



उचित व्यवहार संहिता

स्वमान फाइनेंशियल सर्विसेज प्रा. लि.

उचित व्यवहार संहिता

स्वमान फाइनेंशियल सर्विसेज प्रा। लिमिटेड. ("स्वमान" या "कंपनी") भारतीय रिज़र्व बैंक में जमाराशि स्वीकार न करने वाली NBFC-MFI के रूप में पंजीकृत है। कंपनी के उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) का मसौदा आरबीआई द्वारा 18 फरवरी, 2013 को परिपत्र संख्या के माध्यम से जारी दिशानिर्देशों के अनुसार तैयार किया गया है। आरबीआई/2012-13/416 डीएनबीएस। सी.सी. पीडी संख्या 320/03.10.01/2012-13 और बाद में नए परिपत्र संख्या के आधार पर इनपुट के साथ अद्यतन किया गया। RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 दिनांक 14 मार्च, 2022 का उद्देश्य ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके और ग्राहकों को सक्षम बनाने के लिए पारदर्शिता बढ़ाकर अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना है। कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं की बेहतर समझ रखने के लिए।

कंपनी एनबीएफसी-एमएफआई के रूप में कार्य करते हुए अपने सदस्यों के साथ अपनी सभी गतिविधियों और लेनदेन में इन निष्पक्ष प्रथाओं को लागू करने और अपनाने के लिए प्रतिबद्ध है।

A. सभी ऋण गतिविधियों के लिए उचित व्यवहार कोड

A.1 ऋण प्रस्ताव और प्रसंस्करण

- स्वमान अपने उधारकर्ताओं से सभी संचार स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में करेगा
- ऋण आवेदन पत्र में अन्य एनबीएफसी के साथ तुलना करने और एक सूचित निर्णय लेने में उधारकर्ता की मदद करने के लिए ऋण नियमों और शर्तों के बारे में सभी आवश्यक जानकारी शामिल होगी।
- ऋण आवेदन पत्र यह इंगित करेगा की आवेदन पत्र के साथ जमा करने के लिए आवश्यक दस्तावेज कौनसे हैं।
- हम ऋण आवेदन पत्र प्राप्त करने के लिए उधारकर्ताओं को एक पावती या पर्ची जारी करेंगे
- ऋण आवेदन पत्र प्राप्त होने पर ग्राहक को प्रदान की गई पावती या पर्ची ऋण आवेदन के प्रसंस्करण के लिए तिथि और समय सीमा को इंगित करेगी
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहक के लिए ऋण आवेदन प्रक्रिया सरल हो

A.2 ऋण मूल्यांकन और संवितरण

- कंपनी आरबीआई द्वारा जारी केवाईसी दिशानिर्देशों का पालन करेगी और उधारकर्ता की पर्याप्त चुकौती क्षमता सुनिश्चित करने के लिए कंपनी की क्रेडिट नीति के अनुसार सभी ऋण आवेदनों के लिए उचित परिश्रम किया जाएगा।
- कंपनी ऋण लेने वाले को स्थानीय भाषा में स्वीकृति पत्र प्रदान करेगी जिसमें स्वीकृत ऋण की राशि और वार्षिक ब्याज दर सहित सभी नियम और शर्तें शामिल होंगी। स्वमान उसी की एक स्वीकृत प्रति अपने

| स्वमान वित्तीय सेवाएं | उचित व्यवहार संहिता |

रिकॉर्ड के लिए भी रखेगा।

A.3 नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण

1. कंपनी सदस्य/उधारकर्ता को स्थानीय भाषा या उनके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में वितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में नोटिस देगी।
2. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों में परिवर्तन और कोई अन्य शुल्क केवल संभावित रूप से प्रभावित हों और इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को ऋण समझौते में शामिल किया गया है।
3. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस बुलाने / तेज करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा
4. कंपनी अधिकृत व्यक्तियों की अभिरक्षा में सभी दस्तावेजों को संबंधित परिसरों में सुरक्षित अभिरक्षा में रखेगी
5. कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर ली गई सभी प्रतिभूतियों, यदि कोई हो, को जारी करेगी, जो कंपनी के सदस्य के खिलाफ किसी भी अन्य दावे के लिए वैध अधिकार के अधीन हो सकती है।

B. साधारण

1. कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी (जब तक कि नई जानकारी, जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं की गई हो, कंपनी के संज्ञान में नहीं आई है)
2. ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी केवल उन उपायों का सहारा लेगी जो उसके लिए कानूनी और वैध रूप से उपलब्ध हैं और दिन के अनौपचारिक घंटों के दौरान वसूली के उपायों का उपयोग करने, अनुचित उत्पीड़न और ऋण की वसूली के लिए बाहुबल के उपयोग से बचना होगा। कंपनी ग्राहकों के अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी.
3. विकलांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं के विस्तार में कोई भेदभाव नहीं होगा (संदर्भ: आरबीआई परिपत्र सं. डीएनबीएस.सीसी.पीडी.सं. 191/03.10.01/2010-11 दिनांक 27 जुलाई 2010, समय-समय पर यथा संशोधित)।
4. शिकायत निवारण तंत्र
कंपनी ने इस संबंध में उत्पन्न होने वाली शिकायतों/विवादों, यदि कोई हो, को हल करने के लिए संगठन के भीतर एक शिकायत निवारण तंत्र भी निर्धारित किया है। कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाली सभी शिकायतों/विवादों को उचित तरीके से सुना और निपटाया जाएगा
5. 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: क. शिकायत निवारण अधिकारी का नाम

|स्वमान वित्तीय सेवाएं | उचित व्यवहार संहिता|

और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल पता भी) जिनसे कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता से संपर्क किया जा सकता है। ख. 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:

नाम: सुश्री भारती राठी

पता: 93, 9^{वां} फ्लोर, मेकर चेम्बर्स VI, नरीमन पॉइंट, मुंबई, 400021

ई-मेल आईडी: grievancecell@svamaan.in

लैंडलाइन: 022 49429020

यदि एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक नीचे दिए गए विवरण के अनुसार भारतीय रिजर्व बैंक के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के कार्यालय प्रभारी से अपील कर सकता है:

महाप्रबंधक

गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक

मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय,

तीसरी मंजिल, सामने: मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन,

भायखला, मुंबई - 400 008

फोन: 022 23084121

फैक्स: 022 23022011

ई-मेल: dnbsmro@rbi.org.in

C. शासन और पारदर्शिता:

1. ऋण उत्पादों के लिए ब्याज दर का खुलासा आवेदन पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को किया जाएगा और कंपनी की बोर्ड द्वारा अनुमोदित मूल्य निर्धारण नीति के अनुसार स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
2. कंपनी अपने सभी कार्यालयों में माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर लगाए गए न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी और विवरण इसकी वेबसाइट पर अपडेट किया जाएगा।
3. एनबीएफसी द्वारा वित्तपोषित वाहनों को वापस लेने और सोने के गहनों की जमानत पर ऋण देने के संबंध में आरबीआई के उचित व्यवहार दिशानिर्देश कंपनी पर लागू नहीं होंगे क्योंकि कंपनी ऐसे व्यवसायों में नहीं है। हालांकि, कंपनी एनबीएफसी-एमएफआई के लिए आरबीआई द्वारा निर्धारित विधियों और दिशानिर्देशों का पालन करती है

|स्वमान वित्तीय सेवाएं | उचित व्यवहार संहिता|

D. एनबीएफसी-एमएफआई के लिए विशिष्ट दिशानिर्देश

ऊपर दिए गए सामान्य सिद्धांतों के अलावा, स्वमान निम्नलिखित उचित प्रथाओं को अपनाता है जो कि माइक्रोफाइनेंस ऋण देने वाले व्यवसाय और नियामक ढांचे के लिए विशिष्ट हैं।

साधारण

1. संबंधित स्थानीय भाषा में इस एफपीसी की एक अनुवादित प्रति संभावित उधारकर्ता/ग्राहक को मांग पर उपलब्ध कराई जाएगी और इसे कार्यालयों/शाखाओं और वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।
2. कंपनी पारदर्शी तरीके से कार्य करेगी और उचित उधार प्रथाओं को अपनाएगी। पारदर्शिता और उचित उधार प्रथाओं के प्रति हमारी प्रतिबद्धता को व्यक्त करने वाले इस तरह के बयान को भी हमारे ऋण कार्ड में शामिल किया जाएगा
3. कंपनी अनुचित स्टाफ व्यवहार और शिकायतों को समय पर हल करने के लिए जवाबदेह होगी और इसे ऋण समझौते में शामिल किया जाएगा।
4. फील्ड स्टाफ को आय के स्रोतों और उधारकर्ताओं के मौजूदा कर्ज के संबंध में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा
5. उधारकर्ताओं को दिया जाने वाला प्रशिक्षण, यदि कोई हो, निःशुल्क होगा। फील्ड स्टाफ को इस तरह के प्रशिक्षण की पेशकश करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा और उधारकर्ताओं को ऋण / अन्य उत्पादों से संबंधित प्रक्रिया और प्रणालियों से पूरी तरह अवगत कराया जाएगा।
6. विनम्र भाषा का प्रयोग किया जाएगा और ग्राहकों के साथ बातचीत के दौरान मर्यादा बनाए रखी जाएगी
7. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कंपनी के कर्मचारी ग्राहकों के साथ बातचीत के दौरान सांस्कृतिक विचारों और संवेदनशीलता का सम्मान करें
8. कंपनी ऐसे किसी भी व्यवहार में शामिल नहीं होगी जिससे किसी प्रकार का संघर्ष, धमकी या हिंसा हो सकती है
9. कंपनी ग्राहकों से कोई रिश्वत नहीं लेगी या कोई अनधिकृत धन एकत्र नहीं करेगी
10. अनधिकृत समय में ग्राहकों से संपर्क नहीं किया जाएगा
11. नए ग्राहकों को संगठन की नीतियों और प्रक्रियाओं के बारे में सूचित किया जाएगा ताकि उन्हें उधारकर्ता के रूप में उनके अधिकारों को समझने में मदद मिल सके
12. कंपनी जागरूकता पैदा करने और ग्राहकों को प्रदान की गई और प्राप्त वित्तीय सेवाओं के संबंध में प्रदान की गई जानकारी को समझने में सक्षम बनाने का प्रयास करेगी।

ऋण करार/ऋण करार/ऋण कार्ड में प्रकटीकरण:

1. सभी उधारकर्ताओं और प्रस्तावित उत्पादों के लिए ऋण समझौते का एक मानक प्रारूप होगा
2. ऋण समझौता स्थानीय भाषा में होगा जैसा कि उधारकर्ता द्वारा समझा जाता है, साथ ही सभी संलग्नक, यदि कोई हो, की प्रति के साथ और सभी उधारकर्ताओं/ग्राहकों को प्रदान की जाएगी।
|स्वमान वित्तीय सेवाएं |उचित व्यवहार संहिता|

3. ऋण समझौते और ऋण चुकौती अनुसूची में निम्नलिखित का खुलासा किया जाएगा:
 - i) ऋण के सभी नियम और शर्तें
 - ii) ऋण का मूल्य निर्धारण यानी वार्षिक ब्याज दर, प्रसंस्करण शुल्क, बीमा प्रीमियम और कोई अन्य शुल्क
 - iii) विलंबित भुगतान पर लगने वाला दंडात्मक ब्याज/अतिदेय शुल्क (यदि कोई हो) ऋण समझौते में सूचित किया जाएगा
 - iv) माइक्रोफाइनेंस ऋण के लिए उधारकर्ता से कोई सुरक्षा जमा/मार्जिन नहीं लिया जा रहा है
 - v) माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर कोई पूर्व-भुगतान दंड नहीं होगा
 - vi) ऋण के अनुदान और पहली किस्त की चुकौती की देय तिथि के बीच अधिस्थगन गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - सूक्ष्म वित्त संस्थान (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2011 के प्रावधानों के अनुसार होगा और समय-समय पर संशोधित किया जा सकता है।
 - vii) प्राप्त किस्तों और अंतिम भुगतान सहित सभी भुगतानों की पावती
 - viii) नोडल अधिकारी के नाम और संपर्क नंबर के साथ शिकायत निवारण तंत्र

वसूली के गैर-बलपूर्वक तरीके:

1. सदस्यों द्वारा पारस्परिक रूप से सहमत केंद्रीय रूप से निर्दिष्ट स्थान पर वसूली की जाएगी
2. तथापि, फील्ड स्टाफ को उधारकर्ता के निवास स्थान या कार्य के स्थान पर वसूली करने की अनुमति केवल तभी दी जाती है, जब उधारकर्ता 2 या अधिक लगातार अवसरों पर केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है।
3. कंपनी या उसके कर्मचारी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेंगे। विषम समय में उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि।
4. चुकौती प्रक्रिया ग्राहक को उनके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में विस्तार से समझाई जाएगी
5. संवेदनशील क्षेत्रों में वसूली के लिए केवल कर्मचारी और आउटसोर्स वसूली एजेंटों का उपयोग नहीं किया जाएगा
6. कंपनी या उसका एजेंट वसूली के लिए किसी कठोर तरीके में शामिल नहीं होगा। पूर्वगामी के सामान्य अनुप्रयोग को सीमित किए बिना, निम्नलिखित प्रथाओं पर विचार नहीं किया जाएगा:
 - (i) धमकी देने वाली या अभद्र भाषा का प्रयोग
 - (ii) उधारकर्ता को लगातार कॉल करना और/या उधारकर्ता को सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद कॉल करना
 - (iii) कर्जदार के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना
 - (iv) कर्जदारों के नाम का प्रकाशन
 - (v) उधारकर्ता को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या अन्य समान साधनों का उपयोग या उपयोग करने की धमकी या उधारकर्ता का परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा
 - (vi) कर्जदार को कर्ज की सीमा या गैर चुकौती के परिणामों के बारे में गुमराह करना