

સ્પંદના સ્ફૂર્તિ ફાઇનાન્સિયલ લિમિટેડ

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ માટેની પોલિસી (“FPC”)

સુધારાની તારીખ: 31 જાન્યુઆરી, 2023

કન્ટેન્ટ	પાના નંબર.
1. પરિચય	2
2. નીતિના હેતુઓ	2
3. મૂખ્ય મૂલ્યો	2
4. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	3-4
4.1 લોન અરજી	3
4.2 લોનનું મૂલ્યાંકન	3
4.3 લોનના નિયમો અને શરતો	3
4.4 લોનની મંજૂરી અને વિતરણ	4
4.5 નિયમો અને શરતોમાં પરિવર્તન સહિત લોનની ફાળવણી	4
4.6 લોન કરાર/દસ્તાવેજ/ લોન કાર્ડમાં ડિસ્ક્લોઝર્સ	5
5. ફેર પ્રેક્ટિસ અને નૈતિક વ્યવહાર	5
6. વધારે પડતો કરજ બોજ ટાળવો	6
7. કલેક્શનની પ્રેક્ટિસ	6
8. ઋણધારકની માહિતીની પ્રાઇવેસી	6
9. ગ્રાહક તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર (GRM) અંગે નીતિ	7
9.1 હેતું	7
9.2 ફિલ્ડમાં પ્રાપ્ત થયેલી ઋણધારકની ફરિયાદો	7
9.3 શાખાઓમાં ફરિયાદ રજિસ્ટરમાં ફરિયાદોને રજિસ્ટર કરવી	8
9.4 શાખાઓમાં પ્રાપ્ત થયેલા ઋણધારકના કોલ્સ	8
9.5 હેડ ઓફિસ ખાતે પ્રાપ્ત થયેલા ઋણધારના કોલ્સ	8
10. વ્હિસલ બ્લોઅર	8
11. બાહ્ય ફરિયાદો	9
12. હેડ ઓફિસ ખાતે ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા	9
13. સમીક્ષા અને મોનિટરિંગ	10
14. FPC અને GRMનો પ્રસાર	10

## 1. પરિચય

સ્પંદના સ્ફૂર્તિ ફાઇનાન્સિયલ લિમિટેડ ("સ્પંદન" અથવા "કંપની") એ એક પબ્લિક લિમિટેડ કંપની છે જે રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા (RBI) સાથે NBFC તરીકે રજિસ્ટર્ડ છે અને 13 એપ્રિલ, 2015ના રોજ તેને

NBFC-MFI તરીકે પુર્નવર્ગીકૃત કરવામાં આવી હતી. તેને સાથે જ સિસ્ટમેટિકલી ઇમ્પોર્ટન્ટ નોન-ડિપોઝિટ ટેકિંગ નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સ કંપની તરીકે પણ વર્ગીકૃત કરવામાં આવેલી છે.

સ્પંદના ઓછી આવક ધરાવતા પરિવારો અને લોકોને તેમના જીવનની ગુણવત્તાના સ્તરમાં સુધારો કરવા માટે માઇક્રોફાઇનાન્સ સેવા ઉપલબ્ધ કરાવે છે. સ્પંદના પારદર્શકતા અને એકીકૃતતાના ઉચ્ચ સ્તરને જાળવી રાખીને નિરંતર રીતે પોતાના ઋણધારકોને ગુણવત્તાપૂર્ણ સેવા પ્રદાન કરવાના પ્રયાસ કરે છે.

સ્પંદના સુનિશ્ચિત કરે છે કે જવાબદાર ધિરાણ, પારદર્શકતા અને મૂખ્ય મૂલ્યોના સિક્કાંતોનું સંપૂર્ણપણે તેની મૂળ ભાવના સાથે અનુસરણ કરવામાં આવે. સ્પંદના રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા (“RBI”) દ્વારા NBFC-MFIs માટે પ્રસિદ્ધ કરવામાં આવેલા વિવિધ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ, માસ્ટર ડિરેક્શન્સ – રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા (રેગ્યુલેટરી ફ્રેમવર્ક ફોર માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન્સ) ડિરેક્શન્સ, 2022નું પાલન કરે છે અને સાથે જ તેણે સેલ્ફ-રેગ્યુલેટરી ઓર્ગેનાઇઝેશન્સ માઇક્રોફાઇનાન્સ ઇન્સ્ટિટ્યુશન્સ નેટવર્ક (MFIN) અને સા-ધન (ધ એસોસિએશન ઓફ કમ્યુનિટી ડેવલપમેન્ટ ફાઇનાન્સ ઇન્સ્ટિટ્યુશન્સ) દ્વારા પ્રસિદ્ધ કરવામાં આવેલા દિશાનિર્દેશોનું પણ પાલન કરે છે.

સ્પંદના ભારતમાં 18 રાજ્યોમાં સેવારત છે અને તેની પોતાના કામકાજને ભારતમાં વધુ રાજ્યો અને ક્ષેત્રોમાં વિસ્તારિત કરવાની યોજના છે. તેને અનુરૂપ જ, સ્ટાફના સભ્યોની સંખ્યા પણ પ્રમાણમાં વધારવામાં આવી રહી છે અને તે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડને સારી રીતે સમજવા માટે અને નીતિ સંબંધિત દિશાનિર્દેશોના અસરકારક રીતે અમલીકરણ માટે પ્રવર્તમાન બોર્ડ દ્વારા માન્યતાપ્રાપ્ત નીતિનો દાયરો વધારવા માટે યોગ્ય રીતે વિચારણા પણ કરી રહી છે.

## 2. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના ઉદ્દેશો:

- ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC) ઘડવા માટે અને FPC, જે નિયામક અને સ્વયં-નિયામક સંગઠનો દ્વારા પ્રસ્તાવિત દિશાનિર્દેશોનું અનુસરણ કરતી હોય, તેના અસરકારક અમલીકરણ માટે પ્રક્રિયા અને દિશાનિર્દેશો ઘડવા માટે તેમજ સ્પંદના દ્વારા પ્રાપ્ત કરાયેલા અનુભવને આધારે FPCની સંભાવનામાં વધારો કરવો.

- ઋણધારકોને છેતરપિંડી, ખોટી રજૂઆતો, ઠગાઇ અને અનૈતિક પ્રેક્ટિસ સામે સંરક્ષણ પ્રદાન કરવા માટે.
- લોનના ધિરાણ અને રિકવરી માટેની તમામ પ્રેક્ટિસ યોગ્ય રહે તેમજ ઋણધારકનું સન્માન જળવાઇ રહે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે.
- FPCમાં તમામ કર્મચારીઓ અને ઋણધારકોને અસરકારક રીતે તાલીમ કરવા માટે અને સુનિશ્ચિત કરવા માટે કે તેઓ હંમેશા FPCનું પાલન કરે.
- FPCના અસરકારક અમલીકરણને મોનિટર કરવા માટે તેનાથી ચલિત થવાની બાબત પ્રત્યે ઝીરો ટોલરન્સની નીતિને જાળવવી.
- RBI અને SRO દ્વારા ઘડાયેલા દિશાનિર્દેશો ઉપરાંત સ્પંદના દ્વારા પ્રાપ્ત અનુભવોને આધારે નિરંતર રીતે FPCની સમીક્ષા કરવી અને તેમાં સુધારા કરવા માટે

### 3. હાર્દરૂપ મૂલ્યો

- પારદર્શકતા – સ્પંદનાના ઋણધારકો નીચી આવક ધરાવતા પરિવારો છે અને તેઓ નીચો સાક્ષરતા દર ધરાવે છે અથવા તો નિરક્ષર છે. તેથી, ઋણધારકો સાથે તમામ પ્રકારનો સંદેશાવ્યવહાર સરળ અને સ્પષ્ટ રખાય તે ખુબ જ મહત્વપૂર્ણ હોય છે. અમે તમામ પ્રવૃત્તિઓ અ કામકાજમાં સરળતા અને સ્પષ્ટતા રાખવાના પ્રયાસ કરીએ છીએ, જેથી કરીને તમામ ડિલિંગ્સમાં નિષ્પક્ષતાના ઉચ્ચ માપદંડો સ્થાપિત કરી શકાય.
- જવાબદારિતા – સ્પંદના પોતાના ઋણધારકોની જરૂરિયાતો અને જરૂર પ્રત્યે જવાબદાર સંગઠન બનવા માટે પ્રયાસ કરે છે. અમે નિરંતર રીતે ઋણધારકોની બદલાતી જરૂરિયાતોને સમજવાનો અને તેમની જરૂરિયાતોને પૂરી કરવા માટે અનુકૂળ પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ વિકસિત કરવા માટે પ્રયાસ કરીએ છીએ.
- પ્રામાણિક – સ્પંદના પોતાના ઋણધારકો સાથે તમામ પ્રકારની ડિલિંગમાં યોગ્યતા અને નિષ્પક્ષતા તેમજ પ્રામાણિકતાના ઉચ્ચત્તમ સ્તરને જાળવી રાખવાનો તેમજ પોતે કરેલી પ્રતિબદ્ધતાઓને પૂરી કરવાનો પ્રયાસ કરે છે.
- પ્રતિબદ્ધતા – ઋણધારકને સર્વોચ્ચ સ્તરીય સંતોષ અને મહત્તમ કાર્યક્ષમતા પ્રાપ્ત થાય તે માટે તમામ ગતિવિધિઓ અને કાર્યો વ્યવસાયિક રીતે અને ઉત્સાહ સાથે કરીએ છીએ.
- સંઘ ભાવના – એક સાથે મળીને કામ કરીએ છીએ જેથી કરીને એવી પરિસ્થિતિનું સર્જન થાય જે અંતે વિકાસમાં પરિણમે.

- કંપની પ્રયાસ કરે છે કે ઋણધારકોને ધર્મ, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક દરજ્જો, જાતીય વલણ વગેરે જેવી બાબતોના આધારે ભેદભાવ કરવામાં આવે નહીં.

#### 4. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અંગે દિશાનિર્દેશો

##### 4.1. લોન અરજી

- a. ઋણધારક સાથે તમામ પ્રકારનો સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષા થવા ઋણ ધારક સમજી શકે તે ભાષામાં કરાવો જોઈએ.
- b. લોન અરજી સ્થાનિક ભાષામાં અથવા તો ઋણધારક સમજી શકતા હોય તે ભાષામાં હોવી જોઈએ.
- c. ઋણધારકને લોન અરજી પ્રાપ્ત થયાની સ્વીકૃતિ પહોંચ ઉપલબ્ધ કરાવવી જોઈએ. આ સ્વીકૃતિ રસીદ સ્થાનિક ભાષામાં હોવી જોઈએ અને સાથે જ તેમાં લોન અરજીનો ક્યાં સુધીમાં નિકાલ થશે તે સમયમર્યાદા પણ સ્પષ્ટ રીતે જણાવેલી હોવી જોઈએ.
- d. લોનની અરજીમાં લાગુ પડતા વ્યાજ દર, પ્રોસેસિંગ ફી અને વીમા પ્રીમિયમની માહિતી સામેલ હોવી જોઈએ લોન અરજી લેતી વખતે ઋણધારકને તેની માહિતી અપાવી જોઈએ જેથી કરીને તેઓ અન્ય ધિરધાર દ્વારા ઓફર કરાતા નિયમો અને શરતોની તુલના કરી શકે અને ઋણધારક તેના આધારે માહિતીબદ્ધ નિર્ણય લઈ શકે.
- e. લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી ફોર્મની સાથે જમા કરાવવા જરૂરી હોય તેવા દસ્તાવેજો સૂચિત કરતું હોવું જોઈએ.

##### 4.2 લોનનું મૂલ્યાંકન

- a. પ્રત્યેક લોનનું મૂલ્યાંકન કરાવું જોઈએ કે જેથી ઋણધારકના બિઝનેસ, ઘરેલૂ આવક, તેમના વર્તમાન દેવાબોજને સમજી શકાય અને તેનાથી તેમની લોનની જરૂરિયાત અને પુર્નચુકવણીની ક્ષમતા વિશે મૂલ્યાંકન કરી શકાય.
- b. લોનનું મૂલ્યાંકન શાખા મેનેજરે જ ફરજિયાત રીતે કરવું જોઈએ અને એપ્રેઇઝલ (મૂલ્યાંકન) ભરવું જોઈએ.

##### 4.3 લોનના નિયમો અને શરતો

- a. ઋણધારકને 2 દિવસ સુધી તાલીમ અપાય છે જેથી તેમને લોનના નિયમો અને શરતો સમજાવી શકાય.

- b. તાલીમમાં લોનની રકમના યોગ્ય ઉપયોગ, વધારે પડતા દેવું લેવાની અસરો, લોનની રકમના દુરુપયોગ વગેરે બાબતો પર ખાસ ભાર આપવામાં આવે છે.
- c. તાલીમમાં માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન પર વસુલાતા અમલી વ્યાજ દર (ન્યૂનત્તમ, મહત્તમ અને સરેરાશ વ્યાજ દરો, જો લાગુ પડે તો), લોન પ્રોસેસિંગ ફી, વીમા પ્રીમિયમ, લોનની મુદત અને પુર્નચુકવણીની ફિક્વન્સી સહિત પ્રોડક્ટની ખાસિયતો પણ આવરી લેવામાં આવે છે. ઋણધારકોને આ તાલીમમાં સ્પષ્ટ રીતે જણાવવામાં આવે છે કે સ્પંદના પ્રી-મેમેન્ટ અથવા તો ફોર-ક્લોઝર (નિયત સમય પહેલા ચુકવણી પર) ચાર્જ વસુલતું નથી.
- d. ઋણધારકને સાથે જ આ પણ કહેવાય છે કે જો પેમેન્ટમાં વિલંબ થાય તો દંડપેટે કોઇપણ પ્રકારે વ્યાજ અથવા દંડાત્મક ચાર્જીસ લાગુ પડતા નથી.
- e. ઋણધારકને સાથે જ આમ પણ કહેવાય છે કે તેઓએ મુદ્દલ, વ્યાજ, પ્રોસેસિંગ ફી અને વીમાના પ્રીમિયમની રકમ સિવાય અન્ય કંઇપણ ચુકવવાની જરૂર રહેતી નથી.

#### 4.4 લોનની મંજૂરી અને વિતરણ:

- a. સ્પંદન પ્રત્યેક મંજૂર થયેલી લોન માટે મંજૂરી પત્ર સ્થાનિક ભાષામાં જ ઇશ્યૂ કરશે.
- b. મંજૂરી પત્રમાં મંજૂર કરાયેલી લોનની રકમ, વ્યાજનો દર, પ્રોસેસિંગ ફી, વીમા પ્રીમિયમ, લોનની મુદત અને પુર્નચુકવણીની ફિક્વન્સીની સાથે તેની સાથે પૂરા પાડવાના જરૂરી દસ્તાવેજોનો સમાવેશ થશે.
- c. સ્પંદન લોન સ્વીકારી રહેલા ઋણધારકની ફરજિયાત રીતે સહી/અંગુઠાનું નિશાન લેશે.
- d. લોનનું વિતરણ માત્ર શાખામાં જ કરાશે. લોનનું વિતરણ સંબંધિત લોન અધિકારી અને શાખા પ્રબંધક દ્વારા ઋણધારક અને તેમના ગુપના સભ્યોની હાજરીમાં જ કરાશે. નીતિ અનુસાર, ઋણધારકના પતિ કે પત્નીએ પણ લોનની ફાળવણી વખતે હાજર રહેવું જોઇએ. લોન વિતરણ કાર્યક્રમ પર નજીકથી નજર રાખવામાં આવશે.
- e. ઋણધારકને સ્થાનિક ભાષામાં લોનની પરત ચુકવણી માટેનું શેડ્યૂલ/ફેક્ટશિટ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. લોન રિપેમેન્ટ શેડ્યૂલ/ફેક્ટશિટમાં લોનના તમામ મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો સામેલ રહેશે જેમાં વાર્ષિક ધોરણે લાગુ પડતો વ્યાજ દર, પ્રોસેસિંગ ફી, વીમાનું પ્રીમિયમ અને અન્ય નિયમો અને શરતો પણ સામેલ રહેશે.
- f. ઋણધારકને સાથે જ લોન કરાર/દસ્તાવેજમાં ક્વોટ કરાયેલા તમામ બિડાણોની એક-એક નકલની સાથે જ લોન કરાર/દસ્તાવેજની એક નકલ સ્થાનિક ભાષામાં ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

- g. લોનના વિતરણ શેડ્યુલ, વ્યાજ દર વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં જો કોઈપણ પ્રકારે પરિવર્તન થશે તો સ્પંદન ઋણધારકને સ્થાનિક ભાષામાં નોટીસ આપશે.
- h. વ્યાજ દર અને ચાર્જીસમાં કોઈપણ પરિવર્તન માત્ર સંભવિત રીતે જ લાગુ પડશે. લોન કરારમાં આ અંગે યોગ્ય શરત સામેલ રહેશે.
- i. કરાર/દસ્તાવેજ હેઠળ લોન પરત માગવાની/ચુકવણી વેગવંતી બનાવવાનો નિર્ણય લોન કરાર/દસ્તાવેજના અનુસાર રહેશે.
- j. સ્પંદન તમામ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન્સ પર કોઈપણ પ્રકારે ફોરક્લોઝર ચાર્જીસ/પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી વસુલશે નહીં. જો ચુકવણીમાં કોઈ વિલંબ થાય તો દંડની રકમ, બાકી રહેલી તમામ રકમ પર લાગુ પડશે લોનની સમગ્ર રકમ પર નહીં.
- k. સ્પંદન તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર કોઈપણ કાયદેસરના હક અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન તમામ સિક્યોરિટીઝને લોન લેનાર સામે કંપનીના અન્ય કોઈપણ દાવા માટે મુક્ત કરશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી સ્પંદન જે શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે લોન લેનારને તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે.

#### 4.5 નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- a. લોન અરજી માટેની પ્રક્રિયા સરળ હોવી જોઈએ અને લોનનું વિતરણ પૂર્વનિર્ધારિત સમય પ્રમાણે થવું જોઈએ.
- b. માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન્સ પર, દરેક લોન પ્રોડક્ટ્સ પર, લાગુ પડતો વ્યાજનો દર (ન્યૂનતમ, મહત્તમ સરેરાશ વ્યાજ દર, જો લાગુ પડે તો), પ્રોસેસિંગ ફી અને વીમા પ્રીમિયમ પ્રત્યેક શાખાઓમાં અને હેડ ઓફિસોમાં, ઇશ્યુ કરાતા સાહિત્ય (સ્થાનિક ભાષામાં) ને કંપનીની વેબસાઇટ પર લોકોને સારી રીતે દેખાય તે રીતે પ્રદર્શિત કરવાના રહેશે.
- c. સ્થાનિક ભાષામાં એક નિવેદન તૈયાર કરીને તેને દરેક શાખાઓ, હેડઓફિસ અને લોન કાર્ડ્સમાં પ્રદર્શિત કરવાનું રહેશે જે પારદર્શકતા અને નિષ્પક્ષ ધિરાણ રીતિઓ પ્રત્યે અમારી પ્રતિબદ્ધતા દર્શાવે.

#### 4.6. લોન કરાર/ દસ્તાવેજ/ લોન કાર્ડ/ ફેક્ટશિટમાં ખુલાસા

- a. લોનના તમામ નિયમો અને શરતો ઋણધારકને સમજી શકતા હોય તેવી ભાષામાં હોવા જોઈએ
- b. વાર્ષિક ધોરણે ઘટતા બેલેન્સના આધારે લાગુ પડતો વ્યાજ દર
- c. લોનના મૂલ્યમાં વિવિધ પરિબલો સામેલ હોય છે, દા.ત. વ્યાજ દર મોડલ (ભંડોળની કિંમત, રિસ્ક પ્રીમિયમ અને માર્જિનથી બનેલ છે) પ્રત્યેક પરિબલનું પ્રમાણ, હેતુલક્ષી માપદંડ માટે પ્રત્યેક પરિબલના પ્રસારની રેન્જ અને ઋણધારકની કેટેગરી. મોડલ વ્યાજ દર અને માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન્સ પર લાગુ પડતા વ્યાજ પર પર સિલિંગ સૂચવે છે.
- d. વિલંબથી થયેલી ચુકવણી પર કોઇ પેનલ્ટી નહીં વસુલાય
- e. ઋણધારક પાસેથી કોઇ સિક્યોરિટી ડિપોઝિટ/માર્જિન નહીં લેવાય,
- f. લોનની ફાળવણી અને પહેલા હપતાની ચુકવણીની ડ્યૂ ડેટ વચ્ચે લોન માફી મુદ્દત સમાન રહેશે અથવા તો રિપેમેન્ટની ફિવન્સી કરતા વધુ રહેશે,
- g. ઋણધારકના ડેટાની પ્રાઇવેસીનું સન્માન કરવાનું આશ્વાસન,
- h. ઋણધારકને પુરતી રીતે ઓળખી શકે તેવી માહિતી
- i. પ્રાઇસિંગ મુદ્દે સરળ ફેક્ટ શીટ,
- j. પ્રાપ્ત થયેલા હપતા અને અંતિમ ઋણમુક્તિ સહિત તમામ હપતાની ચુકવણીનું ફિલ્ડ સ્ટાફ દ્વારા સ્વીકૃતિ, અને
- k. ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર અને ટોલ ફ્રી કસ્ટમર કેર હેલ્પલાઇન નંબર લોન કાર્ડ ઉપર પ્રિન્ટ કરવાના અને શાખાઓ ખાતે પ્રદર્શિત કરવાના રહેશે.
- l. જો કોઇ નોન-ક્રેડિટ ઇશ્યુ કરાઇ હોય તો તે ઋણધારકની પૂરી સહમતી સાથે ઇશ્યુ કરવાની રહેશે અને ફી નું માળખું લોન કાર્ડમાં જણાવવાનું રહેશે.

નોંધ: સ્પંદન બોર્ડ દ્વારા માન્ય સ્ટાન્ડર્ડ લોન કરાર ફોર્મ/દસ્તાવેજ ધરાવે છે અને તે જ ઋણધારકોને સ્થાનિક ભાષામાં આપવામાં આવે છે.

##### 5. નિષ્પક્ષ કાર્યપ્રણાલી અને નીતિમત્તા અનુસાર વ્યવહાર

- a. ઋણધારક સાથે તમામ કામકાજ અને ડિલિંગ મુક્ત, નિષ્પક્ષ અને નીતિમત્તા સાથેનું રહેશે.
- b. કંપનીના તમામ કર્મચારીઓ ઋણધારકનું સન્માન અને ગરિમા જળવાય તે રીતે તેમની સાથે વ્યવહાર કરશે.
- c. કંપની RBIના પ્રવર્તમાન દિશાનિર્દેશોના અનુસાર લાયક ઋણધારકોને માઇક્રો ફાઇનાન્સ સેવા પૂરી પાડીએ છીએ.



- d. કંપનીના વ્યાજના દરો અને ચાર્જિસ RBIના પ્રવર્તમાન દિશાનિર્દેશો અને બોર્ડની માન્ય કરેલી નીતિઓ અનુસાર છે
  - e. વ્યાજનો દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેના અભિગમ અને વિવિધ કેટેગરીના ઋણધારકો માટે અલગ-અલગ વ્યાજ દર વસુલવા પાછળના તર્કનો ઋણધારક સમ અરજી ફોર્મમાં જણાવવાનો રહેશે અને તેને લોન કરાર/દસ્તાવેજમાં વિશેષ રીતે જણાવવાનું રહેશે.
  - f. વ્યાજનો દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેના અભિગમને કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવાનું રહેશે. વેબસાઇટ પર પ્રસિદ્ધ કરાયેલી માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજના દરમાં પરિવર્તન કરાય ત્યારે અપડેટ કરવાની રહેશે.
  - g. કંપની ઋણધારકના કામકાજમાં હસ્તક્ષેપ નહીં કરીએ, માત્ર ત્યારે જ કરીશું જ્યારે લોન કરાર/દસ્તાવેજના નિયમો અને કાયદામાં જણાવાયેલા હેતુ સિવાય લોનનો ઉપયોગ થાય (કે ઋણધારક દ્વારા પહેલા જાહેર નહીં કરાયેલી નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાનમાં આવી હોય.)
  - h. કંપની આદર્શ KYC માપદંડો અનુસાર ઋણધારક પાસેથી સંબંધિત દસ્તાવેજોની નકલ મેળવશે. વધારાના જે દસ્તાવેજો માગવામાં આવે તે યોગ્ય તેમજ ટ્રાન્ઝેક્શન પૂર્ણ કરવા માટે જરૂરી હોવા જોઇએ.
  - i. જો ઋણધારક પાસેથી બોરોવલ એકાઉન્ટને ટ્રાન્સફર કરવાની કોઇપણ વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં મંજૂરી કે તેનાથી વિપરિત, દા.ત. કંપનીનો જો કોઇ વાંધો હોય તો આવી વિનંતી પ્રાપ્ત થયા તારીખથી 21 દિવસમાં જણાવવાની રહેશે. આવું ટ્રાન્સફર લાગુ પડતાં કાયદા પ્રમાણે અને કરારની શરતોને અનુરૂપ પારદર્શક હોવું જોઇએ.
  - j. કંપની એકથી વધુ પ્રોડક્ટ્સને ભેગી નહીં કરીએ. પ્રોડક્ટ્સને એકઠી કરવાનો એકમાત્ર અપવાદ ક્રેડિટ લાઇફ ઇન્શ્યોરન્સ પ્રોડક્ટ્સના સંદર્ભમાં કરવામાં આવી શકે છે (જો લાગુ પડતું હોય તો), જે સામાન્ય રીતે લોન સાથે આ રીતે બંડલ પ્રોડક્ટ્સ ઓફર કરે છે. વીમાની શરતો ઋણધારકને પારદર્શક રીતે જણાવવામાં આવશે અને તે RBI અ વીમા નિયામક અને વિકાસ પ્રાધિકરણ (IRDA)ના ધારાધોરણોનું પાલન કરતું હોવું જોઇએ. તમામ કિસ્સાઓમાં ઋણધારકોની સંમતિ લેવી જોઇએ. કોઇપણ વીમો ફરજિયાત નથી અને ઋણધારક ઇચ્છે તો વીમાના વિકલ્પથી દૂર જઇ શકે છે.
  - k. ઋણધારકને અપાનારી તાલીમ વિનામૂલ્યે અપાશે. ફિલ્ડ સ્ટાફને આવી તાલીમ આપવા માટે તેમજ ઋણધારક લોન/કોઇપણ અન્ય પ્રોડક્ટ્સને લગતી પ્રક્રિયાઓ અને સિસ્ટમને સારીતે સમજાવી શકે તે માટેની તાલીમ અપાવી જોઇએ.
6. વધારે પડતું દેવું ટાળવું

- a. બ્રાન્ય મેનેજરે લોનની મંજૂરી આપતા પહેલા ઋણધારકના માથે રહેલા વર્તમાન દેવાના બોજના સંદર્ભમાં યોગ્ય તપાસ કરવી જોઈએ.
- b. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે ઋણધારકના પરિવારની પ્રોફાઇલ, પરિવારની આવક અને ઘરેલું ખર્ચ જેવા વ્યાપક માપદંડોને ધ્યાનમાં લઈને કંપની તેમની વાર્ષિક આવકનું મૂલ્યાંકન કરવાના આધારે લોન અપાય તે સુનિશ્ચિત કરશે.
- c. કંપની ઋણધારકના માથે રહેલા કરજના સ્તર વિશે, તેમની પાસેથી પ્રાપ્ત કરેલા ડિક્લેરેશન, બેન્ક ખાતાના સ્ટેટમેન્ટની ખરાઈ અને સ્થાનિત સ્તરે તપાસ વગેરે મારફત પ્રાપ્ત માહિતીનું મૂલ્યાંકન કરીને ક્રેડિટ ઇન્ફરમેશન કંપનીઓ (CICs)ને સચોટ ડેટા પૂરો પાડશે.
- d. કંપની આઉટફોલોના નિર્ધારણ માટે પરિવારની માસિક આવક અને તેના માસિક ખર્ચના આધારે માસિક ચુકવણી જવાબદારીનું મૂલ્યાંકન કરશે.
- e. કંપની ઉદ્યોગ સંઘ દ્વારા નિર્ધારિત કરજના બોજની મર્યાદા તેમજ RBI દ્વારા નિયત કરાયેલી મર્યાદાને પાર જશે નહીં.
- f. કંપની વધારે પડતું દેવું લેવાની આડ-અસરો વિશે ઋણધારકને શિક્ષિત કરશે.

#### 7. રિકવરી/કલેક્શન પ્રેક્ટિસ અંગે પોલિસી

- a. કંપની તમામ કર્મચારીઓને (ફિલ્ડ સ્તરે) કલેક્શન પોલિસી અને ઋણધારકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટેની તાલીમ આપશે.
- b. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે તમામ કર્મચારીઓ શિષ્ટ ભાષાનો પ્રયોગ કરે, સભ્યતા જાળવે અને ઋણધારકો સાથે પોતાની વાતચીત દરમિયાન તેમની સાંસ્કૃતિક સંવેદનશીલતાઓ પ્રત્યે સન્માન જાળવે.
- c. લોનની રિકવરીની મેટરમાં, કંપની તેના કર્મચારીઓને સૂચના આપશે કે તેઓ સખ્તાઇપૂર્વકની કલેક્શન પ્રેક્ટિસ જેવી કે મોડા/વિષમ સમયે કલેક્શન માટે જવું, ઋણધારકના આરામ/બીમારીના સમયે કલેક્શન માટે ન જાય, ઉદ્વેગ/આક્રમક વર્તન ન કરે, અથવા તો કલેક્શન દરમિયાન બળપ્રયોગ ન કરે.
- d. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે કર્મચારીઓ કોઇપણ આકરી પ્રેક્ટિસ ન અપનાવે. જેમ કે ધમકી આપવી, ગાળાગાળી કરવી, ઋણધારકને વારંવાર ફોન કરવા અને/અથવા ઋણધારકને સવારે 9 પહેલા અને સાંજે 6.00 વાગ્યા બાદ કોલ કરવા, ઋણધારકના સગા, મિત્રો, સાથી કર્મચારીઓને હેરાન કરવા, ઋણધારકનું નામ પ્રદર્શિત કરવું, ધમકી અથવા હિંસાનો ઉપયોગ કરવો અથવા તો અન્ય આવી જ રીતો જેનાથી ઋણધારક અથવા ઋણધારકના પરિવાર/સંપત્તિ/પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન થઇ શકે, કે

ઋણધારકને તેમના માથે રહેલા દેવા અથવા તો રકમની ચુકવણી નહીં કરવા વિશે ખોટી માહિતી આપવી.

- e. કંપની તે સુનિશ્ચિત કરશે કે ઋણધારક અને કર્મચારીઓ વચ્ચે પરસ્પર સંમતિથી નક્કી કરાયેલા નિર્ધારિત / મધ્યસ્થ નિર્ધારિત સ્થળે (સેન્ટર મિટિંગ) રિકવરી હાથ ધરવામાં આવે. જોકે, જો ઋણધારક સતત બે અથવા બે પ્રસંગોએ નિર્ધારિત / મધ્યસ્થ નિર્ધારિત સ્થળે (સેન્ટર મિટિંગ) ઉપસ્થિત થવામાં નિષ્ફળ રહે તો ફિલ્ડ સ્ટાફ ઋણધારકના રહેણાંક અથવા કામના સ્થળે રિકવરી કરવા માટે અધિકાર ધરાવે છે.
- f. કંપની ઋણધારકો પ્રત્યે કર્મચારીઓના કોઇપણ અનુચિત વર્તણૂક માટે જવાબદાર/ઉત્તરદાયી છે.
- g. કંપની તેનો સ્ટાફ ઋણધારકો સાથે ગેરવર્તણૂક, અનાદર ન કરે તે બાબત સુનિશ્ચિત કરવા માટે યુસ્ત દેખરેખ વ્યવસ્થા ધરાવશે.
- h. કોઇપણ ગેરવર્તણૂક અથવા FPC સંબંધિત ઉલ્લંઘન માટે કર્મચારીઓની વિરુદ્ધ શિસ્તવિષયક કાર્યવાહી હાથ ધરવામાં આવશે.
- i. કંપની તમામ શાખા પરિસરો, મુખ્ય કચેરી/ નોંધાયેલી કચેરી ખાતે FPC પ્રદર્શિત કરશે અને પોતાની વેબસાઇટ ઉપર તેને અપલોડ કરશે.
- j. કંપનીએ રિકવરી સંબંધિત તકરારો માટે તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર અમલમાં મુક્યું છે. લોન કાર્ડ / ફેક્ટ શિટમાં ઋણધારકોને આ વ્યવસ્થાતંત્ર સંબંધિત વિગતો પૂરી પાડવામાં આવશે.

## 8. ઋણધારકની માહિતીની પ્રાઇવેસી

- a. કંપની ઋણધારકોની ગોપનીયતાનું સન્માન કરશે અને ઋણધારકની માહિતી અંગત અને ગોપનીય હોય તે રીતે વ્યવહાર કરાશે.
- b. કંપની ઋણધારકના ડેટાને ક્રેડિટ બ્યૂરો, કાનૂની સંગઠનો, જૂથ કંપનીઓ અને થર્ડ પાર્ટીઓ સાથે શેર કરવા માટે લોન કરાર/દસ્તાવેજમાં એક પર્યાપ્ત જાહેરાતને સામેલ કરશે અને આંતરિક રેકોર્ડ્સ માટે ઋણધારકની સ્વીકૃતિ લેશે.
- c. કંપની ઋણધારકના ડેટા પ્રત્યે વફાદારી અને ગોપનીયતા અંગે તેના સ્ટાફને તાલીમ આપશે.

## 9. ગ્રાહક તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર અંગે નીતિ (GRM)

સ્પંદના હંમેશા જ પોતાના નીતિ નિર્માણ કાર્યોના કેન્દ્રમાં ઋણધારકોને રાખીને ઋણધારક લક્ષી બનવા માટે પ્રયાસ કરે છે અને અમારી તમામ નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ ઋણધારકને કાર્યક્ષમ અને ઝડપી સેવાઓ પૂરી પાડી શકાય તે રીતે તૈયાર કરવામાં આવી છે. સ્પંદન કોઇપણ 'તકરાર'ના કિસ્સામાં

ઋણધારકની સેવાને સૌથી વધુ મહત્વ પ્રદાન કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે તમામ પગલાં ભર્યા છે, જેમાં પુછપરછ, ફરિયાદો, પ્રતિભાવોનો સમાવેશ થાય છે. જો કોઈ અભિપ્રાય અથવા ફરિયાદ હોય, તો તેના માટે આ ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર ફરિયાદના સમયસર નિવારણ/અભિપ્રાયની સુનાવણી પૂરી પાડે છે. ઉપરાંત તમામ ફરિયાદો અને અભિપ્રાયો જે પ્રાપ્ત થાય છે તેની પર સંગઠનમાં ઉચ્ચ સ્તરે સમીક્ષા કરાય છે અને નીતિની સમીક્ષા કરાય છે અને સાથેજ ડિલિવરી તંત્રને મજબૂત બનાવવા માટે નિર્ણય લેવાય છે તેમજ સારી સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવે છે.

કંપની નીચે આપવામાં આવેલું ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર અમલમાં મુક્યું છે, જે નીચે નિર્દિષ્ટ છે, જે ઋણધારકોની ફરિયાદો, દસ્તાવેજો, પ્રાપ્ત કરવા, તેની પર કામગીરી અને તેના નિકાલ, ટર્નએરાઉન્ડ ટાઇમ, નહીં ઉકેલાયેલી ફરિયાદોને ક્યાં રજૂ કરવી તે માટે દિશાનિર્દેશ આપવાની સાથે જ નિયત સમયાંતરે સમીક્ષા તંત્ર ધરાવે છે.

કંપની ઋણધારકોની આ નીતિ અંતર્ગત તકરારો, દસ્તાવેજીકરણ અને રિપોર્ટિંગ મેળવવા, તેને સંભાળવા અને નિકાલ માટે મુખ્ય કચેરીએ સમર્પિત ગ્રાહક સહાયતા સેવા વિભાગ (CSS) ધરાવે છે.

## 9.1 ઉદ્દેશો:

આ નીતિનો હેતુ ગ્રાહકની ફરિયાદ પર તેને નિષ્પક્ષ અને પારદર્શક રીતે સેવા પૂરી પાડી ઋણધારકની ફરિયાદનો ત્વરિત ઉકેલ લાવવાનો છે અને તે સર્વોચ્ચ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ તંત્રના અમલીકરણની સમીક્ષા માટેનું તંત્ર પણ ઉપલબ્ધ કરાવે છે.

- ગ્રાહકને અભિપ્રાય અને સૂચનો આપવા માટે ઔપચારિક અને અનૌપચારિક ચેનલ્સ પૂરી પાડવી
- ઋણધારકો માટે સત્તાવાર ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર ઉપલબ્ધ કરાવવું
- ગ્રાહકોને ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર વિશે શિક્ષિત કરવા
- ઋણધારકો છેતરપિંડી, ઠગાઇ અથવા અનૈતિક કૃત્યો સામે સંરક્ષિત રહે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે
- ફરિયાદોને ઝડપી અને અસરકારક રીતે હેન્ડલ કરવા/ઉકેલવા માટે
- ઋણધારકને સમયસર અને કાર્યદક્ષ રીતે સારી સેવા પૂરી પાડી શકાય તે માટે નિરંતર સેવાની અસરનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે.

સ્પંદન બહુસ્તરીય ગ્રાહક તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર અનુસરે છે અને તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્રના મહત્ત્વપૂર્ણ ઘટકો નીચે મુજબ છે:

વ્યાપ	હેતુ
તકરાર નોંધાવવા માટે માધ્યમો	<ul style="list-style-type: none"> <li>બ્રાન્ય કચેરીની રૂબરૂ મુલાકાત, ફરિયાદ / ડિડબેક રજિસ્ટરમાં તકરાર નોંધવી</li> <li>ટોલ ફ્રી નંબર: 18001205519</li> <li>પ્રિન્સિપલ નોડલ અધિકારીને કોલ કરવો, પત્ર લખવો અથવા ઇમેલ મોકલવો</li> <li>MFIN/ સા-ધન ટોલ ફ્રી નંબર</li> <li>RBIના લોકપાલ</li> </ul>
પ્રદર્શિત કરવાનું સ્થાન	<ul style="list-style-type: none"> <li>તમામ ઓફિસના પરિસરો</li> <li>વેબસાઇટ</li> <li>લોન કાર્ડ/ ફેક્ટ શિટ</li> </ul>
ઋણધારકોને તેમના અધિકારો અંગે જાણકારી આપવી	<ul style="list-style-type: none"> <li>ફરજિયાત ગ્રૂપ ટ્રેનિંગ (CGT) અને ગ્રૂપ સ્વીકૃતિ પરીક્ષા (GRT)</li> <li>લોન કાર્ડ/ ફેક્ટશિટ</li> <li>સેન્ટર મિટિંગમાં સમયાંતરે સ્ટાફ દ્વારા યાદ અપાવવું</li> </ul>
સમયસર નિરાકરણ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ઉચ્ચસ્તરે મોકલવાનું માળખું</li> <li>તીવ્રતા અને ગંભીરતાના આધારે ફરિયાદોનું વર્ગીકરણ અને TAT નિર્ધારિત કરવો</li> </ul>
રિપોર્ટિંગ અને સમીક્ષા વ્યવસ્થાતંત્ર	<ul style="list-style-type: none"> <li>ડેટા વિશ્લેષણ: (ટ્રેન્ડ, સરખામણી અને મહત્ત્વપૂર્ણ મેટ્રિક્સ)</li> </ul>
સ્ટાફ ભૂમિકા અને તાલીમ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ફરિયાદો સંભાળવા અને દેખરેખ રાખવા માટે ફરજિયાત તાલીમ</li> </ul>
ઋણધારકોની તકરાર નિવારણ ઉપર દેખરેખ	<ul style="list-style-type: none"> <li>યોગ્ય રેકોર્ડ જાળવવો અને CSS સાથે માસિક રિપોર્ટ શેર કરવો</li> <li>આંતરિક ઓડિટ તપાસ: ગ્રાહક સંતોષનું આકલન કરવા માટે ગ્રાહક પ્રમાણીકરણ</li> <li>નિયમનકારી અનુપાલન</li> </ul>

## 9.2 તકરાર નિવારણ માટે મધ્યસ્થ વ્યવસ્થાતંત્ર:

કંપની તકરાર નિવારણ માટે મધ્યસ્થ વ્યવસ્થાતંત્ર ધરાવે છે જે કંપનીને ઋણધારકોની તકરારોના ફોલો-અપ અને તેની ઉપર પ્રક્રિયા હાથ ધરવા સુવિધા આપે છે. ફરિયાદ કયા સ્થળે પ્રાપ્ત કરવામાં આવી છે તે બાબત ધ્યાનમાં લીધા વગર, વડામથક ખાતે તકરાર નિવારણ ટીમ દ્વારા તેની ઉપર દેખરેખ રાખવામાં આવશે.

## 9.3 તકરારની નોંધણી:

દરેક શાખા ફરિયાદ (તકરાર) રજિસ્ટર ધરાવે છે. ઋણધારકો શાખાની રૂબરૂ મુલાકાત લેવા માટે અને રજિસ્ટરમાં ફરિયાદ / પૂછપરછ / પ્રતિભાવ નોંધવા માટે મુક્ત છે. ક્લસ્ટર મેનેજર / એરિયા બિઝનેસ હેડે શાખાની પ્રત્યેક મુલાકાત વખતે ફરિયાદ રજિસ્ટર તપાસવું જોઈએ અને તારીખ સાથે ફરિયાદ રજિસ્ટરમાં પોતાના હસ્તાક્ષર કરવા જોઈએ. જો ઋણધારકોની કોઈપણ પુચ્છાઓ અથવા ફરિયાદો, જેને ફરિયાદ રજિસ્ટરમાં રેકોર્ડ / નોંધવામાં આવી છે અને શાખા પ્રબંધક દ્વારા કામકાજના પાંચ દિવસથી વધારે સમયમાં નિરાકરણ કરવામાં આવ્યું નથી, તો તેને ક્લસ્ટર મેનેજર (CM) / એરિયા બિઝનેસ હેડ (ABH) દ્વારા હેડ ઓફિસે CSSને જાણ કરવી જોઈએ.

જો ઋણધારક શાખા પ્રબંધક તરફથી મળેલા પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ નથી અથવા કામકાજના 5 દિવસોની અંદર તેમની સમસ્યા ઉકેલવામાં આવી નથી તો ઋણધારક વિશેષ જાણવવામાં આવેલા ટોલ ફ્રી નંબર: 18001205519 અથવા CSS ઇમેલ આઈડી: :‘css@spandanaspooorty.com’ મારફતે CSSનો સંપર્ક સાધી શકે છે.

ઋણધારકો વિશેષ જાણવવામાં આવેલા ટોલ-ફ્રી નંબર ઉપર ટેલિફોન કોલ કરીને તેમની તકરારો નોંધાવી શકે છે. ફોન કોલ હેડ ઓફિસ ખાતે સ્વીકારવામાં આવશે. ઋણધારકો વિવિધ ભાષાઓ બોલતા હોવાની બાબતને સ્વીકૃતિ આપીને, કંપનીએ સુનિશ્ચિત કર્યું છે કે કોલ મેળવી રહેલી ટીમ બહુવિધ ભાષાઓમાં કોલનો પ્રત્યુત્તર આપી શકે.

CSS દ્વારા પ્રાપ્ત કરવામાં આવતાં તમામ કોલ અસરકારક દેખરેખ માટે સોફ્ટવેર / સ્પ્રેડશિટમાં રેકોર્ડ કરવામાં આવે છે. CSSમાં તકરારો પ્રાપ્ત કરી રહેલા કર્મચારીઓ તેને નીચેમાંથી કોઈ એક શ્રેણીમાં વર્ગીકૃત કરશે.

તકરાર વર્ગીકરણ:

સ્તર 1:

- લાંચ / એજન્ટની સંડોવણી
- વર્તણૂક
- કલેક્શન સંબંધિત મુશ્કેલીઓ
- NEFT સંબંધિત સમસ્યાઓ

સ્તર 2:

- કન્સેશન સંબંધિત વિનંતી
- કર્મચારીની બેદરકારી

- એડવાન્સ કલેક્શન
- ગ્રાહક ડ્રોપઆઉટ
- લોન દાવા અને સમાધાન

સ્તર 3:

- સામાન્ય પૂછપરછો
- સ્ટાફ સંપર્ક વિગતો
- નવી / નેક્સ્ટ સાઇકલ લોન
- પ્રોડક્ટ અને પ્રક્રિયા સંબંધિત માહિતી
- વીમા સંબંધિત સમસ્યાઓ

કોઇપણ સંજોગો હેઠળ તકરાર નોંધવાનો તે આધાર ઉપર ઇનકાર કરવો જોઇએ નહીં કે ઋણધારક કેટલીક ચોક્કસ વિગતો પૂરી પાડવા માટે સક્ષમ નથી. દરેક તકરાર માટે તકરાર / ફરિયાદ નંબરનું સર્જન કરવું જોઇએ.

તકરાર નોંધી રહેલા કર્મચારીએ તકરારને વિગતવાર નોંધ કરવી જોઇએ. તે અથવા તેણી ફરિયાદીને અનુમાનિત સમયમર્યાદા પણ પૂરી પાડી શકે છે જે સમયમર્યાદાની અંદર ફરિયાદનું નિરાકરણ આવવાની સંભાવના રહેલી છે.

જો કોલ સામાન્ય પૂછપરછ પ્રકારના હોય તેવા કિસ્સામાં, કોલનો પ્રત્યુત્તર આપી રહેલા કર્મચારીએ તે કોલ દરમિયાન જ તેનો જવાબ આપવાનો પ્રયત્ન કરવો જોઇએ. જો કોલનો પ્રત્યુત્તર આપી રહેલો કર્મચારી પૂછપરછનો જવાબ આપવા માટે સક્ષમ ન હોય તો તે અથવા તેણીએ આવી પૂછપરછને બિઝનેસ ટીમમાં સંબંધિત વ્યક્તિઓને મોકલી આપવી જોઇએ.

#### 9.4 તકરારની ઉપર પ્રક્રિયા કરવી

તકરાર નોંધી રહેલા કર્મચારીએ તકરાર સંબંધિત **ABH**ને આગળ મોકલી આપવી જોઇએ. **ABH**એ ત્યારબાદ સંબંધિત અધિકારી સાથે ફોલોઅપ હાથ ધરીને ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવું જોઇએ. ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના 5 દિવસની અંદર, **ABH**એ **CSS**ને ફોલો-અપ રિપોર્ટ સુપરત કરવો જોઇએ. જો જરૂર પડે તો, **ABH** ફરિયાદીનો સંપર્ક કરી શકે છે. **CSS**, રિપોર્ટના આધાર ઉપર, નક્કી કરશે કે જે-તે તકરાર સંબંધે કોઇ વધુ કાર્યવાહી હાથ ધરવાની જરૂર છે કે નહીં.

**CSS** તકરાર પ્રાપ્ત થયા બાદ કામકાજના 7 દિવસની અંદર ફરિયાદીને તેના સ્ટેટસ અંગે જાણકારી પૂરી પાડશે.

### 9.5 તકરાર બંધ કરવી:

CSSએ ફરિયાદી સાથે થયેલી આનુષંગિક ચર્ચાના આધારે ફરિયાદ બંધ કરવી જોઈએ.

### 9.6 ગંભીર તકરાર ઊચ્ચ સ્તરે મોકલવી

તમામ તકરારો જે નાણાકીય અનિયમિતતા (લાંચ-રૂઝત, કપટ વગેરે) સાથે સંબંધિત છે તેને CSS દ્વારા રિસ્ક ટીમ અને ચીફ બિઝનેસ ઓફિસર સમક્ષ ઊચ્ચસ્તરે મોકલવી જોઈએ.

### 9.7 તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર અંગે માહિતી પૂરી પાડવી

તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્રની અસરકારકતા માટે ઋણધારકોને તે સંબંધિત માહિતી પૂરી પાડવાની જરૂર પડે છે. અસરકારક માહિતી પ્રદાન કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે નીચેની બાબતો સુનિશ્ચિત કરવી જરૂરી છે.

1. તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્રની વિગતો, ખાસ કરીને ટોલ-ફ્રી નંબર શાખા કચેરીઓ નોંધપાત્ર રીતે પ્રદર્શિત કરવો જોઈએ.
2. CGT, GRT અને લોનના વિતરણ દરમિયાન ઋણધારકોને આ બાબત અંગે વિગતવાર સમજણ પૂરી પાડવી જોઈએ.
3. સુપરવાઇઝર પોતાની નિરીક્ષણ મુલાકાતો દરમિયાન તેઓ ઋણધારકોની મુલાકાત લે ત્યારે દરેક વખતે તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર અંગે ઋણધારકોને જાણકારી આપવી જોઈએ.
4. તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્રની વિગતો ઋણધારકોને પૂરા પાડવામાં આવતાં લોન કાર્ડ / ફેક્ટશિટ ઉપર પણ પ્રિન્ટ કરેલી હોવી જોઈએ.
5. ફિલ્ડ સ્ટાફને તે બાબત સુનિશ્ચિત કરવા તાલીમબદ્ધ કરવા જોઈએ કે તમામ ઋણધારકો તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર અંગે અવગત હોય.

### 9.8 તકરાર નિવારણ અધિકારી / પ્રિન્સિપલ નોડલ અધિકારીની નિમણૂક:

કંપનીએ તકરાર નિવારણ અધિકારી / પ્રિન્સિપલ નોડલ અધિકારીની નિમણૂક કરી છે જે તકરાર નિવારણની સમગ્ર પ્રક્રિયા ઉપર દેખરેખ રાખે છે. તે / તેણી કંપનીમાં તકરારો માટે સૌથી વરિષ્ઠ અપીલ સત્તાધિકારી હશે. તે / તેણી વરિષ્ઠ સંચાલનમંડળને રિપોર્ટિંગ કરવા માટે અને તમામ પ્રાપ્ત થયેલી તકરારોનો યોગ્ય રીતે ઉકેલ લાવવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે પણ જવાબદાર રહેશે.



તકરાર નિવારણ અધિકારી / પ્રિન્સિપલ નોડલ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો કોઈપણ તકરારના કિસ્સામાં ઋણધારક સરળતાથી મેળવી શકે તે માટે કંપનીની વેબસાઇટ અને તમામ શાખાઓ ખાતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવ્યું છે.

### 9.9 ઋણધારકની ફરિયાદ ઊચ્ચસ્તરે મોકલવાનું માળખું

સ્તર 1: શાખા ઓફિસ	ઋણધારકો શાખા પ્રબંધકનો સંપર્ક સાધી શકે છે અને ફરિયાદ રજિસ્ટરમાં નોંધ કરીને તેમની ફરિયાદ/તકરાર નોંધાવી શકે છે.
સ્તર 2: CSS	જો ઋણધારક શાખા પ્રબંધક તરફથી પ્રાપ્ત થયેલા પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા જો કામકાજના પાંચ (5) દિવસોની અંદર સમસ્યાનું નિરાકરણ ન આવે તો ઋણધારકો CSS સમક્ષ ઊચ્ચસ્તરે ફરિયાદ/તકરાર રજૂ કરી શકે છે:  ટોલ ફ્રી નં. 1800-120-5519 (કામકાજના દિવસો પર સવારે 9.30 થી સાંજના 5.30 સુધી (સોમવારથી શનિવાર) (3જા અને 4થા શનિવાર સિવાય)
સ્તર 3: તકરાર નિવારણ અધિકારી (GRO) / પ્રિન્સિપલ નોડલ અધિકારી (PNO)	જો પંદર (15) દિવસની અંદર તેમની સમસ્યા ઉકેલવામાં ન આવો તો ઋણધારકો ફરિયાદ/તકરારને GRO / PNO સમક્ષ ઊચ્ચસ્તરે રજૂ કરી શકે છે:  શ્રી પી રાહુલ રેડ્ડી સંપર્ક: 93929 14441 ઇમેલ: rahulreddy.p@spandanasphoorty.com (કામકાજના દિવસોએ સવારે 9.30 થી સાંજના 5.30 સુધી (સોમવારથી શનિવાર) (3જા અને 4થા શનિવાર સિવાય)

<p>સ્તર 4: સ્વ નિયમનકારી સંસ્થા (SRO)</p>	<p>પ્રિન્સિપલ નોડલ અધિકારીને કોલ કર્યા પછી કામકાજના સાત (7) દિવસની અંદર સમસ્યાનો ઉકેલ ન આવે તો ફરિયાદ/તકરારને SROને ઊચ્યસ્તરે મોકલી શકે છે:</p> <table border="1" data-bbox="456 409 1391 925"> <thead> <tr> <th data-bbox="456 409 1067 499">માઇક્રોફાઇનાન્સ ઇન્સ્ટિટ્યુશન નેટવર્ક (MFİN)</th> <th data-bbox="1067 409 1391 499">સા-ધન</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="456 499 1067 925"> <p>ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી 403-404, 4થો માળ, એમ્માર પાલ્મ સ્પ્રિંગ પ્લાઝા, ગોલ્ડ કોર્સ રોડ, સેક્ટર - 54, ગુડગાંવ - 122003 ટોલ ફ્રી નં. 1800-102-1080 customercomplaint@mfinindia.org</p> </td> <td data-bbox="1067 499 1391 925"> <p>તકરાર નિવારણ અધિકારી એ-1 248, 3જો માળ, સફરજંગ એન્કલેવ, નવી દિલ્હી - 110029, દિલ્હી સંપર્ક નં. 011 47174418 nandi@sa-dhan.org</p> </td> </tr> </tbody> </table>	માઇક્રોફાઇનાન્સ ઇન્સ્ટિટ્યુશન નેટવર્ક (MFİN)	સા-ધન	<p>ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી 403-404, 4થો માળ, એમ્માર પાલ્મ સ્પ્રિંગ પ્લાઝા, ગોલ્ડ કોર્સ રોડ, સેક્ટર - 54, ગુડગાંવ - 122003 ટોલ ફ્રી નં. 1800-102-1080 customercomplaint@mfinindia.org</p>	<p>તકરાર નિવારણ અધિકારી એ-1 248, 3જો માળ, સફરજંગ એન્કલેવ, નવી દિલ્હી - 110029, દિલ્હી સંપર્ક નં. 011 47174418 nandi@sa-dhan.org</p>
માઇક્રોફાઇનાન્સ ઇન્સ્ટિટ્યુશન નેટવર્ક (MFİN)	સા-ધન				
<p>ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી 403-404, 4થો માળ, એમ્માર પાલ્મ સ્પ્રિંગ પ્લાઝા, ગોલ્ડ કોર્સ રોડ, સેક્ટર - 54, ગુડગાંવ - 122003 ટોલ ફ્રી નં. 1800-102-1080 customercomplaint@mfinindia.org</p>	<p>તકરાર નિવારણ અધિકારી એ-1 248, 3જો માળ, સફરજંગ એન્કલેવ, નવી દિલ્હી - 110029, દિલ્હી સંપર્ક નં. 011 47174418 nandi@sa-dhan.org</p>				
<p>સ્તર 5: RBI</p>	<p>જો સમસ્યાનું નિરાકરણ ન આવે તો ફરિયાદ RBIને <a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a> ઓનલાઇન ફરિયાદ કરી શકે છે.</p> <p>અથવા ફરિયાદ વિશેષ જાળવવામાં આવેલા ઇમેલ: <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a> મારફતે પણ દાખલ કરી શકાય છે.</p> <p>અથવા</p> <p>ભારતીય રિઝર્વ બેન્ક, 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંદિગઢ - 160017 ખાતે ઊભી કરાયેલી વ્યવસ્થા 'મધ્યસ્થ પ્રાપ્તિ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર' ખાતે ફરિયાદ ભૌતિક રીતે મોકલી શકાય છે, જેનું ફોર્મેટ નીચેની લિંક ઉપર પૂરું પાડવામાં આવ્યું છે.</p> <p><a href="https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf">https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf</a></p> <p>અથવા</p> <p>ટોલ-ફ્રી નં. 14448 (સવારે 9.30 થી સાંજે 5.15)</p>				

### 9.10 તકરારોની સમીક્ષા

કંપનીના વરિષ્ઠ પ્રબંધન અધિકારી તકરારોની સમયાંતરે સમીક્ષા કરશે. ત્રણ માસમાં એકવખત, કંપનીનાનું નિર્દેશક મંડળ ત્રિમાસિક ગાળા દરમિયાન પ્રાપ્ત થયેલી તકરારોનું વિશ્લેષણ કરીને તેની સમીક્ષા અને ચર્ચા કરશે.

#### 10. ઢિસલ બ્લોઅર

- સ્પંદન તે બાબત સ્વીકારે છે કે કર્મચારીઓ ઢિસલ બ્લોઅરનો નોંધપાત્ર સ્રોત છે કારણ કે તેઓ FPC અથવા સંગઠનની અન્ય કોઇ નીતિનું કરવામાં આવતું ઉલ્લંઘન ઓળખવાની સ્થિતિમાં હોય છે. કોઇપણ કર્મચારી [complaints@spandanaspohorty.com](mailto:complaints@spandanaspohorty.com) ઉપર ઇમેલ મોકલીને તેના ઉપરી અધિકારી / નીચેના કર્મચારી / સાથી કર્મચારી વિરુદ્ધ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે, જે પ્રતિબંધિત ગતિવિધીઓ અને કપટ, ભંડોળનો વિનિયોગ, અનૈતિક વર્તણૂક, ઋણધારકો પ્રત્યે અનુચિત વ્યવહાર વગેરે જેવા આચરણના નિયમોના ઉલ્લંઘનમાં કથિત રીતે સામેલ છે. કંપનીએ પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદો ઉપર વિચારણા કરવા માટે અને સંબંધિત કર્મચારી સાથે વાર્તાલાપ અથવા સંદેશા વ્યવહાર કરવા માટે પ્રત્યેક કિસ્સાના આધારે છેતરપિંડી તપાસ અને કટોકટી પ્રબંધન ('FICM') ટીમ પાસેથી સમીક્ષા અને પ્રતિભાવ મેળવવા માટે હેડ ઓફિસ ખાતે વિશિષ્ટ ફરિયાદ ટીમની રચના કરેલી છે. ફરિયાદ ટીમ કંપનીની શિસ્તવિષયક નીતિ અનુસાર શિસ્ત સમિતિ (DC)ની સમીક્ષા અને નિર્ણય માટે પોતાના અવલોકનો / પ્રતિભાવો સાથે ફરિયાદો રજૂ કરશે.
- ઢિસલ બ્લોઅર ઋણધારક પણ હોઇ શકે છે જે છેતરપિંડી, ભંડોળનો વિનિયોગ, અનૈતિક આચરણ, ઋણધારક પ્રત્યે અનુચિત વ્યવહાર વગેરે જેવી પ્રતિબંધિત ગતિવિધીઓમાં કોઇપણ બાબત માટે કર્મચારીની વિરુદ્ધ ફરિયાદ આપે છે. આ સંબંધમાં, સ્પંદનનો સ્ટાફ અથવા ઋણધારક CSSના વિશિષ્ટ ફાળવેલા ટોલ-ફ્રી નંબર ઉપર કોલ કરી શકે છે અને તેમની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. આ ફરિયાદ સંબંધે તપાસ હાથ ધરવામાં આવશે અને DC દ્વારા યોગ્ય કાર્યવાહી હાથ ધરવામાં આવશે. (જો વિનંતી કરવામાં આવે તો, કોલ કરનારનું નામ ગોપનીય રાખવામાં આવશે.
- જોકે, કોલ કરનાર વ્યક્તિ પાસે ઋણધારકની તકરારની સત્યતા સંબંધિત પૂરતા પુરાવા હોવા જોઇએ અને અવાસ્તવિક ફરિયાદો ઊભી કરવાનું ટાળવું જોઇએ. જો સારા ઇરાદા સાથે ફરિયાદ ઊભી કરવામાં આવી હોય અન સાથી કર્મચારી ઉપર શંકા કરવા માટે પૂરતા કારણો હોય તો અવાસ્તવિક ફરિયાદો સંબંધે માહિતી પૂરી પાડનાર ઢિસલ બ્લોઅરને સજા કરવામાં આવશે નહીં. ખોટા ઇરાદા/હેતુથી અવાસ્તવિક ફરિયાદો નોંધાવી રહેલો કર્મચારી શિસ્તવિષયક કાર્યવાહી એટલે કે પ્રથમ પ્રસંગે મૌખિક ચેતવણી અને પુનરાવર્તનના કિસ્સામાં લેખિત ચેતવણી અથવા લાગુ પડતી નીતિ અનુસાર અન્ય કોઇ કાર્યવાહી માટે જવાબદાર ઠરશે.

## 11. બાહ્ય ફરિયાદ

- હેડ ઓફિસ ખાતે સામાન્ય જનતા અને અન્ય હિતધારકો જેવા કે સરકારી સંસ્થાઓ, RBI, પોલીસ, વકીલો, ઔદ્યોગિક લોકપાલ (AKMI, સા-ધન અને MFIN વગેરે) અને સામાજિક કાર્યકર્તાઓ તરફથી પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદો સ્વીકારવામાં આવશે અને લાગુ પડતી નીતિના સંબંધમાં યોગ્ય નિરાકરણ પૂરું પાડવામાં આવશે. આથી, આવી સંસ્થાઓ તરફથી ફરિયાદ પ્રાપ્ત કરી રહેલા કોઇપણ કર્મચારીએ તેને CSS ખાતે ઊચિત સ્તરે મોકલવી જોઇએ.

## 12. HO ખાતે ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા

સ્ટેપ 1: ટોલ ફ્રી નંબર પર પ્રાપ્ત થયેલો કોલ ઋણધારકે સીધો કરેલો હોઇ શકે છે અથવા તો ઋણધારક વતી સ્ટાફે કરેલો હોઇ શકે છે. જો કર્મચારીને સેન્ટર મિટિંગ દરમિયાન ઋણધારક પાસેથી ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય તો, તેઓ ટોલ ફ્રી નંબર પર કોલ કરીને ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

સ્ટેપ 2: કસ્ટમર સપોર્ટ ઓફિસર (CSO) SIMS સોફ્ટવેરમાં એન્ટર કરાયેલી સ્ક્રિપ્ટ પ્રમાણે વિગતો લેશે.

સ્ટેપ 3: SIMS ટિકિટ નંબર જનરેટ કરશે અને સંબંધિત વ્યક્તિને તેનો મેલ મોકલાશે. ઉદાહરણ તરીકે, જો તે કામકાજને સંબંધિત હોય તો CSO મેઇલને સંબંધિત ઓપરેશન મેનેજરને મોકલશે. જો તે વીમાને સંબંધિત હોય તો CSOએ મેઇલને સંબંધિત વીમા મેનેજરને મોકલવાનો રહેશે. તમામ મેઇલ્સ સહાયક મેનેજર/મેનેજર - CSS ને માર્ક કરવાના રહેશે.

સ્ટેપ 4: સંબંધિત વ્યક્તિ કામકાજના 4 દિવસના ટર્નઓરાઉન્ડ સમયમાં (TAT) ફરિયાદ પર સમાધાન પુરું પાડીને, ઉપલબ્ધ કરાવાયેલ સમાધાનનું વિવરણ આપતો કન્ફર્મેટરી મેઇલ મોકલીને જવાબ આપશે. જો સમાધાન ચોથા દિવસે ન આપી શકાય તો, ફરિયાદને સંબંધિત AVP/VP/Sr, VPને આગલા દિવસે મોકલાશે. જો સમાધાન સાતમા દિવસે પણ ન આપી શકાયું હો તો, પછી ફરિયાદને મેનેજિંગ ડિરેક્ટરને મોકલી અપાશે.

સ્ટેપ 5: સમાધાન થઇ ગયાનો કન્ફર્મેશન મેઇલ પ્રાપ્ત થવા પર CSO સમાધાનને ડેટાબેઝમાં અપડેટ કરશે અને ટિકિટ ક્લોઝ કરશે. CSOએ સુનિશ્ચિત કરવું જોઇએ કે સમાધાન યોગ્ય છે અને તમામ ફરિયાદોને સંપૂર્ણપણે ઉકેલી લેવાઇ છે. જો ફરિયાદ સંપૂર્ણપણે ન ઉકેલાઇ હોય તો તેમણે/તેણીએ ટિકિટ ક્લોઝ ન કરવી જોઇએ.

સ્ટેપ 6: CSO ઋણધારકને કોલ કરીને તેને/તેણીને ઉકેલની માહિતી આપીને તેનો અભિપ્રાય માગશે,

સ્ટેપ 7: ફરિયાદનો ઉકેલ આવી ગયો છે તે સુનિશ્ચિત કરાયા બાદ ઇશ્યુ ક્લોઝ થઈ જશે.

સ્ટેપ 8: સહાયક મેનેજર – CSS કુલ રેકોર્ડિંગ થયેલા કોલ્સ પૈકીના ઓછામાં ઓછા 25% કોલ્સની દૈનિક ધોરણે ખરાઈ કરશે અને ચેક કરશે કે ઉઠાવાયેલા મુદ્દાઓ સમાન છે કે પછી કોઈ કમ્યુનિકેશન ગેપ છે.

### 13. સમીક્ષા અને મોનિટરિંગ

- ઉકેલના સ્ટેટસ પર દૈનિક ધોરણે સહાયક મેનેજર – CSS દ્વારા મોનિટરિંગ કરાવું જોઈએ.
- માસિક ધોરણે, પ્રાપ્ત થયેલી તમામ ફરિયાદો, તેમના ઉકેલ, ટર્નઅરાઉન્ડ સમય સહિત ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની કમ્પ્લાયન્સ ઓફિસરે સમીક્ષા કરવાની રહેશે જેઓ તેને તે બાદ બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સમક્ષ રજૂ કરશે.
- બોર્ડ ત્રિમાસિક ધોરણે ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની અસરકારકતા સહિત ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના કામકાજની સમીક્ષા કરશે.

### 14. FPC અને GRM નો પ્રસાર

- a. કંપનીની એચઆર પોલિસી તમામ સ્ટાફની ભરતી, તેમની તાલીમ અને રિપોર્ટિંગ સ્ટ્રક્ચરમાં માપદંડો ધરાવે છે. આ માપદંડોમાં ન્યૂનતમ લાયકાત, કૌશલ્ય અને તેમના સામાજિક વર્તન-વ્યવહારના પાસા સામેલ છે. દરેક કર્મચારીને FPC, GRM, આચાર સંહિતા, વ્હિસલ બ્લોઅર તંત્ર અને ઋણધારકો સાથે વ્યવહાર માટેની યોગ્ય રીતો વિશેની તાલીમ પ્રદાન કરવામાં આવે છે. MFIN અને સા-ધન દ્વારા ઔદ્યોગિક આચાર સંહિતામાં પૂરી પાડવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકાઓ, બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં અને સ્વીકારવામાં આવી છે.
- b. કર્મચારીની તાલીમ: દરેક કર્મચારીને ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર સહિત FPC વિશે તાલીમ આપવામાં આવે છે. તે ઉપરાંત તેમને સોફ્ટ સ્કિલ્સ વિશેની પણ તાલીમ અપાય છે જેથી કરીને તેઓ ઋણધારકોની સાથે યોગ્ય અને સન્માનપૂર્વક વર્તન કરે અને તેમની સાથે ઋણની વસુલાત/રિકવરીમાં બળજબરીપૂર્વક અથવા ધાકધમકીની રીતો ન અપનાવે. દરેક કર્મચારીને એ રીતે તાલીમ અપાય છે કે જેથી કરીને તે ઋણધારકને પુરું સન્માન આપે અને તેમની સાથે

સન્માનજનક અને આત્મ-સન્માનની સાથે વ્યવહાર કરે. કર્મચારીઓને સંભવિત ઋણધારકની આવક અને પરિવાર પર રહેલ વર્તમાન દેવા બોજ વિશે જરૂરી પૂછપરછ કરવા માટેની તાલીમ અપાય છે.

- c. સ્ટાફને પ્રમોશન આપતી વખતે FPC, GRM આચાર સંહિતા અને વ્હિસલ બ્લોઅર તંત્રના કરાતા અનુસરણને પણ ખાસ મહત્વ અપાય છે.
- d. FPC, GRM આચાર સંહિતા અને વ્હિસલ બ્લોઅર તંત્રનું પાલન નહીં કરવા પર સ્ટાફ સામે શિસ્તાત્મક કાર્યવાહી કરવામાં આવશે.
- e. સ્પંદનાની તમામ શાખાઓ અને હેડ ઓફિસ લોકોને સ્પષ્ટ રીતે દેખી શકાય તે રીતે FPC, GRM, આચાર સંહિતા અને વ્હિસલ બ્લોઅર તંત્રને ઋણધારકની માહિતી માટે સ્થાનિક ભાષામાં પ્રદર્શિત કરશે.
- f. આ FPC અને GRMની એક નકલ વિવિધ હિતધારકો માટે વેબસાઇટ પર પણ અપલોડ કરાયેલી છે.
- g. ઋણધારક માટે શિક્ષણ: ઋણધારકને FPC, GRM અંગે અને નહીં ઉકેલાયેલી ફરિયાદોને ક્યાં રજૂ કરવી તેના તંત્ર, વિકલ્પો, પસંદગીઓ અને જવાબદારીઓ તેમજ નાણાકીય સેવાઓ વગેરે વિશે શિક્ષિત કરવામાં આવશે. ઋણધારકનું શિક્ષણ શાખા અને સેન્ટર મિટિંગમાં જૂથ તાલીમ, પરસ્પર સંવાદ મારફતે અપાશે.
- h. નવા ઋણધારકોને સંગઠનની નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ વિશે માહિતી આપવી જ જોઈએ જેથી કરીને તેમને ઋણધારક તરીકે તેમના અધિકારોને સમજવામાં તેમને મદદ મળી શકે.

\*\*\*\*\*