

फेयर प्रॉक्टिस कोड

सिंधुजा म्यूट्रोक्रेडिट प्र. लिमिटेड

सेप्टेम्बर 2023

फेयर प्रॉक्टिस कोड
(तेलुगु वर्షన్)

సింధుజ మైక్రోక్రెడిట్ ప్రొ.ఐఐఐఐ

సెప్టెంబర్ 2023

సింధూజ మైక్రోక్రెడిట్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

Regd. & కార్పొరేట్ కార్యాలయం: ఆఫీస్ నెం.601-607, 6వ అంతస్తు, టవర్ A, నోయిడా వన్, ప్లాట్ నెం.8, బ్లాక్ B, సెక్టార్ 62, నోయిడా, జిల్లా: గౌతమ్ బుద్ధ నగర్, ఉత్తరప్రదేశ్ - 201307

CIN: U65990UP2017PTC099006

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (FPC)

ఇది RBI సర్క్యులర్ No- RBI/2015-16/16 DNBR (PD) C.C. నం. 054/03.10.119/2015-16, మరియు RBI/DOR/2021-22/89, NBFCలు & NBFC-MFIల ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ పాటించుట కొరకు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) మార్గదర్శకాలను సవరించింది.

పైన పేర్కొన్న RBI సర్క్యులర్లో ఉన్న NBFCల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్పై FPC, దిగువ పేర్కొన్న విధంగా ఈ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంది. కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు కంపెనీ అనుసరించాల్సిన కనీస న్యాయమైన అభ్యాస ప్రమాణాలను ఇది సెట్ చేస్తుంది. ఇది వినియోగదారులకు సమాచారాన్ని అందిస్తుంది మరియు కంపెనీ వారితో రోజు వారీగా ఎలా వ్యవహరిస్తుందో వివరిస్తుంది.

కోడ్ యొక్క అప్లికేషన్:

ఈ కోడ్ కంపెనీ చేపట్టే క్రింది కార్యకలాపాలకు వర్తిస్తుంది

1. ఖాతాదారులకు వ్యక్తిగతంగా లేదా సమూహాలలో క్రెడిట్ సేవలను అందించడం.
2. ఖాతాదారుల యొక్క లోన్ రికవరీ.
3. బీమా మరియు పెన్షన్ సేవలు, చెల్లింపు సేవలు లేదా ఏదైనా ఇతర సంబంధిత ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను అందించడం.
4. ఉమ్మడి బాధ్యత సమూహాల ఏర్పాటు
5. అర్హత కలిగిన ఖాతాదారుల ప్రయోజనాల కోసం తయారు చేయబడిన వ్యాపార అభివృద్ధి సేవలు మరియు ఉత్పత్తుల మార్కెటింగ్ కొరకు.

ప్రవర్తనా నియమావళి

1. చిత్తశుద్ధి మరియు నైతిక ప్రవర్తన

క్లయింట్లు మరియు ఉద్యోగులను గౌరవంగా చూసేందుకు కంపెనీ తగిన విధానాలు మరియు నిర్వహణ మార్గదర్శకాలను రూపొందిస్తుంది.

ఈ కోడ్ను ఆచరణలో పెట్టడానికి సిబ్బంది మరియు వారి తరపున పనిచేసే వ్యక్తులు ఓరియంటెడ్ మరియు శిక్షణ పొందారని నిర్ధారించడానికి కంపెనీ పారదర్శక మరియు వృత్తిపరమైన పాలనా వ్యవస్థను కలిగి ఉంటుంది.

2. పారదర్శకత

ఎ. అన్ని సేవలకు సంబంధించి కంపెనీ అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులను క్లయింట్కు వెల్లడిస్తుంది. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్కు అనుగుణంగా, ఈ క్రింది మార్గాల్లో దేనిలోనైనా పంపిణీకి ముందు తెలియచేయబడుతుంది: (ఎ) నిరంతర సమాహ శిక్షణ, (బి) గ్రూప్ రికగ్నిషన్ టెస్ట్ (సి) లోన్ కార్డ్/పాస్బుక్, (డి) లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్ మరియు (ఇ) సెంటర్ సమావేశాల ద్వారా

బి. క్లయింట్లకు అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు/సేవలకు సంబంధించిన అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులను కంపెనీ అధికారిక ప్రాంతీయ భాషలో లేదా వారికి అర్థమయ్యే భాషలో తెలియజేస్తుంది.

సి. కంపెనీ రుణగ్రహీతకు రుణం కార్డును అందజేస్తుంది. ఇది క్రింది వాటిని కలిగి ఉంటుంది: (i) రుణగ్రహీత గురించి సమాచారం. (ii) చార్జీలు మరియు వడ్డీ గురించి (iii) రుణానికి సంబంధించిన అన్ని ఇతర నిబంధనలు మరియు షరతులు; (iv) చెల్లించిన వాయిదాలు మరియు చివరి డిస్చార్జ్తో సహా అన్ని రీపేమెంట్ల కంపెనీ ద్వారా రసీదులు; మరియు (v) ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం మరియు నోడల్ అధికారి యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు నంబర్. (vi) రుణగ్రహీత ఆమోదంతో ఇవ్వబడిన ఇతర నాన్-క్రెడిట్ ఉత్పత్తుల సమాచారం మరియు చార్జీల గురించి లోన్కార్డు నందు పొందుపరిచి ఋణగ్రహీతకు తెలియచేయబడును.

డి. వడ్డీ ఛార్జీలు మరియు సెక్యూరిటీ డిపాజిట్కు సంబంధించి కంపెనీ RBI మార్గదర్శకాలను అనుసరిస్తుంది.

ఇ. అన్ని లావాదేవీల యొక్క అధికారిక రికార్డులు అన్ని నియంత్రణ మరియు చట్టబద్ధమైన నిబంధనలకు అనుగుణంగా నిర్వహించబడతాయి మరియు రుణగ్రహీత యొక్క అంగీకారం/నిబంధనలు/నిబంధనల అంగీకారం తప్పనిసరిగా ఈ రికార్డులలో భాగంగా ఉండాలి.

3. క్లయింట్ రక్షణ

ఎ. న్యాయమైన పద్ధతులు (Fair Practices)

- i. ఆర్బిఐ మార్గదర్శకాల ప్రకారం అర్హులైన ఖాతాదారులకు మైక్రో ఫైనాన్స్ సేవలను కంపెనీ అందిస్తుంది.
- ii. కంపెనీ ప్రామాణిక KYC నిబంధనల ప్రకారం క్లయింట్ల నుండి సంబంధిత పత్రాల కాపీలను తీసుకుంటుంది. అదనపు పత్రాలు అడిగితే తప్పనిసరిగా సహేతుకమైనవి మరియు లావాదేవీని పూర్తి చేయడానికి అవసరమైనవిగా ఉండాలి.

బి. అధిక రుణభారాన్ని నివారించడం

- i. కంపెనీ రుణం చేయడానికి ముందు క్లయింట్ యొక్క అవసరాన్ని మరియు తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని అంచనా వేయడానికి దాని అంతర్గత క్రెడిట్ విధానం ప్రకారం నిర్ధారణ చేస్తుంది. మరియు క్లయింట్ యొక్క తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యానికి అనుగుణంగా మాత్రమే రుణాలను మంజూరు చేస్తుంది.
- ii. ఆర్బిఐ లేదా కేంద్ర/రాష్ట్ర ప్రభుత్వం(లు) నిర్దేశించిన విధంగా కంపెనీ ఎట్టి పరిస్థితుల్లోనూ, ఏ యొక్క క్లయింట్కు సంబంధించిన రుణ పరిమితిని ఉల్లంఘించదు.

సి. తగిన పవర్తన చర్య మరియు వసూలు పద్ధతులు

- i. క్లయింట్లతో ఉద్యోగి ప్రవర్తించే విధానం కోసం కంపెనీ స్పష్టమైన మార్గదర్శకాలను కలిగి ఉంటుంది. కంపెనీ తన సిబ్బందికి శిక్షణ ఇస్తుంది.
1. క్లయింట్లతో అన్ని సమయంలో మర్యాదపూర్వకమైన భాషను ఉపయోగించండి. సాంస్కృతిక సున్నితత్వాలను గౌరవించండి.
 2. ఏ విధమైన బెదిరింపు లేదా హింసను సూచించే ఏ ప్రవర్తన చేయకూడదు.
 3. లోన్ రికవరీ ఏజెంట్ల కోసం చేసిన RBI మార్గదర్శకాల ప్రకారం అసాధారణ సమయంలో క్లయింట్లను సంప్రదించవద్దు.
 4. మరణం, అనారోగ్యం మొదలైన అనుచితమైన సందర్భాలలో బకాయి వసూలు చేయడానికి ఖాతాదారులను సందర్శించవద్దు.

- ii. రుణగ్రహీత నుండి స్వీకరించబడిన ప్రతి చెల్లింపుకు కంపెనీ చెల్లుబాటు అయ్యే రశీదును అందిస్తుంది.
- iii. కంపెనీ ఉద్యోగుల నుండి వసూళ్లలో తగ్గిన మొత్తంను వసూలు చేయదు. అయితే ఉద్యోగులు మోసాలకు పాల్పడినట్లు రుజువైన సందర్భాల్లో మినహాయింపు ఇవ్వవచ్చు.

డి. క్లయింట్ సమాచారం యొక్క గోప్యత

కంపెనీ వ్యక్తిగత క్లయింట్ సమాచారాన్ని ఖచ్చితంగా గోప్యంగా ఉంచుతుంది. క్లయింట్ సమాచారం క్రింది షరతులకు లోబడి మూడవ పక్షానికి ఇవ్వబడును.

క్రెడిట్ బ్యూరోలతో డేటాను పంచుకోవడానికి మరియు హైపోథేకేషన్/ప్రోప్రైటీలియో విక్రయం సమయంలో లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన అవసరాల కోసం క్లయింట్ సమాచారం ఇచ్చినపుడు క్లయింట్కు తెలియజేసి మరియు వ్రాత పూర్వకంగా అనుమతి తీసుకుంటుంది.

4. పాలన

కంపెనీ పారదర్శకమైన మరియు వృత్తిపరమైన ఒక అధికారిక పాలనా వ్యవస్థను కలిగి ఉంటుంది మరియు కార్పొరేట్ పాలన యొక్క క్రింది ఉత్తమ పద్ధతులను అవలంబిస్తుంది:

ఎ. మంచి మరియు మంచి పేరున్న వ్యక్తులను డైరెక్టర్ల బోర్డు సభ్యులుగా చేర్చుకోవడం ద్వారా కంపెనీ ఉన్నత స్థాయి పాలనా ప్రమాణాలను పాటిస్తుంది.

బి. గవర్నింగ్ బోర్డులో కనీసం 1/3వ వంతుగా స్వతంత్ర వ్యక్తులను చేర్చుకోవడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది మరియు బోర్డు అన్ని విధాన సూత్రీకరణలు మరియు ఇతర ముఖ్యమైన నిర్ణయాలలో చురుకుగా పాల్గొంటుంది.

సి. కంపెనీ ఒక స్వతంత్ర డైరెక్టర్ చైర్పర్సన్గా బోర్డు యొక్క ఆడిట్ కమిటీని నియమిస్తుంది.

డి. క్వాలిఫైడ్ ఆడిటర్/ల ద్వారా ఖాతాల పుస్తకాల నిర్వహణ మరియు రిపోర్టింగ్/ప్రెజెంటేషన్ మరియు ఫైనాన్షియల్ స్టేట్మెంట్లను బహిర్గతం చేయడంలో కంపెనీ పారదర్శకతను పాటిస్తుంది.

ఇ. కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ముందు ఈ ప్రవర్తనా నియమావళి ఎంతవరకు అనుగుణంగా ఉందో సూచించే సమ్మతి నివేదికను ప్రతి ఆర్థిక సంవత్సరం చివరిలో ఉంచుతుంది. మరియు ఇందులో ఏవేని వ్యత్యాసాలు మరియు వాటికి సంబంధించిన కారణాలను తెలియజేస్తుంది.

5. ప్రవర్తన, నియామకం, శిక్షణ & నియామకం పర్యవేక్షణ

రిక్రూట్మెంట్ ప్రవర్తనా నియమావళి:

ఉద్యోగులకు కంపెనీకి అనేక రకాల విధులు ఉంటాయి. కొన్ని ముఖ్యమైనవి విధులు ఇవి:

- కంపెనీ లోపల మరియు వెలుపల కంపెనీ కోసం ఉద్యోగులు తమ పని చేసే సమయంలో అన్ని వ్యవహారాలలో నిజాయితీగా మరియు చిత్తశుద్ధితో నిర్వహించడం;
- వారి సామర్థ్యం మేరకు ఉత్తమ పాత్రను నిర్వహించడం;
- సంస్థ యొక్క ఉత్తమ ప్రయోజనాల కోసం మరియు సరైన ప్రయోజనం కోసం నిజాయితీగా, చిత్తశుద్ధితో, శ్రద్ధ మరియు శ్రద్ధతో అధికారాలను మరియు విధులను నిర్వహించడం;
- మీ కోసం లేదా మరొకరి కోసం ఒక ప్రయోజనాన్ని పొందడం. లేదా దాని కోసం ఒకరి స్థానాన్ని ఉపయోగించకూడదు, కంపెనీకి లేదా మరొక వ్యక్తికి హాని కలిగించడానికి, కారణం కావడానికి ప్రయత్నించకూడదు;
- కంపెనీతో పని చేస్తున్నప్పుడు ఉద్యోగులు పొందిన ఏదైనా సమాచారాన్ని తనకు లేదా మరొకరికి ప్రయోజనం చేకూర్చడానికి లేదా పొందాలని కోరుకోవడం లేదా కంపెనీకి హాని కలిగించడం లేదా కలిగించడం కోసం ఉపయోగించకూడదు.
- ఉద్యోగులు, కంపెనీకి వర్తించే చట్టాలతో పాటు కంపెనీ విధానాలు, చట్టబద్ధమైన ఆదేశాలను పాటించడం.

సంఘర్షణలను నివారించడం

ఉద్యోగులు వారి వ్యక్తిగత ప్రయోజనాలకు మరియు కంపెనీకి విధులకు మధ్య వైరుధ్యం తలెత్తే అవకాశం ఉంది. ఇది ఉద్యోగులు ఉన్న పరిస్థితులను కలిగి ఉంటుంది:

- కంపెనీతో లావాదేవీపై ఆసక్తి ఉండవచ్చు;
- కంపెనీతో వ్యవహరించే వారితో వ్యక్తిగత లేదా ఆర్థిక సంబంధాన్ని కలిగి ఉండవలెను.
- అతనికి మరియు అతను సంబంధంలో ఉన్న వ్యక్తికి మధ్య రిపోర్టింగ్ లైన్లో ఇతరులు ఎక్కడ ఉన్నారనే దానితో సహా ఉద్యోగులు పర్యవేక్షించే వారితో వ్యక్తిగత సంబంధాన్ని కలిగి ఉండవలెను.

ఉద్యోగులు తమ ఆసక్తులు మరియు కంపెనీకి వారి విధుల మధ్య వైరుధ్యాన్ని కలిగి ఉండే లేదా చూడగలిగే పరిస్థితులను గుర్తించి సరిగ్గా నిర్వహించాలి. అటువంటి ఆసక్తి మరియు విధి యొక్క వైరుధ్యం ఉందని లేదా ఉనికిలో ఉన్నట్లు భావించడానికి సహేతుకమైన ఆధారం ఉంటే, ఉద్యోగులు వారి డిపార్ట్మెంట్ హెడ్తో ఆసక్తి వివరాలను తప్పనిసరిగా చర్చించాలి. వ్యక్తిగత సంబంధాలకు సంబంధించిన సమస్యల విషయంలో, ఉద్యోగులు ఆసక్తి వివరాలను తప్పనిసరిగా మానవ వనరుల అధిపతితో చర్చించాలి.

సరైన విధానంలో పదవిని ఉపయోగించుట

ఉద్యోగులు ఎల్లప్పుడూ తమ పదవిని నిజాయితీగా, చిత్తశుద్ధితో మరియు కంపెనీ ప్రయోజనాల కోసం ఉపయోగించాలి. ఉద్యోగులు తమకు లేదా కంపెనీకి చెడ్డపేరు తీసుకురాని రీతిలో ప్రవర్తించాలి.

ఉద్యోగులు ఎల్లప్పుడూ తమ అధికారాలను సరైన రీతిలో వినియోగించుకోవాలి మరియు శ్రద్ధతో తమ విధులను నిర్వర్తించాలి. దీని అర్థం ఉద్యోగులు ఏదైన నిర్ణయం తీసుకున్నప్పుడు:

- నిర్ణయం మంచి విశ్వాసంతో మరియు సరైన ప్రయోజనం కోసం చేయబడింది.
- నిర్ణయం విషయం గురించి ఉద్యోగులకు సహేతుకంగా తెలియజేయబడుతుంది.
- ఉద్యోగులు హేతుబద్ధమైన ప్రాతిపదికన తీర్పు కంపెనీ యొక్క ఉత్తమ ప్రయోజనాలకు మరియు వర్తించే చోట ప్రజా ప్రయోజనాలకు సంబంధించినదని నమ్ముతారు.

ఉద్యోగులు చేయకూడనవి

- స్నేహితులు, సహచరులు లేదా బంధుమిత్రులతో లేదా కంపెనీ తరపున వారి వ్యవహారాలలో వారి పట్ల ఏదైనా అనుకూలత చూపడం లేదా వారి స్థానాన్ని వేరే విధంగా దుర్వినియోగం చేయడం.
- కంపెనీ వెలుపల కార్యకలాపాలు జరిపి దాని ద్వారా ప్రతిఫలం లేదా ఇతర ప్రయోజనాలను అందుకోవడం.

అవినీతి లేదు

ఉద్యోగులు ఎలాంటి లంచం లేదా అవినీతికి పాల్పడకూడదు. ఉద్యోగులు తమ వద్దకు నివేదించే ఏ వ్యక్తి అయినా కంపెనీలో తమ ఉద్యోగానికి సంబంధించి ఎలాంటి లంచం లేదా అవినీతికి పాల్పడకుండా ఉండేలా సహేతుకమైన చర్యలు తీసుకోవాలి. ఇది ఇతరులకు లంచం ఇవ్వడం మరియు అవినీతి, మరియు ఈ కోడ్ వర్తించే ఉద్యోగులు లేదా ఇతర వ్యక్తుల లంచం లేదా అవినీతి రెండింటికీ సంబంధించింది.

లంచం అనేది నగదు లేదా ఇతర చెల్లింపులకే పరిమితం కాదు. ఇది విచక్షణ చర్యను ప్రేరేపించడం లేదా రివార్డ్ చేయడం లేదా ప్రభావ సాధన కోసం విలువైనది ఏదైనా అందించడం, ఇవ్వడం, వాగ్దానం చేయడం, అడగడం లేదా స్వీకరించడం (ప్రత్యక్షంగా లేదా పరోక్షంగా) కలిగి ఉంటుంది. సంబంధిత వ్యక్తి పబ్లిక్ లేదా ప్రైవేట్ రంగం లేదా ఏ దేశం వారు అయినా సరే. విలువైన నగదు, బహుమతులు, ఆతిథ్యం, వ్యక్తిగత, కుటుంబం, సామాజిక లేదా విద్యాపరమైన సహాయాలు లేదా ఇతర ఆర్థిక లేదా ఆర్థికేతర ప్రయోజనాలు ఉంటాయి. బహుమతులు లేదా ఆతిథ్యం (ప్రయాణం మరియు వసతితో సహా) మార్పిడిలో రాజీ పడవచ్చు - లేదా లంచం లేదా అవినీతికి సమానం కావచ్చు.

- ఉద్యోగులు కంపెనీ కోసం చేసిన పని ఫలితంగా కలిగి ఉన్న సమాచారానికి బదులుగా డబ్బు లేదా మరొక ప్రయోజనాన్ని అంగీకరించడం;
- కంపెనీకి అభ్యర్థులను సరఫరా చేసే రిక్రూట్మెంట్ ఏజెన్సీని ఉపయోగించడం లేదా తగిన అభ్యర్థిని ఎంపిక చేయడంలో ప్రాధాన్యతనిచ్చే ప్రయోజనాన్ని పొందడం; లేదా
- నిర్ణయంలో వారిని ప్రభావితం చేయాలనే ఉద్దేశ్యంతో ప్రభుత్వ అధికారికి కొంత మొత్తంలో డబ్బు లేదా ఇతర ప్రయోజనాలను చెల్లించడం లేదా అందించడం.

ఇతర ఉపాధి లేదా వ్యాపారంలో పాల్గొనడం

ఉద్యోగులు కంపెనీలో వారి పదవి ఫలితంగా వారికి అందించే ఇతర ఉపాధి లేదా వ్యాపార కార్యకలాపాలలో (చెల్లింపు లేదా చెల్లించని కార్యకలాపాలతో సహా) పాల్గొనకూడదు. లేదా వారితో ఆసక్తి వైరుధ్యాన్ని సృష్టించవచ్చు లేదా వాటిపై ప్రభావం చూపవచ్చు.

మూడవ పార్టీలతో సరసమైన వ్యవహారాలు

ఉద్యోగులు కంపెనీ తరపున మరియు వారి అన్ని వ్యవహారాలలో నిజాయితీగా మరియు న్యాయంగా వ్యవహరించాలి. ఏదైనా వాస్తవమైన లేదా గ్రహించిన ఆసక్తి వైరుధ్యాలు వారి డిపార్ట్మెంట్ హెడ్ కి తెలియజేయాలి.

బహుమతులు, ఆతిథ్యం మరియు ఇతర ప్రయోజనాలు

కంపెనీలో పని చేస్తున్నప్పుడు, బహుమతులు, ఆతిథ్యం మరియు ఇతర ప్రయోజనాలను అందించేటప్పుడు లేదా స్వీకరించేటప్పుడు ఉద్యోగులు జాగ్రత్తగా ఉండాలి. ఉద్యోగులు చేయకూడనివి:

- (వారి స్వంత లేదా కంపెనీ నిధుల నుండి) లేదా బహుమతి, ఆతిథ్యం లేదా ఇతర ప్రయోజనాన్ని స్వీకరించండి. అది కంపెనీలో వారి అధికారిక సామర్థ్యంలో వారి తీర్పులో రాజీపడవచ్చు (లేదా కనిపించవచ్చు), ఇతర వ్యక్తులు లేదా సంస్థలతో సంబంధాలను దెబ్బతీస్తుంది లేదా ఒక వ్యక్తి లేదా వ్యక్తుల సమూహం పట్ల అనుకూలతను సూచించగలరు.
- కంపెనీతో పని చేస్తున్నప్పుడు వారు వ్యవహరించే మూడవ పక్షం నుండి నగదుతో సహా ఏదైనా వ్యక్తిగత ద్రవ్య చెల్లింపును అంగీకరించండి; లేదా
- డిపార్ట్మెంట్ హెడ్ యొక్క ముందస్తు అనుమతి లేని పక్షంలో, మూడవ పక్షం చెల్లించిన ఏదైనా ఛార్జ్ లేదా వసతిని అంగీకరించండి.

సింధూజ:

- i. ఉచిత మరియు న్యాయమైన రిక్రూట్మెంట్ ప్రాక్టీస్ విషయంలో, స్థానిక వార్తాపత్రికలలో సాధారణ

రిక్రూట్మెంట్ ప్రకటనలు, వెబ్ ప్రకటనలు, వాక్ ఇన్ ఇంటర్వ్యూలు వంటి పబ్లిక్ డొమైన్ లో చట్టబద్ధమైన మార్గాల ద్వారా ఇతర MFIల నుండి సిబ్బందిని నియమించుకోవడంపై ఎటువంటి పరిమితి లేని విధానాన్ని అనుమతించగలరు.

- ii. కంపెనీ మరొక MFI నుండి రిక్రూట్ చేసినప్పుడల్లా, మునుపటి యజమాని నుండి రిఫరెన్స్ చెక్ పొందడం తప్పనిసరి. ఆఫర్ చేసిన తర్వాత మాత్రమే ప్రస్తుత యజమాని నుండి సూచన చెక్ కోరబడుతుంది మరియు కాబోయే ఉద్యోగికి ఆఫర్ ఇవ్వబడుతుంది.
- iii. కంపెనీ ఎల్లప్పుడూ సూచన తనిఖీకి ప్రతిస్పందిస్తుంది. ఇది ఎల్లప్పుడూ మరియు అవుట్ గోయింగ్ ఉద్యోగి నుండి నోటీసు వ్యవధిని గౌరవిస్తుంది. ఇది మునుపటి MFI యజమాని నుండి రిలీవింగ్ లెటర్ లేకుండా, ఉద్యోగి యొక్క గ్రేడ్/స్థాయితో సంబంధం లేకుండా మరొక MFI యొక్క ఉద్యోగిని మరియు ఉద్యోగిని నియమించదు. అయితే మునుపటి యజమాని (MFI) రిఫరెన్స్ చెక్ అభ్యర్థనకు 30 రోజులలోపు ప్రతిస్పందించడంలో విఫలమైన సందర్భంలో, మినహాయింపు ఇవ్వబడుతుంది.
- iv. ఉద్యోగి మోసం లేదా ఘోరమైన దుష్ప్రవర్తనకు పాల్పడినట్లు రుజువైన సందర్భాల్లో మినహా, అతను/ఆమె సరైన నోటీసు ఇచ్చి, ఛార్జ్ ను అప్పగించి, MFIకి చెల్లించాల్సిన బకాయిలన్నింటినీ సెటిల్ చేసిన సందర్భంలో, అవుట్ గోయింగ్ ఉద్యోగికి కంపెనీ రిలీవింగ్ లేఖను అందజేస్తుంది.
- v. మరొక MFIలో పని చేస్తున్న సిబ్బందిని, బ్రాంచ్ మేనేజర్ స్థాయి వరకు రిక్రూట్ చేసినప్పుడల్లా, పేర్కొన్న ఉద్యోగి అతను/ఆమె మునుపటి యజమాని వద్ద పనిచేస్తున్న అదే ప్రాంతానికి 1 సంవత్సరం పాటు కేటాయించబడరు.
- vi. కంపెనీ తన ఉద్యోగులు లేదా అవుట్ సోర్సింగ్ ఏజెంట్ల ఉద్యోగుల అనుచిత ప్రవర్తనకు బాధ్యత వహించాలి.

శిక్షణ & పర్యవేక్షణ:

సింధూజ తగిన క్లయింట్ ప్రవర్తనలో సిబ్బందికి శిక్షణ ఇస్తారు. శిక్షణ యొక్క కొన్ని వివరాలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:

1. క్లయింట్లతో ఆమోదయోగ్యమైన భాష మరియు గౌరవప్రదమైన పద్ధతిలో సంభాషించండి మరియు క్లయింట్ యొక్క విశ్వాసం మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని పెంపొందించడంలో ఎటువంటి ప్రయత్నాలను విడిచిపెట్టవద్దు.
2. బకాయిల సేకరణ కోసం క్లయింట్ ప్రదేశాన్ని సందర్శించే సమయంలో మర్యాదగా ప్రవర్తించండి.
3. బకాయిలు వసూలు చేయడానికి కార్డులు/సందర్భనల కోసం వెళ్ళేటప్పుడు కుటుంబంలో ఎవరైనా మరణించడం లేదా ఇతర విపత్తుల వంటి అనుచితమైన సందర్భాలలో జాగ్రత్తవహించండి.
4. ఎలాంటి బెదిరింపు లేదా హింసను సూచించే ప్రవర్తనను చేయకూడదు.
5. రుణగ్రహీతలు రుణం పొందే సమయంలో అంగీకరించిన మరియు వారి గ్రూప్ ప్రతిపాదనలో సూచించినట్లు. కేంద్రీకృతంగా నిర్ణయించబడిన “సెంటర్” అని పిలువబడే, కేంద్ర నిర్దేశిత ప్రదేశంలో మాత్రమే చెల్లింపులు జరిగేలా జాగ్రత్తలు తీసుకోవాలి.
6. రుణగ్రహీత వరుసగా 2 లేదా అంతకంటే ఎక్కువ సందర్భాలలో కేంద్ర నిర్దేశిత స్థలంలో కనిపించకపోతే మాత్రమే క్షేత్ర సిబ్బంది రుణగ్రహీత నివాసం లేదా పని ప్రదేశంలో రికవరీలు చేస్తారని నిర్ధారించుకోండి.
7. పగలు & రాత్రి గంటలలో క్లయింట్లను సందర్శించడం మానుకోండి; ప్రత్యేకంగా, గ్రామీణ & పట్టణ దృక్పథం/స్థానిక సంస్కృతిని దృష్టిలో ఉంచుకుని ఉదయం 9:00 గంటలకు ముందు లేదా సాయంత్రం 6:00 గంటల తర్వాత ఖాతాదారులను సందర్శించవద్దు.
8. రుణగ్రహీతల పేరును ప్రచురించకూడదు.
9. సిబ్బంది రుణగ్రహీతను రుణ గ్రహీతను తప్పుదారి పట్టించకుండా లేదా తిరిగి చెల్లించని పరిణామాల గురించి నిర్ధారించుకోవాలి.
10. సిబ్బంది బంధువులు, స్నేహితులు లేదా రుణగ్రహీత సహోద్యోగులను వేధించకూడదు.
11. మోసం లేదా దుర్వినియోగం జరిగినట్లయితే తప్ప ఉద్యోగుల నుండి వసూళ్లను రికవరీ చేయకూడదు.

12. ఫీల్డ్ స్టాఫ్‌కు అవసరమైన కనీస అర్హత 12వ ప్రామాణిక విద్యను పూర్తి చేసి ఉండాలి మరియు దాని ప్రామాణిక ఆపరేటింగ్ ప్రొసీజర్స్ (SOP)తో కూడిన ఫంక్షనల్ శిక్షణ (తరగతి గది & సూపర్‌వైజర్ / సీనియర్ ఫీల్డ్ స్టాఫ్ కింద ఉద్యోగంలో రెండూ) కలిగి ఉండాలి. ఉత్పత్తి & క్రెడిట్ పాలసీ, ఇతర విధానపరమైన మాన్యువల్స్ కాకుండా సరసమైన పద్ధతులు & ప్రవర్తనా నియమావళి.
13. ఫీల్డ్ సిబ్బంది ప్రవర్తనా నియమావళిని పాటించని కేసులపై కూడా జరిమానాలు విధించబడవచ్చని నిర్ధారించుకోండి.
14. తగిన క్లయింట్ ప్రవర్తనకు సంబంధించి శిక్షణ ఇండక్షన్ శిక్షణ మరియు రిఫ్రెషర్ శిక్షణలో భాగంగా చేయబడుతుంది.
15. రికవరీ ప్రక్రియలో పాల్గొన్న వ్యక్తులను కవర్ చేసే రికవరీ ఏజెంట్ల కోసం కంపెనీ పూర్తి శ్రద్ధతో కూడిన ప్రక్రియను కలిగి ఉంటుంది. కంపెనీ దాని ద్వారా నిమగ్నమైన రికవరీ ఏజెంట్లు తన ఉద్యోగుల పూర్వీకుల ధృవీకరణను నిర్వహించేలా చూసుకోవాలి. ఇందులో పోలీసు ధృవీకరణ ఉంటుంది. కంపెనీ పూర్వాపరాల రీ-వెరిఫికేషన్‌ను ఆశ్రయించే ఆవర్తనాన్ని కూడా నిర్ణయిస్తుంది.
16. సరైన నోటీసు మరియు తగిన అధికారాన్ని నిర్ధారించడానికి, రికవరీ ప్రక్రియను ప్రారంభించేటప్పుడు కంపెనీ రికవరీ ఏజెంట్ల వివరాలను రుణగ్రహీతకు అందిస్తుంది. ఏజెంట్ నోటీసు కాపీని మరియు గుర్తింపు కార్డుతో పాటు కంపెనీ నుండి అధికార లేఖను కూడా తీసుకువెళ్లాలి.

కంపెనీ లేదా ఏజెన్సీ ద్వారా అతనికి జారీ చేయబడును. రికవరీ ప్రక్రియలో కంపెనీ రికవరీ ఏజెన్సీని మార్చినప్పుడు, కంపెనీ మార్పు గురించి రుణగ్రహీతకు తెలియజేయడంతో పాటు, కొత్త ఏజెంట్ తన గుర్తింపు కార్డుతో పాటు నోటీసు మరియు అధికార లేఖను తీసుకువెళతారు. నోటీసు మరియు అధికార లేఖలో, ఇతర వివరాలతోపాటు, రికవరీ ఏజెన్సీ మరియు కంపెనీ సంప్రదింపు వివరాలు కూడా ఉంటాయి. కంపెనీ నిమగ్నమై ఉన్న రికవరీ ఏజెన్సీల యొక్క తాజా వివరాలు కూడా RE వెబ్‌సైట్‌లో పొందుపరచబడతాయి.

6. క్లయింట్ విద్య

అందుబాటులో ఉన్న ఆర్థిక ఉత్పత్తి మరియు సేవలకు సంబంధించి ఎంపికలు, బాధ్యతల గురించి ఖాతాదారులకు అవగాహన పెంచడానికి కంపెనీ అందుబాటులో ఉంటుంది.

కొత్త క్లయింట్లకు రుణగ్రహీతలుగా వారి హక్కులను అర్థం చేసుకోవడంలో సహాయపడటానికి సంస్థ యొక్క విధి విధానాలు మరియు విధానాల గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

7. డేటా షేరింగ్

క్రెడిట్ బ్యూరోలు సూచించిన డేటా సమర్పణ యొక్క ఫ్రీక్వెన్సీ ప్రకారం, RBI ఆమోదించిన అన్ని క్రెడిట్ బ్యూరోలతో పూర్తి క్లయింట్ డేటాను పంచుకోవడానికి కంపెనీ అంగీకరిస్తుంది.

8. ఫీడ్బ్యాక్/ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం

రికవరీ సంబంధిత ఫిర్యాదులతో సహా ఏదైనా సమస్యపై ఫిర్యాదు/ఫీడ్బ్యాక్ను పంపాలనుకునే కస్టమర్లు క్రింది ఛానెల్లను ఉపయోగించవచ్చు. సమయాలు: ఉదయం 10 నుండి సాయంత్రం 5 వరకు (సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు)

తెవల్ 1: బ్రాంచ్ స్థాయి

- క్లయింట్లు బ్రాంచ్ మేనేజర్ని సంప్రదించవచ్చు లేదా అతని అధికారిక ఫోన్ నంబర్కు కాల్ చేయవచ్చు.
- ఖాతాదారులు తమ ఫిర్యాదులను బ్రాంచ్ కార్యాలయంలో ఫిర్యాదు రిజిస్టర్/సూచన పెట్టెలో నమోదు చేసుకోవచ్చు.

తెవల్ 2: కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్ డెస్క్

క్లయింట్లకు 3 పని దినాలలో బ్రాంచ్ ఆఫీస్ నుండి స్పందన రాకుంటే, క్లయింట్లు తమ ఫిర్యాదులను నమోదు చేసుకోవడానికి ఫోన్లో అందుబాటులో ఉన్న మా హెల్ప్ డెస్క్ ప్రతినిధులకు కాల్ చేయవచ్చు.

టోల్ ఫ్రీ నెం: 18005728721 (సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు, ఉదయం 9 నుండి మధ్యాహ్నం 1 గంటల వరకు & మధ్యాహ్నం 2 నుండి సాయంత్రం 5 వరకు)

తెవల్ 3: గ్రివెన్స్

పరిష్కార అధికారి

కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్ డెస్క్ నుండి వచ్చిన ప్రతిస్పందనతో క్లయింట్లు సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా 3 పని దినాలలో మా నుండి ప్రతిస్పందన రాకుంటే, క్లయింట్లు grivance@sindhujamicrocredit.com ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారికి ఇ-మెయిల్ చేయవచ్చు లేదా క్రింద పేర్కొన్న చిరునామాకు లెటర్ వ్రాయవచ్చు.

Grievance Redressal Officer

Sindhujā Microcredit Pvt. Ltd.

Office No. 601 - 607, 6th Floor, Tower A,

Noida One, Plot No. 8, Block B, Sector 62,

Noida, District : Gautam Budh Nagar, Uttar Pradesh - 201307

కంపెనీ 5 పనిదినాల్లోపు ప్రత్యుత్తరమిస్తుంది.

క్లయింట్కు 5 పనిదినాల్లోగా కంపెనీ నుండి స్పందన రాకపోతే, క్లయింట్ MFIN

టోల్ ఫ్రీ నెం: 18001021080కి సంప్రదించవచ్చు.

ఫిర్యాదుదారు ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా గడువులోగా ప్రతిస్పందనను స్వీకరించడంలో విఫలమైతే, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యొక్క నాన్-బ్యాంకింగ్ పర్యవేక్షణ విభాగం యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క ఛార్జ్ అధికారికి నివేదన చేయవచ్చు. దీని అధికార పరిధిలో సింధూజ రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం ఉంది.

DNBS, RBI చిరునామా:

Deputy General Manager

Reserve Bank of India

Department of Non-Banking Supervision (DNBS)

M.G. Road, P.B.No.82/142, Kanpur-208001

Tel: 0512-230 3277/ 0512-230 6246

(email id; dnbskanpur@rbi.org.in)