

फेयर प्रैक्टिस कोड
संस्करण 2.0
2023

1. परिचय और उद्देश्य

सत्या (कंपनी) भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) अधिनियम, 1934 की धारा 45 IA के तहत एक गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थान के रूप में पंजीकृत है। कंपनी को दिए गए पंजीकरण के अनुसार इसे वर्तमान में एक ऐसे गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थान के रूप में वर्गीकृत किया गया है जो सार्वजनिक जमा स्वीकार नहीं करते।

कंपनी ने "संयुक्त देयता समूह (Joint Liability Group-JLG) मॉडल" का लाभ उठाते हुए टेक्नोलॉजी और नए अनुकूलन को अपनाकर अपना माइक्रोफाइनेंस संचालन शुरू किया।

फेयर प्रैक्टिस कोड को निम्नलिखित के उद्देश्य से विकसित किया गया है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यवहार सुनिश्चित करना।
- ग्राहकों को उत्पाद की बेहतर समझ रखने और सूचित निर्णय लेने में अधिक पारदर्शिता सक्षम बनाती है।
- संस्था में ग्राहकों का विश्वास कायम रखना।

2. लक्षित दर्शक

फेयर प्रैक्टिस कोड कंपनी की वेबसाइट पर पब्लिक डोमेन में उपलब्ध होगा और यह सभी कार्यालयों के नोटिस बोर्ड पर भी प्रदर्शित कर दिया जायेगा।

3. नियामक संदर्भ

आरबीआई मास्टर निर्देशन- (माइक्रोफाइनेंस ऋण के लिए नियामक ढांचा) निर्देशन, 2022 अद्यतित परिपत्र आरबीआई/डीओआर/2021-22/89 डीओआर.फिन.आरईसी। 95/03.10.038/2021-22 दिनांक 14 मार्च, 2022 (संलग्न) और आरबीआई/2015-16/16 डीएनबीआर (पीडी) सीसी.सं.054/03.10.119/2015-16 दिनांक 01 जुलाई, 2015 के अनुसार, कंपनी ने निम्नलिखित दिशानिर्देशों को आरबीआई के नियामक संदर्भ के रूप में अपनाया और कंपनी की बोर्ड मीटिंग में अनुमोदित किया।

4. ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रोसेसिंग

- आवेदन पत्र के साथ उधारकर्ताओं द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची को इंगित करने के लिए कंपनी का आवेदन पत्र/ उपयुक्त दस्तावेज।
- कंपनी उधारकर्ता को ऋण उत्पादों के बारे में उचित समय के भीतर या ऋण आवेदन/ ऋण की मंजूरी के समय पूर्ण विवरण के साथ सूचित करेगी।

- प्रत्येक ग्राहक को ऋण के लिए आवेदन जमा करते समय ग्राहकों द्वारा समझी जाने वाली भाषा (स्थानीय भाषा) में ऋण-प्रक्रिया की सभी आवश्यक जानकारी, ऋण सुविधाओं और नियम और शर्तों से अवगत कराया जाएगा। ग्राहक को ऋण आवेदनों की स्थिति के बारे में पूछताछ करने के लिए फील्ड स्टाफ या शाखा प्रबंधक का संपर्क नंबर प्रदान किया जाएगा।
- जाति, पंथ, धर्म, भाषा और क्षेत्रों के आधार पर कंपनी के ग्राहकों के साथ भेदभाव नहीं किया जायेगा।
- कंपनी ऋण आवेदन में नियम और शर्तों के साथ, ऋण उत्पाद के सभी आवश्यक विवरण प्रदान करेगी। ये उत्पाद विवरण और नियम और शर्तें वेबसाइट और शाखा परिसर में प्रमुख रूप से उस भाषा में प्रदर्शित किये जायेंगे जो भाषा उधारकर्ता द्वारा समझी जा सकती है। ऋण का लाभ उठाने के लिए ऋण आवेदन आवश्यक केवाईसी दस्तावेज प्रदान करेगा।
- कंपनी ऋण आवेदन की प्राप्ति के लिए पावती/ रसीद प्रदान करेगी। 10 दिनों की समय सीमा, जिसके भीतर ऋण आवेदन का निपटारा किया जाएगा, उसे भी पावती में दर्शाया जाएगा।

5. ऋण मूल्यांकन और नियम/ शर्तें

- ऋण आवेदन आरबीआई के दिशानिर्देशों और कंपनी की क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रियाओं के अधीन होंगे जिन्हें RBI के निर्देशों और ढांचे के अनुसार अपनाया जाना है।
- ऋण के अनुमोदन पर, स्वीकृत ऋण की राशि, लागू ब्याज दर, अन्य नियमों और शर्तों के साथ ब्याज गणना की विधि को इंगित करते हुए, एक स्वीकृति पत्र ऋण आवेदक को **स्थानीय भाषा** में लिखित रूप में प्रदान किया जाएगा। उधारकर्ता से ऐसे नियमों और शर्तों की **लिखित स्वीकृति** ली जाएगी।
- ऋण मूल्यांकन आरबीआई के निर्देशों RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC. 95/03.10.038/2021-22 दिनांक 14 मार्च, 2022 में उल्लिखित आय और पुनर्भुगतान क्षमता का आकलन करने की पद्धति का पालन करेगा।

फैक्ट शीट - प्रत्येक उधारकर्ता को फैक्ट शीट में मूल्य निर्धारण संबंधी समस्त जानकारी (किसी भी शुल्क, प्रभार, पेनल्टी या किसी अन्य कटौती राशि सहित) प्रदान की जाएगी।

- ऋण समझौता निम्नलिखित जानकारी का खुलासा करेगा -
 - ऋण के सभी नियम और शर्तें, जैसेकि ऋण का मूल्य निर्धारण, जैसाकि फैक्ट शीट में उल्लेख किया गया है, जैसेकि किसी भी ऋण के पूर्व भुगतान (समय पर भुगतान या भुगतान अवकाश के लिए प्रोत्साहन) पर कोई जुर्माना नहीं लगाया जाएगा।
 - उधारकर्ता से कोई सुरक्षा जमा/ मार्जिन नहीं लिया जा रहा है,
 - एक आश्वासन कि, उधारकर्ता के डाटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।
- फैक्ट शीट के साथ ऋण समझौते की एक प्रति सभी उधारकर्ताओं को प्रस्तुत की जाएगी।

6. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

- हम ऋण लेने वालों को नियमों और शर्तों, फैक्ट शीट में किसी भी बदलाव के बारे में स्थानीय भाषा में नोटिस देंगे, जिसमें वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क और अन्य सभी शुल्क/ कटौतियां शामिल हैं, जो कंपनी की पॉलिसी के अनुसार उत्पन्न हो सकते हैं। (यह छूट निर्दिष्ट समय सीमा के साथ लागू होने वाले किसी भी नियामक निर्देशों के लिए होगी जो 3 महीने से पहले हो सकती है)

- ब्याज दरों और अन्य शुल्कों में परिवर्तन, नियामक निर्देशों से उत्पन्न होने वाली परिस्थितियों के अलावा, संभावित रूप से प्रभावित होंगे। जहां तक संभव हो पूर्वव्यापी परिवर्तनों से बचा जायेगा, और केवल ऋण समझौतों में परिभाषित ढांचे के भीतर ही इन्हें लागू किया जाएगा।
- ऋण कार्ड- कंपनी निम्नलिखित जानकारी वाला ऋण कार्ड जारी करेगी -
 - उधारकर्ता की तस्वीर, केवाईसी विवरण और अन्य प्रासंगिक जानकारी
 - मूल्य निर्धारण पर फैक्ट शीट
 - ऋण से जुड़े सभी नियम और शर्तें
 - प्राप्त किशतों और अंतिम रूप से छूट दे दी गई किशतों सहित, चुकौती के लिए कंपनी की पावती।
 - ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियां स्थानीय भाषा में, या उधारकर्ता द्वारा समझी जा सकने वाली भाषा में होनी चाहिए।
 - शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण, जिसमें कंपनी, एसआरओ और आरबीआई का नोडल कार्यालय के नाम और संपर्क नंबर शामिल हैं।
 - शुल्क संरचना और किसी भी नॉन-क्रेडिट उत्पाद का विवरण।
- हम टोल फ्री नंबर 18001025644 और शाखा के पते और टेलीफोन नंबर के अलावा नोडल अधिकारी के पद सहित अपनी शिकायत निवारण प्रणाली को प्रमुखता से प्रदर्शित करेंगे।

7. वसूली के गैर-जबरदस्ती वाले तरीके

- जैसा कि एनबीएफसी-एमएफआई (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2022 में निर्दिष्ट है, वसूली केवल एक केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर की जाएगी। यदि उधारकर्ता लगातार दो या अधिक अवसरों पर केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है तो, फील्ड स्टाफ को उधारकर्ता के निवास या कार्य-स्थान पर वसूली करने की अनुमति होगी।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि, फील्ड स्टाफ और उनकी भर्ती, प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण के लिए उनकी कंपनी के द्वारा **आचार संहिता** के संबंध में **बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति** लागू है। कोड फील्ड स्टाफ के लिए आवश्यक **न्यूनतम योग्यताएं** निर्धारित करेगा और ग्राहकों से निपटने के लिए फील्ड स्टाफ के लिए आवश्यक प्रशिक्षण उपकरण की पहचान करेगा। फील्ड स्टाफ को प्रशिक्षण में, किसी भी धमकी या अपमानजनक या जबरदस्ती ऋण वसूली/ वसूली प्रथाओं/ रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान किए बिना/ उधारकर्ताओं के नाम के प्रकाशन/ किसी भी प्रकार की हिंसा/ कर्जदार का कर्ज या गैर चुकौती के परिणाम के बारे में उधारकर्ताओं को किसी भी भ्रामक जानकारी के बिना उधारकर्ताओं के प्रति उचित व्यवहार को शामिल करने के लिए कार्यक्रम शामिल होंगे। कर्मचारियों के लिए मुआवजे के तरीकों में सेवा के क्षेत्रों और उधारकर्ता संतुष्टि पर अधिक जोर दिया जाना चाहिए, न कि केवल जुटाए गए ऋणों की संख्या और वसूली की दर पर।
- वसूली के लिए कॉल सुबह 9:00 बजे से शाम 6:00 बजे के बीच की जाएगी
- संवेदनशील क्षेत्रों में वसूली के लिए आमतौर पर केवल कर्मचारियों और संबंधित पार्टी के कर्मचारियों को भेजा जाता है, न कि आउटसोर्स किए गए वसूली एजेंटों को।

8. सामान्य

- फेयर प्रैक्टिस कोड स्थानीय भाषा में सभी कार्यालयों और शाखा परिसरों में प्रदर्शित किया जाएगा।
- प्रभारित न्यूनतम/ अधिकतम ब्याज और शिकायत निवारण प्रणाली सभी कार्यालयों में और कंपनी द्वारा जारी साहित्य में (स्थानीय भाषा में) और वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी,
- आरबीआई के केवाईसी दिशानिर्देशों का पालन किया जाएगा। उधारकर्ताओं की चुकौती क्षमता सुनिश्चित करने के लिए नियामक ढांचे और कंपनी की नीतियों के अनुसार उचित सावधानी बरती जाएगी,
- जैसाकि एनबीएफसी-एमएफआई (रिजर्व बैंक) निर्देश, 2022 में निर्दिष्ट है, सभी स्वीकृतियां और ऋणों का वितरण केवल एक केंद्रीय स्थान पर किया जाना चाहिए और इस कार्य में एक से अधिक व्यक्ति शामिल होने चाहिए। इसके अलावा, ऋण-संवितरण समारोह की कड़ी निगरानी की जानी चाहिए,
- कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाएगी कि, ऋण के आवेदन की प्रक्रिया कठिन न हो और ऋण संवितरण पूर्व निर्धारित समय संरचना के अनुसार किया जाता है।
- उधारकर्ता के खते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा यानी, कंपनी की आपत्ति के बारे में, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर आमतौर पर सूचित किया जाता है। ऐसा हस्तांतरण सभी लागू कानूनों के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

9. आंतरिक लेखा परीक्षा और नियंत्रण

चूंकि इन निदेशों के अनुपालन की प्राथमिक जिम्मेदारी एनबीएफसी-एमएफआई की है, कंपनी ने कंपनी के भीतर नामित व्यक्तियों को अनुपालन की जिम्मेदारी सौंपने के लिए आवश्यक संगठनात्मक व्यवस्था की है और इसे सुनिश्चित करने के लिए ऑडिट और आवधिक निरीक्षण सहित आंतरिक नियंत्रण की प्रणाली स्थापित की है।

10. शिकायत और शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी ने इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों के समाधान के लिए संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है। सभी शिकायतों को कंपनी द्वारा सौंपे गए नामित अधिकारियों को भेजा जाएगा। बोर्ड द्वारा फेयर प्रैक्टिस कोड के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा की जाएगी। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है, जैसाकि इस बोर्ड के द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।

चैनल 1: कंपनी के अधिकारियों द्वारा शिकायत की वास्तविक प्राप्ति

चैनल 2: राज्य नोडल अधिकारी को शिकायत

चैनल 3: टोल फ्री नंबर

चैनल 4: एसआरओ का टोल फ्री नंबर

चैनल 5: आरबीआई का टेलीफोन नंबर

प्रत्येक चैनल का विवरण इस प्रकार है:

चैनल 1: कंपनी के अधिकारियों द्वारा शिकायत की प्राप्ति

ग्राहक शाखा प्रमुख से संपर्क कर सकते हैं या टोल फ्री नंबर पर संपर्क कर सकते हैं या शिकायत दर्ज करने के लिए शाखा में उपलब्ध शिकायत/ सुझाव बॉक्स या शिकायत पुस्तिका का भी उपयोग कर सकते हैं।

प्रत्येक शाखा में निम्नलिखित होना आवश्यक है:

- फीडबैक-सह-शिकायत रजिस्टर
- टोल-फ्री नंबर का नाम, पता और विवरण का प्रदर्शन
- एसआरओ के नाम, पता और विवरण सहित टोल-फ्री नंबर का प्रदर्शन
- आरबीआई के फोन नंबर के साथ नाम, पता और विवरण का प्रदर्शन

शिकायत निवारण इकाई की प्रक्रिया 30 कार्य दिवसों की समय सीमा के भीतर सभी शिकायतों का समाधान करना सुनिश्चित करेगी। यदि ग्राहक शिकायत के खिलाफ कार्रवाई से संतुष्ट नहीं है या शाखा स्तर के कर्मचारी 30 कार्य दिवसों की अवधि के भीतर संबद्ध मामले का समाधान करने में विफल रहते हैं, तो ग्राहक अपनी शिकायत को टोल-फ्री नंबर पर भेज सकता है।

कंपनी ने इन शिकायतों से निपटने के लिए एक मजबूत तंत्र तैयार किया है। कंपनी उन सभी शिकायतों की नियमित आधार पर समीक्षा करती है जो शाखा स्तर पर हैं और प्रत्येक शिकायत के कारणों को समझती है और राज्य प्रमुख और जोनल बिजनेस हेड द्वारा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि, शिकायतों की वृद्धि से बचने के लिए इस प्रक्रिया को उचित तरीके से लागू किया जाए और भविष्य में ऐसी कोई घटना न हो।

चैनल 2: राज्य नोडल अधिकारी को शिकायत

ग्राहक राज्य नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं। यदि ग्राहक शाखा/ टोल फ्री नंबर से प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो वह वेबसाइट पर उपलब्ध कराए गए संपर्क विवरण या शाखा सूचना बोर्ड पर प्रदर्शित राज्य नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकता है।

चैनल 3: सत्या का टोल-फ्री नंबर

प्रधान कार्यालय के स्तर पर, ग्राहक सीधे ग्राहक शिकायत कक्ष/ सेल से संपर्क कर सकता है, जहां कंपनी के पास एक समर्पित **टोल-फ्री नंबर (1800-102-5644)** और एक समर्पित टीम है, जो प्रत्येक दिन ग्राहक की कॉल का निरीक्षण, संबोधन और उसे आगे बढ़ाती है। ग्राहक शिकायत निवारण सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक कदम इस प्रकार हैं:

ग्राहक या उसका/ उसकी प्रतिनिधि किसी भी शिकायत के मामले में ग्राहक सेवा कार्यकारी (सीसीई) को रिपोर्ट करेगा/ करेगी। सीसीई ग्राहक से जानकारी मांगेगा और ग्राहकों को सीसीई को विवरण का खुलासा करना होगा जोकि निम्नलिखित तालिका में प्रस्तुत किए गए हैं:

कॉल प्राप्त होने पर, सीसीई शिकायत, सेवा अनुरोध और प्रश्नों की गंभीरता के आधार पर शिकायत दर्ज करता है और ग्राहक द्वारा की गई शिकायत को मान्य करने के लिए संबंधित कंपनी के अधिकारियों से बात करता है। यदि सीसीई को यह पता चलता है कि, शिकायत वास्तविक है और उसे तुरंत संबोधित करने की आवश्यकता है, तो सीसीई तत्काल समर्थन जुटाता है और कंपनी के अधिकारियों की मदद से शिकायत का समय पर निवारण सुनिश्चित करता है। तीसरे पक्ष के उत्पाद के मामले में, कस्टमर केयर एक्जीक्यूटिव संबंधित पक्ष का मोबाइल नंबर प्रदान करता है ताकि ग्राहक सीधे तीसरे पक्ष के प्रदाता को अपनी शिकायत दर्ज करा सके और समाधान और संतुष्टि के संबंध में तीसरा पक्ष ग्राहक के साथ अनुवर्ती कार्रवाई कर सके।

- राज्य का नाम, शाखा का नाम और गांव का नाम
- आवेदक और सह-आवेदक का नाम जैसाकि ऋण कार्ड में लिखा गया है
- केंद्र की आईडी और ग्राहक की आईडी जैसाकि ऋण कार्ड में लिखा है
- संपर्क विवरण
- वह उत्पाद और सेवा, जिससे शिकायत संबंधित है
- शिकायत का विवरण
- सीसीई द्वारा आवश्यक अन्य कोई भी विवरण

इस चैनल का विवरण इस प्रकार है:

टोल-फ्री नंबर:- 1800-102-5644

सप्ताह के दिनों में सुबह 9 बजे से शाम 6 बजे तक (दूसरे और चौथे शनिवार) और राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर।

कंपनी सीजीआरएम पर एसआरओ दिशानिर्देश के लिए प्रतिबद्ध है। इसलिए, कंपनी ने कॉल को तीन स्तरों में वर्गीकृत किया है जो ग्राहक द्वारा प्रस्तुत की गई चिंता की प्रकृति पर आधारित है जो इस प्रकार हैं:

1. शिकायतें
2. सेवा अनुरोध
3. प्रश्न

शिकायतें

परिभाषा: किसी भी कॉल को शिकायत के रूप में तब वर्गीकृत किया जाता है जब कॉल करने वाला, या वह व्यक्ति जिसकी ओर से कॉल करने वाला कॉल कर रहा हो, मौजूदा ग्राहक या संगठन का पिछला ग्राहक हो, जिसे समय-समय पर एसआरओ नियमों द्वारा परिभाषित दिशानिर्देशों से संबंधित शिकायतें हों। इसके अलावा, शिकायत निवारण या मुद्दों के समाधान के लिए कॉल किया जा सकता है।

सेवा अनुरोध

परिभाषा: किसी भी कॉल को सेवा अनुरोध के रूप में तब वर्गीकृत किया जाना चाहिए जब यह किसी मौजूदा ग्राहक की ओर से हो, जिसने ऋण लिया हो और लिए गए ऋण के संबंध में सेवा का लाभ उठाना चाहता हो।

प्रश्न

परिभाषा: किसी भी कॉल को एक प्रश्न के रूप में तब वर्गीकृत किया जाना चाहिए जब कॉलर एक मौजूदा या संभावित ग्राहक द्वारा की गई हो और वह ग्राहक या तो सामान्य रूप से पेश किए गए उत्पादों के बारे में जानकारी प्राप्त करना चाहता है या किसी ऐसे मौजूदा ऋण के बारे में कोई विशेष जानकारी हासिल करना चाहता है, जो उसने प्राप्त किया हो।

कंपनी ने न केवल कॉल्स का वर्गीकरण किया है बल्कि, इन कॉल्स को आगे बढ़ाने के उचित तंत्र के साथ प्रत्येक मामले को समय पर हल करने के लिए समय सीमा भी परिभाषित की है। ग्राहक से प्राप्त कॉल की सभी श्रेणियों का समाधान 30 कार्य दिवसों की समय सीमा के भीतर किया जाएगा। **#बीमा दावा मामलों के लिए:** टीएटी 60 दिनों के आधार पर, बीमा कंपनी द्वारा आयोजित सही दस्तावेजों और सत्यापन संबंधी प्रक्रिया के संबंध में है।

ग्राहक शिकायत निवारण टीम टोल-फ्री नंबर पर प्राप्त सभी कॉलों का एक कॉल लॉग/ कंट्रोल शीट एमएस एक्सेल शीट में रखती है, जहां क्वेरी/ शिकायत को, बाद में संबद्ध शिकायत को आगे बढ़ाने और शिकायत का समाधान करने के लिए की गई कार्रवाई के समस्त विवरण के साथ फीड किया जाता है। प्रत्येक मामले की स्थिति को रिकॉर्ड में भी निम्नलिखित तरीकों से अपडेट किया जाता है:

- बंद: बंद मामले वे सभी मामले हैं जिनका समाधान शिकायत निवारण टीम द्वारा या तो ग्राहक के साथ प्रासंगिक जानकारी साझा करके, या ग्राहक की संतुष्टि के लिए शाखा स्तर पर क्षेत्रीय संचालन टीम के तत्काल हस्तक्षेप से किया जाता है।
- खुला: वे सभी मामले खुले मामले या शिकायतें हैं जिनका समाधान नहीं किया जा सका या लाइन विभाग द्वारा जिन्हें चिह्नित नहीं किया जा सका और ऐसे खुले मामलों को हल करने के लिए आगे की कार्रवाई की जानी चाहिए।

सीजीआरएम टीम द्वारा मासिक सीजीआरएम रिपोर्ट तैयार की जाएगी और यह रिपोर्ट वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा साझा की जाएगी। ऐसी सभी शिकायतों का सारांश तैयार किया जाता है और जिसे समय-समय पर बोर्ड की बैठकों में प्रस्तुत किया जाता है ताकि, बोर्ड कंपनी को

ग्राहक केंद्रित संगठन बनने में सक्षम बनाने के लिए शिकायत निवारण पर सर्वोत्तम प्रथाओं पर प्रबंधन का मूल्यांकन और मार्गदर्शन कर सके। इसी तरह, प्रबंधन नियमित रूप से केपीआई की समीक्षा करता है जैसे हल किए गए मामलों का प्रतिशत, मामलों को हल करने के लिए औसत समय और गलत तरीके से संभाले गए मामलों को हल करने के लिए सुधारात्मक कार्रवाई करना और व्यवस्था की कमियों में सुधार करना।

टोल-फ्री नंबर के अलावा, ग्राहक नीचे दिए गए प्लेटफॉर्म का उपयोग कर सकते हैं:

लिखें (हमें नीचे दिए गए पते पर):

सत्या माइक्रो कैपिटल लिमिटेड - शिकायत निवारण अधिकारी सुश्री गौरागिनी जैन
(डिप्टी सीईओ)

मोबाइल नंबर: +91- 9958260030

डीपीटी 519, डीएलएफ प्राइम टावर्स, ब्लॉक-एफ, ओखला फेज- I,
नई दिल्ली-110020

या

ईमेल (हमें यहां करें):- grievance@satyamicrocapital.com

चैनल 3: एसआरओ टोल फ्री नंबर

हम 30 कार्य दिवसों के भीतर इस चैनल के माध्यम से प्राप्त पत्रों/ ईमेलों का जवाब सुनिश्चित करते हैं। यदि दी गई समय सीमा के भीतर शिकायतों/ विवादों का निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक नीचे दिए गए संपर्क विवरण पर अपील कर सकता है:

माइक्रो फाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क (एमएफआईएन),

पीएसपी 4-003, 4-004, चौथी मंजिल, एम्मार पाम स्प्रिंग प्लाजा, गोल्फ कोर्स रोड, सेक्टर - 54,

गुरुग्राम -122003, हरियाणा

टोल फ्री नंबर 1800- 102- 1080

दूरभाष. नंबर: +91 124 - 4576800

ईमेल: contact@mfinindia.org

चैनल 4: आरबीआई टेलीफोन नंबर

यदि माइक्रो फाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क द्वारा किसी मामले का समाधान नहीं किया जाता है, तो ग्राहक भारतीय रिजर्व बैंक से संपर्क कर सकता है। ऐसा कोई भी मामला आरबीआई के गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी द्वारा हल किया जाएगा जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय आता है। डीएनबीएस का विवरण नीचे दिया गया है:

उप. महाप्रबंधक, गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग (डीएनबीएस) भारतीय रिजर्व बैंक, 6, संसद मार्ग,

नई दिल्ली-110001

दूरभाष. नंबर: +91 011-23714456/0538

ईमेल: - dnsnewdelhi@rbi.org.in

हमारी ओर से प्राप्त होने वाली शिकायतों को सही परिप्रेक्ष्य में देखा जाएगा और सभी संभावित पहलुओं से उनका विश्लेषण किया जाएगा। किसी भी मुद्दे पर कंपनी के रुख के बारे में ग्राहकों को सूचित किया जाएगा। जिन शिकायतों में शामिल मुद्दों की जांच के लिए कुछ समय की आवश्यकता होती है, उन्हें तुरंत स्वीकार किया जाएगा और निर्धारित प्रतिक्रिया समय के अनुसार जवाब दिया जाएगा।

त्रैमासिक आंतरिक ऑडिट प्रक्रिया के दौरान, आंतरिक ऑडिट टीम कंपनी की विभिन्न शाखाओं में उपलब्ध ग्राहक शिकायत रजिस्टर की भी जांच करती है और शिकायत को बंद करने के लिए शाखा टीम द्वारा इसका समाधान प्रस्तुत किया जाता है।

i. अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ

हमारी कंपनी की सभी शाखाओं में निम्नलिखित हैं:

- शिकायतें और सुझाव प्राप्त करने की समुचित व्यवस्था।
- शिकायत निवारण अधिकारी का नाम, पता और संपर्क नंबर का प्रदर्शन

शिकायत निवारण इकाई की प्रक्रिया ग्राहकों की संतुष्टि पर सभी शिकायतों को बंद करना सुनिश्चित करेगी।

वे यह सुनिश्चित करेंगे कि उनके स्तर पर समाधान संभव न होने की स्थिति में, शिकायत को उचित स्तर तक बढ़ाया जाए। जबकि हमारा अंतिम प्रयास यह सुनिश्चित करना है कि, हम ऐसी स्थिति में पहुंचें जहां हमारे ग्राहकों को प्रभावी निवारण प्राप्त करने के लिए वरिष्ठ प्रबंधन से शिकायत करने की आवश्यकता न हो, हमने इन शिकायतों को संभालने, उचित दृष्टिकोण से उनकी समीक्षा करने और शिकायतों को समझने के लिए, शिकायत के कारण और उस शिकायत के आगे बढ़ने और उसकी पुनरावृत्ति को रोकने के लिए कार्य करने के लिए एक मजबूत तंत्र स्थापित किया है।

ii. समय सीमा

शिकायत दर्ज करने के लिए, ग्राहक ऊपर उल्लिखित किसी भी चैनल का उपयोग कर सकते हैं (ग्राहक की शिकायतों की समुचित व्यवस्था के लिए आंतरिक मशीनरी पर बिंदु (ए) देखें)। यदि शिकायत लिखित रूप में प्राप्त हुई है, तो कंपनी एक सप्ताह के भीतर एक पावती/ प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगी। एक बार मामले की जांच हो जाने के बाद, कंपनी या तो ग्राहक को अंतिम प्रतिक्रिया, या शिकायत प्राप्त होने पर एक महीने के भीतर और समय मांगने की सूचना भेजने का प्रयास करती है।

हमारी ओर से प्राप्त होने वाली शिकायतों को सही परिप्रेक्ष्य में देखा जाएगा और सभी संभावित पहलुओं से उनका विश्लेषण किया जाएगा।

किसी भी मुद्दे पर कंपनी के रुख से ग्राहकों को अवगत कराया जाएगा। जिन शिकायतों में शामिल मुद्दों की जांच के लिए कुछ समय की आवश्यकता होती है, उन्हें तुरंत स्वीकार किया जाएगा।

उपरोक्त नीति की समय-समय पर समीक्षा/ संशोधन किया जाएगा जब भी ग्राहक की शिकायतों/ प्रतिवादों को संभालने में कंपनी द्वारा कई नए बदलाव शामिल किए जाएंगे, जिसमें नए शिकायत चैनल, यदि कोई हो, की शुरूआत शामिल है।

iii. अत्यधिक ब्याज प्रभार से संबंधित विनियमन

कंपनी ने ब्याज दरों और प्रसंस्करण शुल्क और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित की हैं।

कंपनी ने निम्नलिखित पहलुओं को ध्यान में रखकर ब्याज दर मॉडल को अपनाया है - ऋण और अग्रिम के लिए ली जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करने के लिए निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम।

ब्याज दर को वार्षिक आधार पर निर्धारित किया जाएगा ताकि उधारकर्ता को उन सटीक दरों के बारे में पता हो जो उसके खाते से वसूल की जाएगी।

11. ग्राहक सूचना की गोपनीयता

सत्या ग्राहक की व्यक्तिगत और वित्तीय जानकारी की निजता और गोपनीयता बनाए रखेगा।

12. शब्दावली

एब्रीविशन्स	विवरण
डीएनबीएस	गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग
डि.	डिप्टी
जेएलजी	संयुक्त देयता समूह/ जॉइंट लायबिलिटी ग्रुप
केवाईसी	अपने ग्राहक को जानिये
एमडी	मैनेजिंग डायरेक्टर
एमएफआई	सूक्ष्म वित्त संस्थान/ माइक्रो फाइनेंस इंस्टीट्यूशन्स
एनबीएफसी	गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी
न.	संख्या
आरबीआई	भारतीय रिजर्व बैंक
सत्या	सत्या माइक्रो कैपिटल लिमिटेड



मास्टर निदेशों

मास्टर निदेश - भारतीय रिज़र्व बैंक (सूक्ष्मवित्त ऋणों के लिए विनियामकीय ढांचा) निदेश, 2022

आरबीआई/वि/2021-22/89
वि.वि.एफआईएन.आरईसी.95/03.10.038/2021-22

14 मार्च 2022

सभी वाणिज्यिक बैंक (लघु वित्त बैंकों सहित,
स्थानीय क्षेत्र बैंक और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक) भुगतान बैंकों को छोड़कर
सभी प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक / राज्य सहकारी बैंक /
जिला केंद्रीय सहकारी बैंक
सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां (सूक्ष्मवित्त संस्थानों
और आवास वित्त कंपनियों सहित)

महोदया / महोदय

मास्टर निदेश - भारतीय रिज़र्व बैंक (सूक्ष्मवित्त ऋणों के लिए विनियामकीय ढांचा) निदेश, 2022

कृपया सूक्ष्मवित्त के लिए विनियामकीय ढांचे की समीक्षा के संबंध में 5 फरवरी 2021 के द्वि-मासिक मौद्रिक नीति वक्तव्य 2020-21 के एक भाग के रूप में घोषित विकासत्मक और विनियामकीय नीतियों पर वक्तव्य के पैराग्राफ 8 का संदर्भ लें।

2. सूक्ष्मवित्त ऋणों के विनियमन पर एक परामर्शी दस्तावेज सार्वजनिक टिप्पणियों के लिए 14 जून 2021 को जारी किया गया था। प्राप्त राय के आधार पर, सूक्ष्मवित्त ऋणों के लिए दिशा-निर्देश निर्धारित किए जाने का निर्णय लिया गया है जोकि संलग्न हैं।

भवदीय

(जे. पी. शर्मा)
मुख्य महाप्रबंधक

वि.वि.एफआईएन.आरईसी.95/03.10.038/2021-22

14 मार्च 2022

मास्टर निदेश - भारतीय रिज़र्व बैंक (सूक्ष्मवित्त ऋणों के लिए विनियामकीय ढांचा) निदेश, 2022

बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 21, धारा 35ए और धारा 56; भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 के अध्याय III बी; और राष्ट्रीय आवास बैंक अधिनियम, 1987 की धारा 30ए और धारा 32 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए रिज़र्व बैंक, संतुष्ट होने पर कि सार्वजनिक हित में ऐसा करना आवश्यक और समीचीन है, इसके बाद निर्दिष्ट निदेश जारी करता है।

1. संक्षिप्त शीर्षक और प्रारंभ

1.1 इन निदेशों को भारतीय रिज़र्व बैंक (सूक्ष्मवित्त ऋणों के लिए विनियामकीय ढांचा) निदेश, 2022 कहा जाएगा।

1.2 ये निदेश पैरा 5.3 और 9.3 की शर्तों के अधीन 01 अप्रैल 2022 से प्रभावी होंगे।

2. प्रयोज्यता

2.1 इन निदेशों के प्रावधान निम्नलिखित संस्थाओं पर लागू होंगे:

(i) भुगतान बैंकों को छोड़कर सभी वाणिज्यिक बैंक (लघु वित्त बैंक, स्थानीय क्षेत्र बैंक और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक सहित);

(ii) सभी प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक / राज्य सहकारी बैंक / जिला केंद्रीय सहकारी बैंक; तथा

(iii) सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां (सूक्ष्मवित्त संस्थानों और आवास वित्त कंपनियों सहित)।

2.2 उपरोक्त बिंदुओं 2.1 (i) से 2.1 (iii) में उल्लिखित संस्थाओं को इसके बाद इन निदेशों के प्रयोजन के लिए 'विनियमित संस्थाओं (आरई)' के रूप में संदर्भित किया जाता है।

3. सूक्ष्मवित्त ऋण की परिभाषा

3.1 सूक्ष्मवित्त ऋण को एक ऐसे संपार्श्विक-मुक्त ऋण के रूप में परिभाषित किया गया है जोकि एक ऐसे परिवार को दिया जाता है जिसकी वार्षिक घरेलू आय 3,00,000 रुपये तक है। इस प्रयोजन के लिए, परिवार का अर्थ एक व्यक्तिगत परिवारीय इकाई अर्थात् पति, पत्नी और उनके अविवाहित बच्चे होंगे।

3.2 कम आय वाले परिवारों अर्थात्, 3,00,000 रुपये तक की वार्षिक आय वाले परिवारों को प्रदान किए जाने वाले सभी संपार्श्विक-मुक्त ऋण, चाहे उनका अंतिम उपयोग और आवेदन/ प्रसंस्करण/ संवितरण का तरीका (भौतिक या डिजिटल चैनलों के माध्यम से) कुछ भी हो, सूक्ष्मवित्त ऋण माने जाएंगे।

3.3 सूक्ष्मवित्त ऋण की संपार्श्विक-मुक्त प्रकृति सुनिश्चित करने के लिए, ऋण को उधारकर्ता के जमा खाते पर ग्रहणाधिकार के साथ नहीं जोड़ा जाएगा।

3.4 आरई के पास उधारकर्ताओं की आवश्यकता के अनुसार सूक्ष्मवित्त ऋणों पर चुकौती आवधिकता का लचीलापन प्रदान करने के लिए एक बोर्ड-अनुमोदित नीति होगी।

4. घरेलू आय का आकलन

4.1 प्रत्येक आरई घरेलू आय के आकलन के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति बनाएगी। घरेलू आय के आकलन के लिए एक सांकेतिक पद्धति अनुबंध 1 में दी गई है।

4.2 स्व-विनियामक संगठन (एसआरओ) और अन्य संघ/एजेंसियां भी सांकेतिक पद्धति के आधार पर एक सांझा ढांचा विकसित कर सकते हैं। आरई अपने बोर्ड के अनुमोदन के पश्चात इस ढांचे को अपना सकते हैं अथवा अपनी आवश्यकताओं के अनुसार इस ढांचे को उपयुक्त रूप से संशोधित कर के अपना सकते हैं।

4.3 प्रत्येक आरई अनिवार्य रूप से घरेलू आय के संबंध में साख सूचना कंपनियों (सीआईसी) को जानकारी प्रस्तुत करेगा। घरेलू आय की जानकारी को सीआईसी के पास अद्यतन करने से पूर्व, पहले से रिपोर्ट की गई घरेलू आय और निर्धारित घरेलू आय के बीच में किसी भी अंतर के कारणों का, उधारकर्ता से विशेष रूप से पता लगाया जाएगा।

5. घरेलू ऋण चुकौती दायित्वों की सीमा

5.1 प्रत्येक आरई के पास मासिक घरेलू आय के प्रतिशत के रूप में एक परिवार के मासिक ऋण दायित्वों के पुनर्भुगतान के कारण बहिर्वाह की सीमा के संबंध में एक बोर्ड-अनुमोदित नीति होगी। यह सीमा मासिक घरेलू आय के अधिकतम 50 प्रतिशत की सीमा के अधीन होगी।

5.2 ऋण चुकौती दायित्वों की गणना में परिवार के सभी बकाया ऋणों (संपार्श्विक-मुक्त सूक्ष्मवित्त ऋणों के साथ-साथ किसी भी अन्य प्रकार के संपार्श्विक ऋण) को ध्यान में रखा जाएगा। मासिक घरेलू आय के 50 प्रतिशत की सीमा के अंतर्गत बहिर्वाह में सभी मौजूदा ऋणों के साथ-साथ विचाराधीन ऋण के लिए पुनर्भुगतान (मूलधन के साथ-साथ ब्याज घटक भी) को शामिल किया जाएगा।

5.3 मौजूदा ऋण, जिनके लिए मासिक घरेलू आय के प्रतिशत के रूप में एक परिवार के मासिक ऋण दायित्वों की अदायगी के कारण बहिर्वाह 50 प्रतिशत की सीमा से अधिक है, को परिपक्व होने देने की अनुमति है। तथापि, ऐसे मामलों में, इन परिवारों को 50 प्रतिशत की निर्धारित सीमा का अनुपालन किए जाने तक कोई नया ऋण प्रदान नहीं किया जाएगा।

5.4 प्रत्येक आरई सीआईसी को समय पर और सटीक जानकारी प्रदान करेगा तथा ऋणग्रस्तता के स्तर का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए उनके पास उपलब्ध जानकारी का उपयोग करेगा। इसके अलावा, आरई अन्य स्रोतों जैसे कि उधारकर्ताओं से घोषणा, उनके बैंक खातों के विवरण और स्थानीय पूछताछ से भी इसका पता लगाएगा।

6. ऋणों का मूल्य निर्धारण

6.1 प्रत्येक आरई सूक्ष्मवित्त ऋणों के मूल्य निर्धारण के संबंध में एक बोर्ड-अनुमोदित नीति बनाएगा, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित शामिल होंगे:

- समावेशी ब्याज दर पर पहुंचने के लिए एक सही रूप से प्रलेखित ब्याज दर मॉडल/दृष्टिकोण;
- उद्देश्य मानकों के आधार पर प्रत्येक घटक की मात्रा के संदर्भ में ब्याज दर के घटकों जैसे निधियों की लागत, जोखिम प्रीमियम और मार्जिन इत्यादि का वर्णन;
- उधारकर्ताओं की प्रत्येक श्रेणी के लिए के लिए प्रत्येक घटक के प्रसार की सीमा; तथा
- सूक्ष्मवित्त ऋणों पर लागू ब्याज दर और अन्य सभी शुल्कों की उच्चतम सीमा।

6.2 सूक्ष्मवित्त ऋणों पर ब्याज दर और अन्य प्रभार/ शुल्क सूदखोर नहीं होने चाहिए। ये रिजर्व बैंक द्वारा पर्यवेक्षी जांच के अधीन होंगे।

6.3 प्रत्येक आरई एक मानकीकृत सरलीकृत तथ्यपत्रक (अनुबंध II में दिए गए उदाहरण के अनुसार) में संभावित उधारकर्ता को मूल्य निर्धारण संबंधी जानकारी का खुलासा करेगा।

6.4 आरई और/ या उसके भागीदार/ एजेंट द्वारा सूक्ष्मवित्त उधारकर्ता से लिए जाने वाले किसी भी शुल्क का स्पष्ट रूप से तथ्यपत्रक में खुलासा किया जाएगा। उधारकर्ता से ऐसी कोई भी राशि नहीं ली जाएगी जिसका तथ्यपत्रक में स्पष्ट रूप से उल्लेख नहीं किया गया है।

6.5 कम आय वाले परिवारों के उधारकर्ताओं को दिए जाने वाले अन्य ऋणों (अर्थात, संपार्श्विक ऋण) के लिए भी तथ्यपत्रक प्रदान किया जाएगा।

6.6 सूक्ष्मवित्त ऋणों पर कोई पूर्व भुगतान दंड नहीं होगा। विलंबित भुगतान के लिए जुर्माना, यदि कोई हो, अतिदेय राशि पर लागू होगा न कि संपूर्ण ऋण राशि पर।

6.7 प्रत्येक आरई अपने सभी कार्यालयों में सूक्ष्मवित्त ऋणों पर प्रभारित न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को अपने द्वारा जारी किए गए साहित्य (सूचना पुस्तिकाएं/ पर्चों) में और अपनी वेबसाइट पर इस संदर्भ में ब्लॉग को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा। इस जानकारी को पर्यवेक्षी विवरणियों में भी शामिल किया जाएगा और पर्यवेक्षी जांच के अधीन किया जाएगा।

6.8 ब्याज दर या किसी अन्य शुल्क में कोई भी परिवर्तन उधारकर्ता को अग्रिम रूप से सूचित किया जाएगा और ये परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावी होंगे।

6.9 अपने जागरूकता अभियानों के अंतर्गत, एसआरओ/अन्य उद्योग संघ एक जिले में सक्रिय अपने सदस्यों द्वारा सूक्ष्मवित्त ऋणों लिए जाने वाले ब्याज दरों की श्रेणी प्रकाशित कर सकते हैं। एसआरओ/अन्य उद्योग संघ अपने सदस्यों को सूदखोर ब्याज दर वसूलने के प्रति भी संवेदनशील बना सकते हैं।

6.10 आरबीआई भी सूक्ष्मवित्त ऋणों पर आरई द्वारा लगाए गए ब्याज के संबंध में जानकारी उपलब्ध कराएगा।

7. सूक्ष्मवित्त उधारकर्ताओं के प्रति आचार संबंधी दिशानिर्देश

7.1 सामान्य

7.1.1 इन निर्देशों के आधार पर सभी आरई द्वारा अपने बोर्डों द्वारा अनुमोदित एक उचित व्यवहार कोड (एफपीसी) लागू किया जाएगा। एफपीसी को उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में जारी किया जाना चाहिए।

7.1.2 सूक्ष्मवित्त ऋणों के लिए उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में ऋण समझौते का एक मानक रूप होना चाहिए।

7.1.3 प्रत्येक आरई उधारकर्ता को एक ऋण कार्ड प्रदान करेगा जिसमें निम्नलिखित शामिल होंगे:

- सूचना जो उधारकर्ता की पर्याप्त रूप से पहचान करती है;
- मूल्य निर्धारण पर सरलीकृत तथ्यपत्रक;
- ऋण से जुड़े अन्य सभी नियम और शर्तें;
- आरई द्वारा प्राप्त किशतों और अंतिम भुगतान सहित सभी भुगतानों की पावती; तथा
- आरई के नोडल अधिकारी के नाम और संपर्क नंबर सहित शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण।

7.1.4 ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियां उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होनी चाहिए।

7.1.5 गैर-क्रेडिट उत्पादों को उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से जारी किया जाएगा और ऐसे उत्पादों की शुल्क संरचना के बारे में उधारकर्ता को ऋण कार्ड में ही स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

7.2 कर्मचारियों का प्रशिक्षण

7.2.1 प्रत्येक आरई के पास कर्मचारियों के आचरण और उनकी भर्ती, प्रशिक्षण और निगरानी के लिए प्रणाली के संबंध में बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति होगी। यह नीति, अन्य बातों के साथ-साथ, कर्मचारियों के लिए न्यूनतम योग्यता निर्धारित करेगी और ग्राहकों के प्रति व्यवहार करने के लिए आवश्यक प्रशिक्षण उपकरण शामिल करेगी। कर्मचारियों के प्रशिक्षण में ग्राहकों के प्रति उचित व्यवहार विकसित करने के लिए कार्यक्रम शामिल होंगे। ग्राहकों के प्रति कर्मचारियों का आचरण उनकी प्रतिपूर्ति मैट्रिक्स में उचित रूप से शामिल किया जाएगा।

7.2.2 फील्ड स्टाफ को घर की आय और मौजूदा कर्ज के संबंध में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा।

7.2.3 उधारकर्ताओं को दिया जाने वाला प्रशिक्षण, यदि कोई हो, निःशुल्क होगा।

7.3 आउटसोर्स गतिविधियों के लिए जिम्मेदारियां

7.3.1 आरई द्वारा किसी भी गतिविधि की आउटसोर्सिंग उसके दायित्वों को कम नहीं करती है और इन निदेशों के अनुपालन की जिम्मेदारी पूरी तरह से आरई के ऊपर होगी।

7.3.2 आरई द्वारा ऋण समझौते में और उसके कार्यालय / शाखा परिसर / वेबसाइट में प्रदर्शित एफपीसी में यह घोषणा की जाएगी कि आरई अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी के कर्मचारियों द्वारा अनुचित व्यवहार के लिए जवाबदेह होगा और समय पर शिकायत निवारण प्रदान करेगा।

7.4 ऋणों की वसूली से संबंधित दिशानिर्देश

7.4.1 प्रत्येक आरई चुकौती संबंधी कठिनाइयों का सामना कर रहे उधारकर्ताओं की पहचान करने, ऐसे उधारकर्ताओं के साथ जुड़ाव बनाने और उन्हें उपलब्ध उपाय के बारे में आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए एक तंत्र स्थापित करेगा।

7.4.2 ऋणों की वसूली उधारकर्ता और आरई द्वारा पारस्परिक रूप से तय किए गए निर्दिष्ट/केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर की जाएगी। तथापि, यदि उधारकर्ता लगातार दो या उससे अधिक अवसरों पर निर्दिष्ट/केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है, तो फील्ड स्टाफ को उधारकर्ता के निवास स्थान या कार्यस्थल पर वसूली करने की अनुमति है।

7.4.3 आरई या उनके एजेंट वसूली के लिए किसी भी कठोर तरीके का इस्तेमाल नहीं करेंगे। पूर्वगामी के सामान्य अनुप्रयोग को सीमित किए बिना, निम्नलिखित तरीकों को कठोर माना जाएगा:

- धमकी देने वाली या अभद्र भाषा का प्रयोग
- उधारकर्ता को लगातार कॉल करना और/या सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद कॉल करना
- उधारकर्ता के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना
- उधारकर्ताओं के नाम प्रकाशित करना
- उधारकर्ता या उधारकर्ता के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या अन्य ऐसे साधनों का उपयोग या उपयोग करने की धमकी
- उधारकर्ता को कर्ज की मात्रा अथवा गैर-चुकौती के परिणामों के बारे में गुमराह करना

7.4.4 प्रत्येक आरई के पास वसूली संबंधी शिकायतों के निवारण के लिए एक समर्पित तंत्र होगा। ऋण संवितरण के समय उधारकर्ता को इस तंत्र का विवरण प्रदान किया जाएगा।

7.5 वसूली एजेंटों की नियुक्ति

7.5.1 वसूली एजेंट का अर्थ आरई द्वारा अपने उधारकर्ताओं से देय राशि की वसूली के लिए नियुक्त एजेंसियां और इन एजेंसियों के कर्मचारी होंगे।

7.5.2 आरई के पास वसूली एजेंटों की नियुक्ति के लिए एक उचित सावधानी प्रक्रिया होगी, जो अन्य बातों के साथ-साथ वसूली प्रक्रिया में शामिल व्यक्तियों को कवर करेगी। आरई यह सुनिश्चित करेगा कि उनके द्वारा लगाए गए वसूली एजेंट अपने कर्मचारियों के पूर्ववृत्त का सत्यापन करें, जिसमें पुलिस सत्यापन शामिल होगा। आरई उस आवधिकता को भी तय करेगा जिस पर पूर्ववृत्तों का पुनः सत्यापन किया जाएगा।

7.5.3 उचित नोटिस और उचित प्राधिकरण सुनिश्चित करने के लिए, आरई वसूली की प्रक्रिया शुरू करने के समय उधारकर्ता को वसूली एजेंटों का विवरण प्रदान करेगा। एजेंट आरई या एजेंसी द्वारा उसे जारी किए गए पहचान पत्र के अलावा आरई से प्राप्त नोटिस और प्राधिकरण पत्र की एक प्रति भी अपने साथ रखेगा। इसके अलावा, जहां वसूली प्रक्रिया के दौरान आरई द्वारा वसूली एजेंसी को बदल दिया जाता है, आरई द्वारा उधारकर्ता को परिवर्तन के बारे में सूचित करने के अलावा, नया एजेंट अपने साथ पहचान पत्र के अलावा नोटिस और प्राधिकरण पत्र रखेगा।

7.5.4 नोटिस और प्राधिकरण पत्र में, अन्य विवरणों के साथ, वसूली एजेंसी और आरई के संपर्क विवरण भी शामिल होंगे।

7.5.5 आरई द्वारा लगाई गई वसूली एजेंसियों के नवीनतम विवरण आरई की वेबसाइट पर भी होस्ट किए जाएंगे।

8. अर्हकारी आस्ति संबंधित मानदंड

8.1 पहले के अर्हकारी आस्ति संबंधित मानदंड¹, के तहत, एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन (एनबीएफसी-एमएफआई) को अपनी निवल आस्ति² का न्यूनतम 85 प्रतिशत 'अर्हकारी आस्ति' के रूप में रखना आवश्यक है। एनबीएफसी-एमएफआई की 'अर्हकारी आस्ति' की परिभाषा को अब ऊपर के पैराग्राफ 3 में दी गई 'सूक्ष्मवित्त ऋण' की परिभाषा के साथ संरेखित किया जा रहा है। एनबीएफसी-एमएफआई के लिए सूक्ष्मवित्त ऋण संबंधी न्यूनतम आवश्यकता को भी संशोधित कर कुल संपत्ति का 75 प्रतिशत कर दिया गया है।

8.2 पहले के दिशानिर्देशों के तहत, एक एनबीएफसी जो एनबीएफसी-एमएफआई के रूप में वर्गीकृत नहीं है, वह अपनी कुल आस्ति के 10 प्रतिशत से अधिक के सूक्ष्मवित्त ऋण प्रदान नहीं कर सकता है। ऐसे एनबीएफसी (यानी, एनबीएफसी-एमएफआई के अलावा अन्य एनबीएफसी) के लिए सूक्ष्मवित्त ऋण की अधिकतम सीमा अब कुल आस्ति का 25 प्रतिशत कर दी गयी है।

9. सूक्ष्मवित्त कार्यकलापों में संलग्न 'गैर-लाभकारी' कंपनियों के लिए छूट

9.1 'गैर-लाभकारी' कंपनियों (कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 8 के तहत पंजीकृत) के लिए सूक्ष्मवित्त ऋण की परिभाषा को अब सूक्ष्मवित्त ऋण की संशोधित परिभाषा के साथ संरेखित किया गया है, अर्थात्, ₹3,00,000 तक की वार्षिक घरेलू आय वाले परिवारों को संपार्श्विक-मुक्त ऋण, बशर्ते कि किसी परिवार का मासिक ऋण दायित्व मासिक घरेलू आय के 50 प्रतिशत से अधिक न हो।

9.2 माइक्रोफाइनेंस गतिविधियों में लगी उन 'गैर-लाभकारी' कंपनियों से भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 45-आईए³, 45-आईबी⁴ और 45-आईसी⁵ से दी गई छूट वापस ले ली गई है जिनकी संपत्ति का आकार ₹100 करोड़ और उससे अधिक है।

9.3 ऐसी 'गैर-लाभकारी' कंपनियां जो ऊपर पैराग्राफ 9.2 में उल्लिखित छूट के लिए पात्र नहीं हैं, उन्हें एनबीएफसी-एमएफआई के रूप में पंजीकरण करना होगा और एनबीएफसी-एमएफआई पर लागू नियमों का पालन करना होगा। ऐसी कंपनियां इस परिपत्र के जारी होने के तीन महीनों के भीतर एनबीएफसी-एमएफआई के रूप में पंजीकरण हेतु भारतीय रिजर्व बैंक को आवेदन प्रस्तुत करेंगी। वो कंपनियां जो वर्तमान में एनबीएफसी-एमएफआई के लिए निर्धारित नियमों का पालन नहीं करती हैं, उन्हें अपने पंजीकरण के आवेदन के साथ निर्धारित नियमों को पूरा करने के रोडमैप के साथ एक बोर्ड-अनुमोदित योजना प्रस्तुत करनी होगी।

10. निवल स्वाधिकृत निधि (एनओएफ) की आवश्यकता

मौजूदा एनबीएफसी-एमएफआई 'स्केल आधारित विनियमन (एसबीआर): एनबीएफसी के लिए एक संशोधित विनियामक ढांचा' पर 22 अक्टूबर 2021 के परिपत्र के पैरा 3.1 (ए) के तहत इंगित एनओएफ ग्लाइडपाथ का पालन करेंगे जोकि नीचे दिया गया है:

एनबीएफसी	वर्तमान एनओएफ	31 मार्च 2025 तक	31 मार्च 2027 तक
एनबीएफसी-एमएफआई	₹5 करोड़ (पूर्वोत्तर क्षेत्र में ₹2 करोड़)	₹7 करोड़ (पूर्वोत्तर क्षेत्र में ₹5 करोड़)	₹10 करोड़

अनुबंध I
(सीएफ. इन निदेशों का पैरा 4.1)

घरेलू आय के आकलन के लिए सांकेतिक कार्यप्रणाली

1. कम आय वाले परिवार की आय का आकलन करने के लिए, ऋणदाता निम्नलिखित मापदंडों से संबंधित जानकारी प्राप्त कर सकता है:

(i) घरेलू प्रोफाइल आकलन के लिए मापदंड

ए) घरेलू संरचना

- उपार्जन करने वाले सदस्यों की संख्या
- उपार्जन न करने वाले सदस्यों की संख्या

बी) आवास का प्रकार (स्वामित्व/किराए पर, आदि)

सी) बुनियादी सुविधाओं की उपलब्धता (बिजली, पानी, शौचालय, सीवेज, एलपीजी कनेक्शन, आदि)

डी) अन्य आस्तियों की उपलब्धता (भूमि, पशुधन, वाहन, फर्नीचर, स्मार्टफोन, इलेक्ट्रॉनिक आइटम, आदि)

(ii) घरेलू आय आकलन के लिए मापदंड

ए) आय का प्राथमिक स्रोत

- कार्य का क्षेत्र (कृषि और संबन्धित गतिविधियाँ, व्यापार, निर्माण, सेवाएँ, आदि)
- कार्य की प्रकृति (स्व-नियोजित या वेतनभोगी, नियमित या मौसमी, आदि)
- आय की आवृत्ति (दैनिक/साप्ताहिक/मासिक)
- पिछले एक वर्ष में रोजगार के महीने/दिन
- स्व-रिपोर्ट की गई मासिक आय
- औसत मासिक आय (उक्त (iv) और (v) से प्राप्त की जानी है)

बी) आय के अन्य स्रोत

- प्रेषित धन
- किराया/पट्टा
- पेंशन
- सरकारी स्थानांतरण
- छात्रवृत्ति
- अन्य (विवरण निर्दिष्ट करें)

सी) आय के सभी स्रोतों (प्राथमिक या सहायक) के संबंध में सभी कमाई करने वाले सदस्यों के लिए उपरोक्त आय मूल्यांकन किया जा सकता है। सभी स्रोतों से सभी सदस्यों की आय का आकलन करते समय, यह सुनिश्चित किया जाए कि आय की कोई दोहरी गणना न हो जैसे कि एक प्रवासी सदस्य की वेतन की गणना घर के लिए प्रेषित धन के रूप में भी ना की जाए।

डी) हालांकि आय की गणना मासिक आधार पर की जा सकती है, पर घरेलू आय की स्थिरता का पता लगाने के लिए सभी सदस्यों और स्रोतों के आय का आकलन न्यूनतम एक वर्ष की अवधि के लिए किया जा सकता है।

(iii) घरेलू व्यय आकलन के लिए मापदंड

ए) नियमित मासिक व्यय (भोजन, उपयोगिताओं, परिवहन, घर / दुकान का किराया, कपड़े, नियमित चिकित्सा लागत, स्कूल / कॉलेज की फीस, आदि)

बी) पिछले एक साल में अनियमित व्यय (चिकित्सा खर्च, घर का नवीनीकरण, घरेलू सामान की खरीद, समारोह आदि)

2. 1(ii) पर स्व-रिपोर्ट की गई आय की 1(i) पर घरेलू प्रोफाइल तथा 1(iii) पर घरेलू खर्च के साथ पुष्टि की जा सकती है। इसके अलावा, घरेलू आय को अन्य स्रोतों से भी सत्यापित किया जा सकता है (उधारकर्ताओं के बैंक खाते के विवरण, समूह के सदस्य, आसपास के अन्य संदर्भ, आदि)।

अनुबंध II
(सीएफ. इन निदेशों का पैरा 6.3)

सूक्ष्मवित्त ऋणों के मूल्य निर्धारण पर उदाहरणात्मक तथ्यपत्र
(उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में प्रदान किया जाना है)

दिनांक: XXX

ऋणदाता का नाम: XXX

आवेदक का नाम: XXX

सं.क्र.	पैरामीटर	विवरण
(i)	ऋण राशि (उधारकर्ता को संवितरित राशि) (रुपयों में)	20,000
(ii)	ऋण की पूरी अवधि के दौरान कुल ब्याज शुल्क (रुपयों में)	3,274
(iii)	अन्य अग्रिम शुल्क (प्रत्येक घटक का विवरण नीचे दिया जाना है) (रुपयों में)	400
(ए)	प्रसंस्करण शुल्क (रुपये में)	160
(बी)	बीमा शुल्क (रुपये में)	240
(सी)	अन्य (यदि कोई हो) (रुपये में)	-
(iv)	निवल संवितरित राशि ((i)-(iii)) (रुपयों में)	19,600
(v)	उधारकर्ता द्वारा भुगतान की जाने वाली कुल राशि ((i), (ii) और (iii) का जोड़) (रुपयों में)	23,674 ⁶
(vi)	प्रभावी वार्षिक ब्याज दर (प्रतिशत में) (आईआरआर पद्धति और कम होती हुई शेष राशि का उपयोग करके निवल संवितरित राशि पर गणना)	17.07%
(vii)	ऋण अवधि (महीनों में)	24
(viii)	उधारकर्ता द्वारा चुकौती आवृत्ति	मासिक
(ix)	चुकौती की किश्तों की संख्या	24
(x)	चुकौती की प्रत्येक किश्त की राशि (रुपयों में)	970

आकस्मिक शुल्कों के बारे में विवरण

(xi)	उधारकर्ता से किसी भी समय ऋण के पूर्व भुगतान पर कोई जुर्माना नहीं लिया जाएगा।
(xii)	विलंबित भुगतान के मामले में दंडात्मक प्रभार (यदि कोई हो)
(xiii)	अन्य शुल्क (यदि कोई हो)

विस्तृत चुकौती अनुसूची

किस्त संख्या	बकाया मूलधन (रुपये में)	मूलधन (रुपये में)	ब्याज (रुपये में)	किश्त (रुपये में)
1	20,000	720	250	970
2	19,280	729	241	970
3	18,552	738	232	970
4	17,814	747	223	970
5	17,067	756	213	970
6	16,310	766	204	970
7	15,544	775	194	970
8	14,769	785	185	970
9	13,984	795	175	970
10	13,189	805	165	970
11	12,384	815	155	970
12	11,569	825	145	970
13	10,744	835	134	970
14	9,909	846	124	970
15	9,063	856	113	970
16	8,206	867	103	970
17	7,339	878	92	970
18	6,461	889	81	970
19	5,572	900	70	970
20	4,672	911	58	970
21	3,761	923	47	970
22	2,838	934	35	970
23	1,904	946	24	970
24	958	958	12	970

¹ 'अर्हकारी आस्ति' के रूप में वर्गीकृत होने के लिए एक ऋण को निम्नलिखित मानदंडों को पूरा करने की आवश्यकता होती है:

- (i) ग्रामीण और शहरी/अर्ध-शहरी परिवारों के लिए क्रमशः ₹1,25,000 और ₹2,00,000 तक की घरेलू वार्षिक आय वाले उधारकर्ता को दिया गया ऋण;
- (ii) ऋण राशि पहले चक्र में ₹75,000 और बाद के चक्रों में ₹1,25,000 से अधिक नहीं हो;
- (iii) उधारकर्ता की कुल ऋणग्रस्तता ₹1,25,000 से अधिक नहीं हो (शिक्षा और चिकित्सा व्यय के लिए ऋण को छोड़कर);
- (iv) ₹30,000 से अधिक की ऋण राशि के लिए न्यूनतम अवधि 24 महीने की हो;
- (v) ऋण बिना किसी पूर्व भुगतान दंड के संपार्श्विक रहित हो;
- (vi) ऋण की कुल राशि का न्यूनतम 50 प्रतिशत आय सृजन गतिविधियों के लिए हो; तथा
- (vii) उधारकर्ता के विकल्प पर चुकौती आवधिकता (साप्ताहिक, पाक्षिक या मासिक) का लचीलापन हो।

² निवल आस्ति को नकद, बैंक शेष और मुद्रा बाजार के साधनों के अलावा कुल आस्ति के रूप में परिभाषित किया गया है।

³ 45-आईए: एनबीएफसी के रूप में पंजीकरण की आवश्यकता

⁴ 45-आईबी: जमा स्वीकार करने वाली एनबीएफसी द्वारा बकाया जमा राशि के एक निश्चित प्रतिशत का अनुमोदित प्रतिभूतियों में रखरखाव

⁵ 45-आईसी: निवल लाभ का 20 प्रतिशत आरक्षित निधि में स्थानांतरित करना

⁶ विस्तृत चुकौती अनुसूची के तहत दी गई कुल किश्तों से गणना की गई चुकौती राशि में अंतर यानी ₹23,280 (=970*24) (₹400 (अन्य अग्रिम शुल्क को छोड़कर)) की तुलना में ₹23,674 की राशि ((v) के तहत उल्लिखित ₹20,000 (ऋण राशि) + ₹3,274 (ब्याज शुल्क) + ₹400 (अन्य अग्रिम शुल्क) विस्तृत पुनर्भुगतान अनुसूची के तहत ₹969.73 से ₹970 की किस्त राशि को पूर्णांकित करने के कारण है।