स्वच्छ व्यवहार संहिता (Fair Practice Code)

संस्करण (Version)	FY-2024-25/1.0
लेखक (Author)	सचिवालय विभाग (Secretarial Department)
नीति का अनुमोदन (Policy Approval)	संचालक मंडल (Board of Directors)
नीति अनुमोदन तिथि (Policy Approval Date)	25-03-2022
नीति समीक्षा की तारीख (Policy Reviewed Date)	16-04-2024
समीक्षा चक्र (Review Cycle)	वार्षिक रूप से अथवा जब भी आवश्यकता हो (Annually or as and when required)

Fair Practice Code (FPC)
उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी)

अध्याय – I (Chapter-I)

1. भूमिका (Preamble)

उत्तरायण फिनानशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड (Uttrayan Financial Services Pvt Ltd) एक माइक्रोफाइनेंस संस्था है, जो भारतीय रिजर्व बैंक की धारा 45 IA के तहत, गैर-जमा स्वीकार करने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (NBFC – ND – MFI) के रूप में पंजीकृत है। UFSPL,अक्टूबर 2001 में कोलकाता (पश्चिम बंगाल) में अपने मुख्य कार्यालय के साथ माइक्रोफाइनेंस का संचालन शुरू किया । कंपनी मुख्य रूप से कम आय वाले ग्रामीण, शहरी, अर्ध-शहरी और उप-शहरी परिवारों को जीविका अर्जन की सेवाएं प्रदान करती है, जिसमें उन आबादी क्षेत्रों के लिए जीविका और अन्य सूक्ष्म वित्तीय सेवाएं शामिल हैं, जो ज्यादातर नियमित बैंकिंग सेवाओं से वंचित हैं। स्थायी जीविका अर्जन को बढ़ावा देना कंपनी का मुख्य उद्देश्य हैं ।कंपनी मुख्य रूप से महिलाओं पर विशेष ध्यान देने के साथ, समाज के वंचित वर्ग के आर्थिक उन्नति और सामाजिक सशक्तिकरण के माध्यम से गरीबी उन्मोचन के लिए काम कर रही है।

Uttrayan Financial Services Pvt. Ltd. ("UFSPL" या "COMPANY) ने "Fair Practice Code" ("FPC") तैयार किया है और उनके नियमो को अपनाया है जो निजी ग्राहक और कानूनी दस्ताबेज के साथ उपयोग करते समय उचित नियमावली निर्धारित करता है।

Chapter – VII, of the RBI Master Direction – Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2023, RBI/ DoR/ 2023-24/ 105N, dOr.FIN.REC. No.45/03.10.119/2023 24 dated October 19, 2023 (Updated as on March 21, 2024) के आधार पर यह कोड तैयार किया गया है।

माइक्रोफाइनेंस उद्योग के लिए SA-DHAN आचार संहिता (COC) की रूपरेखा, अक्टूबर 2022 को BOD द्वारा 01-11-2023 को अपनाई गई, संहिता तैयार करते समय इसका भी विधिवत ध्यान रखा गया।

2. नीति का अवलोकन (Overview of the Policy)

2.1 उद्देश्य और इसकी प्रासंगिकता (Purpose & it's applicability)

यू.एफ.एस.पी.एल ने अपने ग्राहकों/उधारकर्ताओं के साथ सौदा करते समय निष्पक्ष और पारदर्शी प्रथाओं को प्राप्त करने के प्रयास के साथ अमल करने के लिए एफपीसी (FPC) पालिसी को अपनाया है। एफपीसी का इरादा अपने ग्राहकों के साथ व्यापार करते समय पालन किए जाने वाले न्यूनतम मापदंड को निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना है इसके अलावा, एफपीसी पारदर्शिता बढ़ाना चाहता है ताकि ग्राहकों को कंपनी द्वारा पेश किए जा रहे प्रोडक्ट/सेवाओं की बेहतर जानकारी हो सके। यह एफपीसी को-लेंडिंग (co-lending), ऋण की उत्पत्ति,

प्रोसेसिंग आदि सहित कंपनी के ऋण व्यवसाय संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होगी। एफपीसी के प्रति, . यह संकल्प करता है की, कर्मचारी जवाबदेह , निरंतर निगरानी और ऑडिट कार्यक्रमों, प्रशिक्षण और प्रौद्योगिकी के संदर्भ में प्रदर्शित की जाएगी।

कंपनी के बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स (BOD) और प्रबंधन कमिटी यह सुनिश्चित करती है की, डिज़ाइन की गई प्रथाओं को स्थापित करने के लिए वे जिम्मेदार हैं कि इसका संचालक एफपीसी के प्रति एक मजबूत प्रतिबद्धता दर्शाता है और सभी कर्मचारियों को एफपीसी के बारे में जानते हो।

2.2 पृष्ठभूमि (Background)

Uttrayan Financial Services Pvt. Ltd. (UFSPL) ने 25 मार्च, 2022 को आयोजित अपनी बोर्ड बैठक में इस संबंध में समय-समय पर जारी भारतीय रिजर्व बैंक अधिसूचना में निहित निर्देशों के अनुरूप Fair Practice Code (FPC) की नीति को स्वीकार किया है ।

चूँकि, Fair Practice Code (FPC) को कंपनी के निर्देशक मंडल द्वारा अनुमोदित किए हुए काफी समय हो गया है, हमने मौजूदा नीति पर फिर से विचार किया, और वर्तमान आरबीआई मास्टर डायरेक्शन - रिजर्व बैंक ऑफ़ इंडिया के अनुरूप उपयुक्त बदलाव किए हैं। बैंक ऑफ इंडिया (Non Banking Financial Company - स्केल आधारित अधिनियम) दिशानिर्देश, 2023, दिनांक 19 अक्टूबर, 2023 (21 मार्च, 2024 में अपडेटेड)।

2.3 गैर-भेदभाव नीति (Non-discrimination Policy)

कंपनी अपने ग्राहकों के बीच लिंग, शारीरिक क्षमता, नस्ल या धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि का बृद्धि करने में नेत्रहीन या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। हालाँकि, यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।

2.4 वार्तालाप की भाषा (Language of the Communication)

कंपनी द्वारा उधारकर्ता के साथ सभी आवश्यक वार्तालाप, उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा (अंग्रेजी या स्थानीय भाषा) में होगी ।

3. उचित व्यवहार संहिता (Fair Practice Code)

यू.एफ.एस.पी.एल के मौजूदा फेयर प्रैक्टिस कोड पर दोबारा गौर किया जा रहा है और आरबीआई के 18 अगस्त, 2023 के फेयर लेंडिंग प्रैक्टिस पर निर्देश के अनुसार दंडात्मक शुल्क (Penal Charge)का प्रावधान किया गया है - 19 अक्टूबर, 2023 के आरबीआई मास्टर डायरेक्शन के साथ ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क(Penal Charge) (21 मार्च, 2024 को अपडेट किया गया) का इस संशोधित Fair Practice Code (FPC) में विधिवत ध्यान रखा गया है।

A. ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रक्रिया (Applications for Loans and their Processing)

1. कंपनी उधारकर्ता के साथ स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में बातचीत करेगी।

2. ऋण आवेदन पत्र में अन्य बातों के अलावा निम्नलिखित जानकारी भी शामिल होगी।

a) ऋण के सभी नियम और शर्तें।

b) ऋण में केवल तीन घटक शामिल हैं; ब्याज शुल्क, प्रोसेसिंग शुल्क और बीमा प्रीमियम (जिसमें उसके संबंध में प्रशासनिक शुल्क शामिल हैं)।

c) माइक्रोफाइनांस ऋणों पर कोई पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगेगा। देर से भुगतान के लिए जुर्माना, यदि कोई हो, पूंजीकृत नहीं किया जाएगा और संपूर्ण ऋण राशि पर लागू नहीं किया जाएगा।

d) उधारकर्ता से कोई सुरक्षा जमा/मार्जिन नहीं लिया जाएगा।

e) विशेषत:, उधारकर्ता एक से अधिक SHG/JLG का सदस्य नहीं होना चाहिए।

f) ऋण अनुदान और पहली किस्त चुकाने, के तारीख बीच का अंतर।

g) यह आश्वासन देना होगा कि, उधारकर्ता द्वारा दिए गए डेटा को गोपन रखा जाएगा।

h) कंपनी के पास उधारकर्ताओं की आवश्यकता के अनुसार माइक्रोफाइनेंस ऋणों को दुबारा भुगतान की अवधि में ढील प्रदान करने के लिए एक बोर्ड द्वारा अनुमोदित सर्कुलर होगी।

3. कंपनी सभी ऋण आवेदनों पत्र के जमा होने पर, 'प्राप्ति स्वीकार पत्र देने की एक प्रणाली तैयार करेगी। विशेषत:, किस निर्धारित समय सीमा के अंदर ऋण आवेदनों को निपटाया जाएगा, 'प्राप्ति स्वीकार पत्र में दर्शाया जाएगा।

B. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें (Loan appraisal and terms/conditions)

1. कंपनी उधारकर्ता को मंजूरी पत्र के माध्यम से या अन्यथा उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में, स्वीकृत ऋण की राशि, नियमों और शर्तों के साथ-साथ वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि के बारे में लिखित रूप में बताएगी और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी । कंपनी ऋण समझौते में देर से भुगतान के लिए लगाए गए जुर्माने का मोटे अक्षरों में उल्लेख करेगी।

2. ऋण लेने वाले को अक्सर उनके द्वारा ऋण की मंजूरी देने के समय ब्याज दर सहित ऋण की शर्तों और नियमों के पूरी जानकारी नहीं होती है। कंपनी ऋण की मंजूरी / वितरण के समय सभी ऋण समझे गए समझौते की प्रति एक प्रति और समझौते में उल्लिखित सभी अनुलेखों की प्रति हर ऋणार्थी को प्रदान करेगा।

3. कंपनी एक सरल विवरण पत्र में एक प्रस्तावी ऋणार्थी को मूल्य नियंत्रित संबंधित जानकारी प्रकाश करेगी। कंपनी द्वारा ऋण देने वाले किसी भी शुल्क और / या उसके साझेदार / एजेंट द्वारा ऋणार्थी को लगाने वाले किसी भी राशि को जानकारी पत्र में स्पष्ट रूप से प्रकाश किया जाना चाहिए। ऋण लेने वाले को वह कोई भी राशि नहीं लगाई जाएगी जो जानकारी पत्र में स्पष्ट रूप से उल्लिखित नहीं है।

C. ऋण खातों में जुर्माना (Penal Charges in Loan Accounts)

(1) उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का पालन न करने पर जुर्माना, यदि लगाया जाता है, तो उसे दंडात्मक शुल्कों (Penal Charge) के रूप में माना जाएगा और कुल मूल्य में जोड़े जाने वाले दंडात्मक ब्याज (Penal Interest) के रूप में नहीं लगाया जाएगा। अग्रिमों पर लगने वाले ब्याज का, दंडात्मक शुल्कों का कोई

पूंजीकरण नहीं होगा अर्थात ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी। फिर भी, इससे ऋण खाते में ब्याज के चक्रवृद्धि की साधारण प्रक्रिया प्रभावित नहीं होंगी।

(2) कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त पॉइंट शामिल नहीं करेगी और कंपनी इन दिशानिर्देशों का पूरी जोश के साथ पालन का सुनिश्चित करेगी।

(3) कंपनी दंड शुल्क या ऋण पर समान शुल्क पर मौजूदा बोर्ड द्वारा अनुमोदित ब्याज दर नीति को अपडेट करेगी।

(4) दंडात्मक शुल्क (Penal Charge) की मात्रा सही होगी और किसी विशेष ऋण/प्रोडक्ट श्रेणी के भीतर भेदभाव किये बिना ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का पालन न करने के अनुसार होगी।

(5) व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को, व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक शुल्क, सामग्री नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होगा।

(6) दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण को कंपनी द्वारा ग्राहकों को ऋण समझौते और लागू होने वाले सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों / मुख्य तथ्य विवरण (Key Fact Statement – KFS) में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा, इसके अलावा कंपनी की वेबसाइट पर ब्याज दर और सेवा शुल्क को प्रदर्शित किया जाएगा।

(7) जब भी ऋण के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को स्मरण पत्र भेजे जाते हैं, जिसमेतो लागू दंडात्मक शुल्क के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क (Penal Charge) लगाने का कोई भी उदाहरण और उसका कारण भी सूचित किया जाएगा।

अनुच्छेद **"C"** में दिए गए निर्देश 01अप्रैल, 2024 से लिए गए सभी नए ऋणों के संबंध में लागू किए जाएंगे। कंपनी जारी किये गए तिथि से लिए गए/नवीनीकृत किए गए सभी नए ऋणों के संबंध में निर्देशों का अमल सुनिश्चित करती है। मौजूदा ऋणों के मामले में, नई दंडात्मक शुल्क व्यवस्था पर स्विचओवर 01 अप्रैल, 2024 को या उसके बाद पड़ने वाली अगली समीक्षा या नवीनीकरण तिथि पर सुनिश्चित किया जाएगा, लेकिन 30 जून, 2024 के बाद नहीं।

D. नियम और शर्तों में बदलाव सहित ऋण का वितरण (Disbursement of loans including changes in terms and conditions)

1. कंपनी संवितरण अनुसूची (Disbursement schedule), ब्याज दरों (Interest rates), सेवा शुल्क (Service charges), पूर्व भुगतान शुल्क (Prepayment charges) आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में नोटिस देगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि, बदलाव की गयी ब्याज दरें और शुल्क केवल संभावित रूप से प्रभावित होते हैं। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।

2. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/गतिबृद्धि तेज करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।

3. UFSPLसभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की ऋण वसूली पर किसी वैध अधिकार या उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन सभी प्रतिभूतियां जारी करेगा। यदि सेट-ऑफ

के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटान/भुगतान होने तक जमानत को बनाए रखने की हकदार है।

(इस समय UFSPL का कुल माइक्रो फाइनेंस एक्सपोजर बिना सिक्योरिटी में दिया हुया है।)

E. सर्वसाधारण (General)

1. कंपनी को अनिवार्य रूप से घरेलू आय के संबंध में क्रेडिट सूचना कंपनियों Credit Information Company (CICs) को जानकारी प्रस्तुत करनी होगी। कंपनी CIC - को समय पर और सठिक डेटा प्रदान करेगी और ऋणग्रस्तता के स्तर का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए उनके पास उपलब्ध डेटा का उपयोग करेगी। इसके अलावा, कंपनी अन्य स्रोतों जैसे उधारकर्ताओं की घोषणा, उनके बैंक खाते के विवरण और स्थानीय पूछताछ से भी इसका पता लगाएगी।

2. UFSPL- की ऋण वसूली प्रथा पूरी तरह से गैर-जबरदस्ती होगी। ऋण वसूली सामान्यतः किसी केन्द्रीय निर्दिष्ट स्थान पर ही की जायेगी। फील्ड स्टाफ को उधारकर्ता के निवास स्थान या काम पर ऋण वसूली करने की अनुमति केवल तभी दी जाएगी जब उधारकर्ता निर्दिष्ट स्थान पर या उससे अधिक लगातार अवसरों पर उपस्थित होने में विफल रहता है।

3. UFSPL - के पास अपने फील्ड स्टाफ द्वारा आचार संहिता और उनकी भर्ती, प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण के लिए प्रणालियों के संबंध में एक बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति है। आचार संहिता का पालन न करने पर फील्ड स्टाफ पर जुर्माने का बंदोबस्त है।

4. UFSPL - ने प्रत्येक कार्य के पालन के लिए ऑडिट और समय समय पर निरिक्षण के लिए अधिकारियों सहित आंतरिक नियंत्रण अधिकारी को नियुक्त किया है। NBFC – MFI के लिए मास्टर दिशानिर्देशों के अनुसार नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी और आरबीआई की लोकपाल योजना RBI – Ombudsman Sceme,2021 के दिशानिर्देशों को इसके सभी कार्यालयों और इसकी वेबसाइट पर स्थानीय भाषा में प्रमुखता से प्रदर्शित किया गया हैं।

5. UFSPL - के पास एक मजबूत शिक्षण और विकास क्षेत्र है, जिसका काम, कार्यस्थल के कर्मचारियों को प्रशिक्षित करना और उन्हें सर्वोत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए कौशल में माहिर कराना है।

6. UFSPL अपने उधारकर्ताओं को नियमित प्रशिक्षण प्रदान करता है जिसके लिए वह कोई शुल्क नहीं लेता है। UFSPL के फील्ड स्टाफ को भी इस तरह के प्रशिक्षण व्यवस्थित तरीके से दिया जाता है।

7. UFSPL के सभी कार्यालय स्पष्ट रूप से ब्याज की दर, उचित व्यवहार संहिता की मुख्य विशेषताओं के साथ-साथ शिकायत निवारण की प्रक्रिया को ऐसी भाषा में प्रदर्शित करते हैं जिसे उधारकर्ता पढ़ और समझ सकें।

8. UFSPL भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित K.Y.C (अपने ग्राहक को जानें) मानदंडों का सख्ती से पालन करता है।

9. ऋण/पासबुक में निम्नलिखित विवरण दर्शाए जाएंगे:

a. मूल्य निर्धारण की सरलीकृत फैक्टशीट।

b. ऋण से जुड़े अन्य सभी नियम और शर्तें।

c. वह जानकारी जो उधारकर्ता की पर्याप्त रूप से पहचान कराती है।

d. प्राप्त किस्ती और अंतिम भुगतान सहित सभी पुनर्भुगतानों की कंपनी द्वारा स्वीकृति दी जाएगी।

e. ऋण कार्ड/पासबुक में कंपनी द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली और GRO (नोडल अधिकारी) का नाम और फ़ोन नंबर मुख्य रूप से लिखा होगा ।

f. जारी किए गए गैर-क्रेडिट प्रोडक्ट उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से होंगे और शुल्क संरचना को ऋण कार्ड में ही सूचित किया जाएगा। उधारकर्ताओं को दिया जाने वाला प्रशिक्षण, यदि कोई हो, तो वो निःशुल्क होगा।

g. ऋण कार्ड में सभी लिखावट स्थानीय भाषा में होंगी।

10. एक घोषणा कि कंपनी अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी के कर्मचारियों द्वारा अनुचित व्यवहार के लिए जिम्मेदार होगी और समय पर शिकायत निवारण प्रदान करेगी, और यह ऋण समझौते में और अपने कार्यालय/शाखा परिसर/वेबसाइट पर प्रदर्शित FPC में भी की जाएगी।

11. ऋणों की वसूली के मामले में, UFSPL अनुचित उपाए का सहारा नहीं लेगा, जैसे कि ऋण लेने वालों को अजीब

समय में लगातार फ़ोन करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। चूंकि ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों का दुर्व्यवहार भी शामिल है, यू.एफ.एस.पी.एल यह निश्चित करेगा कि ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया हैं ।

<u>निम्नलिखित अभ्यास को कठोर माना जाएगा:</u>

(i) धमकी या अभद्र भाषा का प्रयोग।

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

(iii) उधारकर्ता के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना।

(iv) उधारकर्ताओं का नाम प्रकाशित करना।

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

(vi) ऋण लेने वाले को ऋण परिशोध की सीमा या गैर-भुगतान के परिणामों के बारे में गुमराह करना।

12. कंपनी के पास ऋण वसूली संबंधी शिकायतों के निवारण के लिए एक निर्धारित तंत्र होगा। इस तंत्र का विवरण, ऋण वितरण के समय उधारकर्ता को प्रदान किया जाएगा।

13. उचित नोटिस और उचित मुख्तारनामा सुनिश्चित करने के लिए, कंपनी ऋण वसूली की प्रक्रिया शुरू करते समय उधारकर्ता को ऋण वसूली एजेंटों का विवरण प्रदान करेगी। एजेंट को कंपनी या एजेंसी द्वारा, उसे जारी किए गए

पहचान पत्र के साथ-साथ कंपनी का नोटिस और मुख्तारनामा पत्र की एक कॉपी भी रखनी होगी। इसके अलावा, जहां पुनर्प्राप्ति प्रक्रिया के दौरान कंपनी द्वारा पुनर्प्राप्ति एजेंसी बदल दी जाती है, कंपनी द्वारा उधारकर्ता को परिवर्तन के बारे में सूचित करने के अलावा, नए एजेंट को अपने पहचान पत्र के साथ नोटिस और प्राधिकरण पत्र रखना होगा।

14. कंपनी द्वारा नियुक्त ऋण वसूली एजेंसी का अपडेटेड विवरण भी कंपनी की वेबसाइट पर दर्शाया जाएगा।

15. UFSPL ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगा (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले से प्रकट न की गई जानकारी पर ध्यान न दिया गया हो)।

16. उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा, कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध शर्तों के अनुसार होगा।

17. ग्राहक सुरक्षा के उपाय के रूप में और उधारकर्ताओं द्वारा विभिन्न ऋणों के पूर्व भुगतान के संबंध में समानता लाने के लिए, यू.एफ.एस.पी.एल व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट व्यक्तिगत उधारकर्ता, सह- दायित्वधारियों के साथ या उनके बिना टर्म लोन पर फौजदारी शुल्क / पूर्व भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगा।

F. रिजर्व बैंक- समन्वित लोकपाल योजना (Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021)

UFSPL एक NBFC (बेस लेवल)-MFI होने के नाते रिजर्व बैंक - समन्वित लोकपाल योजना Integrated Ombudsman Scheme, 2021 (RBI IOS, 2021) के अंतर्गत शामिल है और इस स्कीम के तहत दिए गए निर्देशों का पालन करेगा।

G. अत्यधिक ब्याज वसूलने का शुल्क (Regulation of excessive interest charged)

1. UFSPL के बोर्ड ने फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम (Risk Premium) जैसे प्रासंगिक कारणो को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर के मॉडल का निर्माण किया है, जो ऋण और अग्रिमों के लिए ब्याज की दर निर्धारित करती है। ब्याज की दर और जोखिम के वर्गीकरण तक पहुँच और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा आवेदन पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को किया जाएगा और मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

2. ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण (Gradation)का दृष्टिकोण कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होगा, तो वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को UFSPL द्वारा नवीनतम रूप से बनाया जायेगा।

3. सक्रिय और वार्षिक दर को ठीक से सूचित किया जाना चाहिए ताकि उधारकर्ता को सठिक दरों के बारे में पता हो जो खाते से ली जाएंगी।

4. UFSPL- के बोर्ड ने ब्याज दर,अंदरूनी सिद्धांत और अन्य शुल्क निर्धारित करने का प्रक्रिया शुरू की हैं। ऋण के नियमों और शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में व्यवहार संहिता में बताए गए दिशानिर्देशों का सही से पालन किया जाता है।

H. संचालक मंडल की जिम्मेदारी) (Responsibility of Board of Directors)

यू.एफ.एस.पी.एल के पास कंपनी के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले विवादों को हल करने के लिए उसके बोर्ड द्वारा अनुमोदित एक शिकायत निवारण तंत्र है। यह तंत्र यह निश्चित करेगा कि ऋण देने वाली संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए। संचालक मंडल प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समीक्षा करता है।

I.शिकायत निवारण क्रिया विधि Grievance Redressal Mechanism (GRM)

1. संगठन के कामकाज को सुचारू रूप से चलाने के लिए एक शिकायत का निवारण करना आवश्यक है। मुलत: एक शिकायत संगठन के किसी भी पहलू से असंतोष हो सकता है। यह वास्तविक या काल्पनिक, वैध या हास्यास्पद, रेटेड या अघोषित, लिखित या मौखिक हो सकता है; इसमें किसी न किसी प्रकार के अभिव्यक्ति का प्रकाश होना चाहिए। असंतोष/नापसंदगी कोई शिकायत नहीं है। शुरुआत में उनकी अभिव्यक्ति शिकायत के रूप में होती है। जब किसी शिकायत पर ध्यान नहीं दिया जाता है और संबंधित व्यक्ति को न्याय और निष्पक्षता की कमी का एहसास होता है, तो असंतोष बढ़ता है और शिकायत का दर्जा प्राप्त कर लेता है। कंपनी और उसके ग्राहकों के बीच विवादों को हल करने के लिए, हमारी ग्राहक शिकायत निवारण नीति में ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए निम्नलिखित क्रिया विधि अपनाया गया है। विधि का उद्देश्ययह सुनिश्चित करना है कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णय से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए।

1.1 शिकायत निवारण अधिकारी Grievance Redressal Officer (GRO)

कंपनी के संचालक मंडल ने अपने अधिकार क्षेत्र के तहत सभी शाखाओं के उधारकर्ताओं के लिए क्षेत्रीय प्रबंधकों को शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) के रूप में नियुक्त किया हैं, जो कंपनी के शिकायत क्रिया विधि के समस्त कामकाज के लिए जिम्मेदार होंगे। शिकायत निवारण अधिकारी, उनके पास पहुंची शिकायतों का समाधान करने और शिकायत निवारण तंत्र के तुरंत और कुशल कामकाज को सुनिश्चित करने के लिए भी जिम्मेदार होगा। शाखा/कार्यालयों को अपने ग्राहकों के लाभ के लिए निम्नलिखित जानकारिया मुख्य रूप से प्रदर्शित करनी होगी: उस क्षेत्रीय प्रबंधक (GRO) का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल पता) जिसके क्षेत्र में शाखा आती है। कंपनी के खिलाफ समस्या के समाधान के लिए जनता उनसे संपर्क कर सकती है।

यदि शिकायत/विवाद का समाधान 30 दिनों की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक बैंकिंग लोकपाल RBI – के पास अपील कर सकता है। शिकायत दर्ज करने की सुविधा के लिए सभी शाखाओं में शिकायत बॉक्स रखा जाएगा। समूह प्रशिक्षण कार्यक्रम (CGT/GRT) के दौरान ग्राहकों को शिकायत निवारण प्रणाली और इसके लाभों के बारे में अवगत कराया जाएगा।

1.2 समाधान प्रक्रिया (Resolution Process)

शिकायत प्राप्त होने पर, कंपनी सठिक समय के भीतर शिकायतकर्ता को इसकी स्वीकृति भेजेगी। प्राप्त सभी शिकायतों को रिकॉर्ड रखा जायेगा।

- ग्राहक सेवा अधिकारी यह सुनिश्चित करेगा कि सभी शिकायतों का समय पर और प्रभावी ढंग से समाधान किया जाएगा, और शिकायत सम्बंधित समाधान की रिकॉर्ड भी रखीं जाएगी ।
- ग्राहक सेवा अधिकारी यह सुनिश्चित करने के लिए शिकायत की स्थिति की निगरानी करेगा कि शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर शिकायतों का समाधान कर दिया जाए।
- यदि किसी भी कारणवश, कंपनी को अतिरिक्त समय की आवश्यकता है, तो कंपनी ग्राहक को ऊपर निर्दिष्ट समयसीमा के भीतर समाधान में देरी के कारणों की जानकारी देगी और शिकायत के समाधान के लिए अपेक्षित समयसीमा प्रदान करेगी।

2. एस्केलेशन मैट्रिक्स (Escalation Matrix)

UFSPL- में छह औपचारिक चरण हैं जिनमें किसी भी शिकायत का निवारण किया जा सकता है। हम यह सुनिश्चित करना चाहते हैं कि हमारे ग्राहकों को हमारी ओर से सर्वोत्तम सेवा मिले।

चरण: 1 (5 दिन के अंदर) STEP: 1 (TAT-5 days)

यू.एफ.एस.पी.एल के सदस्य हमारी शाखाओं से संपर्क कर सकते हैं या शाखा प्रबंधक को अपनी समस्याओं का विवरण बताते हुए लिख सकते हैं। हमारे शाखा प्रबंधक को उनकी सहायता करने में खुशी होगी। शाखा प्रबंधक की ज़िम्मेदारी है कि वह मुद्दों की जाँच करे और ग्राहक से संपर्क करे और 5 कार्य दिवसों के भीतर समस्याओं का समाधान करे।

चरण: 2 (5 दिन के अंदर) STEP: 2 (TAT-5 days)

यदि सदस्य शाखा स्तर पर प्राप्त उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं या उन्हें STEP: 1 के तहत चैनलों से शिकायत दर्ज करने के 5 कार्य दिवसों के अंदर कोई समाधान नहीं मिलती है, तो वह अपनी शिकायत हमारे रिलेशनशिप हेल्प डेस्क पर भेज सकती हैं। हमारे कॉर्पोरेट कार्यालय के **ग्राहक हेल्पलाइन नंबर: 7044048874**

(शनिवार, रविवार एवं अन्य छुट्टियों को छोड़कर प्रातः 10.00 बजे से सायं 06.00 बजे तक)

चरण: 3 (10 दिन के अंदर) STEP: 3 (TAT-10 days)

यदि सदस्य चरण 2 के तहत शाखा स्तर या चैनलों से प्राप्त उपशम से संतुष्ट नहीं हैं, या यदि वे शिकायत दर्ज करने के 10 कार्य दिवसों में उनकी शिकायत का सुनवाई नहीं करते हैं, तो वे शिकायत निवारण अधिकारी के अंतर्गत तुरंत जांच एवं निष्पक्ष समाधान के लिए संबंधित क्षेत्रों के क्षेत्रीय प्रबंधक को फ़ोन/संपर्क कर सकते हैं।

चरण: 4 (10 दिन के अंदर) STEP: 4 (TAT-10 days)

यदि सदस्य चरण 3 के तहत शिकायत निवारण अधिकारी से प्राप्त उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं, या यदि शिकायत दर्ज करने के 20 कार्य दिवसों के अंदर उनकी शिकायत का सुनवाई नहीं करते हैं, तो वे शीघ्र जांच के लिए मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं ताकि उनकी समस्या का तुरंत समाधान हो। वे शिकायत निवारण प्रक्रिया के

सभी प्रकार उपशम के लिए जिम्मेदार है और वे निश्चित करते है कि सभी उधारकर्ताओं की शिकायतों को निर्धारित समय सीमा के अंदर करवाई किया जायेगा। फ़ोन नंबर यहां नीचे दिया गया है आप यहां लिख सकते हैं:

To, Chief Grievance Redressal Officer
Mr. Sanjay Saha
Contact No: 7044048868,
Registered/ Head Office Address:
Uttrayan Financial Services Private Limited
Infinity Benchmark,12th Floor,Unit No. 1202,Plot no. G-1, EP & GP Block,Sector V,Salt Lake City-700091,West Bengal,India
Email: admin@uttrayan-mfi.com

चरण: 5 STEP: 5

यदि ग्राहक प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है या यदि ग्राहक को 30 दिनों के अंदर हमारी ओर से कोई जवाब नहीं मिलता है, तो वह अपनी शिकायत यहां दर्ज करा सकता है:

Sa-dhan (SRO)
Grievance Redressal Officer
Contact No: +91-11-47174400
Email: info@sa-dhan.org

और/या

चरण: 6 STEP: 6

यदि ग्राहक प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है या 30 दिनों में हमारी ओर से कोई कारवाई नहीं की जाती है तो, तो वे आर.बी.आई के सी.एम.एस पोर्टल - https://cms.rbi.org.in पर अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है या घोषित E-mail id - crpc@rbi.org.in के माध्यम से उन तक पहुंच सकता है। या अपना शिकायत फॉर्म (एकीकृत लोकपाल योजना 2022 के तहत वेबसाइट पर उपलब्ध प्रारूप) नीचे दिए गए पते पर भेज सकते हैं:

To
The Officer Incharge, Centralised Receipt and Processing Centre,
Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160017
Contact Centre with toll free no – 14448 (Timing – 9:30am to 5:15pm)
(समय - सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक)

कंपनी ने लिखित शिकायतें प्राप्त करने के लिए अपनी सभी शाखाओं के मुख्य स्थानों पर शिकायत/सुझाव पेटी स्थापित की है।

J. आचरण नियमावली (Code of Conduct)

निदेशक मंडल ने पिछली बार 25 मार्च के 2022 को हुई अपनी बैठक में आचरण नियमावली की मंजूरी दी थी। अनुमोदित नियमावली की समीक्षा की जा रही है और इसे FPC के साथ अपनाने और अनुमोदन के लिए बोर्ड के समक्ष रखा जा रहा है। मुख्य बातें इस प्रकार हैं:

1. कंपनी द्वारा दी जाने वाली सभी प्रकार की सेवा, नियम और शर्तों को ग्राहक के समक्ष खुलासा करना होगा। ऋण वितरण के पहले से ही व्यक्तिगत मंजूरी पत्र/ऋण कार्ड/ऋण कार्यक्रम /पासबुक/समूह केंद्र के बैठकों की पुष्टिकरण किया जाना चाहिए।

2. कंपनी को ग्राहकों को दिए जाने वाले ऋण/सेवाओं के सभी नियमों और शर्तों को स्थानीय भाषा में बताना होगा और निम्नलिखित शर्तों का खुलासा करना होगा:

a) लागू / वार्षिक ब्याज दर घटती संतुलन विधि पर।

b) प्रोसेसिंग शुल्क।

c) कोई भी अन्य शुल्क या व्यय,जो भी वर्णित हो।

d) बीमा कवर और समाहित जोखिमों के लिए वसूले गए कुल शुल्क।

3. कंपनी सभी वित्तीय सेवा पर लागू किये गए शुल्कों को लिखित रूप में बताएगी।

4. कंपनी को ब्याज शुल्क और सुरक्षा जमा सम्बंधित आर.बी.आई दिशानिर्देशों का पालन करना होगा। सभी प्रकार के ब्याज दर का खुलासा करना होगा और शुल्क का भुगतान सम्मिलित रूप से वार्षिक प्रतिशत दर और समतुल्य मासिक दर से करना होगा।

5. कंपनी के सभी लेन-देन और औपचारिक रिकॉर्ड, वैधानिक मानदंडों के अनुसार होने चाहिए, और उधारकर्ता की शर्तों और नियमों की स्वीकृति/ग्रहण इस रिकॉर्ड में होने चाहिए।

6. KYC मानदंडों के अनुसार ग्राहकों से संबंधित दस्तावेजों की प्रतिलिपि प्राप्त करने के बाद आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार केवल उपयुक्त ग्राहक को ही माइक्रो फाइनेंस का सुविधा प्रदान किया जाएगा।

7. ग्राहकों को दिए जाने वाले किसी भी बीमा प्रोडक्टों के बिषय में पारदर्शी बरताया जायेगा और साथ ही में RBI और IRDA मानदंडों का पालन करना होगा।

8. ऋण देने से पहले ग्राहकों की आवश्यकता और पुनर्भुगतान क्षमता का अंदरूनी मूल्यांकन करके ऋण देना चाहिए।

9. कंपनी किसी भी परिस्थिति में आरबीआई द्वारा निर्धारित किसी भी ग्राहक के लिए कुल ऋण सीमा का उल्लंघन नहीं करेगी। आरबीआई के अन्य ऋण दिशानिर्देशों का सख्ती से पालन किया जाना चाहिए।

10. कंपनी यह आश्वस्त करती है कि, यहाँ काम करने वाले सभी कर्मचारी, कंपनी की ओर से काम कर रहे हैं ।

a) ग्राहकों के साथ सभी वार्तालाप के दौरान विनम्र भाषा का प्रयोग करें, मर्यादा बनाए रखें और सांस्कृतिक संवेदनता का ख्याल रखें ।

b) ऐसे किसी भी व्यवहार न दर्शाये, जिससे किसी भी प्रकार की धमकी या हिंसा का संकेत मिले ।

c) ऋण वसूली एजेंटों को, आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार, अजीब समय में ग्राहकों से संपर्क न करें।

d) ग्राहकों के पास अनुचित अवसर जैसे शोक, बीमारी आदि में उनका बकाया लेने न जाएँ।

e) कंपनी के प्रत्येक क्रेडिट रिकवरी अफसर को आचार संहिता का सतर्कतापूर्वक पालन करना होगा जैसा कि सर्कुलर संख्या **HO/HR/FIELD** दिनांक 04.05.2019 द्वारा सूचित किया गया है।

11. कंपनी को उधारकर्ता से प्राप्त प्रत्येक भुगतान के लिए एक वैध रसीद/स्वीकृति प्रदान करनी होगी।

12. कंपनी, व्यक्तिगत ग्राहक जानकारी को पूरी तरह से गुप्त रखेगी। ग्राहक की जानकारी किसी अन्य पक्ष को बताई जा सकती है यदि ऐसा करना कानूनी रूप से आवश्यक होता है या ग्राहक ने इस तरह के खुलासा के बारे में अनुमति दिया हो और लिखित रूप में अनुमति दी हो।

13. कंपनी के पास एक औपचारिक प्रशासन प्रणाली होनी चाहिए जो पारदर्शी और पेशेवर हो और बोर्ड के सदस्यों के रूप में योग्य और अच्छी प्रतिष्ठा वाले व्यक्तियों को शामिल करके निर्देशक मंडली को आधार बनाकर कॉर्पोरेट प्रशासन की सर्वोत्तम नियमो को अपनाए।

14. कंपनी अपनी हिसाब किताब संरक्षण में पारदर्शिता रखेगी। रिपोर्टिंग/ प्रदर्शन और वित्तीय विवरण का खुलासा योग्य ऑडिटर द्वारा सुनिश्चित करेगी।

15. कंपनी इंस्टीट्यूट ऑफ चार्टर्ड अकाउंटेंट्स ऑफ इंडिया द्वारा जारी ऑडिट और आश्वासन मापदंड का पालन करने के लिए सर्वोत्तम प्रयास करेगी।

16. कंपनी स्वतंत्र और निष्पक्ष नियोग पद्धति अनुसरण करेगी जो इन खेत्र में प्रचलित है।

17. कंपनी के पास उपलब्ध वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के माध्यम से विकल्पों और जिम्मेदारियों के बारे में ग्राहक की जागरूकता बढ़ाने के लिए एक निश्चित प्रक्रिया होनी चाहिए। कंपनी ग्राहकों की जागरूकता और प्रस्तावित सेवाओं के प्रमुख नियमों और शर्तों की, समय-समय पर नियमित जांच भी करेगी।

18. कंपनी सभी आरबीआई अनुमोदित क्रेडिट ब्यूरो संस्था को संपूर्ण ग्राहक डेटा प्रदान करेगी, निर्धारित आंकड़ों के अनुसार।

19. कंपनी एक मजबूत फीडबैक ब्यबस्था और शिकायत निवारण की स्थापित करेगी और ग्राहक को इसकी उपयोगिता और इस ब्यबस्था का उद्देश्य व उनका उपयोग कैसे करे, इन सभी बिषयो के बारे में सूचित करेगी ।

20. कंपनी को शिकायत निवारण अधिकारी की, उनके पता और फ़ोन नंबर के साथ नियुक्त करनी चाहिए ।

21. अगर उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का पालन न करने पर जुर्माना लगाया जाता है, तो कंपनी उसे दंडात्मक शुल्क (Penal Charge) के रूप में ही मानेगी और इसे दंडात्मक ब्याज (Penal Interest) के रूप में नहीं लगाएगी। दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण (capitalization) नहीं होगी, अर्थात, ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी।

K. समीक्षा (Review)

बोर्ड को उचित व्यवहार संहिता (FPC) के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय - समय पर समीक्षा के लिए अद्यतन किया जाएगा, और आवश्यकता अनुसार ऐसी समीक्षाओं की एक सम्मिलित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर, बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी। निदेशक मंडल (BOD) द्वारा संहिता की वार्षिक समीक्षा की जाएगी, और इस संबंध में कोई भी अन्य नियामक परिवर्तन समय-समय पर संहिता (Code) में अपडेट किया जाएगा ।

K.1 UFSPL द्वारा ग्राहक शिकायत निवारण नीति को अपनाने का और समीक्षा का इतिहास:

- अंतिम समीक्षा की तिथि (Date of last review): 16-04-2024
- पॉलिसी प्रभावी तिथि (Policy Effective Date): 01.04.2022

****