

समुन्नती फायनान्शियल इंटरमिडिएशन अँड सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड

धोरण	निष्पक्ष सराव संहिता
आढावा प्राधिकरण	लेखापरीक्षण समिती
मान्यता देणारे प्राधिकरण	संचालक मंडळ
मूळ जारी करण्याची तारीख	06 मे, 2015
आवृत्ती क्र.	7
धोरण मंजूरी समितीच्या मंजूरीची तारीख	26 एप्रिल, 2024
शेवटच्या पुनरावलोकनाची तारीख	29 मे, 2023
प्रभावी दिनांक	28 मे, 2024
पुनरावलोकन चक्र	वार्षिक किंवा संचालक मंडळाच्या शिफारशीनुसार

ही निष्पक्ष सराव संहिता आरबीआय मास्टर सर्कुलर - निष्पक्ष सराव संहिता आरबीआय (मास्टर सर्कुलर डीएनबीआर (पीडी) CC. क्र.054/03.10.119/2015-16 दिनांक 1 जुलै 2015) आणि रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (मायक्रो फायनान्स लोनसाठी नियामक फ्रेमवर्क) निर्देश, 2022 (RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22) आणि RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.क्र.45/03.10.119/2023-24 - वेळोवेळी अद्ययावत केल्याप्रमाणे मास्टर निर्देश - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल आधारित नियमिन) निर्देश, 2023 दिनांक 19 ऑक्टोबर 2023 दिनांकित वर आधारित आहे.

आरबीआय सातत्याने परिपत्रकाच्या सूचना जारी करणार असल्याने वरील परिपत्रकात पुढील कोणतीही सुधारणा केल्यास त्यानुसार निष्पक्ष सराव संहितेमध्ये अद्यतन करण्यात यावे.

I. संहितेचे उद्दिष्ट

संहितेची खालील उद्दिष्टे आहेत:

1. ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून न्याय्य पद्धतींना प्रोत्साहन देणे.
2. पारदर्शकता वाढवणे ज्यामुळे ग्राहकांना कंपनीकडून कोणत्या प्रकारच्या सेवा पातळीची अपेक्षा केली जाऊ शकते याची चांगली समज मिळू शकते.
3. कंपनीवर ग्राहकांचा विश्वास वाढवणे.

II. संहितेची अंमलबजावणी

ही संहिता कंपनीने ऑफर केलेल्या सर्व उत्पादनांना लागू होते.

कंपनी आपल्या ग्राहकांच्या आर्थिक गरजा पूर्ण करण्यासाठी अनेक उत्पादनांचे मूल्यांकन करत राहिल. कंपनीने विकसित केलेल्या आणि ग्राहकांना पुरविलेल्या कोणत्याही उत्पादनावर ही संहिता लागू राहिल.

III. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

1. कर्जदाराशी होणारे सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असतील.
2. कर्जाच्या अर्जात ज्यामुळे कर्जदाराच्या हितावर परिणाम होईल अशी आवश्यक माहिती समाविष्ट केली जाईल, जेणेकरून इतर एनबीएफसीजद्वारे ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकते आणि कर्जदारास माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल. कर्जाच्या अर्जात अर्जासोबत सुपुर्दे करावयाची कागदपत्रे दर्शविली जातील.
3. आम्ही सर्व कर्जाच्या अर्जाच्या प्राप्तीची पोच म्हणून पावती देऊ. कर्जाचे अर्ज कोणत्या मुदतीत निकाली काढले जातील, हेही पावतीत नमूद केले जाईल.

IV. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

1. कर्जदाराला समजेल अशाप्रकारे स्थानिक भाषेत आम्ही कर्जदाराला मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्य मार्गाने मंजूर कर्जाची रक्कम अटी व शर्तीसह लेखी स्वरूपात कळवू ज्यात वार्षिक व्याजदर आणि त्याच्या अर्जाची पद्धत समाविष्ट असेल आणि कर्जदाराने या अटी आणि शर्तीचा केलेला स्वीकार आमच्या रेकॉर्डवर ठेवला जाईल.

2. उशीरा परतफेडीसाठी लागू होणाऱ्या दंडात्मक शुल्काचा उल्लेख आम्ही कर्ज करारात ठळकपणे करू.
3. कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारनाम्यात नमूद केलेल्या सर्व बाबींची प्रत आम्ही सर्व कर्जदारांना कर्ज मंजूरी / वितरणाच्या वेळी सादर करू.

V. अटी व शर्तीतील बदलांसह कर्ज वाटप

1. कर्ज वाटपाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, पूर्वपेमेंट शुल्क यासह अटी व शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाल्यास आम्ही कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत नोटीस देऊ. व्याजदर आणि शुल्कात होणारे बदल केवळ संभाव्यतेने लागू होतील, याची ही आम्ही खात्री करू. यासंदर्भातील योग्य अट कर्ज करारात समाविष्ट करण्यात येणार आहे.
2. करारानुसार पेमेंट किंवा प्रदर्शन परत मागविण्याचा / गतिवर्धन करण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
3. आम्ही सर्व थकबाकीच्या परतफेडीवर किंवा कर्जाची थकित रक्कम वसूल केल्यावर कर्जदाराविरुद्ध आमच्याकडे असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन राहून सर्व सिक्युरिटीज जारी करू. सेट ऑफच्या अशा अधिकाराचा वापर करायचा असेल तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांची संपूर्ण माहिती आणि संबंधित दाव्याचा निपटारा/देय होईपर्यंत सिक्युरिटीज टिकवून ठेवण्याचा अधिकार कोणत्या अटीखाली आहे, याची संपूर्ण माहिती दिली जाईल.

VI. कर्ज खात्यांमध्ये दंडात्मक शुल्क

कर्जदाराने कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्यास दंड आकारल्यास त्याला 'दंडात्मक शुल्क' मानले जाईल आणि ते 'दंडात्मक व्याज' स्वरूपात आकारले जाणार नाही जे अग्रीमांवर आकारल्या जाणाऱ्या व्याजदरामध्ये जोडला जाईल. दंडात्मक शुल्काचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही म्हणजेच अशा शुल्कांवर पुढील व्याज आकारले जाणार नाही.

दंडात्मक शुल्काची रक्कम वाजवी आणि विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता कर्ज कराराच्या भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल सुसंगत असेल. 'व्यवसायाव्यतिरिक्त अन्य कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना' मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क, हे भौतिक अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल बिगर-वैयक्तिक कर्जदारांना आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असणार नाही.

दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण समुन्नती ने व्याज दर आणि सेवा शुल्कांतर्गत वेबसाइटवर प्रदर्शित करण्याव्यतिरिक्त कर्ज करारआणि सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती/मुख्य तथ्य विधान (केएफएस) मध्ये ग्राहकांना स्पष्टपणे उघड केले जाईल.

कर्जाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल जेव्हा जेव्हा कर्जदारांना स्मरणपत्रे पाठविली जातात, तेव्हा दंडात्मक शुल्काची माहिती दिली जाईल. तसेच दंडात्मक शुल्क आकारण्याचे कोणतेही उदाहरण आणि त्यामागचे कारणही कळविण्यात येईल.

VII. सामान्य

1. कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये दिलेल्या उद्दिष्टांखेरीज आम्ही कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणे टाळणार आहोत (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी जाहीर केलेली माहिती लक्षात येत नाही).
2. कर्जदाराकडून कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणाची विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा अन्यथा आमचा आक्षेप असल्यास, विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळविला जाईल. असे हस्तांतर पारदर्शक कंत्राटी अटीनुसार कायदानुसार होईल.
3. कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत आम्ही उदा. ऐन वेळी कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी बाहुबलाचा वापर करणे इत्यादींसारखा नाहक छळ करणार नाही. आम्ही आमच्या कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य प्रकारे व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित केले जाईल याची देखील खात्री करू.
4. आम्ही वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या सर्व बदलत्या दराच्या मुदत कर्जावर पूर्वसमाप्ती शुल्क/पूर्व-पेमेंट दंड आकारणार नाही.

VIII. संचालक मंडळाची जबाबदारी

आमचे संचालक मंडळ संस्थेत योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा देखील तयार करेल. अशा यंत्रणेमुळे कर्ज देणाऱ्या संस्थांच्या पदाधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे निर्माण होणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकून निकाली निघतील. निष्पक्ष सराव संहिताचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध पातळ्यांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा वेळोवेळी आढावा घेण्याची तरतूदही संचालक मंडळ करेल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल सहामाही अंतराने मंडळाला सादर केला जाईल.

IX. तक्रार निवारण अधिकारी

कार्यकारी स्तरावर, आम्ही आमच्या ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, जेथे व्यवसाय केला जातो अशा आमच्या शाखा/ठिकाणी खालील माहिती ठळकपणे प्रदर्शित करू:

- (a) तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव व संपर्क तपशील (दूरध्वनी/मोबाईल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ता) ज्यांना आमच्याविरोधातील तक्रारींच्या निराकरणासाठी जनतेशी संपर्क साधता येईल.
- (b) एक महिन्याच्या कालावधीत तक्रार/वादाचे निराकरण न केल्यास, ग्राहक ज्याच्या अखत्यारीत आमचे नोंदणीकृत कार्यालय येते त्या आरबीआयच्या डीएनबीएसच्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याकडे (संपूर्ण संपर्क तपशील) अवाहन करू शकतो.

या सार्वजनिक नोटीसद्वारे ग्राहकांना कंपनीने अवलंबिलेली तक्रार निवारण यंत्रणा, तक्रार निवारण अधिकारी आणि आरबीआयच्या प्रादेशिक कार्यालयाचा तपशील अधोरेखित करण्याचा हेतू साध्य होणार आहे.

X. निष्पक्ष सराव संहितेचे संप्रेषण करण्याची भाषा आणि पद्धत

निष्पक्ष सराव संहिता, जी स्थानिक भाषेत देखील असेल आणि विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी आमच्या वेबसाईटवर देखील टाकली जाईल.

XI. जबाबदार कर्ज व्यवहार - जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे आणि शुल्क काढून टाकणे

- (i) एकदा पूर्ण परतफेड मिळाल्यानंतर आणि कर्ज खाते बंद झाल्यानंतर, समुन्नती ही
- ग्राहकाने पूर्ण परतफेडीच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत सर्व कागदपत्रे (मालकी हक्क करार) मुक्त करेल ("निर्धारित वेळ")
 - पूर्ण परतफेडीनंतर 30 दिवसांच्या आत कोणत्याही रजिस्ट्रीकडे नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकण्यासाठी शुल्क काढून टाकणे/एनओसी प्रदान करेल.
- (ii) कर्जदारांना परस्पर सहमतीनुसार मुख्य कार्यालय किंवा समुन्नती च्या इतर कोणत्याही शाखा कार्यालयातून कागदपत्रे गोळा करण्याचा पर्याय दिला जाईल.
- (iii) समुन्नती यांनी मंजूरी पत्रात कागदपत्रे परत करण्याची कालमर्यादा आणि ठिकाण नमूद करावे.
- (iv) कर्जदाराचा मृत्यू झाल्यास कायदेशीर वारसांना कागदपत्रे परत करण्याची प्रक्रिया:
- कर्जदाराच्या कायदेशीर वारसदारांनी कागदपत्रे परत करण्यासाठी लेखी विनंती सादर करावी.
 - अर्ज, मृत्यू दाखला, अस्वीकरणपत्र, प्रतिज्ञापत्र, नुकसान भरपाई आदींच्या आधारे कायदेशीर प्रतिनिधित्व सादर न करता समुन्नती दावा निकाली काढेल. उपयुक्तता आणि कार्यपद्धती खाली नमूद केली आहे:
 - या ग्राहकाचा मृत्यू झाला आहे.
 - कायदेशीर वारसांमध्ये कोणतेही वाद नाहीत आणि सर्व कायदेशीर वारस (ज्यांनी डिस्क्लेमर पत्र सादर केले आहे ते वगळता) समुन्नती ला नुकसान भरपाई देण्यासाठी एकत्र होतात आणि दावेदार (जण) एकमेव कायदेशीर वारस दार असण्याबद्दल कोणतीही वाजवी शंका नाही.
- कायदेशीर वारस/उत्तराधिकार प्रमाणपत्र व इतर आवश्यक कागदपत्रे सादर केल्यावर समुन्नती कायदेशीर वारसदाराकडे कागदपत्रे सुपूर्द करेल. या आचारसंहितेचा एक भाग म्हणून ही प्रक्रिया कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली जाईल.
- (v) कागदपत्रे जारी करण्यास उशीर झाल्यास किंवा निर्धारित वेळेत नोंदविलेले शुल्क हटविण्यात अपयशी ठरल्यास -
- अशा विलंबाचे कारण कर्जदाराला कळविण्यात येईल.
 - असा विलंब समुन्नती ला झाला असेल, तर कर्जदाराला कागदपत्रे पूर्ण पणे मिळेपर्यंत समुन्नती दररोज रु.5,000/- ची भरपाई भरपाई दिली जाईल
- (vi) जर कागदपत्र पूर्ण किंवा अंशतः हरवले/खराब झाले असेल तर -
- समुन्नती कर्जदाराला डुप्लिकेट प्रमाणपत्र/कागदपत्र मिळविण्यात मदत करेल आणि संबंधित खर्च उचलेल.
 - संपूर्ण परतफेडीपासून 60 दिवसांच्या आत समुन्नती डुप्लिकेट प्रमाणपत्र मिळवू शकली नाही, तर विलंबाच्या कालावधीसाठी कर्जदाराला प्रतिदिन रु. 5000/- भरपाई दिली जाईल.
- (vii) देण्यात आलेली नुकसानभरपाई कोणत्याही लागू कायदानुसार कर्जदाराच्या इतर नुकसानभरपाई मिळण्याच्या अधिकारावर पूर्वग्रह न ठेवता असेल.

XII. क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपन्यांना (सीआयसीज) क्रेडिट माहिती अद्ययावत करण्यास / दुरुस्त करण्यास उशीर केल्याबद्दल ग्राहकांना नुकसान भरपाई

तक्रारदाराने समुन्नती/सीआयसीकडे तक्रार दाखल केल्याच्या तारखेपासून तीस (30) कॅलेंडर दिवसांच्या कालावधीत त्यांच्या तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास तक्रारदारांना प्रति कॅलेंडर दिवस 100 रुपये नुकसान भरपाई मिळेल. समुन्नती ला एकवीस (21) दिवस मिळतील आणि सीआयसीला उर्वरित नऊ (9) दिवस तक्रारीचे पूर्ण निराकरण करण्यासाठी प्रभावीपणे मिळतील.

तक्रारदार किंवा सीआयसीने कळवल्यानंतर एकवीस (21) कॅलेंडर दिवसांच्या आत योग्य ती दुरुस्ती किंवा भर घालून किंवा अन्यथा अद्ययावत क्रेडिट माहिती सीआयसीकडे पाठविण्यात अपयशी ठरल्यास समुन्नती तक्रारदारास नुकसान भरपाई देईल.

तक्रार स्वीकारताना समुन्नती ने आपल्या रेकॉर्डमध्ये अद्ययावत संपर्क तपशील, ईमेल आयडी ची उपलब्धता पडताळून पाहावी. समुन्नती ने रेकॉर्डवर असलेल्या ग्राहकाच्या बँक तपशीलांची तपासणी करावी किंवा लागू असल्यास नवीन बँक तपशील नोंदणीसाठी ग्राहक/यूपीआय आयडीकडून रद्द केलेल्या धनादेशाची प्रत मागवावी.

तक्रार फेटाळण्यात आलेल्या प्रकरणांसह सर्व प्रकरणांमध्ये केलेल्या कारवाईची माहिती तक्रारदाराला दिली जाईल. नाकारण्याच्या बाबतीत, नाकारण्याची कारणे देखील सांगितली जातील.

तक्रारीच्या निराकरणाची तारीख ही ती तारीख असेल जेव्हा सीआयसी किंवा सीआयने तक्रारदाराने प्रदान केलेल्या टपाल पत्त्यावर किंवा ईमेल आयडीवर सुधारित क्रेडिट इन्फॉर्मेशन रिपोर्ट (सीआयआर) पाठविला असेल.

XIII. विलंब झाल्यास तक्रारीचे निराकरण झाल्यापासून 30 दिवसांच्या पुढे नुकसान भरपाईची रक्कम तक्रारदाराच्या बँक खात्यात तक्रारीचे निराकरण झाल्यापासून पाच (5) कार्यदिवसांच्या आत जमा केली जाईल. व्याजदर

- निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यासारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून आम्ही व्याजदर मॉडेल चा अवलंब करू आणि कर्जे आणि अग्रीमांसाठी आकारल्या जाणाऱ्या व्याजाचा दर निश्चित करू. व्याजदराचा दर आणि जोखीम श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि विविध श्रेणीच्या कर्जदारांना वेगवेगळे व्याज दर आकारण्याचे औचित्य अर्जात कर्जदार किंवा ग्राहकास जाहीर केले जाईल आणि मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळविले जाईल.
- व्याजदर आणि जोखीम श्रेणीबद्ध करण्याचा दृष्टीकोन देखील कंपन्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला जाईल किंवा संबंधित वर्तमानपत्रात प्रकाशित केला जाईल. व्याजदरात बदल झाल्यास संकेतस्थळावर प्रसिद्ध केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती अद्ययावत करावी.
- व्याजदर वार्षिक दर असावा जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर नेमके किती दर आकारले जातील याची माहिती असेल.
- व्याजदर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करताना आम्ही योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धती ठरवू.

XIV. आऊटसोर्स केलेल्या कामांच्या जबाबदाऱ्या :

मायक्रो फायनान्ससाठी नियामक आराखड्यावरील आरबीआयच्या मास्टर निर्देशानुसार, आम्ही आऊटसोर्स एजन्सीचे कर्मचारी किंवा कर्मचार्यांच्या अयोग्य वर्तनासाठी जबाबदार असू आणि वेळेवर तक्रार निवारण देऊ,

XV. परीक्षण

निष्पक्ष सराव संहिताचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा आढावा व्यवस्थापनाकडून सहामाही तत्वावर घेण्यात येईल आणि अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल सहामाही आधारावर संचालक मंडळाला सादर केला जाईल. या संहिताची अद्ययावत प्रत कंपनीच्या वेबसाइटवर टाकली जाईल.