

स्पंदना स्फूर्ति फाइनेंशियल लिमिटेड

फेयर प्रैक्टिस कोड ("FPC")

संशोधन की तिथि: 29 अप्रैल, 2024

विषय-सूची

1. परिचय	3
2. फेयर प्रैक्टिस कोड के उद्देश्य:	3
3. कोर वैल्यु	3
4. फेयर प्रैक्टिस कोड पर दिशानिर्देश	4
4.1. ऋण आवेदन	4
4.2 ऋण मूल्यांकन.....	4
4.3 ऋण संबंधी नियम और शर्तें	4
4.4 ऋण स्वीकृति और संवितरण.....	5
4.5 नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण :.....	5
4.6. ऋण करार/दस्तावेज़/ लोन कार्ड/मुख्य तथ्य कथन में प्रकटन	5
5. उचित व्यवहार और नैतिक आचरण	6
6. अति-ऋणग्रस्तता से बचना	7
7. वसूली/संग्रह पद्धति संबंधी नीति	7
8. उधारकर्ता की सूचना की गोपनीयता	8
9. ग्राहक शिकायत निवारण प्रणाली (GRM) संबंधी नीति	8
9.1 उद्देश्य	9
9.2 केन्द्रीकृत शिकायत निवारण प्रणाली	9
9.3 शिकायत दर्ज करना:	9
9.4 शिकायत को प्रोसेस करना.....	11
9.5 शिकायत को बंद करना:	11
9.6 गंभीर शिकायतों पर तुरंत कार्रवाई करना:.....	11
9.7 शिकायत निवारण प्रणाली के बारे में सूचित करना.....	11
9.8 शिकायत निवारण अधिकारी/मुख्य नोडल अधिकारी की नियुक्ति	11
9.9 उधारकर्ता शिकायत हेतु त्वरित मैट्रिक्स	12
9.10 शिकायतों की समीक्षा:	13
10. व्हिसल ब्लोअर	13
11. बाहरी शिकायतें	13
12. FPC और GRM का प्रसार	14

1. परिचय

स्पंदना स्फूर्ति फाइनेंशियल लिमिटेड ("स्पंदना" या "कंपनी") NBFC के रूप में भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) के साथ पंजीकृत एक पब्लिक लिमिटेड कंपनी है। इसे 13 अप्रैल, 2015 से NBFC-MFI के रूप में पुनर्वर्गीकृत किया गया है। इसे RBI के माप आधारित विनियम के अंतर्गत मध्यम स्तर NBFC के रूप में भी वर्गीकृत किया गया है।

स्पंदना कम आय वाले परिवारों और व्यक्तियों को उनके जीवन की गुणवत्ता में सुधार लाने के लिए माइक्रोफाइनेंस सेवाएं प्रदान करती है। स्पंदना उच्च दर्जे की पारदर्शिता और प्रामाणिकता को बरकरार रखते हुए अपने उधारकर्ताओं को गुणवत्तापूर्ण सेवाएं प्रदान करने का लगातार प्रयास करती है।

स्पंदना सुनिश्चित करती है कि ऋण देने, पारदर्शिता और कोर वैल्यू के सिद्धांतों का जिम्मेदारपूर्ण तरीके से पूर्णतया पालन किया जाए। स्पंदना NBFC-MFI के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड पर भारतीय रिजर्व बैंक ("RBI") द्वारा जारी विभिन्न दिशानिर्देशों, मास्टर निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (माइक्रोफाइनेंस ऋण के लिए विनियामक फ्रेमवर्क) निर्देश, 2022, मास्टर निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - माप आधारित विनियम) निर्देश, 2023 का पालन करती है और इसने स्व-नियामक संगठन माइक्रोफाइनेंस संस्थान नेटवर्क (MFIN) और सा-धन (सामुदायिक विकास वित्त संस्थान संघ) द्वारा विकसित एकीकृत उद्योग आचार संहिता को भी अपनाया है।

स्पंदना भारत में केन्द्र शासित प्रदेशों सहित 21 राज्यों में अपनी सेवाएं प्रदान कर रही है और इसकी योजना भारत के अधिक से अधिक राज्यों और क्षेत्रों में अपने कारोबार का विस्तार करने की है। तदनुसार, उत्पादों, ग्राहकों और कर्मचारियों की संख्या बढ़ रही है इसलिए उसी अनुपात में फेयर प्रैक्टिस कोड की बेहतर समझ और नीतिगत दिशानिर्देशों के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए मौजूदा बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के दायरे का विस्तार करने की आवश्यकता महसूस हुई है।

2. फेयर प्रैक्टिस कोड के उद्देश्य

- फेयर प्रैक्टिस कोड (FPC) तैयार करना और FPC के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए ऐसी प्रक्रिया और दिशानिर्देश तय करना, जो नियामक और स्व-नियामक संगठनों (SRO) द्वारा निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुपालन में हों और स्पंदना द्वारा प्राप्त अनुभव से FPC का विस्तार करना है।
- उधारकर्ताओं को धोखाधड़ी, बहकावे में आने, कपट और कदाचारों से बचाना।
- यह सुनिश्चित करना कि ऋण देने और ऋण की वसूली से संबंधित सभी पद्धतियां उचित हों और उधारकर्ता की गरिमा को बनाए रखना।
- FPC के बारे में सभी कर्मचारियों और उधारकर्ताओं को अच्छे ढंग से प्रशिक्षित करना और यह सुनिश्चित करना कि वे हमेशा FPC का पालन करें।
- यह सुनिश्चित करना कि धर्म, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, लैंगिक अभिविन्यास आदि के आधार पर उधारकर्ताओं के साथ भेदभाव न किया जाए।
- FPC के प्रभावी कार्यान्वयन की निगरानी करना और कमी के प्रति जीरो टॉलरेंस बनाए रखना।
- स्पंदना द्वारा प्राप्त अनुभवों के अलावा RBI और SRO दिशानिर्देशों के आधार पर FPC की लगातार समीक्षा और संशोधन करना।

3. कोर वैल्यू - ICARE

- सत्यनिष्ठा - हम निष्पक्षता और सही चीजों को करने में यकीन रखते हैं
- सहयोग - हम व्यक्तिगत उपलब्धि से पहले सामूहिक सफलता को रखते हैं
- शीघ्रता - हम तेजी और प्रभावी ढंग से काम करते हैं
- ग्रहणशीलता - हम खुले और ईमानदार संवाद में यकीन रखते हैं
- सहानुभूति - हम अपने सभी हितधारकों का सम्मान और ख्याल रखते हैं

4. ऋण प्रक्रिया संबंधी दिशानिर्देश

4.1. ऋण प्राप्ति और आवेदन

- ऋण की शर्तों और नियमों के बारे में समझाने और आवेदन को प्रोसेस करने से पहले समूह के सदस्यों के बीच समन्वय सुनिश्चित करने के लिए उधारकर्ताओं को 2 दिनों के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा।
- प्रशिक्षण में ऋण राशि के सही उपयोग, अधिक उधार लेने के नुकसान, ऋण राशि के दुरुपयोग आदि पर जोर दिया जाएगा।
- प्रशिक्षण में वार्षिक ब्याज दर, लागू वार्षिक ब्याज दर, ऋण प्रोसेसिंग शुल्क, बीमा प्रीमियम, खंडित अवधि/स्थगन और विलंबित भुगतान पर जुर्माना/शुल्क सहित अन्य लागू शुल्क, ऋण अवधि और पुनर्भुगतान की आवृत्ति के साथ उत्पाद की विशेषताओं को भी शामिल किया गया है। उधारकर्ताओं को सूचित किया जाएगा कि स्पंदना समय पूर्व-भुगतान या फोरक्लोजर शुल्क नहीं लेता है।
- उधारकर्ताओं को बीमा पॉलिसी की विशेषताओं, इसकी दावा प्रक्रिया, अभ्यर्पण और ऋण के समय पूर्व-बंद होने की स्थिति में पॉलिसी को जारी रखने के बारे में प्रशिक्षित किया जाएगा।
- उधारकर्ताओं को यह भी बताया जाता है कि उन्हें मूलधन, ब्याज, प्रोसेसिंग शुल्क और बीमा प्रीमियम के अलावा कुछ भी भुगतान करने की आवश्यकता नहीं है।
- उधारकर्ता के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा या उधारकर्ता को आसानी से समझ आने वाली भाषा में होना चाहिए।
- ऋण आवेदन/प्रलेखन स्थानीय भाषा या उधारकर्ता को समझ आने वाली भाषा में होना चाहिए।
- उधारकर्ता को ऋण आवेदन प्राप्त करने की पावती दी जाएगी, जिसमें उस समय सीमा का उल्लेख होना चाहिए, जिसके भीतर ऋण आवेदन का निपटारा किया जाएगा।
- ऋण आवेदन में लागू ब्याज दर, प्रोसेसिंग शुल्क, बीमा प्रीमियम और अन्य लागू प्रभारों का उल्लेख होगा और करार के भाग के रूप में सारी जरूरी सूचना होनी चाहिए ताकि अन्य उधारदाताओं के नियम और शर्तों के साथ तुलना करने के बाद उधारकर्ता द्वारा उचित निर्णय लिया जा सके।
- ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होना चाहिए।

4.2 ऋण मूल्यांकन

- उधारकर्ता के कारोबार, परिवार की आय, उसके वर्तमान ऋण भार को समझने और उसकी ऋण आवश्यकता और चुकौती क्षमता का आकलन करने के लिए प्रत्येक ऋण का मूल्यांकन किया जाएगा।
- शाखा प्रबंधक द्वारा ऋण का मूल्यांकन अनिवार्य रूप से किया जाना चाहिए और मूल्यांकन भरा जाना चाहिए।

4.3 ऋण, ऋण स्वीकृति और संवितरण प्रक्रिया से संबंधित महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें

- स्पंदना के पास ऋण करार/दस्तावेजों का एक मानक प्रारूप है और इसे उधारकर्ताओं को स्थानीय भाषा में दिया जाता है।
- मूल्यांकन के बाद, स्पंदना द्वारा स्वीकृत प्रत्येक ऋण के लिए स्थानीय भाषा में स्वीकृति पत्र जारी किया जाएगा।
- स्वीकृति पत्र में स्वीकृत ऋण की राशि, ब्याज दर, जोखिम का श्रेणीकरण और ब्याज का औचित्य, प्रोसेसिंग शुल्क वसूलने का औचित्य, बीमा प्रीमियम, ऋण अवधि और चुकौती आवृत्ति के साथ-साथ प्रस्तुत किए जाने के लिए आवश्यक दस्तावेज का उल्लेख होता है।
- इसके अतिरिक्त, स्वीकृति पत्र के साथ स्पंदना सभी संभावित उधारकर्ताओं को मुख्य तथ्य पत्र (KFS) जारी करेगी, ताकि उन्हें ऋण करार/दस्तावेजों को निष्पादित करने से पहले एक सूचित निर्णय लेने में मदद मिल सके। (KFS के निष्पादन तक, कंपनी तथ्य पत्र सह ऋण कार्ड जारी करेगी/जारी रखेगी)।
- KFS को एक विशिष्ट प्रस्ताव संख्या प्रदान की जाएगी और इसकी वैधता तीन कार्य दिवसों की होगी, KFS की विषय-वस्तु के बारे में उधारकर्ता को बताया जाएगा और आगे की प्रोसेसिंग/प्रलेखन के लिए KFS और स्वीकृति पत्र की समझ पर एक पावती ली जाएगी।
- यदि वैधता अवधि के दौरान उधारकर्ता द्वारा सहमति दी जाती है, तो स्पंदना KFS में इंगित ऋण की शर्तों को मानने के लिए बाध्य होगी। ऐसे मामलों में जहां ग्राहक वैधता तिथि के बाद KFS पर सहमति देता है, तो स्पंदना को KFS में उल्लिखित शर्तों के साथ ऋण की आगे की प्रोसेसिंग पर निर्णय लेने या एक नया KFS प्रोसेस करके शर्तों को बदलने का अधिकार है।
- KFS के भाग 1 में दर और शुल्क/प्रभार (RBI के निर्देश के अनुरूप वार्षिक प्रतिशत दर (APR), प्रोसेसिंग शुल्क, बीमा प्रीमियम, ऋण करार का हिस्सा बनने वाले अन्य सभी शुल्क, समान आवधिक किस्त, आदि) का विवरण होगा। KFS के

भाग 2 में अन्य महत्वपूर्ण जानकारी (RBI के निर्देश के अनुरूप वसूली एजेंटों से संबंधित खंड, शिकायत निवारण प्रणाली का खंड और विवरण, प्रतिभूतिकरण पर प्रयोज्यता, कूलिंग अवधि और ऋण सेवा प्रदाता का विवरण आदि) शामिल होगी। इसके अतिरिक्त, KFS में वार्षिक प्रतिशत दर (APR) की गणना शीट और ऋण अवधि के लिए ऋण की वसूली अनुसूची (ऋण कार्ड) भी शामिल होगा।

- viii. ऋण वसूली अनुसूची में ऋण कार्ड (प्वाइंट संख्या 4.5) शीर्ष के अंतर्गत नीचे उल्लिखित सभी विशेषताएं शामिल होंगी।
- ix. ऋण केवल शाखा में संवितरित किया जाएगा। उधारकर्ताओं और उनके समूह के सदस्यों की उपस्थिति में संबंधित ऋण अधिकारी और शाखा प्रबंधक द्वारा ऋण संवितरित किया जाएगा। नीति के अनुसार, ऋण लेने वाले के पति/पत्नी को भी ऋण संवितरण के समय उपस्थित होना चाहिए। संवितरण कार्यक्रम की कड़ी निगरानी की जाएगी।
- x. उधारकर्ता को ऋण करार/दस्तावेज की स्थानीय भाषा में एक प्रति के साथ ऋण समझौते/दस्तावेज में उल्लिखित सभी संलग्नकों की एक-एक प्रति भी दी जाएगी।
- xi. संवितरण कार्यक्रम, ब्याज दर, आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के मामले में स्पंदना उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में सूचना देगी।
- xii. ब्याज दरों और शुल्कों में कोई भी परिवर्तन केवल बाद की अवधि से प्रभावी होगा। ऋण करार में इस पर एक उचित शर्त शामिल होगी।
- xiii. करार/दस्तावेज के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस मांगने/तेज करने का निर्णय ऋण करार/दस्तावेज के अनुरूप होगा।
- xiv. स्पंदना माइक्रो फाइनेंस ऋणों पर फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी। विलंबित भुगतान के लिए जुर्माना, यदि कोई हो, केवल अतिदेय राशि पर लगाया जाएगा, न कि पूरी ऋण राशि पर।
- xv. दंडात्मक शुल्कों का विवरण ऋण करार में बड़े अक्षरों में लिखा जाएगा, जब भी ऋण की शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाएंगे, तो दंडात्मक शुल्कों के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाए जाने के किसी भी मामले और उसके कारण के बारे में सूचित किया जाएगा।
- xvi. स्पंदना सभी देय राशियों की चुकौती पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए कंपनी के उधारकर्ता के खिलाफ धारणाधिकार के अधीन सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी। यदि समायोजन के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में शेष दावों और जिन शर्तों के तहत स्पंदना संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार हैं, के पूर्ण विवरण के साथ सूचना दी जाएगी।

4.4 नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

- i. ऋण आवेदन की प्रक्रिया सरल होगी और ऋण पहले से निर्धारित समय के अनुसार संवितरित किया जाएगा।
- ii. प्रत्येक ऋण उत्पाद के संबंध में माइक्रोफाइनेंस ऋण पर प्रभारित लागू ब्याज दर, (यथा लागू न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दर), प्रोसेसिंग शुल्क और बीमा प्रीमियम की सूचना सभी शाखाओं और मुख्यालय में, जारी किए गए साहित्य में (स्थानीय भाषा में) और कंपनी की वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएगी।

4.5. ऋण कार्ड

ऋण कार्ड की विशेषताएं

- i. ऋण के सभी नियम और शर्तें उधारकर्ता को समझ में आने वाली भाषा में होनी चाहिए,
- ii. घटती शेष राशि पर प्रभारित वार्षिक लागू ब्याज दर,
- iii. सूचना जो पर्याप्त रूप से उधारकर्ता की पहचान करती है,
- iv. प्राप्त किस्तों और अंतिम भुगतान सहित सभी भुगतानों की फील्ड कर्मचारी द्वारा पावती देना,
- v. कंपनी के नोडल अधिकारी के नाम एवं टेलीफोन नंबर सहित शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण।

जारी किए गए गैर-ऋण उत्पाद, यदि कोई हों, उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से होंगे और शुल्क संरचना को ऋण कार्ड में ही सूचित किया जाएगा।

5. उचित व्यवहार और नैतिक आचरण

- i. उधारकर्ता के साथ कंपनी के सभी लेनदेन/व्यवहार खुले, निष्पक्ष और नैतिक होंगे।

- ii. स्पंदना के सभी कर्मचारी उधारकर्ताओं के साथ सम्मान और विनम्रता से पेश आएंगे।
- iii. कंपनी दिव्यांगता के आधार पर शारीरिक रूप से दिव्यांग/दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाएं सहित उत्पाद और अन्य सुविधाएं प्रदान करने में भेदभाव नहीं करेगी। तथा ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न वित्तीय सेवाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेगी।
- iv. कंपनी प्रयास करती है कि धर्म, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, लैंगिक अभिविन्यास आदि के आधार पर उधारकर्ताओं के साथ भेदभाव न हों।
- v. हम भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार सभी पात्र उधारकर्ताओं को माइक्रो फाइनेंस सेवाएं प्रदान करते हैं।
- vi. कंपनी की ब्याज दर और शुल्क RBI के मौजूदा दिशानिर्देशों और बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीतियों के अनुसार हैं।
- vii. ब्याज दर और जोखिम के श्रेणीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य के बारे में उधारकर्ता को आवेदन पत्र में बताया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- viii. ब्याज दरों और जोखिमों के श्रेणीकरण के दृष्टिकोण को कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई परिवर्तन होगा तो वेबसाइट में प्रकाशित सूचना को अद्यतन किया जाएगा।
- ix. कंपनी ऋण करार/दस्तावेज के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर, उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी (जब तक कि नई सूचना, जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं की गई है, हमारे संज्ञान में नहीं आती है)।
- x. कंपनी मानक केवाईसी मानदंडों के अनुसार, उधारकर्ताओं से संबंधित दस्तावेजों की प्रतियां लेगी। लेन-देन को पूरा करने के लिए मांगे गए अतिरिक्त दस्तावेज उचित और आवश्यक होने चाहिए।
- xi. उधारकर्ता से ऋण खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाना चाहिए। ऐसा हस्तांतरण लागू कानून के अनुरूप अनुबंध की पारदर्शी शर्तों के अनुसार होगा।
- xii. कंपनी उत्पादों को बंडल नहीं करेगी। बंडलिंग का एकमात्र अपवाद क्रेडिट जीवन बीमा उत्पादों (यदि लागू हो) के संबंध में किया जा सकता है, जिन्हें आमतौर पर पूर्ण अप्रतिभूत ऋणों पर ऋण जोखिम को कवर करने के लिए ऋण के साथ बंडल करके ऑफर किया जाता है। बीमा की शर्तों को उधारकर्ता को पारदर्शी रूप से बताया जाना चाहिए और RBI एवं बीमा नियामक व विकास प्राधिकरण (आईआरडीए) के मानदंडों का पालन करना चाहिए। सभी मामलों में उधारकर्ता की सहमति ली जानी चाहिए, यदि उधारकर्ता कंपनी द्वारा प्रस्तुत बीमा को लेने के लिए तैयार नहीं है तो ऐसे मामलों में, उधारकर्ताओं को बीमा की व्यवस्था अपने आप करनी होगी।
- xiii. उधारकर्ताओं को दिया जाने वाला प्रशिक्षण निःशुल्क होगा। फील्ड स्टाफ को इस तरह का प्रशिक्षण देने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा और उधारकर्ताओं को ऋण/अन्य उत्पादों से संबंधित प्रक्रिया और प्रणालियों से पूरी तरह अवगत कराया जाएगा।
- xiv. कंपनी ग्राहक को ऋण अनुशासन के बारे में सूचित करने और शिक्षित करने के लिए एसएमएस या अन्य सुविधाजनक तरीके से CIC में (डीपीडी/एनपीए) डिफॉल्ट स्थिति अपलोड करते समय ग्राहक को पहले ही सूचित करेगी।

6. अति-ऋणग्रस्तता से बचना

- i. ऋण स्रोत अधिकारी और शाखा प्रबंधक ऋण स्वीकृत करने से पहले उधारकर्ताओं की वर्तमान ऋणग्रस्तता के बारे में उचित पूछताछ करेंगे। इसके अतिरिक्त, कंपनी किसी भी क्रेडिट सूचना कंपनी के माध्यम से उधारकर्ता/ओं के क्रेडिट ट्रैक/इतिहास की जांच करेगी।
- ii. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि विस्तृत मापदंडों जैसे, परिवार का प्रोफ़ाइल, परिवार की आय और परिवार के खर्च पर विचार करके उधारकर्ता की वार्षिक पारिवारिक आय के आकलन के आधार पर ऋण प्रदान किया जाए।
- iii. कंपनी ऋण सूचना कंपनियों (CIC) को ऋणग्रस्तता के स्तर पर सटीक सूचना प्रदान करती है और उधारकर्ताओं से घोषणा प्राप्त करने, यथा उपलब्ध बैंक खाता विवरणों के सत्यापन और स्थानीय पूछताछ आदि के माध्यम से आकलन करते हैं।
- iv. कंपनी बहिर्वाह का पता लगाने के लिए मासिक पारिवारिक आय वाले परिवार की मासिक देनदारियों की चुकौती का आकलन करती है।
- v. कंपनी के बोर्ड/उद्योग संघों द्वारा तय की गई ऋण सीमा और RBI द्वारा निर्धारित समग्र निर्धारित सीमा का पालन करेंगे।
- vi. हम उधारकर्ताओं को अत्यधिक ऋण लेने के दुष्परिणामों के बारे में शिक्षित करेंगे।

7. वसूली/संग्रह पद्धति संबंधी नीति

- i. कंपनी सभी कर्मचारियों (फील्ड स्तर) को संग्रह नीति पर और उधारकर्ताओं से उचित तरीके से व्यवहार के लिए प्रशिक्षित करेगी।
- ii. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ताओं के साथ सभी बातचीत के दौरान हमारे कर्मचारी विनम्र और उचित भाषा का प्रयोग करें, शिष्टाचार बनाए रखें, और सांस्कृतिक संवेदनशीलता का सम्मान करें।
- iii. ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी अपने कर्मचारियों को निर्देश देगी कि वे जबर्न वसूली के तौर-तरीके न अपनाएं जैसे कि बेवक्त/देर रात के समय पर या उधारकर्ताओं के शोक/बीमारी के दौरान, अशिष्ट/आक्रामक व्यवहार करना, या संग्रह के दौरान बल प्रयोग करना आदि।
- iv. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारी किसी भी कठोर तरीके को न अपनाएं, जैसे कि धमकाना या अपमानजनक भाषा का इस्तेमाल, उधारकर्ता को लगातार फोन करना और/या उधारकर्ता को सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद फोन करना, उधारकर्ता के रिश्तेदारों, दोस्तों, सहकर्मियों को परेशान करना, उधारकर्ता का नाम प्रकाशित करना, हिंसा या इसी तरह के अन्य साधनों का उपयोग करना या उपयोग करने की धमकी देना, उधारकर्ता या उधारकर्ता के परिवार / संपत्ति / प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाना, उधारकर्ता को ऋण की सीमा या ऋण नहीं चुकाने के परिणामों के बारे में गुमराह करना।
- v. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ता और कर्मचारियों द्वारा आपसी सहमति से तय किए गए निर्दिष्ट/केंद्रीय स्थान (केंद्र बैठक) पर वसूली की जाएगी। अगर उधारकर्ता लगातार दो या उससे अधिक मौकों पर निर्दिष्ट/केंद्रीय स्थान (केंद्र बैठक) में उपस्थित होने में विफल रहता है, तो फील्ड कर्मचारी उधारकर्ता के निवास या कार्य स्थल पर वसूली करने का हकदार है।
- vi. कंपनी अपने कर्मचारियों के उधारकर्ताओं के प्रति किसी भी अनुचित व्यवहार के लिए जिम्मेदार/जवाबदेह है।
- vii. कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए कड़ी निगरानी रखेगी कि कर्मचारी दुर्व्यवहार न करें, उधारकर्ताओं का अनादर न करें।
- viii. फेयर प्रैक्टिस कोड के विरुद्ध किसी भी प्रकार के दुर्व्यवहार या कमी के लिए जिम्मेदार कर्मचारियों के विरुद्ध अनुशासनिक कार्रवाई की जाएगी।
- ix. कंपनी सभी शाखा परिसरों, प्रधान कार्यालय/पंजीकृत कार्यालय में स्थानीय भाषा या उधारकर्ता को समझ आने वाली भाषा में FPC प्रदर्शित करेगी और इसे वेबसाइट पर अपलोड करेगी।
- x. कंपनी ने वसूली से संबंधित शिकायतों के लिए शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित की है। इस प्रणाली का विवरण उधारकर्ता को KFS सह ऋण कार्ड में दिया जाएगा।
- xi. कंपनी ऋण संग्रहण के लिए वसूली एजेंट नियुक्त नहीं करती है, यदि नियुक्त किया जाता है, तो इसका विवरण ग्राहकों को उचित रूप से सूचित किया जाएगा और वेबसाइट पर अपलोड किया जाएगा।

8. उधारकर्ता की सूचना की गोपनीयता

- i. कंपनी उधारकर्ताओं की गोपनीयता का सम्मान करेगी और उधारकर्ता की सूचना को निजी और गोपनीय मानेगी।
- ii. कंपनी ऋण करार/दस्तावेज में क्रेडिट ब्यूरो, सांविधिक संगठनों, समूह की कंपनियों और तीसरे पक्षों के साथ उधारकर्ता की सूचना को साझा करने पर पर्याप्त प्रकटन शामिल करेंगे और आंतरिक रिकॉर्ड के लिए उधारकर्ता की स्वीकृति ली जाएगी।
- iii. कंपनी कर्मचारियों को उधारकर्ता की सूचना के प्रति निष्ठा और गोपनीयता पर प्रशिक्षित करेगी।

9. ग्राहक शिकायत निवारण प्रणाली (GRM) संबंधी नीति

स्पंदना उधारकर्ताओं को अपनी नीति निर्धारण में महत्वपूर्ण स्थान देते हुए, उधारकर्ता केंद्रित संगठन बनने का प्रयास करती है। उधारकर्ताओं को कुशल और शीघ्र सेवाएं प्रदान करने के लिए सभी नीतियों और प्रक्रियाओं को तैयार किया गया है। स्पंदना ने उधारकर्ता सेवा को सर्वाधिक महत्व देने के लिए सभी कदम उठाए हैं, फिर भी यदि कोई 'शिकायत', जिसमें पूछताछ, शिकायत और फीडबैक शामिल हैं, प्राप्त होती है, तो यह शिकायतों के समय पर समाधान/फीडबैक की सुनवाई के लिए शिकायत निवारण प्रणाली उपलब्ध कराती है। इसके अलावा, प्राप्त सभी शिकायतों और फीडबैक की संगठन के उच्चतम स्तर पर समीक्षा की जाती

है और डिलीवरी तंत्र को मजबूत करने और बेहतर सेवाएं प्रदान करने के लिए नीतियों की समीक्षा की जाती है और निर्णय लिए जाते हैं।

कंपनी के पास नीचे दी गई बोर्ड द्वारा अनुमोदित शिकायत निवारण प्रणाली है, जो उधारकर्ता की शिकायतों को प्राप्त करने, कार्रवाई करने और निपटाने तथा लंबित शिकायतों के लिए प्रलेखन, समयसीमा और त्वरित मानदंड और आवधिक समीक्षा के लिए दिशानिर्देश प्रदान करती है।

कंपनी ने इस नीति के तहत उधारकर्ताओं की शिकायतों को प्राप्त करने, कार्रवाई करने और निपटाने एवं प्रलेखन व रिपोर्टिंग के लिए मुख्यालय में एक ग्राहक सहायता सेवा विभाग (CSS) बनाया है।

9.1 उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से कुशल सेवाएं प्रदान करके उधारकर्ता की शिकायतों का तुरंत समाधान करना और उधारकर्ता की शिकायतों का त्वरित निवारण सुनिश्चित करने के साथ उच्चतम स्तर पर शिकायत निवारण प्रणाली के कार्यान्वयन की समीक्षा के लिए एक व्यवस्था प्रदान करना है।

- फीडबैक और सुझावों के लिए उधारकर्ताओं को औपचारिक और अनौपचारिक माध्यम प्रदान करना
- उधारकर्ताओं के लिए एक औपचारिक शिकायत निवारण प्रणाली प्रदान करना
- शिकायत निवारण प्रणाली पर ग्राहकों को शिक्षित करना
- उधारकर्ता की धोखाधड़ी, कपट या अनैतिक तरीकों से सुरक्षा सुनिश्चित करना
- शिकायतों का शीघ्रता और कुशलता से निपटान/समाधान करना
- उधारकर्ताओं को समय पर और कुशल तरीके से बेहतर सेवाएं प्रदान करने के लिए सेवाओं के प्रभाव का लगातार आकलन करना।

स्पंदना बहु-स्तरीय ग्राहक फीडबैक एवं शिकायत निवारण प्रणाली का अनुसरण करती है। इस शिकायत निवारण प्रणाली के प्रमुख घटक निम्नानुसार हैं:

दायरा	उद्देश्य
शिकायत दर्ज करने के माध्यम	<ul style="list-style-type: none"> • शाखा कार्यालय में जाकर शिकायत / फीडबैक रजिस्टर में दर्ज कर सकते हैं। • टॉल-फ्री नंबर 18001205519 पर कॉल करके दर्ज कर सकते हैं • कापिरिट/पंजीकृत पते पर शिकायत निवारण अधिकारी को पत्र लिख सकते हैं। • शिकायत निवारण अधिकारी को css@spandanasphoorty.com पर या bipin.puthran@spandanasphoorty.com पर ईमेल भेज सकते हैं। • मुख्य नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं। • MFIएन/सा-धन टोल-फ्री नंबर पर संपर्क कर सकते हैं। • RBI लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं।
प्रदर्शित करना	<ul style="list-style-type: none"> • सभी कार्यालय परिसर • वेबसाइट • KFS सह ऋण कार्ड सहित ऋण दस्तावेज
उधारकर्ताओं को उनके अधिकारों के बारे में बताना	<ul style="list-style-type: none"> • अनिवार्य समूह प्रशिक्षण (CGT) और समूह पहचान परीक्षा (GRT) • KFS सह ऋण कार्ड • आवधिक, केन्द्र बैठकों में कर्मचारियों द्वारा अनुस्मारक
समय पर समाधान करना	<ul style="list-style-type: none"> • त्वरित मैट्रिक्स
रिपोर्टिंग और समीक्षा प्रणाली	<ul style="list-style-type: none"> • डेटा विश्लेषण: (रुझान, तुलना और मुख्य मैट्रिक्स)
कर्मचारियों की भूमिका और प्रशिक्षण	<ul style="list-style-type: none"> • शिकायतों के निपटारे एवं निगरानी के लिए अनिवार्य प्रशिक्षण

उधारकर्ता शिकायत निवारण की निगरानी करना	<ul style="list-style-type: none"> • उचित रिकार्ड रखना और CSS के साथ मासिक रिपोर्ट साझा करना • आंतरिक लेखापरीक्षा जांच: ग्राहक संतुष्टि का आकलन करने के लिए ग्राहक का सत्यापन • विनयामक अनुपालन
--	--

9.2 केन्द्रीकृत शिकायत निवारण प्रणाली

कंपनी के पास शिकायत निवारण की एक केंद्रीकृत प्रणाली है जो कंपनी को उधारकर्ता की शिकायतों को देखने और उन्हें प्रोसेस करने सक्षम बनाती है। शिकायत चाहे कहीं से भी प्राप्त हुई हो, इसे मुख्यालय में शिकायत निवारण टीम द्वारा ट्रैक किया जाएगा।

9.3 शिकायत दर्ज करना :

प्रत्येक शाखा में एक शिकायत रजिस्टर रखा गया है। उधारकर्ता शाखा में जाकर रजिस्टर में शिकायत/ प्रश्न/फीडबैक दर्ज कर सकते हैं। यदि शिकायत रजिस्टर में दर्ज/पंजीकृत उधारकर्ताओं के कोई प्रश्न या शिकायत 5 दिनों से अधिक समय तक लंबित रहते हैं, तो उन्हें मुख्यालय में CSS को सूचित/भेजा जाना चाहिए।

यदि उधारकर्ता शाखा प्रबंधक से प्राप्त उत्तर से संतुष्ट नहीं है या यदि समस्या का 5 दिनों के भीतर समाधान नहीं होता है, तो उधारकर्ता CSS समर्पित टोल-फ्री नंबर: '18001205519' या CSS ईमेल आईडी: css@spandanaspooorty.com के माध्यम से संपर्क कर सकता है।

किसी भी परिस्थिति में शिकायत पंजीकरण को इस आधार पर अस्वीकार नहीं किया जाना चाहिए कि उधारकर्ता कुछ विवरण प्रदान करने में समर्थ नहीं है। प्रत्येक शिकायत के लिए एक शिकायत संख्या बनाई जानी चाहिए।

शिकायत दर्ज करने वाले कर्मचारी को शिकायत को विस्तार से नोट करना चाहिए। उसे शिकायतकर्ता को एक संभावित समय-सीमा भी बतानी चाहिए जिसमें शिकायत का समाधान होने की संभावना है।

यदि कॉल सामान्य प्रश्न की प्रकृति की है, तो कॉल अटेंड करने वाले कर्मचारी को कॉल के दौरान ही इसका उत्तर देने का प्रयास करना चाहिए। यदि कॉल अटेंड करने वाला कर्मचारी प्रश्न का उत्तर देने में सक्षम नहीं है, तो उसे संबंधित संचालन टीम में संबंधित व्यक्तियों को ऐसे प्रश्न भेजने चाहिए।

9.4 शिकायत को प्रोसेस करना

सभी शिकायतों का 30 दिनों के भीतर या संबंधित अधिकारियों द्वारा निर्धारित समय-सीमा के अनुसार प्रोसेस किया जाएगा।

9.5 शिकायत को बंद करना

CSS शिकायतकर्ता के साथ अनुवर्ती चर्चा के आधार पर शिकायत को बंद कर देगा।

9.6 गंभीर शिकायतों पर तुरंत कार्रवाई करना

वित्तीय अनियमितता (रिश्वत, धोखाधड़ी आदि)/वसूली से संबंधित सभी शिकायतों को अलग किया जाना चाहिए और उन्हें आगे की जांच/इनपुट और बंद करने के लिए CSS द्वारा आंतरिक लेखापरीक्षा टीम को भेजा जाएगा।

9.7 शिकायत निवारण प्रणाली के बारे में सूचित करना

शिकायत निवारण प्रणाली की प्रभावशीलता के लिए उधारकर्ताओं को इसके बारे में बताने की आवश्यकता होती है। प्रभावी संप्रेषण के लिए निम्नलिखित सुनिश्चित किया जाना चाहिए:

- शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण और टोल-फ्री नंबर सहित संपर्क विवरण शाखा कार्यालयों और वेबसाइट में प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाने चाहिए।
- सीजीटी, जीआरटी और ऋण संवितरण के दौरान उधारकर्ताओं को इसके बारे में बताया जाना चाहिए।
- पर्यवेक्षकों को हर बार अपनी निगरानी विजिट के दौरान शिकायत निवारण प्रणाली के बारे में उधारकर्ताओं को बताना चाहिए।

- iv. शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण उधारकर्ताओं को दिए जाने वाले KFS सह ऋण कार्ड पर भी मुद्रित किया जाना चाहिए।
- v. फील्ड कर्मचारियों को यह सुनिश्चित करने के लिए प्रशिक्षित किया जाना चाहिए कि सभी उधारकर्ता शिकायत निवारण प्रणाली से अवगत हों।

9.8 शिकायत निवारण अधिकारी और मुख्य नोडल अधिकारी की नियुक्ति

कंपनी ने एक शिकायत निवारण अधिकारी और मुख्य नोडल अधिकारी नियुक्त किया है, जो शिकायत निवारण की पूरी प्रक्रिया की निगरानी करते हैं। वह शिकायतों के बारे में वरिष्ठ प्रबंधन और अपीलीय प्राधिकारी को सूचित करने और यह सुनिश्चित करने के लिए भी जिम्मेदार होगा कि प्राप्त सभी शिकायतों का उचित तरीके से समाधान किया जाए।

शिकायत निवारण अधिकारी और मुख्य नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट और सभी शाखाओं में प्रदर्शित किए जाते हैं ताकि किसी भी शिकायत के मामले में उधारकर्ता आसानी से उन से संपर्क कर सके।

9.9 उधारकर्ताओं की शिकायतों के लिए त्वरित मैट्रिक्स

स्तर 1: शाखा कार्यालय	उधारकर्ता शाखा प्रबंधक से संपर्क कर सकते हैं और शिकायत रजिस्टर में अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।
स्तर 2: CSS	यदि उधारकर्ता शाखा प्रबंधक से प्राप्त उत्तर से संतुष्ट नहीं है या यदि समस्या का समाधान पाँच (5) दिनों के भीतर नहीं होता है, तो उधारकर्ता शिकायत को CSS तक ले जा सकते हैं। टोल-फ्री नंबर 1800-120-5519 <i>(कार्य दिवसों (सोमवार से शनिवार, तीसरे और चौथे शनिवार को छोड़कर) में सुबह 9.30 बजे से शाम 6.00 बजे तक)</i> ई-मेल: css@spandanasphoorty.com
स्तर 3: शिकायत निवारण अधिकारी (GRO)/मुख्य नोडल अधिकारी (PNO)	यदि HO को शिकायत भेजने की तिथि से पंद्रह (15) दिनों के भीतर समस्या का समाधान नहीं होता है, तो उधारकर्ता शिकायत को PNO को भेज सकते हैं: श्री पी राहुल रेड्डी मोबाइल नं. : 93929 14441 ई-मेल: rahulreddy.p@spandanasphoorty.com
स्तर 4: RBI या स्व-नियामक संगठन (SRO)	यदि मुख्य नोडल अधिकारी को भेजे जाने के दस (10) दिनों के भीतर समस्या का समाधान नहीं (लंबित/अस्वीकृत होना) होता या यदि ग्राहक शाखाओं के माध्यम से शिकायत करने के बजाय सीधे टोल-फ्री नंबर के माध्यम से ग्राहक सेवा से संपर्क कर रहा है और शिकायत दर्ज करने की तारीख से तीस (30) दिनों के भीतर इसका समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक शिकायत को RBI लोकपाल या SRO के पास भेज सकता है। RBI लोकपाल यदि समस्या का समाधान नहीं होता है, तो उधारकर्ता https://cms.rbi.org.in पर RBI से ऑनलाइन शिकायत कर सकता है। या शिकायत समर्पित ई-मेल crpc@rbi.org.in के माध्यम से भी दर्ज की जा सकती है:

	या				
	<p>भारतीय रिजर्व बैंक, चतुर्थ तल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 में स्थापित 'केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र' को दिए गए प्रारूप में भौतिक शिकायत https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. पर भेजी जा सकती है।</p> <p>या</p> <p>टोल-फ्री नंबर 14448 (9:30 am से 5:15 pm तक)</p> <table border="1" data-bbox="459 582 1508 1041"> <thead> <tr> <th data-bbox="459 582 1034 645">माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क (MFIN)</th> <th data-bbox="1034 582 1508 645">सा-धन</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="459 645 1034 1041"> <p>शिकायत निवारण अधिकारी</p> <p>पीएसपी 4-003, 4-004, चतुर्थ तल, एमार पाम स्प्रींग प्लाजा, गोल्फ कोर्स रोड, सेक्टर-54, गुड़गांव-122003, हरियाणा.</p> <p>टोल-फ्री नंबर 1800-102-1080</p> <p>customercomplaint@mfinindia.org</p> </td> <td data-bbox="1034 645 1508 1041"> <p>शिकायत निवारण अधिकारी ए-1 226, प्रथम तल, सफदरजंग एन्क्लेव, नई दिल्ली-110029, दिल्ली</p> <p>टेलीफोन नंबर 011 4717 4418</p> <p>nandi@sa-dhan.org</p> </td> </tr> </tbody> </table> <p>कंपनी वसूली कार्य-पद्धति से संबंधित शिकायत के समाधान पर विशेष ध्यान देगी।</p> <p>इसके अतिरिक्त, क्रेडिट सूचना को देर से अद्यतन/सुधार करने के मामले में ग्राहकों को क्षतिपूर्ति देने के लिए RBI फ्रेमवर्क का पालन करने के लिए, कंपनी ने सभी जरूरी कदम उठाए हैं और सभी CIC के साथ नोडल अधिकारी के विवरण साझा किए हैं। फ्रेमवर्क के अनुसार, क्रेडिट सूचना से संबंधित शिकायतों का समाधान शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर किया जाना है। इस संबंध में कंपनी क्रेडिट सूचना में अशुद्धि के बारे में कंपनी को सूचित किए जाने की तारीख से इक्कीस (21) दिनों के भीतर क्रेडिट सूचना के सही विवरण CIC या शिकायतकर्ता को भेजेगी, कंपनी और CIC को सामूहिक रूप से शिकायत के समाधान/निपटान के लिए तीस (30) दिनों की समग्र सीमा प्रदान करेगी। इसका अर्थ यह होगा कि कंपनी को इक्कीस (21) दिन मिलेंगे और CIC को शिकायत के पूर्ण समाधान के लिए प्रभावी रूप से नौ (9) दिनों का समय मिलेगा।</p> <p>यदि शिकायतकर्ता द्वारा कंपनी या CIC के पास शिकायत दर्ज कराने की तिथि से तीस (30) कैलेंडर दिनों के भीतर उनकी शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है और उसे सूचित नहीं किया जाता है, तो शिकायतकर्ता प्रत्येक कैलेंडर दिन के लिए ₹100 के मुआवजे का हकदार होगा। कंपनी/CIC द्वारा शिकायतकर्ता को प्रदान किया जाने वाला मुआवजे (शिकायत दर्ज करने के तीस (30) कैलेंडर दिनों से अधिक विलंबित समाधान के लिए) को RBI फ्रेमवर्क में उल्लिखित अनुपात में संबंधित कंपनी/CIC के बीच विभाजित किया जाएगा।</p>	माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क (MFIN)	सा-धन	<p>शिकायत निवारण अधिकारी</p> <p>पीएसपी 4-003, 4-004, चतुर्थ तल, एमार पाम स्प्रींग प्लाजा, गोल्फ कोर्स रोड, सेक्टर-54, गुड़गांव-122003, हरियाणा.</p> <p>टोल-फ्री नंबर 1800-102-1080</p> <p>customercomplaint@mfinindia.org</p>	<p>शिकायत निवारण अधिकारी ए-1 226, प्रथम तल, सफदरजंग एन्क्लेव, नई दिल्ली-110029, दिल्ली</p> <p>टेलीफोन नंबर 011 4717 4418</p> <p>nandi@sa-dhan.org</p>
माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क (MFIN)	सा-धन				
<p>शिकायत निवारण अधिकारी</p> <p>पीएसपी 4-003, 4-004, चतुर्थ तल, एमार पाम स्प्रींग प्लाजा, गोल्फ कोर्स रोड, सेक्टर-54, गुड़गांव-122003, हरियाणा.</p> <p>टोल-फ्री नंबर 1800-102-1080</p> <p>customercomplaint@mfinindia.org</p>	<p>शिकायत निवारण अधिकारी ए-1 226, प्रथम तल, सफदरजंग एन्क्लेव, नई दिल्ली-110029, दिल्ली</p> <p>टेलीफोन नंबर 011 4717 4418</p> <p>nandi@sa-dhan.org</p>				

9.10 शिकायतों की समीक्षा

कंपनी का वरिष्ठ प्रबंधन समय-समय पर शिकायतों की समीक्षा करेगा। तीन माह में एक बार, कंपनी का निदेशक मंडल/समिति तिमाही के दौरान प्राप्त शिकायतों के विश्लेषण की समीक्षा और चर्चा करेगी।

9.11 आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति

कंपनी ने विनियामक दिशा-निर्देशों मास्टर निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक लोकपाल) निर्देश, 2023 के अनुरूप आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति की है, जो शिकायतकर्ताओं या जनता से सीधे प्राप्त शिकायतों को नहीं देखेगा, बल्कि उन शिकायतों को देखेगा, जिनकी कंपनी द्वारा पहले ही जांच की जा चुकी है, और कंपनी द्वारा इन्हें आंशिक रूप से या पूरी तरह से खारिज किया गया है।

10. बाहरी शिकायतें

(उधारकर्ता की ओर से या जनहित में) आम जनता और अन्य हितधारकों यथा सरकारी एजेंसियों, RBI, पुलिस, वकीलों, उद्योग लोकपाल (AKMI, सा-धन और MFIN आदि) और सामाजिक कार्यकर्ताओं से प्राप्त शिकायतों को भी मुख्यालय स्तर पर देखा जाएगा और लागू नीति के अनुसार उचित समाधान प्रदान किया जाएगा। इसलिए, ऐसी एजेंसियों से शिकायत प्राप्त करने वाला कर्मचारी उन्हें CSS को भेजेगा।

11. FPC और GRM का प्रसार

- i. कंपनी की मानव संसाधन (HR) नीति में सभी कर्मचारियों की भर्ती, उनके प्रशिक्षण और रिपोर्टिंग संरचना के मानदंड शामिल किए गए हैं। मानदंड में न्यूनतम शैक्षिक योग्यता, कौशल और उनके सामाजिक और व्यवहार संबंधी पहलुओं को शामिल किया गया है। प्रत्येक कर्मचारी को FPC, GRM, आचार संहिता, व्हिसल ब्लोअर प्रणाली और उधारकर्ताओं से व्यवहार के उचित तरीकों का प्रशिक्षण दिया जाता है। MFIEन और सा-धन द्वारा उद्योग आचार संहिता में प्रदान किए गए दिशानिर्देशों को बोर्ड द्वारा अनुमोदित और अपनाया गया है।
- ii. **कर्मचारी प्रशिक्षण:** प्रत्येक कर्मचारी को शिकायत निवारण प्रणाली सहित FPC पर प्रशिक्षित किया जाता है। इसके अलावा, उन्हें सॉफ्ट स्किल्स पर भी प्रशिक्षित किया जाता है ताकि किसी भी अपमानजनक या जबरन ऋण वसूली/वसूली के तरीकों को अपनाए बिना उधारकर्ताओं के साथ उचित और सम्मानपूर्वक व्यवहार किया जा सके। प्रत्येक कर्मचारी को इस तरह से प्रशिक्षित किया जाता है कि उधारकर्ता को उचित सम्मान दिया जाए और उनके साथ सम्मानजनक और विनम्र व्यवहार किया जाए। कर्मचारियों को संभावित उधारकर्ताओं के परिवार की आय और मौजूदा ऋण के संबंध में आवश्यक पूछताछ करने के लिए भी प्रशिक्षित किया जाता है।
- iii. कर्मचारियों को पदोन्नति देते समय FPC, GRM, आचार संहिता और व्हिसल ब्लोअर प्रणाली के पालन को सर्वाधिक महत्व दिया जाएगा।
- iv. FPC, GRM, आचार संहिता और व्हिसल ब्लोअर प्रणाली का पालन नहीं करने वाले कर्मचारियों पर अनुशासनिक कार्रवाई की जाएगी।
- v. स्पंदना की सभी शाखाएं और मुख्यालय उधारकर्ता की जानकारी के लिए FPC, GRM, आचार संहिता और व्हिसल ब्लोअर प्रणाली को स्थानीय भाषा में प्रमुखता से प्रदर्शित करेंगे।
- vi. विभिन्न हितधारकों की सूचना के लिए इस FPC और GRM की एक प्रति वेबसाइट पर भी अपलोड की जाएगी।
- vii. उधारकर्ता को शिक्षित करना: उधारकर्ताओं को वित्तीय सेवाओं के साथ-साथ उनकी लंबित शिकायतों, विकल्पों और जिम्मेदारियों के लिए FPC, GRM और त्वरित मैट्रिक्स पर शिक्षित किया जाएगा। उधारकर्ताओं को शाखा और केंद्र की बैठकों में समूह प्रशिक्षण और संवाद के माध्यम से शिक्षित किया जाएगा।
- viii. नए उधारकर्ताओं को संगठन की नीतियों और प्रक्रियाओं के बारे में सूचित किया जाना चाहिए ताकि उन्हें उधारकर्ता के रूप में उनके अधिकारों को समझने में मदद मिल सके।
