



स्वस्ति चा फेअर प्रॅक्टिस कोड

स्वस्ति
एप्रिल 2022

परिचय:

हा नवीन फेअर प्रॅक्टिस कोड (सुयोग्य कामकाजाचे नियम) आहे जो मास्टर डायरेक्शन – रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (मायक्रोफायनान्स कर्जासाठी नियामक फ्रेमवर्क) निर्देश, 2022 नुसार लागू केला जात आहे.

स्वस्ति चा फेअर प्रॅक्टिस कोड आणि कोड ऑफ कंडक्ट/आचारसंहितेच्या मागील आवृत्त्यांमधील तरतुदी फेअर प्रॅक्टिस कोडच्या या नवीन आवृत्तीने बदलल्या आहेत.

स्वस्ति फेअर प्रॅक्टिस कोड हा आमच्या ऑपरेशन्समध्ये उच्च दर्जाची नैतिक मानके सुलभ करण्यासाठी आणि राखण्यासाठी तयार करण्यात आला आहे. स्वस्ति येथे आम्ही आमचा कर्ज उद्योग चालवताना सुयोग्य, नैतिक आणि पारदर्शक रीतीने वागण्यास वचनबद्ध आहोत.

आम्ही RBI द्वारे जारी केलेल्या KYC मार्गदर्शक तत्वांचे आणि 14 मार्च 2022 च्या नवीन RBI निर्देशांचे व भारतातील MFI-मायक्रोफायनान्स/सूक्ष्मवित्त संस्थांसाठीच्या आचारसंहितेचे पालन करणाऱ्या आमच्या फेअर प्रॅक्टिस कोड चे पूर्णपणे पालन करण्यास वचनबद्ध आहोत.

धोरणाची व्याप्ती:

हे धोरण स्वस्ति च्या सर्व उत्पादनांसाठी सर्व उपक्रमांना लागू आहे.

सुयोग्य कामकाजासंबंधित मार्गदर्शक तत्त्वे:

ए. कर्ज देण्याची प्रक्रिया:

- कर्जासाठी अर्ज करण्याची प्रक्रिया क्लीष्ट/त्रासदायक होऊ नये
- ग्राहक आणि त्यांच्या घरातील सदस्यांकडून RBI ने सेट केलेल्या KYC नियमांनुसार फक्त संबंधित कागदपत्रेच गोळा केली जातील
- सर्व कर्ज अर्जाची पडताळणी फील्ड स्टाफद्वारे केली जाईल आणि कर्जदारांची परतफेड करण्याची क्षमता सुनिश्चित करण्यासाठी अर्जाची आवश्यक अशी क्रेडिट ब्युरो तपासणी केली जाईल
- कौटुंबिक उत्पन्नाच्या मूल्यांकनासाठी बोर्ड-मंजूर धोरण असेल
- कुटुंबाच्या मासिक कर्ज दायित्वांच्या परतफेडीच्या कारणास्तव बाह्य प्रवाहाच्या (आउटफ्लो) मर्यादेबाबत मासिक कौटुंबिक उत्पन्नाच्या टक्केवारीच्या रूपात बोर्ड-मंजूर धोरण असेल. हे मासिक कौटुंबिक उत्पन्नाच्या कमाल 50 टक्के मर्यादेच्या अधीन असेल
- कर्जाचे अनुदान आणि पहिल्या हप्त्याच्या परतफेडीची देय तारीख यामधील अधिस्थगनकाळ किमान एका परतफेडीच्या वारंवारतेइतका असेल
- मायक्रोफायनान्स कर्जावर कर्जदारांच्या गरजेनुसार परतफेडीच्या कालावधीची लवचिकता ग्राहकांना दिली जाईल

बी. वितरण:

- वितरणाची वेळ ग्राहकांना अगोदरच कळवली जाईल
- कर्जाचे सर्व वितरण मध्यवर्ती ठिकाणी केले जाईल
- वितरण प्रक्रियेत एकापेक्षा जास्त व्यक्तींचा सहभाग असेल

सी. संग्रह:

- संग्रह एका केंद्रीकृत ठिकाणी होईल
- संग्रह स्वस्ति च्या कर्मचाऱ्यांकडून केला जाईल आणि संग्रह रिकव्हरी एजंटना आउटसोर्स केला जाणार नाही



- फील्ड कर्मचारी हे कर्मचारी आचारसंहिता (ECOC) आणि संग्रह आचारसंहिता (CCOC) चे पालन करतील
- फील्ड कर्मचार्यांना प्रशिक्षण देऊन ग्राहकांप्रती योग्य वर्तन करणे बिंबवले जाईल
- फील्ड कर्मचार्यांकडून कोणत्याही अपमानास्पद किंवा जबरदस्ती पद्धती वापरून वसुली केली जाणार नाही
- ग्राहक सेवा क्रमांकावर तक्रारी नोंदविण्याबाबत ग्राहकांना माहिती दिली जाईल आणि ECOC किंवा CCOC चे उल्लंघन केल्याबद्दल दोषी आढळलेल्या कर्मचार्यांवर कारवाई केली जाईल.

डी. कर्जाच्या वसुलीशी संबंधित मार्गदर्शक तत्त्वे

- परतफेडीशी संबंधित अडचणींना तोंड देत असलेल्या कर्जदारांची ओळख पटवण्यासाठी, अशा कर्जदारांशी संपर्क साधण्यासाठी आणि त्यांना उपलब्ध आधाराबद्दल म्हणजेच 'कर्तव्यच्युती व्यवस्थापन धोरण' याबद्दल आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करण्यासाठी स्वस्ति एक यंत्रणा स्थापन करेल
- खालील पद्धती कठोर मानल्या जातील:
 - धमकावणे किंवा अपशब्द वापरणे
 - कर्जदाराला सतत कॉल करणे आणि/किंवा कर्जदाराला सकाळी 9:00 च्या आधी आणि संध्याकाळी 6:00 नंतर कॉल करणे
 - कर्जदाराचे नातेवाईक, मित्र किंवा सहकारी यांना त्रास देणे
 - कर्जदारांची नावे प्रसिद्ध करणे
 - कर्जदार किंवा कर्जदाराच्या कुटुंबाला/मालमतेला/प्रतिष्ठेला हानी पोहोचवण्यासाठी हिंसा किंवा इतर तत्सम माध्यमांचा वापर किंवा धमकी
 - कर्जाची व्याप्ती किंवा परतफेड न केल्यामुळे होणाऱ्या परिणामांबद्दल कर्जदाराची दिशाभूल करणे
- विद्यमान ग्राहक तक्रार निवारणामध्ये वसुली संबंधित तक्रारींचे निवारण करण्याची तरतूद असेल. कर्ज वितरणाच्या वेळी या यंत्रणेचा तपशील कर्जदाराला प्रदान केला जाईल
- स्वस्ति आपल्या वसुली उपक्रमांना कोणत्याही तृतीय पक्ष संस्थांकडे आउटसोर्स करणार नाही.

इ. किंमत:

- आकारला जाणारा व्याजदर RBI मार्गदर्शक तत्त्वे आणि स्वस्तीच्या मायक्रोफायनान्स किंमत धोरणाचे पालन करेल
- आकारले जाणारे व्याजदर हे भरमसाठ किंवा लुबाडणारे नसतील
- नॉन-क्रेडिट उत्पादने/सेवांवर कोणतेही शुल्क ग्राहकांना पूर्व सूचनेशिवाय गोळा केले जाणार नाही
- कोणतीही सुरक्षा ठेव किंवा तारण गोळा केले जाणार नाही
- ग्राहक कर्जाची पूर्व-पेमेंट करू शकतात. प्रीपेमेंटवर कोणताही दंड आकारला जाणार नाही. तथापि, विलंबित पेमेंटसाठी दंड व्याज असेल जे थकीत रकमेवर लागू केले जाईल आणि संपूर्ण कर्जाच्या रकमेवर नाही.
- संभाव्य कर्जदाराला किंमतीशी संबंधित सर्व माहिती प्रमाणित सरलीकृत तथ्यपत्रकात (सिम्युलीफाईड फॅक्टशीट) उघड केली जाईल जी लोन कार्ड चा भाग असेल
- मायक्रोफायनान्स कर्जदाराला आकारले जाणारे कोणतेही शुल्क तथ्यपत्रकात स्पष्टपणे उघड केले जाईल. तथ्यपत्रकात स्पष्टपणे नमूद नसलेली कोणतीही रक्कम कर्जदाराकडून आकारली जाणार नाही
- मायक्रोफायनान्स कर्जावर आकारले जाणारे किमान, कमाल आणि सरासरी व्याजदर स्वस्ति आपल्या सर्व कार्यालयांमध्ये, तिच्याद्वारे जारी केलेल्या साहित्यात (माहिती पुस्तिका/पत्रके) आणि वेबसाइटवरील तपशीलात ठळकपणे प्रदर्शित करेल
- व्याजदर किंवा इतर कोणत्याही शुल्कातील कोणताही बदल कर्जदाराला आधीच कळवले जाईल आणि हे बदल केवळ भविष्यात प्रभावी होतील
- कर्जदारांना दिले जाणारे प्रशिक्षण, जर असेल तर, विनामूल्य असेल.



एफ. कर्ज दस्तऐवजीकरण/लोन डॉक्युमेंटेशन

जी.१. कर्ज करार:

- स्वस्तिद्वारे ऑफर केलेल्या सर्व मायक्रोफायनान्स कर्जासाठी कर्जदाराला समजेल अश्या भाषेत कर्ज कराराचे एक मानक/स्टँडर्ड स्वरूप असावे

जी.२. लोन कार्ड:

- सर्व कर्जदारांना एक लोन कार्ड प्राप्त होईल ज्यामध्ये खालील गोष्टींचा समावेश असेल:
 - अशी माहिती जी कर्जदाराची पुरेशी ओळख करून देते
 - किंमतीबद्दल सरलीकृत तथ्यपत्रक
 - कर्जाशी संलग्न इतर सर्व अटी व शर्ती
 - प्राप्त झालेले हप्ते आणि अंतिम डिस्चार्ज सह सर्व परतफेडीची पोचपावती
 - तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क क्रमांकासह तक्रार निवारण यंत्रणेचे तपशील
 - लोन कार्डमधील सर्व नोंदी कर्जदाराला समजेल अश्या भाषेत असाव्यात
 - नॉन-क्रेडिट उत्पादने कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीनेच दिली जातील आणि अशा उत्पादनांची शुल्क रचना कर्जदाराला लोन कार्डमध्येच स्पष्टपणे कळविली जाईल
- किंमतीशी संबंधित सर्व माहिती संभाव्य कर्जदाराला आरबीआयने सूचित केल्यानुसार एका प्रमाणित सरलीकृत तथ्यपत्रकात प्रदर्शित केली जाईल. स्वस्ति, किंवा आमचे भागीदार किंवा एजंट यांनी आकारलेले कोणतेही शुल्क तथ्यपत्रकात स्पष्टपणे उघड केले जाईल. तथ्यपत्रकात स्पष्टपणे नमूद नसलेली कोणतीही रक्कम कर्जदाराकडून आकारली जाणार नाही.
- कमी-उत्पन्न कुटुंबांतील कर्जदारांना देऊ केलेल्या इतर कर्जासाठी (म्हणजेच तारण कर्ज) प्रमाणित तथ्यपत्रक प्रदान करा.

जी. ग्राहकांशी वर्तन:

- स्वस्ति तिच्या कर्मचार्यांकडून किंवा आउटसोर्स केलेल्या एजन्सीच्या कर्मचार्यांकडून होणाऱ्या अनुचित वर्तनासाठी जबाबदार असेल आणि वेळेवर तक्रार निवारण प्रदान करेल, हे कर्ज करारामध्ये आणि तिच्या कार्यालय/शाखा परिसर/वेबसाइटमध्ये प्रदर्शित केलेल्या FPC मध्ये देखील नमूद केले जाईल.

एच. प्रदर्शन:

- मायक्रोफायनान्स कर्जावर आकारले जाणारे किमान, कमाल आणि सरासरी व्याजदर आपल्या सर्व कार्यालये आणि शाखांमध्ये त्यांनी जारी केलेल्या साहित्यात (माहिती पुस्तिका/स्थानिक भाषेतील पत्रके) आणि त्यांच्या वेबसाइटवरील तपशीलात ठळकपणे प्रदर्शित करा.
- ग्राहकांच्या फायद्यासाठी शाखेत खालील माहिती प्रदर्शित केली जाईल.
 - पारदर्शकता आणि उचित कर्ज देण्याच्या पद्धतींबद्दल स्वस्ति ची वचनबद्धता व्यक्त करणारे स्थानिक भाषेतील FPC डॉक्युमेंट.
 - सर्व उत्पादन तपशील
 - आकारला जाणारा प्रभावी व्याज दर
 - प्रक्रिया शुल्क
 - विमा प्रीमियम
 - अनुचित कर्मचारी वर्तन रोखण्यासाठी स्वस्ति जबाबदार असेल अशी घोषणा आणि
 - वेळेवर तक्रार निवारण प्रदान करणे
 - ग्राहक सेवा-प्रभारीचे नाव, संपर्क क्रमांक आणि ईमेल पत्ता
 - RBI च्या DNBS च्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याचे संपर्क तपशील ज्यांच्या अधिकारक्षेत्रात स्वस्ति कार्यालय येते.



I. तक्रार निवारण

कोणत्याही तक्रारीच्या बाबतीत, ग्राहकांनी खालील क्रमांकावर कॉल करावा:

ग्राहक तक्रारींसाठी प्रभारी अधिकारी – गणेश क्षीरसागर

फोन नंबर – +91-9769616817 (सकाळी १० ते सायंकाळी ५ दरम्यान)

custservice@svasti.in वरही तक्रारी करता येतील

कर्मचार्यांचे अयोग्य वर्तन रोखण्यासाठी स्वस्ति जबाबदार आहे. स्वस्ति वेळेवर तक्रार निवारणाची खात्री देते.

एका महिन्यात तक्रारींची दखल न घेतल्यास, ग्राहक याकडे आवाहन करू शकतात:

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) च्या गैर-बँकिंग पर्यवेक्षण (DNBS) विभागाच्या प्रादेशिक कार्यालयाचे प्रभारी अधिकारी.

RBI च्या DNBS च्या प्रादेशिक कार्यालयाचा पत्ता:

फोर्ट ग्लॅसिस, 16, राजाजी सलाई, पो.बॉ. नं. 40

चेन्नई - 600001

दूरध्वनी: 044-2536 1490, 044-2539 9222.

फॅक्स: 044-2539 3797.

जे. डेटाची गोपनीयता

- स्वस्ति तिच्या गोपनीयता धोरणानुसार हस्तगत केलेल्या ग्राहक आणि कौटुंबिक डेटाच्या गोपनीयतेचे संरक्षण करेल
- ग्राहकांची माहिती CICs सह आवश्यकतेनुसार हस्तगत आणि सामायिक करण्यासाठी ग्राहक व त्यांच्या कुटुंबांकडून संमती घेतली जाईल

फेअर प्रॅक्टिस कोड विषयी संवाद:

- FPC प्रदर्शित केले जाईल:
 - आमच्या सर्व कार्यालयांमध्ये आणि आमच्या वेबसाइटवर
 - आमच्या सर्व शाखा आणि केंद्रीय वितरण स्थानांवर (CDLs) स्थानिक भाषेत
- सर्व कर्मचार्यांना फेअर प्रॅक्टिस कोड आणि ग्राहकांशी योग्य वागणूक याविषयी प्रशिक्षित केले जाईल

शिस्तभंगाची प्रक्रिया:

- या धोरणाचे कोणतेही उल्लंघन मानवी संसाधन धोरणात नमूद केलेल्या शिस्तभंगाच्या धोरणानुसार शिस्तभंगाची कारवाई ओढवेल

देखरेख आणि अनुपालन:

- अंतर्गत ऑडिट टीम तिच्या नियमित उपक्रमांचा एक भाग म्हणून फेअर प्रॅक्टिस कोड च्या अनुपालनावर लक्ष ठेवेल आणि त्रैमासिक आधारावर बोर्ड व व्यवस्थापनाला अहवाल देईल.