उचित व्यवहार संहिता

स्वस्ती अपने उधार व्यवसाय के संचालन में एक निष्पक्ष नैतिक और पारदर्शी तरीके से व्यवहार करने के लिए प्रतिवद्ध है।
हम भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी किए गए के.वाई.सी. दिशा निर्देशों का पुरी तरह पालन करने के लिए प्रतिवद्ध है और हमारा उचित व्यवहार संहिता है जो रिजर्व बैंक के परिपत्र दिनांक 1 जुलाई 2013 (आरबीआयए 2013-14/42 डिएनबीएस (PD) CC Number 340/03.10.042/2013-14) मे है और भारत के एमएफआय के आचार संहिता मे है।

लोन प्रकिया ः

1 लोन के लिए आवेदन करने की प्रकिया आसान होगी।
2 ब्याज का दर भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा निर्देशों के अनुसार रखा जाएगा।
3 प्रासंगिक दस्तावेज़, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित के.वाई.सी. मानदंडों के अनुसार ग्राहकों से जमा किया जाऐगा।
4 ग्राहकों के बीच ज्यादा – लोनग्रस्तता को रोकने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा निर्देशों का पालन किया जाएगा।
5 सभी लोन आवेदन फिल्ड स्टॉफ द्वारा सत्यापित होगे और कर्जदार की भुगतान क्षमता सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक केडिट ब्युरो चेक होगा।
6 लोन का अनुदान और पहली किश्त के भुगतान की तारीख का विलम्बकाल लोन वापसी आवृती के बराबर होगा।
7 गैर लोन उत्पादों एव्म सेवाओं का कोई भी शुल्क ग्राहक को पूर्व घोषणा के बिना एकत्र नहीं किया जाएगा।
8 देर से भुगतान पर कोई भी विलंब शुल्क नहीं लिया जाऐगा।
9 प्रीपेंमेंट के लिए कोई भी जुर्माना नही भरना होगा।
10 कोई भी सिक्युरिटी जमा और मार्जिन नही लिया जाएगा।

ग्राहको के साथ संवाद ः

1 कर्जदार के साथ सभी तरह का संवाद स्थानिय भाषा मे किया जाएगा।
2 स्वस्ती हर एक ग्राहको को लोन कॉर्ड की एक प्रत देगी।उसमे निचे दिई गई जानकारी होगी ः
   a. स्वस्ती के कार्य पारदर्शिता के लिए प्रतिबद्धता और निष्पक्ष उधार कार्यप्रणाली का एक स्पष्ट बयान।
   b. कर्जदार के पहचान की जानकारी
   c. लोन के मुल्य निर्धारण मे तीन घटक शामील है।
      i. ब्याज दर
      ii. प्रोसेसिंग फी
      iii. बिमा चॉर्ज
   d. ब्याज के आवेदन की पद्धता।
   e. अन्य सभी नियम और शर्ते जो लोन के साथ अधिक लोनग्रस्तता से जुडा हुई है।
   f. ग्राहक की सहमति से जारी किए गए गैर लोन उत्पादों का फी स्वरूप।
   g. विलंबित भुगतान पर कोई भी जुर्माना नही है उसका प्रमाणपत्र।
   h. कोई भी सिक्युरिटी जमा और मार्जिन नही लिया जाएगा उसका प्रमाणपत्र।
   i. ग्राहक के गोपनीयता का सन्मान किया जाएगा उसका एक आश्वसन।
   j. लोन का अनुदान और पहली किश्त के भुगतान की तारिख का विलम्बकाल लोन वापसी आवृती के बराबर होगा।
   k. स्वस्ती अउचित कर्मचारी के व्यवहार को रोकने की और ग्राहको के शिकायत का जल्द से जल्द सुझाव का घोषणापत्र।
   l. शिकायत निवारण नंबर और कॉन्टॅक्ट डिटेल्स।
3 इसके अलावा लोन कार्ड मे स्वस्ती के किश्तों की प्राप्ती और अंतिम भुगतान की पावती भी शामिल है।
4 अगर नियम और शर्तो मे ब्याज दर मे. डिसबर्वसमेंट शेडुल्ड मे या सर्विस चॉर्ज मे किसी भी तरह का बदलाव होता है तो इस तरीके का बदलाव ग्राहकों को नोटिस दवारा बताया जाएगा।

ब्रॉच मे जानकारी प्रदर्शित करना ः

ब्रॉच निम्नलिखित जानकारी ग्राहकों के लाभ के लिए प्रदर्शित करेगी।
1 स्वस्ती के पारदर्शिता के लिए प्रतिबद्धता और निष्पक्ष उधार कार्यप्रणाली का एक स्पष्ट बयान के साथ एफ.पी.सी.दस्तावेज स्थानिय भाषा मे।
2 प्राडक्ट की सभी जानकारी
3 प्रभावी ब्याज दर

Svasti Microfinance Private Limited
Registered Office: Old 107, New No. 187, Peters Road, Chennai 600086. **Corporate Office:** Office No. 307, 3rd Floor, Flying Colours, Pandit Dindayal Upadhyay Marg, L.B.S. Cross Road, Near BEST Depot, Mulund (West), Mumbai 400080
Phone: +91 22 25694977 | E-mail: info@svasti.in
CIN U6922TN1995PTC030293 | GSTIN 27AAACE2124L1ZU

4 प्रोसेसिंग फी
5 बिमा चॉर्ज
6 स्वस्ती अउचित कर्मचारी के व्यवहार को रोकने की और ग्राहको के शिकायत का जल्द से जल्द सुझाव का घोषणापत्र।
7 कस्टमर केअर इन चॉज का नाम़ संपर्क कमांक और ईमेल अड्रेस
8 भारतीय रिजर्व बैंक की जिसका अधिकार क्षेत्र स्वस्ती के कार्यालय पर आता है जो डीएनबीएस क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी है उनका संपर्क विवरण

वेबसाइट ः
निम्नलिखित जानकारी वेबसाइट पर प्रदर्शित किई जाऐगी।
1 प्रभावी ब्याज दर
2 लोन का करार और नियम और शर्ते
3 भारतीय रिजर्व बैंक की जिसका अधिकार क्षेत्र स्वस्ती के कार्यालय पर गिर जाता है जो डीएनबीएस क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी है उनका संपर्क विवरण।

डिसर्बसमेंट ः
1 डिसर्बसमेंट का समय ग्राहक कों पहले से ही बताया जाएगा।
2 सभी डिसर्बसमेंट सेंट्रल लोकेशन पे होगा
3 डिसर्बसमेंट प्रकिया मे कोई एक ही व्यक्ति शामिल रहेगा।

कलेक्शन ः

1 कलेक्शन सेंट्रल लोकेशन पे होगा।
2 कलेक्शन स्वस्ती के कर्मचारी ही करेंगें और कलेक्शन वसुली एजेंटो को आऊटसोर्स नही किया जाएगा।
3 फिल्ड स्टॉफ को कर्मचारी आचरण संहिता और कलेक्शन आचरण संहिता का पालन करना है।
4 फिल्ड स्टॉफ को ग्राहकों के प्रति उचित व्यवहार करने के लिए प्रशिक्षण दिया जाएगा।
5 फिल्ड स्टॉफ को कलेक्शन किसी भी अपमानजनक या आकमक तरीकों से नही करना है।
6 ग्राहको को कस्टमर केअर नंबर पर शिकायत दर्ज करने की जानकारी दी जाएगी और कर्मचारी आचरण संहिता और कलेक्शन आचरण संहिता का उल्लंघन करने का दोषी पाया जाने के बारे में सूचित किया जाएगा।

प्रशिक्षण ः
1 फिल्ड स्टॉफ को ग्राहकों की मौजूदा लोन के संबंध में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षण दिया जाएगा।
2 निःशुल्क प्रशिक्षण फिल्ड स्टॉफ द्वारा ग्राहकों के लिए दिया जाएगा या स्वस्ती के अन्य कर्मचारियों को ऐसा करने के लिए अधिकृत किया जाएगा।

अनुपालन ः
भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा निर्देशों की एक इनटरनल बॉडी स्वस्ती के अनुपालन की निगरानी और लेखा परिक्षक के लिए स्थापित किया जाएगा और भारतीय रिजर्व बैंक या एसआरओ द्वारा जारी भविष्य के किसी दिशा निर्देशों को लागु करने मे मदद किया जाएगा।

शिकायत ः
अगर कोई शिकायत है तो ग्राहकों को निचे दिये गये नंबर पर कॉल करना है ः
ऑफिसर इन चॉर्ज ऑफ कस्टमर ग्रिव्हनस ः **गणेश क्षीरसागर**
फोन नंबर ः **+91-9769616817** (सुबह 10 से शाम 5 के बीच)
ग्राहक आपकी शिकायतें custservice@svasti.in पर भेज सकते हैं।
स्वस्ती, कर्मचारियों के अनुचित व्यवहार के लिए जिम्मेदार नही है।स्वस्ती हमेसा समय पर शिकायत का निवारण करेगी।अगर शिकायत एक महीने मे संबोधित नही कर रहे है तो ग्राहक आगे भारतीय रिजर्व बैंक के नॉन बैकिंग सुपरविझन के ऑफिसर इन चॉर्ज ऑफ रिझनल ऑफिस को अपील कर सकते है ः

भारतीय रिजर्व बैंक के नॉन बैकिंक सुपरविझन के रिझनल ऑफिसका पता ः
डिपार्टमेंट ऑफ नॉन बैंकिंक सुपरविझन
फोर्ट गलेसीस़। **16** राजा सलाई । पी बी नम्बर **40** । चेनैई: **600001**
फोन नम्बर: 044-2536 1490/ 2539 9222
फैक्स: 044 2539 3797

Svasti Microfinance Private Limited
Registered Office: Old 107, New No. 187, Peters Road, Chennai 600086. **Corporate Office:** Office No. 307, 3rd Floor, Flying Colours, Pandit Dindayal Upadhyay Marg, L.B.S. Cross Road, Near BEST Depot, Mulund (West), Mumbai 400080
Phone: +91 22 25694977 | E-mail: info@svasti.in
CIN U6922TN1995PTC030293 | GSTIN 27AAACE2124L1ZU