

1. परिचय

निष्पक्ष आचरण संहिता का उद्देश्य ग्राहकों को प्रथाओं का प्रभावी अवलोकन प्रदान करना है, जिसका पालन कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों को दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में कंपनी के लिए काम करने वाले सभी कर्मचारियों और प्रतिनिधियों द्वारा किया जाएगा। यह संहिता ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेने में सुविधा प्रदान करेगी और यह कंपनी द्वारा स्वीकृत और वितरित किए जाने वाले किसी भी ऋण पर लागू होगी।

निष्पक्ष आचरण संहिता को RBI/DNBR/2016-17/44 मास्टर निर्देश DNBR.PD.007/03.10.119/2016-17 दिनांक 1 सितंबर, 2016 के अनुसार बनाया गया है और 02 अगस्त, 2019 को अपडेट किया गया है, जो भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) द्वारा जारी गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी - गैर-प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण गैर-जमा लेने वाली कंपनी पर लागू है। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित किए गए किसी भी भविष्य के परिवर्तन को इस संहिता में शामिल किया जाएगा।

इस एफपीसी में अन्य संबंधित पॉलिसियों का कवरेज भी शामिल है जैसे

- आचार संहिता (उद्योग आचार संहिता के अनुरूप)
- फीडबैक, शिकायत और शिकायत निवारण तंत्र
- व्हिसल ब्लोअर नीति

2. संहिता का उद्देश्य

इस कोड का उद्देश्य है

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे, निष्पक्ष और भरोसेमंद प्रथाओं को बढ़ावा देना;
- पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहकों को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वे सेवाओं से क्या अपेक्षा कर सकते हैं;
- ग्राहकों और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना
- कंपनी के मानदंडों और नीतियों को उद्योग मानदंडों के अनुरूप बनाना

3. गैर-भेदभाव नीति

हम अपने ग्राहकों के बीच लिंग, जाति या धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे।

4. हमारी प्रमुख प्रतिबद्धताएं और घोषणाएं

4.1 हम अपने सभी ग्राहकों के साथ अपने व्यवहार में कुशलतापूर्वक, निष्पक्ष और परिश्रमपूर्वक कार्य करेंगे:

- 4.1.1 हमारे द्वारा प्रदान किए जाने वाले वित्तीय उत्पादों और सेवाओं, तथा हमारे कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं और प्रथाओं के लिए इस निष्पक्ष व्यवहार संहिता में प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करना;
- 4.1.2 यह सुनिश्चित करना कि सभी वित्तीय सेवाएँ प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का पालन करें;
- 4.1.3 पेशेवर, विनम्र और त्वरित सेवाएं प्रदान करना;
- 4.1.4 वित्तीय लेनदेन के संबंध में नियमों और शर्तों, लागतों, अधिकारों और दायित्वों का सटीक और समय पर खुलासा प्रदान करना

4.2 हम ग्राहक को यह समझने में मदद करेंगे कि हमारे वित्तीय उत्पाद और सेवाएं किस प्रकार काम करती हैं:

- 4.2.1 वित्तीय योजनाओं के बारे में हिंदी और/या अंग्रेजी और/या स्थानीय भाषा में मौखिक जानकारी देना जैसा कि उधारकर्ता समझ सके;
- 4.2.2 यह सुनिश्चित करना कि हमारा विज्ञापन एवं प्रचार साहित्य स्पष्ट हो और भ्रामक न हो;
- 4.2.3 लेन-देन के वित्तीय निहितार्थों को स्पष्ट करना;
- 4.2.4 ग्राहक को वित्तीय योजना चुनने में सहायता करना

4.3 हम गलत होने वाली चीजों से शीघ्रतापूर्वक और सक्रियता से निपटेंगे:

- 4.3.1 गलतियों को शीघ्रता से सुधारना;
- 4.3.2 ग्राहकों की शिकायतों का शीघ्रता से निपटारा करना;
- 4.3.3 अपने ग्राहकों को यह बताना कि यदि ग्राहक अभी भी हमारी सहायता से संतुष्ट नहीं हैं तो वे अपनी शिकायत को कैसे आगे ले जाएं;
- 4.3.4 हमारी गलती के कारण लगाए गए किसी भी शुल्क को वापस लेना

5. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- 5.1 उधारकर्ता के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- 5.2 ऋण आवेदन प्रपत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन प्रपत्र में आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का संकेत दिया जाएगा।
- 5.3 कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली तैयार करेगी और एक सांकेतिक समयसीमा भी प्रदान करेगी जिसके भीतर सभी आवश्यक दस्तावेज और जानकारी प्राप्त होने के अधीन आवेदन को उचित रूप से संबोधित किया जाएगा। ग्राहक को समय-समय पर उसके आवेदन की स्थिति के संबंध में बिक्री व्यक्ति द्वारा सूचित किया जाएगा। ग्राहक कंपनी की ग्राहक सेवा टीम से भी संपर्क कर सकता है।

6. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- 6.1 कंपनी उधारकर्ता की ऋण पात्रता पर उचित परिश्रम करेगी, जो आवेदन पर निर्णय लेने के लिए एक महत्वपूर्ण पैरामीटर होगा। मूल्यांकन कंपनी की ऋण नीतियों, मानदंडों और प्रक्रियाओं के अनुरूप होगा।
- 6.2 कंपनी ऋणकर्ता को स्थानीय भाषा में, जिसे ऋणकर्ता समझता हो, स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा, स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियम व शर्तों के बारे में लिखित रूप में सूचित करेगी तथा ऋणकर्ता द्वारा इन नियमों व शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकार्ड में रखेगी।
- 6.3 कंपनी ऋण स्वीकृति/वितरण के समय सभी ऋणकर्ताओं को ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों की एक प्रति के साथ ऋण दस्तावेजों की एक प्रति प्रस्तुत करेगी, जिसमें नियम और शर्तें, ऋण की ब्याज दर (अधिमानतः स्थानीय भाषा में) शामिल होगी, जिसे उधारकर्ता समझ सकता है। इसके अलावा, कंपनी ऋण समझौते में देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज का उल्लेख बोल्ड अक्षरों में करेगी। इसमें इस संहिता के पैरा 6 के खंड (6.4) और (6.5) में संदर्भित प्रावधान भी शामिल होंगे।
- 6.4 कंपनी को अनुबंध/ऋण दस्तावेजों में जहां भी लागू हो, वहां एक अंतर्निहित पुनर्ग्रहण खंड रखना होगा ताकि कानूनी प्रवर्तनीयता हो सके।
- 6.5 जहां भी लागू हो, कंपनी के ऋण दस्तावेजों में निहित नियमों और शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान भी शामिल होंगे:
 - 6.5.1 कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि
 - 6.5.2 वे परिस्थितियाँ जिनके अंतर्गत नोटिस अवधि माफ की जा सकती है

- 6.5.3 सुरक्षा को अपने कब्जे में लेने की प्रक्रिया
- 6.5.4 संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण चुकाने के लिए उधारकर्ता को अंतिम अवसर दिए जाने का प्रावधान
- 6.5.5 उधारकर्ता को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया और
- 6.5.6 संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया

7. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण वितरण:

- 7.1 कंपनी उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में, उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना देगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावित हों। इस आशय की एक शर्त ऋण दस्तावेजों में शामिल की जाएगी।
- 7.2 ऋण दस्तावेजों के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेजी से शुरू करने का कोई भी निर्णय ऋण दस्तावेजों के अनुरूप होगा।
- 7.3 उधारकर्ता द्वारा पेश की गई सभी प्रतिभूतियाँ सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर जारी की जाएँगी, बशर्ते कि कंपनी के पास उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूरी जानकारी के साथ इसकी सूचना दी जाएगी और उन शर्तों के बारे में भी बताया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।

8. सामान्य

- 8.1 कंपनी ऋण दस्तावेजों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर ऋणदाता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, जब तक कि ऋणदाता द्वारा पहले से प्रकट न की गई कोई नई जानकारी कंपनी के संज्ञान में न आ जाए।
- 8.2 उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या अन्यथा आपत्ति, यदि कोई हो, ऐसे अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर बताई जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- 8.3 ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार अजीब समय पर परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का प्रयोग करना आदि। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारी ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों।
- 8.4 कंपनी या उसके प्रतिनिधि बकायादार ग्राहकों को 0700 बजे से 2100 बजे के बीच कॉल करेंगे, जब तक कि उधारकर्ता के व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों के कारण उन्हें उल्लिखित समय के अलावा कॉल करना आवश्यक न हो।
- 8.5 यदि आवश्यक हो तो कंपनी, बकाया ऋणकर्ता से ली गई सुरक्षा को लागू करने की व्यवस्था कर सकती है, जिसका उद्देश्य केवल बकाया राशि की वसूली करना होगा, न कि संपत्ति को मनमाने ढंग से हड़पना।
- 8.6 कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसकी सुरक्षा, मूल्यांकन और प्राप्ति की पूरी प्रक्रिया निष्पक्ष और पारदर्शी हो।
- 8.7 कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट अवधि ऋण पर, सह-दायित्वधारक(ओं) के साथ या बिना, फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

9. ब्याज दर

- 9.1 कंपनी फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगी और ऋण और अग्रिमों के लिए ब्याज दर निर्धारित करेगी। ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए

दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में बताया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।

- 9.2 ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण का तरीका भी कम्पनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा तथा समय-समय पर अद्यतन किया जाएगा।
- 9.3 ब्याज दर वार्षिक होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को खाते पर लगाई जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता हो।
- 9.4 कंपनी ब्याज दरें तथा प्रसंस्करण एवं अन्य शुल्क निर्धारित करने में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित करेगी।

10. फीडबैक और शिकायत निवारण तंत्र

नवधन एक ग्राहक केंद्रित संगठन बनने का प्रयास करता है, जिसमें ग्राहकों को अपनी नीति निर्माण प्रक्रिया के केंद्र में रखा जाता है और सभी नीतियों और प्रक्रियाओं को ग्राहकों को कुशल और तेज़ सेवाएँ प्रदान करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। जबकि हमने यह सुनिश्चित करने के लिए सभी कदम उठाए हैं कि ग्राहक सेवा को सर्वोच्च प्राथमिकता दी जाए, यदि कोई प्रतिक्रिया या शिकायत है, तो यह शिकायत निवारण तंत्र शिकायतों के समय पर निवारण/प्रतिक्रिया की सुनवाई प्रदान करता है। इसके अलावा, प्राप्त सभी शिकायतों और प्रतिक्रियाओं की संगठन के उच्चतम स्तर पर समीक्षा की जाती है और नीतियों की समीक्षा की जाती है और वितरण तंत्र को मजबूत करने और बेहतर सेवाएँ प्रदान करने के लिए निर्णय लिए जाते हैं।

कंपनी के पास नीचे दिया गया बोर्ड अनुमोदित शिकायत निवारण तंत्र है, जो ग्राहक शिकायतों को प्राप्त करने, उनसे निपटने और निपटाने, दस्तावेजीकरण, टर्न-अराउंड समय और अनसुलझे शिकायतों के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स और आवधिक समीक्षा तंत्र के लिए दिशानिर्देश प्रदान करता है।

शिकायत निवारण तंत्र नीति आरबीआई/डीएनबीआर/2016-17/44 मास्टर निर्देश डीएनबीआर.पीडी.007/03.10.119/2016-17 दिनांक 1 सितंबर, 2016 के अनुसार बनाई गई है और 22 फरवरी, 2019 को अद्यतन की गई है, जो भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा जारी गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी - गैर-व्यवस्थित रूप से महत्वपूर्ण गैर-जमा स्वीकार करने वाली कंपनी पर लागू है।

10.13 उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से कुशल सेवाएं प्रदान करके ग्राहक शिकायतों का तुरंत समाधान करना, ग्राहक शिकायतों का शीघ्र निवारण सुनिश्चित करना और उच्चतम स्तर पर शिकायत निवारण तंत्र के कार्यान्वयन की समीक्षा के लिए एक तंत्र प्रदान करना है।

- 10.1.1 ग्राहकों को फीडबैक और सुझाव के लिए औपचारिक और अनौपचारिक चैनल उपलब्ध कराना
- 10.1.2 ग्राहकों के लिए एक औपचारिक शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करना
- 10.1.3 ग्राहकों को शिकायत निवारण तंत्र के बारे में शिक्षित करना
- 10.1.4 यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों को धोखाधड़ी, छल या अनैतिक व्यवहारों से बचाया जाए
- 10.1.5 शिकायतों का शीघ्रता एवं कुशलता से निपटान/समाधान करना
- 10.1.6 ग्राहकों को समय पर और कुशल तरीके से बेहतर सेवाएं प्रदान करने के लिए सेवाओं के प्रभाव का लगातार आकलन करना।

नवधन एक बहु-स्तरीय ग्राहक प्रतिक्रिया और शिकायत निवारण तंत्र का अनुसरण करता है।

10.2 शिकायत दर्ज करने की व्यवस्था

ग्राहक अपनी लिखित या मौखिक पूछताछ/शिकायतें निम्नलिखित तरीके से प्रस्तुत कर सकते हैं:

- 10.2.1 किसी भी कर्मचारी को जो किसी भी मंच जैसे क्लाइंट मीटिंग, क्लाइंट ट्रेनिंग आदि पर उनसे मिलता है। क्षेत्र में एकत्र की गई किसी भी ग्राहक शिकायत को शाखा प्रबंधक के ज्ञान में शाखा में शिकायत रजिस्टर में दर्ज किया जाएगा, जो समय पर, निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से ऐसी शिकायतों को हल करने के लिए जिम्मेदार होगा या टोल-फ्री नंबर पर कॉल करें
- 10.2.2 किसी भी नजदीकी शाखा में जाकर शाखा में रखे गए शिकायत रजिस्टर में अपनी शिकायत दर्ज कराएं। ग्राहक अपनी भाषा में लिखित शिकायत भी दर्ज करा सकते हैं और शाखा प्रबंधक को सौंप सकते हैं, जो इसकी पावती देगा और उसी दिन शिकायत रजिस्टर में दर्ज कर देगा।
- 10.2.3 को एक मेल लिखें contact@navadhan.com
- 10.2.4 ऐसे नंबर पर कॉल करें जो ऐसी शिकायतों को सुनने और उन्हें औपचारिक रूप से दर्ज करने तथा उनके समाधान के लिए उचित कार्रवाई शुरू करने के लिए जिम्मेदार हैं। ग्राहकों की शिकायतों को दर्ज करने के लिए ऐसा संपर्क नंबर उधारकर्ता को जारी किए गए आवेदन पत्र/स्वीकृति पत्र/अन्य दस्तावेज में सूचित किया जाएगा। संपर्क नंबर शाखा प्रबंधक, क्लस्टर प्रबंधक, मंडल प्रबंधक, इस उद्देश्य के लिए किसी समर्पित व्यक्ति या टोल-फ्री नंबर का हो सकता है जिसे एचओ स्तर पर संभाला जाता है। ऐसी सभी शिकायतें संबंधित शाखा या एचओ में बनाए गए शिकायत रजिस्टर में भी दर्ज की जाती हैं।
- 10.2.5 नवधन ऐप का उपयोग करने वाले ग्राहक इसके माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकते हैं

आंतरिक लेखा परीक्षक शिकायत रजिस्टर का सत्यापन करेगा और यदि कोई शिकायत अनसुलझी है, तो उसे उस स्तर के रिपोर्टिंग कार्यालय को भेजा जाएगा, जिस स्तर पर शिकायत अनसुलझी है। मुख्यालय में, शिकायत निवारण अधिकारी का कार्यालय प्रतिदिन कम से कम 25% कॉलों का नमूना आधार पर सत्यापन करेगा ताकि यह जांचा जा सके कि उठाए गए मुद्दे वही हैं जो दर्ज किए गए हैं या कोई संचार अंतराल है।

10.3 शिकायत को संबोधित करने और बंद करने की समयसीमा

मामले की जांच करने के बाद, संबंधित जिम्मेदार व्यक्ति ग्राहक को उसका समाधान देने या उसके लिए उचित कारण के साथ अतिरिक्त समय मांगने का प्रयास करेगा (यदि कोई बाहरी निर्भरता है जो नवधन के नियंत्रण में नहीं है, जिससे बीमा मामलों जैसे समाधान में देरी हो रही है)। ग्राहक को संचार किसी भी ऐसे माध्यम से किया जाना चाहिए जो उचित हो और जिसे ग्राहक ने शिकायत दर्ज करते समय चुना हो। संचार में ग्राहक को यह भी सूचित किया जाना चाहिए कि यदि वह प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो शिकायत को उच्च स्तर तक कैसे बढ़ाया जाए।

प्रयास यह होगा कि समस्या का समग्रता से समाधान किया जाए तथा इसे तभी बंद किया जाएगा जब ग्राहक की प्रतिक्रिया के साथ-साथ शिकायत का निवारण हो जाएगा।

किसी शिकायत पर प्रतिक्रिया देने में लगने वाला समय इस प्रकार है:

- 10.3.1 सामान्य शिकायतें: 7 कार्य दिवस
- 10.3.2 धोखाधड़ी के मामले, कानूनी मामले और ऐसे मामले जिनमें दस्तावेजों की पुनर्प्राप्ति की आवश्यकता होती है: 15 कार्य दिवस
- 10.3.3 ब्याज/शुल्क/किस्त संबंधी मामले: 20 कार्य दिवस
- 10.3.4 बाहरी संस्थाओं से जुड़े मामले: 30 कार्य दिवस
- 10.3.5 भारतीय रिजर्व बैंक/अन्य विनियामक/सांविधिक/सरकारी प्राधिकरणों से प्राप्त सभी शिकायतों के लिए, संबंधित शिकायतकर्ता द्वारा निर्धारित समय-सीमा का पालन किया जाएगा।
- 10.3.6 यदि किसी मामले में अतिरिक्त समय की आवश्यकता होगी, तो कंपनी ग्राहक/नियामक/सक्षम प्राधिकारी से इस संबंध में अनुरोध करेगी, तथा मामले के समाधान के लिए अपेक्षित समय-सीमा बताएगी।

10.4 वृद्धि तंत्र

कंपनी की सभी शाखाओं/मुख्यालय में नोटिस लगाकर ग्राहकों को शिकायत निवारण प्रणाली और शिकायत निवारण अधिकारी (नाम और पता सहित) के बारे में जानकारी दी जाएगी। संपर्क विवरण। यदि शिकायत का निवारण ऊपर उल्लिखित टीएटी के भीतर नहीं होता है, तो ग्राहक निम्नलिखित के पास अपील कर सकता है:

प्रभारी अधिकारी गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग भारतीय रिजर्व बैंक

तीसरी मंजिल, मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने,

बायकुला, मुंबई – 400 008

ईमेल आईडी: dnbsmro@rbi.org.in

11. व्हिसल ब्लोअर नीति

नवधन मानता है कि कर्मचारी मुखबिरों का एक महत्वपूर्ण स्रोत हैं क्योंकि वे एफपीसी या संगठन की किसी अन्य नीति के विरुद्ध विचलन की पहचान करने की स्थिति में होंगे। कोई भी कर्मचारी अपने वरिष्ठों/अधीनस्थों/सहकर्मियों के खिलाफ शिकायत दर्ज करा सकता है जो कथित रूप से निषिद्ध गतिविधियों में शामिल हैं और आचार संहिता का उल्लंघन करते हैं जैसे कि धोखाधड़ी, धन का दुरुपयोग, अनैतिक व्यवहार, ग्राहकों के साथ दुर्व्यवहार आदि contact@navadhan.com पर मेल भेजकर। मुख्यालय में एक केंद्रीकृत शिकायत इकाई (सीयू) स्थापित की गई है जो आवश्यकता पड़ने पर आंतरिक पूछताछ/ऑडिट करेगी, संबंधित सभी कर्मचारियों से बातचीत या संवाद करेगी और प्राप्त शिकायतों का ट्रैकर बनाए रखेगी। सीयू अपनी टिप्पणियों/फीडबैक और ऑडिट रिपोर्ट के साथ सभी शिकायतों को अनुशासन समिति (डीसी) के समक्ष उनकी समीक्षा और निर्णय के लिए प्रस्तुत करेगी। रिपोर्ट किए गए मामलों की संख्या के आधार पर डीसी समय-समय पर मिलते हैं। डीसी में प्रबंध निदेशक, मानव संसाधन प्रमुख, जोखिम प्रमुख और आंतरिक लेखा परीक्षा प्रमुख और शिकायत विभाग के प्रतिनिधि शामिल होते हैं।

व्हिसल ब्लोअर वह ग्राहक भी हो सकता है जो नवधन के किसी कर्मचारी या/और ग्राहक के खिलाफ धोखाधड़ी, धन का दुरुपयोग, अनैतिक व्यवहार, ग्राहकों के साथ दुर्व्यवहार आदि जैसी किसी भी निषिद्ध गतिविधि के लिए शिकायत करता है। इस संबंध में, नवधन के कर्मचारी या ग्राहक टोल-फ्री नंबर पर कॉल करके अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं। शिकायत की जांच की जाएगी और डीसी द्वारा उचित कार्रवाई की जाएगी। (अनुरोध किए जाने पर कॉलर का नाम गुमनाम रखा जाएगा)

हालांकि, कॉल करने वाले के पास ग्राहक की शिकायत की सत्यता के बारे में पर्याप्त सबूत होने चाहिए और उसे अवास्तविक शिकायतें उठाने से बचना चाहिए। अवास्तविक शिकायतों की रिपोर्ट करने वाले व्हिसल ब्लोअर को दंडित नहीं किया जाएगा यदि शिकायत अच्छे इरादे से की गई थी और यदि किसी सहकर्मी पर संदेह करने के लिए पर्याप्त आधार हैं। गलत इरादे/प्रेरणा से अवास्तविक शिकायतें रिपोर्ट करने वाले कर्मचारी पर अनुशासनात्मक कार्रवाई की जा सकती है, यानी पहली बार में मौखिक चेतावनी और दोबारा शिकायत करने पर लिखित चेतावनी।

12. बाह्य शिकायतें

आम जनता और अन्य हितधारकों जैसे सरकारी एजेंसियों, आरबीआई, पुलिस, वकीलों और सामाजिक कार्यकर्ताओं से (ग्राहक की ओर से या सार्वजनिक हित के आधार पर) प्राप्त शिकायतों को भी मुख्यालय स्तर पर दर्ज किया जाएगा और उचित समाधान प्रदान किया जाएगा। इसलिए, ऐसी एजेंसियों से शिकायत प्राप्त करने वाले किसी भी कर्मचारी को उन्हें शाखा प्रबंधक, क्लस्टर प्रबंधक, मंडल प्रबंधक या किसी भी समर्पित व्यक्ति को सौंपना चाहिए, जैसा कि उचित हो।

13. समीक्षा और निगरानी

13.1 शिकायत निवारण अधिकारी के कार्यालय द्वारा समाधान की स्थिति की दैनिक आधार पर निगरानी की जाएगी।

- 13.2 मासिक आधार पर, निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन सहित सभी प्राप्त शिकायतों, उपलब्ध कराए गए समाधानों, टर्न-अराउंड समय की समीक्षा अनुपालन अधिकारी द्वारा की जाएगी, जो निदेशक मंडल के समक्ष प्रस्तुत करेगा।
- 13.3 बोर्ड तिमाही आधार पर शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावशीलता सहित निष्पक्ष व्यवहार संहिता की कार्यप्रणाली की समीक्षा करता है।
- 14. निष्पक्ष व्यवहार संहिता (एफपीसी) और शिकायत निवारण तंत्र का प्रसार(जीआरएम)**
- 14.1 हमारी मानव संसाधन नीति में सभी कर्मचारियों की भर्ती, उनके प्रशिक्षण और रिपोर्टिंग संरचना के लिए मानदंड हैं। मानदंड में न्यूनतम योग्यता, कौशल सेट और उनके सामाजिक और व्यवहार संबंधी पहलू शामिल हैं। प्रत्येक कर्मचारी को एफपीसी, जीआरएम, आचार संहिता, व्हिसल ब्लोअर तंत्र और ग्राहकों के साथ व्यवहार करने के उचित तरीके पर प्रशिक्षित किया जाता है।
- 14.2 कर्मचारी प्रशिक्षण: प्रत्येक कर्मचारी को शिकायत निवारण तंत्र सहित एफपीसी पर प्रशिक्षित किया जाता है। इसके अलावा, उन्हें सॉफ्ट स्किल्स पर भी प्रशिक्षित किया जाता है ताकि वे बिना किसी अपमानजनक या बलपूर्वक ऋण वसूली/वसूली प्रथाओं को अपनाए उधारकर्ताओं के साथ उचित और सम्मानजनक व्यवहार कर सकें। प्रत्येक कर्मचारी को इस तरह से प्रशिक्षित किया जाता है कि ग्राहक को उचित सम्मान दिया जाए और उसके साथ गरिमा और आत्म-सम्मान के साथ व्यवहार किया जाए।
- 14.3 कर्मचारियों को पदोन्नति प्रदान करते समय एफपीसी, जीआरएम, आचार संहिता और व्हिसल ब्लोअर तंत्र के अनुपालन को अत्यधिक महत्व दिया जाएगा।
- 14.4 एफपीसी, जीआरएम, आचार संहिता और व्हिसल ब्लोअर तंत्र का पालन नहीं करने वाले कर्मचारियों पर अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाएगी।
- 14.5 नवधन की सभी शाखाओं और प्रधान कार्यालयों में ग्राहकों की जानकारी के लिए निष्पक्ष आचरण संहिता और शिकायत निवारण तंत्र, आचार संहिता और व्हिसल ब्लोअर तंत्र को स्थानीय भाषा में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।
- 14.6 इस एफपीसी एवं शिकायत निवारण तंत्र की एक प्रति विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए वेबसाइट पर भी अपलोड की जाएगी।
- 14.7 ग्राहक शिक्षा: ग्राहकों को निष्पक्ष व्यवहार संहिता, शिकायत निवारण तंत्र और उनकी अनसुलझी शिकायतों, विकल्पों, चुनावों और वित्तीय सेवाओं के संबंध में जिम्मेदारियों के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स के बारे में शिक्षित किया जाएगा। ग्राहकों को शाखा और बैठकों में बातचीत के माध्यम से समूह प्रशिक्षण के माध्यम से शिक्षित किया जाएगा।
- 14.8 नये ग्राहकों को संगठन की नीतियों और प्रक्रियाओं के बारे में जानकारी दी जानी चाहिए ताकि उन्हें उधारकर्ता के रूप में अपने अधिकारों को समझने में मदद मिल सके।