



स्पंदना स्फूर्ति फाइनेंशियल लिमिटेड
उचित व्यवहार संहिता नीति ("एफपीसी")
संशोधन की तिथि: 31 जनवरी, 2023

विषय-वस्तु	पृष्ठ सं.
1. परिचय	2
2. नीति के उद्देश्य	2
3. कोर वैल्यु	2
4. उचित व्यवहार संहिता	3-4
4.1 ऋण आवेदन	3
4.2 ऋण मूल्यांकन	3
4.3 ऋण संबंधी नियम और शर्तें	3
4.4 ऋण स्वीकृति और संवितरण	4
4.5 नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण	4
4.6 ऋण करार/दस्तावेज़/ऋण कार्ड में प्रकटन	5
5. उचित व्यवहार और नैतिक आचरण	5
6. अति-ऋणग्रस्तता से बचना	6
7. संग्रह पद्धतियां	6
8. उधारकर्ता की सूचना की गोपनीयता	6
9. ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र (जीआरएम) से जुड़ी नीति	7
9.1 उद्देश्य	7
9.2 फील्ड में प्राप्त उधारकर्ता की शिकायतें	7
9.3 शाखाओं में शिकायत रजिस्टर में शिकायत दर्ज करना	8
9.4 शाखाओं में प्राप्त उधारकर्ता की कॉल	8
9.5 मुख्यालय (एचओ) में प्राप्त उधारकर्ता की कॉल	8
10. व्हिसल ब्लोअर	8
11. बाहरी शिकायतें	9
12. मुख्यालय (एचओ) में शिकायत निवारण प्रक्रिया	9
13. समीक्षा और निगरानी	10
14. एफपीसी और जीआरएम का प्रसार	10

1. परिचय

स्पंदना स्फूर्ति फाइनेंशियल लिमिटेड ("स्पंदना" या "कंपनी") एनबीएफसी के रूप में भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के साथ पंजीकृत एक पब्लिक लिमिटेड कंपनी है और इसे 13 अप्रैल, 2015 से एनबीएफसी-एमएफआई के रूप में पुनर्वर्गीकृत किया गया है। इसे प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण गैर-जमा गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी के रूप में भी वर्गीकृत किया गया है।

स्पंदना कम आय वाले परिवारों और व्यक्तियों को उनके जीवन की गुणवत्ता में सुधार लाने के लिए माइक्रोफाइनेंस सेवाएं प्रदान करती है। स्पंदना उच्च दर्जे की पारदर्शिता और अखंडता को बरकरार रखते हुए अपने उधारकर्ताओं को गुणवत्तापूर्ण सेवाएं प्रदान करने का लगातार प्रयास करती है।

स्पंदना सुनिश्चित करती है कि जिम्मेदारपूर्ण तरीके से ऋण देने, पारदर्शिता और कोर वैल्यू के सिद्धांतों का पूर्णतया पालन किया जाए। स्पंदना एनबीएफसी-एमएफआई के लिए उचित व्यवहार संहिता पर भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") द्वारा जारी विभिन्न दिशानिर्देशों, मास्टर निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (माइक्रोफाइनेंस ऋण के लिए विनियामक फ्रेमवर्क) निर्देश, 2022 का पालन करती है और इसने स्व-नियामक संगठन माइक्रोफाइनेंस संस्थान नेटवर्क (एमएफआईएन) और सा-धन (सामुदायिक विकास वित्त संस्थान संघ) द्वारा विकसित एकीकृत उद्योग आचार संहिता को भी अपनाया है।

स्पंदना भारत के 18 राज्यों में अपनी सेवाएं प्रदान कर रही है और इसकी भारत के अधिक से अधिक राज्यों और क्षेत्रों में अपने कारोबार का विस्तार करने की योजना है। तदनुसार, कर्मचारियों की संख्या भी उसी अनुपात में बढ़ रही है और उचित व्यवहार संहिता की बेहतर समझ और नीति दिशानिर्देशों के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए मौजूदा बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के दायरे का विस्तार करने की आवश्यकता महसूस हुई है।

2. उचित व्यवहार संहिता के उद्देश्य

- उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) तैयार करना और एफपीसी के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए ऐसी प्रक्रिया और दिशानिर्देश तय करना, जो नियामक और स्व-नियामक संगठनों (एसआरओ) द्वारा निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुपालन में हों और स्पंदना द्वारा प्राप्त अनुभव से एफपीसी का विस्तार करना है।
- उधारकर्ताओं को धोखाधड़ी, बहकावे में आने, कपट और कदाचारों से बचाना।
- यह सुनिश्चित करना कि ऋण देने और ऋण की वसूली से संबंधित सभी पद्धतियां उचित हों और उधारकर्ता की गरिमा को बनाए रखना।
- एफपीसी के बारे में सभी कर्मचारियों और उधारकर्ताओं को अच्छे ढंग से प्रशिक्षित करना और यह सुनिश्चित करना कि वे हमेशा एफपीसी का पालन करें।
- एफपीसी के प्रभावी कार्यान्वयन की निगरानी करना और कमी के प्रति जीरो टॉलरेंस बनाए रखना।
- स्पंदना द्वारा प्राप्त अनुभवों के अलावा आरबीआई और एसआरओ दिशानिर्देशों के आधार पर एफपीसी की लगातार समीक्षा और संशोधन करना।

3. बुनियादी सिद्धान्त

- **पारदर्शिता** - स्पंदना के उधारकर्ता कम आय वाले परिवार हैं और कम पढ़े-लिखें या बिल्कुल निरक्षर हैं। इसलिए, उधारकर्ताओं के साथ सभी संवाद/पत्र व्यवहार को सरल और स्पष्ट रखना बहुत जरूरी है। हम अपनी सभी गतिविधियों और कार्यों में सरलता और स्पष्टता बनाए रखने का प्रयास करते हैं, ताकि सभी लेन-देन में निष्पक्षता के उच्च मानक स्थापित किए जा सकें।
- **जिम्मेदार** - स्पंदना अपने उधारकर्ताओं की जरूरतों और आवश्यकताओं के लिए एक जिम्मेदार संगठन बनने का प्रयास करती है। हम उधारकर्ताओं की बदलती जरूरतों को समझने और उनकी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सही उत्पादों और सेवाओं को विकसित करने का लगातार प्रयास करते हैं।
- **अखंडता** - स्पंदना अपने उधारकर्ताओं के साथ अपने सभी व्यवहारों में निष्पक्षता और अखंडता के उच्चतम स्तर को बनाए रखने और दी गई वचनबद्धताओं को पूरा करने का प्रयास करती है।
- **वचनबद्धता** - उच्च दर्जे की उधारकर्ता संतुष्टि और इष्टतम दक्षता देने के लिए सभी गतिविधियों और कार्यों को पेशेवर तरीके से जोश के साथ करना।
- **टीम भावना** - तालमेल बनाने के लिए मिलकर काम करना जिसके परिणामस्वरूप उल्लेखनीय वृद्धि होती है।
- कंपनी का प्रयास है कि कर्जदारों के साथ धर्म, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, यौन रुझान आदि के आधार पर भेदभाव न हो।

4. उचित व्यवहार संहिता के दिशानिर्देश

4.1. ऋण आवेदन

- a. उधारकर्ता के साथ सभी संवाद/पत्र व्यवहार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता को आसानी से समझ आने वाली भाषा में होना चाहिए।
- b. ऋण आवेदन स्थानीय भाषा या उधारकर्ता को समझ आने वाली भाषा में होना चाहिए।
- c. उधारकर्ता को ऋण आवेदन प्राप्त करने की पावती दी जाएगी। पावती स्थानीय भाषा में होगी जिसमें स्पष्ट रूप से उस समय सीमा का उल्लेख होना चाहिए, जिसके भीतर ऋण आवेदन का निपटारा किया जाएगा।
- d. ऋण आवेदन में लागू ब्याज दर, प्रोसेसिंग शुल्क और बीमा प्रीमियम का उल्लेख होगा और ऋण आवेदन लेते समय उधारकर्ता को इसके बारे में बताया जाएगा ताकि अन्य उधारदाताओं के नियम और शर्तों के साथ एक उचित तुलना करने के बाद उधारकर्ता द्वारा उचित निर्णय लिया जा सकें।

- e. ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होना चाहिए।

4.2 ऋण मूल्यांकन

- a. उधारकर्ता के कारोबार, परिवार की आय, उसके वर्तमान ऋण भार को समझने और इस तरह उसकी ऋण आवश्यकता और चुकौती क्षमता का आकलन करने के लिए प्रत्येक ऋण का मूल्यांकन किया जाएगा।
- b. शाखा प्रबंधक द्वारा ऋण मूल्यांकन अनिवार्य रूप से किया जाना चाहिए और मूल्यांकन रिपोर्ट प्रस्तुत की जानी चाहिए।

4.3 ऋण के नियम और शर्तें

- a. उधारकर्ताओं को ऋण के नियम और शर्तें समझाने के लिए 2 दिनों का प्रशिक्षण दिया जाता है।
- b. प्रशिक्षण में ऋण राशि के सही उपयोग, अधिक ऋण लेने के जोखिम, ऋण राशि के दुरुपयोग आदि पर भी जोर दिया जाता है।
- c. प्रशिक्षण में कई अन्य प्रोडक्ट फीचर जैसे माइक्रोफाइनेंस लोन, लोन प्रोसेसिंग फीस, बीमा प्रीमियम, लोन की अवधि और पेमेंट की फ्रिक्वेंसी पर ली जाने वाली प्रभावी ब्याज दर (न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दर, यदि लागू हो) शामिल हैं। इस प्रशिक्षण में उधारकर्ताओं को स्पष्ट रूप से बताया जाता है कि स्पंदना समय पूर्व भुगतान या निर्धारित अवधि से पहले ऋण को बंद करने पर कोई शुल्क नहीं लेती है।
- d. उधारकर्ताओं को यह भी बताया जाता है कि भुगतान में देरी के मामले में, कोई दंडात्मक ब्याज या दंडात्मक शुल्क नहीं लिया जाता है।
- e. उधारकर्ताओं को यह भी बताया जाता है कि उन्हें मूलधन, ब्याज, प्रोसेसिंग शुल्क और बीमा प्रीमियम के अलावा कुछ भी भुगतान करने की आवश्यकता नहीं है।

4.4 लोन की स्वीकृति और वितरण

- a. स्पंदना स्वीकृत किए गए प्रत्येक ऋण के लिए स्थानीय भाषा में स्वीकृति पत्र जारी करेगा।
- b. स्वीकृति पत्र में स्वीकृत ऋण की राशि, ब्याज दर, प्रोसेसिंग शुल्क, बीमा प्रीमियम, ऋण अवधि और चुकौती आवृत्ति के साथ-साथ जारी किए जाने के लिए लिए आवश्यक दस्तावेज का उल्लेख होता है।
- c. स्पंदना ऋण स्वीकृति पत्र को प्राप्त करने वाले उधारकर्ता के हस्ताक्षर/अंगूठे का निशान अनिवार्य रूप से लेगा।
- d. ऋण केवल शाखा में संवितरित किया जाएगा। उधारकर्ताओं और उनके समूह के सदस्यों की उपस्थिति में संबंधित लोन अधिकारी और शाखा प्रबंधक द्वारा ऋण संवितरित किया जाएगा।

नीति के अनुसार, ऋण लेने वाले के पति/पत्नी को भी ऋण संवितरण के समय उपस्थित होना चाहिए। संवितरण कार्यक्रम की कड़ी निगरानी की जाएगी।

- e. उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में ऋण अदायगी का शिड्यूल/फैक्ट शीट दी जाएगी। ऋण अदायगी के शिड्यूल/फैक्ट शीट में ऋण की सभी महत्वपूर्ण नियम और शर्तों के साथ लागू वार्षिक ब्याज दर, प्रोसेसिंग फीस, बीमा प्रीमियम और अन्य नियम व शर्तें शामिल हैं।
- f. उधारकर्ता को ऋण करार/दस्तावेज की स्थानीय भाषा में एक प्रति के साथ ऋण समझौते/दस्तावेज में उल्लिखित सभी संलग्नकों की एक-एक प्रति भी दी जाएगी।
- g. भुगतान से शिड्यूल, ब्याज दर आदि जैसे नियमों व शर्तों में किसी भी बदलाव की स्थिति में स्पंदना उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में सूचना देगा।
- h. ब्याज दरों और शुल्कों में कोई भी परिवर्तन केवल बाद की अवधि से प्रभावी होता है। ऋण करार में इस पर एक उचित शर्त शामिल होगी।
- i. करार/दस्तावेज के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस मांगने/त्वरित करने का निर्णय ऋण करार/दस्तावेज के अनुरूप होगा।
- j. स्पंदना सभी मुक्त दर (फ्लोटिंग रेट) वाले सावधि ऋणों पर फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगा। विलंबित भुगतान के लिए जुर्माना, यदि कोई हो, केवल अतिदेय राशि पर लगाया जाएगा, न कि पूरी ऋण राशि पर।
- k. स्पंदना सभी देय राशियों के भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए कंपनी के उधारकर्ता के खिलाफ धारणाधिकार के अधीन सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगा। यदि समायोजन के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में शेष दावों और जिन शर्तों के तहत स्पंदना संबंधित दावे का निपटान / भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है, के पूर्ण विवरण के साथ सूचना दी जाएगी।

4.5 नियमों और शर्तों में बदलाव सहित ऋणों का वितरण

- a. ऋण आवेदन की प्रक्रिया सरल होगी और ऋण पहले से निर्धारित समय के अनुसार संवितरित किया जाएगा।
- b. प्रत्येक ऋण उत्पाद, प्रोसेसिंग फीस और बीमा प्रीमियम पर माइक्रोफाइनेंस ऋण पर प्रभावी ब्याज दर (न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दर, यदि लागू हो) सभी शाखाओं और प्रधान कार्यालय में जारी किए गए कागजातों में प्रमुखता (स्थानीय भाषा में) और कंपनी की वेबसाइट पर से प्रदर्शित की जाएगी।
- c. स्थानीय भाषा में एक वक्तव्य दिया जाएगा और शाखाओं, मुख्यालय और ऋण कार्डों में प्रदर्शित किया जाएगा, जो पारदर्शिता और उचित ऋण व्यवहार के प्रति हमारी प्रतिबद्धता को दर्शाता है।

4.6. ऋण समझौते/दस्तावेज़/ऋण कार्ड/फैक्ट शीट में जानकारी देना

- a. ऋण के सभी नियम और शर्तें उधारकर्ता को समझ में आने वाली भाषा में होनी चाहिए,
- b. घटती शेष राशि पर प्रभारित वार्षिक लागू ब्याज दर,
- c. ऋण के मूल्य निर्धारण में विभिन्न घटक शामिल हैं जैसे; ब्याज दर मॉडल (निधि की लागत, जोखिम प्रीमियम और मार्जिन) और प्रत्येक घटक की मात्रा, दिए गए उद्देश्य मापदंडों और उधारकर्ताओं की श्रेणी के लिए प्रत्येक घटक के प्रसार की सीमा। यह मॉडल माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर लागू ब्याज दर और शुल्कों की उच्चतम सीमा को दर्शाता है।
- d. विलंबित भुगतान पर कोई जुर्माना नहीं लगेगा,
- e. उधारकर्ता से कोई प्रतिभूति जमा/मार्जिन नहीं लिया जा रहा है,
- f. ऋण प्रदान करने और पहली किस्त की चुकौती की देय तिथि के बीच ऋण-स्थगन चुकौती की आवृत्ति के बराबर या अधिक है,
- g. यह आश्वासन दिया जाता है कि उधारकर्ता की सूचना की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा,
- h. सूचना जो पर्याप्त रूप से उधारकर्ता की पहचान करती है।
- i. मूल्य निर्धारण पर सरलीकृत तथ्य पत्रक,
- j. प्राप्त किस्तों और पूर्ण भुगतान सहित सभी भुगतानों की पावती फील्ड स्टाफ द्वारा दी जाएगी
- k. शिकायत निवारण प्रणाली और टोल-फ्री कस्टमर केयर हेल्पलाइन नंबर ऋण कार्ड पर मुद्रित किया जाएगा और शाखाओं में प्रदर्शित किया जाता है। और,
- l. जारी किए गए गैर-ऋण उत्पाद, यदि कोई हों, उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से होंगे और शुल्क संरचना को ऋण कार्ड में ही सूचित किया जाएगा।

नोट: स्पंदना के पास बोर्ड द्वारा अनुमोदित, एक ऋण करार/दस्तावेज का मानक रूप है और यह स्थानीय भाषा में उधारकर्ताओं को मुहैया कराया जाता है।

5. उचित व्यवहार और नैतिक आचरण

- a. उधारकर्ता के साथ कंपनी के सभी लेनदेन/व्यवहार खुले, निष्पक्ष और नैतिक होंगे।
- b. कंपनी के सभी कर्मचारी उधारकर्ताओं के साथ सम्मान और विनम्रता के साथ पेश आएंगे।
- c. कंपनी भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के मुताबिक सभी पात्र उधारकर्ताओं को माइक्रो फाइनेंस सेवाएं प्रदान करती है।
- d. कंपनी की ब्याज दर और शुल्क आरबीआई के दिशानिर्देशों और बोर्ड द्वारा तय की गई नीतियों के अनुरूप हैं।
- e. ब्याज दर और जोखिम के श्रेणीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य के बारे में उधारकर्ता को आवेदन पत्र में बताया जाएगा और ऋण करार/दस्तावेज में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

- f. ब्याज दरों और जोखिमों के श्रेणीकरण के दृष्टिकोण को कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई परिवर्तन होगा तो वेबसाइट में प्रकाशित सूचना को अद्यतन किया जाएगा।
- g. कंपनी ऋण करार/दस्तावेज के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर, उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी (जब तक कि ऐसी कोई नई सूचना कंपनी के संज्ञान में आए, जिसकी जानकारी उधारकर्ता द्वारा पहले नहीं दी गई थी)।
- h. कंपनी मानक केवाईसी मानदंडों के अनुसार, उधारकर्ताओं से संबंधित दस्तावेजों की प्रतियां प्राप्त करेगी। लेन-देन को पूरा करने के लिए मांगे गए अतिरिक्त दस्तावेज उचित और आवश्यक होने चाहिए।
- i. ऋण खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ताओं से किसी भी प्रकार का अनुरोध होने पर, सहमति या अन्यथा यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, तो इस प्रकार का अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाना चाहिए। ऐसा हस्तांतरण मौजूदा कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध की शर्तों के अनुसार होगा।
- j. कंपनी उत्पादों को बंडल नहीं करेगी। बंडलिंग सिर्फ क्रेडिट जीवन बीमा उत्पादों (यदि लागू हो) के संबंध में किया जा सकता है, जिन्हें आमतौर पर ऋण के साथ बंडल किया जाता है। बीमा की शर्तों को उधारकर्ता को पारदर्शी रूप से बताया जाएगा और आरबीआई और बीमा नियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीए) के मानदंडों का पालन करना चाहिए। सभी मामलों में उधारकर्ता की सहमति ली जानी चाहिए। किसी भी प्रकार का बीमा अनिवार्य नहीं है और उधारकर्ता चाहें तो बीमा नहीं लेने का विकल्प चुन सकते हैं।
- k. उधारकर्ताओं को दिया जाने वाला प्रशिक्षण निःशुल्क होगा। फील्ड स्टाफ को इस तरह का प्रशिक्षण देने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा और उधारकर्ताओं को ऋण/किसी अन्य उत्पादों से संबंधित प्रक्रिया और प्रणालियों से पूरी तरह अवगत कराया जाएगा।

6. अति-ऋणग्रस्तता से बचना

- a. ऋण को स्वीकृति देने से पहले शाखा प्रबंधक उधारकर्ताओं के वर्तमान ऋणभार के संबंध में उचित पूछताछ करेंगे।
- b. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि विस्तृत मापदंडों जैसे, परिवार का प्रोफाइल, परिवार की आय और परिवार के खर्च पर विचार करके उधारकर्ता की वार्षिक पारिवारिक आय के आकलन के आधार पर ऋण प्रदान किया जाए।
- c. कंपनी ऋण सूचना कंपनियों (सीआईसी) को ऋणग्रस्तता के स्तर पर सटीक सूचना प्रदान करती है और उधारकर्ताओं से घोषणा प्राप्त करने, बैंक खाता विवरणों के सत्यापन और स्थानीय पूछताछ आदि के माध्यम से पता लगाते हैं।
- d. कंपनी बहिर्वाह का पता लगाने के लिए मासिक पारिवारिक आय वाले परिवार के मासिक देनदारियों की चुकौती का आकलन करती है

- e. कंपनी उद्योग संघों द्वारा तय की गई ऋण सीमा और आरबीआई द्वारा निर्धारित समग्र निर्धारित सीमा का पालन करेगी।
- f. कंपनी उधारकर्ताओं को अत्यधिक ऋण लेने के दुष्परिणामों के बारे में शिक्षित करेगी।

7. वसूली/संग्रह के तरीकों से संबंधित नीति

- a. कंपनी सभी कर्मचारियों को संग्रह नीति का पालन करने और उधारकर्ताओं से उचित तरीके से व्यवहार के लिए प्रशिक्षित करेगी।
- b. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ताओं के साथ सभी बातचीत के दौरान कंपनी के कर्मचारी विनम्रता के साथ और उचित भाषा का प्रयोग करें, शिष्टाचार बनाए रखें, और सांस्कृतिक संवेदनशीलता का सम्मान करें।
- c. ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी अपने कर्मचारियों को निर्देश देगी कि वे जबरन वसूली के तौर-तरीके न अपनाएं जैसे कि बेवक्त/देर रात के समय पर या उधारकर्ताओं के शोक/बीमारी के दौरान, अशिष्ट/आक्रामक व्यवहार न करें, या संग्रह के दौरान जोर जबर्दस्ती का इस्तेमाल न करें।
- d. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारी किसी भी तरह के कठोर तरीके को न अपनाएं, जैसे कि धमकाना या अपमानजनक भाषा का इस्तेमाल, उधारकर्ता को लगातार फोन करना और/या उधारकर्ता को सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद फोन करना, रिश्तेदारों, दोस्तों, सहकर्मियों को परेशान करना, उधारकर्ता का नाम प्रकाशित करना, हिंसा या अन्य समान साधनों का उपयोग करना या उपयोग करने की धमकी देना, उधारकर्ता या उधारकर्ता के परिवार / संपत्ति / प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाना, उधारकर्ता को ऋण की सीमा या ऋण नहीं चुकाने के परिणामों के बारे में गुमराह करना।
- e. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण लेने वाले और कर्मचारियों द्वारा आपस में मिलकर तय किए गए किसी खास जगह/ केंद्रीय नामित स्थान (केंद्रीय बैठक) में वसूली की जाएगी। हालांकि, अगर उधारकर्ता लगातार दो या दो से अधिक मौकों पर उस खास जगह/ केंद्रीय नामित स्थान (सेंटर मीटिंग) में उपस्थित नहीं होता है, तो फील्ड स्टाफ उधारकर्ता के निवास स्थान या काम की जगह पर वसूली करने का हकदार है।
- f. कर्जदारों के प्रति कर्मचारियों के किसी भी अनुचित व्यवहार के लिए कंपनी जिम्मेदार/जवाबदेह है।
- g. कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए इस बात पर सख्त नजर रखेगी कि कर्मचारी उधारकर्ताओं के साथ दुर्व्यवहार, अनादर न करें।
- h. एफपीसी के खिलाफ किसी भी दुर्व्यवहार या नियमों के उल्लंघन के लिए कर्मचारियों के खिलाफ अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाएगी।
- i. कंपनी सभी शाखा परिसरों, प्रधान कार्यालय/पंजीकृत कार्यालय में एफपीसी प्रदर्शित करेगी और हमारी वेबसाइट पर अपलोड करेगी।
- j. कंपनी ने वसूली संबंधी शिकायतों के लिए शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है। इस तंत्र का विवरण ऋणकर्ता को ऋण कार्ड/फैक्ट शीट में प्रदान किया जाएगा।

8. उधारकर्ता की जानकारी की गोपनीयता

- कंपनी कर्जदारों की निजता का सम्मान करेगी और कर्जदारों की जानकारी को निजी और गोपनीय रखेगी।
- कंपनी ऋण करार/दस्तावेज में क्रेडिट ब्यूरो, सांविधिक संगठनों, गुप कंपनियों और तीसरे पक्षों के साथ उधारकर्ता की सूचना को साझा करने पर एक पर्याप्त प्रकटन शामिल करेंगे और आंतरिक रिकॉर्ड के लिए उधारकर्ता की स्वीकृति ली जाएगी।
- कंपनी अपने कर्मचारियों को उधारकर्ता के डेटा की निष्ठा और गोपनीयता को लेकर प्रशिक्षित करेगी।

9. ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र (जीआरएम) से जुड़ी नीति

स्पंदना उधारकर्ताओं को अपनी नीति निर्धारण में महत्वपूर्ण स्थान देते हुए एक उधारकर्ता केंद्रित संगठन बनने का प्रयास करती है और उधारकर्ताओं को कुशल और शीघ्र सेवाएं प्रदान करने के लिए सभी नीतियों और प्रक्रियाओं को तैयार किया गया है। उधारकर्ता की सेवा को पूर्ण महत्व दिया जाए, इसके लिए स्पंदना ने सभी आवश्यक कदम उठाए हैं। फिर भी, यदि किसी प्रश्न, शिकायत और प्रतिक्रिया से जुड़ी कोई समस्या आती है, तो यह शिकायत निवारण तंत्र शिकायतों का समय पर निवारण/प्रतिक्रिया की सुनिश्चित करता है। इसके अलावा, प्राप्त सभी शिकायतों और फीडबैक की संगठन के उच्चतम स्तर पर समीक्षा की जाती है और डिलीवरी तंत्र को मजबूत करने और बेहतर सेवाएं प्रदान करने के लिए नीतियों की समीक्षा की जाती है निर्णय लिए जाते हैं।

कंपनी ने शिकायत निवारण प्रणाली तैयार की है जिसकी जानकारी नीचे दी गई है। यह प्रणाली उधारकर्ता की शिकायतों को प्राप्त करने, कार्रवाई करने और निपटाने तथा लंबित शिकायतों के लिए प्रलेखन, समयसीमा और त्वरित मानदंड और आवधिक समीक्षा के लिए दिशानिर्देश प्रदान करता है।

कंपनी ने इस नीति के तहत उधारकर्ताओं की शिकायतों को प्राप्त करने, संभालने और निपटाने, डॉक्यूमेंटेशन और रिपोर्टिंग के लिए प्रधान कार्यालय में ग्राहक सहायता सेवा विभाग (सीएसएस) स्थापित किया है।

9.1 उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से कुशल सेवाएं प्रदान करके उधारकर्ता की शिकायतों का तुरंत समाधान करना और उधारकर्ता की शिकायतों का त्वरित निवारण सुनिश्चित करना

और उच्चतम स्तर पर शिकायत निवारण प्रणाली के कार्यान्वयन की समीक्षा के लिए एक व्यवस्था प्रदान करना है।

- फीडबैक और सुझावों के लिए उधारकर्ताओं को औपचारिक और अनौपचारिक माध्यम प्रदान करना
- उधारकर्ताओं के लिए एक औपचारिक शिकायत निवारण प्रणाली प्रदान करना
- शिकायत निवारण प्रणाली पर ग्राहकों को शिक्षित करना
- उधारकर्ता की धोखाधड़ी, कपट या अनैतिक तरीकों से सुरक्षा सुनिश्चित करना
- शिकायतों का शीघ्रता और कुशलता से निपटान/समाधान करना
- उधारकर्ताओं को समय पर और कुशल तरीके से बेहतर सेवाएं प्रदान करने के लिए सेवाओं के प्रभाव का लगातार आकलन करना।

स्पंदना बहु-स्तरीय ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र का अनुसरण करता है और शिकायत निवारण तंत्र के प्रमुख तत्व निम्नलिखित हैं:

कार्यक्षेत्र	उद्देश्य
शिकायत दर्ज करने के तरीके	<ul style="list-style-type: none"> • शाखा कार्यालय में आकर शिकायत/फीडबैक रजिस्टर में दर्ज करना • टोल फ्री नंबर: 18001205519 • प्रधान नोडल अधिकारी को कॉल, पत्र या ईमेल • एमएफआईएन/सा-धन टोल-फ्री नंबर • आरबीआई का लोकपाल
प्रदर्शन	<ul style="list-style-type: none"> • सभी कार्यालय परिसर • वेबसाइट • ऋण कार्ड / फैक्ट शीट
उधारकर्ताओं को उनके अधिकारों के बारे में बताना	<ul style="list-style-type: none"> • कंप्लेसरी ग्रुप ट्रेनिंग (सीजीटी) और ग्रुप रिकॉग्निशन टेस्ट (जीआरटी) • लोन कार्ड / फैक्ट शीट • समय-समय पर, केंद्र की बैठकों में कर्मचारियों द्वारा याद दिलाना
समयबद्ध तरीके से समाधान	<ul style="list-style-type: none"> • एस्कलेशन मैट्रिक्स • शिकायतों को तीव्रता और गंभीरता के आधार पर वर्गीकृत करना और टीएटी को परिभाषित करना
रिपोर्टिंग और समीक्षा तंत्र	<ul style="list-style-type: none"> • डेटा विश्लेषण: (रुझान, तुलना और प्रमुख मेट्रिक्स)
स्टाफ की भूमिकाएं और प्रशिक्षण	<ul style="list-style-type: none"> • शिकायतों को निपटाने और निगरानी के लिए अनिवार्य प्रशिक्षण

<p>उधारकर्ताओं की शिकायत निवारण की निगरानी करना</p>	<ul style="list-style-type: none"> • उचित रिकॉर्ड का रखरखाव किया जाता है और मासिक रिपोर्ट को सीएसएस के साथ साझा किया जाता है • आंतरिक ऑडिट जांच: ग्राहक संतुष्टि के लिए ग्राहक सत्यापन। • नियामकीय अनुपालन
---	---

9.2 शिकायत निवारण के लिए केंद्रीय तंत्र

कंपनी के पास शिकायत निवारण का एक केंद्रीय तंत्र है जो कंपनी को उधारकर्ता की शिकायतों का फॉलोअप करने और उन्हें प्रोसेस करने में मदद करता है। शिकायत कहीं से भी प्राप्त हुई हो, प्रधान कार्यालय में शिकायत निवारण टीम द्वारा इसकी निगरानी की जाएगी।

9.3 शिकायत का पंजीकरण

प्रत्येक शाखा में शिकायत (ग्रीवियांस) रजिस्टर है। उधारकर्ता शाखा में आने और रजिस्टर में शिकायत/प्रश्न/फीडबैक दर्ज करने के लिए स्वतंत्र हैं। क्लस्टर प्रबंधक/एरिया बिजनेस हेड को शाखा में प्रत्येक विजिट पर शिकायत रजिस्टर की जांच करनी चाहिए और शिकायत रजिस्टर पर तारीख के साथ हस्ताक्षर करना चाहिए। यदि उधारकर्ताओं के कोई प्रश्न या शिकायतें, जो शिकायत रजिस्टर में दर्ज/पंजीकृत हैं, शाखा प्रबंधक द्वारा 5 से अधिक कार्य दिवसों के लिए अनसुलझे हैं, तो क्लस्टर मैनेजर (सीएम) / एरिया बिजनेस हेड (एबीएच) को इसकी रिपोर्ट प्रधान कार्यालय में सीएसएस को करनी चाहिए।

यदि उधारकर्ता शाखा प्रबंधक से प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है या यदि समस्या 5 कार्य दिवसों के भीतर हल नहीं होती है, तो उधारकर्ता सीएसएस समर्पित टोल फ्री नंबर:

'18001205519' या सीएसएस ईमेल आईडी: 'css@spandanaspooorty.com' के माध्यम से संपर्क कर सकता है।

क्लस्टर प्रबंधक प्रत्येक माह के अंत से 10 दिनों के भीतर सीएसएस को मासिक आधार पर शाखाओं में पंजीकृत शिकायत विवरण साझा करने के लिए जिम्मेदार हैं।

उधारकर्ता समर्पित टोल-फ्री नंबर पर टेलीफोन कॉल करके अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं। फोन कॉल हेड ऑफिस में रिसीव किए जाएंगे। यह मानते हुए कि कर्जदार विभिन्न भाषाएं बोलते हैं, कंपनी ने यह सुनिश्चित किया है कि कॉल प्राप्त करने वाली टीम कई भाषाओं में कॉल को हैंडल कर सके।

सीएसएस द्वारा प्राप्त सभी कॉल प्रभावी ट्रेकिंग के लिए एक सॉफ्टवेयर/स्प्रेडशीट में दर्ज की जाती हैं।
सीएसएस में शिकायत प्राप्त करने वाला कर्मचारी निम्नलिखित श्रेणियों में से एक में वर्गीकृत होगा।

शिकायतों का वर्गीकरण:

लेवल 1:

- रिश्त/एजेंट की संलिप्तता
- व्यवहार
- संग्रह की समस्या
- एनईएफटी की समस्या

लेवल 2:

- रियायत का अनुरोध
- कर्मचारियों की लापरवाही
- अग्रिम संग्रह
- बाहर निकलने वाले ग्राहक
- ऋण दावा और निपटान

लेवल 3

- सामान्य प्रश्न
- स्टाफ के संपर्क का विवरण
- नया/अगला साइकिल लोन
- उत्पाद और प्रक्रिया संबंधी जानकारी
- बीमा संबंधी मुद्दे

किसी भी परिस्थिति में शिकायत के पंजीकरण से इस आधार पर इनकार नहीं किया जाना चाहिए कि उधारकर्ता कुछ विवरण नहीं दे सका है। प्रत्येक शिकायत के लिए एक शिकायत/शिकायत संख्या प्रदान की जानी चाहिए।

शिकायत दर्ज करने वाले कर्मचारी को शिकायत को विस्तार से नोट करना चाहिए। उसे शिकायतकर्ता को एक अस्थायी समय सीमा भी प्रदान करनी चाहिए जिसमें शिकायत का समाधान होने की संभावना है।

यदि किसी सामान्य प्रश्न को लेकर कॉल की गई है, तो कॉल रिसीव करने वाले कर्मचारी को कॉल के दौरान ही इसका उत्तर देने का प्रयास करना चाहिए। यदि कॉल अटेंड करने वाला कर्मचारी प्रश्न का उत्तर देने में सक्षम नहीं है, तो उसे बिजनेस टीम से संबंधित व्यक्तियों को ऐसा प्रश्न भेजना चाहिए।

9.4 शिकायत की प्रोसेसिंग:

शिकायत दर्ज करने वाले कर्मचारी को शिकायत को संबंधित एबीएच के पास भेजना चाहिए। एबीएच को तब यह सुनिश्चित करना चाहिए कि संबंधित अधिकारी के साथ फॉलोअप कर शिकायत का समाधान किया गया है। शिकायत प्राप्त होने के 5 दिनों के भीतर, एबीएच को सीएसएस को एक फॉलोअप रिपोर्ट प्रस्तुत करनी चाहिए। आवश्यकता पड़ने पर एबीएच शिकायतकर्ता से संपर्क कर सकता है। सीएसएस, रिपोर्ट के आधार पर यह तय करेगा कि ऐसी शिकायत पर आगे किसी कार्रवाई की आवश्यकता है या नहीं।

सीएसएस शिकायत प्राप्त होने के 7 कार्य दिवसों के भीतर शिकायतकर्ता को उसकी स्थिति के बारे में जानकारी देगा।

9.5 शिकायतों का निपटान:

सीएसएस को शिकायतकर्ता के साथ फॉलोअप चर्चा के आधार पर शिकायत को बंद कर देना चाहिए।

9.6 गंभीर शिकायतों को ऊपरी स्तर पर ले जाना:

वित्तीय अनियमितता (रिश्तखोरी, धोखाधड़ी आदि) से संबंधित सभी शिकायतें सीएसएस द्वारा रिस्क टीम और चीफ बिजनेस ऑफिसर के पास भेजी जानी चाहिए।

9.7 शिकायत निवारण प्रणाली का संचार:

शिकायत निवारण प्रणाली की प्रभावशीलता के लिए उधारकर्ताओं को इसके संचार की जरूरत होती है। प्रभावी संचार के लिए निम्नलिखित सुनिश्चित किया जाना चाहिए:

1. शिकायत निवारण तंत्र का विवरण, विशेष रूप से टोल-फ्री नंबर शाखा कार्यालयों में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाना चाहिए।
2. सीजीटी, जीआरटी और ऋण वितरण के दौरान उधारकर्ताओं को यह समझाया जाना चाहिए।

3. पर्यवेक्षकों को उधारकर्ताओं को उनकी निगरानी यात्राओं के दौरान हर बार शिकायत निवारण तंत्र के बारे में सूचित करना चाहिए।
4. शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण उधारकर्ताओं को प्रदान किए गए ऋण कार्ड/फैक्ट शीट भी मुद्रित किया जाना चाहिए।
5. फील्ड स्टाफ को यह सुनिश्चित करने के लिए प्रशिक्षित किया जाना चाहिए कि सभी उधारकर्ता शिकायत निवारण तंत्र से अवगत हैं।

9.8 शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी की नियुक्ति:

कंपनी ने एक शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त की है जो शिकायत निवारण की समग्र प्रक्रिया का पर्यवेक्षण करते हैं। ये कंपनी में शिकायतों के लिए सबसे वरिष्ठ अपीलीय प्राधिकारी होगा। वह वरिष्ठ प्रबंधन को रिपोर्ट करने और यह सुनिश्चित करने के लिए भी जिम्मेदार होगा कि प्राप्त सभी शिकायतों का उचित समाधान किया गया है।

शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट और सभी शाखाओं में किसी भी शिकायत के मामले में उधारकर्ता की आसान पहुंच के लिए प्रदर्शित किया गया है।

9.9 उधारकर्ता की शिकायतों के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स:

<p>लेवल 1: शाखा कार्यालय</p>	<p>उधारकर्ता शाखा प्रबंधक से संपर्क कर सकते हैं और शिकायत रजिस्टर भरकर अपनी शिकायत/परेशानी के बारे में बता सकते हैं।</p>
<p>लेवल 2: सीएसएस</p>	<p>यदि उधारकर्ता शाखा प्रबंधक से प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है या यदि समस्या पांच (5) कार्य दिवसों के भीतर हल नहीं होती है, तो उधारकर्ता शिकायत/परेशानी को सीएसएस के पास पहुंचा सकते हैं:</p> <p>टोल फ्री नंबर 1800-120-5519</p> <p>(सुबह 9.30 बजे से शाम 5.30 बजे तक सभी कार्य दिवसों पर (सोमवार से</p>

	<p>शनिवार)</p> <p>(तीसरे और चौथे शनिवार को छोड़कर)</p>								
<p>लेवल 3:</p> <p>शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) / प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ)</p>	<p>यदि पंद्रह (15) दिनों के भीतर समस्या का समाधान नहीं होता है, तो उधारकर्ता शिकायत/परेशानी को जीआरओ/पीएनओ तक पहुंचा सकते हैं:</p> <p>श्री पी राहुल रेड्डी</p> <p>संपर्क : 93929 14441</p> <p>ई-मेल: rahulreddy.p@spandanaspooty.com</p> <p>(सुबह 9.30 बजे से शाम 5.30 बजे तक सभीकार्य दिवसों पर (सोमवार से शनिवार)</p> <p>(तीसरे और चौथे शनिवार को छोड़कर)</p>								
<p>लेवल 4:</p> <p>सेल्फ-रेगुलेटरी ऑर्गेनाइजेशन (एसआरओ)</p>	<p>यदि प्रधान नोडल अधिकारी को कॉल करने के सात (7) कार्य दिवसों के भीतर समस्या का समाधान नहीं होता है, तो शिकायत/परेशानी को एसआरओ तक पहुंचा सकते हैं:</p> <table border="1" data-bbox="411 1451 1401 1989"> <tr> <td data-bbox="411 1451 699 1615"> <p>माइक्रोफाइनेंस (एमएफआईएन)</p> </td> <td data-bbox="699 1451 906 1615"> <p>इंस्टीट्यूशन</p> </td> <td data-bbox="906 1451 1066 1615"> <p>नेटवर्क</p> </td> <td data-bbox="1066 1451 1401 1615"> <p>सा-धन</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="411 1615 699 1989"> <p>शिकायत निवारण अधिकारी 403-404, चौथी मंजिल, एमार पाम्स स्प्रिंग प्लाजा, गोल्फ कोर्स रोड, सेक्टर-54 गुडगांव-122003।</p> <p>टोल फ्री नंबर 1800-102-1080</p> <p>Customercomplaint@mfinindia.org</p> </td> <td data-bbox="699 1615 906 1989"></td> <td data-bbox="906 1615 1066 1989"></td> <td data-bbox="1066 1615 1401 1989"> <p>शिकायत निवारण अधिकारी ए-1 248, तीसरी मंजिल, सफदरजंग एन्क्लेव, नई दिल्ली-110029, दिल्ली</p> </td> </tr> </table>	<p>माइक्रोफाइनेंस (एमएफआईएन)</p>	<p>इंस्टीट्यूशन</p>	<p>नेटवर्क</p>	<p>सा-धन</p>	<p>शिकायत निवारण अधिकारी 403-404, चौथी मंजिल, एमार पाम्स स्प्रिंग प्लाजा, गोल्फ कोर्स रोड, सेक्टर-54 गुडगांव-122003।</p> <p>टोल फ्री नंबर 1800-102-1080</p> <p>Customercomplaint@mfinindia.org</p>			<p>शिकायत निवारण अधिकारी ए-1 248, तीसरी मंजिल, सफदरजंग एन्क्लेव, नई दिल्ली-110029, दिल्ली</p>
<p>माइक्रोफाइनेंस (एमएफआईएन)</p>	<p>इंस्टीट्यूशन</p>	<p>नेटवर्क</p>	<p>सा-धन</p>						
<p>शिकायत निवारण अधिकारी 403-404, चौथी मंजिल, एमार पाम्स स्प्रिंग प्लाजा, गोल्फ कोर्स रोड, सेक्टर-54 गुडगांव-122003।</p> <p>टोल फ्री नंबर 1800-102-1080</p> <p>Customercomplaint@mfinindia.org</p>			<p>शिकायत निवारण अधिकारी ए-1 248, तीसरी मंजिल, सफदरजंग एन्क्लेव, नई दिल्ली-110029, दिल्ली</p>						

	<table border="1" data-bbox="411 309 1402 521"> <tr> <td data-bbox="411 309 1066 521"></td> <td data-bbox="1066 309 1402 521"> <p>संपर्क नंबर 011 4717 4418</p> <p>nandi@sa-dhan.org</p> </td> </tr> </table>		<p>संपर्क नंबर 011 4717 4418</p> <p>nandi@sa-dhan.org</p>
	<p>संपर्क नंबर 011 4717 4418</p> <p>nandi@sa-dhan.org</p>		
<p>लेवल 5: आरबीआई</p>	<p>यदि समस्या का समाधान नहीं होता है, तो उधारकर्ता आरबीआई के पास https://cms.rbi.org.in पर ऑनलाइन शिकायत कर सकते हैं।</p> <p>या</p> <p>ई-मेल: crpc@rbi.org.in के माध्यम से भी शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं</p> <p>या</p> <p>भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 में स्थापित 'सेंट्रलाइज्ड रिसेप्ट एंड प्रोसेसिंग सेंटर' को शिकायत भेज सकते हैं, यह शिकायत https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf में उपलब्ध प्रारूप के आधार पर की जाएगी</p> <p>या</p> <p>टोल-फ्री नंबर 14448 (सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक)</p>		

9.10 शिकायतों की समीक्षा:

कंपनी का वरिष्ठ प्रबंधन समय-समय पर शिकायतों की समीक्षा करेगा। तिमाही में एक बार, कंपनी का निदेशक मंडल तिमाही के दौरान प्राप्त शिकायतों की समीक्षा और विश्लेषण पर चर्चा करेगा।

10 व्हिसल ब्लोअर

- स्पंदना मानता है कि कर्मचारी व्हिसल ब्लोअर का एक प्रमुख स्रोत होते हैं। वे एफपीसी या संगठन की किसी अन्य नीति के उल्लंघन की पहचान करने की सबसे बेहतर स्थिति में होते हैं। यदि कोई कर्मचारी कथित रूप से धोखाधड़ी, धन के दुरुपयोग, अनैतिक व्यवहार, उधारकर्ताओं के प्रति दुर्व्यवहार आदि जैसी निषिद्ध गतिविधियों में शामिल हैं और आचार संहिता का उल्लंघन करता है, तो कोई भी कर्मचारी अपने वरिष्ठों/अधीनस्थों/सहकर्मियों के खिलाफ complaints@spandanaspooorty.com पर मेल भेजकर शिकायत दर्ज करा सकता है। कंपनी ने प्राप्त शिकायतों पर विचार-विमर्श करने और धोखाधड़ी जांच और संकट प्रबंधन ('FICM') टीम से मामले के आधार पर समीक्षा और प्रतिक्रिया लेने के लिए प्रधान कार्यालय में शिकायत टीम स्थापित की है, यह टीम संबंधित कर्मचारियों के साथ बातचीत या संवाद करती है और शिकायतों को ट्रैक करती है। शिकायत टीम कंपनी की अनुशासनात्मक नीति के अनुसार इसकी समीक्षा और निर्णय के लिए अनुशासन समिति (डीसी) को अपनी टिप्पणियों / प्रतिक्रिया और समीक्षा रिपोर्ट के साथ शिकायतें पेश करेगी।
- व्हिसल ब्लोअर एक कर्जदार भी हो सकता है, जो किसी कर्मचारी के खिलाफ किसी भी निषिद्ध गतिविधियों जैसे धोखाधड़ी, धन का दुरुपयोग, अनैतिक व्यवहार, उधारकर्ताओं के प्रति दुर्व्यवहार आदि के लिए शिकायत कर सकता है। इस संबंध में, स्पंदना के कर्मचारी या उधारकर्ता सीएसएस के समर्पित टोल फ्री नंबर कॉल कर सकते हैं और अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं। शिकायत की जांच कर डीसी द्वारा उचित कार्रवाई की जाएगी। (अनुरोध करने पर कॉल करने वाले का नाम गुमनाम रखा जाएगा)
- हालांकि, कॉल करने वाले के पास उधारकर्ता की शिकायत के सही होने के पर्याप्त सबूत होने चाहिए और अवास्तविक शिकायतें करने से बचना चाहिए। यदि शिकायत अच्छे इरादे से की गई थी और यदि किसी सहकर्मी पर संदेह करने के लिए पर्याप्त आधार हैं तो अवास्तविक शिकायतों की रिपोर्टिंग करने वाले व्हिसल ब्लोअर को दंडित नहीं किया जाएगा। गलत मंशा/प्रेरणा से अवास्तविक शिकायतों की रिपोर्ट करने वाला कर्मचारी अनुशासनात्मक कार्रवाई के लिए उत्तरदायी है, यानी पहली बार मौखिक चेतावनी और दोबारा ऐसा होने पर एक लिखित चेतावनी या लागू नीति के अनुसार कोई अन्य कार्रवाई की जाएगी।

11. बाहरी शिकायतें

आम जनता और अन्य हितधारकों जैसे सरकारी एजेंसियों, आरबीआई, पुलिस, वकीलों, उद्योग लोकपाल (एकेएमआई, सा-अधन और एमएफआईएन आदि) और सामाजिक कार्यकर्ताओं से प्राप्त शिकायतों (उधारकर्ता की ओर से या सार्वजनिक हित के आधार पर) पर प्रधान कार्यालय द्वारा कार्यवाही की जाएगी। साथ ही लागू नीति के अनुसार उचित निवारण प्रदान किया जाएगा। इसलिए, यदि कोई कर्मचारी इन एजेंसियों से शिकायतें प्राप्त करता है, तो उसे इस शिकायत को सीएसएस के पास भेजना चाहिए।

12. एफपीसी और जीआरएम का प्रसार

- a. कंपनी की मानव संसाधन (एचआर) नीति में सभी कर्मचारियों की भर्ती, उनके प्रशिक्षण और रिपोर्टिंग संरचना के मानदंड शामिल किए गए हैं। मानदंड में न्यूनतम शैक्षिक योग्यता, कौशल और उनके सामाजिक और व्यवहार संबंधी पहलुओं को शामिल किया गया है। प्रत्येक कर्मचारी को एफपीसी, जीआरएम, आचार संहिता, व्हिसल ब्लोअर प्रणाली और उधारकर्ताओं से व्यवहार के उचित तरीकों का प्रशिक्षण दिया जाता है। एमएफआईएन और सा-धन द्वारा उद्योग आचार संहिता में प्रदान किए गए दिशानिर्देशों को बोर्ड द्वारा अनुमोदित और अपनाया गया है।
- b. कर्मचारी प्रशिक्षण: प्रत्येक कर्मचारी को शिकायत निवारण प्रणाली सहित एफपीसी पर प्रशिक्षित किया जाता है। इसके अलावा, उन्हें सॉफ्ट स्किल्स पर भी प्रशिक्षित किया जाता है ताकि किसी भी अपमानजनक या जबरन ऋण वसूली/वसूली के तरीकों को अपनाए बिना उधारकर्ताओं के साथ उचित और सम्मानपूर्वक व्यवहार किया जा सके। प्रत्येक कर्मचारी को इस तरह से प्रशिक्षित किया जाता है कि उधारकर्ता को उचित सम्मान दिया जाए और उनके साथ सम्मानजनक और विनम्र व्यवहार किया जाए। कर्मचारियों को संभावित उधारकर्ताओं के परिवार की आय और मौजूदा ऋण के संबंध में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है।
- c. कर्मचारियों को पदोन्नति प्रदान करते समय एफपीसी, जीआरएम, आचार संहिता और व्हिसल ब्लोअर प्रणाली के पालन को सर्वाधिक महत्व दिया जाएगा।
- d. एफपीसी, जीआरएम, आचार संहिता और व्हिसल ब्लोअर प्रणाली का पालन नहीं करने वाले कर्मचारियों पर अनुशासनिक कार्रवाई की जाएगी।

- e. स्पंदना की सभी शाखाएं और मुख्यालय उधारकर्ता की जानकारी के लिए स्थानीय भाषा में एफपीसी, जीआरएम, आचार संहिता और व्हिसल ब्लोअर प्रणाली को प्रमुखता से प्रदर्शित करेंगे।
- f. विभिन्न हितधारकों की सूचना के लिए इस एफपीसी और जीआरएम की एक प्रति वेबसाइट पर भी अपलोड की जाएगी।
- g. उधारकर्ता को शिक्षित करना: उधारकर्ताओं को वित्तीय सेवाओं के साथ-साथ उनकी लंबित शिकायतों, विकल्पों और जिम्मेदारियों के लिए एफपीसी और जीआरएम और एस्कलेशन मैट्रिक्स पर शिक्षित किया जाएगा। उधारकर्ताओं को शाखा और केंद्र की बैठकों में समूह प्रशिक्षण और संवाद के माध्यम से शिक्षित किया जाएगा।
- h. नए उधारकर्ताओं को संगठन की नीतियों और प्रक्रियाओं के बारे में सूचित किया जाना चाहिए ताकि उन्हें उधारकर्ता के रूप में उनके अधिकारों को समझने में मदद मिल सके।
