

સ્પંદના સ્કૂર્તિ ફાયનાન્સિયલ લિમિટેડ

યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા (“એફપીસી”) અંગેની નીતિ

સુધારાની તારીખ: 29 એપ્રિલ, 2024

વિષયનું કોષ્ટક

1. પરિચય.....	3
2. યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતાના ઉદ્દેશો:	3
3. મુખ્ય મૂલ્યો.....	3
4. યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા અંગેની માર્ગદર્શિકા.....	4
4.1. લોનની અરજી.....	4
4.2 લોનની આકારણી.....	4
4.3 લોનના નિયમો અને શરતો.....	4
4.4 લોનની મંજૂરી અને ડિસ્બર્સમેન્ટ	5
4.5 નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું ડિસ્બર્સમેન્ટ:	5
4.6. લોન કરાર/ દસ્તાવેજ / લોન કાર્ડ / કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટમાં ઘોષણાઓ	5
5. યોગ્ય વ્યવહાર અને નૈતિક વર્તણુક.....	6
6. વધુ પડતા દેવાથી બચવું.....	7
7. વસૂલાત / કલેક્શનની પદ્ધતિઓ અંગેની નીતિ.....	7
8. ઋણ લેનારની માહિતીની ગોપનીયતા	8
9. ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલી (જીઆરએમ) અંગેની નીતિ.....	8
9.1 ઉદ્દેશો.....	9
9.2 ફરિયાદ નિવારણ માટે કેન્દ્રીયકૃત કાર્યપ્રણાલી.....	9
9.3 ફરિયાદની નોંધણી:.....	9
9.4 ફરિયાદની પ્રક્રિયા	11
9.5 ફરિયાદ સમાપ્ત કરવી:	11
9.6 ગંભીર ફરિયાદનું એસ્કેલેશન:	11
9.7 ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલીનો સંચાર	11
9.8 ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી/ પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની નિમણુક	11
9.9 ઋણ લેનારની ફરિયાદો માટે એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ.....	12
9.10 ફરિયાદોની સમીક્ષા:.....	13
10. વ્હીસલ બ્લોવર	13
11. બાહ્ય ફરિયાદો	13
12. એફપીસી અને જીઆરએમનો પ્રસાર	14

1. પરિચય

સ્પંદના સ્ફૂર્તિ ફાયનાન્સિયલ લિમિટેડ (“સ્પંદના” અથવા “કંપની”) ભારતીય રિઝર્વ બેંક (આરબીઆઇ) સાથે એનબીએફસી તરીકે નોંધણી પામેલી પ્રાઇવેટ લિમિટેડ કંપની છે અને તેને 13 એપ્રિલ, 2015થી એનબીએફસી-એમએફઆઇ તરીકે પુનઃવર્ગીકૃત કરવામાં આવી છે. તેને આરબીઆઇના સ્કેલ આધારિત નિયમન હેઠળ મિડલ લેયર એનબીએફસી તરીકે પણ વર્ગીકૃત કરવામાં આવી છે.

સ્પંદના નીચી આવક ધરાવતા પરિવારો અને વ્યક્તિઓને તેમના જીવનની ગુણવત્તા સુધારવા માટે સૂક્ષ્મઘિરાણ સેવાઓ પૂરી પાડે છે. સ્પંદના પારદર્શકતા અને પ્રામાણિકતાનાં ઉચ્ચ સ્તરો જાળવીને તેના ઋણ લેનારાઓને ગુણવત્તાયુક્ત સેવાઓ પૂરી પાડવાના સતત પ્રયત્ન કરે છે.

સ્પંદના સુનિશ્ચિત કરે છે કે જવાબદાર ઘિરાણ, પારદર્શકતા અને મુખ્ય મૂલ્યોના સિક્કાંતોનું અક્ષરશઃ પાલન કરવામાં આવે છે. સ્પંદના માસ્ટર નિર્દેશ – ભારતીય રિઝર્વ બેંક (સૂક્ષ્મઘિરાણ લોન માટે નિયમનકારી માળખું) નિર્દેશો, 2022, માસ્ટર નિર્દેશ – ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની – સ્કેલ આધારિત નિયમનો) નિર્દેશો, 2023 હેઠળ એનબીએફસી અને એમએફઆઇ માટે યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા અંગેની ભારતીય રિઝર્વ બેંક (“આરબીઆઇ”) દ્વારા જારી કરેલી વિભિન્ન માર્ગદર્શિકાઓને અનુસરે છે અને તેણે સેલ્ફ-રેગ્યુલેટરી ઓર્ગેનાઇઝેશન્સ માઇક્રોફાયનાન્સ ઇન્સ્ટિટ્યુશન નેટવર્ક (એમએફઆઇએન) અને સા-ધન (એસોસિએશન ઓફ કોમ્યુનિટી ડેવલપમેન્ટ ફાયનાન્સ ઇન્સ્ટિટ્યુશન) દ્વારા વિકસાવવામાં આવેલા એકીકૃત ઉદ્યોગ આચાર સંહિતાને પણ અપનાવી છે.

સ્પંદના ભારતમાં કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશો સહિત 21 રાજ્યોમાં ઉપસ્થિતિ ધરાવે છે અને તે તેની કામગીરીને ભારતભરના વધુ રાજ્યો અને ક્ષેત્રોમાં વિસ્તારવાની યોજના ધરાવે છે. તદનુસાર, પ્રોડક્ટ્સ, ગ્રાહકો અને સ્ટાફની સંખ્યા વધી રહી છે, જેના સમપ્રમાણમાં યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા અને નીતિની માર્ગદર્શિકાઓનાં અસરકારક અમલીકરણની વધુ સારી સમજ માટે સમયાંતરે પ્રવર્તમાન બોર્ડની મંજૂરી પ્રાપ્ત નીતિના અવકાશમાં યોગ્ય વિસ્તાર કરવામાં આવે છે.

2. યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતાના ઉદ્દેશ

- યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા (એફપીસી) તૈયાર કરવા અને એફપીસીના અસરકારક અમલીકરણ માટેની પ્રક્રિયા અને માર્ગદર્શિકા ઘડવા, જે નિયમનકાર અને સ્વ નિયમનકારી સંસ્થા (એસઆરઓ) દ્વારા નિર્ધારિત માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરે છે અને સ્પંદના દ્વારા પ્રાપ્ત અનુભવોથી એફપીસીનાં અવકાશને વિસ્તારવા.
- ઋણ લેનારાઓને છેતરપિંડી, ગેરરજૂઆત, છળ અને અનૈતિક પ્રથાઓથી સુરક્ષિત રાખવા.
- સુનિશ્ચિત કરવા માટે કે ઘિરાણ અને લોનની વસૂલાતને સંબંધિત તમામ પ્રથાઓ નિષ્પક્ષ હોય અને

ઋણ લેનારની ગરિમાના આદરને જાળવી રાખવામાં આવે છે.

- તમામ કર્મચારીઓ અને ઋણ લેનારાઓને અસરકારક રીતે એફપીસી પર તાલિમ આપવા માટે અને એ સુનિશ્ચિત કરવું કે તેઓ હંમેશાં એફપીસીનું પાલન કરે.
- એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે કે ઋણ લેનારાઓ સાથે ધર્મ, જ્ઞાતિ, જાતિ, વૈવાહિક સ્થિતિ, જાતીય અભિગમ વગેરે જેવા ધોરણોને આધારે ભેદભાવ થતો ન હોય.
- એફપીસીનાં અસરકારક અમલીકરણ પર દેખરેખ રાખવા અને વિચલનો સામે શૂન્ય સહિષ્ણુતાને જાળવવા.
- સ્પંદના દ્વારા મેળવેલા અનુભવો ઉપરાંત આરબીઆઇ અને એસઆરઓ માર્ગદર્શિકાઓને આધારે એફપીસીની સતત સમીક્ષા અને સુધારો કરવા.

3. મુખ્ય મૂલ્યો - આઇસીએઆરઇ

- પ્રમાણિકતા અમે નિષ્પક્ષતા અને યોગ્ય કાર્ય કરવામાં વિશ્વાસ ધરાવીએ છીએ
- સહયોગ અમે વ્યક્તિગત સિદ્ધિ પહેલા સામુહિક સફળતાને રાખીએ છીએ
- ચપળતા અમે ઝડપથી અને અસરકારક રીતે કાર્ય કરીએ છીએ
- ગ્રહણશીલતા અમે મુક્ત અને પ્રમાણિક સંચારમાં વિશ્વાસ ધરાવીએ છીએ
- સહાનુભૂતિ અમે અમારા તમામ હિસ્સેદારોનો આદર અને તેમની સંભાળ રાખીએ છીએ

4. લોન પ્રક્રિયા અંગેની માર્ગદર્શિકાઓ

4.1. લોન સોર્સિંગ અને અરજી

- ઋણ લેનારાઓને લોનના નિયમો અને શરતો અંગે સમજાવવા માટે 2 દિવસ સુધી તાલિમ આપવામાં આવશે અને અરજીની પ્રક્રિયા કરતા પહેલા જૂથના સભ્યો વચ્ચે સહકારને સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.
- તાલિમમાં લોનની રકમના યોગ્ય ઉપયોગ, વધુ પડતા ઋણ લેવાનાં જોખમો, લોનની રકમના દુરુપયોગ વગેરે પર ભાર મૂકવામાં આવશે.
- તાલિમમાં વાર્ષિક વ્યાજદર, અમલી વાર્ષિક વ્યાજદર, લોન પ્રોસેસિંગ ફી, વીમાનાં પ્રિમિયમ, વિભાજિત અવધિ/ મોરટોરિયમ અને વિલંબિત ચુકવણી પર દંડ/ શુલ્ક સહિતના અન્ય લાગુ થવા પાત્ર શુલ્ક, લોનની અવધિ અને પુનઃચુકવણીની પુનરાવૃત્તિ સહિતની પ્રોડક્ટની વિશેષતાઓને પણ આવરવામાં આવશે. ઋણ લેનારાઓને જાણ કરવામાં આવશે કે સ્પંદના પૂર્વ-ચુકવણી અથવા ફોરકલોઝર શુલ્ક વસૂલતી નથી.

- d. ઋણ લેનારાઓને વીમા પોલિસી, તેની દાવાની પ્રક્રિયા, સરન્ડર અને લોનનાં પ્રિકલોઝરની સ્થિતિઓમાં પોલિસીને જારી રાખવાની વિશેષતાઓ અંગે પણ તાલિમ આપવામાં આવશે.
- e. ઋણ લેનારાઓને એ પણ જણાવવામાં આવે છે કે તેમણે મુખ્ય રકમ, વ્યાજ, પ્રોસેસિંગ ફી અને વીમાનાં પ્રિમિયમ સિવાય કશું ચુકવવાની જરૂર હોતી નથી.
- f. ઋણ લેનારને તમામ સંચાર પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા ઋણ લેનાર દ્વારા સમજવામાં આવતી ભાષામાં થવા જોઈએ.
- g. લોનની અરજી/ દસ્તાવેજીકરણ પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા ઋણ લેનાર દ્વારા સમજવામાં આવતી ભાષામાં હોવા જોઈએ.
- h. ઋણ લેનારને લોનની અરજી પ્રાપ્ત થઈ હોવાની પાવતી પૂરી પાડવામાં આવશે, જેમાં લોન અરજીનો નિકાલ કેટલી સમયસીમાની અંદર થશે તેની જાણ કરવામાં આવશે.
- i. લોન અરજી અસરકારક વ્યાજદર, પ્રોસેસિંગ ફી, વીમાનાં પ્રિમિયમ, અન્ય લાગુ થવા પાત્ર શુલ્ક અને વ્યવસ્થાનો ભાગ રચતી તમામ વાસ્તવિક માહિતી ધરાવશે, જેથી અન્ય ધિરાણકર્તાઓ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થસભર તુલના થઈ શકે છે અને ઋણ લેનાર દ્વારા માહિતગાર નિર્ણય લેવામાં આવી શકે છે.
- j. લોન અરજીનું ફોર્મ અરજીનાં ફોર્મ સાથે રજૂ કરવાની આવશ્યકતા હોય એવા દસ્તાવેજોને દર્શાવશે.

4.2 લોનની આકારણી

- a. દરેક લોનની આકારણી ઋણ લેનારના કારોબાર, પારિવારિક આવક, તેમના પ્રવર્તમાન દેવાને સમજવા અને આ રીતે તેમની લોનની આવશ્યકતા અને પુનઃચુકવણીની ક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે કરવાની હોય છે.
- b. લોનની આકારણી બ્રાન્ચ મેનેજર દ્વારા ફરજિયાતપણે કરવાની હોય છે અને આકારણી ભરવી જોઈએ.

4.3 લોનના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો, લોનની મંજૂરી અને ડિસ્બર્સમેન્ટની પ્રક્રિયા

- a. સ્પંદના લોન કરાર/ દસ્તાવેજોનું પ્રમાણભૂત ફોર્મ ધરાવે છે અને ઋણ લેનારાઓને તે પ્રાદેશિક ભાષામાં આપવામાં આવે છે.
- b. આકારણી પછી, સ્પંદના દરેક મંજૂર થયેલી લોન માટે પ્રાદેશિક ભાષામાં મંજૂરી પત્ર જારી કરશે.
- c. મંજૂરી પત્રમાં મંજૂર કરેલી લોનની રકમ, વ્યાજદર, જોખમનું વર્ગીકરણ અને વ્યાજ વસૂલવા માટેનો તર્ક, પ્રોસેસિંગ ફી, વીમાનાં પ્રિમિયમ, લોન અવધિ અને પુનઃચુકવણીની પુનરાવૃત્તિની સાથે સાથે અમલ કરવા માટે આવશ્યક દસ્તાવેજોનો સમાવેશ થાય છે.

- d. આ ઉપરાંત, મંજૂરી પત્રની સાથે સ્પંદના તમામ સંભવિત ઋણ લેનારાઓને લોન કરાર/ દસ્તાવેજો અમલમાં મૂકતા પહેલા માહિતગાર અભિપ્રાય લેવામાં સહાય કરવા માટે ક્રી ફેક્ટ શીટ (કેએફસી) જારી કરશે. (કેએફએસનાં અમલીકરણ સુધી, કંપની ફેક્ટશીટ કમ લોન કાર્ડ જારી કરશે/જારી રાખશે).
- e. કેએફએસ અનોખી પ્રસ્તાવ સંખ્યા પૂરી પાડશે અને તેની માન્યતા કાર્યના ત્રણ દિવસોની હશે, કેએફએસના કન્ટેન્ટ્સને ઋણ લેનારને સમજાવવામાં આવશે અને આગળની પ્રક્રિયા/ દસ્તાવેજીકરણ માટે કેએફએસ અને મંજૂરી પત્રને સમજવામાં આવ્યા હોવાની સ્વીકૃતિ લેવામાં આવશે.
- f. સ્પંદના માન્યતા અવધિ દરમિયાન જો ઋણ લેનાર દ્વારા સંમત થવામાં આવે તો કેએફએસમાં સૂચિત લોનની શરતોથી બાધ્ય હશે. એવી પરિસ્થિતિઓ, જેમાં ગ્રાહક કેએફએસ પર માન્યતા તારીખ પછી સંમતિ આપે છે તો, સ્પંદના સેએફએસમાં ઉલ્લેખ કરેલી શરતો સાથે લોનની વધુ પ્રક્રિયા અંગે અથવા નવા કેએફએસનાં પ્રોસેસિંગ દ્વારા શરતોમાં ફેરફાર કરવા અંગેનો નિર્ણય લેવાનો એક માત્ર અધિકાર ધરાવે છે.
- g. કેએફએસના ભાગ 1માં દર અને ફી/શુલ્કની વિગતો (આરબીઆના નિર્દેશને અનુરૂપ વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર), પ્રોસેસિંગ ફી, વીમાનાં પ્રિમિય, લોનનો કરારનો ભાગ રચતા અન્ય તમામ શુલ્ક, ઇક્વિટી પિરિયડ ઇન્સ્ટોલમેન્ટ વગેરે) સામેલ હશે. કેએફએસના ભાગ 2માં અન્ય ગુણાત્મક માહિતી (આરબીઆના નિર્દેશને અનુરૂપ વસૂલાત કરતા એજન્ટ્સને સંબંધિત ક્લોઝ, ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલીની ક્લોઝ અને વિગતો, જામીનગીરીકરણ અંગે લાગુ થવા પાત્રતા, કુલિંગ અવધિ અને ધિરાણ સેવા પ્રદાતાની વિગતો) સામેલ હશે. આ ઉપરાંત, કેએફએસમાં વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર)ની કમ્પ્યુટેશન શીટ અને લોનની અવધિ દરમિયાન લોનનો એમોર્ટાઇઝેશન શિડ્યુલ (લોન કાર્ડ) પણ સામેલ હશે.
- h. લોન એમોર્ટાઇઝેશન શિડ્યુલ લોન કાર્ડનાં શિર્ષક હેઠળ નીચે ઉલ્લેખ કર્યા પ્રમાણે તમામ વિશેષતાઓ ધરાવશે (પોઇન્ટ નંબર 4.5).
- i. લોન માત્ર શાખામાં ડિસ્બર્સ થશે. લોન ઋણ લેનારાઓ અને તેના જૂથ સભ્યોની ઉપસ્થિતિમાં સંબંધિત લોન અધિકારી અને શાખાના મેનેજર દ્વારા ડિસ્બર્સ થશે. નીતિ તરીકે ઋણ લેનારના જીવનસાથી પણ લોનનાં ડિસ્બર્સમેન્ટના સમયે ઉપસ્થિત રહેવા જોઈએ. ડિસ્બર્સમેન્ટની કામગીરી પર કડક દેખરેખ રાખવામાં આવશે.
- j. ઋણ લેનારને લોન કરાર/દસ્તાવેજમાં ક્વોટ કરેલા દરેક બિડાણોની નકલની સાથે પ્રાદેશિક ભાષામાં લોન કરાર/દસ્તાવેજની નકલ પણ પૂરી પાડવામાં આવશે.
- k. સ્પંદના ઋણ લેનારને ડિસ્બર્સમેન્ટ શિડ્યુલ, વ્યાજદરો વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈ ફેરફાર થવાના કિસ્સામાં પ્રાદેશિક ભાષામાં નોટિસ આપશે.
- l. વ્યાજદરો અને શુલ્કમાં કોઈ ફેરફાર માત્ર ભાવિ અસરથી કરવામાં આવશે. લોન કરાર આ અંગે યોગ્ય શરતો ધરાવશે.
- m. કરાર/ દસ્તાવેજ હેઠળ ચુકવણી અથવા પ્રદર્શનને પાછો ખેંચવા/ વેગ આપવાનો નિર્ણય લોન

કરાર/ દસ્તાવેજને અનુરૂપ હશે.

- n. સ્પંદના સૂક્ષ્મ ધિરાણ લોન માટે ફોરક્લોઝર શુલ્ક/ પૂર્વ-ચુકવણીના દંડ વસૂલશે નહીં. વિલંબિત ચુકવણી માટે દંડ, જો કોઈ હોય તો, ઓવરડ્યુ રકમ પર લાગુ થશે અને સમગ્ર લોનની રકમ પર લાગુ થશે નહીં.
- o. દંડાત્મક શુલ્કની વિગતોનો ઉલ્લેખ લોન કરારમાં બોલ્ડમાં કરવામાં આવશે, જ્યારે પણ લોનના વાસ્તવિક નિયમો અને શરતોનાં બિનઅનુસરણ માટેનાં રિમાઈન્ડર્સ ઋણ લેનારાઓને મોકલવામાં આવે છે ત્યારે દંડાત્મક શુલ્કન જાણ કરવામાં આવશે. આ ઉપરાંત, દંડાત્મક શુલ્ક લાદવાની કોઈ ઘટના અને તેના માટેનાં કારણની જાણ કરવામાં આવશે.
- p. સ્પંદના તમામ બાકી લેણાંની પુનઃચુકવણી અથવા લોનની ચુકવવાની બાકી રહેતી રકમની પ્રાપ્તિ પર તમામ જામીનગીરીઓ મુક્ત કરશે, જે કંપની ઋણ લેનાર સામે અન્ય કોઈ દાવા માટે કોઈ કાયદેસરના અધિકાર અથવા લિએન ધરાવતી હોઈ શકે તેને આધિન હશે. જો આવો સરભર કરવાના અધિકારનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે તો ઋણ લેનારને એવા શેષ દાવાઓ અને શરતો અંગે સંપૂર્ણ વિગતોની સાથે આની નોટિસ આપવામાં આવશે, જેના હેઠળ સ્પંદના સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી તેને જાળવી રાખવાનો અધિકાર ધરાવે છે.

4.4 નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું ડિસ્બર્સમેન્ટ

- a. લોનની અરજી માટેની પ્રક્રિયા સરળ હશે અને લોન પૂર્વ-નિર્ધારિત સમય અનુસાર ડિસ્બર્સ કરવામાં આવશે.
- b. દરેક લોનની પ્રોડક્ટ પર સૂક્ષ્મધિરાણ પર લાગુ કરવામાં આવતા વ્યાજ (લઘુત્તમ, મહત્તમ અને સરેરાશ વ્યાજદરો, જો લાગુ થાય તો)ના અસરકારક દર, પ્રોસેસિંગ ફી અને વીમા પ્રિમિયમ તમામ શાખાઓ, હેડ ઓફિસ, જારી કરવામાં આવતા સાહિત્ય (પ્રાદેશિક ભાષામાં) અને કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રમુખ રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

4.5. લોન કાર્ડ

લોન કાર્ડની વિશેષતાઓ

- a. ઋણ લેનાર દ્વારા સમજવામાં આવતી ભાષામાં લોનના તમામ નિયમો અને શરતો,
- b. માહિતી, જે ઋણ લેનારને પર્યાપ્ત રીતે ઓળખે છે,
- c. પ્રાપ્ત હપ્તાઓ અને આખરી ડિસ્ચાર્જ સહિત તમામ ચુકવણીઓની ફિલ્ડ સ્ટાફ દ્વારા પાવતી,
- d. કંપનીના નોડલ ઓફિસરનાં નામ અને સંપર્ક નંબર સહિત ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલીની વિગતો.

જારી કરેલી નોન-ક્રેડિટ પ્રોડક્ટ્સ, જો કોઈ હોય તો, તે ઋણ લેનારાઓને સંપૂર્ણ સંમતિ સાથે હશે અને ફીનાં

માળખાની માહિતી લોન કાર્ડમાં આપવામાં આવશે.

5. યોગ્ય વ્યવહાર અને નૈતિક વર્તણુક

- a. ઋણ લેનાર સાથે કંપનીના તમામ વ્યવહારો મુક્ત, નિષ્પક્ષ અને નૈતિક હશે.
- b. કંપનીના કર્મચારીઓ ઋણ લેનારાઓ સાથે આદર અને ગરિમાપૂર્ણ વ્યવહાર કરશે.
- c. કંપની વિકલાંગતાના આધાર પર શારીરિક રીતે વિકલાંગ /દૃષ્ટિ બાધિત અરજદારો સાથે લોનની સુવિધાઓ સહિતની પ્રોડક્ટ્સ અને સુવિધાઓ પૂરી પાડવામાં કોઈ ભેદભાવ કરશે નહીં. અને વિભિન્ન નાણાકીય સેવાઓ પ્રાપ્ત કરવા માટે આવા વ્યક્તિઓને તમામ શક્ય સહાય પૂરી પાડશે.
- d. કંપની પ્રયત્ન કરે છે કે ઋણ લેનારાઓ સાથે ધર્મ, જ્ઞાતિ, જાતિ, વૈવાહિક સ્થિતિ અને જાતિય અભિગમ વગેરેને આધારે કોઈ ભેદભાવ ન થાય.
- e. કંપની આરબીઆઇની પ્રવર્તમાન માર્ગદર્શિકાઓ અનુસાર તમામ પાત્ર ઋણ લેનારાઓને સૂક્ષ્મધિરાણ સેવાઓ પૂરી પાડે છે.
- f. કંપનીના વ્યાજદર અને શુલ્ક આરબીઆઇની પ્રવર્તમાન માર્ગદર્શિકા અને બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિઓ અનુસાર હોય છે.
- g. વ્યાજદર અને જોખમનાં વર્ગીકરણ માટેના અભિગમ તથા ઋણ લેનારાઓના વિભિન્ન વર્ગને લાગુ થતા વિભિન્ન વ્યાજદરોના તર્ક ઋણ લેનારને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- h. વ્યાજદર અને જોખમનાં વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે. વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત માહિતી વ્યાજદરોમાં જ્યારે પણ ફેરફાર થાય છે ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે.
- i. કંપની લોન કરાર/ દસ્તાવેજના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડેલા ઉદ્દેશો સિવાય ઋણ લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરશે નહીં. (જ્યાં સુધી ઋણ લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરવામાં આવી હોય એવી નવી માહિતી કંપનીનાં ધ્યાનમાં ન આવે ત્યાં સુધી).
- j. કંપની પ્રમાણભૂત કેવાયસી ધોરણો અનુસાર ઋણ લેનારાઓ પાસેથી સંબંધિત દસ્તાવેજોની નકલો પ્રાપ્ત કરશે. માગેલા વધારાના દસ્તાવેજો વ્યવહાર પૂર્ણ કરવા માટે ઉચિત અને આવશ્યક હશે.
- k. ઋણ લેનાર પાસેથી ઋણ ખાતાનાં ટ્રાન્સફર માટે કોઈ વિનંતી પ્રાપ્ત કરવામાં આવે એવા કિસ્સામાં સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે કંપનીનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, તેની જાણ આવી વિનંતી પ્રાપ્ત કરવામાં આવે તેના 21 દિવસની અંદર કરવામાં આવશે. આવું ટ્રાન્સફર લાગુ થવા પાત્ર કાયદાને અનુરૂપ પારદર્શક કરારાત્મક શરતો અનુસાર હશે.
- l. કંપની ઉત્પાદને બંડલ (ભેગી) કરશે નહીં. બંડલ કરવાનો માત્ર અપવાદ ક્રેડિટ જીવન વીમા પ્રોડક્ટ્સ (જો લાગુ થવા પાત્ર હોય તો)ના સંબંધમાં કરવામાં આવી શકે છે, જે સામાન્યપણે સંપૂર્ણપણે અસુરક્ષિત લોન પર ક્રેડિટ જોખમને આવરવા માટે લોન સાથે બંડલ કરીને ઓફર કરવામાં આવે છે. વીમાની શરતો ઋણ લેનારાઓને પારદર્શક રીતે જણાવવામાં આવશે અને તે આરબીઆઇ તથા ઇન્શ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી (ઇરડા)ના ધોરણોને અનુસરતી હોવી જોઈએ.

તમામ કિસ્સાઓમાં ઋણ લેનારની સંમતિ લેવી જોઈએ, એવી સ્થિતિઓ, જેમાં ઋણ લેનાર કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા વીમાનો વિકલ્પ લેવા માટે તૈયાર ન હોય તો ઋણ લેનારાઓએ તેમની ક્ષમતામાં વીમાની વ્યવસ્થા કરવાની હોય છે.

- m. ઋણ લેનારાઓને ઓફર કરવામાં આવતી તાલિમ વિનામૂલ્યે હશે. ફિલ્ડ સ્ટાફને આવી તાલિમ માટે પ્રશિક્ષિત કરવામાં આવશે અને ઋણ લેનારાઓને લોન/ અન્ય કોઈ પ્રોડક્ટ્સને સંબંધિત પ્રક્રિયા અને પ્રણાલીથી પણ સંપૂર્ણપણે જાગૃત્ત કરવામાં આવશે.
- n. કંપની ગ્રાહકને ક્રેડિટ શિસ્ત અંગે સૂચિત કરવા અને શિક્ષિત કરવા માટે એસએમએસ મારફતે અથવા અન્ય અનુકૂળ રીતે સીઆઇસીને (ડીપીડી/એનપીએ) ડિફેલ્ટ સ્ટેટસ અપલોડ કરતી વખતે ગ્રાહકને અગાઉથી જાણ કરશે.

6. વધુ પડતા દેવાથી બચવું

- a. લોન સોર્સિંગ ઓફિસ અને બ્રાન્ચ મેનેજર્સ લોનને મંજૂરી આપતા પહેલા ઋણ લેનારાઓના પ્રવર્તમાન દેવા અંગેની યોગ્ય તપાસ કરશે. આ ઉપરાંત, કંપની કોઈ પણ ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓ મારફતે ક્રેડિટ ટ્રેક/ ઋણ લેનારાઓના ઇતિહાસની તપાસ કરશે.
- b. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે લોન વ્યાપક પરિમાણો એટલે કે પરિવારની પ્રોજાઇલ, પારિવારિક આવક અને પારિવારિક ખર્ચને ધ્યાનમાં રાખીને ઋણ લેનારની વાર્ષિક પારિવારિક આવકની આકારણીને આધારે પૂરી પાડવામાં આવે.
- c. કંપની દેવાનાં સ્તરને આધારે ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓ (સીઆઇસી)ને ચોક્કસ ડેટા પૂરા પાડે છે અને તમામ સંભવિત પરિસ્થિતિઓમાં ઋણ લેનારાઓ પાસેથી ઘોષણાઓ પ્રાપ્ત કરીને, જ્યાં પણ ઉપલબ્ધ હોય બેંક ખાતાનાં સ્ટેટમેન્ટ્સની ખરાઇ અને સ્થાનિક પૂછપરછ વગેરે દ્વારા ખાતરી કરશે.
- d. કંપની આઉટફ્લોની ખાતરી કરવા માટે માસિક પારિવારિક આવક સાથે પરિવારોની માસિક ફરજોની પુનઃચુકવણીની આકારણી કરે છે.
- e. કંપની કંપનીનાં બોર્ડ/ ઉદ્યોગનાં એસોસિએશન્સ દ્વારા નિર્ધારિત કર્યા પ્રમાણે અને આરબીઆઇ દ્વારા નિર્ધારિત એકંદર મર્યાદાથી વધુ નહીં હોય.
- f. કંપની ઋણ લેનારાઓને વધુ પડતા દેવાની ખરાબ અસરો અંગે શિક્ષિત કરશે.

7. વસૂલાત/ કલેક્શનની પદ્ધતિઓ અંગે નીતિ

- a. કંપની કલેક્શન નીતિ અંગે અને ઋણ લેનારાઓ સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે તમામ કર્મચારીઓ (ફિલ્ડ સ્ટરે)ને તાલિમ આપશે.
- b. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે કર્મચારીઓ નમ્ર ભાષાનો ઉપયોગ કરે, શિષ્ટાચાર જાળવે અને ઋણ લેનારાઓ સાથે તમામ વાતચીત દરમિયાન સાંસ્કૃતિક સંવેદનશીલતાનો આદર કરે.

- c. લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપની કર્મચારીઓને વિષમ/ મોડા સમયે અથવા ઋણ લેનારાઓના શોક/ બિમારી દરમિયાન વસૂલાત કરવી, દુર્વ્યવહાર/ આક્રમકતાથી વર્તવું અથવા વસૂલાત દરમિયાન શક્તિનો ઉપયોગ કરવા જેવી બળજબરીપૂર્વક વસૂલાતની પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ નહીં કરવાની સૂચના આપશે.
- d. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે કર્મચારીઓ કોઈ પણ કઠોર પદ્ધતિઓ અપનાવશે નહીં, જેવી કે ધાકધમકી અથવા અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ કરવો, સતત ઋણ લેનારને કોલ કરવો અને/ અથવા ઓવરડયુ ઋણ લેનારને સવારે 9:00 પહેલા અને સાંજે 6:00 પછી કોલ કરવો, ઋણ લેનારના સંબંધીઓ, મિત્રો, સહકર્મચારીઓને ત્રાસ આપવો, ઋણ લેનારાઓનું નામ પ્રકાશિત કરવું, હિંસા અથવા ઋણ લેનાર અથવા ઋણ લેનારના પરિવાર/ સંપત્તિ/ પ્રતિષ્ઠાને હાનિ પહોંચાડવા માટે અન્ય માધ્યમનો ઉપયોગ કરવાની ધમકી આપવી, ઋણ લેનારને દેવા કે બિન-યુકવણીનાં પરિણામની હદ અંગે ગેરમાર્ગે દોરવા.
- e. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે વસૂલાત ઋણ લેનાર અને કર્મચારીઓ દ્વારા પારસ્પરિક રીતે નક્કી કરેલા નિયુક્ત/ કેન્દ્રીય રીતે નિયુક્ત સ્થળે (સેન્ટર મિટિંગ) કરવામાં આવશે. જો કે, ફિલ્ડ સ્ટાફ જો ઋણ લેનાર સતત બે અથવા વધુ પ્રસંગો પર નિયુક્ત/ કેન્દ્રીય રીતે નિયુક્ત સ્થળે (સેન્ટર મિટિંગ) હાજર રહેવામાં નિષ્ફળ જાય છે તો ઋણ લેનારનાં રહેઠાણ અથવા કાર્યનાં સ્થળે વસૂલાત કરવા માટે હકદાર બને છે.
- f. કંપની ઋણ લેનારાઓ પ્રત્યે કર્મચારીઓના કોઈ અયોગ્ય વ્યવહાર માટે જવાબદાર/ ઉત્તરદાયી હોય છે.
- g. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે કડક દેખરેખ રાખશે કે સ્ટાફ ગેરવર્તણુક ન કરે અથવા ઋણ લેનારાઓનું અનાદર ન કરે.
- h. એફપીસી સામે કોઈ ગેરવર્તણુક અથવા વિચલન માટે કર્મચારીઓ સામે શિસ્તભંગનાં પગલાં લેવામાં આવશે.
- i. કંપની તમામ શાખાનાં પરિસરો, હેડ ઓફિસ/ નોંધણી પામેલી ઓફિસમાં પ્રાદેશિક ભાષા અથવા ઋણ લેનાર દ્વારા સમજવામાં આવે એવી ભાષામાં એફપીસી પ્રદર્શિત કરશે અને તેને વેબસાઇટ પર અપલોડ કરશે.
- j. કંપનીએ વસૂલાતને સંબંધિત ફરિયાદો માટે ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલી અમલમાં મૂકી છે. કાર્યપ્રણાલીની વિગતો ઋણ લેનારને કેએફએસ કમ લોન કાર્ડમાં પૂરી પાડવામાં આવશે.
- k. કંપની લોન કલેક્શન માટે રિકવરી એજન્ટ્સ એસાઇન કરતા નથી, જો કરવામાં આવે તો તેમની વિગતોની જાણ ગ્રાહકનો યોગ્ય રીતે કરવામાં આવશે અને તેને વેબસાઇટ પર હોસ્ટ કરવામાં આવશે.

8. ઋણ લેનારની માહિતીની ગોપનીયતા

- a. કંપની ગ્રાહકની ગોપનીયતાનો આદર કરશે અને ઋણ લેનારની માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય તરીકે સમજશે.

- b. કંપની ઋણ કરાર/ દસ્તાવેજમાં ઋણ લેનારના ડેટાને ક્રેડિટ બ્યુરોઝ, વૈધાનિક સંસ્થાઓ, જૂથ કંપનીઓ અને ત્રાહિત પક્ષો સાથે શેર કરવા અંગે લોન કરાર/ દસ્તાવેજમાં પર્યાપ્ત ઘોષણાં સામેલ કરશે અને ઋણ લેનારની સ્વીકૃતિ આંતરિક રેકોર્ડ્સ માટે પ્રાપ્ત કરવામાં આવશે.
- c. કંપની કર્મચારીઓને ઋણ લેનારના ડેટાની વિશ્વસનીયતા અને ગોપનીયતા અંગે તાલિમ આપશે.

9. ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલી (જીઆરએમ) અંગેની નીતિ

સ્પંદના ઋણ લેનારને તેની નીતિનાં નિર્માણનાં કેન્દ્રમાં રાખીને ઋણ લેનાર કેન્દ્રી સંસ્થા બનવાનો પ્રયત્ન કરે છે અને તમામ નીતિઓ તથા પ્રક્રિયાઓ ઋણ લેનારાઓને કાર્યક્ષમ અને ઝડપી સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે તૈયાર કરવામાં આવી છે. સ્પંદનાએ એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે તમામ પગલાં ભર્યાં છે કે ઋણ લેનારની સેવાને અત્યંત મહત્ત્વ આપવામાં આવે, જ્યારે જો કોઈ ‘ફરિયાદ’ હોય, જેમાં પ્રશ્નો, ફરિયાદો અને પ્રતિસાદો સામેલ હોય તો આ ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલી ફરિયાદના સમયસર ઉકેલ/ પ્રતિસાદને સાંભળવાની જોગવાઈ પૂરી પાડે છે. આ ઉપરાંત, પ્રાપ્ત કરેલી તમામ ફરિયાદો અને પ્રતિસાદની સંસ્થાનાં ઉચ્ચ સ્તરે સમીક્ષા કરવામાં આવે છે અને નીતિઓની સમીક્ષા કરવામાં આવે છે તથા ડિલિવરી કાર્યપ્રણાલીને મજબૂત કરવા માટે નિર્ણયો લેવામાં આવે છે અને વધુ સારી સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવે છે.

કંપનીએ નીચે આપેલી ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલીને અમલમાં મૂકી છે, જે ઋણ લેનારની ફરિયાદોને પ્રાપ્ત કરવા, સંચાલિત કરવા અને નિકાલ માટે, દસ્તાવેજીકરણ, ટર્ન-એરાઉન્ડ ટાઇમ અને વણઉકેલાયેલી ફરિયાદો માટે એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ અને સામયિક સમીક્ષા કાર્યપ્રણાલી પૂરી પાડે છે.

આ નીતિ હેઠળ કંપની ઋણ લેનારની ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવા, સંચાલિત કરવા અને નિકાલ, દસ્તાવેજીકરણ અને આ નીતિ હેઠળ રિપોર્ટિંગ માટે હેડ ઓફિસ ખાતે સમર્પિત ગ્રાહક સહાય સેવા વિભાગ (સીએસએસ) ધરાવે છે.

9.1 ઉદ્દેશો

આ નીતિનો ઉદ્દેશ ઋણ લેનારની ફરિયાદોનો ત્વરિત ઉકેલ સુનિશ્ચિત કરવા માટે નિષ્પક્ષ અને પારદર્શક રીતે કાર્યક્ષમ સેવાઓ પૂરી પાડીને અને ઉચ્ચ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલીનાં અમલીકરણની સમીક્ષા માટે કાર્યપ્રણાલી પૂરી પાડીને ઋણ લેનારની ફરિયાદોનો તાત્કાલિક ઉકેલ લાવવાનો છે.

- ઋણ લેનારાઓને પ્રતિસાદ અને સૂચનો માટે ઔપચારિક અને અનૌપચારિક શૃંખલાઓ પૂરી પાડવા માટે
- ઋણ લેનારાઓ માટે ઔપચારિક ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલી પૂરી પાડવા માટે
- ગ્રાહકોને ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલી અંગે શિક્ષિત કરવા માટે

- એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે કે ઋણ લેનારાઓ, છેતરપિંડી, છળ અથવા અનૈતિક પ્રથાઓ સામે સુરક્ષિત છે
- ફરિયાદોને ઝડપી અને કાર્યક્ષમ રીતે સંચાલિત કરવા/ તેમનો ઉકેલ લાવવા માટે
- ઋણ લેનારાઓને સમયસર અને કાર્યક્ષમ રીતે વધુ સારી સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે સેવોની અસરનું સતત મૂલ્યાંકન કરવા માટે.

સ્પંદના બહુ-સ્તરીય ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલીને અનુસરે છે અને નીચે ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલીના ઘટકો આપવામાં આવ્યા છે:

અવકાશ	ઉદ્દેશ
ફરિયાદની નોંધણી કરવાની શુંખલાઓ	<ul style="list-style-type: none"> • બ્રાન્ચ ઓફિસમાં આવવું અને કમ્પ્લેઇન્ટ્સ/ પ્રતિસાદ રજિસ્ટરમાં નોંધવું • ટોલ-ફ્રી નંબર 18001205519 પર કોલ કરવો અને નોંધણી કરવી • કોર્પોરેટ/ નોંધણી પામેલા સરનામાં પર ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને પત્ર લખવો • css@spandanasphoorty.com પર ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને અથવા bipin.puthran@spandanasphoorty.com પર ઇમેઇલ લખવો • પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરને એસ્કેલેટ કરવું • એમએફઆઇએન/સા-ધન ટોલ-ફ્રી નંબર પર એસ્કેલેટ કરવું • આરબીઆઇ લોકપાલને એસ્કેલેટ કરવું
પ્રદર્શન	<ul style="list-style-type: none"> • ઓફિસનાં તમામ પરિસરો • વેબસાઇટ • કેએફએસ કમ લોન કાર્ડ સહિત લોન દસ્તાવેજો
ઋણ લેનારાઓને તેમના અધિકારોની જાણ કરવી	<ul style="list-style-type: none"> • ફરજિયાત જૂથ તાલિમ (સીજીટી) અને જૂથ માન્યતા કસોટી (જીઆરટી) • કેએફએસ કમ લોન કાર્ડ • સેન્ટર મિટિંગ્સમાં સ્ટાફ દ્વારા સામયિક રિમાઇન્ડર્સ
સમયસર રીતે ઉકેલ	<ul style="list-style-type: none"> • એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ
રિપોર્ટિંગ અને કાર્યપ્રણાલીની સમીક્ષા કરવી	<ul style="list-style-type: none"> • ડેટા વિશ્લેષણ: (વલણ, તુલના અને કી મેટ્રિક્સ)
સ્ટાફની ભૂમિકા અને તાલિમ	<ul style="list-style-type: none"> • ફરિયાદ સંચાલિત કરવા અને દેખરેખ રાખવા માટે ફરજિયાત તાલિમ
ઋણ લેનારની ફરિયાદ નિવારણ પર દેખરેખ રાખવી	<ul style="list-style-type: none"> • યોગ્ય રીતે રેકોર્ડની જાળવણી અને માસિક અહેવાલ સીએસએસ સાથે શેર કરવો • આંતરિક ઓડિટ તપાસ: ગ્રાહકના સંતોષને માપવા માટે ગ્રાહકની ખરાઈ • નિયમનકારી અનુસરણ

9.2 ફરિયાદ નિવારણ માટે કેન્દ્રીયકૃત કાર્યપ્રણાલી

કંપની ફરિયાદ નિવારણ માટે કેન્દ્રીયકૃત કાર્યપ્રણાલી ધરાવે છે, જે કંપનીને ઋણ લેનારની ફરિયાદોને અનુસરવા અને પ્રક્રિયા કરવાની મંજૂરી આપે છે. ફરિયાદ ક્યાં પ્રાપ્ત થઈ છે તેને ધ્યાનમાં લીધા વિના તેને હેડ ઓફિસ ખાતે ફરિયાદ નિવારણ ટીમ દ્વારા ટ્રેક કરવામાં આવશે.

9.3 ફરિયાદની નોંધણી:

દરેક શાખા કમ્પ્લેઇન્ટ્સ (ફરિયાદ) રજિસ્ટર ધરાવે છે. ઋણ લેનારાઓ શાખામાં આવીને રજિસ્ટરમાં ફરિયાદ/ પ્રશ્ન/ પ્રતિસાદ નોંધવવા માટે મુક્ત હોય છે. કમ્પ્લેઇન્ટ્સ રજિસ્ટરમાં રેકોર્ડ કરવામાં/નોંધવામાં આવેલા ઋણ લેનારાઓના કોઇ પ્રશ્નો અથવા ફરિયાદો 5 દિવસ કરતા વધુ સમયથી વણઉકેલાયેલા હોય તો તેને હેડ ઓફિસ ખાતે સીએસએસને રિપોર્ટ/ એસ્કેલેટ કરવા જોઇએ.

જો ઋણ લેનાર બ્રાન્ચ મેનેજર પાસેથી પ્રાપ્ત પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા આ બાબત 5 દિવસની અંદર ઉકેલાય નહીં તો ઋણ લેનાર સીએસએસનો સમર્પિત ટોલ-ફ્રી નંબર '18001205519' પર અથવા સીએસએસ ઇમેઇલ આઇડી 'css@spandanaspooorty.com' મારફતે સંપર્ક કરી શકે છે.

કોઇ પણ સંજોગો હેઠળ ફરિયાદની નોંધણીનો ઇન્કાર એવા આધાર પર કરવો ન જોઇએ કે ઋણ લેનાર ચોક્કસ વિગતો પૂરી પાડવા અસક્ષમ છે. ફરિયાદ/ કમ્પ્લેઇન્ટ નંબર દરેક ફરિયાદ માટે જનરેટ થવો જોઇએ.

ફરિયાદની નોંધણી કરતા કર્મચારીએ વિગતમાં ફરિયાદની નોંધ કરવી જોઇએ. તેમને અથવા તેણીને ફરિયાદને એવી હંગામી સમયસીમા પણ પૂરી પાડવી જોઇએ, જેની અંદર ફરિયાદનો ઉકેલ આવી શકે છે.

જો કોઇ કોલ સામાન્ય પૂછપરછની પ્રકૃતિનો હોય તો કોલનો ઉત્તર આપતા કર્મચારીએ તે જ કોલ દરમિયાન ઉત્તર આપવાનો પ્રયત્ન કરવો જોઇએ. કોલનો ઉત્તર આપતા કર્મચારી પ્રશ્નો ઉત્તર આપી ન શકતા હોય તો તેમણે કે તેણીએ આ પ્રશ્ન સંબંધિત ઓપરેશન્સ ટીમમાં સંબંધિત વ્યક્તિઓને આવી પૂછપરછ સંદર્ભિત કરવી જોઇએ.

9.4 ફરિયાદની પ્રક્રિયા

તમામ ફરિયાદોની પ્રક્રિયા 30 દિવસની અંદર અથવા સંબંધિત સત્તાધિકારીઓ દ્વારા નિર્ધારિત કરવામાં આવેલી સમયસીમાને અનુરૂપ થશે.

9.5 ફરિયાદ સમાપ્ત કરવી

સીએસએસ ફરિયાદી સાથે ફોલો-અપ ચર્ચાને આધારે ફરિયાદને સમાપ્ત કરશે.

9.6 ગંભીર ફરિયાદનું એસ્કેલેશન

નાણાકીય અનિયમિતતા (લાંચ, છેતરપિંડી વગેરે)/ વસૂલાત સંબંધિત ફરિયાદો સાથે સંબંધ ધરાવતી તમામ ફરિયાદોને અલગથી હાથ ધરવી જોઈએ અને તેમને વધુ તપાસ/ ઇનપુટ્સ અથવા ક્લોઝર માટે સીએસએસ દ્વારા આંતરિક ઓડિટ ટીમને એસ્કેલેટ કરવામાં આવશે.

9.7 ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલી અંગે જાણ કરવી/ સંચાર

ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલીની અસરકારકતા માટે ઋણ લેનારાઓ સાથે તેના સંચારની આવશ્યકતા હોય છે. અસરકારક સંચાર માટે નીચેની બાબતો સુનિશ્ચિત થવી જોઈએ:

1. ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલીની વિગતો અને ટોલ-ફ્રી નંબર સહિતની સંપર્કની વિગતો શાખાની ઓફિસો પર પ્રમુખ રીતે પ્રદર્શિત હોવી જોઈએ અને તે વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
2. આ સીજીટી, જીઆરટી અને લોન ડિસ્બર્સમેન્ટ દરમિયાન ઋણ લેનારાઓને સમજાવવી જોઈએ.
3. સુપરવાઇઝર્સે ઋણ લેનારાઓને તેમની દેખરેખ માટેની મુલાકાતો દરમિયાન ઋણ લેનારાઓની જ્યારે પણ મુલાકાત લે તે દરેક વખતે ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલી અંગે જાણ કરવી જોઈએ.
4. ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલીની વિગતો ઋણ લેનારાઓને પૂરા પાડવામાં આવેલા કેએફએસ કમ લોન કાર્ડ પર પણ પ્રિન્ટ થવી જોઈએ.
5. ફિલ્ડ સ્ટાફને એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે તાલિમ આપવી જોઈએ કે તમામ ઋણ લેનારાઓ ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલીથી જાગૃત્ત હોય.

9.8 ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલી અને પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની નિમણુક

કંપનીએ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની નિમણુક કરી છે, જેઓ ફરિયાદ નિવારણની એકંદર પ્રક્રિયા પર દેખરેખ રાખે છે. તેઓ/તેણી વરિષ્ઠ સંચાલનમંડળ અને ફરિયાદોના એપેલેટ સત્તાધિકારીને જાણ કરવા માટે અને એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે જવાબદાર છે કે પ્રાપ્ત થયેલી તમામ ફરિયાદોનો યોગ્ય રીતે ઉકેલ કરવામાં આવે છે.

કોઈ ફરિયાદના કિસ્સામાં ઋણ લેનારના સરળ એક્સેસ માટે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્કની વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ પર અને તમામ શાખાઓમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવે છે.

9.9 ઋણ લેનારની ફરિયાદો માટે એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ

સ્તર 1: બ્રાન્ય ઓફિસ	ઋણ લેનારાઓ બ્રાન્ય મેનેજરનો સંપર્ક કરી શકે છે અને કમ્પ્લેઇન્ટ્સ રજિસ્ટર ભરીને તેમની ફરિયાદ/વિવાદની જાણ કરી શકે છે.
સ્તર 2: સીએસ એસ	જો ઋણ લેનાર બ્રાન્ય મેનેજર પાસેથી પ્રાપ્ત પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા જો સમસ્યાનો ઉકેલ પાંચ (5) દિવસની અંદર ન આવે તો, ઋણ લેનારાઓ ફરિયાદ/વિવાદને સીએસએસ સુધી એસ્કેલેટ કરી શકે છે ટોલ ફ્રી નંબર 1800-120-5519 (કાર્યના દિવસો પર સવારે 9:30થી સાંજે 5:30 સુધી (સોમવારથી શનિવાર સુધી, ત્રીજા અને ચોથા શનિવાર સિવાય) ઇ-મેઇલ: css@spandanasphoorty.com
સ્તર 3: ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (જીઆરઓ/ પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર (પીએનઓ)	જો સમસ્યા એચઓને એસ્કેલેશનની તારીખથી પંદર (15) દિવસની અંદર ઉકેલાય નહીં તો ઋણ લેનારાઓ ફરિયાદ/વિવાદને પીએનઓ સુધી એસ્કેલેટ કરી શકે છે: શ્રી. પી રાહુલ રેડ્ડી સંપર્ક: 93929 14441 ઇમેઇલ: rahulreddy.p@spandanasphoorty.com
સ્તર 4: આરબીઆઇ અથવા	જો સમસ્યા પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરને એસ્કેલેશનના દસ (10) દિવસની અંદર ઉકેલાય (હાથ ધરવામાં ન આવે/ અસ્વીકાર થાય), અથવા જો ગ્રાહક શાખાઓ મારફતે ફરિયાદ કરવાને બદલે ટોલ-ફ્રી નંબર મારફતે ગ્રાહક સંભાળનો સીધો સંપર્ક કરે અને તે ફરિયાદ કર્યાની તારીખથી ત્રીસ (30) દિવસની અંદર ઉકેલાય નહીં તો ગ્રાહક ફરિયાદ/વિવાદને આરબીઆઇના લોકપાલ અથવા એસઆરઓને એસ્કેલેટ કરી શકે છે.

<p>સ્વ-નિયમનકારી સંસ્થા (એસઆરઓ)</p>	<p>આરબીઆઇ લોકપાલ</p> <p>જો મુદ્દો ઉકેલા નહીં તો, ઋણ લેનાર આરબીઆઇને ઓનલાઇન https://cms.rbi.org.in પર ફરિયાદ કરી શકે છે.</p> <p>અથવા</p> <p>ફરિયાદો સમર્પિત ઇમેઇલ: crpc@rbi.org.in મારફતે પણ નોંધાવી શકે છે</p> <p>અથવા</p> <p>‘સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર’ સેટ અપને ફિઝિકલ ફરિયાદ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંડિગઢ - 160010 ખાતે https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf પર આપવામાં આવેલા ફોર્મમાં મોકલો.</p> <p>અથવા</p> <p>ટોલ-ફ્રી નંબર 14448 (સવારે 9:30થી સાંજે 5:15)</p>					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="450 994 746 1120">માઇક્રોફાયનાન્સ ઇન્સ્ટિટ્યુશન નેટવર્ક (એમએફઆઇએન)</th> <th data-bbox="746 994 1066 1120">ઇન્સ્ટિટ્યુશન</th> <th data-bbox="1066 994 1385 1120">સા-ધન</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="450 1120 746 1697"> <p>ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી</p> <p>પીએસપી 4-003, 4-004, ચોથો માળ, ઇમાર પામ સ્પ્રિંગ પ્લાઝા, ગોલ્ડ કોર્સ રોડ, સેક્ટર-54, ગુડગાંવ-122003. હરિયાણા.</p> <p>ટોલ ફ્રી નંબર 1800-102-1080</p> <p>customercomplaint@mfinindia.org</p> </td> <td data-bbox="746 1120 1066 1697"></td> <td data-bbox="1066 1120 1385 1697"> <p>ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી એ-1 226, પહેલો માળ, સફરગંજ એન્ક્લેવ, નવી દિલ્હી- 110029, દિલ્હી</p> <p>સંપર્ક નંબર 011 4717 4418</p> <p>nandi@sa-dhan.org</p> </td> </tr> </tbody> </table>	માઇક્રોફાયનાન્સ ઇન્સ્ટિટ્યુશન નેટવર્ક (એમએફઆઇએન)	ઇન્સ્ટિટ્યુશન	સા-ધન	<p>ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી</p> <p>પીએસપી 4-003, 4-004, ચોથો માળ, ઇમાર પામ સ્પ્રિંગ પ્લાઝા, ગોલ્ડ કોર્સ રોડ, સેક્ટર-54, ગુડગાંવ-122003. હરિયાણા.</p> <p>ટોલ ફ્રી નંબર 1800-102-1080</p> <p>customercomplaint@mfinindia.org</p>	
માઇક્રોફાયનાન્સ ઇન્સ્ટિટ્યુશન નેટવર્ક (એમએફઆઇએન)	ઇન્સ્ટિટ્યુશન	સા-ધન				
<p>ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી</p> <p>પીએસપી 4-003, 4-004, ચોથો માળ, ઇમાર પામ સ્પ્રિંગ પ્લાઝા, ગોલ્ડ કોર્સ રોડ, સેક્ટર-54, ગુડગાંવ-122003. હરિયાણા.</p> <p>ટોલ ફ્રી નંબર 1800-102-1080</p> <p>customercomplaint@mfinindia.org</p>		<p>ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી એ-1 226, પહેલો માળ, સફરગંજ એન્ક્લેવ, નવી દિલ્હી- 110029, દિલ્હી</p> <p>સંપર્ક નંબર 011 4717 4418</p> <p>nandi@sa-dhan.org</p>				

કંપની વસૂલાતની પદ્ધતિ અંગેની ફરિયાદને ઉકેલવા માટે વિશેષ ધ્યાન પૂરું પાડશે.

આ ઉપરાંત, ક્રેડિટ માહિતીનાં વિલંબિત અપડેશન/ સુધારા માટે ગ્રાહકોને વળતર માટે આરબીઆઇનાં માળખાનું પાલન કરવા માટે કંપનીએ તમામ આવશ્યક પગલાં ભર્યાં છે અને તમામ સીઆઇસી સાથે નોડલ ઓફિસરની

	<p>વિગતોની જાણ કરી છે. માળખાં અનુસાર, ક્રેડિટ માહિતી-સંબંધિત ફરિયાદો ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય તેની તારીખથી 30 દિવસની અંદર ઉકેલવામાં આવશે, આ અંગે કંપની ક્રેડિટ માહિતીમાં અચોક્કસાઈની જાણ કરવામાં આવી હોય તે તારીખથી એકવીસ (21) દિવસની અંદર ક્રેડિટ માહિતીની સુધારેલી વિગતો સીઆઈસી અથવા ફરિયાદીને મોકલશે, કંપની અને સીઆઈસીને, સામૂહિક રીતે ફરિયાદના ઉકેલ/ નિકાલ માટે ત્રીસ (30) દિવસની એકંદર મર્યાદા પૂરી પાડશે. હકીકતમાં, આનો અર્થ એ થશે કે કંપની એકવીસ (21) દિવસ પ્રાપ્ત કરશે અને સીઆઈસી ફરિયાદનાં સંપૂર્ણ ઉકેલ માટે નવ (9) દિવસનું રિમાઈન્ડર મેળવશે.</p> <p>જો ફરિયાદીની ફરિયાદ ઉકેલાય નહીં અને કંપની અથવા સીઆઈસી સાથે ફરિયાદી દ્વારા ફરિયાદની આરંભિક નોંધણીની તારીખથી ત્રીસ (30) કેલેન્ડર દિવસોની અંદર જાણ કરવામાં નહીં આવે તો તેઓ કેલેન્ડર દિવસદીઠ રૂ. 100નું વળતર મેળવવા માટે હકદાર બનશે. ફરિયાદીને કંપની/ સીઆઈસી દ્વારા પૂરું પાડવામાં આવનારું વળતર (ફરિયાદ દાખલ કરવાના ત્રીસ (30) દિવસથી વધુના વિલંબિત ઉકેલ માટે) આરબીઆઈનાં માળખામાં ઉલ્લેખ કર્યા પ્રમાણે સમપ્રમાણમાં સંબંધિત કંપની/ સીઆઈસીમાં વિભાજિત કરવામાં આવશે.</p>
--	---

9.10 ફરિયાદોની સમીક્ષા

કંપનીનું વરિષ્ઠ સંચાલનમંડળ સમયાંતરે ફરિયાદોની સમીક્ષા કરશે. ત્રિમાસિક ગાળામાં એક વખત, કંપનીના નિર્દેશકો/ કંપનીની સમિતિ ત્રિમાસિક ગાળા દરમિયાન પ્રાપ્ત ફરિયાદોનાં વિશ્લેષણની સમીક્ષા અને ચર્ચા કરશે.

9.11 આંતરિક લોકપાલની નિયુક્તિ

કંપનીએ નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓ માસ્ટર નિર્દેશ – ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નિયંત્રિત એન્ટિટીઝ માટે આંતરિક લોકપાલ) નિર્દેશો, 2023ને અનુરૂપ આંતરિક લોકપાલની નિયુક્તિ કરી છે, જેઓ ફરિયાદીઓ અથવા જાહેર સભ્યો પાસેથી સીધી પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદો હાથ ધરશે નહીં, પરંતુ એવી ફરિયાદો હાથ ધરશે, જેની કંપની દ્વારા અગાઉથી તપાસ કરવામાં આવી હોય, પણ કંપની દ્વારા આંશિક અથવા સંપૂર્ણપણે ફગાવવામાં આવી હોય.

10. બાહ્ય ફરિયાદો

સામાન્ય જનતા અને અન્ય હિસ્સેદારો જેવા કે સરકારી એજન્સીઓ, આરબીઆઈ, પોલિસ, વકીલો, ઔદ્યોગિક લોકપાલ (એકેએમઆઈ, સા-ધન અને એમએફઆઈએન વગેરે) અને સામાજિક કાર્યકરો પાસેથી પ્રાપ્ત ફરિયાદો (ઋણલેનારના પક્ષે અથવા જાહેર હિતનાં આધાર પર) પણ હેડ ઓફિસ ખાતે

હાથ ધરવામાં આવશે અને લાગુ થવા પાત્ર નીતિની દૃષ્ટિએ યોગ્ય ઉકેલ પૂરો પાડવામાં આવશે. તેથી, આવી એજન્સીઓ પાસેથી કોઈ ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરનાર સ્ટાફે તેમને સીએસએસ સુધી આગળ મોકલવી જોઈએ.

11. એફપીસી અને જીઆરએમનો પ્રસાર

- કંપનીની એચઆર નીતિ તમામ સ્ટાફની ભરતી, તેમની તાલિમ અને રિપોર્ટિંગ માળખાં માટે માપદંડ ધરાવે છે. આ માપદંડ લઘુત્તમ લાયકાત, કૌશલ્ય સેટ્સ અને તેમના સામાજિક તથા વ્યવહાર સંબંધી પાસાઓને આવરે છે. આવા કર્મચારીને એફપીસી, જીઆરએ, આચાર સંહિતા, વ્હીસલ બ્લોવર કાર્યપ્રણાલી અને ઋણ લેનારાઓ સાથે વ્યવહાર કરવાની યોગ્ય રીત પર તાલિમ આપવામાં આવે છે. એમએફઆઇએન અને સા-ધન દ્વારા ઔદ્યોગિક આચાર સંહિતામાં પૂરી પાડેલી માર્ગદર્શિકાઓને બોર્ડ દ્વારા મંજૂરી આપવામાં અને અપનાવવામાં આવી છે.
- કર્મચારી તાલિમ: દરેક કર્મચારીને ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલી સહિત એફપીસી પર તાલિમ આપવામાં આવે છે. આ ઉપરાંત, તેમને વ્યવહારિક કૌશલ્યોમાં તાલિમ આપવામાં આવે છે, જેથી તેઓ કોઈ અપમાનજનક અથવા બળજબરીપૂર્વક દેવાની વસૂલાત/કલેક્શનની પદ્ધતિઓ અપનાવ્યા વિના ઋણ લેનારાઓ સાથે યોગ્ય રીતે અને આદરપૂર્વક વર્તે. દરેક કર્મચારીને એવી રીતે તાલિમ આપવામાં આવે છે કે ઋણ લેનારને યોગ્ય આદર આપવામાં આવે અને તેમની સાથે ગરિમા અને આત્મસન્માન સાથે વર્તવામાં આવે. કર્મચારીઓને સંબંધિત ઋણ લેનારાઓનાં પરિવારની આવક અને પ્રવર્તમાન દેવાને સંબંધિત આવશ્યક પૂછપરછ કરવા માટે તાલિમ આપવામાં આવે છે.
- કર્મચારીઓને પ્રમોશન આપતી વખતે એફપીસી, જીઆરએમ, આચાર સંહિતા અને વ્હીસલ બ્લોવર કાર્યપ્રણાલીનું પાલન કરવા માટે અત્યંત મહત્ત્વ આપવામાં આવશે.
- એફપીસી, જીઆરએમ, આચાર સંહિતા અને વ્હીસલ બ્લોવર કાર્યપ્રણાલીનું પાલન નહીં કરનાર સ્ટાફ પર શિસ્તભંગનાં પગલાં ભરવામાં આવશે.
- સ્પંદનાની તમામ શાખાઓ અને હેડ ઓફિસ ઋણ લેનારની માહિતી માટે પ્રાદેશિક ભાષામાં એફપીસી, જીઆરએમ, આચાર સંહિતા અને વ્હીસલ બ્લોવર કાર્યપ્રણાલીને પ્રમુખ રીતે પ્રદર્શિત કરશે.
- વિભિન્ન હિસ્સેદારોની માહિતી માટે આ એફપીસી અને જીઆરએમની નકલ વેબસાઇટ પર પણ અપલોડ કરવામાં આવશે.
- ઋણ લેનારનું શિક્ષણ: ઋણ લેનારાઓને તેમની વણઉકેલાયેલી ફરિયાદો, વિકલ્પો, પસંદગીઓ અને જવાબદારીઓ તેમ જ નાણાકીય સેવાઓ માટે એફઆરસી, જીઆરએમ અને એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ અંગે શિક્ષિત કરવામાં આવશે. ઋણ લેનારનું શિક્ષણ જૂથ તાલિમ અને શાખા તથા સેન્ટર મિટિંગમાં વાતચીત મારફતે કરવામાં આવશે.

- h. નવા ઋણ લેનારાઓને ઋણ લેનાર તરીકે તેમના અધિકારોને સમજવામાં તેમને સહાય કરવા માટે સંસ્થાની નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ અંગે માહિતગાર કરવા આવશ્યક છે.
