

सोना फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड
की
उचित प्रथा संहिता



SONA FINANCE PVT. LTD.

अक्टूबर, 2017

सोना फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड का उचित प्रथा संहिता

सोना फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड कंपनी ग्रामीण गरीबों को अपनी आर्थिक स्थिति में सुधार लाने में मदद करने के लिए मित्रता ब्रांड नाम के तहत छोटे ऋण देती आ रही है। कंपनी शिक्षित और अनुभवी पेशेवरों के संतुलित दल द्वारा प्रबंधित की जाती है। सोना के कामकाज में पूरी पारदर्शिता लाने के लिए निदेशक मंडल द्वारा निम्नलिखित 'उचित व्यवहार संहिता' को अपनाया गया है।

प्रस्तावना

उचित व्यवहार संहिता का उद्देश्य ऋण आवेदकों को प्रथाओं का प्रभावी अवलोकन प्रदान करना है, जिसका कंपनी द्वारा दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में कंपनी द्वारा पालन किया जाएगा (परिपत्र संख्या न. RBI/2011-12/470 DNBS.CC.PD.No.266 /03.10.01/2011-12 दिनांक 26.03.2016 के अनुसार नियमित रूप से अपडेट किया गया और दिनांक 13.10.2017 को बोर्ड द्वारा स्वीकृत किया गया। हम यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध हैं कि हमारे ग्राहकों को हमारी सेवाएं नैतिक और भरोसेमंद हो। देनदारी और देय राशि एकत्र करने सहित सेवाएं प्रदान करने में, हम निष्पक्ष प्रथाओं के लिए प्रतिबद्ध हैं, जो ग्राहक की गरिमा के प्रति सम्मान और एक ग्राहक की कमजोर स्थिति की समझ को, ऋण की वसूली के उचित प्रयास के साथ संतुलित रखती हैं।

संहिता का उद्देश्य

इस संहिता को विकसित किया गया है:

- ऋण आवेदकों से निपटने में न्यूनतम मान निर्धारित करके भरोसेमंद प्रथाओं को बढ़ावा देने के लिए;
- पारदर्शिता को बढ़ाने के लिए, ताकि ऋण आवेदकों को सेवाओं से उचित अपेक्षा की अच्छी समझ हो सके;
- प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार बलों को प्रोत्साहित करें ताकि गुणात्मक परिचालन मानकों को प्राप्त किया जा सके;
- ऋण आवेदकों और कंपनी के बीच एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध सुनिश्चित करने और बनाए रखने के लिए।

प्रतिबद्धता और घोषणाएं

हम अपने सभी ऋण आवेदकों के साथ हमारे लेन-देन में कुशलतापूर्वक, निष्पक्ष और ध्यानपूर्वक कार्य करेंगे:

- इस उचित व्यवहार संहिता में दिए गए हमारे प्रस्तावित वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के लिए और हमारे कर्मचारियों द्वारा पालन की जाने वाली प्रक्रियाएं और प्रथाओं के लिए प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करके;
- यह सुनिश्चित करके कि सभी वित्तीय सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को पूरा करती हैं;
- पेशेवर, विनम्र और शीघ्र सेवाएं प्रदान करके;
- वित्तीय लेनदेन के संबंध में नियम और शर्तों, लागतों, अधिकारों और देनदारियों के सटीक और समय पर प्रकटीकरण प्रदान करके। हम ऋण आवेदक को यह समझने में मदद करेंगे कि हमारे वित्तीय उत्पाद और सेवाएं कैसे काम करते हैं:

- हमारे वित्तीय उत्पादों के बारे में जानकारी प्रदान करके;
- यह सुनिश्चित करके कि हमारे विज्ञापन और प्रचार साहित्य स्पष्ट और स्व-व्याख्यात्मक हैं;
- लेनदेन के वित्तीय निहितार्थ समझाकर;
- ऋण आवेदक को वरीयता वाले वित्तीय उत्पादों का चयन करने में मदद करके।

हम गलत होने वाली चीजों के साथ शीघ्र और सक्रिय रूप से पेश आएं:

- गलतियों को शीघ्रता से सुधार कर;
- ग्राहक शिकायतों को शीघ्रता से ध्यान देकर;
- अगर वे अभी भी हमारी सहायता से संतुष्ट नहीं हैं तो हमारे ऋण आवेदकों को अपनी शिकायत कैसे आगे ले जाएँ, इसके बारे में जानकारी देकर;
- अनजाने या उपेक्षा द्वारा लगाए गए किसी भी शुल्क को वापस करके।

ऋण आवेदन और प्रसंस्करण

1. हम अपने सभी सदस्यों / उधारकर्ताओं के साथ स्थानीय भाषा में संवाद करेंगे जैसे उत्तर प्रदेश, मध्य प्रदेश और बिहार में हिंदी, क्योंकि वे संबंधित राज्यों की आधिकारिक भाषाएं हैं।
2. उधारकर्ताओं के संबंध में RBI के KYC मानदंडों का पालन करने के लिए हम सभी जरूरी दस्तावेज एकत्र करेंगे।
3. ऋण आवेदन लेने से पहले हम नियमों और शर्तों के साथ ऋण उत्पाद के सभी आवश्यक विवरण प्रदान करेंगे। उत्पाद विवरण और नियम एवं शर्तें हमारी वेबसाइट पर और शाखा परिसर में प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएंगी। ऋण आवेदन में ऋण प्राप्त करने के लिए आवश्यक दस्तावेज होंगे।

ऋण मूल्यांकन और नियम / शर्तें

1. हम सभी क्षेत्रीय अधिकारियों समुचित उचित परिश्रम करने के लिए प्रशिक्षित करेंगे और उधारकर्ता की चुकौती क्षमता और वर्तमान ऋण का ब्योरा समझने के लिए तैयार करेंगे ताकि मंजूर ऋण उसके उद्देश्य के लिए पर्याप्त हो और उधारकर्ता पर बिना तनाव के चुकाया जा सके।
2. विस्तृत नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण सभी ऋण आवेदकों को सूचित किया जाएगा।
3. ऋण समझौते में निम्नलिखित विवरण शामिल होंगे;
 - I. ब्याज दर का शुल्क वार्षिक आधार पर लिया जायेगा, प्रक्रमण संसाधन शुल्क RBI द्वारा निर्धारित सीमाओं से अधिक नहीं होगा और बीमा प्रीमियम सदस्य और जीवनसाथी के जीवन कवर के लिए लागू होगा।
 - II. हम हमेशा ब्याज दर नक्शे को अपनाने के लिए संबंधित कारकों को ध्यान में रखेंगे जैसे कि कोष की लागत, लाभ और जोखिम प्रीमियम, और नियामक सीमा आदि, बोर्ड द्वारा अनुमोदन के बाद। हम औपचारिक संचार के माध्यम से विभिन्न उत्पादों के लिए ब्याज की दर का खुलासा करेंगे, हमारे सभी कार्यालय परिसर और हमारी वेबसाइट पर प्रदर्शन करेंगे।
 - III. हम किसी भी उधारकर्ता को देरी से भुगतान / पूर्व भुगतान शुल्क पर दंड ब्याज नहीं लेंगे और कोई भी सुरक्षा जमा / लाभ निर्धारित नहीं करेंगे।
 - IV. हम यह निर्धारित करेंगे कि उधारकर्ता एक से अधिक SHG/ JLG का सदस्य नहीं होना चाहिए।
 - V. हम ऋण के अनुदान और पहली किस्त की नियत तारीख के बीच एक किस्त का न्यूनतम अधिस्थगन प्रदान करेंगे।

- VI. हम लेनदारी विभाग, सोना के ऋणदाताओं या निवेशकों, नियामक, सरकारी संस्थाओं, क्रेडिट रेटिंग संस्थाओं और इस तरह के संगठन जो इस क्षेत्र में काम कर रहे हैं, उनके साथ आदान-प्रदान करने के अलावा उधारकर्ता की जानकारी की गोपनीयता को आश्वस्त करेंगे।
- VII. ऋण समझौते में सभी प्रतिभूतियों और सभी देनदारियों के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की प्राप्ति के लिए किसी भी वैध दावे या ग्रहणाधिकार के अधीन रहने के लिए एक खंड भी शामिल होगा जो कि हमारे पास उधारकर्ता के खिलाफ हो सकता है। ऐसी स्थिति में जब सेट ऑफ के अधिकार का प्रयोग किया जाता है, तो हम शेष दावों और शर्तों के पूरे विवरण के साथ 7 दिनों का नोटिस देंगे, जिसके तहत हम प्रासंगिक दावे के भुगतान तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने के हकदार होंगे।
- VIII. हम उधारकर्ताओं के प्रति किसी अनुचित स्टाफ व्यवहार और समय पर शिकायत निवारण के लिए अपनी जवाबदेही की घोषणा करेंगे। शिकायत निवारण प्रणाली उधारकर्ताओं को जारी किए गए ऋण कार्ड, साथ ही साथ सभी सोना ब्राचों में उपलब्ध होगी।
- IX. हम अपने ग्राहकों के नकदी प्रवाह के आधार पर साप्ताहिक, द्विसाप्ताहिक या मासिक चुकौती आवृत्ति के बीच चयन करने के विकल्प देंगे।

यद्यपि सभी नियम और शर्तें ग्राहकों को लोन कार्ड के जरिए उपलब्ध कराई जाएंगी, ऋण समझौते की एक प्रति भी उन उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाएगी जो उसका विशिष्ट रूप से अनुरोध करते हैं। यह निर्णय कागज के भारी मात्रा में बचत की विचारधारा का एक हिस्सा है।

ऋण का संवितरण

1. हम नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव जैसे वितरण समय-सारिणी, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि के लिए उधारकर्ताओं को स्थानीय भाषा में नोटिस देंगे। हम ऐसे बदलावों को प्रत्याशित ढंग से प्रभावित करेंगे।
2. हम प्रक्रिया में पारदर्शिता बनाए रखने के लिए उचित नियंत्रण और संतुलन लागू करने के लिए फोन पर पूर्व-वितरण जांच सहित सभी ऋण स्वीकृति शाखा और HO स्तर पर प्रक्रिया के संयोजन के रूप में आयोजित करेंगे।
3. हम सभी ऋणों का वितरण शाखा में आयोजित करेंगे और इस समारोह में एक से अधिक आधिकारिक शामिल होंगे। हमारे वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा यादृच्छिक जांच के माध्यम से हम वितरण समारोह की बारीकी से निगरानी करेंगे।
4. हम निम्न जानकारी युक्त ऋण कार्ड जारी करेंगे।
 - I. उधारकर्ता की पहचान और प्रासंगिक जानकारी।
 - II. लोन कार्ड की सभी प्रविष्टियां स्थानीय भाषा में होंगी।
 - III. वार्षिक शुल्क की ब्याज दर और सभी शुल्क यदि कोई हो।
 - IV. ऋण के मुख्य नियम और शर्तें।
 - V. प्राप्त किशतों और अंतिम निर्वहन सहित पुनर्भुगतान के लिए हमारी स्वीकृति।
 - VI. हम अपने शिकायत निवारण प्रणाली को प्रमुख रूप से प्रदर्शित करेंगे जिसमें टोल फ्री नंबर 1800-120-5612 शामिल हैं और शाखा के पते और शाखा के टेलीफोन नंबर के अलावा केंद्रीय अधिकारी का पदनाम।
 - VII. हम, जहां भी लागू हो, गैर-क्रेडिट उत्पादों का विस्तार करेंगे और योजना के तहत लाभार्थियों की सहमति प्राप्त करेंगे।

वसूली के गैर-अनिवार्य तरीके

1. हम सभी वसूलियां एक केंद्रीय जगह एकत्र करेंगे अर्थात् केंद्र/समूह बैठकों में। केवल तब यदि उधारकर्ता 2 या अधिक बार केंद्र/समूह बैठक में भाग लेने में विफल रहता है और चुकौती करने में भी विफल रहता है, हमारे क्षेत्रीय कर्मचारी वसूली के लिए उधारकर्ता के आवास के स्थान पर या व्यवसाय के स्थान पर जायेंगे।
2. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि कर्मचारियों की भर्ती, प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण के मामले में बोर्ड द्वारा अनुमोदित एक समान प्रणाली और प्रक्रिया हो। हमारी नीति किसी भी अपमानजनक या जबरदस्ती ऋण वसूली/पुनर्प्राप्ति प्रथाओं को ना अपनाते और उधारकर्ताओं के प्रति उपयुक्त व्यवहार को प्रोत्साहित करने के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रमों के माध्यम से क्षेत्रीय कर्मचारियों को प्रशिक्षित करना होगी।
3. दिए गए ऋण की संख्या और वसूली की दर के लिए हम कोई प्रोत्साहन नहीं देंगे। हमारे पास क्षेत्रीय कर्मचारियों के मूल्यांकन की नीति होगी, जहां आचार संहिता और ग्राहक संतुष्टि का अनुपालन उचित मुआवजे के लिए मानदंड होगा।
4. हम आचार संहिता के तहत किसी भी विषय का दुरुपयोग करने वाले कर्मचारियों के खिलाफ आवश्यक अनुशासनात्मक कार्रवाई करेंगे।
5. हम वसूली के लिए किसी भी वसूली प्रतिनिधि को नियुक्ति/ठेका नहीं देंगे।

सामान्य

1. हम ऋण अनुबंध के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता / सदस्य के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेंगे (जब तक कि उधारकर्ता / सदस्य ने पहले गलत जानकारी का खुलासा/घोषणा किया हो जो बाद में हमें पता चले)।
2. हम उधारकर्ता खाते का हस्तांतरण करेंगे, उसकी सहमति या अन्यथा, अर्थात् NBFC के आक्षेप, यदि कोई हों, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के अंदर पहुंचाया जाना चाहिए। इस तरह के हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
3. हम अपनी सभी शाखाओं, क्षेत्रीय कार्यालय और मुख्य कार्यालय में शिकायत बक्से लगा कर और टोल फ्री नंबर 1800-120-5612 के लिए व्यवस्था करके और शिकायत निवारण अधिकारी के रूप में एक वरिष्ठ स्तर के अधिकारी को नामित करने के माध्यम से प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र डालेंगे। हम ऐसे लोकपाल का पता / टेलीफोन नंबर प्रदान करेंगे और विभिन्न राज्यों में, जहाँ हम काम कर रहे हैं, ऐसे अन्य शिकायत निवारण कार्यालय उपलब्ध कराएँगे।
4. हम शाखा स्तर पर किसी भी सदस्य की शिकायत का निवारण करने के लिए 5 दिनों का समय देंगे, जिसकी असफलता के बाद उधारकर्ता मामले को टोल फ्री नंबर 1800-120-5612 के माध्यम से मुख्य कार्यालय में शिकायत निवारण दल को बढ़ा सकता है, जो शिकायत का समाधान तीस दिन के अंदर करेगा। हम समीक्षा और अनुमोदन के लिए निदेशक मंडल को शिकायत निवारण समिति की आवधिक समेकित समीक्षा रिपोर्ट प्रस्तुत करेंगे।
5. हम अपने सभी कार्यालय परिसर में स्थानीय भाषाओं में हमारे उचित व्यवहार संहिता को प्रदर्शित करेंगे। इसके अलावा निम्नलिखित जानकारीपूर्ण प्रदर्शन शाखाओं और हमारी वेबसाइट पर आयोजित किये जायेंगे;
 - I. मुख्य विशेषताओं के साथ ऋण उत्पाद
 - II. क्षेत्रीय कर्मचारियों के लिए क्या करें और क्या नहीं। शिकायत निवारण क्रियाविधि जिसमें शाखा प्रबंधक का नाम और संपर्क नंबर, क्षेत्र प्रबंधक का नाम और संपर्क नंबर, टोल फ्री नंबर 1800-120-5612 और केंद्रीय अधिकारी का पदनाम और शिकायत बॉक्स की उपलब्धता

III. पारदर्शिता और निष्पक्ष उधार देने की हमारी प्रतिबद्धता को स्पष्ट करने के लिए हम स्थानीय भाषा में एक बयान देंगे और यह कार्यालय परिसर और ऋण कार्ड में प्रदर्शित किया जाएगा।

हमारे क्षेत्र कर्मचारी उधारकर्ताओं को 6 बजे से पहले और 8 बजे के बाद नहीं बुलाएंगे और त्योहार, शादी आदि के दिनों या किसी भी शोक अवसरों पर वसूली के प्रयोजन के लिए उनके निवास या कार्यस्थल पर नहीं जाएंगे। हम यह सुनिश्चित करेंगे कि ऋण के आवेदन की प्रक्रिया बोजिल नहीं है और ऋण का वितरण अच्छी तरह से परिभाषित प्रक्रिया के माध्यम से पूर्वनिर्धारित समय अनुसूची के अनुसार संचालित किया जाता है। बीमा उत्पाद, पॉलिसी के नियम और शर्त, दावे निपटान, नामांकन आदि का विवरण स्थानीय भाषा में विस्तार से समझाया जायेगा और आवेदक से आवश्यक सहमति प्राप्त की जाएगी। हम लिंग, जाति या धर्म के आधार पर हमारे ऋण आवेदकों के बीच भेदभाव नहीं करेंगे।

आंतरिक नियंत्रण प्रणाली

निदेशक मंडल अर्धवार्षिक अंतराल पर कोड के अनुपालन की समीक्षा करेगा। हम पदानुक्रम में विशिष्ट नामित अधिकारियों के माध्यम से और प्रभावी आंतरिक लेखा परीक्षा / समय-समय पर निरीक्षण के माध्यम से सभी प्रथाओं के अनुपालन के लिए सत्यापन और जांच निगमित करेंगे।