

एल एंड टी फाइनेंस लिमिटेड फेयर प्रैक्टिस कोड (उचित व्यवहार संहिता)-माइक्रोफाइनेंस लोन

भारतीय रिज़र्व बैंक के परिपत्र में माइक्रोफाइनेंस के ग्राहकों के संबंध में आचरण के संबंध में व्यापक दिशा-निर्देश निर्धारित किए गए हैं जिनके लिए सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के निदेशक मंडलों द्वारा एक ढांचा तैयार किया जाना और अनुमोदित किया जाना है।

फेयर प्रैक्टिस कोड (उचित व्यवहार संहिता) का उद्देश्य ग्राहकों को उन परिपाटियों का प्रभावी अवलोकन प्रदान करना है, जिनका कंपनी द्वारा अपने माइक्रोफाइनेंस ग्राहकों को दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में पालन किया जाएगा। यह कोड (संहिता) ग्राहकों को उनको प्राप्त होने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेने की सुविधा प्रदान करेगा और कंपनी द्वारा स्वीकृत और संवितरित किए जाने वाले माइक्रोफाइनेंस लोन पर लागू होगा। भारतीय रिज़र्व बैंक के फेयर प्रैक्टिस कोड (उचित व्यवहार संहिता) से संबंधित दिशा-निर्देशों में बाद में कोई भी संशोधन होने पर, भारतीय रिज़र्व बैंक के संशोधित दिशानिर्देश, वर्तमान फेयर प्रैक्टिस कोड (उचित व्यवहार संहिता) का उस सीमा तक स्थान ले लेंगे, जहाँ तक यह अपडेट किए गए दिशानिर्देशों/निर्देशों का अनुपालन नहीं हो रहा होगा।

कंपनी का व्यवसाय कार्यकुशलता, ग्राहक-अभिमुखीकरण तथा कारपोरेट गवर्नेंस के सिद्धांतों पर समुचित ध्यान देते हुए प्रचलित सांविधिक तथा विनियामक अपेक्षाओं के अनुसार संचालित होगा। इसके अलावा, कंपनी अपने कामकाज में उचित व्यवहार संहिता का पालन करेगी, जिसके प्रमुख तत्व इस प्रकार हैं:

a. सामान्य:

1. ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए लोन अनुबंध का एक मानक फॉर्म होगा।
2. कंपनी ग्राहक को एक ऋण कार्ड प्रदान करेगी जिसमें निम्नलिखित शामिल होंगे:
 - जानकारी जो ग्राहक की पर्याप्त रूप से पहचान करती है जैसे खाता संख्या
 - सरल तथ्यशीट जिसमें मूल्य निर्धारण, मंजूरी की शर्तें, ऋण चुकाने का कार्यक्रम, आदि शामिल किए गए हों.;
 - लोन से जुड़े अन्य सभी नियम और शर्तें;
 - प्राप्त किश्तों और अंतिम भुगतान सहित सभी भुगतानों की कंपनी द्वारा पावती; और
 - कंपनी के शिकायत निवारण कार्यालय के नाम और संपर्क नंबर सहित शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण।

3. ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियां ग्राहक को समझ में आने वाली भाषा में होनी चाहिए
4. गैर-क्रेडिट उत्पादों को ग्राहकों की पूर्ण सहमति से ही जारी किया जाएगा और ऐसे उत्पादों की शुल्क संरचना के बारे में, यदि लागू हो, ऋण कार्ड में ग्राहक को स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा

b. लोन की वसूली:

1. कंपनी के पास दो या दो से अधिक ईएमआई का उनकी नियत तारीखों पर भुगतान करने से चूक जाने वाले और चुकौती संबंधी कठिनाइयों का सामना कर रहे ग्राहकों से जुड़ने के लिए एक समर्पित विभाग होगा। इन कर्मचारियों को चुकौती से संबंधित कठिनाइयों का सामना कर रहे ग्राहकों के साथ बातचीत करने के लिए विशेष रूप से प्रशिक्षित किया जाएगा।
2. वसूली ग्राहक और कंपनी द्वारा पारस्परिक रूप से तय किए गए निर्दिष्ट/केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर की जाएगी। तथापि, यदि ग्राहक लगातार दो या दो से अधिक अवसरों पर निर्दिष्ट/केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है, तो फील्ड कर्मचारी ग्राहक के निवास या कार्य स्थान पर जा सकते हैं।
3. कंपनी या उसका एजेंट वसूली के लिए किसी कठोर तरीके का उपयोग नहीं करेगा जैसे:
 - धमकी या अभद्र भाषा का उपयोग
 - सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद ग्राहक को कॉल करना या उससे मिलने के लिए जाना। तथापि, अगर ग्राहक चाहता है तो संग्रह टीम/एजेंट पारस्परिक रूप से सहमत समय पर ग्राहक से मिलने उसके स्थान पर जा सकते हैं।
 - ग्राहक के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना
 - ग्राहकों का नाम प्रकाशित करना
 - ग्राहक या ग्राहक के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या इसी तरह के अन्य साधनों का उपयोग करना या उपयोग करने की धमकी देना
 - ग्राहक को लोन की सीमा या चुकौती न होने के परिणामों के बारे में गुमराह करना

c. वसूली एजेंटों की नियुक्ति:

वसूली एजेंटों की नियुक्ति के मामले में कंपनी निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन करेगी:

1. कंपनी की वसूली एजेंटों की नियुक्ति के लिए एक समुचित तत्परता की प्रक्रिया होगी, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ वसूली प्रक्रिया में शामिल व्यक्तियों को भी शामिल किया जाएगा। कंपनी उसके द्वारा नियुक्त किए

गए वसूली एजेंट का उनके पिछले कर्मचारी जीवन का सत्यापन करना सुनिश्चित करेगी, जिसमें पुलिस सत्यापन भी शामिल होगा। कंपनी हर 3 साल में एक पिछले कर्मचारी जीवन का सत्यापन बार करेगी।

2. उचित सूचना और उचित प्राधिकार सुनिश्चित करने के लिए, कंपनी वसूली की प्रक्रिया शुरू करते समय ग्राहक को वसूली एजेंटों का विवरण प्रदान करेगी। एजेंट कंपनी या एजेंसी द्वारा उसे जारी किए गए पहचान पत्र के साथ कंपनी का नोटिस और प्राधिकार पत्र की एक प्रति भी अपने पास रखेगा। इसके अलावा, अगर वसूली प्रक्रिया के बीच में कंपनी द्वारा वसूली एजेंसी को बदल दिया जाता है, तो कंपनी द्वारा इस बदलाव के बारे में ग्राहक को सूचित करने के अलावा, नया एजेंट अपने पहचान पत्र के साथ नोटिस और प्राधिकार पत्र भी अपने पास रखेगा।
3. नोटिस और प्राधिकार पत्र में, अन्य विवरणों के साथ, वसूली एजेंसी और कंपनी का संपर्क विवरण भी शामिल होगा।
4. कंपनी द्वारा नियुक्त वसूली एजेंसियों का अप-टू-डेट विवरण वेबसाइट पर भी पोस्ट किया जाएगा।

d. शिकायत निवारण व्यवस्था:

कंपनी में कंपनी की ग्राहक शिकायत निवारण नीति के अंतर्गत एक समर्पित शिकायत निवारण व्यवस्था यथा-स्थान पर है।

e. आउटसोर्सिंग गतिविधियां:

1. कंपनी द्वारा किसी भी गतिविधि की आउटसोर्सिंग करने के मामले में, भारतीय रिजर्व बैंक के परिपत्र का अनुपालन होने की जिम्मेदारी कंपनी की होगी।
2. कंपनी अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स की गई एजेंसी के कर्मचारियों द्वारा किए गए अनुचित व्यवहार के लिए जवाबदेह होगी और समय पर शिकायत का निवारण करेगी। इस आशय की घोषणा को लोन अनुबंध में भी शामिल किया जाएगा।

f. व्यापक प्रसार और आवधिक समीक्षा:

कंपनी ऊपर उल्लिखित इस उचित व्यवहार संहिता (फेयर प्रैक्टिस कोड) को विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए सभी कार्यालयों में लगाएगी और अपनी वेबसाइट पर पोस्ट करेगी। यह कोड (संहिता) ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में जारी किया जाएगा। कंपनी अपने स्वयं के अनुभव और इस संबंध में भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी किए जाने वाले नए दिशानिर्देशों, यदि कोई हो, के आधार पर समय-समय पर कोड की समीक्षा और परिशोधन करेगी।

सूक्ष्म ऋण - मुख्य विशेषताएं

- आसान मासिक पुनर्भुगतान कार्यक्रम
- ऋण बगैर किसी संपार्श्विक प्रतिभूति के
- 1% का निर्धारित प्रक्रिया शुल्क
- ब्याज दर @ 24%*

*परिवर्तन के अधीन