

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (“FPC”) ను గురించి

స్పందన స్ఫూర్తి ఫైనాన్షియల్ లిమిటెడ్ విధానం

మార్పు చేసిన తేది: ఏప్రిల్ 29, 2024

విషయ పట్టిక

1. పరిచయం.....	3
2. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ లక్ష్యాలు:.....	3
3. మౌలిక విలువలు.....	3
4. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను గురించి మార్గదర్శకసూత్రాలు.....	4
4.1. ఋణదరఖాస్తు పత్రం	4
4.2 ఋణం అప్రెజల్	4
4.3 ఋణం షరతులు మరియు నిబంధనలు	4
4.4 ఋణం మంజూరు మరియు వితరణ.....	5
4.5 షరతులు మరియు నిబంధనల్లో మార్పులతో సహా ఋణాల వితరణ:	5
4.6. ఋణం అంగీకారపత్రం/ డాక్యుమెంట్/ ఋణం కార్డు/ కీ ఫ్యాక్ట్ షీట్ మెంట్ లో వెల్లడింపులు	5
5. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ మరియు నైతిక ప్రవర్తన	6
6. అతిగా అప్పులపాలు కాకుండా జాగ్రత్త వహించటం	7
7. ఋణం రికవరీ / సేకరణ పద్ధతులు	7
8. ఋణం తీసుకున్న వ్యక్తి సమాచారం గోప్యత	8
9. కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార మెకానిజం (GRM).....	8
9.1 లక్ష్యాలు.....	9
9.2 ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి కేంద్రీకృత మెకానిజం	9
9.3 ఫిర్యాదు రిజిస్ట్రేషన్:.....	9
9.4 ఫిర్యాదును ఫ్రొసెస్ చేయటం	11
9.5 ఫిర్యాదును క్లోజ్ చేయటం :	11
9.6 తీవ్రమైన ఫిర్యాదును పై అధికారుల దృష్టికి తీసుకువెళ్ళటం:.....	11
9.7 ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ యొక్క కమ్యూనికేషన్.....	11
9.8 ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి / ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి యొక్క అప్పాయింట్ మెంట్.....	11
9.9 ఋణగ్రహీతల ఫిర్యాదుల కోసం ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్.....	12
9.10 ఫిర్యాదుల సమీక్ష :.....	13
10. విజిల్ బ్లోయర్ (ఫిర్యాదు చేసిన వ్యక్తి)	13
11. బయటి ఫిర్యాదులు	13
12. FPC మరియు GRMలను ప్రచారం చేయటం	14

1. పరిచయం

స్పందన స్ఫూర్తి పైనాన్షియల్ లిమిటెడ్ (“స్పందన” లేదా “కంపెనీ”), రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా వద్ద ఒక ఎన్-బిఎఫ్సీ గా నమోదు అయిన ఒక పబ్లిక్ లిమిటెడ్ కంపెనీ. దీనిని, ఏప్రిల్ 13, 2015 నుండి అమలులోకి వచ్చేట్లు, NBFC-MFIగా పునఃవర్గీకరించటం జరిగింది. RBI వారి స్కేల్ ఆధారిత రెగ్యులేషన్ క్రింద దీనిని మిడిల్ లేయర్ NBFCగా కూడా వర్గీకరించటం జరిగింది.

అల్పదాయం ఉన్న కుటుంబాలకు మరియు వ్యక్తులకు, వాణి జీవన నాణ్యతను మెరుగుపరుచుకునే స్పందన, మైక్రోఫైనాన్స్ సేవలను అందిస్తుంది. అత్యధిక స్థాయి పారదర్శకత మరియు విశ్వసనీయతను పాటించటం ద్వారా తన ఋణగ్రహీతలకు స్పందన నిరంతరం నాణ్యమైన సేవలను అందించేందుకు కృషి చేస్తోంది.

బాధ్యతాయుతంగా ఋణాలను ఇవ్వటం, పారదర్శకత మరియు మౌలికమైన విలువలను మనసావాచా పాటించేలా స్పందన జాగ్రత్త వహిస్తుంటుంది. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (“RBI”) NBFCలు మరియు MFIల కోసం, మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (రెగ్యులేటరీ ఫ్రేమ్వర్క్ ఫర్ మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్స్) డైరెక్షన్స్, 2022, మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కేల్ ఆధారిత రెగ్యులేషన్) డైరెక్షన్స్, 2023 క్రింద ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ను గురించి జారీ చేసిన వివిధ మార్గదర్శకాలను స్పందన అనుసరిస్తుంది. అంతే కాక, స్వయం-నియంత్రిత సంస్థలైన మైక్రోఫైనాన్స్ ఇనిస్టిట్యూషన్స్ నెట్వర్క్ (ఎంఎఫ్ఐఎన్) మరియు సా-ధన్ (ద అసోసియేషన్ ఆఫ్ కమ్యూనిటీ డెవలప్ మెంట్ పైనాన్స్ ఇనిస్టిట్యూషన్స్) లచే అభివృద్ధి చేసిన సమీకృత ఇండస్ట్రి కోడ్ ఆఫ్ కాండక్టును కూడా అవలంబించింది.

కేంద్రపాలిత ప్రాంతాలతో సహా స్పందన, భారతదేశంలోని 21 రాష్ట్రాల వ్యాప్తంగా ఉనికిలో ఉన్నది. భారతదేశవ్యాప్తంగా మరిన్ని రాష్ట్రాలు మరియు ప్రాంతాల్లోకి తమ కార్యకలాపాలను విస్తరింపజేసే ప్రయత్నాల్లో ఉన్నది. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను మెరుగ్గా అర్థం చేసుకునేందుకు మరియు పాలసీ మార్గదర్శకాలను ప్రభావవంతంగా అమలు చేసేందుకు వర్తమాన బోర్డు ఆమోదించిన పాలసీ పరిధిలో సరియైన తదనుసారంగా ఉత్పత్తులు, కస్టమర్లు మరియు సిబ్బంది సంఖ్య పెరుగుతూ వస్తోంది.

2. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ లక్ష్యాలు

- ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (ఎఫ్పిసి)ని రూపొందించేందుకు, ప్రక్రియను ఏర్పరచటం, నియంత్రక సంస్థ మరియు స్వయం-నియంత్రక సంస్థల (ఎస్ఆర్ఓలు)చే సిఫార్సు చేయబడిన మార్గదర్శకాలను పాటించే ఎఫ్పిసిని

ప్రభావవంతంగా అమలు చేసేందుకు మార్గదర్శకాలు మరియు స్పందన ద్వారా సంపాదించిన అనుభవాల నుండి నేర్చుకుని ఎఫ్పిసి పరిధిని విస్తరింపజేయటం.

- ఋణగ్రహీతలు మోసాలకు, తప్పుడు వాగ్దానాలకు, దగాకు, అనైతికమైన పద్ధతులకు గురి కాకుండా రక్షించటం.
- అప్పు ఇవ్వటం, ఋణాలను సేకరించటానికి సంబంధించిన అన్ని పద్ధతులు, సజావుగా ఉండేట్లు జాగ్రత్త వహించటం, ఋణగ్రహీత గౌరవమర్యాదలకు భంగం వాటిల్లకుండా కాపాడటం.
- FPC పై ఉద్యోగులకు మరియు ఋణగ్రహీతలకు ఒక ప్రభావవంతమైన పద్ధతిలో శిక్షణను అందించటం మరియు ఎల్లవేళలా వారు ఎఫ్పిసిని పాటించేలా జాగ్రత్త వహించటం.
- మతం, కులం, స్త్రీ-పురుష భేదం, వైవాహిక స్థితి, లైంగిక ఆసక్తి, మొదలైనవాటి ఆధారంగా ఋణగ్రహీతలు వివక్షకు గురి కాకుండా ఉండేలా జాగ్రత్త వహించటం.
- FPCయొక్క ప్రభావవంతమైన అమలును పర్యవేక్షించటం, ఉల్లంఘనలను అస్సలు ఉపేక్షించకుండా ఉండటం.
- స్పందన నుండి లభించిన అనుభవాలకు అదనంగా మార్గదర్శకాల ఆధారంగా, RBI మరియు SRO మార్గదర్శకాల ఆధారంగాను ఎఫ్పిసిని నిరంతరం సమీక్షిస్తూ, మార్పులు చేస్తూండటం.

3. మౌలిక విలువలు - ICARE

- విశ్వసనీయత మేము నిజాయితీని, పనిని సరిగా చేయాలని నమ్ముతాము.
- సహకారం వ్యక్తిగత విజయాల కన్నా మేము కలిసికట్టుగా సాధించే విజయాలకు ప్రాధాన్యతనిస్తాము.
- చురుకుదనం త్వరగాను మరియు ప్రభావవంతంగా పనులను నిర్వహిస్తాము
- గ్రహించగలిగే గుణం అరమరికలు లేని, నిజాయితీతో కూడిన కమ్యూనికేషన్ను మేము విశ్వసిస్తాము
- సానుభూతి మా స్టేక్ హోల్డర్లు అందరి పట్ల మేము గౌరవం, జాగ్రత్త కలిగి ఉంటాము.

4. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను గురించి మార్గదర్శకసూత్రాలు

4.1. ఋణానికి సోర్సింగ్ మరియు దరఖాస్తుపత్రం

- a. దరఖాస్తును ప్రొసెస్ చేయటానికి ముందు, ఋణానికి గల షరతులు మరియు నిబంధనలను వివరించేందుకు, గ్రూప్ సభ్యుల మధ్యలో సమన్వయం ఉండేలా జాగ్రత్త వహించేందుకు, ఋణగ్రహీతలకు 2 రోజుల శిక్షణను ఇవ్వటం జరుగుతుంది.

- b. ఋణం సొమ్మును సరిగా ఉపయోగించటాన్ని గురించి, అతిగా అప్పులు చేయటం వలన, ఋణం సొమ్మును దుర్వినియోగం చేయటం, మొదలైనవాటి వలన వలన కలిగే కష్టాలను గురించి శిక్షణ నొక్కి వక్కాణిస్తుంది.
- c. వార్షికీకృత వడ్డీ రేటు, ప్రభావవంతమైన వార్షికీకృత వడ్డీ రేటు, ఋణ ప్రొసెసింగ్ ఫీజు, బీమా ప్రీమియం, బ్రోకెన్ పీరియడ్ / మారటోరియం, ఆలస్యంగా జరిపే చెల్లింపుకుగాను జరిమానా/ఛార్జీలు, ఋణం టెనర్ మరియు తిరిగి చెల్లింపు ప్రీక్వెన్సీ, ఇతరత్రా వర్తించే ఛార్జీలతో సహా ఉత్పత్తి విశేషాలను గురించి శిక్షణ తెలియచెబుతుంది. ముందస్తు చెల్లింపుకు లేదా సమయాని కన్నా ముందుగా ఋణాన్ని పూర్తిగా చెల్లించినందుకు స్పందన ఎటువంటి ఛార్జీలను విధించదని ఋణగ్రహీతలకు చెప్పటం జరుగుతుంది.
- d. బీమా పాలసీ విశేషాలను గురించి, దానిని క్లెయిమ్ చేసుకునే పద్ధతిని గురించి, సరెండర్ను గురించి మరియు ముందస్తుగా ముగించిన సందర్భంలో పాలసీని కొనసాగింపజేసే పద్ధతిని గురించి, ఋణం తీసుకున్నవారికి శిక్షణను ఇవ్వటం జరుగుతుంది.
- e. అసలు, వడ్డీ, ప్రొసెసింగ్ ఫీజు మరియు బీమా ప్రీమియం మినహా వేరే ఏమీ చెల్లించనవసరం లేదని కూడా ఋణగ్రహీతలకు చెప్పటం జరుగుతుంది.
- f. ఋణం తీసుకున్న వ్యక్తితో జరిపే కమ్యూనికేషన్ అంతా స్థానిక భాషలో లేదా ఋణగ్రహీతకు అర్థం అయ్యే భాషలో జరపాలి.
- g. ఋణం దరఖాస్తు పత్రం / డాక్యుమెంటేషన్, స్థానిక భాషలో లేదా ఋణగ్రహీతకు అర్థం అయ్యే భాషలో ఉండాలి.
- h. ఋణ దరఖాస్తుపత్రం అందుకున్నట్లుగా ఋణం తీసుకునే వ్యక్తికి అక్నాలెడ్జ్మెంటును ఇవ్వవలెను. అందులో ఆ ఋణదరఖాస్తు పత్రాన్ని గురించి నిర్ణయం తీసుకునే కాలపరిమితిని తెలియచేయాలి.
- i. ఋణం దరఖాస్తుపత్రంలో ప్రభావవంతమైన వడ్డీ రేటు, ప్రొసెసింగ్ ఫీజు, బీమా ప్రీమియం, ఇతరత్రా వర్తించే ఛార్జీల వివరాలు, మరియు ఋణాలను అందించే ఇతరులు ఆఫర్ చేసే షరతులు మరియు నిబంధనలో అర్థవంతమైన పోలికను చూపే ఏర్పాటులో భాగమయ్యే మెటీరియల్ సమాచారం అంతా కలిగి ఉండాలి. తద్వారా ఋణం తీసుకోవాలనుకునే వ్యక్తి, విషయాలను అర్థం చేసుకుని నిర్ణయం తీసుకోగలుగుతారు.
- j. ఋణం దరఖాస్తుపత్రంలో, దరఖాస్తుపత్రంతో పాటు సమర్పించవలసిన డాక్యుమెంటులను సూచించవలెను.

4.2 ఋణం అప్రెజల్

- a. ఋణం తీసుకునే వ్యక్తి యొక్క వ్యాపారం, కుటుంబ ఆదాయం, ప్రస్తుతం ఆమెకు ఉన్న ఋణాలను గురించి అర్థం చేసుకునేందుకు ప్రతి ఋణాన్ని మూల్యాంకన చేయవలసి ఉంటుంది. తద్వారా ఆమె ఋణావసరాన్ని, ఋణాన్ని తిరిగి చెల్లించగల ఆమె సామర్థ్యాన్ని అంచనా వేయాలి.
- b. ఋణ మూల్యాంకనను శాఖాధికారి తప్పనిసరిగా చేయాలి, మూల్యాంకననను (అప్రెజల్ను) తప్పకుండా నింపాలి.

4.3 ముఖ్యమైన ఋణం షరతులు మరియు నిబంధనలు, ఋణం మంజూరు మరియు వితరణ ప్రక్రియ

- a. స్పందన ఒక నిర్దుష్టమైన ఋణ అంగీకార పత్రం/డాక్యుమెంటును కలిగి ఉంటుంది. వాటిన్, స్థానిక భాషలో ఋణం తీసుకునేవారికి ఇవ్వటం జరుగుతుంది.
- b. అప్రెజల్ తర్వాత స్పందన, మంజూరు చేసిన ప్రతి ఋణానికిగాను, ఋణమంజూరు పత్రాన్ని స్థానిక భాషలో జారీ చేయాలి.
- c. ఋణమంజూరు పత్రంలో, మంజూరు చేసిన ఋణం మొత్తం, వడ్డీ రేటు, రిస్కు యొక్క వర్గీకరణ మరియు వడ్డీని, ప్రొసెసింగ్ ఫీజును, బీమా ప్రీమియంను ఛార్జ్ చేయటానికి, ఋణం టెనోర్ మరియు ఋణాన్ని తిరిగి చెల్లించే ప్రీక్వెన్సీని కలిగి ఉంటుంది. దానితోపాటు ఎగ్జిక్యూట్ చేయవలసిన డాక్యుమెంటు కూడా ఉంటాయి.
- d. ఋణమంజూరు పత్రంతో పాటుగా స్పందన, ఋణం తీసుకోవాలనుకుంటున్న వారందరికీ కీ ఫ్యాక్ట్ షీట్ (కెఎఫ్ఎస్)ను ఇవ్వాలి. తద్వారా వారు ఋణం కాంట్రాక్టును లేదా డాక్యుమెంటును ఎగ్జిక్యూట్ చేయటానికి ముందు విషయాలను తెలుసుకుని ఉండి నిర్ణయం తీసుకునేందుకు ఉపయోగపడుతుంది. (KFS అమలు చేసేంత వరకు, కంపెనీ ఫ్యాక్ట్ షీటు మరియు ఋణం కార్డును జారీ చేస్తుంది / కొనసాగిస్తుంది).
- e. KFSకు ఒక విలక్షణమైన ప్రపోజల్ నెంబర్ను ఇవ్వాలి. ఆ నెంబరు మూడు పనిదినాల పాటు చెల్లుబాటు అవ్వాలి. కెఎఫ్ఎస్లో విషయాలను ఋణం తీసుకునే వ్యక్తికి వివరించాలి. ప్రక్రియను మరింత ముందుకు తీసుకువెళ్ళేందుకు / డాక్యుమెంటేషన్ చేసేందుకు కెఎఫ్ఎస్ పట్ల మరియు ఋణమంజూరు పత్రం పట్ల అవగాహనను గురించి అక్నాలెజ్డ్మెంటును తీసుకోవాలి.
- f. ఒకవేళ, ఋణగ్రహీత వాలిడిటీ కాలంలో అంగీకరించిన పక్షంలో, KFSలో సూచించిన ఋణానికి సంబంధించిన షరతులకు స్పందన కట్టుబడి ఉండాలి. ఒకవేళ కస్టమర్, వాలిడిటీ తేదీ తర్వాత కెఎఫ్ఎస్కు తన అంగీకారానికి తెలియచేసినప్పుడు, కెఎఫ్ఎస్లో పేర్కొన్న షరతుల మేరకు ఋణాన్ని ప్రొసెస్ చేసే లేదా కొత్త కెఎఫ్ఎస్ను ప్రొసెస్ చేయటం ద్వారా షరతులను మార్చే హక్కు కేవలం స్పందనకు మాత్రమే ఉంటుంది.
- g. కెఎఫ్ఎస్ లోని పార్ట్ 1లో రేటు మరియు ఫీజు/ ఛార్జీలు (ఆర్బిఐ నిర్దేశానుసారం వార్షిక శాతం వడ్డీ (ఎపిఆర్), ప్రొసెసింగ్ ఫీజు, బీమా ప్రీమియం, ఋణ అగ్రిమెంటులో భాగమయ్యే అన్ని ఇతర ఛార్జీలు, ఈక్వైటెడ్ పీరియాడిక్ ఇన్స్టాల్మెంట్, మొదలైనవి) వివరాలు కలిగి ఉండాలి. Part 2 of the KFS యొక్క పార్ట్ 2లో ఇతర నాణ్యతాపరమైన సమాచారం (రికవరీ ఏజెంట్లకు సంబంధించిన క్లాజు, ఫిర్యాదు పరిష్కార మెకానిజంకు సంబంధించిన క్లాజ్ మరియు వివరాలు, సెక్యూరిటీజేషన్కు సంబంధించిన అనువర్తనీయత, కూలింగ్ పీరియడ్ (మధ్యలో ఉండవలసిన తప్పనిసరి సమయం) మరియు ఆర్బిఐ నిర్దేశాలకు అనుగుణంగా లెండింగ్ సేవను అందించేవారి వివరాలు) కలిగి ఉండాలి. అంతేకాక, KFSలో, వార్షిక శాతం రేటు (ఎపిఆర్) కంప్యూటేషన్ (గణన), ఋణం టెనోర్కు ఎగువన ఋణం యొక్క ఋణవిమోచన షెడ్యూలు (ఋణం కార్డు) కలిగి ఉండాలి.
- h. ఋణం యొక్క ఋణవిమోచన షెడ్యూలులో లోన్ కార్డ్ (ప్రాయింట్ నెం. 4.5) హెడ్ క్రింద పేర్కొన్న అన్ని ఫీచర్లు ఉండాలి.

- i. ఋణాన్ని కేవలం శాఖలో మాత్రమే వితరణ చేయాలి. ఋణగ్రహీతలు మరియు ఆమె గ్రూపు సభ్యుల సమక్షంలో, సంబంధిత ఋణ అధికారి మరియు శాఖాధికారులు ఋణవితరణ చేయాలి. ఒక నియమంగా, ఋణగ్రహీతయొక్క జీవితభాగస్వామి కూడా ఋణవితరణ సమయంలో హాజరై ఉండాలి. ఋణవితరణ కార్యక్రమాన్ని సరియైన పర్యవేక్షణలో నిర్వహించాలి.
- j. స్థానిక భాషలో ఋణ అంగీకార పత్రం/ డాక్యుమెంటును, ఇంకా ఋణ అంగీకారపత్రం/ డాక్యుమెంటులో చేర్చబడినట్లుగా పేర్కొన్న అన్ని పత్రాల ఒక్కొక్క నకలును ఋణగ్రహీతకు అందించవలెను.
- k. ఋణవితరణ షెడ్యూలు, వడ్డీ రేట్లు, మొదలైనవాటితో సహా ఒకవేళ షరతులు మరియు నిబంధనల్లో ఏదైనా మార్పులు ఉన్నట్లయితే, సదరు మార్పులను గురించి స్పందన ఋణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో నోటీసు ఇవ్వాలి.
- l. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీల్లో మార్పులేదైనా వస్తే, అవి కేవలం ఆదేశాల అనంతరం మాత్రమే ప్రభావంలోకి వస్తాయి. ఋణ అంగీకార పత్రంలో దీనిని అనుగుణమైన ఒక నిబంధన ఉండాలి.
- m. అంగీకారపత్రం/డాక్యుమెంటు పరిధిలో పేమెంటును లేదా పెర్ఫార్మెన్సును రీకాల్ చేసేందుకు/ వేగిరపరిచేందుకు తీసుకునే నిర్ణయం, అంగీకారపత్రం/డాక్యుమెంటుకు అనుగుణంగా ఉండాలి.
- n. మైక్రో ఫైనాన్స్ ఋణాలను ముందస్తుగా ముగించినందుకు/ముందస్తుగా చెల్లించినందుకు స్పందన ఛార్జీలను విధించరాదు. ఆలస్యంగా జరిపిన చెల్లింపుకుగాను ఏదైనా జరిమానా ఉంటే, బకాయి పడ్డ సొమ్ము మీద మాత్రమే అది వర్తించాలి తప్ప, మొత్తం ఋణం సొమ్ము అంతటికీ వర్తించరాదు.
- o. జరిమానా ఛార్జీల వివరాలను ఋణ అంగీకార పత్రంలో పెద్ద అక్షరాల్లో పేర్కొనటం జరుగుతుంది. మెటీరియల్ షరతులు మరియు నిబంధనలను పాటించనందుకు ఋణగ్రహీతలకు రిమైండర్లు జారీ చేసినప్పుడల్లా, జరిమానా ఛార్జీలను తప్పకుండా తెలియచేయాలి. అంతేకాక, జరిమానా ఛార్జీలను విధించిన సందర్భాన్ని, అందుకుకారణాన్ని తప్పకుండా తెలియచేయాలి.
- p. ఇతరత్రా ఋణగ్రహీతనుండి క్లెయిము చేసేందుకు చట్టపరమైన హక్కు లేదా లియన్ ఉన్నదేమో చూసుకుని, బకాయిలను అన్నింటినీ చెల్లించేసినా లేదా ఋణానికి సంబంధించిన మిగులు అంతా వసూలైపోయిన సందర్భాల్లో స్పందన, అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేయవలసి ఉంటుంది. ఒకవేళ అలాంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కు ఏదైనా వినియోగించుకోవలసిన పరిస్థితి ఉన్నయెడల, మిగిలిన క్లెయిములకు సంబంధించిన పూర్తి వివరాలను, సదరు క్లెయిము సెటిల్ అయ్యేవరకు లేదా చెల్లించబడేవరకు సెక్యూరిటీలను తన వద్దనే పెట్టుకునే హక్కు తెలుపుతూ ఋణం తీసుకున్నవారికి నోటీసు ఇవ్వాలి.

4.4 షరతులు మరియు నిబంధనల్లో మార్పులతో సహా ఋణాల వితరణ

- a. ఋణం దరఖాస్తు ప్రక్రియ సరళంగా ఉండాలి. ముందుగా నిర్ధారించిన సమయానికి అనుగుణంగా ఋణాన్ని

డిజ్యూర్స్ (వితరణ) చేయాలి.

- b. ప్రతి ఋణ ఉత్పత్తి కోసం మైక్రోఫైనాన్స్ ఋణాల పైన ఛార్జ్ చేసిన ప్రభావశీలమైన వడ్డీ రేటు (కనిష్టం, గరిష్టం మరియు సగటు వడ్డీ రేటు, వర్తించినయెడల), ప్రొసెసింగ్ ఫీజు మరియు బీమా ప్రీమియంను ప్రత్యేకంగా కనిపించే విధంగా అన్ని శాఖల్లో మరియు ప్రధాన కార్యాలయంలో, వ్రాతపూర్వకంగా (స్థానిక భాషలో) మరియు కంపెనీ యొక్క వెబ్సైట్లోను ప్రదర్శించాలి.

4.5. ఋణం కార్డు

ఋణం కార్డు యొక్క ప్రత్యేకవిశేషాలు

- a. ఋణానికి సంబంధించిన అన్ని షరతులు మరియు నిబంధనలు, ఋణగ్రహీతకు అర్థం అయ్యే భాషలో,
- b. తరుగుతున్న మిగులుఋణం పై ఛార్జ్ చేసిన వార్షిక ప్రభావశీల వడ్డీ రేటు,
- c. ఋణగ్రహీతను గుర్తించగలిగేందుకు తగినంతగా సరిపడు సమాచారం,
- d. అందుకున్న వాయిదాలు మరియు తుది డిస్చార్జ్‌తో సహా అన్ని రీపేమెంట్‌లకు ఫీల్డ్ సిబ్బంది అక్నాలెడ్జ్-మెంట్‌ను ఇవ్వవలెను,
- e. కంపెనీ నోడల్ అధికారి పేరు మరియు కాంటాక్ట్ నెంబరుతో సహా ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ యొక్క వివరాలు

జారీ చేసిన నాన్-క్రెడిట్ ఉత్పత్తులు ఏవైనా ఉంటే, వాటికి ఋణగ్రహీతల పూర్తి అంగీకారం ఉండాలి, లోన్ కార్డులోనే వాటి ఫీజు స్వరూపాన్ని తప్పకుండా తెలియచేసి ఉండాలి.

5. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ మరియు నైతిక ప్రవర్తన

- a. ఋణగ్రహీతతో కంపెనీ యొక్క అన్ని డీలింగ్స్ పారదర్శకంగా, సజావైనవిగా, నైతికమైనవిగా ఉండాలి..
- b. ఋణగ్రహీతల పట్ల కంపెనీ యొక్క ఉద్యోగులు గౌరవమర్యాదలతో వ్యవహరించాలి.
- c. దివ్యాంగులు/దృష్టిపరమైన లోపాలు కలిగి ఉన్న దరఖాస్తుదారుల పట్ల వారి వైకల్యాల ఆధారంగా కంపెనీ, ఋణం సౌకర్యాలు మొదలుకుని ఉత్పత్తులను మరియు సౌకర్యాలను అందించటంలో వివక్షను చూపరాదు. వివిధ రకాల ఆర్థిక సేవలను అందుకోవటంలో అటువంటి వ్యక్తులకు సాధ్యమైనంత సహకారాన్ని అందించవలెను.
- d. మతం, కులం, స్త్రీ-పురుష భేదం, వైవాహిక స్థితి, లైంగికాసక్తులు, మొదలైన వాటి ఆధారంగా ఋణగ్రహీతల పట్ల వివక్షను చూపరాదని కంపెనీ విశ్వసిస్తుంది.
- e. అర్హత కలిగిన ఋణగ్రహీతలు అందరికీ, ఆరబిఐ మార్గదర్శకాల మేరకు కంపెనీ మైక్రోఫైనాన్స్ సేవలను

అందిస్తుంది.

- f. కంపెనీ యొక్క వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీలు, అమలులో ఉండే ఆర్బిఐ మార్గదర్శకాలు మరియు బోర్డు ఆమోదించిన విధానాలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి.
- g. వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ గ్రేడ్షన్ల కోసం పాటించే పద్ధతి, వివిధ వర్గాల ఋణగ్రహీతలకు వివిధ రకాల వడ్డీ రేట్లను ఛార్జ్ చేయటం వెనుక కారణాలను దరఖాస్తు పత్రంలో వెల్లడించాలి, వారి మంజూరు పత్రంలో విస్పష్టంగా దానిని తెలియచేయాలి.
- h. వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్కుల గ్రేడ్షన్ కోసం పాటించే విధానాలను కంపెనీ వెబ్సైట్లో తెలియచేయాలి. వెబ్సైట్లో ప్రచురించిన సమాచారాన్ని వడ్డీ రేట్లలో మార్పు ఉన్నప్పుడల్లా అప్డేట్ చేస్తూ ఉండాలి.
- i. ఋణం ఒప్పందం/డాక్యుమెంటులో కల్పించబడిన షరతులు మరియు నిబంధనల్లో పేర్కొన్న ప్రయోజనాల కోసం తప్ప, కంపెనీ, ఋణగ్రహీతల వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోదు (ఋణగ్రహీత గతంలో వెల్లడించని ఏదైనా కొత్త సమాచారం కంపెనీ గమనింపులోకి వస్తే తప్ప).
- j. ప్రామాణికమైన కెవైసి నిబంధనలకు అనుగుణంగా అనుబంధిత డాక్యుమెంటులను ఋణగ్రహీతల నుండి కంపెనీ సేకరిస్తుంది. అదనంగా కోరే డాక్యుమెంటు హేతుబద్ధమైనవిగాను, లావాదేవీని పూర్తి చేయటానికి అవసరమైనవిగాను ఉంటాయి.
- k. ఋణఖాతాను బదిలీ చేయవలసిందిగా ఋణగ్రహీతల నుండి ఏదైనా అభ్యర్థన వచ్చినట్లయితే, అందుకు అంగీకరించటం లేదా అంగీకరించకపోవటానికి సంబంధించిన నిర్ణయం, అనగా కంపెనీకి ఏదైనా అభ్యంతరం ఉంటే, దానిని అటువంటి అభ్యర్థనను అందుకున్న తేదీ నుండి 21 రోజుల లోగా తెలియచేయటం జరుగుతుంది. అటువంటి బదిలీ, వర్తించే చట్టానికి అనుగుణంగా ఉండే, పారదర్శకమైన కాంట్రాక్టుకు సంబంధించిన షరతులకు అనుగుణంగా ఉండాలి.
- l. కంపెనీ, ఉత్పత్తులను కలగలపబోదు. క్రెడిట్ లైఫ్ బీమా ఉత్పత్తులకు (వర్తించినట్లయితే) సంబంధించి మాత్రమే ఇలా ఉత్పత్తులను కలగలపటానికి మినహాయింపు ఉండవచ్చు. ఎందుకంటే, అటువంటి ఉత్పత్తుల సాధారణంగా, పూర్తిగా సెక్యూర్డ్గా లేని ఋణాల పై క్రెడిట్ రిస్కును కవర్ చేసేందుకు ఋణాలతోపాటు కలిపి ఆఫర్ చేయటం జరుగుతుంటుంది. ఋణగ్రహీతలకు బీమా యొక్క షరతులను పారదర్శకమైన పద్ధతిలో తెలియచెప్పటం జరుగుతుంది. అవి RBI & బీమా నియంత్రణ మరియు అభివృద్ధి సాధికార సంస్థ (IRDA) నియమనిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండాలి. అన్ని సందర్భాల్లోనూ, ఋణగ్రహీత యొక్క అంగీకారాన్ని పొందాలి. కంపెనీ ఆఫర్ చేస్తున్న బీమాకు ఋణగ్రహీత సిద్ధంగా లేని పరిస్థితుల్లో, ఋణగ్రహీతలు తమ సామర్థ్యానుసారం బీమా కోసం ఏర్పాటు చేసుకోవాలి.
- m. ఋణగ్రహీతలకు ఆఫర్ చేసే శిక్షణ ఉచితంగా అందించేదై ఉండాలి. అటువంటి శిక్షణను అందించేందుకు, ఋణగ్రహీతలకు ఋణం/ ఇతర అనుబంధ ఉత్పత్తులకు సంబంధించిన పద్ధతులు మరియు వ్యవస్థలను గురించి పూర్తిగా తెలియచేయాలి.

- n. (DPD/NPA) డిఫాల్ట్ స్థితిని CICలకు SMS ద్వారా లేదా ఇతర సౌకర్యవంతమైన పద్ధతిలో, ఋణపరమైన క్రమశిక్షణను గురించి తెలియచేసేందుకు, అవగాహన కల్పించేందుకు అప్ లోడ్ చేసేటప్పుడు కంపెనీ, కస్టమర్-కు ప్రత్యక్షంగా తెలియచేస్తుంది.

6. అతిగా అప్పులపాలు కాకుండా జాగ్రత్త వహించటం

- a. ఋణాన్ని మంజూరు చేయటానికి ముందు, ఋణగ్రహీతల యొక్క ప్రస్తుత అప్పుల స్థితి ని గురించి ఋణాల సోర్సింగ్ అధికారి మరియు శాఖాధికారులు సరియైన విచారణలు నిర్వహించాలి. అంతేకాకుండా, క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీలు వేటి నుండైనా కంపెనీ, ఋణగ్రహీత/ల ఋణచరిత్రను పరీక్షిస్తుంది.
- b. విస్తృతమైన పారామితులు, అనగా కుటుంబం ప్రొఫైల్, కుటుంబ ఆదాయం మరియు కుటుంబం ఖర్చులను పరిగణనలోకి తీసుకుంటూ, అంచనా వేసిన ఋణం కోరుతున్న వ్యక్తి యొక్క వార్షిక కుటుంబ ఆదాయం ఆధారంగా ఋణాన్ని ఇచ్చేలా కంపెనీ జాగ్రత్త వహిస్తుంది.
- c. అన్ని పరిస్థితుల్లో, ఋణగ్రహీతల నుండి వాంగ్మూలాలను సేకరించి, అందుబాటులో ఉన్న చోట్ల బ్యాంకు ఖాతా స్టేట్మెంట్లను పరీక్షించి, స్థానికంగా వాకటు చేసి, మొదలైన పద్ధతుల ద్వారా రూడి చేసుకున్న తర్వాత ఋణభార స్థాయిని గురించిన ఖచ్చితమైన గణాంకాలను కంపెనీ ఋణ సమాచార కంపెనీల(సిఐసిలు)కు అందిస్తుంది.
- d. కుటుంబం ఆదాంతో, కుటుంబం నెలవారీ తప్పనిసరిగా చెల్లించవలసిన సొమ్మును అంచనా వేయటం ద్వారా కుటుంబం ఖర్చులను కంపెనీ ఖరారు చేసుకుంటుంది.
- e. కంపెనీ బోర్డు/ ఇండస్ట్రీ అసోసియేషన్లు నిర్ణయించిన ఋణభార పరిమితిని మరియు ఆర్బిఐ నిర్దారించిన మొత్తంమీద పరిమితులను కంపెనీ ఉల్లంఘించబోదు.
- f. అతిగా అప్పులు చేయటం వలన కలిగి దుష్ప్రతిఫలాలను గురించి ఋణాలు తీసుకునేవారికి కంపెనీ అవగాహన కలిగిస్తుంది.

7. ఋణం రికవరీ / సేకరణ పద్ధతులు

- a. ఋణసేకరణ విధానం గురించి, ఋణాలు తీసుకున్నవారితో సక్రమంగా వ్యవహరించటాన్ని గురించి కంపెనీ తన ఉద్యోగులు అందరికీ (ఫీల్డ్ స్టాఫ్) శిక్షణను ఇస్తుంది.
- b. ఋణాలు తీసుకున్నవారితో సంభాషించేటప్పుడు, ఎల్లప్పుడూ ఉద్యోగులు మర్యాదపూర్వకమైన భాష ఉపయోగించేట్లు, మర్యాదతో ప్రవర్తించటం, సాంస్కృతిక మనోభావాల పట్ల గౌరవమర్యాదలతో ప్రవర్తించేలా కంపెనీ జాగ్రత్త వహిస్తుంది.

- c. ఋణాలను తిరిగి సేకరించే సందర్భంలో, వేళ కాని వేళ లేదా బాగా పొద్దుపోయిన సమయంలో లేదా సంతాపంలోనో/ అనారోగ్యంగా ఉన్న సమయంలోనూ, దురుసుగా ప్రవర్తిస్తూ లేదా బలప్రయోగం చేస్తూ ఋణసేకరణకు పాల్పడటం వంటి బలపూర్వకమైన ఋణసేకరణ పద్ధతులను అనుసరించకుండా ఉండమని కంపెనీ తన ఉద్యోగులకు నిర్దేశాలు ఇస్తుంది.
- d. ఉద్యోగులు దురుసైన పద్ధతులను, అనగా బెదిరించే, దూషించే భాషను ఉపయోగించటం, ఆపకుండా ఋణం తీసుకున్నవారికి కాలే చేస్తూండటం మరియు/లేదా బకాయి పడ్డ ఋణగ్రహీతకు ఉదయం 9.00 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 6.00 గంటల తర్వాత కాలే చేయటం, వారి బంధువులను, మిత్రులను, సహోద్యోగులను వేధించటం, ఋణం తీసుకున్న వారి పేర్లను ప్రచురించటం, హింసకు పాల్పడటం లేదా పాల్పడతామని బెదిరించటం లేదా ఋణం తీసుకున్నవారికి లేదా వారి కుటుంబసభ్యులకు/ఆస్థలకు/పరువుమర్యాదలకు హాని కలిగించేందుకు అటువంటి పద్ధతులకు పాల్పడటం, ఋణం మొత్తం విషయంలోనూ లేదా ఋణాన్ని తిరిగి చెల్లించకపోవటం వల్ల కలిగే పరిణామాలను గురించి తప్పుడు సమాచారాన్ని ఇవ్వటం వంటివాటికి పాల్పడకుండా కంపెనీ జాగ్రత్త వహిస్తుంది.
- e. ఋణసేకరణ నిర్ధారిత ప్రదేశంలో/ ఋణం తీసుకున్నవారు మరియు ఉద్యోగులు పరస్పరం నిర్ధారించుకున్న సెంట్రల్ నిర్ధారించిన ప్రదేశం (సెంటర్ మీటింగ్) వద్ద జరిగేలా కంపెనీ జాగ్రత్త వహించాలి. అయితే, నిర్ధారిత ప్రదేశంలోనో/ సెంట్రల్ నిర్ధారిత ప్రదేశం (సెంటర్ మీటింగ్) వద్ద ఋణగ్రహీత రెండు లేదా అంతకన్నా ఎక్కువసార్లు వరుసగా హాజరుకానియెడల ఋణగ్రహీత ఇల్లు లేదా పని చేసే చోటు నుండి ఫీల్డ్ సిబ్బంది ఋణసేకరణ జరపవచ్చు.
- f. ఋణగ్రహీతల పట్ల ఉద్యోగుల అసభ్యకరమైన ప్రవర్తనకు కంపెనీ బాధ్యత వహిస్తుంది.
- g. ఋణగ్రహీతల పట్ల సిబ్బంది తప్పుగా ప్రవర్తించకుండా, లేదా అమర్యాదపూర్వకంగా ప్రవర్తించకుండా కంపెనీ కటువైన నిఘా పద్ధతిని కలిగి ఉంటుంది.
- h. ఏదైనా దుష్ప్రవర్తనకు పాల్పడినా లేక FPCకి వ్యతిరేకంగా ఉల్లంఘనకు పాల్పడినా, ఉద్యోగుల పై కఠినమైన క్రమశిక్షణా చర్య తీసుకోవటం జరుగుతుంది.
- i. FPCని కంపెనీ, స్థానిక భాషలో లేదా ఋణగ్రహీతకు అర్థం అయ్యే భాషలో అన్ని శాఖా ప్రాంగణాల్లో, ప్రధాన కార్యాలయం/ రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయంలో ప్రదర్శిస్తుంది, వెబ్సైట్ పై అప్లోడ్ చేస్తుంది.
- j. రికవరీకి సంబంధించిన ఫిర్యాదుల కోసం కంపెనీ ఒక ఫిర్యాదు పరిష్కార మెకానిజంను ఏర్పాటు చేసింది. ఈ మెకానిజంకు సంబంధించిన వివరాలను ఋణం తీసుకున్నవారి కెఎఫ్ఎస్ కమ్ లోన్ కార్డులో తెలియచెప్పటం జరుగుతుంది..
- k. ఋణాన్ని సేకరించేందుకు కంపెనీ రికవరీ ఏజెంట్లకు బాధ్యతను అప్పజెప్పదు, ఒకవేళ జరిగితే, సదరు వివరాలను సజావైన పద్ధతిలో కస్టమర్లకు తెలియచేయటం జరుగుతుంది, వెబ్సైట్లో ప్రచురించటం జరుగుతుంది.

8. ఋణం తీసుకున్న వ్యక్తి సమాచారం గోప్యత

- ఋణగ్రహీత యొక్క గోప్యతను కంపెనీ గౌరవించాలి, ఋణగ్రహీత యొక్క సమాచారాన్ని గోప్యమైనదిగా, రహస్యమైనదిగా పరిగణించాలి.
- క్రెడిట్ బ్యూరోలు, చట్టబద్ధమైన సంస్థలు, గ్రూపు కంపెనీలు మరియు తృతీయ పక్షాలతో ఋణగ్రహీతల డాటాను పంచుకోవటాన్ని గురించి ఒక తగిన వెల్లడింపు పద్ధతిని ఋణ అంగీకార పత్రం/డాక్యుమెంటులో కంపెనీ చేర్చాలి, ఋణగ్రహీత అంగీకారాన్ని అంతర్గత రికార్డుల నిమిత్తం భద్రపరచాలి.
- ఋణగ్రహీత యొక్క డాటా విషయంలో విశ్వసనీయత మరియు గోప్యతలకు సంబంధించి కంపెనీ ఉద్యోగులకు శిక్షణనిస్తుంది.

9. కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార మెకానిజం (GRM)

ఋణగ్రహీతల కేంద్రిత సంస్థగా, తమ విధానాల్లో ఋణగ్రహీతలకు పెద్దపీట వేయటం ద్వారా, ఋణగ్రహీతలకు ప్రభావవంతమైన మరియు వేగవంతమైన సేవలను అందించే విధంగా విధానాలను మరియు ప్రక్రియలను అన్నింటినీ తయారు రూపొందిస్తుంది. ఒకవేళ ఏదైనా సందేహాలు, ఫిర్యాదులు మరియు ఫీడ్బ్యాక్లతో సహా ఏదైనా 'ఫిర్యాదు' ఉన్నట్లయితే, ఋణగ్రహీతల సేవలకు అత్యంత ప్రాధాన్యాన్ని ఇవ్వటం పట్ల స్పందన అన్ని రకాల జాగ్రత్తలను తీసుకున్నది. ఈ ఫిర్యాదు పరిష్కార మెకానిజం, ఫిర్యాదులను సమయానికి పరిష్కరించేందుకు/ఫీడ్-బ్యాక్ను ఆలకించేందుకు ఉపకరిస్తుంది. సంస్థలో అత్యున్నత స్థాయిలో అన్ని ఫిర్యాదులు మరియు ఫీడ్బ్యాక్లకు అందుకోవటం మరియు సమీక్షించటం మాత్రమే కాక, అందించే మెకానిజంను మరియు మెరుగైన సేవలను కల్పించటాన్ని పటిష్టం చేసేందుకు నిర్ణయాలను తీసుకోవటం జరుగుతుంది.

ఈ దిగువ తెలుపబడిన గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం (ఫిర్యాదుల పరిష్కార మెకానిజం)ను అమల్లో పెట్టింది. ఈ మెకానిజం ఋణగ్రహీతల ఫిర్యాదులను, డాక్యుమెంటేషన్ను, టర్ప్-అరౌండ్-టైమ్ మరియు పరిష్కారం కాని ఫిర్యాదుల కోసం ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ మరియు ఎప్పటికప్పుడు జరిపే సమీక్షా మెకానిజంలను కల్పిస్తుంది.

ఋణగ్రహీతల ఫిర్యాదులు, డాక్యుమెంటేషన్ మరియు ఈ విధానం క్రింద రిపోర్టింగ్ను అందుకునేందుకు, హ్యాండిల్ చేసేందుకు మరియు పరిష్కరించేందుకు కంపెనీ వద్ద ప్రత్యేకంగా ఉద్దేశించిన కస్టమర్ సపోర్ట్ సర్వీస్ డిపార్ట్మెంట్ (సిఎన్ఎస్) ప్రధాన కార్యాలయం వద్ద ఉన్నది.

9.1 లక్ష్యాలు

సమర్థవంతమైన సేవలను సజావుగా, పారదర్శకంగా కల్పించటం ద్వారా ఋణగ్రహీత ఫిర్యాదులను తక్షణం పరిష్కరించటం ఈ విధానం యొక్క లక్ష్యం. తద్వారా, ఋణగ్రహీతల ఫిర్యాదులను తక్షణం పరిష్కరించేలా జాగ్రత్త వహించటం, అత్యున్నత స్థాయిలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార మెకానిజం అమలు యొక్క సమీక్ష కోసం మెకానిజంను కల్పించేలా జాగ్రత్త వహించటం జరుగుతుంది.

- ఫీడ్బ్యాక్ మరియు సలహాల కోసం ఆధికారిక మరియు అనధికారిక ఛానెళ్ళను ఋణగ్రహీతలకు కల్పించటం
- ఋణగ్రహీతల కోసం ఒక ఆధికారిక ఫిర్యాదు పరిష్కార మెకానిజంను కల్పించటం
- ఫిర్యాదు పరిష్కార మెకానిజం గురించి కస్టమర్లకు అవగాహన కల్పించటం
- ఫ్రాడ్ (మోసం), దగా లేదా అనైతిక పద్ధతుల నుండి ఋణగ్రహీతలను రక్షించటం
- వేగంగా మరియు ప్రభావవంతంగా ఫిర్యాదులను హ్యాండిల్ చేయటం / పరిష్కరించటం
- ఋణగ్రహీతలకు సమయానికి మరియు సమర్థవంతమైన పద్ధతిలో మెరుగైన సేవలను అందించటం యొక్క ప్రభావాన్ని ఎప్పటికప్పుడు అంచనా వేయటం.

స్పందన, మల్టీ-టయర్ కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కార మెకానిజంను అనుసరిస్తుంది. ఫిర్యాదు పరిష్కార మెకానిజంలో ఈ దిగువ అంశాలు కీలకమైనవి:

పరిధి	ప్రయోజనం
ఫిర్యాదును రిజిస్టర్ చేసేందుకు ఛానెళ్ళు	<ul style="list-style-type: none"> • శాఖ కార్యాలయానికి వెళ్ళి, ఫిర్యాదులు/ఫీడ్బ్యాక్ రిజిస్టర్లో నమోదు చేయటం • టోల్ ఫ్రీ నెంబర్: 18001205519కు కాల్ చేసి రిజిస్టర్ చేయటం • కార్పొరేట్/ రిజిస్టర్డ్ చిరునామాకు ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి (గ్రీవెన్స్ రిడ్రసల్ ఆఫీసర్)కు ఉత్తరం వ్రాయటం • ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారికి css@spandanasphoorty.com కు లేదా bipin.puthran@spandanasphoorty.com ఈమెయిల్ వ్రాసి పంపటం • ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి స్థాయికి ఫిర్యాదును చేర్చటం • MFIN/సా-ధన్ టోల్ ఫ్రీ నెంబరు స్థాయికి ఫిర్యాదును చేర్చటం • RBI ఓంబుడ్స్మెన్ స్థాయికి ఫిర్యాదును చేర్చటం
డిస్సే	<ul style="list-style-type: none"> • అన్ని కార్యాలయ ప్రాంగణాలు • వెబ్సైట్ • KFS కమ్ ఋణం కార్డుతో సహా ఋణం డాక్యుమెంట్లు
వారి హక్కులను గురించి ఋణాలు తీసుకున్నవారికి తెలియచేయటం	<ul style="list-style-type: none"> • తప్పనిసరి సామూహిక శిక్షణ-కంపల్సరీ గ్రూప్ ట్రైనింగ్ (CGT) • మరియు గ్రూప్ రికగ్నిషన్ టెస్ట్ (GRT) • KFS కమ్ ఋణం కార్డు • నిర్ణీత కాలానికి ఒకసారి సెంటర్ సమావేశాల్లో సిబ్బందిచే రిమెండర్లు
సమయానికి పరిష్కారం	– ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్

రిపోర్టింగ్ మరియు రివ్యూ (ఫిర్యాదు చేయటం మరియు సమీక్ష) మెకానిజం	<ul style="list-style-type: none"> డాటా విశ్లేషణ(అనాలసిస్): (ట్రెండ్, పోల్స్ చూడటం మరియు కీలకమైన మెట్రిక్స్)
సిబ్బంది పాత్రలు మరియు శిక్షణ	<ul style="list-style-type: none"> ఫిర్యాదులను హ్యాండిల్ చేయటం మరియు పర్యవేక్షించటం కోసం తప్పనిసరి శిక్షణ
ఋణం తీసుకున్నవారి ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని పర్యవేక్షించటం	<ul style="list-style-type: none"> రికార్డును సరిగ్గా నిర్వహించటం మరియు CSSకు ఒక నెలవారి నివేదికను పంపటం అంతర్గత ఆడిట్ డెక్: క్లయింట్ సంతృప్తిని కొలిచేందుకు క్లయింట్ వెరిఫికేషన్. నియంత్రణాత్మక అనుపాలన (రెగ్యులేటరీ కంప్లయెన్స్)

9.2 ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి కేంద్రీకృత మెకానిజం

కంపెనీలో, ఫిర్యాదుల కోసం ఒక కేంద్రీకృత మెకానిజం ఉన్నది. దీని ద్వారా కంపెనీ, ఋణగ్రహీతల ఫిర్యాదులను అనుసరించి, ప్రొసెస్ చేయగలుగుతుంది. ఫిర్యాదులు ఎక్కడ అందుకున్నా కాని, ప్రధాన కార్యాలయ వద్ద ఉండే ఫిర్యాదు పరిష్కార టీమ్, వాటిని ట్రాక్ చేస్తుంది.

9.3 ఫిర్యాదు రిజిస్ట్రేషన్:

ప్రతి శాఖలోనూ ఫిర్యాదుల (గ్రీవెన్స్) రిజిస్టర్ ఉంటుంది. ఋణగ్రహీతలు శాఖకు వెళ్ళి , రిజిస్టర్లో ఒక ఫిర్యాదు/సందేహం/ఫీడ్బ్యాక్ను నమోదు చేయవచ్చు. ఋణగ్రహీతలు, ఫిర్యాదుల రిజిస్టర్లో రికార్డు చేసిన/రిజిస్టర్ చేసిన సందేహాలు లేదా ఫిర్యాదులను 5 లేదా అంతకన్నా తక్కువ రోజుల్లో పరిష్కరించకపోతే, ప్రధాన కార్యాలయం (హెడ్ ఆఫీస్)లోని సిఎస్ఎస్కు రిపోర్టు చేయాలి/ ఎస్కలేట్ చేయాలి.

శాఖ మేనేజర్ నుండి లభించిన ప్రతిస్పందనతో ఋణగ్రహీత సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా 5 రేజుల్లోపు సమస్య పరిష్కరింపబడకపోతే, సిఎస్ఎస్ ప్రత్యేక టోల్ ఫ్రీ నెంబర్: '18001205519'కి ఋణగ్రహీత ఫోన్ చేయవచ్చు లేదా CSS ఈమెయిల్ ID: 'css@spandanasphoorty.com' ద్వారా సిఎస్ఎస్ను చేరుకోవచ్చు.

ఋణగ్రహీత కొన్ని వివరాలను ఇవ్వలేకపోయారన్న మిష మీద ఫిర్యాదును నమోదు చేసుకోమని ఎట్టి పరిస్థితుల్లోనూ తిరస్కరించరాదు. ప్రతి ఫిర్యాదుకు ఒక గ్రీవెన్స్ /ఫిర్యాదు నెంబర్ను సృష్టించటం జరుగుతుంది.

ఫిర్యాదును నమోదు చేసే ఉద్యోగి, ఆ ఫిర్యాదును వివరంగా నమోదు చేయాలి. ఆ ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి దాదాపుగా ఎంత సమయం పడుతుందో కూడా అతను లేదా ఆమె, ఆ ఫిర్యాదును చేసే వ్యక్తికి తెలియచేయాలి.

ఒకవేళ ఏదైనా కాల సాధారణమైన సందేహం తరహాలో ఉన్నట్లయితే, ఆ కాలను అటెండ్ చేస్తున్న ఉద్యోగి, కాల సమయంలోనే దానికి సమాధానం ఇచ్చేందుకు ప్రయత్నించాలి. ఒకవేళ ఆ సందేహానికి, ఆ ఉద్యోగి సమాధానం చెప్పలేకపోయినట్లయితే, సంబంధిత ఆపరేషన్స్ జట్టులోని సంబంధిత వ్యక్తులకు, సదరు సందేహాన్ని అతను లేదా ఆమె రిఫర్ చేయాలి.

9.4 ఫిర్యాదును ప్రొసెస్ చేయటం

అన్ని ఫిర్యాదులను 30 రోజులలోపు లేదా సంబంధిత అధికారులు నిర్ధారించి కాలపరిమితిలోపు ప్రొసెస్ చేయటం జరుగుతుంది.

9.5 ఫిర్యాదును క్లోజ్ చేయటం

ఫిర్యాదు చేసిన వ్యక్తితో ఫాలో-అప్ చర్చ ఆధారంగా CSS, ఆ ఫిర్యాదును క్లోజ్ చేస్తుంది.

9.6 తీవ్రమైన ఫిర్యాదును పై అధికారుల దృష్టికి తీసుకువెళ్ళటం

ఆర్థిక అక్రమాలకు (లంచం, దగా, మొదలైనవి) / రికవరీకి సంబంధించిన అన్ని ఫిర్యాదులను విడిగా పరిగణించాలి, సిఎస్ఎస్ వీటిని తదుపరి దర్యాప్తు/ఇన్పుట్లు మరియు ముగింపు కోసం అంతర్గత ఆడిట్ టీమ్ స్థాయికి చేర్చటం జరుగుతుంది.

9.7 ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ గురించి సమాచారం/కమ్యూనికేషన్

ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ ప్రభావవంతంగా ఉండాలంటే, ఋణాలు తీసుకున్నవారితో కమ్యూనికేషన్ కావలసి ఉంటుంది. సమర్థవంతమైన కమ్యూనికేషన్ కోసం ఈ దిగువ జాగ్రత్తలు తీసుకోవాలి:

1. ఫిర్యాదు పరిష్కార మెకానిజం యొక్క వివరాలు మరియు టోల్ ఫ్రీ నెంబర్తో సహా కాంటాక్టు వివరాలను శాఖ కార్యాలయాల్లో ప్రస్తుతంగా కనిపించేట్లు ప్రదర్శించటం జరుగుతుంది మరియు వెబ్సైట్లో డిస్ప్లే చేయటం జరుగుతుంది.
2. CGT, GRT మరియు ఋణ వితరణ సందర్భంగా దీనిని ఋణాలు తీసుకున్నవారికి వివరించాలి.
3. ఫిర్యాదు పరిష్కార మెకానిజం గురించి, ఋణగ్రహీతలు పర్యవేక్షణ సందర్శనలకు వచ్చిన ప్రతిసారి సూపర్వైజర్లు ఋణగ్రహీతలకు తెలియచేయాలి.
4. ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ వివరాలను కూడా, ఋణగ్రహీతలకు ఇచ్చే కెఎఫ్ఎస్ కమ్ ఋణం కార్డు పై ముద్రించవలెను.
5. ఋణగ్రహీతలు అందరికీ ఫిర్యాదు పరిష్కార మెకానిజం గురించి అవగాహన ఉండేలా ఫీల్డ్ సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వాలి.

9.8 ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి / ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి యొక్క అప్పాయింట్మెంట్

ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియను మొత్తంగా పర్యవేక్షించే ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి మరియు ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారిని కంపెనీ నియోగించింది. అతను/ఆమె పై, సీనియర్ మేనేజ్మెంటుకు మరియు అపిల్ ట్ అథారిటీకి

ఫిర్యాదులను గురించి నివేదించే బాధ్యత, అన్ని ఫిర్యాదులు అందుకోబడి, సరిగా పరిష్కరించబడేట్లు జాగ్రత్త వహించే బాధ్యత ఉంటుంది.

ఏవైనా ఫిర్యాదులు ఉంటే ఋణగ్రహీత సులభంగా చేరుకునేందుకు వీలుగా ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి మరియు ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి పేరు మరియు కాంటాక్టు వివరాలను కంపెనీ వెబ్‌సైట్లోను మరియు అన్ని శాఖల్లోనూ ప్రదర్శించాలి.

9.9 ఋణగ్రహీతల ఫిర్యాదుల కోసం ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్

<p>స్థాయి 1:</p> <p>శాఖ కార్యాలయం</p>	<p>ఋణగ్రహీతలు శాఖ మేనేజర్‌ను కలిసి, ఫిర్యాదుల రిజిస్టర్‌లో తమ ఫిర్యాదును / గ్రీవెన్సును రిపోర్టు చేయవచ్చు.</p>
<p>స్థాయి 2:</p> <p>CSS</p>	<p>శాఖ మేనేజర్ నుండి లభించిన ప్రతిస్పందనతో ఋణగ్రహీత సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా సమస్య ఐదు (5) రోజుల లోపు పరిష్కారం కాకపోతే, ఋణగ్రహీతలు ఆ ఫిర్యాదును/గ్రీవెన్సును సిఎస్ఎస్ స్థాయికి తీసుకువెళ్ళవచ్చు.</p> <p>టోల్ ఫ్రీ నెంబర్. 1800-120-5519</p> <p>(ఉ. 9.30 నుండి సా. 5.30 మధ్య పని దినాల్లో (సోమవారం నుండి శనివారం, 3వ మరియు 4వ శనివారం మినహాయించి)</p> <p>ఈ-మెయిల్: css@spandanasphoorty.com</p>
<p>స్థాయి 3: ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి (GRO) / ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి (PNO)</p>	<p>ఒకవేళ, హెచ్ఓకు ఎస్కలేట్ చేసిన తేదీ నుండి సమస్య పదిహేను (15) రోజుల్లోగా పరిష్కరించబడకపోతే, ఋణగ్రహీతలు తమ ఫిర్యాదును / గ్రీవెన్సును PNO స్థాయికి ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు:</p> <p>శ్రీ. పి రాహుల్ రెడ్డి</p> <p>కాంటాక్ట్: 93929 14441</p> <p>ఈ-మెయిల్: rahulreddy.p@spandanasphoorty.com</p>

స్థాయి 4: RBI

లేదా

ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి స్థాయికి ఎస్కలేట్ చేసిన పది (10) రోజులలోపు సమస్య పరిష్కరించబడకపోతే (పరిగణించకపోతే/తిరస్కరిస్తే), లేదా శాఖల ద్వారా కాకుండా కస్టమర్ తిన్నగా టోల్ ఫ్రీ నెంబర్ ద్వారా కస్టమర్ కేరను కాంటాక్ట్ చేస్తూ ఉండి సదరు ఫిర్యాదును తెలియచేసిన తేదీ నుండి ముప్పై (30) రోజుల్లోగా అది పరిష్కరింపబడకపోతే, కస్టమర్ ఆ ఫిర్యాదును/గ్రీవెన్సును ఆర్బిఐ ఓంబుడ్స్మెన్ లేదా ఎస్ఆర్ఓల స్థాయికి ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు.

RBI ఓంబుడ్స్మెన్

ఒకవేళ సమస్య పరిష్కారం కాకపోతే, ఋణగ్రహీత RBI కు ఆన్లైన్లో <https://cms.rbi.org.in>

వద్ద ఫిర్యాదు చేయవచ్చు

లేదా

ప్రత్యేకంగా ఏర్పాటు చేసిన ఈ-మెయిల్: crpc@rbi.org.in వద్ద కూడా ఫిర్యాదులను నమోదు చేయవచ్చు

లేదా

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్, 4వ అంతస్తు, సెక్టర్ 17, చండీగడ్ - 160017 వద్ద ఏర్పాటు చేసిన 'కేంద్రీకృత రిసీట్ మరియు ప్రొసెసింగ్ సెంటర్' సెటప్కు, https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf.

వద్ద ఇవ్వబడిన ఫార్మాటులో ఫిజికల్ ఫిర్యాదును పంపటం

లేదా

టోల్ ఫ్రీ నెం. 14448 (ఉ. 9:30 నుండి సా. 5:15 వరకు)

స్వయం-నియంత్రిత సంస్థ (SRO)

మైక్రోఫైనాన్స్ ఇనిస్టిట్యూషన్ నెట్వర్క్ (MFIN)	సా-ధన్
ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి PSP 4-003, 4-004, 4వ అంతస్తు, ఎమార్ పామ్ స్ప్రింగ్ ప్లాజా, గోల్డ్ కోర్స్ రోడ్, సెక్టర్-54, గుర్గావ్-122003. హర్యాణా.	ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి A-1 226, 1వ అంతస్తు, సుప్రజంక్ ఎస్-క్లబ్, కొత్త డిల్లీ - 110029, డిల్లీ



<p>టోల్ ఫ్రీ నెం. 1800-102-1080 customercomplaint@mfinindia.org</p>	<p>కాంటాక్ట్ నెం. 011 4717 4418 nandi@sa-dhan.org</p>
<p>రికవరీ కోసం పాటించే పద్ధతులకు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కారం పట్ల కంపెనీ ప్రత్యేకమైన శ్రద్ధ వహిస్తుంది.</p> <p>అలస్యంగా జరిగే క్రెడిట్ సమాచారపు అప్డేషన్/దిద్దుబాటుకుగాను కస్టమర్లకు ఇచ్చే పరిహారం విషయంలో RBI ప్రీమ్వర్క్ అనుపాల కోసం కంపెనీ అన్ని అవసరమైన చర్యలను తీసుకున్నది, సిఐసిలు అందరికీ నోడల్ అధికారి వివరాలను తెలియచేసింది. ప్రీమ్వర్కును అనుసరించి, క్రెడిట్ సమాచారానికి సంబంధించిన కంప్లెయింట్లను ఫిర్యాదును అందుకున్న 30 రోజులలోపు పరిష్కరించాలి ఈ విషయంలో కంపెనీ, క్రెడిట్ సమాచారం యొక్క సరిదిద్దిన వివరాలను సిఐసికి లేదా ఫిర్యాదు చేసిన వ్యక్తికి, క్రెడిట్ సమాచారంలో తప్పును గురించి కంపెనీకి తెలియచేసిన తేదీకి ఇరవై-ఒక్క (21) రోజుల లోపు కంపెనీకి మరియు సిఐసికి తెలియచేయాలి. దీనితో మొత్తం మీద ఫిర్యాదును పరిష్కరించేందుకు ముప్పై (30) రోజుల గడువు లభిస్తుంది. ఇందువలన, ఫిర్యాదును పూర్తిగా పరిష్కరించేందుకు కంపెనీకి ఇరవై ఒక్క (21) రోజుల గడువు లభిస్తుండగా, మిగిలిన తొమ్మిది (9) రోజులు సిఐసికి లభిస్తాయి.</p> <p>కంపెనీకి లేదా సిఐసికి ఫిర్యాదుదారు మొట్టమొదటిసారి ఫిర్యాదును నమోదు చేసిన తేదీ నుండి ముప్పై (30) క్యాలెండర్ రోజుల్లోపు వారి ఫిర్యాదు పరిష్కరింపబడక మరియు కమ్యూనికేట్ చేయబడకపోయినా, ఫిర్యాదు చేసిన వ్యక్తికి ప్రతి క్యాలెండర్ రోజుకు ₹100 ల పరిహారం పొందే అర్హత ఉంటుంది. ఫిర్యాదు చేసిన వ్యక్తికి (ఫిర్యాదు నమోదు చేసిన ముప్పై (30) క్యాలెండర్ రోజులను మించిన ఫిర్యాదు పరిష్కార జాప్యానికి గాను) కంపెనీ/ CIC చే అందించబడే పరిహారాన్ని కంపెనీ / CIC ల మధ్య ఆర్బిఐ ప్రీమ్-వర్కులో పేర్కొన్న విధంగా ప్రపోర్షనేట్గా మూల్యాంకన చేయవలసి ఉంటుంది.</p>	

9.10 ఫిర్యాదుల సమీక్ష

కంపెనీ యొక్క సీనియర్ మేనేజ్మెంట్, ఎగ్జిక్యూటివ్లు ఫిర్యాదులను సమీక్షిస్తూ ఉండాలి. ప్రతి మూడు నెలలకు ఒకసారి, కంపెనీ యొక్క బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు/ కమిటీ, ఆ త్రైమాసిక కాలంలో అందుకున్న ఫిర్యాదులను సమీక్షించి, విశ్లేషించవలసి ఉంటుంది.

9.11 అంతర్గత ఓంబుడ్స్మెన్ నియామకం

నియంత్రణాత్మక మార్గదర్శకాలు మాస్టర్ నిర్దేశం - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నియంత్రిత ఎంటిటీల కొసం అంతర్గత ఓంబుడ్స్మెన్) నిర్దేశాలు, 2023కు అనుగుణంగా కంపెనీ ఒక అంతర్గత ఓంబుడ్స్మెన్ను నియోగించింది. ఆ ఓంబుడ్స్మెన్, ఫిర్యాదుదారులు లేదా ప్రజల నుండి లభించిన ఫిర్యాదులను స్వయంగా హ్యాండిల్ చేయరు. అప్పటికే కంపెనీ పరిశీలించి, కంపెనీ పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించిన ఫిర్యాదులను హ్యాండిల్ చేస్తారు..

10. బయటి ఫిర్యాదులు

సాధారణ ప్రజానీకం మరియు ప్రభుత్వ ఏజెన్సీలు, ఆర్బిఐ, పోలీసు, న్యాయవాదులు, ఇండస్ట్రీ ఓంబుడ్స్మెన్ (AKMI, సా-ధన్ & MFIN మొదలైన.,) మరియు సామాజిక కార్యకర్తల వంటి ఇతర స్టేక్ హోల్డర్ల నుండి అందిన ఫిర్యాదులను ప్రధాన కార్యాలయంలో హ్యాండిల్ చేయటం, అనువర్తిత విధానాల మేరకు సరియైన పరిష్కారాన్ని కల్పించటం జరుగుతుంది. అందువలన, అటువంటి ఏజెన్సీల నుండి ఫిర్యాదులను అందుకున్న సిబ్బంది ఎవరైనా సరే, సదరు ఫిర్యాదును CSS స్థాయికి తప్పకుండా ఎస్కలేట్ చేయాలి.

11. FPC మరియు GRMలను ప్రచారం చేయటం

- a. కంపెనీ యొక్క HR విధానంలో, సిబ్బందిని భర్తీ చేసుకోవటానికి, వారి శిక్షణకు మరియు రిపోర్టింగ్ స్వరూపానికి అర్హతాప్రమాణాలు ఉన్నాయి. కనీస అర్హత, స్కిల్ సెట్లు మరియు వారి సామాజిక మరియు ప్రవర్తనాపరమైన అంశాలు ఈ అర్హతాప్రమాణాల్లో ఉంటాయి. FPC, GRM, ప్రవర్తనా నియమావళి, విజిల్ బ్లోయర్ మెకానిజం మరియు ఋణగ్రహీతలతో వ్యవహరించటంలో సరియైన పద్ధతులను గురించి ప్రతి ఉద్యోగికి శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది. MFIN & సా-ధన్ యొక్క ఇండస్ట్రీ కోడ్ ఆఫ్ కాండక్ట్లో కల్పించబడిన మార్గదర్శకాలను బోర్డు ఆమోదించింది మరియు అవలంబించింది.
- b. **ఉద్యోగి శిక్షణ:** ఫిర్యాదు పరిష్కార మెకానిజంతో సహా FPCని గురించి ప్రతి ఉద్యోగికి శిక్షణను ఇవ్వటం జరుగుతుంది. అంతేకాక, ఎటువంటి దూషణాత్మకమైన లేదా బెదిరింపు తరహా ఋణసేకరణ విధానాలకు పాల్పడకుండా ఋణగ్రహీతలతో సవ్యంగా మరియు మర్యాదపూర్వకంగా ప్రవర్తించే విధంగా వారికి సాఫ్ట్ స్కిల్స్-లో కూడా శిక్షణను కల్పించటం జరుగుతుంది. ప్రతి ఋణగ్రహీతకు తగిన మర్యాద లభించునట్లుగా, వారి గౌరవమర్యాదలకు, ఆత్మగౌరవానికి విఘాతం కలుగని విధంగా వారితో వ్యవహరించునట్లుగా ప్రతి ఉద్యోగికి శిక్షణను ఇవ్వటం జరుగుతుంది. ఋణాలు తీసుకోవాలనుకుంటున్న వారి కుటుంబ ఆదాయం మరియు వారికి అప్పుడు ఉన్న అప్పులను గురించి కావలసిన వాకబులను చేసేందుకు ఉద్యోగులకు శిక్షణను ఇవ్వటం జరుగుతుంది.
- c. సిబ్బందికి పదోన్నతలను కల్పించేటప్పుడు FPC, GRM, కోడ్ ఆఫ్ కాండక్ట్ మరియు విజిల్ బ్లోయర్ మెకానిజంలను పాటించటానికి అత్యధిక ప్రాధాన్యాన్ని ఇవ్వాలి.
- d. FPC, GRM, కోడ్ ఆఫ్ కాండక్ట్ మరియు విజిల్ బ్లోయర్ మెకానిజంలను పాటించని సిబ్బంది పై క్రమశిక్షణా చర్యలను తీసుకోవటం జరుగుతుంది..
- e. స్పందన యొక్క అన్ని శాఖలు మరియు ప్రధాన కార్యాలయాలు, FPC, GRM, కోడ్ ఆఫ్ కాండక్ట్ మరియు విజిల్ బ్లోయర్ మెకానిజంను స్థానిక భాషలో, ఋణగ్రహీత సమాచార నిమిత్తం ప్రస్ఫుటంగా ప్రదర్శించాలి.
- f. FPC & GRM యొక్క నకలును వెబ్సైట్ పై వివిధ స్టేక్ హోల్డర్ల సమాచారం నిమిత్తం అప్ లోడ్ చేయవలెను.
- g. ఋణగ్రహీతకు అవగాహన కల్పించటం: FPC, GRM మరియు పరిష్కారం కాని తమ ఫిర్యాదుల ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ను గురించి, ప్రత్యామ్నాయాలు మరియు బాధ్యతలు తత్సంబంధమైన ఆర్థిక సేవలను గురించి ఋణగ్రహీతలకు అవగాహన కల్పించాలి. ఋణగ్రహీతలకు అవగాహన కల్పించే ప్రక్రియను సామూహిక శిక్షణ మరియు శాఖ మరియు సెంటర్ మీటింగులలో ఇంటరాక్షన్ ద్వారా నిర్వహించాలి.
- h. అప్పు తీసుకునేవారి హక్కులను అర్థం చేసుకోవటంలో వారికి సహకరించేందుకు సంస్థ యొక్క విధానాలు మరియు ప్రక్రియలను గురించి కొత్తగా వచ్చే ఋణగ్రహీతలకు తప్పకుండా తెలియచేయాలి.
