ പറയുന്ന നിബന്ധനകൾ സ്പന്ദനക്ക് ബാധ്യസ്ഥമായിരിക്കും. വാലിഡിറ്റി തീയതിക്ക് ശേഷം കസ്റ്റമർ KFS ൽ സമ്മതം നൽകുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, KFS ൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകളോടെ ലോൺ തുടർന്ന് പ്രോസസ് ചെയ്യാനോ, ഒരു പുതിയ KFS പ്രോസസ് ചെയ്ത് വ്യവസ്ഥകൾ മാറ്റാനോ ഉള്ള തീരുമാനം എടുക്കാൻ സ്പന്ദനക്ക് പൂർണ്ണ അവകാശം ഉണ്ടായിരിക്കും.
- g. നിരക്ക്, ഫീസ്/ ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച വിശദാംശങ്ങൾ (വാർഷിക ശതമാന നിരക്ക് (APR), പ്രോസസിംഗ് ഫീസ്, ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം, ലോൺ എഗ്രിമെന്റിന്റെ ഭാഗമായ മറ്റ് ചാർജ്ജുകൾ, ഇക്വേറ്റഡ് പീരിയോഡിക് ഇൻസ്റ്റോൾമെന്റ് മുതലായവ RBI നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി) KFS ന്റെ പാർട്ട് 1 ൽ അടങ്ങുന്നതാണ്. മറ്റ് ക്വാളിറ്റേറ്റീവ് വിവരങ്ങൾ (റിക്വറി എജന്റുമാർ സംബന്ധമായ ക്ലോസ്, ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ സംവിധാനത്തിന്റെ ക്ലോസും വിശദാംശങ്ങളും, സെക്യൂരിറ്റൈസേഷൻ ബാധകത്വം, കൂളിംഗ് പിരീഡ്, ലെൻഡിംഗ് സർവ്വീസ് പ്രൊവൈഡറിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ മുതലായവ RBI നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി) KFS ന്റെ പാർട്ട് 2 ൽ അടങ്ങുന്നതാണ്. അതിന് പുറമെ, വാർഷിക ശതമാന നിരക്ക് (APR) ന്റെ കമ്പ്യൂട്ടേഷൻ ഷീറ്റും, ലോൺ കാലയളവിലെ ലോണിന്റെ അമോർട്ടൈസേഷൻ (ലോൺ കാർഡ്) എന്നിവയും KFS ൽ ഉൾപ്പെടും.
- h. ലോൺ അമോർട്ടൈസേഷൻ ഷെഡ്യൂളിൽ ലോൺ കാർഡ് എന്ന ശീർഷകത്തിൽ (പോയിന്റ് നമ്പർ 4.5) പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന എല്ലാ ഫീച്ചറുകളും അടങ്ങുന്നതാണ്.
- i. ബ്രാഞ്ചിൽ മാത്രമാണ് ലോൺ വിതരണം ചെയ്യുക. വായ്പക്കാരന്റെയും ഗ്രൂപ്പ് അംഗങ്ങളുടെയും സാന്നിധ്യത്തിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ലോൺ ഓഫീസറും ബ്രാഞ്ച് മാനേജറും ആണ് ലോൺ വിതരണം ചെയ്യുക. നയമെന്ന നിലയിൽ, ലോൺ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് വായ്പക്കാരന്റെ ജീവിതപങ്കാളിയും ഉണ്ടായിരിക്കണം. വിതരണം ചെയ്യുന്ന ചടങ്ങ് സൂക്ഷ്മമായ മേൽനോട്ടത്തിൽ ആയിരിക്കും.
- j. ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ/ഡോക്യുമെന്റിൽ ഉൾപ്പെട്ടിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും പകർപ്പിനൊപ്പം പ്രാദേശിക ഭാഷയിലുള്ള ലോൺ എഗ്രിമെന്റിന്റെ/ഡോക്യുമെന്റിന്റെ പകർപ്പും വായ്പക്കാരന് നൽകണം.
- k. വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ വായ്പക്കാരന് സ്പന്ദന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ അറിയിപ്പ് നൽകും.
- l. പലിശ നിരക്കുകളിലെയും ചാർജ്ജുകളിലെയും മാറ്റം വരും ദിവസങ്ങളിലാണ്

പ്രാബല്യത്തിൽ വരിക. ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ ഇതിന് അനുയോജ്യമായ വ്യവസ്ഥ ഉണ്ടായിരിക്കും.

- m. പേയ്മെന്റ് റദ്ദാക്കാൻ/ ത്വരിതപ്പെടുത്താൻ ഉള്ള തീരുമാനം അഥവാ എഗ്രിമെന്റിന്/ഡോക്യുമെന്റിന് കീഴിലുള്ള പെർഫോമൻസ് ലോൺ എഗ്രിമെന്റിന്/ഡോക്യുമെന്റിന് അനുസൃതമായിരിക്കണം.
- n. മൈക്രോഫൈനാൻസ് ലോണുകളിൽ സ്പന്ദന ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ /പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പെനാൽറ്റി ഞാടാക്കില്ല. പെനാൽറ്റി എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അത് മുഴുവൻ ലോൺ തുകയിൽ അല്ല, ഓവർഡ്യൂ തുകയിൽ ആണ് ബാധകമാകുക.
- o. പീനൽ ചാർജ്ജുകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ വ്യക്തമായി പരാമർശിക്കും. ലോണിന്റെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധന, വ്യവസ്ഥകൾ പാലിക്കാത്തതിന് വായ്പക്കാർക്ക് റിമൈൻഡർ അയക്കേണ്ടി വരുമ്പോൾ പീനൽ ചാർജ്ജുകൾ അറിയിക്കുന്നതാണ്. അതിന് പുറമെ, പീനൽ ചാർജ്ജുകൾ ഞാടാക്കുന്ന സന്ദർഭത്തിൽ അതിനുള്ള കാരണവും അറിയിക്കുന്നതാണ്.
- p. കൂടിശിക മുഴുവൻ തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോൾ, അഥവാ വായ്പക്കാരനെതിരെ കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടാകാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിന് നിയമപരമായ അവകാശത്തിന് വിധേയമായി കൂടിശികയായ ലോൺ തുക തിരിച്ചു പിടിക്കുമ്പോൾ മുഴുവൻ സെക്യൂരിറ്റിയും സ്പന്ദന വിട്ടുകൊടുക്കുന്നതാണ്. സെറ്റ് ഓഫ് ചെയ്യാനുള്ള അത്തരം അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ / പണമടയ്ക്കുന്നത് വരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ സ്പന്ദനക്ക് അവകാശമുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും മുഴുവൻ വിവരങ്ങളോടും കൂടി വായ്പക്കാരന് നോട്ടീസ് നൽകുന്നതാണ്.

**4.4 നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലുമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ലോൺ വിതരണം**

- a. ലോൺ അപേക്ഷയ്ക്കുള്ള നടപടിക്രമം ലളിതമായിരിക്കും, മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ച സമയം പ്രകാരം ലോൺ വിതരണം ചെയ്യുന്നതുമാണ്.
- b. ഓരോ ലോൺ ഉൽപ്പന്നത്തിനും മൈക്രോഫൈനാൻസ് ലോണുകളിൽ ഞാടാക്കുന്ന പ്രാബല്യ പലിശ നിരക്കും (ബാധകമെങ്കിൽ മുറഞ്ഞ, കൂടിയ, ശരാശരി പലിശ നിരക്ക്) പ്രോസസിംഗ് ഫീസും ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയവും എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും ഹെഡ് ഓഫീസിലും, പുറത്തിറക്കുന്ന ലഘുലേഖകളിലും (പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ) വെബ്സൈറ്റിലും കമ്പനിയുടെ വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും.

**4.5. ലോൺ കാർഡ്**

ലോൺ കാർഡിന്റെ ഫീച്ചറുകൾ

- a. ലോണിന്റെ മുഴുവൻ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ,
- b. വാർഷിക പ്രാബല്യ പലിശ നിരക്ക് ഞാടാക്കുന്നത് കുറഞ്ഞുവരുന്ന ബാലൻസിൽ,
- c. വായ്പക്കാരനെ വേണ്ടവിധം ഐഡന്റിഫൈ ചെയ്യുന്ന വിവരങ്ങൾ,
- d. ലഭിച്ച ഇൻസ്റ്റോൾമെന്റും അന്തിമ ഡിസ്ചാർജും ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ റീപേമെന്റിനും ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിന്റെ അക്നോളജ്മെന്റുകൾ,



e. കമ്പനിയുടെ നോഡൽ ഓഫീസറിന്റെ പേരും കോണ്ടാക്ട് നമ്പറും ഉൾപ്പെടെ പരാതി നിവാരണ സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ.

നോൺ-ക്രെഡിറ്റ് പ്രോഡക്ടുകൾ നൽകുന്നുണ്ടെങ്കിൽ, അത് വായ്പക്കാരന്റെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടെ ആയിരിക്കും, ഫീസ് ഘടന ലോൺ കാമർഡിൽ തന്നെ അറിയിക്കുന്നതുമാണ്.

5. ന്യായമായ കീഴ്വഴക്കങ്ങളും നൈതിക പെരുമാറ്റവും

- a. വായ്പക്കാരനുമായുള്ള കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഇടപാടുകളും തുറന്നതും ന്യായവും ധർമ്മികവുമായിരിക്കണം.
- b. കമ്പനിയിലെ എല്ലാ ജീവനക്കാരും വായ്പക്കാരോട് മാനുഷമായും അനുസ്മരണപരമായും പെരുമാറണം.
- c. വൈകല്യത്തിന്റെ കാരണത്താൽ ശാരീരിക/കാഴ്ച പരിമിതി ഉള്ള അപേക്ഷകർക്കുള്ള ലോൺ സൗകര്യം ഉൾപ്പെടെ പ്രോഡക്ടുകളും സൗകര്യങ്ങളും നൽകുമ്പോൾ കമ്പനി വിവേചനം കാട്ടരുത്. വിവിധ സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിന് അത്തരം വ്യക്തികൾക്ക് സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായവും നൽകുന്നതാണ്.
- d. മതം, ജാതി, ലിംഗത്വം, വൈവാഹിക സ്ഥിതി, ലൈംഗിക ബോധ്യം മുതലായവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വായ്പക്കാരോട് വിവേചനം ഉണ്ടാകാതിരിക്കാൻ കമ്പനി പരിശ്രമിക്കുന്നു.
- e. നിലവിലുള്ള RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് യോഗ്യതയുള്ള എല്ലാ വായ്പക്കാരർക്കും ഞങ്ങൾ മൈക്രോ ഫിനാൻസ് സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നു.
- f. ഞങ്ങളുടെ പലിശനിരക്കും നിരക്കുകളും നിലവിലുള്ള RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കും, ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച നയങ്ങൾക്കും അനുസൃതമാണ്.
- g. പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനുകൾക്കായുള്ള സമീപനവും വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാരോട് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പക്കാരന് വെളിപ്പെടുത്തുകയും സാൻഷൻ ലെറ്ററിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.
- h. പലിശ നിരക്കുകളും റിസ്കുകളുടെ ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും. പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.
- i. ലോൺ എഗ്രിമെന്റിന്റെ/ഡോക്യുമെന്റിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടില്ല (വായ്പക്കാരൻ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ).
- j. സ്റ്റാൻഡേർഡ് KYC മാനദണ്ഡങ്ങൾ അനുസരിച്ച് ഞങ്ങൾ വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് പ്രസക്തമായ ഡോക്യുമെന്റുകളുടെ പകർപ്പുകൾ വാങ്ങും. കൂടുതൽ ഡോക്യുമെന്റുകൾ ആവശ്യപ്പെടുന്നതിന് ന്യായമായ കാരണം ഉണ്ടായിരിക്കണം, ട്രാൻസാക്ഷൻ പൂർത്തിയാക്കുന്നതിന് അനിവാര്യവും ആയിരിക്കണം.





- k. വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് ബോറോവൽ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിന് അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, കമ്പനിയുടെ സമ്മതം, അതല്ലെങ്കിൽ എന്തെങ്കിലും എതിർപ്പ് ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കണം. അത്തരം ട്രാൻസ്ഫർ ബാധകമായ നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
- l. ഞങ്ങൾ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ബണ്ടിൽ ചെയ്തില്ല. ക്രെഡിറ്റ് ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളെ (ബാധകമെങ്കിൽ) സംബന്ധിച്ച് ബണ്ടിൽ ചെയ്യുന്നത് ഏക അപവാദം ആകാം, അവ സാധാരണയായി പൂർണ്ണമായും ഈടില്ലാത്ത ലോണുകളുടെ ക്രെഡിറ്റ് റിസ്ക് കവർ ചെയ്യാൻ ലോണുകൾക്കൊപ്പം ബണ്ടിൽ ചെയ്ത് നൽകാറുണ്ട്. ഇൻഷുറൻസ് നിബന്ധനകൾ വായ്പക്കാരനെ സുതാര്യമായി അറിയിക്കുകയും RBI & ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി ആൻഡ് ഡെവലപ്മെന്റ് അതോറിറ്റി (IRDA) മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുകയും വേണം. എല്ലാ കാര്യങ്ങളിലും വായ്പക്കാരന്റെ സമ്മതം വാങ്ങണം, കമ്പനി ഓഫർ ചെയ്യുന്ന ഇൻഷുറൻസ് എടുക്കാൻ വായ്പക്കാരൻ തയ്യാറല്ലാത്ത സാഹചര്യങ്ങളിൽ, വായ്പക്കാർ അവരുടെ സ്വന്തം ഉത്തരവാദിത്തത്തിൽ ഇൻഷുറൻസ് ഏർപ്പെടുത്തണം.
- m. വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് നൽകുന്ന പരിശീലനം സൗജന്യമായിരിക്കും. പരിശീലനം നൽകുന്നതിന് ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിന് പരിശീലനം നൽകും, ലോൺ / മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നടപടിക്രമങ്ങളെയും സംവിധാനങ്ങളെയും കുറിച്ച് വായ്പക്കാരെ പൂർണ്ണമായി അവബോധം ഉള്ളവരാക്കുകയും ചെയ്യും.
- n. കമ്പനി (DPD/NPA) ഡിഫോൾട്ട് സ്റ്റാറ്റസ് CIC കൾക്ക് അപ്ലോഡ് ചെയ്യുമ്പോൾ ക്രെഡിറ്റ് അച്ചടക്കത്തെക്കുറിച്ച് കസ്റ്റമറിനെ അറിയിക്കാനും ബോധവൽക്കരിക്കാനും SMS മുഖേന അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് സൗകര്യപ്രദമായ രീതിയിൽ കമ്പനി കസ്റ്റമറിനെ നേരിട്ട് അറിയിക്കുന്നതാണ്.

**6. അമിത കടബാധ്യത ഒഴിവാക്കൽ**

- a. ലോൺ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് വായ്പക്കാരുടെ നിലവിലെ കടബാധ്യത സംബന്ധിച്ച് ലോൺ സോഴ്സിംഗ് ഓഫീസറും ബ്രാഞ്ച് മാനേജർമാരും ശരിയായ അന്വേഷണം നടത്തണം. അതിന് പുറമെ, ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾ മുഖേന വായ്പക്കാരുടെ ക്രെഡിറ്റ് ട്രാക്ക്/ ചരിത്രം കമ്പനി പരിശോധിക്കും.
- b. കുടുംബ പ്രൊഫൈൽ, കുടുംബ വരുമാനം, കുടുംബ ചെലവുകൾ എന്നിങ്ങനെ വിശാലമായ മാനദണ്ഡങ്ങൾ പരിഗണിച്ച്, വായ്പക്കാരന്റെ വാർഷിക കുടുംബ വരുമാനം വിലയിരുത്തിയ അടിസ്ഥാനത്തിലാണ് ലോൺ നൽകുന്നതെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും.
- c. കമ്പനി ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്ക് (CIC) കടബാധ്യതയുടെ തോത് സംബന്ധിച്ച് കൃത്യമായ ഡാറ്റ നൽകുകയും വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് ഡിക്ലറേഷൻ നേടുകയും, ലഭ്യമായ ഇടങ്ങളിലെല്ലാം ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ പരിശോധിച്ച്, പ്രാദേശികമായി അന്വേഷണങ്ങൾ നടത്തി സാധ്യതയുള്ള സാഹചര്യങ്ങളെല്ലാം തിട്ടപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും.
- d. ഔട്ട്സ്റ്റോ നിർണയിക്കാൻ പ്രതിമാസ കുടുംബ വരുമാനം ഉപയോഗിച്ച് കുടുംബത്തിന്റെ പ്രതിമാസ ബാധ്യതകളുടെ തിരിച്ചടവ് കമ്പനി വിലയിരുത്തുന്നു.



- e. കമ്പനിയുടെ ബോർഡ്/ ഇൻഡസ്ട്രി അസോസിയേഷനുകൾ തീരുമാനിച്ച പ്രകാരമുള്ള കടബാധ്യത പരിധിയും RBI നിർണയിച്ച മൊത്തത്തിലുള്ള നിശ്ചിത പരിധിയും കമ്പനി മറികടക്കില്ല.
- f. അമിതമായി വായ്പ എടുക്കുന്നതിന്റെ ദോഷഫലങ്ങളെക്കുറിച്ച് കമ്പനി വായ്പക്കാരെ ബോധവൽക്കരിക്കും.

7. റിക്കവറി/ കളക്ഷൻ രീതികൾ സംബന്ധിച്ച നയം

- a. കളക്ഷൻ നയത്തെക്കുറിച്ചും വായ്പക്കാരുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിനും കമ്പനി എല്ലാ ജീവനക്കാരെയും (ഫീൽഡ് ലെവൽ) പരിശീലിപ്പിക്കും.
- b. വായ്പക്കാരുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപെടലുകളിലും ജീവനക്കാർ മര്യാദയുള്ള ഭാഷ ഉപയോഗിക്കുന്നുവെന്നും മാനുഷ പുലർത്തുമെന്നും സാംസ്കാരിക വൈവിധ്യത്തെ ആദരിക്കുന്നുവെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- c. ലോണുകൾ തിരിച്ചു പിടിക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, അസമയത്ത്/ രാത്രി വൈകി, അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരുടെ ദുഃഖവേളയിൽ/രോഗാവസ്ഥയിൽ ബലമായി വാങ്ങിയെടുക്കാൻ ശ്രമിക്കുക, കളക്ഷൻ വേളയിൽ ക്രൂരമായി/അക്രമാസക്തമായി പെരുമാറുക, അഥവാ മസിൽ പവർ ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയ ബലപ്രയോഗ കളക്ഷൻ രീതികൾ പിന്തുടരരുതെന്ന് കമ്പനി ജീവനക്കാർക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകും.
- d. ഭീഷണിയുടെയോ അധിക്ഷേപത്തിന്റെയോ ഭാഷ ഉപയോഗിക്കുക, വായ്പക്കാരനെ നിരന്തരമായി വിളിക്കുക /അല്ലെങ്കിൽ രാവിലെ 9:00 ന് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 6:00 ന് ശേഷവും വായ്പക്കാരനെ വിളിക്കുക, ബന്ധുക്കളെയും സുഹൃത്തുക്കളെയും സഹപ്രവർത്തകരെയും ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പക്കാരന്റെ പേര് പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തൽ, വായ്പക്കാരന്റെ കുടുംബത്തെ/ ആസ്തികളെ/ സൽപ്പേരിനെ ഹനിക്കുന്നതിനായി അക്രമത്തിന്റെ ഉപയോഗം അല്ലെങ്കിൽ ഭീഷണിപ്പെടുത്തൽ എന്നിങ്ങനെയുള്ള കഠിനമായ നടപടികളൊന്നും ജീവനക്കാർ സ്വീകരിക്കില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- e. വായ്പക്കാരും ജീവനക്കാരും പരസ്പരം തീരുമാനിച്ച നിർദ്ദിഷ്ട/ സെൻട്രൽ ഡെസിഗ്നേറ്റഡ് (സെന്റർ മീറ്റിംഗ്) സ്ഥലത്ത് ആണ് റിക്കവറി നടത്തുകയെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പ് വരുത്തും. എന്നാൽ, നിർദ്ദിഷ്ട/ സെൻട്രൽ ഡെസിഗ്നേറ്റഡ് (സെന്റർ മീറ്റിംഗ്) സ്ഥലത്ത് വായ്പക്കാരൻ തുടർച്ചയായി രണ്ടോ അതിൽ കൂടുതലോ സന്ദർഭങ്ങളിൽ ഹാജരാകാതിരുന്നാൽ വായ്പക്കാരന്റെ വീട്ടിലോ ജോലിസ്ഥലത്തോ ചെന്ന് റിക്കവറി നടത്താൻ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിന് അധികാരമുണ്ടായിരിക്കും.
- f. വായ്പക്കാരോടുള്ള ജീവനക്കാരുടെ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റം ഉണ്ടായാൽ കമ്പനിക്ക് ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ട്/ബാധ്യതയുണ്ട്.
- g. ജീവനക്കാർ വായ്പക്കാരോട് മോശമായി പെരുമാറുകയോ അനാദരവ് കാണിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്പനിക്ക് കർശനമായ ജാഗ്രത ഉണ്ടായിരിക്കും.
- h. FPC ക്ക് വിരുദ്ധമായി എന്തെങ്കിലും പെരുമാറ്റമോ വ്യതിചലനമോ ഉണ്ടായാൽ ജീവനക്കാർക്കെതിരെ അച്ചടക്ക നടപടി സ്വീകരിക്കും.
- i. കമ്പനി എല്ലാ ബ്രാഞ്ച് കെട്ടിടങ്ങളിലും ഹെഡ് ഓഫീസിലും / രജിസ്റ്റേർഡ്

ഓഫീസിലും പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ FPC പ്രദർശിപ്പിക്കും, വെബ്സൈറ്റിൽ അപ്ലോഡ് ചെയ്യും.

- j. റിക്കവറിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾക്ക് കമ്പനി ഒരു പരാതി നിവാരണ സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. ഈ സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ വായ്പക്കാരന് KFS കം ലോൺ കാർഡിൽ നൽകുന്നതാണ്.
- k. ലോൺ കളക്ഷനായി കമ്പനി റിക്കവറി ഏജന്റുമാരെ നിയോഗിക്കാറില്ല, അങ്ങനെ ചെയ്താൽ അവരുടെ വിശദാംശങ്ങൾ യഥോചിതം കസ്റ്റമർമാരെ അറിയിക്കുന്നതാണ്, വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും.

**8. വായ്പക്കാരുടെ വിവരങ്ങളുടെ സ്വകാര്യത**

- a. കമ്പനി വായ്പക്കാരന്റെ സ്വകാര്യത മാനിക്കും, വായ്പക്കാരന്റെ വിവരങ്ങൾ സ്വകാര്യമായും രഹസ്യമായും കരുതുന്നതാണ്.
- b. ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോകൾ, സ്റ്റാറ്റൂട്ടറി ഓർഗനൈസേഷനുകൾ, ഗ്രൂപ്പ് കമ്പനികൾ, മൂന്നാം കക്ഷികൾ എന്നിവരുമായി വായ്പക്കാരുടെ ഡാറ്റാ പങ്കിടുന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ/ഡോക്യുമെന്റിൽ കമ്പനി മതിയായ വെളിപ്പെടുത്തൽ ഉൾപ്പെടുത്തും, ഇന്റേണൽ റിക്കോർഡിനായി വായ്പക്കാരൻ അംഗീകരിച്ചതായി രേഖപ്പെടുത്തും.
- c. വായ്പക്കാരന്റെ ഡാറ്റയുടെ വിശ്വസ്തതയെയും രഹസ്യസ്വഭാവത്തെയും കുറിച്ച് കമ്പനി സ്റ്റാഫിനെ പരിശീലിപ്പിക്കും.

**9. ഉപഭോക്തൃ പരാതി നിവാരണ സംവിധാനം (GRM) സംബന്ധിച്ച നയം**

വായ്പക്കാരെ കേന്ദ്രീകരിച്ച് പ്രവർത്തിക്കുന്ന സ്ഥാപനമാകാനാണ് സ്പന്ദന പരിശ്രമിക്കുന്നത്, നയരൂപീകരണത്തിന്റെ കേന്ദ്രസ്ഥാനം വായ്പക്കാരന് നൽകും, വായ്പക്കാരന് സേവനങ്ങൾ കാര്യക്ഷമതയോടെ അതിവേഗം ലഭ്യമാക്കാനാണ് എല്ലാ നയങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും ആവിഷ്കരിക്കുക. വായ്പക്കാരനുള്ള സേവനത്തിന് മുന്തിയ പ്രാധാന്യം നൽകുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ സ്പന്ദന എല്ലാ നടപടികളും സ്വീകരിച്ചിരിക്കെ, സംശയങ്ങൾ, പരാതികൾ, ഫീഡ്ബാക്കുകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്ന എന്തെങ്കിലും 'ആവലാതി' ഉണ്ടെങ്കിൽ, ഈ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം പരാതികൾ യഥാസമയം പരിഹരിക്കുന്നതിന്/ഫീഡ്ബാക്ക് കേൾക്കുന്നതിന് വ്യവസ്ഥ ചെയ്യുന്നുണ്ട്. മാത്രമല്ല, ലഭിച്ച എല്ലാ പരാതികളും ഫീഡ്ബാക്കും കമ്പനിയുടെ ഉയർന്ന തലത്തിൽ അവലോകനം ചെയ്യുകയും നയങ്ങൾ അവലോകനം ചെയ്യുകയും ഡെലിവറി സംവിധാനം ശക്തിപ്പെടുത്തുന്നതിനും മികച്ച സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുമുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

കമ്പനി താഴെ പറയുന്ന പരാതി നിവാരണ സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്, അത് വായ്പക്കാരന്റെ പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുക, കൈകാര്യം ചെയ്യുക, പരിഹരിക്കുക, ഡോക്യുമെന്റേഷൻ, ട്രേസർ എററുണ്ട്-ട്രേസർ, പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പരാതികൾ ഉന്നതതലത്തിലേക്ക് വിടുക, ആനുകാലിക അവലോകന സംവിധാനം എന്നിവ സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകുന്നു.

ഈ നയത്തിന് കീഴിൽ, വായ്പക്കാരുടെ ആവലാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും തീർപ്പാക്കുന്നതിനും, ഡോക്യുമെന്റേഷനും, റിപ്പോർട്ടിംഗിനും വേണ്ടി കമ്പനിക്ക് ഹെഡ് ഓഫീസിൽ ഡെഡിക്ക്കേറ്റഡ് കസ്റ്റമർ സപ്പോർട്ട് സർവ്വീസ് ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് (CSS) ഉണ്ട്.

### 9.1 ലക്ഷ്യങ്ങൾ

വായ്പ്പക്കാരന്റെ പരാതികൾ യഥോചിതം പരിഹരിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പ് വരുത്താൻ, ന്യായമായും സുതാര്യമായും കാര്യക്ഷമമായ സേവനങ്ങൾ നൽകിക്കൊണ്ട് വായ്പ്പക്കാരന്റെ പരാതികൾ ഉടനടി പരിഹരിക്കുകയും, ഉയർന്ന തലത്തിൽ പരാതി നിവാരണ സംവിധാനം നടപ്പിലാക്കുന്നത് അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം ഒരുക്കുകയുമാണ് ഈ നയത്തിന്റെ ലക്ഷ്യം.

- ഫീഡ്ബാക്കിനും നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കുമായി വായ്പ്പക്കാർക്ക് ഔദ്യോഗികവും അനൗദ്യോഗികവുമായ ചാനലുകൾ നൽകുക
- വായ്പ്പക്കാർക്ക് ഔദ്യോഗികമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം നൽകുക
- പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവൽക്കരിക്കുക
- വഞ്ചന, തട്ടിപ്പ് അല്ലെങ്കിൽ അധർമ്മികമായ പ്രവർത്തനങ്ങൾ എന്നിവയിൽ നിന്ന് വായ്പ്പക്കാരെ സംരക്ഷിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക
- പരാതികൾ വേഗത്തിലും കാര്യക്ഷമമായും കൈകാര്യം ചെയ്യുക/പരിഹരിക്കുക
- വായ്പ്പക്കാർക്ക് മികച്ച സേവനങ്ങൾ സമയബന്ധിതവും കാര്യക്ഷമവുമായ രീതിയിൽ നൽകുന്നതിന് സേവനങ്ങളുടെ ഇംപാക്ട് സ്ഥിരമായി വിലയിരുത്തുക.

സ്പന്ദന ഒരു മൾട്ടി-ടിയർ കസ്റ്റമർ ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ സംവിധാനമാണ് പിന്തുടരുന്നത്. ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രധാന ഘടകങ്ങൾ താഴെപ്പറയുന്നവയാണ്:

വ്യാപ്തി	ഉദ്ദേശ്യം
പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ചാനലുകൾ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസിൽ ചെല്ലുക, പരാതി/ ഫീഡ്ബാക്ക് രജിസ്റ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തുക</li> <li>• കോൾ ചെയ്ത് രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാൻ ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പർ: 18001205519</li> <li>• കോർപ്പറേറ്റ്/ രജിസ്റ്റേർഡ് അഡ്രസിൽ ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ഓഫീസിന് കത്തെഴുതുക</li> <li>• ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ഓഫീസിന് <a href="mailto:css@spandanasphoorty.com">css@spandanasphoorty.com</a> ൽ അല്ലെങ്കിൽ <a href="mailto:bipin.puthran@spandanasphoorty.com">bipin.puthran@spandanasphoorty.com</a> ൽ ഇമെയിൽ അയക്കുക</li> <li>• പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസിന്റെ പരിഗണനക്ക് വിടുക</li> <li>• MFIN/സാ-ധൻ ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പറിലേക്ക് വിടുക</li> <li>• RBI ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പരിഗണനക്ക് വിടുക</li> </ul>
ഡിസ്പ്ലേ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• എല്ലാ ഓഫീസ് കെട്ടിടങ്ങളിലും</li> <li>• വെബ്സൈറ്റ്</li> <li>• KFS കം ലോൺ കാർഡ് ഉൾപ്പെടെ ലോൺ ഡോക്യുമെന്റുകൾ</li> </ul>



<p>വായ്പക്കാരുടെ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ച് അവരെ അറിയിക്കുക</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• നിർബന്ധ ഗ്രൂപ്പ് പരിശീലനം (CGT), ഗ്രൂപ്പ് റെക്കൾനിഷൻ ട്രെയിനിംഗ് (GRT)</li> <li>• KFS കം ലോൺ കാർഡ്</li> <li>• സെന്റർ മീറ്റിംഗുകളിൽ സ്റ്റാഫിന്റെ പീരിയോഡിക്, റിമൈൻഡറുകൾ</li> </ul>
<p>യഥാസമയം പരിഹാരം</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ്</li> </ul>
<p>റിപ്പോർട്ടിംഗ്, റിവ്യൂ സംവിധാനം</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ഡാറ്റ വിശകലനം: (ട്രെൻഡ്, താരതമ്യം, പ്രധാന മെട്രിക്സ്)</li> </ul>
<p>സ്റ്റാഫിന്റെ ദൗത്യങ്ങൾ, പരിശീലനം</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും നിരീക്ഷിക്കുന്നതിനും നിർബന്ധ പരിശീലനം</li> </ul>
<p>വായ്പക്കാരുടെ പരാതി നിവാരണത്തിന്റെ നിരീക്ഷണം</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ഉചിതമായ റിക്കോർഡ് സൂക്ഷിക്കുക, പ്രതിമാസ റിപ്പോർട്ട് CSS ന് ഷെയർ ചെയ്യുക</li> <li>• ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ് പരിശോധന: ക്ലിയർ സമ്പൂർണ്ണ അളക്കുന്നതിന് ക്ലിയർ വെരിഫിക്കേഷൻ.</li> <li>• റഗുലേറ്ററി കമ്പ്ലയൻസ്</li> </ul>

### 9.2 പരാതി നിവാരണത്തിന് കേന്ദ്രീകൃത സംവിധാനം

കമ്പനിക്ക് ഒരു കേന്ദ്രീകൃത പരാതി നിവാരണ സംവിധാനം ഉണ്ട്, അത് വായ്പക്കാരുടെ ആവലാതികൾ ഫോളോ ചെയ്യാനും പ്രോസസ്സ് ചെയ്യാനും കമ്പനിയെ അനുവദിക്കുന്നു. പരാതി ലഭിക്കുന്നത് എവിടെ ആയാലും ശ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ടീം അത് ഹെഡ് ഓഫീസിൽ ട്രാക്ക് ചെയ്യും.

### 9.3 പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യൽ:

ഓരോ ബ്രാഞ്ചിനും കമ്പ്ലെയിന്റ് രജിസ്റ്റർ ഉണ്ട്. വായ്പക്കാർക്ക് ഒരു ബ്രാഞ്ചിൽ പോയി പരാതി/സംശയം/ഫീഡ്ബാക്ക് രജിസ്റ്ററിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം. കമ്പ്ലെയിന്റ് രജിസ്റ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയ/ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത വായ്പക്കാരുടെ സംശയങ്ങൾ അഥവാ പരാതികൾ 5 ദിവസത്തിൽ കൂടുതൽ പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ അത് ഹെഡ് ഓഫീസിലെ CSS ലേക്ക് റിപ്പോർട്ട്/ എസ്കലേറ്റ് ചെയ്യണം.

ബ്രാഞ്ച് മാനേജരുടെ പക്കൽ നിന്ന് ലഭിച്ച പ്രതികരണം വായ്പക്കാരന് തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, അഥവാ പ്രശ്നം 5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരന് '18001205519' എന്ന ഡെഡിക്ക്കേറ്റഡ് ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ, അല്ലെങ്കിൽ CSS ഇമെയിൽ ID 'css@spandanaspheorty.com' മുഖേന CSS നെ ബന്ധപ്പെടാം.

വായ്പക്കാരൻ ഏതെങ്കിലും വിവരങ്ങൾ നൽകിയില്ലെന്ന കാരണത്താൽ പരാതി രജിസ്ട്രേഷൻ യാതൊരു കാരണവശാലും നിഷേധിക്കാൻ പാടില്ല. ഓരോ പരാതിക്കും ഒരു ശ്രീവൻസ്/ കമ്പ്ലെയിന്റ് നമ്പർ ലഭിക്കുന്നതാണ്.

പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്ന ജീവനക്കാരൻ പരാതി വിശദമായി രേഖപ്പെടുത്തണം. പരാതി പരിഹരിക്കാൻ സാധ്യതയുള്ള ഏകദേശ സമയപരിധിയും അദ്ദേഹം അഥവാ അവർ നൽകണം.

കോൾ ഒരു പൊതുവായ ചോദ്യ രൂപത്തിലാണെങ്കിൽ, കോൾ എടുക്കുന്ന ജീവനക്കാരൻ കോൾ ചെയ്യുന്ന സമയത്തുതന്നെ ഉത്തരം നൽകാൻ ശ്രമിക്കണം. കോൾ എടുക്കുന്ന ജീവനക്കാരന് ചോദ്യത്തിന് ഉത്തരം നൽകാൻ കഴിയില്ലെങ്കിൽ,



അയാൾ അഥവാ അവർ ആ ചോദ്യം ബന്ധപ്പെട്ട ഓപ്പറേഷൻസ് ടീമിലെ ബന്ധപ്പെട്ട വ്യക്തികൾക്ക് റഫർ ചെയ്യണം.

**9.4 പരാതി പ്രോസസ് ചെയ്യൽ**

എല്ലാ പരാതികളും 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട അധികാരികൾ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള സമയപരിധിക്ക് അനുസൃതമായി പ്രോസസ് ചെയ്യും.

**9.5 പരാതി ക്ലോസ് ചെയ്യൽ**

പരാതിക്കാരനുമായി ഫോളോ-അപ്പ് ചർച്ച ചെയ്യുന്നതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ CSS പരാതി ക്ലോസ് ചെയ്യും.

**9.6 ഗൗരവമേറിയ പരാതിയുടെ എസ്കലേഷൻ**

സാമ്പത്തിക ക്രമക്കേടുമായി (കോഴ, തട്ടിപ്പ് മുതലായവ) ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ആവലാതികളും/ റിക്കവറിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികളും വേറിട്ട് കൈകാര്യം ചെയ്യേണ്ടതാണ്, കൂടുതൽ അന്വേഷണത്തിനും/ ഇൻപുട്ടിനും ക്ലോഷറിനും വേണ്ടി CSS ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ് ടീമിലേക്ക് എസ്കലേക്ക് ചെയ്യും.

**9.7 ശ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ സിസ്റ്റത്തെക്കുറിച്ച് അറിയിപ്പ്/കമ്യൂണിക്കേഷൻ**

ശ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ സംവിധാനത്തിന്റെ കാര്യക്ഷമതക്ക് വായ്പ്പുക്കാരായുള്ള കമ്യൂണിക്കേഷൻ ആവശ്യമാണ്. കാര്യക്ഷമമായ കമ്യൂണിക്കേഷൻ താഴെപ്പറയുന്നവ ഉറപ്പ് വരുത്തണം:

1. ശ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങളും ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പർ ഉൾപ്പെടെയുള്ള കോണ്ടാക്ട് വിശദാംശങ്ങളും ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസുകളിൽ പ്രാമുഖ്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കണം, വെബ്സൈറ്റിലും ഡിസ്പ്ലേ ചെയ്യും.
2. CGT, GRT വേളയിലും ലോൺ വിതരണ വേളയിലും ഇക്കാര്യം വായ്പ്പുക്കാർക്ക് വിശദീകരിച്ചു കൊടുക്കണം.
3. മോണിറ്ററിംഗ് സന്ദർശന വേളകളിൽ വായ്പ്പുക്കാരെ സന്ദർശിക്കുന്ന ഓരോ തവണയും ശ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ച് സൂപ്പർവൈസർമാർ വായ്പ്പുക്കാരെ അറിയിക്കണം.
4. ശ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ വായ്പ്പുക്കാർക്ക് നൽകുന്ന KFS കം ലോൺ കാർഡിൽ പ്രിന്റ് ചെയ്യുകയും വേണം.
5. ശ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ച് വായ്പ്പുക്കാർക്ക് ബോധ്യമുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പ് വരുത്താൻ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിനെ പരിശീലിപ്പിക്കണം.

**9.8 ശ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ഓഫീസറിന്റെയും പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറിന്റെയും നിയമനം**

ശ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ഓഫീസറെയും പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെയും കമ്പനി നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്, അവർ പരാതി നിവാരണത്തിന്റെ മൊത്തത്തിലുള്ള പ്രോസസിന് മേൽനോട്ടം വഹിക്കും. സീനിയർ മാനേജ്മെന്റിനും പരാതികളുടെ അപ്പലേറ്റ് അധികാരികൾക്കും റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം



അയാൾക്ക്/ അവർക്ക് ആയിരിക്കും, ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ യഥോചിതം കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പ് വരുത്തും.

എന്തെങ്കിലും പരാതി ഉണ്ടെങ്കിൽ വായ്പക്കാരന് എളുപ്പത്തിൽ ആക്സസ് ചെയ്യാൻ ശ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ഓഫീസറിന്റെയും പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറിന്റെയും പേരും കോണ്ടാക്ട് വിവരങ്ങളും കമ്പനി വെബ്സൈറ്റിലും എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്.

**9.9 വായ്പക്കാരന്റെ പരാതികൾക്കുള്ള എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ്**

<p>ലേവൽ 1:  ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസ്</p>	<p>വായ്പക്കാരൻ ബ്രാഞ്ച് മാനേജരോട് സമീപിച്ച് കംപ്ലെയിന്റ് രജിസ്റ്റർ പൂരിപ്പിച്ച് തങ്ങളുടെ പരാതി/ ആവലാതി റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാം.</p>
<p>ലേവൽ 2:  CSS</p>	<p>ബ്രാഞ്ച് മാനേജറുടെ പക്കൽ നിന്ന് ലഭിച്ച പ്രതികരണം വായ്പക്കാരന് തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, അഥവാ പ്രശ്നം 5 (അഞ്ച്) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരന് ആ പരാതി /ആവലാതി CSS ലേക്ക് ഉന്നയിക്കാം.</p> <p>ടോൾ-ഫ്രീ നം. <b>1800-120-5519</b></p> <p>(പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളിൽ (തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ, 3rd, 4th ശനി ഒഴികെ) 9.30 a.m. മുതൽ 5.30 p.m.)</p> <p>ഇ-മെയിൽ: <a href="mailto:css@spandanaspohorty.com">css@spandanaspohorty.com</a></p>
<p>ലേവൽ 3:  ശ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ഓഫീസർ (GRO) പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ (PNO)</p>	<p>HO യുടെ പരിഗണനക്ക് വിട്ട തീയതി മുതൽ പതിനഞ്ച് (15) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പ്രശ്നം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരന് പരാതി /ആവലാതി PNO യുടെ പക്കൽ ഉന്നയിക്കാം:</p> <p>ശ്രീ പി രാഹുൽ</p> <p>റെഡ്ഡി: <b>93929 14441</b></p> <p>ഇ-മെയിൽ: <a href="mailto:rahulreddy.p@spandanaspohorty.com">rahulreddy.p@spandanaspohorty.com</a></p>



ലഘുവൽ 4: RBI അല്ലെങ്കിൽ

പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറിന്റെ പക്കൽ ഉന്നയിച്ച് പത്ത് (10) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പ്രശ്നം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ (പരിഗണിക്കാതിരിക്കുക/ നിരസിക്കുക) അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ചുകളിലൂടെ പരാതിപ്പെടുന്നതിന് പകരം ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പറിലൂടെ കസ്റ്റമർ കെയറിൽ കസ്റ്റമർ നേരിട്ട് ബന്ധപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, പരാതി ഉന്നയിച്ച തീയതി മുതൽ മൂപ്പത് (30) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമറിന് പരാതി/ആവലാതി RBI ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ അല്ലെങ്കിൽ SRO യുടെ പക്കൽ ഉന്നയിക്കാം.

**RBI ഓംബുഡ്സ്മാൻ**

പ്രശ്നം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, വായ്പക്കാരന് ഓൺലൈനായി RBI <https://cms.rbi.org.in> ൽ RBI യിൽ പരാതിപ്പെടാം.

അല്ലെങ്കിൽ ഡെഡിക്ക്കേറ്റഡ് ഇ-മെയിൽ മുഖേന പരാതികൾ ഫയൽ ചെയ്യാം: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) അല്ലെങ്കിൽ നേരിട്ട് പരാതി അയയ്ക്കാം റിസർവ്വ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, 4th ഫ്ലോർ, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡിഗഡ് - 160017 ലെ 'സെൻട്രലൈസ്ഡ് റസിറ്റ് ആന്റ് പ്രോസസിംഗ് സെന്ററിൽ' ഇവിടെ നൽകിയിട്ടുള്ള ഫോർമാറ്റിൽ

[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf).

അല്ലെങ്കിൽ

ടോൾ-ഫ്രീ നം. 14448 (9:30 am മുതൽ 5:15 pm)

സെൽഫ്-റഗുലേറ്ററി ഓർഗനൈസേഷൻ (SRO)

മൈക്രോഫൈനാൻസ് ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂഷൻ നെറ്റ്വർക്ക് (MFIN)	സാ-ധൻ
<p>ശ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ഓഫീസർ</p> <p>PSP 4-003, 4-004, 4th ഫ്ലോർ, എമാർ പാം സ്പ്രിങ് പ്ലാസ, ഗോൾഫ് കോഴ്സ് റോഡ്, സെക്ടർ-54, ഗുഡ്ഗാവ്-122003. ഹരിയാന.</p> <p>ടോൾ ഫ്രീ നം. 1800-102-1080</p> <p><a href="mailto:customercomplaint@mfinindia.org">customercomplaint@mfinindia.org</a></p>	<p>ശ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ഓഫീസർ A-1 226, 1<sup>st</sup> ഫ്ലോർ, സഫ്ദർജ്ജ് എൻക്ലേവ്, ന്യൂഡൽഹി- 110029, ഡൽഹി</p> <p>കോണ്ടാക്ട് നം. 011 4717 4418</p> <p><a href="mailto:nandi@sa-dhan.org">nandi@sa-dhan.org</a></p>

റിക്കവറി സമ്പ്രദായവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതി പരിഹരിക്കാൻ കമ്പനി പ്രത്യേകം ശ്രദ്ധ നൽകുന്നതാണ്.

മാത്രമല്ല, ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങളുടെ അപ്ഡേഷൻ/ റെക്ടീഫിക്കേഷൻ വൈകിയാൽ കസ്റ്റമർമാർക്ക്



	<p>നഷ്ടപരിഹാരത്തിനുള്ള RBI ഫ്രെയിംവർക്ക് പാലിക്കുന്നതിന് കമ്പനി അനിവാര്യമായ എല്ലാ നടപടികളും എടുത്തിട്ടുണ്ട്, എല്ലാ CIC കളെയും നോഡൽ ഓഫീസറിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ അറിയിച്ചിട്ടുണ്ട്.</p> <p>ഫ്രെയിംവർക്ക് പ്രകാരം ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷനുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ പരാതി ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനകം പരിഹരിക്കണം, ഇക്കാര്യത്തിൽ കമ്പനി ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങളിലെ കൃത്യതയില്ലായ്മയെക്കുറിച്ച് കമ്പനിയെ അറിയിച്ച തീയതി മുതൽ ഇരുപത്തിയൊന്ന് (21) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ CIC അല്ലെങ്കിൽ പരാതിക്കാരന് ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങളുടെ തിരുത്തിയ വിശദാംശങ്ങൾ കൈമാറും, കമ്പനിക്കും CIC നും നൽകുക, മൊത്തത്തിൽ, പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനും/തീർപ്പാക്കുന്നതിനുമുള്ള മൊത്തത്തിൽ മുപ്പത് (30) ദിവസത്തെ പരിധിയാണുള്ളത്. ഫലത്തിൽ, പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് ഇരുപത്തൊന്ന് (21) ദിവസം കിട്ടും, CIC ക്ക് ഫലത്തിൽ ശേഷിക്കുന്ന ഒമ്പത് (9) ദിവസവും കിട്ടും.</p> <p>പരാതിക്കാരൻ കമ്പനിയിലോ CIC യിലോ പരാതി ആദ്യം സമർപ്പിച്ച തീയതി മുതൽ മുപ്പത് (30) കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ ഒരു കലണ്ടർ ദിവസത്തിന് 100 രൂപ പ്രകാരം നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കാൻ പരാതിക്കാരന് അർഹതയുണ്ട്. പരാതിക്കാരന് കമ്പനി/ CIC നൽകേണ്ട നഷ്ടപരിഹാരം (പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിന്റെ മുപ്പത് (30) കലണ്ടർ ദിവസത്തിൽ കൂടുതൽ കാലതാമസം വരുത്തുന്നതിന്) RBI ഫ്രെയിംവർക്കിൽ വ്യക്തമാക്കിയ പ്രകാരം ബന്ധപ്പെട്ട കമ്പനി/CIC കൾ തമ്മിൽ ആനുപാതികമായി വകയിരുത്തുന്നതാണ്.</p>
--	---

**9.10 പരാതികളുടെ അവലോകനം**

കമ്പനിയുടെ സീനിയർ മാനേജ്മെന്റ് പരാതികൾ ആനുകാലികമായി അവലോകനം ചെയ്യും. ഒരു ത്രൈമാസത്തിൽ ഒരു തവണ, കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ്/കമ്മിറ്റി ആ ത്രൈമാസത്തിൽ ലഭിച്ച പരാതികളുടെ അവലോകനം ചെയ്ത്, ചർച്ച ചെയ്യുന്നതാണ്.

**9.11 ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ നിയമനം**

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനങ്ങൾക്കുള്ള ഇൻ്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2023-ലെ റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ അനുസൃതമായി കമ്പനി ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാനെ നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്, പരാതിക്കാരിൽ നിന്നോ പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്നോ ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ അദ്ദേഹം നേരിട്ട് കൈകാര്യം ചെയ്യില്ല, കമ്പനി ഇതിനകം പരിശോധിച്ചെങ്കിലും, കമ്പനി ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നിരസിച്ച പരാതികളാണ് കൈകാര്യം ചെയ്യുക.

### 10. ബാഹ്യ പരാതികൾ

പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്നും സർക്കാർ ഏജൻസികൾ, RBI, പോലീസ്, അഭിഭാഷകർ, വ്യവസായ ഓംബുഡ്സ്മാൻ (AKMI, സാ-ധൻ & MFIN മുതലായവ) എന്നിവരിൽ നിന്നും സാമൂഹിക പ്രവർത്തകരിൽ നിന്നും (വായ്പക്കാരന്റെ പേരിൽ അല്ലെങ്കിൽ പൊതുതാൽപ്പര്യം മുൻനിർത്തി) ലഭിക്കുന്ന പരാതികളും ഹെഡ് ഓഫീസിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതാണ്, ബാധകമായ നയത്തിലെ നിബന്ധനകൾ അനുസരിച്ച് ഉചിതമായ പരിഹാരം നൽകുകയും ചെയ്യും. അതിനാൽ, അത്തരം ഏജൻസികളിൽ നിന്ന് പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും സ്റ്റാഫ് അവ CSS ന്റെ പക്കലേക്ക് പരിഗണനക്ക് വിടേണ്ടതാണ്.

### 11. FPC, GRM വിന്യാസം

- a. ഞങ്ങളുടെ HR പോളിസിക്ക് എല്ലാ സ്റ്റാഫുകളുടെയും റിക്രൂട്ട്മെന്റിനും അവരുടെ ട്രെയിനിംഗിനും റിപ്പോർട്ടിംഗ് ഘടനയ്ക്കും മാനദണ്ഡങ്ങളുണ്ട്. മിനിമം യോഗ്യത, നൈപുണ്യ സെറ്റുകൾ, അവരുടെ സാമൂഹികവും പെരുമാറ്റപരവുമായ വശങ്ങൾ എന്നിവ ഈ മാനദണ്ഡം ഉൾക്കൊള്ളുന്നു. ഓരോ ജീവനക്കാരനും FPC, GRM, പെരുമാറ്റച്ചട്ടം, വിസിൽ ബ്ലോവർ മെക്കാനിസം, വായ്പക്കാരുമായി ഇടപെടുന്നതിനുള്ള ഉചിതമായ മാർഗം എന്നിവയിൽ പരിശീലനം നൽകുന്നു. വ്യവസായ പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തിൽ MFIN & സാ-ധൻ നൽകിയിട്ടുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ബോർഡ് അംഗീകരിക്കുകയും സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.
- b. എംപ്ലോയീ ട്രെയിനിംഗ്: പരാതി നിവാരണ സംവിധാനം ഉൾപ്പെടെ ഓരോ ജീവനക്കാരനും FPC സംബന്ധിച്ച പരിശീലനം നൽകിയിട്ടുണ്ട്. കൂടാതെ, ഉപദ്രവിച്ചോ ബലപ്രയോഗം നടത്തിയോ ഉള്ള ഡെറ്റ് കളക്ഷൻ / റിക്കവറി രീതികൾ അവലംബിക്കാതെ വായ്പക്കാരോട് ഉചിതമായും മാന്യമായും പെരുമാറുന്നതിന് അവർക്ക് സോഫ്റ്റ് സ്കിൽസ് പരിശീലിപ്പിക്കുന്നുണ്ട്. വായ്പക്കാരന് അർഹമായ ആദരവ് നൽകുകയും അന്തസ്സോടും ആത്മാഭിമാനത്തോടും കൂടി പെരുമാറുകയും ചെയ്യുന്ന വിധത്തിലാണ് ഓരോ ജീവനക്കാരനും പരിശീലനം നൽകുന്നത്. സാധ്യമായ വായ്പക്കാരുടെ കുടുംബത്തിന്റെ വരുമാനവും നിലവിലുള്ള കടവും സംബന്ധിച്ച് ആവശ്യമായ അന്വേഷണങ്ങൾ നടത്താൻ ജീവനക്കാർക്ക് പരിശീലനം നൽകുന്നുണ്ട്.
- c. സ്റ്റാഫിന് പ്രമോഷനുകൾ നൽകുമ്പോൾ FPC, GRM, പെരുമാറ്റച്ചട്ടം, വിസിൽ ബ്ലോവർ മെക്കാനിസം എന്നിവ പാലിക്കുന്നതിന് അതീവ പ്രാധാന്യം നൽകണം.
- d. FPC, GRM, പെരുമാറ്റച്ചട്ടം, വിസിൽ ബ്ലോവർ മെക്കാനിസം എന്നിവ പാലിക്കാത്ത സ്റ്റാഫിനെതിരെ അച്ചടക്ക നടപടി സ്വീകരിക്കും.
- e. സ്പന്ദനയുടെ എല്ലാ ശാഖകളും ഹെഡ് ഓഫീസുകളും വായ്പക്കാരുടെ അറിവിലേക്കായി പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ FPC, GRM, പെരുമാറ്റച്ചട്ടം, വിസിൽ ബ്ലോവർ മെക്കാനിസം എന്നിവ പ്രാധാന്യത്തോടെ ഡിസ്പ്ലേ ചെയ്യുന്നതാണ്.
- f. ഈ FPC യുടെയും GRM ന്റെയും കോപ്പി വിവിധ പങ്കാളികളുടെ അറിവിലേക്കായി വെബ്സൈറ്റിൽ അപ്ലോഡ് ചെയ്യുന്നതുമാണ്.
- g. വായ്പക്കാരുടെ ബോധവൽക്കരണം: വായ്പക്കാർക്ക് അവരുടെ പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പരാതികൾ, ഓപ്ഷനുകൾ, ചോയിസുകൾ, ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ അതായത് സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങൾ എന്നിവയുമായി





ബന്ധപ്പെട്ട് FPC, GRM, എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് എന്നിവയെക്കുറിച്ച് ബോധവൽക്കരണം നൽകും. വായ്പക്കാർക്കുള്ള ബോധവൽക്കരണം ഗ്രൂപ്പ് ട്രെയിനിംഗ്, ബ്രോഞ്ചിലും സെന്റർ മീറ്റിംഗുകളിലുമുള്ള സമ്പർക്കം എന്നി മുഖേനയാണ് നൽകുക.

- h. വായ്പക്കാർ എന്ന നിലയിൽ അവരുടെ അവകാശങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കാൻ സഹായിക്കുന്നതിന് കമ്പനിയുടെ നയങ്ങളെയും നടപടിക്രമങ്ങളെയും കുറിച്ച് പുതിയ വായ്പക്കാരെ അറിയിക്കണം.

\*\*\*\*\*