

सेंट्रम माइक्रोक्रेडिट लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

संस्करण 4.0

अगस्त 20, 2020

उचित व्यवहार संहिता

विषय-सूची

1. दस्तावेज़ संस्करण.....	3
2. अनुमोदन (एप्रूवल्स).....	3
3. परिचय.....	4
4. प्रमुख प्रतिबद्धताएं.....	5
5. सेल्स की शुरुआत.....	5
6. उचित व्यवहार संहिता से संबंधित दिशा-निर्देश.....	6
A. ऋण आवेदन पत्र और उनको प्रोसेस करना	6
B. ऋण का मूल्यांकन और नियम/ शर्तें.....	6
C. नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण.....	7
D. सामान्य	7
E. शिकायत निवारण तंत्र.....	8
F. शिकायत निवारण अधिकारी	8
G. उचित व्यवहार संहिता को संप्रेषित करने की भाषा और तरीका.....	9
H. अत्यधिक ब्याज दर का विनियमन.....	9
I. वाहनों पर फिर से कब्ज़ा पाने के संबंध में स्पष्टीकरण.....	9
7. नियम और शर्तें.....	10
A. सामान्य	10
B. ऋण करार पत्र / ऋण कार्ड के संबंध में प्रकटीकरण.....	10
C. वसूली का तरीका (रिकवरी मैकेनिज्म).....	11
D. आंतरिक नियंत्रण प्रणाली	11

उचित व्यवहार संहिता

1. दस्तावेज़ संस्करण

शीर्षक	उचित व्यवहार संहिता
लेखक	जयमीन शाही
दस्तावेज़ संस्करण	संस्करण 4.0
संस्करण की तारीख	अगस्त 20, 2020

2. अनुमोदन (एप्रूवल्स)

संस्करण 4.0

नाम	ओहदा	हस्ताक्षर	दिनांक
सीएमएल बोर्ड	-		
-	-		

3. परिचय

भारतीय रिज़र्व बैंक ("आरबीआई") ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों ("एनबीएफसी") के लिए उचित व्यवहार संहिता से संबंधित दिशानिर्देश जारी किए हैं, ताकि वे अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवसाय और कॉर्पोरेट प्रथाओं के लिए निर्धारित मानकों का पालन करें। आरबीआई ने सोने के गहनों के एवज में लोन देने वाली एनबीएफसी के बढ़ते व्यापार को देखते हुए दिशानिर्देशों की समीक्षा की है।

सेंट्रम माइक्रोक्रेडिट लिमिटेड ("सीएमएल" या "कंपनी"), एक एनबीएफसी-माइक्रोफाइनेंस संस्थान समय-समय पर आरबीआई द्वारा निर्धारित सभी सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाएगा और यदि आवश्यक हो तो इस संहिता के निर्धारित मानकों के अनुसार ढलने के लिए उचित संशोधन करेगा।

नस्ल, जाति, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, उम्र या विकलांगता के आधार पर भेदभाव के बिना, सभी योग्य क्वालिफाइड आवेदकों को, सभी वित्तीय उत्पादों को सीधे या सहायक कंपनियों और/या सहयोगियों के माध्यम से उपलब्ध कराना सीएमएल की नीति है, और रहेगी।

कंपनी सभी ग्राहकों के साथ एक जैसा और निष्पक्ष व्यवहार करने की नीति का पालन करती है। सीएमएल के कर्मचारी निष्पक्ष, न्यायसंगत और सुसंगत तरीके से सहायता, प्रोत्साहन और सेवा मुहैया कराएंगे। कंपनी अपने ग्राहकों को अपनी उचित व्यवहार संहिता ("एफपीसी") के बारे में बताने के लिए एफपीसी को वेबसाइट पर भी अपलोड करेगी।

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि पूरा संगठन ज़िम्मेदारी से एफपीसी का कार्यान्वयन करे। कंपनी के उचित ऋण व्यवहार मार्केटिंग, लोन ओरिजिनेशन, प्रोसेसिंग, और सर्विसिंग और कलेक्शन गतिविधियों सहित इसके ऑपरेशन (संचालन) के सभी पहलुओं पर लागू होंगे। कर्मचारी जवाबदेही, प्रशिक्षण, परामर्श, निगरानी, लेखा परीक्षा कार्यक्रम और आंतरिक नियंत्रण, और प्रौद्योगिकी के बेहतर उपयोग के संदर्भ में एफपीसी के प्रति इसकी प्रतिबद्धता प्रदर्शित की जाएगी।

कंपनी के निदेशक मंडल और प्रबंधन टीम इसके बाद विस्तृत रूप से बताई गई उचित व्यवहार को लागू करने के लिए और यह भी सुनिश्चित करने के लिए ज़िम्मेदार हैं कि इसका संचालन सभी हितधारकों के लिए, ऋण देने के साथ-साथ विभिन्न वित्तीय सेवाओं और उत्पादों की पेशकश के लिए, एक निष्पक्ष और न्यायसंगत तरीके से अपनी मज़बूत प्रतिबद्धता को दर्शाए। साथ ही, यह भी सुनिश्चित करें कि सभी कर्मचारी इस प्रतिबद्धता से अवगत हैं।

यह उचित व्यवहार संहिता हमारे द्वारा पेश किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं की निम्नलिखित श्रेणियों पर लागू होती है (वर्तमान में पेशकश की जा रही या जिनकी पेशकश भविष्य में की जाएगी)।

1. वित्तीय संपत्तियों के संदर्भ में ऋण, गारंटी और अन्य उत्पाद
2. कंपनी की शाखाओं/कार्यालयों, उनकी सब्सिडियरी और सहयोगियों से मिलकर बने नेटवर्क के माध्यम से पेश किए जाने वाले उत्पाद
3. भविष्य में कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले ऐसे अन्य उत्पाद और सेवाएं।

एफपीसी उपरोक्त पर लागू होता है, भले ही वह भौतिक रूप से, फोन पर, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से, वर्तमान या भविष्य में प्रदान किया गया हो।

4. प्रमुख प्रतिबद्धताएं

कंपनी अपने ग्राहकों के साथ अपने व्यवहार में जिन प्रमुख प्रतिबद्धताओं का पालन करने का वादा करती है, वे हैं:

- a. अपने ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और यथोचित रहना, यह सुनिश्चित करके कि:
 - इसके उत्पाद, सेवाएं, प्रक्रियाएं और व्यवहार इस एफपीसी में बताई गई प्रतिबद्धताओं और मानकों पर खरा उतरेंगे
 - इसके उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का अक्षरशः पालन करेंगे, जैसा लागू हो
 - इसका अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार ईमानदारी, सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा
- b. कंपनी ग्राहकों की यह समझने में मदद करेगी कि उसके वित्तीय उत्पाद और सेवाएं कैसे काम करती हैं:
 - उनके बारे में सरल हिंदी और/या अंग्रेजी और/या स्थानीय भाषा में जानकारी उपलब्ध कराके
 - उनके वित्तीय निहितार्थों की व्याख्या करके; और
 - ग्राहक को अपनी ज़रूरतों को पूरा करने के लिए उत्पाद या सेवा चुनने में मदद करके
- c. कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए हरसंभव प्रयास करेगी कि उसके ग्राहकों को कंपनी के साथ बिना परेशानी का अनुभव हो; लेकिन गलतियों या कमीशन और ओमिशन (चूक) के मामले में, कंपनी इससे शीघ्रता और सहानुभूतिपूर्वक निपटेगी:
 - गलतियों को जल्द सुधारा जाएगा
 - शिकायतों का शीघ्र निपटारा किया जाएगा
 - यदि कोई ग्राहक शिकायत से निपटने के तरीके से संतुष्ट नहीं है, तो कंपनी ग्राहक का मार्गदर्शन करके बताएगी कि शिकायत को कैसे आगे पहुंचाया जाए
 - कंपनी अपनी तरफ से हुई किसी गलती या चूक के कारण ग्राहक के खाते पर लगाए गए ब्याज सहित किसी भी शुल्क को उलट देगी

5. बिक्री की शुरुआत

कंपनी ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने वाले उत्पादों और सेवाओं को चुनने के लिए उनका मार्गदर्शन करेगी।

- a. ग्राहक से संबंध स्थापित होने से पहले, कंपनी:
 - ग्राहक को उन सेवाओं और उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं की व्याख्या करते हुए जानकारी देगी, जिनमें ग्राहक ने रुचि दिखाई है
 - उन खातों, उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी देगी जो ग्राहक की आवश्यकताओं को पूरा करते हों
 - अपने 'अपने ग्राहक को जानें' ("केवाईसी") मानदंडों को पूरा करने और समय-समय पर लागू कानूनी और नियामक आवश्यकताओं का पालन करने के लिए जो जानकारी कंपनी को ग्राहक से एकत्र करनी है उसके बारे में स्पष्ट रूप से बताएगी
 - डेटाबेस बनाने के लिए ग्राहक और उसके परिवार के बारे में अतिरिक्त जानकारी के लिए अनुरोध करेगी; लेकिन यह जानकारी ग्राहक द्वारा अपनी मर्जी से ही दी जाएगी
- b. कंपनी उन विभिन्न चैनलों पर जानकारी प्रदान करेगी जिनका इस्तेमाल करके उनके उत्पादों और सेवाओं तक पहुंचा जा सकता हो। ग्राहक को यह भी सूचित किया जाएगा कि इस बारे में और जानकारी कहाँ उपलब्ध है।
- c. जब ग्राहक कोई उत्पाद चुन लेगा, तब कंपनी ग्राहक को बताएगी कि यह कैसे काम करता है।
- d. कंपनी अपने ग्राहकों का उन अधिकारों और ज़िम्मेदारियों के बारे में मार्गदर्शन करेगी, जो उस संचालन के तरीके से संबंधित हैं जिसके तहत उत्पाद लिया जाता है।

6. उचित व्यवहार संहिता से संबंधित दिशा-निर्देश

A. ऋण आवेदन पत्र और उनको प्रोसेस करना

कंपनी के ऋण आवेदन पत्र में ऐसी आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो भावी उधारकर्ता के हितों को प्रभावित कर सकती है, ताकि अन्य गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और भावी उधारकर्ता एक सूचित निर्णय ले सके।

- ऋण आवेदन पत्र में यह बताया जाएगा कि आवेदन पत्र कौन से दस्तावेज़ जमा करने ज़रूरी हैं।
- लोन एप्लीकेशन के साथ, केवाईसी दस्तावेज़ों की एक सांकेतिक सूची शेयर करनी होगी जो विधिवत भरे हुए आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने हैं।
- कंपनी भावी उधारकर्ता को सभी प्राप्त हुए लोन एप्लीकेशन के लिए एक पावती प्रदान करेगी। ऐसी पावती में एक सांकेतिक समय सीमा का उल्लेख किया जाएगा जिसके भीतर का निपटारा किया जाएगा।
- कंपनी लोन एप्लीकेशनों को उचित समय के भीतर वेरीफाई करेगी। यदि अतिरिक्त विवरण/दस्तावेज़ों की आवश्यकता है, तो इसके तुरंत बाद भावी उधारकर्ता को इसकी सूचना दी जाएगी।
- उधारकर्ता के लिए सभी संसूचनायें स्थानीय भाषा अथवा उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होनी चाहिए।
- कंपनी जॉइंट लायबिलिटी ग्रुप (जेएलजी) मॉडल में किसी भी ऋण के एवज में कोलैटरल/सिक्यूरिटी डिपॉज़िट/मार्जिन मनी के रूप में किसी भी प्रकार का एसेट रोक कर नहीं रखेगी।

B. ऋण का मूल्यांकन और नियम/ शर्तें

सभी ऋण आवेदन पत्रों को कंपनी की क्रेडिट नीति/क्रेडिट मानदंडों के अनुसार क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रिया से होकर गुज़रना होगा। अनुमोदन के बाद, सीएमएल द्वारा उधारकर्ताओं को मंजूरी पत्र या मंजूर किए गए ऋण की राशि स्थानीय भाषा में अथवा उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित रूप में, अन्य प्रकार से, ऋण की शर्तों के साथ, जिसमें वार्षिक आधार पर ब्याज की दर तथा उसे लागू करने का तरीका भी दिया हो, सूचित करनी चाहिए। उधारकर्ता द्वारा इन शर्तों की लिखित स्वीकृति सीएमएल को अपने रिकॉर्ड में रखनी चाहिए। **चूंकि एनबीएफसी के खिलाफ प्राप्त शिकायतें आम तौर पर उच्च ब्याज/दंडात्मक ब्याज वसूलने से संबंधित होती हैं, इसलिए ऋण करार पत्र में सीएमएल बड़े अक्षरों में देर से चुकौती के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज (यदि लागू हो और ऐसे उत्पादों/सेवाओं के लिए जहां दंडात्मक ब्याज लगाया जा सकता है) का उल्लेख करेगा।**

ब्याज और अन्य शुल्क निर्धारित करने के लिए उपयुक्त आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित की जाएंगी और ये व्यावसायिक आवश्यकताओं, नियामक और ग्राहक की भावनाओं, बाज़ार की प्रथाओं आदि को ध्यान में रखते हुए समीक्षा के अधीन होंगी। सूचित किए गए नियमों और शर्तों की उधारकर्ता द्वारा स्वीकृति को कंपनी द्वारा अपने रिकॉर्ड में संरक्षित रखा जाएगा।

उचित व्यवहार संहिता

सीएमएल ऋण की मंजूरी देते समय/ऋण वितरण के समय, ऋण करार पत्र एवं उसमें उल्लिखित सभी संलग्नकों की प्रतिलिपि सभी उधारकर्ताओं को अनिवार्य रूप से स्थानीय अथवा उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में उपलब्ध कराएगा।

c. नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण

- कंपनी द्वारा वितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा प्रभारों, अवधिपूर्व भुगतान प्रभारों आदि सहित शर्तों में कोई परिवर्तन होने पर उसकी सूचना उधारकर्ता को, स्थानीय भाषा अथवा उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में दी जाएगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और प्रभारों में हुए परिवर्तन केवल बाद की तारीख से लागू हों। पूर्वव्यापी परिवर्तनों को (यदि कोई हों), जहां तक संभव हो, टाला जाएगा और ग्राहकों को इसकी सूचना दिए जाने के बाद ही इन्हें लागू किया जाएगा। इस संबंध में ऋण करार में समुचित शर्त शामिल की जाएगी।
- ऋण वापस लेने/ भुगतान में तेज़ी लाने या करार के निष्पादन में तेज़ी लाने का निर्णय ऋण करार की शर्तों के अनुरूप होगा।
- कंपनी सभी देय राशियों की चुकौती होने पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली हो जाने पर कंपनी के उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य दावे के न्यायसंगत अधिकार या ग्रहणाधिकार को छोड़कर, सभी जमानत स्वरूप रखे गए दस्तावेज़ वापस कर देगी। ऐसे समायोजन के किसी अधिकार का, यदि इस्तेमाल किया जाना है तो उसके लिए शेष दावों के बारे में पूरे विवरण के साथ उधार लेने वालों को नोटिस देना होगा और उन दशाओं की सूचना देनी होगी जिनके अंतर्गत गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी को संगत दावा न सुलझाए जाने/ भुगतान न करने तक उस/उन दस्तावेजों को रोके रहने का अधिकार है।

d. सामान्य

- सीएमएल उन प्रयोजनों को छोड़कर जिनका ऋण करार की शर्तों में उल्लेख है, जब तक उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई कोई नई सूचना उधार देने वाली कंपनी की जानकारी में नहीं आई हो, उधार लेने वाले के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी।
- उधारकर्ता से उधार-खाते को ट्रांसफर करने का अनुरोध प्राप्त होने पर, उसकी सहमति या असहमति जैसे गैर एनबीएफसी की आपत्ति यदि कोई हो तो, ऐसे अनुरोध प्राप्त होने के 21 दिन के अंदर उधारकर्ता को सूचित की जाएगी। इस तरह का ट्रांसफर उधारकर्ता के साथ अनुबंधित शर्तों के अनुसार और समय-समय पर लागू होने वाली विधियों, नियमों, विनियमों और दिशानिर्देशों के अनुरूप होगा।
- ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी केवल उन तरीकों का उपयोग करेगी जो उसके लिए कानूनी और वैध रूप से उपलब्ध हैं और दिन के विषम घंटों के दौरान वसूली के तरीकों का उपयोग करने, अनुचित उत्पीड़न और ऋण की वसूली के लिए बाहुबल के उपयोग करने जैसे तरीकों से दूर रहेगी। कंपनी ग्राहकों को अनुचित रूप से परेशान करने के प्रयास नहीं करेगी। **चूंकि ग्राहकों से ऐसी शिकायतें भी प्राप्त होती हैं कि कंपनी के कर्मचारियों द्वारा अभद्र व्यवहार किया गया, ऐसे में सीएमएल यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों से उचित तरीके से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है और शिकायतों का समय पर निवारण किया जाता हो।**
- विकलांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाएं उपलब्ध कराने में कोई भेदभाव नहीं होगा (संदर्भ: आरबीआई परिपत्र सं. DNBS.CC.PD.No. 191/03.10.01/2010-11 दिनांक 27 जुलाई 2010, समय-समय पर यथा संशोधित)।

E. शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी इस संबंध में उत्पन्न होने वाली शिकायतों/विवादों, यदि कोई हो, को हल करने के लिए संगठन के भीतर एक शिकायत निवारण तंत्र भी स्थापित करेगी। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाली सभी शिकायतों/विवादों को सुना जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाए।

F. शिकायत निवारण अधिकारी

परिचालन स्तर पर, कंपनी अपने ग्राहकों के लाभ के लिए, अपनी शाखाओं/स्थानों पर जहां कारोबार किया जाता है, निम्नलिखित सूचनाओं को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी:

- शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल पता भी) जिनसे कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता द्वारा संपर्क किया जा सकता है।
- यदि 21 दिनों की अवधि के भीतर शिकायत / विवाद का निवारण नहीं किया जाता है या ग्राहक इसके बावजूद कंपनी द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है तो वह एमएफआईएन टोल फ्री नंबर 18002700317 पर कॉल कर सकता है।
- यदि शिकायत/विवाद का निवारण एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है या यदि ग्राहक कंपनी द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक आरबीआई के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है (पूर्ण संपर्क विवरण), जिसके अधिकार क्षेत्र में एनबीएफसी का पंजीकृत कार्यालय आता है।

शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण:

श्री ओम शंकर दुबे

पता: ऑफिस # 402, नीलकंठ कॉर्पोरेट पार्क, लेवल 4, किरोल रोड

विद्याविहार (पश्चिम), मुंबई, 400 086

ईमेल आईडी: om.dubey@centrum.co.in

लैंडलाइन: 022- 62756222

मोबाइल : +91 9082829036

शिकायत निवारण मैट्रिक्स पर और जानने के लिए, कृपया कंपनी की वेबसाइट/शाखाओं में उपलब्ध "शिकायत निवारण मैट्रिक्स और लोकपाल योजना की प्रमुख विशेषताएं" दस्तावेज़ देखें।

G. उचित व्यवहार संहिता को संप्रेषित करने की भाषा और तरीका

इस एफपीसी की एक अनुवादित प्रति संबंधित स्थानीय भाषा में भावी उधारकर्ता/ग्राहक को मांग पर उपलब्ध कराई जाएगी और इसे कार्यालयों/शाखाओं और वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।

H. अत्यधिक ब्याज दर का विनियमन

- सीएमएल निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋणों और अग्रिमों के लिए ब्याज की दर निर्धारित करेगा। ब्याज दर और जोखिम के क्रमोन्नयन (ग्रेडेशन) के दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने का औचित्य उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा और मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- कंपनी की वेबसाइट पर भी ब्याज की दरें तथा जोखिम के वर्गीकरण का दृष्टिकोण उपलब्ध कराए जाएंगे।
- ब्याज दर वार्षिक दरों के रूप में होना चाहिए ताकि उधारकर्ता को उन सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से वसूली जाएगी।

आरबीआई के सर्कुलर नं. RBI/2014-15/121 - DNBS(PD).CC.No.399/03.10.42 /2014-15 दिनांक 14 जुलाई 2014, जैसा कि समय-समय पर संशोधित किया जाता है, कंपनी किसी एक उधारकर्ता को मंजूर किए सभी फ्लोटिंग रेट वाले टर्म लोन पर फोरक्लोजर चार्ज/प्री-पेमेंट पेनल्टी नहीं लगाएगी।

I. वाहनों पर फिर से कब्जा पाने के संबंध में स्पष्टीकरण

कंपनी के पास उधारकर्ता के साथ अनुबंध/ऋण करार में फिर से कब्जा पाने से जुड़ा एक सेक्शन अंतर्निहित होगा जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य होगा, अगर कंपनी इस तरह के उत्पादों की पेशकश करती है तब। इस मामले में, पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अनुबंध/ऋण करार के नियमों और शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान भी शामिल होंगे:

- कब्जा लेने से पहले नोटिस की अवधि;
- जिन परिस्थितियों में नोटिस की अवधि माफ की जा सकती है;
- सिक्यूरिटी का कब्जा लेने की प्रक्रिया;
- संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण की अदायगी के लिए उधारकर्ता को अंतिम अवसर दिए जाने के संबंध में प्रावधान;
- उधारकर्ता को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया; और
- संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया

इस तरह के नियमों और शर्तों की एक प्रति परिपत्र के संबंध में उधारकर्ता को उपलब्ध कराई जाएगी जिसमें यह कहा गया है कि कंपनी ऋणों की स्वीकृति/संवितरण के समय ऋण करार में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति के साथ ऋण करार की एक प्रति सभी उधारकर्ताओं को अनिवार्य रूप से उपलब्ध करा सकती है, जो ऐसे अनुबंधों/ऋण करारों का एक प्रमुख घटक हो सकते हैं।

7. नियम और शर्तें

A. सामान्य

- a. एफपीसी, स्थानीय भाषा में, कंपनी द्वारा अपने कार्यालय और शाखा परिसर में प्रदर्शित की जाएगी;
- b. बयान स्थानीय भाषा में होना चाहिए और पारदर्शिता और उचित ऋण व्यवहार के प्रति प्रतिबद्धता व्यक्त करते हुए कंपनी द्वारा परिसर में और ऋण कार्ड में प्रदर्शित किया जाना चाहिए;
- c. फील्ड स्टाफ को उधारकर्ताओं के मौजूदा ऋण के संबंध में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा;
- d. उधारकर्ताओं को दिया जाने वाला प्रशिक्षण, यदि कोई हो, निःशुल्क होगा। इस तरह के प्रशिक्षण की पेशकश करने के लिए फील्ड स्टाफ को प्रशिक्षित किया जाएगा और उधारकर्ताओं को ऋण / अन्य उत्पादों से संबंधित प्रक्रिया और प्रणालियों से पूरी तरह अवगत कराया जाएगा;
- e. प्रभावी ब्याज दर और कंपनी द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली को सभी कार्यालयों/शाखाओं में और कंपनी द्वारा स्थानीय भाषा में और इसकी वेबसाइट पर जारी लेखों में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा;
- f. कंपनी अनुचित स्टाफ व्यवहार को रोकने और समय पर शिकायत निवारण के लिए जवाबदेह होगी;
- g. आरबीआई के केवाईसी दिशानिर्देशों का पालन किया जाएगा। उधारकर्ताओं की चुकौती क्षमता सुनिश्चित करने के लिए उचित सावधानी बरती जाएगी;
- h. सभी मंजूरीयां और ऋणों का संवितरण केवल एक केंद्रीय स्थान पर किया जाएगा और इस समारोह में एक से अधिक व्यक्ति शामिल होंगे। इसके अलावा, संवितरण समारोह की कड़ी निगरानी होगी;
- i. यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए जाएंगे कि ऋण के आवेदन की प्रक्रिया आसान हो और ऋण वितरण पूर्व निर्धारित समय संरचना के अनुसार किया जाए।

B. ऋण करार पत्र / ऋण कार्ड के संबंध में प्रकटीकरण

- a. कंपनी के पास एक बोर्ड द्वारा अनुमोदित, ऋण करार पत्र का मानक रूप होगा। ऋण करार पत्र अधिकतर स्थानीय भाषा में होगा।
- b. ऋण करार पत्र निम्नलिखित जानकारी का खुलासा करेगा:
 - i. ऋण के सभी नियम और शर्तें,
 - ii. ऋण के मूल्य निर्धारण में केवल तीन घटक शामिल होंगे; ब्याज शुल्क, प्रोसेसिंग शुल्क और बीमा प्रीमियम (जिसमें उसके संबंध में प्रशासनिक शुल्क शामिल हैं),
 - iii. विलंबित भुगतान पर कोई दंड प्रभार नहीं होगा,
 - iv. उधारकर्ता से सिक्यूरिटी डिपॉजिट/मार्जिन की कोई वसूली नहीं होगी,
 - v. उधारकर्ता एक से अधिक एसएचजी/जेएलजी का सदस्य नहीं हो सकता है,

उचित व्यवहार संहिता

- vi. ऋण के अनुदान और पहली किस्त की चुकौती की देय तिथि के बीच मोरेटोरियम अवधि,
 - vii. इस बात का आश्वासन कि उधारकर्ता द्वारा डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा,
 - viii. नीलामी प्रक्रिया के संबंध में विवरण।
- c. ऋण कार्ड में गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी में निर्दिष्ट अनुसार निम्नलिखित विवरण प्रदर्शित होंगे:
- माइक्रो फाइनेंस इंस्टीट्यूशन (रिजर्व बैंक) दिशानिर्देश, 2011, जैसा कि मास्टर निर्देशों में शामिल है:
 - i. प्रभारित ब्याज की प्रभावी दर,
 - ii. ऋण से जुड़े अन्य सभी नियम और शर्तें,
 - iii. ऐसी जानकारी जो पर्याप्त रूप से उधारकर्ता की पहचान करती है और कंपनी को मिली किशतों और अंतिम भुगतान सहित सभी भुगतानों की पावती देती है,
 - iv. ऋण कार्ड में, कंपनी द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली और नोडल अधिकारी के नाम और संपर्क नंबर का प्रमुख रूप से उल्लेख होगा।
 - v. गैर-क्रेडिट उत्पाद उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से ही जारी किए जाएंगे और फी स्ट्रक्चर को ऋण कार्ड में ही सूचित किया जाएगा,
 - vi. ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियां स्थानीय भाषा में होंगी।

c. वसूली का तरीका (रिकवरी मैकेनिज्म)

वसूली आम तौर पर केवल एक केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर की जाएगी सिवाय उस स्थिति के जहां उधारकर्ता दो या अधिक लगातार अवसरों पर केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है, ऐसी स्थिति में उधारकर्ता के निवास या कार्य के स्थान पर वसूली की जाएगी।

d. आंतरिक नियंत्रण प्रणाली

चूंकि निदेशों के अनुपालन की प्राथमिक जिम्मेदारी कंपनी की होती है; यह कंपनी के भीतर नामित व्यक्तियों को अनुपालन की जिम्मेदारी सौंपने के लिए आवश्यक संगठनात्मक व्यवस्था करेगा और इसे सुनिश्चित करने के लिए आंतरिक नियंत्रण की प्रणाली स्थापित करेगा।

कंपनी भारतीय रिजर्व बैंक के सभी दिशानिर्देशों, निर्देशों, निर्देशों और सलाह का पालन करेगी और साथ ही समय-समय पर लागू करेगी। इस दस्तावेज़ की सामग्री को इन दिशानिर्देशों, निर्देशों, निर्देशों और सलाहों के संयोजन में पढ़ा जाएगा। कंपनी बेहतर अभ्यास तब तक लागू करेगी जब तक कि इस तरह की प्रथा भारतीय रिजर्व बैंक के नियमों का विरोध या उल्लंघन नहीं करती हो।