



स्वस्ति का उचित व्यवहार संहिता

स्वस्ति

अप्रैल 2022

परिचय:

यह नया फेयर प्रैक्टिस कोड है जिसे मास्टर निदेश - भारतीय रिज़र्व बैंक (मायक्रोफायनान्स ऋण के लिए विनियामक ढांचा) निदेश, 2022 के अनुसरण में लागू किया जा रहा है।

स्वस्ति की उचित व्यवहार संहिता और आचार संहिता के पिछले संस्करणों के प्रावधानों को उचित व्यवहार संहिता के इस नए संस्करण से बदल दिया गया है।

स्वस्ति फेयर प्रैक्टिस कोड हमारे संचालन में उच्च स्तर के नैतिक मानकों को सुविधाजनक बनाने और बनाए रखने के लिए तैयार किया गया है। स्वस्ति में हम अपने उधार कारोबार के संचालन में निष्पक्ष, नैतिक और पारदर्शी तरीके से व्यवहार करने के लिए प्रतिबद्ध हैं।

हम आरबीआई द्वारा जारी किए गए केवाईसी दिशानिर्देशों और हमारे उचित व्यवहार संहिता का पूरी तरह से अनुपालन करने के लिए प्रतिबद्ध हैं, जो कि 14 मार्च 2022 के नए आरबीआई निर्देशों और भारत में एमएफआई के लिए आचार संहिता के अनुरूप है।

नीति का दायरा:

स्वस्ति की सभी गतिविधियों पर लागू होती है।

उचित व्यवहार से संबंधित दिशानिर्देश:

A. उधार देने की प्रक्रिया:

- ऋण के लिए आवेदन करने की प्रक्रिया नहीं होगी बोज़िल
- केवल प्रासंगिक दस्तावेज, आरबीआई द्वारा निर्धारित केवाईसी मानदंडों के अनुसार, ग्राहकों और उनके घर के सदस्यों से एकत्र किए जाएंगे
- सभी ऋण आवेदनों को फील्ड स्टाफ द्वारा सत्यापित किया जाएगा और उधारकर्ताओं की चुकौती क्षमता सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक क्रेडिट व्यूरो जांच से गुजरना होगा
- घरेलू आय के आकलन के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति होगी
- मासिक घरेलू आय के प्रतिशत के रूप में एक परिवार के मासिक ऋण दायित्वों के पुनर्भुगतान के कारण बहिर्वाह की सीमा के संबंध में एक बोर्ड-अनुमोदित नीति होगी। यह मासिक घरेलू आय के अधिकतम 50 प्रतिशत की सीमा के अधीन होगा
- ऋण प्रदान करने और पहली किस्त की चुकौती की देय तिथि के बीच की मोहलत कम से कम चुकौती आवृत्ति के बराबर होगी
- उधारकर्ताओं की आवश्यकता के अनुसार मायक्रोफायनान्स ऋणों पर चुकौती आवधिकता का लचीलापन दिया जाएगा

B. संवितरण:

- संवितरण समय ग्राहकों को अग्रिम रूप से सूचित किया जाएगा
- ऋण का सभी वितरण एक केंद्रीय स्थान पर किया जाएगा
- संवितरण की प्रक्रिया में एक से अधिक व्यक्ति शामिल होंगे

C. संग्रह

- संग्रह एक केंद्रीकृत स्थान में होगा
- स्वस्ति के कर्मचारियों द्वारा की जाएगी और वसूली एजेंटों को वसूली आउटसोर्स नहीं की जाएगी



- फील्ड स्टाफ कर्मचारी आचार संहिता (ईसीओसी) और संग्रह आचार संहिता (सीसीओसी) का पालन करेगा।
- ग्राहकों के प्रति उचित व्यवहार विकसित करने के लिए फील्ड स्टाफ को प्रशिक्षित किया जाएगा
- फील्ड स्टाफ द्वारा वसूली किसी भी अपमानजनक या जबरदस्त तरीके से नहीं की जाएगी
- ग्राहकों को कस्टमर केयर नंबर पर शिकायत दर्ज करने के बारे में सूचित किया जाएगा और ईसीओसी या सीसीओसी के उल्लंघन के दोषी पाए गए कर्मचारियों के खिलाफ कार्रवाई की जाएगी।

II. ऋणों की वसूली से संबंधित दिशानिर्देश

- स्वस्ति चुकौती संबंधी कठिनाइयों का सामना कर रहे उधारकर्ताओं की पहचान करने, ऐसे उधारकर्ताओं के साथ जुड़ाव और उन्हें उपलब्ध संसाधन अर्थात अपराध प्रबंधन नीति के बारे में आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए एक तंत्र स्थापित करेगी।
- निम्नलिखित प्रथाओं को कठोर माना जाएगा:
 - धमकी देने वाली या अभद्र भाषा का प्रयोग
 - कर्जदार को लगातार फोन करना और/या कर्जदार को सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद फोन करना कर्जदार के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना
 - कर्जदारों के नाम का प्रकाशन
 - उधारकर्ता या उधारकर्ता के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या अन्य समान साधनों का उपयोग या उपयोग करने की धमकी
 - कर्जदार को कर्ज की सीमा या गैर चुकौती के परिणामों के बारे में गुमराह करना
- मौजूदा ग्राहक शिकायत निवारण में वसूली संबंधी शिकायतों के निवारण का प्रावधान होगा। ऋण संवितरण के समय उधारकर्ता को इस तंत्र का विवरण प्रदान किया जाएगा
- स्वस्ति अपनी पुनर्प्राप्ति गतिविधियों को तीसरे पक्ष की संस्थाओं को आउटसोर्स नहीं करेगी।

III. मूल्य निर्धारण:

- ब्याज की दर आरबीआई के दिशानिर्देशों और स्वस्ति की मायक्रोफायनान्स मूल्य निर्धारण नीति के अनुपालन में होगी
- वसूल की जाने वाली ब्याज दरें अनुपयोगी नहीं होंगी
- ग्राहक को पूर्व घोषणा के बिना गैर-क्रेडिट उत्पादों/सेवाओं पर कोई शुल्क नहीं लिया जाएगा
- कोई सुरक्षा जमा या संपार्श्विक एकत्र नहीं किया जाएगा
- ग्राहक ऋण का पूर्व भुगतान कर सकते हैं। प्रीपेमेंट पर कोई पेनल्टी नहीं ली जाएगी। हालांकि, विलंबित भुगतान के लिए जुर्माना ब्याज होगा जो कि अतिदेय राशि पर लागू होगा न कि संपूर्ण ऋण राशि पर
- एक संभावित उधारकर्ता को मूल्य निर्धारण संबंधी सभी जानकारी एक मानकीकृत सरलीकृत फैक्टशीट में प्रकट की जाएगी जो ऋण कार्ड का हिस्सा होगी
- मायक्रोफायनान्स उधारकर्ता से लिए जाने वाले किसी भी शुल्क का स्पष्ट रूप से फैक्टशीट में खुलासा किया जाएगा। उधारकर्ता से ऐसी कोई राशि नहीं ली जाएगी जिसका फैक्टशीट में स्पष्ट रूप से उल्लेख नहीं किया गया है
- स्वस्ति अपने सभी कार्यालयों में मायक्रोफायनान्स ऋणों पर प्रभारित न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को अपने द्वारा जारी साहित्य (सूचना पुस्तिकाएं/पैम्फलेट) में तथा विवरण को अपनी वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा।
- ब्याज दर या किसी अन्य शुल्क में कोई भी परिवर्तन उधारकर्ता को पहले से सूचित किया जाएगा और ये परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावी होंगे, यदि कोई हो, उधारकर्ताओं को दिया जाने वाला प्रशिक्षण निःशुल्क होगा।



0. ऋण दस्तावेज़ीकरण

0.1 ऋण समझौता:

- स्वस्ति द्वारा उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में दिए जाने वाले सभी मायक्रोफायनान्स ऋणों के लिए ऋण समझौते का एक मानक रूप होगा

0.2 ऋण कार्ड:

- सभी उधारकर्ताओं को एक ऋण कार्ड प्राप्त होगा जिसमें निम्नलिखित शामिल होंगे:
 - जानकारी जो पर्याप्त रूप से उधारकर्ता की पहचान करती है
 - मूल्य निर्धारण पर सरलीकृत फैक्टशीट
 - ऋण से जुड़े अन्य सभी नियम और शर्तें
 - प्राप्त किश्तों और अंतिम भुगतान सहित सभी भुगतानों की पावती
 - निवारण अधिकारी के नाम और संपर्क नंबर सहित शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण
 - ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियां उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगी
 - गैर-क्रेडिट उत्पादों को जारी करना उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से होगा और शुल्क संरचना को ऋण कार्ड में ही उधारकर्ता को स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा
- एक संभावित उधारकर्ता को मूल्य निर्धारण संबंधी सभी जानकारी एक मानकीकृत सरलीकृत फैक्टशीट में प्रदर्शित की जाएगी जैसा कि आरबीआई द्वारा दर्शाया गया है। स्वस्ति, या हमारे भागीदारों या एजेंटों द्वारा लिए गए किसी भी शुल्क का स्पष्ट रूप से फैक्टशीट में खुलासा किया जाएगा। उधारकर्ता से ऐसी कोई भी राशि नहीं ली जाएगी जिसका फैक्टशीट में स्पष्ट रूप से उल्लेख नहीं किया गया है।
- कम आय वाले परिवारों के उधारकर्ताओं को दिए गए अन्य ऋणों (अर्थात् संपार्थिक ऋण) के लिए मानक फैक्टशीट प्रदान करें।

0. ग्राहकों के प्रति आचरण:

- स्वस्ति अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी के कर्मचारियों द्वारा अनुचित व्यवहार के लिए जवाबदेह होगी और समय पर शिकायत निवारण प्रदान करेगी, ऋण समझौते में और इसके कार्यालय / शाखा परिसर / वेबसाइट में प्रदर्शित एफपीसी में भी किया जाएगा।

0. प्रदर्शित करता है:

- हमारे सभी कार्यालयों और शाखाओं में मायक्रोफायनान्स ऋणों पर प्रभारित न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को इसके द्वारा जारी साहित्य (स्थानीय भाषा में सूचना पुस्तिकाएं/पैम्फलेट) और इसकी वेबसाइट पर विवरण प्रमुखता से प्रदर्शित करें।
- ग्राहक के लाभ के लिए शाखा में निम्नलिखित जानकारी प्रदर्शित होगी। मैं
 - एफपीसी दस्तावेज़, स्थानीय भाषा में, स्वस्ति की पारदर्शिता और उचित उधार प्रथाओं के प्रति प्रतिबद्धता को व्यक्त करता है
 - सभी उत्पाद विवरण
 - प्रभारित ब्याज की प्रभावी दर
 - प्रोसेसिंग चार्ज
 - बीमा प्रीमियम
 - एक घोषणा कि स्वस्ति अनुचित स्टाफ व्यवहार को रोकने के लिए जवाबदेह होगी और
 - समय पर शिकायत निवारण प्रदान करना
 - कस्टमर केयर इंचार्ज का नाम, संपर्क नंबर और ईमेल पता।
 - डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी के संपर्क विवरण जिनके अधिकार क्षेत्र में स्वस्ति कार्यालय आता है।



II. शिकायत समाधान

किसी भी शिकायत के मामले में, ग्राहकों को निम्नलिखित पर कॉल करना चाहिए:

ग्राहक शिकायत प्रभारी अधिकारी - गणेश क्षीरसागर
फोन नंबर - +91-9769616817 (सुबह 10 बजे से शाम 5 बजे के बीच)

शिकायतों को custservice@svasti.in पर भी संबोधित किया जा सकता है

अनुचित स्टाफ व्यवहार को रोकने के लिए स्वस्ति जवाबदेह है। स्वस्ति समय पर शिकायत निवारण सुनिश्चित करती है।

यदि एक महीने में शिकायतों का समाधान नहीं किया जाता है, तो ग्राहक निम्न के लिए अपील कर सकता है:

भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) के गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग (DNBS) के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी।

आरबीआई के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय का पता:

फोर्ट ग्लेशिस, 16, राजाजीक सलाई, पंजाब नंबर 40
चेन्नई-600001।

दूरभाष: 044-2536 1490, 044-2539 9222।

फैक्स: 044-2539 3797।

III. डेटा की गोपनीयता

- स्वस्ति अपनी गोपनीयता नीति के अनुसार कैप्चर किए गए क्लाइंट और घरेलू डेटा की गोपनीयता की रक्षा करेगी
- सीआईसीएस के साथ आवश्यकतानुसार उनकी जानकारी प्राप्त करने और साझा करने के लिए ग्राहकों और उनके परिवारों से सहमति ली जाएगी

उचित व्यवहार संहिता का संचार:

- एफपीसी प्रदर्शित किया जाएगा:
 - हमारे सभी कार्यालयों में और हमारी वेबसाइट पर
 - हमारी सभी शाखाओं और केंद्रीय संवितरण स्थानों (सीडीएल) में स्थानीय भाषा में
- सभी कर्मचारियों को फेयर प्रैक्टिस कोड और ग्राहकों के प्रति उचित व्यवहार पर प्रशिक्षित किया जाएगा

अनुशासनिक प्रक्रिया:

- नीति का कोई भी उल्लंघन मानव संसाधन नीति में उल्लिखित अनुशासनात्मक नीति के अनुसार अनुशासनात्मक कार्रवाई को आकर्षित करेगा

निगरानी और अनुपालन:

- आंतरिक लेखापरीक्षा दल अपनी नियमित गतिविधियों के एक भाग के रूप में उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन की निगरानी करेगा और तिमाही आधार पर बोर्ड और प्रबंधन को रिपोर्ट करेगा।