



નમ્ર ફાઇનાન્સની યોગ્ય વ્યવહારની સહિતા

ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા તેના પરિપત્ર RBI/2021-22/89 દ્વારા જારી કરાયેલ સૂચનાના અનુસંધાનમાં DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 તા ક્રમ 14, 2022, નમ્ર ફાઇનાન્સ લિમિટેડ ધરાવે છે જ્યારે અનુસરવા માટેની નીચેની પ્રક્રિયાઓ/પ્રથાઓ મૂકે છે ત્યારે યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા ઘડવામાં આવી છે વ્યવહાર સાથે બિઝનેસ વ્યવહારો

A. સામાન્ય માર્ગદર્શિકા

(i) લોન માટે અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા

- ઉધાર લેનાર સાથેની તમામ વાતચીત સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેનારા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવી જોઈએ.
- લોન અરજી ફોર્મમાં ઉધાર લેનાર પાસેથી જરૂરી માહિતી શામેલ હશે. લોનની અરજીમાં ઉધાર લેનારની વિગતો જેમ કે નામ, સરનામું, જન્મ તારીખ, ફોટોગ્રાફ, ફોન નંબર, કુટુંબની વિગતો, આવકની વિગતો, ખર્ચ, ચુકવણીની જવાબદારી વગેરે અને ફોટો ઓળખના પુરાવા જેવી અરજી સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોનો સમાવેશ થશે. , રહેઠાણનો પુરાવો, આવકનો પુરાવો જો કોઈ હોય તો વગેરે.
- કંપની તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે એક સ્વીકૃતિ આપશે. કંપની તમામ લોન અરજીઓનો યોગ્ય સમયગાળામાં નિકાલ કરશે, પરંતુ લોન અરજીની તારીખથી ત્રણ અઠવાડિયા પછી નહીં.
- આરબીઆઈના કેવાયસી ધોરણોનું પાલન કરવા માટે તમામ જરૂરી દસ્તાવેજો ઉધાર લેનાર પાસેથી એકત્રિત કરવામાં આવશે.

(ii) લોનનું મૂલ્યાંકન અને શરતો/ નિયમો

કંપની ઋણ લેનારને સમજાય તે રીતે સ્થાનિક ભાષામાં લેખિતમાં જણાવશે (મંજૂરી પત્ર અથવા તેના જેવા માધ્યમ દ્વારા, વ્યાજ દર, ચુકવણી શેડ્યૂલ, અન્ય શુલ્ક સહિત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ અને વ્યાજનો અસરકારક દર. લોન લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ લોન સંપૂર્ણ રીતે પૂર્ણ થયા પછી ઓછામાં ઓછા બે વર્ષ સુધી રેકોર્ડમાં રાખવામાં આવશે.



લોનના કરારની એક નકલ, મંજૂરી પત્ર અથવા કરારના તમામ નિયમો અને શરતો સાથેના સમાન દસ્તાવેજ, લોનના વિતરણ પછી વાજબી સમયની અંદર ગ્રાહકને આપવામાં આવશે.

માઇક્રોફાઇનાન્સના ગ્રાહક પર દંડાત્મક વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે નહીં.

આવક આકારણી

હાઉસ હોલ્ડ પરિવારમાં પતિ, પત્ની અને અપરિણીત બાળકોનો સમાવેશ થાય છે અને તેમની આવકને પાત્રતાના માપદંડો માટે ગણવામાં આવશે. જે કુટુંબની કુલ આવક દર મહિને રૂ. 25000 અથવા તેનાથી ઓછી છે તેઓ માઇક્રો ફાઇનાન્સ લોન માટે પાત્ર છે, જો કે તેઓની ચૂકવણીની વિગતોઓ જે મેળવવાની છે તે કુટુંબની કુલ આવકના 50% અથવા રૂ. 12500 પ્રતિ મહિને બેમાંથી જે ઓછી હોય તેને વટાવી ન જાય.

(iii) સામાન્ય

- a. લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય કંપની ઉધાર લેનારની બાબતોમાં દખલ કરશે નહીં (સિવાય કે નવી માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, કંપનીના ધ્યાન પર આવી હોય અને તેની ભૌતિક અસર હોય. લોન કરારની શરતો પર, અથવા અન્યથા લેણાંની વસૂલાત અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલ ગેરમાર્ગે દોરતી માહિતી માટે વોરંટેડ).
- b. લોનની વસૂલાતના મામલે કંપની અયોગ્ય હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં. પજવણીમાં વિષમ કલાકો સુધી લોન લેનારાઓને સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે શારીરિક શક્તિનો ઉપયોગ વગેરેનો સમાવેશ થઈ શકે છે અને આરબીઆઈ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલ માર્ગદર્શિકા અનુસાર વસૂલાત પ્રક્રિયાને સૌહાર્દપૂર્ણ રીતે વળગી રહેશે. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે રિકવરી સ્ટાફને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પર્યાપ્ત રીતે તાલીમ આપવામાં આવી છે.

- (iv) બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા નિર્ધારિત માર્ગદર્શિકા અનુસાર, કંપની લોન લેનારાઓ દ્વારા પ્રાપ્ત ફરિયાદોના નિવારણ માટે સંયુક્ત મેનેજિંગ ડિરેક્ટર, COO અને CROનો સમાવેશ કરતું ફરિયાદ નિવારણ સેલ સેટ કરશે. બોર્ડ નિયમિત સમયાંતરે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અને યોગ્ય વ્યવહારની સહિંતાની સમીક્ષા કરશે.

(v) કંપની દ્વારા વિવિધ હિતધારકોની માહિતી માટે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલ તેની વેબસાઇટ પર યોગ્ય વ્યવહારની સહિંતા મૂકવામાં આવશે.

(vi) કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવેલ વ્યાજ

કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓની સલાહ અને ચર્ચા કરશે. વ્યાજનો દર વાર્ષિક ધોરણે કરવામાં આવશે અને વ્યાજ સહિત યોગ્ય ઉત્પાદન જાહેરાતો કંપનીની વેબસાઇટ પર કરવામાં આવશે.



B. માઇક્રોફાઇનાન્સ કામગીરી ચોક્કસ વ્યવહારની સહિંતા

ઉપરોક્ત સામાન્ય સિદ્ધાંતો ઉપરાંત, કંપનીએ નીચેની વાજબી પદ્ધતિઓ અપનાવવી જોઈએ જે માઇક્રોફાઇનાન્સ ધિરાણ વ્યવસાય માટે વિશિષ્ટ છે.

(i) સામાન્ય:

- a. સ્થાનિક ભાષામાં FPC કંપની દ્વારા તેની ઓફિસ અને શાખા પરિસરમાં દર્શાવવામાં આવશે,
- b. એક નિવેદન સ્થાનિક ભાષામાં કરવામાં આવશે અને કંપની દ્વારા તેમના પરિસરમાં અને લોન કાર્ડ્સમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે જે પારદર્શિતા અને વાજબી ધિરાણ પદ્ધતિઓ પ્રત્યેની અમારી પ્રતિબદ્ધતાને સ્પષ્ટ કરે છે,
- c. ફિલ્ડ સ્ટાફને વધુ દેવાથી બચવા માટે ગ્રાહકોને અને તેમના પરિવારના સભ્યોના હાલના દેવા અંગે જરૂરી પૂછપરછ કરવા માટે તાલીમ આપવામાં આવે છે.
- d. ઋણ લેનારાઓને જ્યાં જરૂર હોય ત્યાં મફતમાં સમૂહ તાલીમ આપવામાં આવશે. ફિલ્ડ સ્ટાફને આવી તાલીમ આપવા માટે પ્રશિક્ષિત કરવામાં આવશે અને લોન લેનારાઓને લોન અથવા જીવન વીમા જેવા અન્ય કોઈપણ ઉત્પાદનો સંબંધિત પ્રક્રિયાઓ અને સિસ્ટમોથી સંપૂર્ણ વાકેફ કરવામાં આવશે.
- e. વસૂલવામાં આવેલ વ્યાજનો અસરકારક દર અને કંપની દ્વારા સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી તમામ શાખાઓ અને કચેરીઓમાં સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે.
- f. કંપની સ્ટાફના અયોગ્ય વર્તન માટે જવાબદાર રહેશે અને કંપની ફરિયાદોના નિવારણ માટે યોગ્ય સિસ્ટમ સેટ કરશે.
- g. RBIની KYC માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવામાં આવશે. ઉધાર લેનારાઓની પુનઃચુકવણી ક્ષમતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે યોગ્ય ઉદ્યમશીલતા હાથ ધરવામાં આવશે,
- h. NBFC-MFIs (રિઝર્વ બેંક)ના નિર્દેશો, 2011 માં સ્પષ્ટ કર્યા મુજબ, લોનની તમામ મંજૂરી અને વિતરણ માત્ર ઓફિસ/બ્રાંચ પરિસરમાં જ કરવામાં આવે છે અને ઓછામાં ઓછા બ્રાન્ચ મેનેજર અને ફિલ્ડ ઓફિસર આ કાર્યમાં સામેલ થશે. વધુમાં, વ્યવસ્થાપક આધાર અને ઓડિટ કાર્ય સહિત, વિતરણ કાર્યની નજીકથી દેખરેખ રહેશે,

- i. લોનની અરજી માટેની પ્રક્રિયા બોજારૂપ ન હોય અને લોનનું વિતરણ પૂર્વ-નિર્ધારિત સમય માળખા મુજબ થાય તેની ખાતરી કરવા માટે કંપની પર્યાપ્ત પગલાં લેશે.



(iii) લોન કરાર / લોન કાર્ડમાં જાહેરાતો

- j. કંપની પાસે બોર્ડ દ્વારા માન્ય, લોન કરારનું પ્રમાણભૂત સ્વરૂપ હોવું જોઈએ. લોન કરાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેનારા સમજી શકે તેવી ભાષામાં હોવો જોઈએ.
- k. લોન કરાર મંજૂર પત્રમાં, નીચેની બાબતો જાહેર કરવામાં આવશે.
- લોનના તમામ નિયમો અને શરતો,
 - હપ્તાઓ ઉપરાંત, લોનની કિંમતમાં માત્ર ત્રણ ઘટકોનો સમાવેશ થાય છે જેમ કે; વ્યાજ ચાર્જ, પ્રોસેસિંગ ચાર્જ અને વીમા પ્રીમિયમ અને અન્ય કોઈ સિક્યોરિટી ડિપોઝિટ અથવા માર્જિન એકત્ર કરવામાં આવતું નથી.
 - કે ઉધાર લેનાર એક કરતાં વધુ JLG ના સભ્ય ન હોઈ શકે,
 - લોનની ગ્રાન્ટ અને પ્રથમ હપ્તાની ચૂકવણીની નિયત તારીખ વચ્ચેની મુદત,
 - એક ખાતરી કે MFIN, ક્રેડિટ બ્યુરો, સરકારી એજન્સીઓ અને આ ક્ષેત્રમાં કામ કરતી અન્ય સંસ્થાઓ સાથે ડેટા શેર કરવા સિવાય ઉધાર લેનારના ડેટાની ગોપનીયતાનું સન્માન કરવામાં આવશે.
- l. લોન કાર્ડ નોન-બેંકિંગમાં ઉલ્લેખિત નીચેની વિગતોને પ્રતિબિંબિત કરશે
ફાઇનાન્સિયલ કંપની - માઇક્રો ફાઇનાન્સ ઇન્સ્ટિટ્યુશન્સ (રિઝર્વ બેંક) નિર્દેશો, 2011.
- વ્યાજનો અસરકારક દર
 - લોન સાથે જોડાયેલ અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો
 - માહિતી જે ઉધાર લેનારને પર્યાપ્ત રીતે ઓળખે છે
 - પ્રાપ્ત હપ્તાઓ અને અંતિમ ડિસ્ચાર્જ સહિત તમામ હપ્તાઓની કંપની દ્વારા સ્વીકૃતિઓ; તમામ સ્થાનિક ભાષામાં
 - લોન કાર્ડમાં કંપની દ્વારા ઉભી કરાયેલ ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી અને ફરિયાદ

निवारण संपर्क नंबरनी मुख्य उल्लेख हशे.



(ii) પુનઃ પ્રાપ્તિ માટેની જબરદસ્તી વગરની પદ્ધતિઓ

NBFC-MFIs (રિઝર્વ બેંક)ના નિર્દેશો, 2011 માં સ્પષ્ટ કર્યા મુજબ, વસૂલાત સામાન્ય રીતે કેન્દ્રિય નિયુક્ત સ્થાન પર જ કરવામાં આવશે, જે પૂર્વનિર્ધારિત કેન્દ્ર બેઠક સ્થાન હશે. ફીલ્ડ સ્ટાફને ઋણ લેનારના રહેઠાણ અથવા કામના સ્થળે માત્ર ત્યારે જ વસૂલાત કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે જો ઉધાર લેનાર 2 કે તેથી વધુ અનુગામી પ્રસંગોએ કેન્દ્રીય નિર્ધારિત સ્થળે હાજર થવામાં નિષ્ફળ જાય અને એકાઉન્ટ મુદતવીતી હોય.

કંપની તેની ભરતી, તાલીમ અને દેખરેખ માટે ફિલ્ડ સ્ટાફ અને સિસ્ટમ્સ દ્વારા આચારસંહિતાના સંદર્ભમાં બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી નીતિ અમલમાં છે તેની ખાતરી કરશે. ફીલ્ડ સ્ટાફને આપવામાં આવતી તાલીમમાં કોઈપણ અપમાનજનક અથવા બળજબરીપૂર્વક દેવું વસૂલાત / વસૂલાત પદ્ધતિઓ અપનાવ્યા વિના ઉધાર લેનારાઓ પ્રત્યે યોગ્ય વર્તન કેળવવાના કાર્યક્રમોનો સમાવેશ થશે. કર્મચારીઓ માટે વળતર અને/અથવા બોનસ પદ્ધતિઓ યોગ્ય રીતે સંરચિત કરવામાં આવશે તેમાં સેવાના ક્ષેત્રો અને ઉધાર લેનારના સંતોષ ઉપરાંત અન્ય ગુણાત્મક પરિબલો જેમ કે વિતરણ અને વસૂલાત પર પણ ભાર મૂકવામાં આવશે. વધુમાં, અમે આચારસંહિતામાં સૂચિબદ્ધ વસ્તુઓનો દુરુપયોગ કરનાર સ્ટાફ સામે જરૂરી શિસ્તભંગની કાર્યવાહી શરૂ કરીશું.

કંપની પુનઃપ્રાપ્તિ કાર્યને આઉટસોર્સ કરશે નહીં અથવા કોઈપણ તૃતીય-પક્ષ પુનઃપ્રાપ્તિ એજન્ટોને જોડશે નહીં.

(iii) આંતરિક નિયંત્રણ સિસ્ટમ:

કંપની મેનેજિંગ ડિરેક્ટર, જોઈન્ટ મેનેજિંગ ડિરેક્ટર, COOની બનેલી યોગ્ય વ્યવહારની સહિંતા પાલન સમિતિની રચના કરશે. એચઆર હેડ અને સીઆરઓ ત્રિમાસિક અંતરાલો પર આચારસંહિતાના અમલીકરણની સમીક્ષા કરે છે અને અર્ધ-વાર્ષિક અંતરાલો પર તેમની સમીક્ષામાં બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને તારણો પર પ્રતિસાદ આપે છે.

C. નોડલ અધિકારી:

બોર્ડે યોગ્ય વ્યવહારની સહિંતા પાલન માટે નોડલ ઓફિસર તરીકે શ્રીનિવાસરાઘવન એસ, મુખ્ય જોખમ અધિકારીની નિમણૂક કરી છે. કોઈપણ ફરિયાદ હોય તો ઋણ લેનાર સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોડલ ઓફિસરનો સંપર્ક કરી શકે છે. નોડલ ઓફિસર બદલામાં કેસના યોગ્ય પૃથ્થકરણ પછી ફરિયાદ નિવારણ સેલને મોકલશે. સમિતિઓના નિર્ણય પછી ફરિયાદીને જાણ કરવામાં આવશે,
