

मित्रता समावेशी वित्तीय सेवाएं लिमिटेड

(पूर्व में मित्रता समावेशी वित्तीय सेवाएं प्राइवेट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)

परिचय

मित्रता इंकलूसिव फाइनेंसियल सर्विसेज लिमिटेड एक NBFC-MFI है जो भारतीय रिजर्व बैंक के साथ पंजीकृत है मित्रता का संचालन वर्तमान में 5 राज्यों - बिहार, यूपी, हरियाणा, एमपी और राजस्थान में फैला हुआ है मित्रता के पास एक सामाजिक दृष्टि और व्यवसाय के लिए नया लक्ष्य है, जिसका लक्ष्य वंचित महिलाओं को उनके जीवन की गुणवत्ता को बदलने के लिए आर्थिक अवसर प्रदान करना है और लोन देने की गुणवत्ता में सुधार के लिए मित्रता MFIN की आचार संहिता का पालन कर रहा है जैसे की निष्पक्ष बातचीत, योग्यता, शिक्षा और पारदर्शिता, सूचना और गोपनीयता, शिकायत निवारण, कर्मचारी जुड़ाव और पारदर्शिता, नैतिक व्यवहार और ग्राहक सुरक्षा।

उद्देश्य:

- ग्राहक के साथ व्यवहार में मानक स्थापित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना।
- संगठन के मूल उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए आचार संहिता पर व्यापक दिशानिर्देश निर्धारित करना।
- पूरे संगठन और हितधारकों में आचार संहिता का प्रभावी प्रसार सुनिश्चित करना।
- संगठन के ताने-बाने में आचार संहिता के मूल्यों को एकीकृत करके ग्राहकों को लाभान्वित करना।

आचार संहिता

मित्रता इंकलूसिव फाइनेंसियल सर्विसेज लिमिटेड वर्तमान में आर्थिक रूप से सक्रिय गरीबों को बेहतर जीवन बनाने और वित्तीय सेवाओं की पूरी श्रृंखला प्रदान करके वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने में सक्षम बनाना चाहता है और **अपने मिशन को आगे बढ़ाने में**, मित्रता यह सुनिश्चित करती रही है कि ग्राहकों के साथ अपने सभी व्यवहारों में "जिम्मेदार उधार, पारदर्शिता और नैतिक मूल्यों के सिद्धांतों का पालन किया जाए। मित्रता NBFC-MFI के लिए उचित व्यवहार संहिता पर भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) द्वारा जारी दिशानिर्देशों का पालन करता है और MFIN (माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशंस नेटवर्क) और सा-धन (सामुदायिक विकास वित्त संस्थानों का संघ) द्वारा विकसित उद्योग आचार संहिता को भी अपनाया है।

मित्रता के लिए आचार संहिता:

संहिता में सात तत्व हैं:

1. निष्पक्ष बातचीत:

- मित्रता यह सुनिश्चित करेगा कि उधारकर्ता के साथ धर्म, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, यौन अभिविन्यास आदि के आधार पर अनुचित भेदभाव नहीं किया जाता है।
- **मित्रता को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उसकी ओर से काम करने वाले सभी कर्मचारी और व्यक्ति:**
 - a) उधारकर्ताओं के प्रति उचित व्यवहार कैसे प्रदर्शित करें, इस पर प्रशिक्षण प्राप्त करें।
 - b) सम्मानजनक भाषा का प्रयोग करें, मर्यादा बनाए रखें और सामाजिक और सांस्कृतिक संवेदनाओं का सम्मान करें।
 - c) लोन की वसूली के लिए किसी भी प्रकार का जोर-जबरदस्ती न करें और केंद्र द्वारा निर्दिष्ट स्थान पर ही वसूली करें कोई कर्मचारी उधारकर्ता के निवास स्थान या कार्य स्थल पर वसूली तभी ले सकता है जब उधारकर्ता लगातार दो या दो से अधिक मौकों पर केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है।
 - d) मौखिक या शारीरिक रूप से डराना या अपमानित न करें।
 - e) विषम समय या अनुचित समय जैसे शोक, बीमारी, विवाह और जन्म जैसे सामाजिक अवसरों पर उधारकर्ताओं से संपर्क न करें।
 - f) कर्ज लेने वाले के रिश्तेदारों, दोस्तों, पड़ोसियों या सहकर्मियों को परेशान न करें।
- मित्रता यह सुनिश्चित करेगा कि वसूली एजेंटों की नियुक्ति और उधारकर्ताओं के साथ उनकी बातचीत सुसंगत विनियमों में उल्लिखित दिशानिर्देशों के अनुसार हो।

2. योग्यता:

- मित्रता उधारकर्ता की चुकौती क्षमता के अनुसार लोन का वितरण करेगा मित्रता मासिक घरेलू आय के प्रतिशत के रूप में एक परिवार के मासिक लोन दायित्वों के पुनर्भुगतान के कारण बहिर्वाह पर 50 प्रतिशत की अधिकतम सीमा सुनिश्चित करेगा लोन चुकौती दायित्वों की गणना करते समय परिवार के सभी बकाया लोनो को ध्यान में रखा जाएगा।
- मित्रता को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि माइक्रोफाइनेंस लोनो पर ब्याज दरें और अन्य शुल्क बेकार नहीं हैं और और कोई प्री-पेमेंट पेनल्टी शुल्क नहीं होना चाहिए।
- मित्रता को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उधारकर्ता, पति या पत्नी और उनके अविवाहित वयस्क बच्चों की आय पर विचार करके घरेलू आय की सही गणना की जाए।
- मित्रता को किसी भी लोन को मंजूरी देने से पहले उधारकर्ता के सभी घरेलू सदस्यों के लिए एक वैध CCIR (व्यापक ऋण सूचना रिपोर्ट) का उपयोग करना चाहिए और यह सुनिश्चित करना होगा की वैध CCIR का उपयोग छोटे मूल्य के टॉप-अप लोनो और दूसरे और बाद के साईकल लोनो सहित सभी लोनो के लिए किया जाना चाहिए।
- मित्रता अनिवार्य रूप से क्रेडिट सूचना कंपनियों (CCI) को घरेलू आय और अन्य मापदंडों सहित समय पर दैनिक और सटीक जानकारी प्रस्तुत करेंगे।
मित्रता को ऐसे किसी भी उधारकर्ता को लोन मंजूरी/वितरित नहीं करना चाहिए जिसका अन्य किसी माइक्रोफाइनेंस प्रदाता की लोन राशि ₹3000 या 90 दिनों से बकाया हो।

3. शिक्षा और पारदर्शिता:

- मित्रता को उधारकर्ता को महत्वपूर्ण जानकारी प्रदान करनी चाहिए और उन्हें लोन दस्तावेजों जैसे लोन आवेदन, लोन स्वीकृति पत्र, लोन समझौते और लोन कार्ड में शामिल करना चाहिए :
 - a) मित्रता की पहचान और पता
 - b) उधारकर्ता की पहचान और पता
 - c) उत्पाद विवरण (आरबीआई विनियमों में निर्दिष्ट प्रारूप में मूल्य निर्धारण पर सरलीकृत तथ्य पत्रक, प्राप्त किस्तों और अंतिम निर्वहन और अन्य प्रमुख नियमों और शर्तों सहित
 - d) ग्राहक शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण।
- मित्रता किसी भी अन्य माइक्रोफाइनेंस प्रदाता को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि तीसरे पक्ष के उत्पादों को जारी करना उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति के साथ किया जाता है, स्वैच्छिक रखा जाता है और ऐसे उत्पादों के लिए शुल्क संरचना स्पष्ट रूप से उधारकर्ता को सूचित की जाती है।
- मित्रता को उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में उधारकर्ता से बात चीत करना चाहिए।
- लोन के नियम और शर्तें: लोन कार्ड में एंटी, उचित व्यवहार नियम, लोन समझौते का मानक रूप, माइक्रोफाइनेंस लोन के मूल्य निर्धारण पर सही शीट, और ऐसे अन्य प्रकार के लोन और गैर-लोन प्रोडक्ट और उनकी सर्विसिंग से संबंधित हो सकते हैं।
- मित्रता को यह सुनिश्चित करने के लिए उपाय करने चाहिए (जैसे कि ट्रेनिंग, सुचना देना और उधारकर्ताओं के साथ समय समय पर बातचीत) ताकि उधारकर्ता प्रोडक्ट के संबंध में, प्रक्रिया और शर्तों को पूरी तरह से समझ सकें।
- मित्रता को उधारकर्ता से प्राप्त डिजिटल भुगतान सहित प्रत्येक भुगतान के लिए एक रसीद प्रदान करनी होगी।
- मित्रता को CCI के साथ अच्छे क्रेडिट इतिहास, लाभ, जोखिम और डिजिटल वित्तीय लेनदेन के आवश्यक सुरक्षा उपायों और आंतरिक और बाहरी वृद्धि तंत्र सहित शिकायत निवारण तंत्र के साथ समय पर पुनर्भुगतान के महत्व पर ग्राहकों को शिक्षित करने पर जोर देना चाहिए।
- मित्रता और किसी भी अन्य माइक्रोफाइनेंस देने वाले ग्राहकों को समूह और केंद्र के मुखिया पर अंध विश्वास के खिलाफ शिक्षित करना चाहिए और कैसे फर्जी लोन (जिसे ग्राहक के नाम पर समूह या केंद्र के मुखिया द्वारा लिया गया फर्जी लोन या पाइपलाइनिंग भी कहा जाता है) में कोई भी चूक उनके क्रेडिट रिकॉर्ड और पहुंच को बर्बाद कर सकती है। भविष्य में यह अनिवार्य, समूह प्रशिक्षण परीक्षा (CGT) समूह मान्यता परीक्षण (GRT) प्रक्रिया का एक हिस्सा होना चाहिए।
- मित्रता समूह की बैठकों में ग्राहकों की उपस्थिति सुनिश्चित करने का भी प्रयास करती है और ग्राहकों को दिया जाने वाला कोई भी प्रशिक्षण निःशुल्क होना चाहिए।
यदि उसका लोन अस्वीकार कर दिया जाता है तो मित्रता को ग्राहक को इसका कारण बताना होगा इस उद्देश्य के लिए, आसानी से सुलभ चैनल प्रदान किया जाना चाहिए जिसके माध्यम से उधारकर्ता अपने आवेदन की स्थिति के बारे में पूछताछ कर सके।

4. सूचना और गोपनीयता:

- मित्रता को आरबीआई के मानदंडों के अनुसार उधारकर्ताओं से केवाईसी दस्तावेजों की प्रतियां प्रदान करनी चाहिए।

- मित्रता को एक समान क्रेडिट रेटिंग प्रारूप के अनुसार सभी आरबीआई द्वारा स्वीकृत क्रेडिट सूचना कंपनियों (CIC) के साथ सटीक और व्यापक उधारकर्ता डेटा अपलोड करना चाहिए।
- मित्रता को अपने CCIR और लोन के नियमों और शर्तों की स्वीकृति के लिए उधारकर्ता की सहमति लेनी चाहिए और मौजूदा नियमों और कानूनों के अनुसार अपने CCIR की जांच के लिए उधारकर्ता के परिवार के सदस्यों से भी सहमति प्राप्त की जानी चाहिए।
- मित्रता को CIC के साथ अपने डेटा के बारे में उधारकर्ता द्वारा उठाए गए किसी भी विवाद का तुरंत समाधान करना चाहिए।
- मित्रता के पास डेटा संरक्षण के स्वीकृत सिद्धांतों के अनुसार उधारकर्ता के घर के सदस्यों के डेटा को सुरक्षित रखने के लिए सिस्टम होना चाहिए, जिसमें वसूली की सीमा, विशिष्ट उद्देश्य, लाभ सीमा, एक्सेस नियंत्रण शामिल करना आदि हैं।
- मित्रता को उधारकर्ता के घर के सदस्यों की निजी जानकारी पूरी तरह से गोपनीय रखनी चाहिए
यह जानकारी किसी तीसरे पक्ष को निम्नलिखित शर्तों में से किसी के अधीन प्रकट की जा सकती है: i) इस तरह की जानकारी कानून के तहत प्रदान करने की आवश्यकता है या यह एक अनिवार्य व्यावसायिक उद्देश्य के लिए प्रदान की जाती है (उदाहरण के लिए, क्रेडिट सूचना कंपनियों के लिए)।
ii) उधारकर्ता के परिवार के सदस्यों को इस तरह के जानकारी के बारे में सूचित कर दिया गया है और लिखित में पूर्व अनुमति प्राप्त कर ली गई है
iii) संबंधित पार्टी को उधारकर्ता के परिवार के सदस्यों द्वारा उनकी जानकारी प्राप्त करने की सूचना के साथ स्वीकृत किया गया है

5. शिकायत निवारण:

- मित्रता के पास बोर्ड द्वारा अनुमोदित ग्राहक शिकायत निवारण नीति होनी चाहिए, जिसमें शिकायतों को दर्ज करने, हल करने और आगे बढ़ाने, आंतरिक और बाहरी लाभ योजना, शिकायत श्रेणियों और TAT, निवारण प्रणाली की समीक्षा/ऑडिट, और बोर्ड और टॉप मैनेजमेंट को रिपोर्ट करने की प्रक्रिया शामिल है।
- प्रभावी और समयबद्ध तरीके से शिकायतों का समाधान करने के लिए मित्रता को एक मजबूत ग्राहक शिकायत निवारण प्रणाली प्रदान करनी चाहिए। मित्रता को शिकायत दर्ज करने के लिए एक समर्पित फोन नंबर या शाखा में एक स्टाफ-सहायता प्रक्रिया के माध्यम से अपने सभी उधारकर्ताओं को निवारण प्रणाली तक आसान पहुंच प्रदान करनी चाहिए।
- मित्रता को शाखाओं, लोन दस्तावेजों और अन्य संचार सामग्री में ग्राहक शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण स्पष्ट रूप से बताना चाहिए।
- वसूली से संबंधित शिकायतों के निवारण के लिए मित्रता के शिकायत निवारण ढांचे के हिस्से के रूप में एक प्ररूप होना चाहिए, जिसका विवरण लोन वितरण के समय उधारकर्ता को प्रदान किया जाना चाहिए।
- ग्राहक शिकायत निवारण समारोह की निगरानी के लिए मित्रता में कम से कम एक शिकायत निवारण अधिकारी होना चाहिए।
- मित्रता को शिकायत निवारण प्रणाली के लिए व्यक्तिगत और समग्र स्तर के डेटा को रिकॉर्ड और विश्लेषण करना चाहिए, जिसमें शिकायतों के प्रकार, की गई कार्रवाई और टर्न-अराउंड समय का संकेत मिलता है। शिकायतों के प्रकार के साथ-साथ प्राप्त और लंबित शिकायतों को समीक्षा के लिए बोर्ड के साथ साझा किया जाना चाहिए।

6. कर्मचारी जुड़ाव:

- मित्रता को एक संतोषजनक संदर्भ जांच के आधार पर किसी अन्य विनियमित संस्था से एक उम्मीदवार की भर्ती करनी चाहिए और पिछले नियोक्ता से कार्यमुक्ति पत्र के बिना कर्मचारी की पुष्टि नहीं करनी चाहिए।
- मित्रता को सभी कर्मचारियों के लिए वरिष्ठ माध्यमिक के न्यूनतम शिक्षा मानदंड का पालन करना चाहिए।
- मित्रता को अपने कर्मचारियों के डेटा जमा करने और उम्मीदवार के रोजगार रिकॉर्ड की जांच करने के लिए कर्मचारी ब्यूरो में भाग लेने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।
- मित्रता को कर्मचारियों को नीतियों, प्रक्रियाओं और विनियमों पर व्यापक प्रारंभिक प्रशिक्षण देना चाहिए। उधारकर्ता-इंटरफ़ेस पहलुओं पर CoC से संबंधित पहलुओं पर जोर दिया जाना चाहिए जैसे कि उचित व्यवहार, घरेलू और आय मूल्यांकन, डेटा की गोपनीयता, सेवा गुणवत्ता, ग्राहक शिकायत निवारण प्रणाली, पॉश, संबंध प्रबंधन, चुकौती में कठिनाई का सामना करने वाले उधारकर्ता से निपटना आदि।

- मित्रता को उपरोक्त तत्वों के बारे में कर्मचारी की समझ का नियमित रूप से आकलन करना चाहिए और समझ में अंतर को दूर करने के लिए ट्रेनिंग आयोजित करना चाहिए।
- मित्रता को अपने कर्मचारियों को महिला सहयोगियों और ग्राहकों के साथ उचित बातचीत सहित स्त्री-पुरुष भेद-सम्बन्धी मुद्दों को समझने और उनसे निपटने के लिए प्रशिक्षित करना चाहिए।
- मित्रता को आवश्यक रूप से अपने कर्मचारियों को व्यवसायिक व्यवहार और अखंडता के मुद्दों पर तैयार करना चाहिए, जिसमें अपेक्षित व्यवहार और किसी भी गैरकानूनी और असामाजिक गतिविधियों में शामिल नहीं होना है।
- मित्रता को नए कर्मचारियों को उनके प्रेरण प्रशिक्षण के पूरा होने के बाद ही शाखा-स्तर के व्यवसाय संचालन में शामिल करना चाहिए।
- मित्रता को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि शिकायत निवारण प्रणाली के लिए सीधे तौर पर जिम्मेदार कर्मचारी शिकायतों को हल करने के लिए आवश्यक प्रणाली, प्रक्रियाओं और सॉफ्ट स्किल्स के बारे में विस्तृत प्रशिक्षण प्राप्त करें।
- मित्रता को शाखा-स्तर के कर्मचारियों के लिए एक उचित-उद्देश्य मानदंड के आधार पर लक्ष्य निर्धारित करना चाहिए, जिसमें एक क्षेत्र में माइक्रोफाइनेंस आवश्यकता और पुनर्भुगतान क्षमता की समझ शामिल है।
- कठिन क्षेत्रों में जाने और नकदी से निपटने से उत्पन्न होने वाले जोखिमों को संभालने के लिए कर्मचारियों द्वारा पालन किए जाने के लिए मित्रता के पास एक अच्छी तरह से परिभाषित प्रोटोकॉल होना चाहिए।
- कर्मचारियों के लिए मित्रता के पास मुआवजा मैट्रिक्स होना चाहिए ताकि उनके व्यवहार को निष्पक्ष बातचीत प्रथाओं के साथ संरेखित किया जा सके।
- किसी कर्मचारी की भर्ती करते समय मित्रता को संभावित कर्मचारी और उसके वर्तमान नियोक्ता के बीच पारस्परिक रूप से सहमत नोटिस अवधि का सम्मान करना चाहिए। मित्रता को इस तरह के संचार की प्राप्ति से 15 कैलेंडर दिनों के भीतर संदर्भ जांच के लिए अन्य माइक्रोफाइनेंस प्रदाता के अनुरोधों का जवाब देना चाहिए।

7. अन्य

- प्राकृतिक आपदाओं, बड़े पैमाने पर चूक, नकारात्मक मीडिया, स्थानीय स्तर की दुश्मनी आदि से उत्पन्न संकटों से निपटने के लिए मित्रता के पास एक बोर्ड द्वारा अनुमोदित व्यवस्था होनी चाहिए, जिसकी समय-समय पर समीक्षा की जाती है।
- मित्रता, जिनके पास सोर्सिंग (लोन आवेदन), उधारकर्ता सहमति, उचित प्रभाव, समझौता, प्रकटीकरण, भुगतान रसीदें, शिकायत निवारण आदि के लिए अंतर्निहित डिजिटल (यानी, पेपर-लेस) प्रक्रियाएं हैं, उन्हें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ये प्रक्रियाएं लागू नियामक के साथ संरेखित हैं। मानदंडों और उधारकर्ता को लेन-देन के डिजिटल तरीकों के बारे में पूरी तरह से जागरूक, शिक्षित और सहज बनाया जाता है
- डिजिटल लेन-देन को प्रोत्साहित करने वाली कोई भी नई पहल उधारकर्ता के ज्ञान और आराम के स्तर को ध्यान में रखते हुए शुरू की जानी चाहिए डिजिटल तरीकों को प्रारंभिक रूप से अपनाने के दौरान, शिकायत निवारण प्रणाली और ग्राहक सहायता पर अधिक ध्यान केंद्रित किया जाना चाहिए।
- मित्रता को अपने कार्यालयों, उसके द्वारा जारी किए गए साहित्य और उसकी वेबसाइट पर माइक्रोफाइनेंस लोनो पर लगने वाली ब्याज दरों की जानकारी प्रमुखता से प्रदर्शित करनी चाहिए।
- मित्रता आरबीआई द्वारा आवश्यक प्रकाशन के लिए SRO के साथ अद्यतन मूल्य निर्धारण जानकारी को उच्चतम संभव पठन स्तर में साझा करने के लिए सहमत हैं।
- मित्रता को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उनके कर्मचारी की भलाई (उदाहरण के लिए: पर्याप्त पारिश्रमिक, काम के घंटे, काम करने की स्थिति आदि) और सुरक्षा को उचित महत्व दिया जाए।
