

స్పందన స్ఫూర్తి ఫైనాన్షియల్ లిమిటెడ్
న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి పై విధానం ("FPC")
సవరణ చేసిన తేదీ: జనవరి 31, 2023

| <u>విషయాంశాలు</u> | పేజీ నెం. |
|--|-----------|
| 1. పరిచయం | 2 |
| 2. విధానం యొక్క లక్ష్యాలు | 2 |
| 3. మూల విలువలు | 2 |
| 4. న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి | 3-4 |
| 4.1 ఋణం దరఖాస్తు | 3 |
| 4.2 ఋణం అప్రైజల్ | 3 |
| 4.3 ఋణం షరతులు మరియు నిబంధనలు | 3 |
| 4.4 ఋణం మంజూరు మరియు వితరణ | 4 |
| 4.5 షరతులు మరియు నిబంధనల్లో మార్పులతో సహా ఋణాల వితరణ | 4 |
| 4.6 ఋణ ఒప్పందం/పత్రం/ ఋణం కార్డులో వెల్లడింపులు | 5 |
| 5. న్యాయమైన పద్ధతులు మరియు నైతికమైన ప్రవర్తన | 5 |
| 6. ఋణాల-ఊబిలో చిక్కుకోకుండా తప్పించుకోవటం | 6 |
| 7. ఋణసేకరణ పద్ధతులు | 6 |
| 8. ఋణగ్రహీత సమాచారం యొక్క గోప్యత | 6 |
| 9. కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థను గూర్చిన విధానం (జీఆర్ఎమ్) | 8 |
| 9.1 లక్ష్యములు | 9 |
| 9.2 ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం కేంద్రీకృత వ్యవస్థ | 9 |
| 9.3 ఫిర్యాదును నమోదు చేయటం | 9 |
| 9.4 ఫిర్యాదును ప్రొసెస్ చేయటం | 8 |
| 9.5 ఫిర్యాదు మూసివేత | |
| 9.6 తీవ్రస్థాయి ఫిర్యాదులను ఎగువకు తీసుకువెళ్ళటం (ఎస్కలేషన్) | 11 |
| 9.7 ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ యొక్క కమ్యూనికేషన్: | 11 |
| 9.8 ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి/ప్రధాన నోడల్ అధికారి నియోగం: | 11 |
| 9.9 ఋణగ్రహీతల ఫిర్యాదుల కోసం ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ | 12 |
| 9.10 ఫిర్యాదుల సమీక్ష: | 13 |
| 10. విజిల్ బ్లోయర్ | 13 |

- | | | |
|-----|-------------------------|----|
| 11. | వెలుపలి ఫిర్యాదులు | 13 |
| 12. | FPC మరియు GRMల వ్యాప్తి | 14 |

1. పరిచయం

స్పందన స్ఫూర్తి పైనాన్షియల్ లిమిటెడ్ (“స్పందన” లేదా “ద కంపెనీ”) ఒక పబ్లిక్ లిమిటెడ్ కంపెనీ. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాలో ఇది ఒక NBFCగా నమోదు అయ్యి, ఏప్రిల్ 13, 2015నుండి NBFC-MFIగా పునఃవర్గీకరించబడి ఉన్నది. దీనిని, వ్యవస్థాగతంగా ప్రధానమైన - డిపాజిట్లు తీసుకోని బ్యాంకింగేతర పైనాన్స్ కంపెనీగా వర్గీకరించటమైనది.

అల్ప ఆదాయ వర్గానికి చెందిన గృహాలు మరియు వ్యక్తులు తమ జీవననాణ్యతను మెరుగుపరుచుకోవటానికి స్పందన మైక్రోఫైనాన్స్ సేవలను అందిస్తుంది. తన నుండి ఋణాలను తీసుకునేవారికి, అత్యధిక పారదర్శకతను మరియు విశ్వసనీయతను అందించటం ద్వారా, నాణ్యమైన సేవలను అందించేందుకు స్పందన ఎల్లవేళలా కృషి చేస్తూంటుంది.

బాధ్యతాయుతమైన పద్ధతిలో ఋణాలను ఇవ్వటం, పారదర్శకత మరియు మౌలిక విలువల సూత్రాలు అక్షరాలా పాటించేలా స్పందన జాగ్రత్త వహిస్తుంటుంది. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (“RBI”)వారు NBFC-MFIల కోసం న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి పై జారీ చేసిన వివిధ మార్గదర్శకసూత్రాలను, మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (రెగ్యులేటరీ ఫ్రేమ్వర్క్ ఫర్ మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్స్) డైరెక్షన్స్, 2022ను స్పందన అనుసరిస్తుంది. అంతేకాక, స్వయం-నియంత్రిత సంస్థలైన మైక్రోఫైనాన్స్ ఇనిస్టిట్యూషన్స్ నెట్వర్క్ (MFIN) మరియు సా-ధన్ (ద అసోసియేషన్ ఆఫ్ కమ్యూనిటీ డెవలప్ మెంట్ పైనాన్స్ ఇనిస్టిట్యూషన్స్)లు అభివృద్ధి చేసిన సమీకృత పారిశ్రామిక నియమావళిని కూడా అవలంబిస్తోంది.

భారతదేశంలో స్పందన 18 రాష్ట్రాల్లో ఉనికిలో ఉంది. ఈ ఉనికిని భారతదేశవ్యాప్తంగా మరిన్ని రాష్ట్రాలు మరియు ప్రాంతాలకు విస్తరింపజేసే ప్రణాళికలు ఉన్నాయి. తదనుగుణంగా, సిబ్బంది సంఖ్యను పెంచుతూ వెళ్ళటం జరిగింది. న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళిని మెరుగ్గా అర్థం చేసుకునేందుకు మరియు విధానం యొక్క మార్గదర్శకాలను ప్రభావవంతంగా అమలు చేసేందుకు ప్రస్తుతం బోర్డు ఆమోదించిన విధానం యొక్క పరిధిని విస్తృతం చేయటాన్ని సరియైనదిగా పరిగణించటమైనది.

2. న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి యొక్క లక్ష్యాలు

- న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి (FPC)ని సూత్రీకరించేందుకు, నియంత్రణ సంస్థ మరియు స్వయం నియంత్రిత సంస్థలు(ఎస్ఆర్ఓల)చే సిఫార్సు చేయబడిన మార్గదర్శకసూత్రాలకు అనుగుణ్యమైన FPCని సమర్థవంతంగా అమలు చేసేందుకు మరియు స్పందనకు లభించిన అనుభవాల నుండి నేర్చుకుని ఎఫ్-పిసి యొక్క పరిధిని విస్తృతం చేసేందుకు పద్ధతిని మరియు మార్గదర్శక సూత్రాలను నిర్ధారించేందుకు.
- ఋణగ్రహీతలను దగా, తప్పుడు వాగ్దానాలు, మోసం మరియు అనైతిక పద్ధతుల నుండి సంరక్షించేందుకు.

- అప్పు ఇవ్వటానికి మరియు ఋణాలను తిరిగి సేకరించటానికి సంబంధించిన అన్ని పద్ధతులు సజావనవిగా ఉండేట్లు జాగ్రత్త వహించేందుకు మరియు అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తి యొక్క గౌరవమర్యాదలను కాపాడేందుకు.
- ఉద్యోగులు మరియు అప్పు తీసుకునే వ్యక్తులందరికీ ఎఫ్పిసిని గురించి ఒక ప్రభావవంతమైన పద్ధతిలో శిక్షణను ఇవ్వటం, ఇంకా ఎల్లవేళలా వారు ఎఫ్పిసిని అనుసరించేలా జాగ్రత్త వహించటం.
- FPCని ప్రభావవంతంగా అమలు చేయటాన్ని పర్యవేక్షించటం మరియు దానినుండి కాస్త కూడా అటూ ఇటూ మళ్ళకుండా కాపాడటాన్ని పర్యవేక్షించటానికి.
- స్పందన సంపాదించిన అనుభవాలకు అదనంగా RBI మరియు SRO మార్గదర్శకాల ఆధారంగా FPCని నిరంతరం సమీక్షించేందుకు మరియు సవరించేందుకు, ఇంకా

3. మూల విలువలు

- **పారదర్శకత** - స్పందన నుండి ఋణాలు తీసుకునే వారు స్వల్పదాయం కలిగిన ఇళ్ళకు చెందినవారు, తక్కువగా చదువుకున్నవారో లేక నిరక్షరాస్యులో అయి ఉంటారు. అందువలన, అప్పు తీసుకునే వ్యక్తులతో కమ్యూనికేషన్ (సంభాషణ లేక రాతకోతలు) చాలా సరళంగానూ, సుస్పష్టమైన పద్ధతిలోనూ ఉండేట్లు చూసుకోవటం చాలా ముఖ్యం. అన్ని కార్యకలాపాలలో సరళతను, సుస్పష్టతను కొనసాగిస్తామని, తద్వారా అన్ని డీలింగులో నిజాయితీని స్థాపించగలిగేందుకు మేము కృషి చేస్తున్నాము.
- **బాధ్యత** - తమ వద్ద నుండి ఋణాలు తీసుకున్నవారి అవసరాల పట్ల సంస్థ బాధ్యతాయుతంగా ఉండేందుకు స్పందన కృషి చేస్తుంది. ఎప్పటికప్పుడు మారుతూండే ఋణాలు తీసుకునే వారి అవసరాలను అర్థం చేసుకునేందుకు వారి అవసరాలను తీర్చగలిగేందుకు అనుగుణమైన ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను అభివృద్ధి చేసేందుకు మేము నిరంతరం కృషి చేస్తూంటాము.
- **విశ్వసనీయత** - ఋణాలు తీసుకునేవారితో జరిపే తన అన్ని డీలింగులో అత్యధిక స్థాయిలో నిజాయితీ మరియు విశ్వసనీయతలను ప్రదర్శించేందుకు మరియు తన వాగ్దానాలకు కట్టుబడి ఉండేందుకు, స్పందన కృషి చేస్తుంటుంది.
- **నిబద్ధత** - అన్ని కార్యకలాపాలను మరియు పనులను ప్రొఫెషనలిజంతో మరియు ఉత్సాహంగానూ నిర్వహించటం, తద్వారా ఋణగ్రహీత సంతృప్తిని మరియు పూర్తి స్థాయి సామర్థ్యాన్ని అత్యధికంగా సాధించటం.
- **జట్టు స్ఫూర్తి** - ఎన్నో రెట్ల అభివృద్ధిని సాధించగల సాజన్యాన్ని సృష్టించేందుకు కలిసి కృషి చేయటం
- మతం, కులం, లింగవివక్ష, వైవాహిక స్థితి, లైంగికాసక్తి మొదలైన విషయాల ఆధారంగా ఋణగ్రహీతలు వివక్షలకు గురి కారాదని కంపెనీ ఆశిస్తోంది.

4. న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి పై మార్గదర్శకాలు

4.1. ఋణం దరఖాస్తు

- a. ఋణం తీసుకునే వ్యక్తికి పంపే సమాచారం అంతా, స్థానికంగా మాట్లాడే భాషలో లేదా ఋణగ్రహీతకు అర్థం అయ్యే భాషలో ఉండాలి.

- b. ఋణ దరఖాస్తుపత్రం, స్థానిక భాషలో లేదా ఋణం తీసుకుంటున్న వ్యక్తికి అర్థం అయ్యే భాషలో ఉండాలి.
- c. సమర్పించిన ఋణ దరఖాస్తుపత్రానికాను ఋణం కోరిన వ్యక్తికి అక్నాలెడ్జ్మెంట్ రసీదును తప్పకుండా ఇవ్వవలెను. ఆ అక్నాలెడ్జ్మెంట్, స్థానికంగా ఉపయోగించే భాషలో, ఆ ఋణ దరఖాస్తు పత్రం పై నిర్ణయాన్ని ఎప్పటిలోపు తీసుకుంటారో స్పష్టంగా తెలియచేస్తూ ఉండాలి.
- d. నికరంగా వర్తించే వడ్డీరేటు, ప్రొసెసింగ్ ఫీజు మరియు బీమా ప్రీమియం వివరాలు ఋణ దరఖాస్తు పత్రంలో తప్పనిసరిగా ఉండాలి. వాటిని ఋణం కోరే వ్యక్తికి, ఋణ దరఖాస్తు పత్రాన్ని తీసుకునేటప్పుడు తప్పనిసరిగా ఆ వివరాలను తెలియచేయాలి. అందువలన, ఋణాలను ఇచ్చే ఇతర సంస్థలు/వ్యక్తులు ఆఫర్ చేసే షరతులు మరియు నిబంధనలతో అర్థవంతమైన పోలికలను చూసుకుంటూ, ఋణం కోరే వ్యక్తి విషయాన్ని తెలుసుకుని నిర్ణయం తీసుకోగలుగుతారు.
- e. ఋణ దరఖాస్తు పత్రంలో, దరఖాస్తుపత్రంతో పాటు సమర్పించవలసిన పత్రాలను తప్పనిసరిగా సూచించాలి.

4.2 ఋణం అప్రైజల్

- a. ఋణం కోరే వ్యక్తి యొక్క వ్యాపారాన్ని, గృహ ఆదాయాన్ని, ప్రస్తుతం వారికి ఉన్న అప్పులను అర్థం చేసుకునేందుకు, తద్వారా ఆమె యొక్క ఋణం అవసరాన్ని, ఋణం తిరిగి చెల్లించటంలో ఆమె యొక్క సామర్థ్యాన్ని అంచనా వేసేందుకు ప్రతి ఋణాన్ని అప్రైజ్ చేయవలసి ఉంటుంది.
- b. శాఖ మేనేజర్ తప్పనిసరిగా లోన్ అప్రైజర్ చేసి తీరవలెను. ఆ అప్రైజల్ను తప్పకుండా ఫైల్ చేయాలి..

4.3 ఋణం షరతులు మరియు నిబంధనలు

- a. ఋణం యొక్క షరతులు మరియు నిబంధనలను వివరించగలిగేందుకు ఋణం కోరేవారికి 2 రోజుల శిక్షణను ఇవ్వటం జరుగుతుంది.
- b. అప్పు తీసుకున్న మొత్తాన్ని సవ్యంగా వినియోగించటం, అతిగా అప్పులు చేయటం వలన, ఋణం తీసుకున్న మొత్తాన్ని దుర్వినియోగం చేయటం వలన, మొదలైనవాటి వలన కలిగే కష్టాలను కూడా ఈ శిక్షణలో ప్రత్యేకించి తెలియచెప్పటం జరుగుతుంది.
- c. మైక్రోఫైనాన్స్ ఋణాల పై ఛార్జ్ చేసే కనీస, గరిష్ట మరియు సగటు వడ్డీ రేట్లు, ఋణం ప్రొసెసింగ్ ఫీజు, బీమా ప్రీమియం, ఋణం కాలం మరియు తిరిగి చెల్లించవలసిన కాలవ్యవధి, నికరమైన వడ్డీ రేటు (కనీసం, గరిష్టం మరియు సగటు వడ్డీ రేట్లు, వర్తిస్తే)తో సహా ఉత్పత్తి ఫీచర్లను ఈ శిక్షణలో కవర్ చేయటం జరుగుతుంది. ఋణం కోరేవారికి, ఈ శిక్షణ సందర్భంగా, ముందస్తు చెల్లింపు లేదా ముందుగా ఋణాన్ని ముగించినందుకు ఛార్జీల వంటివి స్పందన విధించదని స్పష్టంగా తెలియచేయాలి.
- d. ఒకవేళ చెల్లింపు ఆలస్యంగా జరిపినట్లయితే, జరిమానా వడ్డీ లేదా జరిమానా ఛార్జీలను విధించటం జరగదని కూడా ఋణం కోరే వ్యక్తులకు తెలియచేయాలి.

- e. మూలధనం, వడ్డీ, ప్రొసెసింగ్ ఫీజు మరియు బీమా ప్రీమియం మినహాయించి మరేమీ చెల్లించవలసిన అవసరం లేదని కూడా ఋణం కోరే వ్యక్తులకు తెలియచేయటం జరుగుతుంది.

4.4 ఋణం మంజూరు మరియు వితరణ

- a. మంజూరు చేసిన ప్రతి ఋణానికిగాను స్థానికంగా ఉపయోగించే భాషలో మంజూరు పత్రాన్ని స్పందన జారీ చేయవలెను.
- b. మంజూరు పత్రంలో మంజూరు చేసిన ఋణం మొత్తం, వడ్డీ రేటు, ప్రొసెసింగ్ ఫీజు, బీమా ప్రీమియం, ఋణకాలం మరియు ఋణాన్ని తిరిగి చెల్లించే కాలవ్యవధి, వాటితో పాటు అమలుపరచవలసిన పత్రాలు కూడా ఉంటాయి..
- c. ఋణం మంజూరును ఆమోదిస్తున్న ఋణం కోరే వ్యక్తి యొక్క సంతకం/వేలిముద్రను స్పందన తప్పనిసరిగా తీసుకోవలెను.
- d. ఋణాన్ని కేవలం శాఖలో మాత్రమే వితరణ చేయాలి. సంబంధిత లోన్ ఆఫీసర్ మరియు శాఖ మేనేజర్లు ఋణాన్ని, ఋణం కోరే వ్యక్తులు మరియు వారి సమూహం సభ్యుల సమక్షంలో వితరణ చేయాలి. ఋణవితరణ సమయంలో ఋణం తీసుకునేవారి జీవితభాగస్వాములు కూడా హాజరై ఉండటం ఒక విధానంగా అనుసరించాలి. ఋణవితరణ కార్యక్రమాన్ని నిశితంగా పర్యవేక్షించాలి.
- e. ఋణం కోరేవారికి ఋణం తిరిగి చెల్లించే షెడ్యూలుయప్యాక్ట్ షీటును స్థానికంగా ఉపయోగించే భాషలో అందించాలి. ఋణాన్ని తిరిగి చెల్లించే షెడ్యూలు/ప్యాక్ట్ షీట్ లో ఋణానికి సంబంధించిన అన్ని ముఖ్యమైన షరతులు మరియు నిబంధనలు, వార్షిక నికర వడ్డీ రేటు, ప్రొసెసింగ్ ఫీజు, బీమా ప్రీమియం మరియు ఇతర షరతులు, నిబంధనలు ఉంటాయి.
- f. ఋణం కోరేవారికి ఋణ అంగీకారం/పత్రాన్ని స్థానిక భాషలో, ఋణ ఒప్పందం/పత్రంలో పేర్కొన్న అన్ని ఎన-క్లోజర్లలో ఒక్కొక్కదాని నకలుతోపాటు, తప్పకుండా అందించవలెను.
- g. వితరణ షెడ్యూలు, వడ్డీ రేట్లు, మొదలైన వాటితో సహా షరతులు మరియు నిబంధనల్లో మార్పులు ఏవైనా ఉంటే, వాటిని గురించి స్థానికంగా ఉపయోగించే భాషలో, ఋణం కోరే వ్యక్తులకు నోటీసులను స్పందన ఇవ్వవలెను.
- h. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీల్లో ఏవైనా మార్పులు చేస్తే అవి భావికాలానికి మాత్రమే వర్తించాలి. దీనిని గురించి అనువైన నిబంధన ఋణ ఒప్పందంలో ఉండాలి.
- i. ఒప్పందం/పత్రాన్ని అనుసరించి చెల్లింపును లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయటం/వడి పెంచటం కోసం తీసుకునే నిర్ణయం, ఋణ ఒప్పందం/పత్రానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- j. అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ ఋణాల పై ముందస్తుగా ఋణాలను ముగించేందుకు ఛార్జీలు/ ముందుగా చెల్లింపుకు జరిమానా స్పందన విధించరాదు. ఆలస్యంగా జరిపే చెల్లింపుకు ఏదైనా జరిమానా ఉంటే, బకాయి ఉన్న సొమ్ము పై మాత్రమే ఉండాలి తప్ప మొత్తం ఋణం సొమ్ము అంతటి పైనా కాదు.
- k. అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించివేసిన లేదా బకాయి ఉన్న ఋణం సొమ్ము వసూలయిన తర్వాత, ఋణం తీసుకున్న వ్యక్తి పై కంపెనీకి ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కుతో ఇతర క్లెయిమ్ దృష్ట్యా ఏదైనా క్లెయిమ్ ఉండటాన్ని దృష్టిలో ఉంచుకుని, తదనుగుణంగా అన్ని సెక్యూరిటీలను స్పందన విడుదల చేయవలెను. ఒకవేళ, ఆ

విధంగా మినహాయించే హక్కును ఉపయోగించవలసిన తరుణంలో, ఋణం తీసుకున్న వ్యక్తికి, మిగిలిన క్లెయిములను గురించి మరియు తత్సంబంధ క్లెయిము సెటిల్ అయ్యే వరకు/ చెల్లింపబడే వరకు మేము సెక్యూరిటీలను అట్టిపెట్టుకునే హక్కు స్పందన కలిగి ఉన్న షరతులను గురించిన పూర్తి వివరాలతో దానిని గురించి నోటీసు ఇవ్వవలెను.

4.5 షరతులు మరియు నిబంధనల్లో మార్పులతో సహా ఋణాల వితరణ

- ఋణం కోసం దరఖాస్తు చేసుకునే ప్రక్రియ సరళంగా ఉండాలి, ముందుగా నిర్ధారించిన సమయానికి అనుగుణంగా ఋణవితరణ జరపాలి.
- ప్రతి ఋణ ఉత్పత్తి పైన మైక్రోఫైనాన్సు ఋణాల పై (కనీస, గరిష్ట మరియు సగటు నికర వడ్డీ రేట్లు, వర్తించినట్లయితే) ప్రభావశీలమైన వడ్డీ రేటు, ప్రొసెసింగ్ ఫీజు మరియు బీమా ప్రీమియంలను ప్రస్తుతంగా కనిపించునట్లు అన్ని శాఖల్లో మరియు ముఖ్య కార్యాలయంలో ప్రదర్శించాలి, (స్థానిక భాషలో) జారీ చేసిన లిటరేచర్లో మరియు కంపెనీ యొక్క వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించాలి.
- స్థానికంగా మాట్లాడే భాషలో ప్రకటన చేయవలెను మరియు అన్ని శాఖల్లో, ప్రధాన కార్యాలయంలో, పారదర్శకత మరియు నిజాయితీతో కూడిన మా ఋణాలిచ్చే పద్ధతుల పట్ల మా నిబద్ధతను తెలియచేసే ఋణకార్డుల్లో సదరు ప్రకటన ప్రదర్శించబడాలి.

4.6. ఋణ ఒప్పందం/పత్రం/ ఋణం కార్డు/ఫ్యాక్ట్ షీటులో వెల్లడింపులు

- ఋణం యొక్క అన్ని షరతులు మరియు నిబంధనలు, ఋణగ్రహీతకు అర్థం అయ్యే భాషలో.
- తరుగుతున్న మిగులు పై వార్షిక నికర వడ్డీ రేటు ఛార్జ్ చేయటమవుతుంది,
- ఋణం ధరనిర్ధారణలో పలు అంశాలు ఉంటాయి, అవి; వడ్డీ రేటు మోడల్ (నిధుల ధర, రిస్క్ ప్రీమియం మరియు మార్జిన్లను కలిగి ఉంటుంది) మరియు ప్రతి కాంపౌనెంట్ (అంతర్భాగం) యొక్క పరిమాణం, ఆయా ఆబ్జెక్టివ్ పెరామీటర్లు మరియు ఋణం కోరే వ్యక్తుల వర్గాలకుగాను ప్రతి కాంపౌనెంట్ విస్తరణ యొక్క శ్రేణి. ఈ మోడల్, వడ్డీ రేటు మరియు మైక్రోఫైనాన్సు ఋణాలకు వర్తించే ఛార్జీల పై సీలింగును సూచిస్తుంది,
- ఆలస్యంగా చేసే చెల్లింపు పై ఏ పెనాల్టీ ఉండబోదు,
- సెక్యూరిటీ డిపాజిట్/మార్జిన్లను ఋణం కోరే వ్యక్తి నుండి సేకరించటం జరగదు,
- ఋణం మంజూరు తేది మరియు ఋణం తిరిగి చెల్లించేందుకు తొలివాయిదా గడువు తేదికి మధ్య మారెట్రియమ్, ఋణం తిరిగి చెల్లించటానికి ఉన్న ప్రీక్వెన్సీకి సమానం లేదా అంత కన్నా ఎక్కువ అయి ఉంటుంది,
- ఋణం తీసుకునే వ్యక్తి యొక్క గణాంకాల గోప్యతకు మర్యాద ఇవ్వబడుతుందన్న హామీ,

- h. ఋణం తీసుకున్న వ్యక్తిని గుర్తించగలిగే సమాచారం.
- i. ధరనిర్ధారణ పై సరళీకరించిన ఫ్యాక్ట్ షీట్,
- j. అందిన వాయిదా చెల్లింపులు మరియు తుది డిస్కార్డ్లతో సహా రిపేమెంట్లు (ఋణం తిరిగి చెల్లింపులు) అన్నింటికీగాను ఫీల్డ్ సిబ్బంది ఇచ్చిన అక్నాలెడ్జ్మెంట్లు, మరియు
- k. ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ మరియు టోల్-ఫ్రీ కస్టమర్ కేర్ హెల్ప్లైన్ నెంబర్ను ఋణంకార్డు పైన ముద్రించబడి ఉండాలి, శాఖల వద్ద ప్రదర్శించబడి ఉండాలి, మరియు
- l. ఏవైనా నాన్-క్రెడిట్ ఉత్పత్తులను జారీ చేసినట్లయితే, ఋణం తీసుకున్న వ్యక్తుల పూర్తి అంగీకారంతో జరగాలి. ఫీజు స్వరూపాన్ని లోన్ కార్డులోనే తెలియచేయాలి.

గమనిక: స్పందన, బోర్డు ఆమోదించిన, ప్రామాణికమైన ఋణ ఒప్పందం/పత్రాన్ని అనుసరిస్తుంది. దానినే అప్పు తీసుకునేవారికి స్థానికంగా ఉపయోగించే భాషలో ఇవ్వటం జరుగుతుంది.

5. న్యాయమైన పద్ధతులు మరియు నైతికమైన ప్రవర్తన

- a. ఋణం తీసుకునే వ్యక్తితో కంపెనీ చేసే అన్ని డీలింగ్స్ నిజాయితీగా, పారదర్శకంగా మరియు నైతికంగా ఉండాలి.
- b. కంపెనీ ఉద్యోగులు అందరూ, ఋణాన్ని తీసుకునే వ్యక్తుల పట్ల గౌరవమర్యాదలతో వ్యవహరించాలి.
- c. అమలులో ఉన్న RBI మార్గదర్శకాలను అనుసరించి, అర్హులైన ఋణగ్రహీతలు అందరికీ కంపెనీ మైక్రోఫైనాన్స్ సేవలను అందిస్తాము.
- d. కంపెనీ యొక్క వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీలు, అమలులో ఉన్న RBI మార్గదర్శకాలు మరియు బోర్డు ఆమోదించిన విధానాలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి.
- e. వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ గ్రేడ్షన్లకు అప్రోచ్ మరియు వివిధ వర్గాలకు చెందిన ఋణగ్రహీతల పై వేరు వేరు వడ్డీ రేట్లను ఛార్జ్ చేయటం వెనుక కారణాన్ని ఋణం తీసుకునే వ్యక్తికి, ఋణదరఖాస్తు పత్రంలో వెల్లడించాలి మరియు ఋణ ఒప్పందం/ పత్రంలో సుస్పష్టంగా తెలియచేయబడి ఉండాలి.
- f. వడ్డీ రేట్లు, రిస్కుల గ్రేడ్షన్కు అప్రోచ్లను కంపెనీ యొక్క వెబ్-సైట్లో అందుబాటులో ఉంచాలి. వెబ్సైట్లో ప్రచురించిన సమాచారాన్ని, వడ్డీ రేట్లలో మార్పు చేసినప్పుడల్లా అప్డేట్ చేసి ఉంచాలి.
- g. ఋణ ఒప్పందం/పత్రంలో కల్పించబడిన షరతులు మరియు నిబంధనల కోసం తప్ప (ఋణం తీసుకునే వ్యక్తి అంతకు ముందు వెల్లడించినది కాక మరేదైనా కొత్త సమాచారం కంపెనీ గమనికకు వస్తే తప్ప), ఋణం తీసుకునే వ్యక్తి వ్యవహారాల్లో కంపెనీ కలుగజేసుకోము.
- h. ఋణం తీసుకునేవారి నుండి కంపెనీ, ప్రామాణికమైన కెవైసి నిబంధనలను అనుసరించి, సంబంధిత పత్రాలను సేకరిస్తాము. కోరబడే ఇతర అదనపు పత్రాలు హేతుబద్ధమైనవి, లావాదేవీని పూర్తి చేసేందుకు అవసరమైనవి అయి ఉండాలి.



- i. ఒకవేళ ఋణం తీసుకునే వ్యక్తి నుండి ఋణం ఖాతాను బదిలీ చేయమని ఏదైనా అభ్యర్థన లభిస్తే, అంగీకారం లేదా ఇతరత్రా, అనగా కంపెనీకి ఏదైనా అభ్యంతరం ఉంటే, దానిని, అటువంటి అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుండి 21 రోజుల్లోపు తెలియచేయవలెను. అటువంటి బదిలీ, పారదర్శకమైన కాంట్రాక్టులోని షరతులకు అనుగుణంగా, అనువర్తిత చట్టానికి అనుగుణ్యమైనదై ఉండాలి.
- j. కంపెనీ ఉత్పత్తులను కట్టగట్టము. అలా కట్టగట్టకుండా ఉండే ప్రక్రియకు ఉన్న ఒకే ఒక్క మినహాయింపును, (వర్తించినట్లయితే) క్రెడిట్ లైఫ్ ఇన్సూరెన్స్ ఉత్పత్తులకు సంబంధించి ఉండవచ్చు. వీటిని సాధారణంగా ఋణాలతో పాటు కలిపి ఆఫర్ చేయటం జరుగతుంది. బీమా యొక్క షరతులను పారదర్శకంగా ఋణం తీసుకునే వ్యక్తికి తప్పక తెలియచెప్పాలి, అవి ఆర్బిఐ మరియు బీమా నియంత్రణ సాధికార సంస్థ (ఐఆర్డిఐ) నిబంధనలను తప్పకుండా అనుసరించే విధంగా ఉండాలి. అన్ని కేసుల్లోనూ ఋణం తీసుకునే వ్యక్తి అంగీకారాన్ని తప్పక తీసుకోవాలి. బీమా ఏదీ తప్పనిసరి కాదు, ఋణం తీసుకునేవారు, తాము కోరుకున్నట్లయితే బీమా తీసుకోకుండా వదిలిపెట్టవచ్చు.
- k. ఋణం తీసుకునేవారి కోసం ఇచ్చే శిక్షణ, ఉచితంగా అందించేది అయి ఉండాలి. అటువంటి శిక్షణను అందించేందుకు ఫీల్డ్ సిబ్బందికి శిక్షణ లభించి ఉండాలి. సదరు శిక్షణలు, ఋణం/ ఇతర ఉత్పత్తులు వేటికైనా సంబంధించిన ప్రక్రియ మరియు వ్యవస్థలను గురించి ఋణం తీసుకునేవారికి పూర్తిగా అవగాహన కల్పించేవి అయి ఉండాలి.

6. ఋణాల-ఊబిలో చిక్కుకోకుండా తప్పించుకోవటం

- a. ఋణాన్ని మంజూరు చేయటానికి ముందు ఋణం కోరే వ్యక్తుల పై ప్రస్తుతం ఉన్న ఋణభారాన్ని గురించి శాఖ మేనేజర్లు సరియైన విచారణ చేయాలి.
- b. స్థూలంగా - హౌస్ హోల్డ్(గృహ) ప్రొపైల్, హౌస్ హోల్డ్(గృహ) ఆదాయం మరియు గృహ వ్యయాల పారామీటర్లను పరిగణనలోకి తీసుకుంటూ వేసిన అంచనా ఆధారంగా అంచనా వేసిన, ఋణం కోరే వ్యక్తి యొక్క వార్షిక గృహ ఆదాయం ఆధారంగా ఋణాన్ని అందించేట్లు కంపెనీ జాగ్రత్త వహిస్తుంది.
- c. క్రెడిట్ సమాచార కంపెనీల(సిఐసెల)కు ఋణభార స్థాయిని గురించి ఖచ్చితమైన డాటాను మేము అందిస్తాము, ఋణగ్రహీతల నుండి ప్రకటనను పొందటం, ఎక్కడెక్కడ అందుబాటులో ఉంటే, బ్యాంకు ఖాతా స్టేట్మెంటులను పరిశీలించటం ద్వారా మరియు స్థానికంగా విచారణ జరపటం, మొదలైన పద్ధతుల ద్వారా కంపెనీ ధృవీకరించుకుంటుంది.
- d. ఔట్ ఫ్లోను నిర్ధారించుకునేందుకు నెలవారి గృహ ఆదాయం ఉపయోగించి, ఆ ఇంటికి నెలనెలా ఉన్న ఖర్చుభారాన్ని తీర్చుకునే సామర్థ్యాన్ని కంపెనీ అంచనా వేస్తుంది.

- e. ఇండస్ట్రీ అసోసియేషన్లు మరియు ఆర్బిఐ నిర్ధారించిన స్థూల పరిమితుల మేరకు ఋణభార పరిమితిని కంపెనీ అతిక్రమించరాదు.
- f. అతిగా ఋణాలను తీసుకోవటం వల్ల కలిగే దుష్పరిణామాలను గురించి ఋణం తీసుకునేవారికి కంపెనీ అవగాహన కల్పించవలెను.

7. ఋణసేకరణ/కలెక్షన్ పద్ధతులను గురించి విధానం

- a. ఋణసేకరణ విధానాన్ని గురించి, ఋణం తీసుకునేవారితో సరియైన పద్ధతిలో వ్యవహరించటం గురించి ఉద్యోగులు అందరికీ (ఫీల్డ్ స్టాయి) కంపెనీ అందిస్తుంది.
- b. ఋణం తీసుకునేవారితో వ్యవహరించేటప్పుడు ఉద్యోగులు మన్ననతో కూడిన భాషను ప్రయోగించునట్లు, సత్ప్రవర్తన కలిగి ఉండునట్లు మరియు సాంస్కృతిక పరమైన మర్యాదల విషయంలో జాగరూకతతో వ్యవహరించునట్లు కంపెనీ జాగ్రత్త వహిస్తుంది.
- c. ఋణాలను సేకరించే విషయంలో, వేళగాని వేళల్లో / రాత్రి-పొద్దుపోయిన తర్వాత లేదా ఋణం తీసుకున్నవారు దుఃఖంలో ఉన్నప్పుడు / అనారోగ్యం పాలై ఉన్నప్పుడు, కఠినంగానూ/దురుసుగానూ ప్రవర్తిస్తూ, లేదా నొమ్ము సేకరించేటప్పుడు బలప్రయోగం చేయటం ద్వారా బలవంతంగా నొమ్మును సేకరించే పద్ధతులను పాటించవద్దని కంపెనీ తన ఉద్యోగులను నిర్దేశిస్తుంది.
- d. బెదిరించే లేదా దురుసైన పదజాలం ఉపయోగించటం, ఋణం తీసుకున్న వ్యక్తికి ఆపకుండా కాల్స్ చేయటం మరియు/లేదా ఋణం తీసుకున్న వ్యక్తికి ఉదయం 9.00 గంటల లోపు మరియు సాయంత్రం 6.00 గంటల తర్వాత కాల్ చేయటం, ఋణం తీసుకున్న వ్యక్తుల బంధువులను, మిత్రులను, తోటి-పనివారిని వేధించటం, ఋణం తీసుకున్న వ్యక్తుల పేర్లను ప్రచురించటం, హింసను ఉపయోగించటం లేదా హింసకు లేదా అటువంటి చర్యలకు పాల్పడి ఋణం తీసుకున్నవారికి లేదా వారి కుటుంబానికి/ఆస్తులకు/గౌరవానికి హాని కలిగిస్తామని బెదిరించటం, ఋణం యొక్క పరిధిని గురించి లేదా ఋణాన్ని తిరిగి చెల్లించకపోవటం వల్ల కలిగే ఫలితాలను గురించి తప్పుడు మాటలు చెప్పటం వంటి కటువైన పద్ధతులను ఉద్యోగులు అవలంబించకుండా కంపెనీ జాగ్రత్త వహిస్తుంది.
- e. ఋణగ్రహీత మరియు ఉద్యోగులు పరస్పరం నిర్ణయించుకున్న నిర్ధారిత/సెంట్రల్ అధీకృత ప్రదేశం (సెంటర్ మీటింగ్) వద్ద రికవరీ జరుగునట్లు కంపెనీ జాగ్రత్త వహించవలెను. అయితే, రెండు లేదా అంతకన్నా ఎక్కువ పర్యాయాలు వరుసగా, నిర్ధారిత /సెంట్రల్ అధీకృత ప్రదేశం (సెంటర్ మీటింగ్) వద్ద హాజరుకావటంలో ఋణగ్రహీత విఫలమైనయెడల, ఆ ఋణగ్రహీత ఇల్లు లేదా పని చేసే చోట రికరీ జరిపే అధికారం ఫీల్డ్ సిబ్బందికి ఉంటుంది.
- f. ఋణం తీసుకున్న వ్యక్తుల పట్ల ఉద్యోగులు వ్యవహరించే ఎటువంటి అవ్యవస్థితమైన ప్రవర్తనలకు కంపెనీ బాధ్యత వహిస్తుంది/జవాబుదారై ఉంటుంది.
- g. సిబ్బంది దుష్ప్రవర్తనకు పాల్పడకుండా, ఋణం తీసుకున్నవారితో అమర్యాదగా వ్యవహరించకుండా ఉండేందుకు కంపెనీ కఠినమైన పర్యవేక్షణ కలిగి ఉంటుంది.

- h. న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి(FPC)ని ఉల్లంఘించినా లేదా ఏదైనా అమర్యాదపూర్వకమైన ప్రవర్తనకు పాల్పడినా, ఉద్యోగుల పై క్రమశిక్షణా చర్యలను తీసుకోవటం జరుగుతుంది.
- i. అన్ని శాఖల, ప్రధాన కార్యాలయం/రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం ప్రాంగణాలలోను, వెబ్‌సైట్ పై అప్‌లోడ్ చేయటం ద్వారా కంపెనీ FPCని ప్రదర్శిస్తుంది.
- j. రికవరీకి సంబంధించిన ఫిర్యాదుల కోసం ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థను కంపెనీ అమలు చేస్తోంది. ఈ వ్యవస్థకు సంబంధించిన వివరాలను లోన్ కార్డ్/ప్యాక్ట్ పీటులో ఋణగ్రహీతకు తప్పక అందించవలెను.

8. ఋణగ్రహీత సమాచారం యొక్క గోప్యత

- a. ఋణం తీసుకున్న వ్యక్తుల గోప్యతను కంపెనీ గౌరవిస్తుంది. ఋణగ్రహీతల సమాచారాన్ని వ్యక్తిగతమైనదిగాను, గోప్యమైనదిగాను పరిగణించాలి.
- b. క్రెడిట్ బ్యూరోలతో, చట్టబద్ధమైన సంస్థలు, అనుబంధ సంస్థలు, గ్రూప్ కంపెనీలు మరియు తృతీయ పక్షాలతో పంచుకునేందుకు సంబంధించి తగినంత వెల్లడింపును కంపెనీ ఋణ ఒప్పందం/ పత్రంలో చేరుస్తాము, ఇందుకోసం ఋణం తీసుకునే వ్యక్తి యొక్క ఆమోదాన్ని అంతర్గత రికార్డుల నిమిత్తం తీసుకోవటం జరుగుతుంది.
- c. ఋణం తీసుకునే వ్యక్తుల గణాంకాల విషయంలో విశ్వసనీయత మరియు వాటి గోప్యతను గురించి కంపెనీ, సిబ్బందికి శిక్షణను ఇస్తుంది.

9. కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ (జిఆర్ఎం) పై విధానం

స్పందన, ఋణాలను తీసుకునే వ్యక్తుల కేంద్రిత సంస్థ. సంస్థ తన విధానాలను రూపొందించేటప్పుడు ఋణం తీసుకునే వారి ప్రయోజనాలను దృష్టిలో ఉంచుకుంటుంది. ఋణం తీసుకునేవారికి సమర్థవంతమైన మరియు వేగవంతమైన సేవలను అందించేందుకుగాను అన్ని విధానాలను మరియు ప్రక్రియలను రూపొందించటం జరుగుతుంది. సందేహాలు, కంప్లెయింట్లు మరియు ఫీడ్‌బ్యాకులతో కూడిన ఫిర్యాదు ఒకవేళ ఏదైనా ఉన్నయెడల, సదరు ఫీడ్‌బ్యాక్ ఫిర్యాదులను/విచారణలను సమయానికి పరిష్కరించేందుకు, ఋణం తీసుకునేవారికి ఇచ్చే సేవలకు అత్యధిక ప్రాధాన్యం లభించునట్లు అన్ని చర్యలను స్పందన తీసుకున్నది. ఈ ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ, ఫిర్యాదుల సత్వర పరిష్కారానికి మరియు ఫీడ్‌బ్యాక్ విచారణకు వీలు కల్పిస్తుంది. అంతే కాక, లభించే అన్ని ఫిర్యాదులు మరియు ఫీడ్‌బ్యాక్‌లను సంస్థలో అత్యున్నత స్థాయిలో సమీక్షించటం జరుగుతుంది, న్యాయాన్ని అందించే వ్యవస్థను పటిష్టం చేసేందుకు, మెరుగైన సేవలను అందించేందుకు నిర్ణయాలను తీసుకోవటం జరుగుతుంది.

కంపెనీలో బోర్డు ఆమోదించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థను కంపెనీ అమలులోకి తెచ్చింది. అందులో, ఋణగ్రహీతల నుండి ఫిర్యాదులను, డాక్యుమెంటేషన్, టర్న్-అరౌండ్-టైమ్ మరియు పరిష్కారం కాని ఫిర్యాదుల కోసం ఉద్దేశించిన క్రమబద్ధమైన అంచెలు మరియు నిర్దిష్ట కాలవ్యవధికి చొప్పున సమీక్షా వ్యవస్థలకు వీలు కల్పించే మార్గదర్శకాలు ఉంటాయి.

కంపెనీలో, ఈ విధానం క్రింద, ఋణగ్రహీతల ఫిర్యాదులు, డాక్యుమెంటేషన్ మరియు రిపోర్టింగును అందుకునేందుకు, హ్యాండిల్ చేసేందుకు మరియు డిస్పోజ్ చేసేందుకు ప్రధాన కార్యాలయం వద్ద ప్రత్యేకంగా నియోగించిన ఒక కస్టమర్ సపోర్ట్ సర్వీస్ డిపార్ట్‌మెంట్ (సీఎస్ఎస్) ఉన్నది.

9.1 లక్ష్యాలు

న్యాయబద్ధమైన మరియు పారదర్శకమైన పద్ధతిలో సమర్థవంతమైన సేవలను అందించటం ద్వారా ఋణగ్రహీతల ఫిర్యాదులను తక్షణం అడ్రస్ చేయటం మరియు ఋణగ్రహీత ఫిర్యాదును సత్వరం పరిష్కరించటం, ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ అమలును సమీక్షించేందుకు అత్యున్నత స్థాయిలో ఒక వ్యవస్థను కల్పించటం ఈ విధానం యొక్క లక్ష్యం.

- ఫీడ్ బ్యాక్ మరియు సూచనల కోసం ఆధికారిక మరియు అనధికారిక ఛానెళ్ళను ఋణం కోరేవారి కోసం కల్పించేందుకు
- ఋణం కోరేవారి కోసం ఆధికారికమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థను కల్పించేందుకు
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థను గురించి కస్టమర్లకు అవగాహనను కలిగించేందుకు
- దగా, మోసం లేదా అనైతిక పద్ధతుల నుండి ఋణం కోరేవారిని కాపాడేట్లు జాగ్రత్త వహించటం
- ఫిర్యాదులను సత్వరం, సమర్థవంతంగా హ్యాండిల్ చేసేందుకు/పరిష్కరించేందుకు
- సమయానికి, సమర్థవంతంగా ఋణగ్రహీతలకు మెరుగైన సేవలను అందించేందుకుగాను సేవల ప్రభావాన్ని నిరంతరం అంచనా వేసేందుకు.

పలు-అంచెల కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థను, స్పందన అనుసరిస్తుంది, ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థలో కీలకమైన అంశాలు ఈ దిగువ ఇవ్వబడ్డాయి:

| పరిధి | ప్రయోజనం |
|--|---|
| గ్రీవెన్స్ (ఫిర్యాదు)ను నమోదు చేసేందుకు మార్గాలు | <ul style="list-style-type: none"> • శాఖ కార్యాలయంలోకి తిన్నగా నడిచి వెళ్ళి కంప్లెయింట్లు/ఫీడ్-బ్యాక్ రిజిస్టర్‌లో నమోదు చేయటం • టోల్ ఫ్రీ నెంబర్ - 18001205519 • ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్‌కు కాల్, ఉత్తరం లేదా ఈమెయిల్ • ఎంఎఫ్ఐఎల్/సా-ధన్ టోల్-ఫ్రీ నెంబర్ |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • ఆర్బిఐ వారి ఓంబుడ్స్‌మ్యాన్ |
| డిస్ట్రిబ్యూషన్ | <ul style="list-style-type: none"> • అన్ని కార్యాలయ ప్రాంగణాలు • వెబ్‌సైట్ • లోన్ కార్డ్/ఫ్యాక్ట్ షీట్ |
| ఋణగ్రహీతలకు వారి హక్కులను గురించి తెలియచెప్పటం | <ul style="list-style-type: none"> • తప్పనిసరి సామూహిక శిక్షణ (సిజిటి) మరియు సామూహిక గుర్తింపు పరీక్ష (జిఆర్టి) • లోన్ కార్డ్/ ఫ్యాక్ట్ షీట్ • పీరియాడిక్ , సెంటర్ సమావేశాల్లో సిబ్బందిచే రిమైండర్ |
| సత్వరమైన పద్ధతిలో పరిష్కారం | <ul style="list-style-type: none"> • ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్ • ఫిర్యాదులను, వాటి తీవ్రత మరియు సంక్లిష్టతల ఆధారంగా వర్గీకరించటం మరియు టిఎటిని నిర్వచించటం |
| రిపోర్టింగ్ మరియు రివ్యూ వ్యవస్థ | <ul style="list-style-type: none"> • గణాంకాల విశ్లేషణ - (శైలి, పోలి చూచుట మరియు కీలకమైన కొలమానాలు) |
| సిబ్బంది పాత్రలు మరియు శిక్షణ | <ul style="list-style-type: none"> • ఫిర్యాదుల హ్యాండిల్లింగ్ మరియు పర్యవేక్షణ కోసం తప్పనిసరి శిక్షణ |
| ఋణగ్రహీతల ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని పర్యవేక్షించటం | <ul style="list-style-type: none"> • సరియైన రికార్డును నిర్వహించటం మరియు సిఎస్ఎస్‌తో నెలసరి నివేదికను షేర్ చేయటం • అంతర్గత ఆడిట్ తనిఖీ - క్లయింట్ సంతృప్తి స్థాయిని కొలిచి తెలుసుకునేందుకు క్లయింట్ తనిఖీ • రెగ్యులేటరీ కంప్లయెన్స్ |

9.2 ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి కేంద్రీకృత వ్యవస్థ

ఋణగ్రహీతల ఫిర్యాదులను ఫాలో-అప్ చేసేందుకు మరియు ప్రొసెస్ చేసేందుకు కంపెనీకి వీలు కల్పించే ఫిర్యాదుల పరిష్కార కేంద్రీకృత వ్యవస్థ ఒకటి కంపెనీ వద్ద ఉన్నది. కంప్లయింట్లు అందుకున్న చోటుతో సంబంధం లేకుండా, దానిని ఫిర్యాదుల పరిష్కార బృందం, ప్రధాన కార్యాలయం వద్ద ట్రాక్ చేయగలుగుతుంది.

ఫీల్డ్ వద్ద అందుకున్న ఋణగ్రహీత ఫిర్యాదులు

ఋణగ్రహీతలు, తమ లిఖిత లేదా మౌఖిక విచారణలను/ఫిర్యాదులను, కౌంటర్ మీటింగులు, ఋణగ్రహీతల శిక్షణలు, జిఆర్టిలు మొదలైన వాటిలో తాము కలుసుకునే సిబ్బందిలో ఎవ్వరికైనా సరే, సమర్పించవచ్చు. ఈ విచారణలు/ఫిర్యాదులను తదుపరి చర్య మరియు పరిష్కారం నిమిత్తం సహాయ మేనేజర్ - సిఎస్ఎస్‌కు ఫార్వార్డ్ చేయవలెను.

9.3 ఫిర్యాదులను నమోదు చేయటం:

ప్రతి శాఖలోను ఒక ఫిర్యాదుల (గ్రీవెన్స్) రిజిస్టర్ ఉంటుంది. ఋణం కోరే వ్యక్తులు శాఖలోకి ప్రవేశించి తమ ఫిర్యాదును/ఫీడ్బ్యాక్ను, శాఖలో అందుబాటులో ఉంచిన ఫిర్యాదుల రిజిస్టర్లో నమోదు చేయవచ్చు. క్లస్టర్ మేనేజర్/ఏరియా బిజినెస్ హెడ్ శాఖను సందర్శించిన ప్రతిసారి కంప్లెయింట్ల (ఫిర్యాదుల) రిజిస్టర్ను తనిఖీ చేసి, తేది వేసి కంప్లెయింట్ రిజిస్టర్లో సంతకం చేయవలెను. కంప్లెయింట్ రిజిస్టర్లో ఒకవేళ ఋణగ్రహీతల సందేహాలు లేదా ఫిర్యాదులు ఏవైనా నమోదై ఉన్నట్లయితే, అవి ఒకవేళ బ్రాంచ్ మేనేజర్చే 5 రోజుల కన్నా ఎక్కువ కాలం నుండి అపరిష్కృతంగా ఉన్నట్లయితే, క్లస్టర్ మేనేజర్ (సిఎం)/ ఏరియా బిజినెస్ హెడ్ (ఎబిహెచ్), ఈ విషయాన్ని ప్రధాన కార్యాలయలో సిఎస్ఎస్యు రిపోర్ట్ చేయాలి.

ఒకవేళ ఋణగ్రహీత, బ్రాంచ్ మేనేజర్ నుండి లభించిన ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా 5 రోజుల లోపు సమస్య పరిష్కారం కాకపోతే, ఋణగ్రహీత, సిఎస్ఎస్ యొక్క ప్రత్యేకమైన టోల్ ఫ్రీ నెంబర్ 18001205519కి ఫోన్ చేయవచ్చు లేదా సిఎస్ఎస్ యొక్క ఈమెయిల్ ఐడి css@spandanaspooorty.com కి ఫిర్యాదును పంపవచ్చు. శాఖల్లో నమోదైన ఫిర్యాదుల వివరాలను ప్రతి నెల ముగిసిన నాటి నుండి 10 రోజుల లోపు సిఎస్ఎస్కు నెలవారి పద్ధతిలో తెలియచేయవలసిన బాధ్యత క్లస్టర్ మేనేజర్దది.

ప్రత్యేకించిన టోల్-ఫ్రీ నెంబరుకు ఫోన్ చేసి తమ ఫిర్యాదులను ఋణగ్రహీతలు రిజిస్టర్ చేసుకోవచ్చు. ఫోను కాల్స్ ప్రధాన కార్యాలయం అందుకుంటుంది. ఋణగ్రహీతలు వివిధ భాషలను మాట్లాడతారన్న విషయాన్ని దృష్టిలో ఉంచుకుని కంపెనీ, కాల్స్ను అందుకునే బృందం రకరకాల భాషల్లో కాల్స్ను హ్యాండిల్ చేయగలిగేట్లు జాగ్రత్త వహించింది.

సిఎస్ఎస్ అందుకున్న అన్ని కాల్స్ను ఒక సాఫ్ట్వేర్/స్ప్రెడ్ షీట్లో, ప్రభావవంతంగా ట్రాకింగ్ చేసేందుకు రికార్డ్ చేయటం జరుగుతుంది. సిఎస్ఎస్లో ఫిర్యాదును అందుకునే ఉద్యోగి, దానిని ఈ దిగువ విభాగాల్లో ఒకదానిగా వర్గీకరించవలెను.

ఫిర్యాదుల వర్గీకరణ:

స్థాయి 1:

- లంచం/విజెంట్ ప్రమేయం
- ప్రవర్తన
- కలెక్షన్ సమస్యలు
- ఎన్ఇఎఫ్టీ సమస్యలు

స్థాయి 2:

- మినహాయింపు అభ్యర్థన
- సిబ్బంది నిర్లక్ష్యం
- అడ్వాన్స్ కలెక్షన్
- క్లయింట్ డ్రాపవుట్లు

- లోన్ క్లెయిమ్ మరియు సెటిల్మెంట్

స్థాయి 3

- సామాన్య సందేహాలు
- సిబ్బంది కాంటాక్ట్ వివరాలు
- కొత్త/తదుపరి సైకిల్ లోన్
- ఉత్పత్తి మరియు ప్రక్రియ సంబంధిత సమాచారం
- బీమా సంబంధిత సమస్యలు

ఋణగ్రహీత ఏవో వివరాలను అందించలేక పోయారన్న మిష మీద ఫిర్యాదు నమోదు చేసేందుకు ఎట్టి పరిస్థితుల్లోనూ తీరస్కరించరాదు. ప్రతి ఫిర్యాదుకు ఒక ఫిర్యాదు/కంప్లెయింట్ నెంబర్‌ను సృష్టించవలెను.

ఫిర్యాదును నమోదు చేసే ఉద్యోగి, సదరు ఫిర్యాదును వివరంగా నమోదు చేయాలి. ఫిర్యాదుదారుకు, సదరు ఉద్యోగి, ఆ ఫిర్యాదు పరిష్కారం అయ్యేందుకు పట్టగల సంభావ్య వ్యవధిని కూడా చెప్పవలెను.

ఒక వేళ ఏదైనా కాలే, ఒక సాధారణమైన సందేహంలా ఉన్నయెడల, సదరు కాలే అటెండ్ చేస్తున్న ఉద్యోగి, దానికి సమాధానం ఇచ్చేందుకు, కాలే సమయంలోనే ప్రయత్నించాలి. ఒకవేళ కాలే అటెండ్ చేస్తున్న ఉద్యోగి సదరు సందేహానికి సమాధానం ఇవ్వలేకపోతే, బిజినెస్ టీమ్‌లో సంబంధిత వ్యక్తులకు, సదరు సందేహాన్ని వారు రిఫర్ చేయాలి.

9.4 ఫిర్యాదులను ప్రొసెస్ చేయటం:

ఫిర్యాదును నమోదు చేసే ఉద్యోగి, సదరు ఫిర్యాదును సంబంధిత ఎబిహెచ్‌కు తప్పకుండా పంపవెను. అప్పుడు ఎబిహెచ్, ఆ ఫిర్యాదును గురించి సంబంధిత అధికారితో ఫాలో-అప్ చేసి పరిష్కారమగునట్లు జాగ్రత్త వహిస్తారు. ఫిర్యాదు అందిన 5 రోజుల లోపు, సిఎస్ఎస్‌కు ఒక ఫాలో-అప్ నివేదికను ఎబిహెచ్ సమర్పించవలసి ఉంటుంది. అవసరమైతే ఎబిహెచ్, ఫిర్యాదు చేసిన వ్యక్తిని సంప్రదించవచ్చు. నివేదిక ఆధారంగా సిఎస్ఎస్, సదరు ఫిర్యాదు విషయంలో ఇంకా ఏదైనా చర్య అవసరమున్నదేమో నిర్ణయిస్తారు.

ఫిర్యాదును అందుకున్న 7 పని దినాలలోపు సిఎస్ఎస్, ఫిర్యాదుదారుకు, దాని స్థితిని గురించి అప్డేట్ చేస్తారు.

9.5 ఫిర్యాదు మూసివేత

ఫిర్యాదుదారుతో ఫాలో-అప్ చర్య ఆధారంగా సిఎస్ఎస్, ఫిర్యాదును మూసివేయాలి.

9.6 తీవ్రస్థాయి ఫిర్యాదులను ఎగువకు తీసుకువెళ్ళటం (ఎస్కలేషన్)

ఆర్థికపరమైన అవకతవకలకు (లంచం, మోసం, మొదలైనవి) సంబంధించిన అన్ని ఫిర్యాదులను సిఎస్ఎస్, రిస్క్ టీమ్ మరియు చీఫ్ బిజినెస్ ఆఫీసర్ వద్దకు తీసుకువెళ్ళాలి.

9.7 ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ యొక్క కమ్యూనికేషన్:

ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ ప్రభావవంతంగా పని చేయాలంటే ఋణగ్రహీతలతో సంభాషణ జరగాలి. ప్రభావవంతమైన కమ్యూనికేషన్ కోసం ఈ దిగువ జాగ్రత్తలు వహించవలెను:

1. ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ వివరాలు, ప్రత్యేకించి టోల్-ఫ్రీ నెంబర్‌ను తప్పనిసరిగా శాఖ కార్యాలయాల్లో ప్రస్తుతంగా కనిపించేట్లు ప్రదర్శించవలెను.
2. సిజిటి, జిఆర్టీ మరియు ఋణ వితరణ సమయాల్లో దీనిని ఋణగ్రహీతలకు తప్పకుండా వివరించాలి.
3. తమ పర్యవేక్షణ పర్యటనల సందర్భంగా సూపర్వైజర్లు, ఋణగ్రహీతలకు ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థను గురించి తెలియచేయాలి.
4. ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థను గురించిన వివరాలను లోన్ కార్డు/ప్యాస్ బుక్ పీటెన్షిబిలిటీ పై కూడా ఋణగ్రహీతలకు అందించాలి.
5. ఋణగ్రహీతలందరికీ ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థను గురించి అవగాహన ఉండునట్లు ఫీల్డ్ సిబ్బందికి తప్పకుండా శిక్షణ లభించేలా జాగ్రత్త వహించాలి.

9.8 ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి/ప్రధాన నోడల్ అధికారి నియోగం:

యావత్తు ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియను పర్యవేక్షించేందుకు కంపెనీ ఒక ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి/ ప్రధాన నోడల్ అధికారిని నియోగించింది. అతను/ఆమె, కంపెనీలో ఫిర్యాదుల విషయంలో అత్యంత సీనియర్ అప్పిలేట్ అధికారి అవుతారు. అందిన అన్ని ఫిర్యాదులను సీనియర్ మేనేజ్‌మెంట్ దృష్టికి తీసుకువెళ్ళే బాధ్యత మరియు అవి సరిగా పరిష్కరించబడేట్లు జాగ్రత్త వహించే బాధ్యత అతనిది/ఆమె.

కంపెనీ వెబ్‌సైట్లో మరియు అన్ని శాఖల వద్ద, ఫిర్యాదుల నిమిత్తం ఋణగ్రహీతలకు సులభంగా అందుబాటులో ఉండే విధంగా ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి/ప్రధాన నోడల్ అధికారి యొక్క పేరు మరియు కాంటాక్ట్ వివరాలను ప్రదర్శించాలి.

9.9 ఋణగ్రహీతల ఫిర్యాదుల కోసం ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్

| | |
|--------------------------------------|--|
| <p>స్థాయి 1</p> <p>శాఖ కార్యాలయం</p> | <p>ఋణగ్రహీతలు బ్రాంచ్ మేనేజర్‌ను సంప్రదించి, తమ ఫిర్యాదును కంప్లెయింట్ రిజిస్టర్‌లో ఫైల్ చేయటం ద్వారా రిపోర్ట్ చేయవచ్చు.</p> |
| <p>స్థాయి 2</p> <p>సిఎస్ఎస్</p> | <p>బ్రాంచ్ మేనేజర్ నుండి లభించిన ప్రతిస్పందనతో ఒకవేళ ఋణగ్రహీత సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా సమస్య ఐదు (5) పని దినాల్లోగా పరిష్కారం కాకపోయినయెడల, ఋణగ్రహీతలు తమ ఫిర్యాదును సిఎస్ఎస్ సమక్షానికి తీసుకుపోవచ్చు:</p> <p>టోల్ ఫ్రీ నెం. 1800-120-5519</p> <p>(9.30 ఉదయం నుండి 5.30 సాయంత్రం వరకు పనిదినాల్లో (సోమవారం నుండి శనివారం)</p> <p>(3వ మరియు 4వ శనివారం మినహా)</p> |

| | | |
|--|---|--|
| <p>స్థాయి 3</p> <p>ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి (జిఆర్బి)/ ప్రధాన నోడల్ అధికారి (పిఎస్బి)</p> | <p>ఒకవేళ సమస్య పదిహేను (15) రోజుల్లోగా పరిష్కారం కానియెడల, ఋణగ్రహీతలు తమ ఫిర్యాదును జిఆర్బి/పిఎస్బి సమక్షానికి తీసుకువెళ్ళవచ్చు</p> <p>శ్రీ పి రాహుల్ రెడ్డి కాంటాక్ట్ - 93929 14441 ఈ-మెయిల్ - rahulreddy.p@spandanaspooorty.com (9.30 ఉదయం నుండి 5.30 సాయంత్రం వరకు పనిదినాల్లో (సోమవారం నుండి శనివారం) (3వ మరియు 4వ శనివారం మినహా)</p> | |
| <p>స్థాయి 4</p> <p>స్వయం-నియంత్రక సంస్థ (ఎస్ఆర్బి)</p> | <p>మైక్రోఫైనాన్స్ ఇనిస్టిట్యూషన్ నెట్వర్క్ (ఎంఎఫ్ఐఎస్)</p> <p>ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి 403-404, 4వ అంతస్తు, ఎమార్ పామ్స్ స్ప్రింగ్ ఫ్లాజా, గోల్ఫ్ కోర్స్ రోడ్, సెక్టర్-54, గుర్గాప్-122003</p> <p>టోల్ ఫ్రీ నెం. 1800-102-1080 customercomplaint@mfinindia.org</p> | <p>సా-ధన్</p> <p>ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి ఎ-1 248, 3వ అంతస్తు, సప్టర్జం ఎంక్లేవ్, న్యూ ఢిల్లీ - 110029, ఢిల్లీ కాంటాక్ట్ నెం. 011 47174418 nandi@sa-dhan.org</p> |
| <p>స్థాయి 5</p> <p>ఆర్బిఐ</p> | <p>ఒకవేళ సమస్య పరిష్కారం కాకపోతే, ఋణగ్రహీత ఆన్లైన్లో https://cms.rbi.org.in పై ఆర్బిఐకి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.</p> <p>లేదా ప్రత్యేకించిన ఈ-మెయిల్ crpc@rbi.org.in ద్వారా కూడా ఫిర్యాదులను నమోదు చేయవచ్చు</p> <p>లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టర్ 17, చండీగఢ్ -160017 వద్ద ఏర్పాటు చేసిన సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రొసెసింగ్ సెంటర్కు భౌతికరూపంలో ఫిర్యాదును ఇవ్వబడిన ఫార్మాటులో https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf కి పంపి నమోదు చేయవచ్చు</p> <p>లేదా టోల్ ఫ్రీ నెం. 14448 (ఉ 9.30 నుండి సా. 5.15 వరకు)</p> | |

9.10 ఫిర్యాదుల సమీక్ష:

కంపెనీ యొక్క సీనియర్ మేనేజ్‌మెంట్, ఎప్పటికప్పుడు ఫిర్యాదులను సమీక్షిస్తూ ఉండాలి. ప్రతి త్రైమాసకాలానికి ఒకసారి, కంపెనీ యొక్క బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు, ఆ త్రైమాసకాలంలో వచ్చిన ఫిర్యాదుల విశ్లేషణను సమీక్షించాలి మరియు చర్చించాలి.

10. విజిల్ బ్లోయర్:

- ఎఫ్పిసిని లేదా సంస్థ యొక్క ఇతర విధానాల ఉల్లంఘనలను గుర్తించగలిగే స్థితిలో ఉంటారు కనుక ఉద్యోగులు విజిల్ బ్లోయర్లు(జరిగే అక్రమాలను వెలుగులోకి తెచ్చేవారు)గా పని చేయగలగటానికి గణనీయమైన వనరుగా స్పందన గుర్తిస్తుంది. నిషిద్ధ కార్యకలాపాలకు, ప్రవర్తనానియమావళి ఉల్లంఘనలైన దగా, నిధుల దుర్వినియోగం, అనైతిక ప్రవర్తన, ఋణం తీసుకునేవారి పట్ల దుష్ప్రవర్తన, మొదలైనవాటికి పాల్పడుతుండగల పై అధికారులు/ క్రింది ఉద్యోగులు/ సహోద్యోగుల పై, ఏ ఉద్యోగి అయినా, complaints@spandanasphoorty.comకు ఈమెయిల్ పంపటం ద్వారా ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు. అందుకున్న ఫిర్యాదులను గురించి చర్చించేందుకు, ఒక్కొక్క కేసు ప్రాతిపదికన ప్రాజ్ ఇన్వెస్టిగేషన్ అండ్ క్రైసిస్ మేనేజ్‌మెంట్ (ఎఫ్పిసిఎమ్) బృందం నుండి సమీక్ష మరియు ఫీడ్ బ్యాక్‌ను పొందేందుకు, సంబంధిత ఉద్యోగులతో మాట్లాడేందుకు లేదా కమ్యూనికేట్ చేసేందుకు, అందుకున్న ఫిర్యాదులను కనిపెట్టి ఉండేందుకు ప్రధాన కార్యాలయంలో లో ప్రత్యేకించిన ఫిర్యాదుల బృందం నెలకొని ఉన్నది. ఈ ఫిర్యాదుల బృందం, ఫిర్యాదుల విషయంలో తమ గమనింపును/ఫీడ్‌బ్యాక్‌లను, మరియు సమీక్షా నివేదికలను క్రమశిక్షణా సంఘం (డిసి)కి ఫిర్యాదులతో పాటు సమర్పిస్తుంది. కంపెనీ యొక్క క్రమశిక్షణా విధానాన్ని అనుసరించి, క్రమశిక్షణా సంఘం వాటిని సమీక్షించి, నిర్ణయాలను తీసుకుంటుంది.
- ఒక ఉద్యోగికి వ్యతిరేకంగా, నిషిద్ధ కార్యకలాపాలైన ప్రవర్తనానియమావళి ఉల్లంఘనలైన దగా, నిధుల దుర్వినియోగం, అనైతిక ప్రవర్తన, ఋణం తీసుకునేవారి పట్ల దుష్ప్రవర్తన, మొదలైనవాటికి గాను ఫిర్యాదు చేసే ఋణగ్రహీత కూడా విజిల్ బ్లోయర్ కావచ్చు. ఈ విషయంలో, స్పందన యొక్క సిబ్బంది లేదా ఋణగ్రహీతలు సిఎస్‌ఎస్ యొక్క ప్రత్యేకించిన టోల్ ఫ్రీ నెంబరుకు కాల్ చేసి తమ ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు. ఫిర్యాదును గురించి దర్యాప్తు చేయటం జరుగుతుంది మరియు సరియైన చర్యను డిసి తీసుకోవటం జరుగుతుంది. (అభ్యర్థించిన యెడల, కాలర్ పేరును గోప్యంగా ఉంచటం జరుగుతుంది.)
- అయితే, ఋణగ్రహీత ఫిర్యాదులో ప్రామాణికతను గురించి కాల్ చేసే వ్యక్తి వద్ద తగిన సాక్ష్యాధారాలు ఉండాలి. అవాస్తవమైన ఫిర్యాదులను ఇవ్వకుండా జాగ్రత్త వహించాలి. అలాంటి అవాస్తవికమైన ఫిర్యాదులను గురించి ఫిర్యాదు చేసే విజిల్ బ్లోయర్‌ను, సదరు ఫిర్యాదును సదుద్దేశ్యంతో చేస్తే మరియు సహోద్యోగి పై సందేహానికి తగినన్ని ఆధారాలు ఉంటే, విజిల్ బ్లోయర్‌ను శిక్షించరాదు. దురుద్దేశ్యాలతో అవాస్తవికమైన ఫిర్యాదులను చేసే సిబ్బంది పై క్రమశిక్షణా చర్య తీసుకోవటం జరుగుతుంది, అనగా, తొలిసారి మౌఖికంగా హెచ్చరించటం, మరలమరల పాల్పడితే లిఖితపూర్వకమైన హెచ్చరికలు చేయటం లేదా అనువర్తిత విధానానన్ని అనుసరించి ఇతర చర్యను తీసుకోవటం జరుగుతుంది.

11. వెలుపలి ఫిర్యాదులు

- సామాన్య ప్రజాసేవకు మరియు ఇతర స్టేట్ హోల్డర్లైన ప్రభుత్వ సంస్థలు, ఆర్బిఐ, పోలీసులు, న్యాయవాదులు, పరిశ్రమ ఓంబుడ్స్మ్యాన్ (AKMI & MFIN, మొదలైనవి) మరియు సామాజిక కార్యకర్తల నుండి (ఋణగ్రహీత తరపు నుండి లేదా ప్రజాప్రయోజనార్థం) అందే ఫిర్యాదులను కూడా ప్రధాన కార్యాలయ స్థాయిలో నమోదు చేసి, తగిన పరిష్కారాలను అందించటం జరుగుతుంది. అందువలన, అటువంటి ఏజెన్సీల నుండి ఫిర్యాదులను అందుకున్న సిబ్బంది, ఆ ఫిర్యాదులను సిఎస్ఎస్ దృష్టికి తీసుకురావాలి.

12. FPC మరియు GRM యొక్క వ్యాప్తి

- సిబ్బంది అంతటి భర్తీ, వారి శిక్షణ మరియు రిపోర్టింగ్ స్వరూపం కోసం కంపెనీ యొక్క HR విభాగంలో నిర్దుష్ట ప్రమాణాలున్నాయి. ఈ అర్హత ప్రమాణాలు - కనీసార్హతలు, నైపుణ్యత ప్రమాణాలు, వారి సామాజిక మరియు ప్రవర్తనాత్మక విషయాలును కవర్ చేస్తాయి. FPC, GRM, ప్రవర్తనా నియమావళి, విజిల్ బ్లోయర్ వ్యవస్థ మరియు ఋణాలు కోరే వారితో వ్యవహరించే సరియైన పద్ధతులను గురించి ప్రతి ఉద్యోగికి శిక్షణ ఇవ్వటం జరుగుతుంది. MFIN & సా-ధన్చే పరిశ్రమ ప్రవర్తనావళిలో కల్పించబడిన మార్గదర్శకాలను ప్రభావవంతంగా అమలు చేయాలి. ఈ మార్గదర్శకాలను బోర్డు ఆమోదించి, అవలంబించటమైనది.
- ఉద్యోగి శిక్షణ:** ప్రతి ఉద్యోగికి FPCని గురించి శిక్షణ లభిస్తుంది. దానిలో ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థను గురించి కూడా శిక్షణ లభిస్తుంది. అంతేకాక, సాఫ్ట్ స్కిల్స్ విషయంలో కూడా వారికి శిక్షణ లభిస్తుంది. తద్వారా వారు, ఋణగ్రహీతలతో ఎటువంటి దుష్ప్రవర్తనను లేదా బలవంతపు ఋణసేకరణ/ రికవరీ పద్ధతులకు పాల్పడకుండా సరియైన పద్ధతిలో, మర్యాదపూర్వకంగా ప్రవర్తించేందుకు శిక్షణ పొందుతారు. ఋణగ్రహీతలు తగిన మర్యాదను పొందునట్లు, గౌరవమర్యాదలు మరియు ఆత్మగౌరవాలకు విఘాతం లేకుండా ఋణగ్రహీతలతో వ్యవహరించునట్లుగా ప్రతి ఉద్యోగికి శిక్షణ లభిస్తుంది. ఋణం కోరుతున్నవారి ఆదాయం, ప్రస్తుతం వారి ఇంటి ఋణభారం గురించి అవసరమైన విచారణలను చేసేందుకు ఉద్యోగులకు శిక్షణ లభిస్తుంది.
- సిబ్బందికి పదోన్నతులు ఇచ్చేటప్పుడు FPC, GRM, ప్రవర్తనా నియమావళి మరియు విజిల్ బ్లోయర్ వ్యవస్థలకు కట్టుబడి ఉండటానికి అత్యంత ప్రాధాన్యతను ఇవ్వటం జరుగుతుంది.
- FPC, GRM, ప్రవర్తనా నియమావళి మరియు విజిల్ బ్లోయర్ వ్యవస్థలకు కట్టుబడి ఉండని సిబ్బంది పై క్రమశిక్షణా చర్యలను చేపట్టటం జరుగుతుంది.

- e. స్పందన యొక్క అన్ని శాఖలు & ప్రధాన కార్యాలయం, ఋణగ్రహీతల యొక్క సమాచారం నిమిత్తం స్థానికంగా ఉపయోగించే భాషలో, FPC, GRM, ప్రవర్తనా నియమావళి మరియు విజిల్ బ్లోయర్ వ్యవస్థలను ప్రస్తుతంగా ఉండునట్లు ప్రదర్శించాలి.
- f. FPC & GRM యొక్క నకలు ఒకదానిని, వివిధ స్టేక్ హోల్డర్ల సమాచారం నిమిత్తం కూడా వెబ్‌సైట్ పై అప్‌లోడ్ చేసి ఉంచాలి.
- g. ఋణగ్రహీతలకు అవగాహన కలిగించటం: FPC, GRM మరియు తమ అపరిష్కృత ఫిర్యాదుల విషయంలో క్రమబద్ధమైన అంచెలు, ఆప్షన్లు, ఛాయిస్‌లు మరియు ఆర్థిక సేవల నేపథ్యంలో బాధ్యతలను గురించి ఋణగ్రహీతలకు అవగాహన కల్పించాలి. శాఖ మరియు సెంటర్ సమావేశాల్లో సామూహిక శిక్షణ ద్వారా ఋణగ్రహీతల్లో అవగాహనను కల్పించాలి.
- h. కొత్త ఋణగ్రహీతలకు సంస్థ యొక్క విధానాలు మరియు ప్రక్రియలను గురించి తప్పనిసరిగా తెలియచెప్పి, తద్వారా ఋణగ్రహీతలుగా వారి హక్కులను వారు అర్థం చేసుకునేందుకు సహాయం చేయాలి.
