न्याय्य सराव संहिता

स्वमान
फायनान्शियल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड

स्वमान फायनान्शियल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड ("स्वमान" किंवा "कंपनी") भारतीय रिझर्व्ह बँकेसह ठेवी न घेणारी NBFC-MFI म्हणून नोंदणीकृत आहे. RBI/2012-13/416 DNBS क्रमांकासह रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेल्या परिपत्रकांच्या आधारे ही न्याय्य सराव संहिता (FPC) तयार करण्यात आली आहे. CC. PD क्रमांक 320/03.10.01/2012-13 दिनांक 18 फेब्रुवारी 2013 आणि RBI मास्टर निर्देश (मायक्रोफायनान्स लोनसाठी नियामक फ्रेमवर्क) RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 दिनांकित 14 मार्च 2022 (वेळोवेळी अद्ययावत केल्याप्रमाणे). या संहितेचा उद्देश ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून आणि पारदर्शकता वाढवून चांगल्या आणि निष्पक्ष पद्धतींना प्रोत्साहन देणे आहे जेणेकरून ग्राहकांना कंपनीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवा अधिक चांगल्या प्रकारे समजू शकतील.

NBFC-MFI म्हणून काम करताना कंपनी आपल्या सर्व उपक्रमांमध्ये आणि आपल्या सदस्यांबरोबरच्या व्यवहारांमध्ये या न्याय्य पद्धतींची अंमलबजावणी आणि अवलंब करण्यास वचनबद्ध आहे. FPC ही कंपनीच्या सर्व कर्मचारी आणि अधिकाऱ्यांवर बंधनकारक असेल.

अ. कर्जाच्या सर्व गतिविधींसाठी न्याय्य सराव संहिता

A.1 कर्ज प्रस्ताव व प्रक्रिया:

1. स्वमान आपल्या कर्जदारांशी सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत करेल
2. कर्जाच्या अर्जामध्ये कर्जाच्या अटी आणि शर्तींविषयी सर्व आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल जेणेकरून कर्जदाराला इतर NBFCs शी तुलना करण्यास आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत होईल
3. कर्जाच्या अर्जात अर्जासोबत सादर करावयाची कागदपत्रांबाबत माहिती दिली जाईल
4. कंपनी ग्राहकांसाठी कर्जाची अर्ज प्रक्रिया सोपी असेल्याची खात्री करेल
5. कर्जदाराला देण्यात येणाऱ्या कर्ज कार्डामध्ये RBI ने वेळोवेळी निर्दिष्ट केलेले सर्व संबंधित तपशील असतील
6. कंपनी कर्जदाराला किंमतीशी संबंधित माहिती आणि आकारल्या जाणाऱ्या शुल्कासह कर्ज उत्पादनाची सर्व आवश्यक तपशील असलेले तथ्यपत्रक प्रदान करेल

A.2 कर्जाचे मूल्यमापन व वितरण:

1. कंपनी RBI ने जारी केलेल्या KYC मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करेल आणि कर्जदाराच्या पुरेशा परतफेड क्षमतेची खात्री करण्यासाठी कंपनीच्या पत धोरणानुसार सर्व कर्जाच्या अर्जांची योग्य तपासणी केली जाईल
2. मायक्रोफायनान्स लोनसाठी विशिष्ट अटी व शर्ती:
   a. कंपनी ने दिलेल्या मायक्रोफायनान्स लोनसाठी*, मायक्रोफायनान्स कर्जदाराची कर्ज परतफेडीची जबाबदारी मासिक कौटुंबिक उत्पन्नाच्या जास्तीत जास्त 50 टक्के असेल

   * या उद्देशाने, मायक्रोफायनान्स लोनची व्याख्या RBI ने वेळोवेळी विहित केल्यानुसार वार्षिक उत्पन्न असलेल्या कुटुंबांना देण्यात येणारे तारणमुक्त कर्ज म्हणून केली जाते आणि कुटुंब म्हणजे एक वैयक्तिक कुटुंब युनिट उदा. पती, पत्नी आणि त्यांची अविवाहित मुले.

   b. कर्जाच्या परतफेडीच्या जबाबदाऱ्यांची गणना करताना कुटुंबातील सक्रिय कर्जातून (तारणमुक्त मायक्रोफायनान्स कर्जे तसेच इतर कोणत्याही प्रकारचे तारण कर्ज) देय असलेल्या सर्व थकित हप्त्यांचा विचार केला जाईल. मासिक कौटुंबिक उत्पन्नाच्या 50 टक्के मर्यादित असलेल्या बाह्यप्रवाहामध्ये सर्व विद्यमान कर्जे तसेच विचाराधीन चालू कर्जाची परतफेड (मुद्दल आणि व्याज या दोन्ही घटकांसह) समाविष्ट असेल

   c. सध्याच्या कर्जांसाठी, ज्यासाठी मासिक कौटुंबिक उत्पन्नाच्या टक्केवारी म्हणून एखाद्या कुटुंबाच्या मासिक कर्जाच्या दायित्वांच्या परतफेडीमुळे बाहेर पडणारा ओघ 50 टक्क्यांच्या मर्यादेपेक्षा जास्त असेल, तर त्याला परिपक्व होऊ दिले जाईल. मात्र, अशा परिस्थितीत 50 टक्के विहित मर्यादेचे पालन होईपर्यंत या कुटुंबांना नवीन कर्ज दिले जाणार नाही
3. कंपनी सर्व कर्जाच्या अर्जांसाठी क्रेडिट ब्युरो अहवाल प्राप्त करेल जेणेकरून घरगुती / कर्जदार / सह-कर्जदाराच्या विद्यमान कर्ज परतफेडीच्या जबाबदाऱ्यांचा तपशील मिळेल. क्रेडिट ब्युरोच्या अहवालाच्या आधारे कंपनी कर्जदारांना कर्ज मंजूर करण्याबाबत माहितीपूर्ण निर्णय घेईल
4. कंपनी कर्जदाराला मंजूर कर्जाची रक्कम आणि वार्षिक प्रभावी व्याजदरासह सर्व अटी व शर्तींची माहिती देणारे मंजुरी पत्र / कर्ज कार्ड स्थानिक भाषेत प्रदान करेल. त्याची स्वीकृत प्रतही स्वमन आपल्या नोंदीसाठी ठेवणार आहे

कर्ज करार / कर्ज कार्डमधील प्रकटीकरण:

1. सर्व कर्जदारांसाठी आणि मागणी केलेल्या उत्पादनांसाठी कर्ज कराराचे एक मानक स्वरूप असेल
2. र्ज करार हे असल्यास सर्व सहपत्रांसह, कर्जदाराला समजेल त्या स्थानिक भाषेत असेल आणि तो सर्व कर्जदारांना/ ग्राहकांना प्रदान केला जाईल
3. कर्ज करार आणि कर्ज परतफेडीच्या वेळापत्रकात खालील गोष्टी जाहीर केल्या जातील:
   i. कर्जाच्या सर्व अटी व शर्ती
   ii. कर्जाची किंमत म्हणजे वार्षिक व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क, विमा हप्ता आणि इतर कोणतेही शुल्क
   iii. मायक्रोफायनान्स लोनवर कंपनीकडून दंडात्मक व्याज/ थकीत शुल्क आकारले जात नाही
   iv. मायक्रोफायनान्स कर्जासाठी कर्जदाराकडून कोणतीही सुरक्षा ठेव/ मार्जिन वसूल केले जात नाही
   v. मायक्रोफायनान्स लोन्सवर पूर्व-प्रदान दंड आकारला जात नाही
   vi. कर्ज मंजूर करणे आणि पहिल्या हप्त्याची परतफेड करण्याची देय तारीख यामधील स्थगिती बिगर बँकिंग वित्तीय कंपनी - मायक्रोफायनान्स संस्था (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2011 मधील तरतुदींनुसार असेल आणि वेळोवेळी त्यात सुधारणा केल्या जातील
4. ग्राहकाने निवडलेले गैर-क्रेडिट उत्पादन पूर्णपणे ऐच्छिक तत्त्वावर असते आणि कर्जाचे अनुदान कंपनीद्वारे ऑफर केलेल्या इतर कोणत्याही उत्पादने / सेवांशी जोडलेले नसते

A.3 अटी व शर्तीतील बदलांसह कर्जांचे वाटप:

1. कंपनी सभासद/ कर्जदाराला वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, दंडात्मक शुल्क इ. सह अटी आणि शर्तींमध्ये कोणत्याही बदलाबद्दल स्थानिक भाषेत किंवा त्यांना समजेल अशा भाषेत नोटीस देईल
2. व्याजदरातील बदल आणि इतर कोणतेही शुल्क केवळ संभाव्यपणे प्रभावित होईल याची खात्री कंपनी करेल आणि या संदर्भातील योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल
3. करारानुसार पेमेंट किंवा प्रदर्शन परत मागविण्याचा / वाढविण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल
4. कंपनी सर्व कागदपत्रे अधिकृत व्यक्तींच्या ताब्यात संबंधित आवारात सुरक्षित कोठडीत ठेवेल
5. कंपनी सदस्याविरुद्ध असू शकतात अशा कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्याच्या अधीन राहून, सर्व थकबाकीच्या परतफेडीवर किंवा कर्जाची थकित रक्कम वसूल केल्यावर घेतलेल्या सर्व सुरक्षा जारी करेल

कर्ज वसुलीसाठी मार्गदर्शक तत्त्वे:

1. परतफेडीशी संबंधित अडचणींना सामोरे जाणाऱ्या कर्जदारांची ओळख पटविण्यासाठी, अशा कर्जदारांशी संवाद साधणे आणि त्यांना उपलब्ध असलेल्या उपाययोजनांविषयी आवश्यक मार्गदर्शन करण्यासाठी कंपनी एक यंत्रणा उभी करेल
2. सभासदांनी परस्पर मान्य केलेल्या केंद्राने ठरवून दिलेल्या ठिकाणी वसुली केली जाईल
3. तथापि, जेव्हा कर्जदार सलग 2 किंवा त्यापेक्षा जास्त वेळा मध्यवर्ती निर्धारित ठिकाणी हजर होते नाही, तेव्हाच फील्ड कर्मचाऱ्यांना कर्जदाराच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या ठिकाणी वसुली करण्याची परवानगी दिली जाते
4. कंपनी किंवा तिचे कर्मचारी कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी बाहुबलाचा वापर करणे इत्यादी नाहक त्रास देणार नाहीत
5. परतफेडीची प्रक्रिया ग्राहकाला समजेल त्या भाषेत सविस्तर समजावून सांगितली जाईल. कंपनी किंवा त्याचे कर्मचारी वसुलीसाठी कोणत्याही कठोर पद्धतीचा अवलंब करणार नाहीत. वरील गोष्टींचा सर्वसाधारण वापर मर्यादित केल्याशिवाय, खालील पद्धतींचा विचार केला जाणार नाही:
   i. धमकावणारी किंवा अपमानास्पद भाषा वापरणे
   ii. थकीत पेमेंट्सच्या वसुलीसाठी कर्जदाराला सकाळी 9.00 च्या आधी आणि सायंकाळी 6.00 नंतर सतत कॉल करणे आणि/ किंवा कर्जदारास कॉल करणे
   iii. कर्जदाराचे नातेवाईक, मित्र किंवा सहकाऱ्यांना त्रास देणे
   iv. कर्जदारांची नावे प्रसिद्ध करणे
   v. कर्जदार किंवा कर्जदाराच्या कुटुंबाला/ मालमत्तेला/ प्रतिष्ठेला हानी पोहोचवण्यासाठी हिंसा किंवा तत्सम अन्य साधनांचा वापर किंवा धमकी देणे
   vi. कर्जाची व्याप्ती किंवा परतफेड न केल्याने होणाऱ्या परिणामांबद्दल कर्जदाराची दिशाभूल करणे

B. सामान्य अटी

1. कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तींमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांशिवाय कंपनी कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणे टाळेल (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही)
2. कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी केवळ कायदेशीर आणि कायदेशीररित्या उपलब्ध असलेल्या उपायांचा अवलंब करेल आणि दिवसाच्या विपरित वेळेत वसुलीच्या उपायांचा वापर, अवाजवी छळ आणि कर्जाच्या वसुलीसाठी बाहुबलाचा वापर टाळेल. कंपनी ग्राहकांची नाहक पिळवणूक करणार नाही. ग्राहकाशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षण देण्यात आले आहे याची कंपनी खात्री करेल
3. अपंगत्वाच्या कारणास्तव शारीरिक/ दृष्टिहीन अर्जदारांना कर्जाच्या सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधा देण्यात कोणताही भेदभाव केला जाणार नाही (संदर्भ: RBI परिपत्रक क्र. DNBS.CC.PD.No. 191/03.10.01/2010-11 दिनांक 27 जुलै 2010 रोजी वेळोवेळी सुधारित केल्याप्रमाणे)
4. अयोग्य कर्मचाऱ्यांच्या अयोग्य वागणुकीसाठी आणि तक्रारींचे वेळेत निराकरण करण्यासाठी कंपनी जबाबदार असेल आणि त्यांचा समावेश कर्ज करारामध्ये केला जाईल
5. उत्पन्नाचे स्त्रोत आणि कर्जदारांच्या विद्यमान कर्जासंदर्भात आवश्यक चौकशी करण्यासाठी फिल्ड कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण दिले जाईल
6. असल्यास, कर्जदारांना देण्यात येणारे प्रशिक्षण मोफत असेल. फील्ड कर्मचाऱ्यांना असे प्रशिक्षण देण्यासाठी प्रशिक्षित केले जाईल आणि कर्जदारांना कर्ज / इतर उत्पादनांशी संबंधित प्रक्रिया आणि प्रणालींची पूर्ण माहिती दिली जाईल
7. ग्राहकांशी संवाद साधताना विनम्र भाषेचा वापर केला जाईल आणि शिष्टाचार राखला जाईल
8. कंपनीचे कर्मचारी ग्राहकांशी संवाद साधताना सांस्कृतिक विचार आणि संवेदनशीलतेचा आदर करतील याची कंपनी खात्री करेल
9. कंपनी कोणत्याही प्रकारचे संघर्ष, धमकी किंवा हिंसेस कारणीभूत ठरू शकेल असे कोणतेही वर्तन करणार नाही
10. कंपनी कोणतीही लाच घेणार नाही किंवा ग्राहकांकडून कोणतेही अनधिकृत पैसे गोळा करणार नाही
11. **तक्रार निवारण यंत्रणा**
    कंपनीने या संदर्भात उद्भवलेल्या तक्रारी/ वाद असल्यास ते सोडविण्यासाठी संस्थेत तक्रार निवारण यंत्रणा देखील स्थापन केली आहे. कंपनीच्या पदाधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणाऱ्या सर्व तक्रारी/ वादांची सुनावणी घेऊन योग्य पद्धतीने निकाली काढली जाईल
12. **तक्रार निवारण अधिकारी**
    कार्यकारी स्तरावर, कंपनी त्यांच्या ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, जिथे व्यवसाय व्यवहार केला जातो अशा त्यांच्या शाखा / ठिकाणी खालील माहिती ठळकपणे प्रदर्शित करेल:

    a. तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील (दूरध्वनी / मोबाईल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ता) ज्यांच्याशी कंपनीविरूद्ध तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी जनता संपर्क साधू शकते

तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचा तपशील:

नाव: श्री प्रियब्रत बॅनर्जी
पत्ता: 93, 9 वा मजला, मेकर चेंबर्स VI, नरिमन पॉईंट, मुंबई, 400021
ई-मेल आयडी: customercare@svamaan.in
स्वमान टोल फ्री नंबर: 1800 123 222000
लँडलाइन : 022 49429090

b. 30 दिवसांच्या कालावधीत तक्रार/ वादाचे निराकरण न झाल्यास किंवा कंपनीने दिलेल्या समाधानावर ग्राहक समाधानी नसल्यास ग्राहक RBI च्या लोकपालाकडे तक्रार दाखल करू शकतो - कंपनीकडून उत्तर दिल्यानंतर एक वर्षापेक्षा कमी नाही किंवा 1 वर्ष आणि 30 दिवसांसाठी कंपनीकडून खाली नमूद पत्त्यावर कोणतेही उत्तर न मिळाल्यास:

- लोकपालाचे तक्रार निवारण पोर्टल : https://cms.rbi.org.in
- केंद्रीय प्राप्ती आणि प्रक्रियण केंद्र, RBI (CRPC) चा संपर्क तपशील
  ईमेल आयडी: crpc@rbi.org.in
  कॉल करा: 14448
  पत्ता: केंद्रीय प्राप्ती आणि प्रक्रियण केंद्र, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, चौथा मजला, सेक्टर 17, चंडीगढ़ – 160017

C. प्रशासन एवं पारदर्शिता

1. कर्जाच्या उत्पादनांवरील व्याजाचा दर कर्जदार किंवा ग्राहकाला अर्जात जाहीर केला जाईल आणि कंपनीच्या मंडळाद्वारे मंजूर मूल्य धोरणानुसार मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळविला जाईल
2. मायक्रोफायनान्स कर्जावर आकारण्यात येणारे किमान, कमाल आणि सरासरी व्याजदर कंपनी आपल्या सर्व कार्यालयांमध्ये ठळकपणे प्रदर्शित करेल आणि त्याचा तपशील वेबसाइटवर अद्ययावत केला जाईल
3. या FPC ची संबंधित स्थानिक भाषेतील भाषांतरित प्रत मागणीनुसार संभाव्य कर्जदार/ ग्राहक यांना उपलब्ध करून देण्यात येईल आणि ती कार्यालये/ शाखा आणि वेबसाइटवर प्रदर्शित केली जाईल
4. कंपनी पारदर्शकपणे काम करेल आणि योग्य कर्ज पद्धतींचा अवलंब करेल. पारदर्शकता आणि न्याय्य कर्ज पद्धतींबद्दल आमची बांधिलकी दर्शविणारे असे विधान देखील आमच्या लोन कार्डमध्ये समाविष्ट केले जाईल
5. नवीन ग्राहकांना संस्थेच्या धोरणांबद्दल आणि कार्यपद्धतींबद्दल माहिती दिली जाईल जेणेकरून त्यांना कर्जदार म्हणून त्यांचे अधिकार समजून घेण्यास मदत होईल
6. कंपनी जागरूकता निर्माण करण्याचा प्रयत्न करेल आणि ग्राहकांना स्थानिक भाषेत किंवा त्यांना समजेल अशा भाषेत प्रदान केलेल्या आणि घेतलेल्या वित्तीय सेवांच्या संदर्भात प्रदान केलेली माहिती समजून घेण्यास सक्षम करेल.