निष्पक्ष व्यवहार संहिता

दिनांक अनुमोदित: **10 - 03 - 2025**

संस्करण 1.1

उचित व्यवहार संहिता
(FAIR PRACTICE CODE)

(10 मार्च 2025 को निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित उचित व्यवहार संहिता का संशोधित संस्करण)

नियामक संदर्भ: आरबीआई (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां - जिम्मेदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, 2025 और NBFC-MFIs के लिए अन्य लागू नियामक दिशानिर्देशों पर आधारित।

दस्तावेज़ का नाम	उचित व्यवहार संहिता
संस्करण	1.1
द्वारा तैयार	अनुपालन विभाग
द्वारा समीक्षित	निदेशक मंडल
द्वारा अनुमोदित	निदेशक मंडल
दस्तावेज़ स्वामी	अनुपालन विभाग
प्रभावी तिथि	10.03.2025

परिचय

राध्या माइक्रो फाइनेंस (Radhya Micro Finance) कंपनी अधिनियम, 2013 के तहत पंजीकृत एक प्राइवेट लिमिटेड कंपनी है और यह 19 अक्टूबर 2023 के मास्टर डायरेक्शन - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 (SBR Directions), जिसे समय-समय पर संशोधित किया जाता है, के तहत एक NBFC-बेस लेयर (BL) के रूप में भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) के साथ पंजीकृत है। इसे SBR निर्देशों के तहत NBFC-MFI के रूप में वर्गीकृत किया गया था और इसे भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा 2 जुलाई 2024 से अपना लाइसेंस प्रदान किया गया था।

कंपनी कम आय वाले परिवारों और व्यक्तियों के जीवन की गुणवत्ता में सुधार के लिए माइक्रोफाइनेंस सेवाएं प्रदान करती है। कंपनी पारदर्शिता और सत्यनिष्ठा के उच्चतम स्तर को बनाए रखते हुए अपने उधारकर्ताओं को गुणवत्तापूर्ण सेवाएं प्रदान करने का निरंतर प्रयास करती है।

कंपनी यह सुनिश्चित करती है कि जिम्मेदार ऋण देने, पारदर्शिता और मूल मूल्यों के सिद्धांतों का अक्षरशः पालन किया जाए। इस संबंध में, कंपनी आरबीआई (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां - जिम्मेदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, 2025 का पालन करती है, और SBR निर्देश, 2023 के प्रासंगिक प्रावधानों का पालन करना जारी रखती है। इसके अलावा, कंपनी ने माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशंस नेटवर्क (MFIN) द्वारा विकसित एकीकृत उद्योग आचार संहिता को अपनाया है।

उचित व्यवहार संहिता के उद्देश्य

• एक उचित व्यवहार संहिता (FPC) तैयार करना और FPC के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए प्रक्रिया और दिशानिर्देश निर्धारित करना जो नियामक और स्व-नियामक संगठनों (SROs) द्वारा निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुपालन में हो और कंपनी द्वारा प्राप्त अनुभवों से सीख लेते हुए FPC के दायरे को बढ़ाना।

• उधारकर्ताओं को धोखाधड़ी, गलत बयानी, धोखे और अनैतिक प्रथाओं से बचाना।

• यह सुनिश्चित करना कि ऋण देने और वसूली से संबंधित सभी प्रथाएं उचित हों और उधारकर्ता की गरिमा का सम्मान बनाए रखें।

• सभी कर्मचारियों और उधारकर्ताओं को FPC पर प्रभावी ढंग से प्रशिक्षित करना और यह सुनिश्चित करना कि वे हर समय FPC का पालन करें।

• FPC के प्रभावी कार्यान्वयन की निगरानी करना और विचलनों के प्रति शून्य सहनशीलता (zero tolerance) बनाए रखना।

• कंपनी द्वारा प्राप्त अनुभवों के अलावा RBI और SRO दिशानिर्देशों के आधार पर FPC की लगातार समीक्षा और संशोधन करना।

मूल मूल्य

• जवाबदेही (Responsiveness) - कंपनी अपने उधारकर्ताओं की जरूरतों और आवश्यकताओं के प्रति एक उत्तरदायी संगठन बनने का प्रयास करती है। हम उधारकर्ताओं की बदलती जरूरतों को समझने और उनकी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए उपयुक्त उत्पादों और सेवाओं को विकसित करने का निरंतर प्रयास करते हैं।

• सत्यनिष्ठा (Integrity) - कंपनी अपने उधारकर्ताओं के साथ अपने सभी व्यवहारों में निष्पक्षता और सत्यनिष्ठा के उच्चतम स्तर को बनाए रखने और की गई प्रतिबद्धताओं को पूरा करने का प्रयास करती है।

• प्रतिबद्धता (Commitment) - उधारकर्ता को उच्चतम स्तर की संतुष्टि और इष्टतम दक्षता देने के लिए व्यावसायिकता और उत्साह के साथ सभी गतिविधियों और कार्यों को करना।

• टीम भावना (Team Spirit) - तालमेल बनाने के लिए एक साथ काम करना जिसके परिणामस्वरूप घातीय वृद्धि (exponential growth) होती है।

उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश

ऋण आवेदन

• उधारकर्ता को सभी संचार स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होने चाहिए।

• ऋण आवेदन स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होना चाहिए।

• उधारकर्ता को ऋण आवेदन प्राप्त होने की पावती (acknowledgment) प्रदान की जाएगी। पावती स्थानीय भाषा में होनी चाहिए जो स्पष्ट रूप से उस समय सीमा को संप्रेषित करे जिसके भीतर ऋण आवेदन का निपटान किया जाएगा।

• ऋण आवेदन में प्रभावी ब्याज दर, प्रोसेसिंग शुल्क और बीमा प्रीमियम शामिल होना चाहिए और ऋण आवेदन लेते समय उधारकर्ता को इसकी जानकारी दी जानी चाहिए ताकि अन्य ऋणदाताओं द्वारा दिए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।

• ऋण आवेदन पत्र में उन दस्तावेजों को दर्शाया जाना चाहिए जिन्हें आवेदन पत्र के साथ जमा करने की आवश्यकता है।

ऋण मूल्यांकन और नियम व शर्तें

• उधारकर्ता के व्यवसाय, घरेलू आय, उसके वर्तमान कर्ज को समझने और इस प्रकार उसकी ऋण आवश्यकता और पुनर्भुगतान क्षमता का आकलन करने के लिए हर ऋण का मूल्यांकन किया जाना चाहिए।

• शाखा प्रबंधक द्वारा अनिवार्य रूप से ऋण मूल्यांकन किया जाना चाहिए और मूल्यांकन फॉर्म भरा जाना चाहिए।

• राध्या उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में, जिसे वह समझता हो, स्वीकृति पत्र या किसी अन्य माध्यम से लिखित रूप में सूचित करेगी, जिसमें स्वीकृत ऋण राशि के साथ-साथ नियम और शर्तें शामिल होंगी, जिनमें वार्षिक ब्याज दर और इसके लागू होने की विधि शामिल है, और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी।

• चूंकि NBFCs के खिलाफ प्राप्त शिकायतें आम तौर पर उच्च ब्याज/दंडात्मक शुल्क वसूलने से संबंधित होती हैं, इसलिए एक NBFC ऋण समझौते या ऋण दस्तावेज़ में देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए दंड का उल्लेख मोटे अक्षरों (bold) में करेगा।

• राध्या माइक्रो फाइनेंस ऋण स्वीकृति या संवितरण (disbursement) के समय प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण समझौते की एक प्रति और सभी संबंधित संलग्नक प्रदान करेगी। यह सुनिश्चित करता है कि उधारकर्ता ब्याज दर सहित नियमों और शर्तों से पूरी तरह अवगत हैं, और किसी भी भविष्य के विवाद को रोकने में मदद करता है।

ऋण के मूल्य निर्धारण में आचरण के पहलू

• माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर कोई पूर्व-भुगतान (pre-payment) शुल्क नहीं लगाया जाएगा। विलंबित भुगतान के लिए शुल्क, यदि कोई हो, अतिदेय (overdue) राशि पर लागू होगा न कि संपूर्ण ऋण राशि पर।

• राध्या अपने सभी कार्यालयों में, उसके द्वारा जारी साहित्य (सूचना पुस्तिकाओं/पैम्फलेट) में और अपनी वेबसाइट पर विवरण में माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर लिए जाने वाले न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी। यह जानकारी पर्यवेक्षी रिटर्न में भी शामिल की जाएगी और पर्यवेक्षी जांच के अधीन होगी।

• ब्याज दर या किसी अन्य शुल्क में किसी भी बदलाव की सूचना उधारकर्ता को पहले ही दी जाएगी और ये बदलाव केवल भविष्यव्यापी (prospectively) प्रभाव से लागू होंगे।

• अपने जागरूकता अभियानों के हिस्से के रूप में, स्व-नियामक संगठन (SROs) / अन्य उद्योग संघ एक जिले में काम कर रहे अपने सदस्यों द्वारा लिए जाने वाले माइक्रोफाइनेंस

ऋणों पर ब्याज दरों की सीमा प्रकाशित कर सकते हैं। SROs / अन्य उद्योग संघ अपने सदस्यों को अत्यधिक ब्याज दर वसूलने के खिलाफ भी संवेदनशील बना सकते हैं।

नियम और शर्तों में बदलाव सहित ऋण का संवितरण

• स्वीकृति पत्र में स्वीकृत ऋण राशि, ब्याज दर, प्रोसेसिंग शुल्क, बीमा प्रीमियम, ऋण अवधि और पुनर्भुगतान आवृत्ति के साथ निष्पादित किए जाने वाले दस्तावेज़ शामिल हैं।

• हम ऋण स्वीकृति स्वीकार करने वाले उधारकर्ता के हस्ताक्षर/अंगूठे का निशान अनिवार्य रूप से लेंगे।

• राध्या ऋण पुनर्भुगतान अनुसूची के साथ की फैक्ट स्टेटमेंट (Key Fact Statement) प्रदान करेगी। ऋण पुनर्भुगतान अनुसूची में ऋण के सभी महत्वपूर्ण नियम और शर्तें शामिल हैं जिनमें वार्षिक प्रभावी ब्याज दर, प्रोसेसिंग शुल्क, बीमा प्रीमियम और नियम व शर्तें शामिल हैं।

• उधारकर्ता को ऋण दस्तावेज़ में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति के साथ ऋण दस्तावेज़ की एक प्रति भी प्रदान की जाएगी।

• राध्या संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में देगी। राध्या यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भविष्य के प्रभाव से लागू हों। इस संबंध में ऋण समझौते में एक उपयुक्त शर्त शामिल की जानी चाहिए।

• ब्याज दरों और शुल्कों में कोई भी बदलाव केवल भविष्य के प्रभाव से लागू होता है। ऋण समझौते में इस पर एक उपयुक्त शर्त होनी चाहिए।

• राध्या ऋणों पर फोरक्लोज़र (foreclosure) शुल्क / पूर्व-भुगतान दंड नहीं वसूलेगी। विलंबित भुगतान के लिए जुर्माना, यदि कोई हो, अतिदेय राशि पर लगाया जाएगा न कि संपूर्ण ऋण राशि पर।

• ऋण आवेदन की प्रक्रिया सरल होगी और पूर्व-निर्धारित समय के अनुसार ऋण संवितरित किया जाएगा।

• प्रत्येक ऋण उत्पाद पर माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर ली जाने वाली न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों की प्रभावी दर, प्रोसेसिंग शुल्क और बीमा प्रीमियम सभी शाखाओं और प्रधान

कार्यालय में, जारी किए गए साहित्य (स्थानीय भाषा में) और कंपनी की वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाएंगे।

ऋण दस्तावेज़ / ऋण कार्ड में प्रकटीकरण

• सभी ऋण नियम और शर्तें उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में सूचित की जाएंगी जो आसानी से समझ में आ जाए। उधारकर्ता को निम्नलिखित विवरणों की स्पष्ट रूप से जानकारी दी जाएगी:

- घटती शेष राशि (declining balance) पर ली जाने वाली वार्षिक ब्याज दर

- ऋण के मूल्य निर्धारण में विभिन्न घटक शामिल होते हैं जैसे; ब्याज दर मॉडल (निधियों की लागत, जोखिम प्रीमियम और मार्जिन से मिलकर) और प्रत्येक घटक की मात्रा, दिए गए उद्देश्य मापदंडों और उधारकर्ताओं की श्रेणी के लिए प्रत्येक घटक के प्रसार की सीमा। मॉडल माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर लागू ब्याज दर और शुल्कों की अधिकतम सीमा (ceiling) को इंगित करता है।

- विलंबित भुगतान पर जुर्माना लगाया जाएगा

- उधारकर्ता से कोई सुरक्षा जमा / मार्जिन एकत्र नहीं किया जा रहा है

- ऋण देने और पहली किश्त के पुनर्भुगतान की देय तिथि के बीच की मोहलत (moratorium) पुनर्भुगतान की आवृत्ति के बराबर या उससे अधिक है

- एक आश्वासन कि उधारकर्ता के डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।

- जानकारी जो पर्याप्त रूप से उधारकर्ता की पहचान करती है

- मूल्य निर्धारण पर सरलीकृत तथ्य पत्रक (fact sheet)

- प्राप्त किश्तों और अंतिम निर्वहन (discharge) सहित सभी पुनर्भुगतानों की फील्ड कर्मचारियों द्वारा पावती

- शिकायत निवारण प्रणाली और टोल-फ्री कस्टमर केयर हेल्पलाइन नंबर जो ऋण कार्ड पर मुद्रित हो और शाखाओं में प्रदर्शित हो

• यदि कोई गैर-क्रेडिट उत्पाद जारी किया जाता है, तो वह उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से होगा, और शुल्क संरचना को ऋण कार्ड में ही सूचित किया जाएगा।

उचित प्रथाएं और नैतिक व्यवहार

• उधारकर्ता के साथ कंपनी का सभी लेनदेन खुला, निष्पक्ष और नैतिक होगा।

• कंपनी के सभी कर्मचारी उधारकर्ताओं के साथ सम्मान और गरिमा के साथ व्यवहार करेंगे।

• हम RBI दिशानिर्देशों के अनुसार सभी पात्र उधारकर्ताओं को माइक्रोफाइनेंस सेवाएं प्रदान करते हैं।

• हमारी ब्याज दर और शुल्क RBI दिशानिर्देशों के अनुसार हैं।

• हम मानक KYC मानदंडों के अनुसार उधारकर्ताओं से प्रासंगिक दस्तावेजों की प्रतियां प्राप्त करेंगे। मांगे गए अतिरिक्त दस्तावेज लेन-देन को पूरा करने के लिए उचित और आवश्यक होने चाहिए।

• हम उत्पादों को बंडल नहीं करेंगे। बंडलिंग का एकमात्र अपवाद क्रेडिट जीवन बीमा उत्पादों (यदि लागू हो) के संबंध में किया जा सकता है, जो आम तौर पर ऋण के साथ बंडल करके पेश किए जाते हैं। बीमा की शर्तों को पारदर्शी रूप से उधारकर्ता को अवगत कराया जाना चाहिए और इसे RBI और बीमा नियामक और विकास प्राधिकरण (IRDA) के मानदंडों का पालन करना चाहिए।

• उधारकर्ताओं को दिया जाने वाला प्रशिक्षण निःशुल्क होगा। फील्ड कर्मचारियों को ऐसा प्रशिक्षण देने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा और उधारकर्ताओं को ऋण/अन्य उत्पादों से संबंधित प्रक्रिया और प्रणालियों से पूरी तरह अवगत कराया जाएगा।

<u>उधारकर्ता जागरूकता और प्रशिक्षण</u>

• उधारकर्ताओं को ऋण के नियमों और शर्तों को समझाने के लिए 2 दिन का प्रशिक्षण दिया जाता है।

• प्रशिक्षण ऋण राशि के उचित उपयोग, अत्यधिक उधार लेने के खतरों, ऋण राशि के दुरुपयोग आदि पर भी जोर देता है।

• उधारकर्ताओं को यह भी बताया जाता है कि विलंबित भुगतान के मामले में दंडात्मक शुल्क लिया जाता है।

• उधारकर्ताओं को यह भी बताया जाता है कि उन्हें मूलधन, ब्याज, प्रोसेसिंग शुल्क और बीमा प्रीमियम के अलावा कुछ भी भुगतान करने की आवश्यकता नहीं है।

अत्यधिक ब्याज का विनियमन

• रिजर्व बैंक को NBFCs द्वारा कुछ ऋणों और अग्रिमों पर अत्यधिक ब्याज और शुल्क लगाने के संबंध में कई शिकायतें मिल रही हैं। यद्यपि ब्याज दरें रिजर्व बैंक द्वारा विनियमित नहीं की जाती हैं, लेकिन एक निश्चित स्तर से अधिक ब्याज दरों को अत्यधिक के रूप में देखा जा सकता है और यह न तो टिकाऊ हो सकता है और न ही सामान्य वित्तीय अभ्यास के अनुरूप हो सकता है।

• राध्या का बोर्ड फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण और अग्रिमों के लिए ली जाने वाली ब्याज दर का निर्धारण करेगा।

• ब्याज दरें कंपनियों की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएंगी या प्रासंगिक समाचार पत्रों में प्रकाशित की जाएंगी। वेबसाइट पर या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में परिवर्तन होने पर अपडेट किया जाएगा।

• ब्याज दर वार्षिक दर होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता उन सटीक दरों से अवगत हो जो खाते पर ली जाएंगी।

अत्यधिक कर्ज से बचना

• शाखा प्रबंधक ऋण स्वीकृत करने से पहले उधारकर्ताओं के वर्तमान ऋणग्रस्तता (indebtedness) के संबंध में उचित पूछताछ करेंगे।

• हम यह सुनिश्चित करेंगे कि ऋण व्यापक मापदंडों अर्थात् घरेलू प्रोफ़ाइल, घरेलू आय और घरेलू खर्चों पर विचार करते हुए उधारकर्ता की वार्षिक घरेलू आय के मूल्यांकन के आधार पर प्रदान किया जाए।

• हम कर्ज के स्तर पर क्रेडिट सूचना कंपनियों (CICs) को सटीक डेटा प्रदान करते हैं और उधारकर्ताओं से घोषणाएं प्राप्त करके, जहां भी उपलब्ध हो बैंक खाता विवरण का सत्यापन करके और स्थानीय पूछताछ आदि के माध्यम से इसका पता लगाते हैं।

• हम नकदी के प्रवाह (outflow) का पता लगाने के लिए मासिक घरेलू आय वाले घरों के मासिक दायित्वों के पुनर्भुगतान का आकलन करते हैं।

• हम उद्योग संघों द्वारा तय की गई ऋणग्रस्तता सीमा और RBI द्वारा निर्धारित समग्र निर्धारित सीमा से अधिक नहीं होंगे।

• हम उधारकर्ताओं को अत्यधिक उधार लेने के बुरे प्रभावों के बारे में शिक्षित करेंगे।

ऋण की वसूली से संबंधित दिशानिर्देश

• एक NBFC पुनर्भुगतान संबंधी कठिनाइयों का सामना कर रहे उधारकर्ताओं की पहचान करने, ऐसे उधारकर्ताओं के साथ जुड़ने और उन्हें उपलब्ध उपाय के बारे में आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए एक तंत्र स्थापित करेगा।

• वसूली उधारकर्ता और NBFC द्वारा पारस्परिक रूप से तय किए गए एक नामित/केंद्रीय नामित स्थान पर की जाएगी। हालांकि, यदि उधारकर्ता निर्दिष्ट/केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है, तो फील्ड कर्मचारियों को उधारकर्ता के निवास या कार्य स्थल पर वसूली करने की अनुमति दी जाएगी।

• राध्या संग्रह नीति (collection policy) पर सभी कर्मचारियों को प्रशिक्षित करेगी और उधारकर्ताओं के साथ उचित व्यवहार करेगी।

• राध्या यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारी उधारकर्ताओं के साथ सभी बातचीत के दौरान विनम्र भाषा का उपयोग करें, मर्यादा बनाए रखें और सांस्कृतिक संवेदनशीलता का सम्मान करें।

• राध्या या उसका एजेंट वसूली की दिशा में किसी भी कठोर तरीके में शामिल नहीं होगा। पूर्वगामी के सामान्य अनुप्रयोग को सीमित किए बिना, निम्नलिखित प्रथाओं को कठोर माना जाएगा:

- धमकी देने वाली या अपमानजनक भाषा का प्रयोग
- उधारकर्ता को बार-बार कॉल करना और/या उधारकर्ता को सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद कॉल करना
- उधारकर्ता के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना
- उधारकर्ताओं का नाम प्रकाशित करना
- उधारकर्ता या उधारकर्ता के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या अन्य समान साधनों का उपयोग या उपयोग की धमकी
- उधारकर्ता को कर्ज की सीमा या गैर-पुनर्भुगतान के परिणामों के बारे में गुमराह करना।

• राध्या यह सुनिश्चित करने के लिए कड़ी निगरानी रखेगी कि कर्मचारी उधारकर्ताओं के साथ दुर्व्यवहार या अनादर न करें। हम इसे ऋण समझौते/दस्तावेज़ में शामिल करेंगे।

• एक NBFC के पास वसूली संबंधी शिकायतों के निवारण के लिए एक समर्पित तंत्र होगा। इस तंत्र का विवरण ऋण संवितरण के समय उधारकर्ता को प्रदान किया जाएगा।

• उचित व्यवहार संहिता (Fair Practice Code) के विरुद्ध किसी भी दुर्व्यवहार या विचलन के लिए कर्मचारियों के खिलाफ अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाएगी।

• हम सभी शाखा परिसरों, प्रधान कार्यालय/पंजीकृत कार्यालय में FPC प्रदर्शित करेंगे, और इसे अपनी वेबसाइट पर अपलोड करेंगे।

उधारकर्ता की जानकारी की गोपनीयता

• हम उधारकर्ताओं की गोपनीयता का सम्मान करेंगे और उधारकर्ता की जानकारी को निजी और गोपनीय मानेंगे।

• हम क्रेडिट ब्यूरो, वैधानिक संगठनों और तीसरे पक्ष (third parties) के साथ उधारकर्ता डेटा साझा करने पर ऋण दस्तावेज़ में पर्याप्त प्रकटीकरण (disclosure) शामिल करेंगे।

• हम अपने कर्मचारियों को उधारकर्ता डेटा की निष्ठा और गोपनीयता पर प्रशिक्षित करेंगे। हम इस खंड को नियुक्ति पत्र में शामिल करेंगे।

प्रतिक्रिया और शिकायत निवारण तंत्र

• कंपनी अपने नीति-निर्माण के केंद्र में उधारकर्ताओं को रखते हुए एक उधारकर्ता-केंद्रित संगठन बनने का प्रयास करती है और सभी नीतियां और प्रक्रियाएं उधारकर्ताओं को कुशल और तेज सेवाएं प्रदान करने के लिए डिज़ाइन की गई हैं। हालांकि हमने यह सुनिश्चित करने के लिए सभी कदम उठाए हैं कि उधारकर्ता सेवा को अत्यधिक महत्व दिया जाए, यदि कोई प्रतिक्रिया या शिकायत है, तो यह शिकायत निवारण तंत्र शिकायतों के समय पर निवारण/प्रतिक्रिया की सुनवाई का प्रावधान करता है। इसके अलावा, प्राप्त सभी शिकायतों और प्रतिक्रियाओं की संगठन के उच्चतम स्तर पर समीक्षा की जाती है, नीतियों की समीक्षा की जाती है और वितरण तंत्र को मजबूत करने और बेहतर सेवाएं प्रदान करने के लिए निर्णय लिए जाते हैं।

• कंपनी ने अपने नोटिस बोर्ड पर क्रेडिट मैनेजर से पदानुक्रम (hierarchy) में वरिष्ठ अधिकारियों का नाम, पदनाम, पता और टेलीफोन नंबर प्रदर्शित किया है, जो एक शिकायत

निवारण अधिकारी के रूप में कार्य करते हैं, जिनसे उधारकर्ता कंपनी के खिलाफ अपनी शिकायतों को हल करने के लिए संपर्क कर सकते हैं।

• मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को चार सप्ताह के भीतर अपनी प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगी और ग्राहक को सूचित करेगी कि यदि वह प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है तो शिकायत को उच्च स्तर पर कैसे बढ़ाया जाए।

• कंपनी ने अपना "ब्याज और अन्य शुल्कों के निर्धारण में आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं" विकसित की हैं और इन्हें नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित किया गया है और तदनुसार, भविष्य में, इसे कंपनी की वेबसाइट पर डाला जाएगा।

• प्रत्येक ऋण कार्ड में प्रधान कार्यालय में स्थित ग्राहक सेवा अधिकारी का टोल-फ्री नंबर होता है। ग्राहक उस टोल-फ्री नंबर पर संपर्क कर सकते हैं और शिकायत का निवारण किया जाएगा।

• कंपनी ग्राहक से प्रदान की गई सेवाओं पर प्रतिक्रिया देने का अनुरोध करेगी। यह कर्मचारियों द्वारा सीधे संपर्क के माध्यम से या समय-समय पर आयोजित किए जाने वाले विशिष्ट ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षणों के माध्यम से किया जा सकता है।

• प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा कंपनी द्वारा की जाएगी और ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट त्रैमासिक रूप से कंपनी के निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।

समीक्षा और निगरानी

• संबंधित कर्मचारी द्वारा दैनिक आधार पर समाधानों की स्थिति की निगरानी की जाएगी।

• हर महीने, प्राप्त सभी शिकायतों, प्रदान किए गए प्रस्तावों और टर्न-अराउंड समय (turn-around time) सहित उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन की समीक्षा अनुपालन अधिकारी द्वारा की जाएगी जो बदले में निदेशक मंडल के समक्ष प्रस्तुत करता है।

• बोर्ड हर तिमाही में शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावशीलता सहित उचित व्यवहार संहिता के कामकाज की समीक्षा करता है।

FPC और GRM का प्रसार

• हमारी मानव संसाधन (HR) नीति में सभी कर्मचारियों की भर्ती, उनके प्रशिक्षण और रिपोर्टिंग संरचना के लिए मानदंड हैं। मानदंड योग्यता, कौशल सेट और सामाजिक और व्यवहार संबंधी

पहलुओं को कवर करते हैं। प्रत्येक कर्मचारी को FPC, GRM, आचार संहिता, व्हिसल ब्लोअर (Whistle Blower) तंत्र और उधारकर्ताओं से निपटने के उचित तरीके पर प्रशिक्षित किया जाता है। MFIN और साधान (Sadhan) द्वारा उद्योग आचार संहिता में प्रदान किए गए दिशानिर्देश, जिन्हें पहले ही बोर्ड द्वारा अनुमोदित और अपनाया गया था, को प्रभावी ढंग से लागू किया जाएगा।

कर्मचारियों का प्रशिक्षण:

• राध्या के पास कर्मचारियों के आचरण और उनकी भर्ती, प्रशिक्षण और निगरानी प्रणाली के संबंध में बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति होगी। इस नीति में, अन्य बातों के अलावा, कर्मचारियों के लिए न्यूनतम योग्यता निर्धारित की जाएगी और ग्राहकों से निपटने के लिए आवश्यक प्रशिक्षण उपकरण प्रदान किए जाएंगे। कर्मचारियों के प्रशिक्षण में ग्राहकों के प्रति उचित व्यवहार विकसित करने के कार्यक्रम शामिल होंगे। ग्राहकों के प्रति कर्मचारियों के आचरण को उनके मुआवजे के मैट्रिक्स (compensation matrix) में उचित रूप से शामिल किया जाएगा।

• सभी कर्मचारियों को उचित व्यवहार संहिता (FPC), शिकायत निवारण तंत्र सहित, और विनम्र और सम्मानजनक व्यवहार सुनिश्चित करने के लिए सॉफ्ट कौशल (soft skills) पर प्रशिक्षित किया जाएगा।

• प्रत्येक कर्मचारी को इस तरह से प्रशिक्षित किया जाता है कि उधारकर्ता को उचित सम्मान दिया जाए और उसके साथ गरिमा और आत्मसम्मान के साथ व्यवहार किया जाए।

• कर्मचारियों को संभावित उधारकर्ताओं के परिवार की आय और मौजूदा ऋण के बारे में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है।

सामान्य

• राध्या उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से तब तक परहेज करेगी, जब तक कि ऋण समझौते में दिए गए उद्देश्यों के लिए आवश्यक न हो, जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले से प्रकट न की गई कोई नई जानकारी कंपनी के संज्ञान में न आई हो।

• यदि कोई उधारकर्ता अपने ऋण खाते के हस्तांतरण (transfer) का अनुरोध करता है, तो राध्या माइक्रो फाइनेंस अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर अपनी सहमति या आपत्ति सूचित करेगी। कोई भी हस्तांतरण एक पारदर्शी और निष्पक्ष प्रक्रिया सुनिश्चित करते हुए संविदात्मक शर्तों और लागू कानूनों के अनुसार किया जाएगा।

• ऋण की वसूली के मामले में, कंपनी आश्वस्त करती है कि -

- यह अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी जैसे कि विषम समय में उधारकर्ताओं को परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि, और ईमानदारी से ऐसे किसी भी व्यवहार से बचेगी जो किसी भी तरह के खतरे या हिंसा का सुझाव दे।

- जब देय राशि की वसूली के लिए आवश्यकता उत्पन्न हो, तो उधारकर्ता के स्थान के दौरे के दौरान शालीनता और मर्यादा बनाए रखें।

- यह परिवार में शोक या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों जैसे अनुचित अवसरों पर देय राशि एकत्र करने के लिए कॉल/विजिट करने से बचेगी।

• कंपनी ने RBI के दिशानिर्देशों के आधार पर हिंदी और अंग्रेजी दोनों में अपनी उचित व्यवहार संहिता (FPC) का मसौदा तैयार किया है और इसे कंपनी की वेबसाइट पर डाला जाएगा।

• कर्मचारियों को पदोन्नति देते समय FPC, GRM, आचार संहिता और व्हिसल ब्लोअर तंत्र के पालन को अत्यधिक महत्व दिया जाएगा।

• उन कर्मचारियों के खिलाफ अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाएगी जो FPC, GRM, आचार संहिता और व्हिसल ब्लोअर तंत्र का पालन नहीं करते हैं।

• नए उधारकर्ताओं को संगठन की नीतियों और प्रक्रियाओं के बारे में सूचित किया जाना चाहिए ताकि उन्हें उधारकर्ताओं के रूप में अपने अधिकारों को समझने में मदद मिल सके।

निदेशक मंडल की जिम्मेदारियां

• निदेशक मंडल संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र भी निर्धारित करेगा। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण देने वाली संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए।

• निदेशक मंडल उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा के लिए भी प्रावधान करेगा। ऐसी

समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि इसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।

NBFCs द्वारा शारीरिक/दृष्टिबाधित लोगों को ऋण सुविधाएं

• कंपनी विकलांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं को प्रदान करने में भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी की सभी शाखाएं ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेंगी। कंपनी अपने सभी स्तरों पर कर्मचारियों के लिए आयोजित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में कानून और अंतरराष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा उन्हें गारंटीकृत विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों से युक्त एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगी। इसके अलावा, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कंपनी द्वारा पहले से स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के तहत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण किया जाए।

उचित व्यवहार संहिता के संचार की भाषा और तरीका:

• यहां ऊपर दिए गए दिशानिर्देशों के आधार पर उचित व्यवहार संहिता (जो अधिमानतः स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगी) कंपनी द्वारा बोर्डों के अनुमोदन से स्थापित की जाएगी। इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर डाला जाएगा।

प्रशासन और समीक्षा:

• राध्या का निदेशक मंडल इस नीति के प्रशासन, व्याख्या, अनुप्रयोग और समीक्षा के लिए जिम्मेदार होगा।

• राध्या के अनुपालन अधिकारी को भी किसी भी स्तर पर यदि आवश्यक हो तो राध्या के निदेशक मंडल के उचित अनुमोदन/अनुसमर्थन (ratification), जैसा भी मामला हो, के साथ इस नीति में आवश्यक बदलाव लाने का अधिकार होगा।

प्रकटीकरण:

• उचित व्यवहार संहिता का विवरण राध्या द्वारा अपनी वेबसाइट पर प्रकट किया जाएगा।

ऋत्विक कोठीवाल

निदेशक और प्रमोटर