

## उचित व्यवहार संहिता

सिंधुजा मायक्रोक्रेडिट प्रायव्हेट लिमिटेड

सप्टेंबर 2023



आवृत्ति 1.4

### पुनर्निरीक्षण इतिहास

| आवृत्ति | लेखक         | पुनर्निरीक्षण की तारीख |
|---------|--------------|------------------------|
| 1.4     | अभिषेक कुमार | 01.09.2023             |
|         |              |                        |
|         |              |                        |
|         |              |                        |

### या दस्तऐवज की समीक्षा खालीलद्वारे केलेली आहे

|   | समीक्षक             | समीक्षेची तारीख |
|---|---------------------|-----------------|
| 1 | अभिषेक कुमार        | 01.09.2023      |
| 2 | मलकीत सिंग दिद्याला | 01.09.2023      |
| 3 |                     |                 |
| 4 |                     |                 |
| 5 |                     |                 |

संचालक मंडळाद्वारे त्यांच्या संचालक सभेमध्ये या दस्तऐवजाला मान्यता दिली गेली आहे.

| मान्यता प्राधिकरण | मान्यतेची तारीख |
|-------------------|-----------------|
| संचालक मंडळ       | 05.09.2023      |
|                   |                 |
|                   |                 |

उचित व्यवहार संहिता  
(मराठी आवृत्ती)

सिंधुजा मायक्रोक्रेडिट प्रायव्हेट लिमिटेड

सप्टेंबर 2023



आवृत्ती 1.4

## सिंधुजा मायक्रोक्रेडिट प्रायव्हेट लिमिटेड

नोंदणीकृत आणि कॉर्पोरेट कार्यालय: - कार्यालय क्र. 601 - 607, 6वा मजला, टॉवर A, नॉयडा वन, प्लॉट क्र. 8, ब्लॉक B, सेक्टर 62, नॉयडा, जिल्हा: गौतम बुद्ध नगर, उत्तर प्रदेश - 201307

CIN: U65990UP2017PTC099006,

### उचित व्यवहार संहिता(FPC)

याचा संदर्भ RBI परिपत्रक क्र - RBI/2015-16/16 DNBR (PD) C.C. क्र. 054/03.10.119/2015-16, आणि RBI/ DOR/ 2021-22/89 सह आहे ज्यामध्ये रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) यांनी उचित व्यवहार संहितेतील मार्गदर्शक सूचनांमध्ये सुधारणा केली आहे ज्याची अंमलबजावणी NBFCs आणि NBFC-MFI द्वारे केली जाईल

खाली नमूद केल्याप्रमाणे FPC, हे NBFCs साठी असलेल्या उचित व्यवहार संहितेविषयी या मार्गदर्शक सूचनांसह सुसंगत आहे जसे उपरोक्त RBI परिपत्रकामध्ये समाविष्ट आहे. यामध्ये कंपनीसाठी उचित व्यवहाराची किमान मानके निश्चित केलेली आहेत ज्यांचे ग्राहकांशी व्यवहार करताना पालन केले जाईल. यामध्ये ग्राहकांना माहिती पुरवली जाते आणि स्पष्ट केले जाते की कशा प्रकारे कंपनीने त्यांच्यासह दैनंदिन तत्वावर व्यवहार करणे अपेक्षित आहे.

### **संहितेची अंमलबजावणी:**

संहिता कंपनीद्वारे हाती घेतल्या जाणाऱ्या खालील गतिविधींसाठी लागू होते

1. ग्राहकांना क्रेडिट सेवा पुरवणे, वैयक्तिकपणे किंवा सामूहिकपणे.
2. ग्राहकांना पुरवल्या गेलेल्या क्रेडिटची वसूली करणे.
3. विमा आणि निवृत्ती वेतन सेवा, प्रेषण सेवा, किंवा इतर कोणतीही उत्पादने आणि सेवा पुरवणे.
4. संयुक्त दायित्व गट तयार करणे
5. व्यवसाय विकास सेवा ज्यामध्ये उत्पादने किंवा सेवांचे मार्केटिंग सामिल आहे ज्या पात्र ग्राहकांद्वारे तयार केलेल्या किंवा प्रस्तावित केलेल्या असतील किंवा ग्राहकांचे हितकल्याण आणि फायद्यासाठी इतर कोणत्याही हेतूसाठी असतील.

### **आचार संहिता**

#### **1. सचोटी आणि नैतिक आचरण**

कंपनी ग्राहक आणि कर्मचाऱ्यांसह सन्मानाने वर्तणुक करण्यासाठी उचित धोरणे आणि परिचालन मार्गदर्शक सूचना तयार करेल.

कंपनी त्यांच्या वतीने काम करणारे कर्मचारी आणि व्यक्ती ही संहिता अंमलात आणण्यासाठी केंद्रित आणि प्रशिक्षित आहेत याची खात्री करण्यासाठी पारदर्शक आणि व्यावसायिक प्रशासन प्रणाली सम्मिलित करेल.

## 2. पारदर्शकता

- a. ग्राहकांना प्रस्तावित केलेल्या सर्व सेवांसाठी कंपनी सर्व अटी आणि शर्ती प्रकट करेल. प्रकटीकरण हे रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या (RBI) उचित व्यवहार संहितेच्या अनुपालनामध्ये वितरणाच्या अगोदर खालील प्रमाणे कोणत्याही मार्गाने केले जाईल: (a) निरंतर गट प्रशिक्षण, (b) गट मान्यता चाचणी (c) कर्ज कार्ड/पास बुक, (d) कर्जासाठी अर्जाचा फॉर्म आणि (e) केंद्र सभांद्वारे
- b. ग्राहकांना प्रस्तावित केलेली सर्व उत्पादने/सेवांसाठी सर्व अटी आणि शर्तीविषयी कंपनी अधिकृत प्रादेशिक भाषेमध्ये किंवा त्यांना समजेल अशा भाषेमध्ये संवाद साधेल.
- c. कंपनी कर्जदाराला एक कर्ज कार्ड देईल ज्यामध्ये खालील सामिल केलेले असेल: (i) कर्जदाराची उचित प्रकारे ओळख दर्शवणारी माहिती; (ii) किंमतीविषयी सोप्या भाषेतील तथ्य पत्रक; (iii) कर्जाशी संलग्न असलेल्या इतर सर्व अटी आणि शर्ती; (iv) सर्व परतफेडीसाठी कंपनीकडून पोचपावती ज्यामध्ये प्राप्त झालेले हप्ते आणि अंतिम मुक्तता सामिल असेल; आणि (v) तक्रार निवारण प्रणालीचे तपशील, ज्यामध्ये REच्या नोडल अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील सामिल असतील (VI) विना-क्रेडिट उत्पादने प्रदान करणे हे कर्जदाराच्या संपूर्ण संमतीसह केले जाईल आणि अशा उत्पादनांसाठी असलेल्या फ्री रचनेविषयी कर्जदाराला कर्ज कार्डमध्येच अत्यंत स्पष्टपणे माहिती दिली जाईल.
- d. व्याजाची आकारणी आणि सुरक्षा ठेवीच्या संबंधाने कंपनी RBIच्या मार्गदर्शक सूचनांचे पालन करेल.
- e. सर्व नियामक आणि वैधानिक नियमांच्या अनुपालनामध्ये सर्व व्यवहारांचे औपचारिक अभिलेख राखले जातील आणि कर्जदाराने अटी/शर्तीसाठी दिलेली पोचपावती/स्वीकृती या अभिलेखांचा एक भाग असणे आवश्यक असेल.

## 3. ग्राहक संरक्षण

### a. उचित पद्धती

- i. कंपनी खात्री करेल की पात्र ग्राहकांना प्रदान केलेल्या सूक्ष्म वित्त सेवा RBIच्या मार्गदर्शक सूचनांनुसार असतील.
- ii. कंपनी मानक KYC नियमांनुसार ग्राहकांकडून, संबंधित दस्तऐवजांच्या प्रती प्राप्त करेल. मागणी केलेले अतिरिक्त दस्तऐवज हे व्यवहार पूर्ण करण्यासाठी वाजवी आणि आवश्यक असले पाहिजेत.

### b. अति-कर्जबाजारीपणा टाळणे

- i. कंपनी त्यांच्या अंतर्गत क्रेडिट धोरणानुसार कर्ज देण्यापूर्वी ग्राहकाच्या गरजा आणि परतफेडीच्या क्षमतेचे मूल्यांकन करण्यासाठी योग्य ते परिश्रम घेईल आणि ग्राहकाच्या परतफेडीच्या क्षमतेसह सुसंगत असलेली कर्जेच प्रदान करेल.
- ii. कंपनी कोणत्याही परिस्थितीत, RBI किंवा केंद्र/राज्य सरकारांद्वारे विहित केल्याप्रमाणे, कोणत्याही ग्राहकासाठी एकूण कर्जाच्या मर्यादेचे उल्लंघन करणार नाही.

### c. उचित परस्पर संवाद आणि संकलन पद्धती

i. ग्राहकांसह परस्पर संवाद साधण्याविषयी कंपनी त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना स्पष्ट मार्गदर्शक सूचना देईल.

कंपनी त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना खालीलसाठी प्रशिक्षण पुरवेल

1. ग्राहकांसह सर्व प्रकारच्या संवादामध्ये सभ्य भाषेचा वापर, योग्य शिष्टाचार पाळणे, आणि सांस्कृतिक संवेदनशीलतेसाठी आदरपूर्वक राहाणे.

2. अशा कोणत्याही वर्तनात कोणत्याही प्रकारे सामिल **न होणे** जे कोणत्याही प्रकारे धमकी किंवा हिंसाचार सुचवेल.

3. कर्ज वसूली एजन्टसाठी RBIच्या मार्गदर्शक सूचनांनुसार ग्राहकांना कोणत्याही अयोग्य वेळी संपर्क **न करणे**.

4. ग्राहकांकडून देय वसूल करण्यासाठी अनुचित प्रसंगाच्या वेळी भेट **न देणे** जसे शोक, आजारपण इत्यादी.

ii. कर्जदाराकडून प्राप्त झालेल्या प्रत्येक पेमेंटसाठी कंपनी एक वैध पावती देईल.

iii. कंपनी कर्मचाऱ्यांकडून संकलनातील तोटे वसूल करणार नाही. तथापि यासाठी अपवाद केला जाऊ शकतो जर कर्मचाऱ्याने फसवणूक केल्याचे सिद्ध झाले असेल.

### d. ग्राहक माहितीची गोपनीयता

कंपनी ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती अत्यंत काटेकोरपणे गोपनीय राखेल. ग्राहक माहिती खालील अटींच्या अधीन तृतीय-पक्षीयांना प्रकट केली जाऊ शकते:

ग्राहकाला अशा प्रकटीकरणाविषयी कळवलेले आहे आणि लेखी परवानगी प्राप्त केलेली आहे विशेषतः क्रेडिट ब्युरोसह माहिती शेयर करण्यासाठी आणि हायपोथिकेशन/पोर्टफोलिओ विक्री/कर्जाचे प्रतिभूतीकरणाच्या दरम्यान किंवा कोणत्याही वैधानिक आवश्यकतेसाठी.

### 4. प्रशासन

कंपनी एक औपचारिक प्रशासन प्रणाली सम्मिलित करेल जी पारदर्शक आणि व्यावसायिक, असेल आणि कॉर्पोरेट प्रशासनाच्या खालील सर्वोत्तम प्रथांचा स्वीकार करेल:

a. कंपनी संचालक मंडळाचे सदस्य म्हणून उत्तम आणि विश्वसनीय प्रतिष्ठा असलेल्या व्यक्तींना संलग्न करून प्रशासनाच्या उच्च मानकांचे पालन करेल .

b. कंपनी प्रशासन मंडळाच्या किमान 1/3 संख्येइतक्या स्वतंत्र व्यक्ती संलग्न करण्यासाठी प्रयास करेल, आणि सर्व प्रकारची धोरणे तयार करणे आणि इतर महत्वपूर्ण निर्णयांमध्ये मंडळ सक्रियतेने सामिल असेल.

c. कंपनी मंडळाची लेखापरिक्षण समिती नियुक्त करेल ज्यामध्ये अध्यक्ष म्हणून स्वतंत्र संचालक असतील.

d. कंपनी हिशोबाची पुस्तके राखण्यामध्ये आणि प्रमाणित लेखापरिक्षकाद्वारे वित्तीय विवरणपत्रांचा अहवाल/सादरीकरण आणि प्रकटीकरण केले जाण्यामध्ये पारदर्शकतेची खात्री करेल.

e. कंपनी प्रत्येक आर्थिक वर्षाच्या अखेरीस संचालक मंडळासमोर, अनुपालन अहवाल सादर करेल ज्यामध्ये या आचारसंहितेच्या अनुपालनाची सीमा, विशेषतः कोणतीही विचलने आणि त्यासाठी कारणे सूचित केलेली असतील.

## 5. आचरण, भरती, प्रशिक्षण आणि पर्यवेक्षण भरती

### कर्मचाऱ्यांसाठी आचार संहिता:

कर्मचाऱ्यांनी कंपनीसाठी पार पाडण्याची अनेक कर्तव्ये आहेत. काही अधिक महत्त्वपूर्ण सर्वसाधारण कर्तव्ये पुढीलप्रमाणे:

- कंपनीसाठी त्यांचे काम करण्याच्या दरम्यान कर्मचाऱ्यांनी कंपनीमध्ये आणि कंपनीच्या बाहेर दोन्ही ठिकाणी सर्व व्यवहारांमध्ये प्रामाणिकपणा आणि सचोटीसह आचरण करणे;
- त्यांच्या सर्वोत्तम क्षमतेमध्ये त्यांची भूमिका निभावणे;
- काळजी घेऊन आणि योग्य परिश्रम, प्रामाणिकपणा, सदभावाने, कंपनीच्या सर्वोत्तम हितामध्ये आणि योग्य हेतूसाठी अधिकारांचा वापर करणे आणि कर्तव्ये पार पाडणे;
- आपल्या पदस्थानाचा उपयोग स्वतःचा किंवा इतर कुणाचा फायदा करण्यासाठी, किंवा फायदा मिळवण्याचा प्रयत्न करण्यासाठी किंवा कंपनीची किंवा अन्य व्यक्तीची हानी करण्यासाठी किंवा हानीचे कारण बनण्यासाठी न करणे;
- कर्मचाऱ्यांना कंपनीसाठी त्यांचे काम करण्याच्या दरम्यान प्राप्त झालेल्या कोणत्याही माहितीचा उपयोग स्वतःचा किंवा इतर कुणाचा फायदा करण्यासाठी, किंवा फायदा मिळवण्याचा प्रयत्न करण्यासाठी, किंवा कंपनीची किंवा अन्य व्यक्तीची हानी करण्यासाठी किंवा हानीचे कारण बनण्यासाठी न करणे; आणि
- अशा सर्व कायदांचे तसेच कंपनीची सर्व धोरणे आणि कायदेशीर सूचनांचे अनुपालन करणे जे कर्मचाऱ्यांना आणि कंपनीला लागू आहेत

### हितसंबंधातील संघर्ष टाळणे

अशी शक्यता आहे की कर्मचाऱ्यांचे वैयक्तिक हितसंबंध आणि कंपनीसाठी असलेली त्यांची कर्तव्ये यामध्ये संघर्ष उदभवू शकतो. यामध्ये अशा परिस्थिती सामिल असू शकतात जेथे कर्मचाऱ्यांचे:

- कंपनीसह एखाद्या व्यवहारामध्ये हितसंबंध असू शकतात;
- अशा व्यक्तीसह वैयक्तिक किंवा आर्थिक संबंध असू शकतात जे कंपनीसह व्यवहार करत आहेत; किंवा
- कर्मचारी ज्यांच्यावर देखरेख करत आहेत अशा व्यक्तीसह वैयक्तिक संबंध असू शकतात, ज्यामध्ये अशी स्थिती सामिल आहे जेथे कर्मचारी आणि त्यांचे ज्या व्यक्तीशी संबंध आहेत अशा व्यक्तीच्या मध्ये अहवाल देण्याच्या क्रमामध्ये इतर लोक आहेत.

कर्मचाऱ्यांनी अशा स्थिती ओळखणे आणि त्यांचे योग्य प्रकारे व्यवस्थापन करणे आवश्यक आहे जेथे त्यांचे हितसंबंध आणि कंपनीसाठी त्यांची कर्तव्ये यामध्ये संघर्ष सामिल असू शकतो, किंवा असल्याचे दिसून येऊ शकते. जर असा विश्वास करण्यासाठी वाजवी आधार असेल की हितसंबंध आणि कर्तव्यांमधील असा संघर्ष अस्तित्वात आहे किंवा अस्तित्वात असल्याची धारणा होत आहे, तर कर्मचाऱ्यांनी त्यांच्या विभाग प्रमुखांसह हितसंबंधांच्या तपशीलांविषयी चर्चा केली पाहिजे. वैयक्तिक नातेसंबंधांशी संबंधित असलेल्या समस्यांमध्ये, कर्मचाऱ्यांनी मानव संसाधन विभागाच्या प्रमुखांसह त्यांच्या हितसंबंधांची चर्चा केली पाहिजे.

### पदाचा उचित वापर

कर्मचाऱ्यांनी त्यांच्या पदाचा वापर नेहेमी प्रामाणिकपणे, सदभावाने आणि कंपनीच्या हितामध्ये केला पाहिजे. कर्मचाऱ्यांनी आपले आचरण अशा प्रकारे राखले पाहिजे ज्यामुळे ते किंवा कंपनीची अप्रतिष्ठा होणार नाही.

कर्मचाऱ्यांनी त्यांचे अधिकार आणि त्यांची कर्तव्ये नेहेमी काळजीपूर्वक आणि योग्य परिश्रमासह पार पाडली पाहिजेत. याचा अर्थ जेव्हा कर्मचारी एखादा निर्णय घेतो:

- ❑ तो निर्णय सदभावाने आणि योग्य हेतूसाठी घेतलेला आहे;
- ❑ कर्मचाऱ्यांना निर्णयाच्या विषयवस्तु विषयी वाजवीपणे माहिती दिलेली आहे; आणि
- ❑ कर्मचारी एका तर्कसंगत आधारावर विश्वास करतात की असा निर्णय कंपनीच्या सर्वोत्तम, हितामध्ये आणि जेथे लागू असेल, तेथे जनतेच्या हितामध्ये आहे.

### कर्मचाऱ्यांनी खालील करता कामा नये:

- ❑ मित्र, सहयोगी किंवा नातेवाईकांना कंपनीसह किंवा कंपनीच्या वतीने त्यांच्या व्यवहारांमध्ये कोणताही अनुग्रह करणे किंवा कोणत्याही इतर प्रकारे त्यांच्या पदाचा दुरुपयोग करणे; किंवा

- ❑ कंपनीच्या बाहेरील गतिविधींसाठी पेमेंट किंवा इतर फायदे स्वीकारणे जे कंपनीतील त्यांच्या पदाचा परिणाम म्हणून प्रस्तावित केलेले आहेत.

### कोणतीही लाच न घेणे किंवा भ्रष्टाचारात सामिल न होणे

कर्मचाऱ्यांनी कोणत्याही स्वरूपाची लाच किंवा भ्रष्टाचारामध्ये सामिल होता कामा नये. कर्मचाऱ्यांनी अशी वाजवी पावले उचलण्याची देखील खात्री केली पाहिजे की कोणत्याही व्यक्ती ज्या त्यांना अहवाल देतात ते कंपनीमधील त्यांच्या रोजगाराच्या संबंधाने कोणत्याही प्रकारे लाच किंवा भ्रष्टाचारात सामिल होत नाहीत. हे इतरांनी घेतलेली लाच किंवा केलेला भ्रष्टाचार आणि कर्मचाऱ्यांनी घेतलेली लाच किंवा केलेला भ्रष्टाचार दोन्हीसाठी किंवा, इतर कोणत्याही व्यक्तीपर्यंत विस्तारते ज्यांना ही संहिता लागू आहे.

लाच ही अनुग्रहांच्या किंवा अनुकूल निर्णयांच्या बदल्यात रोख पैसे किंवा इतर पेमेंटपर्यंत मर्यादित नाही. त्यामध्ये एखादी निर्णयाधीन कृती किंवा प्रभावाचा वापर प्रेरित किंवा लाभदायक करण्याच्या हेतूसाठी काहीही मूल्यवान असे प्रस्तावित करणे, देणे, वचन देणे, मागणे किंवा प्राप्त करणे (जरी प्रत्यक्ष किंवा अप्रत्यक्षपणे) सामिल आहे जरी संबंधित व्यक्ती खाजगी किंवा सार्वजनिक क्षेत्रातील किंवा कोणत्याही देशात असो किंवा देशामधून आलेली असो अथवा नसो. 'मूल्यवान' यामध्ये रोख रक्कम, भेटी, पाहुणचार, व्यक्तिगत, कौटुंबिक, सामाजिक किंवा शैक्षणिक अनुग्रह किंवा इतर आर्थिक किंवा विना-आर्थिक लाभ किंवा फायदे सामिल असू शकतात. भेटी किंवा पाहुणचाराची देवाणघेवाण (प्रवास आणि निवासासह) ही तडजोड असू शकते किंवा तडजोड केल्याप्रमाणे दिसू शकते आणि ते लाच किंवा भ्रष्टाचाराप्रमाणे होऊ शकते.

आचरणाची काही उदाहरणे जी लाच घेणे किंवा भ्रष्टाचारी वर्तनाच्या समान होऊ शकतात ती पुढीलप्रमाणे:

- ❑ अशी माहिती देण्याच्या बदल्यात पैसे किंवा इतर लाभ स्वीकारणे जी कर्मचाऱ्याला कंपनीसाठी काम करण्याच्या परिणामी प्राप्त झालेली आहे;
- ❑ योग्य उमेदवाराची निवड करताना प्राधान्य दिले जाण्यासाठी किंवा कंपनीला उमेदवार पुरवणाऱ्या रिक्तमेंट एजन्सीचा वापर करण्यासाठी फायदा प्राप्त करणे; किंवा
- ❑ सरकारी अधिकाऱ्यांना त्यांच्या एखाद्या निर्णयामध्ये प्रभावित करण्याच्या हेतूने त्यांना पैसे किंवा इतर फायदा देणे किंवा प्रस्तावित करणे.

### इतर रोजगार किंवा व्यवसायामध्ये सामिल होणे

कर्मचाऱ्यांनी इतर रोजगार किंवा व्यवसाय गतिविधी (सवेतन किंवा विनावेतन गतिविधींसह) मध्ये सामिल होता कामा नये ज्या त्यांना कंपनीमधील त्यांच्या पदाचा परिणाम म्हणून प्रस्तावित केलेल्या आहेत किंवा ज्यामुळे कंपनीसाठी असलेल्या त्यांच्या बंधनांसह संघर्ष निर्माण होऊ शकतो किंवा, अन्यथा त्यावर प्रभाव होऊ शकतो.

### तृतीय पक्षांसह न्याय्य व्यवहार

कर्मचाऱ्यांनी कंपनीसाठी आणि कंपनीच्या वतीने केलेल्या त्यांच्या सर्व व्यवहारांमध्ये प्रामाणिकपणे आणि न्याय्यपणे काम केले पाहिजे. कोणतेही वास्तविक किंवा मानले गेलेले हितसंबंधांचे संघर्ष त्यांच्या विभाग प्रमुखाकडे प्रकट केले पाहिजेत.



## भेटी, पाहुणचार आणि इतर फायदे

कंपनीमधील त्यांच्या कामाच्या दरम्यान, कर्मचाऱ्यांनी भेटी, पाहुणचार आणि इतर फायदे देताना किंवा घेताना काळजी घेतली पाहिजे. कर्मचाऱ्यांनी पुढील करता कामा नये:

- भेट, पाहुणचार किंवा इतर फायदा देणे (त्यांच्या स्वतःच्या पैशांनी किंवा कंपनीच्या पैशांनी) किंवा प्राप्त करणे जे कंपनीमधील त्यांच्या अधिकृत क्षमतेमध्ये त्यांच्या निर्णयासह तडजोड करू शकते (किंवा तडजोड केल्यासारखे दिसू शकते), इतर व्यक्ती किंवा संस्थासह असलेल्या संबंधाचे नुकसान करू शकते किंवा एखादी व्यक्ती किंवा व्यक्तींच्या समूहासाठी अनुकूलता सूचित करू शकते;
- कोणतेही व्यक्तिगत आर्थिक पेमेंट, रोख रकमेच्या समावेशासह तृतीय पक्षाकडून स्वीकारणे, ज्यांच्यासह कंपनीमधील त्यांच्या कामाच्या दरम्यान ते व्यवहार करतात; किंवा
- तृतीय पक्षाने भरलेले कोणतेही प्रवास भाडे किंवा निवास खर्च स्वीकारणे, फक्त याशिवाय की त्यासाठी विभागाच्या प्रमुखाकडून पूर्व मान्यता मिळालेली आहे.

## सिंधुजा पुढील अंमलात आणेल:-

- खुल्या आणि न्याय्य भरती प्रथेची बाब म्हणून कायदेशीर मार्गाने सार्वजनिक क्षेत्रामध्ये जसे स्थानिक वर्तमानपत्रांमध्ये सर्वसाधारण रिक्तपत्रे जाहिराती, वेब जाहिराती, वॉक-इन मुलाखती इत्यादीद्वारे किंवा रिक्तपत्रे एजन्सीचा वापर करून आमच्याद्वारे इतर MFIकडील कर्मचारी नियुक्त करण्यावर किंवा याच्या उलट करण्यासाठी कोणतेही निर्बंध न घालण्याच्या धोरणाला परवानगी देणे.
- जेव्हा जेव्हा कंपनी इतर MFIकडून कर्मचाऱ्यांची भरती करेल, तेव्हा पूर्वीच्या नियुक्त्याकडून संदर्भ तपासणी प्राप्त करणे अनिवार्य असेल. सध्याच्या नियुक्त्याकडून संदर्भ तपासणी फक्त त्यावेळी प्राप्त केली जाईल जेव्हा एखादा प्रस्ताव दिलेला असेल आणि संभाव्य कर्मचाऱ्याला प्रस्ताव पत्र जारी केलेले असेल.
- कंपनी नेहेमी संदर्भ तपासणीला प्रतिसाद देईल. ते सोडून जाणाऱ्या कर्मचाऱ्याकडून दिलेल्या सूचना कालावधीचा नेहेमी सन्मान करतील. ते कर्मचाऱ्याची श्रेणी/पातळी कोणतीही असली तरी, पूर्वीच्या MFI नियुक्त्याकडून मुक्तता पत्र मिळाल्याशिवाय इतर MFIच्या कर्मचाऱ्याची नियुक्ती करणार नाहीत तथापि .यासाठी आम्ही अपवाद करू शकतो उदाहरणार्थ, जेथे पूर्वीचा नियुक्ता (MFI) संदर्भ तपासणीच्या विनंतीला 30 दिवसांच्या आत प्रतिसाद देण्यात अपयशी ठरला आहे.
- कंपनी सोडून जाणाऱ्या कर्मचाऱ्याला असे मुक्तता पत्र प्रदान करेल जर त्याने/तिने योग्य सूचना दिलेली आहे, कामाचा भार सुपूर्द केला आहे आणि MFIकडे असलेल्या सर्व थकीत देयांची पूर्तता केलेली आहे, फक्त कर्मचाऱ्याने केलेली फसवणूक किंवा एकूण गैरवर्तनाची सिद्ध झालेली प्रकरणे वगळून.
- जेव्हा जेव्हा कंपनी अशा कर्मचाऱ्याची भरती करेल जे इतर MFI मध्ये शाखा व्यवस्थापक पदापर्यंतच्या श्रेणीला काम करत होते, तेव्हा सदर कर्मचाऱ्याला त्याच भागामध्ये 1 वर्षांच्या कालावधीसाठी नियुक्त केले जाणार नाही जेथे तो/ती अगोदरच्या नियुक्त्याकडे काम करत होते.
- कंपनी त्यांच्या सर्व कर्मचाऱ्यांच्या किंवा बाह्य एजन्सीच्या कर्मचाऱ्यांच्या अनुचित वर्तनासाठी जबाबदार असेल.

## प्रशिक्षण आणि पर्यवेक्षण:

सिंधुजा त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना उचित ग्राहक वर्तनामध्ये प्रशिक्षित करेल. प्रशिक्षणाचे काही विभाग खाली नमूद केले आहेत:

1. ग्राहकांसह स्वीकारणीय भाषेमध्ये आणि आदरपूर्वक पद्धतीने व्यवहार करणे आणि ग्राहकांच्या आत्मविश्वासाला आणि दीर्घ-कालीन संबंधाला प्रोत्साहन देण्यासाठी कोणतेही प्रयास कमी पडू न देणे.
2. ग्राहकांच्या स्थानी थकीत देयांची वसूली करण्यासाठी भेट देताना सभ्यपणा आणि शिष्टाचार पाळणे.
3. देयांचे संकलन करण्यासाठी कॉल करताना/भेट देताना अनुचित प्रसंग जसे कौटुंबिक शोक किंवा इतर आपत्तीजनक प्रसंग टाळणे.
4. कोणतेही गैरवर्तन टाळणे जे कोणत्याही प्रकारे धमकी किंवा हिंसाचार सुचवेल.
5. वसूली सामान्यपणे फक्त एका "केंद्र" म्हटले जाणाऱ्या मध्यवर्ती नियुक्त ठिकाणीच केली जाण्याची खात्री करणे जसे कर्जदारांनी कर्ज प्रक्रियेच्या प्रारंभी सहमत केले आहे आणि त्यांच्या गट प्रस्तावामध्ये सूचित केलेले आहे.
6. खात्री करणे की क्षेत्र कर्मचारी कर्जदाराच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या ठिकाणी वसूली करतील फक्त जर कर्जदार मध्यवर्ती नियुक्त ठिकाणी उपस्थित राहाण्यात 2 किंवा जास्त सलग प्रसंगी अपयशी ठरला आहे.
7. दिवसाच्या आणि रात्रीच्या अयोग्य वेळी ग्राहकांना भेटण्याचे टाळणे; विशिष्टपणे, ग्रामीण आणि शहरी वातावरण/स्थानिक आचार विचार लक्षात घेऊन ग्राहकांना सकाळी 9:00 च्या अगोदर किंवा संध्याकाळी 6:00 नंतर न भेटणे.
8. कर्जदारांची नावे प्रसिद्ध करण्याचे टाळणे
9. खात्री करणे की कर्मचारी कर्जदाराची कर्जाची सीमा किंवा परतफेड न केल्यास होणाऱ्या परिणामांविषयी दिशाभूल करणार नाहीत.
10. खात्री करणे की कर्मचारी कर्जदाराचे नातेवाईक, मित्र किंवा सहकाऱ्यांना त्रास देणार नाहीत.
11. फसवणूक किंवा दुरुपयोग केल्याचा प्रसंग असल्याशिवाय कर्मचाऱ्यांकडून संकलनांची वसूली न करणे.
12. क्षेत्र कर्मचाऱ्यांसाठी आवश्यक असलेली किमान शैक्षणिक गुणवत्ता ही 12वी इयत्तेपर्यंत पूर्ण केलेले शिक्षण असेल, आणि त्यामध्ये कार्यात्मक प्रशिक्षण सामिल असेल (पर्यवेक्षक /वरिष्ठ क्षेत्र कर्मचाऱ्यांच्या मार्गदर्शनामध्ये क्लास-रूम आणि प्रत्यक्ष काम दोन्ही प्रकारे) ज्यामध्ये इतर प्रक्रियात्मक हस्तपुस्तिकांव्यतिरिक्त त्यांच्या मानक परिचालन प्रक्रिया (SOP), उत्पादन आणि क्रेडिट धोरण, उचित प्रथा आणि आचार संहिता सामिल असतील.
13. खात्री करणे की क्षेत्र कर्मचाऱ्यांनी आचार संहितेचे पालन न केल्याच्या प्रकरणात दंड लागू केला जाईल.
14. ग्राहकांसह उचित वर्तनाशी संबंधित प्रशिक्षण हे संलग्नता प्रशिक्षणाचा आणि रिफ्रेशर प्रशिक्षणाचा देखील एक भाग बनवला जाईल.
15. कंपनीकडे वसूली एजन्टची नियुक्ती करण्यासाठी संपूर्णपणे योग्य परिश्रमासह अंमलात आणलेली प्रक्रिया स्थापित असेल ज्यामध्ये वसूली प्रक्रियेमध्ये सामिल असलेल्या व्यक्ती अंतर्भूत असतील. कंपनी खात्री करेल की त्यांच्याद्वारे नियुक्त केलेले वसूली एजन्ट त्यांच्या कर्मचाऱ्यांशी संबंधित पूर्ववर्ती प्रसंगांची पडताळणी करतील, ज्यामध्ये पोलिस पडताळणी सामिल असेल. तसेच कंपनी निर्णय घेईल की किती कालावधीनंतर पूर्ववर्ती प्रसंगांची पुन्हा पडताळणी केली जावी.
16. रितसर सूचना आणि उचित अधिकृततेची निश्चिती करण्यासाठी, कंपनी वसूली प्रक्रियेचा प्रारंभ करताना वसूली

एजन्टचे तपशील कर्जदारांना पुरवेल. एजन्ट कंपनीने किंवा एजन्सीने दिलेल्या ओळखपत्रासह सूचना आणि अधिकृतता पत्राची एक प्रत देखील त्यांच्यासोबत ठेवतील. अधिक पुढे, जेथे वसूली प्रक्रियेच्या दरम्यान कंपनीद्वारे वसूली एजन्ट बदलला गेलेला असेल, कंपनीद्वारे कर्जदाराला अशा बदलाविषयी सूचित केले जाईल आणि अतिरिक्तपणे, नवीन एजन्ट देखील त्याच्या ओळखपत्रासह सूचना आणि अधिकृतता पत्र सोबत ठेवेल. इतर तपशीलांसोबत, सूचना आणि अधिकृतता पत्रामध्ये वसूली एजन्सी आणि कंपनीचे संपर्क तपशील देखील सामिल असतील. कंपनीद्वारे नियुक्त केलेल्या वसूली एजन्सीचे अद्यतन तपशील REच्या वेबसाइटवर देखील प्रदर्शित केले जातील.

## 6. ग्राहक शिक्षण

उपलब्ध असलेली वित्तीय उत्पादने आणि सेवांच्या तुलनेत ग्राहकाकडे असलेले पर्याय, निवडी आणि जबाबदाऱ्यांविषयी जागृतीत वाढ करण्यासाठी कंपनीकडे एक समर्पित प्रक्रिया स्थापित असेल.

नवीन ग्राहकांना कर्जदार म्हणून त्यांचे हक्क समजून घेण्यात मदत करण्यासाठी संस्थेची धोरणे आणि प्रक्रियांविषयी माहिती दिली जाईल.

## 7. डेटा शेयर करणे

कंपनी RBI द्वारे मान्यता प्राप्त असलेल्या सर्व क्रेडिट ब्युरोना ग्राहकांचा संपूर्ण डेटा, जसे क्रेडिट ब्युरोद्वारे डेटा सादरीकरणाची वारंवारता विहित केलेली असेल त्यानुसार शेयर करण्यासाठी सहमत आहे.

## 8. प्रतिक्रिया /तक्रार निवारण यंत्रणा

जे ग्राहक वसूलीशी संबंधित तक्रारींसह कोणत्याही समस्यांसाठी तक्रार/प्रतिक्रिया पाठवू इच्छितात ते खालील प्रणाली वापरू शकतात. वेळ: सकाळी 10 ते संध्याकाळी 5 वाजेपर्यंत (सोमवार ते शुक्रवार)

### स्तर 1: शाखा स्तर

- ग्राहक शाखेमध्ये शाखा व्यवस्थापकाशी संपर्क साधू शकतात किंवा त्यांच्या अधिकृत फोन नंबरवर त्यांना कॉल करू शकतात.
- ग्राहक त्यांच्या तक्रारी शाखा कार्यालयातील तक्रार रजिस्टर/सूचना पेटीमध्ये नोंदवू शकतात.

### स्तर 2: ग्राहक सेवा मदत कक्ष

ग्राहकांना शाखा कार्यालयातून 3 कामाच्या दिवसांमध्ये प्रतिसाद मिळाला नाही तर ग्राहक त्यांच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठी आमच्या मदत कक्ष प्रतिनिधींना कॉल करू शकतात जे खालील क्रमांकावर उपलब्ध असतात.

टोल फ्री नंबर: 18005728721 (सोमवार ते शुक्रवार, सकाळी 9 ते दुपारी 1 आणि दुपारी 2 ते संध्याकाळी 5 पर्यंत)

**स्तर 3: तक्रार  
निवारण अधिकारी**

जर ग्राहक सेवा मदत कक्षामधून प्राप्त झालेल्या प्रतिसादासह ग्राहक समाधानी नसतील किंवा त्यांना आमच्याकडून 3 कामाच्या दिवसात प्रतिसाद मिळाला नाही तर ते तक्रार निवारण अधिकार्याला [grievance@sindhujamicrocredit.com](mailto:grievance@sindhujamicrocredit.com) यावर इ-मेल पाठवू शकतात किंवा खाली नमूद केलेल्या पत्त्यावर आम्हाला पत्र पाठवू शकतात.

**तक्रार निवारण अधिकारी** सिंधुजा  
मायक्रोक्रेडिट प्रा. लि.

कार्यालय क्र. 601 - 607, 6वा मजला, टॉवर ए,  
नॉयडा वन, प्लॉट नं. 8, ब्लॉक B, सेक्टर 62, नॉयडा,  
जिल्हा : गौतम बुद्ध नगर, उत्तर प्रदेश - 201307

कंपनी 5 कामाच्या दिवसांमध्ये प्रतिसाद दिला जाण्याची निश्चिती करेल.

जर ग्राहकाला कंपनीकडून 5 कामाच्या दिवसात उत्तर मिळाले नाही तर, ग्राहक MFIN टोल फ्री क्र:18001021080 येथे संपर्क साधू शकतात.

जर तक्रारदार मिळालेल्या प्रतिसादासह समाधानी नसेल किंवा निर्दिष्ट केलेल्या कालावधीत प्रतिसाद मिळण्यात अपयश आल्यास, ग्राहक रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण विभागाच्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकार्याकडे अपील करू शकतात ज्यांच्या अधिकारक्षेत्राच्या अंतर्गत सिंधुजाचे नोंदणीकृत कार्यालय येते. DNBS, RBI यांचा पत्ता खाली दिलेला आहे:

डेप्युटी जनरल मॅनेजर  
रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया  
नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग (DNBS)  
एम. जी. मार्ग, पी.बी.क्र.82/142, कानपूर-208001  
टेलि: 0512-230 3277/ 0512-230 6246 (इमेल  
आयडी; dnbskanpur@rbi.org.in)