समावेश फिनसर्व प्राइवेट लिमिटेड (SFPL)

उचित व्यवहार संहिता नीति

संस्करण -1.2

संस्करण	अनुमोदन लेने की तिथि /समीक्षा	विवरण	संरक्षक	स्वीकृति प्राधिकारी
1.0	31/07/2019	उचित व्यवहार संहिता नीति	अनुपालन	निदेशक मंडल
1.1	26/04/2022	उचित व्यवहार संहिता नीति	अनुपालन	निदेशक मंडल
1.2	29/07/2024	उचित व्यवहार संहिता नीति	अनुपालन	निदेशक मंडल

समावेश फिनसर्व प्राइवेट लिमिटेड की उचित व्यवहार संहिता।

प्रस्तावना

कंपनी 'उचित व्यवहार संहिता' (एफपीसी) पर नीतिगत दिशानिर्देशों की समीक्षा करने का प्रयास करती है। भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFC) के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश जारी किए हैं, जिससे निष्पक्ष व्यवसाय और कॉर्पोरेट प्रथाओं के लिए मानक स्थापित किए गए हैं। कंपनी समय-समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित सभी सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाएगी और निर्धारित मानकों के अनुरूप इस संहिता के लिए आवश्यक होने पर उचित संशोधन करेगी।

यह की जाति, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, आयु या बाधा के आधार पर भेदभाव किए बिना, सभी योग्य आवेदकों के लिए वित्तीयउत्पाद, या तो सीधे या सहायक कंपनियों और / या सहयोगियों के माध्यम से उपलब्ध कराने के लिए, समावेशफिनसर्वप्राइवेट लिमिटेड (एसएफपीएल) की यह नीति है और रहेगी।

कंपनी की नीति सभी ग्राहकों के साथ लगातार और निष्पक्ष व्यवहार करना है। कंपनी के कर्मचारी उचित, न्यायसंगत और सुसंगत तरीके से सहायता, प्रोत्साहन और सेवा प्रदान करेंगे। कंपनी एफपीसी को अपनी वेबसाइट पर अपलोड करके अपने ग्राहकों को उचित व्यवहार संहिता (FPC) भी बताएगी।

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि एफपीसी का कार्यान्वयन पूरे संगठन की जिम्मेदारी है। कंपनी की उचित साख, प्रथाएं विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण और सर्विसिंग और संग्रह गतिविधियों सहित इसके संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होंगी। एफपीसी के प्रति इसकी प्रतिबद्धता कर्मचारियों की जवाबदेही, प्रशिक्षण, परामर्श और निगरानी, ऑडिटिंग कार्यक्रमों और आंतरिक नियंत्रणों और प्रौद्योगिकी के सर्वोत्तम उपयोग के संदर्भ में प्रदर्शित होगी।

कंपनी के निदेशक मंडल और प्रबंधन टीम इसके बाद विस्तृत रूप से उचित प्रथाओं को लागू करने के लिए जिम्मेदार हैं, और यह भी सुनिश्चित करने के लिए कि इसके संचालन सभी हितधारकों के लिए निष्पक्ष और न्यायसंगत तरीके से विभिन्न वित्तीय सेवाओं और उत्पादों सहित इसकी मजबूत प्रतिबद्धता को दर्शाते हैं। उधार देना और यह कि सभी कर्मचारी इस प्रतिबद्धता से अवगत हैं।

यह उचित व्यवहार संहिता हमारे द्वारा पेश किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं की निम्नलिखित श्रेणियों पर लागू होती है (वर्तमान में पेशकश की गई है या जिसे भविष्य की तारीख में पेश किया जाएगा)।

1. वित्तीय संपत्तियों की प्रकृति में ऋण, गारंटी और अन्य उत्पाद।
2. कंपनी की शाखाओं, उसकी सहायक कंपनियों और सहयोगियों के नेटवर्क के माध्यम से पेश किए जाने वाले उत्पाद।

एफपीसी उपरोक्त पर लागू होता है, भले ही यह भौतिक रूप से, फोन पर, इंटरनेट, पर या किसी भी अन्य तरीके से, मौजूदा या भविष्य में प्रदान किया गया हो।

प्रमुख प्रतिबद्धताएं

कंपनी अपने ग्राहकों के साथ अपने व्यवहार में जिन प्रमुख प्रतिबद्धताओं का पालन करने का वादा करती है, वे हैं:

1. यह सुनिश्चित करके अपने ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में उचित और युक्तिपूर्वक कार्य करना:
 - इसके उत्पाद, सेवाएं, प्रक्रियाएं और प्रथाएं इस एफपीसी की प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करेंगी।
 - इसके उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को अक्षरशः लागू होने के अनुरूप पूरा करेंगे।
 - अपने ग्राहकों के साथ इसका व्यवहार ईमानदारी, सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा।
2. कंपनी ग्राहकों को यह समझने में मदद करेगी कि उसके वित्तीय उत्पाद और सेवाएं कैसे काम करती हैं:
 - उनके बारे में सरल हिंदी /अंग्रेजी/या स्थानीय भाषा में जानकारी प्रदान करना।
 - उनके वित्तीय निहितार्थों की व्याख्या करना और
 - ग्राहक को उसकी ज़रूरतों को पूरा करने वाले को चुनने में मदद करना।
3. कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करेगी कि उसके ग्राहकों को इससे निपटने में परेशानीमुक्त अनुभव हो; लेकिन त्रुटियों या कमीशन और चूक के मामले में, कंपनी उससे जल्दी और सहानुभूतिपूर्वक निपटेगी:
 - गलतियों को जल्दी ठीक कर लिया जाएगा।
 - शिकायतों का त्वरित निस्तारण किया जाएगा।
 - यदि कोई ग्राहक शिकायत से निपटने के तरीके से संतुष्ट नहीं है, तो कंपनी ग्राहक को शिकायत को आगे ले जाने के बारे में मार्गदर्शन करेगी।
 - कंपनी की ओर से किसी त्रुटि या निरीक्षण के कारण ग्राहक के खाते में लागू ब्याज सहित किसी भी शुल्क को वापस ले लिया जाएगा।

ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

1. कंपनी के ऋण आवेदन फॉर्म में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो संभावित उधारकर्ता के हितों को प्रभावित कर सकती है, ताकि अन्य गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और कंपनी द्वारा एक उचित निर्णय लिया जा सके।
2. ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होगा।
3. कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए संभावित उधारकर्ता को एक अभिस्वीकृति प्रदान करेगी। ऐसी अभिस्वीकृतिमें एक सांकेतिक समय सीमा जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा, का उल्लेख किया जाएगा।
4. उधारकर्ता के लिए सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

कंपनी स्वीकृति पत्र या पासबुक या अन्यथा के माध्यम से उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में ऋण लेने वाले को लिखित रूप में सूचित करेगी, ब्याज की वार्षिक दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखना। जैसा कि एनबीएफसी के खिलाफ प्राप्त शिकायतें आम तौर पर उच्च ब्याज/दंडात्मक ब्याज लगाने से संबंधित होती हैं, कंपनी निर्धारित किस्तों के देर से भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज का ऋण समझौते में बोल्ल्ड में उल्लेख करेगी।

ब्याज और अन्य शुल्क निर्धारित करने के लिए उपयुक्त आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित की जाएंगी और व्यापार की अनिवार्यताओं, विनियामक और ग्राहक भावनाओं, बाजार प्रथाओं आदि को ध्यान में रखते हुए समीक्षा की जाएगी। कंपनी द्वारा अपने रिकॉर्ड में उधारकर्ता द्वारा सूचित नियमों और शर्तों की स्वीकृति को संरक्षित रखा जाएगा।

कंपनी ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते या पासबुक की एक प्रति ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति के साथ उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में प्रस्तुत करेगी।

नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

1. कंपनी संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में नोटिस देगी, जैसा कि उधारकर्ता समझती है। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और अन्य में परिवर्तन शुल्क केवल संभावित रूप से प्रभावित होते हैं। ऋण समझौते में इस प्रभाव के लिए एक विशिष्ट खंड होगा।
2. भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने / तेज करने का कंपनी का निर्णय ऋण समझौते की शर्तों के अनुरूप होगा।
3. कंपनी सभी देय राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार या उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए बंधक के अधीन सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को बकाया दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ उचित नोटिस दिया जाएगा, जिसके तहत संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक कंपनी प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।
4. संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, आदि सहित नियमों और शर्तों में कोई भी परिवर्तन खाते के विशिष्ट परिवर्तनों के मामले में व्यक्तिगत रूप से उधारकर्ताओं को सूचित किया जाएगा, और अन्य के मामले में, यह कंपनी का पंजीकृत कार्यालय / कॉर्पोरेट कार्यालय पर उपलब्ध होगा।

ब्याज की दर

1. कंपनी समय-समय पर जारी आरबीआई/एसआरओ के दिशानिर्देशों के अनुसार ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण के लिए उपयुक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को तैयार करेगी।
2. ब्याज दर गणनाओं का मूल्य निर्धारण समय-समय पर किया जाता है और समीक्षा की जाती है और निदेशक मंडल का अनुमोदन प्राप्त किया जाता है।
3. कंपनी यह भी सुनिश्चित करती है कि वे प्रतिस्पर्धी हों और एमएफआई उद्योग में लागू दरों के अनुरूप हों। संवितरण के समय कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण और अग्रिमों पर ब्याज दर और अन्य शुल्क, यदि कोई हो, उपर्युक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का सख्ती से पालन कर रहे हैं।
4. दरों में परिवर्तन होने पर वेबसाइट में प्रकाशित जानकारी को अद्यतन किया जाएगा।
5. ब्याज की दर और विभिन्न योजनाओं के लिए ब्याज की विभिन्न दरों को चार्ज करने के लिए जोखिम और तर्क के वर्गीकरण के दृष्टिकोण को आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा और उधारकर्ता को जारी स्वीकृति पत्र में भी स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
6. ब्याज की दरें और जोखिम के श्रेणीकरण का तरीका भी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।
7. माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर कोई पूर्व भुगतान दंड नहीं होगा। विलंबित भुगतान के लिए जुर्माना, यदि कोई हो, अतिदेय राशि पर लगाया जाएगा न कि संपूर्ण ऋण राशि पर।
8. कंपनी माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर प्रभारित न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को अपने सभी कार्यालयों में, इसके द्वारा जारी किए गए साहित्य (सूचना पुस्तिकाओं/पैम्फलेटों) और अपनी वेबसाइट पर विवरण में प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी। यह जानकारी पर्यवेक्षी रिटर्न में भी शामिल की जाएगी और पर्यवेक्षी जांच के अधीन होगी।
9. ब्याज दर या किसी अन्य शुल्क में किसी भी परिवर्तन के बारे में उधारकर्ता को अग्रिम रूप से सूचित किया जाएगा और ये परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से प्रभावी होंगे।

निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

कंपनी इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों को हल करने के लिए संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र भी स्थापित करेगी। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए। निदेशक मंडल उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा भी प्रदान करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि उसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है। शुरुआत में कंपनी इसे तिमाही आधार पर उपलब्ध करा सकती है।

शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न विवादों का निवारण सुनिश्चित करने के लिए, निम्नलिखित तंत्र स्थापित किया गया है:

1. कंपनी उन ग्राहकों का मार्गदर्शन करेगी जो शिकायत दर्ज करना चाहते हैं और ग्राहक के परिणाम से नाखुश होने की स्थिति में क्या करना है, इस पर मार्गदर्शन भी प्रदान करेगा।
2. मामले की जांच करने के बाद, कंपनी जल्द से जल्द जवाब भेजेगी; यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है तो शिकायत को आगे कैसे ले जाया जाए, इस बारे में भी कंपनी ग्राहक का मार्गदर्शन करेगी।
3. व्यवसाय प्रथाओं, उधार निर्णयों, ऋण प्रबंधन और वसूली से संबंधित किसी भी मामले के संबंध में उधारकर्ताओं सहित ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए एक नोडल अधिकारी नियुक्त किया जाएगा। नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा
4. नोडल अधिकारी के साथ समीक्षा करने और शिकायत निवारण तंत्र की देख-रेख करने के लिए आंतरिक रूप से गठित ग्राहक शिकायत निवारण परिषद जिसमें वरिष्ठ प्रबंधन अधिकारी शामिल हैं।
5. भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार, कंपनी ग्राहकों के लाभ के लिए, अपनी शाखाओं/स्थानों पर जहां व्यवसाय का लेन-देन किया जाता है, निम्नलिखित सूचनाओं को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी:
 - शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन / मोबाइल नंबर और ईमेल पता भी) जिससे कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता द्वारा संपर्क किया जा सकता है।
 - यदि एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं होता है, तो ग्राहक आरबीआई के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी (संपूर्ण संपर्क विवरण) से अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय है फॉल्स यानी मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय।
 - किसी भी शिकायत/शिकायत के मामले में, ग्राहक **शिकायत निवारण अधिकारी** से संपर्क कर सकता है:

**पता : 602, टावर ए, 6वीं मंजिल, विनायक प्लाजा मलदहिया, वाराणसी, यूपी-221002
भारत।**

टोल फ्री नंबर: 1800-419-2272

मोबाइल नंबर : 9219974200

ईमेल आईडी : grievance@samaveshmfi.com

संक्षेप में, सार्वजनिक नोटिस ग्राहकों को कंपनी द्वारा अपनाई जाने वाली शिकायत निवारण तंत्र, शिकायत निवारण अधिकारी और भारतीय रिजर्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालय के विवरण के साथ उजागर करने के उद्देश्य को पूरा करेगा।

सामान्य

1. कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी, जब तक कि नई जानकारी, जानबूझकर या अन्यथा उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई हो, उसके संज्ञान में आई हो।
2. उधारकर्ता के खाते को अन्य एनबीएफसी, बैंक या वित्तीय संस्थान में स्थानांतरित करने के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा इस तरह के अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा। इस तरह का स्थानांतरण उधारकर्ता के साथ अनुबंधित शर्तों के अनुसार और समय-समय पर लागू कानूनों, नियमों, विनियमों और दिशानिर्देशों के अनुरूप होगा।
3. ऋण की वसूली के मामले में, कंपनी केवल उन उपायों का सहारा लेगी जो उसके लिए कानूनी और वैध रूप से उपलब्ध हैं और दिन के विषम घंटों के दौरान वसूली उपायों का उपयोग करने, अनुचित उत्पीड़न, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल के उपयोग से बचेंगे। चूंकि ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों का अभद्र व्यवहार भी शामिल है। आरसीएल यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।
4. ग्राहक सुरक्षा के उपाय के रूप में और बैंकों और एनबीएफसी के उधारकर्ताओं द्वारा विभिन्न ऋणों के पूर्व भुगतान के संबंध में एकरूपता लाने के लिए, कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत सभी फ्लोटिंग रेट सावधि ऋणों पर पुरोबंध शुल्क / पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएगी।
5. विकलांगता के आधार पर शारीरिक रूप से / दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं के विस्तार में कोई भेदभाव नहीं होगा।

नियम और शर्तें

1. जब कोई ग्राहक पहली बार किसी उत्पाद या सेवा को स्वीकार करता है, तो कंपनी ग्राहक को उत्पाद/सेवा से संबंधित नियम और विनियम प्रदान करेगी।
2. सभी नियम और शर्तें निष्पक्ष होंगी और ग्राहकों के अधिकारों और जिम्मेदारियों को स्पष्ट रूप से निर्धारित करेगी और सरल भाषा, में कंपनी केवल कानूनी या तकनीकी भाषा का उपयोग करेगी जहां आवश्यक हो।
3. कंपनी लागू उत्पादों और सेवाओं पर लागू कोई भी शुल्क उपलब्ध कराएगी।
4. अगर कंपनी कोई शुल्क बढ़ाती है या कोई नया शुल्क पेश करती है। कंपनी ग्राहकों को इसकी सूचना देगी।
5. जब भी कोई ग्राहक किसी उत्पाद या सेवा के लिए अनुरोध करता है तो कंपनी नियम और शर्तें प्रदान करेगी।

गोपनीयता

1. जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत नहीं किया जाता है, कंपनी सभी व्यक्तिगत सूचनाओं को निजी और गोपनीय रखेगी।
2. कंपनी निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा समूह के भीतर सहित किसी भी अन्य इकाई को लेन-देन के विवरण प्रकट नहीं करेगी:
 - अगर कंपनी को वैधानिक या नियामक कानूनों द्वारा जानकारी प्रदान करनी है।
 - यदि इस जानकारी को प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है।
 - यदि इसके हित में हमें यह जानकारी प्रदान करने की आवश्यकता है (उदाहरण के लिए धोखाधड़ी की रोकथाम)।
 - कंपनी विपणन उद्देश्यों के लिए किसी अन्य को (समूह कंपनियों सहित) ग्राहकों के बारे में जानकारी देने के लिए इस कारण का उपयोग नहीं करेगी।
 - यदि ग्राहक ने अन्य उत्पादों या सेवाओं को प्रदान करने के लिए अपने समूह/सहयोगी/संस्थाओं या कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रदान करने/साझा करने के लिए सहमति/सहमति दी है।
 - जहां ग्राहक अन्य सेवाओं या उत्पादों को प्रदान करने के लिए हमसे अपने समूह / सहयोगी / संस्थाओं या कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है।

उचित व्यवहार संहिता की समय-समय पर समीक्षा

उचित व्यवहार संहिता और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा कंपनी द्वारा नियमित अंतराल पर की जाएगी और ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट अगली बोर्ड बैठक में निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।

कंपनी की उचित व्यवहार संहिता नीति अंग्रेजी और हिंदी भाषा में उपलब्ध है और इसे कंपनी की वेबसाइट पर "कॉर्पोरेट गवर्नेंस" अनुभाग के तहत प्रदर्शित किया गया है।