

സ്പന്ദന സ്മൂർത്തി ഫൈനാൻഷ്യൽ ലിമിറ്റഡ്
ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് സംബന്ധിച്ച നയം (“FPC”)
പരിഷ്കരിച്ച തീയതി: ജനുവരി 31, 2023

ഉള്ളടക്കം

1. ആമുഖം.....	2
2. ഫെയർപ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങളു്:.....	2
3. പ്രധാന മൂല്യങ്ങൾ.....	3
4. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ മാർഗരേഖ.....	4
4.1. ലോൺഅപേക്ഷ:.....	4
4.2 ലോൺഅപ്രെസല്:.....	4
4.3 ലോൺ നിബന്ധന, വ്യവസ്ഥകൾ:.....	4
4.4 ലോൺ സാഷ്ഠനും വിതരണവും:.....	4
4.5 നിബന്ധന, വ്യവസ്ഥകളിലെ മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ലോണിന്റെ വിതരണം:.....	5
4.6. ലോൺ എഗ്രിമെന്റ്/യോക്യുമെന്റ് / ലോൺ കാർഡ്/ ഫാക്ട് ഷീറ്റ് എന്നിവയിലെ വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ:.....	5
5. ഉത്തമ കീഴ്വഴക്കങ്ങളും ധാർമ്മിക സമീപനവും.....	6
6. അമിത കടബാധ്യത ഒഴിവാക്കുക.....	7
7. റിക്കവറി / കളക്ഷൻപ്രാക്ടീസുകളുടെ നയം.....	7
8. വായ്പക്കാരന്റെ വിവരങ്ങളുടെ സ്വകാര്യത.....	8
9. ഉപഭോക്തൃ പരാതി നിവാരണ സംവിധാനം (GRM) സംബന്ധിച്ച നയം.....	8
9.1 ലക്ഷ്യം:.....	9
9.2 പരാതി നിവാരണത്തിനുള്ള കേന്ദ്രീകൃത സംവിധാനം:.....	9
9.3 പരാതി രജിസ്ട്രേഷൻ:.....	9
9.4 പരാതിയുടെ പ്രോസസ്സിംഗ്:.....	11
9.5 പരാതിയുടെ ക്ലോഷർ:.....	12
9.6 ഗൗരവമേറിയ പരാതി മേലധികാരിക്ക് വിടുക:.....	12
9.7 പരാതി നിവാരണ സംവിധാനത്തിന്റെ കമ്മ്യൂണിക്കേഷൻ:.....	12
9.8 പരാതി നിവാരണ ഓഫീസറിന്റെ / മുഖ്യ നോഡൽഓഫീസറിന്റെ നിയമനം:.....	12
9.9 വായ്പക്കാരന്റെ പരാതികൾക്കായുള്ള എസ്കലേഷൻമാട്രിക്സ്:.....	12
9.10 പരാതിയുടെ അവലോകനം:.....	14
10. വിസിൽബ്ലോവർ്.....	14
11. ബാഹ്യ പരാതികൾ.....	15
12. FPC, GRM എന്നിവയുടെ വിന്യാസം.....	15

1. ആമുഖം

സ്പന്ദന സ്മൂർത്തി ഫൈനാൻഷ്യൽ ലിമിറ്റഡ് (“സ്പന്ദന” അഥവാ “കമ്പനി”) റിസർവ്വ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (RBI) യിൽ ഒരു NBFC ആയി രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള പബ്ലിക് ലിമിറ്റഡ് കമ്പനിയായാണ്, അത് 2015 ഏപ്രിൽ 13 മുതൽ പ്രാബല്യത്തോടെ NBFC-MFI ആയി റീക്ലാസ്സീഫൈ ചെയ്തു. അതിനെ സിസ്റ്റമിക്ലായി സുപ്രധാനമായ ഡിപ്പോസിറ്റ് സ്വീകരിക്കാത്ത നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫൈനാൻസ് കമ്പനിയായും ക്ലാസ്സീഫൈ ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.

വരുമാനം കുറഞ്ഞ കുടുംബങ്ങൾക്കും വ്യക്തികൾക്കും അവരുടെ ജീവിതനിലവാരം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനായി സ്പന്ദന മൈക്രോഫൈനാൻസ് സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നു. ഉയർന്ന തോതിൽ സുതാര്യതയും സത്യസന്ധതയും നിലനിർത്തിക്കൊണ്ട് വായ്പക്കാർക്ക് നിലവാരമുള്ള സേവനങ്ങൾ നൽകാനാണ് സ്പന്ദന നിരന്തരം ശ്രമിക്കുന്നത്.

ഉത്തരവാദിത്തത്തോടെ വായ്പ നൽകൽ, സുതാര്യത, അടിസ്ഥാന മൂല്യങ്ങൾ എന്നീ തത്വങ്ങൾ അക്ഷരത്തിലും അർത്ഥത്തിലും പിന്തുടരുന്നുവെന്ന് സ്പന്ദന ഉറപ്പാക്കുന്നു. NBFC-MFI കൾക്കായുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്, മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (മൈക്രോഫൈനാൻസ് ലോണുകൾക്കായുള്ള റെഗുലേറ്ററി ഫ്രെയിംവർക്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2022 എന്നിവയെക്കുറിച്ച് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (“RBI”) പുറപ്പെടുവിച്ച വിവിധ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ സ്പന്ദന പിന്തുടരുന്നു. സെൽഫ് റെഗുലേറ്ററി ഓർഗനൈസേഷൻസ് മൈക്രോഫൈനാൻസ് ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂഷൻസ് നെറ്റ്വർക്ക് (MFIN), സാ-ഡൻ (അസോസിയേഷൻ ഓഫ് കമ്മ്യൂണിറ്റി ഡെവലപ്മെന്റ് ഫൈനാൻസ് ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂഷൻസ്) എന്നിവ ആവിഷ്കരിച്ച ഏകീകൃത ഇൻഡസ്ട്രി പെരുമാറ്റ സംഹിത സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്തു.

ഇന്ത്യയിലെ 18 സംസ്ഥാനങ്ങളിൽ സ്പന്ദന പ്രവർത്തിക്കുന്നുണ്ട്, ഇന്ത്യയിലുടനീളമുള്ള കൂടുതൽ സംസ്ഥാനങ്ങളിലേക്കും പ്രദേശങ്ങളിലേക്കും അതിന്റെ പ്രവർത്തനം വ്യാപിപ്പിക്കാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നുണ്ട്. അതനുസരിച്ച്, ജീവനക്കാരുടെ എണ്ണം ആനുപാതികമായി വർദ്ധിച്ചുവരികയാണ്, ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് നന്നായി മനസ്സിലാക്കുന്നതിനും നയ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ഫലപ്രദമായി നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുമായി നിലവിലുള്ള ബോർഡ് അംഗീകൃത നയത്തിന്റെ വ്യാപ്തി വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നത് ഉചിതമാണെന്ന് കരുതുന്നു.

2. ഫെയർപ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ

- ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് (FPC) ആവിഷ്കരിക്കുക, റെഗുലേറ്ററും സെൽഫ് - റെഗുലേറ്ററി ഓർഗനൈസേഷനുകളും (SRO) നിശ്ചയിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായ FPC ഫലപ്രദമായി നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള പ്രോസസ്സും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും തയ്യാറാക്കുക, സ്പന്ദന കൈവരിച്ച പരിചയ സമ്പത്തിൽ നിന്ന് FPC യുടെ വ്യാപ്തി വർദ്ധിപ്പിക്കുക.
- വഞ്ചന, തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കൽ, കബളിപ്പിക്കൽ, അധർമ്മിക പ്രവർത്തനങ്ങൾ എന്നിവയിൽ നിന്ന് വായ്പക്കാരെ സംരക്ഷിക്കുക.
- വായ്പ നൽകലും വായ്പ തിരിച്ചു പിടിക്കലും സംബന്ധിച്ച എല്ലാ നടപടികളും ന്യായമാണെന്നും വായ്പക്കാരന്റെ മാനുഷതയോട് ആദരവ് പുലർത്തുന്നതാണെന്നും ഉറപ്പ് വരുത്തുക.



- FPC സംബന്ധിച്ച് എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും വായ്പക്കാർക്കും ഫലപ്രദമായ രീതിയിൽ ബോധവൽക്കരണം നൽകുക, അവർ എപ്പോഴും FPC പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക.
- FPC യുടെ ഫലപ്രദമായ നടപ്പാക്കൽ നിരീക്ഷിക്കുക, വ്യതിചലനം ഒട്ടും അനുവദിക്കാതിരിക്കുക.
- RBI യുടെയും SRO യുടെയും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും, സ്പന്ദന കൈവരിച്ച പരിചയ സമ്പത്തും അനുസരിച്ച് FPC നിരന്തരം അവലോകനം ചെയ്ത്, പരിഷ്കരിക്കുക.

3. കാതലായ മുഖ്യങ്ങൾ

- സുതാര്യത - സ്പന്ദനയുടെ വായ്പക്കാർ കുടുംബ വരുമാനം കുറഞ്ഞവരും, കുറഞ്ഞ സാക്ഷരതാ നിലവാരമുള്ളവരോ നിരക്ഷരരോ ആണ്. അതിനാൽ, വായ്പക്കാരുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും ലളിതവും വ്യക്തവും ആയിരിക്കേണ്ടത് വളരെ പ്രധാനമാണ്. എല്ലാ ആക്ടിവിറ്റികളിലും പ്രവർത്തനങ്ങളിലും ലാളിത്യവും വ്യക്തതയും നിലനിർത്താൻ ഞങ്ങൾ ശ്രമിക്കുന്നു, അതുവഴി എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും നീതിയുടെ ഉയർന്ന നിലവാരം പുലർത്താൻ കഴിയും.
- പ്രതികരണക്ഷമത - വായ്പക്കാരുടെ ആവശ്യങ്ങളോടും കാര്യങ്ങളോടും പ്രതികരണക്ഷമമായ സ്ഥാപനം ആയിരിക്കാനാണ് സ്പന്ദന ശ്രമിക്കുന്നത്. വായ്പക്കാരുടെ മാറിമാറി വരുന്ന ആവശ്യങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കാനും അവരുടെ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്നതിന് അനുയോജ്യമായ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും വികസിപ്പിക്കാനും ഞങ്ങൾ നിരന്തരം പരിശ്രമിക്കുന്നു.
- സത്യനിഷ്ഠ - വായ്പക്കാരുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ഉയർന്ന തോതിൽ ന്യായവും സത്യസന്ധതയും നിലനിർത്താനും, നൽകിയ പ്രതിബദ്ധതകൾ നിറവേറ്റാനും സ്പന്ദന പരിശ്രമിക്കുന്നു.
- പ്രതിബദ്ധത - വായ്പക്കാർക്ക് ഏറ്റവും ഉയർന്ന സംതൃപ്തിയും പരമാവധി കാര്യക്ഷമതയും പ്രദാനം ചെയ്യുന്നതിന് പ്രൊഫഷണലിസത്തോടും ഉത്സാഹത്തോടും കൂടി എല്ലാ പ്രവർത്തനങ്ങളും ദൗത്യങ്ങളും നിർവഹിക്കുന്നു.
- ടീം സ്പിരിറ്റ്- വിപുലമായ വളർച്ചക്ക് ഉതകുന്ന വിധത്തിൽ ഏകോപനം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് കൂട്ടായ പ്രവർത്തനം.
- വായ്പക്കാരോട് മതം, ജാതി, ലിംഗഭേദം, വൈവാഹിക സ്ഥിതി, ലൈംഗിക ആഭിമുഖ്യം മുതലായവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കുന്നില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പു വരുത്തും.

4. ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗരേഖ

4.1. ലോൺ അപേക്ഷ

- a. വായ്പക്കാരനുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.
- b. ലോൺ അപേക്ഷ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.
- c. ലോൺ അപേക്ഷ സ്വീകരിച്ചെന്നുള്ള അക്നോളജ്മെന്റ് വായ്പക്കാരന് നൽകും. ലോൺ അപേക്ഷ തീർപ്പാക്കേണ്ട സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുന്ന അക്നോളജ്മെന്റ് പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ ആയിരിക്കണം.
- d. പ്രാബല്യ പലിശ നിരക്ക്, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീ, ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം എന്നിവ ലോൺ അപേക്ഷയിൽ അടങ്ങിയിരിക്കണം, ലോൺ അപേക്ഷ എടുക്കുന്ന സമയത്ത്

വായ്പക്കാരനെ അത് അറിയിക്കുകയും വേണം, അതുവഴി മറ്റ് ലെൻഡർമാർ ഓഫർ ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം ചെയ്യാം, വായ്പക്കാരന് ബോധ്യത്തോടെ തീരുമാനം എടുക്കുകയും ചെയ്യാം.

- e. അപേക്ഷാ ഫോറത്തിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട ഡോക്യുമെന്റുകൾ ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോറത്തിൽ വ്യക്തമാക്കണം.

4.2. ലോൺ അപ്രെയിസൽ

- a. വായ്പക്കാരന്റെ ബിസിനസ്സ്, കുടുംബ വരുമാനം, നിലവിലെ കടബാധ്യത എന്നിവ മനസ്സിലാക്കാനും അതുവഴി ലോൺ ആവശ്യകതയും തിരിച്ചടവ് ശേഷിയും അപ്രഗ്രമിക്കാനും ഓരോ ലോണും മൂല്യനിർണ്ണയം നടത്തേണ്ടതുണ്ട്.
- b. ലോൺ അപ്രെയിസൽ ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ നിർബന്ധമായും നടത്തുകയും അപ്രെയിസൽ പുരിപ്പിക്കുകയും വേണം.

4.3. ലോൺ നിബന്ധന, വ്യവസ്ഥകൾ

- a. വായ്പക്കാർക്ക് ലോണിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വിശദീകരിക്കുന്നതിന് 2 ദിവസത്തെ പരിശീലനം നൽകുന്നു.
- b. ലോൺ തുകയുടെ ശരിയായ വിനിയോഗം, അമിതമായി വായ്പ എടുക്കുന്നതിന്റെ ഭോഷം, ലോൺ തുകയുടെ ദുരുപയോഗം മുതലായ കാര്യങ്ങളിൽ പരിശീലനം ഊന്നൽ നൽകുന്നു.
- c. മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകളിൽ ഈടാക്കുന്ന പ്രാബല്യ പലിശ നിരക്ക് (ബാധകമെങ്കിൽ മിനിമം, പരമാവധി, ശരാശരി പലിശ നിരക്ക്), ലോൺ പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്, ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം, ലോൺ കാലാവധി, തിരിച്ചടവ് തവണ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്ന സവിശേഷതകളും പരിശീലനത്തിൽ ഉൾക്കൊള്ളുന്നു. സ്പന്ദന പ്രീ-പേമെന്റ് അഥവാ ഫോർക്ലോഷർ ചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കില്ലെന്ന കാര്യം വായ്പക്കാരെ ഈ പരിശീലനത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുന്നു.
- d. പേമെന്റ് വൈകിയാൽ, പിഴപ്പലിശയോ പിഴ നിരക്കുകളോ ഈടാക്കുന്നില്ലെന്നും വായ്പക്കാരോട് പറയും.
- e. പ്രിൻസിപ്പൽ, പലിശ, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്, ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം എന്നിവയല്ലാതെ മറ്റൊന്നും നൽകേണ്ടതില്ലെന്നും വായ്പക്കാരോട് പറയും.

4.4. ലോൺ സാങ്ഷനും വിതരണവും

- a. സാങ്ഷൻ ചെയ്യുന്ന ഓരോ ലോണിനും സ്പന്ദന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ സാങ്ഷൻ ലെറ്റർ നൽകും.
- b. സാങ്ഷൻ ചെയ്ത ലോണിന്റെ തുക, പലിശ നിരക്ക്, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്, ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം, ലോൺ കാലാവധി, തിരിച്ചടവ് തവണ, അതോടൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട ഡോക്യുമെന്റുകൾ എന്നീ കാര്യങ്ങൾ സാങ്ഷൻ ലെറ്ററിൽ അടങ്ങിയിരിക്കും.
- c. ലോൺ സാങ്ഷൻ സ്വീകരിക്കുന്ന വായ്പക്കാരന്റെ ഒപ്പ്/വിരൽ അടയാളം സ്പന്ദന നിർബന്ധമായും എടുക്കുന്നതാണ്.
- d. ബ്രാഞ്ചിൽ മാത്രമാണ് ലോൺ വിതരണം ചെയ്യുക. വായ്പക്കാരുടെയും ഗ്രൂപ്പ് അംഗങ്ങളുടെയും സാന്നിധ്യത്തിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ലോൺഓഫീസറും ബ്രാഞ്ച് മാനേജറും ആണ് ലോൺ വിതരണം ചെയ്യുക. നയമെന്ന നിലയിൽ, ലോൺ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് വായ്പക്കാരന്റെ ജീവിതപങ്കാളിയും ഉണ്ടായിരിക്കണം. വിതരണം ചെയ്യുന്ന ചടങ്ങ് സൂക്ഷ്മമായി നിരീക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്.
- e. വായ്പക്കാരന് ലോൺ റീപേമെന്റ് ഷെഡ്യൂൾ/ഫാക്ട് ഷീറ്റ് പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ നൽകേണ്ടതാണ്. ലോൺ റീപേമെന്റ് ഷെഡ്യൂളിൽ/ഫാക്ട് ഷീറ്റിൽ പ്രാബല്യ വാർഷിക

പലിശ നിരക്ക്, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീ, ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും എന്നിവയുൾപ്പെടെ ലോണിന്റെ എല്ലാ പ്രധാന നിബന്ധനകളും, മറ്റ് നിബന്ധന, വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങിയിരിക്കുന്നു.

- f. ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ/ഡോക്യുമെന്റിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും പകർപ്പിനൊപ്പം പ്രാദേശിക ഭാഷയിലുള്ള ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ/ഡോക്യുമെന്റിന്റെ പകർപ്പും വായ്പക്കാരന് നൽകണം.
- g. വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, നിബന്ധന, വ്യവസ്ഥകൾ മുതലായവയിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ, വായ്പക്കാരന് സ്പന്ദന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ അറിയിപ്പ് നൽകും.
- h. പലിശ നിരക്കുകളിലെയും ചാർജുകളിലെയും മാറ്റം വരും ദിവസങ്ങളിലാണ് പ്രാബല്യത്തിൽ വരിക. ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ ഇതിന് അനുയോജ്യമായ വ്യവസ്ഥ ഉണ്ടായിരിക്കും.
- i. പേയ്മെന്റ് റദ്ദാക്കാൻ/ ത്വരിതപ്പെടുത്താൻ ഉള്ള തീരുമാനം അഥവാ എഗ്രിമെന്റിന്/ഡോക്യുമെന്റിന് കീഴിലുള്ള പെർഫോമൻസ് ലോൺ എഗ്രിമെന്റിന്/ഡോക്യുമെന്റിന് അനുസൃതമായിരിക്കണം.
- j. എല്ലാ ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടോ ലോണുകളിലും സ്പന്ദന ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പെനാൽറ്റി ഞാടാക്കില്ല. പെനാൽറ്റി എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അത് മുഴുവൻ ലോൺ തുകയിൽ അല്ല, കുടിശിക തുകയിൽ ആണ് ബാധകമാകുക.
- k. കുടിശിക മുഴുവൻ തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോൾ, അഥവാ വായ്പക്കാരനെതിരെ കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടാകാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിന് നിയമപരമായ അവകാശത്തിന് വിധേയമായി കുടിശികയായ ലോൺ തുക തിരിച്ചു പിടിക്കുമ്പോൾ മുഴുവൻ സെക്യൂരിറ്റിയും സ്പന്ദന വിട്ടുകൊടുക്കുന്നതാണ്. സെറ്റ് ഓഫ് ചെയ്യാനുള്ള അത്തരം അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ / പണമടയ്ക്കുന്നത് വരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ സ്പന്ദനക്ക് അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും മുഴുവൻ വിവരങ്ങളോടും കൂടി വായ്പക്കാരന് നോട്ടീസ് നൽകുന്നതാണ്.

4.5. നിബന്ധന, വ്യവസ്ഥകളിലെ മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ലോൺ വിതരണം

- a. ലോൺ അപേക്ഷയ്ക്കുള്ള നടപടിക്രമം ലളിതമായിരിക്കും, മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ച സമയം പ്രകാരം ലോൺ വിതരണം ചെയ്യുന്നതുമാണ്.
- b. ഓരോ ലോൺ ഉൽപ്പന്നത്തിനും പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസും ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയവും മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകളിൽ ഞാടാക്കുന്ന (ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ, കൂടിയ, ശരാശരി പലിശ നിരക്കുകളുടെ, ബാധകമെങ്കിൽ) പ്രാബല്യ പലിശ നിരക്കും എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും ഹെഡ് ഓഫീസിലും, പുറത്തിറക്കുന്ന ലഘുലേഖകളിലും ((പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ) വെബ്സൈറ്റിലും കമ്പനിയുടെ വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- c. സുതാര്യതയ്ക്കും ന്യായമായ ലെൻഡിംഗ് പ്രാക്ടീസുകൾക്കുമുള്ള ഞങ്ങളുടെ പ്രതിബദ്ധത വ്യക്തമാക്കുന്ന ഒരു പ്രസ്താവന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ നടത്തുകയും ബ്രാഞ്ചുകളിലും HO യിലും ലോൺ കാർഡുകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

4.6. ലോൺ എഗ്രിമെന്റ്/ഡോക്യുമെന്റ് / ലോൺ കാർഡ്/ഫാക്ട് ഷീറ്റ് എന്നിവയിലെ വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ

- a. വായ്പയുടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ ആയിരിക്കണം,
- b. കുറയുന്ന ബാലൻസിൽ ഞാടാക്കുന്ന പ്രാബല്യ വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്,
- c. ലോണിന്റെ പ്രൈസിംഗിൽ വിവിധ ഘടകങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുന്നു, അതായത്; പലിശ നിരക്ക് മോഡൽ (ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്, റിസ്ക് പ്രീമിയം, മാർജിൻ എന്നിവ അടക്കം) കൂടാതെ

ഓരോ ഘടകത്തിന്റെയും ക്യാണ്ടം, നൽകിയിരിക്കുന്ന ഒബ്ജക്റ്റീവ് പാരാമീറ്ററുകൾക്കും വായ്പക്കാരുടെ കാറ്റഗറിനും ഓരോ കമ്പോണന്റിന്റെയും വ്യാപനത്തിന്റെ റേഞ്ച്. മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകൾക്ക് ബാധകമായ പലിശ നിരക്കിന്റെയും ചാർജ്ജുകളുടെയും പരിധി ഈ മോഡൽ സൂചിപ്പിക്കുന്നു..

- d. പേയ്മെന്റ് വൈകിയാൽ പിഴ ഈടാക്കില്ല,
- e. വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് സെക്യൂരിറ്റി ഡെപ്പോസിറ്റ് / മാർജിൻ എടുക്കുന്നില്ല,
- f. ലോൺ അനുവദിക്കുന്നതിനും ആദ്യ ഗഡു തിരിച്ചടക്കേണ്ട തീയതിക്കും ഇടയിലുള്ള മൊറട്ടോറിയം തിരിച്ചടവിന്റെ ഫ്രീകാൻസിക്ക് തുല്യമോ കൂടുതലോ ആണ്,
- g. വായ്പക്കാരന്റെ ഡാറ്റയുടെ സ്വകാര്യത മാനിക്കപ്പെടുമെന്ന ഉറപ്പ്,
- h. വായ്പക്കാരനെ പര്യാപ്തമായി തിരിച്ചറിയുന്ന വിവരങ്ങൾ.
- i. പ്രൈസിംഗിനെക്കുറിച്ചുള്ള ലളിതമായ ഫാക്ട് ഷീറ്റ്,
- j. ലഭിച്ച ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റും ഫൈനൽ ഡിസ്ചാർജ്ജും ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ തിരിച്ചടവുകൾക്കും ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫ് നൽകുന്ന അക്നോളജ്മെന്റ്
- k. പരാതി നിവാരണ സംവിധാനവും ടോൾ ഫ്രീ കസ്റ്റമർ കെയർ ഹെൽപ്പ് ലൈൻ നമ്പറും ലോൺ കാർഡിൽ പ്രിന്റ് ചെയ്ത് ബ്രാഞ്ചുകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- l. നോൺ-ക്രെഡിറ്റ് പ്രോഡക്ടുകൾ ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്നുണ്ടെങ്കിൽ, അത് വായ്പക്കാരന്റെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടെ ആയിരിക്കണം, ഫീസ് ഘടന ലോൺ കാർഡിൽ തന്നെ അറിയിക്കുകയും വേണം.

കുറിപ്പ്: സ്പന്ദനയ്ക്ക് ഒരു ബോർഡ് അംഗീകൃത, ലോൺ എഗ്രിമെന്റ്/ഡോക്യുമെന്റിന്റെ സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോമുണ്ട്, അത് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലാണ് വായ്പക്കാർക്ക് നൽകുന്നത്.

5. ന്യായമായ കീഴ്വഴക്കങ്ങളും ധാർമ്മിക പെരുമാറ്റവും

- a. വായ്പക്കാരനുമായുള്ള കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഇടപാടുകളും തുറന്നതും ന്യായവും ധാർമ്മികവുമായിരിക്കണം.
- b. കമ്പനിയിലെ എല്ലാ ജീവനക്കാരും വായ്പക്കാരോട് മാനന്ദ്രയും അന്തസ്സോടെയും പെരുമാറണം.
- c. RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളുടെ പരിധി അനുസരിച്ച് യോഗ്യതയുള്ള എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും കമ്പനി മൈക്രോ ഫിനാൻസ് സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നു.
- d. കമ്പനിയുടെ പലിശനിരക്കും ചാർജ്ജുകളും RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളുടെ വ്യാപ്തിക്കും ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച നയങ്ങൾക്കും അനുസൃതമാണ്.
- e. പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനുകൾക്കായുള്ള സമീപനവും വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാരോട് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പക്കാരന് വെളിപ്പെടുത്തുകയും ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ/ഡോക്യുമെന്റിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.
- f. പലിശ നിരക്കുകളും റിസ്കുകളുടെ ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും. പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.
- g. ലോൺ എഗ്രിമെന്റിന്റെ/ഡോക്യുമെന്റിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടില്ല (വായ്പക്കാരൻ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ).
- h. സ്റ്റാൻഡേർഡ് KYC മാനദണ്ഡങ്ങൾ അനുസരിച്ച് കമ്പനി വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് പ്രസക്തമായ ഡോക്യുമെന്റുകളുടെ പകർപ്പുകൾ വാങ്ങും. കൂടുതൽ ഡോക്യുമെന്റുകൾ ആവശ്യപ്പെടുന്നതിന് ന്യായമായ കാരണം ഉണ്ടായിരിക്കണം, ട്രാൻസാക്ഷൻ പൂർത്തിയാക്കുന്നതിന് അനിവാര്യവും ആയിരിക്കണം.

- i. വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് ബോറോവൽ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിന് എന്തെങ്കിലും അഭ്യർത്ഥന ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, കമ്പനിയുടെ സമ്മതം, അതല്ലെങ്കിൽ എന്തെങ്കിലും എതിർപ്പ് ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കണം. അത്തരം ട്രാൻസ്ഫർ ബാധകമായ നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
- j. കമ്പനി ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ബണ്ടിൽ ചെയ്തില്ല. ക്രെഡിറ്റ് ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളെ (ബാധകമെങ്കിൽ) സംബന്ധിച്ച് ബണ്ടിൽ ചെയ്യുന്നത് ഏക അപവാദം ആകാം, അവ സാധാരണയായി ലോണുകൾക്കൊപ്പം നൽകാറുണ്ട്. ഇൻഷുറൻസ് നിബന്ധനകൾ വായ്പക്കാരനെ സുതാര്യമായി അറിയിക്കുകയും RBI & ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി ആൻഡ് ഡെവലപ്മെന്റ് അതോറിറ്റി (IRDA) മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുകയും വേണം. എല്ലാ കാര്യങ്ങളിലും വായ്പക്കാരന്റെ സമ്മതം വാങ്ങണം. യാതൊരു ഇൻഷുറൻസും നിർബന്ധമല്ല. വായ്പക്കാർക്ക് വേണമെങ്കിൽ ഇൻഷുറൻസ് ഒഴിവാക്കാവുന്നതാണ്.
- k. വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് നൽകുന്ന പരിശീലനം സൗജന്യമായിരിക്കും. പരിശീലനം നൽകുന്നതിന് ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിന് പരിശീലനം നൽകും, ലോൺ / മറ്റേതെങ്കിലും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നടപടിക്രമങ്ങളെയും സംവിധാനങ്ങളെയും കുറിച്ച് വായ്പക്കാരെ പൂർണ്ണമായി അവബോധം ഉള്ളവരാക്കുകയും ചെയ്യും.

6. അമിത കടബാധ്യത ഒഴിവാക്കൽ

- a. ലോൺ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് വായ്പക്കാരുടെ നിലവിലെ കടബാധ്യത സംബന്ധിച്ച് ബ്രാഞ്ച് മാനേജർമാർ ശരിയായ അന്വേഷണം നടത്തണം.
- b. കുടുംബ പ്രൊഫൈൽ, കുടുംബ വരുമാനം, കുടുംബ ചെലവുകൾ എന്നിങ്ങനെ വിശാലമായ മാനദണ്ഡങ്ങൾ പരിഗണിച്ച്, വായ്പക്കാരന്റെ വാർഷിക കുടുംബ വരുമാനം വിലയിരുത്തിയ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ലോൺ നൽകുന്നതെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- c. കമ്പനി ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്ക് (CIC) കടബാധ്യതയുടെ തോത് സംബന്ധിച്ച് കൃത്യമായ ഡാറ്റ നൽകുകയും വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് ഡിക്ലറേഷൻ നേടുകയും, ലഭ്യമായ ഇടങ്ങളിലെല്ലാം ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ പരിശോധിക്കുകയും പ്രാദേശികമായി അന്വേഷണങ്ങൾ നടത്തുകയും ചെയ്യുന്നു.
- d. ഔട്ട്സ്റ്റോ നിർണയിക്കാൻ പ്രതിമാസ കുടുംബ വരുമാനം ഉപയോഗിച്ച് കുടുംബത്തിന്റെ പ്രതിമാസ ബാധ്യതകളുടെ തിരിച്ചടവ് കമ്പനി വിലയിരുത്തുന്നു.
- e. ഇൻഡസ്ത്രി അസോസിയേഷനുകൾ തീരുമാനിച്ചിട്ടുള്ള കടബാധ്യത പരിധിയും RBI നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള മൊത്തത്തിലുള്ള നിശ്ചിത പരിധിയും കമ്പനി കവിയില്ല.
- f. അമിതമായി വായ്പ എടുക്കുന്നതിന്റെ ദോഷഫലങ്ങളെക്കുറിച്ച് കമ്പനി കടം വായ്പക്കാരെ ബോധവൽക്കരിക്കും.

7. റിക്കവറി/കളക്ഷൻ രീതികൾനയം

- a. കളക്ഷൻ നയത്തെക്കുറിച്ച് കമ്പനി എല്ലാ ജീവനക്കാരെയും (ഫീൽഡ് ലെവൽ) പരിശീലിപ്പിക്കുകയും വായ്പക്കാരുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുകയും ചെയ്യും.
- b. വായ്പക്കാരായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയ വേളയിലും ജീവനക്കാർ മര്യാദയുള്ള ഭാഷ ഉപയോഗിക്കുന്നുവെന്നും മാനുഷ പുലർത്തുമെന്നും സാംസ്കാരിക വൈവിധ്യത്തെ ആദരിക്കുന്നുവെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- c. ലോണുകൾ തിരിച്ചു പിടിക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, അസമയത്ത്/ രാത്രി വൈകി, അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരുടെ ദുഃഖവേളയിൽ/രോഗാവസ്ഥയിൽ ബലമായി വാങ്ങിയെടുക്കാൻ ശ്രമിക്കുക, കളക്ഷൻ വേളയിൽ ക്രൂരമായി/അക്രമാസക്തമായി പെരുമാറുക, അഥവാ

മസിൽ പവർ ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയ ബലപ്രയോഗ കളക്ഷൻ രീതികൾ പിന്തുടരരുതെന്ന് കമ്പനി ജീവനക്കാരുടെ നിർദ്ദേശിക്കും.

- d. ഭീഷണിയുടെയോ അധിക്ഷേപത്തിന്റെയോ ഭാഷ ഉപയോഗിക്കുക, വായ്പക്കാരനെ നിരന്തരമായി വിളിക്കുക /അല്ലെങ്കിൽ രാവിലെ 9:00 ന് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 6:00 ന് ശേഷവും വായ്പക്കാരനെ വിളിക്കുക, ബന്ധുക്കളെയും സുഹൃത്തുക്കളെയും സഹപ്രവർത്തകരെയും ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പക്കാരന്റെ പേര് പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തൽ, വായ്പക്കാരന്റെ കുടുംബത്തെ/ ആസ്തികളെ/ സൽപ്പേരിനെ ഹനിക്കുന്നതിനായി അക്രമത്തിന്റേ ഉപയോഗം അല്ലെങ്കിൽ ഭീഷണിപ്പെടുത്തൽ എന്നിങ്ങനെയുള്ള കഠിനമായ നടപടികളൊന്നും ജീവനക്കാർ സ്വീകരിക്കില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- e. വായ്പക്കാരനും ജീവനക്കാരും പരസ്പരം തീരുമാനിക്കുന്ന നിർദ്ദിഷ്ട/കേന്ദ്ര നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് (സെന്റർ മീറ്റിംഗ്) ആണ് റിക്കവറി നടത്തുകയെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. എന്നാൽ, തുടർച്ചയായി രണ്ടോ അതിലധികമോ അവസരങ്ങളിൽ നിർദ്ദിഷ്ട/കേന്ദ്ര നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് (സെന്റർ മീറ്റിംഗ്) ഹാജരാകാതിരുന്നാൽ, ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിന് വായ്പക്കാരന്റെ താമസസ്ഥലത്തോ ജോലിസ്ഥലത്തോ റിക്കവറി നടത്താൻ അധികാരമുണ്ട്.
- f. ജീവനക്കാർ വായ്പക്കാരോട് അനുചിതമായി പെരുമാറിയാൽ കമ്പനി അതിന് ഉത്തരവാദി/ ബാധ്യസ്ഥം ആയിരിക്കും.
- g. വായ്പക്കാരോട് സ്റ്റാഫ് അപമര്യാദയോ അനാദരവോ കാട്ടുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പ് വരുത്താൻ കമ്പനി കർശനമായ ജാഗ്രത പുലർത്തും.
- h. FPC ക്ക് വിരുദ്ധമായി എന്തെങ്കിലും പെരുമാറ്റമോ വ്യതിചലനമോ ഉണ്ടായാൽ ജീവനക്കാർക്കെതിരെ അച്ചടക്ക നടപടി സ്വീകരിക്കും.
- i. കമ്പനി എല്ലാ ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസിലും, ഹെഡ് ഓഫീസ്/ രജിസ്റ്റേർഡ് ഓഫീസിലും FPC പ്രദർശിപ്പിക്കും, ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ അപ്ലോഡ് ചെയ്യും.
- j. റിക്കവറിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾക്കായി കമ്പനി പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. ഈ സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ ലോൺ കാർഡിൽ / ഫാക്ട് ഷീറ്റിൽ വായ്പക്കാരന് നൽകണം.

8. വായ്പക്കാരന്റെ വിവരങ്ങളുടെ സ്വകാര്യത

- a. കമ്പനി വായ്പക്കാരന്റെ സ്വകാര്യത മാനിക്കും, വായ്പക്കാരന്റെ വിവരങ്ങൾ സ്വകാര്യമായും രഹസ്യമായും കരുതുന്നതാണ്.
- b. ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോകൾ, സ്റ്റാറ്റൂട്ടറി ഓർഗനൈസേഷനുകൾ, ഗ്രൂപ്പ് കമ്പനികൾ, മൂന്നാം കക്ഷികൾ എന്നിവരുമായി വായ്പക്കാരന്റെ ഡാറ്റ പങ്കിടുന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ/ഡോക്യുമെന്റിൽ കമ്പനി മതിയായ വെളിപ്പെടുത്തൽ ഉൾപ്പെടുത്തും, ഇന്റേണൽ റിക്കോർഡിനായി വായ്പക്കാരൻ അംഗീകരിച്ചതായി രേഖപ്പെടുത്തും.
- c. വായ്പക്കാരന്റെ ഡാറ്റയുടെ വിശ്വസ്തതയെയും രഹസ്യസ്വഭാവത്തെയും കുറിച്ച് കമ്പനി ഞങ്ങളുടെ സ്റ്റാഫിനെ പരിശീലിപ്പിക്കും.

9. ഉപഭോക്തൃ പരാതി നിവാരണ സംവിധാനം (GRM) സംബന്ധിച്ച നയം

വായ്പക്കാരെ കേന്ദ്രീകരിച്ച് പ്രവർത്തിക്കുന്ന സ്ഥാപനമാകാനാണ് സ്പന്ദന പരിശ്രമിക്കുന്നത്, നയരൂപീകരണത്തിന്റെ കേന്ദ്രസ്ഥാനം വായ്പക്കാരന് നൽകും, വായ്പക്കാരന് സേവനങ്ങൾ കാര്യക്ഷമതയോടെ അതിവേഗം ലഭ്യമാക്കാനാണ് എല്ലാ നയങ്ങളും നടപടികളുമുള്ളും ആവിഷ്കരിക്കുക. അന്വേഷണങ്ങളും, പരാതികളും, ഫീഡ്ബാക്ക് എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്ന 'ഗ്രീവൻസ്' ഉണ്ടായാൽ വായ്പക്കാരനുള്ള സേവനത്തിന് മുന്തിയ പ്രാധാന്യം നൽകുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ സ്പന്ദന എല്ലാ നടപടികളും സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം പരാതികൾ യഥാസമയം

പരിഹരിക്കുന്നതിന്/ഫീഡ്ബാക്ക് കേൾക്കുന്നതിന് വ്യവസ്ഥ ചെയ്യുന്നുണ്ട്. മാത്രമല്ല, ലഭിച്ച എല്ലാ പരാതികളും ഫീഡ്ബാക്കും കമ്പനിയുടെ ഉയർന്ന തലത്തിൽ അവലോകനം ചെയ്യുകയും നയങ്ങൾ അവലോകനം ചെയ്യുകയും ഡെലിവറി സംവിധാനം ശക്തിപ്പെടുത്തുന്നതിനും മികച്ച സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുമുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

കമ്പനി താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്ന ബോർഡ് അംഗീകൃത പരാതി നിവാരണ സംവിധാനം സജ്ജമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. അത് വായ്പ്പക്കാരന്റെ പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുക, കൈകാര്യം ചെയ്യുക, പരിഹരിക്കുക, ഡോക്യുമെന്റേഷൻ, ടേബിൾ എററുണ്ട്-ടെം, പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പരാതികൾ, ആനുകാലിക അവലോകന സംവിധാനം എന്നിവ സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകുന്നു.

ഈ നയത്തിന് കീഴിൽ വായ്പ്പക്കാരുടെ പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുക, കൈകാര്യം ചെയ്യുക, പരിഹരിക്കുക എന്നിവക്കും, ഡോക്യുമെന്റേഷനും റിപ്പോർട്ടിംഗിനുമായി ഹെഡ് ഓഫീസിൽ കമ്പനിക്ക് ഡെഡിക്വേറ്റഡ് കസ്റ്റമർ സപ്പോർട്ട് സർവ്വീസ് ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് (CSS) ഉണ്ട്.

ഇന്റേണൽ കസ്റ്റമർ പരാതി നിവാരണ സംവിധാനം

9.1. ലക്ഷ്യങ്ങൾ

ന്യായമായും സുതാര്യമായും കാര്യക്ഷമമായ സേവനങ്ങൾ നൽകിക്കൊണ്ട് വായ്പ്പക്കാരന്റെ പരാതികൾ ഉടൻടി പരിഗണിക്കുകയും, വായ്പ്പക്കാരന്റെ പരാതികൾ യഥോചിതം പരിഹരിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പ് വരുത്തുകയും, ഉയർന്ന തലത്തിൽ പരാതി നിവാരണ സംവിധാനം നടപ്പിലാക്കുന്നത് അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം ഒരുക്കുക എന്നിവയാണ് ഈ നയത്തിന്റെ ലക്ഷ്യം.

- ഫീഡ്ബാക്കിനും നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കുമായി വായ്പ്പക്കാർക്ക് ഔദ്യോഗികവും അനൗദ്യോഗികവുമായ ചാനലുകൾ നൽകുക
- വായ്പ്പക്കാർക്ക് ഔദ്യോഗികമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം നൽകുക
- പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവൽക്കരിക്കുക
- വഞ്ചന, തട്ടിപ്പ് അല്ലെങ്കിൽ അധർമ്മികമായ പ്രവർത്തനങ്ങൾ എന്നിവയിൽ നിന്ന് വായ്പ്പക്കാരെ സംരക്ഷിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക
- പരാതികൾ വേഗത്തിലും കാര്യക്ഷമമായും കൈകാര്യം ചെയ്യുക/പരിഹരിക്കുക
- വായ്പ്പക്കാർക്ക് മികച്ച സേവനങ്ങൾ സമയബന്ധിതവും കാര്യക്ഷമവുമായ രീതിയിൽ നൽകുന്നതിന് സേവനങ്ങളുടെ ഇംപാക്ട് സ്ഥിരമായി വിലയിരുത്തുക.

സ്പന്ദന ബഹുതല ഉപഭോക്തൃ പരാതി നിവാരണ സംവിധാനമാണ് പിന്തുടരുന്നത്, പരാതി നിവാരണ സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രധാന ഘടകങ്ങള് ഇപ്പറയുന്നവയാണ്:

വ്യാപ്തി	ഉദ്ദേശ്യം
പരാതി രജിസ്റ്റർചെയ്യേണ്ട ചാനൽ	<ul style="list-style-type: none"> • പരാതി/ ഫീഡ്ബാക്ക് രജിസ്റ്ററിൽപറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസിൽനേരിട്ട് ചെല്ലുക • ടോൾഫ്രീ നമ്പർ: 18001205519 • മുഖ്യ നോഡൽഓഫീസറിനെ വിളിക്കുക, ലെറ്റർഅഥവാ ഇമെയിൽഅയക്കുക • MFIN/സാ-ധൻടോൾഫ്രീ നമ്പർ • RBI യുടെ ഓംബുഡ്സ്മാൻ
ഡിസ്പ്ലേ	<ul style="list-style-type: none"> • എല്ലാ ഓഫീസ് കെട്ടിടത്തിലും • വെബ്സൈറ്റ്

<p>വായ്പക്കാരെ അവരുടെ അവകാശങ്ങൾ അറിയിക്കുക</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ലോൺകാർഡ് / ഫാക്ട് ഷീറ്റ് • കമ്പൽസറി ഗ്രൂപ്പ് ട്രെയിനിംഗ് (CGT), ഗ്രൂപ്പ് റെക്കഗ്നിഷൻ ട്രസ്റ്റ് (GRT) • ലോൺകാർഡ് / ഫാക്ട് ഷീറ്റ് • സെന്റർ മീറ്റിംഗിൽ സ്റ്റാഫ് നൽകുന്ന പിരിയോഡിക് റിമൈൻഡർ
<p>സമയബന്ധിതമായ പരിഹാരം</p>	<ul style="list-style-type: none"> • എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് • ഗൗരവവും തീവ്രതയും അനുസരിച്ച് പരാതികൾ തരം തിരിക്കുക, TAT നിശ്ചയിക്കുക
<p>റിപ്പോർട്ടിംഗ് ആന്റ് റിവ്യൂ സംവിധാനം</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ഡാറ്റ വിശകലനം: (ട്രെൻഡ്, താരതമ്യം, പ്രധാന ഘടകങ്ങൾ)
<p>സ്റ്റാഫിന്റെ പങ്ക്, പരിശീലനം</p>	<ul style="list-style-type: none"> • പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും നിരീക്ഷിക്കുന്നതിനും നിർബന്ധ പരിശീലനം
<p>വായ്പക്കാരുടെ പരാതി നിവാരണം നിരീക്ഷിക്കുക</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ശരിയായ റെക്കോർഡ് സൂക്ഷിക്കുക, പ്രതിമാസ റിപ്പോർട്ട് CSS നൽകുക. • ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ് പരിശോധന: ക്ലിയറിന്റെ സംതൃപ്തി അളക്കാൻ കലയന്റ് വെരിഫിക്കേഷൻ. • റഗുലേറ്ററി കംപ്ലയൻസ്

9.2. പരാതി നിവാരണത്തിന് കേന്ദ്രീകൃത സംവിധാനം

കമ്പനിക്ക് പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള ഒരു കേന്ദ്രീകൃത സംവിധാനം ഉണ്ട്, അത് വായ്പക്കാരന്റെ പരാതികൾ ഫോളോ-അപ്പ് ചെയ്യാനും പ്രോസസ്സ് ചെയ്യാനും കമ്പനിയെ അനുവദിക്കുന്നു. പരാതി എവിടെ നിന്ന് ലഭിച്ചാലും അത് ഹെഡ് ഓഫീസിലെ ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ടീം ട്രാക്ക് ചെയ്യുന്നതാണ്.

9.3. പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യൽ

ഓരോ ബ്രാഞ്ചിനും പരാതികൾ (ഗ്രീവൻസ്) രജിസ്റ്റർ ഉണ്ട്. വായ്പക്കാർക്ക് ബ്രാഞ്ചിലെ ചെന്ന് രജിസ്റ്ററിൽ പരാതി / അന്വേഷണം / ഫീഡ്ബാക്ക് രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാൻ സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ട്. ക്ലസ്റ്റർ മാനേജർ/ഏരിയ മിനിമസ് ഹെഡ്, ബ്രാഞ്ച് സന്ദർശിക്കുന്ന ഓരോ തവണയും പരാതി രജിസ്റ്റർ പരിശോധിച്ച്, തീയതി വെച്ച് പരാതി രജിസ്റ്ററിൽ ഒപ്പിടണം. പരാതി രജിസ്റ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളതോ അല്ലെങ്കിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ളതോ ആയ വായ്പക്കാരുടെ എന്തെങ്കിലും സംശയങ്ങളോ പരാതികളോ, ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ, ക്ലസ്റ്റർ മാനേജർ (CM)/ ഏരിയ മിനിമസ് ഹെഡ് (ABH) മുഖേന 5 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളിൽ കൂടുതൽ പരിഹരിക്കപ്പെടാതെ വരികയാണെങ്കിൽ, അത് ഹെഡ് ഓഫീസിലെ CSS-നെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

ബ്രാഞ്ച് മാനേജറിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ വായ്പക്കാരൻ തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ, 5 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പ്രശ്നം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിലോ, വായ്പക്കാരന് CSS ഡെഡിക്ക്കേറ്റഡ് ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ: '18001205519' ൽ അല്ലെങ്കിൽ CSS ഇമെയിൽ ID: 'css@spandanaspheorty.com' ൽ ബന്ധപ്പെടാം.

ഓരോ മാസവും ബ്രാഞ്ചുകളിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത പരാതികളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ഓരോ മാസാവസാനം മുതൽ 10 ദിവസത്തിനകം CSS-ന് കൈമാറാൻ ക്ലസ്റ്റർ മാനേജർമാർ ബാധ്യസ്ഥരാണ്.

വായ്പക്കാർക്ക് ഒരു പ്രത്യേക ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിലേക്ക് ഫോൺ ചെയ്ത് പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം. ഫോൺ കോളുകൾ ഹെഡ് ഓഫീസിൽ ലഭിക്കും. വായ്പക്കാർ വിവിധ ഭാഷക്കാർ ആയതിനാൽ, കോളുകൾ എടുക്കുന്ന ടീമിന് ഒന്നിലധികം ഭാഷകളിലുള്ള കോളുകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ കഴിയുമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

CSS-ന് ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ കോളുകളും ഫലപ്രദമായ ഭ്രാക്കിംഗിനായി ഒരു സോഫ്റ്റ്‌വെയർ/സ്പ്രെഡ്‌ഷീറ്റ് രേഖപ്പെടുത്തും. CSS-ൽ പരാതി സ്വീകരിക്കുന്ന ജീവനക്കാരനെ ഇനിപ്പറയുന്ന കാറ്റഗറികളിൽ ഒന്നായി തരംതിരിക്കും.

പരാതിയുടെ തരം തിരിക്കൽ:

ലെവൽ 1:

- കൈക്കൂലി/ഏജന്റ് ഉൾപ്പെട്ടത്
- പെരുമാറ്റം
- കളക്ഷൻപ്രശ്നങ്ങൾ
- NEFT പ്രശ്നങ്ങൾ

ലെവൽ 2:

- കൺസെഷൻ അഭ്യർത്ഥന
- സ്റ്റാഫ് അവഗണന
- അഡ്വാൻസ് കളക്ഷൻ
- ക്ലെയന്റ് ഡ്രോപ്പൗട്ട്
- ലോൺ ക്ലെയിം, സെറ്റിൽമെന്റ്

ലെവൽ 3

- പൊതുവായ ചോദ്യങ്ങൾ
- സ്റ്റാഫ് കോണ്ടാക്ട് വിശദാംശങ്ങൾ
- പുതിയ/അടുത്ത സെക്കിൾ ലോൺ
- പ്രോഡക്ടുമായി, പ്രോസസ്സുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ
- ഇൻഷുറൻസുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങൾ

ചില വിശദാംശങ്ങൾ വായ്പക്കാരൻ നൽകിയില്ല എന്ന കാരണത്താൽ ഒരു കാരണവശാലും പരാതി രജിസ്ട്രേഷൻ നിരസിക്കാൻ പാടില്ല. ഓരോ പരാതിക്കും ഒരു പരാതി/ഗ്രീവൻസ് നമ്പർ ജനറേറ്റ് ചെയ്യണം.

പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്ന ജീവനക്കാരൻ പരാതി വിശദമായി രേഖപ്പെടുത്തണം. പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടാൻ സാധ്യതയുള്ള ഒരു താൽക്കാലിക സമയപരിധിയും അയാൾ അല്ലെങ്കിൽ അവൾ പരാതിക്കാരൻ നൽകണം.

കോൾ പൊതുവായ അന്വേഷണത്തിന്റെ രീതിയിലാണെങ്കിൽ, കോൾ ചെയ്യുന്ന ജീവനക്കാരൻ സംസാരത്തിനിടയിൽ തന്നെ അതിന് ഉത്തരം നൽകാൻ ശ്രമിക്കണം. കോളിൽ പങ്കെടുക്കുന്ന ജീവനക്കാരന് ചോദ്യത്തിന് ഉത്തരം നൽകാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, അയാൾ അല്ലെങ്കിൽ അവൾ അത്തരം ചോദ്യം ബിസിനസ്സ് ടീമിലെ ബന്ധപ്പെട്ട വ്യക്തികൾക്ക് റഫർ ചെയ്യണം.

9.4. പരാതിയുടെ പ്രോസസ്സിംഗ്:

പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്ന ജീവനക്കാരൻ പരാതി ബന്ധപ്പെട്ട ABH-ന് ഫോർവേർഡ് ചെയ്യണം. ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥനുമായി ഫോളോ അപ്പ് ചെയ്ത് പരാതി പരിഹരിക്കാൻ ABH ഉറപ്പാക്കണം. പരാതി ലഭിച്ച് 5 ദിവസത്തിനകം, ABH ഒരു ഫോളോ-അപ്പ് റിപ്പോർട്ട് CSS-ന് സമർപ്പിക്കണം. ആവശ്യമെങ്കിൽ ABH ന് പരാതിക്കാരനെ ബന്ധപ്പെടാം. അത്തരം പരാതിയിൽ തുടർനടപടി ആവശ്യമുണ്ടോ എന്ന് റിപ്പോർട്ടിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ CSS തീരുമാനിക്കും.

CSS പരാതി ലഭിച്ച് 7 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അതിന്റെ സ്റ്റാറ്റസ് പരാതിക്കാരനെ അറിയിക്കും.

9.5. പരാതി അവസാനിപ്പിക്കൽ:

പരാതിക്കാരനുമായുള്ള തുടർ ചർച്ചയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ CSS പരാതി അവസാനിപ്പിക്കണം.

9.6. ഗരവമേറിയ പരാതിയുടെ എസ്കലേഷൻ:

സാമ്പത്തിക ക്രമക്കേടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ പരാതികളും (കൈക്കൂലി, വഞ്ചന മുതലായവ) CSS റിസ്ക് ടീമിനും ചീഫ് ബിസിനസ് ഓഫീസർക്കും വിടണം.

9.7. പരാതി നിവാരണ സംവിധാനത്തിന്റെ കമ്യൂണിക്കേഷൻ:

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കാര്യക്ഷമമാക്കാൻ വായ്പക്കാരുമായുള്ള ആശയവിനിമയം അനിവാര്യമാണ്. ഫലപ്രദമായ ആശയവിനിമയത്തിന് ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉറപ്പാക്കണം:

1. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ, പ്രത്യേകിച്ച് ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസുകളിൽ പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കണം.
2. CGT, GRT വേളയിലും ലോൺ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്തും ഇത് വായ്പക്കാരോട് വിശദീകരിക്കണം.
3. നിരീക്ഷണ സന്ദർശന വേളയിൽ വായ്പക്കാരെ കാണുമ്പോഴൊക്കെ സൂപ്പർവൈസർമാർ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ച് വായ്പക്കാരെ അറിയിക്കണം.
4. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങളു് വായ്പക്കാർക്ക് നൽകുന്ന ലോൺ കാർഡ് / ഫാക്ട് ഷീറ്റിൽ പ്രിന്റ് ചെയ്യുകയും വേണം.
5. എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ച് അറിയാമെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിന് പരിശീലനം നൽകണം.

9.8. പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറിന്റെ/ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറിന്റെ നിയമനം:

പരാതി പരിഹാരത്തിന്റെ മൊത്തത്തിലുള്ള പ്രക്രിയയ്ക്ക് മേൽനോട്ടം വഹിക്കാൻ ഒരു പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ / പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ കമ്പനി നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്. കമ്പനിയിലെ പരാതികൾക്കുള്ള ഏറ്റവും മുതിർന്ന അപ്പീൽ അധികാരി അദ്ദേഹം/അവർ ആയിരിക്കും. സീനിയർ മാനേജ്മെന്റിന് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതിനും ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ പരാതികളും ശരിയായി അഭിസംബോധന ചെയ്യപ്പെടുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനും അദ്ദേഹം/അവർ ഉത്തരവാദി ആയിരിക്കും.

പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ / പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ എന്നിവരുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും കമ്പനി വെബ്സൈറ്റിലും എല്ലാ ശാഖകളിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്, എന്തെങ്കിലും പരാതിയുണ്ടെങ്കിൽ വായ്പക്കാർക്ക് എളുപ്പത്തിൽ എടുക്കാവുന്നതാണ്.

9.9. വായ്പക്കാരുടെ പരാതികൾക്കുള്ള എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ്:

<p>ലെവൽ 1: ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസ്</p>	<p>വായ്പക്കാർക്ക് ബ്രാഞ്ച് മാനേജരെ സമീപിച്ച് പരാതി രജിസ്റ്റർ പൂരിപ്പിച്ച് പരാതി / ആവലാതി അറിയിക്കാം.</p>
---	--

<p>ലേവൽ 2: CSS</p>	<p>ബ്രോഞ്ച് മാനേജറിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ വായ്പക്കാരൻ തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ അഞ്ച് (5) പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പ്രശ്നം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിലോ, വായ്പക്കാരൻ പരാതി / ആവലാതി CSS-ലേക്ക് ബോധിപ്പിക്കാം:</p> <p>ടോൾഫ്രീ നം. 1800-120-5519 (പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളിൽ (തിങ്കൾ മുതൽ ശനി) (3rd, 4th ശനി ഒഴികെ) 9.30 a.m. മുതൽ 5.30 p.m.</p>				
<p>ലേവൽ 3: പരാതി നിവാരണ ഓഫീസർ (GRO) / പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ (PNO)</p>	<p>പതിനഞ്ച് (15) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പ്രശ്നം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, വായ്പക്കാരൻക്ക് GRO / PNO ലേക്ക് പരാതി / ആവലാതി ബോധിപ്പിക്കാം:</p> <p>ശ്രീ പി. രാഹുൽ റെഡ്ഡി ബന്ധപ്പെടുക: 93929 14441 ഇ-മെയിൽ: rahulreddy.p@spandanasphoortv.com (പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളിൽ (തിങ്കൾ മുതൽ ശനി) (3rd, 4th ശനി ഒഴികെ) 9.30 a.m. മുതൽ 5.30 p.m.</p>				
<p>ലേവൽ 4: ബന്ധിത റഗുലേറ്ററി ഓർഗനൈസേഷൻ (SRO)</p>	<p>പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ വിളിച്ച് ഏഴ് (7) പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ പ്രശ്നം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, SRO-കൾക്ക് പരാതി / ആവലാതി സമർപ്പിക്കാം:</p> <table border="1" data-bbox="456 987 1391 1442"> <thead> <tr> <th data-bbox="456 987 1070 1093">മൈക്രോഫൈനാൻസ് ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂഷൻ റെഗുലേറ്റർ (MFIN)</th> <th data-bbox="1070 987 1391 1093">സാ-ധൻ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="456 1093 1070 1442"> <p>പരാതി നിവാരണ ഓഫീസർ 403-404, 4th ഫ്ലോർ, എമാർപാംസ് സ്പ്രിംഗ് പ്ലാസ, ഗോൾഡ് കോഴ്സ് റോഡ്, സെക്ടർ-54 ഗുഡ്ഗാവ്-122003. ടോൾഫ്രീ നം. 1800-102-1080 customercomplaint@mfinindia.org</p> </td> <td data-bbox="1070 1093 1391 1442"> <p>പരാതി നിവാരണ ഓഫീസർ A-1 248, 3rd ഫ്ലോർ, സഫ്ദർജ്ജ് എൻക്ലേവ്, ന്യൂഡൽഹി-110029, ഡൽഹി കോണ്ടാക്ട് നം. 011 4717 4418 nandi@sa-dhan.org</p> </td> </tr> </tbody> </table>	മൈക്രോഫൈനാൻസ് ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂഷൻ റെഗുലേറ്റർ (MFIN)	സാ-ധൻ	<p>പരാതി നിവാരണ ഓഫീസർ 403-404, 4th ഫ്ലോർ, എമാർപാംസ് സ്പ്രിംഗ് പ്ലാസ, ഗോൾഡ് കോഴ്സ് റോഡ്, സെക്ടർ-54 ഗുഡ്ഗാവ്-122003. ടോൾഫ്രീ നം. 1800-102-1080 customercomplaint@mfinindia.org</p>	<p>പരാതി നിവാരണ ഓഫീസർ A-1 248, 3rd ഫ്ലോർ, സഫ്ദർജ്ജ് എൻക്ലേവ്, ന്യൂഡൽഹി-110029, ഡൽഹി കോണ്ടാക്ട് നം. 011 4717 4418 nandi@sa-dhan.org</p>
മൈക്രോഫൈനാൻസ് ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂഷൻ റെഗുലേറ്റർ (MFIN)	സാ-ധൻ				
<p>പരാതി നിവാരണ ഓഫീസർ 403-404, 4th ഫ്ലോർ, എമാർപാംസ് സ്പ്രിംഗ് പ്ലാസ, ഗോൾഡ് കോഴ്സ് റോഡ്, സെക്ടർ-54 ഗുഡ്ഗാവ്-122003. ടോൾഫ്രീ നം. 1800-102-1080 customercomplaint@mfinindia.org</p>	<p>പരാതി നിവാരണ ഓഫീസർ A-1 248, 3rd ഫ്ലോർ, സഫ്ദർജ്ജ് എൻക്ലേവ്, ന്യൂഡൽഹി-110029, ഡൽഹി കോണ്ടാക്ട് നം. 011 4717 4418 nandi@sa-dhan.org</p>				
<p>ലേവൽ 5: RBI</p>	<p>പ്രശ്നം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, വായ്പക്കാരൻ RBI ക്ക് ഓൺലൈനായി https://cms.rbi.org.in അല്ലെങ്കിൽ പരാതികൾ ഡെഡി കേറ്റഡ് ഇ-മെയിൽ: crpc@rbi.org.in മുഖേനയും ഫയൽ ചെയ്യാം അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ പരാതി 'സെൻട്രലൈസ്ഡ് രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിന്' അയയ്ക്കാം റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഡ് - 160017-ൽ സ്ഥാപിച്ചിരിക്കുന്നത്, ഇവിടെ നൽകിയിട്ടുള്ള ഫോർമാറ്റിൽ, https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. അല്ലെങ്കിൽ ടോൾഫ്രീ നം. 14448 (9:30 am മുതൽ 5:15 pm)</p>				

9.10 പരാതികളുടെ വിശകലനം:

കമ്പനിയുടെ സീനിയർ മാനേജ്മെന്റ് ആനുകാലികമായി പരാതികൾ അവലോകനം ചെയ്യും. കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ആ ത്രൈമാസത്തിൽ ലഭിച്ച പരാതികളുടെ വിശകലനം അവലോകനം ചെയ്ത് ചർച്ച ചെയ്യും.

10. വിസിൽ ബ്ലോവർ:

- FPC യുടെയോ കമ്പനിയുടെ മറ്റേതെങ്കിലുമോ നയങ്ങൾക്കെതിരായ വ്യതിചലനങ്ങൾ തിരിച്ചറിയാൻ കഴിയുന്നതിനാൽ വിസിൽ ബ്ലോവേഴ്സിന്റെ പ്രധാന സ്രോതസ്സ് ജീവനക്കാർ ആണെന്ന് സ്പന്ദന മനസ്സിലാക്കുന്നു. നിരോധിത പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്നതായും, വഞ്ചന, ഫണ്ട് ദുരുപയോഗം, അധർമ്മികമായ പെരുമാറ്റം, വായ്പക്കാരോട് മോശമായി പെരുമാറൽ മുതലായ പെരുമാറ്റമുള്ള ലംഘനങ്ങൾ എന്നിവയിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്നതുമായും ആരോപിക്കപ്പെടുന്ന മേലുദ്യോഗസ്ഥർ/ കീഴുദ്യോഗസ്ഥർ/ സഹപ്രവർത്തകർ എന്നിവർക്കെതിരെ ഏതൊരു ജീവനക്കാരനും complaints@spandanaphoorty.com ലേക്ക് മെയിൽ അയച്ച് പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്. ലഭിച്ച പരാതികളിൽ മനഃപൂർവ്വം ചർച്ച ചെയ്യുന്നതിനും ഫ്രോഡ് ഇൻവെസ്റ്റിഗേഷൻ ആൻഡ് ക്രെസിസ് മാനേജ്മെന്റ് ('FICM') ടീമിൽ നിന്ന് ഓരോ കേസിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ജീവനക്കാരുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുകയോ സംവദിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നതിനും പരാതികളുടെ ട്രാക്കർ പരിപാലിക്കുന്നതിനുമായി കമ്പനി ഹെഡ് ഓഫീസിൽ ഒരു പരാതി ടീമിനെ നിയോഗിച്ചിട്ടുണ്ട്. കമ്പനിയുടെ അച്ചടക്ക നയം അനുസരിച്ച് അവലോകനത്തിനും തീരുമാനത്തിനുമായി പരാതി ടീം അവരുടെ നിരീക്ഷണങ്ങൾ/ഫീഡ്ബാക്ക്, അവലോകന റിപ്പോർട്ടുകൾ എന്നിവയ്ക്കൊപ്പം അച്ചടക്ക സമിതി (DC) ക്ക് സമർപ്പിക്കും.
- വഞ്ചന, ഫണ്ട് ദുരുപയോഗം, അനാശാസ്യമായ പെരുമാറ്റം, കടം വാങ്ങുന്നവരോട് മോശമായി പെരുമാറൽ തുടങ്ങിയ നിരോധിത പ്രവർത്തനങ്ങൾക്ക് ഒരു ജീവനക്കാരനെതിരെ പരാതി നൽകുന്ന വായ്പക്കാരനും വിസിൽ ബ്ലോവർ ആകാം. ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട്, സ്പന്ദനയുടെ ജീവനക്കാർക്കോ വായ്പക്കാർക്കോ CSS-ന്റെ ഡെഡിക്കേറ്റഡ് ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ വിളിച്ച് പരാതി നൽകാം. പരാതി DC പരിശോധിച്ച് ഉചിതമായ നടപടി സ്വീകരിക്കും. (അഭ്യർത്ഥിച്ചാൽ വിളിക്കുന്നയാളുടെ പേര് അജ്ഞാതമായി സൂക്ഷിക്കും).
- എന്നിരുന്നാലും, വിളിക്കുന്നയാൾക്ക് വായ്പക്കാരന്റെ പരാതിയുടെ കൃത്യതയെക്കുറിച്ച് മതിയായ തെളിവുകൾ ഉണ്ടായിരിക്കണം, വസ്തുതാവിരുദ്ധമായ പരാതികൾ ഉന്നയിക്കുന്നത് ഒഴിവാക്കുകയും വേണം. വസ്തുതാവിരുദ്ധമായ പരാതികൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്ന വിസിൽ ബ്ലോവർ, പരാതി നല്ല ഉദ്ദേശത്തോടെയാണ് ഉന്നയിച്ചതെങ്കിൽ, സഹപ്രവർത്തകനെ സംശയിക്കാൻ മതിയായ കാരണങ്ങളുണ്ടെങ്കിൽ ശിക്ഷിക്കപ്പെടില്ല. ദുരുദ്ദേശത്തോടെ/പ്രേരണയോടെ യാഥാർത്ഥ്യബോധമില്ലാത്ത പരാതികൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്ന ഒരു സ്റ്റാഫ് അച്ചടക്ക നടപടിക്ക് വിധേയമാകേണ്ടി വരും, അതായത് ആദ്യ സന്ദർഭത്തിൽ വാക്കാലുള്ള മുന്നറിയിപ്പ്, ആവർത്തിച്ചാൽ രേഖാമൂലമുള്ള മുന്നറിയിപ്പ്, അല്ലെങ്കിൽ ബാധകമായ നയം അനുസരിച്ച് മറ്റ് നടപടി.

11. ബാഹ്യ പരാതികൾ

പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്നും സർക്കാർ ഏജൻസികൾ, RBI, പോലീസ്, അഭിഭാഷകർ, വ്യവസായ ഓംബുഡ്സ്മാൻ (AKMI, സാ-യൻ & MFIN മുതലായവ) എന്നിവരിൽ നിന്നും സാമൂഹിക പ്രവർത്തകരിൽ നിന്നും (വായ്പക്കാരന്റെ പേരിൽ അല്ലെങ്കിൽ പൊതുതാൽപ്പര്യം മുൻനിർത്തി) ലഭിക്കുന്ന പരാതികളും ഹെഡ് ഓഫീസിൽ കൈകാര്യം ചെയ്ത്, ബാധകമായ നയം അനുസരിച്ച് ഉചിതമായ പ്രതിവിധി നൽകുന്നതാണ്. അതിനാൽ, അത്തരം ഏജൻസികളിൽ നിന്ന് പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്ന സ്റ്റാഫ് അവ CSS ന് വിടണം.

12. FPC, GRM ന്റെ വിന്യാസം

- a. കമ്പനിയുടെ HR പോളിസിക്ക് എല്ലാ സ്റ്റാഫുകളുടെയും റിക്രൂട്ട്മെന്റിനും അവരുടെ പരിശീലനത്തിനും റിപ്പോർട്ടിംഗ് ഘടനയ്ക്കും മാനദണ്ഡങ്ങളുണ്ട്. മിനിമം യോഗ്യത, നൈപുണ്യ സെറ്റുകൾ, അവരുടെ സാമൂഹികവും പെരുമാറ്റപരവുമായ വശങ്ങൾ എന്നിവ ഈ മാനദണ്ഡം ഉൾക്കൊള്ളുന്നു. ഓരോ ജീവനക്കാരനും FPC, GRM, പെരുമാറ്റച്ചട്ടം, വിസിൽ ബ്ലോവർ മെക്കാനിസം, വായ്പ്പക്കാരുമായി ഇടപെടുന്നതിനുള്ള ഉചിതമായ മാർഗം എന്നിവയിൽ പരിശീലനം നൽകുന്നു. വ്യവസായ പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തിൽ MFIN & സാ-യൻനൽകിയിട്ടുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ, ഇതിനകം തന്നെ ബോർഡ് അംഗീകരിക്കുകയും സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്, അത് ഫലപ്രദമായി നടപ്പിലാക്കും.
- b. എംപ്ലോയീ ട്രെയിനിംഗ്: പരാതി നിവാരണ സംവിധാനം ഉൾപ്പെടെ ഓരോ ജീവനക്കാരനും FPC സംബന്ധിച്ച പരിശീലനം നൽകിയിട്ടുണ്ട്. കൂടാതെ, ദുരുപയോഗം ചെയ്യുന്നതോ നിർബന്ധിതമോ ആയ ഡെറ്റ് കളക്ഷൻ / റിക്കവറി രീതികൾ അവലംബിക്കാതെ വായ്പ്പക്കാരോട് ഉചിതമായും മാന്യമായും പെരുമാറുന്നതിന് അവർക്ക് സോഫ്റ്റ് സ്കിൽസ് പരിശീലിപ്പിക്കപ്പെടുന്നു. വായ്പ്പക്കാരന് അർഹമായ ആദരവ് നൽകുകയും അന്തസ്സോടും ആത്മാഭിമാനത്തോടും കൂടി പെരുമാറുകയും ചെയ്യുന്ന വിധത്തിലാണ് ഓരോ ജീവനക്കാരനും പരിശീലനം നൽകുന്നത്. വരാൻ പോകുന്ന വായ്പ്പക്കാരുടെ കുടുംബത്തിന്റെ വരുമാനവും നിലവിലുള്ള കടവും സംബന്ധിച്ച് ആവശ്യമായ അന്വേഷണങ്ങൾ നടത്താൻ ജീവനക്കാർക്ക് പരിശീലനം നൽകിയിട്ടുണ്ട്.
- c. സ്റ്റാഫിന് പ്രമോഷനുകൾ നൽകുമ്പോൾ FPC, GRM, പെരുമാറ്റച്ചട്ടം, വിസിൽ ബ്ലോവർ മെക്കാനിസം എന്നിവ പാലിക്കുന്നതിന് അതീവ പ്രാധാന്യം നൽകണം.
- d. FPC, GRM, പെരുമാറ്റച്ചട്ടം, വിസിൽ ബ്ലോവർ മെക്കാനിസം എന്നിവ പാലിക്കാത്ത സ്റ്റാഫിനെതിരെ അച്ചടക്ക നടപടി സ്വീകരിക്കും.
- e. സ്പന്ദനയുടെ എല്ലാ ശാഖകളും ഹെഡ് ഓഫീസുകളും വായ്പ്പക്കാരുടെ അറിവിലേക്കായി പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ FPC, GRM, പെരുമാറ്റച്ചട്ടം, വിസിൽ ബ്ലോവർ മെക്കാനിസം എന്നിവ പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- f. ഈ FPC & GRMയുടെ പകർപ്പും വിവിധ പങ്കാളികളുടെ അറിവിലേക്കായി വെബ്സൈറ്റിൽ അപ്ലോഡ് ചെയ്യും.
- g. വായ്പ്പക്കാരുടെ ബോധവൽക്കരണം: വായ്പ്പക്കാർക്ക് അവരുടെ പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പരാതികൾ, ഓപ്ഷനുകൾ, ചോയിസുകൾ, സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്കായി FPC, GRM, എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് എന്നിവയെക്കുറിച്ച് ബോധവൽക്കരണം നൽകും. വായ്പ്പക്കാർക്കുള്ള ബോധവൽക്കരണം ബ്രാഞ്ച്, സെന്റർ മീറ്റിംഗുകളിലെ ഗ്രൂപ്പ് ട്രെയിനിംഗ് ഇന്ററാക്ഷനിലൂടെ നൽകണം.
- h. വായ്പ്പയെടുക്കുന്നവർ എന്ന നിലയിൽ അവരുടെ അവകാശങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കാൻ സഹായിക്കുന്നതിന് കമ്പനിയുടെ നയങ്ങളെയും നടപടിക്രമങ്ങളെയും കുറിച്ച് പുതിയ വായ്പ്പക്കാരെ അറിയിക്കണം.
