



# उचित व्यवहार संहिता

स्वमान फायनान्शियल सर्विसेस प्रा. लि.

# उचित व्यवहार संहिता

स्वमान फायनान्शिअल सर्विसेस प्रा. लि. ("स्वमान" किंवा "कंपनी") भारतीय रिझर्व्ह बँकेकडे नॉन-डिपॉझिट घेणारी NBFC-MFI म्हणून नोंदणीकृत आहे. RBI ने 18 फेब्रुवारी 2013 रोजी जारी केलेल्या परिपत्रक क्र. RBI/2012-13/416 DNBS. सीसी. पीडी क्र. 320/03.10.01/2012-13 आणि त्यानंतर नवीन परिपत्रक क्र. वर आधारित इनपुटसह अद्यतनित केले. RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 दिनांक 14 मार्च 2022 ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून आणि ग्राहकांना सक्षम करण्यासाठी पारदर्शकता वाढवून चांगल्या आणि उचित पद्धतींना प्रोत्साहन देण्यासाठी कंपनीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांची अधिक चांगली समज निर्माण करण्यासाठी जारी केले आहे.

एनबीएफसी-एमएफआय म्हणून काम करताना कंपनी तिच्या सदस्यांसोबतच्या सर्व क्रियाकलापांमध्ये आणि व्यवहारांमध्ये या उचित पद्धतींची अंमलबजावणी आणि अवलंब करण्यासाठी स्वतःला वचनबद्ध करते.

## A. सर्व कर्ज क्रियाकलापांसाठी उचित व्यवहार संहिता

### A.1 कर्ज प्रस्ताव आणि प्रक्रिया

- स्वमान त्याच्या कर्जदारांशी सर्व संप्रेषण स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत करेल.
- कर्जदाराला इतर NBFC शी तुलना करण्यात आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत करण्यासाठी कर्जाच्या अटी आणि शर्तीशी संबंधित सर्व आवश्यक माहिती कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये समाविष्ट असेल.
- कर्ज अर्ज फॉर्म अर्जासोबत सादर करावयाची आवश्यक कागदपत्रांची यादी दर्शवेल.
- आम्ही कर्जदारांना कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्याची एक पोचपावती प्रदान करू
- कर्ज अर्ज फॉर्म मिळाल्यावर ग्राहकाला प्रदान केलेली पोचपावती कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्याची तारीख आणि वेळ दर्शवेल.
- कर्ज अर्जाची प्रक्रिया ग्राहकांसाठी सोपी असल्याची कंपनी खात्री करेल

### A.2 कर्ज मूल्यांकन आणि वितरण

- कंपनी आरबीआयने जारी केलेल्या KYC मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल आणि कर्जदाराची पुरेशी परतफेड करण्याची क्षमता सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनीच्या पत धोरणानुसार सर्व कर्ज अर्जांसाठी योग्य काळजी घेतली जाईल.
- कंपनी कर्जदाराला मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम आणि वार्षिक व्याजदरासह सर्व अटी व शर्तीचे स्थानिक भाषेत मंजुरी पत्र देईल. स्वमान त्याच्या रेकॉर्डसाठी त्याची एक स्वीकृत प्रत देखील ठेवेल.

### A.3 अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

1. कंपनी सदस्य/कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा त्यांना समजेल त्या भाषेत संवितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमध्ये कोणत्याही बदलाची सूचना देईल.
2. व्याजदरातील बदल आणि इतर कोणतेही शुल्क केवळ संभाव्य रीतीने प्रभावित होईल याची कंपनी सुनिश्चिती करेल आणि या संदर्भात एक योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केलेली असेल.
3. कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन परत मागवण्याचा/त्वरित करण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
4. कंपनी अधिकृत व्यक्तींच्या ताब्यात सर्व कागदपत्रे संबंधित जागेत सुरक्षित ठेवेल.
5. कंपनी सर्व रोखे, जर काही असतील तर, सर्व देय परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर, कंपनीच्या सदस्याविरुद्ध असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन राहून, जारी करेल.

## B. सर्वसाधारण धोरण,

1. कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय कंपनी कर्जदाराला बाबींमध्ये हस्तक्षेप करणार नाही (जोपर्यंत नवीन माहिती, कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नाही, कंपनीच्या निदर्शनास आली नाही तोपर्यंत)
2. कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी केवळ कायदेशीर आणि कायदेशीररीत्या उपलब्ध असलेल्या उपायांचा अवलंब करेल आणि कर्जाच्या वसुलीसाठी दिवसाच्या अकार्यालयीन वेळेत वसुलीचे उपाय, अउचित छळ आणि मानवबळाने दबावतंत्राचा वापर टाळेल. कंपनी ग्राहकांचा कोणत्याही प्रकारे छळ अथवा पिळवणूक करणार नाही.
3. अपंगत्वाच्या कारणास्तव शारीरिक / दृष्टिहीन अर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधांचा विस्तार करण्यात कोणताही भेदभाव केला जाणार नाही (संदर्भ: RBI परिपत्रक क्रमांक DNBS.CC.PD.No. 191/03.10.01/2010-11 दिनांक 27 जुलै 2010, वेळोवेळी सुधारणा केल्यानुसार).
4. तक्रार निवारण यंत्रणा  
या संदर्भात उद्भवणाऱ्या तक्रारी/विवादांचे निराकरण करण्यासाठी कंपनीने संस्थेमध्ये तक्रार निवारण यंत्रणा देखील तयार केली आहे. कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांच्या निर्णयामुळे उद्भवलेल्या सर्व तक्रारी/विवादांची योग्य प्रकारे सुनावणी केली जाईल आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल.
5. तक्रार निवारण अधिकारी  
ऑपरेशनल स्तरावर, कंपनी त्यांच्या ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, त्यांच्या शाखांमध्ये/व्यावसायिक व्यवहार केलेल्या ठिकाणी खालील माहिती ठळकपणे प्रदर्शित करेल: अ. तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील (दूरध्वनी/मोबाईल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ता) ज्यांना कंपनीविरुद्ध तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी लोक संपर्क साधू शकतात. b एक महिन्याच्या कालावधीत तक्रार/विवादाचे निवारण न झाल्यास किंवा कंपनीने दिलेल्या ठरावावर ग्राहक समाधानी नसल्यास, ग्राहक RBI च्या DNBS च्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याकडे अपील करू शकतो (पूर्ण संपर्क तपशील), ज्यांच्या अधिकारक्षेत्रात NBFC चे नोंदणीकृत कार्यालय येते.

तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे तपशील:

नाव: कु.भारती राठी

पत्ता: ९३, ९व्या फ्लोर, मेकर चेंबर्स VI, नरिमन पॉइंट, मुंबई, 400021 ई-मेल आयडी:

[grievancecell@svamaan.in](mailto:grievancecell@svamaan.in)

लॅंडलाइन: 022 49429020

तक्रार/विवादाचे एका महिन्याच्या आत निवारण न झाल्यास, ग्राहक खाली दिलेल्या तपशीलानुसार RBI च्या DNBS च्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी कार्यालयाकडे अपील करू शकतो:

महाव्यवस्थापक

नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग, रिझर्व्ह बँक

ऑफ इंडिया

मुंबई विभागीय कार्यालय,

3रा मजला, समोर: मुंबई सेंट्रल रेल्वे स्टेशन, भायखळा,

मुंबई – 400 008

फोन: 022-23084121

फॅक्स: 022-23022011

ई-मेल: dnbsmro@rbi.org.in

### C. प्रशासन आणि पारदर्शकता:

1. कर्ज उत्पादनांचा व्याजदर कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जात सांगितला जाईल आणि कंपनीच्या बोर्डाने मंजूर केलेल्या किंमत धोरणानुसार मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जाईल.
2. कंपनी तिच्या सर्व कार्यालयांमध्ये सूक्ष्म वित्त कर्जावर आकारले जाणारे किमान, कमाल आणि सरासरी व्याजदर ठळकपणे प्रदर्शित करेल आणि तपशील तिच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केला जाईल.
3. NBFC द्वारे वित्तपुरवठा केलेली वाहने परत ताब्यात घेण्याबाबत आणि सोन्याच्या दागिन्यांच्या तारणावर कर्ज देण्याबाबत RBI च्या उचित पद्धती मार्गदर्शक तत्त्वे कंपनीला लागू होणार नाहीत कारण कंपनी अशा व्यवसायात नाही. तथापि, कंपनी RBI ने NBFC-MFI साठी घालून दिलेले नियम आणि मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करते

### D. NBFC-MFI साठी विशिष्ट मार्गदर्शक तत्त्वे

वरीलप्रमाणे सामान्य तत्त्वांव्यतिरिक्त, स्वमान खालील उचित पद्धतींचा अवलंब करते जे सूक्ष्म वित्त कर्ज व्यवसाय आणि नियामक फ्रेमवर्कसाठी विशिष्ट असे आहेत.

## सर्वसाधारण धोरण,

1. या FPC ची संबंधित स्थानिक भाषेत अनुवादित प्रत संभाव्य कर्जदार/ग्राहकाला मागणीनुसार उपलब्ध करून दिली जाईल आणि ती कार्यालये/शाखांमध्ये आणि वेबसाइटवर प्रदर्शित केली जाईल.
2. कंपनी पारदर्शक रीतीने काम करेल आणि उचित कर्ज पद्धती अवलंबेल. पारदर्शकता आणि उचित कर्ज पद्धतींबद्दलची आमची वचनबद्धता स्पष्ट करणारे असे विधान आमच्या कर्ज कार्डमध्ये देखील समाविष्ट केले जाईल
3. कर्मचाऱ्यांच्या अयोग्य वर्तनासाठी आणि वेळेवर तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी कंपनी जबाबदार असेल आणि कर्ज करारामध्ये ते समाविष्ट केले जाईल.
4. उत्पन्नाचे स्रोत आणि कर्जदारांच्या विद्यमान कर्जाबाबत आवश्यक चौकशी करण्यासाठी फील्ड स्टाफला प्रशिक्षित केले जाईल.
5. कर्जदारांना दिले जाणारे प्रशिक्षण, जर असेल तर ते विनामूल्य असेल. फील्ड कर्मचाऱ्यांना असे प्रशिक्षण देण्यासाठी प्रशिक्षित केले जाईल आणि कर्जदारांना कर्ज/इतर उत्पादनांशी संबंधित प्रक्रिया आणि प्रणालींची पूर्ण जाणीव करून दिली जाईल.
6. ग्राहकांशी संवाद साधताना सभ्य भाषेचा वापर केला जाईल आणि शिष्टाचार राखला जाईल
7. ग्राहकांशी संवाद साधताना कंपनीचे कर्मचारी सांस्कृतिक विचार आणि संवेदनशीलतेचा आदर करतात याची कंपनी खात्री करेल
8. ज्यामुळे कोणत्याही प्रकारचा संघर्ष, धमकी किंवा हिंसा होऊ शकते अशा कोणत्याही प्रकारचे वर्तन कंपनी करणार नाही
9. कंपनी कोणतीही लाच घेणार नाही किंवा ग्राहकांकडून कोणतेही अनधिकृत पैसे वसूल करणार नाही.
10. अकार्यालयीन वेळेत ग्राहकांशी संपर्क साधला जाणार नाही.
11. नवीन ग्राहकांना संस्थेच्या धोरणांबद्दल आणि कार्यपद्धतींबद्दल माहिती दिली जाईल जेणेकरून त्यांना कर्जदार म्हणून त्यांचे अधिकार समजण्यास मदत होईल
12. कंपनी जागरूकता निर्माण करण्याचा प्रयत्न करेल आणि ग्राहकांना ऑफर केलेल्या आणि घेतलेल्या वित्तीय सेवांच्या संदर्भात प्रदान केलेली माहिती समजून घेण्यास सक्षम करेल.

## कर्ज करार / कर्ज करार / कर्ज कार्ड मध्ये प्रकट विवरण:

1. सर्व कर्जदारांसाठी आणि ऑफर केलेल्या उत्पादनांसाठी कर्ज कराराचे मानक स्वरूप असेल
2. कर्जाचा करार कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे स्थानिक भाषेत असेल आणि सर्व संलग्नकांची प्रत असेल, जर असेल तर ती सर्व कर्जदार/ग्राहकांना प्रदान केली जाईल.
3. कर्ज करार आणि कर्ज परतफेड वेळापत्रकात खालील गोष्टी नमूद केल्या जातील:
  - i) कर्जाच्या सर्व अटी व शर्ती
  - ii) कर्जाची किंमत म्हणजे वार्षिक व्याज दर, प्रक्रिया शुल्क, विमा प्रीमियम आणि इतर कोणतेही शुल्क
  - iii) विलंब पेमेंटवर आकारले जाणारे दंड व्याज/ थकीत शुल्क (जर असेल तर) कर्ज करारामध्ये सूचित केले जाईल

- iv) मायक्रोफायनान्स कर्जासाठी कर्जदाराकडून कोणतीही सुरक्षा ठेव/मार्जिन गोळा केले जात नाही
- v) मायक्रोफायनान्स कर्जावर प्री-पेमेंट दंड आकारला जाणार नाही
- vi) कर्जाचे अनुदान आणि पहिल्या हप्त्याच्या परतफेडीची देय तारीख यामधील स्थगिती नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी - मायक्रो फायनान्स संस्था (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2011 च्या तरतुदीनुसार आणि वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार असेल.
- vii) प्राप्त झालेल्या हप्त्यांसह सर्व परतफेडीची पावती आणि अंतिम डिस्चार्ज
- viii) तक्रार निवारण यंत्रणा नोडल ऑफिसरचे नाव आणि संपर्क क्रमांकासह

### पुनर्प्राप्तीच्या गैर-जबरदस्ती पद्धती:

1. पुनर्प्राप्ती सभासदांनी परस्पर मान्य केलेल्या केंद्रस्थानी नियुक्त केलेल्या ठिकाणी केली जाईल
2. तथापि, जर कर्जदार 2 किंवा अधिक प्रसंगी मध्यवर्ती नियुक्त ठिकाणी उपस्थित राहू शकला नाही तर अशा प्रसंगी क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांना कर्जदाराच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या ठिकाणी पुनर्प्राप्तीकरण्याची परवानगी आहे.
3. कंपनी किंवा तिचे कर्मचारी अनावश्यक छळ करणार नाहीत उदा. अयोग्य वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी बळाचा अथवा शक्तीचा वापर इ.
4. परतफेडीची प्रक्रिया ग्राहकांना समजेल त्या भाषेत तपशीलवार समजावून सांगितली जाईल
5. संवेदनशील भागात वसुलीसाठी केवळ कर्मचारी पाठवले जातील आणि आउटसोर्स केलेले रिकव्हरी एजंट वापरले जाणार नाहीत.
6. कंपनी किंवा तिचा एजंट पुनर्प्राप्तीसाठी कोणत्याही कठोर पद्धतींमध्ये गुंतणार नाही. पूर्वगामीच्या सामान्य अनुप्रयोगास मर्यादित न ठेवता, खालील पद्धतींचा विचार केला जाणार नाही:
  - (i) धमकी किंवा अपमानास्पद भाषेचा वापर
  - (ii) कर्जदाराला सतत कॉल करणे आणि/किंवा कर्जदाराला सकाळी 9:00 च्या आधी आणि संध्याकाळी 6:00 नंतर कॉल करणे
  - (iii) कर्जदाराचे नातेवाईक, मित्र किंवा सहकारी यांना त्रास देणे
  - (iv) कर्जदारांची नावे प्रसिद्ध करणे
  - (v) कर्जदाराला हानी पोहोचवण्यासाठी हिंसा किंवा इतर तत्सम माध्यमांचा वापर किंवा धमकी कर्जदाराचे कुटुंब/ मालमत्ता/ प्रतिष्ठा
  - (vi) कर्जाची व्याप्ती किंवा परतफेड न केल्यामुळे होणाऱ्या परिणामांबद्दल कर्जदाराची दिशाभूल करणे