

## उचित व्यवहार संहिता

सिंधुजा माइक्रोक्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड

सितम्बर २०२३



संस्करण १.४

### संशोधन इतिहास

संस्करण	लेखक	पुनरीक्षण की तिथि
1.4	अभिषेक कुमार	०१.०९.२०२३

### इस दस्तावेज़ की समीक्षा की गई है

	आलोचक	समीक्षा की तिथि
1	अभिषेक कुमार	०१.०९.२०२३
2	मलकीत सिंह डिडियाला	०१.०९.२०२३
3		
4		
5		

### इस दस्तावेज़ को निदेशक मंडल ने अपनी बोर्ड बैठक में अनुमोदित कर दिया है

मंजूरी देने वाला अधिकारी	अनुमोदन का दिनांक
निदेशक मंडल	०५.०९.२०२३

उचित व्यवहार संहिता  
(हिन्दी संस्करण)

सिंधुजा माइक्रोक्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड

सितंबर २०२३



संस्करण १.४

## सिंधुजा माइक्रोक्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड

पंजीकृत एवं कॉर्पोरेट कार्यालय: - कार्यालय संख्या 601 - 607, 6वीं मंजिल, टॉवर ए, नोएडा वन, प्लॉट नंबर 8, ब्लॉक बी, सेक्टर 62, नोएडा, जिला: गौतमबुद्ध नगर, उत्तर प्रदेश - 201307

सीआईएन : U65990UP2017PTC099006,

### उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी)

यह आरबीआई परिपत्र संख्या- आरबीआई/2015-16/16 डीएनबीआर (पीडी) सी.सी. का संदर्भ है। संख्या 054/03.10.119/2015-16, और आरबीआई/डीओआर/2021-22/89 जिसमें भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने इसे लागू करने के लिए एनबीएफसी और एनबीएफसी-एमएफआई के लिए उचित अभ्यास संहिता पर दिशानिर्देशों को संशोधित किया है।

एफपीसी, जैसा कि नीचे बताया गया है, उपरोक्त आरबीआई परिपत्र में निहित एनबीएफसी के लिए उचित अभ्यास कोड पर इन दिशानिर्देशों के अनुरूप है। यह ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय पालन करने के लिए कंपनी के लिए न्यूनतम उचित व्यवहार मानक निर्धारित करता है। यह ग्राहकों को जानकारी प्रदान करता है और बताता है कि कंपनी से दैनिक आधार पर उनसे कैसे निपटने की अपेक्षा की जाती है।

### **कोड का अनुप्रयोग:**

यह संहिता कंपनी द्वारा की जाने वाली निम्नलिखित गतिविधियों पर लागू होती है

1. ग्राहकों को व्यक्तिगत रूप से या समूहों में ऋण सेवाएँ प्रदान करना।
2. ग्राहकों को प्रदान किये गये ऋण की वसूली।
3. बीमा और पेंशन सेवाएँ, प्रेषण सेवाएँ, या कोई अन्य संबंधित उत्पाद और सेवाएँ प्रदान करना।
4. संयुक्त दायित्व समूहों का गठन
5. ग्राहकों के कल्याण और लाभ के लिए पात्र ग्राहकों द्वारा या किसी अन्य उद्देश्य के लिए बनाए गए या विस्तारित उत्पादों या सेवाओं के विपणन सहित व्यवसाय विकास सेवाएं।

### **आचार संहिता**

#### **1. सत्यनिष्ठा और नैतिक व्यवहार**

कंपनी ग्राहकों और कर्मचारियों के साथ सम्मानपूर्वक व्यवहार करने के लिए उचित नीतियां और परिचालन दिशानिर्देश तैयार करेगी।

कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए पारदर्शी और पेशेवर प्रशासन प्रणाली शामिल करेगी कि कर्मचारी और उनकी ओर से कार्य करने वाले व्यक्ति इस संहिता को व्यवहार में लाने के लिए उन्मुख और प्रशिक्षित हों।

## 1. पारदर्शिता

- I. कंपनी ग्राहक को दी जाने वाली सभी सेवाओं के लिए सभी नियमों और शर्तों का खुलासा करेगी। निम्नलिखित में से किसी भी तरीके से भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के उचित व्यवहार संहिता के अनुसार संवितरण से पहले प्रकटीकरण किया जाएगा: (ए) सतत समूह प्रशिक्षण, (बी) समूह मान्यता परीक्षण (सी) ऋण कार्ड / पास बुक, (डी) ऋण आवेदन पत्र और (ई) केंद्र की बैठकों के माध्यम से
- II. कंपनी ग्राहकों को पेश किए जाने वाले सभी उत्पादों/सेवाओं के लिए सभी नियम और शर्तें आधिकारिक क्षेत्रीय भाषा या उनके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में बताएगी।
- III. कंपनी उधारकर्ता को एक ऋण कार्ड प्रदान करेगी जिसमें निम्नलिखित शामिल होंगे: (i) जानकारी जो उधारकर्ता की पर्याप्त रूप से पहचान करती है; (ii) मूल्य निर्धारण पर सरलीकृत फैक्टशीट; (iii) ऋण से जुड़े अन्य सभी नियम और शर्तें; (iv) प्राप्त किस्तों और अंतिम भुगतान सहित सभी पुनर्भुगतानों की कंपनी द्वारा स्वीकृतियां; और (v) शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण, जिसमें आरई (VI) के नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर शामिल है, गैर-क्रेडिट उत्पाद जारी करने के लिए उधारकर्ताओं और शुल्क संरचना की पूर्ण सहमति होगी। उत्पादों के बारे में ऋण कार्ड में ही उधारकर्ता को स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- IV. कंपनी ब्याज शुल्क और सुरक्षा जमा के संबंध में आरबीआई के दिशानिर्देशों का पालन करेगी।
- V. सभी लेन-देन के औपचारिक रिकॉर्ड सभी विनियामक और वैधानिक मानदंडों के अनुसार बनाए रखे जाएंगे, और उधारकर्ता की शर्तों/नियमों की स्वीकृति/स्वीकृति इन रिकॉर्ड का एक हिस्सा होनी चाहिए।

## 2. ग्राहक सुरक्षा

### I. उचित आचरण

- i. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि पात्र ग्राहकों को माइक्रो फाइनेंस सेवाओं का प्रावधान आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार हो।
- ii. कंपनी मानक केवाईसी मानदंडों के अनुसार ग्राहकों से प्रासंगिक दस्तावेजों की प्रतियां प्राप्त करेगी। लेन-देन पूरा करने के लिए मांगे गए अतिरिक्त दस्तावेज उचित और आवश्यक होने चाहिए।

### II. अत्यधिक ऋणग्रस्तता से बचना

- i. कंपनी ऋण देने से पहले ग्राहक की आवश्यकता और पुनर्भुगतान क्षमता का आकलन करने के लिए अपनी आंतरिक क्रेडिट नीति के अनुसार उचित परिश्रम करेगी और ग्राहक की भुगतान करने की क्षमता के अनुरूप ही ऋण देगी।
- ii. कंपनी किसी भी परिस्थिति में आरबीआई या केंद्र/राज्य सरकार द्वारा निर्धारित किसी भी ग्राहक के लिए कुल ऋण सीमा का उल्लंघन नहीं करेगी।

### III. उचित अंतःक्रिया और संग्रह प्रथाएँ

- i. ग्राहकों के साथ कर्मचारियों की बातचीत के लिए कंपनी के पास स्पष्ट दिशानिर्देश होंगे।  
कंपनी अपने स्टाफ सदस्यों को प्रशिक्षण देगी
1. ग्राहकों के साथ सभी बातचीत के दौरान विनम्र भाषा का प्रयोग करें, मर्यादा बनाए रखें और सांस्कृतिक संवेदनशीलता का सम्मान करें।
2. किसी भी ऐसे व्यवहार में शामिल न हों जिससे किसी भी प्रकार की धमकी या हिंसा का संकेत मिले।
3. ऋण वसूली एजेंटों के लिए आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार, विषम समय में ग्राहकों से संपर्क न करें।
4. बकाया राशि वसूलने के लिए अनुचित अवसरों जैसे शोक, बीमारी आदि पर ग्राहकों से न मिलें।
- ii. कंपनी उधारकर्ता से प्राप्त प्रत्येक भुगतान के लिए एक वैध रसीद प्रदान करेगी।
- iii. कंपनी कर्मचारियों से संग्रह में कमी की वसूली नहीं करेगी। हालाँकि कर्मचारियों द्वारा धोखाधड़ी के सिद्ध मामलों में अपवाद बनाया जा सकता है।

### IV. ग्राहक जानकारी की गोपनीयता

कंपनी व्यक्तिगत ग्राहक जानकारी को पूरी तरह से गोपनीय रखेगी। निम्नलिखित शर्तों के अधीन ग्राहक की जानकारी किसी तीसरे पक्ष को प्रकट की जा सकती है:

ग्राहक को इस तरह के प्रकटीकरण के बारे में सूचित किया गया है और विशेष रूप से क्रेडिट ब्यूरो के साथ डेटा साझा करने और हाइपोथिकेशन/पोर्टफोलियो बेचने/ऋणों के प्रतिभूतिकरण के दौरान या किसी वैधानिक आवश्यकता के लिए लिखित रूप में अनुमति प्राप्त की गई है।

### 3. शासन

कंपनी एक औपचारिक शासन प्रणाली को शामिल करेगी जो पारदर्शी और पेशेवर हो, और कॉर्पोरेट प्रशासन की निम्नलिखित सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाएगी:

- I. कंपनी निदेशक मंडल के सदस्यों के रूप में अच्छी और मजबूत प्रतिष्ठा वाले व्यक्तियों को शामिल करके शासन के उच्च मानकों का पालन करेगी।
- II. कंपनी गवर्निंग बोर्ड में कम से कम एक तिहाई स्वतंत्र व्यक्तियों को शामिल करने का प्रयास करेगी और बोर्ड सभी नीति निर्माणों और अन्य महत्वपूर्ण निर्णयों में सक्रिय रूप से शामिल होगा।
- III. कंपनी बोर्ड की एक ऑडिट समिति नियुक्त करेगी, जिसका अध्यक्ष एक स्वतंत्र निदेशक होगा।
- IV. कंपनी खातों की पुस्तकों के रखरखाव और योग्य लेखा परीक्षकों द्वारा वित्तीय विवरणों की रिपोर्टिंग/प्रस्तुति और प्रकटीकरण में पारदर्शिता सुनिश्चित करेगी।
- V. कंपनी प्रत्येक वित्तीय वर्ष के अंत में, इस आचार संहिता के अनुपालन की सीमा को इंगित करने वाली एक अनुपालन रिपोर्ट, विशेष रूप से किसी भी विचलन और कारणों को इंगित करते हुए, निदेशक मंडल के समक्ष रखेगी।

#### 4. आचरण, भर्ती, प्रशिक्षण एवं पर्यवेक्षण भर्ती

##### कर्मचारियों के लिए आचार संहिता:

कर्मचारियों के पास कंपनी के प्रति कई प्रकार के कर्तव्य होते हैं। कुछ अधिक महत्वपूर्ण जनरल कर्तव्य हैं:

- कंपनी के भीतर और बाहर दोनों जगह कर्मचारियों द्वारा कंपनी के लिए अपने काम के दौरान किए गए सभी व्यवहारों में ईमानदारी और सत्यनिष्ठा के साथ आचरण करना;
- अपनी सर्वोत्तम क्षमता से भूमिका निभाना;
- कंपनी के सर्वोत्तम हित में और उचित उद्देश्य के लिए, ईमानदारी से, अच्छे विश्वास में, देखभाल और परिश्रम के साथ शक्तियों का प्रयोग और कर्तव्यों का निर्वहन करना;
- अपने पद का उपयोग अपने लिए या किसी और के लिए लाभ प्राप्त करने के लिए नहीं करना, या कंपनी या किसी अन्य व्यक्ति को नुकसान पहुंचाने के लिए नहीं करना;
- कंपनी के साथ अपने काम के दौरान कर्मचारियों द्वारा प्राप्त किसी भी जानकारी का उपयोग अपने लिए या किसी और के लिए लाभ प्राप्त करने के लिए, या कंपनी या किसी अन्य को नुकसान पहुंचाने के लिए नहीं करना चाहिए।
- कर्मचारियों और कंपनी पर लागू होने वाले कानूनों के साथ-साथ कंपनी की नीतियों और वैध निर्देशों का अनुपालन करना

##### हितों के टकराव से बचना

यह संभव है कि कर्मचारियों के व्यक्तिगत हितों और कंपनी के प्रति उनके कर्तव्यों के बीच टकराव उत्पन्न हो सकता है। इसमें वे स्थितियाँ शामिल हो सकती हैं जहाँ कर्मचारी:

- कंपनी के साथ लेन-देन में रुचि हो सकती है;
- कंपनी के साथ काम करने वाले किसी व्यक्ति के साथ व्यक्तिगत या वित्तीय संबंध रखना; या
- पर्यवेक्षण करने वाले किसी कर्मचारी के साथ व्यक्तिगत संबंध रखें, जिसमें उसके और जिस व्यक्ति के साथ वह संबंध में है, उसके बीच रिपोर्टिंग लाइन में अन्य लोग भी शामिल हैं।

कर्मचारियों को उन स्थितियों को पहचानने और ठीक से प्रबंधित करने की आवश्यकता होती है जिनमें उनके हितों और कंपनी के प्रति उनके कर्तव्यों के बीच टकराव हो सकता है या देखा जा सकता है। यदि यह मानने का उचित आधार है कि हितों और कर्तव्य का ऐसा टकराव मौजूद है या माना जाता है, तो कर्मचारियों को अपने विभाग के प्रमुख के साथ हितों के विवरण पर चर्चा करनी चाहिए। व्यक्तिगत संबंधों से संबंधित मुद्दों के मामले में, कर्मचारियों को मानव संसाधन प्रमुख के साथ हित के विवरण पर चर्चा करनी चाहिए।

##### पद का उचित उपयोग

कर्मचारियों को हमेशा अपने पद का उपयोग ईमानदारी, सद्भावना और कंपनी के हित में करना चाहिए। कर्मचारियों को अपना आचरण ऐसा रखना चाहिए जिससे उनकी या कंपनी की बदनामी न हो।

कर्मचारियों को हमेशा अपनी शक्तियों का प्रयोग करना चाहिए और अपने कर्तव्यों का निर्वहन सावधानी और परिश्रम से करना चाहिए। इसका मतलब यह है कि जब कर्मचारी कोई निर्णय लेते हैं:

- ❑ निर्णय अच्छे विश्वास और उचित उद्देश्य के लिए किया गया है;
- ❑ कर्मचारियों को निर्णय की विषय वस्तु के बारे में उचित रूप से सूचित किया जाता है; और
- ❑ कर्मचारी तर्कसंगत आधार पर मानते हैं कि निर्णय कंपनी के सर्वोत्तम हित में है और, जहां लागू हो, सार्वजनिक हित में है।

### **कर्मचारियों को यह नहीं करना चाहिए:**

- ❑ कंपनी के साथ या उसकी ओर से अपने मित्रों, सहयोगियों या रिश्तेदारों के प्रति कोई पक्षपात करना या किसी अन्य तरीके से उनकी स्थिति का दुरुपयोग करना; या
- ❑ कंपनी के बाहर की गतिविधियों के लिए भुगतान या अन्य लाभ प्राप्त करें, जो उन्हें कंपनी में उनकी स्थिति के परिणामस्वरूप प्रदान किए जाते हैं।

### **कोई रिश्तखोरी या भ्रष्टाचार नहीं**

कर्मचारियों को किसी भी प्रकार की रिश्तखोरी या भ्रष्टाचार में शामिल नहीं होना चाहिए। कर्मचारियों को यह सुनिश्चित करने के लिए भी उचित कदम उठाने चाहिए कि उन्हें रिपोर्ट करने वाला कोई भी व्यक्ति कंपनी में अपने रोजगार के संबंध में किसी भी प्रकार की रिश्तखोरी या भ्रष्टाचार में शामिल न हो। इसका विस्तार दूसरों की रिश्तखोरी और भ्रष्टाचार, और कर्मचारियों या किसी अन्य व्यक्ति की रिश्तखोरी या भ्रष्टाचार दोनों पर होता है, जिस पर यह संहिता लागू होती है।

रिश्त एहसान या अनुकूल निर्णयों के बदले नकद या अन्य भुगतान तक सीमित नहीं है। इसमें किसी विवेकाधीन कार्रवाई या प्रभाव के प्रयोग को प्रेरित करने या पुरस्कृत करने के उद्देश्य से किसी मूल्यवान वस्तु की पेशकश करना, देना, वादा करना, मांगना या प्राप्त करना (प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से) शामिल है, भले ही संबंधित व्यक्ति जनता से हो या निजी क्षेत्र या कौन सा देश वे अंदर या से हैं। 'मूल्य' में नकद, उपहार, आतिथ्य, व्यक्तिगत, पारिवारिक, सामाजिक या शैक्षिक उपकार या अन्य वित्तीय या गैर-वित्तीय लाभ या फायदे शामिल हो सकते हैं। उपहारों या आतिथ्य (यात्रा और आवास सहित) के आदान-प्रदान से समझौता हो सकता है - या समझौता होता प्रतीत हो सकता है और यह रिश्तखोरी या भ्रष्टाचार के समान हो सकता है।

आचरण के कुछ उदाहरण जो रिश्तखोरी या भ्रष्ट आचरण की श्रेणी में आएंगे, उनमें शामिल हैं:

- ❑ कर्मचारियों को कंपनी के लिए उनके काम के परिणामस्वरूप प्राप्त जानकारी के बदले में धन या अन्य लाभ स्वीकार करना;
- ❑ उपयुक्त उम्मीदवार के चयन में अधिमान्य उपचार देने या कंपनी को उम्मीदवारों की आपूर्ति करने वाली भर्ती एजेंसी का उपयोग करने का लाभ प्राप्त करना; या
- ❑ किसी निर्णय में उन्हें प्रभावित करने के इरादे से किसी सरकारी अधिकारी को धनराशि या अन्य लाभ का भुगतान या पेशकश करना।

### **अन्य रोजगार या व्यवसाय में संलग्न होना**

कर्मचारियों को अन्य रोजगार या व्यावसायिक गतिविधियों (भुगतान या अवैतनिक गतिविधियों सहित) में शामिल नहीं होना चाहिए जो उन्हें कंपनी में उनकी स्थिति के परिणामस्वरूप पेश की जाती हैं, या जो उनके साथ हितों का टकराव पैदा कर सकती हैं, या अन्यथा उन पर प्रभाव डाल सकती हैं। कंपनी के प्रति दायित्व।

### **तीसरे पक्षों के साथ उचित व्यवहार**

कर्मचारियों को कंपनी के लिए और उसकी ओर से अपने सभी व्यवहारों में ईमानदारी और निष्पक्षता से कार्य करना चाहिए। हितों के किसी भी वास्तविक या अनुमानित टकराव का खुलासा उनके विभाग प्रमुख को किया जाना चाहिए।



## उपहार, आतिथ्य और अन्य लाभ

कंपनी में अपने काम के दौरान, कर्मचारियों को उपहार, आतिथ्य और अन्य लाभ देते या प्राप्त करते समय सावधानी बरतनी चाहिए। कर्मचारियों को यह नहीं करना चाहिए:

- दें (चाहे अपने स्वयं से या कंपनी के फंड से) या कोई उपहार, आतिथ्य या अन्य लाभ प्राप्त करें जो कंपनी में उनकी आधिकारिक क्षमता में उनके निर्णय से समझौता कर सकता है (या प्रतीत हो सकता है), अन्य व्यक्तियों या संगठनों के साथ संबंधों को नुकसान पहुंचा सकता है या संकेत दे सकता है किसी व्यक्ति या लोगों के समूह के प्रति पक्षपात;
- कंपनी के साथ अपने काम के दौरान किसी तीसरे पक्ष से नकद सहित कोई भी व्यक्तिगत मौद्रिक भुगतान स्वीकार करें; या
- किसी तीसरे पक्ष द्वारा भुगतान किया गया कोई भी किराया या आवास स्वीकार करें, जब तक कि उनके पास विभाग के प्रमुख की पूर्व स्वीकृति न हो

## सिंधुजा यह करेगी:-

- i. स्वतंत्र और निष्पक्ष भर्ती अभ्यास के मामले में, स्थानीय समाचार पत्रों में सामान्य भर्ती विज्ञापनों, वेब विज्ञापनों, वॉक-इन इंटरव्यू जैसे सार्वजनिक डोमेन में वैध तरीकों से अन्य एमएफआई या इसके विपरीत से कर्मचारियों को काम पर रखने पर कोई प्रतिबंध नहीं होने की नीति की अनुमति दें।, आदि या भर्ती एजेंसियों का उपयोग।
- ii. जब भी कंपनी किसी अन्य एमएफआई से भर्ती करती है, तो पिछले नियोक्ता से संदर्भ जांच लेना अनिवार्य होगा। प्रस्ताव दिए जाने के बाद ही वर्तमान नियोक्ता से संदर्भ जांच मांगी जाएगी और बाद में भावी कर्मचारी को प्रस्ताव जारी किया जाएगा।
- iii. कंपनी हमेशा संदर्भ जांच का जवाब देगी। यह हमेशा से और बाहर जाने वाले कर्मचारी की नोटिस अवधि का सम्मान करेगा। यह पिछले एमएफआई नियोक्ता से कार्यमुक्ति पत्र के बिना, कर्मचारी के ग्रेड/स्तर की परवाह किए बिना, किसी अन्य एमएफआई के कर्मचारी की भर्ती नहीं करेगा। हालाँकि, उपयोग द्वारा एक अपवाद बनाया जा सकता है, उदाहरण के लिए जहां पिछला नियोक्ता (एमएफआई) 30 दिनों के भीतर संदर्भ जांच अनुरोध का जवाब देने में विफल रहता है।
- iv. कंपनी निवर्तमान कर्मचारी को ऐसा राहत पत्र प्रदान करेगी यदि उसने उचित नोटिस दिया है, कार्यभार सौंपा है और कर्मचारी द्वारा धोखाधड़ी या घोर कदाचार के सिद्ध मामलों को छोड़कर, एमएफआई के सभी बकाया का भुगतान किया है।
- v. जब भी यह किसी ऐसे कर्मचारी की भर्ती करता है जो शाखा प्रबंधक पद तक के स्तर पर किसी अन्य एमएफआई में काम कर रहा था, तो उक्त कर्मचारी को 1 वर्ष की अवधि के लिए उसी क्षेत्र में नहीं सौंपा जाएगा जहां वह पिछले नियोक्ता में सेवा कर रहा था।
- vi. कंपनी अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंटों के कर्मचारियों के अनुचित व्यवहार के लिए जिम्मेदार होगी।

## प्रशिक्षण एवं पर्यवेक्षण:

सिंधुजा कर्मचारियों को उचित ग्राहक व्यवहार में प्रशिक्षित करेगी। प्रशिक्षण के कुछ क्षेत्र नीचे दिये गये हैं:

1. ग्राहकों के साथ स्वीकार्य भाषा और सम्मानजनक तरीके से बातचीत करें और ग्राहक के विश्वास और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देने में कोई कसर न छोड़ें।

2. बकाया राशि की वसूली के लिए ग्राहक के स्थान पर जाने के दौरान शालीनता और शालीनता बनाए रखें।
3. बकाया राशि वसूलने के लिए अनुचित अवसरों जैसे परिवार में शोक या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों पर कॉल/मुलाकात करने से बचें।
4. ऐसे किसी भी आचरण से बचें जो किसी भी प्रकार की धमकी या हिंसा का संकेत देता हो।
5. सुनिश्चित करें कि वसूली आम तौर पर केवल एक केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर की जाती है जिसे "केंद्र" कहा जाता है, जैसा कि ऋण उत्पत्ति के दौरान उधारकर्ताओं द्वारा सहमति व्यक्त की गई थी और उनके समूह प्रस्ताव में दर्शाया गया था।
6. सुनिश्चित करें कि फील्ड स्टाफ केवल उधारकर्ता के निवास स्थान या कार्य स्थान पर वसूली करता है यदि उधारकर्ता लगातार 2 या अधिक अवसरों पर केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है।
7. दिन और रात के विषम समय में ग्राहकों से मिलने से बचें; विशेष रूप से, ग्रामीण और शहरी परिप्रेक्ष्य/स्थानीय संस्कृति को ध्यान में रखते हुए सुबह 9:00 बजे से पहले या शाम 6:00 बजे के बाद ग्राहकों से न मिलें।
8. कर्जदारों का नाम प्रकाशित करने से बचें
9. सुनिश्चित करें कि कर्मचारी ऋण की सीमा या गैर-भुगतान के परिणामों के बारे में उधारकर्ता को गुमराह न करें
10. सुनिश्चित करें कि कर्मचारी उधारकर्ता के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान न करें।
11. जब तक धोखाधड़ी या हेराफेरी का कोई मामला न हो, कर्मचारियों से वसूली न करें।
12. फील्ड स्टाफ के लिए आवश्यक न्यूनतम योग्यता 12वीं कक्षा की शिक्षा पूरी होनी चाहिए, और इसमें कार्यात्मक प्रशिक्षण (पर्यवेक्षक / वरिष्ठ फील्ड स्टाफ के तहत कक्षा-कक्ष और नौकरी दोनों) शामिल होंगे, जिसमें इसके मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी), उत्पाद और शामिल होंगे। क्रेडिट नीति, उचित आचरण और आचार संहिता के अलावा अन्य प्रक्रियात्मक नियमावली।
13. यह सुनिश्चित करें कि फील्ड स्टाफ द्वारा आचार संहिता का अनुपालन न करने के मामलों पर जुर्माना भी लगाया जा सके।
14. उचित ग्राहक व्यवहार के संबंध में प्रशिक्षण को प्रेरण प्रशिक्षण और पुनश्चर्या प्रशिक्षण का भी हिस्सा बनाया जाएगा।
15. कंपनी के पास रिकवरी एजेंटों की नियुक्ति के लिए पूरी उचित परिश्रम प्रक्रिया होगी, जिसमें रिकवरी प्रक्रिया में शामिल व्यक्तियों को शामिल किया जाएगा। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके द्वारा नियुक्त रिकवरी एजेंट उसके कर्मचारियों के पूर्ववृत्त का सत्यापन करें, जिसमें पुलिस सत्यापन भी शामिल होगा। कंपनी वह आवधिकता भी तय करेगी जिस पर पूर्ववृत्त का पुनः सत्यापन किया जाएगा।

16. उचित नोटिस और उचित प्राधिकरण सुनिश्चित करने के लिए, कंपनी वसूली की प्रक्रिया शुरू करते समय उधारकर्ता को वसूली एजेंटों का विवरण प्रदान करेगी। एजेंट को पहचान पत्र के साथ नोटिस की एक प्रति और कंपनी से प्राधिकरण पत्र भी लाना होगा कंपनी या एजेंसी द्वारा उसे जारी किया गया। 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। नोटिस और प्राधिकरण पत्र में, अन्य विवरणों के अलावा, पुनर्प्राप्ति एजेंसी और कंपनी का संपर्क विवरण भी शामिल होगा। कंपनी द्वारा नियुक्त पुनर्प्राप्ति एजेंसियों का अद्यतन विवरण भी आरई की वेबसाइट पर होस्ट किया जाएगा

## 5. ग्राहक शिक्षा

कंपनी के पास उपलब्ध वित्तीय उत्पाद और सेवाओं की तुलना में विकल्पों, विकल्पों और जिम्मेदारियों के बारे में ग्राहकों की जागरूकता बढ़ाने के लिए एक समर्पित प्रक्रिया होगी।

नए ग्राहकों को संगठन की नीतियों और प्रक्रियाओं के बारे में सूचित किया जाएगा ताकि उन्हें उधारकर्ता के रूप में अपने अधिकारों को समझने में मदद मिल सके।

## 6. डेटा साझा करना

कंपनी क्रेडिट ब्यूरो द्वारा निर्धारित डेटा प्रस्तुत करने की आवृत्ति के अनुसार, सभी आरबीआई अनुमोदित क्रेडिट ब्यूरो के साथ संपूर्ण ग्राहक डेटा साझा करने के लिए सहमत है।

## 7. फीडबैक/शिकायत निवारण तंत्र

जो ग्राहक पुनर्प्राप्ति संबंधी शिकायतों सहित किसी भी मुद्दे पर शिकायत/प्रतिक्रिया भेजना चाहते हैं, वे निम्नलिखित चैनलों का उपयोग कर सकते हैं। समय: सुबह 10 बजे से शाम 5 बजे तक (सोमवार से शुक्रवार)

### स्तर 1: शाखा स्तर

- I. ग्राहक शाखा में शाखा प्रबंधक से संपर्क कर सकते हैं या उन्हें उनके आधिकारिक फोन नंबर पर कॉल कर सकते हैं।
- II. ग्राहक अपनी शिकायत शाखा कार्यालय में शिकायत रजिस्टर/सुझाव बॉक्स में दर्ज कर सकते हैं।

### स्तर 2: ग्राहक सेवा सहायता डेस्क

यदि ग्राहकों को 3 कार्य दिवसों में शाखा कार्यालय से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए फोन पर उपलब्ध हमारे हेल्प डेस्क प्रतिनिधियों को कॉल कर सकते हैं।

टोल फ्री नंबर: 18005728721 (सोमवार से शुक्रवार, सुबह 9 बजे से दोपहर 1 बजे और दोपहर 2 बजे से शाम 5 बजे तक)

### **स्तर 3: शिकायत**

#### **निवारण अधिकारी**

यदि ग्राहक ग्राहक सेवा हेल्पडेस्क से प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं या यदि उन्हें 3 कार्य दिवसों के भीतर हमसे कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी को शिकायत @sindhujamicrocredit.com पर ई-मेल कर सकते हैं या हमें लिख सकते हैं। नीचे उल्लिखित पता.

#### **शिकायत निवारण अधिकारी**

सिंधुजा माइक्रोक्रेडिट प्रा. लिमिटेड

कार्यालय क्रमांक 601 - 607, 6वां मांजल, टावर ए,  
नोएडा वन, प्लॉट नंबर 8, ब्लॉक बी, सेक्टर 62, नोएडा,  
जिला: गौतमबुद्ध नगर, उत्तर प्रदेश - 201307

कंपनी 5 कार्य दिवसों के भीतर जवाब देना सुनिश्चित करेगी।

यदि ग्राहक को 5 कार्य दिवसों के भीतर कंपनी से प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो ग्राहक एमएफआईएन टोल फ्री नंबर: 18001021080 पर संपर्क कर सकता है।

यदि शिकायतकर्ता प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है या निर्धारित समय के भीतर प्रतिक्रिया प्राप्त करने में विफल रहती है, तो वह भारतीय रिजर्व बैंक के गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकती है जिसके अधिकार क्षेत्र में सिंधुजा का पंजीकृत कार्यालय है। गिरता है. डीएनबीएस, आरबीआई का पता नीचे दिया गया है:

#### **उप महाप्रबंधक**

**भारतीय रिजर्व बैंक**

**गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग (डीएनबीएस)**

**एम.जी. रोड, पी.बी.नं.82/142, कानपुर-208001**

**फ़ोन: 0512-230 3277/ 0512-230 6246 (ईमेल आईडी; dnbskanpur@rbi.org.in)**