

ஸ்பந்தனா ஸ்பூர்த்தி ஃபைனான்ஷியல் லிமிடெட்டின்

நியாயமான நடைமுறை விதிகளின் கொள்கைகள் ("FPC")

திருத்தப்பட்டத் தேதி: ஏப்ரல் 29, 2024

பொருளடக்கங்களின் அட்டவணை

1. அறிமுகம்	3
2. நியாயமான நடைமுறை விதிகளின் குறிக்கோள்கள்:	3
3. முக்கிய மதிப்புகள்	3
4. கடன் செயல்முறைக்கான வழிகாட்டுதல்கள்.....	4
4.1. கடன் பெறுதல் விண்ணப்பம்.....	4
4.2. கடன் மதிப்பீடு.....	4
4.3. கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்	4
4.4. கடன் அனுமதி மற்றும் வழங்கல்.....	5
4.5. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்:	5
4.6. கடன் ஒப்பந்தம் / ஆவணம் / கடன் அட்டை / முக்கிய உண்மை அறிக்கையில் வெளிப்படுத்தல்கள்	5
5. நியாயமான நடைமுறைகள் மற்றும் நெறிமுறையான நடத்தை	6
6. அதிகப்படியான கடன்சுமையைத் தவிர்த்தல்.....	7
7. மீட்பு / வசூல் நடைமுறைகள்.....	7
8. கடன்பெறுபவர் தகவல்களின் தனியுரிமை.....	8
9. வாடிக்கையாளர் குறைத்தீர்ப்பு இயங்கமைப்பிற்கான கொள்கை (GRM)	8
9.1 நோக்கங்கள்	9
9.2 குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான மையப்படுத்தப்பட்ட வழிமுறை	9
9.3 குறைகளைப் பதிவு செய்தல்:.....	9
9.4 குறைகளை செயலாக்குதல்.....	11
9.5 குறை முடித்தல்:	11
9.6 தீவிரமான குறைகளைத் தெரிவித்தல்Escalation of Serious Grievance:.....	11
9.7 குறை தீர்க்கும் அமைப்பு பற்றிய தொடர்புத் தகவல்.....	11
9.8 குறை தீர்க்கும் அலுவலர் மற்றும் முதன்மை நோடல் அதிகாரி நியமனம்.....	11
9.9 கடன் வாங்குபவர்களின் குறைகளை தெரிவிப்பதற்கான மேட்ரிக்ஸ்.....	12
9.10 குறைகளை மதிப்பாய்வு செய்தல்:	13
10. விசில் ஊதுபவர்.....	13
11. வெளிப்புற புகார்கள்.....	13
12. FPC மற்றும் GRM பரவல்	14

1. அறிமுகம்

ஸ்பந்தனா ஸ்பூர்த்தி ஃபைனான்ஷியல் லிமிடெட் (“ஸ்பந்தனா” அல்லது “நிறுவனம்”) என்பது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் (RBI) NBFCயாக பதிவுசெய்யப்பட்ட ஒரு பொது வரையறுக்கப்பட்ட நிறுவனமாகும், மேலும் ஏப்ரல் 13, 2015 முதல் NBFC-MFI என மறுவகைப்படுத்தப்பட்டது. இதுவும் RBI இன் அளவுகோல் அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறையின் கீழ் நடுத்தர அடுக்கு NBFC என வகைப்படுத்தப்பட்டுள்ளது.

குறைந்த வருமானம் கொண்ட குடும்பங்கள் மற்றும் தனிநபர்களின் வாழ்க்கைத் தரத்தை மேம்படுத்த ஸ்பந்தனா நுண்கடன் சேவைகளை வழங்குகிறது. ஸ்பந்தனா தனது கடன் வாங்குபவர்களுக்கு மிக உயர்ந்த வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் ஒருமைப்பாட்டைப் பேணுவதன் மூலம் தரமான சேவைகளை வழங்க தொடர்ந்து முயற்சிக்கிறது.

பொறுப்பான கடன், வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் முக்கிய மதிப்புகள் ஆகியவற்றின் கொள்கைகள் கடிதம் மற்றும் ஆவியில் பின்பற்றப்படுவதை ஸ்பந்தனா உறுதி செய்கிறது. இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (“RBI”) NBFCகள் மற்றும் MFIகளுக்கான நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு குறித்த பல்வேறு வழிகாட்டுதல்களை ஸ்பந்தனா பின்பற்றுகிறது, முதன்மை திசை - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (நுண்ணிதி கடன்களுக்கான ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பு) திசைகள், 2022, முதன்மை திசை - ரிசர்வ் பாங்க் ஆஃப் இந்தியா (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) திசைகள், 2023 மற்றும் சுய-ஒழுங்குமுறை நிறுவனங்களின் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் இன்ஸ்டிடியூஷன்ஸ் நெட்வொர்க் (MFIN) மற்றும் சதன் (சமூக மேம்பாட்டு சங்கம்) ஆகியவற்றால் உருவாக்கப்பட்ட ஒருங்கிணைந்த தொழில் நடத்தை விதிகளையும் ஏற்றுக்கொண்டது. நிதி நிறுவனங்கள்).

இந்தியாவில் உள்ள யூனியன் பிரதேசங்கள் உட்பட 21 மாநிலங்களில் ஸ்பந்தனா உள்ளது, மேலும் இந்தியா முழுவதும் பல மாநிலங்கள் மற்றும் பிராந்தியங்களுக்கு தனது செயல்பாடுகளை விரிவுபடுத்த திட்டமிட்டுள்ளது. அதன்படி, தயாரிப்புகள், வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் ஊழியர்கள் அதிகரித்து வருகின்றனர், நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டை நன்கு புரிந்துகொள்வதற்கும், கொள்கை வழிகாட்டுதல்களை திறம்பட செயல்படுத்துவதற்கும், தற்போதுள்ள வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின் வரம்பில் பொருத்தமான மேம்பாடு அவ்வப்போது செய்யப்படுகிறது..

2. நியாயமான நடைமுறை விதிகளின் குறிக்கோள்கள்

- ஒரு நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை (FPC) உருவாக்கி, ஒழுங்குமுறை மற்றும் சுய-ஒழுங்குமுறை அமைப்புகளால் (SROs) பரிந்துரைக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க FPC ஐ திறம்பட செயல்படுத்துவதற்கான செயல்முறை மற்றும் வழிகாட்டுதல்களை வகுத்தல். மற்றும் ஸ்பந்தனா பெற்ற அனுபவங்களிலிருந்து FPC இன் நோக்கத்தை மேம்படுத்துதல்.
- கடன் வாங்குபவர்களை மோசடி, தவறாக சித்தரித்தல், ஏமாற்றுதல் மற்றும் நெறிமுறையற்ற நடைமுறைகளிலிருந்து பாதுகாக்க.
- கடன் வழங்குதல் மற்றும் கடன்களை திரும்பப் பெறுதல் தொடர்பான அனைத்து நடைமுறைகளும் நியாயமானவை மற்றும் கடன் வாங்குபவரின் கண்ணியத்திற்கு மதிப்பளிப்பதை உறுதி செய்தல்.
- FPC இல் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் பயனுள்ள முறையில் பயிற்சி அளித்தல் மற்றும் அவர்கள் எல்லா நேரங்களிலும் FPC ஐப் பின்பற்றுவதை உறுதி செய்தல்.
- கடன் வாங்குபவர்கள் மதம், சாதி, பாலினம், திருமண நிலை, பாலியல் நோக்குநிலை போன்றவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டப்படுவதில்லை என்பதை உறுதிப்படுத்துதல்.
- FPC இன் திறம்பட செயல்படுத்தப்படுவதைக் கண்காணிக்கவும் மற்றும் விலகல்களுக்கு பூஜ்ஜிய

சகிப்புத்தன்மையை பராமரிக்கவும்.

- ஸ்பந்தனா பெற்ற அனுபவங்களுக்கு மேலதிகமாக, ரிசர்வ் வங்கி மற்றும் SRO வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில் FPC ஐ தொடர்ந்து மதிப்பாய்வு செய்யவும் மற்றும் திருத்தவும்.

3. முக்கிய மதிப்புகள் - ICARE

- நேர்மை நேர்மை மற்றும் சரியானதைச் செய்வதில் நாங்கள் நம்பிக்கை கொண்டுள்ளோம்
- ஒத்துழைப்பு தனிப்பட்ட சாதனைக்கு முன் கூட்டு வெற்றியை வைக்கிறோம்
- சுறுசுறுப்பு நாங்கள் வேகமாகவும் திறமையாகவும் செயல்படுகிறோம்
- ஏற்றுக்கொள்ளும் தன்மை திறந்த மற்றும் நேர்மையான தகவல்தொடர்புகளை நாங்கள் நம்புகிறோம்
- பச்சாதாபம் எங்கள் பங்குதாரர்கள் அனைவரையும் நாங்கள் மதிக்கிறோம் மற்றும் அக்கறை கொள்கிறோம்

4. கடன் செயல்முறைக்கான வழிகாட்டுதல்கள்

4.1. கடன் பெறுதல் மற்றும் விண்ணப்பம்

- விண்ணப்பத்தை பரிசீலிக்கும் முன், கடன் பெறுபவர்களுக்கு கடனுக்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்து விளக்கவும், குழு உறுப்பினர்களிடையே ஒருங்கிணைப்பை உறுதி செய்யவும் 2 நாட்கள் பயிற்சி அளிக்கப்படும்..
- கடன் தொகையை முறையாக பயன்படுத்துதல், அதிக கடன் வாங்குவதால் ஏற்படும் ஆபத்துகள், கடன் தொகையை தவறாக பயன்படுத்துதல் போன்றவற்றை பயிற்சி வலியுறுத்தும்.
- வருடாந்திர வட்டி விகிதம், பயனுள்ள வருடாந்திர வட்டி விகிதம், கடன் செயலாக்க கட்டணம், காப்பீட்டு பிரீமியம், உடைந்த காலம் / தடைக்காலம், மற்றும் தாமதமாக செலுத்துவதற்கான அபராதம்/கட்டணங்கள், கடன் தவணை மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் அடுக்குநிகழ்வு உள்ளிட்ட பிற பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட தயாரிப்பு அம்சங்களையும் பயிற்சி உள்ளடக்கியது. கடன் வாங்குபவர்களுக்கு ஸ்பந்தனா முன்பணம் அல்லது முன்கூட்டியே கட்டணம் வசூலிக்கவில்லை என்று தெரிவிக்கப்படும்.
- காப்பீட்டுக் கொள்கையின் அம்சங்கள், அதன் கோரும் செயல்முறை, சரணடைதல் மற்றும் கடனை முன்கூட்டியே அடைக்கும் சூழ்நிலைகளில் பாலிசியைத் தொடர்வது குறித்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்படும்.
- கடன் பெற்றவர்கள் அசல், வட்டி, செயலாக்க கட்டணம் மற்றும் காப்பீட்டு பிரீமியம் ஆகியவற்றைத் தவிர வேறு எதையும் செலுத்தத் தேவையில்லை என்றும் கூறப்பட்டுள்ளது.
- கடன் வாங்குபவருடனான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- கடன் விண்ணப்பம்/ஆவணம் வட்டாரமொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- கடன் விண்ணப்பம் பெறப்பட்டதற்கான ஒப்புதலை கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும், கடன் விண்ணப்பம் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் செலுத்தப்படும் என்பதைத் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- கடன் விண்ணப்பத்தில் பயனுள்ள வட்டி விகிதம், செயலாக்க கட்டணம், காப்பீட்டு பிரீமியம், பொருந்தக்கூடிய பிற கட்டணங்கள் மற்றும் ஏற்பாட்டின் ஒரு பகுதியாக இருக்கும் அனைத்து தகவல்களும் இருக்கும். அதனால் மற்ற கடன் வழங்குபவர்களால் வழங்கப்படும் விதிமுறைகள்

மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒரு அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்யப்படலாம் மற்றும் கடன் வாங்குபவரால் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்.

- j. விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களைக் கடன் விண்ணப்பப் படிவம் குறிக்க வேண்டும்..

4.2 கடன் மதிப்பீடு

- a. கடனாளியின் வணிகம், வீட்டு வருமானம், அவளது தற்போதைய கடனைப் புரிந்துகொள்ள ஒவ்வொரு கடனும் மதிப்பிடப்பட வேண்டும், அதன் மூலம் அவரது கடன் தேவை மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை மதிப்பிடவும்.
- b. கடன் மதிப்பீடு கிளை மேலாளரால் கட்டாயமாக செய்யப்பட வேண்டும் மற்றும் மதிப்பீடு நிரப்பப்பட வேண்டும்.

4.3 கடனுக்கான முக்கியமான கடன் விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், கடன் ஒப்புதல் மற்றும் விநியோக செயல்முறை

- a. ஸ்பந்தனா கடன் ஒப்பந்தம்/ஆவணங்களின் நிலையான வடிவத்தைக் கொண்டுள்ளது, மேலும் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு இது உள்ளூர் மொழியில் வழங்கப்படுகிறது.
- b. மதிப்பீட்டிற்குப் பின், ஸ்பந்தனா, அனுமதிக்கப்பட்ட ஒவ்வொரு கடனுக்கும் உள்ளூர் மொழியில் ஒப்புதல் கடிதத்தை வழங்கும்.
- c. கூடுதலாக, கடன் ஒப்பந்தம்/ஆவணங்களைச் செயல்படுத்துவதற்கு முன், அவர்கள் ஒரு தகவலறிந்த பார்வையைப் பெறுவதற்கு, அனைத்து வருங்கால கடன் வாங்குபவர்களுக்கும், அனுமதி கடிதத்துடன் ஸ்பந்தனா முக்கிய உண்மைத் தாளை (KFS) வழங்குவார். (KFS செயல்படுத்தப்படும் வரை, நிறுவனம் உண்மைத் தாள் மற்றும் கடன் அட்டையை வழங்கும்/ தொடரும்).
- d. KFS க்கு ஒரு தனித்துவமான முன்மொழிவு எண் வழங்கப்படும் மற்றும் மூன்று வேலை நாட்கள் செல்லுபடியாகும், KFS இன் உள்ளடக்கங்கள் கடன் வாங்குபவருக்கு விளக்கப்படும் மற்றும் மேலும் செயலாக்கம்/ஆவணப்படுத்தலுக்கான KFS மற்றும் ஒப்புதல் கடிதத்தைப் புரிந்துகொண்டு ஒப்புதல் பெறப்படும்..
- e. செல்லுபடியாகும் காலத்தில் கடன் வாங்குபவர் ஒப்புக்கொண்டால், KFS இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கடனின் விதிமுறைகளுக்கு ஸ்பந்தனா கட்டுப்படும். செல்லுபடியாகும் தேதிக்குப் பிறகு வாடிக்கையாளர் KFS க்கு ஒப்புதல் அளிக்கும் சூழ்நிலைகளில், KFS இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நிபந்தனைகளுடன் கடனை மேலும் செயலாக்குவது அல்லது புதிய KFS ஐச் செயலாக்குவதன் மூலம் நிபந்தனைகளை மாற்றுவது குறித்து முடிவெடுக்க ஸ்பந்தனாவுக்கு முழு உரிமை உண்டு..
- f. KFS இன் பகுதி 1 விகிதம் மற்றும் கட்டணங்கள்/கட்டணங்கள் (ஆண்டு சதவீத விகிதம் (ஏபிஆர்), செயலாக்கக் கட்டணம், இன்சூரன்ஸ் பிரீமியம், கடன் ஏற்பாட்டின் ஒரு பகுதியாக இருக்கும் மற்ற அனைத்துக் கட்டணங்கள், சமமான கால தவணை, முதலியன RBI உடன் இணங்கும். திசையில்).
- g. KFS இன் பகுதி 1 விகிதம் மற்றும் கட்டணங்கள்/கட்டணங்கள் (ஆண்டு சதவீத விகிதம் (ஏபிஆர்), செயலாக்கக் கட்டணம், இன்சூரன்ஸ் பிரீமியம், கடன் ஏற்பாட்டின் ஒரு பகுதியாக இருக்கும் மற்ற அனைத்துக் கட்டணங்கள், சமமான கால தவணை, முதலியன RBI வழிகாட்டுதல் உடன் இணங்கும்). KFS இன் பகுதி 2 மற்ற தரமான தகவல்களைக் கொண்டிருக்க வேண்டும் (மீட்பு முகவர்கள், பிரிவு மற்றும் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் விவரங்கள், பத்திரப்படுத்தலில் பொருந்தக்கூடிய தன்மை, குளிரூட்டும் காலம் மற்றும் கடன் வழங்கும் சேவை வழங்குநரின் விவரம் போன்றவை. RBI வழிகாட்டுதலின்படி). கூடுதலாக, KFS ஆனது வருடாந்தர சதவீத விகிதத்தின் (APR) கணக்கீட்டுத் தாளையும், கடன் தவணைக்காலத்தின் மீதான கடனின் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையையும் (கடன் அட்டை) உள்ளடக்கும்..



- h. லோன் கார்டு (புள்ளி எண் 4.5) என்ற தலைப்பின் கீழ் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து அம்சங்களையும் கடன் தள்ளுபடி அட்டவணையில் கொண்டிருக்க வேண்டும்..
- i. கிளையில் மட்டுமே கடன் வழங்கப்படும். கடன் வாங்குபவர்கள் மற்றும் அவரது குழு உறுப்பினர்கள் முன்னிலையில் சம்பந்தப்பட்ட கடன் அதிகாரி மற்றும் கிளை மேலாளரால் கடன் வழங்கப்பட வேண்டும். ஒரு கொள்கையாக, கடன் வாங்குபவரின் வாழ்க்கைத் துணைவர்களும் கடன் வழங்கும் நேரத்தில் இருக்க வேண்டும். வழங்கல் செயல்பாட்டின் ஒரு நெருக்கமான மேற்பார்வை இருக்க வேண்டும்.
- j. கடன் வாங்குபவருக்கு கடன் ஒப்பந்தம்/ஆவணத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலுடன், கடன் ஒப்பந்தம்/ஆவணத்தின் நகலும் உள்ளூர் மொழியில் வழங்கப்படும்..
- k. வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள் போன்றவை உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், ஸ்பந்தனா கடன் வாங்குபவருக்கு வடமொழி மொழியில் அறிவிப்பை வழங்குவார்..
- l. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் எந்த மாற்றமும் வருங்காலத்தில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படும். கடன் ஒப்பந்தம் இதற்கு பொருத்தமான நிபந்தனையைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்.
- m. ஒப்பந்தம்/ஆவணத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறன் திரும்பப்பெறுதல்/விரைவுபடுத்துதல் ஆகியவை கடன் ஒப்பந்தம்/ஆவணத்துடன் இணக்கமாக இருக்க வேண்டும்..
- n. மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கு ஸ்பந்தனா முன்கூட்டியே கட்டணம் / முன்பணம் செலுத்துதல் அபராதம் விதிக்காது. ஏதேனும் இருந்தால், தாமதமாகச் செலுத்துவதற்கான அபராதம், முழு கடன் தொகையின் மீது அல்ல, தாமதமான தொகைக்கு விதிக்கப்படும்.
- o. கடன் ஒப்பந்தத்தில் அபராதக் கட்டணங்களின் விவரங்கள் தடிமனான எழுத்துக்களில் குறிப்பிடப்படும், கடன் வாங்குபவருக்கு கடனின் பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கான நினைவூட்டல்கள் அனுப்பப்படும் போதெல்லாம், அபராதக் கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும் எந்த நிகழ்வும் மற்றும் அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்படும்.
- p. அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக நிறுவனம் வைத்திருக்கும் எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்ட கடனின் நிலுவைத் தொகையை உணர்ந்து கொள்ளும்போது ஸ்பந்தனா அனைத்துப் பத்திரங்களையும் வெளியிடும். அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமென்றால், மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட க்ளெய்ம் தீர்க்கப்படும் வரை / செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள ஸ்பந்தனாவுக்கு உரிமையுள்ள நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் கடன் வாங்குபவருக்கு அதைப் பற்றி அறிவிக்கப்படும்..

4.4 விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்களை உள்ளடக்கி கடன் வழங்கல்

- a. கடன் விண்ணப்பத்திற்கான நடைமுறை எளிமையாக இருக்க வேண்டும் மற்றும் முன்கூட்டியே நிர்ணயிக்கப்பட்ட நேரத்தின்படி கடன் வழங்கப்படும்.
- b. ஒவ்வொரு கடன் தயாரிப்பு, செயலாக்கக் கட்டணங்கள் மற்றும் காப்பீட்டு பிரீமியம் ஆகியவற்றின் மீதான நுண்கடன்களில் வசூலிக்கப்படும் பயனுள்ள வட்டி விகிதம் (பொருந்தினால், குறைந்தபட்சம், அதிகபட்சம் மற்றும் சராசரி வட்டி விகிதங்கள்) அனைத்து கிளைகளிலும் தலைமை அலுவலகங்களிலும் வெளியிடப்பட்ட இலக்கியங்களில் (வழக்கமான மொழியில்) மற்றும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் முக்கியமாகக் காட்டப்படும்..

4.5. கடன் அட்டை

கடன் அட்டையின் அம்சங்கள்

- கடனுக்கான அனைத்து விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகளும் கடனாளருக்கு புரியும் மொழியில்,
- குறையும் இருப்புக்கு விதிக்கப்படும் வருடாந்திர பயனுள்ள வட்டி விகிதம்,
- கடன் வாங்குபவரை போதுமான அளவு அடையாளம் காட்டும் தகவல்,
- பெறப்பட்ட தவணைகள் மற்றும் இறுதி டிஸ்சார்ஜ் உட்பட அனைத்து திருப்பிச் செலுத்துதல்களுக்கான கள் ஊழியர்களின் ஒப்புரை,
- நிறுவனத்தின் நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண் உட்பட குறை தீர்க்கும் முறையின் விவரங்கள்.

வழங்கப்பட்ட கடன் அல்லாத பொருட்கள், ஏதேனும் இருந்தால், கடன் வாங்குபவர்களின் முழு ஒப்புதலுடன் இருக்க வேண்டும் மற்றும் கட்டண அமைப்பு கடன் அட்டையிலேயே தெரிவிக்கப்படும்..

5. நியாயமான நடைமுறைகள் மற்றும் நெறிமுறையான நடத்தை

- கடன் வாங்குபவருடன் நிறுவனத்தின் அனைத்து நடவடிக்கைகளும் திறந்த, நியாயமான மற்றும் நெறிமுறையாக இருக்க வேண்டும்.
- நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் கடன் வாங்குபவர்களை மரியாதையுடனும் கண்ணியத்துடனும் நடத்த வேண்டும்.
- இயலாமையின் அடிப்படையில் உடல்/பார்வை ஊனமுற்ற விண்ணப்பதாரர்களுக்கு கடன் வசதிகள் உள்ளிட்ட பொருட்கள் மற்றும் வசதிகளை விரிவுபடுத்துவதில் நிறுவனம் பாரபட்சம் காட்டாது. மேலும் பல்வேறு நிதிச் சேவைகளைப் பெறுவதற்கு அத்தகைய நபர்களுக்கு அனைத்து உதவிகளையும் செய்ய வேண்டும்.
- மதம், ஜாதி, பாலினம், திருமண நிலை, பாலியல் நோக்குநிலை போன்றவற்றின் அடிப்படையில் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு எதிராக பாகுபாடு காட்டப்படாமல் இருக்க நிறுவனம் முயற்சிக்கிறது.
- தற்போதுள்ள ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களின்படி தகுதியுள்ள அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் நிறுவனம் நுண்ணிதி சேவைகளை வழங்குகிறது..
- நிறுவனத்தின் வட்டி விகிதம் மற்றும் கட்டணங்கள் தற்போதுள்ள ஆர்பிஐ வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் வாரியம் அங்கீகரித்த கொள்கைகளின்படி உள்ளன.
- வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் பல்வேறு வகையான கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான ஆபத்து மற்றும் தரநிலைகளுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டு அனுமதி கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
- வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களின் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும். வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போது இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும் தகவல்கள் புதுப்பிக்கப்படும்.
- கடன் ஒப்பந்தம்/ஆவணத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்காக தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது (கடனாளியால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல்கள், நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வராத வரை).
- நிலையான KYC விதிமுறைகளின்படி, கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து தொடர்புடைய ஆவணங்களின் நகல்களை நிறுவனம் பெறும். பரிவர்த்தனையை முடிக்க கூடுதல் ஆவணங்கள் நியாயமானதாகவும்

அவசியமாகவும் இருக்கும்.

- k. கடன் வாங்கியவர்களிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான ஏதேனும் கோரிக்கையைப் பெற்றால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக அதாவது நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை, ஏதேனும் இருந்தால், அத்தகைய கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய இடமாற்றம் பொருந்தக்கூடிய சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.
- l. நிறுவனம் தயாரிப்புகளை தொகுப்பதில்லை. கடன் ஆயுள் காப்பீட்டுத் தயாரிப்புகள் (பொருந்தினால்) சம்பந்தமாக பன்டிலிங்கிற்கு மட்டும் விதிவிலக்கு அளிக்கப்படலாம். காப்பீட்டு விதிமுறைகள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெளிப்படையாக தெரிவிக்கப்படும் மற்றும் RBI & இன்சூரன்ஸ் ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேம்பாட்டு ஆணையத்தின் (IRDA) விதிமுறைகளுக்கு இணங்க வேண்டும். கடன் வாங்குபவர் நிறுவனம் வழங்கும் காப்பீட்டைத் தேர்வுசெய்யத் தயாராக இல்லாத சூழ்நிலைகளில், கடன் வாங்கியவரின் ஒப்புதல் எல்லா சந்தர்ப்பங்களிலும் எடுக்கப்பட வேண்டும், பின்னர் கடன் வாங்கியவர்கள் தங்கள் திறனில் காப்பீட்டை ஏற்பாடு செய்ய வேண்டும்..
- m. கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கப்படும் பயிற்சி இலவசம். அத்தகைய பயிற்சியை வழங்க களப்பணியாளர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்பட வேண்டும் மேலும் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு கடன் / வேறு ஏதேனும் தயாரிப்புகள் தொடர்பான செயல்முறை மற்றும் அமைப்புகளை முழுமையாக அறிந்து கொள்ள வேண்டும்..
- n. (DPD/NPA) இயல்புநிலை நிலையை CIC களுக்கு குறுஞ்செய்தி மூலமாகவோ அல்லது மற்ற வசதியான வழிகளிலோ பதிவேற்றம் செய்யும் போது, வாடிக்கையாளருக்கு கடன் ஒழுக்கத்தைப் பற்றித் தெரிவிக்கவும், அறிவுறுத்தவும் நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்கும்.

6. அதிகப்படியான கடன்சுமையைத் தவிர்த்தல்

- a. கடன் வழங்கும் அதிகாரி மற்றும் கிளை மேலாளர்கள் கடனை அனுமதிக்கும் முன் கடன் வாங்குபவர்களின் தற்போதைய கடன் பற்றி முறையான விசாரணைகளை மேற்கொள்ள வேண்டும். கூடுதலாக, நிறுவனம் ஏதேனும் கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் மூலமாக கடன் வாங்குபவரின்/வரலாற்றை சரிபார்க்கும்..
- b. குடும்ப விவரம், வீட்டு வருமானம் மற்றும் வீட்டுச் செலவுகள் போன்ற பரந்த அளவுருக்களைக் கருத்தில் கொண்டு, கடன் வாங்குபவரின் ஆண்டு குடும்ப வருமானத்தின் மதிப்பீட்டின் அடிப்படையில் கடன் வழங்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- c. கடன் நிலை குறித்த துல்லியமான தரவுகளை நிறுவனம் கடன் தகவல் நிறுவனங்களுக்கு (CIC கள்) வழங்குகிறது மற்றும் சாத்தியமான எல்லா சூழ்நிலைகளிலும் கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து அறிவிப்புகளைப் பெறுதல், வங்கிக் கணக்கு அறிக்கைகள் எங்கு கிடைக்கும் என்பதை சரிபார்த்தல் மற்றும் உள்ளூர் விசாரணைகள் போன்றவற்றின் மூலம் உறுதிசெய்யும்.
- d. வெளியேற்றத்தை உறுதி செய்வதற்காக, மாதாந்திர குடும்ப வருமானம் கொண்ட குடும்பங்களின் மாதாந்திர கடமைகளை திருப்பிச் செலுத்துவதை நிறுவனம் மதிப்பிடுகிறது.
- e. நிறுவனம்/தொழில் சங்கங்களின் வாரியம் மற்றும் ரிசர்வ் வங்கி நிர்ணயித்த ஒட்டுமொத்த பரிந்துரைக்கப்பட்ட வரம்பின்படி, நிறுவனம் கடன்தொகை வரம்பை மீறக்கூடாது.
- f. அதிக கடன் வாங்குவதால் ஏற்படும் தீமைகள் குறித்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கு நிறுவனம் அறிவுறுத்தும்.

7. மீட்பு / வசூல் நடைமுறைகள்

- a. நிறுவனம் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் (புல மட்டத்தில்) வசூல் கொள்கை மற்றும் கடன்

வாங்குபவர்களை சரியான முறையில் கையாள்வதற்கு பயிற்சி அளிக்கும்.

- b. கடன் வாங்குபவர்களுடனான அனைத்து தொடர்புகளின் போதும் ஊழியர்கள் மரியாதையான மொழியைப் பயன்படுத்துவதையும், அலங்காரத்தைப் பேணுவதையும், கலாச்சார உணர்வுகளுக்கு மதிப்பளிப்பதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- c. கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், ஒற்றைப்படை/தாமத நேரங்கள் அல்லது கடனாளிகளின் இழப்பு/நோய்களின் போது வசூலித்தல், முரட்டுத்தனமாக / ஆக்ரோஷமாக நடந்துகொள்வது அல்லது வசூலிக்கும் போது தசை சக்தியைப் பயன்படுத்துதல் போன்ற கட்டாய வசூல் நடைமுறைகளைப் பின்பற்ற வேண்டாம் என்று நிறுவனம் ஊழியர்களுக்கு அறிவுறுத்தும்.
- d. ஊழியர்கள், அச்சுறுத்தும் அல்லது தவறான வார்த்தைப் பிரயோகம், கடனாளியைத் தொடர்ந்து அழைப்பது மற்றும்/அல்லது கடனாளியை காலை 9:00 மணிக்கு முன்பும் மாலை 6:00 மணிக்குப் பிறகும் அழைப்பது, உறவினர்கள், நண்பர்களைத் துன்புறுத்துவது போன்ற கடுமையான நடைமுறைகளை ஊழியர்கள் பின்பற்றக் கூடாது என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். , கடனாளியின் சுக பணியாளர்கள், கடனாளிகளின் பெயரை வெளியிடுதல், கடனாளி அல்லது கடனாளியின் குடும்பம்/சொத்துக்கள்/நற்பெயருக்கு தீங்கு விளைவிப்பதற்காக வன்முறை அல்லது பிற ஒத்த வழிகளைப் பயன்படுத்துதல் அல்லது அச்சுறுத்தல், கடனின் அளவு அல்லது விளைவுகள் குறித்து கடனாளியை தவறாக வழிநடத்துதல் திருப்பிச் செலுத்தாதது.
- e. கடன் வாங்கியவர் மற்றும் ஊழியர்களால் பரஸ்பரம் தீர்மானிக்கப்பட்ட ஒரு நியமிக்கப்பட்ட / மத்திய நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் (மைய கூட்டம்) மீட்பு செய்யப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். எவ்வாறாயினும், இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சந்தர்ப்பங்களில் கடன் வாங்கியவர் நியமிக்கப்பட்ட/ மத்திய நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் (மையம் மீட்டிங்) வரத் தவறினால், அவர் வசிக்கும் இடத்தில் அல்லது பணியிடத்தில் பணத்தை மீட்டெடுக்க களப் பணியாளர்களுக்கு உரிமை உண்டு.
- f. கடன் வாங்குபவர்களிடம் ஊழியர்களின் தகாத நடத்தைக்கு நிறுவனம் பொறுப்பு/பொறுப்பேற்க வேண்டும்.
- g. ஊழியர்கள் தவறாக நடந்து கொள்ளாமல், அல்லது கடன் வாங்குபவர்களை அவமரியாதை செய்யாமல் இருப்பதை உறுதிசெய்ய, நிறுவனம் கடுமையான விழிப்புணர்வைக் கொண்டிருக்கும்.
- h. FPC க்கு எதிராக எந்தவொரு தவறான நடத்தை அல்லது விலகலுக்கும் ஊழியர்கள் மீது ஒழுங்கு நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.
- i. நிறுவனம் அனைத்து கிளை வளாகங்கள், தலைமை அலுவலகம் / பதிவுசெய்யப்பட்ட அலுவலகம் ஆகியவற்றில் உள்ளூர் மொழியில் FPC அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் காண்பிக்கும் மற்றும் அதை இணையதளத்தில் பதிவேற்றும்.
- j. நிறுவனம், மீட்பு தொடர்பான குறைகளைத் தீர்க்கும் முறைமையை அமைத்துள்ளது. இந்த பொறிமுறையின் விவரங்கள் KFS மற்றும் கடன் அட்டையில் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும்.
- k. நிறுவனம் கடனை வசூலிப்பதற்காக மீட்பு முகவர்களை நியமிக்காது, அவ்வாறு செய்தால், அதன் விவரங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு முறையாகத் தெரிவிக்கப்பட்டு இணையதளத்தில் ஹோஸ்ட் செய்யப்படும்.

8. கடன்பெறுபவர் தகவல்களின் தனியுரிமை

- a. நிறுவனம் கடன் வாங்குபவரின் தனியுரிமையை மதிக்க வேண்டும் மற்றும் கடன் வாங்குபவரின் தகவலை தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கருதும்.
- b. கடன் ஒப்பந்தம்/ஆவணத்தில் கடன் வாங்குபவரின் தரவை கிரெடிட் பீரோக்கள், சட்டப்பூர்வ நிறுவனங்கள், குழு நிறுவனங்கள் மற்றும் மூன்றாம் தரப்பினருடன் பகிர்ந்து கொள்வதற்கான போதுமான வெளிப்பாட்டை நிறுவனம் இணைக்க வேண்டும் மற்றும் உள் பதிவுகளுக்காக கடனாளியின் ஒப்புதல் பெறப்படும்
- c. கடன் வாங்குபவரின் தரவின் நம்பகத்தன்மை மற்றும் இரகசியத்தன்மை குறித்து நிறுவனம் ஊழியர்களுக்கு

பயிற்சி அளிக்கும்.

9. வாடிக்கையாளர் குறைத்தீர்ப்பு இயங்கமைப்பிற்கான கொள்கை (GRM)

ஸ்பந்தனா, கடன் வாங்குபவர்களை மையமாக வைத்து கடன் வாங்குபவர்களை மையமாகக் கொண்ட அமைப்பாக இருக்க முயற்சிக்கிறது, மேலும் அனைத்து கொள்கைகளும் நடைமுறைகளும் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு திறமையான மற்றும் விரைவான சேவைகளை வழங்க வழிவமைக்கப்பட்டுள்ளன. வினவல்கள், புகார்கள் மற்றும் கருத்துகளை உள்ளடக்கிய ஏதேனும் 'குறை' இருந்தால், கடன் வாங்குபவர் சேவைக்கு அதிக முக்கியத்துவம் கொடுக்கப்படுவதை உறுதி செய்வதற்கான அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் ஸ்பந்தனா எடுத்துள்ளது. இந்த குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையானது, குறைகளை சரியான நேரத்தில் நிவர்த்தி செய்ய/கருத்துக்களைக் கேட்டறிவதை வழங்குகிறது. தவிர, பெறப்பட்ட அனைத்து குறைகளும், பின்னூட்டங்களும் நிறுவனத்தின் உயர் மட்டத்தில் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு, கொள்கைகள் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு, விநியோக பொறிமுறையை வலுப்படுத்தவும் சிறந்த சேவைகளை வழங்கவும் முடிவுகள் எடுக்கப்படுகின்றன.

நிறுவனம் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை நிறுவியுள்ளது, இது கடன் வாங்குபவர்களின் குறைகளைப் பெறுதல், கையாளுதல் மற்றும் அகற்றுதல், ஆவணப்படுத்துதல், டர்ன்-அரவுண்ட்-டைம் மற்றும் தீர்க்கப்படாத புகார்களுக்கான விரிவாக்க மேட்ரிக்ஸ் மற்றும் காலமுறை மறுஆய்வு பொறிமுறைக்கான வழிகாட்டுதல்களை வழங்குகிறது.

இந்தக் கொள்கையின் கீழ் கடன் வாங்குபவர்களின் குறைகளைப் பெறுதல், கையாளுதல் மற்றும் அகற்றுதல், ஆவணங்கள் மற்றும் அறிக்கையிடல் ஆகியவற்றிற்காக நிறுவனம் வாடிக்கையாளர் ஆதரவு சேவைத் துறையை (CSS) தலைமை அலுவலகத்தில் அர்ப்பணித்துள்ளது.

9.1 நோக்கங்கள்

இந்தக் கொள்கையின் நோக்கம், கடன் வாங்குபவர்களின் குறைகளை உடனுக்குடன் நிவர்த்தி செய்வதன் மூலம் நியாயமாகவும் வெளிப்படையாகவும் திறமையான சேவைகளை வழங்குவதன் மூலம் கடன் வாங்குபவர்களின் குறைகளை உடனுக்குடன் சரிசெய்வதை உறுதிசெய்வது மற்றும் மிக உயர்ந்த மட்டத்தில் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை செயல்படுத்துவதை மறுஆய்வு செய்வதற்கான பொறிமுறையை வழங்குவது ஆகும்..

- கருத்து மற்றும் பரிந்துரைகளுக்கு முறையான மற்றும் முறைசாரா சேனல்களை கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்குதல்
- கடன் வாங்குபவர்களுக்கு முறையான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை வழங்குதல்
- வாடிக்கையாளர்களுக்கு குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையை கற்பித்தல்
- கடன் வாங்குபவர்கள் மோசடி, ஏமாற்றுதல் அல்லது நெறிமுறையற்ற நடைமுறைகளுக்கு எதிராக பாதுகாக்கப்படுவதை உறுதி செய்தல்
- புகார்களை விரைவாகவும் திறமையாகவும் கையாள / தீர்க்க
- கடன் வாங்குபவர்களுக்கு சரியான நேரத்தில் மற்றும் திறமையான முறையில் சிறந்த சேவைகளை வழங்குவதற்கு சேவைகளின் தாக்கத்தை தொடர்ந்து மதிப்பீடு செய்தல்.

ஸ்பந்தனா பல அடுக்கு வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையைப் பின்பற்றுகிறது மற்றும் பின்வருபவை குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் முக்கிய கூறுகளாகும்:

வாய்ப்பு	நோக்கம்
புகார்களை பதிவு செய்வதற்கான சேனல்கள்	<ul style="list-style-type: none"> • கிளை அலுவலகத்தில் நடந்து, புகார்கள்/கருத்து பதிவேட்டில் பதிவு செய்தல் • இலவச எண்: 18001205519 மூலம் அழைத்து பதிவு செய்யவும் • கார்ப்பரேட்/பதிவு செய்யப்பட்ட முகவரியில் குறை தீர்க்கும் அதிகாரிக்கு ஒரு கடிதம் எழுதவும் • css@spandanasphoorty.com இல் குறை தீர்க்கும் அதிகாரிக்கு மின்னஞ்சல் எழுதவும் • அல்லது bipin.puthran@spandanasphoorty.com என்ற முகவரிக்கு அனுப்பவும் • முதன்மை நோடல் அதிகாரிக்கு அனுப்பவும் • MFIN/Sa-Dhan கட்டணமில்லா எண்ணுக்கு தெரிவிக்கவும் • ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளரிடம் செல்லுங்கள்
காட்சி	<ul style="list-style-type: none"> • அனைத்து அலுவலக வளாகங்கள் • இணையதளம் • KFS மற்றும் கடன் அட்டை உட்பட கடன் ஆவணங்கள்
கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அவர்களின் உரிமைகள் பற்றி தெரியப்படுத்துதல்	<ul style="list-style-type: none"> • கட்டாயக் குழுப் பயிற்சி (CGT) மற்றும் குழு அங்கீகாரத் தேர்வு (GRT) • KFS மற்றும் கடன் அட்டை • அவ்வப்போது, மையக் கூட்டங்களில் ஊழியர்களின் நினைவூட்டல்கள்
சரியான நேரத்தில் தீர்மானம்	<ul style="list-style-type: none"> • விரிவாக்க மேட்ரிக்ஸ்
அறிக்கையிடல் மற்றும் மதிப்பாய்வு பொறிமுறை	<ul style="list-style-type: none"> • தரவு பகுப்பாய்வு: (போக்கு, ஒப்பீடு மற்றும் முக்கிய அளவீடுகள்)
ஊழியர்களின் பாத்திரங்கள் மற்றும் பயிற்சி	<ul style="list-style-type: none"> • புகார்களைக் கையாள்வதற்கும் கண்காணிப்பதற்கும் கட்டாயப் பயிற்சி

<p>கடன் வாங்குபவர்களின் குறைகளைத் தீர்ப்பதைக் கண்காணித்தல்</p>	<ul style="list-style-type: none"> • முறையான பதிவு பராமரிக்கப்பட்டு, மாதாந்திர அறிக்கை CSS உடன் பகிரப்பட்டது • உள் தணிக்கை சரிபார்ப்பு: வாடிக்கையாளர் திருப்தியை அளவிட வாடிக்கையாளர் சரிபார்ப்பு. • ஒழுங்குமுறை இணக்கம்
--	--

9.2 குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான மையப்படுத்தப்பட்ட வழிமுறை

நிறுவனத்திடம் குறை தீர்க்கும் மையப்படுத்தப்பட்ட வழிமுறை உள்ளது, இது கடன் வாங்குபவரின் குறைகளை நிறுவனத்தைப் பின்பற்றவும் செயல்படுத்தவும் அனுமதிக்கிறது. புகார் எங்கிருந்து பெறப்பட்டாலும், அது தலைமை அலுவலகத்தில் உள்ள குறை தீர்க்கும் குழுவால் கண்காணிக்கப்படும்..

9.3 குறைகளைப் பதிவு செய்தல்:

ஒவ்வொரு கிளைக்கும் ஒரு புகார் (குறை) பதிவேடு உள்ளது. கடன் வாங்குபவர்கள் கிளைக்குள் சென்று புகார்/கேள்வி/கருத்தை பதிவேட்டில் பதிவு செய்யலாம். கடன் வாங்குபவர்களின் ஏதேனும் கேள்விகள் அல்லது புகார்கள், புகார்கள் பதிவேட்டில் பதிவு செய்யப்பட்ட/பதிவு செய்யப்பட்டு, 5 நாட்களுக்கும் மேலாக தீர்க்கப்படாமல் இருந்தால், அதை தலைமை அலுவலகத்தில் உள்ள CSS-க்கு புகாரளிக்க வேண்டும்/அதிகரிக்க வேண்டும்..

கிளை மேலாளரிடமிருந்து பெறப்பட்ட பதிலில் கடன் வாங்கியவர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அல்லது 5 நாட்களுக்குள் சிக்கல் தீர்க்கப்படாவிட்டால், கடன் வாங்கியவர் CSS பிரத்யேக கட்டணமில்லா எண்: '18001205519' அல்லது CSS மின்னஞ்சல் ஐடி மூலம் தொடர்பு கொள்ளலாம்: 'css@spandanaspooorty .com'.

எந்தவொரு சூழ்நிலையிலும் கடன் வாங்கியவரால் குறிப்பிட்ட விவரங்களை அளிக்க முடியவில்லை என்ற காரணத்திற்காக குறைகளை பதிவு செய்ய மறுக்கக்கூடாது. ஒவ்வொரு குறைக்கும் ஒரு குறை/புகார் எண் உருவாக்கப்பட வேண்டும்.

குறையைப் பதிவு செய்யும் பணியாளர், குறையை விரிவாகக் குறிப்பிட வேண்டும். அவர் அல்லது அவள் புகார்தாரருக்கு ஒரு தற்காலிக காலக்கெடுவை வழங்க வேண்டும், அதில் புகார் தீர்க்கப்பட வாய்ப்புள்ளது.

ஒரு அழைப்பு பொதுவான வினவலின் தன்மையில் இருந்தால், அழைப்பில் கலந்துகொள்ளும் பணியாளர் அழைப்பின்போதே அதற்கு பதிலளிக்க முயற்சிக்க வேண்டும். அழைப்பில் கலந்துகொள்ளும் பணியாளரால் கேள்விக்கு பதிலளிக்க முடியாவிட்டால், அவர் அல்லது அவள் அத்தகைய வினவலை சம்பந்தப்பட்ட செயல்பாட்டுக் குழுவில் உள்ள சம்பந்தப்பட்ட நபர்களுக்கு அனுப்ப வேண்டும்..

9.4 குறைகளை செயலாக்குதல்

அனைத்து குறைகளும் 30 நாட்களுக்குள் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரிகளால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்கு ஏற்ப செயல்படுத்தப்படும்..

9.5 குறை முடித்தல்

CSS புகார்தாரருடன் தொடர்ந்த விவாதத்தின் அடிப்படையில் புகாரை மூடும்.

9.6 தீவிரமான குறைகளைத் தெரிவித்தல்

நிதி முறைகேடுகள் (லஞ்சம், மோசடிகள் போன்றவை)/மீட்பு தொடர்பான புகார்கள் தொடர்பான

அனைத்து புகார்களும் தனித்தனியாகக் கருதப்பட வேண்டும் மேலும் மேலும் விசாரணை/உள்ளீடுகள் மற்றும் மூடுதலுக்காக CSS மூலம் உள் தணிக்கைக் குழுவிடம் தெரிவிக்கப்படும்..

9.7 குறை தீர்க்கும் அமைப்பு பற்றிய தொடர்புத் தகவல்

குறை தீர்க்கும் முறையின் செயல்திறன், கடன் வாங்குபவர்களுடன் தொடர்பு கொள்ள வேண்டும். பயனுள்ள தகவல்தொடர்புக்கு பின்வருபவை உறுதி செய்யப்பட வேண்டும்:

1. குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் விவரங்கள் மற்றும் கட்டணமில்லா எண் உள்ளிட்ட தொடர்பு விவரங்கள் கிளை அலுவலகங்களில் முக்கியமாகக் காட்டப்பட்டு இணையதளத்தில் காட்டப்படும்.
2. இது CGT, GRT மற்றும் கடன் வழங்கலின் போது கடன் வாங்குபவர்களுக்கு விளக்கப்பட வேண்டும்.
3. மேற்பார்வையாளர்கள் ஒவ்வொரு முறையும் கடன் வாங்குபவர்களை தங்கள் கண்காணிப்பு வருகையின் போது சந்திக்கும்போது, கடன் வாங்குபவர்களுக்கு குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையைப் பற்றி தெரிவிக்க வேண்டும்.
4. கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கப்படும் KFS கம் லோன் கார்டில் குறை தீர்க்கும் முறையின் விவரங்களும் அச்சிடப்பட வேண்டும்..
5. அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களும் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையைப் பற்றி அறிந்திருப்பதை உறுதிப்படுத்த களப் பணியாளர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்பட வேண்டும்..

9.8 குறை தீர்க்கும் அலுவலர் மற்றும் முதன்மை நோடல் அதிகாரி நியமனம்

நிறுவனம் ஒரு குறை தீர்க்கும் அதிகாரி மற்றும் முதன்மை நோடல் அதிகாரியை நியமித்துள்ளது, அவர் குறை தீர்க்கும் ஒட்டுமொத்த செயல்முறையை மேற்பார்வையிடுகிறார். அவர் / அவள் மூத்த நிர்வாகம் மற்றும் புகார்களின் மேல்முறையீட்டு அதிகாரியிடம் புகார் அளிப்பது மற்றும் பெறப்பட்ட அனைத்து குறைகளும் சரியாக நிவர்த்தி செய்யப்படுவதை உறுதி செய்வதற்கும் பொறுப்பாவார்கள்.

குறை தீர்க்கும் அலுவலர் மற்றும் முதன்மை நோடல் அலுவலரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் அனைத்து கிளைகளிலும் கடன் வாங்குபவரை எளிதில் அணுகும் வகையில் காட்டப்படும்.

9.9 கடன் வாங்குபவர்களின் குறைகளை தெரிவிப்பதற்கான மேட்ரிக்ஸ்

<p>நிலை 1:</p> <p>கிளை அலுவலகம்</p>	<p>கடன் பெறுபவர்கள் கிளை மேலாளரை அணுகி, புகார் பதிவேட்டை பூர்த்தி செய்து தங்கள் புகார்/குறையை தெரிவிக்கலாம் .</p>
<p>நிலை 2:</p> <p>CSS</p>	<p>கிளை மேலாளரிடமிருந்து பெறப்பட்ட பதிலில் கடன் வாங்கியவர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அல்லது ஐந்து நாட்களுக்குள் பிரச்சினை தீர்க்கப்படாவிட்டால், கடன் வாங்கியவர்கள் CSS க்கு புகார்/குறையை அதிகரிக்கலாம்.</p> <p>கட்டணமில்லா எண் . 1800-120-5519</p> <p>(வேலை நாட்களில் காலை 9.30 மணி முதல் மாலை 5.30 மணி வரை (திங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை, 3 மற்றும் 4வது சனி தவிர)</p>

	மின்னஞ்சல்: css@spandanaspooorty.com							
நிலை 3: குறை தீர்க்கும் அலுவலர் (GRO) / முதன்மை நோடல் அதிகாரி (PNO)	<p>HO க்கு விரிவாக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து பதினைந்து (15) நாட்களுக்குள் சிக்கல் தீர்க்கப்படாவிட்டால், கடன் வாங்குபவர்கள் PNO க்கு புகார்/குறையை அதிகரிக்கலாம்::</p> <p>திரு. பி. ராகுல் ரெட்டி</p> <p>தொடர்பு: 93929 14441</p> <p>மின்னஞ்சல்: rahulreddy.p@spandanaspooorty.com</p>							
நிலை 4: RBI அல்லது	<p>முதன்மை நோடல் அலுவலரிடம் பத்து (10) நாட்களுக்குள் பிரச்சினை தீர்க்கப்படாவிட்டால் (கவனிக்கப்படாமல்/நிராகரிக்கப்படாவிட்டால்), அல்லது கிளைகள் மூலம் புகார் செய்வதற்குப் பதிலாக வாடிக்கையாளர் சேவையை நேரடியாகக் கட்டணமில்லா எண் மூலம் தொடர்புகொண்டு அதற்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால் புகாரை எழுப்பிய நாளிலிருந்து முப்பது (30) நாட்களுக்குள், வாடிக்கையாளர் புகார்/குறையை RBI ஒம்புட்ஸ்மன் அல்லது SRO களிடம் தெரிவிக்கலாம்..</p> <p>RBI குறைதீர்ப்பாளர்</p> <p>சிக்கல் தீர்க்கப்படாவிட்டால், கடன் வாங்கியவர் ஆன்லைனில் ஆர்பிஐக்கு புகார் செய்யலாம் https://cms.rbi.org.in.</p> <p>Or</p> <p>பிரத்யேக மின்னஞ்சல் மூலமாகவும் புகார்களை பதிவு செய்யலாம் : crpc@rbi.org.in அல்லது</p> <p>வழங்கப்பட்டுள் வடிவத்தில் Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017 அமைக்கப்பட்டுள்ள மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயல்முறையாக்க மையத்தில்” புகாரினை நேரிடையாகத் தெரிவிக்கலாம்</p> <p>https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf.</p> <p>Or</p> <p>கட்டணமில்லா எண். . 14448 (9:30 am to 5:15 pm)</p>							
சுய ஒழுங்குமுறை அமைப்பு (SRO)	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="443 1568 1069 1646"> நுண்ணிதி நிறுவன நெட்வொர்க் (MFIN) </td> <td data-bbox="1069 1568 1437 1646"> Sa-Dhan </td> </tr> <tr> <td data-bbox="443 1646 1069 1937"> <p>குறை தீர்க்கும் அலுவலர்</p> <p>PSP 4-003, 4-004, 4th floor, Emaar Palm Spring Plaza, Golf Course Road, Sector-54, Gurgaon-122003. Haryana.</p> <p>கட்டணமில்லா எண். 1800-102-1080 customercomplaint@mfindexia.org</p> </td> <td data-bbox="1069 1646 1437 1937"> <p>Grievance Redressal Officer A-1 226, 1st Floor, Safdarjung Enclave, New Delhi-110029, Delhi</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="443 1937 1069 2024"></td> <td data-bbox="1069 1937 1437 2024"> <p>தொடர்பு இலக்கம் 011 4717 4418</p> </td> </tr> </table>	நுண்ணிதி நிறுவன நெட்வொர்க் (MFIN)	Sa-Dhan	<p>குறை தீர்க்கும் அலுவலர்</p> <p>PSP 4-003, 4-004, 4th floor, Emaar Palm Spring Plaza, Golf Course Road, Sector-54, Gurgaon-122003. Haryana.</p> <p>கட்டணமில்லா எண். 1800-102-1080 customercomplaint@mfindexia.org</p>	<p>Grievance Redressal Officer A-1 226, 1st Floor, Safdarjung Enclave, New Delhi-110029, Delhi</p>		<p>தொடர்பு இலக்கம் 011 4717 4418</p>	
நுண்ணிதி நிறுவன நெட்வொர்க் (MFIN)	Sa-Dhan							
<p>குறை தீர்க்கும் அலுவலர்</p> <p>PSP 4-003, 4-004, 4th floor, Emaar Palm Spring Plaza, Golf Course Road, Sector-54, Gurgaon-122003. Haryana.</p> <p>கட்டணமில்லா எண். 1800-102-1080 customercomplaint@mfindexia.org</p>	<p>Grievance Redressal Officer A-1 226, 1st Floor, Safdarjung Enclave, New Delhi-110029, Delhi</p>							
	<p>தொடர்பு இலக்கம் 011 4717 4418</p>							

		nandi@sa-dhan.org
<p>மீட்பு நடைமுறை தொடர்பான புகாரைத் தீர்ப்பதற்கு நிறுவனம் சிறப்பு கவனம் செலுத்தும்.</p> <p>கூடுதலாக, தாமதமான புதுப்பித்தல் / கடன் தகவலை சரிசெய்வதற்காக வாடிக்கையாளர்களுக்கு இழப்பீடு வழங்குவதற்காக RBI கட்டமைப்பிற்கு இணங்க, நிறுவனம் தேவையான அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் எடுத்துள்ளது மற்றும் அனைத்து CIC களுக்கும் நோடல் அதிகாரி விவரங்களைத் தெரிவித்தது. கட்டமைப்பின்படி, கடன் தகவல் தொடர்பான புகார்கள் இது தொடர்பான புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்பட வேண்டும், நிறுவனம் கடன் தகவலின் திருத்தப்பட்ட விவரங்களை இருபத்தி ஒன்றிற்குள் CIC அல்லது புகார்தாரருக்கு அனுப்ப வேண்டும் (21) கிரெடிட் தகவலில் உள்ள தவறான தன்மை குறித்து நிறுவனத்திற்குத் தெரிவிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து நாட்கள், புகாரைத் தீர்க்க/தீர்க்க மொத்தமாக முப்பது (30) நாட்கள் வரையிலான வரம்பை நிறுவனம் மற்றும் CICக்கு வழங்கவும். இதன் விளைவாக, கம்பனிக்கு இருபத்தி ஒரு (21) நாட்கள் கிடைக்கும் மற்றும் CIC கள் புகாரின் முழுமையான தீர்வுக்காக மீதமுள்ள ஒன்பது (9) நாட்களை திறம்படப் பெறும்..</p> <p>புகார்தாரர் நிறுவனம் அல்லது சிஐசியிடம் புகார் அளித்த முதல் முப்பது (30) காலண்டர் நாட்களுக்குள் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், ஒரு காலண்டர் நாளுக்கு ₹100 இழப்பீடாகப் பெறுவதற்குப் புகார்தாரருக்கு உரிமை உண்டு. புகார்தாரருக்கு நிறுவனம்/சிஐசி வழங்க வேண்டிய இழப்பீடு (புகாரைத் தாக்கல் செய்ய முப்பது (30) காலண்டர் நாட்களுக்கு மேல் தாமதமான தீர்வுக்காக) ரிசர்வ் வங்கியின் கட்டமைப்பில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விகிதாச்சாரப்படி சம்பந்தப்பட்ட நிறுவனம்/சிஐசிகளுக்கு இடையே பகிர்ந்தளிக்கப்படும்.</p>		

9.10 குறைகளை மதிப்பாய்வு செய்தல்

நிறுவனத்தின் மூத்த நிர்வாகம் அவ்வப்போது குறைகளை மதிப்பாய்வு செய்யும். காலாண்டிற்கு ஒருமுறை, நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு/கமிட்டி, காலாண்டில் பெறப்பட்ட குறைகளை ஆய்வு செய்து விவாதிக்க வேண்டும்..

9.11 உள் ஒம்புட்ஸ்மேன் நியமனம்

நிறுவனம் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கான உள் ஒம்புட்ஸ்மேன்) திசைகள், 2023 இன் உள் ஒம்புட்ஸ்மேனை நியமித்துள்ளது, அவர் புகார்தாரர்கள் அல்லது பொதுமக்களிடமிருந்து நேரடியாகப் பெறப்பட்ட புகார்களைக் கையாளக்கூடாது, ஆனால் நிறுவனத்தால் ஏற்கனவே ஆய்வு செய்யப்பட்ட புகார்கள், ஆனால் நிறுவனத்தால் ஓரளவு அல்லது முழுமையாக நிராகரிக்கப்பட்டது.

10. வெளிப்புற புகார்கள்

(கடன் வாங்கியவர் சார்பாக அல்லது பொது நலன் அடிப்படையில்) பொது மக்கள் மற்றும் அரசு நிறுவனங்கள், ரிசர்வ் வங்கி, காவல்துறை, வழக்கறிஞர்கள், தொழில்துறை ஆம்புட்ஸ்மேன் (AKMI, Sa-adhan & MFIN போன்றவை) மற்றும் சமூக ஆர்வலர்கள் போன்ற பிற பங்குதாரர்களிடமிருந்து பெறப்பட்ட புகார்கள் தலைமை அலுவலகத்தில் கையாளப்படும் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய கொள்கையின் அடிப்படையில் தகுந்த தீர்வு வழங்கப்படும். எனவே, அத்தகைய ஏஜென்சிகளிடமிருந்து புகார்களைப்

பெறும் எந்தவொரு ஊழியர்களும் அவற்றை CSS க்கு அதிகரிக்க வேண்டும்.

11. FPC மற்றும் GRM பரவல்

- a. நிறுவனத்தின் மனிதவளக் கொள்கையானது அனைத்து ஊழியர்களையும் ஆட்சேர்ப்பு செய்வதற்கான அளவுகோல்களைக் கொண்டுள்ளது, அவர்களின் பயிற்சி மற்றும் அறிக்கையிடல் அமைப்பு. இந்த அளவுகோல் குறைந்தபட்ச தகுதி, திறன் தொகுப்புகள் மற்றும் அவர்களின் சமூக மற்றும் நடத்தை அம்சங்களை உள்ளடக்கியது. ஒவ்வொரு பணியாளரும் FPC, GRM, நடத்தை விதிகள், விசில் ப்ளோவர் மெக்கானிசம் மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களை கையாள்வதற்கான சரியான வழி குறித்து பயிற்சி பெற்றுள்ளனர். MFIN & Sa-Dhan மூலம் தொழில் நடத்தை விதிகளில் வழங்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்கள் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்டு ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டுள்ளன.
- b. **பணியாளர் பயிற்சி:** ஒவ்வொரு பணியாளரும் **FPC** இல் புகார்களை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறை உட்பட பயிற்சி பெற்றுள்ளனர். அதுமட்டுமல்லாமல், எந்தவித முறைகேடான அல்லது கட்டாயக் கடன் வசூல்/மீட்பு நடைமுறைகளையும் கடைப்பிடிக்காமல், கடன் வாங்குபவர்களிடம் ஒழுங்காகவும் மரியாதையுடனும் நடந்துகொள்ளும் வகையில், மென்மையான திறன்களிலும் அவர்கள் பயிற்சி பெற்றுள்ளனர். ஒவ்வொரு பணியாளரும் கடன் வாங்குபவருக்கு உரிய மரியாதை அளிக்கப்பட்டு, கண்ணியத்துடனும் சுயமரியாதையுடனும் நடத்தப்படும் விதத்தில் பயிற்சி அளிக்கப்படுகிறது. வருங்கால கடனாளிகளின் குடும்பத்தின் வருமானம் மற்றும் தற்போதுள்ள கடன் குறித்து தேவையான விசாரணைகளை மேற்கொள்ள பணியாளர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்படுகிறது..
- c. ஊழியர்களுக்கு பதவி உயர்வுகளை வழங்கும்போது, FPC, GRM, நடத்தை விதிகள் மற்றும் விசில் ப்ளோவர் மெக்கானிசம் ஆகியவற்றைக் கடைப்பிடிப்பது மிகவும் முக்கியத்துவம் வாய்ந்தது..
- d. FPC, GRM, நடத்தை விதிகள் மற்றும் விசில் ப்ளோவர் மெக்கானிசம் ஆகியவற்றைக் கடைப்பிடிக்காத ஊழியர்கள் மீது ஒழுங்கு நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.
- e. ஸ்பந்தனாவின் அனைத்து கிளைகளும் தலைமை அலுவலகங்களும் FPC, GRM, நடத்தை விதிகள் மற்றும் விசில் ப்ளோவர் மெக்கானிசம் ஆகியவற்றைக் கடன் வாங்குபவரின் தகவலுக்காக வடமொழியில் முக்கியமாகக் காண்பிக்க வேண்டும்..
- f. இந்த FPC & GRM இன் நகல் பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக இணையதளத்தில் பதிவேற்றப்படும்..
- g. கடன் வாங்குபவர் கல்வி: கடனாளிகள் FPC, GRM மற்றும் விரிவாக்க மேட்ரிக்ஸில் அவர்களின் தீர்க்கப்படாத புகார்கள், விருப்பத்தேர்வுகள், தேர்வுகள் மற்றும் நிதிச் சேவைகள் தொடர்பான பொறுப்புகள் குறித்துக் கற்பிக்கப்படுவார்கள். குழுப் பயிற்சி மற்றும் கிளை மற்றும் மையக் கூட்டங்களில் தொடர்புகொள்வதன் மூலம் கடன் வாங்குபவர் கல்வி செய்யப்பட வேண்டும்
- h. புதிய கடன் வாங்குபவர்கள் நிறுவனத்தின் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் குறித்து அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும், அவர்கள் கடன் வாங்குபவர்களாக தங்கள் உரிமைகளைப் புரிந்து கொள்ள உதவ வேண்டும்..
