



नम्रफाइनेंस लिमिटेड की उचित व्यवहार संहिता

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अपने परिपत्र RBI/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 दिनांक 14 मार्च 2022 द्वारा जारी अधिसूचना के अनुसार, नम्रा फाइनेंस लिमिटेड ने उचित व्यवहार संहिता तैयार की है। व्यापार लेनदेन से निपटने के दौरान पालन करने के लिए निम्नलिखित प्रक्रियाओं को निर्धारित करना।

A. सामान्य दिशानिर्देश

(i) ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

- ऋणकर्ता से सभी संचार स्थानीय भाषा में या ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- ऋण आवेदन पत्र में उधारकर्ता से आवश्यक जानकारी शामिल होगी। ऋण आवेदन में उधारकर्ता के विवरण जैसे नाम, पता, जन्म तिथि, फोटो, फोन नंबर, परिवार का विवरण, आय विवरण, व्यय, चुकौती दायित्व आदि शामिल होंगे और फोटो पहचान प्रमाण जैसे आवेदन के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेज, निवास प्रमाण, आय प्रमाण आदि यदि कोई हो।
- कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देगी। कंपनी उचित अवधि के भीतर सभी ऋण आवेदनों का निपटान करेगी, लेकिन ऋण आवेदन की तारीख से तीन सप्ताह के बाद नहीं।
- आरबीआई के केवाईसी मानदंडों का पालन करने के लिए उधारकर्ता से सभी आवश्यक दस्तावेज एकत्र किए जाएंगे।

(ii) ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

कंपनी उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में उधारकर्ता को लिखित रूप में बताएगी (मंजूरी पत्र या इसी तरह के माध्यम से, ब्याज की दर, चुकौती अनुसूची, अन्य शुल्क सहित नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि, और ब्याज की प्रभावी दर। उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को ऋण पूरी तरह से पूरा होने के बाद कम से कम दो साल तक रिकॉर्ड में रखा जाएगा।

ऋण समझौते की एक प्रति, स्वीकृति पत्र, या समझौते के सभी नियमों और शर्तों के साथ समान दस्तावेज ग्राहक को ऋण के संवितरण के बाद उचित समय के भीतर दिया जाएगा।

माइक्रोफाइनेंस ग्राहकों पर दंडात्मक ब्याज नहीं लगाया जाएगा।



आय आकलन

घरेलू परिवार में पति, पत्नी और अविवाहित बच्चे शामिल हैं और पात्रता मानदंड के लिए उनकी आय की गणना की जाएगी। वे परिवार जिनकी सकल आय प्रति माह 25000 रुपये या उससे कम है, वे माइक्रो फाइनेंस ऋण के लिए पात्र हैं, बशर्ते कि प्राप्त किए जाने वाले ऋण सहित उनके पुनर्भुगतान दायित्व सकल पारिवारिक आय का 50% या 12500 रुपये प्रति माह, जो भी कम हो, को पार न करें।

(iii) सामान्य

- a. कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी (जब तक कि नई जानकारी, जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं की गई हो, कंपनी के संज्ञान में आई हो और इसका कोई भौतिक प्रभाव हो ऋण समझौते की शर्तों पर, या अन्यथा देय राशि की वसूली के लिए वारंट या उधारकर्ता द्वारा प्रदान की गई भ्रामक जानकारी)।
- b. ऋण की वसूली के मामले में कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी। उत्पीड़न में उधारकर्ताओं को विषम समय में लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि शामिल हो सकते हैं, और आरबीआई द्वारा प्रदान किए गए दिशानिर्देशों के अनुसार एक सौहार्दपूर्ण तरीके से वसूली प्रक्रिया का पालन करेंगे। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए वसूली कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।

(iv) निदेशक मंडल द्वारा निर्धारित दिशा-निर्देशों के अनुसार, कंपनी उधारकर्ताओं द्वारा प्राप्त शिकायतों के निवारण के लिए संयुक्त प्रबंध निदेशक, सीओओ और सीआरओ को मिलाकर एक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ स्थापित करेगी। बोर्ड नियमित अंतराल पर शिकायत निवारण तंत्र और उचित व्यवहार संहिता की समीक्षा करेगा।

(v) विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित उचित व्यवहार संहिता को कंपनी द्वारा अपनी वेबसाइट पर रखा जाएगा।

(vi) कंपनी द्वारा लगाया गया ब्याज

कंपनी के निदेशक मंडल ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों को निर्धारित करने में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं की सलाह और चर्चा करेंगे। ब्याज की दर वार्षिक होगी और ब्याज सहित उचित उत्पाद प्रकटीकरण कंपनी की वेबसाइट पर किए जाएंगे।



B. माइक्रोफाइनेंस ऑपरेशंस विशिष्ट उचित व्यवहार

उपरोक्त सामान्य सिद्धांतों के अलावा, कंपनी निम्नलिखित उचित व्यवहार को अपनाएगी जो माइक्रोफाइनेंस उधार व्यवसाय के लिए विशिष्ट हैं।

(i) सामान्य

- a. कंपनी द्वारा अपने कार्यालय और शाखा परिसर में स्थानीय भाषा में FPC प्रदर्शित की जाएगी,
- b. एक बयान स्थानीय भाषा में दिया जाएगा और कंपनी द्वारा अपने परिसर में और ऋण कार्ड में प्रदर्शित किया जाएगा, जो पारदर्शिता और उचित उधार प्रथाओं के प्रति हमारी प्रतिबद्धता को दर्शाता है।
- c. क्षेत्र के कर्मचारियों को ऋण लेने वालों और उनके परिवार के सदस्यों के मौजूदा ऋण के संबंध में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है ताकि अधिक ऋण से बचा जा सके।
- d. उधारकर्ताओं को जहां भी आवश्यक हो समूह प्रशिक्षण निःशुल्क प्रदान किया जाएगा। फील्ड स्टाफ को इस तरह के प्रशिक्षण की पेशकश करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा और उधारकर्ताओं को ऋण या जीवन बीमा जैसे किसी अन्य उत्पाद से संबंधित प्रक्रिया और प्रणालियों से पूरी तरह अवगत कराया जाएगा।
- e. प्रभावी ब्याज दर और कंपनी द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली को सभी शाखाओं और कार्यालयों में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।
- f. कर्मचारियों के अनुचित व्यवहार के लिए कंपनी जवाबदेह होगी और कंपनी शिकायतों के लिए उपयुक्त प्रणाली स्थापित करेगी।
- g. आरबीआई के केवाईसी दिशानिर्देशों का अनुपालन किया जाएगा। उधारकर्ताओं की चुकौती क्षमता सुनिश्चित करने के लिए समुचित सावधानी बरती जाएगी,
- h. जैसा कि एनबीएफसी-एमएफआई (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2011 में निर्दिष्ट है, ऋण की सभी स्वीकृति और संवितरण केवल कार्यालय/शाखा परिसर में किया जाता है और कम से कम शाखा प्रबंधक और क्षेत्र अधिकारी इस कार्य में शामिल होंगे। इसके अलावा, प्रबंधकीय समर्थन और लेखापरीक्षा कार्य सहित संवितरण कार्य का बारीकी से पर्यवेक्षण किया जाएगा।
- i. कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाएगी कि ऋण के आवेदन की प्रक्रिया बोज़िल न हो और ऋण वितरण पूर्व-निर्धारित समय संरचना के अनुसार किया जाए।



(ii) ऋण करार/ऋण कार्ड में प्रकटीकरण

- a. कंपनी के पास बोर्ड द्वारा अनुमोदित, ऋण समझौते का मानक रूप होगा। ऋण समझौता स्थानीय भाषा में या ऐसी भाषा में होना चाहिए जिसे उधारकर्ता समझ सके।
- b. ऋण समझौता स्वीकृति पत्र में, निम्नलिखित का खुलासा किया जाएगा।
 - i. ऋण के सभी नियम और शर्तें,
 - ii. किशतों के अलावा, ऋण के मूल्य निर्धारण में केवल तीन घटक शामिल होते हैं; ब्याज शुल्क, प्रसंस्करण शुल्क और बीमा प्रीमियम, और कोई अन्य सुरक्षा जमा या मार्जिन एकत्र नहीं किया जा रहा है।
 - iii. कि उधारकर्ता एक से अधिक JLG का सदस्य नहीं हो सकता है,
 - iv. ऋण की स्वीकृति और पहली किस्त के पुनर्भुगतान की देय तिथि के बीच अधिस्थगन,
 - v. एक आश्वासन कि एमएफआईएन, क्रेडिट ब्यूरो, सरकारी एजेंसियों और इस क्षेत्र में काम करने वाले अन्य संगठनों के साथ डेटा साझा करने के अलावा उधारकर्ता डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।
- c. गैर-बैंकिंग में निर्दिष्ट ऋण कार्ड निम्नलिखित विवरणों को दर्शाएगा वित्तीय कंपनी - सूक्ष्म वित्त संस्थान (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2011।
 - i. प्रभारित ब्याज की प्रभावी दर
 - ii. ऋण से जुड़े अन्य सभी नियम और शर्तें
 - iii. जानकारी जो पर्याप्त रूप से उधारकर्ता की पहचान करती है
 - iv. प्राप्त किशतों और अंतिम निर्वहन सहित सभी भुगतानों की कंपनी द्वारा पावती; सभी स्थानीय भाषा में
 - v. ऋण कार्ड में कंपनी द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली और शिकायत निवारण संपर्क नंबर का प्रमुखता से उल्लेख होगा



(iii) वसूली के गैर-जबरदस्त तरीके

जैसा कि एनबीएफसी-एमएफआई (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2011 में निर्दिष्ट किया गया है, वसूली सामान्य रूप से केवल एक केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर की जाएगी, जो पूर्व निर्धारित केंद्र मीटिंग स्थान होगा। फील्ड स्टाफ को उधारकर्ता के निवास स्थान या कार्य स्थल पर वसूली करने की अनुमति केवल तभी दी जाएगी जब उधारकर्ता 2 या उससे अधिक क्रमिक अवसरों पर केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है और खाता अतिदेय है।

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फील्ड स्टाफ द्वारा आचार संहिता और उनकी भर्ती, प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण के लिए प्रणाली के संबंध में बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति लागू हो। फील्ड स्टाफ के प्रशिक्षण में किसी भी अपमानजनक या जबरदस्ती ऋण वसूली/वसूली प्रथाओं को अपनाए बिना उधारकर्ताओं के प्रति उचित व्यवहार विकसित करने के कार्यक्रम शामिल होंगे। कर्मचारियों के लिए मुआवजा और/या बोनस पद्धति उचित रूप से संरचित की जाएगी और संवितरण और वसूली जैसे अन्य गुणात्मक कारकों के अलावा सेवा के क्षेत्रों और उधारकर्ताओं की संतुष्टि पर भी जोर दिया जाएगा। इसके अलावा, हम आचार संहिता में सूचीबद्ध वस्तुओं का दुरुपयोग करने वाले कर्मचारियों के खिलाफ आवश्यक अनुशासनात्मक कार्रवाई शुरू करेंगे।

कंपनी रिकवरी फंक्शन को आउटसोर्स नहीं करेगी या किसी तीसरे पक्ष के रिकवरी एजेंट को शामिल नहीं करेगी।

(iv) आंतरिक नियंत्रण प्रणाली:

कंपनी उचित व्यवहार संहिता अनुपालन समिति का गठन करेगी जिसमें प्रबंध निदेशक, संयुक्त प्रबंध निदेशक, सीओओ शामिल होंगे। एचआर हेड और सीआरओ त्रैमासिक अंतराल पर आचार संहिता के कार्यान्वयन की समीक्षा करेंगे और निदेशक मंडल को छमाही अंतराल पर उनकी समीक्षा के निष्कर्षों पर प्रतिक्रिया प्रस्तुत करेंगे।

A. नोडल अधिकारी:

बोर्ड ने श्री श्रीनिवासराघवन एस, मुख्य जोखिम अधिकारी को उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन के लिए नोडल अधिकारी नियुक्त किया है। कोई शिकायत हो तो कर्जदार पूरे विवरण के साथ नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकता है। नोडल अधिकारी बारी-बारी से मामले का समुचित विश्लेषण करने के बाद शिकायत निवारण प्रकोष्ठ को प्रस्तुत करेगा। इसके बाद समिति के निर्णय से शिकायतकर्ता को अवगत कराया जाएगा,