

स्पंदना स्फुटीं फायनान्शियल लिमिटेड

फेअर प्रॅक्टिसेस कोडवरील धोरण (“एफपीसी”)

बदलाची तारीख: 29 एप्रिल 2024

सामग्री सारणी

1. परिचय	3
2. उचित व्यवहार संहितेची उद्दिष्टे:.....	3
3. मूळ मूल्ये	4
4. वाजवी आचरण संहितेवरील मार्गदर्शक तत्त्वे	4
4.1. कर्जाचे अर्ज.....	4
4.2 कर्जाचे मूल्यांकन	4
4.3 कर्जाच्या अटी आणि नियम.....	5
4.4 कर्ज मंजूरी आणि वितरण.....	5
4.5 अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण:.....	6
4.6. कर्ज करार/दस्तऐवज/लोन कार्ड/मुख्य तथ्य विधानातील खुलासे.....	6
5. योग्य आचरण आणि नैतिक वर्तन	6
6. अति कर्जबाजारीपणा टाळणे	7
7. पुनर्प्राप्ती / संकलन पद्धतीवरील धोरण	8
8. कर्जदाराच्या माहितीची गोपनीयता.....	8
9. ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा (जीआरएम) वर धोरण	9
9.1 उद्दिष्टे.....	10
9.2 तक्रार निवारणासाठी केंद्रीकृत यंत्रणा	11
9.3 तक्रारीची नोंदणी:.....	11
9.4 तक्रारीची प्रक्रिया.....	11
9.5 तक्रार बंद करणे:.....	11
9.6 गंभीर तक्रारी वाढवणे:.....	11
9.7 तक्रार निवारण प्रणालीचे संवाद	11
9.8 तक्रार निवारण अधिकारी / प्रधान नोडल अधिकारी यांची नियुक्ती.....	12
9.9 कर्जदारांच्या तक्रारींसाठी एस्केलेशन मॅट्रिक्स	12
9.10 तक्रारींचे पुनरावलोकन:.....	14
10. व्हिसल ब्लोअर	14
11. बाह्य तक्रारी.....	14
12. एफपीसी आणि जीआरएम चा प्रसार.....	15

1. परिचय

स्पंदना स्फुटी फायनान्शियल लिमिटेड (“स्पंदना” किंवा “द कंपनी”) ही एक पब्लिक लिमिटेड कंपनी आहे जी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आरबीआय) मध्ये एनबीएफसी म्हणून नोंदणीकृत आहे आणि 13 एप्रिल 2015 पासून एनबीएफसी - एमएफआय म्हणून पुनर्वर्गीकृत करण्यात आली आहे. आरबीआयच्या स्केल बेस्ड रेग्युलेशन अंतर्गत हे मिडल लेयर एनबीएफसी म्हणून देखील वर्गीकृत आहे.

स्पंदना अल्प उत्पन्न असलेल्या कुटुंबांना आणि व्यक्तींना त्यांचे जीवनमान सुधारण्यासाठी मायक्रोफायनान्स सेवा पुरवित आहे. स्पंदना आपल्या कर्जदारांना उच्च पातळीची पारदर्शकता आणि सचोटी राखून दर्जेदार सेवा देण्याचा सतत प्रयत्न करित आहे.

स्पंदना हे सुनिश्चित करते की कर्ज देण्याचीजबाबदार तत्वे, पारदर्शकता आणि मूलभूत मूल्यांचे अक्षरशः पालन केले जाईल. स्पंदना भारतीय रिझर्व्ह बँकेने (“आरबीआय”) मास्टर डायरेक्शन अंतर्गत एनबीएफसी आणि एमएफआय साठी वाजवी व्यवहार संहितेवर जारी केलेल्या विविध मार्गदर्शक तत्वांचे, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (मायक्रोफायनान्स कर्जासाठी नियामक फ्रेमवर्क) दिशानिर्देश, 2022, मुख्य दिशानिर्देशांचे पालन करित आहे. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी -स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) दिशानिर्देश, 2023 आणि स्वयं-नियामक संस्था मायक्रोफायनान्स संस्था नेटवर्क (एमएफआयएन) आणि धन (द असोसिएशन ऑफ कम्युनिटी डेव्हलपमेंट फायनान्स इन्स्टिट्यूशन्स) यांनी विकसित केलेल्या एकीकृत उद्योग आचारसंहिता देखील स्वीकारली आहे.

स्पंदना भारतातील केंद्रशासित प्रदेशांसह 21 राज्यांमध्ये कार्य करित आहे आणि भारतातील अधिक राज्ये आणि प्रदेशांमध्ये तिचे कार्य विस्तारण्याची योजना आहे. त्यानुसार, उत्पादने, ग्राहक आणि कर्मचारी वाढत आहेत, योग्य आचरण संहिता चांगल्या प्रकारे समजून घेण्यासाठी आणि धोरण मार्गदर्शक तत्वांची प्रभावी अंमलबजावणी करण्यासाठी सध्याच्या बोर्डाचे मंजूर केलेल्या धोरणाच्या व्याप्तीमध्ये योग्य प्रमाणात वेळोवेळी वाढ केली जात आहे.

2. उचित व्यवहार संहितेची उद्दिष्टे

- नियामक आणि स्वयं-नियामक संस्था (एसआरओ) द्वारे विहित केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करणाऱ्या एफपीसीच्या प्रभावी अंमलबजावणीसाठी आणि स्पंदनाने मिळविलेल्या अनुभवांमधून एफपीसीची व्याप्ती वाढवणारी प्रक्रिया आणि मार्गदर्शक तत्वे तयार करणे.
- कर्जदारांची फसवणूक, चुकीचे वर्णन, फसवणूक आणि अनैतिक व्यवहारांपासून संरक्षण करण्यासाठी.
- कर्ज देणे आणि कर्ज वसूल करण्याशी संबंधित सर्व पद्धती न्याय्य आहेत याची खात्री करणे आणि कर्जदाराच्या प्रतिष्ठेचा आदर राखणे.
- सर्व कर्मचारी आणि कर्जदारांना एफपीसी वर प्रभावीपणे प्रशिक्षित करणे आणि ते एफपीसी चे नेहमी पालन करतात याची खात्री करणे.
- धर्म, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, लैंगिक प्रवृत्ती इत्यादी कारणांवरून कर्जदारांशी भेदभाव केला जाणार नाही याची खात्री करणे.
- एफपीसी च्या प्रभावी अंमलबजावणीचे निरीक्षण करणे आणि विचलनांना शून्य सहनशीलता राखणे.
- स्पंदनाने मिळवलेल्या अनुभवांव्यतिरिक्त आरबीआय आणि एसआरओ मार्गदर्शक तत्वांवर आधारित एफपीसी चे सतत पुनरावलोकन आणि सुधारणा करणे.

3. मूळ मूल्ये - आय केअर

- सचोटी आमचा निष्पक्षतेवर आणि योग्य गोष्टी करण्यावर विश्वास आहे
- सहयोग आम्ही वैयक्तिक यशाच्या आधी सामूहिक यश ठेवतो
- चपळता आम्ही जलद आणि प्रभावीपणे कार्यान्वित करतो
- ग्रहणक्षमता आम्ही मुक्त आणि प्रामाणिक संवादावर विश्वास ठेवतो
- सहानुभूती आम्ही आमच्या सर्व भागधारकांचा आदर करतो आणि त्यांची काळजी घेतो

4. कर्ज प्रक्रियेबाबत मार्गदर्शक तत्त्वे

4.1. कर्ज सोर्सिंग आणि अर्ज

- अर्जावर प्रक्रिया करण्यापूर्वी कर्जदारांना कर्जाच्या अटी व शर्ती समजावून सांगण्यासाठी आणि समूह सदस्यांमधील समन्वय सुनिश्चित करण्यासाठी त्यांना 2 दिवस प्रशिक्षण दिले जाईल.
- प्रशिक्षणामध्ये कर्जाच्या रकमेचा योग्य वापर, जास्त कर्ज घेण्याचे धोके, कर्जाच्या रकमेचा गैरवापर इत्यादींवर भर दिला जाईल.
- प्रशिक्षणामध्ये वार्षिक व्याज दर, प्रभावी वार्षिक व्याज दर, कर्ज प्रक्रिया शुल्क, विमा प्रीमियम, खंडित कालावधी/ स्थगिती, यासह उत्पादन वैशिष्ट्ये आणि विलंबित पेमेंट, कर्जाची मुदत आणि परतफेड वारंवारतेवर दंड/शुल्कासह इतर लागू शुल्क देखील समाविष्ट आहेत. कर्जदारांना सूचित केले जाईल की स्पंदना प्री-पेमेंट किंवा फोरक्लोजर शुल्क आकारत नाही.
- कर्जदारांना विमा पॉलिसीची वैशिष्ट्ये, तिची दावा करण्याची प्रक्रिया, आत्मसमर्पण आणि कर्ज पूर्ववत करण्याच्या परिस्थितीत पॉलिसी चालू ठेवण्याबद्दल प्रशिक्षण दिले जाईल.
- कर्जदारांना असेही सांगण्यात आले आहे की त्यांना मुद्दल, व्याज, प्रक्रिया शुल्क आणि विमा प्रीमियम याशिवाय दुसरे काहीही देण्याची गरज नाही.
- कर्जदारांशी सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत असावे.
- कर्जाचा अर्ज/दस्तऐवज स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत असावे.
- कर्जदाराला कर्ज अर्जाची पोचपावती प्रदान केली जाईल ज्यामध्ये कर्ज अर्जाचा निपटारा केला जाईल. त्या कालावधीची माहिती दिली जाईल.
- कर्ज अर्जामध्ये प्रभावी व्याज दर, प्रक्रिया शुल्क, विमा प्रीमियम, इतर लागू शुल्क आणि सर्व भौतिक माहिती समाविष्ट असेल जेणेकरून कर्जदाराला इतरांनी ऑफर केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल.
- कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये अर्जासोबत सादर करणे आवश्यक असलेली कागदपत्रे सूचित केली पाहिजेत.

4.2 कर्जाचे मूल्यांकन

- कर्जदाराचा व्यवसाय, घरगुती उत्पन्न, तिची सध्याची कर्ज समजूत घेण्यासाठी आणि त्याद्वारे तिच्या कर्जाची आवश्यकता आणि परतफेड क्षमतेचे मूल्यांकन करण्यासाठी प्रत्येक कर्जाचे मूल्यांकन केले पाहिजे.
- कर्जाचे मूल्यांकन शाखा व्यवस्थापकाने अनिवार्यपणे केले पाहिजे आणि मूल्यांकन भरले पाहिजे.

4.3 कर्जाच्या महत्वाच्या अटी आणि नियम, कर्ज मंजूरी आणि वितरण प्रक्रिया

- a. स्पंदनाकडे कर्ज करार/कागदपत्रांचा एक मानक प्रकार आहे आणि तो कर्जदारांना स्थानिक भाषेत दिला जातो.
- b. मूल्यांकनानंतर, स्पंदना मंजूर केलेल्या प्रत्येक कर्जासाठी स्थानिक भाषेत मंजूरी पत्र जारी करेल.
- c. मंजूरी पत्रामध्ये मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, व्याजाचा दर, जोखमीचे श्रेणीकरण आणि व्याज आकारण्याचे तर्क, प्रक्रिया शुल्क, विमा प्रीमियम, कर्जाची मुदत आणि परतफेडीची वारंवारता आणि अंमलबजावणीसाठी आवश्यक सर्व कागदपत्रे समाविष्ट आहेत.
- d. याव्यतिरिक्त, मंजूरी पत्रासह स्पंदना सर्व संभाव्य कर्जदारांना मुख्य तथ्य पत्रक (केएफएस) जारी करेल, जेणेकरून त्यांना कर्ज करार/कागदपत्रे अंमलात आणण्यापूर्वी माहितीपूर्ण विचार करण्यात मदत होईल. (केएफएसची अंमलबजावणी होईपर्यंत, कंपनी फॅक्टशीट कम लोन कार्ड जारी करेल/सुरू ठेवेल).
- e. केएफएसला एक अनन्य प्रस्ताव क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि तीन कार्य दिवसांची वैधता असेल, केएफएसची सामग्री कर्जदाराला समजावून सांगितली जाईल आणि केएफएस आणि पुढील प्रक्रिया/दस्तऐवजीकरणासाठी मंजूरी पत्र समजून घेतल्यावर पोचपावती घेतली जाईल.
- f. वैधता कालावधी दरम्यान कर्जदाराने मान्य केल्यास स्पंदना केएफएसमध्ये दर्शविलेल्या कर्जाच्या अटींना बांधील असेल. ज्या परिस्थितीत ग्राहक वैधता तारखेनंतर केएफएसला संमती देतो, तेव्हा स्पंदना ला केएफएसमध्ये नमूद केलेल्या अटींसह कर्जाच्या पुढील प्रक्रियेबाबत निर्णय घेण्याचा किंवा नवीन केएफएस प्रक्रिया करून परिस्थिती बदलण्याचा एकमात्र अधिकार आहे.
- g. केएफएसच्या भाग 1 मध्ये दर आणि शुल्क/चार्जेस (वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर), प्रक्रिया शुल्क, विमा प्रीमियम, कर्जाच्या व्यवस्थेचा भाग असलेले इतर सर्व शुल्क, समान नियतकालिक हसा इत्यादींचा तपशील आरबीआयच्या निर्देशाच्या अनुषंगाने असेल). केएफएसच्या भाग 2 मध्ये इतर गुणात्मक माहिती (रिकव्हरी एजंटशी संबंधित कलम, तक्रार निवारण यंत्रणेचे कलम आणि तपशील, सिक्युरिटायझेशनवरील लागूता, क्लिंग पिरेड आणि कर्ज देणार्या सेवा प्रदात्याचा तपशील इ. आरबीआयच्या निर्देशानुसार) समाविष्ट असेल. याव्यतिरिक्त, केएफएसमध्ये वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) आणि कर्जाच्या मुदतीवरील कर्जाचे परिशोधन शेड्यूल (कर्ज कार्ड) देखील समाविष्ट असेल.
- h. कर्जमाफीच्या शेड्यूलमध्ये हेड लोन कार्ड (बिंदू क्रमांक 4.5) खाली नमूद केल्याप्रमाणे सर्व वैशिष्ट्ये असतील.
- i. कर्ज फक्त शाखेत वितरित केले जाईल. कर्जाचे वितरण संबंधित कर्ज अधिकारी आणि शाखा व्यवस्थापकाद्वारे कर्जदार आणि तिच्या गटातील सदस्यांच्या उपस्थितीत केले जाईल. पॉलिसी म्हणून, कर्ज वाटपाच्या वेळी कर्जदाराच्या जोडीदाराने देखील उपस्थित असणे आवश्यक आहे. वितरण कार्याचे बारीक पर्यवेक्षण केले जाईल.
- j. कर्जदाराला स्थानिक भाषेत कर्ज करार/दस्तऐवजाची प्रत आणि कर्ज करार/दस्तऐवजात उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांची प्रत देखील दिली जाईल.
- k. वितरण वेळापत्रक, व्याजदर इत्यादींसह अटी व शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाल्यास स्पंदना कर्जदाराला स्थानिक भाषेत नोटीस देईल.
- l. व्याजदर आणि शुल्कातील कोणताही बदल केवळ संभाव्यपणे लागू केला जातो. कर्ज करारामध्ये यासाठी योग्य अट असावी.
- m. करार/दस्तऐवजांतर्गत पेमेंट किंवा परफॉर्मन्स रिकॉल/वेगवान करण्याचा निर्णय कर्ज करार/दस्तऐवजाच्या सुसंगत असेल.
- n. स्पंदना मायक्रो फायनान्स कर्जासाठी फोरक्लोजर चार्जेस / प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही. विलंब पेमेंटसाठी दंड, जर असेल तर, थकीत रकमेवर लागू केला जाईल आणि संपूर्ण कर्जाच्या रकमेवर नाही.
- o. कर्जाच्या करारामध्ये दंडात्मक शुल्काचे तपशील ठळक अक्षरात नमूद केले जातील, जेव्हा- जेव्हा कर्जदारांना भौतिक अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठविली जातील, तेव्हा दंडात्मक शुल्काची माहिती

दिली जाईल. पुढे, दंडात्मक शुल्क आकारण्याचे कोणतेही उदाहरण आणि त्याचे कारण कळवले जाईल.

- p. स्पंदना सर्व देय परतफेडीवर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा कर्जदाराविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकाराच्या अधीन राहून सर्व सिक््युरिटीज जारी करेल. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलासह आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता / भरणा होईपर्यंत स्पंदना कोणत्या अटीनुसार सिक््युरिटीज राखून ठेवण्याचा हक्कदार आहे याबद्दलची सूचना दिली जाईल.

4.4 अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- a. कर्ज अर्जाची प्रक्रिया सोपी असेल आणि कर्ज पूर्व-निर्धारित वेळेनुसार वितरित केले जाईल.
- b. प्रत्येक कर्ज उत्पादनावरील सूक्ष्म वित्त कर्जावर आकारले जाणारे प्रभावी व्याज दर (किमान, कमाल आणि सरासरी व्याजदर), प्रक्रिया शुल्क आणि विमा प्रीमियम जारी केलेल्या साहित्यात (स्थानिक भाषेत) सर्व शाखांमध्ये, मुख्य कार्यालयात आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील.

4.5. लोन कार्ड

लोन कार्डची वैशिष्ट्ये

- a. कर्जदाराला समजेल अश्या भाषेत कर्जाच्या सर्व अटी व शर्ती,
- b. घटत्या शिल्लक वर आकारले जाणारे वार्षिक प्रभावी व्याज दर,
- c. कर्जदाराला योग्यरित्या ओळखणारी माहिती,
- d. प्राप्त झालेल्या हस्यांसह सर्व परतफेडीची फील्ड कर्मचऱ्यांकडून पोचपावती आणि अंतिम डिस्चार्ज,
- e. कंपनीच्या नोडल ऑफिसरचे नाव आणि संपर्क क्रमांकासह तक्रार निवारण प्रणालीचे तपशील.

जारी केलेली नॉन-क्रेडिट उत्पादने, जर असतील तर, कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीने असतील आणि शुल्काची रचना लोन कार्डमध्येच कळविली जाईल.

5. योग्य आचरण आणि नैतिक वर्तन

- a. कर्जदारांशी कंपनीचे सर्व व्यवहार खुले, निष्पक्ष आणि नैतिक असतील.
- b. कंपनीचे कर्मचारी कर्जदारांशी आदर आणि सन्मानाने वागतील.
- c. अपंगत्वाच्या कारणास्तव शारीरिक / दृष्टिहीन अर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधांचा विस्तार करण्यात कंपनी भेदभाव करणार नाही. आणि अशा व्यक्तींना विविध आर्थिक सेवांचा लाभ घेण्यासाठी शक्य ती सर्व मदत करेल.
- d. धर्म, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, लैंगिक प्रवृत्ती इत्यादी कारणांवरून कर्जदारांशी भेदभाव केला जाणार नाही, असा कंपनीचा प्रयत्न आहे.
- e. कंपनी सर्व पात्र कर्जदारांना सध्याच्या आरबीआय मार्गदर्शक तत्वांनुसार मायक्रोफायनान्स सेवा पुरवते.
- f. कंपनीचे व्याज दर आणि शुल्क सध्याच्या आरबीआय मार्गदर्शक तत्वांनुसार आणि बोर्डाचे मंजूर केलेल्या धोरणांनुसार आहेत.
- g. व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी वेगवेगळे व्याजदर

आकारण्याचे तर्क कर्जदाराला अर्जात उघड केले जातील आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जातील.

- h. व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन देखील कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला जाईल. जेव्हा - जेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल होतो तेव्हा वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली माहिती अपडेट केली जाईल.
- i. कर्ज करार/दस्तऐवजाच्या अटी आणि शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांशिवाय कंपनी कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करणार नाही (जोपर्यंत नवीन माहिती, कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नाही, कंपनीच्या निदर्शनास आली नाही).
- j. कंपनी मानक केवायसी नियमांनुसार कर्जदारांकडून संबंधित कागदपत्रांच्या प्रती प्राप्त करेल. व्यवहार पूर्ण करण्यासाठी मागितलेली अतिरिक्त कागदपत्रे वाजवी आणि आवश्यक असतील.
- k. कर्जदारांकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची कोणतीही विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा आक्षेप, जर असेल तर, अशी विनंती मिळाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण लागू कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
- l. कंपनी उत्पादने बंडल करणार नाही. क्रेडिट लाइफ इन्शुरन्स उत्पादनांबाबत (लागू असल्यास) बंडलिंगला अपवाद केला जाऊ शकतो, जे सामान्यतः पूर्णपणे असुरक्षित कर्जावरील क्रेडिट जोखीम कव्हर करण्यासाठी कर्जासह एकत्रित केले जातात. विम्याच्या अटी कर्जदारांना पारदर्शकपणे कळवल्या जातील आणि त्यांनी आरबीआय आणि विमा नियामक आणि विकास प्राधिकरण (आयआरडीए) नियमांचे पालन केले पाहिजे. कर्जदाराची संमती सर्व प्रकरणांमध्ये घेतली पाहिजे, ज्या परिस्थितीत कर्जदार कंपनीने ऑफर केलेल्या विम्याची निवड करण्यास तयार नसेल, तेव्हा कर्जदारांनी त्यांच्या क्षमतेनुसार विम्याची व्यवस्था करावी.
- m. कर्जदारांना दिले जाणारे प्रशिक्षण विनामूल्य असेल. फील्ड कर्मचार्यांना असे प्रशिक्षण देण्यासाठी प्रशिक्षित केले जाईल आणि कर्जदारांना कर्ज / इतर कोणत्याही उत्पादनांशी संबंधित प्रक्रिया आणि प्रणालींची पूर्ण जाणीव करून दिली जाईल.
- n. सीआयसी वर (डीपीडी/एनपीए) डीफॉल्ट स्थिती अपलोड करताना कंपनी ग्राहकांना एसएमएसद्वारे किंवा इतर सोयीस्कर पद्धतीने ग्राहकांना क्रेडिट शिस्तीबद्दल माहिती देण्यासाठी आणि शिक्षित करण्यासाठी आगाऊ माहिती सुद्धा देईल.

6. अति कर्जबाजारीपणा टाळणे

- a. कर्ज मंजूर करण्यापूर्वी कर्ज सोसिंग अधिकारी आणि शाखा व्यवस्थापकांनी कर्जदारांच्या सध्याच्या कर्जबाजारीपणाबद्दल उचित चौकशी करावी. याव्यतिरिक्त, कंपनी कोणत्याही क्रेडिट माहिती कंपनीद्वारे कर्जदार/चा क्रेडिट ट्रॅक/इतिहास तपासेल.
- b. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की कर्जदाराच्या वार्षिक कौटुंबिक उत्पन्नाच्या मूल्यांकनाच्या आधारावर, घरगुती प्रोफाइल, कौटुंबिक उत्पन्न आणि घरगुती खर्च यांचा विचार करून कर्ज दिले जाते.
- c. कंपनी क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपन्यांना (सीआयसी) कर्जाच्या पातळीवर अचूक डेटा प्रदान करते आणि सर्व संभाव्य परिस्थितींमध्ये कर्जदारांकडून घोषणा प्राप्त करून, उपलब्ध असेल तेथे बँक खाते विवरणांची पडताळणी आणि स्थानिक चौकशी इत्यादी.
- d. कंपनी बहिर्वाह निश्चित करण्यासाठी मासिक घरगुती उत्पन्न असलेल्या कुटुंबांच्या मासिक दायित्वांच्या परतफेडीचे मूल्यांकन करते.
- e. कंपनीने कंपनी/उद्योग संघटनांच्या मंडळाने ठरवलेल्या कर्जाची मर्यादा आणि आरबीआयने निर्धारित केलेली एकूण विहित मर्यादा ओलांडू नये.
- f. कंपनी कर्जदारांना जास्त कर्ज घेण्याच्या दुष्परिणामांबद्दल शिक्षित करेल.

7. पुनर्प्राप्ती / संकलन पद्धतीवरील धोरण

- कंपनी सर्व कर्मचार्यांना (फील्ड लेव्हल) संकलन धोरण आणि कर्जदारांशी योग्य व्यवहार करण्यासाठी प्रशिक्षण देईल.
- कर्जदारांसोबतच्या सर्व संवादादरम्यान कर्मचारी सभ्य भाषा वापरतील, शिष्टाचार राखतील आणि सांस्कृतिक संवेदनशीलतेचा आदर करतील याची कंपनी खात्री करेल.
- कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी कर्मचार्यांना विचित्र/उशीरा वेळेत किंवा कर्जदारांच्या शोक/आजारीच्या वेळी गोळा करणे, उद्धटपणे/आक्रमकपणे वागणे किंवा संकलनादरम्यान बळाचा वापर करणे इत्यादी सक्तीच्या संकलन पद्धतीचे पालन न करण्याचे निर्देश देईल.
- कंपनी हे सुनिश्चित करेल की कर्जाची परतफेड न केल्यास कर्मचारी कोणत्याही कठोर पद्धतीचा अवलंब करणार नाहीत उदा. धमकावणे किंवा अपमानास्पद भाषा वापरणे, कर्जदाराला सतत कॉल करणे आणि/किंवा थकीत कर्जदाराला सकाळी 9:00 च्या अगोदर आणि संध्याकाळी 6:00 नंतर कॉल करणे, नातेवाईक, मित्रांना त्रास देणे, कर्जदाराचे सहकारी, कर्जदाराचे नाव प्रकाशित करणे, कर्जदार किंवा कर्जदाराचे कुटुंब/मालमत्ता/प्रतिष्ठेला हानी पोहोचवण्यासाठी हिंसाचार किंवा इतर तत्सम माध्यमांचा वापर किंवा धमकी देणे, कर्जाच्या मर्यादेबद्दल किंवा परिणामांबद्दल कर्जदाराची दिशाभूल करणे.
- कर्जदार आणि कर्मचार्यांनी परस्पर ठरवलेल्या नियुक्त/केंद्रीय नियुक्त ठिकाणी (केंद्र मीटिंग) वसूली केली जाईल याची कंपनी खात्री करेल. तथापि, कर्जदार दोन किंवा अधिक प्रसंगी नियुक्त/केंद्रीय नियुक्त ठिकाणी (केंद्र मीटिंग) हजर राहण्यास अपयशी ठरल्यास कर्जदाराच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या ठिकाणी वसूली करण्याचा अधिकार फील्ड स्टाफला आहे.
- कर्जदारांप्रती कर्मचार्यांच्या कोणत्याही अनुचित वर्तनासाठी कंपनी जबाबदार आहे.
- कर्मचारी गैरवर्तन करणार नाहीत किंवा कर्जदारांचा अनादर करणार नाहीत याची खात्री करण्यासाठी कंपनीकडे कडक दक्षता असेल.
- एफपीसी विरुद्ध कोणत्याही गैरवर्तन किंवा विचलनासाठी कर्मचार्यांवर शिस्तभंगाची कारवाई केली जाईल.
- कंपनी सर्व शाखा परिसरात, मुख्य कार्यालय/ नोंदणीकृत कार्यालयात स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत एफपीसी प्रदर्शित करेल आणि वेबसाइटवर अपलोड करेल.
- कंपनीने पुनर्प्राप्ती-संबंधित तक्रारींसाठी तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन केली आहे. या यंत्रणेचा तपशील कर्जदाराला केएफएस सह लोन कार्डमध्ये प्रदान केला जाईल.
- कंपनी कर्ज वसुलीसाठी रिकव्हरी एजंट नियुक्त करत नाही, जर ते केले तर, त्याचे तपशील ग्राहकांना योग्यरित्या कळवले जातील आणि वेबसाइटवर प्रदर्शित केले जातील.

8. कर्जदाराच्या माहितीची गोपनीयता

- कंपनी कर्जदाराच्या गोपनीयतेचा आदर करेल आणि कर्जदाराची माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानेल.
- कंपनी कर्जदाराचा डेटा क्रेडिट ब्युरो, वैधानिक संस्था, समूह कंपनी आणि तृतीय पक्षांसोबत सामायिक करण्यासाठी कर्ज करार/दस्तऐवजात पुरेसा खुलासा समाविष्ट करेल आणि कर्जदाराची स्वीकृती अंतर्गत रेकॉर्डसाठी प्राप्त केली जाईल.
- कंपनी कर्मचार्यांना कर्जदाराच्या डेटाची निष्ठा आणि गोपनीयतेबद्दल प्रशिक्षण देईल.

9. ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा (जीआरएम) वर धोरण

स्पंदना कर्जदारांना केंद्रस्थानी ठेवून कर्जदार केंद्रीय संस्था बनण्याचा प्रयत्न करते आणि सर्व धोरणे आणि प्रक्रिया

कर्जदारांना कार्यक्षम आणि जलद सेवा प्रदान करण्यासाठी तयार केल्या आहेत. स्पंदना ने कर्जदारांच्या सेवेला अत्यंत महत्त्व दिले जावे याची खात्री करण्यासाठी सर्व पावले उचलली आहेत, जर काही 'तक्रार' असेल तर त्यात शंका, तक्रारी आणि अभिप्राय समाविष्ट आहेत. ही तक्रार निवारण यंत्रणा तक्रारींचे वेळेवर निवारण / अभिप्राय ऐकण्याची तरतूद करते. याशिवाय, प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारी आणि अभिप्राय यांचे संस्थेच्या सर्वोच्च स्तरावर पुनरावलोकन केले जाते आणि धोरणांचे पुनरावलोकन केले जाते आणि वितरण यंत्रणा मजबूत करण्यासाठी आणि चांगल्या सेवा प्रदान करण्यासाठी निर्णय घेतले जातात.

कंपनीने खाली दिलेली तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन केली आहे, जी कर्जदारांच्या तक्रारी प्राप्त करणे, हाताळणे आणि विल्हेवाट लावणे, कागदपत्रे, टर्न-अराउंड-टाईम आणि निराकरण न झालेल्या तक्रारींसाठी वाढीव मॅट्रिक्स आणि नियतकालिक पुनरावलोकन यंत्रणा प्रदान करते.

कंपनीने या धोरणांतर्गत कर्जदारांच्या तक्रारी प्राप्त करणे, हाताळणे आणि त्यांचे निराकरण करणे, दस्तऐवजीकरण करणे आणि अहवाल देणे यासाठी मुख्य कार्यालयात ग्राहक समर्थन सेवा विभाग (सीएसएस) समर्पित केला आहे.

9.1 उद्दिष्टे

कर्जदारांच्या तक्रारींचे त्वरित निराकरण सुनिश्चित करण्यासाठी आणि उच्च स्तरावर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या अंमलबजावणीचा आढावा घेण्यासाठी यंत्रणा प्रदान करण्यासाठी निष्पक्ष आणि पारदर्शकपणे कार्यक्षम सेवा प्रदान करून कर्जदारांच्या तक्रारींचे त्वरित निराकरण करणे हा या धोरणाचा उद्देश आहे.

- कर्जदारांना अभिप्राय आणि सूचनांसाठी औपचारिक आणि अनौपचारिक चॅनेल प्रदान करणे
- कर्जदारांसाठी औपचारिक तक्रार निवारण यंत्रणा प्रदान करणे
- ग्राहकांना तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल शिक्षित करणे
- कर्जदारांना फसवणूक, फसवणूक किंवा अनैतिक प्रथांपासून संरक्षण मिळते याची खात्री करण्यासाठी
- तक्रारी जलद आणि कार्यक्षमतेने हाताळणे/निराकरण करणे
- कर्जदारांना वेळेवर आणि कार्यक्षम रीतीने चांगल्या सेवा देण्यासाठी सेवांच्या प्रभावाचे सातत्याने मूल्यांकन करणे.

स्पंदना बहु-स्तरीय ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणेचे अनुसरण करते आणि तक्रार निवारण यंत्रणेचे खालील प्रमुख घटक आहेत:

व्याप्ती	उद्देश
तक्रार नोंदवण्यासाठी चॅनेल	<ul style="list-style-type: none"> ○ • शाखा कार्यालयात वॉक-इन आणि तक्रारी/फीडबॅक रजिस्टरमध्ये नोंदवणे • टोल-फ्री क्रमांकावर कॉल करा आणि नोंदणी करा: 18001205519 • कॉर्पोरेट/नोंदणीकृत पत्त्यावर तक्रार निवारण अधिकार्याला पत्र लिहा • css@spandanasphoorty.com वर किंवा bipin.puthran@spandanasphoorty.com वर तक्रार निवारण अधिकार्याला ईमेल करा • प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरकडे पाठवा • एमएफआयएन/सा-धन टोल-फ्री नंबरवर जा • आरबीआय लोकपालकडे पाठवा
डिस्प्ले	<ul style="list-style-type: none"> • सर्व कार्यालय परिसर • संकेतस्थळ • केएफएस कम लोन कार्डसह कर्जाची कागदपत्रे
कर्जदारांना त्यांच्या हक्कांबद्दल माहिती देणे	<ul style="list-style-type: none"> • अनिवार्य गट प्रशिक्षण (सीजीटी) आणि गट ओळख चाचणी (जीआरटी) • केएफएस कम लोन कार्ड • नियतकालिक, केंद्र मीटिंगमधील कर्मचार्यांकडून स्मरणपत्रे
वेळेवर ठराव	<ul style="list-style-type: none"> • एस्केलेशन मॅट्रिक्स
अहवाल आणि पुनरावलोकन यंत्रणा	<ul style="list-style-type: none"> • डेटा विश्लेषण: (ट्रेंड, तुलना आणि मुख्य मेट्रिक्स)
कर्मचार्याची भूमिका आणि प्रशिक्षण	<ul style="list-style-type: none"> • तक्रारी हाताळण्यासाठी आणि देखरेखीसाठी अनिवार्य प्रशिक्षण
कर्जदारांच्या तक्रारी निवारणाचे निरीक्षण करणे	<ul style="list-style-type: none"> • योग्य रेकॉर्ड ठेवला आणि मासिक अहवाल सीएसएस सोबत शेअर केला • अंतर्गत ऑडिट तपासणी: क्लायंटचे समाधान मोजण्यासाठी क्लायंट सत्यापन. • नियामक अनुपालन

9.2 तक्रार निवारणासाठी केंद्रीकृत यंत्रणा

कंपनीकडे तक्रार निवारणाची केंद्रीकृत यंत्रणा आहे जी कंपनीला कर्जदाराच्या तक्रारींचे अनुसरण करण्यास आणि त्यावर प्रक्रिया करण्यास अनुमती देते. तक्रार कोठे प्राप्त झाली आहे याची पर्वा न करता, मुख्य कार्यालयातील तक्रार निवारण पथकाद्वारे त्याचा मागोवा घेतला जाईल.

9.3 तक्रारीची नोंदणी:

प्रत्येक शाखेकडे तक्रार (ग्रीव्हन्स) रजिस्टर असते. कर्जदार शाखेत जाण्यासाठी आणि रजिस्टरमध्ये तक्रार/क्वेरी/फीडबॅक नोंदवण्यास मोकळे आहेत. तक्रार नोंदवहीमध्ये नोंदवलेल्या/नोंदणी केलेल्या कर्जदारांच्या कोणत्याही शंका किंवा तक्रारींचे 5 दिवसांपेक्षा जास्त काळ निराकरण झाले नाही तर ते मुख्य कार्यालयातील सीएसएस कडे कळवावे/पाठवावे.

जर कर्जदार शाखा व्यवस्थापकाकडून मिळालेल्या प्रतिसादावर समाधानी नसेल किंवा 5 दिवसात समस्येचे निराकरण झाले नाही, तर कर्जदार सीएसएस समर्पित टोल-फ्री नंबर '18001205519' वर किंवा सीएसएस ईमेल आयडी: 'css@spandanaspooorty.com' संपर्क करू शकतो.

कर्जदार काही तपशील प्रदान करण्यास सक्षम नसल्याच्या कारणास्तव कोणत्याही परिस्थितीत तक्रार नोंदणी नाकारली जाऊ नये. प्रत्येक तक्रारीसाठी ग्रीव्हन्स /तक्रार क्रमांक तयार केला जावा.

तक्रार नोंदविणाऱ्या कर्मचार्याने तक्रारीची तपशीलवार नोंद घ्यावी. त्याने किंवा तिने तक्रारकर्त्याला एक तात्पुरती कालावधी देखील सांगितली पाहिजे ज्यामध्ये तक्रारीचे निराकरण होण्याची शक्यता आहे.

जर कॉल सामान्य प्रश्नाच्या स्वरूपाचा असेल, तर कॉलमध्ये उपस्थित असलेल्या कर्मचार्याने कॉल दरम्यानच त्याचे उत्तर देण्याचा प्रयत्न केला पाहिजे. कॉलवर उपस्थित असलेला कर्मचारी प्रश्नाचे उत्तर देण्यास सक्षम नसल्यास, त्याने किंवा तिने अशी क्वेरी संबंधित ऑपरेशन टीममधील संबंधित व्यक्तीकडे पाठवावी.

9.4 तक्रारीची प्रक्रिया

सर्व तक्रारींवर 30 दिवसांच्या आत किंवा संबंधित अधिकार्यांनी विहित केलेल्या वेळेनुसार प्रक्रिया केली जाईल.

9.5 तक्रार बंद करणे

सीएसएस तक्रारदाराशी केलेल्या पाठपुराव्याच्या चर्चेच्या आधारे तक्रार बंद करेल.

9.6 गंभीर तक्रारी वाढवणे

आर्थिक अनियमितता (लाचखोरी, फसवणूक इ.)/वसुली-संबंधित तक्रारींशी संबंधित असलेल्या सर्व तक्रारी स्वतंत्रपणे हाताळल्या गेल्या पाहिजेत आणि पुढील तपास/इनपुट आणि बंद करण्यासाठी सीएसएस द्वारे अंतर्गत ऑडिट टीमकडे पाठवल्या जातील.

9.7 तक्रार निवारण प्रणालीबद्दल माहिती/संवाद

तक्रार निवारण प्रणालीच्या प्रभावीतेसाठी कर्जदारांशी संवाद आवश्यक आहे. प्रभावी संप्रेषणासाठी खालील गोष्टींची खात्री करणे आवश्यक आहे:

1. तक्रार निवारण यंत्रणेचे तपशील आणि टोल-फ्री क्रमांकासह संपर्क तपशील शाखा कार्यालयांमध्ये ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील आणि वेबसाइटवर सुद्धा प्रदर्शित केले जातील.
2. हे सीजीटी, जीआरटी आणि कर्ज वितरणादरम्यान कर्जदारांना समजावून सांगितले पाहिजे.
3. पर्यवेक्षकांनी प्रत्येक वेळी कर्जदारांना त्यांच्या देखरेखीच्या भेटी दरम्यान तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल माहिती

द्यावी.

4. कर्जदारांना प्रदान केलेल्या केएफएस सह कर्ज कार्डावर तक्रार निवारण प्रणालीचे तपशील देखील छापले जावेत.
5. सर्व कर्जदारांना तक्रार निवारण यंत्रणेची जाणीव आहे याची खात्री करण्यासाठी फील्ड स्टाफला प्रशिक्षित केले पाहिजे.

9.8 तक्रार निवारण अधिकारी आणि प्रधान नोडल अधिकारी यांची नियुक्ती

कंपनीने तक्रार निवारण अधिकारी आणि प्रधान नोडल अधिकारी यांची नियुक्ती केली आहे, जे तक्रार निवारणाच्या एकूण प्रक्रियेवर देखरेख करतील. तक्रारींचे वरिष्ठ व्यवस्थापन आणि अपीलीय अधिकार्यांना कळवण्यासाठी आणि प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींचे योग्य रीतीने निराकरण करण्याची जबाबदार ही तो/ती असेल.

तक्रार निवारण अधिकारी आणि प्रधान नोडल ऑफिसर यांचे नाव आणि संपर्क तपशील कंपनीच्या वेबसाइटवर आणि सर्व शाखांमध्ये कोणत्याही तक्रारीच्या बाबतीत कर्जदारापर्यंत सहज पोहोचण्यासाठी प्रदर्शित केले जातात.

9.9 कर्जदारांच्या तक्रारींसाठी एस्केलेशन मॅट्रिक्स

लेव्हल 1: शाखा कार्यालय	कर्जदार शाखा व्यवस्थापकाशी संपर्क साधू शकतात आणि तक्रार नोंदवही भरून त्यांची तक्रार/तक्रारी नोंदवू शकतात.
लेव्हल 2 : सीएसएस	जर कर्जदार शाखा व्यवस्थापकाकडून मिळालेल्या प्रतिसादावर समाधानी नसेल किंवा पाच (5) दिवसात समस्येचे निराकरण झाले नाही, तर कर्जदार तक्रार/तक्रार सीएसएस कडे वाढवू शकतात. टोल-फ्री क्रमांक 1800-120-5519 <i>(कामाच्या दिवशी सकाळी 9.30 ते संध्याकाळी 5.30 (सोमवार ते शनिवार, 3रा आणि 4था शनिवार वगळता)</i> ई-मेल: css@spandanasphoorty.com
लेव्हल 3: तक्रार निवारण अधिकारी (जीआरओ) / प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ)	एचओ कडे वाढ झाल्याच्या तारखेपासून पंधरा (15) दिवसांच्या आत समस्येचे निराकरण न झाल्यास, कर्जदार पीएनओकडे तक्रार/तक्रार वाढवू शकतात: श्री. पी राहुल रेड्डी संपर्क : 93929 14441 ई-मेल: rahulreddy.p@spandanasphoorty.com

<p>लेव्हल 4: आरबीआय किंवा</p>	<p>प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरकडे पाठवल्यानंतर दहा (10) दिवसांच्या आत समस्येचे निराकरण झाले नाही (उपस्थित/नाकारलेले) किंवा ग्राहक शाखांद्वारे तक्रार करण्याऐवजी टोल-फ्री नंबरद्वारे थेट कस्टमर केअरशी संपर्क साधत असल्यास आणि आत निराकरण झाले नाही. तक्रार केल्याच्या तारखेपासून तीस (३०) दिवसांनी, ग्राहक तक्रार/तक्रार आरबीआय लोकपाल किंवा एसआरओ कडे पाठवू शकतो.</p> <p>आरबीआय लोकपाल</p> <p>समस्येचे निराकरण न झाल्यास, कर्जदार https://cns.rbi.org.in वर आरबीआय कडे ऑनलाइन तक्रार करू शकतात.</p> <p>किंवा</p> <p>समर्पित ई-मेलद्वारे देखील तक्रारी दाखल केल्या जाऊ शकतात: crpc@rbi.org.in</p> <p>किंवा</p> <p>रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, 4था मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160017 येथे स्थापन केलेल्या 'केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्रा'कडे भौतिक तक्रार पाठवा.</p> <p>https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf.</p> <p>किंवा</p> <p>टोल फ्री क्रमांक 14448 (सकाळी 9:30 ते सायंकाळी 5:15)</p>												
<p>सेल्फ-रेग्युलेटरी ऑर्गनायझेशन (एसआरओ)</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>मायक्रोफायनान्स (एमएफआयएन)</th> <th>इन्स्टिट्यूशन</th> <th>नेटवर्क</th> <th>सा-धन</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>तक्रार निवारण अधिकारी पीएसपी 4-003, 4-004, 4था मजला, इम्मार पाम स्प्रिंग प्लाझा, गोल्फ कोर्स रोड, सेक्टर -54, गुडगाव -122003. हरियाणा</td> <td></td> <td></td> <td>तक्रार निवारण अधिकारी ए -1 226, पहिला मजला, सफदरजंग एन्क्लेव्ह, नवी दिल्ली-110029, दिल्ली</td> </tr> <tr> <td>टोल फ्री क्रमांक 1800-102-1080 customercomplaint@mfinindia.org</td> <td></td> <td></td> <td>संपर्क क्रमांक 011 4717 4418 nandi@sa-dhan.org</td> </tr> </tbody> </table> <p>पुनर्प्राप्ती पद्धतीशी संबंधित तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी कंपनी विशेष लक्ष देईल.</p> <p>याव्यतिरिक्त, क्रेडिट माहितीच्या विलंबित अपडेट/सुधारणेसाठी ग्राहकांना भरपाईसाठी आरबीआय फ्रेमवर्कचे पालन करण्यासाठी, कंपनीने सर्व आवश्यक पावले उचलली आहेत</p>	मायक्रोफायनान्स (एमएफआयएन)	इन्स्टिट्यूशन	नेटवर्क	सा-धन	तक्रार निवारण अधिकारी पीएसपी 4-003, 4-004, 4था मजला, इम्मार पाम स्प्रिंग प्लाझा, गोल्फ कोर्स रोड, सेक्टर -54, गुडगाव -122003. हरियाणा			तक्रार निवारण अधिकारी ए -1 226, पहिला मजला, सफदरजंग एन्क्लेव्ह, नवी दिल्ली-110029, दिल्ली	टोल फ्री क्रमांक 1800-102-1080 customercomplaint@mfinindia.org			संपर्क क्रमांक 011 4717 4418 nandi@sa-dhan.org
मायक्रोफायनान्स (एमएफआयएन)	इन्स्टिट्यूशन	नेटवर्क	सा-धन										
तक्रार निवारण अधिकारी पीएसपी 4-003, 4-004, 4था मजला, इम्मार पाम स्प्रिंग प्लाझा, गोल्फ कोर्स रोड, सेक्टर -54, गुडगाव -122003. हरियाणा			तक्रार निवारण अधिकारी ए -1 226, पहिला मजला, सफदरजंग एन्क्लेव्ह, नवी दिल्ली-110029, दिल्ली										
टोल फ्री क्रमांक 1800-102-1080 customercomplaint@mfinindia.org			संपर्क क्रमांक 011 4717 4418 nandi@sa-dhan.org										

	<p>आणि नोडल ऑफिसरचे तपशील सर्व सीआयसी सह संप्रेषित केले आहेत. फ्रेमवर्कनुसार, क्रेडिट माहिती-संबंधित तक्रारीचे निराकरण झाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत या संदर्भात कंपनीने क्रेडिट माहितीचे दुरुस्त केलेले तपशील सीआयसी किंवा तक्रारदाराकडे एकवीस दिवसांच्या आत पाठवावेत (21) ज्या तारखेपासून कंपनीला क्रेडिट माहितीमध्ये चुकीची माहिती देण्यात आली होती त्या दिवसापासून, कंपनी आणि सीआयसी यांना एकत्रितपणे, तक्रारीचे निराकरण/निपटारा करण्यासाठी तीस (30) दिवसांची एकूण मर्यादा प्रदान करा. प्रत्यक्षात, याचा अर्थ असा होईल की कंपनीला एकवीस (21) दिवस मिळतील आणि सीआयसी ला उर्वरित नऊ (9) दिवस तक्रारीच्या पूर्ण निराकरणासाठी प्रभावीपणे मिळतील.</p> <p>तक्रारकर्त्याने कंपनी किंवा सीआयसी कडे तक्रार दाखल केल्याच्या तारखेपासून तीस (30) कॅलेंडर दिवसांच्या आत त्यांच्या तक्रारीचे निराकरण न केल्यास आणि संपर्क साधला गेला नाही तर तक्रारदार प्रति कॅलेंडर दिवसाला ₹100 ची भरपाई मिळण्यास पात्र असेल. तक्रारदाराला कंपनी/सीआयसी द्वारे प्रदान करण्यात येणारी भरपाई (तक्रार दाखल केल्याच्या तीस (30) कॅलेंडर दिवसांहून अधिक विलंबित निराकरणासाठी) आरबीआयच्या फ्रेमवर्कमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे संबंधित कंपनी/सीआयसी मध्ये विभागणी केली जाईल.</p>
--	---

9.10 तक्रारीचे पुनरावलोकन

कंपनीचे वरिष्ठ व्यवस्थापन वेळोवेळी तक्रारींचा आढावा घेतील. एका तिमाहीत एकदा, कंपनीचे संचालक मंडळ/समिती तिमाही दरम्यान प्राप्त झालेल्या तक्रारींच्या विश्लेषणाचे पुनरावलोकन आणि चर्चा करेल.

9.11 अंतर्गत लोकपालची नियुक्ती

कंपनीने नियामक मार्गदर्शक तत्वे मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नियंत्रित संस्थांसाठी अंतर्गत लोकपाल) निर्देश, 2023 च्या अनुषंगाने अंतर्गत लोकपाल नियुक्त केला आहे, जो तक्रारकर्त्याकडून किंवा जनतेच्या सदस्यांकडून थेट प्राप्त झालेल्या तक्रारी हाताळणार नाही परंतु ज्या तक्रारींची कंपनीने आधीच तपासणी केली आहे परंतु कंपनीने अंशतः किंवा पूर्णपणे नाकारली आहे त्यांच्याशी व्यवहार करेल.

10. बाह्य तक्रारी

(कर्जदाराच्या वतीने किंवा सार्वजनिक हिताच्या आधारावर) सामान्य जनता आणि सरकारी एजन्सी, आरबीआय, पोलीस, वकील, उद्योग लोकपाल (एकेएमआय, सा-अधन आणि एमएफआयएन इ.) आणि सामाजिक कार्यकर्ते यांसारख्या इतर भागधारकांकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारी मुख्य कार्यालयात देखील हाताळले जाईल आणि लागू धोरणाच्या संदर्भात योग्यरित्या निवारण केले जाईल. म्हणून, अशा एजन्सींकडून तक्रारी प्राप्त करणाऱ्या कोणत्याही कर्मचाऱ्यांनी त्या सीएसएस कडे पाठवाव्यात.

11. एफपीसी आणि जीआरएम चा प्रसार

- कंपनीच्या एचआर पॉलिसीमध्ये सर्व कर्मचाऱ्यांची भरती, त्यांचे प्रशिक्षण आणि रिपोर्टिंग संरचना यासाठी निकष आहेत. निकषांमध्ये किमान पात्रता, कौशल्य संच आणि त्यांचे सामाजिक आणि वर्तनात्मक पैलू समाविष्ट आहेत. प्रत्येक

कर्मचार्याला एफपीसी, जीआरएम, आचारसंहिता, व्हिसल ब्लोअर यंत्रणा आणि कर्जदारांशी व्यवहार करण्याच्या योग्य पद्धतीबद्दल प्रशिक्षण दिले जाते. एमएफआयएन आणि सा-धन द्वारे उद्योग आचार संहितेत प्रदान केलेली मार्गदर्शक तत्त्वे, मंडळाने मंजूर केली आहेत आणि त्यांचा स्वीकार केला आहे.

- b. **कर्मचारी प्रशिक्षण:** प्रत्येक कर्मचार्याला तक्रार निवारण यंत्रणेसह एफपीसी वर प्रशिक्षित केले जाते. याशिवाय, त्यांना सॉफ्ट स्किल्सचे प्रशिक्षण दिले जाते जेणेकरून कोणत्याही अपमानास्पद किंवा जबरदस्तीने कर्ज वसूली/वसुलीच्या पद्धतीचा अवलंब न करता कर्जदारांशी योग्य आणि आदराने वागावे. प्रत्येक कर्मचार्याला अशा प्रकारे प्रशिक्षित केले जाते की कर्जदाराला योग्य आदर दिला जातो आणि त्याला सन्मान आणि स्वाभिमानाने वागवले जाते. कर्मचार्यांना संभाव्य कर्जदारांच्या कुटुंबाचे उत्पन्न आणि विद्यमान कर्जाबाबत आवश्यक चौकशी करण्यासाठी प्रशिक्षित केले जाते.
- c. कर्मचार्यांना पदोन्नती देताना एफपीसी, जीआरएम, आचारसंहिता आणि व्हिसल ब्लोअर यंत्रणा यांचे पालन करण्याला अत्यंत महत्त्व दिले जाईल.
- d. एफपीसी, जीआरएम, आचारसंहिता आणि व्हिसल ब्लोअर यंत्रणा यांचे पालन न करणाऱ्या कर्मचार्यांवर शिस्तभंगाची कारवाई केली जाईल.
- e. स्पंदना च्या सर्व शाखा आणि मुख्य कार्यालय कर्जदारांच्या माहितीसाठी एफपीसी, जीआरएम, आचारसंहिता आणि व्हिसल ब्लोअर यंत्रणा स्थानिक भाषेत ठळकपणे प्रदर्शित करतील.
- f. विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी या एफपीसी आणि जीआरएम ची एक प्रतही वेबसाइटवर अपलोड केली जाईल.
- g. कर्जदारांचे शिक्षण: कर्जदारांना त्यांच्या न सुटलेल्या तक्रारी, पर्याय, निवडी आणि जबाबदारांच्यासाठी एफपीसी, जीआरएम आणि एस्केलेशन मॅट्रिक्सवर शिक्षित केले जाईल. कर्जदारांचे शिक्षण गट प्रशिक्षण, आणि शाखा आणि केंद्राच्या बैठकीमधील संवादाद्वारे केले जाईल.
- h. नवीन कर्जदारांना त्यांचे कर्जदार म्हणून त्यांचे अधिकार समजण्यास मदत करण्यासाठी संस्थेच्या धोरणांबद्दल आणि कार्यपद्धतींबद्दल माहिती देणे आवश्यक आहे.
