

निष्पक्ष व्यवहार संहिता

दिनांक अनुमोदित: 30 – 07 – 2024

संस्करण 1.0

परिचय

कंपनी एक निजी सीमित कंपनी है जिसे भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) के साथ एक एनबीएफसी- बेस लेयर (बीएल) के रूप में पंजीकृत किया गया है, मास्टर डायरेक्शन - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) दिशानिर्देश, 2023 के अनुसार, दिनांक 19 अक्टूबर 2023, और संशोधित किए गए वर्तमान तारीख तक (एसबीआर दिशानिर्देश) और 02 जुलाई 2024 से एनबीएफसी-एमएफआई के रूप में वर्गीकृत किया गया है।

कंपनी निम्न-आय वाले परिवारों और व्यक्तियों को माइक्रोफाइनेंस सेवाएं प्रदान करती है ताकि उनकी जीवन गुणवत्ता में सुधार हो सके। कंपनी अपने उधारकर्ताओं को उच्चतम स्तर की पारदर्शिता और अखंडता बनाए रखते हुए गुणवत्तापूर्ण सेवाएं देने का निरंतर प्रयास करती है।

कंपनी यह सुनिश्चित करती है कि जिम्मेदार उधार, पारदर्शिता, और मुख्य मूल्यों के सिद्धांतों का अक्षरशः पालन किया जाए। कंपनी भारतीय रिजर्व बैंक ("RBI") द्वारा एनबीएफसी-एमएफआई के लिए निष्पक्ष प्रथाओं के कोड पर जारी विभिन्न दिशानिर्देशों का पालन करती है, मास्टर डायरेक्शन - भारतीय रिजर्व बैंक (माइक्रोफाइनेंस ऋणों के लिए विनियामक ढांचा) दिशानिर्देश, 2022 और एसबीआर 2023 के लागू दिशानिर्देशों का भी पालन करती है और स्व-नियामक संगठनों माइक्रोफाइनेंस संस्थान नेटवर्क (एमएफआईएन) द्वारा विकसित एकीकृत उद्योग आचार संहिता को भी अपनाया है और सा-धन (समुदाय विकास वित्त संस्थानों का संघ) के अनुपालन का पालन भी करती है।

निष्पक्ष प्रथाओं के कोड के उद्देश्य

- निष्पक्ष प्रथाओं के कोड (एफपीसी) को तैयार करना और एफपीसी के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए प्रक्रिया और दिशानिर्देशों को निर्धारित करना, जो नियामक और स्व-नियामक संगठनों (एसआरओ) द्वारा निर्धारित दिशानिर्देशों का अनुपालन करते हैं और कंपनी के अनुभवों से सीखकर एफपीसी के दायरे को बढ़ाना।
- उधारकर्ताओं को धोखाधड़ी, गलत प्रस्तुतिकरण, धोखे, और अनैतिक प्रथाओं से बचाना।
- यह सुनिश्चित करना कि उधार और ऋण वसूली से संबंधित सभी प्रथाएं निष्पक्ष हों और उधारकर्ता की गरिमा का सम्मान बनाए रखें।
- सभी कर्मचारियों और उधारकर्ताओं को एफपीसी पर प्रभावी ढंग से प्रशिक्षित करना और यह सुनिश्चित करना कि वे हमेशा एफपीसी का पालन करें।
- एफपीसी के प्रभावी कार्यान्वयन की निगरानी करना और विचलनों के लिए शून्य सहनशीलता बनाए रखना।
- कंपनी के अनुभवों के साथ-साथ आरबीआई और एसआरओ दिशानिर्देशों के आधार पर एफपीसी की निरंतर समीक्षा और संशोधन करना।

मुख्य मूल्य

- **जवाबदेही:** कंपनी अपने उधारकर्ताओं की आवश्यकताओं और जरूरतों के प्रति उत्तरदायी संगठन बनने का प्रयास करती है। हम लगातार उधारकर्ताओं की बदलती जरूरतों को समझने और उनकी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए उपयुक्त उत्पादों और सेवाओं को विकसित करने का प्रयास करते हैं।

- **अखंडता:** कंपनी अपने उधारकर्ताओं के साथ सभी व्यवहारों में उच्चतम स्तर की निष्पक्षता और अखंडता बनाए रखने का प्रयास करती है और किए गए वादों को पूरा करती है।
- **प्रतिबद्धता:** सभी गतिविधियों और कार्यों को पेशेवरता और उत्साह के साथ करने से उधारकर्ता संतुष्टि और उच्चतम दक्षता प्राप्त होती है।
- **टीम भावना:** साथ मिलकर काम करने से एकता की भावना उत्पन्न होती है, जो अत्यधिक वृद्धि का परिणाम देती है।

निष्पक्ष प्रथाओं के कोड पर दिशानिर्देश

ऋण आवेदन

- उधारकर्ता के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होना चाहिए।
- ऋण आवेदन स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होना चाहिए।
- उधारकर्ता को ऋण आवेदन प्राप्ति की पावती दी जानी चाहिए। पावती स्थानीय भाषा में होनी चाहिए और उसमें स्पष्ट रूप से यह समयावधि बताई जानी चाहिए जिसके भीतर ऋण आवेदन का निपटान किया जाएगा।
- ऋण आवेदन में प्रभावी ब्याज दर, प्रसंस्करण शुल्क, और बीमा प्रीमियम शामिल होना चाहिए और उधारकर्ता को ऋण आवेदन लेते समय इसके बारे में सूचित किया जाना चाहिए ताकि अन्य ऋणदाताओं द्वारा पेश की गई शर्तों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता सूचित निर्णय ले सके।
- ऋण आवेदन फॉर्म में उन दस्तावेजों का संकेत होना चाहिए जो आवेदन फॉर्म के साथ जमा किए जाने हैं।

ऋण मूल्यांकन

- प्रत्येक ऋण का मूल्यांकन उधारकर्ता के व्यवसाय, परिवार की आय, उसकी वर्तमान ऋणता को समझने और उसके ऋण आवश्यकता और पुनर्भुगतान क्षमता का आकलन करने के लिए किया जाना चाहिए।
- ऋण मूल्यांकन अनिवार्य रूप से शाखा प्रबंधक द्वारा किया जाना चाहिए और मूल्यांकन को भरा जाना चाहिए।

ऋण की शर्तें:

- उधारकर्ताओं को ऋण की शर्तों और शर्तों को समझाने के लिए 2 दिनों का प्रशिक्षण दिया जाता है।
- प्रशिक्षण में ऋण राशि के सही उपयोग, अधिक ऋण लेने के खतरों, ऋण राशि के दुरुपयोग आदि पर भी जोर दिया जाता है।
- प्रशिक्षण में उत्पाद सुविधाओं को भी शामिल किया जाता है, जिसमें माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरें, ऋण प्रसंस्करण शुल्क, बीमा प्रीमियम, ऋण की अवधि और पुनर्भुगतान की आवृत्ति शामिल हैं। इस प्रशिक्षण में उधारकर्ताओं को स्पष्ट रूप से बताया जाता है कि कंपनी पूर्व-भुगतान या फोरक्लोजर शुल्क नहीं लेती है।
- उधारकर्ताओं को यह भी बताया जाता है कि देर से भुगतान होने पर दंडात्मक शुल्क लिया जाता है।
- उधारकर्ताओं को यह भी बताया जाता है कि उन्हें केवल मूलधन, ब्याज, प्रसंस्करण शुल्क और बीमा प्रीमियम के अलावा कुछ भी भुगतान करने की आवश्यकता नहीं है।

ऋण स्वीकृति और वितरण

- स्वीकृति पत्र में स्वीकृत ऋण की राशि, ब्याज दर, प्रसंस्करण शुल्क, बीमा प्रीमियम, ऋण की अवधि और पुनर्भुगतान की आवृत्ति के साथ-साथ निष्पादित किए जाने वाले दस्तावेज शामिल होते हैं।
- हम उधारकर्ता की स्वीकृति को स्वीकार करते हुए हस्ताक्षर/अंगूठे का निशान अनिवार्य रूप से लेते हैं।
- उधारकर्ता को ऋण पुनर्भुगतान अनुसूची प्रदान की जाती है। ऋण पुनर्भुगतान अनुसूची में ऋण की सभी महत्वपूर्ण नियम और शर्तें शामिल होती हैं, जिसमें वार्षिक प्रभावी ब्याज दर, प्रसंस्करण शुल्क, बीमा प्रीमियम और शर्तें शामिल होती हैं।
- उधारकर्ता को ऋण दस्तावेज की एक प्रति और ऋण दस्तावेज में उद्धृत प्रत्येक संलग्नक की एक प्रति भी प्रदान की जाती है।
- नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव की स्थिति में, हम उधारकर्ता को सूचना/सूचना देते हैं, जिसमें वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क आदि शामिल हैं।
- ब्याज दरों और शुल्क में किसी भी बदलाव को केवल भविष्य की दृष्टि से प्रभावी किया जाता है। ऋण अनुबंध में इस पर एक उपयुक्त शर्त शामिल होती है।
- हम ऋणों पर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लेते हैं। देर से भुगतान पर कोई भी दंड केवल बकाया राशि पर लागू किया जाएगा, न कि पूरे ऋण राशि पर।

ऋण का वितरण, नियम और शर्तों में बदलाव सहित

- ऋण आवेदन की प्रक्रिया सरल होनी चाहिए और ऋण पूर्व-निर्धारित समय के अनुसार वितरित किया जाना चाहिए।
- प्रत्येक ऋण उत्पाद पर माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरें, प्रसंस्करण शुल्क और बीमा प्रीमियम की प्रभावी दर को सभी शाखाओं और मुख्य कार्यालय में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाना चाहिए, जारी साहित्य (स्थानीय भाषा में) और कंपनी की वेबसाइट पर।

ऋण दस्तावेज़ / ऋण कार्ड में खुलासे

- ऋण की सभी शर्तें उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगी।
- घटती शेष राशि पर वार्षिक ब्याज दर चार्ज की जाएगी।
- ऋण की कीमत में विभिन्न घटक शामिल होते हैं, जैसे; ब्याज दर मॉडल (जिसमें फंड की लागत, जोखिम प्रीमियम और मार्जिन शामिल हैं) और प्रत्येक घटक की मात्रा, दिए गए उद्देश्य मापदंडों और उधारकर्ताओं की श्रेणी के लिए प्रत्येक घटक के प्रसार की सीमा। मॉडल माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर लागू ब्याज दर और शुल्क पर सीमा को दर्शाता है।
- देर से भुगतान पर जुर्माना लगाया जाएगा।
- उधारकर्ता से कोई सुरक्षा जमा / मार्जिन एकत्र नहीं किया जा रहा है।
- ऋण की मंजूरी और पहली किस्त के पुनर्भुगतान की नियत तारीख के बीच की मोहलत पुनर्भुगतान की आवृत्ति के बराबर या उससे अधिक है।
- उधारकर्ता डेटा की गोपनीयता का सम्मान करने का आश्वासन।
- जानकारी जो उधारकर्ता की पहचान पर्याप्त रूप से करती है।
- मूल्य निर्धारण पर सरल तथ्य पत्रक।
- फील्ड स्टाफ द्वारा सभी किस्तों सहित सभी पुनर्भुगतानों की रसीदें और अंतिम छुटकारा की रसीदें।
- शिकायत निवारण प्रणाली और टोल-फ्री ग्राहक सेवा हेल्पलाइन नंबर ऋण कार्ड पर मुद्रित और शाखाओं में प्रदर्शित।

- गैर-क्रेडिट उत्पाद, यदि कोई हो, उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से जारी किए जाएंगे, और शुल्क संरचना को ऋण कार्ड में ही संप्रेषित किया जाएगा।

नोट: कंपनी के पास एक बोर्ड द्वारा अनुमोदित, मानक ऋण दस्तावेज़ का फॉर्म है, और वही उधारकर्ताओं को स्थानीय भाषा में दिया जाता है।

निष्पक्ष प्रथाएं और नैतिक व्यवहार

- कंपनी का उधारकर्ता के साथ सभी व्यवहार खुला, निष्पक्ष और नैतिक होगा।
- कंपनी के सभी कर्मचारी उधारकर्ताओं के साथ सम्मान और गरिमा के साथ व्यवहार करेंगे।
- हम RBI दिशानिर्देशों के अनुसार सभी पात्र उधारकर्ताओं को माइक्रोफाइनेंस सेवाएं प्रदान करते हैं।
- हमारी ब्याज दर और शुल्क RBI दिशानिर्देशों के अनुसार हैं।
- ब्याज दरें और जोखिम के ग्रेडेशन के लिए दृष्टिकोण कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी। वेबसाइट में प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में बदलाव होने पर अपडेट किया जाएगा।
- हम उधारकर्ताओं से मानक KYC मानदंडों के अनुसार प्रासंगिक दस्तावेजों की प्रतियां प्राप्त करेंगे। अतिरिक्त दस्तावेज जो मांगे जाएंगे वे लेन-देन को पूरा करने के लिए उचित और आवश्यक होने चाहिए।
- हम उत्पादों को बंडल नहीं करेंगे। बंडलिंग के लिए एकमात्र अपवाद क्रेडिट जीवन बीमा उत्पादों (यदि लागू हो) के संबंध में किया जा सकता है, जो आम तौर पर ऋणों के साथ बंडल के रूप में पेश किए जाते हैं। बीमा की शर्तों को पारदर्शी रूप से उधारकर्ता को बताया जाना चाहिए और यह RBI और बीमा नियामक और विकास प्राधिकरण (IRDA) मानदंडों का पालन करना चाहिए।
- उधारकर्ताओं को दिया गया प्रशिक्षण निःशुल्क होगा। फ़िल्ड स्टाफ को ऐसा प्रशिक्षण देने और उधारकर्ताओं को ऋण/अन्य उत्पादों से संबंधित प्रक्रिया और प्रणालियों के बारे में पूरी तरह से अवगत कराने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा।

अतिधनग्रस्तता से बचाव

- शाखा प्रबंधक ऋण स्वीकृत करने से पहले उधारकर्ताओं की वर्तमान ऋणग्रस्तता के संबंध में उचित पूछताछ करेंगे।
- हम यह सुनिश्चित करेंगे कि ऋण उधारकर्ता की वार्षिक घरेलू आय के आकलन के आधार पर प्रदान किया जाए, जिसमें व्यापक मापदंडों जैसे घरेलू प्रोफ़ाइल, घरेलू आय और घरेलू खर्चों पर विचार किया जाए।
- हम क्रेडिट सूचना कंपनियों (CICs) को सटीक डेटा प्रदान करते हैं और उधारकर्ताओं से प्राप्त घोषणाओं, बैंक खाता विवरणों की जांच (जहां भी उपलब्ध हो), और स्थानीय पूछताछ आदि के माध्यम से ऋणग्रस्तता के स्तर को सत्यापित करते हैं।
- हम मासिक घरेलू आय के साथ घरेलू मासिक दायित्वों के पुनर्भुगतान का आकलन करते हैं ताकि बहिर्वाह का पता लगाया जा सके।
- हम उद्योग संघों द्वारा निर्धारित ऋणग्रस्तता की सीमा और RBI द्वारा निर्धारित समग्र सीमा से अधिक नहीं करेंगे।
- हम उधारकर्ताओं को अधिक ऋण लेने के बुरे प्रभावों के बारे में शिक्षित करेंगे।

संग्रह प्रथाएं

- हम सभी कर्मचारियों को संग्रह नीति पर प्रशिक्षित करेंगे और उधारकर्ताओं के साथ उचित व्यवहार करेंगे।
- हम यह सुनिश्चित करेंगे कि कर्मचारी शिष्ट भाषा का उपयोग करें, शिष्टाचार बनाए रखें और उधारकर्ताओं के साथ सभी बातचीत के दौरान सांस्कृतिक संवेदनशीलता का सम्मान करें।
- ऋण की वसूली के मामले में, हम अपने कर्मचारियों को जोर-जबरदस्ती की संग्रह प्रथाओं का पालन नहीं करने का निर्देश देंगे, जैसे कि अजीब/देर रात के घंटों में या उधारकर्ताओं के शोक/बीमारी के दौरान संग्रह करना, दुर्व्यवहार/आक्रामक व्यवहार करना, या संग्रह के दौरान बल का उपयोग करना आदि।
- हम यह सुनिश्चित करेंगे कि कर्मचारी कोई कठोर प्रथाएं न अपनाएं, जैसे धमकी या अपमानजनक भाषा का उपयोग, उधारकर्ता को बार-बार कॉल करना और/या सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद कॉल करना, उधारकर्ता के रिश्तेदारों, दोस्तों, सहकर्मियों को परेशान करना, उधारकर्ताओं के नाम को प्रकाशित करना, हिंसा के उपयोग या धमकी या उधारकर्ता या उधारकर्ता के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए अन्य समान साधनों का उपयोग करना, उधारकर्ता को ऋण की सीमा या गैर-भुगतान के परिणामों के बारे में गुमराह करना।
- हम यह सुनिश्चित करने के लिए सख्त निगरानी रखेंगे कि कर्मचारी उधारकर्ताओं के साथ दुर्व्यवहार या असम्मान न करें। हम इसे ऋण अनुबंध/दस्तावेज़ में शामिल करेंगे।
- निष्पक्ष प्रथाओं के कोड के खिलाफ किसी भी दुर्व्यवहार या विचलन के लिए कर्मचारियों के खिलाफ अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाएगी।
- हम सभी शाखा परिसरों, मुख्य कार्यालय/पंजीकृत कार्यालय में और हमारी वेबसाइट पर निष्पक्ष प्रथाओं के कोड को प्रदर्शित करेंगे।

उधारकर्ता की जानकारी की गोपनीयता

- हम उधारकर्ताओं की गोपनीयता का सम्मान करेंगे और उधारकर्ता की जानकारी को निजी और गोपनीय मानेंगे।
- हम ऋण दस्तावेज़ में उधारकर्ता डेटा को क्रेडिट ब्यूरो, वैधानिक संगठनों और तीसरे पक्षों के साथ साझा करने पर पर्याप्त खुलासा शामिल करेंगे।
- हम अपने कर्मचारियों को उधारकर्ता डेटा की निष्ठा और गोपनीयता पर प्रशिक्षित करेंगे। हम इस खंड को नियुक्ति पत्र में शामिल करेंगे।

फीडबैक और शिकायत निवारण तंत्र

- कंपनी उधारकर्ता-केंद्रित संगठन बनने का प्रयास करती है, जिसमें उधारकर्ताओं को अपनी नीति निर्माण के केंद्र में रखा जाता है और सभी नीतियां और प्रक्रियाएं उधारकर्ताओं को कुशल और तेज सेवाएं प्रदान करने के लिए डिज़ाइन की गई हैं। जबकि हमने यह सुनिश्चित करने के लिए सभी कदम उठाए हैं कि उधारकर्ता सेवा को सर्वोच्च महत्व दिया जाए, यदि कोई फीडबैक या शिकायत है, तो यह शिकायत निवारण तंत्र शिकायतों/फीडबैक की सुनवाई के समय पर निवारण की व्यवस्था करता है। इसके अलावा, प्राप्त सभी शिकायतों और फीडबैक की संगठन के उच्चतम स्तर पर समीक्षा की जाती है, नीतियों की समीक्षा की जाती है और वितरण तंत्र को मजबूत करने और बेहतर सेवाएं प्रदान करने के लिए निर्णय लिए जाते हैं।

- कंपनी ने अपने नोटिस बोर्ड पर क्रेडिट मैनेजर से वरिष्ठ पदानुक्रम में अधिकारियों का नाम, पदनाम, पता और टेलीफोन नंबर एक शिकायत निवारण अधिकारी के रूप में प्रदर्शित किया है, जिनसे उधारकर्ता कंपनी के खिलाफ अपनी शिकायतों को हल करने के लिए संपर्क कर सकते हैं।
- मामले की जांच के बाद, कंपनी ग्राहक को चार सप्ताह के भीतर अपनी प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगी और ग्राहक को यह बताएगी कि यदि वह प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है तो शिकायत को उच्च स्तर पर कैसे बढ़ाया जाए।
- कंपनी ने "ब्याज और अन्य शुल्क निर्धारित करने में आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं" विकसित की हैं और उन्हें नोटिस बोर्ड में प्रदर्शित किया गया है और तदनुसार, भविष्य में इसे कंपनी की वेबसाइट पर डाला जाएगा।
- प्रत्येक ऋण कार्ड में मुख्य कार्यालय में स्थित ग्राहक सेवा अधिकारी का टोल-फ्री नंबर होता है। ग्राहक उस टोल फ्री नंबर पर संपर्क कर सकते हैं और शिकायत का निवारण किया जाएगा।
- कंपनी ग्राहक द्वारा प्रदान की गई सेवाओं पर फीडबैक देने का अनुरोध करेगी। यह कर्मचारियों द्वारा सीधे संपर्क या समय-समय पर किए जाने वाले विशिष्ट ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षणों के माध्यम से किया जा सकता है।

कंपनी द्वारा प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर निष्पक्ष प्रथाओं की संहिता और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी और ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट त्रैमासिक रूप से कंपनी के बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स को प्रस्तुत की जाएगी।

समीक्षा और निगरानी

- प्रत्येक दिन संबंधित कर्मचारी द्वारा समाधान की स्थिति की निगरानी की जाएगी।
- प्रत्येक माह, निष्पक्ष प्रथाओं की संहिता का अनुपालन, जिसमें सभी प्राप्त शिकायतें, प्रदान किए गए समाधान, और समाधान का समय शामिल है, का अनुपालन अधिकारी द्वारा समीक्षा की जाएगी, जो इसे निदेशक मंडल के समक्ष प्रस्तुत करेंगे।
- निदेशक मंडल प्रत्येक तिमाही में निष्पक्ष प्रथाओं की संहिता के कामकाज और शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावशीलता की समीक्षा करेगा।

FPC और GRM का प्रसार

हमारी एचआर नीति में सभी कर्मचारियों की भर्ती, उनके प्रशिक्षण, और रिपोर्टिंग संरचना के लिए मानदंड शामिल हैं। ये मानदंड योग्यताओं, कौशल सेट, और सामाजिक और व्यवहारिक पहलुओं को कवर करते हैं। प्रत्येक कर्मचारी को FPC, GRM, आचार संहिता, व्हिसल ब्लोअर तंत्र, और उधारकर्ताओं के साथ उचित व्यवहार के तरीके पर प्रशिक्षित किया जाता है। बोर्ड द्वारा पहले से अनुमोदित और अपनाई गई MFIN और सा-धन द्वारा उद्योग आचार संहिता में प्रदान किए गए दिशा-निर्देशों को प्रभावी ढंग से लागू किया जाएगा।

कर्मचारी प्रशिक्षण

- प्रत्येक कर्मचारी को शिकायत निवारण तंत्र सहित FPC पर प्रशिक्षित किया जाता है। इसके अलावा, उन्हें सॉफ्ट स्किल्स पर भी प्रशिक्षित किया जाता है ताकि वे उधारकर्ताओं के साथ बिना किसी अपमानजनक या दबावपूर्ण ऋण संग्रह/वसूली प्रथाओं को अपनाए सही और सम्मानपूर्वक व्यवहार करें।

- प्रत्येक कर्मचारी को इस प्रकार प्रशिक्षित किया जाता है कि उधारकर्ता को उचित सम्मान दिया जाए और उसे गरिमा और आत्म-सम्मान के साथ व्यवहार किया जाए।
- कर्मचारियों को संभावित उधारकर्ताओं के घरेलू आय और मौजूदा ऋण के बारे में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है।

सामान्य

- कंपनी उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी सिवाय उन उद्देश्यों के लिए जो ऋण समझौते में प्रदान किए गए हैं, जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले खुलासा न की गई नई जानकारी कंपनी के ध्यान में न आ जाए।
- ऋण की वसूली के मामले में, कंपनी आश्वस्त करती है कि –
 - यह अनुचित परेशानियों का सहारा नहीं लेगी, जैसे उधारकर्ताओं को असामान्य समय पर परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए मसल पावर का उपयोग करना आदि, और किसी भी तरह की धमकी या हिंसा का संकेत देने वाली किसी भी हरकत से पूरी तरह से बचने का प्रयास करेगी।
 - जब आवश्यकता हो, तो उधारकर्ता के स्थान पर भुगतान की वसूली के लिए यात्रा करते समय शालीनता और शिष्टता बनाए रखेगी।
 - कंपनी भुगतान की वसूली के लिए ऐसे अनुपयुक्त अवसरों, जैसे परिवार में शोक या अन्य किसी आपात स्थिति, के दौरान कॉल/यात्राओं से बचने का प्रयास करेगी।
 - कंपनी आवश्यकता पड़ने पर डिफॉल्टिंग उधारकर्ता की संपत्ति पर सुरक्षा लागू करने का प्रबंध कर सकती है, जिसका उद्देश्य केवल बकाया वसूली होगा और संपत्ति के मनमाने वंचन का लक्ष्य नहीं होगा।
 - कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सुरक्षा लागू करने, मूल्यांकन, और उसके वास्तविककरण की पूरी प्रक्रिया निष्पक्ष और पारदर्शी हो।
 - कंपनी ने RBI की दिशानिर्देशों के आधार पर हिंदी और अंग्रेजी में अपनी निष्पक्ष प्रथाओं की संहिता (FPC) तैयार की है और इसे कंपनी की वेबसाइट पर डाला जाएगा।
 - स्टाफ को पदोन्नति देने के दौरान FPC, GRM, आचार संहिता, और व्हिसल ब्लोअर तंत्र के पालन को अत्यधिक महत्व दिया जाएगा।
 - जो स्टाफ FPC, GRM, आचार संहिता, और व्हिसल ब्लोअर तंत्र का पालन नहीं करते हैं, उनके खिलाफ अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाएगी।
 - नए उधारकर्ताओं को संगठन की नीतियों और प्रक्रियाओं के बारे में सूचित किया जाना चाहिए ताकि वे अपने अधिकारों को समझ सकें।

निदेशक मंडल की जिम्मेदारियाँ

- निदेशक मंडल संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगा। ऐसा तंत्र सुनिश्चित करेगा कि उधार देने वाले संस्थान के कार्यकारी अधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई की जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर निपटारा किया जाए।
- निदेशक मंडल निष्पक्ष प्रथाओं की संहिता के अनुपालन और विभिन्न प्रबंधन स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समय-समय पर समीक्षा का प्रबंध भी करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि वह निर्धारित करेगा।

शारीरिक/दृष्टिहीन चुनौतीपूर्ण लोगों को NBFCs द्वारा ऋण सुविधाएं

- कंपनी शारीरिक/दृष्टिहीन चुनौतीपूर्ण आवेदकों को विकलांगता के आधार पर उत्पादों और सुविधाओं, जिसमें ऋण सुविधाएं भी शामिल हैं, प्रदान करने में भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी की सभी शाखाएं ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेंगी। कंपनी सभी स्तरों पर अपने कर्मचारियों के लिए किए गए प्रशिक्षण कार्यक्रमों में कानून और अंतरराष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा गारंटीकृत विकलांगता वाले लोगों के अधिकारों को शामिल करने वाला एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगी। इसके अतिरिक्त, कंपनी पहले से स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के तहत विकलांगता वाले व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करेगी।

निष्पक्ष प्रथाओं की संहिता के संचार का भाषा और तरीका

- निष्पक्ष प्रथाओं की संहिता (जो उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा या स्थानीय भाषा में होनी चाहिए) की स्थापना कंपनी द्वारा बोर्ड की मंजूरी के साथ की जाएगी। इसे कंपनी की वेबसाइट पर विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए डाला जाएगा।