

समुन्नति फाइनेंशियल इंटरमीडिएशन एंड सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	
पॉलिसी	उचित आचरण संहिता
समीक्षा प्राधिकरण	लेखा परीक्षा समिति
अनुमोदन प्राधिकारी	निदेशक मंडल
मूल जारी करने की तिथि	06 मई, 2015
संस्करण संख्या	7
नीति अनुमोदन समिति द्वारा अनुमोदन की तिथि	26 अप्रैल, 2024
अंतिम समीक्षा की तिथि	29 मई, 2023
प्रभावी होने की तिथि	28 मई, 2024
समीक्षा चक्र	वार्षिक रूप से या निदेशक मंडल द्वारा अनुशंसित

यह उचित आचरण संहिता आरबीआई मास्टर सर्कुलर - फेयर प्रैक्टिसेज कोड आरबीआई (मास्टर सर्कुलर डीएनबीआर (पीडी) सीसी.नंबर054/03.10.119/2015-16 दिनांक 1 जुलाई, 2015) पर आधारित है, जिसे भारतीय रिज़र्व बैंक (माइक्रो फाइनेंस लोन के लिए नियामक ढांचा) निर्देश, 2022 (आरबीआई/डीओआर/2021-22/89 डीओआर.फिन.आरईसी. 95/03.10.038/2021-22) और आरबीआई/डीओआर/2023-24/106 डीओआर.फिन.आरईसी.नं. 45/03.10.119/2023-24 - मास्टर डायरेक्शन - भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 दिनांक 19 अक्टूबर 2023 को समय-समय पर विधिवत अद्यतन किया गया।

चूंकि आरबीआई निरंतर आधार पर परिपत्र निर्देश जारी करेगा, इसलिए उपरोक्त परिपत्र में किसी भी बाद के संशोधन को उचित आचरण संहिता में तदनुसार अपडेट किया जाएगा।

I. संहिता का उद्देश्य

इस संहिता के निम्नलिखित उद्देश्य हैं:

1. ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके उचित आचरण को प्रोत्साहित करना।
2. पारदर्शिता को बेहतर बनाना, जिससे ग्राहकों को इस बात की बेहतर समझ हो सकेगी कि सेवाओं के संबंध में कंपनी से किस प्रकार के स्तर की अपेक्षा की जा सकती है।
3. कंपनी के प्रति ग्राहकों का विश्वास बढ़ाना।

II. संहिता का उपयोग

यह संहिता कंपनी द्वारा पेश किए गए सभी उत्पादों पर लागू होती है।

कंपनी अपने ग्राहकों की फाइनेंस संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए कई उत्पादों का मूल्यांकन करना जारी रखेगी। यह संहिता कंपनी द्वारा तैयार किए गए और उसके ग्राहकों को उपलब्ध कराए जाने वाले किसी भी प्रकार के उत्पाद पर लागू होती रहेगी।

III. ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

1. उधारकर्ता के समक्ष सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में प्रस्तुत किए जाएंगे।
2. ऋण आवेदन फॉर्म में वह सभी आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले सभी आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख किया जाएगा।
3. हम सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती प्रदान करेंगे। समय सीमा जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा, उसका उल्लेख भी पावती किया जाएगा।

IV. ऋण मूल्यांकन और नियम / शर्तें

1. हम उधारकर्ता को उसकी समझ में आने वाली स्थानीय भाषा में स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से लिखित रूप में स्वीकृत ऋण की राशि, ब्याज की वार्षिक दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियम व शर्तों की जानकारी देंगे तथा उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकार्ड में रखेंगे।

2. हम ऋण समझौते में देर से पुनर्भुगतान के लिए लागू दंडात्मक शुल्क का उल्लेख मोटे अक्षरों में करेंगे।
3. हम ऋण के अनुमोदन / संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को उधारकर्ता द्वारा समझे गए ऋण समझौते की एक प्रति तथा ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक-एक प्रति उपलब्ध कराएंगे।

V. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

1. हम उधारकर्ता को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में सूचना प्रदान करेंगे। हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से ही प्रभावी हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को इस ऋण समझौते में शामिल किया जाएगा।
2. समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने / तेजी से शुरू करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
3. हम सभी देयताओं के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को मुक्त कर देंगे, बशर्ते कि उधारकर्ता के विरुद्ध हमारे पास अन्य दावे के लिए कोई भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि सेट ऑफ के इस तरह के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ उसी के बारे में नोटिस दिया जाएगा और उन शर्तों के बारे में बताया जाएगा जिनके तहत हम संबंधित दावे का निपटान / भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने के हकदार हैं।

VI. ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

यदि उधारकर्ता द्वारा भौतिक नियमों और ऋण अनुबंध की शर्तों का पालन न करने के लिए जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' के रूप में माना जाएगा और इसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जो अग्रिम राशि पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर में जोड़ा जाता है। दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, अर्थात्, ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा।

दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित होगी तथा किसी विशेष ऋण / उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभावपूर्ण होने के बिना ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के अनुरूप होगी। 'व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत ऋणों के मामले में, स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक शुल्क, भौतिक नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-वैयक्तिक उधारकर्ताओं को दिए जाने वाले दंडात्मक शुल्कों से अधिक नहीं होंगे।

दंडात्मक शुल्कों की मात्रा और कारण को समुन्नति द्वारा ग्राहकों के समक्ष ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों/मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा, इसके अतिरिक्त इसे ब्याज दरों और सेवा शुल्क के तहत अपनी वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जाएगा।

जब भी उधारकर्ताओं को भौतिक नियमों और ऋण की शर्तों का पालन न करने के लिए अनुस्मारक भेजे जाएंगे, तो दंडात्मक शुल्कों के बारे में भी सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाए जाने का कोई भी मामला और उसके कारण के बारे में भी सूचित किया जाएगा।

VII. सामान्य

1. हम ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचना चाहेंगे (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले खुलासा नहीं की गई जानकारी पर ध्यान नहीं दिया जाता है)।
2. उधार खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा अर्थात् हमारी आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर व्यक्त कर दी जाएगी। इस तरह का स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
3. ऋणों की वसूली के मामले में, हम अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेंगे; जैसे कि लगातार उधारकर्ताओं को असामान्य समय में परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए मांसपेशियों की शक्ति का उपयोग करना आदि। हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि हमारे कर्मचारी ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों।
4. हम व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत किए गए सभी फ्लोटिंग दर सावधि ऋण पर फोरक्लोज़र शुल्क / पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएंगे।

VIII. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

हमारा निदेशक मंडल संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र भी स्थापित करेगा। इस तरह की व्यवस्था यह सुनिश्चित करेगी कि उधार देने वाले संस्थानों के अधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों की सुनवाई की जाए तथा उनका निपटारा कम से कम अगले उच्च स्तर पर कर दिया जाए। निदेशक मंडल द्वारा उचित आचरण संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समय-समय पर समीक्षा भी की जाएगी। इस तरह की समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट बोर्ड को प्रत्येक छमाही अंतराल पर प्रस्तुत की जाएगी।

IX. शिकायत निवारण अधिकारी

परिचालन स्तर पर, हम अपने ग्राहकों के लाभ के लिए, हमारी शाखाओं / स्थानों पर जहां व्यवसाय का लेन-देन किया जाता है, निम्नलिखित जानकारी को प्रमुखता से प्रदर्शित करेंगे:

- (a) शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन / मोबाइल नंबर साथ ही ईमेल पता भी), जिससे हमारे खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता द्वारा संपर्क किया जा सके।
- (b) यदि शिकायत / विवाद का निवारण एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक आरबीआई के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी (पूर्ण संपर्क विवरण) से अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में हमारा पंजीकृत कार्यालय आता है।

सार्वजनिक नोटिस का उद्देश्य ग्राहकों को कंपनी द्वारा अपनाई गई शिकायत निवारण प्रणाली के बारे में जानकारी देना तथा शिकायत निवारण अधिकारी और आरबीआई के क्षेत्रीय कार्यालय का विवरण प्रदान करना है।

X. उचित आचरण संहिता के संप्रेषण की भाषा और तरीका

उचित आचरण संहिता, जो स्थानीय भाषा में भी होगी और विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए हमारी वेबसाइट पर भी प्रदर्शित की जाएगी।

XI. ऋण संबंधी जिम्मेदार आचरण - चल / अचल संपत्ति दस्तावेजों को मुक्त करना और प्रभार को हटाना

- (i) एक बार पूर्ण पुनर्भुगतान प्राप्त हो जाने और ऋण खाता बंद हो जाने के बाद, समुन्नति
 - a. ग्राहक द्वारा पूर्ण पुनर्भुगतान की तिथि से 30 दिनों के भीतर सभी दस्तावेज (शीर्षक विलेख) मुक्त कर देगा ("निर्धारित समय")
 - b. पूर्ण पुनर्भुगतान के बाद 30 दिनों के भीतर किसी भी रजिस्ट्री के साथ पंजीकृत शुल्क को हटाने की सुविधा के लिए शुल्क हटा देगा / एनओसी प्रदान करेगा।
 - (ii) उधारकर्ताओं को दस्तावेजों को या तो समुन्नति के मुख्यालय या किसी अन्य शाखा कार्यालय से एकत्र करने का विकल्प दिया जाएगा, जैसा कि पारस्परिक रूप से सहमत हो सकता है।
 - (iii) समुन्नति को मंजूरी पत्र(त्रों) में दस्तावेजों की वापसी का समय और स्थान का उल्लेख करना होगा।
 - (iv) उधारकर्ता के निधन की स्थिति में कानूनी उत्तराधिकारियों को दस्तावेजों की वापसी की प्रक्रिया:
 - a. उधारकर्ता के कानूनी उत्तराधिकारी दस्तावेजों की वापसी के लिए लिखित रूप में एक अनुरोध प्रस्तुत करेंगे।
 - b. समुन्नति द्वारा आवेदन, मृत्यु प्रमाण पत्र, अस्वीकरण पत्र, शपथ पत्र, क्षतिपूर्ति आदि के आधार पर कानूनी प्रतिनिधित्व प्रस्तुत किए बिना दावे का निपटान किया जाएगा प्रयोज्यता और प्रक्रिया का उल्लेख नीचे किया गया है:
 - a. यदि वसीयत तैयार किए बिना ग्राहक की मृत्यु हो जाती है।
 - b. कानूनी उत्तराधिकारियों के बीच कोई विवाद नहीं है और सभी कानूनी उत्तराधिकारी (उन लोगों के अलावा जिन्होंने अस्वीकरण पत्र प्रस्तुत किया है) , समुन्नति को क्षतिपूर्ति करने के लिए शामिल होते हैं और दावेदार(रों) के एकमात्र कानूनी उत्तराधिकारी होने के कारण उनकी वास्तविकता के बारे में कोई उचित संदेह नहीं है।
- समुन्नति अपनी संतुष्टि के अनुसार कानूनी उत्तराधिकारी / उत्तराधिकार प्रमाण पत्र और अन्य आवश्यक दस्तावेजों को प्रस्तुत करने पर दस्तावेजों को कानूनी उत्तराधिकारी(रियों) को सौंप देगी। यह प्रक्रिया इस आचार संहिता के भाग के रूप में कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी।
- (v) यदि दस्तावेजों को जारी करने में कोई देरी होती है या निर्धारित समय के भीतर पंजीकृत शुल्क को हटाने में विफल रहती है -
 - a. इस तरह की देरी का कारण उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा।
 - b. यदि इस तरह की देरी के लिए समुन्नति जिम्मेदार है, तो समुन्नति 5,000/-रुपये प्रतिदिन की दर से मुआवजा प्रदान करेगी जब तक कि दस्तावेज उधारकर्ता को पूर्ण रूप से जारी नहीं कर दिए जाते हैं
 - (vi) यदि दस्तावेज़ खो जाता है / या पूर्ण रूप से या आंशिक रूप से क्षतिग्रस्त हो जाता है -
 - a. समुन्नति उधारकर्ता को डुप्लिकेट प्रमाण पत्र(त्रों) / दस्तावेज़(ज़ों) प्राप्त करने में सहायता करेगी और संबंधित लागत वहन करेगी।
 - b. यदि पूर्ण पुनर्भुगतान से 60 दिनों के भीतर समुन्नति डुप्लिकेट प्रमाण पत्र प्राप्त करने में असमर्थ रहती है, तो उधारकर्ता को विलंब की अवधि के लिए प्रतिदिन 5,000 रु का मुआवजा दिया जाएगा।
 - (vii) प्रदान किया गया मुआवजा किसी भी लागू कानून के अनुसार कोई अन्य मुआवजा प्राप्त करने के लिए उधारकर्ता के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगा।

XII. क्रेडिट सूचना कंपनियों (सीआईसी) को क्रेडिट सूचना के विलंबित अपडेशन / सुधार के लिए ग्राहकों को मुआवजा

शिकायतकर्ता प्रति कैलेंडर दिन ₹100 के मुआवजे के हकदार होंगे यदि उनकी शिकायत शिकायतकर्ता द्वारा समुन्नति / सीआईसी के पास शिकायत दर्ज करने की प्रारंभिक तिथि से तीस (30) कैलेंडर दिनों की अवधि के भीतर हल नहीं की जाती है। शिकायत के पूर्ण समाधान के लिए समुन्नति को इक्कीस (21) दिन और सीआईसी को प्रभावी रूप से नौ (9) दिनों का शेष मिलेगा।

शिकायतकर्ता या सीआईसी द्वारा सूचित किए जाने के इक्कीस (21) कैलेंडर दिनों के भीतर एक उचित सुधार या परिवर्धन करके या अन्यथा सीआईसी को अद्यतन क्रेडिट जानकारी भेजने में विफल होने पर समुन्नति शिकायतकर्ता को मुआवजा देगी।

शिकायत की प्राप्ति की पुष्टि करते समय, समुन्नति अपने रिकॉर्ड में अद्यतन संपर्क विवरण, ईमेल आईडी की उपलब्धता की पुष्टि करेगी। समुन्नति ग्राहक के रिकॉर्ड में दर्ज बैंक विवरणों की भी जांच करेगी या यदि लागू हो तो नए बैंक विवरण दर्ज करने के लिए ग्राहक से रद्द किए गए चेक/ यूपीआई आईडी की एक प्रति मांगेगी।

शिकायतकर्ता को उन सभी मामलों में की गई कार्रवाई की जानकारी दी जाएगी, जिनमें वे सभी मामले भी शामिल हैं जिनमें शिकायत को खारिज कर दिया गया है। अस्वीकृति के मामलों में, अस्वीकृति के कारणों को भी सूचित किया जाएगा।

शिकायत के समाधान की तिथि वह तिथि होगी जब सीआईसी या सीआई द्वारा शिकायतकर्ता द्वारा प्रदान किए गए डाक पते या ईमेल आईडी पर रेक्टिफाइड क्रेडिट इंफॉर्मेशन रिपोर्ट (सीआईआर) भेजी गई है।

XIII. देरी की स्थिति में, शिकायत के समाधान के 30 दिनों से परे, शिकायत के समाधान के पांच (5) कार्य दिवसों के भीतर शिकायतकर्ता के बैंक खाते में मुआवजा राशि जमा की जाएगी। ब्याज की दर

- हम एक ब्याज दर मॉडल को ध्यान में रखते हुए प्रासंगिक कारणों जैसे कि धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को अपनाएंगे और ऋण और अग्रिम के लिए ब्याज की दर निर्धारित करेंगे। ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण तथा विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर चार्ज करने के लिए उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- ब्याज की दरें और जोखिमों के वर्गीकरण का तरीका भी कंपनियों की वेब साइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या प्रासंगिक समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। जब भी ब्याज की दरों में कोई परिवर्तन किया जाता है तो वेबसाइट में प्रकाशित या अन्य रूप से प्रकाशित की गई जानकारी को अद्यतन किया जाना चाहिए।
- ब्याज की दर वार्षिक दर होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को उस सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से ली जाएगी।
- हम ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों का निर्धारण करने में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का पालन करेंगे।

XIV. आउटसोर्स की गयी गतिविधियों के लिए जिम्मेदारियां:

सूक्ष्म वित्त के लिए नियामक ढांचे पर आरबीआई के मास्टर निर्देश के अनुसार, हम अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी के कर्मचारियों द्वारा अनुचित व्यवहार के लिए जवाबदेह होंगे और समय पर शिकायत निवारण प्रदान करेंगे,

XV. समीक्षा

उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समीक्षा प्रबंधन द्वारा छमाही आधार पर की जाएगी और ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट निदेशक मंडल को छमाही आधार पर प्रस्तुत की जाएगी। इस संहिता की एक अद्यतन प्रति कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी।