

ಸ್ವಂದನ ಸ್ಕೂರ್ತಿ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಪಾರದರ್ಶಕ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ (“ಎಫ್‌ಪಿಸಿ”)

ತಿಡ್ಡುಪಡಿಯ ದಿನಾಂಕ: 31 ಜನವರಿ 2023

ವಿಷಯಗಳ ಪರಿವಿಡಿ

1. ಪರಿಚಯ	3
2. ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು:	3
3. ಪ್ರಮುಖ ಮೌಲ್ಯಗಳು	3
4. ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು.....	4
4.1. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ:	4
4.2 ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ:.....	4
4.3 ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು:.....	4
4.4 ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆ:	5
4.5 ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ:	5
4.6. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ/ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್/ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್/ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್‌ನಲ್ಲಿನ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ:.....	5
5. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳು ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ನಡವಳಿಕೆ	6
6. ಅತಿಯಾದ ಋಣಭಾರವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು	7
7. ರಿಕವರಿ / ಕಲೆಕ್ಷನ್ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿ.....	7
8. ಸಾಲಗಾರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ	8
9. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನೀತಿ (GRM).....	8
9.1 ಉದ್ದೇಶಗಳು:.....	9
9.2 ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:.....	9
9.3 ದೂರುಗಳ ನೋಂದಣಿ:	9
9.4 ತೆ ಸಂಸ್ಕರಣೆಕುಂದುಕೊರತೆ:	11
9.5 ಕುಂದುಕೊರತೆ ಮುಕ್ತಾಯ:.....	11
9.6 ಗಂಭೀರ ದೂರುಗಳ ದಾಖಲು:.....	11
9.7 ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಸಂವಹನ:.....	11
9.8 ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ/ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ನೇಮಕ:	11

9.9 ಎರವಲುಗಾರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗಾಗಿ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್:	12
9.10 ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ವಿಮರ್ಶೆ:	13
10. ವಿನ್ಸ್ ಬ್ಲೋವರ್	13
11. ಬಾಹ್ಯ ದೂರುಗಳು.....	13
12. FPC ಮತ್ತು GRM ನ ಪ್ರಸರಣ.....	14

1. ಪರಿಚಯ

ಸ್ವಂದನ ಸ್ಕೂರ್ತಿ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (“ಸ್ವಂದನ” ಅಥವಾ “ಕಂಪನಿ”) ಸಾರ್ವಜನಿಕ ನಿಯಮಿತ ಕಂಪನಿಯಾಗಿದ್ದು, ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಎಂದು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಣಿಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು 2015 ಏಪ್ರಿಲ್ 13 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವಂತೆ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ-ಎಂಎಫ್‌ಐ ಎಂದು ಮರುವರ್ಗೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ. ರೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸಿನ ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಪ್ರಮುಖ ಕಂಪನಿ ಎಂದೂ ವರ್ಗೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ.

ಜೀವನ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಕಡಿಮೆ ಆದಾಯ ಇರುವ ಕುಟುಂಬಗಳಿಗೆ ಅತಿ ಸಣ್ಣ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸ್ವಂದನ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅತ್ಯುನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ಸಮಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸ್ವಂದನ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ, ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ಮೂಲ ಮೌಲ್ಯಗಳ ಸಿದ್ಧಾಂತವನ್ನು ಎಲ್ಲ ರೀತಿಯಲ್ಲೂ ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸ್ವಂದನ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ-ಎಂಎಫ್‌ಐಗಳಿಗೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (“ಆರ್‌ಬಿಐ”) ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿ, ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ - ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಅತಿ ಸಣ್ಣ ಹಣಕಾಸು ಸಾಲಗಳಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ರೂಪುರೇಷೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2022 ಸೇರಿದಂತೆ ವಿವಿಧ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಸ್ವಂದನ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ನಿಯಂತ್ರಣ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಅತಿ ಸಣ್ಣ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ (ಎಂಎಫ್‌ಐಎನ್) ಮತ್ತು ಸ-ಧನ್ (ಸಮುದಾಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಸಹಭಾಗಿತ್ವ) ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿದ ಸಮಗ್ರ ಉದ್ಯಮ ನೀತಿಯನ್ನೂ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ಭಾರತದ 18 ರಾಜ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವಂದನ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿದೆ ಮತ್ತು ಭಾರತದ ವಿವಿಧ ರಾಜ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರದೇಶಗಳಿಗೆ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ವಿಸ್ತರಿಸುವ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಅದೇ ರೀತಿ, ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸಂಖ್ಯೆಯೂ ಹೆಚ್ಚಳವಾಗುತ್ತಿದೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ನೀತಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಸ್ತುತ ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ವರ್ಧಿಸುವುದು ಸೂಕ್ತ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗಿದೆ.

2. ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು:

- ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ (FPC) ರೂಪಿಸಲು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ-ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು (SRO ಗಳು) ಸೂಚಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ FPC ಯ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಲು ಮತ್ತು ಅನುಭವಗಳಿಂದ ಸೆಳೆಯುವ ಮೂಲಕ FPC ಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು ಸ್ವಂದನಾ ಪಡೆದುಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ.
- ವಂಚನೆ, ತಪ್ಪು ನಿರೂಪಣೆ, ವಂಚನೆ ಮತ್ತು ಅನೈತಿಕ ಆಚರಣೆಗಳಿಂದ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು.
- ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ನ್ಯಾಯೋಚಿತವೆಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಘನತೆಗೆ ಗೌರವವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು.

- FPC ಯಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲು ಮತ್ತು ಅವರು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ FPC ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು.
- FPC ಯ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅನುಷ್ಠಾನವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ವಿಚಲನಗಳಿಗೆ ಶೂನ್ಯ ಸಹಿಷ್ಣುತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು.
- ಸ್ವಂದನಾ ಪಡೆದ ಅನುಭವಗಳ ಜೊತೆಗೆ RBI ಮತ್ತು SRO ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ FPC ಅನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಮತ್ತು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಮತ್ತು

3. ಪ್ರಮುಖ ಮೌಲ್ಯಗಳು

- ಟಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ - ಸ್ವಂದನದ ಸಾಲಗಾರರು ಕಡಿಮೆ ಆದಾಯದ ಕುಟುಂಬಗಳು ಮತ್ತು ಕಡಿಮೆ ಸಾಕ್ಷರತೆ ಮಟ್ಟಗಳು ಅಥವಾ ಅನಕ್ಷರಸ್ಥರನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸರಳ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ. ಎಲ್ಲಾ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಸರಳ ತೆ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ನಾವು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆಯ ಉನ್ನತ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಬಹುದು.
- ಆರ್ ಸ್ಪಂದಿಸುವಿಕೆ - ಸ್ವಂದನಾ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಸ್ಪಂದಿಸುವ ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರ ಬದಲಾಗುತ್ತಿರುವ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಅವರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು ನಾವು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.
- I ಸಮಗ್ರತೆ - ಸ್ವಂದನಾ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ನ್ಯಾಯ ಮತ್ತು ಸಮಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮಾಡಿದ ಬದ್ಧತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ಸಿ ಒಪ್ಪಿಗೆ - ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಸಾಲಗಾರ ತೃಪ್ತಿ ಮತ್ತು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ದಕ್ಷತೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ವೃತ್ತಿಪರತೆ ಮತ್ತು ಉತ್ಸಾಹದಿಂದ ಎಲ್ಲಾ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು.
- ತಂಡ ಎಸ್ ಪಿರಿಟ್- ಘಾತೀಯ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಸಿನರ್ಜಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು.
- ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಲೈಂಗಿಕ ದೃಷ್ಟಿಕೋನ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

4. ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

4.1 ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ:

- a. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನವು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- b. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

- c. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- d. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಅನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಾಗ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ ಸಾಲದಾತರು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ.
- e. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯ ಜತೆಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಬಹುದು.

4.2 ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ:

- a. ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರ, ಮನೆಯ ಆದಾಯ, ಅವಳ ಪ್ರಸ್ತುತ ಋಣಭಾರವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಆ ಮೂಲಕ ಅವಳ ಸಾಲದ ಅವಶ್ಯಕತೆ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ಪ್ರತಿ ಸಾಲವನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬೇಕು.
- b. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡಬೇಕು.

4.3 ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು:

- a. ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ 2 ದಿನಗಳ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b. ತರಬೇತಿಯು ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಸರಿಯಾದ ಬಳಕೆ, ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಾಲದ ಅಪಾಯಗಳು, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ದುರುಪಯೋಗ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಬಗ್ಗೆಯೂ ಒತ್ತಿಹೇಳುತ್ತದೆ.
- c. ತರಬೇತಿಯು ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಲೋನ್‌ಗಳು, ಲೋನ್ ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಶುಲ್ಕ, ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ, ಲೋನ್ ಟೆನರ್ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಆವರ್ತನದ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರ (ಕನಿಷ್ಠ, ಗರಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ಸರಾಸರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ) ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನದ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಸ್ಪಂದನಾ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಈ ತರಬೇತಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ.
- d. ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಯಾವುದೇ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ ಅಥವಾ ದಂಡ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ.
- e. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅಸಲು, ಬಡ್ಡಿ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದನ್ನೂ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಹೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

4.4 ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆ:

- a. ಮಂಜೂರಾದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸಾಲಕ್ಕೂ ಸ್ಪಂದನಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.
- b. ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವು ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಬಡ್ಡಿಯ ದರ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ, ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ, ಸಾಲದ ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಆವರ್ತನವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

- c. ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಸಾಲಗಾರನ ಸಹಿ/ಹೆಬ್ಬರಳಿನ ಗುರುತನ್ನು ಸ್ಪಂದನಾ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- d. ಸಾಲವನ್ನು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ವಿತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಅವರ ಗುಂಪಿನ ಸದಸ್ಯರ ಸಮ್ಮುಖದಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸಾಲ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ವಿತರಿಸಬೇಕು. ಪಾಲಿಸಿಯಂತೆ, ಸಾಲದ ವಿತರಣಾ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನ ಸಂಗಾತಿಗಳು ಸಹ ಹಾಜರಿರಬೇಕು. ವಿತರಣಾ ಕಾರ್ಯದ ನಿಕಟ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇರಬೇಕು.
- e. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ/ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್ ಅನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ/ವಾಸ್ತವ ಹಾಳೆಯು ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ, ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮತ್ತು ಇತರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
- f. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ/ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯು ಜೊತೆಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ/ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- g. ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಂದನಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.
- h. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವು ಈ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- i. ಒಪ್ಪಂದ/ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ/ದಾಖಲೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- j. ಸ್ಪಂದನಾ ಎಲ್ಲಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ದಂಡ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬವಾದ ಪಾವತಿಗೆ ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದರೆ, ಸಾಲದ ಪೂರ್ಣ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- k. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕು. ಅಂತಹ ಸೆಟ್-ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಐಐಎಫ್‌ಎಲ್ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಅರ್ಹತೆ ಹೊಂದಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- a. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಸರಳವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಪೂರ್ವನಿರ್ಧಾರಿತ ಸಮಯದ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- b. ಪ್ರತಿ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮೇಲೆ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರ (ಕನಿಷ್ಠ, ಗರಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ಸರಾಸರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು) ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ, ಬಿಡುಗಡೆಯಾದ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿ (ದೇಶೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ.
- c. ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಪದ್ಧತಿಗಳಿಗೆ ನಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುವ ಒಂದು ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳು, HO ಮತ್ತು ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4.6 ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ/ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್/ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್/ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್‌ನಲ್ಲಿನ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ:

- a. ಸಾಲದ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ,
- b. ಕುಸಿಯುತ್ತಿರುವ ಸಮತೋಲನದ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರ ,
- c. ಸಾಲದ ಬೆಲೆಯು ವಿವಿಧ ಘಟಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ; ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮಾದರಿ (ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮತ್ತು ಅಂಚು) ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಘಟಕದ ಕ್ವಾಂಟಮ್, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವಸ್ತುನಿಷ್ಠ ನಿಯತಾಂಕಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ವರ್ಗಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿ ಘಟಕದ ಹರಡುವಿಕೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿ. ಮಾದರಿಯು ಬಡ್ಡಿದರದ ಮೇಲಿನ ಸೀಲಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳು.,
- d. ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಗೆ ಯಾವುದೇ ದಂಡ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ,
- e. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತಾ ಠೇವಣಿ / ಮಾರ್ಜಿನ್ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತಿಲ್ಲ,
- f. ಸಾಲದ ಅನುದಾನ ಮತ್ತು ಮೊದಲ ಕಂತಿನ ಮರುಪಾವತಿಯ ದಿನಾಂಕದ ನಡುವಿನ ನಿಷೇಧವು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅವರ್ತನಕ್ಕಿಂತ ಸಮಾನವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು,
- g. ಸಾಲಗಾರ ದೇಟಾದ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂಬ ಭರವಸೆ,
- h. ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಗುರುತಿಸುವ ಮಾಹಿತಿ;
- i. ಬೆಲೆಯ ಮೇಲೆ ಸರಳೀಕೃತ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್,
- j. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕಂತುಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ವಿಸರ್ಜನೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಮರುಪಾವತಿಗಳ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳು,
- k. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಮುದ್ರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು
- l. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಹೊರತಾದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕದ ರಚನೆಯನ್ನು ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿಯೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಟಿಪ್ಪಣಿ: ಸ್ಪಂದನಾ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ/ದಾಖಲೆಯ ಪ್ರಮಾಣಿತ ರೂಪವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

5. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳು ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ನಡವಳಿಕೆ

- a. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಮುಕ್ತ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ನೈತಿಕವಾಗಿರಬೇಕು.
- b. ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಗೌರವ ಮತ್ತು ಘನತೆಯಿಂದ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- c. ಕಂಪನಿಯು RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಎಲ್ಲಾ ಅರ್ಹ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- d. ಕಂಪನಿಯ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನೀತಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತವೆ.
- e. ಬಡ್ಡಿಯ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಹಂತಗಳ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- f. ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಹ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- g. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ/ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ (ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ).
- h. ಪ್ರಮಾಣಿತ KYC ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ. ಕೋರಿದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ವಹಿವಾಟನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಅವಶ್ಯಕವಾಗಿರಬೇಕು.
- i. ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಐಐಎಫ್‌ಎಲ್ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- j. ಕಂಪನಿಯು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಬಂಡಲ್ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಜೀವ ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ (ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ) ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾತ್ರ ಬಂಡಲಿಂಗ್‌ಗೆ ವಿನಾಯಿತಿ ನೀಡಬಹುದು, ಇವುಗಳನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲಗಳೊಂದಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು, ವಿಮೆಯ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು RBI ಮತ್ತು ವಿಮಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ (IRDA) ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು. . ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಯಾವುದೇ ವಿಮೆ ಕಡ್ಡಾಯವಲ್ಲ, ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ಬಯಸಿದಲ್ಲಿ ವಿಮೆಯಿಂದ ಹೊರಗುಳಿಯಲು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು.

- k. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡುವ ಯಾವುದೇ ತರಬೇತಿಯು ಉಚಿತವಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು. ಅಂತಹ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲ/ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಬೇಕು.

6. ಅತಿಯಾದ ಋಣಭಾರವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು

- a. ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರರ ಪ್ರಸ್ತುತ ಋಣಭಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸರಿಯಾದ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.
- b. ಸಾಲಗಾರನ ವಾರ್ಷಿಕ ಕುಟುಂಬದ ಆದಾಯದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ಅಂದರೆ ಮನೆಯ ವಿವರ, ಮನೆಯ ಆದಾಯ ಮತ್ತು ಮನೆಯ ವೆಚ್ಚಗಳು.
- c. ಕಂಪನಿಯು ಋಣಭಾರದ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ನಿಖರವಾದ ಡೇಟಾವನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (ಸಿಬಿಸಿ) ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಘೋಷಣೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಮೂಲಕ, ಲಭ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ಹೇಳಿಕೆಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ವಿಚಾರಣೆಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋ ಚೆಕ್‌ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಮೂಲಕ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- d. ಹೊರಹರಿವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮಾಸಿಕ ಮನೆಯ ಆದಾಯದೊಂದಿಗೆ ಮನೆಯ ಮಾಸಿಕ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ಣಯಿಸುತ್ತದೆ.
- e. ಉದ್ಯಮ ಸಂಘಗಳು ನಿರ್ಧರಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಋಣಭಾರ ಮಿತಿಯನ್ನು ಮೀರಬಾರದು ಮತ್ತು RBI ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಒಟ್ಟಾರೆ ನಿಗದಿತ ಮಿತಿಯನ್ನು ಮೀರಬಾರದು.
- f. ಅತಿ-ಸಾಲದ ದುಷ್ಟರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಬೇಕು.

7. ರಿಕವರಿ / ಕಲೆಕ್ಷನ್ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿ

- a. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ (ಕ್ಷೇತ್ರ ಮಟ್ಟದ) ಸಂಗ್ರಹಣೆ ನೀತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ತರಬೇತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- b. ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ವಿನಯಶೀಲ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸುತ್ತಾರೆ, ಸಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಸೂಕ್ಷ್ಮತೆಗಳನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- c. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಬೆಸ/ತಡವಾದ ಸಮಯಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ದುಃಖ/ಅನಾರೋಗ್ಯದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವುದು, ಅಸಭ್ಯವಾಗಿ/ಅಕ್ರಮಣಕಾರಿಯಾಗಿ ವರ್ತಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯ ಬಳಕೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಂತೆ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- d. ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಯಾವುದೇ ಕಠಿಣ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ನಿಂದನೀಯ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ 9:00 AM ಮೊದಲು

ಮತ್ತು 6:00PM ನಂತರ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು, ಸಂಬಂಧಿಕರು, ಸ್ನೇಹಿತರು, ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. -ಸಾಲಗಾರನ ಕೆಲಸಗಾರರು, ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಸರನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು, ಹಿಂಸಾಚಾರದ ಬಳಿಕೆ ಅಥವಾ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಕುಟುಂಬ/ಆಸ್ತಿಗಳು/ಪ್ರತಿಷ್ಠೆಗೆ ಹಾನಿ ಮಾಡುವುದು, ಸಾಲದ ಪ್ರಮಾಣ ಅಥವಾ ಅದರ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ದಾರಿ ತಪ್ಪಿಸುವುದು - ಮರುಪಾವತಿ.

- e. ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಪರಸ್ಪರ ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ / ಕೇಂದ್ರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ (ಕೇಂದ್ರ ಸಭೆ) ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಸತತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ/ಕೇಂದ್ರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ (ಕೇಂದ್ರ ಸಭೆ) ಹಾಜರಾಗಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ವಾಸಸ್ಥಳ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮರುಪಡೆಯಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
- f. ಸಾಲಗಾರರ ಕಡೆಗೆ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ/ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ.
- g. ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನುಚಿತವಾಗಿ ವರ್ತಿಸದಂತೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅಗೌರವ ತೋರದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಿನ ಜಾಗರೂಕತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
- h. FPC ವಿರುದ್ಧ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆ ಅಥವಾ ವಿಚಲನಕ್ಕಾಗಿ ನೌಕರರ ವಿರುದ್ಧ ಶಿಸ್ತು ಕ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- i. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಯ ಆವರಣಗಳಲ್ಲಿ FPC ಅನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ, ಮುಖ್ಯ ಕಛೇರಿ/ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಪ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- j. ವಸೂಲಾತಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಫ್ಲೇಸ್‌ಗ್ರೀವೆನ್ಸ್ ರಿಡ್ರೆಸ್ಸಲ್ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಂ ಅನ್ನು ಹಾಕಿದೆ. ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್ / ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

8. ಸಾಲಗಾರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ

- a. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ.
- b. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರ ಡೇಟಾವನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋಗಳು, ಶಾಸನಬದ್ಧ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ಗುಂಪು ಕಂಪನಿಗಳು ಮತ್ತು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಕುರಿತು ಸಾಕಷ್ಟು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ದಾಖಲೆಗಳಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.
- c. ಕಂಪನಿಯು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರ ಡೇಟಾದ ನಿಷ್ಠೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ.

9. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನೀತಿ (GRM)

ಸ್ವಂದನವು ಸಾಲಗಾರರ ಕೇಂದ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ತನ್ನ ನೀತಿ ತಯಾರಿಕೆಯ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಮರ್ಥ ಮತ್ತು ವೇಗದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ. ಸ್ವಂದನಾ ಅವರು ಸಾಲಗಾರರ ಸೇವೆಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ನೀಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ. 'ಕುಂದುಕೊರತೆ' ಇದು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಈ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಸಕಾಲಿಕ ಪರಿಹಾರವನ್ನು/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅದಲ್ಲದೆ, ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿತರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಬಲಪಡಿಸಲು ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ, ಇದು ಸಾಲಗಾರರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ದಾಖಲಾತಿಗಳು, ಟರ್ನ್-ಅರೌಂಡ್-ಟೈಮ್ ಮತ್ತು ಬಗೆಹರಿಸಿದ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯತಕಾಲಿಕ ವಿಮರ್ಶೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್.

ಈ ನೀತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು, ದಾಖಲಾತಿ ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಸೇವಾ ವಿಭಾಗವನ್ನು (CSS) ಕೇಂದ್ರ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಮೀಸಲಿಟ್ಟಿದೆ.

9.1 ಉದ್ದೇಶಗಳು:

ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಮರ್ಥ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅನುಷ್ಠಾನವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಈ ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ.

- ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಔಪಚಾರಿಕ ಮತ್ತು ಅನೌಪಚಾರಿಕ ಚಾನಲ್‌ಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು
- ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಔಪಚಾರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವುದು
- ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ವಂಚನೆ, ವಂಚನೆ ಅಥವಾ ಅನೈತಿಕ ಆಚರಣೆಗಳಿಂದ ರಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು
- ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು/ಪರಿಹರಿಸಲು

- ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಉತ್ತಮ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸೇವೆಗಳ ಪ್ರಭಾವವನ್ನು ಸ್ಥಿರವಾಗಿ ನಿರ್ಣಯಿಸುವುದು.

ಸ್ವಂದನಾ ಬಹು-ಶ್ರೇಣಿಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನವುಗಳು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳಾಗಿವೆ:

ವ್ಯಾಜಿ	ಉದ್ದೇಶ
ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಚಾನಲ್‌ಗಳು	<ul style="list-style-type: none"> • ಬ್ರಾಂಚ್ ಆಫೀಸ್‌ನಲ್ಲಿ ವಾಕ್-ಇನ್‌ಗಳು ದೂರುಗಳು/ಫೀಡ್‌ಬ್ಯಾಕ್ ರಿಜಿಸ್ಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಾಗಿವೆ • ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ: 18001205519 • ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಕರೆ, ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ • MFIN/Sa-Dhan ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ • ಆರ್‌ಬಿಐನ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್
ಡಿಸ್‌ಪ್ಲೇ	<ul style="list-style-type: none"> • ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿ ಆವರಣಗಳು • ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ • ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್ / ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್
ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು	<ul style="list-style-type: none"> • ಕಡ್ಡಾಯ ಗುಂಪು ತರಬೇತಿ (CGT) ಮತ್ತು ಗುಂಪು ಗುರುತಿಸುವಿಕೆ ಪರೀಕ್ಷೆ (GRT) • ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್ / ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್ • ಆವರ್ತಕ, ಕೇಂದ್ರ ಸಭೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಜ್ಞಾಪನೆ
ಸಮಯೋಚಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್	<ul style="list-style-type: none"> • ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ • ತೀವ್ರತೆ ಮತ್ತು ವಿಮರ್ಶಾತ್ಮಕತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ವರ್ಗೀಕರಿಸುವುದು ಮತ್ತು TAT ಅನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುವುದು
ವರದಿ ಮತ್ತು ವಿಮರ್ಶೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ	<ul style="list-style-type: none"> • ಡೇಟಾ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ: (ಟ್ರೆಂಡ್, ಹೋಲಿಕೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಮೆಟ್ರಿಕ್ಸ್)
ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ತರಬೇತಿ	<ul style="list-style-type: none"> • ದೂರುಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಗೆ ಕಡ್ಡಾಯ ತರಬೇತಿ
ಸಾಲಗಾರರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ	<ul style="list-style-type: none"> • ಸರಿಯಾದ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಮಾಸಿಕ ವರದಿಯನ್ನು CSS ನೋಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ • ಆಂತರಿಕ ಅಡಿಟ್ ತಪಾಸಣೆ: ಕ್ಲೈಂಟ್ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಅಳಿಯಲು ಕ್ಲೈಂಟ್ ಪರಿಶೀಲನೆ. • ನಿಯಂತ್ರಕ ಅನುಸರಣೆ

9.2 ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

ಕಂಪನಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಅದು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ದೂರನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೂ, ಅದನ್ನು ಕೇಂದ್ರ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ತಂಡವು ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

9.3 ದೂರುಗಳ ನೋಂದಣಿ:

ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಶಾಖೆಯು ದೂರುಗಳ (ಕುಂದುಕೊರತೆ) ನೋಂದಣಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಸಾಲಗಾರರು ಶಾಖೆಗೆ ತೆರಳಲು ಮತ್ತು ರಿಜಿಸ್ಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಂಪ್ಲೆಂಟ್ / ಪ್ರಶ್ನೆ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮುಕ್ತರಾಗಿದ್ದಾರೆ. ಕ್ಲಸ್ಟರ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ / ಏರಿಯಾ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಹೆಡ್ ಅವರು ಶಾಖೆಗೆ ಪ್ರತಿ ಭೇಟಿಯಲ್ಲೂ ದೂರುಗಳ ರಿಜಿಸ್ಟರ್ ಅನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ದಿನಾಂಕದೊಂದಿಗೆ ದೂರುಗಳ ರಿಜಿಸ್ಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕು. ಎರವಲುದಾರರ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳು, ದೂರುಗಳ ರಿಜಿಸ್ಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಾದ / ನೋಂದಾಯಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದರೆ, ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು, ಕ್ಲಸ್ಟರ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ (CM) / ಏರಿಯಾ ಬ್ಯುಸಿನೆಸ್ ಹೆಡ್ (ABH) ಮೂಲಕ 5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳವರೆಗೆ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಕೇಂದ್ರ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿರುವ CSS ಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು.

ಬ್ರಾಂಚ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ನಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಸಾಲಗಾರ ತೃಪ್ತನಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ 5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರನು CSS ಮೀಸಲಾದ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ: '18001205519' ಅಥವಾ CSS ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮೂಲಕ ತಲುಪಬಹುದು: css@spandanasphoorty.com.

ಪ್ರತಿ ತಿಂಗಳ ಅಂತ್ಯದಿಂದ 10 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ CSS ಗೆ ಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ವಿವರಗಳ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಕ್ಲಸ್ಟರ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ಗಳು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಸಾಲಗಾರರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಮೀಸಲಾದ ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ದೂರವಾಣಿ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಫೋನ್ ಕರೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರು ವಿವಿಧ ಭಾಷೆಗಳನ್ನು ಮಾತನಾಡುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ, ಕರೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ತಂಡವು ಬಹು ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಬಹುದೆಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿದೆ.

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಟ್ರ್ಯಾಕಿಂಗ್‌ಗಾಗಿ CSS ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಕರೆಗಳನ್ನು ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್/ಸೈಡ್‌ಶೀಟ್‌ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. CSS ನಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಉದ್ಯೋಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವರ್ಗಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದನ್ನು ವರ್ಗೀಕರಿಸಬೇಕು.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ವರ್ಗೀಕರಣ :

ಹಂತ 1

- ಲಂಚ / ಏಜೆಂಟ್ ಒಳಗೊಳ್ಳುವಿಕೆ
- ವರ್ತನೆ (ನಡವಳಿಕೆ)
- ಸಂಗ್ರಹಣೆ ತೊಂದರೆಗಳು
- NEFT ಸಮಸ್ಯೆಗಳು

ಹಂತ 2

- ರಿಯಾಯಿತಿ ವಿನಂತಿ
- ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ
- ಮುಂಗಡ ಸಂಗ್ರಹ
- ಕ್ಲೈಂಟ್ ಡ್ರಾಪ್‌ಔಟ್‌ಗಳು
- ಸಾಲದ ಹಕ್ಕು ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ

ಹಂತ 3

- ಸಾಮಾನ್ಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು
- ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು
- ಹೊಸ/ಮುಂದಿನ ಸೈಕಲ್ ಸಾಲ
- ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ
- ವಿಮೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು

ಎರವಲುಗಾರನಿಗೆ ಕೆಲವು ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದ ಕಾರಣ ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದೂರು ನೋಂದಣಿಯನ್ನು ನಿರಾಕರಿಸಬಾರದು. ಪ್ರತಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ/ದೂರು ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ರಚಿಸಬೇಕು.

ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಉದ್ಯೋಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ವಿವರವಾಗಿ ಗಮನಿಸಬೇಕು. ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯಿರುವ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

ಕರೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ಪ್ರಶ್ನೆಯ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿದ್ದರೆ, ಕರೆಗೆ ಹಾಜರಾಗುವ ಉದ್ಯೋಗಿ ಕರೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿಯೇ ಅದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು. ಒಂದು ವೇಳೆ ಕರೆಗೆ ಹಾಜರಾಗುವ ಉದ್ಯೋಗಿಯು ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಅಂತಹ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ವ್ಯಾಪಾರ ತಂಡದಲ್ಲಿರುವ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು.

9.4 ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ:

ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಉದ್ಯೋಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ABH ಗೆ ರವಾನಿಸಬೇಕು. ABH ನಂತರ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ 5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ, ABH CSS ಗೆ ಮುಂದಿನ ವರದಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಎಬಿಎಚ್ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. CSS, ವರದಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಅಂತಹ ದೂರಿನ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಮುಂದಿನ ಕ್ರಮದ ಅಗತ್ಯವಿದೆಯೇ ಎಂದು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ.

CSS ತನ್ನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ನವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.

9.5 ಕುಂದುಕೊರತೆ ಮುಕ್ತಾಯ:

CSS ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗಿನ ಮುಂದಿನ ಚರ್ಚೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೂರನ್ನು ಮುಚ್ಚಬೇಕು.

9.6 ಗಂಭೀರ ದೂರುಗಳ ದಾಖಲು:

ಹಣಕಾಸಿನ ಅಕ್ರಮಗಳಿಗೆ (ಲಂಚೆ, ವಂಚನೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ) ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು CSS ಮೂಲಕ ಅಪಾಯದ ತಂಡ ಮತ್ತು ಮುಖ್ಯ ವ್ಯವಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿಸಬೇಕು.

9.7 ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಸಂವಹನ:

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವವು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅದರ ಸಂವಹನದ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:

1. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳು, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.
2. CGT, GRT ಮತ್ತು ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಇದನ್ನು ವಿವರಿಸಬೇಕು.
3. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರು ತಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಭೇಟಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಭೇಟಿಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
4. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್ / ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಹ ಮುದ್ರಿಸಬೇಕು.
5. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು.

9.8 ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ/ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ನೇಮಕ:

ಕಂಪನಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ / ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಿದೆ, ಅವರು ದೂರು ಪರಿಹಾರದ ಒಟ್ಟಾರೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ. ಅವನು/ಅವಳು ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಅತ್ಯಂತ ಹಿರಿಯ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಹಿರಿಯ ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್‌ಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವನು / ಅವಳು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಯಾವುದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ / ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

9.9 ಎರವಲುಗಾರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗಾಗಿ ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್:

<p>ಹಂತ 1 ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿ</p>	<p>ಸಾಲಗಾರರು ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ನೋಂದಣಿಯನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಬಹುದು.</p>
<p>ಹಂತ 2 CSS</p>	<p>ಬ್ರಾಂಚ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ನಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಸಾಲಗಾರ ತೃಪ್ತನಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಐದು (5) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರು CSS ಗೆ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಬಹುದು:</p> <p>ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 1800-120-5519</p> <p>(ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ) ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9.30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5.30 ರವರೆಗೆ)</p> <p>(3 ಮತ್ತು 4 ನೇ ಶನಿವಾರ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)</p>
<p>ಹಂತ 3 ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ (GRO) / ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ (PNO)</p>	<p>ಹದಿನೈದು (15) ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರು GRO / PNO ಗೆ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಬಹುದು:</p> <p>ಶ್ರೀ ಪಿ ರಾಹುಲ್ ರೆಡ್ಡಿ</p> <p>ಸಂಪರ್ಕ: 93929 14441</p> <p>ಇಮೇಲ್: rahulreddy.p@spandanaspooorty.com</p> <p>(ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ) ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9.30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5.30 ರವರೆಗೆ)</p> <p>(3ನೇ ಮತ್ತು 4ನೇ ಶನಿವಾರ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)</p>

<p>ಹಂತ 4</p> <p>ಸ್ವಯಂ ನಿಯಂತ್ರಣ ಸಂಸ್ಥೆ (SRO)</p>	<p>ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿದ ಏಳು (7) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, SRO ಗಳಿಗೆ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಬಹುದು:</p> <table border="1" data-bbox="459 398 1391 999"> <tr> <td data-bbox="459 398 1072 533"> <p>ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಇನ್‌ಸ್ಟಿಟ್ಯೂಷನ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ (MFIN)</p> </td> <td data-bbox="1072 398 1391 533"> <p>ಸಾ-ಧನ್</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="459 533 1072 999"> <p>ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ 403-404, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಎಮಾರ್ ಪಾಮ್ಸ್ ಸ್ಪ್ರಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಜಾ, ಗಾಲ್ಡ್ ಕೋರ್ಸ್ ರಸ್ತೆ, ಸೆಕ್ಟರ್-54 ಗುರ್ಗಾವ್-122003.</p> <p>ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 1800-102-1080</p> <p>customercomplaint@mfinindia.org</p> </td> <td data-bbox="1072 533 1391 999"> <p>ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ A-1 248, 3ನೇ ಮಹಡಿ, ಸಫ್ಲರ್‌ಜಂಗ್ ಎನ್‌ಕ್ಲೇವ್, ನವದೆಹಲಿ-110029, ದೆಹಲಿ</p> <p>ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ 011 4717 4418</p> <p>nandi@sa-dhan.org</p> </td> </tr> </table>	<p>ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಇನ್‌ಸ್ಟಿಟ್ಯೂಷನ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ (MFIN)</p>	<p>ಸಾ-ಧನ್</p>	<p>ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ 403-404, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಎಮಾರ್ ಪಾಮ್ಸ್ ಸ್ಪ್ರಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಜಾ, ಗಾಲ್ಡ್ ಕೋರ್ಸ್ ರಸ್ತೆ, ಸೆಕ್ಟರ್-54 ಗುರ್ಗಾವ್-122003.</p> <p>ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 1800-102-1080</p> <p>customercomplaint@mfinindia.org</p>	<p>ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ A-1 248, 3ನೇ ಮಹಡಿ, ಸಫ್ಲರ್‌ಜಂಗ್ ಎನ್‌ಕ್ಲೇವ್, ನವದೆಹಲಿ-110029, ದೆಹಲಿ</p> <p>ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ 011 4717 4418</p> <p>nandi@sa-dhan.org</p>
<p>ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಇನ್‌ಸ್ಟಿಟ್ಯೂಷನ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ (MFIN)</p>	<p>ಸಾ-ಧನ್</p>				
<p>ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ 403-404, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಎಮಾರ್ ಪಾಮ್ಸ್ ಸ್ಪ್ರಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಜಾ, ಗಾಲ್ಡ್ ಕೋರ್ಸ್ ರಸ್ತೆ, ಸೆಕ್ಟರ್-54 ಗುರ್ಗಾವ್-122003.</p> <p>ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 1800-102-1080</p> <p>customercomplaint@mfinindia.org</p>	<p>ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ A-1 248, 3ನೇ ಮಹಡಿ, ಸಫ್ಲರ್‌ಜಂಗ್ ಎನ್‌ಕ್ಲೇವ್, ನವದೆಹಲಿ-110029, ದೆಹಲಿ</p> <p>ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ 011 4717 4418</p> <p>nandi@sa-dhan.org</p>				
<p>ಹಂತ 5</p> <p>ಆರ್‌ಬಿಐ</p>	<p>ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಆರ್‌ಬಿಐಗೆ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು https://cms.rbi.org.in.</p> <p>ಅಥವಾ ಮೀಸಲಾದ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕವೂ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು: crpc@rbi.org.in ಅಥವಾ ನಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ 'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ'ಕ್ಕೆ ಭೌತಿಕ ದೂರನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾಗಿದೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017 ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದ ರೂಪದಲ್ಲಿ</p> <p>https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf.</p> <p>ಅಥವಾ ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ)</p>				

9.10 ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ವಿಮರ್ಶೆ:

ಕಂಪನಿಯ ಹಿರಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ತ್ರೈಮಾಸಿಕದಲ್ಲಿ ಒಮ್ಮೆ, ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ತ್ರೈಮಾಸಿಕದಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಚರ್ಚಿಸುತ್ತದೆ.

10. ವಿನ್ಸ್ ಬ್ಲೋವರ್

- ಸ್ವಂದನಾ ಅವರು FPC ಅಥವಾ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನೀತಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ವಿಚಲನಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿರುವುದರಿಂದ ನೌಕರರು ಶಿಕ್ಯೆ ಹೊಡೆಯುವವರ ಗಮನಾರ್ಹ ಮೂಲವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಗುರುತಿಸುತ್ತಾರೆ. ಯಾವುದೇ ಉದ್ಯೋಗಿಯು ತನ್ನ ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳು/ಅಧೀನ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು/ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳ ವಿರುದ್ಧ ನಿಷೇಧಿತ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ

ಭಾಗಿಯಾಗಿರುವ ಮತ್ತು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳಾದ ವಂಚನೆ, ಹಣದ ದುರುಪಯೋಗ, ಅನೈತಿಕ ನಡವಳಿಕೆ, ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ದುರ್ವರ್ತನೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು. ದೂರುಗಳು@spandanaspooty.com ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಕುರಿತು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ವಂಚನೆ ತನಿಖೆ ಮತ್ತು ಬಿಕ್ಕಟ್ಟು ನಿರ್ವಹಣೆ ('ಎಫ್‌ಐಸಿಎಂ') ತಂಡದಿಂದ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಮುಖ್ಯ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ದೂರುಗಳ ತಂಡವನ್ನು ಮೀಸಲಿಟ್ಟಿದೆ. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರು. ಕಂಪನಿಯ ಶಿಸ್ತಿನ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಅದರ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ಧಾರಕ್ಕಾಗಿ ದೂರುಗಳ ತಂಡವು ತಮ್ಮ ಅವಲೋಕನಗಳು/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ವಿಮರ್ಶೆ ವರದಿಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಶಿಸ್ತು ಸಮಿತಿಗೆ (DC) ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

- ವಂಚನೆ, ಹಣವನ್ನು ದುರುಪಯೋಗಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು, ಅನೈತಿಕ ನಡವಳಿಕೆ, ಸಾಲಗಾರರ ಕಡೆಗೆ ದುರ್ವರ್ತನೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಯಾವುದೇ ನಿಷೇಧಿತ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗಾಗಿ ಉದ್ಯೋಗಿಯ ವಿರುದ್ಧ ದೂರು ನೀಡುವ ಸಾಲಗಾರನೂ ಸಹ ವಿಸ್‌ಬ್ಲೋವರ್ ತಾನೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ, ಸ್ಪಂದನದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು CSS ನ ಮೀಸಲಾದ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ದೂರಿನ ಬಗ್ಗೆ ತನಿಖೆ ನಡೆಸಿ ಡಿಸಿ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಿದ್ದಾರೆ. (ಕರೆಯುವವರ ಹೆಸರನ್ನು ಅನಾಮಧೇಯವಾಗಿ ಇರಿಸಲಾಗುವುದು, ವಿನಂತಿಸಿದರೆ)
- ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕರೆದಾರನು ಸಾಲಗಾರನ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಸರಿಯಾದತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವಾಸ್ತವಿಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ಎತ್ತುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು. ಅವಾಸ್ತವಿಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವ ವಿಸ್‌ಬ್ಲೋವರ್‌ಗೆ ಉತ್ತಮ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ದೂರು ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಯನ್ನು ಅನುಮಾನಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಆಧಾರಗಳಿದ್ದರೆ ಶಿಕ್ಷಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಕೆಟ್ಟ ಉದ್ದೇಶ/ಪ್ರೇರಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಅವಾಸ್ತವಿಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಶಿಸ್ತಿನ ಕ್ರಮವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಹೊಣೆಗಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ, ಅಂದರೆ ಮೊದಲ ನಿರ್ದೇಶನದಲ್ಲಿ ಮೌಖಿಕ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ಮತ್ತು ಪುನರಾವರ್ತನೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ಅಥವಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಯಾವುದೇ ಕ್ರಮ.

11. ಬಾಹ್ಯ ದೂರುಗಳು

(ಸಾಲಗಾರನ ಪರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ) ಸಾಮಾನ್ಯ ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ಮತ್ತು ಸರ್ಕಾರಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು, ಆರ್‌ಬಿಐ, ಪೊಲೀಸ್, ವಕೀಲರು, ಉದ್ಯಮದ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ (ಎಕೆಎಂಐ, ಸಾ-ಅಧಾನ್ ಮತ್ತು ಎಂಎಫ್‌ಐಎನ್ ಇತ್ಯಾದಿ) ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಕಾರ್ಯಕರ್ತರು ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಕಾರ್ಯಕರ್ತರಿಂದ ಪಡೆದ ದೂರುಗಳು ಮುಖ್ಯ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿಯೂ ಸಹ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಅಂತಹ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಂದ ಯಾವುದೇ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ ಅವುಗಳನ್ನು CSS ಗೆ ಹೆಚ್ಚಿಸಬೇಕು.

12. FPC ಮತ್ತು GRM ನ ಪ್ರಸರಣ

- a. TheCompany ನ ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ನೀತಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳ ನೇಮಕಾತಿ, ಅವರ ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ವರದಿ ರಚನೆಗೆ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಮಾನದಂಡವು ಕನಿಷ್ಠ ಅರ್ಹತೆ, ಕೌಶಲ್ಯ, ಸೆಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಅವರ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮತ್ತು ನಡವಳಿಕೆಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, ಜಿಆರ್‌ಎಂ, ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ, ವಿಸ್‌ಬ್ಲೋವರ್ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಂ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಸೂಕ್ತ ವಿಧಾನದ ಕುರಿತು ತರಬೇತಿ

ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. MFIN ಮತ್ತು Sa-Dhan ನಿಂದ ಉದ್ಯಮ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

- b. ಉದ್ಯೋಗಿ ತರಬೇತಿ: ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಪ್ರತಿ ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ FPC ಯಲ್ಲಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಲ್ಲದೆ, ಯಾವುದೇ ನಿಂದನೀಯ ಅಥವಾ ಬಲವಂತದ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ/ವಸೂಲಾತಿ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳದೆ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಗೌರವಯುತವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಲು ಮೃದು ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆಯೂ ಅವರಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಗೌರವವನ್ನು ನೀಡುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಘನತೆ ಮತ್ತು ಸ್ವಾಭಿಮಾನದಿಂದ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರರ ಕುಟುಂಬದ ಆದಾಯ ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲದ ಕುರಿತು ಅಗತ್ಯ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- c. ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಬಡ್ಡಿ ನೀಡುವಾಗ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, ಜಿಆರ್‌ಎಂ, ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ವಿನ್ಸ್ ಬ್ಲೋವರ್ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಂನ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- d. ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, ಜಿಆರ್‌ಎಂ, ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ವಿನ್ಸ್ ಬ್ಲೋವರ್ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಂಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮೇಲೆ ಶಿಸ್ತು ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು.
- e. ಸ್ಪಂದನದ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಮುಖ್ಯ ಕಛೇರಿಗಳು ಸಾಲಗಾರನ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ FPC, GRM, ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ವಿನ್ಸ್ ಬ್ಲೋವರ್ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಂ ಅನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.
- f. FPC ಮತ್ತು GRM ನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ವಿವಿಧ ಪಾಲುದಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಪ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- g. ಎರವಲುಗಾರ ಶಿಕ್ಷಣ: ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ FPC, GRM ಮತ್ತು ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಅವರ ಬಗೆಹರಿಯದ ದೂರುಗಳು, ಆಯ್ಕೆಗಳು, ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳಿಗಾಗಿ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರನ ಶಿಕ್ಷಣವನ್ನು ಗುಂಪು ತರಬೇತಿ, ಶಾಖೆ ಮತ್ತು ಕೇಂದ್ರ ಸಭೆಗಳಲ್ಲಿ ಪರಸ್ಪರ ಕ್ರಿಯೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- h. ಸಾಲಗಾರರಾಗಿ ತಮ್ಮ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಹೊಸ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
