

एस्पायर फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

CIN: U65929KA2022PTC167759

संकलन आणि पुनर्प्राप्ती धोरण

आवृत्ती क्र	१.०
पॉलिसीची मूळतः मंजूर तारीख	१५ मे २०२४
धोरणाची सुधारित/सुधारित तारीख	NA
पॉलिसी मालक	संचालक मंडळ
च्याकडून मंजूर	संचालक मंडळ

एस्पायर फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

CIN: U65929KA2022PTC167759

1. उद्देश

अस्पायर फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड (“**अस्पायर**” किंवा “**आम्ही**” किंवा “**आमचे**” किंवा “**आमचे**”) ही एक नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी (“**NBFC**”) आहे जी तिच्या ग्राहकांना (“**ग्राहकांना**”) **आर्थिक सेवा प्रदान करण्यात गुंतलेली आहे.**)”). नैतिक आचरणाच्या सर्वोच्च मानकांचे पालन करताना, ग्राहक संबंध टिकवून ठेवत, आणि आमच्या अधिकारक्षेत्रात कर्ज वसुली आणि पुनर्प्राप्ती नियंत्रित करणारे सर्व लागू कायदे आणि नियमांचे पालन करताना थकबाकीची वेळेवर आणि कार्यक्षम वसुली सुनिश्चित करण्यासाठी **Aspire** समर्पित आहे. आमचे उद्दिष्ट **NBFC** च्या हिताचे रक्षण करणे आणि आर्थिक आव्हानांना तोंड देत असलेल्या आमच्या ग्राहकांप्रती सहानुभूती दाखवणे यामधील समतोल साधणे हे आहे. आपल्या ग्राहकांकडून थकबाकी वसूल करण्यासाठी, **Aspire** काही तृतीय-पक्ष सेवा प्रदात्यांची नियुक्ती करते, म्हणजे, कलेक्शन एजंट, ज्यांच्याकडे आवश्यक प्राधिकार आहेत, 'डेट रिकव्हरी एजंट' (“**कलेक्शन एजंट**”) म्हणून परवाने आहेत आणि त्यांच्या तरतूदीसाठी पुरेसे कुशल कर्मचारी उपलब्ध आहेत. एस्पायरला संकलन आणि पुनर्प्राप्ती सेवा. कलेक्शन एजंट आणि त्याचे कर्मचारी **Aspire** चे कर्मचारी नाहीत. अस्पायर आणि कलेक्शन एजंट यांच्यात फक्त एक प्रमुख-एजंट संबंध आहे. या संकलन आणि पुनर्प्राप्ती धोरणाद्वारे (“**धोरण**”), आम्ही संकलन आणि पुनर्प्राप्ती प्रक्रियेसाठी पारदर्शक, निष्पक्ष आणि ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोन वाढवणारी स्पष्ट मार्गदर्शक तत्वे स्थापित करण्याचा प्रयत्न करतो. **Aspire** द्वारे कलेक्शन एजंट म्हणून पॅनेल केलेल्या सर्व संस्था आणि व्यक्ती या धोरणाचे पालन करतील. या धोरणातील 'कलेक्शन एजंट'चा कोणताही संदर्भ, कर्जाची वसुली आणि वसुलीसाठी अस्पायरने गुंतलेल्या एजन्सी/फर्म आणि अशा उपक्रमांसाठी त्यांनी नियुक्त केलेले कर्मचारी या दोघांचा संदर्भ असेल.

2. कायदेशीर आणि नियामक अनुपालन

एस्पायर कर्ज संकलन आणि पुनर्प्राप्ती क्रियाकलाप नियंत्रित करणारे सर्व संबंधित कायदे, नियम आणि मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करण्यामध्ये स्थिर आहे. यामध्ये भारतीय रिझर्व्ह बँक (“**RBI**”) द्वारे जारी केलेले 'मास्टर डायरेक्शन – रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी – स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, 2023' यांचा समावेश आहे, परंतु ते इतकेच मर्यादित नाही. 12 ऑगस्ट, 2022 रोजी “आर्थिक सेवांचे आउटसोर्सिंग - रिकव्हरी एजंट्सची नियुक्ती करणाऱ्या नियमन केलेल्या संस्थांच्या जबाबदाऱ्या”. आम्ही सर्व लागू नियमांमध्ये कोणतेही बदल किंवा जोडण्याबाबत जागरूक राहण्यास वचनबद्ध आहोत, हे सुनिश्चित करून की आमच्या पद्धती नियमितपणे नियामक प्राधिकरणांनी स्थापित केलेल्या कायदेशीर चौकटीशी जुळतील. . अत्यंत सचोटीने आणि पारदर्शकतेने कार्य करण्याचे आमचे समर्पण आमच्या सर्व संकलन आणि पुनर्प्राप्ती प्रयत्नांमध्ये आम्ही कायदेशीर पालनाचे महत्त्व अधोरेखित करतो. संकलन एजंटानी सर्व लागू कायद्यांचे आणि या धोरणाचे पालन सुनिश्चित करणे आवश्यक आहे. कलेक्शन एजंट देखील **Aspire** द्वारे कलेक्शन एजंट म्हणून नियुक्तीपूर्वी **Aspire** सोबत अंमलात आणलेल्या सेवा प्रदाता कराराच्या अटी व शर्तीचे पालन करतील. पुढे, या धोरणाव्यतिरिक्त, कलेक्शन एजंट्स वेबसाइटवर प्रदर्शित केलेल्या **Aspire** च्या फेअर प्रॅक्टिस कोडचे पालन करतील.

3. संप्रेषण

सर्व ग्राहकांना (पैसे भरण्यास उशीर झालेल्या किंवा डिफॉल्ट असलेल्या ग्राहकांसह) संकलन आणि पुनर्प्राप्ती प्रयत्नांमध्ये आदर, सन्मान, सौजन्य आणि निष्पक्षतेने वागले पाहिजे. **Aspire** येथे, कर्ज वसुली आणि पुनर्प्राप्ती प्रक्रियेत स्पष्ट आणि आदरयुक्त संवादाची महत्त्वाची भूमिका आम्हाला समजते. आमच्या संप्रेषण पद्धती **RBI** द्वारे निर्धारित केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे आणि इतर संबंधित नियमांचे काटेकोरपणे पालन करतात. संकलन प्रक्रियेदरम्यान आम्ही आमच्या ग्राहकांशी मुक्त आणि पारदर्शक संवाद वाढवण्यासाठी वचनबद्ध आहोत.

एस्पायर फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

CIN: U65929KA2022PTC167759

कलेक्शन एजंट्सनी स्वतःची / स्वतःची ओळख Aspire चे प्रतिनिधी म्हणून केली पाहिजे. कलेक्शन एजंटने नेहमी, प्रत्येक संवादाच्या सुरुवातीला, ग्राहकांना किंवा ग्राहकांचे नियुक्त प्रतिनिधी किंवा रक्ताच्या नातेवाईकांना सूचित केले पाहिजे की असे कलेक्शन एजंट Aspire चे प्रतिनिधी आहेत.

कलेक्शन एजंटंनी सर्व ग्राहकांशी सन्मानाने वागले पाहिजे. कलेक्शन एजंट्सनी त्यांच्या कर्जवसुलीच्या प्रयत्नांमध्ये कोणत्याही व्यक्तीविरुद्ध शाब्दिक किंवा शारीरिक कोणत्याही प्रकारची धमकी किंवा छळ करू नये, ज्यात (अ) सार्वजनिकरित्या अपमानित करण्याच्या हेतूने किंवा ग्राहकांच्या कुटुंबातील सदस्यांच्या गोपनीयतेवर हस्तक्षेप करण्याच्या हेतूने कृत्ये, रेफरी आणि मित्र (b) मोबाइलवर किंवा सोशल मीडियाद्वारे अयोग्य संदेश पाठवणे; (c) धमकी देणारे आणि/किंवा निनावी कॉल करणे; (d) थकीत कर्जाच्या वसुलीसाठी ग्राहकाला सतत कॉल करणे आणि/किंवा सकाळी 8:00 च्या आधी आणि संध्याकाळी 7:00 नंतर कॉल करणे; आणि (ई) खोटे आणि दिशाभूल करणारे प्रतिनिधित्व करणे. कलेक्शन एजंट्सनी टेलिफोन संभाषण आणि भेटी दरम्यान नेहमीच व्यावसायिक राहिले पाहिजे आणि कॉलरच्या ओळखीचा अर्थपूर्ण खुलासा न करता त्यांना दूरध्वनी कॉल करण्यास सक्त मनाई आहे. कलेक्शन एजंटंनी फक्त स्वीकारार्ह व्यावसायिक भाषा वापरली पाहिजे, जरी इतर पक्षाने तसे केले नसले तरीही.

कलेक्शन एजंट्सना सन्मानाने वागवले जाण्यास पात्र आहे, आणि ते ग्राहकाला Aspire च्या व्यवस्थापनाकडे पाठवू शकतात किंवा ग्राहक अपमानास्पद किंवा धमकावत असताना कॉल समाप्त करू शकतात. कलेक्शन एजंट्स हे सुनिश्चित करतील की असे कॉल्स बंद करण्यापूर्वी ग्राहकांना याची माहिती दिली जाईल. ग्राहक अपमानास्पद किंवा धमकावणारे सर्व कॉल कलेक्शन एजंटद्वारे योग्यरित्या दस्तऐवजीकरण केले जावेत.

एस्पायरकडे नोंदणीकृत पत्त्यावर ग्राहकाशी संपर्क साधला जात असल्याची खात्री कलेक्शन एजंटंनी करावी. कलेक्शन एजंटने, शक्यतोवर, ग्राहकाला सोयीस्कर असलेली भाषा वापरली पाहिजे आणि ग्राहकासोबत वैयक्तिक स्वरूपाची कोणतीही चर्चा करू नये. ग्राहक आणि ग्राहकांशी संबंधित कोणत्याही व्यक्तींना गोपनीयतेचा अधिकार आहे आणि संकलन एजंटंनी या अधिकाराचा आदर केला पाहिजे. कलेक्शन एजंटंनी हे सुनिश्चित केले पाहिजे की ग्राहकांशी सर्व लिखित आणि तोंडी संवाद साध्या व्यावसायिक भाषेत आहे. कलेक्शन एजंट हे सुनिश्चित करतील की ग्राहकांना फक्त 08:00 ते 19:00 तासांच्या दरम्यान कॉल केले जाईल, जोपर्यंत ग्राहकाच्या व्यवसायाच्या किंवा व्यवसायाच्या किंवा इतर व्यस्ततेच्या विशिष्ट परिस्थितीमुळे, ग्राहकाने विशिष्टपणे विनंती केली आहे की त्याच्याशी वेगळ्या वेळी संपर्क साधला जाईल. . एखाद्या विशिष्ट वेळी कॉल टाळण्याची किंवा एखाद्या विशिष्ट ठिकाणी भेट देण्याची ग्राहकाने विनंती केल्यास, कलेक्शन एजंट्स शक्य तितक्या शक्य तितक्या वेळा ते सामावून घेतील याची खात्री करतील.

कलेक्शन एजंटंनी आदरयुक्त भाषा वापरली पाहिजे, शिष्टाचार राखला पाहिजे आणि सामाजिक आणि सांस्कृतिक संवेदनशीलतेचा आदर केला पाहिजे. कलेक्शन एजंटंनी हे सुनिश्चित केले पाहिजे की ग्राहकाच्या कुटुंबातील शोक किंवा इतर आपत्ती सारख्या अनुचित प्रसंगांना थकबाकी गोळा करण्यासाठी कॉल करणे / भेट देणे टाळले पाहिजे.

कलेक्शन एजंटंनी हे सुनिश्चित केले पाहिजे की ग्राहकांशी सर्व संप्रेषण पूर्व-मंजूर टेम्पलेट्सद्वारे केले जाते आणि ते Aspire सह कलेक्शन एजंटद्वारे नोंदणीकृत फोन नंबर वापरून केले जातात. एस्पायरच्या मंजुरीशिवाय मोठ्या प्रमाणात संदेश ग्राहकांसोबत शेअर केले जाणार नाहीत याची खात्री कलेक्शन एजंटंनी करावी. कलेक्शन एजंटंनी थकबाकीच्या वसुलीसाठी केलेल्या प्रयत्नांचे दस्तऐवजीकरण करणे आवश्यक आहे आणि ग्राहकांना पाठवल्या गेलेल्या संप्रेषणाच्या प्रती, 365 दिवसांच्या कालावधीसाठी संकलन एजंटंनी रेकॉर्डमध्ये ठेवल्या पाहिजेत. पुढे, एस्पायरने कलेक्शन एजंटला वेळोवेळी कळवलेल्या पद्धतीने, कलेक्शन एजंट ग्राहकाला परतफेड रक्कम मिळाल्यावर योग्य पावत्या देतील.

एस्पायरची लेखी संमती घेतल्याशिवाय कलेक्शन एजंट कोणतेही कायदेशीर किंवा इतर पुनर्प्राप्ती उपाय (सुरक्षिततेच्या परत ताब्यात घेण्यासह) सुरू करणार नाहीत आणि त्यांना Aspire द्वारे कलेक्शन एजंटला कळवलेल्या पद्धतीने अशा कृतींसह पुढे जाण्याची परवानगी दिली जाईल. योग्य स्तरावर अस्पायरच्या अधिकाऱ्यांकडून रीतसर अधिकृत केले जात आहे.

एस्पायर फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

CIN: U65929KA2022PTC167759

मूळ रक्कम, व्याजदर आणि लागू होणाऱ्या शुल्कांबद्दलच्या तपशीलांसह, थकबाकीच्या संदर्भात स्पष्ट आणि सर्वसमावेशक माहिती देण्यासाठी Aspire समर्पित आहे आणि कलेक्शन एजंट्स खात्री करतील की केवळ अशी अचूक माहिती ग्राहकांना कळवली जाईल.

4. ग्राहक माहिती आणि गोपनीयता

Aspire मध्ये, ग्राहकांच्या माहितीचे रक्षण करणे आणि गोपनीयता मानकांचे पालन करणे ही आमच्या धोरणामध्ये अंतर्भूत असलेली मूलभूत तत्त्वे आहेत. आम्ही सर्व ग्राहक डेटाची गोपनीयता, अखंडता आणि सुरक्षितता सुनिश्चित करण्यास प्राधान्य देतो, योग्य डेटा संरक्षण कायदे आणि नियमांचे पूर्णपणे पालन करतो. Aspire ला सेवांच्या तरतुदीचा भाग म्हणून कलेक्शन एजंट ग्राहक माहिती प्राप्त करतात म्हणून, लागू कायदांतर्गत सर्व लागू डेटा गोपनीयता आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी या धोरणांतर्गत एक विशिष्ट बंधन लादले जाते. सर्व ग्राहक माहिती केवळ कलेक्शन एजंटद्वारे त्याच्या कर्मचाऱ्यांसह काटेकोरपणे माहित असणे आवश्यक असलेल्या आधारावर सामायिक केली जाईल. कलेक्शन एजंट हे सुनिश्चित करतील की कर्ज वसुली आणि पुनर्प्राप्ती प्रक्रियेदरम्यान गोळा केलेली सर्व माहिती केवळ थकबाकीची परतफेड सुलभ करण्यासाठी आणि कायदेशीर दायित्वांचे काटेकोरपणे पालन सुनिश्चित करेल. कलेक्शन एजंटना कायद्याने अनिवार्य केल्याखेरीज कोणतेही अनधिकृत प्रकटीकरण किंवा ग्राहक माहिती तृतीय पक्षांसह सामायिक करण्यापासून कठोरपणे प्रतिबंधित केले जाईल.

अनाधिकृत प्रवेश, प्रकटीकरण, बदल किंवा ग्राहक डेटाचा नाश रोखण्यासाठी Aspire कडक सुरक्षा उपाय लागू करते. कलेक्शन एजंटना ग्राहक माहिती अत्यंत काळजीपूर्वक आणि गोपनीयतेने हाताळण्यासाठी सर्वसमावेशक प्रशिक्षण घ्यावे लागेल, त्यांच्या भूमिकेत त्याची खरी गरज असलेल्या व्यक्तींपर्यंतच प्रवेश मर्यादित असेल.

5. पारदर्शकता आणि ग्राहक सहाय्य

Aspire मध्ये, पारदर्शकता आणि सर्वसमावेशक ग्राहक सहाय्य प्रदान करणे हे आमच्या धोरणाचे मूलभूत स्तंभ आहेत. कर्ज वसुली आणि पुनर्प्राप्ती प्रक्रियेदरम्यान खुला संवाद राखून आणि आमच्या ग्राहकांना समर्थन देऊन विश्वास आणि समजूतदारपणा वाढवण्यात आमचा विश्वास आहे. आमच्या दृष्टीकोनात पारदर्शकता अंतर्भूत आहे, याची खात्री करून की, ग्राहकांना त्यांच्या आर्थिक जबाबदाऱ्या, थकबाकी, व्याजदर, शुल्क आणि लागू होणाऱ्या कोणत्याही अटी व शर्तीबद्दल पूर्ण माहिती दिली जाते. आम्ही स्पष्ट आणि प्रवेशयोग्य माहिती प्रदान करण्याचा प्रयत्न करतो, ग्राहकांना माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास सक्षम करतो आणि त्यांच्या आर्थिक वचनबद्धतेचे निराकरण करण्यात सक्रियपणे व्यस्त असतो.

कलेक्शन एजंटानी (अ) ग्राहकांची त्यांच्या खऱ्या व्यवसायाबद्दल, संस्थेचे नाव किंवा ओळखीबद्दल दिशाभूल करू नये; (b) प्रस्तावित कृती आणि त्याचे परिणाम याबद्दल ग्राहकांची दिशाभूल करणे; (c) कोणत्याही सूट/सेटलमेंट/तडजोड/वेळ विस्तारासाठी Aspire च्या वतीने कोणतीही अनधिकृत वचनबद्धता करणे; (d) ग्राहकाच्या संमतीशिवाय कोणत्याही तृतीय पक्षाशी ग्राहकाच्या कर्जाच्या तपशीलांची चर्चा करा आणि ग्राहकाशी संबंधित कोणत्याही व्यक्तीला ग्राहकाविषयी कोणतीही माहिती उघड करू नये; (e) ग्राहकांकडून कर्ज वसूल करण्यासाठी स्नायूंच्या शक्तीचा वापर करा आणि वसुलीच्या प्रक्रियेत कोणतीही जबरदस्ती होणार नाही याची खात्री करावी; (f) ग्राहकांकडून कोणतीही भेटवस्तू किंवा लाच स्वीकारणे आणि कोणत्याही ग्राहकाने भेटवस्तू किंवा लाच दिल्यास, कलेक्शन एजंट तत्काळ एस्पायरला त्याची तक्रार करेल; आणि (जी) कोणतीही खोटी विधाने आणि/किंवा कोणत्याही सरकारी एजन्सीशी संलग्न असल्याचे, किंवा कायदेशीर व्यवसायी असण्याचे दावे करणे, किंवा अशी संलग्नता सूचित करणारे कोणतेही लेखी संप्रेषण तयार करणे किंवा ग्राहकाला धमकावण्यासाठी ते कायदेशीर व्यावसायिकाकडून असल्याचे सूचित करणे .

कलेक्शन एजंटानी ग्राहकांच्या वैयक्तिक जागेचा आदर केला पाहिजे आणि ग्राहकांशी सर्व संवाद साधताना पुरेसे अंतर राखले पाहिजे. पुढे, कलेक्शन एजंट हे सुनिश्चित करतील की ते (अ) ग्राहकांच्या निवासस्थानात जबरदस्तीने प्रवेश करणार नाहीत; (b) ग्राहकांच्या हालचाली

एस्पायर फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

CIN: U65929KA2022PTC167759

प्रतिबंधित करा; (c) ग्राहकाच्या आवारात राहणे सुरू ठेवा, एकदा ग्राहकाने असा परिसर सोडला; किंवा (d) Aspire च्या अखंडतेला आणि प्रतिष्ठेला हानी पोहोचवू शकणाऱ्या कोणत्याही कृतीत गुंतले जातील आणि ग्राहकाची कठोर गोपनीयता पाळतील.

शिवाय, आम्ही सक्रिय ग्राहक सहाय्य आणि समर्थन देण्यासाठी वचनबद्ध आहोत. आमची समर्पित टीम चौकशीसाठी, परतफेडीच्या पर्यायांवर मार्गदर्शन देण्यासाठी आणि ग्राहकांना येणाऱ्या कोणत्याही आव्हानांना नेव्हिगेट करण्यात मदत करण्यासाठी उपलब्ध आहे. आम्हाला समजते की आर्थिक अडचणी उद्भवू शकतात आणि आम्ही आमच्या ग्राहकांसोबत त्यांच्या वैयक्तिक परिस्थितीनुसार व्यवहार्य उपाय शोधण्यासाठी त्यांच्यासोबत सहकार्याने काम करण्यासाठी येथे आहोत. पारदर्शक संप्रेषण आणि प्रतिसादात्मक ग्राहक सहाय्याद्वारे, आम्ही आमच्या ग्राहकांसोबत सकारात्मक आणि रचनात्मक नातेसंबंध वाढवणे, संपूर्ण संकलन आणि पुनर्प्राप्ती प्रवासात परस्पर विश्वास, आदर आणि सहकार्याला प्रोत्साहन देणे हे आमचे ध्येय आहे. ग्राहकाला कोणतीही आव्हाने आल्यास, संकलन एजंट संबंधित व्यक्तीचे संपर्क तपशील Aspire येथे तक्रार निवारणासाठी ग्राहकासोबत त्वरित शेअर करेल.

एस्पायर फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

CIN: U65929KA2022PTC167759

6. प्रशिक्षण आणि अनुपालन व्यवस्थापन

Aspire येथे, आम्ही आमच्या कर्ज संकलन आणि पुनर्प्राप्ती ऑपरेशन्समध्ये नैतिक आचरण आणि कायदेशीर मानकांचे पालन करण्यासाठी कर्मचारी प्रशिक्षण आणि अनुपालन व्यवस्थापनावर महत्त्वपूर्ण भर देतो.

आमचे सर्वसमावेशक प्रशिक्षण उपक्रम हे सुनिश्चित करतात की आमचे कलेक्शन एजंट नैतिक कर्ज गोळा करण्याच्या पद्धती, प्रभावी संप्रेषण धोरणे आणि ग्राहक माहितीचे योग्य हाताळणी यामध्ये पारंगत आहेत. नियमित कार्यशाळा आणि शैक्षणिक संसाधनांद्वारे, आम्ही आमच्या कर्मचाऱ्यांची व्यावसायिकता आणि क्षमता सतत वाढवतो.

आमच्या संकलन आणि पुनर्प्राप्ती पद्धतींचे सतत परीक्षण आणि मूल्यांकन करण्यासाठी आम्ही एक मजबूत अनुपालन व्यवस्थापन फ्रेमवर्क राखतो. यामध्ये अंतर्गत धोरणे आणि बाह्य नियामक आवश्यकतांसह सरेखन सुनिश्चित करण्यासाठी नियमित ऑडिट, पुनरावलोकने आणि मूल्यांकन करणे समाविष्ट आहे. आमची समर्पित अनुपालन कार्यसंघ मुख्य कार्यप्रदर्शन निर्देशकांचे बारकाईने निरीक्षण करते, गुणवत्ता हमी तपासणी करते आणि उद्भवू शकणाऱ्या कोणत्याही अनुपालन समस्यांचे त्वरित निराकरण करते. कलेक्शन एजंट्स या धोरणाचे आणि लागू कायद्यांचे पालन करत असल्याची खात्री करण्यासाठी, वेळोवेळी Aspire किंवा Aspire द्वारे अधिकृत व्यक्तींद्वारे ऑडिटच्या अधीन असू शकतात.

शिवाय, आम्ही आमच्या संस्थेमध्ये उत्तरदायित्व आणि पारदर्शकतेच्या संस्कृतीचा सक्रियपणे प्रचार करतो, कर्मचारी सदस्यांना त्यांच्या समोर आलेल्या कोणत्याही समस्या किंवा उल्लंघनाची तक्रार करण्यास प्रोत्साहित करतो. आम्ही सर्व अहवाल गांभीर्याने घेतो, त्यांची सखोल चौकशी करतो आणि जोखीम कमी करण्यासाठी आणि आमच्या ऑपरेशन्सची अखंडता टिकवून ठेवण्यासाठी योग्य सुधारात्मक उपाय लागू करतो. प्रशिक्षण आणि अनुपालन व्यवस्थापनाच्या आमच्या वचनबद्धतेद्वारे, आम्ही आमच्या कर्ज संकलन आणि पुनर्प्राप्ती क्रियाकलापांमध्ये व्यावसायिकता, सचोटी आणि कायदेशीर पालनाची सर्वोच्च मानके राखण्याचा प्रयत्न करतो, ज्यामुळे आमच्या ग्राहकांमध्ये विश्वास आणि आत्मविश्वास वाढतो.

कलेक्शन एजंट्स एस्पायरच्या कलेक्शन एजंटच्या कर्तव्याच्या योग्य कामगिरीमध्ये काम थांबवणे, मंदगती किंवा इतर अडथळे किंवा व्यत्यय असू शकतात असा विश्वास ठेवण्यास कारणीभूत ठरू शकणाऱ्या कोणत्याही घटनेची लिखित स्वरूपात ताबडतोब Aspire ला सूचित करतील. या पॉलिसीमध्ये विहित केलेल्या जबाबदाऱ्या केवळ सूचक आहेत आणि ग्राहकांशी व्यवहार करताना कलेक्शन एजंटानी विवेकपूर्ण आणि त्यांच्या निर्णयाचा वापर करावा अशी Aspire अपेक्षा करते. सर्व कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी Aspire पुढील दायित्वे जोडण्यासाठी आणि वेळोवेळी इतर दायित्वे संप्रेषण करण्यासाठी या धोरणात बदल करू शकते. संकलन एजंट्स Aspire कडून प्राप्त झालेल्या अशा सर्व संप्रेषणांचे पालन करतील.

7. वाद निराकरण

Aspire येथे, कर्ज वसुली आणि पुनर्प्राप्ती प्रक्रियेदरम्यान विवाद उद्भवू शकतात हे आम्हाला समजते आणि आम्ही त्यांचे त्वरित आणि निष्पक्षपणे निराकरण करण्यासाठी वचनबद्ध आहोत. आमची विवाद निराकरण प्रक्रिया ग्राहकांना त्यांच्या थकबाकीच्या थकबाकीबद्दल किंवा आमच्या कंपनीद्वारे नियोजित केलेल्या संकलन पद्धतीबद्दल त्यांच्या कोणत्याही समस्या किंवा मतभेदांचे निराकरण करण्यासाठी पारदर्शक आणि प्रवेशयोग्य मार्ग प्रदान करण्यासाठी डिझाइन केले आहे.

ग्राहकाने मांडलेल्या कोणत्याही वादाच्या किंवा तक्रारीच्या बाबतीत, संकलन एजंट संबंधित व्यक्तीचे संपर्क तपशील Aspire येथे तक्रार निवारणासाठी ग्राहकासोबत त्वरित शेअर करेल. जेव्हा एखादा विवाद उपस्थित केला जातो, तेव्हा आमचे समर्पित कार्यसंघ सदस्य या प्रकरणाची सखोल चौकशी करतील, ग्राहकाने प्रदान केलेल्या सर्व संबंधित माहिती आणि कागदपत्रांचे काळजीपूर्वक पुनरावलोकन करतील. आम्ही मुक्त संवादाला प्राधान्य देतो आणि परस्पर समाधानकारक निराकरणासाठी विवादाचे मूळ कारण समजून घेण्याचा प्रयत्न करतो. संपूर्ण रिझोल्यूशन प्रक्रियेदरम्यान, आम्ही ग्राहकांशी स्पष्ट आणि आदरपूर्ण संवाद साधतो, त्यांना आमच्या प्रगतीबद्दल आणि त्यांच्या समस्यांचे

एस्पायर फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

CIN: U65929KA2022PTC167759

निराकरण करण्यासाठी उचललेल्या कोणत्याही पावलांची माहिती देत असतो. निष्पक्षता, अखंडता आणि आदर या तत्वांचे पालन करून आम्ही विवादांचे वेळेवर निराकरण करण्याचा प्रयत्न करतो. Aspire येथे, आमची विवाद निराकरण प्रक्रिया पारदर्शक, निःपक्षपाती आणि ग्राहक-केंद्रित आहे याची खात्री करण्यासाठी आम्ही वचनबद्ध आहोत, ज्यामुळे आम्हाला ग्राहकांच्या समस्यांचे प्रभावीपणे निराकरण करता येईल आणि विश्वास आणि सचोटीवर आधारित सकारात्मक संबंध राखता येतील.

ग्राहकासोबत सतत विवाद किंवा तक्रार असल्यास, जोपर्यंत असा वाद किंवा तक्रारीचे निराकरण होत नाही तोपर्यंत संकलन एजंटला एस्पायरने विरुद्ध सूचना दिल्या नाहीत तोपर्यंत संकलनाचे सर्व प्रयत्न तात्पुरते थांबवले जावेत.

8. अहवाल देत आहे

Aspire मधील आमच्या ऑपरेशन्समध्ये रिपोर्टिंग महत्त्वपूर्ण भूमिका बजावते, पारदर्शकता, उत्तरदायित्व आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेण्याचा आधारस्तंभ म्हणून काम करते.

आमची अंतर्गत रिपोर्टिंग यंत्रणा आम्हाला प्रमुख कार्यप्रदर्शन निर्देशकांचे निरीक्षण करण्यास, लक्ष्यांवरील प्रगतीचा मागोवा घेण्यास आणि आमच्या कर्ज संकलन आणि पुनर्प्राप्ती प्रक्रियेमध्ये सुधारणा करण्यासाठी क्षेत्रे ओळखण्यास सक्षम करते. नियमित अहवालाद्वारे, आम्ही आमची कार्यक्षमता, धोरणे आणि नियमांचे पालन आणि एकूण कार्यप्रदर्शन याबद्दल मौल्यवान अंतर्दृष्टी प्राप्त करतो. कलेक्शन एजंट्सने नियमितपणे Aspire द्वारे हाती घेतलेल्या संकलन प्रयत्नांबद्दल संबंधित अहवाल सादर करणे आवश्यक आहे, Aspire द्वारे वेळोवेळी संकलन एजंटना संप्रेषित केले जाते.

9. रेकॉर्ड ठेवणे

एस्पायर आपल्या धोरणामध्ये मजबूत रेकॉर्ड-कीपिंग पद्धतींच्या महत्त्वपूर्ण भूमिकेवर जोर देते, पारदर्शकता, जबाबदारी आणि नियामक अनुपालन हायलाइट करते. संपूर्ण दस्तऐवजीकरण कर्ज संकलन क्रियाकलापांचे पारदर्शक आणि ऑडिट करण्यायोग्य मार्ग सुनिश्चित करते, प्रभावी अंतर्गत निरीक्षण आणि आवश्यकतेनुसार बाह्य छाननी सुलभ करते. Aspire संप्रेषण नोंदी, परतफेड करार आणि संबंधित ग्राहक माहिती यांचा समावेश असलेल्या सर्वसमावेशक नोंदी ठेवते, हे सर्व संदर्भ किंवा ऑडिट हेतूसाठी सुरक्षितपणे संग्रहित केले जाते. ग्राहकांशी संवादासह अचूकता आणि पूर्णता राखण्यासाठी सर्व कर्ज संकलन क्रियाकलाप कलेक्शन एजंटद्वारे त्वरित रेकॉर्ड करणे आवश्यक आहे.

10. नियामक अनुपालन

आकांक्षा नैतिक आचरण आणि कर्ज संकलन आणि पुनर्प्राप्ती ऑपरेशन्स नियंत्रित करणारे सर्व संबंधित कायदे आणि नियमांचे पालन करण्यासाठी दृढ वचनबद्धतेचे समर्थन करते. धोरण पालन न करण्याच्या उदाहरणांसाठी स्पष्ट परिणाम दर्शवते, एकनिष्ठता, जबाबदारी आणि जबाबदारीची संस्कृती मजबूत करते. पॉलिसीचे उल्लंघन, नैतिक पद्धती आणि कायदेशीर पालन यांचा समावेश असल्यामुळे, एस्पायरने योग्य मानलेल्या कलेक्शन एजंटना परिणाम भोगावे लागतील. उल्लंघनाची तीव्रता आणि पुनरावृत्ती यावर आधारित, तोंडी किंवा लेखी इश्यांच्यापासून ते निलंबन किंवा सेवा समाप्तीपर्यंतच्या शिस्तभंगाच्या कृती लागू केल्या जाऊ शकतात.

पालन न करण्याच्या बाबतीत, कलेक्शन एजंट्सना धोरण, नैतिक मानके आणि कायदेशीर जबाबदाऱ्यांचे आकलन मजबूत करण्यासाठी अतिरिक्त प्रशिक्षण किंवा पुनर्शिक्षण कार्यक्रम लागू शकतात. गैर-अनुपालनाची उदाहरणे सखोल तपासणीस सूचित करतात, ज्यामुळे भविष्यातील घटना टाळण्यासाठी प्रक्रियेत सुधारणा किंवा प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये सुधारणा यासारख्या सुधारात्मक कृती होतात. Aspire मधील वरिष्ठ व्यवस्थापन गैर-अनुपालनाच्या परिणामांवर सक्रिय देखरेख ठेवते, निष्पक्षता, सातत्य आणि धोरण तत्वांशी संरेखन सुनिश्चित करते.

एस्पायर फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

CIN: U65929KA2022PTC167759

शिवाय, संभाव्य नियामक परिणामांचे पालन न करण्याच्या गंभीर घटनांची कायदेशीर आदेशांनुसार संबंधित नियामक प्राधिकरणांना Aspire द्वारे पारदर्शकपणे अहवाल दिला जातो. अस्पायर त्वरीत गैर-अनुपालन शोधण्यासाठी आणि त्याचे निराकरण करण्यासाठी, हस्तक्षेप आणि सुधारात्मक उपायांसाठी एक सक्रिय दृष्टीकोन वाढवण्यासाठी सतत देखरेख यंत्रणा देखील नियुक्त करते. Aspire व्हिसलब्लोअर संरक्षणावर जोर देते, कलेक्शन एजंटना त्यांच्या गोपनीयतेचे रक्षण करताना आणि प्रतिशोधापासून संरक्षण करताना चिंता कळवण्यास प्रोत्साहित करते. स्पष्ट परिणाम, चालू प्रशिक्षण, प्रक्रिया सुधारणा, वरिष्ठ व्यवस्थापन निरीक्षण, नियामक अहवाल, सतत देखरेख आणि व्हिसलब्लोअर संरक्षण यांच्या संयोजनाद्वारे, Aspire सर्व कर्ज वसुलीत नैतिक आचरण आणि कायदेशीर अनुपालनाच्या सर्वोच्च मानकांद्वारे वैशिष्ट्यीकृत कामाचे वातावरण विकसित करण्याचा प्रयत्न करते आणि पुनर्प्राप्ती क्रियाकलाप.

11. पुनरावलोकन आणि दुरुस्ती

कलेक्शन एजंटना पूर्वसूचना न देता कोणत्याही वेळी या धोरणात सुधारणा करण्याचा अधिकार Aspire राखून ठेवते. Aspire सोबत कार्यान्वित केलेल्या सेवा करारामध्ये प्रदान केलेल्या ईमेल पत्त्यावर संग्रह एजंटना ईमेलद्वारे सर्व सुधारणा सूचित केल्या जातील. एस्पायरच्या अधिसूचनेवर या सुधारणा कलेक्शन एजंटला लागू होतील.