

Institutional Principles and Code of Ethics

मायक्रोफायनांस इंडस्ट्री ने जो आचार संहिता जारी की है उसका पूर्णतः पालन करने के लिए स्वस्ति वचनबद्ध है।

A. ईमानदारी:

- कम आमदनीवाले लोग, महिला और पुरुष और उनका परिवार ये सभी को आर्थिक सेवा देते समय, वो सेवा ग्राहक केंद्रित होनी चाहिए और उनके कल्याण हेतु होने चाहिए। ये सेवा ईमानदारी से, पारदर्शिता से, निपक्षता से और लाभकारी पद्धती से देना चाहिए।

B. अच्छी सेवा :

- क्लाइंट को सेवा उनकी जरूरत के हिसाब से आसानी से और समय पर दें।
- ईमानदारी, निपक्षपात और ग्राहक केंद्रियता से उच्चतम व्यवसायिकता बनाये रखें।

C. स्पष्टता :

- सभी सेवा और सुविधा के बारे में उचित और पूरी जानकारी दें।
- क्लाइंट को जागरूक और सक्षम करें और आर्थिक सेवा के बारे में जानकारी बाकी सदस्य को भी समझा दें।

D. योग्य व्यवहार:

- क्लाइंट का धोखा छल हेरफेर बेईमानी इनसे बचाव करें।
- लोन देना और किश्त जमा करना ये सभी व्यवहार उचित और क्लाइंट के आदर के साथ करें। उनकी संवेदनशील स्थिति समझकर लें।

E. क्लाइंट के जानकारी की गुप्तता :

- क्लाइंट की पर्सनल जानकारी गुप्त रखें और वो केवल अधिकृत व्यक्ति से ही ये जानकारी लेनदेन करें और उस लेनदेन की जानकारी क्लाइंट को देकर संमती लें।

F. कार्य में सामाजिक मूल्यों का एकीकरण :

- उच्चतम व्यवस्थापन तथा प्रशासन करें।
- आर्थिक तथा सामाजिक जानकारी का निरीक्षण और विवरण करें।

G. फीडबैक और शिकायत निवारण प्रक्रिया:

- क्लाइंट को सुझाव और अपने फीडबैक के लिए माध्यम बनाएं।
- लगातार अपने सेवाओं का मूल्यांकन करते रहें और गुणवत्ता बढ़ाएं ताकी बेहतर सेवा दे सकें।
- क्लाइंट के लिए 'शिकायत निवारण प्रक्रिया' शुरू करें।

(from the MFI Industry Code of Conduct)

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

स्वस्ति और निचे दिये चिजों के लिए वचनबद्ध है:

- भेदभाव : स्वस्ती भाषा, धर्म, जात, लिंग और प्रदेश के अनुसार कर्मचारी या क्लाइंट में भेद नहीं करती।
- क्लाइंट को जितनी जरूरत है उतनाही लोन बिना बोझ के दे।
- कम आमदनी के लोगोंको मुख्य आर्थिक क्षेत्र में लाकर देश में Microfinance movement को बल और बढ़ावा दे।
- क्लाइंट को विविध आर्थिक सेवा देने के लिए स्थायी, ग्राहक केंद्रित प्रक्रिया और प्रणाली बनाए।
- उनमें और बाकी साधनोंमें सहयोग और तालमेल बढ़ाये ताकी सफल हो सकें।

स्वस्ति निचे दिए गए नियमों का पालन करने में पूरी तरह समर्थ है

1. Code of Conduct से अनुरूप योग्य प्रक्रिया होनी चाहिए
2. क्लाइंट के साथ आदर पूर्व बर्ताव के लिए उचित योजना और मार्गदर्शक सुची होगी।
3. सभी व्यवहार का कानूनी और नियामक रूप से रिकार्ड रखें और कर्जदार की पावती नियम स्विकृती भी उसका एक भाग हो।
4. क्लाइंट ने अगर भुगतान नहीं किया तो कार्यवाही के लिए स्वस्ति के बोर्ड के द्वारा मान्य प्रक्रिया हो।
5. कर्मचारी से कम कलेक्शन के पैसे नहीं लेने है। कर्मचारी से पैसे सिर्फ माने गए हेराफेरी के संदर्भ में ही लेने है।
6. बोर्ड द्वारा नियमित ऐसे क्लाइंट जिन्हे कलेक्शन का पैसा देने में मुश्कील हो, उन्हें राहत देने के लिए सुविधा होगी।
7. नए कर्मचारी को लेने के पहले उसके पुराने कंपनी में उसके बारे में पुछताछ होगी
8. किसी अन्य मायक्रोफायनांस कंपनी से स्वस्ति के पुराने कर्मचारी के बारे में सवाल का जवाब 2 हफ्ते के अंदर देंगे।
9. कंपनी छोडने वाले सोरे कर्मचारियों को 1 महिने के नोटीस का आदर करेगी।
अन्य मायक्रोफायनांस कंपनी के किसी कर्मचारी को नहीं लेगी जिसके पास उस कंपनी के छोडने का रिलीवींग लेटर नहीं है। ऐसे कर्मचारी को तभी लिया जाएगा जब उस मायक्रोफायनांस कंपनी ने स्वस्ति को 30 दिनों तक उसके बारे में पुछे गए सवालों का जवाब नहीं दिया हो।
अन्य मायक्रोफायनांस कंपनी से आए ब्रांच के कर्मचारी को 1 साल तक उसके पुराने कंपनी में काम करने वाले एरीया नहीं देंगे। यह प्रक्रिया ब्रांच मनेजर के पद तक लागु होगी।
10. क्लाइंट को स्वस्ति से मिलने वाली सभी सुविधा के बारे में और क्लाइंट के हक्क और जिम्मेदारियों के बारे में ज्यादा से ज्यादा जानकारी देने की कोशिश होगी। यह जानकारी उन्हें सही तरीकेसे पता है या नहीं इसके लिए नियमित समय के अंतर में पता किया जाएगा।
11. RBI द्वारा मान्य Credit Bureaus से नियमित दिनों के अंतर में क्लाइंट की जानकारी उन्हें मालुमात की जाएगी।
12. क्लाइंट को अपनी शिकायत या सुजाव दर्ज की सेवा उपलब्ध कराई जाएगी। इन शिकायत और सुजाव को दर्ज करने की प्रक्रिया जल्द और आसान होगी।
13. क्लाइंट की शिकायत और सुजाव दर्ज करने के लिए कर्मचारी रखे जाएंगे।