

ஸ்பந்தனா ஸ்பூர்த்தி பைனான்ஷியல் லிமிடெட்

நியாயமான நடைமுறைகள் விதிகளுக்கான கொள்கை ("FPC")

மாற்றியமைத்தல் தேதி: ஜனவரி 31, 2023

உள்ளடக்

கங்கள்

பக்கம் எண்.

1.	அறிமுகம்	2
2.	கொள்கையின் நோக்கங்கள்	2
3.	முக்கிய மதிப்புகள்	2
4.	நியாயமான நடைமுறை விதிகள்	3-4
	4.1 கடன் விண்ணப்பம்	3
	4.2 கடன் மதிப்பீடு	3
	4.3 கடன் விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்	3
	4.4 கடன் ஒப்புதல் மற்றும் விநியோகம்	4
	4.5 விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்களை உள்ளடக்கி கடன்களின் விநியோகம்	4
	4.6 கடன் ஒப்பந்தம்/ஆவணம்/கடன் அட்டை	5
5.	நியாயமான நடைமுறைகள் மற்றும் ஒழுங்குநெறி நடத்தை	5
6.	அதிகப்படியான கடன் வாங்குவதைத் தவிர்க்கவும்	6
7.	வசூல் நடைமுறைகள்	6
8.	கடன் பெறுபவர் தகவலின் தனியுரிமை	6
9.	வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் கொள்கை (GRM)	7
9.1	நோக்கம்	7
9.2	களத்தில் பெறப்பட்ட கடன்வாங்குபவர்களின் குறைகள்	7
9.3	புகார் பதிவேட்டில் கிளைகளில் புகார்களைப் பதிவு செய்தல்	8
9.4	கிளைகளில் பெறப்பட்ட கடன்வாங்குபவரின் அழைப்புகள்	8
9.5	HO-வில் பெறப்பட்ட கடன்வாங்குபவரின் அழைப்புகள்	8
10.	விசில்ப்ளோயர்	8
11.	வெளிப்புற புகார்கள்	9
12.	HO-வில் குறை நிவர்த்தி செயல்முறை	9
13.	மறுஆய்வு மற்றும் கண்காணிப்பு	10
14.	FPC மற்றும் GRM-ன் பரப்புதல்	10

1. அறிமுகம்

ஸ்பந்தனா ஸ்போர்டி பைனான்சியல் லிமிடெட் ("ஸ்பந்தனா" அல்லது "நிறுவனம்") இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் (ஆர்பிஐ) என்பிஎஃ்சியாக பதிவுசெய்யப்பட்ட பொது வரையறுக்கப்பட்ட

நிறுவனம் ஏப்ரல் 13, 2015 முதல் NBFC-MFI என மறுவகைப்படுத்தப்பட்டது. இது அமைப்பு ரீதியாக முக்கியமான வைப்பு அல்லாத வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனமாகவும் வகைப்படுத்தப் பட்டுள்ளது.

குறைந்த வருமானம் கொண்ட குடும்பங்கள் மற்றும் தனிநபர்களின் வாழ்க்கைத் தரத்தை மேம்படுத்த ஸ்பந்தனா நுண்கடன் சேவைகளை வழங்குகிறது. ஸ்பந்தனா தனது கடன் வாங்குபவர்களுக்கு மிக உயர்ந்த வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நேர்மையைப் பேணுவதன் மூலம் தரமான சேவைகளை வழங்குவதற்கு தொடர்ந்து முயற்சிக்கிறது.

பொறுப்பான கடன், வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் முக்கிய மதிப்புகள் ஆகியவற்றின் கொள்கைகள் கடிதம் மற்றும் ஆவியில் பின்பற்றப்படுவதை ஸ்பந்தனா உறுதி செய்கிறது. NBFC-MFIகளுக்கான நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு, முதன்மை திசை - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (நுண்நிதி கடன்களுக்கான ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பு) திசைகள், 2022 இல் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("RBI") வழங்கிய பல்வேறு வழிகாட்டுதல்களை ஸ்பந்தனா பின்பற்றுகிறது. சுய-ஒழுங்குமுறை நிறுவனங்களின் நுண்நிதி நிறுவனங்கள் நெட்வொர்க் (MFIN) மற்றும் ச-தன் (சமூக மேம்பாட்டு நிதி நிறுவனங்களின் சங்கம்) ஆகியவற்றால் உருவாக்கப்பட்ட நடத்தை.

ஸ்பந்தனா இந்தியாவில் 18 மாநிலங்களில் உள்ளது மேலும் இந்தியா முழுவதும் உள்ள பல மாநிலங்கள் மற்றும் பிராந்தியங்களுக்கு தனது செயல்பாடுகளை விரிவுபடுத்த திட்டமிட்டுள்ளது. அதன்படி, ஊழியர்களின் எண்ணிக்கை விகிதாச்சாரப்படி அதிகரித்து வருகிறது. மேலும் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை நன்கு புரிந்துகொள்வதற்கும் கொள்கை வழிகாட்டுதல்களை திறம்பட செயல்படுத்துவதற்கும் தற்போதுள்ள வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின் நோக்கத்தை மேம்படுத்துவது பொருத்தமானதாகக் கருதப்படுகிறது.

2. நியாயமான நடைமுறை விதிகளின் நோக்கங்கள்

- ஒழுங்குமுறை மற்றும் சுய-ஒழுங்குமுறை அமைப்புகளால் (SROs) பரிந்துரைக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க FPC ஐ திறம்பட செயல்படுத்துவதற்காக நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை (FPC) உருவாக்குதல் மற்றும் செயல்முறை மற்றும் வழிகாட்டுதல்களை வகுத்தல் மற்றும் ஸ்பந்தனா பெற்ற அனுபவங்களிலிருந்து FPC இன் நோக்கத்தை மேம்படுத்துதல்.
- கடன் வாங்குபவர்களை மோசடி, தவறாக சித்தரித்தல், ஏமாற்றுதல் மற்றும் நெறிமுறையற்ற நடைமுறைகளிலிருந்து பாதுகாக்க.
- கடன் வழங்குதல் மற்றும் கடன்களை திரும்பப் பெறுதல் தொடர்பான அனைத்து நடைமுறைகளும் நியாயமானவை என்பதை உறுதிசெய்து, கடனாளியின் கண்ணியத்திற்கு மதிப்பளிக்க வேண்டும்.

- FPC இல் உள்ள அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் பயனுள்ள முறையில் பயிற்சி அளித்தல் மற்றும் அவர்கள் எல்லா நேரங்களிலும் FPC ஐப் பின்பற்றுவதை உறுதி செய்தல்.
- FPC இன் திறம்பட செயல்படுத்தப்படுவதைக் கண்காணிக்கவும் மற்றும் விலகல்களுக்கு பூஜ்ஜிய சகிப்புத்தன்மையை பராமரிக்கவும்.
- ஸ்பந்தனா பெற்ற அனுபவங்களுக்கு மேலதிகமாக, ரிசர்வ் வங்கி மற்றும் SRO வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில் FPC ஐ தொடர்ந்து மதிப்பாய்வு செய்யவும் மற்றும் திருத்தவும்

3. முக்கிய மதிப்புகள்

- வெளிப்படைத்தன்மை - ஸ்பந்தனாவின் கடன் வாங்குபவர்கள் குறைந்த வருமானம் கொண்ட குடும்பங்கள் மற்றும் குறைந்த கல்வியறிவு நிலைகள் அல்லது படிப்பறிவற்றவர்கள். எனவே, கடன் வாங்குபவர்களுடனான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளையும் எளிமையான மற்றும் தெளிவான முறையில் வைத்திருப்பது மிகவும் முக்கியம். அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும், செயல்பாடுகளிலும் எளிமையையும் தெளிவையும் பேணுவதற்கு நாங்கள் முயற்சி செய்கிறோம், இதன் மூலம் அனைத்து பரிவர்த்தனைகளிலும் உயர் தரமான நேர்மையை நிலைநாட்ட முடியும்.
- பொறுப்புணர்வு - ஸ்பந்தனா அதன் கடன் வாங்குபவர்களின் தேவைகள் மற்றும் தேவைகளுக்கு பதிலளிக்கக்கூடிய அமைப்பாக இருக்க முயற்சிக்கிறது. கடன் வாங்குபவர்களின் மாறிவரும் தேவைகளைப் புரிந்துகொள்வதற்கும், அவர்களின் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்வதற்கு பொருத்தமான தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை உருவாக்குவதற்கும் நாங்கள் தொடர்ந்து முயற்சி செய்கிறோம்.
- நேர்மை - ஸ்பந்தனா அதன் கடன் வாங்குபவர்களுடனான அனைத்து பரிவர்த்தனை களிலும் மிக உயர்ந்த அளவிலான நேர்மை மற்றும் நேர்மையை பராமரிக்க முயற்சிக்கிறது.
- அர்ப்பணிப்பு - கடன் வாங்குபவரின் மிக உயர்ந்த திருப்தி மற்றும் உகந்த செயல்திறனை வழங்குவதற்காக அனைத்து செயல்பாடுகளையும் பணிகளையும் தொழில்முறை மற்றும் உற்சாகத்துடன் செய்தல்.
- குழு உணர்வு - அதிவேக வளர்ச்சியில் விளையும் சினெர்ஜியை உருவாக்க ஒன்றாக வேலை செய்தல்
- மதம், சாதி, பாலினம், திருமணத் தகுதி, பாலினச்சார்பு முதலியவற்றின் அடிப்படையில் கடன் பெறுபவர்கள் பாகுப்படுத்தப்படக்கூடாது என்பதற்காக நிறுவனம் முயற்சிக்கிறது.

4. நியாயமான நடைமுறை விதிகளுக்கான வழிகாட்டுதல்

4.1. கடன் விண்ணப்பம்

- கடன் வாங்குபவருடனான அனைத்து தகவல் தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- கடன் விண்ணப்பம் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- கடன் விண்ணப்பம் பெறப்பட்டதற்கான ஒப்புக்கை கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும். கடன் விண்ணப்பம் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் தள்ளுபடி செய்யப்படும் என்பதைத் தெளிவாகத் தெரிவிக்கும் வகையில் ஒப்புக்கையானது வட்டார மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- கடன் விண்ணப்பத்தில் பயனுள்ள வட்டி விகிதம், செயலாக்கக் கட்டணம் மற்றும் காப்பீட்டு பிரீமியம் ஆகியவை இருக்க வேண்டும் மற்றும் கடன் விண்ணப்பத்தை எடுக்கும்போது கடன் வாங்குபவருக்கு அதைத் தெரிவிக்க வேண்டும், இதனால் மற்ற கடன் வழங்குபவர்கள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்து, தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும். கடன் வாங்கியவரால் எடுக்கப்பட்டது.
- கடன் விண்ணப்பப் படிவம் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களைக் குறிக்க வேண்டும்.

4.2 கடன் மதிப்பீடு

- ஒவ்வொரு கடனும் கடனாளியின் வணிகம், குடும்ப வருமானம், அவளது தற்போதைய கடனைப் புரிந்துகொண்டு அதன் மூலம் அவளுடைய கடன் தேவை மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை மதிப்பிட வேண்டும்.
- கடன் மதிப்பீடு கிளை மேலாளரால் கட்டாயமாக செய்யப்பட வேண்டும் மற்றும் மதிப்பீட்டை நிரப்ப வேண்டும்.

4.3 கடன் விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

- கடனுக்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விளக்க கடன் வாங்குபவர்களுக்கு 2 நாட்கள் பயிற்சி அளிக்கப்படுகிறது.
- கடன் தொகையை முறையாக பயன்படுத்துதல், அதிக கடன் வாங்குவதால் ஏற்படும் ஆபத்துகள், கடன் தொகையை தவறாக பயன்படுத்துதல் போன்றவை குறித்தும் பயிற்சி வலியுறுத்துகிறது.
- பயிற்சியானது நுண்ணிதி கடன்களில் விதிக்கப்படும் ஆற்றல்மிக்க வட்டிகளை (குறைந்தபட்ச, அதிகபட்ச மற்றும் சராசரி வட்டி விகிதங்கள்), கடன் செயலாக்க கட்டணம், காப்பீட்டு பிரீமியம், கடன் காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் அதிர்வெண் உள்ளிட்ட தயாரிப்பு அம்சங்களை உள்ளடக்கியது. கடன் வாங்குபவர்களுக்கு இந்தப் பயிற்சியில் ஸ்பந்தனா முன்பணம் அல்லது முன்கூட்டியே கட்டணம் வசூலிக்கவில்லை என்று தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்பட்டுள்ளது.
- தாமதமாக பணம் செலுத்தினால், அபராத வட்டி அல்லது அபராதக் கட்டணங்கள் வசூலிக்கப்படுவதில்லை என்றும் கடன் பெற்றவர்கள் கூறுகின்றனர்.



- e. கடன் பெற்றவர்கள் அசல், வட்டி, செயலாக்க கட்டணம் மற்றும் காப்பீட்டு பிரீமியம் ஆகியவற்றைத் தவிர வேறு எதையும் செலுத்தத் தேவையில்லை என்றும் கூறப்பட்டுள்ளது.

4.4 கடன் ஒப்புதல் மற்றும் விநியோகம்

- a. அனுமதிக்கப்படும் ஒவ்வொரு கடனுக்கும் ஸ்பந்தனா உள்ளூர் மொழியில் அனுமதி கடிதம் வழங்குவோம்.
- b. அனுமதி கடிதத்தில் அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் அளவு, வட்டி விகிதம், செயலாக்கக் கட்டணம், காப்பீட்டு பிரீமியம், கடன் தவணை மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் அதிர்வெண் மற்றும் செயல்படுத்தப்பட வேண்டிய ஆவணங்கள் ஆகியவை உள்ளன.
- c. கடன் அனுமதியை ஏற்றுக்கொள்பவரின் கையொப்பம்/கட்டைவிரல் பதிவை ஸ்பந்தனா கட்டாயமாக எடுக்க வேண்டும்.
- d. கிளையில் மட்டுமே கடன் வழங்கப்படும். கடன் பெறுபவர்கள் மற்றும் அவரது குழு உறுப்பினர்கள் முன்னிலையில் சம்பந்தப்பட்ட கடன் அதிகாரி மற்றும் கிளை மேலாளரால் கடன் வழங்கப்படும். ஒரு கொள்கையாக, கடன் வாங்குபவரின் வாழ்க்கைத் துணைவர்களும் கடன் வழங்கும் நேரத்தில் இருக்க வேண்டும். வழங்கல் செயல்பாட்டின் ஒரு நெருக்கமான மேற்பார்வை இருக்க வேண்டும்.
- e. கடன் வாங்குபவருக்கு வட்டாரமொழியில் கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை/உண்மைத்தாள் வழங்கப்படும். கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை அட்டவணை/உண்மைத்தாளில், வருடாந்திர பயனுள்ள வட்டி விகிதம், செயலாக்கக் கட்டணம், காப்பீட்டு பிரீமியம் மற்றும் பிற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் உட்பட கடனுக்கான அனைத்து முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் உள்ளன.
- f. கடன் ஒப்பந்தம்/ஆவணத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலுடன், கடன் ஒப்பந்தம்/ஆவணத்தின் நகலையும் கடன் வாங்குபவருக்கு வடமொழியில் வழங்கப்படும்.
- g. வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணம் போன்றவை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், கடன் வாங்குபவருக்கு வட்டாரமொழியில் ஸ்பந்தனா அறிவிப்பை வழங்கும்.
- h. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் எந்த மாற்றமும் வருங்காலத்தில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படும். கடன் ஒப்பந்தம் இதற்கு பொருத்தமான நிபந்தனையைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்.
- i. ஒப்பந்தம்/ஆவணத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை திரும்பப்பெறுதல் / துரிதப்படுத்துதல் ஆகியவை கடன் ஒப்பந்தம்/ஆவணத்துடன் ஒத்துப்போகின்றன.
- j. அனைத்து ஃப்ளோட்டிங் ரேட் டேர்ம் லோன்களுக்கும் முன்சூட்டியே கட்டணம் / முன்பணம் செலுத்துதல் அபராதம் விதிக்க மாட்டோம். ஏதேனும் தாமதமாக செலுத்தியதற்காக ஸ்பந்தனா அபராதம் விதிக்கும், முழு கடன் தொகைக்கும் அல்ல.



- k. அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக நிறுவனம் வைத்திருக்கும் எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்ட கடனின் நிலுவைத் தொகையை உணர்ந்து கொள்ளும்போது நாங்கள் அனைத்துப் பத்திரங்களையும் ஸ்பந்தனா வெளியிடும். அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டும் என்றால், கடன் வாங்குபவருக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்கள் மற்றும் தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் வரை / செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள ஸ்பந்தனாவுக்கு உரிமை உண்டு.

4.5 விநியோகங்கள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்களை உள்ளடக்கி கடன்களின் விநியோகம்

- a. கடன் விண்ணப்பத்திற்கான நடைமுறை எளிமையாக இருக்க வேண்டும் மற்றும் முன்சூட்டியே நிர்ணயிக்கப்பட்ட நேரத்தின்படி கடன் வழங்கப்படும்.
- b. ஒவ்வொரு கடன் தயாரிப்பு, செயலாக்க கட்டணம் மற்றும் காப்பீட்டு பிரீமியத்தின் மீது நுண்ணிதி கடன்கள் மீது விதிக்கப்படும் பயனுள்ள வட்டி விகிதம் (பொருந்தினால், குறைந்தபட்ச, அதிகபட்ச மற்றும் சராசரி வட்டி விகிதங்கள்) அனைத்து கிளைகளிலும் தலைமை அலுவலகத்திலும், வெளியிடப்பட்ட ஆவணங்களிலும் (வழக்கமான மொழியில்) மற்றும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் முக்கியமாகக் காட்டப்படும்..
- c. வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகளுக்கான நமது உறுதிப்பாட்டை வெளிப்படுத்தும் வகையில், வட்டார மொழியில் ஒரு அறிக்கை வெளியிடப்பட்டு, கிளைகள், HO மற்றும் கடன் அட்டைகளில் காட்டப்படும்.

4.6. கடன் ஒப்பந்தம்/ஆவணம்/கடன் அட்டை/உண்மைத்தாள் வெளிப்படுத்தல்

- a. கடனுக்கான அனைத்து விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகளும் கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- b. குறையும் இருப்புக்கு விதிக்கப்படும் வருடாந்திர பயனுள்ள வட்டி விகிதம்,
- c. கடனின் விலை நிர்ணயம் பல்வேறு கூறுகளை உள்ளடக்கியது; வட்டி விகித மாதிரி (நிதிகளின் விலை, ரிஸ்க் பிரீமியம் மற்றும் மார்ஜின்) மற்றும் ஒவ்வொரு கூறுகளின் குவாண்டம், கொடுக்கப்பட்ட புறநிலை அளவுருக்கள் மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களின் வகைக்கு ஒவ்வொரு கூறுகளின் பரவலின் வரம்பு. இந்த மாதிரியானது, நுண்கடன்களுக்கான வட்டி விகிதம் மற்றும் கட்டணங்களின் உச்சவரம்பைக் குறிக்கிறது.,
- d. தாமதமாக பணம் செலுத்தினால் அபராதம் விதிக்கப்படாது.
- e. கடன் வாங்குபவரிடம் இருந்து பாதுகாப்பு வைப்பு/மார்ஜின் எதுவும் வசூலிக்கப்படவில்லை,
- f. கடனின் மானியத்திற்கும் முதல் தவணையை திருப்பிச் செலுத்தும் தேதிக்கும் இடையே உள்ள கால அவகாசம் சமமாக அல்லது திருப்பிச் செலுத்தும் அடுக்கு நிகழ்வை விட அதிகமாக உள்ளது.

- g. கடன் வாங்குபவரின் தரவின் தனியுரிமை மதிக்கப்படும் என்ற உத்தரவாதம்,
- h. கடன் வாங்குபவரை போதுமான அளவு அடையாளம் காட்டும் தகவல்.
- i. விலை நிர்ணயம் பற்றிய எளிமைப்படுத்தப்பட்ட உண்மைத் தாள்,
- j. பெறப்பட்ட தவணைகள் மற்றும் இறுதி டிஸ்சார்ஜ் உட்பட அனைத்து திருப்பிச் செலுத்துதல்களுக்கான கள ஊழியர்களின் ஒப்புக்கே
- k. குறை தீர்க்கும் அமைப்பு மற்றும் கட்டணமில்லா வாடிக்கையாளர் உதவி எண் ஆகியவை கடன் அட்டையில் அச்சிடப்பட்டு கிளைகளில் காட்டப்படும், மற்றும்.
- l. வழங்கப்பட்ட கடன் அல்லாத பொருட்கள், ஏதேனும் இருந்தால், கடன் வாங்குபவர்களின் முழு ஒப்புதலுடன் இருக்க வேண்டும் மற்றும் கட்டண அமைப்பு கடன் அட்டையிலேயே தெரிவிக்கப்படும்.

குறிப்பு: ஸ்பந்தனா போர்டு அங்கீகரிக்கப்பட்ட, நிலையான கடன் ஒப்பந்தம்/ஆவணம் மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வடமொழியில் கொடுக்கப்பட்டுள்ளது.

5. நியாயமான நடைமுறைகள் மற்றும் ஒழுங்குநெறி நடத்தை

- a. கடன் வாங்குபவருடன் நிறுவனத்தின் அனைத்து நடவடிக்கைகளும் திறந்த, நியாயமான மற்றும் நெறிமுறையாக இருக்க வேண்டும்.
- b. நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்களும் கடன் வாங்குபவர்களை மரியாதையுடனும் கண்ணியத்துடனும் நடத்த வேண்டும்.
- c. ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களின்படி தகுதியுள்ள அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் சேவைகளை நிறுவனம் வழங்குகிறது.
- d. நிறுவனத்தின் வட்டி விகிதம் மற்றும் கட்டணங்கள் ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கைகளின்படி உள்ளன..
- e. வட்டி விகிதம் மற்றும் பல்வேறு வகையான கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான ஆபத்து மற்றும் தரநிலைகளுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை கடன் வாங்குபவருக்கு விண்ணப்பப் படிவத்தில் தெரிவிக்கப்பட்டு கடன் ஒப்பந்தம்/ஆவணத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
- f. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களின் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும். இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும் தகவல்கள் வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும்.
- g. கடன் ஒப்பந்தம்/ஆவணத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்காக தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது. (கடனாளியால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல்கள், நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வராத வரை).
- h. நிலையான KYC விதிமுறைகளின்படி, கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து தொடர்புடைய ஆவணங்களின் நகல்களைப் நிறுவனம் பெறும். கோரப்பட்ட கூடுதல் ஆவணங்கள் பரிவர்த்தனையை முடிக்க நியாயமானதாகவும் அவசியமாகவும் இருக்க வேண்டும்.
- i. கடன் பெறுபவரிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான ஏதேனும் கோரிக்கை பெறப்பட்டால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக அதாவது நிறுவனத்தின்

ஆட்சேபனை, ஏதேனும் இருந்தால், அத்தகைய கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். அத்தகைய இடமாற்றம் சட்டத்திற்கு உட்பட்டு வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.

- j. நிறுவனம் தயாரிப்புகளை தொகுக்காது. பொதுவாக கடன்களுடன் தொகுக்கப்படும் கடன் ஆயுள் காப்பீட்டுத் தயாரிப்புகள் (பொருந்தினால்) பொறுத்த வரையில் தொகுக்கப்படுவதற்கு மட்டும் விதிவிலக்கு அளிக்கப்படலாம். காப்பீட்டு விதிமுறைகள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெளிப்படையாக தெரிவிக்கப்படும் மற்றும் RBI & இன்சூரன்ஸ் ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேம்பாட்டு ஆணையத்தின் (IRDA) விதிமுறைகளுக்கு இணங்க வேண்டும். எல்லா சந்தர்ப்பங்களிலும் கடன் வாங்குபவரின் ஒப்புதல் பெறப்பட வேண்டும். ஏதேனும் காப்பீடு கட்டாயமில்லை மற்றும் கடன் வாங்குபவர்கள் தாங்கள் விரும்பினால் காப்பீட்டிலிருந்து விலகலாம்.
- k. கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கப்படும் பயிற்சி இலவசம். அத்தகைய பயிற்சியை வழங்க களப்பணியாளர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்படுவதோடு, கடன் / ஏதேனும் பிற தயாரிப்புகள் தொடர்பான செயல்முறை மற்றும் அமைப்புகளைப் பற்றி கடன் வாங்குபவர்களுக்கு முழுமையாகத் தெரியப்படுத்த வேண்டும்.

6. அதிகப்படியான கடன் வாங்குவதைத் தவிர்க்கவும்

- a. கிளை மேலாளர்கள் கடனை அனுமதிக்கும் முன் கடன் வாங்குபவர்களின் தற்போதைய கடன் குறித்து முறையான விசாரணைகளை மேற்கொள்ள வேண்டும்.
- b. குடும்ப விவரம், வீட்டு வருமானம் மற்றும் வீட்டுச் செலவுகள் போன்ற பரந்த அளவுருக்களைக் கருத்தில் கொண்டு, கடன் வாங்குபவரின் ஆண்டு குடும்ப வருமானத்தின் மதிப்பீட்டின் அடிப்படையில் கடன் வழங்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- c. கடன் நிலை குறித்த துல்லியமான தரவை (CIC's) கடன் தகவல் நிறுவனங்களுக்கு வழங்குகிறோம் மற்றும் கடன் வாங்கியவர்களிடமிருந்து அறிவிப்புகளைப் பெறுதல், வங்கிக் கணக்கு அறிக்கைகள் கிடைக்கும் இடங்களில் சரிபார்த்தல் மற்றும் உள்ளூர் விசாரணைகள் போன்றவற்றின் மூலம் நிறுவனம் உறுதிப்படுத்தும்.
- d. வெளியேற்றத்தை உறுதி செய்வதற்காக மாதாந்திர குடும்ப வருமானத்துடன் குடும்பத்தின் மாதாந்திர கடமைகளை திருப்பிச் செலுத்துவதை நாங்கள் நிறுவனம் மதிப்பிடும்.
- e. தொழில் சங்கங்கள் முடிவு செய்த கடன் வரம்பு மற்றும் ரிசர்வ் வங்கியால் நிர்ணயிக்கப்பட்ட ஒட்டுமொத்த வரம்பை நிறுவனம் மீறக்கூடாது.
- f. அதிகமாக கடன் வாங்குவதால் ஏற்படும் தீய விளைவுகள் குறித்து கடன் வாங்குவோருக்கு நிறுவனம் கற்பிக்கும்.

7. மீட்பு / வசூல் நடைமுறைகளுக்கான கொள்கை

- a. அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் (கள அளவில்) வசூல் கொள்கை மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களை சரியான முறையில் கையாள்வதில் நிறுவனம் பயிற்சி அளிக்கும்.
- b. கடன் வாங்குபவர்களுடனான அனைத்து தொடர்புகளின் போதும் ஊழியர்கள் மரியாதையான மொழியைப் பயன்படுத்துவதையும், அலங்காரத்தைப் பேணுவதையும், கலாச்சார உணர்வுகளுக்கு மதிப்பளிப்பதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- c. கடன்களை திரும்பப் பெறும் விஷயத்தில், ஒற்றைப்படை/தாமத நேரங்கள் அல்லது கடன் வாங்கியவர்களின் இழப்பு / நோயின் போது வசூலிப்பது, முரட்டுத்தனமாக / ஆக்ரோஷமாக நடந்துகொள்வது அல்லது வசூலிக்கும் போது உடல் வலிமையைப் பயன்படுத்துவது போன்ற கட்டாய வசூல் நடைமுறைகளைப் பின்பற்ற வேண்டாம் என்று நிறுவனம் ஊழியர்களுக்கு அறிவுறுத்தும்..
- d. ஊழியர்கள், அச்சுறுத்தும் அல்லது தவறான வார்த்தைப் பிரயோகம், கடனாளியைத் தொடர்ந்து அழைப்பது மற்றும்/அல்லது கடனாளியை காலை 9:00 மணிக்கு முன்பும் மாலை 6:00 மணிக்குப் பிறகும் அழைப்பது, உறவினர்கள், நண்பர்கள், சக ஊழியர்களைத் துன்புறுத்துவது, கடனாளியின் பெயரை வெளியிடுதல், கடனாளி அல்லது கடன் வாங்குபவரின் குடும்பம்/சொத்துக்கள்/நற்பெயருக்கு தீங்கு விளைவிப்பதற்காக வன்முறை அல்லது பிற ஒத்த வழிகளைப் பயன்படுத்துதல் அல்லது அச்சுறுத்தல், கடனின் அளவு அல்லது திருப்பிச் செலுத்தாததன் விளைவுகள் குறித்து கடனாளியை தவறாக வழிநடத்துதல் போன்ற எந்தவொரு கடுமையான நடைமுறைகளையும் மேற்கொள்ளக் கூடாது என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- e. கடன் வாங்கியவர் மற்றும் ஊழியர்களால் பரஸ்பரம் தீர்மானிக்கப்பட்ட ஒரு நியமிக்கப்பட்ட / மத்திய நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் (மைய கூட்டம்) மீட்டெடுப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். எவ்வாறாயினும், இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சந்தர்ப்பங்களில் கடன் வாங்கியவர் நியமிக்கப்பட்ட / மத்திய நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் (மையம் மீட்டிங்) வரத் தவறினால், அவர் வசிக்கும் இடத்தில் அல்லது பணியிடத்தில் பணத்தை மீட்டெடுக்க களப் பணியாளர்களுக்கு உரிமை உண்டு.
- f. கடன் வாங்குபவர்களிடம் ஊழியர்களின் தகாத நடத்தைக்கு நிறுவனம் பொறுப்பு/பொறுப்பேற்கும்.
- g. ஊழியர்கள் தவறாக நடந்து கொள்ளாமல், கடன் வாங்குபவர்களை அவமரியாதை செய்யாமல் இருப்பதை உறுதி செய்ய நிறுவனம் கடுமையான விழிப்புணர்வைக் கொண்டிருக்கும்.
- h. FPC க்கு எதிராக ஏதேனும் தவறான நடத்தை அல்லது விலகல் ஆகியவற்றிற்காக ஊழியர்கள் மீது ஒழுங்கு நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.
- i. நிறுவனம் அனைத்து கிளை வளாகங்கள், தலைமை அலுவலகம் / பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம் ஆகியவற்றில் FPC ஐக் காண்பிக்கும் மற்றும் எங்கள் இணையதளத்தில் பதிவேற்றும்.
- j. நிறுவனம், மீட்பு தொடர்பான குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான பொறிமுறையை நிறுவியுள்ளது. இந்த வழிமுறையின் விவரங்கள் கடன் அட்டை / உண்மைத் தாளில் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.

8. கடன் பெறுபவர் தகவலின் தனியுரிமை

- a. நிறுவனம் கடன் வாங்குவோரின் தனியுரிமையை மதிக்கும் மற்றும் கடன் வாங்குபவரின் தகவலை தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கருதும்.
- b. கடன் ஒப்பந்தம்/ஆவணத்தில் கடன் வாங்குபவரின் தரவை கிரெடிட் பீரோக்கள், சட்டப்பூர்வ நிறுவனங்கள், குழும நிறுவனங்கள் மற்றும் மூன்றாம் தரப்பினருடன் பகிர்வது குறித்த போதுமான வெளிப்பாட்டை நிறுவனம் இணைக்கும் மற்றும் உள் பதிவுகளுக்காக கடன் வாங்குபவரின் ஒப்புதல் பெறப்படும்.
- c. கடன் வாங்குபவரின் தரவின் நம்பகத்தன்மை மற்றும் இரகசியத்தன்மை குறித்து நிறுவனம் ஊழியர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கும்.

9. வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் கொள்கை (GRM)

ஸ்பந்தனா, கடன் வாங்குபவர்களை மையமாக வைத்து, கடன் வாங்குபவர்களுக்கு திறமையான மற்றும் விரைவான சேவைகளை வழங்குவதற்காக வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. வினவல்கள், புகார்கள் மற்றும் பின்னூட்டங்களை உள்ளடக்கிய 'குறைகள்' ஏதேனும் இருந்தால், கடன் வாங்குபவர் சேவைக்கு அதிக முக்கியத்துவம் கொடுக்கப்படுவதை உறுதிசெய்ய ஸ்பந்தனா அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் எடுத்துள்ளது. இந்த குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையானது குறைகளை சரியான நேரத்தில் சரிசெய்வதற்கு/கருத்துக்களைக் கேட்பதற்கு வழங்குகிறது. தவிர, பெறப்பட்ட அனைத்து குறைகளும், பின்னூட்டங்களும் நிறுவனத்தின் உயர் மட்டத்தில் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு, கொள்கைகள் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு, விநியோக பொறிமுறையை வலுப்படுத்தவும் சிறந்த சேவைகளை வழங்கவும் முடிவுகள் எடுக்கப்படுகின்றன..

நிறுவனம் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள போர்டு அங்கீகரிக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் வழிமுறையைக் கொண்டுள்ளது, இது கடன் வாங்குபவரின் குறைகளைப் பெறுதல், கையாளுதல் மற்றும் அகற்றுதல், ஆவணப்படுத்துதல், தீர்க்கப்படாத புகார்கள் மற்றும் காலமுறை மறுஆய்வு வழிமுறைக்கான டர்ன்-அரவுண்ட்-டைம் மற்றும் விரிவாக்க மேட்ரிக்ஸ் ஆகியவற்றிற்கான வழிகாட்டுதல்களை வழங்குகிறது.

இந்தக் கொள்கையின் கீழ் கடன் வாங்குபவர்களின் குறைகளைப் பெறுதல், கையாளுதல் மற்றும் அகற்றுதல், ஆவணங்கள் மற்றும் அறிக்கையிடல் ஆகியவற்றிற்காக நிறுவனம் வாடிக்கையாளர் ஆதரவு சேவைத் துறையை (CSS) தலைமை அலுவலகத்தில் அர்ப்பணித்துள்ளது..

9.1 குறிக்கோள்

இந்தக் கொள்கையின் நோக்கம், நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான முறையில் திறமையான சேவைகளை வழங்குவதன் மூலம் கடனாளியின் குறைகளை உடனடியாக நிவர்த்தி செய்வதும், கடன் வாங்குபவர்களின் குறைகளை உடனுக்குடன் நிவர்த்தி செய்வதை உறுதி செய்வதும், மிக உயர்ந்த மட்டத்தில் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையை செயல்படுத்துவதை மறுஆய்வு செய்வதற்கான வழிமுறையை வழங்குவதும் ஆகும்.

- கருத்து மற்றும் பரிந்துரைகளுக்கு கடன் வாங்குபவர்களுக்கு முறையான மற்றும் முறைசாரா சேனல்களை வழங்குதல்
- கடன் வாங்குபவர்களுக்கு முறையான குறை தீர்க்கும் வழிமுறையை வழங்குதல்
- குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் வழிமுறை குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு கல்வி கற்பிக்க
- கடன் வாங்குபவர்கள் மோசடி, ஏமாற்றுதல் அல்லது நெறிமுறையற்ற நடைமுறைகளுக்கு எதிராக பாதுகாக்கப்படுவதை உறுதி செய்ய
- புகார்களை விரைவாகவும் திறமையாகவும் கையாள/தீர்க்க
- சரியான நேரத்தில் மற்றும் திறமையான முறையில் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு சிறந்த சேவைகளை வழங்குவதற்காக சேவைகளின் தாக்கத்தை தொடர்ந்து மதிப்பீடு செய்ய.

ஸ்பந்தனா பல அடுக்கு வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையைப் பின்பற்றுகிறது மற்றும் பின்வருபவை குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் முக்கிய கூறுகளாகும்:

வாய்ப்பு		நோக்கம்
புகார்களை செய்வதற்கான சேனல்கள்	பதிவு	<ul style="list-style-type: none"> • கிளை அலுவலகத்தில் வாக்-இன் புகார்கள்/கருத்து பதிவேட்டில் பதிவு செய்யப்பட்டுள்ளது • இலவச எண்: 18001205519 • முதன்மை நோடல் அதிகாரிக்கு அழைப்பு, கடிதம் அல்லது மின்னஞ்சல் • MFIN/Sa-Dhan கட்டணமில்லா எண் • ரிசர்வ் வங்கியின் ஆம்புட்ஸ்மேன்
காட்சிப்படுத்தல்		<ul style="list-style-type: none"> • அனைத்து அலுவலக வளாகங்கள் • இணையதளம் • கடன் அட்டை / உண்மை தாள்
கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அவர்களின் உரிமைகள் பற்றி தெரியப்படுத்துதல்		<ul style="list-style-type: none"> • கட்டாயக் குழுப் பயிற்சி (CGT) மற்றும் குழு அங்கீகாரத் தேர்வு (GRT) • கடன் அட்டை / உண்மை தாள் • மையக் கூட்டங்களில் அவ்வப்போது, ஊழியர்களால் நினைவூட்டல்
சரியான தீர்மானம்	நேரத்தில்	<ul style="list-style-type: none"> • எஸ்கலேஷன் மேட்ரிக்ஸ் • தீவிரம் மற்றும் விமர்சனத்தின் அடிப்படையில் புகார்களை வகைப்படுத்துதல் மற்றும் TAT ஐ வரையறுத்தல்
அறிக்கையிடல் மற்றும் மதிப்பாய்வு பொறிமுறை		<ul style="list-style-type: none"> • தரவு பகுப்பாய்வு: (போக்கு, ஒப்பீடு மற்றும் முக்கிய அளவீடுகள்)
ஊழியர்களின் பாத்திரங்கள்	மற்றும் பயிற்சி	<ul style="list-style-type: none"> • புகார்களைக் கையாள்வதற்கும் கண்காணிப்பதற்கும் கட்டாயப் பயிற்சி
கடன் வாங்குபவர்களின் குறைகளைத் தீர்ப்பதைக்		<ul style="list-style-type: none"> • முறையான பதிவு பராமரிக்கப்பட்டு, மாதாந்திர அறிக்கை CSS உடன் பகிரப்பட்டது

கண்காணித்தல்	<ul style="list-style-type: none"> • உள் தணிக்கை சரிபார்ப்பு: வாடிக்கையாளர் திருப்தியை அளவிட வாடிக்கையாளர் சரிபார்ப்பு. • ஒழுங்குமுறை இணக்கம்
---------------------	---

9.2 குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான மையப்படுத்தப்பட்ட வழிமுறை:

நிறுவனம், கடன் வாங்குபவரின் குறைகளைப் பின்தொடரவும், செயலாக்கவும் நிறுவனத்தை அனுமதிக்கும் ஒரு மையப்படுத்தப்பட்ட குறை தீர்க்கும் வழிமுறையைக் கொண்டுள்ளது. புகார் எங்கிருந்து பெறப்பட்டாலும், அது தலைமை அலுவலகத்தில் உள்ள குறை தீர்க்கும் குழுவால் கண்காணிக்கப்படும்.

9.3 குறைகளைப் பதிவு செய்தல்:

ஒவ்வொரு கிளையிலும் புகார்கள் (குறைகள்) பதிவேடு உள்ளது. கடன் வாங்குபவர்கள் கிளைக்குள் நுழைந்து, பதிவேட்டில் இணக்கமான / வினவல் / பின்னூட்டத்தை பதிவு செய்யலாம். கிளஸ்டர் மேலாளர் / பகுதி வணிகத் தலைவர், கிளைக்கு வரும் ஒவ்வொரு முறையும் புகார் பதிவேட்டை சரிபார்த்து, ஒரு தேதியுடன் புகார் பதிவேட்டில் கையெழுத்திட வேண்டும். கடன் வாங்குபவர்களின் ஏதேனும் கேள்விகள் அல்லது புகார்கள், புகார்கள் பதிவேட்டில் பதிவு செய்யப்பட்டு, கிளை மேலாளர், கிளஸ்டர் மேலாளர் (CM)/ பகுதி வணிகத் தலைவர் (ABH) மூலம் 5 வேலை நாட்களுக்கு மேல் தீர்க்கப்படாமல் இருந்தால், அதை தலைமை அலுவலகத்தில் உள்ள CSS க்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.

கிளை மேலாளரிடமிருந்து பெறப்பட்ட பதிலில் கடன் வாங்கியவர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அல்லது 5 வேலை நாட்களுக்குள் சிக்கல் தீர்க்கப்படாவிட்டால், கடன் வாங்கியவர் CSS பிரத்யேக இலவச எண்: '18001205519' அல்லது CSS மின்னஞ்சல் ஐடி: 'css@spandanaphoorty மூலம் தொடர்பு கொள்ளலாம். com'.

மாதாந்திர அடிப்படையில் கிளைகளில் பதிவுசெய்யப்பட்ட விவரக் குறைகளை ஒவ்வொரு மாத இறுதியில் இருந்து 10 நாட்களுக்குள் CSS க்கு பகிர்ந்து கொள்ள கிளஸ்டர் மேலாளர்கள் பொறுப்பு.

கடன் வாங்குபவர்கள் தங்கள் குறைகளை பிரத்யேக கட்டணமில்லா எண்ணுக்கு தொலைபேசி மூலம் பதிவு செய்யலாம். தொலைபேசி அழைப்புகள் தலைமை அலுவலகத்தில் பெறப்படும். கடன் வாங்குபவர்கள் பல்வேறு மொழிகளைப் பேசுவதை உணர்ந்து, அழைப்புகளைப் பெறும் குழு பல மொழிகளில் அழைப்புகளைக் கையாள முடியும் என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்துள்ளது.

CSS மூலம் பெறப்படும் அனைத்து அழைப்புகளும் பயனுள்ள கண்காணிப்புக்காக மென்பொருள்/விரிதாளில் பதிவு செய்யப்படுகின்றன. CSS இல் குறையைப் பெறும் பணியாளர் பின்வரும் வகைகளில் ஒன்றில் வகைப்படுத்த வேண்டும்.

குறைகளை வகைப்படுத்துதல்:

நிலை 1:

- லஞ்சம் / முகவர் ஈடுபாடு
- நடத்தை
- சேகரிப்பு சிக்கல்கள்
- NEFT சிக்கல்கள்

நிலை 2:

- சலுகைக் கோரிக்கை
- பணியாளர்களின் அலட்சியம்
- முன்கூட்டிய சேகரிப்பு
- கிளையன்ட் டிராப்டுகள்
- கடன் கோரிக்கை மற்றும் தீர்வு

நிலை 3

- பொதுவான கேள்விகள்
- பணியாளர்கள் தொடர்பு விவரங்கள்
- புதிய/அடுத்த சுழற்சி கடன்
- தயாரிப்பு மற்றும் செயல்முறை தொடர்பான தகவல்
- காப்பீடு தொடர்பான சிக்கல்கள்

எந்தவொரு சூழ்நிலையிலும் கடன் வாங்கியவரால் குறிப்பிட்ட விவரங்களை அளிக்க முடியவில்லை என்ற காரணத்திற்காக குறைகளை பதிவு செய்ய மறுக்கக்கூடாது. ஒவ்வொரு குறைக்கும் ஒரு குறை / புகார் எண் உருவாக்கப்பட வேண்டும்.

குறையைப் பதிவு செய்யும் பணியாளர், குறையை விரிவாகக் குறிப்பிட வேண்டும். அவர் அல்லது அவள் புகார்தாரருக்கு ஒரு தற்காலிக காலக்கெடுவை வழங்க வேண்டும், அதில் புகார் தீர்க்கப்பட வாய்ப்புள்ளது.

ஒரு அழைப்பு பொதுவான வினவலின் தன்மையில் இருந்தால், அழைப்பில் கலந்துகொள்ளும் பணியாளர் அழைப்பின் போது அதற்கு பதிலளிக்க முயற்சிக்க வேண்டும். அழைப்பில் கலந்துகொள்ளும் பணியாளரால் கேள்விக்கு பதிலளிக்க முடியாவிட்டால், அவர் வணிகக் குழுவில் உள்ள சம்பந்தப்பட்ட நபர்களுக்கு அத்தகைய வினவலைப் பரிந்துரைக்க வேண்டும்.

9.4 குறைகளை செயலாக்குதல்:

குறையை பதிவு செய்யும் பணியாளர், சம்பந்தப்பட்ட ஏபிஎஸ்க்கு குறைகளை அனுப்ப வேண்டும். ABH பின்னர் சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரியுடன் தொடர்வதன் மூலம் புகார் தீர்க்கப்படுவதை உறுதிசெய்ய வேண்டும். புகார் பெறப்பட்ட 5 நாட்களுக்குள், ABH CSS க்கு பின்தொடர்தல் அறிக்கையை சமர்ப்பிக்க வேண்டும். தேவைப்பட்டால், ABH புகார்தாரரைத் தொடர்பு கொள்ளலாம். CSS, அறிக்கையின் அடிப்படையில், அத்தகைய புகார் மீது மேலும் நடவடிக்கை தேவையா என்பதை முடிவு செய்யும்.

CSS புகார்தாரரை அதன் நிலை குறித்த குறையைப் பெற்ற 7 வேலை நாட்களுக்குள் புதுப்பிக்கும்.

9.5 குறைகளை மூடுதல்:

CSS புகார்தாரருடன் தொடர்ந்த விவாதத்தின் அடிப்படையில் புகாரை முடிக்க வேண்டும்.

9.6 தீவிரமான குறைகளின் அதிகரிப்பு:

நிதி முறைகேடுகள் (லஞ்சம், மோசடிகள் போன்றவை) தொடர்பான அனைத்து புகார்களும் CSS மூலம் இடர் குழு மற்றும் தலைமை வணிக அதிகாரியிடம் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

9.7 குறை தீர்க்கும் அமைப்பின் தொடர்பு:

குறை தீர்க்கும் முறையின் செயல்திறனுக்கு கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அதன் தொடர்பு தேவைப்படுகிறது. பயனுள்ள தகவல்தொடர்புக்கு பின்வருபவை உறுதி செய்யப்பட வேண்டும்:

1. குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் விவரங்கள், குறிப்பாக கட்டணமில்லா எண் கிளை அலுவலகங்களில் முக்கியமாகக் காட்டப்பட வேண்டும்.
2. இது CGT, GRT மற்றும் கடன் வழங்கலின் போது கடன் வாங்குபவர்களுக்கு விளக்கப்பட வேண்டும்.
3. மேற்பார்வையாளர்கள் ஒவ்வொரு முறையும் கடன் வாங்குபவர்களை தங்கள் கண்காணிப்பு வருகையின் போது சந்திக்கும்போது, கடன் வாங்குபவர்களுக்கு குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையைப் பற்றி தெரிவிக்க வேண்டும்.
4. கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கப்படும் கடன் அட்டை / உண்மைத் தாளில் குறை தீர்க்கும் முறையின் விவரங்களும் அச்சிடப்பட வேண்டும்.
5. அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களும் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையைப் பற்றி அறிந்திருப்பதை உறுதிசெய்ய களப் பணியாளர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்பட வேண்டும்.

9.8 குறை தீர்க்கும் அலுவலர்/ முதன்மை நோடல் அதிகாரி நியமனம்:

நிறுவனம் ஒரு குறை தீர்க்கும் அதிகாரி / முதன்மை நோடல் அதிகாரியை நியமித்துள்ளது. அவர் குறை தீர்க்கும் ஒட்டுமொத்த செயல்முறையை மேற்பார்வையிடுகிறார். நிறுவனத்தில் உள்ள குறைகளுக்கு அவர் மூத்த மேல்முறையீட்டு அதிகாரியாக இருப்பார். மூத்த நிர்வாகத்திடம் புகாரளிப்பதற்கும், பெறப்பட்ட அனைத்து குறைகளும் சரியாக தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்வதற்கும் அவர் பொறுப்பாவார்.

குறை தீர்க்கும் அலுவலர் / முதன்மை நோடல் அலுவலரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் அனைத்து கிளைகளிலும் ஏதேனும் குறை இருந்தால் கடன் வாங்குபவரை எளிதாக அணுகும் வகையில் காட்டப்படும்.

9.9 கடன் வாங்குபவர்களின் குறைகளை அதிகரிப்பதற்கான மேட்ரிக்ஸ்:

<p>நிலை 1: கிளை அலுவலகம்</p>	<p>கடன் பெறுபவர்கள் கிளை மேலாளரை அணுகி, புகார் பதிவேட்டை நிரப்புவதன் மூலம் தங்கள் புகார் / குறைகளை தெரிவிக்கலாம்.</p>
<p>நிலை 2: CSS</p>	<p>கிளை மேலாளரிடமிருந்து பெறப்பட்ட பதிலில் கடன் வாங்கியவர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அல்லது ஐந்து (5) வேலை நாட்களுக்குள் பிரச்சினை தீர்க்கப்படாவிட்டால், கடன் வாங்குபவர்கள் CSS க்கு புகார் / குறையை தெரிவிக்கலாம்: கட்டணமில்லா எண். 1800-120-5519</p>

	<p>(வேலை நாட்களில் (திங்கள் முதல் சனி வரை) காலை 9.30 மணி முதல் மாலை 5.30 மணி வரை) (3வது மற்றும் 4வது சனிக்கிழமைகள் தவிர)</p>				
<p>நிலை 3: குறை தீர்க்கும் அலுவலர் (GRO) / முதன்மை நோடல் அதிகாரி (PNO)</p>	<p>பதினைந்து (15) நாட்களுக்குள் பிரச்சினை தீர்க்கப்படாவிட்டால், கடன் வாங்குபவர்கள் GRO / PNO க்கு புகார் / குறையை தெரிவிக்கலாம்::</p> <p>திரு. பி ராகுல் ரெட்டி தொடர்புக்கு: 93929 14441 E-mail: rahulreddy.p@spandanasphoorty.com (வேலை நாட்களில் (திங்கள் முதல் சனி வரை) காலை 9.30 மணி முதல் மாலை 5.30 மணி வரை) (3வது மற்றும் 4வது சனிக்கிழமைகள் தவிர)</p>				
<p>நிலை 4: சுய-ஒழுங்குமுறை அமைப்பு (SRO)</p>	<p>முதன்மை நோடல் அலுவலரை அழைத்து ஏழு (7) வேலை நாட்களுக்குள் பிரச்சினை தீர்க்கப்படாவிட்டால், SRO களுக்கு புகார் / குறையை தெரிவிக்கலாம்:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>குறு நிதி நிறுவன நெட்வொர்க் (MFIN)</th> <th>ச-தன்</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>குறை தீர்க்கும் அலுவலர் 403-404, 4வது தளம், எமார் பாம் ஸ்பிரிங் பிளாசா, கோல்ஃப் கோர்ஸ் சாலை, பிரிவு-54 குர்கான்-122003. கட்டணமில்லா எண். 1800-102-1080 customercomplaint@mfinindia.org</p> </td> <td> <p>குறை தீர்க்கும் அதிகாரி A-1 248, 3வது தளம், சஃப்தர்ஜங் என்கிளேவ், புது தில்லி-110029, டெல்லி தொடர்பு இலக்கம் 011 4717 4418 nandi@sa-dhan.org</p> </td> </tr> </tbody> </table>	குறு நிதி நிறுவன நெட்வொர்க் (MFIN)	ச-தன்	<p>குறை தீர்க்கும் அலுவலர் 403-404, 4வது தளம், எமார் பாம் ஸ்பிரிங் பிளாசா, கோல்ஃப் கோர்ஸ் சாலை, பிரிவு-54 குர்கான்-122003. கட்டணமில்லா எண். 1800-102-1080 customercomplaint@mfinindia.org</p>	<p>குறை தீர்க்கும் அதிகாரி A-1 248, 3வது தளம், சஃப்தர்ஜங் என்கிளேவ், புது தில்லி-110029, டெல்லி தொடர்பு இலக்கம் 011 4717 4418 nandi@sa-dhan.org</p>
குறு நிதி நிறுவன நெட்வொர்க் (MFIN)	ச-தன்				
<p>குறை தீர்க்கும் அலுவலர் 403-404, 4வது தளம், எமார் பாம் ஸ்பிரிங் பிளாசா, கோல்ஃப் கோர்ஸ் சாலை, பிரிவு-54 குர்கான்-122003. கட்டணமில்லா எண். 1800-102-1080 customercomplaint@mfinindia.org</p>	<p>குறை தீர்க்கும் அதிகாரி A-1 248, 3வது தளம், சஃப்தர்ஜங் என்கிளேவ், புது தில்லி-110029, டெல்லி தொடர்பு இலக்கம் 011 4717 4418 nandi@sa-dhan.org</p>				
<p>நிலை 5: RBI</p>	<p>சிக்கல் தீர்க்கப்படாவிட்டால், கடன் வாங்கியவர் ரிசர்வ் வங்கிக்கு ஆன்லைனில் https://cms.rbi.org.in இல் புகார் செய்யலாம். அல்லது பிரத்யேக மின்னஞ்சல் மூலமாகவும் புகார்களை பதிவு செய்யலாம்: crpc@rbi.org.in அல்லது https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. இல் வழங்கப்பட்ட வடிவத்தில், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், பிரிவு 17, சண்டிகர் - 160017 இல் அமைக்கப்பட்டுள்ள 'மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு' உடல்ரீதியான புகார் அனுப்பவும். அல்லது கட்டணமில்லா எண். 14448 (காலை 9:30 முதல் மாலை 5:15 வரை)</p>				

9.10 குறைகளை மதிப்பாய்வு செய்தல்:



நிறுவனத்தின் மூத்த நிர்வாகம் அவ்வப்போது குறைகளை மதிப்பாய்வு செய்யும். காலாண்டுக்கு ஒருமுறை, நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு காலாண்டில் பெறப்பட்ட குறைகளை ஆய்வு செய்து விவாதிக்க வேண்டும்.

10. விசில் ப்ளோவர்

- FPC அல்லது நிறுவனத்தின் வேறு ஏதேனும் கொள்கைக்கு எதிரான விலகல்களை அடையாளம் காணக்கூடிய நிலையில் ஊழியர்கள் இருப்பதால், விசில் ப்ளோயர்களின் குறிப்பிடத்தக்க ஆதாரமாக ஊழியர்கள் இருப்பதை ஸ்பந்தனா அங்கீகரிக்கிறார். எந்தவொரு பணியாளரும், மோசடி, நிதி முறைகேடு, நெறிமுறையற்ற நடத்தை, கடன் வாங்குபவர்களிடம் தவறாக நடத்துதல் போன்ற தடைசெய்யப்பட்ட நடவடிக்கைகள் மற்றும் நடத்தை விதிகளை மீறிய செயல்களில் ஈடுபட்டதாகக் கூறப்படும் தனது மேலதிகாரிகள் / துணை அதிகாரிகள் / சக ஊழியர்கள் மீது புகார் அளிக்கலாம். comTheCompany தலைமை அலுவலகத்தில் புகார் குழுவை அர்ப்பணித்துள்ளது, பெறப்பட்ட புகார்கள் மீது வேண்டுமென்றே மற்றும் மோசடி விசாரணை மற்றும் நெருக்கடி மேலாண்மை (FICM) குழுவிடம் இருந்து மறுபரிசீலனை மற்றும் கருத்துக்களைப் பெறுவதற்கு வழக்கு அடிப்படையில் சம்பந்தப்பட்ட ஊழியர்களுடன் தொடர்புகொள்வது அல்லது தொடர்புகொள்வது மற்றும் புகார்களைக் கண்காணிக்கும். பெற்றது. நிறுவனத்தின் ஒழுங்குக் கொள்கையின்படி அதன் மறுஆய்வு மற்றும் முடிவிற்காக, புகார் குழு அவர்களின் அவதானிப்புகள்/கருத்து மற்றும் மறுஆய்வு அறிக்கைகளுடன் புகார்களை ஒழுங்குக் குழுவிடம் (DC) முன்வைக்கும்.
- மோசடி, நிதியை தவறாகப் பயன்படுத்துதல், ஒழுக்கக்கேடான நடத்தை, கடனாளிகளை தவறாக நடத்துதல் போன்ற தடைசெய்யப்பட்ட செயல்களில் ஏதேனும் ஒரு பணியாளருக்கு எதிராக புகார் அளிக்கும் ஒரு விசில் ப்ளோயர் ஒரு கடன் வாங்குபவராகவும் இருப்பார். இது சம்பந்தமாக, ஸ்பந்தனாவின் ஊழியர்கள் அல்லது கடன் வாங்குபவர்கள் CSS இன் இலவச எண்ணை அர்ப்பணித்து அவர்களின் புகாரை பதிவு செய்யவும். புகாரை விசாரித்து உரிய நடவடிக்கை எடுக்கப்படும். (அழைப்பவரின் பெயர் கோரப்பட்டால், அநாமதேயமாக வைக்கப்படும்)
- எவ்வாறாயினும், அழைப்பாளரிடம் கடன் வாங்குபவரின் குறையின் சரியான தன்மைக்கு போதுமான ஆதாரங்கள் இருக்க வேண்டும் மற்றும் உண்மையற்ற புகார்களை எழுப்புவதைத் தவிர்க்க வேண்டும். உண்மைக்குப் புறம்பான புகார்களைப் புகாரளிக்கும் விசில் ப்ளோயர், புகார் நல்ல நோக்கத்துடன் எழுப்பப்பட்டிருந்தால் மற்றும் சக ஊழியரை சந்தேகிக்க போதுமான காரணங்கள் இருந்தால் தண்டிக்கப்பட மாட்டார்கள். தவறான எண்ணம்/உந்துதல் ஆகியவற்றுடன் உண்மைக்கு புறம்பான புகார்களைப் புகாரளிக்கும் ஒரு ஊழியர் ஒழுக்காற்று நடவடிக்கையைப் பெறுவார், அதாவது, முதல் சந்தர்ப்பத்தில் வாய்வழி எச்சரிக்கை மற்றும் மீண்டும் மீண்டும் அல்லது பொருந்தக்கூடிய கொள்கையின்படி வேறு ஏதேனும் செயலில் எழுதப்பட்ட எச்சரிக்கை.

11. வெளிப்புற புகார்கள்

(கடன் வாங்கியவர் சார்பாக அல்லது பொது நலன் அடிப்படையில்) பொது மக்கள் மற்றும் அரசு நிறுவனங்கள், ரிசர்வ் வங்கி, காவல்துறை, வழக்கறிஞர்கள், தொழில்துறை குறைதீர்ப்பாளர் (AKMI, Sa-adhan & MFIN போன்றவை) மற்றும் சமூக ஆர்வலர்கள் போன்ற பிற பங்குதாரர்களிடமிருந்து பெறப்பட்ட புகார்கள் மேலும் தலைமை அலுவலகத்தில் கையாளப்பட்டு, பொருந்தக்கூடிய கொள்கையின் அடிப்படையில் தகுந்த தீர்வுகளை வழங்க வேண்டும். எனவே, அத்தகைய ஏஜென்சிகளிடமிருந்து புகார்களைப் பெறும் எந்தவொரு ஊழியர்களும் அவற்றை CSS க்கு தெரிக்க வேண்டும்.

12. FPC மற்றும் GRM - ன் பரப்புதல்

- நிறுவனத்தின் மனிதவளக் கொள்கையில் அனைத்து ஊழியர்களையும் ஆட்சேர்ப்பு செய்வதற்கான அளவுகோல்கள், அவர்களின் பயிற்சி மற்றும் அறிக்கையிடல் அமைப்பு உள்ளது. இந்த அளவுகோல் குறைந்தபட்ச தகுதி, திறன் தொகுப்புகள் மற்றும் அவர்களின் சமூக மற்றும் நடத்தை அம்சங்களை உள்ளடக்கியது. ஒவ்வொரு பணியாளரும் FPC, GRM, நடத்தை விதிகள், விசில் ப்ளோவர் மெக்கானிசம் மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களை கையாள்வதற்கான சரியான வழி குறித்து பயிற்சி பெற்றுள்ளனர். MFIN & Sa-Dhan ஆல் தொழில் நடத்தை நெறிமுறையில் வழங்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்கள் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்டு ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது.
- பணியாளர் பயிற்சி: ஒவ்வொரு பணியாளரும் FPC இல் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை உட்பட பயிற்சி பெற்றுள்ளனர். அதுமட்டுமல்லாமல், எந்தவித முறைகேடான அல்லது கட்டாயக் கடன் வசூல்/மீட்பு நடைமுறைகளையும் கடைப்பிடிக்காமல், கடன் வாங்குபவர்களிடம் முறையாகவும் மரியாதையுடனும் நடந்துகொள்ளும் வகையில், மென்மையான திறன்கள் குறித்தும் அவர்களுக்குப் பயிற்சி அளிக்கப்படுகிறது. ஒவ்வொரு பணியாளரும் கடன் வாங்குபவருக்கு உரிய மரியாதை அளிக்கப்பட்டு, கண்ணியத்துடனும் சுயமரியாதையுடனும் நடத்தப்படும் விதத்தில் பயிற்சி அளிக்கப்படுகிறது. வருங்கால கடனாளிகளின் குடும்பத்தின் வருமானம் மற்றும் இருக்கும் கடன் குறித்து தேவையான விசாரணைகளை மேற்கொள்ள பணியாளர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்படுகிறது.
- ஊழியர்களுக்கு பதவி உயர்வுகளை வழங்கும்போது FPC, GRM, நடத்தை விதிகள் மற்றும் விசில் புளோவர் மெக்கானிசம் ஆகியவற்றை கடைபிடிப்பது மிகவும் முக்கியத்துவம் வாய்ந்தது.
- FPC, GRM, நடத்தை விதிகள் மற்றும் விசில் ப்ளோவர் மெக்கானிசம் ஆகியவற்றைக் கடைப்பிடிக்காத ஊழியர்கள் மீது ஒழுங்கு நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.
- ஸ்பந்தனாவின் அனைத்து கிளைகளும் தலைமை அலுவலகங்களும் கடன் வாங்குபவரின் தகவலுக்காக எஃப்பிசி, ஜிஆர்எம், நடத்தை விதிகள் மற்றும் விசில் ப்ளோவர் மெக்கானிசம் ஆகியவற்றை உள்ளூர் மொழியில் முக்கியமாகக் காண்பிக்க வேண்டும்..
- இந்த FPC மற்றும் GRM -இன் நகல் பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக இணையதளத்தில் பதிவேற்றப்படும்.

- g. கடன் பெறுபவர் கல்வி: கடனாளிகள் FPC, GRM மற்றும் அவர்களின் தீர்க்கப்படாத புகார்கள், விருப்பங்கள், தேர்வுகள் மற்றும் நிதிச் சேவைகளுக்குப் பொறுப்பான பொறுப்புகளுக்கு தெரிவிப்பதற்கான மேட்ரிக்ஸ் ஆகியவற்றைப் பற்றிக் கற்றுக் கொள்ள வேண்டும். கிளை மற்றும் மையக் கூட்டங்களில் தொடர்புகொள்வதன் மூலம் குழுப் பயிற்சி மூலம் கடன் பெறுபவர் கல்வி செய்யப்பட வேண்டும்.
- h. புதிய கடன் வாங்குபவர்கள் நிறுவனத்தின் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் குறித்து அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும், அவர்கள் கடன் வாங்குபவர்களாக தங்கள் உரிமைகளைப் புரிந்து கொள்ள உதவுவார்கள்.
