

प्रस्तावना

मित्रता इनक्लूसिव फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड का फेयर प्रैक्टिस कोड (संक्षेप में एफपीसी)। लिमिटेड (कंपनी), जैसा कि भारतीय रिज़र्व बैंक के 01 जुलाई 2015 के मास्टर परिपत्र, आरबीआई/201516/16 डीएनबीआर (पीडी) सीसी.सं.054/03.10.119/2015-16 और परिपत्र संख्या डीएनबीएस के तहत अपेक्षित है। . सी.सी. पी.डी. क्रमांक 320/03.10.01/2012-13 दिनांक 18 फरवरी 2013।

एफपीसी, जैसा कि नीचे उल्लेख किया गया है, एनबीएफसी के लिए उचित व्यवहार संहिता पर इन दिशानिर्देशों के अनुरूप है, जैसा कि आरबीआई के उक्त परिपत्र में निहित है। एमएफआईएन (माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशंस नेटवर्क) और सा-धन द्वारा विकसित उद्योग आचार संहिता। यह कंपनी के लिए ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय पालन करने के लिए न्यूनतम उचित व्यवहार मानक निर्धारित करता है। यह ग्राहकों को जानकारी प्रदान करता है और बताता है कि कंपनी से दिन-प्रतिदिन के आधार पर उनके साथ कैसे व्यवहार करने की अपेक्षा की जाती है।

ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

1. उधारकर्ताओं के साथ सभी संचार स्थानीय भाषाओं में होंगे।
2. सभी ऋण आवेदन प्रपत्रों में आवश्यक जानकारी शामिल होती है जो उधारकर्ताओं के हित को प्रभावित करती है ताकि उधारकर्ता अन्य एमएफआई द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना कर सके, और इससे उन्हें उचित निर्णय लेने में मदद मिलेगी।
3. जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेज ऋण आवेदन पत्र में स्पष्ट रूप से लिखे गए हैं।
4. ऋण लेने वाले को ऋण आवेदन प्राप्त होने की पावती दी जाएगी।

ग्राहक सुरक्षा

उचित व्यवहार:

1. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि पात्र ग्राहक को सूक्ष्म वित्त सेवाओं का प्रावधान आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार हो।
2. कंपनी मानक केवाईसी मानदंडों के अनुसार ग्राहकों से प्रासंगिक दस्तावेजों की प्रतियां प्राप्त करेगी। लेन-देन को पूरा करने के लिए मांगे गए अतिरिक्त दस्तावेज उचित और आवश्यक होने चाहिए।

माइक्रोफाइनेंस ऋणों के लिए अति-ऋणग्रस्तता से बचना:

- a) मित्रता के फील्ड अधिकारियों को उधारकर्ताओं के मौजूदा ऋण के संबंध में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है। ऋण लेने से पहले ग्राहकों की जरूरतों और चुकौती क्षमता की परिसंपत्तियों के लिए अपनी आंतरिक ऋण नीति के अनुसार उचित सावधानी बरती जाती है और यह केवल ग्राहक की चुकाने की क्षमता के अनुरूप ऋण देगा।
- b) ऋण चुकौती की गणना में परिवार के सभी बकाया ऋणों को ध्यान में रखा जाएगा। मासिक घरेलू आय के 50% पर बहिर्वाह छाया हुआ है।

माइक्रोफाइनेंस ऋणों के लिए ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें:

1. कंपनी सभी उधारकर्ताओं को स्वीकृत ऋण की राशि के साथ-साथ वार्षिक ब्याज दर और आवेदन की विधि सहित नियम और शर्तों के बारे में बताएगी।
2. उधारकर्ताओं द्वारा नियमों और शर्तों की स्वीकृति को रिकॉर्ड में रखा जाएगा।
3. कंपनी ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय संलग्नकों के साथ ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत करेगी।
4. ऋण उत्पादों के सामान्य नियम और शर्तें नीचे दी गई हैं:
 - क) केवल महिला उधारकर्ता पात्र हैं।
 - ब) उधारकर्ता को एक JLG का सदस्य होना चाहिए।
 - ग) ऋण का उपयोग केवल आय उत्पन्न करने वाली गतिविधि के लिए किया जाएगा।
 - डी) उधारकर्ता की घरेलू वार्षिक आय 3,00,000 रुपये से अधिक नहीं होनी चाहिए
 - ई) निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित ब्याज दर
 - च) उधारकर्ता और सह-उधारकर्ता बीमा के अंतर्गत आते हैं।
 - छ) दंड के बिना पूर्व भुगतान की अनुमति।
 - ज) एक ऋण संपार्श्विक के बिना है।
 - i) निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित एक ऋण चुकाने योग्य है।

अन्य ऋणों के लिए ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें:

1. कंपनी सभी उधारकर्ताओं को स्वीकृत ऋण की राशि के साथ-साथ वार्षिक ब्याज दर और आवेदन की विधि सहित नियम और शर्तों के बारे में बताएगी।
2. पुरुष और महिला दोनों ऋण ले सकते हैं
3. एक ऋण सुरक्षित और असुरक्षित हो सकता है।
4. उधारकर्ता और सह-उधारकर्ता बीमा के अंतर्गत आते हैं

नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण

संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों आदि सहित नियमों और शर्तों में कोई भी परिवर्तन उधारकर्ताओं को सूचित किया जाएगा।

आम

1. स्थानीय भाषा में फेयर प्रैक्टिस कोड इसके प्रधान कार्यालय और शाखा कार्यालय परिसर में प्रदर्शित किया जाता है,
2. एक बयान स्थानीय भाषा में दिया जाना चाहिए और उनके परिसरों में और ऋण कार्ड में पारदर्शिता और उचित उधार प्रथाओं के प्रति प्रतिबद्धता व्यक्त करते हुए प्रदर्शित किया जाना चाहिए।
3. कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों के साथ व्यवहार करने और उधारकर्ताओं के मौजूदा ऋण के बारे में आवश्यक पूछताछ करने के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार उचित रूप से प्रशिक्षित किया जाएगा।
4. उधारकर्ताओं को प्रशिक्षण निःशुल्क होगा। फील्ड स्टाफ को इस तरह के प्रशिक्षण की पेशकश करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा और उधारकर्ताओं को ऋण/अन्य उत्पादों से संबंधित प्रक्रिया और प्रणालियों से पूरी तरह अवगत कराया जाएगा।

5. माइक्रोफाइनेंस ऋणों और शिकायत निवारण प्रणाली पर प्रभारित न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को इसके सभी कार्यालयों और इसके द्वारा जारी साहित्य और इसकी वेबसाइट पर स्थानीय भाषा में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाता है।
6. एक घोषणा कि कंपनी अनुचित स्टाफ व्यवहार को रोकने के लिए जवाबदेह होगी और समय पर शिकायत निवारण ऋण समझौते में और अपने कार्यालय/शाखा परिसर में प्रदर्शित उचित व्यवहार संहिता में किया जाएगा।
7. आरबीआई के केवाईसी दिशानिर्देशों का पालन किया जाएगा। उधारकर्ताओं की चुकौती क्षमता सुनिश्चित करने के लिए उचित सावधानी बरती जाएगी।
8. संवितरण के लिए सभी दस्तावेज शाखा कार्यालयों से किए जाएंगे और फंड ट्रांसफर प्रधान कार्यालय से शुरू किया जाएगा। ऋण आवेदन की प्रक्रिया को सरल बनाया जाएगा और ऋण संवितरण पूर्व निर्धारित समय के भीतर किया जाएगा।

माइक्रोफाइनेंस ऋण के लिए ऋण समझौते/ऋण कार्ड में प्रकटीकरण

स्थानीय भाषा में ऋण समझौते / ऋण कार्ड के बोर्ड द्वारा अनुमोदित मानक प्रपत्र का पालन किया जाएगा। ऋण समझौता निम्नलिखित का खुलासा करेगा:

1. ऋण समझौता स्थानीय भाषा में है।

ऋण समझौते में निम्नलिखित का खुलासा किया गया है:

ए) ऋण के सभी नियम और शर्तें।

बी) ऋण के मूल्य निर्धारण में केवल तीन घटक शामिल होते हैं, अर्थात् ब्याज शुल्क, प्रसंस्करण शुल्क और वास्तविक बीमा प्रीमियम।

ग) विलंबित भुगतान पर कोई जुर्माना नहीं लगाया गया।

घ) उधारकर्ता से कोई सुरक्षा जमा/मार्जिन नहीं लिया जाता है।

ई) उधारकर्ता एक से अधिक एसएचजी/जेएलजी का सदस्य नहीं हो सकता है।

च) ऋण के अनुदान और पहली किस्त की चुकौती की देय तिथि के बीच स्थगन एनबीएफसी-एमएफआई (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2011 द्वारा निर्देशित है।

छ) एक आश्वासन कि उधारकर्ता डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।

2. ऋण कार्ड में गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी-सूक्ष्म वित्त संस्थान (रिज़र्व बैंक) निदेश, 2011 में निर्दिष्ट निम्नलिखित विवरण शामिल होंगे:

क) सूचना जो ग्राहक की पर्याप्त रूप से पहचान करती है

बी) मूल्य निर्धारण पर फैक्टशीट

ग) प्रभारित ब्याज की प्रभावी दर

डी) ऋण से जुड़े अन्य सभी नियम और शर्तें

ई) जानकारी जो उधारकर्ता की पर्याप्त रूप से पहचान करती है

च) प्राप्त किस्तों और अंतिम भुगतान सहित सभी भुगतानों की पावती।

छ) शिकायत निवारण प्रणाली और नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर ऋण कार्ड में स्पष्ट रूप से उल्लिखित है।

ज) उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति के साथ प्रदान की गई बीमा सुविधा और संबंधित शुल्क संरचना को ऋण कार्ड में सूचित किया गया है।

i) सभी प्रविष्टियां ऋण कार्ड में स्थानीय भाषा में की जाती हैं।

अन्य ऋणों के लिए ऋण समझौते/स्वीकृति पत्र में प्रकटीकरण

1. ऋण समझौता स्थानीय भाषा में है।

ऋण समझौते में निम्नलिखित का खुलासा किया गया है:

ए) ऋण के सभी नियम और शर्तें।

बी) ऋण के मूल्य निर्धारण में केवल तीन घटक शामिल होते हैं, अर्थात् ब्याज शुल्क, प्रसंस्करण शुल्क और वास्तविक बीमा प्रीमियम।

ग) विलंबित भुगतान पर जुर्माना लगाया जा सकता है।

डी) उधारकर्ता से सुरक्षा जमा/मार्जिन एकत्र किया जा सकता है।

ई) एक आश्वासन कि उधारकर्ता डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।

वसूली के गैर-जबरदस्त तरीके

i) वसूली ग्राहक और कंपनी द्वारा पारस्परिक रूप से तय किए गए निर्दिष्ट/केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर ही की जाएगी। तथापि, फील्ड स्टाफ को उधारकर्ता के निवास स्थान या कार्य के स्थान पर वसूली करने की अनुमति केवल तभी दी जाएगी जब उधारकर्ता लगातार दो या अधिक अवसरों पर केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है।

ii) आरई या उसका एजेंट वसूली के लिए किसी कठोर तरीके में शामिल नहीं होगा। पूर्वगामी के सामान्य अनुप्रयोग को सीमित किए बिना, निम्नलिखित प्रथाओं को कठोर माना जाएगा:

a) धमकी देने वाली या अभद्र भाषा का प्रयोग

b) उधारकर्ता को लगातार कॉल करना और/या उधारकर्ता को सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद कॉल करना।

c) कर्जदार के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना

d) उधारकर्ताओं के नाम का प्रकाशन

e) उधारकर्ता या उधारकर्ता के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या अन्य समान साधनों का उपयोग या उपयोग करने की धमकी

f) कर्जदार को कर्ज की सीमा या गैर-चुकौती के परिणामों के बारे में गुमराह करना

iii) कंपनी प्रत्येक ग्राहक के साथ सम्मान और सम्मान के साथ व्यवहार करेगी। हम जाति, पंथ और धर्म की परवाह किए बिना अपनी माइक्रोफाइनेंस सेवाएं प्रदान करते हैं। कंपनी समाज के सामाजिक-आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों के पक्ष में सकारात्मक पूर्वाग्रह बनाए रखेगी। हम सभी ग्राहक और कर्मचारी बातचीत के दौरान हमेशा शालीनता और मर्यादा बनाए रखते हैं, सामाजिक और सांस्कृतिक संवेदनशीलता का सम्मान करते हैं और ऐसे व्यवहार से बचते हैं जिससे किसी भी प्रकार का खतरा या हिंसा हो सकती है।

आंतरिक लेखा परीक्षक समय-समय पर लेखा परीक्षा करेगा और रिपोर्टिंग के एक भाग के रूप में अनुपालन शामिल करेगा। फील्ड स्टाफ द्वारा आचार संहिता का पालन न करने के मामलों में जुर्माना लगाया जाएगा

ग्राहकों के लिए शिकायत निवारण तंत्र

एक शिकायत को किसी भी प्रकार के असंतोष के रूप में परिभाषित किया जा सकता है जिसे संगठन के सुचारू कामकाज के लिए निवारण की आवश्यकता होती है। मोटे तौर पर, शिकायत को संगठन के किसी भी पहलू से असंतोष के असंतोष के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। यह वास्तविक या काल्पनिक, वैध या हास्यास्पद, मूल्यांकन या बिना आवाज वाला, लिखित या मौखिक हो सकता है; हालाँकि, इसे दूसरे के किसी न किसी रूप में अभिव्यक्ति मिलनी चाहिए।

मित्रता के निदेशक मंडल ने विवादों को सुलझाने के लिए एक शिकायत निवारण तंत्र (जीआरएम) निर्धारित किया है। शिकायत निवारण समिति द्वारा जीआरएम के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा की जाती है। ऐसी समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट प्रत्येक तिमाही में बोर्ड को प्रस्तुत की जाती है।

ग्राहकों के लिए उचित व्यवहार संहिता

1. ग्राहकों के साथ हमारे सभी व्यवहार खुले, निष्पक्ष और नैतिक होंगे।
2. हम अपने सभी ग्राहकों के साथ सम्मान और पेशेवर व्यवहार करेंगे।
3. हम पारदर्शी और समझने योग्य तरीके से अपनी सेवाओं की विशेषताओं की व्याख्या और खुलासा करेंगे। इसके अलावा हमारे आवेदनों और समझौतों में स्पष्ट रूप से शामिल होंगे:
 - क) ऋण पर ब्याज दर
 - बी) प्रसंस्करण शुल्क और बीमा प्रीमियम और
 - ग) अन्य सभी नियम और शर्तें
4. हम यह सुनिश्चित करने के लिए अपना सर्वश्रेष्ठ प्रयास करेंगे कि हम जो ऋण प्रदान करते हैं वह हमारे ग्राहकों की चुकाने की क्षमता के भीतर है।
5. हम ग्राहक से प्राप्त प्रत्येक भुगतान के लिए एक रसीद/पावती प्रदान करेंगे।
6. हम चुकौती एकत्र करने के लिए किसी भी तरह की जबरदस्ती नहीं करेंगे।
7. हम ग्राहकों को उनकी शिकायतों को दर्ज करने और समय पर और निष्पक्ष तरीके से हल करने के लिए एक शिकायत निवारण प्रणाली प्रदान करेंगे।
8. हम अपने ग्राहकों की गोपनीयता का सम्मान करते हैं और ग्राहक की जानकारी को निजी और गोपनीय मानेंगे।

तीन औपचारिक तरीके हैं जिनसे किसी भी शिकायत का निवारण किया जा सकता है। कंपनी में, हम यह सुनिश्चित करना चाहते हैं कि ग्राहकों को हमसे केवल सबसे अच्छी सेवा मिले - वह सेवा जिसके हमारे मूल्यवान सदस्य हकदार हैं।

स्टेप 1

सीधे

A. व्यक्तिगत रूप से - प्रत्येक ग्राहक को उनकी शाखा के स्थान और उसके शाखा प्रबंधक के नाम के बारे में सूचित किया जाता है, ताकि यदि वे व्यक्तिगत रूप से शिकायत दर्ज करना चाहते हैं, तो वे आसानी से ऐसा कर सकें। ऋण कार्ड सह ऋण समझौते पर नोडल अधिकारियों के संपर्क नंबर भी उल्लिखित हैं। ग्राहक शाखाओं में वॉक-इन कर सकते हैं और बीएम/बीओएम को अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं। बीएम/बीओएम शिकायत रजिस्टर में

शिकायत दर्ज करने के लिए बाध्य होंगे। प्रत्येक ग्राहक को विशिष्ट शिकायत संख्या दी जाती है और इस स्तर पर प्रश्नों/शिकायतों का उत्तर पाने के लिए 7 दिनों का टर्नअराउंड समय दिया जाता है।

B. फोन कॉल पर - मित्रता ने यह सुनिश्चित करने के लिए एक कस्टमर केयर हेल्प लाइन लागू की है कि संगठन के संचालन या कर्मचारियों के व्यवहार के साथ ग्राहकों के प्रश्नों, अनुरोधों और शिकायतों को व्यवस्थित रूप से रूट और संबोधित किया जा सकता है। जिन ग्राहकों को चिंता है, वे हमारी कस्टमर केयर लाइन पर कॉल करें: 1800-120-5612 (दूसरे और चौथे शनिवार, रविवार और अन्य छुट्टियों को छोड़कर हर दिन सुबह 10 बजे से शाम 6 बजे तक)। क्लाइंट कनेक्ट इनिशिएटिव टीम कॉल को लॉग करेगी और एक्सेल में अपडेट करेगी। टोल-फ्री नंबर कंपनी की शाखाओं में प्रदर्शित ऋण कार्डों पर मुद्रित होता है।

चरण 2

यदि आप शाखा स्तर से या कॉल पर प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं, या यदि आप 7 दिनों में हमसे नहीं सुनते हैं, तो आप त्वरित जांच और निष्पक्ष समाधान के लिए शिकायत निवारण अधिकारी के कार्यालय से संपर्क कर सकते हैं।
तुम्हारी समस्या। आपकी चिंता को समझने और उसका समाधान करने में हमारी सहायता करने के लिए कृपया अपने खाते/ऋण संख्या के साथ कंपनी के साथ आपकी पिछली बातचीत में आपको प्रदान की गई संदर्भ संख्या का उल्लेख करें।

आप इसे लिख सकते हैं:

नाम : मनन कालरा

ई-मेल आईडी.:compliance@mitrata.in

टेलीफोन नंबर: 01244044228

पता: मित्रता इनक्लूसिव फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड V29/11A, DLF चरण- III, गुरुग्राम-122002

चरण 3

यदि आप शिकायत निवारण अधिकारी से प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं या 15 दिनों की अवधि के भीतर कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं करते हैं, तो कृपया संपर्क करें:

एमएफआईएन टोल फ्री हेल्प लाइन: 1800 102 1080

यदि आप उपरोक्त में से किसी से प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं या 4 सप्ताह में एमएफआईएन से प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं करते हैं, तो कृपया संपर्क करें:

महाप्रबंधक,

गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग,

भारतीय रिजर्व बैंक,

6, पार्लियामेंट स्ट्रीट,

नई दिल्ली - 110001

दूरभाष 011-23714456

फेयर प्रैक्टिस कोड आरबीआई के दिशानिर्देशों के आधार पर संशोधन के अधीन है और इस तरह के संशोधन समय-समय पर किए जाएंगे।