


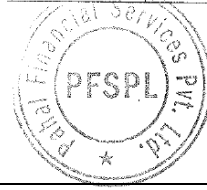
पहल (पीएचएएल) फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड


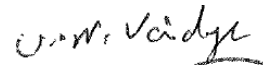
निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर जारी दिशानिर्देश

सत्यापित किया गया

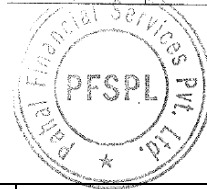
नाम	पदनाम	हस्ताक्षर	दिनांक
सुश्री निकिता शर्मा	कंपनी सचिव		05/05/2023

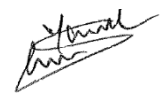
समीक्षा की गई



नाम	पदनाम	हस्ताक्षर	दिनांक
श्री गिरिधारी बेहरा	प्रमुख लेखापरीक्षा एवं जोखिम		05/05/2023
श्री उज्ज्वल वैद्य	उप प्रबंधक, संचालन		05/05/2023

तैयार किया गया



नाम	पदनाम	हस्ताक्षर	दिनांक
श्री यश शाह गिरिधारी बेहरा	सहायक कंपनी सचिव		05/05/2023

दिनांक 05 मई, 2023 को आयोजित बोर्ड की बैठक में निष्पक्ष व्यवहार संहिता का अनुमोदन निदेशक मंडल द्वारा किया गया।

निष्पक्ष व्यवहार संहिता

*** यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता संयुक्त देयता समूहों, व्यक्तिगत ऋणों और प्रतिभूत ऋणों पर लागू है।***
पहल फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड (इसमें इसके बाद में इसे "पीएफएसपीएल" के रूप में जाना जाएगा) निर्धन और कम आय वाले परिवारों को माइक्रोफाइनेंस सुविधा प्रदान कर रहा है। यह संगठन विद्वान, अनुभवी चिकित्सकों और पेशेवरों की संतुलित टीम द्वारा संचालित किया जाता है। बोर्ड द्वारा अपनाई गई " निष्पक्ष व्यवहार संहिता" निम्नलिखित हैं।

ऋण आवेदन एवं प्रोसेसिंग

- उधारकर्ता के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- ऋण आवेदन प्रपत्र में वे सभी आवश्यक जानकारी शामिल होंगे जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य उधारदाताओं द्वारा प्रस्तावित निबंधन और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में ऋण के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों आदि का उल्लेख होगा
- पीएफएसपीएल भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के केवाईसी मानदंडों का अनुपालन करने के लिए उधारकर्ताओं से सभी आवश्यक दस्तावेज एकत्र करेगा।
- एमएफआई ऋणों पर ली जाने वाली न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को पीएफएसपीएल की वेबसाइट, इसके सभी शाखा परिसरों और कंपनी द्वारा जारी अन्य साहित्य में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।
- ऋण आवेदन में ऋण प्राप्त करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों की सूची शामिल होगी।
- उधारकर्ता को जारी किए गए ऋण कार्ड में समय-समय पर आरबीआई द्वारा विनिर्दिष्ट सभी प्रासंगिक विवरण शामिल होंगे। (एमएफआई ऋण)
- पीएफएसपीएल एक तथ्य पत्रक प्रदान करेगा जिसमें मूल्य निर्धारण संबंधी सभी जानकारी और उधारकर्ता से लिए गए शुल्क के साथ-साथ ऋण उत्पाद के सभी आवश्यक विवरण शामिल होंगे। (एमएफआई ऋण)।

पीएफएसपीएल सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देना सुनिश्चित करेगा। सांकेतिक समय सीमा जिसके भीतर ऋण प्रस्तावों पर कार्रवाई की जाएगी (जो ऋण श्रेणी के आधार पर भिन्न हो सकती है) संभावित उधारकर्ताओं को बताई जाएगी।

ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- पीएफएसपीएल उधारकर्ता को स्वीकृत पत्र या अन्यथा, वार्षिक ब्याज की दर और उसके आवेदन की विधि सहित निबंधन और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि के माध्यम से उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में लिखित रूप में बताएगा और उधारकर्ता द्वारा इन निबंधन और शर्तों की स्वीकृति को रिकॉर्ड में रखेगा।

- b. पीएफएसपीएल किसी भी उधारकर्ता से विलंबित भुगतान/पूर्व-भुगतान शुल्क पर कोई दंडात्मक ब्याज दर नहीं लगाएगा और कोई प्रतिभूति जमा/मार्जिन निर्धारित नहीं करेगा।^{SA} प्रतिभूत संपत्ति व्यवसाय के लिए उपयुक्त नहीं
- c. पीएफएसपीएल यह सुनिश्चित करेगा कि संवितरण से पूर्व या समय पर ऋण करार पूरी तरह से पढ़ा जाए और उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में समझाया जाए। उधारकर्ताओं द्वारा अनुरोध किये जाने पर करार की एक प्रति उसे प्रदान की जाएगी।
- d. पीएफएसपीएल परिवार/उधारकर्ता/सह-उधारकर्ता के मौजूदा ऋण पुनर्भुगतान दायित्वों का विवरण प्राप्त करने के लिए सभी ऋण आवेदनों के लिए क्रेडिट ब्यूरो रिपोर्ट प्राप्त करेगा। कंपनी क्रेडिट ब्यूरो रिपोर्ट के आधार पर उधारकर्ताओं को ऋण की स्वीकृति पर सूचित निर्णय लेगी।

निबंधन एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

- a. पीएफएसपीएल संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित निबंधन और शर्तों में किसी भी परिवर्तन के बारे में उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में सूचित करेगा। पीएफएसपीएल इस बात को सुनिश्चित करेगा कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावी हों।
- b. पीएफएसपीएल सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर किसी भी वैध अधिकार या पीएफएसपीएल द्वारा उधारकर्ता के लिए किए गए किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन सभी प्रतिभूतियों को बेच देगा। यदि सेट-ऑफ के इस तरह के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा जिनके अंतर्गत पीएफएसपीएल प्रासंगिक दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का वह हकदार है।^{SA}केवल व्यक्तिगत ऋण और प्रतिभूत संपत्ति व्यवसाय के लिए लागू

सामान्य

- a. पीएफएसपीएल ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता/सदस्य के मामलों में हस्तक्षेप से परहेज करेगा। (जब तक कि नई जानकारी, जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं की गई हो, हमारे संज्ञान में न आई हो)।
- b.
- c. पीएफएसपीएल उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण के अनुरोध, सहमति या अन्यथा कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, को अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित करने के लिए बाध्य होगा। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदा शर्तों के अनुसार होगा। ऋणों की वसूली के मामले में, पीएफएसपीएल को अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेना चाहिए, जैसे विषम समय में उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। पीएफएसपीएल यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से बातचीत करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है। (^{SA}अधिक जानकारी के लिए पीएफएसपीएल आचार संहिता देखें)
- d. पीएफएसपीएल के पास संगठन के भीतर बोर्ड द्वारा अनुमोदित शिकायत निवारण तंत्र है। शिकायत निवारण तंत्र को सभी कार्यालयों और पीएफएसपीएल की वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा। कंपनी हमेशा बोर्ड द्वारा अनुमोदित प्रासंगिक कारकों जैसे फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम इत्यादि पर विचार करते हुए मूल्य निर्धारण नीति के अनुसार ब्याज आधारित मॉडल अपनाएगी।

कंपनी औपचारिक संचार, सभी कार्यालयों/शाखा परिसरों में प्रदर्शन, कंपनी की वेबसाइट और कंपनी द्वारा जारी अन्य साहित्य के माध्यम से उत्पादों के विभिन्न सेटों के लिए न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों का खुलासा करेगी। कंपनी की स्वीकृति पत्र/ऋण कार्ड में ब्याज दर का स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाएगा।

e.

f. ब्याज की दर वार्षिक आधार पर ली जाएगी, प्रोसेसिंग शुल्क आरबीआई द्वारा निर्धारित सीमा से अधिक नहीं होगा और सदस्य और पति/पत्नी/सह-उधारकर्ता के ऋण कवर के लिए बीमा प्रीमियम लागू होगा।

ब्याज दर और ऋण के अन्य घटकों को भी कंपनी के सभी कार्यालयों और वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा और जब भी ब्याज दर में किसी प्रकार का परिवर्तन होगा तो इसे अद्यतन किया जाएगा।

g. पीएफएसपीएल के पास उधारकर्ता के साथ संविदा/ऋण करार में एक अंतर्निहित पुनः अधिकार में लेना खंड है जो कानूनी रूप से प्रवर्तनीय है। पारदर्शिता सुनिश्चित करने हेतु, संविदा/ऋण करार के निबंधन और शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान भी शामिल होंगे:

(a) अधिकार में लेने से पहले नोटिस की अवधि

(b) परिस्थितियाँ जिनके तहत नोटिस की अवधि माफ की जा सकती है

(c) प्रतिभूति को अपने अधिकार में लेने की प्रक्रिया

(d) संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण के पुनर्भुगतान के लिए उधारकर्ता को अंतिम मौका दिए जाने के संबंध में एक प्रावधान

(e) उधारकर्ता को पुनः अधिकार में देने की प्रक्रिया

(f) संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया

g. उन्होंने उधारकर्ता के अनुरोध पर ऐसे निबंधनों और शर्तों की एक प्रति उपलब्ध कराई।^{SA} **“केवल प्रतिभूत परिसंपत्तियों के व्यवसाय के लिए लागू है”**

h. पीएफएसपीएल पारदर्शी और उचित ऋण प्रथाओं के प्रति हमारी प्रतिबद्धता को व्यक्त करते हुए स्थानीय भाषा में एक बयान जारी करेगा और इसे कार्यालय परिसर और ऋण कार्ड में प्रदर्शित किया जाएगा।

i. फील्ड स्टाफ को उधारकर्ताओं के मौजूदा ऋण के संबंध में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा।

j. उधारकर्ताओं को दिया जाने वाला प्रशिक्षण निःशुल्क होगा। फील्ड स्टाफ को इस तरह का प्रशिक्षण देने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा और उधारकर्ताओं को ऋण/अन्य उत्पादों से संबंधित प्रक्रिया और प्रणालियों के बारे में पूरी तरह से अवगत कराया जाएगा।

k. ब्याज की प्रभावी दर और पीएफएसपीएल द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली को इसके सभी कार्यालयों और इसके द्वारा जारी साहित्य (स्थानीय भाषा में) और इसकी वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा। इसमें संपर्क विवरण के साथ शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण, आरबीआई के प्रभारी अधिकारी का संपर्क नंबर के साथ विवरण होगा, यदि शिकायत/विवाद का समाधान एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है।

एक घोषणा किया जाएगा कि कर्मचारियों के अनुचित व्यवहार को रोकने और समय पर शिकायत निवारण के लिए पीएफएसपीएल जवाबदेह होगा, ऋण करार में और निष्पक्ष व्यवहार संहिता (सभी कार्यालय परिसरों और वेबसाइट पर स्थानीय भाषा में) में भी उपलब्ध कराया जाएगा।

महत्वपूर्ण विशेषताओं के साथ ऋण उत्पाद कार्यालय परिसर और वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किए जाएंगे।

पीएफएसपीएल आरबीआई के केवाईसी दिशानिर्देशों का पालन करेगा और उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता सुनिश्चित करने के लिए उचित परिश्रम किया जाएगा।

नियम और शर्तों, दावा निपटान, नामांकन इत्यादि सहित गैर-क्रेडिट उत्पादों का विवरण, यदि कोई हो, स्थानीय भाषा में विस्तार से बताया जाएगा और आवेदक से आवश्यक सहमति प्राप्त की जाएगी।

कंपनी किसी भी अनुचित कर्मचारी व्यवहार और उधारकर्ताओं के लिए समय पर शिकायत निवारण प्रदान करने के लिए अपनी जवाबदेही घोषित करेगी।

संग्रहण प्रक्रिया

संयुक्त दायित्व समूह:

पहल ऋण की वसूली के संबंध में एनबीएफसी-एमएफएल (रिजर्व बैंक) के दिशानिर्देश, 2011 का पालन करेगा जो केवल उधारकर्ता और पीएफएसपीएल द्वारा पारस्परिक रूप से तय किए गए केंद्रीय विनिर्दिष्ट स्थान पर किया जाएगा। तथापि, यदि उधारकर्ता लगातार दो या दो से अधिक अवसरों पर विनिर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है, तो फील्ड स्टाफ को उधारकर्ता के निवास स्थान या कार्यस्थल पर वसूली करने की अनुमति दी जाएगी।

अन्य:

ऋण का संग्रहण ईसीएस के माध्यम से किया जाएगा और ईसीएस के अस्वीकृत होने की स्थिति में संग्रहण ग्राहक से उसके उपलब्ध स्थान और समय पर नकद में किया जाएगा।

पीएफएसपीएल द्वारा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ऋण के आवेदन की प्रक्रिया बोज़िल न हो और ऋण संवितरण अच्छी तरह से परिभाषित प्रक्रिया के माध्यम से पूर्व-निर्धारित समय-सारणी के अनुसार किया जाए।

ऋण करार/ऋण कार्ड में प्रकटीकरण

पीएफएसएल के पास बोर्ड द्वारा अनुमोदित, मानक ऋण करार अधिमानतः स्थानीय भाषा में होगा।

ऋण करार में निम्नलिखित का खुलासा किया जाएगा: ^{SA} **व्यक्तिगत ऋण और प्रतिभूत परिसंपत्ति व्यवसाय के लिए कुछ शर्तें लागू नहीं हैं।**

- लोन के सभी निबंधन और शर्तें।
- लगाई जाने वाली ब्याज दर, उसके आवेदन की विधि, अधिरोपित प्रोसेसिंग शुल्क और सदस्य के लिए लागू बीमा प्रीमियम। खुदरा वित्त में उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए ब्याज की दर और जोखिम के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण और ब्याज की विभिन्न दरों को चार्ज करने के औचित्य का खुलासा उधारकर्ताओं को उनके आवेदन पत्र में किया जाएगा और स्वीकृति पत्र / ऋण कार्ड / तथ्य पत्रक में स्पष्ट रूप से उन्हें सूचित किया जाएगा। (एमएफआई ऋण पर लागू नहीं)
- एमएफआई ऋण के विलंबित भुगतान के लिए कोई जुर्माना शुल्क नहीं।
- ऋण प्राप्त करने की शर्त के रूप में स्वयं या तीसरे पक्ष द्वारा उधारकर्ता से कोई प्रतिभूति जमा/मार्जिन नहीं लिया जा रहा है।

- ऋण अनुदान और पहली किस्त की चुकौती की नियत तारीख के बीच अधिस्थगन।
- उधारकर्ता डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा और ग्राहक की सहमति के बिना कोई भी डेटा तीसरे पक्ष के साथ साझा नहीं किया जाएगा जब तक कि वह विनियमन द्वारा आवश्यक न हो।
- ऋण का अनुदान कंपनी या तीसरे पक्ष द्वारा प्रस्तावित किए गए किसी अन्य उत्पाद/सेवाओं से जुड़ा नहीं है।
- शिकायत निवारण तंत्र।
- आरबीआई द्वारा निर्धारित पारदर्शिता और निष्पक्ष ऋण देने की प्रथाओं के प्रति प्रतिबद्धता।
- कंपनी अनुचित कर्मचारी व्यवहार को रोकने और समय पर शिकायत निवारण के लिए जवाबदेह होगी।
- कंपनी अपने सभी ग्राहकों को उनके नकदी प्रवाह के आधार पर साप्ताहिक, पाक्षिक या मासिक के बीच चयन करने के लिए पुनर्भुगतान आवृत्ति का विकल्प देगी।

पीएफएसपीएल ऋण वितरण के बाद निम्नलिखित जानकारी सहित ऋण कार्ड जारी करेगा:

- उधारकर्ता की पहचान और प्रासंगिक जानकारी।
- ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियाँ स्थानीय भाषा में होंगी।
- ब्याज की वार्षिक दर, प्रोसेसिंग शुल्क, बीमा आदि।
- ऋण के मुख्य निबंधन और शर्तें।
- प्राप्त किस्तों और अंतिम भुगतान सहित पुनर्भुगतान के लिए हमारी स्वीकृतियाँ।
- नोडल अधिकारी के नाम और संपर्क नंबर के साथ शिकायत निवारण प्रणाली
- जारी किए गए गैर-क्रेडिट उत्पाद उधारकर्ताओं और शुल्क संरचना की पूर्ण सहमति से होंगे
- ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियाँ स्थानीय भाषा में होंगी।

वसूली के लिए गैर-जबरदस्ती विधि

पीएफएसपीएल यह सुनिश्चित करेगा कि आरबीआई द्वारा निर्धारित केवाईसी दिशानिर्देशों का अनुपालन किया जाए और ऋण देने से पूर्व ग्राहक पर पर्याप्त सम्यक तत्पड़ता बरती जाए।

पीएफएसपीएल अपनी वसूली को केंद्रीय विनिर्दिष्ट स्थान अर्थात् केंद्र बैठकों में एकत्र करेगा। केवल उस स्थिति में जब उधारकर्ता 2 या अधिक अवसरों पर केंद्र की बैठक में भाग लेने में विफल रहता है और भुगतान करने में भी विफल रहता है, तो इसके फील्ड कर्मचारी वसूली के लिए उधारकर्ता के निवास स्थान या कार्यस्थल पर जाएंगे।

पीएफएसपीएल यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों की भर्ती, प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण के मामले में एक नीति के रूप में बोर्ड द्वारा अनुमोदित एक समान प्रणाली और प्रक्रिया हो। पीएफएसपीएल की नीति किसी भी अपमानजनक या जबरदस्ती ऋण वसूली/वसूली प्रथाओं को अपनाए बिना उधारकर्ताओं के प्रति उचित व्यवहार विकसित करने के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रमों के माध्यम से फील्ड स्टाफ को प्रशिक्षित करना होगा।

पीएफएसपीएल के पास फील्ड स्टाफ के मूल्यांकन की नीति होगी, जहां आचार संहिता का अनुपालन और ग्राहक संतुष्टि उचित प्रतिकार के लिए मानदंड होंगे।

पीएफएसपीएल आचार संहिता के तहत किसी भी वस्तु का दुरुपयोग करने वाले कर्मचारियों के विरुद्ध आवश्यक अनुशासनात्मक कार्रवाई शुरू करेगा।

पीएफएसपीएल वसूली के लिए किसी भी रिकवरी एजेंट को नियुक्त/आउटसोर्स नहीं करेगा।

आंतरिक नियंत्रण प्रणाली।

पीएफएसपीएल लेखापरीक्षा और आवधिक निरीक्षण सहित उचित आंतरिक नियंत्रण प्रणालियों की स्थापना के लिए उचित नामित व्यक्तियों के साथ निगरानी सेल स्थापित करेगा।