

निष्पक्ष कार्य प्रणाली

आदि चित्रगुप्त फाइनेंस लिमिटेड (एसीएफएल) रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया द्वारा मान्यता प्राप्त बिहार राज्य की प्रथम एनबीएफसी-एमएफआई (गैर-बैंकिंग फाइनेंस संस्था - माइक्रो फाइनेंस) है, जिसका मुख्यालय पटना में है।

एसीएफएल मजबूत मूल्यों पर आधारित, टेक्नोलॉजी संचालित संस्था है, जिसमें उच्च स्तर का ग्राहक केंद्रित सेवा, मजबूत कोर्पोरेट प्रशासन एवं अच्छे नैतिक मूल्यों के अभ्यास शामिल है। साथ ही ग्राहकों को संगठित वित्तीय सेवाओं से जोड़ने की योजना है। हमारे उद्देश्यों में वित्तीय साक्षरता, वित्तीय समावेशन और सशक्तिकरण को प्रोत्साहित करना है। उच्च वित्तीय सेवाएँ वंचित उद्यमियों को आर्थिक और सामाजिक विकास के लिए प्रोत्साहित करता है।

नीति के उद्देश्य

- प्रभावी तरीके से पारदर्शी नीतियों के कार्यान्वयन के लिए दिशानिर्देश तैयार करना।
- विशेष रूप से एसीएफएल के ग्राहकों और कर्मचारियों या अन्य हिस्सेदारों के लिए प्रभावी तरीके से नीति को परिचालित करना।
- निष्पक्ष नीति के पालन के उच्च स्तर को सुनिश्चित करने के लिए समीक्षा करना, साथ ही इसे सुदृढ़ करना।
- ग्राहकों से प्रतिक्रिया शिकायतों को प्राप्त करने के लिए तंत्र तैयार करना।

सुविधा के लिए यह उचित अभ्यास कोड तीन भागों में विभाजित है।

भाग I: सामान्य दिशानिर्देश:

1. निष्पक्ष कार्य प्रणाली प्रधान कार्यालय और शाखा परिसर में प्रदर्शित किया जाएगा।
2. पारदर्शी और निष्पक्ष ऋण देने के प्रति हमारी वचनबद्धता का ब्योरा ऋण पत्रों पर और शाखा परिसर में स्थानीय भाषा में प्रदर्शित किया जाएगा।
3. प्रभावी व्याज दर और शिकायत निवारण तंत्र वेबसाइट पर और सभी शाखाओं में स्थानीय भाषा में प्रदर्शित की जाएगी।
4. एसीएफएल, केवाईसी (KYC) मानदंडों के मुताबिक ग्राहक से प्रासंगिक दस्तावेज एकत्र करेगा। ऋण आवेदन के समय ग्राहकों को सभी आवश्यक जानकारी भी प्रदान की जाएगी ताकि वे अन्य एमएफआई के साथ सार्थक तुलना कर सकें।
5. एसीएफएल प्रत्येक ऋण लेने वालों से स्थानीय भाषा में ऋण अनुबंध करेगा। अनुबंध संस्था के सभी नियमों और शर्तों का विवरण देगा।
6. अनुबंध के तहत भुगतान, संपूर्ण किस्त वसूली अथवा किस्त बढ़ाने का निर्णय ऋण अनुबंध के अनुरूप होगा।
7. उधारकर्ता द्वारा स्वीकृत अनुबंध और अन्य सभी संबंधित दस्तावेजों/रिकॉर्ड संस्था के अधिकृत व्यक्ति द्वारा सुरक्षित और जिम्मेदारी से रखी जाएगी।
8. व्यावसायिक गतिविधियों में डालने से पहले कर्मचारियों को भी प्रशिक्षण दी जाएगी।
9. सभी सदस्यों को समूह में जुड़ने के बाद निःशुल्क अनिवार्य प्रशिक्षण दिया जाता है। इसमें संस्था की जानकारी के साथ, ऋण प्रस्तावना, प्रक्रियाएँ, समूह गारंटी के नियम, वित्त और अनुशासन की मूल बातें आदि मुख्य हैं।
10. ग्राहकों को वित्तीय सेवाओं के संबंध में जानकारी देंगे और सामाजिक जागरूकता पैदा करने का प्रयास करेंगे।
11. हम ऋण अनुबंध के नियम और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर (जब तक कोई छिपी जानकारी एसीएफएल के नोटिस पर नहीं आती है), ऋणी के अन्य मामले में हस्तक्षेप नहीं करेंगे।
12. ग्राहक से वार्तालाप के दौरान संस्था के कर्मचारी हमेशा निम्न सुनिश्चित करेंगे:
 - क. ग्राहक के साथ सभी संवादों के दौरान विनम्र भाषा का उपयोग करें, सुशोभा बनाए रखें और सांस्कृतिक संवेदनशीलता का सम्मान करें।
 - ख. कोई व्यवहार या ऐसा हाव भाव प्रदर्शित न करें जो किसी ग्राहक को किसी तरह के खतरे या हिंसा का संकेत दे।
 - ग. किस्त एकत्र करने के लिए अनुचित अवसरों पर जैसे शोक, बीमारी, आदि पर ग्राहकों के घर न जाएं।
 - घ. अनुचित उत्पीड़न का उपयोग नहीं करें; जैसे उधारकर्ताओं को अजीब घंटे में लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए शक्ति का उपयोग इत्यादि।
 - ङ. ग्राहकों की शिकायतों में कर्मचारियों का सदस्य के साथ कठोर व्यवहार भी करना शामिल है।
 - च. कर्मचारी ग्राहकों से कोई गैरकानूनी धन नहीं एकत्रित करेंगे।
13. उधारकर्ता के हित के लिए संस्था एक शिकायत निवारण अधिकारी नियुक्त करेगी। शिकायत निवारण तंत्र संस्था की वेबसाइट के साथ-साथ संस्था के परिसर में प्रदर्शित किया जाएगा।

भाग II - माइक्रो क्रेडिट प्रक्रिया

ऋण और आवेदन:

- 1.1 उधारकर्ताओं को सभी लिखित या कोई भी संचार स्थानीय भाषा में या किसी ऐसे भाषा में होगा ताकि उधारकर्ता द्वारा समझा जा सके।
- 1.2 ऋण आवेदन प्रपत्र प्रत्येक उधारकर्ता को प्रदान किया जाएगा। जिसमें लोन के नियम और शर्त पर सभी आवश्यक जानकारी शामिल है, ताकि एक सूचित निर्णय लेने में उधारकर्ता को सहायता मिल सके।
- 1.3 ऋण आवेदन पत्र के पावती की रसीद ग्राहकों को दी जाएगी।
- 1.4 ऋण वितरण की प्रक्रिया समय कुशलता से की जाएगी, ताकि उधारकर्ताओं के लिए आसानी होगा।

ऋण मूल्यांकन / ऋण का संवितरण - नियम एवं शर्तें:

- 2.1 ग्राहक मित्र अनिवार्य समूह प्रशिक्षण (सीजीटी) और ऋण मूल्यांकन प्रक्रिया के दौरान, वार्षिक ब्याज दर, ऋण शुल्क, सभी सुविधाओं, नियम और हमारी सेवाओं की बात करेंगे।
- 2.2 उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में समझाया जाएगा। यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ऋण कार्ड और ऋण अनुबंध के माध्यम से उधारकर्ता द्वारा सभी नियम समझे गये हैं और स्वीकार हैं।
- 2.3 संस्था ऋण स्वीकृति, ऋण वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण अनुबंध के शर्तों को - लोन कार्ड (स्थानीय भाषा में) प्रदान करेगी।
- 2.4 संस्था ऋण अनुबंध में (बोल्ड में) देर से चुकौती का कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं और ब्याज मुक्त ऋण प्रीपेमेंट के का उल्लेख करेगी।
- 2.5 आरबीआई के केवाईसी दिशानिर्देशों का अनुपालन किया जाएगा और उधारकर्ता की चुकौती क्षमता सुनिश्चित करने के लिए उचित ऋण अनुमोदन आंकलन किया जाएगा।

ऋण का संवितरण- नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित:

- 3.1 हम उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में नोटिस देंगे, जैसा कि संवितरण अनुसूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादि।
- 3.2 हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव केवल संभावित रूप से प्रभावित होंगे इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को ऋण अनुबंध में शामिल किया जाएगा।
- 3.3 भुगतान करने का निर्णय ऋण अनुबंध के अनुरूप होना चाहिए।
- 3.4 हम सभी देनदारियों के पुनर्भुगतान पर सभी प्रतिभूतियों को या किसी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध दावे या धारणाधिकार के अधीन बकाया राशि के ऋण की प्राप्ति पर छोड़ देंगे जो संस्था के उधारकर्ता के खिलाफ हो सकता है। यदि सेट ऑफ ऑफ का अधिकार का प्रयोग करना है, तो उधारकर्ता को उस दावे के बारे में नोटिस दिया जाएगा जिसमें शेष दावों और शर्तों के बारे में बताया गया है जिसके अंतर्गत एनबीएफसी प्रतिभूतियों को बनाए रखने के हकदार हैं, जब तक प्रासंगिक दावे का निपटारा/भुगतान नहीं किया जाता है।
- 3.5 ऋण की सभी अनुबंध/विमर्श केवल एक केंद्रीय स्थान पर किया जाना चाहिए, अर्थात शाखा परिसर - और इस समारोह में एक से अधिक व्यक्ति शामिल होंगे। इसके अलावा वितरण पर्यवेक्षण होना चाहिए।
- 3.6 यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए जाएंगे कि ऋण के आवेदन की प्रक्रिया बोझिल नहीं है और पूर्व-निर्धारित समय संरचना के अनुसार ऋण वितरण किया जाता है।
- 3.7 प्रत्येक ऋण उत्पाद, और अन्य शुल्क, लगाए गए ब्याज की प्रभावी दर सभी शाखाओं, क्षेत्रीय और प्रधान कार्यालय (स्थानीय भाषा में) और वेबसाइट पर प्रमुख रूप से प्रदर्शित की जानी चाहिए।
- 3.8 वक्तव्य स्थानीय भाषा में किया जाएगा और एसीएफएल परिसर में प्रदर्शित किया जाएगा और पारदर्शिता और निष्पक्ष ऋण के प्रति प्रतिबद्धता को व्यक्त करने वाले ऋण पत्रों में होगा।

ऋण अनुबंध / लोन कार्ड में प्रकटीकरण:

- 4.1 ऋण अनुबंध स्थानीय भाषा में होगा जैसा कि उधारकर्ता द्वारा समझा गया है।
- 4.2 ऋण अनुबंध में निम्नलिखित का खुलासा किया जाएगा:
 - 4.2.1 ऋण की सभी शर्तें
 - 4.2.2 ऋण की राशि
 - 4.2.3 ऋण की कीमत यानी वार्षिक ब्याज दर, प्रक्रिया शुल्क और बीमा प्रीमियम,
 - 4.2.4 देरी से भुगतान पर कोई दंड नहीं लगाया जाएगा
 - 4.2.5 उधारकर्ता से कोई सुरक्षा जमा / मार्जिन एकत्र नहीं किया जा रहा है,
- 4.3 कि उधारकर्ता एक से अधिक एसएचजी / जेएलजी का सदस्य नहीं हो सकता है

- 4.4 कि ऋण वितरण और पहली किश्त के पुनर्भुगतान की नियत तारीख के बीच अधिस्थगन गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थान-माइक्रो फाइनेंस (रिजर्व बैंक) दिशा निर्देश, 2011 के प्रावधानों के अनुसार होगा।
- 4.5 आश्वासन कि उधारकर्ता के तथ्य /डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा
- 4.6 ऋण अनुबंध/ लोन कार्ड की एक प्रति इसके साथ ही ऋण लेने वाले को दिया जाएगा
- 4.7 लोन कार्ड में निम्नलिखित विवरण होंगे:
 - 4.7.1 ब्याज का प्रभावी दर
 - 4.7.2 ऋण से जुड़ी सभी अन्य नियम और शर्तें
 - 4.7.3 ऋण धारक पहचान संबंधित ब्योरा
 - 4.7.4 सभी किस्तों के भुगतान की अभिस्वीकृति एवं ऋण समापन करने पर संज्ञान।
 - 4.7.5 लोन कार्ड में शिकायत निवारण प्रणाली का उल्लेख और नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क संख्या।
 - 4.7.6 गैर-क्रेडिट उत्पाद की शुल्क संरचना को ऋण कार्ड में ही सूचित किया जाएगा और इसका चयन उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से होना है।
 - 4.7.7 लोन कार्ड पर सभी प्रविष्टियां स्थानीय भाषा में होंगी।

वसूली के गैर-जबरदस्त तरीके:

- 5.1 सामान्य तौर पर पूर्व निर्धारित स्थान पर ही किस्त जमा / समूह बैठक किया जाएगा।
- 5.2 अगर उधारकर्ता 2 या अधिक लगातार अवसरों पर पूर्व निर्धारित समूह बैठक पर उपस्थित होने में विफल रहता है। तब ही शाखा के कर्मचारी को आवास स्थान पर वसूली करने के तरीके को अपनाना है।
- 5.3 बोर्ड द्वारा अनुमोदित आचार संहिता, शाखा कर्मियों के भर्ती, प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण प्रणाली नीति होगी।
- 5.4 हम संपूर्ण पुनर्भुगतान प्रक्रिया को ग्राहक को विस्तार से स्थानीय भाषा समझाएंगे।
- 5.5 केवल एसीएफएल के कर्मचारी ही समूह बैठक/किस्त संग्रह करेंगे , संस्था किसी बाहरी व्यक्ति (एजेंट) की मदद नहीं लेती।
- 5.6 एसीएफएल के सभी कर्मचारी को उचित रूप से ग्राहकों से व्यवहार के पर्याप्त प्रशिक्षण दिए जाते हैं ताकि वे किसी भी उत्पीड़न के तरीकों (जैसे शक्ति का प्रयोग या बदतमीज़ी)का उपयोग ग्राहक से नहीं करेगा।

भाग III - अन्य परिचालन दिशानिर्देश:

1. एसीएफएल के ब्याज दर भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुरूप ही हैं ।
2. उपर्युक्त उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए संस्था के एक वरिष्ठ अधिकारी को नियुक्त किया जाएगा। आचरण और आवधिक निरीक्षण सहित आंतरिक नियंत्रण की एक प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी।

विकास आपका - साथ हमारा