

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सीआईएन: U65929KA2022PTC167759

संग्रहण और वसूली नीति

संस्करण सं	1.0
पॉलिसी की मूल रूप से स्वीकृत तिथि	15 मई 2024
नीति की संशोधित/परिवर्तित तिथि	ना
पॉलिसी स्वामी	निदेशक मंडल
के द्वारा अनुमोदित	निदेशक मंडल

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सीआईएन: U65929KA2022PTC167759

1. उद्देश्य

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (" एस्पायर " या " हम " या " हमें " या " हमारा ") एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (" एनबीएफसी ") है जो अन्य बातों के साथ-साथ अपने ग्राहकों (" ग्राहक(ओं) ") को वित्तीय सेवाएं प्रदान करने में लगी हुई है। एस्पायर नैतिक आचरण के उच्चतम मानकों को बनाए रखते हुए, ग्राहक संबंधों को बनाए रखते हुए, और हमारे अधिकार क्षेत्र में ऋण संग्रह और वसूली को नियंत्रित करने वाले सभी लागू कानूनों और विनियमों का पालन करते हुए बकाया राशि की समय पर और कुशल वसूली सुनिश्चित करने के लिए समर्पित है। हमारा उद्देश्य एनबीएफसी के हितों की रक्षा और वित्तीय चुनौतियों का सामना कर रहे हमारे ग्राहकों के प्रति सहानुभूति प्रदर्शित करने के बीच संतुलन बनाना है। अपने ग्राहकों से बकाया राशि के संग्रह के लिए, एस्पायर कुछ तृतीय-पक्ष सेवा प्रदाताओं, यानी संग्रह एजेंटों को नियुक्त करता है, जिनके पास 'ऋण वसूली एजेंट' (" संग्रह एजेंट ") के रूप में अपेक्षित प्राधिकरण, लाइसेंस हैं और एस्पायर को संग्रह और वसूली सेवाओं के प्रावधान के लिए पर्याप्त कुशल कर्मचारी प्रदान करते हैं। संग्रह एजेंट और उसके कर्मचारी एस्पायर के कर्मचारी नहीं हैं। एस्पायर और संग्रह एजेंटों के बीच केवल एक प्रमुख-एजेंट संबंध होता है। इस संग्रह और वसूली नीति (" नीति ") के माध्यम से, हम स्पष्ट दिशा-निर्देश स्थापित करना चाहते हैं जो संग्रह और वसूली प्रक्रिया के लिए एक पारदर्शी, निष्पक्ष और ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण को बढ़ावा देते हैं। एस्पायर द्वारा संग्रह एजेंट के रूप में सूचीबद्ध सभी संस्थाएँ और व्यक्ति इस नीति का पालन करेंगे। इस नीति में 'संग्रह एजेंट' का कोई भी संदर्भ एस्पायर द्वारा ऋणों के संग्रह और वसूली के लिए नियुक्त एजेंसियों/फर्मों और ऐसी गतिविधियों को करने के लिए उनके द्वारा नियुक्त कर्मचारियों दोनों को संदर्भित करेगा।

2. कानूनी और नियामक अनुपालन

एस्पायर ऋण वसूली और वसूली गतिविधियों को नियंत्रित करने वाले सभी प्रासंगिक कानूनों, विनियमों और दिशानिर्देशों का दृढ़ता से पालन करता है। इसमें भारतीय रिजर्व बैंक (" आरबीआई ") द्वारा जारी 'मास्टर निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023' और 12 अगस्त, 2022 को "वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग - वसूली एजेंटों को नियुक्त करने वाली विनियमित संस्थाओं की ज़िम्मेदारियाँ" पर आरबीआई का परिपत्र शामिल है, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है। हम सभी लागू विनियमों में किसी भी संशोधन या परिवर्धन के बारे में सतर्क रहने के लिए प्रतिबद्ध हैं, यह सुनिश्चित करते हुए कि हमारी प्रथाएँ नियामक प्राधिकरणों द्वारा स्थापित कानूनी ढाँचे के साथ लगातार संरेखित हों। अत्यंत ईमानदारी और पारदर्शिता के साथ संचालन करने के लिए हमारा समर्पण हमारे सभी संग्रह और वसूली प्रयासों में कानूनी अनुपालन पर दिए जाने वाले महत्व को रेखांकित करता है। संग्रह एजेंटों को सभी लागू कानूनों और इस नीति का अनुपालन सुनिश्चित करना चाहिए। संग्रह एजेंटों को एस्पायर द्वारा संग्रह एजेंट के रूप में नियुक्ति से पहले एस्पायर के साथ निष्पादित सेवा प्रदाता समझौते की शर्तों और नियमों का भी पालन करना होगा। इसके अलावा, संग्रह एजेंट इस नीति के अतिरिक्त, वेबसाइट पर प्रदर्शित एस्पायर के निष्पक्ष व्यवहार संहिता का भी पालन करेंगे।

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सीआईएन: U65929KA2022PTC167759

3. संचार

सभी ग्राहकों (जिनमें भुगतान में देरी करने वाले या भुगतान न करने वाले ग्राहक भी शामिल हैं) के साथ संग्रह और वसूली प्रयासों में सम्मान, गरिमा, शिष्टाचार और निष्पक्षता के साथ व्यवहार किया जाना चाहिए। एस्पायर में, हम ऋण संग्रह और वसूली प्रक्रिया में स्पष्ट और सम्मानजनक संचार की महत्वपूर्ण भूमिका को समझते हैं। हमारी संचार प्रथाएँ RBI और अन्य प्रासंगिक विनियमों द्वारा निर्धारित दिशा-निर्देशों का सख्ती से पालन करती हैं। हम संग्रह प्रक्रिया के दौरान अपने ग्राहकों के साथ खुले और पारदर्शी संवाद को बढ़ावा देने के लिए प्रतिबद्ध हैं।

कलेक्शन एजेंट को खुद को एस्पायर का प्रतिनिधि बताना होगा। कलेक्शन एजेंट को हमेशा हर बातचीत की शुरुआत में ग्राहकों या ग्राहकों के नियुक्त प्रतिनिधि या रक्त संबंधियों को यह बताना चाहिए कि वह कलेक्शन एजेंट एस्पायर का प्रतिनिधि है।

संग्रह एजेंटों को सभी ग्राहकों के साथ सम्मानपूर्वक व्यवहार करना चाहिए। संग्रह एजेंटों को अपने ऋण संग्रह प्रयासों में किसी भी व्यक्ति के विरुद्ध मौखिक या शारीरिक रूप से किसी भी प्रकार की धमकी या उत्पीड़न का सहारा नहीं लेना चाहिए, जिसमें (ए) सार्वजनिक रूप से अपमानित करने या ग्राहकों के परिवार के सदस्यों, रेफरी और दोस्तों की गोपनीयता में दखल देने के उद्देश्य से किए गए कार्य शामिल हैं; (बी) मोबाइल पर या सोशल मीडिया के माध्यम से अनुचित संदेश भेजना; (सी) धमकी भरे और/या गुमनाम कॉल करना; (डी) बकाया ऋणों की वसूली के लिए ग्राहक को लगातार कॉल करना और/या सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद कॉल करना; और (ई) झूठे और भ्रामक प्रतिनिधित्व करना। संग्रह एजेंटों को टेलीफोन पर बातचीत और मुलाकातों के दौरान हमेशा पेशेवर बने रहना चाहिए, और उन्हें कॉल करने वाले की पहचान का सार्थक खुलासा किए बिना टेलीफोन कॉल करने की सख्त मनाही है। संग्रह एजेंटों को केवल स्वीकार्य व्यावसायिक भाषा का उपयोग करना चाहिए, भले ही दूसरा पक्ष ऐसा न करे।

कलेक्शन एजेंट सम्मानपूर्वक व्यवहार किए जाने के हकदार हैं, और वे ग्राहक को एस्पायर के प्रबंधन के पास भेज सकते हैं, या जब कोई ग्राहक अपमानजनक या धमकी भरा व्यवहार करता है तो कॉल समाप्त कर सकते हैं। कलेक्शन एजेंट यह सुनिश्चित करेंगे कि ऐसे कॉल समाप्त करने से पहले ग्राहकों को इसकी जानकारी दी जाए। सभी कॉल जहां ग्राहक अपमानजनक या धमकी भरा व्यवहार करता है, उसे कलेक्शन एजेंट द्वारा उचित रूप से प्रलेखित किया जाना चाहिए।

संग्रह एजेंटों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहक से एस्पायर के साथ पंजीकृत पते पर संपर्क किया जाए। संग्रह एजेंटों को, जहाँ तक संभव हो, ग्राहक के लिए सहज भाषा का उपयोग करना चाहिए, और ग्राहक के साथ व्यक्तिगत प्रकृति की कोई चर्चा नहीं करनी चाहिए। ग्राहक और ग्राहक से संबंधित कोई भी व्यक्ति गोपनीयता का हकदार है और संग्रह एजेंटों को इस अधिकार का सम्मान करना चाहिए। संग्रह एजेंटों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहकों के साथ सभी लिखित और मौखिक संचार सरल व्यावसायिक भाषा में हो। संग्रह एजेंटों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहकों को केवल 08:00 बजे से 19:00 बजे के बीच ही कॉल किया जाए, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या व्यवसाय या अन्य व्यस्तताओं की विशेष परिस्थिति के कारण, ग्राहक ने विशेष रूप से अनुरोध नहीं

पता: पुराना नंबर 469/389, नया नंबर 1424, दूसरी मंजिल, येलहंका ओल्ड टाउन पोस्ट ऑफिस के पीछे, नेहरू नगर, येलहंका, बेंगलुरु- 560064 (कर्नाटक); **ईमेल आईडी:** manoj@aspirefinance.in ; **मोबाइल नंबर:** 6362 098 268

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सीआईएन: U65929KA2022PTC167759

किया हो कि उससे किसी अन्य समय पर संपर्क किया जाए। यदि ग्राहक किसी विशेष समय पर कॉल करने या किसी विशेष स्थान पर जाने से बचने का अनुरोध करता है, तो संग्रह एजेंटों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि जहाँ तक संभव हो, उसे समायोजित किया जाए।

संग्रह एजेंटों को सम्मानजनक भाषा का प्रयोग करना चाहिए, शिष्टाचार बनाए रखना चाहिए, तथा सामाजिक और सांस्कृतिक संवेदनशीलताओं का सम्मान करना चाहिए। संग्रह एजेंटों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहक के परिवार में शोक या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों जैसे अनुचित अवसरों पर बकाया राशि वसूलने के लिए कॉल/यात्रा करने से बचा जाए।

संग्रह एजेंटों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहक को सभी संचार पूर्व-स्वीकृत टेम्पलेट्स के माध्यम से हों और संग्रह एजेंटों द्वारा एस्पायर के साथ पंजीकृत फ़ोन नंबरों का उपयोग करके किया जाए। संग्रह एजेंटों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि एस्पायर की स्वीकृति के बिना ग्राहकों के साथ बल्क संदेश साझा न किए जाएँ। संग्रह एजेंटों को बकाया राशि की वसूली के लिए किए गए प्रयासों का दस्तावेजीकरण करना चाहिए और ग्राहकों को भेजे गए संचार की प्रतियाँ, यदि कोई हों, संग्रह एजेंटों द्वारा 365 दिनों की अवधि के लिए रिकॉर्ड में रखी जानी चाहिए। इसके अलावा, संग्रह एजेंट समय-समय पर एस्पायर द्वारा संग्रह एजेंट को बताए गए तरीके से पुनर्भुगतान राशि प्राप्त होने पर ग्राहक को उपयुक्त रसीदें जारी करेंगे।

संग्रह एजेंट, एस्पायर की लिखित सहमति प्राप्त किए बिना कोई भी कानूनी या अन्य वसूली उपाय (जिसमें, लागू होने पर, सुरक्षा का पुनः कब्ज़ा भी शामिल है) आरंभ नहीं करेंगे और एस्पायर द्वारा संग्रह एजेंटों को बताए गए तरीके से ऐसी कार्रवाइयों को आगे बढ़ाने की अनुमति केवल उचित स्तर पर एस्पायर के अधिकारियों द्वारा विधिवत अधिकृत किए जाने के बाद ही दी जाएगी।

एस्पायर बकाया राशि के संबंध में स्पष्ट और व्यापक जानकारी प्रदान करने के लिए समर्पित है, जिसमें मूल राशि, ब्याज दरें और किसी भी लागू शुल्क के बारे में विवरण शामिल हैं, और संग्रह एजेंट यह सुनिश्चित करेंगे कि ग्राहकों को केवल ऐसी सटीक जानकारी ही दी जाए।

4. ग्राहक जानकारी और गोपनीयता

एस्पायर में, ग्राहक की जानकारी की सुरक्षा और गोपनीयता मानकों को कायम रखना हमारी नीति में अंतर्निहित मूलभूत सिद्धांत हैं। हम सभी ग्राहक डेटा की गोपनीयता, अखंडता और सुरक्षा सुनिश्चित करने को प्राथमिकता देते हैं, जो प्रासंगिक डेटा सुरक्षा कानूनों और विनियमों का पूरी तरह से अनुपालन करते हैं। चूंकि संग्रह एजेंट एस्पायर को सेवाओं के प्रावधान के हिस्से के रूप में ग्राहक की जानकारी प्राप्त करते हैं, इसलिए लागू कानूनों के तहत सभी लागू डेटा गोपनीयता आवश्यकताओं के अनुपालन के लिए इस नीति के तहत एक विशिष्ट दायित्व लगाया जाता है। सभी ग्राहक जानकारी केवल एक संग्रह एजेंट द्वारा अपने कर्मियों के साथ सख्ती से जानने की आवश्यकता के आधार पर साझा की जाएगी। संग्रह एजेंट यह सुनिश्चित करेंगे कि ऋण संग्रह और वसूली प्रक्रिया के दौरान एकत्र की गई सभी जानकारी केवल बकाया राशि के पुनर्भुगतान की सुविधा के लिए है और कानूनी दायित्वों का सख्ती से पालन सुनिश्चित करेंगे।

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सीआईएन: U65929KA2022PTC167759

एस्पायर ग्राहक डेटा की अनधिकृत पहुँच, प्रकटीकरण, परिवर्तन या विनाश को रोकने के लिए कड़े सुरक्षा उपाय लागू करता है। संग्रह एजेंटों को ग्राहक की जानकारी को अत्यंत सावधानी और गोपनीयता के साथ संभालने के लिए व्यापक प्रशिक्षण से गुजरना होगा, जिसमें उनकी भूमिकाओं में इसकी वास्तविक आवश्यकता वाले व्यक्तियों तक ही पहुँच सीमित होगी।

5. पारदर्शिता और ग्राहक सहायता

एस्पायर में, पारदर्शिता और व्यापक ग्राहक सहायता प्रदान करना हमारी नीति के मूलभूत स्तंभ हैं। हम खुले संचार को बनाए रखते हुए और अपने ग्राहकों को सहायता प्रदान करके ऋण संग्रह और वसूली प्रक्रिया के दौरान विश्वास और समझ को बढ़ावा देने में विश्वास करते हैं। पारदर्शिता हमारे दृष्टिकोण में निहित है, यह सुनिश्चित करते हुए कि ग्राहकों को उनके वित्तीय दायित्वों के बारे में पूरी जानकारी है, जिसमें बकाया बकाया, ब्याज दरें, शुल्क और कोई भी लागू नियम और शर्तें शामिल हैं। हम स्पष्ट और सुलभ जानकारी प्रदान करने का प्रयास करते हैं, जिससे ग्राहक सूचित निर्णय लेने और अपनी वित्तीय प्रतिबद्धताओं को हल करने में सक्रिय रूप से शामिल होने में सक्षम होते हैं।

संग्रह एजेंटों को (क) ग्राहकों को उनके वास्तविक व्यवसाय, संगठन के नाम या पहचान के बारे में गुमराह नहीं करना चाहिए; (ख) प्रस्तावित कार्रवाई और उसके परिणामों के बारे में ग्राहकों को गुमराह नहीं करना चाहिए; (ग) किसी छूट/निपटान/समझौते/समय विस्तार के लिए एस्पायर की ओर से कोई अनधिकृत प्रतिबद्धता नहीं करनी चाहिए; (घ) ग्राहक की सहमति के बिना किसी तीसरे पक्ष के साथ ग्राहक के ऋण विवरण पर चर्चा नहीं करनी चाहिए, और ग्राहक से संबंधित किसी भी व्यक्ति को ग्राहक के बारे में कोई जानकारी नहीं बतानी चाहिए; (ङ) ग्राहकों से ऋण वसूलने के लिए बल का प्रयोग नहीं करना चाहिए, और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वसूली प्रक्रिया में कोई जोर-जबरदस्ती न हो; (च) ग्राहकों से कोई उपहार या रिश्वत स्वीकार नहीं करनी चाहिए, और यदि कोई ग्राहक उपहार या रिश्वत की पेशकश करता है, तो संग्रह एजेंट को तुरंत एस्पायर को इसकी सूचना देनी चाहिए; और (छ) किसी सरकारी एजेंसी से संबद्ध होने, या कानूनी व्यवसायी होने का कोई गलत बयान और/या दावा नहीं करना चाहिए, या ग्राहक को डराने के लिए कोई लिखित संचार प्रस्तुत नहीं करना चाहिए, जो इस तरह के संबद्धता का संकेत दे या यह संकेत दे कि वह कानूनी व्यवसायी से है।

कलेक्शन एजेंटों को ग्राहकों के निजी स्थान का सम्मान करना चाहिए और ग्राहकों के साथ सभी बातचीत के दौरान पर्याप्त दूरी बनाए रखनी चाहिए। इसके अलावा, कलेक्शन एजेंटों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वे (ए) ग्राहकों के निवास में जबरदस्ती प्रवेश न करें; (बी) ग्राहकों की आवाजाही को प्रतिबंधित न करें; (सी) ग्राहक के परिसर से चले जाने के बाद भी ग्राहक के परिसर में बने रहें; या (डी) किसी भी ऐसी कार्रवाई में शामिल न हों जिससे एस्पायर की अखंडता और प्रतिष्ठा को नुकसान पहुँच सकता हो और वे ग्राहक की गोपनीयता का सख्ती से पालन करेंगे।

इसके अलावा, हम सक्रिय ग्राहक सहायता और समर्थन प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध हैं। हमारी समर्पित टीम पूछताछ को संबोधित करने, पुनर्भुगतान विकल्पों पर मार्गदर्शन प्रदान करने और ग्राहकों को उनके सामने आने वाली किसी भी चुनौती से निपटने में सहायता करने के लिए उपलब्ध है। हम समझते हैं कि वित्तीय कठिनाइयाँ उत्पन्न हो सकती हैं, और हम अपने ग्राहकों के साथ मिलकर काम करने के लिए यहाँ

पता: पुराना नंबर 469/389, नया नंबर 1424, दूसरी मंजिल, येलहंका ओल्ड टाउन पोस्ट ऑफिस के पीछे, नेहरू नगर, येलहंका, बेंगलुरु- 560064 (कर्नाटक); **ईमेल आईडी:** manoj@aspirefinance.in ; **मोबाइल नंबर:** 6362 098 268

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सीआईएन: U65929KA2022PTC167759

हैं ताकि उनकी व्यक्तिगत परिस्थितियों के अनुरूप व्यवहार्य समाधान मिल सकें। पारदर्शी संचार और उत्तरदायी ग्राहक सहायता के माध्यम से, हमारा उद्देश्य अपने ग्राहकों के साथ सकारात्मक और रचनात्मक संबंध बनाना है, संग्रह और वसूली यात्रा के दौरान आपसी विश्वास, सम्मान और सहयोग को बढ़ावा देना है। ग्राहक द्वारा सामना की जाने वाली किसी भी चुनौती के मामले में, संग्रह एजेंट तुरंत ग्राहक के साथ एस्पायर में शिकायत निवारण के लिए संबंधित व्यक्ति का संपर्क विवरण साझा करेगा।

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सीआईएन: U65929KA2022PTC167759

6. प्रशिक्षण और अनुपालन प्रबंधन

एस्पायर में, हम अपने ऋण संग्रहण और वसूली कार्यों में नैतिक आचरण और कानूनी मानकों को बनाए रखने के लिए स्टाफ प्रशिक्षण और अनुपालन प्रबंधन पर महत्वपूर्ण जोर देते हैं।

हमारी व्यापक प्रशिक्षण पहल यह सुनिश्चित करती है कि हमारे संग्रह एजेंट नैतिक ऋण संग्रह प्रथाओं, प्रभावी संचार रणनीतियों और ग्राहक जानकारी के उचित संचालन में पारंगत हैं। नियमित कार्यशालाओं और शैक्षिक संसाधनों के माध्यम से, हम अपने कर्मचारियों की व्यावसायिकता और क्षमता को लगातार बढ़ाते हैं।

हम अपने संग्रह और वसूली प्रथाओं की निरंतर निगरानी और मूल्यांकन करने के लिए एक मजबूत अनुपालन प्रबंधन ढांचा बनाए रखते हैं। इसमें आंतरिक नीतियों और बाहरी नियामक आवश्यकताओं के साथ संरेखण सुनिश्चित करने के लिए नियमित ऑडिट, समीक्षा और आकलन करना शामिल है। हमारी समर्पित अनुपालन टीम प्रमुख प्रदर्शन संकेतकों की बारीकी से निगरानी करती है, गुणवत्ता आश्वासन जांच करती है और उत्पन्न होने वाले किसी भी अनुपालन मुद्दे को तुरंत संबोधित करती है। संग्रह एजेंट इस नीति और लागू कानूनों के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए समय-समय पर एस्पायर या एस्पायर द्वारा अधिकृत व्यक्तियों द्वारा ऑडिट के अधीन हो सकते हैं।

इसके अलावा, हम अपने संगठन के भीतर जवाबदेही और पारदर्शिता की संस्कृति को सक्रिय रूप से बढ़ावा देते हैं, स्टाफ सदस्यों को किसी भी चिंता या उल्लंघन की रिपोर्ट करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं। हम सभी रिपोर्टों को गंभीरता से लेते हैं, उनकी गहन जांच करते हैं, और जोखिमों को कम करने और हमारे संचालन की अखंडता को बनाए रखने के लिए उचित सुधारात्मक उपाय लागू करते हैं। प्रशिक्षण और अनुपालन प्रबंधन के प्रति अपनी प्रतिबद्धता के माध्यम से, हम अपने ऋण संग्रह और वसूली गतिविधियों में व्यावसायिकता, अखंडता और कानूनी अनुपालन के उच्चतम मानकों को बनाए रखने का प्रयास करते हैं, जिससे हमारे ग्राहकों के बीच विश्वास और आत्मविश्वास बढ़ता है।

संग्रह एजेंट किसी भी घटना के बारे में एस्पायर को तुरंत लिखित रूप में सूचित करेंगे, जिसके परिणामस्वरूप या जो यह मानने का कारण देता है कि संग्रह एजेंट के एस्पायर के प्रति दायित्वों के उचित प्रदर्शन में काम रुक सकता है, धीमा हो सकता है या अन्य बाधाएँ या व्यवधान हो सकते हैं। इस नीति में निर्धारित दायित्व केवल सांकेतिक हैं और एस्पायर को उम्मीद है कि संग्रह एजेंट विवेकपूर्ण होंगे और ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय अपने विवेक का उपयोग करेंगे। एस्पायर सभी कानूनी और नियामक आवश्यकताओं के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए समय-समय पर अतिरिक्त दायित्वों को जोड़ने और अन्य दायित्वों को संप्रेषित करने के लिए इस नीति को संशोधित कर सकता है। संग्रह एजेंट एस्पायर से प्राप्त सभी ऐसे संचारों का अनुपालन करेंगे।

7. विवाद समाधान

एस्पायर में, हम समझते हैं कि ऋण वसूली और वसूली प्रक्रिया के दौरान विवाद उत्पन्न हो सकते हैं, और हम उन्हें तुरंत और निष्पक्ष रूप से हल करने के लिए प्रतिबद्ध हैं। हमारी विवाद समाधान प्रक्रिया ग्राहकों को उनके बकाया बकाया या हमारी कंपनी द्वारा अपनाई गई वसूली प्रथाओं के बारे में किसी

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सीआईएन: U65929KA2022PTC167759

भी चिंता या असहमति को संबोधित करने के लिए एक पारदर्शी और सुलभ मार्ग प्रदान करने के लिए डिज़ाइन की गई है।

ग्राहक द्वारा उठाए गए किसी भी विवाद या शिकायत के मामले में, संग्रह एजेंट तुरंत ग्राहक के साथ एस्पायर में शिकायत निवारण के लिए संबंधित व्यक्ति के संपर्क विवरण साझा करेगा। जब कोई विवाद उठाया जाता है, तो हमारे समर्पित टीम के सदस्य ग्राहक द्वारा प्रदान की गई सभी प्रासंगिक जानकारी और दस्तावेज़ों की सावधानीपूर्वक समीक्षा करते हुए मामले की पूरी तरह से जांच करेंगे। हम खुले संचार को प्राथमिकता देते हैं और पारस्परिक रूप से संतोषजनक समाधान की सुविधा के लिए विवाद के मूल कारण को समझने का प्रयास करते हैं। समाधान प्रक्रिया के दौरान, हम ग्राहक के साथ स्पष्ट और सम्मानजनक संचार बनाए रखते हैं, उन्हें हमारी प्रगति और उनकी चिंताओं को दूर करने के लिए उठाए गए किसी भी कदम से अवगत कराते हैं। हम निष्पक्षता, अखंडता और सम्मान के सिद्धांतों को कायम रखते हुए समय पर विवादों को हल करने का प्रयास करते हैं। एस्पायर में, हम यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध हैं कि हमारी विवाद समाधान प्रक्रिया पारदर्शी, निष्पक्ष और ग्राहक-केंद्रित है

ग्राहक के साथ चल रहे किसी विवाद या शिकायत की स्थिति में, सभी संग्रहण प्रयासों को अस्थायी रूप से रोक दिया जाना चाहिए जब तक कि विवाद या शिकायत का समाधान न हो जाए, जब तक कि एस्पायर द्वारा संग्रहण एजेंट को इसके विपरीत निर्देश न दिए जाएं।

8. रिपोर्टिंग

एस्पायर में हमारे परिचालन में रिपोर्टिंग एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है, जो पारदर्शिता, जवाबदेही और सूचित निर्णय लेने के लिए आधारशिला के रूप में कार्य करती है।

हमारे आंतरिक रिपोर्टिंग तंत्र हमें प्रमुख प्रदर्शन संकेतकों की निगरानी करने, लक्ष्यों के विरुद्ध प्रगति को ट्रैक करने और हमारे ऋण संग्रह और वसूली प्रक्रियाओं के भीतर सुधार के क्षेत्रों की पहचान करने में सक्षम बनाते हैं। नियमित रिपोर्टिंग के माध्यम से, हम अपनी परिचालन दक्षता, नीतियों और विनियमों के अनुपालन और समग्र प्रदर्शन में मूल्यवान अंतर्दृष्टि प्राप्त करते हैं। संग्रह एजेंटों को एस्पायर द्वारा समय-समय पर संग्रह एजेंटों को बताए गए तरीके से, उसके द्वारा किए गए संग्रह प्रयासों पर एस्पायर को नियमित रूप से प्रासंगिक रिपोर्ट प्रस्तुत करनी चाहिए।

9. रिकॉर्ड रखना

एस्पायर अपनी नीति में मजबूत रिकॉर्ड रखने की प्रथाओं की महत्वपूर्ण भूमिका पर जोर देता है, पारदर्शिता, जवाबदेही और विनियामक अनुपालन पर प्रकाश डालता है। विस्तृत दस्तावेज़ीकरण ऋण वसूली गतिविधियों का पारदर्शी और ऑडिट करने योग्य मार्ग सुनिश्चित करता है, जिससे आवश्यकतानुसार प्रभावी आंतरिक निरीक्षण और बाहरी जांच की सुविधा मिलती है। एस्पायर संचार लॉग, पुनर्भुगतान समझौते और प्रासंगिक ग्राहक जानकारी को शामिल करते हुए व्यापक रिकॉर्ड रखता है, जो सभी संदर्भ या लेखा परीक्षा उद्देश्यों के लिए सुरक्षित रूप से संग्रहीत हैं। सटीकता और

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सीआईएन: U65929KA2022PTC167759

पूर्णता बनाए रखने के लिए सभी ऋण वसूली गतिविधियों को संग्रह एजेंट द्वारा तुरंत रिकॉर्ड किया जाना चाहिए, जिसमें ग्राहकों के साथ संचार भी शामिल है।

10. विनियामक अनुपालन

एस्पायर अपने ऋण संग्रह और वसूली कार्यों को नियंत्रित करने वाले सभी प्रासंगिक कानूनों और विनियमों के साथ नैतिक आचरण और अनुपालन के लिए एक दृढ़ प्रतिबद्धता रखता है। नीति गैर-अनुपालन के मामलों के लिए स्पष्ट नतीजों को रेखांकित करती है, जो ईमानदारी, जिम्मेदारी और जवाबदेही की संस्कृति को मजबूत करती है। नीति के उल्लंघन, नैतिक प्रथाओं और कानूनी पालन को शामिल करते हुए, एस्पायर द्वारा उचित समझे जाने पर संग्रह एजेंटों के लिए परिणाम होंगे। मौखिक या लिखित चेतावनी से लेकर निलंबन या सेवा की समाप्ति तक की अनुशासनात्मक कार्रवाई, उल्लंघन की गंभीरता और पुनरावृत्ति के आधार पर लागू की जा सकती है।

गैर-अनुपालन के मामलों में, संग्रह एजेंट नीति, नैतिक मानकों और कानूनी दायित्वों की समझ को सुदृढ़ करने के लिए अतिरिक्त प्रशिक्षण या पुनः-शिक्षा कार्यक्रमों से गुजर सकते हैं। गैर-अनुपालन के मामलों में गहन जांच की आवश्यकता होती है, जिसके परिणामस्वरूप भविष्य में ऐसी घटनाओं को रोकने के लिए प्रक्रिया में सुधार या प्रशिक्षण कार्यक्रमों में संशोधन जैसे सुधारात्मक कार्य किए जाते हैं। एस्पायर में वरिष्ठ प्रबंधन गैर-अनुपालन के परिणामों पर सक्रिय निगरानी रखता है, जिससे निष्पक्षता, स्थिरता और नीति सिद्धांतों के साथ संरेखण सुनिश्चित होता है।

इसके अलावा, संभावित विनियामक निहितार्थों के साथ गैर-अनुपालन के गंभीर मामलों को कानूनी आदेशों के अनुसार एस्पायर द्वारा संबंधित विनियामक प्राधिकरणों को पारदर्शी रूप से रिपोर्ट किया जाता है। एस्पायर गैर-अनुपालन का तेजी से पता लगाने और उसे संबोधित करने के लिए निरंतर निगरानी तंत्र का भी उपयोग करता है, हस्तक्षेप और सुधारात्मक उपायों के प्रति एक सक्रिय दृष्टिकोण को बढ़ावा देता है। एस्पायर व्हिसलब्लोअर सुरक्षा पर जोर देता है, संग्रह एजेंटों को उनकी गोपनीयता की रक्षा करते हुए और प्रतिशोध के खिलाफ सुरक्षा करते हुए चिंताओं की रिपोर्ट करने के लिए प्रोत्साहित करता है। स्पष्ट परिणामों, चल रहे प्रशिक्षण, प्रक्रिया संवर्द्धन, वरिष्ठ प्रबंधन निरीक्षण, विनियामक रिपोर्टिंग, निरंतर निगरानी और व्हिसलब्लोअर सुरक्षा के संयोजन के माध्यम से, एस्पायर सभी ऋण संग्रह और वसूली गतिविधियों में नैतिक आचरण और कानूनी अनुपालन के उच्चतम मानकों की विशेषता वाले कार्य वातावरण को विकसित करने का प्रयास करता है।

11. समीक्षा और संशोधन

एस्पायर कलेक्शन एजेंट को पूर्व सूचना दिए बिना किसी भी समय इस नीति में संशोधन करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। सभी संशोधनों को एस्पायर के साथ निष्पादित सेवा अनुबंध में दिए गए ईमेल पते पर कलेक्शन एजेंट को ईमेल के माध्यम से अधिसूचित किया जाएगा। एस्पायर द्वारा अधिसूचना दिए जाने पर संशोधन कलेक्शन एजेंट पर लागू हो जाएंगे।