उचित प्रक्रिया संहिता

स्वमान
फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड

स्वमान फायनांशियल सर्विसेज़ प्राइवेट लिमिटेड (''स्वमान'' या ''कंपनी'') भारतीय रिज़र्व बैंक के साथ डिपॉज़िट प्राप्त न करने वाली NBFC-MFI के रूप में पंजीकृत है। यह उचित प्रक्रिया संहिता (संहिता) आरबीआई द्वारा जारी किये गये फरवरी 18, 2013 दिनांकित परिपत्र क्र. RBI/2012-13/416 DNBS. CC. PD No. 320/03.10.01/2012-13 और आरबीआई के मुख्य निर्देश (माइक्रोफायनांस ऋणों के लिये नियामक संरचना) RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 दिनांकित मार्च 14, 2022 (समय-समय पर किये जाने वाले संशोधनों के अनुसार) के आधार पर तैयार की गयी है। इस संहिता का लक्ष्य है ग्राहकों के साथ व्यवहार के न्यूनतम स्तर निर्धारित करके और पारदर्शिता को बढ़ा कर अच्छी और उचित प्रक्रियाओं को बढ़ावा देना, ताकि ग्राहक कंपनी द्वारा दी जाने वाली सेवाओं को बेहतर समझ सकें।

कंपनी NBFC-MFI के रूप में काम करते हुए अपनी सभी गतिविधियों और लेन-देन में इन उचित प्रक्रियाओं को लागू करने और इन पर अमल करने के लिये प्रतिबद्ध है। यह संहिता कंपनी के सभी कर्मचारियों और अधिकारियों के लिये बाध्यकारी होगी।

A. ऋण देने से संबंधित सभी गतिविधियों के लिये उचित प्रक्रिया संहिता

A.1 ऋण का प्रस्ताव और प्रक्रिया:

1. स्वमान अपने उधारकर्ताओं से सभी संचार प्रादेशिक भाषा या उधारकर्ता को समझ में आने वाली भाषा में करेंगे
2. ऋण आवेदन फॉर्म में ऋण के नियमों व शर्तों से जुड़ी सभी आवश्यक जानकारियाँ होंगी, ताकि उधारकर्ता अन्य एनबीएफसी (NBFC) के साथ उनकी तुलना करके सोचा-समझा निर्णय ले सकें
3. ऋण आवेदन फॉर्म में आवेदन फॉर्म के साथ जमा किये जाने वाले दस्तावेज़ों की जानकारी होगी
4. कंपनी सुनिश्चित करेगी कि ऋण आवेदन की प्रक्रिया ग्राहक के लिये आसान हो
5. उधारकर्ता को जारी किये गये लोन कार्ड में आरबीआई द्वारा समय-समय जारी किये गये विभिन्न निर्देशों की पूरी जानकारी होगी
6. कंपनी एक फैक्ट शीट जारी करेगी, जिसमें मूल्य संबंधी जानकारी और उधारकर्ता से लिये गये शुल्क समेत ऋण प्रॉडक्ट की पूरी जानकारी होगी

A.2 ऋण का मूल्यांकन और वितरण:

1. कंपनी आरबीआई द्वारा जारी किये गये केवाइसी (KYC) दिशानिर्देशों का पालन करेगी और उधारकर्ता की ऋण चुकाने की क्षमता तय करने के लिये सभी ऋण आवेदनों का कंपनी की क्रेडिट नीति के अनुसार मूल्यांकन किया जाएगा।
2. माइक्रोफायनांस ऋणों के लिये विशिष्ट नियम व शर्तें:
   a. कंपनी द्वारा दिये जाने वाले माइक्रोफायनांस ऋणों* के लिये, उधारकर्ता की ऋण चुकाने की क्षमता परिवार की मासिक आमदनी की अधिकतम 50 प्रतिशत राशि के अधीन होगी।

      *इस प्रयोजन के लिए, माइक्रोफाइनैंस ऋण को कोलेटरल रहित ऋण के रूप में परिभाषित किया जाता है, जिसमें परिवार की सालाना आय समय-समय पर आरबीआई द्वारा निर्धारित नियमों के अनुरूप हो, इसमें परिवार का अर्थ एक पारिवारिक यूनिट जैसे कि पति, पत्नी और गैर-विवाहित बच्चों से है

   b. ऋण के पुनः भुगतान के दायित्व की गणना करते समय परिवार के सभी सक्रिय ऋणों (कोलेटरल रहित माइक्रोफाइनैंस ऋण और अन्य प्रकार के कोलेटरल युक्त ऋण) की बकाया किश्तों को ध्यान में रखा जायेगा। पुनः भुगतान में आउटफ्लो, परिवार की मासिक आय का 50 प्रतिशत होगा (मूल राशि और ब्याज मिलाकर), जिसमें सभी मौजूदा ऋण और मौजूदा विचाराधीन ऋण को ध्यान में रखा जाएगा

   c. मौजूदा ऋण, जिसके लिए पुनः भुगतान में आउटफ्लो, परिवार की मासिक आय की 50 प्रतिशत की सीमा से पार हो जाता है, उसे परिवक्व होने की अनुमति दी जाएगी। हालांकि ऐसे मामलों में इन परिवारों को तब तक कोई नया ऋण नहीं दिया जाएगा जब कि 50 प्रतिशत की निर्धारित सीमा न आ जाए
3. कंपनी परिवार/उधारकर्ता/सह-उधारकर्ता की मौजूदा ऋण देयताओं की जानकारी पाने के लिये क्रेडिट ब्यूरो रिपोर्ट प्राप्त करेगी। कंपनी क्रेडिट ब्यूरो रिपोर्ट के आधार पर ऋण स्वीकृति पर सोचा-समझा निर्णय लेगी
4. कंपनी उधारकर्ता को प्रादेशिक भाषा में सैंक्शन लेटर/लोन कार्ड प्रदान करेगी, जिसमें स्वीकृत ऋण की राशि और प्रभावी वार्षिकीकृत ब्याज दर समेत सभी नियम व शर्तें होंगी। स्वमान अपने रेकॉर्ड के लिये इसकी एक स्वीकृत प्रति भी रखेगा

ऋण अग्रीमेंट / ऋण अग्रीमेंट में प्रकटन / लोन कार्ड:

1. सभी उधारकर्ताओं और दिये जाने वाले उत्पादों के लिये ऋण अग्रीमेंट का एक प्रामाणिक प्रारूप होगा
2. ऋण अग्रीमेंट उधारकर्ता को समझ में आने वाली प्रादेशिक भाषा में होगा, और सभी उधारकर्ताओं/ग्राहकों को सभी संलग्न दस्तावेजों की प्रतियाँ दी जाएगी
3. ऋण अग्रीमेंट और ऋण चुकाने के अनुसूची में निम्नलिखित का खुलासा किया जाएगा:
   i. ऋण के सभी नियम व शर्तें
   ii. ऋण के मुख्य तथ्य पत्र (Key factsheet) यानि कि वार्षिक ब्याज दर, प्रोसेसिंग शुल्क, बीमा प्रीमियम और कोई भी अन्य शुल्क
   iii. माइक्रोफायनांस ऋणों पर विलंबित या देर से दिए गए शुल्क पर कंपनी द्वारा कोई जुर्माना नहीं लगाया जाएगा
   iv. माइक्रोफायनांस ऋणों के लिये उधारकर्ताओं से कोई सिक्योरिटी डिपॉज़िट/मार्जिन नहीं लिया जाएगा
   v. माइक्रोफायनांस ऋणों पर कोई पूर्व-भुगतान दंड नहीं लिया जायेगा
   vi. ऋण दिये जाने की तिथि और पहली किश्त की तिथि के बीच का मोरेटोरियम नॉन-बैंकिंग फायनांशियल कंपनी - माइक्रोफायनांस संगठन (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2011 और समय-समय पर उसमें किये गये बदलावों के अधीन होगा
4. उधारकर्ता द्वारा चुना गया नॉन-क्रेडिट उत्पाद पूरी तरह से स्वैच्छिक आधार पर है और ऋण का अनुदान कंपनी द्वारा किए गए किसी भी अन्य उत्पाद/सेवाओं से जुड़ा नहीं है

A.3 नियमों व शर्तों में बदलाव समेत ऋण का वितरण:

1. वितरण के अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्कों, शुल्क इत्यादि समेत नियमों व शर्तों में कोई भी बदलाव होने पर कंपनी सदस्य/उधारकर्ता को प्रादेशिक भाषा या उन्हें समझ में आने वाली भाषा में सूचना देगी
2. कंपनी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और अन्य शुल्कों में किसी भी तरह के बदलाव भावी रूप से हों और इस संबंध में एक शर्त ऋण अग्रीमेंट में शामिल की गयी है
3. भुगतान वापस लेने/बढ़ाने का निर्णय या, अग्रीमेंट के अंतर्गत परफॉर्मेंस ऋण अग्रीमेंट के अनुसार होगा
4. कंपनी सभी दस्तावेज़ों को अधिकृत लोगों की देख-रेख में सुरक्षित रखेगी
5. कंपनी सभी बकाया राशियाँ चुकाई जाने पर या ऋण की बकाया राशि वास्तविक रूप में प्राप्त होने पर सभी ली गयी प्रतिभूतियों को मुक्त कर देगी, बशर्ते कि कंपनी का सदस्य के ख़िलाफ़ किसी अन्य दावे का अधिकार न हो

ऋण वसूली के लिए निर्देश:

1. कंपनी के पास उन ऋण लेने वालों की पहचान के लिए एक प्रणाली होगी, जिन्हें ऋण लौटाने में मुश्किल हो रही है, ऐसे ऋण लेने वालों से मिलकर उन्हें उपलब्ध विकल्पों के बारे में मार्गदर्शन दिया जाएगा ताकि उन्हें मदद मिल सके
2. वसूली सदस्य द्वारा निर्धारित परस्पर स्वीकृत जगह पर की जाएगी
3. हालांकि, अगर 2 या उससे ज़्यादा बार उधारकर्ता निर्धारित जगह पर मौजूद न रहे, तो फ़ील्ड स्टाफ को उधारकर्ता के निवास स्थान या कार्यस्थल से वसूली करने की अनुमति होगी
4. कंपनी अनावश्यक रूप से ग्राहक को परेशान नहीं करेगी, जैसे ग़लत समय पर उधारकर्ताओं को बार-बार तंग करना, ऋण की वसूली के लिये बल का इस्तेमाल करना इत्यादि
5. भुगतान की प्रक्रिया ग्राहक को उन्हें समझ में आने वाली भाषा में विस्तार से समझाई जायेगी। कंपनी या उसके कर्मचारी वसूली के लिये कोई भी सख़्त पद्धति नहीं अपनायेंगे। आगे दी गयी प्रक्रियाओं के सामान्य उपयोग को सीमित किये बिना, निम्नलिखित प्रक्रियाओं को नहीं अपनाया जाएगा:
   i. धमकी या अभद्र भाषा का प्रयोग
   ii. बकाया भुगतानों की वसूली के लिये बार-बार उधारकर्ता को कॉल करना और/या उधारकर्ता को सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद कॉल करना
   iii. उधारकर्ता के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना
   iv. उधारकर्ता का नाम प्रकाशित करना
   v. उधारकर्ता या उधारकर्ता के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिये हिंसा या इस प्रकार के अन्य माध्यमों का इस्तेमाल करना या इस्तेमाल करने की धमकी देना
   vi. ऋण की राशि या ऋण न चुकाने के बारे में उधारकर्ता को ग़लत जानकारी देना

B. सामान्य शर्तें

1. कंपनी ऋण अग्रीमेंट में व्यक्त उद्देश्यों के अलावा उधारकर्ता के निजी मामलों में दखल नहीं देगी (जब तक कंपनी को ऐसी कोई नयी जानकारी न मिले, जिसका खुलासा उधारकर्ता द्वारा नहीं गया है)
2. ऋण वसूली के मामले में, कंपनी सिर्फ उन्ही उपायों का इस्तेमाल करेगी, जो कानूनी और वैध रूप से उसके पास उपलब्ध हों और कभी भी दिन के अनुचित घंटों के दौरान वसूली के उपायों का इस्तेमाल नहीं करेगी, अनावश्यक रूप से ग्राहक को परेशान नहीं करेगी और ऋण की वसूली के लिये बल का इस्तेमाल नहीं करेगी। कंपनी कभी भी अनावश्यक रूप से ग्राहक का उत्पीड़न नहीं करेगी। कंपनी सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारी ग्राहक से उचित रूप से पेश आने के लिये प्रशिक्षित हों
3. शारीरिक रूप से विकलांग/दृष्टिबाधित आवेदकों के साथ ऋण सेवाओं समेत प्रॉडक्ट्स और सेवाएँ देने के संबंध में कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा। (जुलाई 27,2010 दिनांकित आरबीआई परिपत्र क्र. DNBS.CC.PD.No. 191/03.10.01/2010-11 और उसमें समय-समय पर होने वाले संशोधन देखें)
4. कंपनी अपने कर्मचारियों के अनुचित व्यवहार और समय पर समस्याओं के समाधान के लिये ज़िम्मेदार होगी और ऋण अग्रीमेंट में इसका समावेश होगा
5. फ़ील्ड स्टाफ आमदनी के स्रोतों और उधारकर्ता के मौजूदा ऋण के संबंध में आवश्यक पूछताछ करने के लिये प्रशिक्षित होंगे
6. उधारकर्ताओं को दिया जाने वाला प्रशिक्षण निःशुल्क होगा। फ़ील्ड स्टाफ को इस प्रकार का प्रशिक्षण देने के लिये और साथ ही उधारकर्ता को ऋणों/अन्य उत्पादों से संबंधि प्रक्रियाओं और प्रणालियों की जानकारी देने के लिये प्रशिक्षित किया जाएगा
7. ग्राहकों के साथ बात-चीत में विनम्र भाषा का प्रयोग किया जाएगा और अनुशासन का पालन किया जाएगा
8. कंपनी सुनिश्चित करेगी कि कंपनी के कर्मचारी ग्राहकों से बात-चीत में सांस्कृतिक भावनाओं का सम्मान करें और संवेदनशीलता का ध्यान रखें
9. कंपनी कोई भी ऐसा व्यवहार नहीं करेगी, जो किसी प्रकार के विवाद, ख़तरे या हिंसा का कारण बने
10. कंपनी ग्राहकों से किसी तरह की रिश्वत या किसी प्रकार की अनाधिकृत रकम नहीं लेगी
11. **शिकायत निवारण प्रणाली**
    साथ ही कंपनी ने इस संबंध में उत्पन्न शिकायतों/विवादों के समाधान के लिये शिकायत निवारण प्रणाली की भी व्यवस्था की है। कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाली सभी शिकायतों/विवादों को उचित तरीके से सुना और उनका समाधान किया जाएगा
12. **शिकायत निवारण अधिकारी**
    कार्यकारी स्तर पर, कंपनी अपनी शाखाओं/कार्यस्थलों पर ग्राहकों के लाभ के लिये स्पष्ट रूप में प्रदर्शित करेगी:

    a. शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर के साथ-साथ ईमेल अड्रेस), जिनसे ग्राहक कंपनी के ख़िलाफ़ दर्ज शिकायतों के निवारण के लिये संपर्क कर सकते हैं

शिकायत निवारण अधिकारी के विवरण:

नाम: श्री प्रियब्रत बनर्जी
पता: 93, 9वीं मंज़िल, मेकर चैम्बर्स VI, नरीमन पॉइंट, मुंबई, 400021
ई-मेल आइडी: customercare@svamaan.in
स्वमान टोल फ्री नंबर: 1800 123 222000
लैंडलाइन नंबर: 022 49429090

b. यदि शिकायत / विवाद को 30 दिनों के भीतर सुलझाया नहीं जाता है या यदि ग्राहक उस समाधान से संतुष्ट नहीं है जो कंपनी द्वारा प्रदान किया गया है, तो ग्राहक आरबीआई लोकपाल के पास एक शिकायत दर्ज कर सकता है - कंपनी से उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष बाद या यदि कंपनी से कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो 1 वर्ष और 30 दिनों के भीतर निम्नलिखित पते पर:

- लोकपाल का कम्प्लेंट लॉजिंग पोर्टल: https://cms.rbi.org.in केंद्रीय वसूली एवं प्रक्रिया केंद्र (CRPC) के संपर्क विवरण
- ईमेल आइडी: crpc@rbi.org.in
  कॉल करें: 14448
  पता: केंद्रीय वसूली एवं प्रक्रिया केंद्र, भारतीय रिज़र्व बैंक, 4थी मंज़िल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ -160017

C. प्रशासन एवं पारदर्शिता

1. ऋण प्रॉडक्ट्स की ब्याज दर का खुलासा आवेदन फॉर्म में ग्राहक के समक्ष किया जाएगा और यह कंपनी के बोर्ड द्वारा स्वीकृत मूल्य नीति के अनुसार सैंक्शन लेटर में स्पष्ट रूप से व्यक्त होगा
2. कंपनी अपने सभी कार्यालयों में माइक्रोफायनांस ऋणों पर ली जाने वाली न्यूनतम, अधिकतम और औसत दरों को प्रदर्शित करेगी और उसके विवरण कंपनी की वेबसाइट पर जारी किये जाएंगे
3. संबद्ध प्रादेशिक भाषा में अनुवाद के साथ इस संहिता की एक प्रति भावी उधारकर्ता/ग्राहक के लिये मांग पर उपलब्ध कराई जायेगी और उसे कंपनी के कार्यालयों/शाखाओं/वेबसाइट में प्रदर्शित किया जाएगा
4. कंपनी पारदर्शिता के साथ काम करेगी और ऋणदान की उचित प्रक्रियाओं का पालन करेगी। पारदर्शिता और ऋणदान की उचित प्रक्रियाओं के संबंध में हमारी प्रतिबद्धता व्यक्त करने वाले इस प्रकार के कथन हमारे लोन कार्ड में भी शामिल होंगे
5. नये ग्राहकों को संगठन की नीतियों और प्रक्रियाओं की जानकारी दी जायेगी, ताकि वे उधारकर्ता के रूप में अपने अधिकारों को समझ सकें
6. कंपनी जागरुकता बढ़ाने के लिये और दी जाने वाली वित्तीय सेवाओं से संबंधित जानकारी को समझने में ग्राहकों की सहायता के लिये प्रयास करेगी और जानकारियों को प्रादेशिक भाषाओं या उन्हें समझ में आने वाली भाषा में उपलब्ध करायेगी