



फेअर प्रॅक्टिसेस कोड ऑफ नम्रा फायनान्स लिमिटेड

RBI/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 दिनांक 14 मार्च 2022 च्या परिपत्रकाद्वारे भारतीय रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने जारी केलेल्या अधिसूचनेनुसार, नम्रा फायनान्स लिमिटेडने एक उचित प्रॅक्टिसेस नियम तयार केला आहे. व्यवसाय व्यवहार करताना खालील प्रक्रिया/पद्धती अवलंबणे.

A. सामान्य मार्गदर्शक तत्त्वे

(i) कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- कर्जदाराशी होणारे सर्व संभाषण स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत असावे.
- कर्जाच्या अर्जामध्ये कर्जदाराकडून आवश्यक असलेली आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल. कर्जाच्या अर्जामध्ये कर्जदाराचे नाव, पत्ता, जन्मतारीख, फोटो, फोन नंबर, कौटुंबिक तपशील, उत्पन्नाचा तपशील, खर्च, परतफेडीची जबाबदारी इत्यादी तपशील आणि फोटो ओळख पुरावा अर्जासोबत सादर करावयाची आवश्यक कागदपत्रे यांचा समावेश असेल. , राहण्याचा पुरावा, उत्पन्नाचा पुरावा असल्यास इ.
- कंपनी सर्व कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्याची पावती देईल. कंपनी सर्व कर्ज अर्ज वाजवी कालावधीत निकाली काढेल, परंतु कर्ज अर्जाच्या तारखेपासून तीन आठवड्यांनंतर नाही.
- RBI च्या KYC नियमांचे पालन करण्यासाठी कर्जदाराकडून सर्व आवश्यक कागदपत्रे गोळा केली जातील.

(ii) कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

कंपनी कर्जदाराला समजलं या प्रमाणे स्थानिक भाषेत (मंजूर पत्राद्वारे किंवा तत्सम, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, व्याजदर, परतफेडीचे वेळापत्रक, इतर शुल्कांसह अटी व शर्ती) लिखित स्वरूपात कळवेल. व्याजाचा प्रभावी दर. कर्जदाराकडून या अटी व शर्तीची स्वीकृती कर्ज पूर्णपणे पूर्ण झाल्यानंतर किमान दोन वर्षांपर्यंत रेकॉर्डवर ठेवली जाईल.



कर्जाच्या कराराची एक प्रत, मंजूरी पत्र किंवा कराराच्या सर्व अटी व शर्ती असलेले तत्सम दस्तऐवज कर्ज वाटप केल्यानंतर वाजवी वेळेत ग्राहकाला दिले जातील.

मायक्रो फायनान्स ग्राहकांवर दंडात्मक व्याज आकारले जाणार नाही.

उत्पन्न मूल्यांकन

हाऊस होल्ड कुटुंबात पती, पत्नी आणि अविवाहित मुले यांचा समावेश होतो आणि त्यांचे उत्पन्न पात्रता निकषांसाठी गणले जाईल. ज्या कुटुंबाचे एकूण उत्पन्न 25000 रुपये किंवा त्यापेक्षा कमी दरमहा आहे ते मायक्रो फायनान्स कर्जासाठी पात्र आहेत जर त्यांच्या कर्जासह परतफेडीची जबाबदारी एकूण कौटुंबिक उत्पन्नाच्या 50% किंवा रु. 12500 यापैकी जे कमी असेल ते ओलांडत नसेल.

(iii) सामान्य

- a. कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांशिवाय कंपनी कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करणार नाही (जोपर्यंत नवीन माहिती, कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नाही, कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही आणि त्याचा भौतिक परिणाम होत नाही. कर्ज कराराच्या अटींवर, किंवा अन्यथा कर्जदाराने प्रदान केलेल्या थकबाकी किंवा दिशाभूल करणारी माहिती वसूल करण्यासाठी आवश्यक).
- b. कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी अवाजवी छळ करणार नाही. छळवणुकीत कर्जदारांना विषम वेळेस सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी स्नायूंच्या शक्तीचा वापर इत्यादींचा समावेश असू शकतो आणि RBI ने प्रदान केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार वसुली प्रक्रियेचे सौहार्दपूर्ण मार्गाने पालन केले जाईल. ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुनर्प्राप्ती कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षित केले आहे याची कंपनी खात्री करेल. कंपनी संयुक्त व्यवस्थापकाचा समावेश असलेला तक्रार निवारण कक्ष स्थापन करेल संचालक, सीओओ आणि सीआरओ कर्जदारांकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी, नुसार संचालक मंडळाने दिलेली मार्गदर्शक तत्वे. मंडळ तक्रारीचा आढावा घेईल निवारण यंत्रणा आणि योग्य सराव कोड येथे नियमित अंतराल

- (iv) संचालक मंडळाने दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार कर्जदारांकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी कंपनी संयुक्त व्यवस्थापकीय संचालक, COO आणि CRO यांचा समावेश असलेला तक्रार निवारण कक्ष स्थापन करेल. मंडळ नियमित अंतराने तक्रार निवारण यंत्रणा आणि उचित सराव संहितेचे पुनरावलोकन करेल.

(v) कॅपनीने ढंजूर केल्याप्रमाणे, योग्य आचरण संहिता कॅपनीच्या वेबसाइटवर ठेवली जाईल संचालक ढंडळ, विविध ढागधारकांच्या ढाहितीसाठी.

(vi) कॅपनीकडून आकारले जाणारे व्याज

कॅपनीचे संचालक ढंडळ व्याजदर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रियांचा सल्ला देईल आणि चर्चा करेल. व्याजाचा दर वार्षिक असेल आणि व्याजासह योग्य उत्पादन प्रकटीकरण कॅपनीच्या वेबसाइटवर केले जाईल.



B. मायक्रोफायनान्स ऑपरेशन्स स्पेसिफिक फेअर प्रॅक्टिसेस

वरीलप्रमाणे सामान्य तत्त्वांव्यतिरिक्त, कंपनी खालील वाजवी पद्धतींचा अवलंब करेल ज्या लघुवित्त कर्ज व्यवसायासाठी विशिष्ट आहेत.

(i) सामान्य:

- a. स्थानिक भाषेत एफपीसी कंपनीने तिच्या कार्यालयात आणि शाखेच्या परिसरात प्रदर्शित केले पाहिजे,
- b. पारदर्शकता आणि वाजवी कर्ज पद्धतींबद्दलची आमची बांधिलकी स्पष्ट करणारे विधान स्थानिक भाषेत केले जाईल आणि कंपनीने त्यांच्या आवारात आणि कर्ज कार्डमध्ये प्रदर्शित केले जाईल,
- c. कर्जदार आणि त्यांच्या कुटुंबातील सदस्यांच्या सध्याच्या कर्जाबाबत आवश्यक चौकशी करण्यासाठी फील्ड कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षित केले जाते जेणेकरून जास्त कर्ज होऊ नये.
- d. कर्जदारांना आवश्यक असेल तेथे गट प्रशिक्षण मोफत दिले जाईल. फील्ड कर्मचाऱ्यांना असे प्रशिक्षण देण्यासाठी प्रशिक्षित केले जाईल आणि कर्जदारांना कर्ज किंवा जीवन विमा सारख्या इतर कोणत्याही उत्पादनांशी संबंधित कार्यपद्धती आणि प्रणालींची पूर्ण जाणीव करून दिली जाईल.
- e. व्याजाचा प्रभावी दर आणि कंपनीने स्थापन केलेली तक्रार निवारण प्रणाली सर्व शाखा आणि कार्यालयांमध्ये ठळकपणे प्रदर्शित केली जाईल.
- f. कर्मचाऱ्यांच्या अयोग्य वर्तनासाठी कंपनी जबाबदार असेल आणि कंपनी तक्रारींसाठी योग्य प्रणाली सेट करेल.
- g. RBI च्या KYC मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले जाईल. कर्जदारांची परतफेड क्षमता सुनिश्चित करण्यासाठी योग्य परिश्रम घेतले जातील,
- h. NBFC-MFIs (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2011 मध्ये नमूद केल्यानुसार, कर्जाची सर्व मंजूरी आणि वितरण केवळ कार्यालय/शाखा परिसरातच केले जाते आणि किमान शाखा व्यवस्थापक आणि क्षेत्र अधिकारी या कार्यात सहभागी असतील. याव्यतिरिक्त, व्यवस्थापकीय समर्थन आणि लेखापरीक्षण कार्यासह वितरण कार्याचे बारीक पर्यवेक्षण केले जाईल,
- i. कर्जाच्या अर्जाची प्रक्रिया जटील होणार नाही याची खात्री करण्यासाठी कंपनी पुरेशी पावले उचलेल आणि कर्ज वाटप पूर्व-निर्धारित वेळेनुसार केले जाईल.



(ii) कर्ज करार/कर्ज कार्डमधील खुलासे

- a. कंपनीकडे बोर्डांने मंजूर केलेले, कर्ज कराराचे मानक स्वरूप असेल. कर्जाचा करार स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजू शकेल अशा भाषेत असावा.
- b. कर्ज कराराच्या मंजुरी पत्रामध्ये, खालील गोष्टींचा खुलासा केला जाईल.
 - i. कर्जाच्या सर्व अटी व शर्ती,
 - ii. हप्त्यांव्यतिरिक्त, कर्जाच्या किंमतीमध्ये फक्त तीन घटक असतात उदा; व्याज शुल्क, प्रक्रिया शुल्क आणि विमा प्रीमियम आणि इतर कोणतीही सुरक्षा ठेव किंवा मार्जिन गोळा केले जात नाही.
 - iii. कर्जदार एकापेक्षा जास्त JLG चा सदस्य असू शकत नाही,
 - iv. कर्जाचे अनुदान आणि पहिल्या हप्त्याच्या परतफेडीची देय तारीख यामधील स्थगिती,
 - v. एमएफआयएन, क्रेडिट ब्युरो, सरकारी एजन्सी आणि या क्षेत्रात काम करणाऱ्या अशा इतर संस्थांसह डेटा सामायिक केल्याशिवाय कर्जदार डेटाच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल असे आश्वासन.
- c. कर्ज कार्ड नॉन-बँकिंगमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे खालील तपशील प्रतिबिंबित करेल वित्तीय कंपनी - मायक्रो फायनान्स संस्था (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2011.
 - i. व्याजाचा प्रभावी दर
 - ii. कर्जाशी संलग्न इतर सर्व अटी व शर्ती
 - iii. कर्जदाराला पुरेशी ओळखणारी माहिती
 - iv. प्राप्त हप्ते आणि अंतिम डिस्चार्जसह सर्व परतफेडीची कंपनीकडून पावती; सर्व स्थानिक भाषेत
 - v. कर्ज कार्डमध्ये कंपनीने स्थापन केलेल्या तक्रार निवारण प्रणालीचा आणि तक्रार निवारण संपर्क क्रमांकाचा ठळकपणे उल्लेख असेल.



NAMRA FINANCE

Wholly Owned Subsidiary of Arman Financial Services Ltd

(iii) पुनर्प्राप्तीच्या गैर-जबरदस्ती पद्धती

NBFC-MFIs (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2011 मध्ये नमूद केल्यानुसार, वसुली सामान्यतः केवळ मध्यवर्ती नियुक्त ठिकाणी केली जाईल, जे पूर्वनियोजित केंद्र बैठक स्थान असेल. कर्जदाराच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या ठिकाणी फील्ड कर्मचाऱ्यांना वसुली करण्याची परवानगी दिली जाईल जर कर्जदार 2 किंवा अधिक सलग प्रसंगी मध्यवर्ती नियुक्त ठिकाणी उपस्थित राहू शकला नाही आणि खाते थकीत असेल.

फील्ड स्टाफ आणि त्यांची भरती, प्रशिक्षण आणि पर्यवेक्षण यासाठी आचारसंहितेच्या संदर्भात बोर्डाने मंजूर केलेले धोरण लागू असल्याची कंपनी खात्री करेल. फील्ड कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षणामध्ये कर्जदारांप्रती योग्य वागणूक प्रवृत्त करण्यासाठी कोणत्याही अपमानास्पद किंवा जबरदस्ती कर्ज वसूली/वसुलीच्या पद्धतीचा अवलंब न करता कार्यक्रमांचा समावेश असेल. कर्मचाऱ्यांसाठी भरपाई आणि/किंवा बोनस पद्धती योग्यरित्या संरचित केल्या जातील, सेवा आणि कर्जदाराच्या समाधानावर देखील भर दिला जाईल शिवाय इतर गुणात्मक घटक जसे की वितरण आणि वसुली. पुढे, आचारसंहितेमध्ये सूचीबद्ध केलेल्या बाबींचा गैरवापर करणाऱ्या कर्मचाऱ्यांवर आम्ही आवश्यक शिस्तभंगाची कारवाई करू.

कंपनी पुनर्प्राप्ती कार्य आउटसोर्स करणार नाही किंवा कोणत्याही तृतीय-पक्ष पुनर्प्राप्ती एजंटना संलग्न करणार नाही.

(iv) अंतर्गत नियंत्रण प्रणाली:

कंपनी व्यवस्थापकीय संचालक, सहव्यवस्थापकीय संचालक, COO यांचा समावेश असलेली एक उचित सराव संहिता अनुपालन समिती स्थापन करेल. HR प्रमुख आणि CRO तिमाही अंतराने आचारसंहितेच्या अंमलबजावणीचे पुनरावलोकन करण्यासाठी आणि अर्धवार्षिक अंतराने संचालक मंडळाला त्यांच्या पुनरावलोकनात निष्कर्षांवर अभिप्राय सादर करतात.

B. नोडल अधिकारी:

बोर्डाने श्रीनिवासराघवन एस, मुख्य जोखीम अधिकारी यांची योग्य सराव संहितेच्या पालनासाठी नोडल अधिकारी म्हणून नियुक्ती केली आहे. कोणतीही तक्रार असल्यास कर्जदार संपूर्ण तपशीलासह नोडल ऑफिसरशी संपर्क साधू शकतो. प्रकरणाचे योग्य विश्लेषण केल्यानंतर नोडल अधिकारी तक्रार निवारण कक्षाकडे पाठवतील. समित्यांचा निर्णय नंतर तक्रारदाराला कळवला जाईल,
