

स्पंदना स्फुर्ती फायनान्शियल लिमीटेड

उचित आचरण संहितेवरील पॉलिसी ("FPC")

(आवृत्ती- 4)

दुरुस्तीची दिनांक : 31 जानेवारी, 2023

मजकूर	पृष्ठ क्रमांक.
1. परिचय	3
2. पॉलिसीचे उद्दिष्ट्ये	3
3. महत्वाचे मूल्य	3
4. उचित आचरण संहितेवरील मार्गदर्शक तत्वे	4
4.1 कर्ज आवेदन	4
4.2 कर्ज मूल्यांकन	4
4.3 कर्जाच्या अटी आणि शर्ती	4
4.4 कर्ज मंजूरी आणि वितरण	5
4.5 अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण	5
4.6 कर्ज करार/कागदपत्र/कर्ज कार्ड/फॅक्ट शीट यांमधील खुलासे	6
5. उचित आचरण आणि नैतिक वागणूक	6
6. अती कर्जबाजारीपणा टाळणे	7
7. वसुलीचे धोरण / संकलन पद्धती	7
8. कर्जधारक माहितीची गोपनीयता	8
9. ग्राहक तक्रार निवारण तंत्रावरील धोरण (GRM)	8
9.1 उद्दिष्ट्ये	9
9.2 तक्रार निवारणासाठी केंद्रीकृत यंत्रणा	9
9.3 तक्रारीची नोंदणी	10
9.4 तक्रारीची प्रक्रिया	11
9.5 तक्रार बंद करणे	11
9.6 गंभीर तक्रारी वाढवणे	11
9.7 तक्रार निवारण प्रणालीचे संभाषण	11
9.8 तक्रार निवारण अधिकारी / मुख्य नोडल अधिकारी यांची नियुक्ती	11
9.9 कर्जधारकांच्या तक्रारींसाठी एस्केलेशन मॅट्रिक्स	12
9.10 तक्रारींचा आढावा	13
10. व्हिसल ब्लोअर	13
11. बाह्य तक्रारी	13
12. FPC आणि GRM चा प्रसार	14

1. परिचय

स्पंदना स्फुर्ती फायनान्शियल लिमिटेड ("स्पंदना" किंवा "कंपनी") ही एक पब्लिक लिमिटेड कंपनी आहे जी भारतीय रिझर्व्ह बँक (RBI) मध्ये NBFC म्हणून नोंदणीकृत आहे आणि 13 एप्रिल 2015 पासून ती NBFC-MFI म्हणून पुनर्वर्गीकृत करण्यात आली आहे. ती व्यवस्थात्मकदृष्ट्या महत्त्वपूर्ण डिपॉझीट न घेणारी नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपनी म्हणून देखील वर्गीकृत आहे.

स्पंदना कमी उत्पन्न असलेल्या कुटुंबांना आणि व्यक्तींना त्यांचे जीवनमान सुधारण्यासाठी मायक्रोफायनान्स सेवा पुरवते. स्पंदना आपल्या कर्जदारांना उत्तम पारदर्शकता आणि प्रामाणिकता राखून उत्तम सेवा देण्याचा सतत प्रयत्न करते.

जबाबदार कर्ज देण्याची तत्त्वे, पारदर्शकता आणि मूलभूत मूल्यांचे तंतोतंत पालन केले गेल्याची स्पंदना निश्चीती करते. स्पंदना रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ("RBI") द्वारे NBFC-MFIs, प्रमुख दिशादर्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (मायक्रोफायनान्स लोनसाठी नियामक फ्रेमवर्क) दिशानिर्देश, 2022 वरील वाजवी व्यवहार संहिता, 2022 वर जारी केलेल्या विविध मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करते आणि स्वयं-नियामक संस्था मायक्रोफायनान्स इन्स्टीट्यूशन नेटवर्क (MFIN) आणि स-धन (द असोसिएशन ऑफ कम्युनिटी डेव्हलपमेंट फायनान्स इन्स्टीट्यूशन्स) द्वारे विकसित केलेले युनिफाइड इंडस्ट्री कोड देखील स्वीकारले आहे.

स्पंदना भारतातील 18 राज्यांमध्ये अस्तित्वात आहे आणि भारतातील अनेक राज्ये आणि प्रदेशांमध्ये तिचे कार्य विस्तारण्याची योजना आहे. त्यानुसार, कर्मचाऱ्यांची संख्या प्रमाणानुसार वाढत आहे आणि योग्य आचरण संहिता आणि धोरण मार्गदर्शक तत्वांची प्रभावी अंमलबजावणी करण्यासाठी विद्यमान मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणाची व्याप्ती वाढवणे योग्य मानले जाते.

2. उचित आचरण संहितेची उद्दिष्ट्ये

- नियामक आणि स्वयं-नियामक संस्था (SROs) द्वारे विहित केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करणाऱ्या FPC च्या प्रभावी अंमलबजावणीसाठी प्रक्रिया आणि मार्गदर्शक तत्त्वे तयार करणे आणि स्पंदनाला मिळालेल्या अनुभवावरून FPC ची व्याप्ती वाढवणे.
- कर्जदारांचे फसवणूक, चुकीचे वर्णन, धोका आणि अनैतिक व्यवहारांपासून संरक्षण करण्यासाठी
- कर्ज देणे आणि कर्ज वसूल करण्याशी संबंधित सर्व पद्धती न्याय्य आहेत याची खात्री करणे आणि कर्जदारांच्या प्रतिष्ठेचा आदर राखणे
- सर्व कर्मचारी आणि कर्जदारांना FPC वर प्रभावी रीतीने प्रशिक्षण देणे आणि ते FPC चे नेहमी पालन करतात याची खात्री करणे.
- FPC च्या प्रभावी अंमलबजावणीचे निरीक्षण करणे आणि विचलनांना शून्य सहनशीलता राखणे.
- स्पंदनाला मिळालेल्या अनुभवांव्यतिरिक्त RBI आणि SRO मार्गदर्शक तत्वांवर आधारित FPC चे सतत पुनरावलोकन आणि सुधारणा करणे

3. प्रमुख मूल्ये

- पारदर्शकता - स्पंदनाचे कर्जदार हे कमी उत्पन्न असलेली कुटुंबे आहेत आणि त्यांची साक्षरता कमी आहे किंवा ते निरक्षर आहेत. म्हणून, कर्जदारांशी सर्व संवाद साधणे आणि स्पष्टपणे ठेवणे अत्यंत आवश्यक आहे.

आम्ही सर्व कृती आणि कार्यामध्ये साधेपणा आणि स्पष्टता राखण्याचा प्रयत्न करतो, जेणेकरून सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्षतेचे उच्च मानक स्थापित केले जाऊ शकतात.

- जबाबदारपणा - स्पंदना कर्जदारांच्या गरजा आणि आवश्यकतांसाठी एक प्रतिसाद देणारी संस्था बनण्याचा प्रयत्न करते. आम्ही कर्जदारांच्या बदलत्या गरजा समजून घेण्यासाठी आणि त्यांच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी योग्य उत्पादने आणि सेवा विकसित करण्याचा सतत प्रयत्न करतो.
- प्रामाणिकता - स्पंदना आपल्या कर्जदारांसोबतच्या सर्व व्यवहारांमध्ये उत्तम निष्पक्षता आणि प्रामाणिकता राखण्याचा प्रयत्न करते आणि केलेल्या वचनबद्धतेचे पालन करते.
- वचनबद्धता - कर्जदाराला सर्वोच्च पातळीचे समाधान आणि इष्टतम कार्यक्षमता देण्यासाठी सर्व कृती आणि कार्य प्रोफेशनल पद्धतीने आणि उत्साहाने पार पाडणे
- टीमची जिद्द- तात्पर्य निर्माण करण्यासाठी एकत्र काम करणे ज्यामुळे भरपूर वाढ होते.
- कर्जधारकांमध्ये धर्म, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, लैंगिक प्रवृत्ती इत्यादी कारणांवरून भेदभाव केला जाऊ नये यासाठी कंपनी प्रयत्न करते.

4. उचित आचरण संहितेवरील मार्गदर्शक तत्वे

4.1. कर्ज आवेदन

- कर्जदाराशी सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत असावा.
- कर्ज आवेदन स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत असावे.
- कर्जदाराला कर्ज आवेदन मिळाल्याची पावती दिली जाईल. पोचपावती स्थानिक भाषेत असेल ज्यामध्ये कर्ज आवेदनामध्ये काय असेल याबद्दल स्पष्ट माहिती दिली जाईल.
- कर्ज आवेदनामध्ये प्रभावी व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क आणि विमा प्रीमियम यांचा समावेश असेल आणि कर्जदाराला कर्ज आवेदन घेताना त्याची माहिती दिली जाईल जेणेकरून इतर कर्जदात्यांनी दिलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराने घेतलेले माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल.
- कर्ज आवेदनामध्ये अर्जासोबत सबमिट करणे आवश्यक असलेली कागदपत्रे दर्शविली पाहिजेत

4.2 कर्ज मूल्यांकन

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

4.3 कर्जाच्या अटी आणि शर्ती

- कर्जदारांना कर्जाच्या अटी व शर्ती समजावून सांगण्यासाठी 2 दिवसांचे प्रशिक्षण दिले जाते.
- प्रशिक्षणामध्ये कर्जाच्या रकमेचा योग्य वापर, जास्त कर्ज घेण्याचे धोके, कर्जाच्या रकमेचा गैरवापर इत्यादींवर भर दिला जातो.
- प्रशिक्षणामध्ये मायक्रोफायनान्स कर्जावर आकारले जाणारे परिणामकारक व्याजदर (अधिकतम, न्युनतम आणि सरासरी व्याजदर लागू असल्यास), कर्ज प्रक्रिया शुल्क, विमा प्रीमियम, कर्जाची मुदत आणि परतफेडीची वारंवारता यासह उत्पादन वैशिष्ट्ये देखील समाविष्ट आहेत. कर्जदारांना या प्रशिक्षणात स्पष्टपणे कळविण्यात आले आहे की स्पंदना प्री-पेमेंट किंवा पुरोबंध (फोरक्लोजर) शुल्क आकारत नाही.

- d. कर्जदारांना असेही सांगण्यात आले आहे की रक्कम देण्यास विलंब झाल्यास, कोणतेही दंड व्याज किंवा दंड आकारले जात नाहीत.
- e. कर्जदारांना असेही सांगण्यात आले आहे की त्यांना मुद्दल, व्याज, प्रक्रिया शुल्क आणि विमा प्रीमियम याशिवाय दुसरे काहीही देण्याची आवश्यकता नाही.

4.4 कर्ज मंजूरी आणि वितरण

- a. मंजूर केलेल्या प्रत्येक कर्जासाठी स्पंदना स्थानिक भाषेत मंजूरी पत्र जारी करेल.
- b. मंजूरी पत्रामध्ये मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क, विमा हफता, कर्जाची मुदत आणि परतफेडीची वारंवारता आणि अंमलबजावणीसाठी आवश्यक कागदपत्रे समाविष्ट आहेत.
- c. कर्ज मंजूरी स्वीकारणाऱ्या कर्जदाराची स्वाक्षरी/अंगठ्याचा ठसा स्पंदना अनिवार्यपणे घेईल.
- d. कर्ज फक्त शाखेत वितरित केले जाईल. कर्जा संबंधित कर्ज अधिकारी आणि शाखा व्यवस्थापकाद्वारे कर्जदार आणि तिच्या गटातील सदस्यांच्या उपस्थितीत वितरित केले जाईल. पॉलिसी म्हणून, कर्ज वितरणाच्या वेळी कर्जदाराच्या जोडीदाराने देखील उपस्थित असणे आवश्यक आहे. वितरण कार्याचे बारीक निरीक्षण केले जाईल.
- e. कर्जदाराला स्थानिक भाषेत कर्ज परतफेडीचे वेळापत्रक/फॅक्ट शीट दिले जाईल. कर्जाच्या परतफेडीच्या वेळापत्रकात/फॅक्ट शीटमध्ये वार्षिक प्रभावी व्याज दर, प्रक्रिया शुल्क, विमा प्रीमियम आणि इतर अटी व शर्तीसह कर्जाच्या सर्व महत्वाच्या अटी व शर्तीचा समावेश आहे.
- f. कर्जदाराला स्थानिक भाषेत कर्ज करार/दस्तऐवजाची प्रत तसेच कर्ज करार/दस्तऐवजात समाविष्ट केलेल्या प्रत्येक संलग्नकाची प्रत देखील दिली जाईल.
- g. वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाल्यास स्पंदना कर्जदाराला स्थानिक भाषेत नोटीस देईल.
- h. व्याजदर आणि शुल्कातील कोणताही बदल केवळ संभाव्यपणे लागू केला जातो. कर्ज करारामध्ये यासाठी योग्य अट असेल.
- i. करार/दस्तऐवज अंतर्गत पेमेंट किंवा सादरीकरण परत बोलावण्याचा/त्वरित करण्याचा निर्णय कर्ज करार/दस्तऐवजाशी सुसंगत असेल.
- j. स्पंदना सर्व फ्लोटिंग रेट अटी असलेल्या कर्जावर पोरबंध (फोरक्लोजर) शुल्क / प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही. विलंब पेमेंटसाठी दंड, जर असेल तर, थकीत रकमेवर लागू केला जाईल आणि संपूर्ण कर्जाच्या रकमेवर नाही.
- k. स्पंदना सर्व देय परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेच्या वसुलीवर कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा कर्जदाराविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकाराच्या अधीन असलेल्या सर्व सिक्युरिटीज सोडून. जर या प्रकारचा (सेट ऑफ) चा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलासह आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता/फेड होईपर्यंत स्पंदनाला सुरक्षेसह ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटींसह नोटीस दिली जाईल.

4.5 अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- a. कर्ज आवेदनाची प्रक्रिया सोपी असेल आणि कर्ज पूर्व-निर्धारित वेळेनुसार वितरित केले जाईल.
- b. प्रत्येक कर्ज उत्पादनावरील मायक्रोफायनान्स कर्जावर आकारले जाणारे परिणामकारक व्याजदर (किमान, कमाल आणि सरासरी व्याज दर लागू असल्यास), प्रक्रिया शुल्क आणि विमा प्रीमियमचा प्रभावी दर सर्व शाखा आणि मुख्य कार्यालयात, जारी केलेल्या माहितीमध्ये (स्थानिक भाषेत) आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर ठळकपणे नोंद केला जाईल.

- c. पारदर्शकता आणि वाजवी कर्ज पद्धतीबद्दलची आमची वचनबद्धता स्पष्ट करणारे विधान स्थानिक भाषेत केले जाईल आणि शाखा, HO आणि कर्ज कार्डांमध्ये दाखवला जाईल.

4.6. कर्ज करार/कागदपत्र/लोन कार्ड/फॅक्ट शीट यांमधील खुलासे

- कर्जाच्या सर्व अटी व शर्ती कर्जदाराला समजतील अशा भाषेत असाव्यात,
- घटत्या शिल्लक (डिक्लाइनिंग बॅलन्स) वर आकारला जाणारा वार्षिक प्रभावी व्याज दर,
- कर्जाच्या किंमतीमध्ये विविध घटकांचा समावेश असतो उदा; व्याज दर मॉडेल (निधीची किंमत, जोखीम प्रीमियम आणि मार्जिन यांचा समावेश आहे) आणि प्रत्येक घटकाचे प्रमाण, दिलेल्या उद्दिष्ट मापदंडांसाठी आणि कर्जदारांच्या श्रेणीसाठी प्रत्येक घटकाच्या प्रसरणाची श्रेणी. हे मॉडेल व्याजदराची कमाल मर्यादा आणि मायक्रोफायनान्स कर्जांना लागू होणारे शुल्क सूचित करते,
- विलंबाने पेमेंट केल्यास कोणताही दंड आकारला जाणार नाही,
- कर्जदाराकडून कोणतीही सुरक्षा ठेव / अतिरीक्त रक्कम गोळा केली जात नाही,
- कर्जाचे अनुदान आणि पहिल्या हप्त्याच्या परतफेडीची देय तारीख यामधील स्थगिती परतफेडीच्या वारंवारतेपेक्षा समान किंवा जास्त आहे,
- कर्जदार माहितीच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल याची हमी,
- कर्जदाराला पुरेशी ओळखणारी माहिती.
- किंमतीवर सरलीकृत तथ्य पत्रक (फॅक्ट शीट),
- प्राप्त झालेल्या हप्त्यांसह सर्व परतफेडीची फील्ड कर्मचाऱ्यांकडून पावती आणि अंतिम मुक्ती आणि
- तक्रार निवारण प्रणाली आणि टोल-फ्री कस्टमर केअर हेल्पलाइन क्रमांक कर्ज कार्डवर छापलेला आणि शाखांमध्ये प्रदर्शित केला जातो आणि
- जारी केलेली नॉन-क्रेडिट उत्पादने, जर असतील तर, कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीने असतील आणि शुल्काची पद्धत कर्ज कार्डमध्येच कळविली जाईल.

टीप: स्पंदनाला बोर्डांने मान्यता दिली आहे, कर्ज करार/दस्तऐवजाचे मानक स्वरूप आहे आणि ते कर्जदारांना स्थानिक भाषेत दिले जाते.

5. उचित आचरण आणि नैतिक वागणूक

- कर्जदारांशी कंपनीचे सर्व व्यवहार खुले, निष्पक्ष आणि नैतिक असतील.
- कंपनीचे सर्व कर्मचारी कर्जदारांशी आदर आणि सन्मानाने वागतील.
- कंपनी RBI मार्गदर्शक तत्वांनुसार सर्व पात्र कर्जदारांना सूक्ष्म वित्त सेवा देतो.
- कंपनीचे व्याज दर आणि शुल्क RBI मार्गदर्शक तत्वे आणि मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणांनुसार आहेत.
- व्याजाचा दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या वर्गवारीसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदाराला अर्जात उघड केले जातील आणि कर्ज करार/दस्तऐवजात स्पष्टपणे कळवले जातील.
- 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.

- g. कंपनी कर्ज करार/दस्तऐवजाच्या अटी आणि शर्तीमध्ये दिलेल्या उद्देशांशिवाय आम्ही कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करणार नाही (जोपर्यंत नवीन माहिती, कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नाही, कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही).
- h. कंपनी मानक KYC नियमांनुसार कर्जदारांकडून संबंधित कागदपत्रांच्या प्रती मिळवू व्यवहार पूर्ण करण्यासाठी मागितलेली अतिरिक्त कागदपत्रे वाजवी आणि आवश्यक असणे आवश्यक आहे.
- i. कर्जदाराकडून विनंती मिळाल्यास, कंपनीची संमती किंवा आक्षेप, असल्यास, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवावे. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
- j. कंपनी उत्पादने बंडल (एकत्रित) करणार नाही. केवळ क्रेडिट लाइफ इन्शुरन्स उत्पादनांच्या संदर्भात बंडलिंगला अपवाद केला जाऊ शकतो (लागू असल्यास), जे सामान्यतः कर्जासह एकत्रित केले जातात. विम्याच्या अटी कर्जदाराला पारदर्शकपणे कळवल्या पाहिजेत आणि त्यांनी RBI आणि विमा नियामक आणि विकास प्राधिकरण (IRDA) मानदंडांचे पालन केले पाहिजे. सर्व प्रकरणांमध्ये कर्जदाराची संमती घेणे आवश्यक आहे. विमा अनिवार्य नाही आणि कर्जदार त्यांची इच्छा असल्यास विम्याची निवड रद्द करू शकतात.
- k. कर्जदारांना दिले जाणारे प्रशिक्षण विनामूल्य असेल. फील्ड कर्मचाऱ्यांना असे प्रशिक्षण देण्यासाठी प्रशिक्षित केले जाईल आणि कर्जदारांना कर्ज / इतर उत्पादनांशी संबंधित कार्यपद्धती आणि प्रणालींची पूर्ण जाणीव करून दिली जाईल.

6. अती कर्जबाजारीपणा टाळणे

- a. कर्ज मंजूर करण्यापूर्वी शाखा व्यवस्थापकांनी कर्जदारांच्या सध्याच्या कर्जाच्या संदर्भात योग्य चौकशी करावी.
- b. कंपनी खात्री करू की कर्जदाराच्या वार्षिक कौटुंबिक उत्पन्नाच्या मूल्यांकनाच्या आधारावर कर्ज दिले जाते, जसे की, घरगुती प्रोफाइल, घरगुती उत्पन्न आणि घरगुती खर्च.
- c. कंपनी क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपन्यांना (CIC's) कर्जाच्या पातळीवर अचूक डेटा देतो आणि कर्जदारांकडून घोषणा प्राप्त करून, उपलब्ध असेल तेथे बँक खाते विवरणांची पडताळणी आणि स्थानिक चौकशी इ. करून खात्री केली जाते.
- d. बाहेरचा प्रवाह निश्चित करण्यासाठी कंपनी मासिक कौटुंबिक उत्पन्न असलेल्या कुटुंबाच्या मासिक दायित्वांच्या परतफेडीचे मूल्यांकन करतो.
- e. कंपनी उद्योग संघटनांनी ठरवलेल्या कर्जाची मर्यादा आणि RBI ने निर्धारित केलेली एकूण विहित मर्यादा ओलांडणार नाही.
- f. कंपनी कर्जदारांना जास्त कर्ज घेण्याच्या दुष्परिणामांबद्दल माहिती देऊ.

7. पुनर्प्राप्ती/संकलन पद्धतींवरील धोरण

- a. कंपनी सर्व कर्मचाऱ्यांना (फील्ड लेव्हल) संकलन धोरणाचे प्रशिक्षण देईल आणि कर्जदारांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करेल.
- b. कर्जदारांशी सर्व संवाद साधताना कर्मचारी सभ्य भाषा वापरतात, शिष्टाचार राखतात आणि सांस्कृतिक संवेदनशीलतेचा आदर करतात याची कंपनी खात्री करेल.

- c. कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, आम्ही आमच्या कर्मचाऱ्यांना वेगळ्या/उशीराच्या वेळेत हफता गोळा करणे किंवा कर्जदारांच्या दुःख/आजाराच्या वेळी, उद्धटपणे/आक्रमकपणे वागणे किंवा संकलनादरम्यान बळजोरीचा वापर करणे इत्यादी बळजबरीने वसूल करण्याच्या पद्धतींचा अवलंब करू नये अशा सूचना देऊ.
- d. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की कर्मचारी कोणत्याही कठोर पद्धतींचा अवलंब करणार नाहीत उदा., धमकावणारी किंवा अपमानास्पद भाषा वापरणे, कर्जदाराला सतत कॉल करणे आणि/किंवा कर्जदाराला सकाळी 9:00 आणि संध्याकाळी 6:00 नंतर कॉल करणे, नातेवाईक, मित्र, सहकारी यांना त्रास देणे. कर्जदाराचे, कर्जदाराचे नाव प्रकाशित करणे, कर्जदार किंवा कर्जदाराच्या कुटुंबाला/मालमतेला/प्रतिष्ठेला हानी पोहोचवण्यासाठी हिंसाचार किंवा इतर तत्सम माध्यमांचा वापर किंवा धमकी देणे, कर्जाच्या मर्यादेबद्दल किंवा परतफेड न केल्यामुळे होणाऱ्या परिणामांबद्दल कर्जदाराची दिशाभूल करणे.
- e. कर्जधारक आणि कर्मचाऱ्यांनी परस्पर ठरवलेल्या नियुक्त/केंद्रीय नियुक्त ठिकाणी (केंद्र मीटिंग) पुनर्प्राप्ती केली जाईल याची कंपनी खात्री करेल. तरीही, कर्जधारक दोन किंवा अधिक प्रसंगी नियुक्त/केंद्रीय नियुक्त ठिकाणी (केंद्र मीटिंग) हजर राहण्यास अपयशी ठरल्यास कर्जधारकाच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या ठिकाणी वसुली करण्याचा अधिकार फील्ड स्टाफला आहे.
- f. कर्जधारकांप्रती कर्मचाऱ्यांच्या कोणत्याही अनुचित वर्तनासाठी कंपनी जबाबदार आहे.
- g. कर्मचाऱ्यांनी गैरवर्तन करू नयेत, कर्जधारकांचा अनादर करू नयेत यासाठी कंपनीची कडक दक्षता असेल.
- h. FPC विरुद्ध कोणत्याही गैरवर्तन किंवा विचलनासाठी कर्मचाऱ्यांवर शिस्तभंगाची कारवाई केली जाईल.
- i. कंपनी सर्व शाखा परिसर, मुख्य कार्यालय/ नोंदणीकृत कार्यालयात FPC प्रदर्शित करेल आणि आमच्या वेबसाइटवर अपलोड करेल.
- j. कंपनीने संबंधित तक्रारींच्या वसुलीसाठी तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन केली आहे. या यंत्रणेचा तपशील कर्जधारकाला कर्ज कार्ड / तथ्य पत्रकात दिला जाईल.

8. कर्जधारक माहितीची गोपनीयता

- a. कंपनी कर्जधारकांच्या गोपनीयतेचा आदर करेल आणि कर्जधारकाची माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानेल.
- b. कंपनी कर्जदाराचा डेटा क्रेडिट ब्युरो, वैधानिक संस्था, गट कंपनी आणि तृतीय पक्षांसह सामायिक करण्यासाठी कर्ज करार/दस्तऐवजात पुरेसा खुलासा समाविष्ट करू आणि अंतर्गत रेकॉर्डसाठी कर्जदाराची स्वीकृती प्राप्त केली जाईल.
- c. कंपनी कर्मचाऱ्यांना कर्जधारकाच्या डेटाची निष्ठा आणि गोपनीयतेबद्दल प्रशिक्षण देईल.

9. ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणे (GRM) वर धोरण

स्पंदना कर्जदारांना केंद्रस्थानी ठेवून कर्जदार केंद्रित संस्था बनण्याचा प्रयत्न करते आणि सर्व धोरणे आणि प्रक्रिया कर्जदारांना कार्यक्षम आणि जलद सेवा देण्यासाठी तयार केल्या आहेत. कर्जदारांच्या सेवेला अत्यंत महत्त्व दिले जाईल याची खात्री करण्यासाठी स्पंदना सर्व पावले उचलली असताना, काही अभिप्राय किंवा तक्रारी असल्यास, ही तक्रार निवारण यंत्रणा तक्रारींचे वेळेवर निराकरण करण्यासाठी / अभिप्रायाची सुनावणी देते. 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.

कंपनीकडे खाली दिलेली बोर्डांने मंजूर केलेली तक्रार निवारण यंत्रणा आहे, जी कर्जदाराच्या तक्रारी, कागदपत्रे, पूर्ण होण्याची वेळ (टर्न-अराउंड-टाईम) आणि निराकरण न झालेल्या तक्रारींसाठी आणि नियतकालिक पुनरावलोकन यंत्रणा प्राप्त करण्यासाठी, हाताळण्यासाठी आणि विल्हेवाट लावण्यासाठी मार्गदर्शक तत्त्वे देते.

कंपनीने या धोरणांतर्गत कर्जधारकांच्या तक्रारी प्राप्त करणे, हाताळणे आणि त्यांचे निराकरण करणे, कागदपत्र तयार करणे आणि अहवाल देणे यासाठी मुख्य कार्यालयात ग्राहक समर्थन सेवा विभाग (CSS) समर्पित केला आहे.

9.1 उद्दिष्ट्ये

या धोरणाचा उद्देश निष्पक्ष आणि पारदर्शक पद्धतीने कार्यक्षम सेवा देऊन कर्जदारांच्या तक्रारींचे त्वरित निराकरण करणे आणि कर्जदारांच्या तक्रारींचे त्वरित निवारण सुनिश्चित करणे आणि उच्च स्तरावर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या अंमलबजावणीचा आढावा घेण्यासाठी एक यंत्रणा देऊ करणे हा आहे.

- अभिप्राय आणि सूचनांसाठी कर्जदारांना औपचारिक आणि अनौपचारिक चॅनल उपलब्ध करणे
- कर्जदारांसाठी औपचारिक तक्रार निवारण यंत्रणा देणे
- ग्राहकांना तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल माहिती देणे
- कर्जदारांना फसवणूक किंवा अनैतिक आचरणा पासून 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 बहुस्तरीय ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणेचे अनुसरण करते आणि तक्रार निवारण यंत्रणेचे खालील प्रमुख घटक आहेत:

आवाका	हेतू
तक्रार नोंदवण्यासाठी चॅनेल	<ul style="list-style-type: none"> • शाखा कार्यालयातील तक्रारी/फीडबॅक रजिस्टरमध्ये नोंदवले जातात • टोल फ्री क्रमांक: 18001205519 • प्रधान नोडल ऑफिसरला कॉल, पत्र किंवा ईमेल करा • MFIN/सा-धन टोल-फ्री नंबर • RBI चे लोकपाल
डिस्प्ले	<ul style="list-style-type: none"> • सर्व कार्यालय परिसर • संकेतस्थळ • कर्ज कार्ड / तथ्य पत्रक
कर्जधारकांना त्यांच्या हक्कांबद्दल माहिती देणे	<ul style="list-style-type: none"> • बंधनकारक गट प्रशिक्षण (CGT) आणि गट ओळख चाचणी (GRT) • कर्ज कार्ड / तथ्य पत्रक • केंद्राच्या मीटिंगमधील कर्मचाऱ्यांचे कालावधीचे स्मरणपत्र
वेळेत केलेले ठराव	

	<ul style="list-style-type: none"> • एस्केलेशन मेट्रिक्स • तीव्रता आणि गंभीरतेवर आधारित तक्रारींचे वर्गीकरण आणि TAT परिभाषित करणे
अहवाल आणि आढावा यंत्रणा	<ul style="list-style-type: none"> • डेटा विश्लेषण: (ट्रेंड, तुलना आणि मुख्य मेट्रिक्स)
कर्मचारी भूमिका आणि प्रशिक्षण	<ul style="list-style-type: none"> • तक्रारी हाताळण्यासाठी आणि देखरेखीसाठी बंधनकारक प्रशिक्षण
कर्जधारकांच्या तक्रारी निवारणाचे निरीक्षण करणे	<ul style="list-style-type: none"> • योग्य रेकॉर्ड राखला जाणे आणि मासिक अहवाल CSS ला देणे • अंतर्गत ऑडिट तपास: क्लॉअंटचे समाधान मोजण्यासाठी क्लॉअंटला पडताळणे. • नियामक अनुपालन

9.2 तक्रार निवारणासाठी केंद्रीकृत यंत्रणा:

कंपनीकडे तक्रार निवारणाची केंद्रीकृत यंत्रणा आहे जी कंपनीला कर्जधारकांच्या तक्रारींचा पाठपुरावा आणि 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 (गाऱ्हाणे) रजिस्टर असते. कर्जधारक शाखेत जाण्यासाठी आणि नोंदणीकृत / प्रश्न / अभिप्राय नोंदविण्यास मोकळे आहेत. क्लस्टर मॅनेजर / एरिया बिजनेस हेड यांनी प्रत्येक शाखेला भेट देताना तक्रार रजिस्टर तपासावे आणि तक्रारी रजिस्टरवर तारखेसह स्वाक्षरी करावी. शाखा व्यवस्थापक, क्लस्टर मॅनेजर (CM)/ एरिया बिजनेस हेड (ABH) यांनी तक्रार नोंदवहीमध्ये नोंदवलेल्या कर्जधारकांच्या कोणत्याही शंका किंवा तक्रारी, ज्याचे 5 दिवसांपेक्षा जास्त दिवस निराकरण झाले नाही, तर त्याची तक्रार CSS कडे मुख्य कार्यालयाकडे करावी.

शाखा व्यवस्थापकाकडून मिळालेल्या प्रतिसादावर कर्जधारक समाधानी नसल्यास किंवा 5 कामकाजाच्या दिवसात समस्येचे निराकरण न झाल्यास, कर्जदार CSS समर्पित टोल फ्री नंबर: '18001205519' किंवा CSS ईमेल ID: 'css@spandanaspooorty.com' द्वारे संपर्क साधू शकतो.

क्लस्टर मॅनेजर प्रत्येक महिन्याच्या शेवटी 10 दिवसांच्या आत शाखांमध्ये नोंदणीकृत तक्रारींचे तपशील मासिक आधारावर CSS ला शेयर करण्यास जबाबदार असतात.

कर्जधारक एका समर्पित टोल-फ्री नंबरवर टेलिफोन कॉल करून त्यांच्या तक्रारी नोंदवू शकतात. फोन कॉल्स मुख्य कार्यालयात प्राप्त होतील. कर्जधारक विविध भाषा बोलतात हे ओळखून, कंपनीने खात्री केली आहे की कॉल प्राप्त करणारी टीम अनेक भाषांमध्ये कॉल हाताळू शकते.

CSS द्वारे प्राप्त सर्व कॉल्स प्रभावी ट्रॅकिंगसाठी सॉफ्टवेअर/स्प्रेडशीटमध्ये रेकॉर्ड केले जातात. CSS मध्ये तक्रार प्राप्त करणाऱ्या कर्मचाऱ्याचे खालीलपैकी एका श्रेणीमध्ये वर्गीकरण केले जाईल.

तक्रार वर्गीकरण:

स्तर 1:

- लाच/एजंटचा सहभाग
- वागणूक
- संकलन समस्या
- NEFT समस्या

स्तर 2:

- सवलतीची विनंती
- कर्मचाऱ्यांचा निष्काळजीपणा
- आगाऊ संकलन
- क्लॉक ड्रॉपआउट
- कर्जाचा दावा आणि सेटलमेंट

स्तर 3

- सामान्य प्रश्न
- कर्मचारी संपर्क तपशील
- नवीन/ पुढील चक्राचे कर्ज
- उत्पादन आणि प्रक्रिया संबंधित माहिती
- विमा संबंधित समस्या

कर्जधारक काही तपशील देण्यास सक्षम नसल्याच्या कारणास्तव कोणत्याही परिस्थितीत तक्रार नोंदणी नाकारली जाऊ नये. प्रत्येक तक्रारीसाठी तक्रार/गाऱ्हाणे क्रमांक तयार केला जावा.

तक्रार नोंदविणाऱ्या कर्मचाऱ्याने तक्रारीची तपशीलवार नोंद घ्यावी. त्याने किंवा तिने तक्रारदाराला एक तात्पुरती मुदत देखील दिली पाहिजे ज्यामध्ये तक्रारीचे निराकरण होण्याची शक्यता आहे.

जर कॉल सामान्य प्रश्नाच्या स्वरूपाचा असेल, तर कॉलमध्ये उपस्थित असलेल्या कर्मचाऱ्याने कॉल दरम्यानच त्याचे उत्तर देण्याचा प्रयत्न केला पाहिजे. कॉलमध्ये उपस्थित असलेला कर्मचारी प्रश्नाचे उत्तर देण्यास सक्षम नसल्यास, त्याने किंवा तिने अशी प्रश्न व्यवसाय संघातील संबंधित व्यक्तीकडे पाठवावी.

9.4 तक्रारीची प्रक्रिया:

तक्रार नोंदविणाऱ्या कर्मचाऱ्याने संबंधित ABH कडे तक्रार पाठवावी. त्यानंतर ABH ने संबंधित अधिकाऱ्याकडे पाठपुरावा करून तक्रारीचे निराकरण केले आहे याची खात्री करावी. तक्रार मिळाल्यानंतर 5 दिवसांच्या आत, ABH ने CSS कडे पाठपुरावा अहवाल सादर करावा. आवश्यकता भासल्यास

ABH तक्रारदाराशी संपर्क साधू शकतो. CSS, अहवालाच्या आधारे, अशा तक्रारीवर आणखी काही कारवाई करणे आवश्यक आहे की नाही हे ठरवेल.

CSS तक्रारदाराला त्याच्या स्थितीबद्दल तक्रार मिळाल्याच्या 7 कामकाजाच्या दिवसांत अपडेट करेल.

9.5 तक्रार बंद करणे:

CSS ने तक्रारदाराशी केलेल्या पाठपुराव्याच्या चर्चेच्या आधारावर तक्रार बंद करावी.

9.6 गंभीर तक्रारी वाढवणे:

आर्थिक अनियमिततेशी संबंधित असलेल्या सर्व तक्रारी (लाचखोरी, फसवणूक इ.) CSS द्वारे जोखीम कार्यसंघ आणि मुख्य व्यवसाय अधिकारी यांच्याकडे वाढवल्या पाहिजेत.

9.7 तक्रार निवारण प्रणालीचे संभाषण:

तक्रार निवारण प्रणालीच्या प्रभावीतेसाठी कर्जधारकांशी संवाद साधणे आवश्यक आहे. प्रभावी संवादासाठी खालील गोष्टींची खात्री करावी:

1. तक्रार निवारण यंत्रणेचे तपशील, विशेषतः टोल-फ्री क्रमांक शाखा कार्यालयांमध्ये ठळकपणे प्रदर्शित केले जावे.
2. हे CGT, GRT आणि कर्ज वितरणादरम्यान कर्जधारकांना समजावून सांगितले पाहिजे.
3. पर्यवेक्षकांनी प्रत्येक वेळी कर्जधारकांना त्यांच्या देखरेखीच्या भेटी दरम्यान तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल माहिती दिली पाहिजे.
4. कर्जधारकांना दिलेल्या कर्ज कार्ड/फॅक्ट शीटवर तक्रार निवारण प्रणालीचे तपशील देखील छापले जावेत.
5. सर्व कर्जधारकांना तक्रार निवारण यंत्रणेची जाणीव आहे याची खात्री करण्यासाठी फील्ड स्टाफला प्रशिक्षित केले पाहिजे.

9.8 तक्रार निवारण अधिकारी/ मुख्य नोडल अधिकारी यांची नियुक्ती:

कंपनीने तक्रार निवारण अधिकारी / मुख्य नोडल अधिकारी नियुक्त केला आहे जो तक्रार निवारणाच्या एकूण प्रक्रियेवर देखरेख करतो. कंपनीतील तक्रारींसाठी ते/त्या सर्वात वरिष्ठ अपील अधिकारी असतील. ते/त्या वरिष्ठ व्यवस्थापनाला अहवाल देण्यासाठी आणि प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींचे योग्यरितीने निराकरण केले जातील याची खात्री करण्यासाठी जबाबदार असतील.

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

9.9 कर्जधारकांच्या तक्रारींसाठी एस्केलेशन मॅट्रिक्स:

स्तर 1: शाखा कार्यालय	कर्जधारक शाखा व्यवस्थापकाशी संपर्क साधू शकतात आणि तक्रार नोंदवही भरून त्यांची तक्रार / गाऱ्हाणे नोंदवू शकतात.				
स्तर 2: CSS	जर कर्जधारक शाखा व्यवस्थापकाकडून मिळालेल्या प्रतिसादावर समाधानी नसेल किंवा पाच (5) कामकाजाच्या दिवसांत समस्या सोडवली गेली नाही, तर कर्जदार CSS कडे तक्रार/गाऱ्हाणे नेऊ शकतात: टोल फ्री क्रमांक. 1800-120-5519 <i>(कामकाज दिवसांत (सोमवार ते शनिवार) सकाळी 9.30 ते सायंकाळी 5.30)</i> <i>(3 रा आणि 4 था शनिवार वगळता)</i>				
स्तर 3: तक्रार निवारण अधिकारी (GRO) / मुख्य नोडल अधिकारी (PNO)	पंधरा (15) दिवसांत समस्येचे निराकरण न झाल्यास, कर्जदार GRO/PNO कडे तक्रार/गाऱ्हाणे नेऊ शकतात.: श्री. पी. राहुल रेड्डी संपर्क: 93929 14441 E-mail: rahulreddy.p@spandanaspooorty.com <i>(कामकाज दिवसांत (सोमवार ते शनिवार) सकाळी 9.30 ते सायंकाळी 5.30)</i> <i>(3 रा आणि 4 था शनिवार वगळता)</i>				
स्तर 4: सेल्फ-रेग्युलेटरी ऑर्गनायझेशन (SRO)	मुख्य नोडल अधिकाऱ्याला कॉल केल्यानंतर सात (7) कामकाजाच्या दिवसांत समस्येचे निराकरण झाले नाही, तर SRO कडे तक्रार/गाऱ्हाणे नेऊ शकतात: <table border="1" data-bbox="456 1424 1393 1989"> <thead> <tr> <th data-bbox="456 1424 1070 1509">मायक्रोफायनान्स संस्था नेटवर्क (MFIN)</th> <th data-bbox="1070 1424 1393 1509">स-धन</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="456 1509 1070 1989"> तक्रार निवारण अधिकारी 403-404, चौथा मजला, एमार पाम स्प्रिंग प्लाझा, गोल्फ कोर्स रोड, सेक्टर-54 गुडगाव-122003. टोल फ्री क्र.1800-102-1080 customercomplaint@mfinindia.org </td> <td data-bbox="1070 1509 1393 1989"> तक्रार निवारण अधिकारी A-1 248, तिसरा मजला, सफदरजंग एन्क्लेव्ह, नवी दिल्ली-110029, दिल्ली संपर्क क्र. 011 4717 4418 nandi@sa-dhan.org </td> </tr> </tbody> </table>	मायक्रोफायनान्स संस्था नेटवर्क (MFIN)	स-धन	तक्रार निवारण अधिकारी 403-404, चौथा मजला, एमार पाम स्प्रिंग प्लाझा, गोल्फ कोर्स रोड, सेक्टर-54 गुडगाव-122003. टोल फ्री क्र.1800-102-1080 customercomplaint@mfinindia.org	तक्रार निवारण अधिकारी A-1 248, तिसरा मजला, सफदरजंग एन्क्लेव्ह, नवी दिल्ली-110029, दिल्ली संपर्क क्र. 011 4717 4418 nandi@sa-dhan.org
मायक्रोफायनान्स संस्था नेटवर्क (MFIN)	स-धन				
तक्रार निवारण अधिकारी 403-404, चौथा मजला, एमार पाम स्प्रिंग प्लाझा, गोल्फ कोर्स रोड, सेक्टर-54 गुडगाव-122003. टोल फ्री क्र.1800-102-1080 customercomplaint@mfinindia.org	तक्रार निवारण अधिकारी A-1 248, तिसरा मजला, सफदरजंग एन्क्लेव्ह, नवी दिल्ली-110029, दिल्ली संपर्क क्र. 011 4717 4418 nandi@sa-dhan.org				

<p>स्तर 5:</p> <p>RBI</p>	<p>समस्या न सुटल्यास, कर्जधारक RBI कडे ऑनलाईन https://cms.rbi.org.in. येथे तक्रार करू शकतो.</p> <p>किंवा</p> <p>या ईमेल पत्त्यावर तक्रार पाठवू शकतो: crpc@rbi.org.in</p> <p>किंवा</p> <p>प्रत्यक्ष लेखी तक्रार पुढील पत्त्यावर 'केंद्रीय पावती आणि प्रक्रिया केंद्र' यांवर पाठवू शकतो: रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, 4था मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160017 ज्याचा नमूना</p> <p>https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf</p> <p>f.</p> <p>येथे दिला आहे.</p> <p>किंवा</p> <p>टोल फ्री क्रमांक. 14448 (सकाळी 9:30 ते सायंकाळी 5:15)</p>
---------------------------	---

9.10 तक्रारींचा आढावा:

कंपनीचे वरिष्ठ व्यवस्थापन वेळोवेळी तक्रारींचे पुनरावलोकन करेल. तिमाहीत एकदा, कंपनीचे संचालक मंडळ तिमाही दरम्यान प्राप्त झालेल्या तक्रारींचा आढावा घेईल आणि विश्लेषण करेल.

10. व्हिसल ब्लोअर

- स्पंदनाने ओळखले की, कर्मचारी हे व्हिसल ब्लोअर्सचे महत्त्वपूर्ण स्रोत आहेत कारण ते FPC किंवा संस्थेच्या इतर कोणत्याही धोरणाविरुद्ध चुकीचे काही होत असल्यास ते ओळखण्याच्या स्थितीत असतील. कोणताही कर्मचारी त्याचा सुपरवायजर/अधिनस्थ व्यक्ती/सहकारी यांविरुद्ध फसवणूक, चुकीची वागणूक, अनैतिक वागणूक, कर्जधारकाप्रती अनैतिक वागणूक इत्यादींसारख्या आचारसंहितेचे उल्लंघन करण्याच्या कृतीबद्दल complaints@spandanaspooorty.com वर ईमेल पाठवून तक्रार करू शकतो. कंपनीने मुख्य कार्यालयात तक्रार टीम तयार केली आहे जे प्राप्त झालेल्या तक्रारींवर विचारमंथन करण्यासाठी आणि फसवणूक तपास आणि संकट व्यवस्थापन ('FICM') टीमकडून पुनरावलोकन आणि अभिप्राय मिळविण्यासाठी प्रत्येक प्रकरणाच्या आधारावर संबंधित कर्मचाऱ्यांशी संवाद साधण्यासाठी किंवा चर्चा करण्यासाठी आणि प्राप्त झालेल्या तक्रारींचे ट्रॅकर राखण्यासाठी कार्य करतात. तक्रार टीम त्यांची निरीक्षणे/फीडबॅकसह तक्रारी आणि आढावा अहवाल शिस्तपालन समितीकडे (DC) कंपनीच्या शिस्तपालन धोरणानुसार आढावा आणि निर्णयासाठी सादर करेल.
- व्हिसल ब्लोअर हा कर्जदार देखील असू शकतो, जो फसवणूक, निधीचा गैरवापर, अनैतिक वर्तन, कर्जदारांशी गैरवर्तन इत्यादी कोणत्याही प्रतिबंधित कृतींसाठी एखाद्या कर्मचाऱ्याविरुद्ध तक्रार देतो. या संदर्भात, स्पंदनाचे कर्मचारी किंवा कर्जधारक CSS च्या दिलेल्या टोल फ्री क्रमांकावर कॉल करू शकतात आणि त्यांची तक्रार नोंदवू शकतात. तक्रारीची चौकशी करून DC कडून योग्य ती कारवाई केली जाईल. (विनंती केल्यास कॉलरचे नाव निनावी ठेवले जाईल)

- तरीही, कॉलरकडे कर्जधारकाच्या तक्रारीच्या अचूकतेबद्दल पुरेसा पुरावा असणे आवश्यक आहे आणि अवास्तव तक्रारी करणे टाळले पाहिजे. तक्रार चांगल्या हेतूने केली असेल आणि सहकाऱ्यावर संशय घेण्यास पुरेसे कारण असेल तर व्हिसल ब्लोअरने अवास्तव रीपोर्ट केलेल्या तक्रारींना शिक्षा दिली जाणार नाही. चुकीच्या हेतूने/प्रेरणेने अवास्तव तक्रारी नोंदवणाऱ्या कर्मचाऱ्याला शिस्तभंगाची कारवाई मिळण्यास जबाबदार आहे, म्हणजे पहिल्या घटनेवर तोंडी चेतावणी आणि लागू धोरणानुसार पुनरावृत्ती किंवा इतर कोणतीही कारवाई झाल्यास लेखी चेतावणी.

11. बाह्य तक्रारी

(कर्जधारकाच्या वतीने किंवा सार्वजनिक हिताच्या आधारावर) सामान्य लोक आणि सरकारी संस्था, RBI, पोलीस, वकील, उद्योग लोकपाल (AKMI, स-धन आणि MFIN इ.) आणि सामाजिक कार्यकर्ते यासारख्या इतर भागधारकांकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारी मुख्य कार्यालयात देखील हाताळले जातील आणि लागू धोरणाच्या संदर्भात योग्य निवारण द्या. म्हणून, अशा एजन्सींकडून तक्रारी प्राप्त करणाऱ्या कोणत्याही कर्मचाऱ्यांनी त्या CSS कडे पाठवाव्यात.

12. FPC आणि GRM चा प्रसार

- a. कंपनीच्या HR धोरणामध्ये सर्व कर्मचाऱ्यांची भरती, त्यांचे प्रशिक्षण आणि अहवाल रचना यासाठी निकष आहेत. निकषांमध्ये किमान पात्रता, कौशल्य संच आणि त्यांचे सामाजिक आणि वर्तनात्मक पैलू समाविष्ट आहेत. प्रत्येक कर्मचाऱ्याला FPC, GRM, आचारसंहिता, व्हिसल ब्लोअर यंत्रणा आणि कर्जदारांशी व्यवहार करण्याच्या योग्य पद्धतीबद्दल प्रशिक्षण दिले जाते. MFIN आणि स-धन द्वारे उद्योग आचारसंहितेमध्ये दिलेली मार्गदर्शक तत्वे, ज्यांना बोर्डांने आधीच मान्यता दिली होती आणि स्वीकारली होती, त्यांची प्रभावीपणे अंमलबजावणी केली जाईल.
- b. **कर्मचारी प्रशिक्षण:** प्रत्येक कर्मचाऱ्याला तक्रार निवारण यंत्रणेसह FPC वर प्रशिक्षित केले जाते. याशिवाय, त्यांना कोणत्याही अपमानास्पद किंवा जबरदस्तीने कर्ज वसूली/वसुलीच्या पद्धतींचा अवलंब न करता कर्जदारांशी योग्य आणि आदराने वागावे याकरिता सॉफ्ट स्किल्सचे प्रशिक्षण दिले जाते. प्रत्येक कर्मचाऱ्याला अशा प्रकारे प्रशिक्षित केले जाते की कर्जदाराला योग्य आदर दिला जातो आणि त्याला सन्मान आणि स्वाभिमानाने वागणूक दिली जाते. कर्मचाऱ्यांना संभाव्य कर्जदारांच्या कुटुंबाचे उत्पन्न आणि सध्याच्या कर्जाबाबत आवश्यक चौकशी करण्यासाठी प्रशिक्षित केले जाते.
- c. कर्मचाऱ्यांना पदोन्नती देताना FPC, GRM, आचारसंहिता आणि व्हिसल ब्लोअर यंत्रणा यांचे पालन करण्याला अत्यंत महत्त्व दिले जाईल.
- d. FPC, GRM, आचारसंहिता आणि व्हिसल ब्लोअर यंत्रणा यांचे पालन न करणाऱ्या कर्मचाऱ्यांवर शिस्तभंगाची कारवाई केली जाईल.

- e. स्पंदनाच्या सर्व शाखा आणि मुख्य कार्यालयाने कर्जदाराच्या माहितीसाठी उचित आचरण संहिता आणि तक्रार निवारण यंत्रणा, FPC, GRM, आचारसंहिता आणि व्हिसल ब्लोअर यंत्रणा स्थानिक भाषेत ठळकपणे मांडायला हवी.
- f. विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी या FPC आणि GRM ची एक प्रत देखील वेबसाइटवर अपलोड केली जाईल.
- g. कर्जदाराचे शिक्षण: कर्जदारांना त्यांच्या न सुटलेल्या तक्रारी, पर्याय, निवडी आणि जबाबदाऱ्यांसाठी योग्य आचरण संहिता, तक्रार निवारण यंत्रणा आणि FPC, GRM आणि वाढीचे मॅट्रिक्स याविषयी शिक्षित केले जाईल. कर्जदाराचे शिक्षण शाखा आणि सेंटर मीटींग मधील गट चर्चा आणि संवाद यामाध्यमातून प्रशिक्षित केले जाईल.
- h. नवीन कर्जदारांना त्यांचे कर्जदार म्हणून त्यांचे अधिकार समजण्यास मदत करण्यासाठी संस्थेच्या धोरणांबद्दल आणि कार्यपद्धतींबद्दल माहिती देणे आवश्यक आहे.
