

ఆస్పైర్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

CIN: U65929KA2022PTC167759

సేకరణ మరియు పునరుద్ధరణ విధానం

వెర్షన్ నం	1.0
వాస్తవానికి ఆమోదించబడిన పాలసీ తేదీ	15 మే 2024
సవరించిన/సవరించబడిన పాలసీ తేదీ	NA
పాలసీ యజమాని	బోర్డు డైరెక్టర్లు
ఆమోదం తెలిపినవారు	బోర్డు డైరెక్టర్లు

చిరునామా: పాత నెం 469/389, కొత్త నం. 1424, 2వ అంతస్తు, యలహంక ఓల్డ్ టౌన్ పోస్ట్ ఆఫీస్ వెనుక, నెహ్రూ నగర్, యెలహంక, బెంగళూరు- 560064 (కర్ణాటక); ఇమెయిల్ ID: manoj@aspirefinance.in ; మొబైల్ నంబర్: 6362 098 268

ఆస్పైర్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

CIN: U65929KA2022PTC167759

1. ఆబ్జెక్టివ్

ఆస్పైర్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (“**ఆస్పైర్**” లేదా “**మేము**” లేదా “**మా**” లేదా “**మా**”) అనేది ఒక నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ (“**NBFC**”) ఇది తన కస్టమర్లకు (“**కస్టమర్ (లు)**”) ఆర్థిక సేవలను అందించడంలో నిమగ్నమై ఉంది. నైతిక ప్రవర్తన యొక్క అత్యున్నత ప్రమాణాలు, కస్టమర్ సంబంధాలను కొనసాగించడం మరియు మా అధికార పరిధిలో రుణ సేకరణ మరియు రికవరీని నియంత్రించే అన్ని వర్తించే చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు లోబడి, బకాయిలను సకాలంలో మరియు సమర్థవంతంగా రికవరీ చేయడానికి **Aspire** అంకితం చేయబడింది. మా లక్ష్యం NBFC ప్రయోజనాలను కాపాడడం మరియు ఆర్థిక సవాళ్లను ఎదుర్కొంటున్న మా కస్టమర్ల పట్ల సానుభూతిని ప్రదర్శించడం మధ్య సమతుల్యతను సాధించడం. తన కస్టమర్ల నుండి బకాయిల వసూలు కోసం, **Aspire** నిర్దిష్ట మూడవ పక్ష సేవా ప్రదాతలను నియమిస్తుంది, అంటే, అవసరమైన అధికారాలు, లైసెన్సెస్ లను ‘డెట్ రికవరీ ఏజెంట్’ (“**కలెక్షన్ ఏజెంట్**”) కలిగి ఉండి, తగినంత నైపుణ్యం కలిగిన సిబ్బందిని అందజేస్తుంది. ఆస్పైర్ కు సేకరణ మరియు పునరుద్ధరణ సేవలు. కలెక్షన్ ఏజెంట్ మరియు అతని ఉద్యోగులు ఆస్పైర్ ఉద్యోగులు కాదు. ఆస్పైర్ మరియు కలెక్షన్ ఏజెంట్ల మధ్య ప్రధాన-ఏజెంట్ సంబంధం మాత్రమే ఉంది. ఈ సేకరణ మరియు పునరుద్ధరణ విధానం (“**విధానం**”) ద్వారా, సేకరణ మరియు పునరుద్ధరణ ప్రక్రియకు పారదర్శకమైన, న్యాయమైన మరియు కస్టమర్-కేంద్రీకృత విధానాన్ని ప్రోత్సహించే స్పష్టమైన మార్గదర్శకాలను ఏర్పాటు చేయడానికి మేము ప్రయత్నిస్తాము. **Aspire** ద్వారా కలెక్షన్ ఏజెంట్లుగా ఎంప్లాయింట్ చేయబడిన అన్ని సంస్థలు మరియు వ్యక్తులు ఈ విధానానికి కట్టుబడి ఉంటారు. ఈ పాలసీలో ‘కలెక్షన్ ఏజెంట్’కి సంబంధించిన ఏదైనా రిఫరెన్స్, రుణాల సేకరణ మరియు రికవరీ కోసం ఆస్పైర్ ద్వారా నిమగ్నమైన ఏజెన్సీలు/సంస్థలు మరియు అటువంటి కార్యకలాపాలను నిర్వహించేందుకు వారితో నియమించబడిన ఉద్యోగులు రెండింటినీ సూచిస్తాయి.

2. చట్టపరమైన మరియు రెగ్యులేటరీ సమ్మతి

రుణ సేకరణ మరియు రికవరీ కార్యకలాపాలను నియంత్రించే అన్ని సంబంధిత చట్టాలు, నిబంధనలు మరియు మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండటంలో ఆస్పైర్ దృఢంగా ఉంది. ఇందులో ‘మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కెల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) ఆదేశాలు, 2023’ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (“**RBI**”) మరియు RBI యొక్క సర్క్యులర్ ను కలిగి ఉంటుంది, కానీ వీటికే పరిమితం కాదు “ఆర్థిక సేవల అవుట్ సోర్సింగ్ - రికవరీ ఏజెంట్లను

ఆస్పైర్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

CIN: U65929KA2022PTC167759

నియమించే నియంత్రిత సంస్థల బాధ్యతలు” ఆగస్టు 12, 2022. వర్తించే అన్ని నిబంధనలకు ఏవైనా మార్పులు లేదా చేర్పుల విషయంలో అప్రమత్తంగా ఉండటానికి మేము కట్టుబడి ఉన్నాము, మా పద్ధతులు చట్టపరమైన ఫ్రేమ్వర్క్తో స్థిరంగా ఏర్పాటు చేయబడినట్లు నిర్ధారిస్తుంది. . అత్యంత సమగ్రత మరియు పారదర్శకతతో పనిచేయడానికి మా అంకితభావం మా సేకరణ మరియు పునరుద్ధరణ ప్రయత్నాలన్నింటిలో చట్టపరమైన సమ్మతికి మేము ఇస్తున్న ప్రాముఖ్యతను నొక్కి చెబుతుంది. వర్తించే అన్ని చట్టాలు మరియు ఈ విధానానికి అనుగుణంగా ఉండేలా కలెక్షన్ ఏజెంట్లు తప్పనిసరిగా ఉండాలి. ఆస్పైర్ ద్వారా కలెక్షన్ ఏజెంట్గా నియామకానికి ముందు ఆస్పైర్తో అమలు చేయబడిన సర్వీస్ ప్రొవైడర్ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులకు కూడా కలెక్షన్ ఏజెంట్లు కట్టుబడి ఉండాలి. ఇంకా, కలెక్షన్ ఏజెంట్లు ఈ పాలసీకి అదనంగా వెబ్ సైట్లో ప్రదర్శించబడే ఆస్పైర్ యొక్క ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్కు కట్టుబడి ఉంటారు.

3. కమ్యూనికేషన్

అందరు కస్టమర్లు (చెల్లించడంలో ఆలస్యమైన లేదా డిఫాల్ట్ గా ఉన్న కస్టమర్లతో సహా) తప్పనిసరిగా గౌరవం, గౌరవం, మర్యాద మరియు సేకరణ మరియు పునరుద్ధరణ ప్రయత్నాలలో న్యాయంగా వ్యవహరించాలి. ఆస్పైర్ వద్ద, రుణ సేకరణ మరియు రికవరీ ప్రక్రియలో స్పష్టమైన మరియు గౌరవప్రదమైన కమ్యూనికేషన్ యొక్క కీలక పాత్రను మేము అర్థం చేసుకున్నాము. మా కమ్యూనికేషన్ పద్ధతులు RBI నిర్దేశించిన మార్గదర్శకాలు మరియు ఇతర సంబంధిత నిబంధనలకు ఖచ్చితంగా కట్టుబడి ఉంటాయి. సేకరణ ప్రక్రియ అంతటా మా కస్టమర్లతో బహిరంగ మరియు పారదర్శక సంభాషణను ప్రోత్సహించడానికి మేము కట్టుబడి ఉన్నాము.

కలెక్షన్ ఏజెంట్లు తప్పనిసరిగా తనను/ఆమెను ఆస్పైర్ ప్రతినిధిగా గుర్తించాలి. కలెక్షన్ ఏజెంట్లు ఎల్లప్పుడూ, ప్రతి పరస్పర చర్య ప్రారంభంలో, అటువంటి కలెక్షన్ ఏజెంట్ ఆస్పైర్ యొక్క ప్రతినిధి అని కస్టమర్లకు లేదా కస్టమర్ల నియమించిన ప్రతినిధి లేదా రక్ష బంధువులకు తెలియజేయాలి.

కలెక్షన్ ఏజెంట్లు కస్టమర్లందరినీ గౌరవంగా చూడాలి. (ఎ) పబ్లిక్ గా అవమానపరిచే లేదా కస్టమర్ల కుటుంబ సభ్యులు, రిఫరీల గోప్యతకు భంగం కలిగించడానికి ఉద్దేశించిన చర్యలతో సహా, తమ రుణ సేకరణ ప్రయత్నాలలో ఏ వ్యక్తిపైనైనా, కలెక్షన్ ఏజెంట్లు ఏ విధమైన బెదిరింపు లేదా వేధింపులను ఆశ్రయించకూడదు. స్నేహితులు; (బి) మొబైల్ లేదా సోషల్ మీడియా ద్వారా తగని సందేశాలను పంపడం; (సి) బెదిరింపు మరియు/లేదా అనామక కాల్స్ చేయడం; (డి) మీరిన రుణాల రికవరీ కోసం కస్టమర్లకు నిరంతరం కాల్ చేయడం మరియు/ లేదా ఉదయం 8:00

ఆస్పైర్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

CIN: U65929KA2022PTC167759

గంటల ముందు మరియు సాయంత్రం 7:00 గంటల తర్వాత కస్టమర్ కు కాల్ చేయడం; మరియు (ఇ) తప్పుడు మరియు తప్పుదోవ పట్టించే ప్రాతినిధ్యాలు చేయడం. టెలిఫోన్ సంభాషణలు మరియు సందర్శనల సమయంలో కలెక్షన్ ఏజెంట్లు ఎల్లప్పుడూ ప్రొఫెషనల్ గా ఉండాలి మరియు కాలర్ యొక్క గుర్తింపును అర్థవంతమైన బహిర్గతం చేయకుండా టెలిఫోన్ కాల్లు చేయడం నుండి ఖచ్చితంగా నిషేధించబడతారు. ఇతర పక్షం ఉపయోగించకపోయినా, కలెక్షన్ ఏజెంట్లు ఆమోదయోగ్యమైన వ్యాపార భాషను మాత్రమే ఉపయోగించాలి.

కలెక్షన్ ఏజెంట్లు గౌరవప్రదంగా వ్యవహరించడానికి అర్హులు మరియు కస్టమర్ ను ఆస్పైర్ నిర్వహణకు సూచించవచ్చు లేదా కస్టమర్ దుర్వినియోగం లేదా బెదిరింపులకు గురైనప్పుడు కాల్లను ముగించవచ్చు. అటువంటి కాల్లను ముగించే ముందు కస్టమర్ లకు అదే సమాచారం అందించబడిందని కలెక్షన్ ఏజెంట్లు నిర్ధారిస్తారు. కస్టమర్ దుర్వినియోగం చేసే లేదా బెదిరించే అన్ని కాల్లను కలెక్షన్ ఏజెంట్లు తగిన విధంగా డాక్యుమెంట్ చేయాలి.

ఆస్పైర్ లో నమోదు చేసుకున్న చిరునామాలో కస్టమర్ ని సంప్రదించినట్లు కలెక్షన్ ఏజెంట్లు నిర్ధారించుకోవాలి. కలెక్షన్ ఏజెంట్, వీలైనంత వరకు, కస్టమర్ సౌకర్యవంతంగా ఉండే భాషను ఉపయోగించాలి మరియు కస్టమర్ తో వ్యక్తిగత స్వభావం గురించి ఎటువంటి చర్చలు చేయకూడదు. కస్టమర్లు మరియు కస్టమర్లకు సంబంధించిన ఎవరైనా వ్యక్తులు గోప్యతకు అర్హులు మరియు కలెక్షన్ ఏజెంట్లు ఈ హక్కును తప్పనిసరిగా గౌరవించాలి. కస్టమర్లతో వ్రాతపూర్వక మరియు మౌఖిక సంభాషణ అంతా సాధారణ వ్యాపార భాషలో ఉండేలా కలెక్షన్ ఏజెంట్లు నిర్ధారించుకోవాలి. కస్టమర్ యొక్క వ్యాపారం లేదా వృత్తి లేదా ఇతర నిశ్చితార్థాల యొక్క ప్రత్యేక పరిస్థితుల కారణంగా మినహా, కస్టమర్లు 08:00 గంటల నుండి 19:00 గంటల మధ్య మాత్రమే కాల్ చేయబడతారని కలెక్షన్ ఏజెంట్లు నిర్ధారిస్తారు, కస్టమర్ ప్రత్యేకంగా అతను/ఆమెను వేరే సమయంలో సంప్రదించవలసిందిగా అభ్యర్థించారు. ఒక నిర్దిష్ట సమయంలో కాల్లను నివారించమని లేదా నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో సందర్శనలను నివారించడానికి కస్టమర్ అభ్యర్థించినట్లయితే, కలెక్షన్ ఏజెంట్లు వీలైనంత వరకు దానికి వసతి కల్పించేలా చూడాలి.

సేకరణ ఏజెంట్లు గౌరవప్రదమైన భాషను ఉపయోగించాలి, అలంకారాన్ని కొనసాగించాలి మరియు సామాజిక మరియు సాంస్కృతిక సున్నితత్వాలను గౌరవించాలి. బకాయిలను వసూలు చేయడానికి కాల్లు / సందర్శనల కోసం కస్టమర్ యొక్క కుటుంబంలో లేదా ఇతర విపత్తుల వంటి అనుచితమైన సందర్భాలు నివారించబడతాయని కలెక్షన్ ఏజెంట్లు నిర్ధారించుకోవాలి.

కస్టమర్ కు అన్ని కమ్యూనికేషన్లు ముందుగా ఆమోదించబడిన టెంప్లేట్ల ద్వారా జరుగుతాయని మరియు ఆస్పైర్ తో కలెక్షన్ ఏజెంట్లు రిజిస్టర్ చేసిన ఫోన్ నంబర్లను

చిరునామా: పాత నెం 469/389, కొత్త నెం. 1424, 2వ అంతస్తు, యలహంక ఓల్డ్ టౌన్ పోస్ట్ ఆఫీస్ వెనుక, నెహ్రూ నగర్, యలహంక, బెంగళూరు- 560064 (కర్ణాటక); **ఇమెయిల్ ID:** manoj@aspirefinance.in ; **మొబైల్ నంబర్:** 6362 098 268

ఆస్పైర్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

CIN: U65929KA2022PTC167759

ఉపయోగించి జరిగిందని కలెక్షన్ ఏజెంట్లు నిర్ధారించుకోవాలి. Aspire ఆమోదం లేకుండా బల్క్ మెసేజ్లు కస్టమర్లతో షేర్ చేయబడవని కలెక్షన్ ఏజెంట్లు నిర్ధారించుకోవాలి. కలెక్షన్ ఏజెంట్లు బకాయిల రికవరీ కోసం చేసిన ప్రయత్నాలను తప్పనిసరిగా డాక్యుమెంట్ చేయాలి మరియు కస్టమర్లకు పంపిన కమ్యూనికేషన్ కాపీలు ఏవైనా ఉంటే, వాటిని 365 రోజుల పాటు కలెక్షన్ ఏజెంట్లు తప్పనిసరిగా రికార్డులో ఉంచాలి. ఇంకా, కలెక్షన్ ఏజెంట్లు ఎప్పటికప్పుడు కలెక్షన్ ఏజెంట్లకి ఆస్పైర్ తెలియజేసే పద్ధతిలో, తిరిగి చెల్లింపు మొత్తాలను స్వీకరించిన తర్వాత కస్టమర్లకు తగిన రసీదులను జారీ చేస్తారు.

Aspire యొక్క వ్రాతపూర్వక సమ్మతిని పొందకుండా కలెక్షన్ ఏజెంట్లు ఎటువంటి చట్టపరమైన లేదా ఇతర పునరుద్ధరణ చర్యలను (వర్తించే విధంగా భద్రతను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడంతో సహా) ప్రారంభించకూడదు మరియు Aspire ద్వారా కలెక్షన్ ఏజెంట్లకు తెలియజేయబడిన పద్ధతిలో అటువంటి చర్యలను కొనసాగించడానికి అనుమతించబడతారు. తగిన స్థాయిలలో ఆస్పైర్ అధికారులచే సక్రమంగా అధికారం పొందడం.

ప్రధాన మొత్తం, వడ్డీ రేట్లు మరియు వర్తించే ఏవైనా రుసుములకు సంబంధించిన వివరాలతో సహా బకాయిలకు సంబంధించిన స్పష్టమైన మరియు సమగ్రమైన సమాచారాన్ని అందించడానికి Aspire అంకితం చేయబడింది మరియు అటువంటి ఖచ్చితమైన సమాచారం మాత్రమే వినియోగదారులకు తెలియజేయబడుతుందని కలెక్షన్ ఏజెంట్లు నిర్ధారిస్తారు.

4. కస్టమర్ సమాచారం మరియు గోప్యత

Aspire వద్ద, కస్టమర్ సమాచారాన్ని భద్రపరచడం మరియు గోప్యతా ప్రమాణాలను సమర్థించడం మా పాలసీలో పొందుపరిచిన ప్రాథమిక సూత్రాలు. సంబంధిత డేటా రక్షణ చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు పూర్తిగా అనుగుణంగా, మొత్తం కస్టమర్ డేటా యొక్క గోప్యత, సమగ్రత మరియు భద్రతను నిర్ధారించడానికి మేము ప్రాధాన్యతనిస్తాము. ఆస్పైర్కు సేవలను అందించడంలో భాగంగా కలెక్షన్ ఏజెంట్లు కస్టమర్ సమాచారాన్ని స్వీకరిస్తారు కాబట్టి, వర్తించే చట్టాల ప్రకారం వర్తించే అన్ని డేటా గోప్యతా అవసరాలకు అనుగుణంగా ఈ పాలసీ కింద నిర్దిష్ట బాధ్యత విధించబడుతుంది. మొత్తం కస్టమర్ సమాచారం ఒక కలెక్షన్ ఏజెంట్ ద్వారా దాని సిబ్బందితో ఖచ్చితంగా తెలుసుకోవలసిన ప్రాతిపదికన మాత్రమే భాగస్వామ్యం చేయబడుతుంది. రుణ సేకరణ మరియు రికవరీ ప్రక్రియ సమయంలో సేకరించిన మొత్తం సమాచారం బకాయిలను తిరిగి చెల్లించడానికి మరియు చట్టపరమైన బాధ్యతలకు ఖచ్చితంగా కట్టుబడి ఉండేలా చేయడానికి మాత్రమే కలెక్షన్ ఏజెంట్లు నిర్ధారిస్తారు. సేకరణ ఏజెంట్లు చట్టప్రకారం తప్ప, మూడవ పక్షాలతో కస్టమర్

ఆస్పైర్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

CIN: U65929KA2022PTC167759

సమాచారాన్ని అనధికారికంగా బహిర్గతం చేయడం లేదా భాగస్వామ్యం చేయడం నుండి ఖచ్చితంగా నిషేధించబడతారు.

కస్టమర్ డేటా యొక్క అనధికారిక యాక్సెస్, బహిర్గతం, మార్పు లేదా నాశనం చేయకుండా నిరోధించడానికి Aspire కఠినమైన భద్రతా చర్యలను అమలు చేస్తుంది. కస్టమర్ సమాచారాన్ని అత్యంత జాగ్రత్తగా మరియు గోప్యతతో నిర్వహించడానికి కలెక్షన్ ఏజెంట్లు సమగ్ర శిక్షణ పొందాలి, వారి పాత్రలలో నిజమైన అవసరం ఉన్న వ్యక్తులకు మాత్రమే యాక్సెస్ పరిమితం చేయబడుతుంది.

5. పారదర్శకత మరియు కస్టమర్ సహాయం

ఆస్పైర్లో, పారదర్శకత మరియు సమగ్ర కస్టమర్ సహాయాన్ని అందించడం మా పాలసీ యొక్క ప్రాథమిక స్తంభాలు. మా కస్టమర్లకు ఓపెన్ కమ్యూనికేషన్ను నిర్వహించడం మరియు మద్దతును అందించడం ద్వారా రుణ సేకరణ మరియు రికవరీ ప్రక్రియ అంతటా విశ్వాసం మరియు అవగాహనను పెంపొందించుకోవాలని మేము విశ్వసిస్తున్నాము. బకాయిలు, వడ్డీ రేట్లు, ఫీజులు మరియు వర్తించే ఏవైనా నిబంధనలు మరియు షరతులతో సహా, కస్టమర్లు వారి ఆర్థిక బాధ్యతల గురించి పూర్తిగా తెలుసుకునేలా మా విధానంలో పారదర్శకత ఇమిడి ఉంది. మేము స్పష్టమైన మరియు ప్రాప్యత చేయగల సమాచారాన్ని అందించడానికి ప్రయత్నిస్తాము, సమాచారంతో నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి మరియు వారి ఆర్థిక కట్టుబాట్లను పరిష్కరించడంలో చురుకుగా పాల్గొనడానికి వినియోగదారులకు అధికారం కల్పిస్తాము.

కలెక్షన్ ఏజెంట్లు (ఎ) వారి నిజమైన వ్యాపారం, సంస్థ పేరు లేదా గుర్తింపు గురించి కస్టమర్లను తప్పుదారి పట్టించకూడదు; (బి) ప్రతిపాదిత చర్య మరియు దాని పర్యవసానాల గురించి వినియోగదారులను తప్పుదారి పట్టించడం; (సి) ఏదైనా మినహాయింపులు/పరిష్కారాలు/రాజీలు/సమయ పొడిగింపుల కోసం ఆస్పైర్ తరఫున ఏదైనా అనధికార కట్టుబాట్లను చేయండి; (డి) కస్టమర్ యొక్క సమ్మతి లేకుండా ఏదైనా మూడవ పక్షంతో కస్టమర్ యొక్క లోన్ వివరాలను చర్చించండి మరియు కస్టమర్కు సంబంధించిన ఏ వ్యక్తికి అయినా కస్టమర్ గురించిన ఏదైనా సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయకూడదు; (ఇ) కస్టమర్ల నుండి రుణాలను రికవరీ చేయడానికి కండరాల శక్తిని ఉపయోగించండి మరియు రికవరీ ప్రక్రియలో ఎటువంటి బలవంతం లేదని నిర్ధారించుకోవాలి; (ఎఫ్) కస్టమర్ల నుండి ఏవైనా బహుమతులు లేదా లంచాలను అంగీకరించండి మరియు ఏదైనా కస్టమర్ బహుమతి లేదా లంచం అందించిన సందర్భంలో, కలెక్షన్ ఏజెంట్ వెంటనే ఆస్పైర్కు నివేదించాలి; మరియు (జి) ఏదైనా ప్రభుత్వ ఏజెన్సీతో అనుబంధంగా ఉన్నట్లు లేదా చట్టపరమైన ప్రాక్టీషనర్గా ఉన్నట్లు ఏవైనా తప్పుడు స్టేట్మెంట్లు మరియు/లేదా క్లెయిమ్లు

ఆస్పైర్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

CIN: U65929KA2022PTC167759

చేయడం లేదా అలాంటి అనుబంధాన్ని సూచించే ఏదైనా వ్రాతపూర్వక కమ్యూనికేషన్ ను రూపొందించడం లేదా కస్టమర్ ను భయపెట్టడానికి చట్టపరమైన అభ్యాసకుడి నుండి వచ్చినట్లు సూచించడం .

కలెక్షన్ ఏజెంట్లు కస్టమర్ల వ్యక్తిగత స్థలాన్ని గౌరవించాలి మరియు కస్టమర్లతో అన్ని పరస్పర చర్యల సమయంలో తగిన దూరం పాటించాలి. ఇంకా, కలెక్షన్ ఏజెంట్లు వారు (ఎ) బలవంతంగా వినియోగదారుల నివాసంలోకి ప్రవేశించకుండా చూసుకోవాలి; (బి) కస్టమర్ల కదలికను పరిమితం చేయండి; (సి) కస్టమర్ అటువంటి ప్రాంగణాన్ని విడిచిపెట్టిన తర్వాత, వినియోగదారుల ప్రాంగణంలో కొనసాగడం; లేదా (డి) ఆస్పైర్ యొక్క సమగ్రత మరియు ప్రతిష్ఠను దెబ్బతీసే ఏదైనా చర్యలో పాల్గొనండి మరియు కఠినమైన కస్టమర్ గోప్యతను పాటించాలి.

అంతేకాకుండా, చురుకైన కస్టమర్ సహాయం మరియు మద్దతును అందించడానికి మేము కట్టుబడి ఉన్నాము. మా ప్రత్యేక బృందం విచారణలను పరిష్కరించడానికి, తిరిగి చెల్లింపు ఎంపికలపై మార్గదర్శకత్వం అందించడానికి మరియు కస్టమర్లు ఎదుర్కొనే ఏదైనా సవాళ్లను నావిగేట్ చేయడంలో వారికి సహాయం చేయడానికి అందుబాటులో ఉంది. ఆర్థిక ఇబ్బందులు తలెత్తవచ్చని మేము అర్థం చేసుకున్నాము మరియు మా కస్టమర్లు వారి వ్యక్తిగత పరిస్థితులకు అనుగుణంగా ఆచరణీయమైన పరిష్కారాలను కనుగొనడానికి వారితో కలిసి పని చేయడానికి మేము ఇక్కడ ఉన్నాము. పారదర్శక కమ్యూనికేషన్ మరియు ప్రతిస్పందించే కస్టమర్ సహాయం ద్వారా, సేకరణ మరియు పునరుద్ధరణ ప్రయాణంలో పరస్పర విశ్వాసం, గౌరవం మరియు సహకారాన్ని ప్రోత్సహించడం ద్వారా మా కస్టమర్లతో సానుకూల మరియు నిర్మాణాత్మక సంబంధాన్ని పెంపొందించుకోవాలని మేము లక్ష్యంగా పెట్టుకున్నాము. కస్టమర్కు ఏదైనా సవాళ్లు ఎదురైనట్లయితే, కలెక్షన్ ఏజెంట్ ఆస్పైర్లో ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం సంబంధిత వ్యక్తి యొక్క సంప్రదింపు వివరాలను వెంటనే కస్టమర్తో పంచుకుంటారు.

ఆస్పైర్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

CIN: U65929KA2022PTC167759

6. శిక్షణ మరియు వర్తింపు నిర్వహణ

ఆస్పైర్లో, మా రుణ సేకరణ మరియు పునరుద్ధరణ కార్యకలాపాలలో నైతిక ప్రవర్తన మరియు చట్టపరమైన ప్రమాణాలను సమర్థించడం కోసం మేము సిబ్బంది శిక్షణ మరియు సమ్మతి నిర్వహణపై గణనీయమైన ప్రాధాన్యతనిస్తాము.

మా సమగ్ర శిక్షణ కార్యక్రమాలు మా కలెక్షన్ ఏజెంట్లకు నైతిక రుణ సేకరణ పద్ధతులు, సమర్థవంతమైన కమ్యూనికేషన్ వ్యూహాలు మరియు కస్టమర్ సమాచారాన్ని సరిగ్గా నిర్వహించడంలో బాగా ప్రావీణ్యం కలిగి ఉన్నాయని నిర్ధారిస్తుంది. రెగ్యులర్ వర్క్ షాప్లు మరియు విద్యా వనరుల ద్వారా, మేము మా సిబ్బంది యొక్క వృత్తి నైపుణ్యం మరియు సామర్థ్యాన్ని నిరంతరం పెంచుతాము.

మా సేకరణ మరియు పునరుద్ధరణ పద్ధతులను నిరంతరం పర్యవేక్షించడానికి మరియు మూల్యాంకనం చేయడానికి మేము బలమైన సమ్మతి నిర్వహణ ఫ్రేమ్వర్క్ను నిర్వహిస్తాము. అంతర్గత విధానాలు మరియు బాహ్య నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా సాధారణ ఆడిట్లు, సమీక్షలు మరియు మూల్యాంకనాలను నిర్వహించడం ఇందులో ఉంటుంది. మా అంకితమైన సమ్మతి బృందం కీలక పనితీరు సూచికలను నిశితంగా పర్యవేక్షిస్తుంది, నాణ్యత హామీ తనిఖీలను నిర్వహిస్తుంది మరియు ఏవైనా సమ్మతి సమస్యలను తక్షణమే పరిష్కరిస్తుంది. కలెక్షన్ ఏజెంట్లు ఈ పాలసీకి మరియు వర్తించే చట్టాలకు కట్టుబడి ఉన్నారని నిర్ధారించడానికి, ఎప్పటికప్పుడు, Aspire ద్వారా లేదా Aspire ద్వారా అధికారం పొందిన వ్యక్తులచే ఆడిట్లకు లోబడి ఉండవచ్చు.

ఇంకా, మేము మా సంస్థలో జవాబుదారీతనం మరియు పారదర్శకత యొక్క సంస్కృతిని చురుకుగా ప్రోత్సహిస్తాము, సిబ్బందికి ఎదురయ్యే ఏవైనా ఆందోళనలు లేదా ఉల్లంఘనలను నివేదించమని ప్రోత్సహిస్తాము. మేము అన్ని నివేదికలను తీవ్రంగా పరిగణిస్తాము, వాటిని క్షుణ్ణంగా పరిశోధిస్తాము మరియు ప్రమాదాలను తగ్గించడానికి మరియు మా కార్యకలాపాల సమగ్రతను కాపాడేందుకు తగిన దిద్దుబాటు చర్యలను అమలు చేస్తాము. శిక్షణ మరియు సమ్మతి నిర్వహణకు మా నిబద్ధత ద్వారా, మా రుణ సేకరణ మరియు రికవరీ కార్యకలాపాలలో వృత్తి నైపుణ్యం, సమగ్రత మరియు చట్టపరమైన సమ్మతి యొక్క అత్యున్నత ప్రమాణాలను నిర్వహించడానికి మేము కృషి చేస్తాము, తద్వారా మా కస్టమర్లలో విశ్వాసం మరియు విశ్వాసాన్ని పెంపొందించాము.

కలెక్షన్ ఏజెంట్లు ఆస్పైర్కు ఏదైనా ఈవెంట్కు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి, లేదా ఆస్పైర్కు కలెక్షన్ ఏజెంట్ యొక్క బాధ్యతలను సక్రమంగా నిర్వర్తించడంలో పని ఆగిపోవడం, మందగించడం లేదా ఇతర అవరోధాలు లేదా అంతరాయాలు ఉండవచ్చు అని నమ్మడానికి కారణం. ఈ పాలసీలో నిర్దేశించబడిన బాధ్యతలు కేవలం సూచిక మాత్రమే మరియు కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు కలెక్షన్

ఆస్పైర్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

CIN: U65929KA2022PTC167759

ఏజెంట్లు వివేకంతో ఉండాలని మరియు వారి తీర్పును ఉపయోగించాలని Aspire ఆశిస్తోంది. Aspire మరియు బాధ్యతలను జోడించడానికి మరియు అన్ని చట్టపరమైన మరియు నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా ఎప్పటికప్పుడు ఇతర బాధ్యతలను తెలియజేయడానికి ఈ విధానాన్ని సవరించవచ్చు. కలెక్షన్ ఏజెంట్లు ఆస్పైర్ నుండి స్వీకరించిన అన్ని సమాచారాలకు కట్టుబడి ఉండాలి.

7. వివాద పరిష్కారం

Aspire వద్ద, రుణ సేకరణ మరియు రికవరీ ప్రక్రియలో వివాదాలు తలెత్తవచ్చని మేము అర్థం చేసుకున్నాము మరియు వాటిని సత్వరమే మరియు న్యాయంగా పరిష్కరించడానికి మేము కట్టుబడి ఉన్నాము. మా వివాద పరిష్కార ప్రక్రియ కస్టమర్లకు వారి బకాయిలు లేదా మా కంపెనీచే అమలు చేయబడిన సేకరణ పద్ధతులకు సంబంధించి ఏవైనా ఆందోళనలు లేదా విభేదాలను పరిష్కరించడానికి పారదర్శకమైన మరియు ప్రాప్యత మార్గాన్ని అందించడానికి రూపొందించబడింది .

కస్టమర్ లేవనెత్తిన ఏవైనా వివాదాలు లేదా ఫిర్యాదుల విషయంలో, కలెక్షన్ ఏజెంట్ ఆస్పైర్లో ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం సంబంధిత వ్యక్తి యొక్క సంప్రదింపు వివరాలను వెంటనే కస్టమర్తో పంచుకుంటారు. వివాదం తలెత్తినప్పుడు, కస్టమర్ అందించిన మొత్తం సంబంధిత సమాచారం మరియు డాక్యుమెంటేషన్ను జాగ్రత్తగా సమీక్షిస్తూ, మా అంకితభావంతో కూడిన బృంద సభ్యులు విషయాన్ని క్షుణ్ణంగా పరిశీలిస్తారు. మేము బహిరంగ సంభాషణకు ప్రాధాన్యతనిస్తాము మరియు పరస్పరం సంతృప్తికరమైన పరిష్కారాన్ని సులభతరం చేయడానికి వివాదానికి మూలకారణాన్ని అర్థం చేసుకోవడానికి ప్రయత్నిస్తాము. రిజల్యూషన్ ప్రక్రియ అంతటా, మేము కస్టమర్తో స్పష్టమైన మరియు గౌరవప్రదమైన సంభాషణను నిర్వహిస్తాము, మా పురోగతి మరియు వారి సమస్యలను పరిష్కరించడానికి తీసుకున్న ఏవైనా చర్యల గురించి వారికి తెలియజేస్తాము. న్యాయమైన, సమగ్రత మరియు గౌరవం యొక్క సూత్రాలను సమర్థిస్తూనే మేము వివాదాలను సకాలంలో పరిష్కరించడానికి ప్రయత్నిస్తాము. ఆస్పైర్లో, మా వివాద పరిష్కార ప్రక్రియ పారదర్శకంగా, నిష్పక్షపాతంగా మరియు కస్టమర్-కేంద్రంగా ఉండేలా చూసుకోవడానికి మేము కట్టుబడి ఉన్నాము, తద్వారా కస్టమర్ ఆందోళనలను సమర్థవంతంగా పరిష్కరించడానికి మరియు విశ్వాసం మరియు సమగ్రతపై సానుకూల సంబంధాలను కొనసాగించడానికి మమ్మల్ని అనుమతిస్తుంది.

కస్టమర్తో కొనసాగుతున్న వివాదాలు లేదా ఫిర్యాదుల సందర్భంలో, కలెక్షన్ ఏజెంట్కి ఆస్పైర్ ద్వారా విరుద్ధమైన సూచనలను అందించకపోతే, అటువంటి వివాదం లేదా ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడే వరకు అన్ని సేకరణ ప్రయత్నాలను తాత్కాలికంగా పాజ్ చేయాలి.

ఆస్పైర్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

CIN: U65929KA2022PTC167759

8. నివేదించడం

ఆస్పైర్ లో మా కార్యకలాపాలలో రిపోర్టింగ్ కీలక పాత్ర పోషిస్తుంది, పారదర్శకత, జవాబుదారీతనం మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి మూలస్తంభంగా పనిచేస్తుంది.

మా అంతర్గత రిపోర్టింగ్ మెకానిజమ్లు కీలక పనితీరు సూచికలను పర్యవేక్షించడానికి, లక్ష్యాలకు వ్యతిరేకంగా పురోగతిని ట్రాక్ చేయడానికి మరియు మారుణ సేకరణ మరియు రికవరీ ప్రక్రియలలో మెరుగుదల కోసం ప్రాంతాలను గుర్తించడానికి మాకు సహాయం చేస్తాయి. రెగ్యులర్ రిపోర్టింగ్ ద్వారా, మేము మా కార్యాచరణ సామర్థ్యం, విధానాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా మరియు మొత్తం పనితీరుపై విలువైన అంతర్గత ఫీడ్ బ్యాక్ లను పొందుతాము. కలెక్షన్ ఏజెంట్లు ఎప్పటికప్పుడు ఆస్పైర్ ద్వారా కలెక్షన్ ఏజెంట్లకు తెలియజేసే పద్ధతిలో, ఆస్పైర్ చేపట్టిన సేకరణ ప్రయత్నాలపై సంబంధిత నివేదికలను క్రమం తప్పకుండా అందించాలి.

9. రికార్డ్ కీపింగ్

పారదర్శకత, జవాబుదారీతనం మరియు నియంత్రణ సమృద్ధిని హైలైట్ చేస్తూ, తన పాలసీలో దృఢమైన రికార్డ్ కీపింగ్ పద్ధతుల యొక్క కీలక పాత్రను ఆస్పైర్ నొక్కిచెప్పింది. క్లుణ్ణమైన డాక్యుమెంటేషన్ రుణ సేకరణ కార్యకలాపాల యొక్క పారదర్శక మరియు ఆడిట్ చేయదగిన ట్రయల్ ను నిర్ధారిస్తుంది, సమర్థవంతమైన అంతర్గత పర్యవేక్షణ మరియు అవసరమైనప్పుడు బాహ్య పరిశీలనను సులభతరం చేస్తుంది. Aspire కమ్యూనికేషన్ లాగ్లు, రీపేమెంట్ ఒప్పందాలు మరియు సంబంధిత కస్టమర్ సమాచారంతో కూడిన సమగ్ర రికార్డులను నిర్వహిస్తుంది, అన్నీ సూచన లేదా ఆడిట్ ప్రయోజనాల కోసం సురక్షితంగా నిల్వ చేయబడతాయి. కస్టమర్లతో కమ్యూనికేషన్ తో సహా ఖచ్చితత్వం మరియు సంపూర్ణతను కొనసాగించడానికి అన్ని రుణ సేకరణ కార్యకలాపాలు తప్పనిసరిగా కలెక్షన్ ఏజెంట్ ద్వారా తక్షణమే రికార్డ్ చేయబడాలి.

10. నిబంధనలకు లోబడి

ఆస్పైర్ తన రుణ సేకరణ మరియు పునరుద్ధరణ కార్యకలాపాలను నియంత్రించే అన్ని సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలతో నైతిక ప్రవర్తన మరియు సమృద్ధి పట్ల స్థిరమైన నిబద్ధతను సమర్థిస్తుంది. సమగ్రత, బాధ్యత మరియు జవాబుదారీతనం యొక్క సంస్కృతిని బలోపేతం చేయడం, పాటించని సందర్భాలకు స్పష్టమైన పరిణామాలను పాలసీ వివరిస్తుంది. పాలసీని ఉల్లంఘించడం, నైతిక పద్ధతులు

ఆస్పైర్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

CIN: U65929KA2022PTC167759

మరియు చట్టపరమైన కట్టుబాట్లు, ఆస్పైర్ చేత సరిపోతుందని భావించినట్లుగా, కలెక్షన్ ఏజెంట్లకు పరిణామాలకు దారి తీస్తుంది. క్రమశిక్షణా చర్యలు, మౌఖిక లేదా వ్రాతపూర్వక హెచ్చరికల నుండి సస్పెన్షన్ లేదా సర్వీస్ రద్దు వరకు, ఉల్లంఘన యొక్క తీవ్రత మరియు పునరావృతం ఆధారంగా అమలు చేయబడవచ్చు.

పాటించని సందర్భాల్లో, పాలసీ, నైతిక ప్రమాణాలు మరియు చట్టపరమైన బాధ్యతల యొక్క గ్రహణశక్తిని బలోపేతం చేయడానికి కలెక్షన్ ఏజెంట్లు అదనపు శిక్షణ లేదా పునఃవిద్యా కార్యక్రమాలను పొందవచ్చు. వర్తింపు లేని సందర్భాలు క్షుణ్ణమైన పరిశోధనలను ప్రాంప్ట్ చేస్తాయి, భవిష్యత్తులో జరిగే సంఘటనలను నివారించడానికి ప్రక్రియ మెరుగుదలలు లేదా శిక్షణా కార్యక్రమాలకు సవరణలు వంటి దిద్దుబాటు చర్యలకు దారి తీస్తుంది. ఆస్పైర్లోని సీనియర్ మేనేజ్మెంట్ విధాన సూత్రాలతో న్యాయబద్ధత, స్థిరత్వం మరియు సమలేఖనానికి అనుగుణంగా లేని పరిణామాలపై క్రియాశీల పర్యవేక్షణను నిర్వహిస్తుంది.

అంతేకాకుండా, సంభావ్య నియంత్రణ చిక్కులను పాటించని తీవ్రమైన సందర్భాలు చట్టపరమైన ఆదేశాలకు అనుగుణంగా సంబంధిత నియంత్రణ అధికారులకు Aspire ద్వారా పారదర్శకంగా నివేదించబడ్డాయి. జోక్యం మరియు దిద్దుబాటు చర్యల పట్ల చురుకైన విధానాన్ని ప్రోత్సహిస్తూ, సమ్మతి లేకపోవడాన్ని వేగంగా గుర్తించడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి ఆస్పైర్ నిరంతర పర్యవేక్షణ యంత్రాంగాలను కూడా ఉపయోగిస్తుంది. ఆస్పైర్ విజిల్ బ్లోయర్ ప్రొటెక్షన్లను నొక్కి చెబుతుంది, కలెక్షన్ ఏజెంట్లను వారి గోప్యతను కాపాడుతూ మరియు ప్రతీకార చర్యల నుండి రక్షణ కల్పిస్తూ ఆందోళనలను నివేదించమని ప్రోత్సహిస్తుంది. స్పష్టమైన పరిణామాలు, కొనసాగుతున్న శిక్షణ, ప్రక్రియ మెరుగుదలలు, సీనియర్ మేనేజ్మెంట్ పర్యవేక్షణ, రెగ్యులేటరీ రిపోర్డింగ్, నిరంతర పర్యవేక్షణ మరియు విజిల్ బ్లోయర్ రక్షణల కలయిక ద్వారా, ఆస్పైర్ అన్ని రుణ సేకరణలో నైతిక ప్రవర్తన మరియు చట్టపరమైన సమ్మతి యొక్క అత్యున్నత ప్రమాణాలతో కూడిన పని వాతావరణాన్ని పెంపొందించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. రికవరీ కార్యకలాపాలు.

11. సమీక్ష మరియు సవరణ

కలెక్షన్ ఏజెంట్లకు ముందస్తు సమాచారం అందించకుండా ఏ సమయంలోనైనా ఈ పాలసీని సవరించే హక్కు Aspireకి ఉంది. అన్ని సవరణలు ఆస్పైర్ తో అమలు చేయబడిన సేవా ఒప్పందంలో అందించిన ఇమెయిల్ చిరునామాపై కలెక్షన్ ఏజెంట్లకు ఇమెయిల్ ద్వారా తెలియజేయబడతాయి. ఆస్పైర్ ద్వారా నోటిఫికేషన్ పై సేకరణ ఏజెంట్లకు సవరణలు వర్తిస్తాయి.