

उचित व्यवहार संहिता

VAYA FINSERV Private Ltd

Document # CP01	Title: Fair Practice Code & Code of Conduct	Print Date: 03 Feb 2017
Revision # 1.0	Prepared By: Satyaprasad Aripirala	Date Prepared: 03 Feb 2017
Effective Date: 01 April 2017	Reviewed By: [Reviewer's Name]	Date Reviewed: [Date]
Standard: [Standard, Law, or Regulation]	Approved By: [Approver's Name]	Date Approved: [Date]

नीति : इस नीति के तहत ग्राहक के साथ किये गए हर तरह के व्यवहार और उनके द्वारा दी गई जानकारी को उच्च स्तर पर सुरक्षित रखने को सुनिश्चित किया गया है

- **उद्देश्य :** इस नीति प्रपत्र के जरिये माइक्रो -फाइनेंस के संचालन के क्रम में ग्राहकों को सुरक्षा देने और सार्वभौमिक ग्राहक सुरक्षा मानकों के अंतर्गत उनके सिद्धांतों को सुरक्षित रखने की बात की गई है-
- ग्राहकों के संवेदनशीलता के सुरक्षा के मद्देनजर उनको वित्तीय विनिमय के नियमों से अवगत कराया जाना ताकि वो एक से अधिक ऋण के जंजाल में ना फंसे, अत्यधिक ऋण प्रस्तुता का शिकार ना हो और किसी प्रकार के संकट से सुरक्षित रहे
- विनियामक, स्वयं सेवी संस्थानों और सार्वभौमिक मानकों के द्वारा निर्धारित किये गए नियमों को मानते हुए समग्र मार्गदर्शिका बनाकर संचालन और सामरिक कार्यों का निष्पादन करना
- प्रभावशाली तरीके से नीति नियमों को सभी हितधारकों, ग्राहकों और वाया के सभी कर्मचारियों के मध्य प्रसारित करना
- एक तंत्र के जरिये नियमित तौर पर ग्राहकों का प्रतिपुष्टि या समस्या प्राप्त करना ताकि उनको दी जाने वाली सभी तरह की सेवाओं में बढ़ोतरी किया जा सके

सीमा : ये नियमावली वाया फिनसर्व के उन सभी कर्मचारियों पे लागू होगा जो ग्राहकों से ले-देन करते हैं या फिर ग्राहकों के द्वारा दी गई जानकारी को रखते हैं

जिम्मेदारियाँ :

1.

परिभाषा :

1. उचित व्यवहार संहिता

2. समग्रता और नैतिक व्यवहार

मूल-सिद्धांत : वाया के ग्राहकों को सर्वोच्च आदर और गरिमा दिया जाएगा | ग्राहकों से की जाने वाली सभी बातें खुले, उचित और नैतिक तरीके से होगी

वाया के पास ग्राहकों के साथ उचित और गौरवशाली तरीके से व्यवहार किये जाने का, इसके नियामकों के द्वारा निर्धारित और मान्य नीति और संचालन निर्देशिका है | वैसे सभी कर्मचारी जो वाया से जुड़े रहे हैं उन्हें वाया के नियामकों के द्वारा मान्य इस उचित व्यवहार संहिता को मानना होगा और इसपर हस्ताक्षर करना होगा

वाया ने पारदर्शी और पेशेवर शासन प्रणाली को अपनाया है जो इस बात को सुनिश्चित करता है कि इसके सभी कर्मचारी इस उचित व्यवहार को अपने कार्यों में शामिल करें | वैसे सभी कर्मचारी जो ग्राहकों से लेन-देन से जुड़े हैं, वो पर्याप्त रूप से इस आचरण को अपनाने और ग्राहकों से विनिमय के समय इसे प्रस्तुत करने हेतु पर्याप्त रूप से उन्मुख होंगे |

सभी कर्मचारी ग्राहकों से बातचीत के क्रम में विनम्रता से पेश आएँगे | उन्हें ग्राहकों से बात-चित के दौरान उनके सांस्कृतिक संवेदनशीलता को समझना और उसका आदर करना चाहिये

वाया के पास एक निर्धारित संग्रह की नीति है जो संग्रह के तरीके को बताता है | किसी भी परिस्थिति में वाया का कोई भी कर्मचारी ग्राहकों से बकाया राशि बलपूर्वक नहीं वसूल करेंगे |

3. TRANSPARENCY

बुनियादी मूल्य : वाया ग्राहकों को दी जाने वाली सभी उत्पादों और सेवाओं की जानकारी पूर्ण और सही तरीके से ग्राहकों को देगा | वाया अपने सभी ग्राहकों और हितधारकों को उसके द्वारा दी जाने वाली वित्तीय सेवाओं और अन्य लेन-देन के बारे में जागरूक और सक्षम करने का प्रयास करेगा |

ग्राहकों से की जाने वाली बातें स्थानीय भाषा या जिस भाषा को ग्राहक समझ सके उसमें की जाएगी | ये सभी तरह के आनुषांगिक, प्रशिक्षण सामग्री, आवेदन पत्र, ऋण पत्र और पावती के लिए मान्य होगा |

वाया "पारदर्शिता और उचित ऋण कार्यप्रणाली के लिए बचनबद्ध है" ऐसा एक विवरण स्थानीय भाषा में वाया के सभी परिसर और लोन कार्ड पे लगाया जाना चाहिये |

वाया अपने सेवा प्रदान करने के क्रम में सभी नियम और शर्तें चाहे वो प्रपत्र के रूप में हो या तरीके में, ग्राहकों को उसके समझ के अनुरूप देगा और बताएगा | ऐसे सभी बातें जो ग्राहकों को बताई जानी है वो सब उन्हें लोन वितरण के पूर्व RBI के उचित कार्यप्रणाली के निर्देश के अनुरूप निम्न दस्तावेजों के द्वारा बताई जानी चाहिये -

- व्यक्तिगत स्वीकृति पत्र
- लोन कार्ड
- लोन का सारणी
- खाता

लिखित सूचना के साथ ही सभी तरह विवरण हरेक चरण में ग्राहकों को बताई जानी चाहिये | ग्राहकों के अभिग्रहण और ऋण वितरण के क्रम में निम्न अनुभागों की जानकारी ग्राहकों को दी जानी चाहिये -

2.1. ऋण के प्रस्ताव से पूर्व

संभावित ग्राहकों और वहां रहने वाले स्थानीय लोगों से पहला संवाद गाँव में परिचय बैठक में होती है। ये बैठक शाखा के कम से कम दो लोगों जिसमें एक शाखा प्रबंधक या वरिष्ठ संघमित्रा हो की उपस्थिति में की जानी चाहिये।

सभी क्षेत्रीय कर्मचारियों को गाँव में परिचय बैठक करने और उसमें इस्तेमाल होने वाली सामग्री का प्रशिक्षण दिया जाना चाहिये। कोई भी कर्मचारी जिसे गाँव में परिचय बैठक कराने की जानकारी नहीं हो उसे किसी भी परिस्थिति में इस बैठक को करने का जिम्मा नहीं दिया जाना चाहिये।

ग्राहकों से दूसरा संवाद EGT और GET के समय होता है। इसमें क्षेत्रीय कर्मचारी को ग्राहकों को कंपनी, उत्पाद और तरीके से जुड़ी सभी सूचनाएँ ग्राहकों को पारदर्शी तरीके से देनी होगी। किसी भी चरण में ग्राहकों को ये अधिकार होगा की वो अतिरिक्त जानकारी ले सके जो उसके फैसले पर प्रभाव डालता हो। ये सभी सूचनाएँ ग्राहकों को बिना झिझक के बताया जाना चाहिये।

निम्न सूचनाएँ ऋण वितरण से पूर्व बोर्ड पर ग्राहकों को सूचित करने हेतु लगाया जाना चाहिये-

- कंपनी का विवरण-स्थान, संस्थापक और ऊपर के प्रबंधकों का नाम, संचालन का क्षेत्र, ग्राहकों की कुल संख्या
- उत्पादों की सूची-सभी विशेषताएँ, लाभ, नियम और शर्तें, वो सभी कीमतें जो वाया से सेवा देने के क्रम में लिया जाना है जैसे फ्रीस, चार्ज, और वार्षिक रूप से घटते हुए क्रम में ब्याज दर
- सेवा या उत्पाद प्राप्त करने का तरीका-पात्रता की शर्तें, सामूहिक उत्तरदायित्व समूह और सेंटर का स्वरूप और सेक्टर मीटिंग का तरीका

2.2. Loan Application ऋण प्रस्ताव

- वाया पर्याप्त रूप से उन चरणों को अपनाएगा जिससे ऋण का प्रस्ताव बोझिल नहीं हो। ऋण का प्रस्ताव पत्र सामान्य और संक्षिप्त होगा। ऋण का प्रस्ताव स्थानीय भाषा में होगा जिससे ग्राहकों को इसे समझने में आसानी हो। क्षेत्रीय कर्मचारी ये कोशिश करेंगे की ऋण पत्र में वर्णित सभी बातें ग्राहक सही तरीके से समझ ले और उसे किसी तरह की दिक्कत ना हो।
- ऋण के प्रसव प्रपत्र में वो सभी सूचनाएँ होंगी जो ग्राहकों के अभिरुचि को प्रभावित करता हो ताकि वो किसी दुसरे ऋण दाता से इसकी तुला कर सके और अपना चुनाव कर सके। ऋण प्रस्ताव पत्र में इसकी जानकारी होनी चाहिये कि ग्राहक को कौन-कौन से प्रपत्र ऋण प्रस्ताव हेतु देने होंगे।
- वाया के कर्मचारी ऐसे सभी ऋण प्रस्ताव के लिए ग्राहक को स्वोक्ति पत्र देंगे। खासकर समय सीमा जिसके अंतर्गत लोन का निपटारा किया जाएगा वो उस पावती में हो।
- प्रत्येक ऋण पर प्रभावी ब्याजदर, फी और अन्य चार्ज, प्रभावी रूप से ऋण प्रस्ताव पत्र पर वर्णित हो और ये सभी शाखाओं, क्षेत्रीय शाखा और मुख्यालय में स्थानीय, आनुषांगिक पत्र जो निर्गत किया गया हो और वेवसाईट पे दिखाया जाना चाहिये।
- ऋण के प्रस्ताव के लिए निम्न दस्तावेजों की जरूरत होगी-
 - मुख्य बैंक का नाम जो वाया के द्वारा ऋण का वितरण करवा रहा है
 - ऋण के लिए सभी नियम और शर्तें
 - प्रोसेसिंग फी, अन्य चार्ज
 - प्रभावी ब्याज-दर
 - देर से भुगतान करने पर किसी तरह का कोई चार्ज नहीं
 - ग्राहकों से किसी तरह का सिक्यूरिटी डिपोजिट या मुनाफा नहीं लिया जाएगा।

- मोरेटोरियम, स्वीकृत ऋण और पहले भुगतान की तारीख समान होनी चाहिये या भुगतान की आवृत्ति से अधिक होनी चाहिये
- ग्राहकों की सभी सूचनाओं का सम्मान किया जाना चाहिये और उसे गुप्त रखा जाना चाहिये
- ग्राहकों के बारे में पर्याप्त सूचना होनी चाहिये
- Acknowledgements by the NBFC-MFI of all repayments including installments received and the final discharge, and
- NBFC-MFI के द्वारा सभी भुगतान और ऋण समाप्ति के लिए पावती दिया जाना चाहिये
- ब्रांच और लोन कार्ड पे ग्राहक समस्या समाधान के लिए समस्या समाधान तंत्र और टोल फ्री नंबर को दिखाया जाना चाहिये

2.3. Loan Appraisal ऋण का मूल्यांकन

- सभी तरह की स्वीकृति और वितरण एक निर्धारित जगह से होनी चाहिये जो ब्रांच परिसर हो इसमें एक से अधिक कर्मचारी को लगाया जाना चाहिये। ऋण वितरण को करीब से देख रेख की जानी चाहिये।
- वाया, लोन कार्ड, ऋण की सहमती, स्वीकृत राशी, नियम और शर्तें, बार्षिक ब्याज और ऋण के प्रस्ताव को स्थानीय भाषा में जिसे ग्राहक समझ सके प्रदान करेगा और ग्राहक की सहमती का रिकॉर्ड रखेगा।
- कंपनी ऋण स्वीकृति या वितरण के समय, स्थानीय भाषा में ऋण सहमती पत्र और उसके साथ सभी दस्तावेज ग्राहकों को प्रदान करेगा
- कंपनी देर से किये गए भुगतान के लिए किसी प्रकार के दंड या चार्ज को साफ़ अक्षरों में सहमती पत्र पे दर्शाएगा। ग्रुप लोन के लिए इस तरह के दंड का कोई विधान नहीं है।

2.4. Loan Disbursement ऋण का वितरण

- वाया, ऋण वितरण की पुष्टि करेगा और इसकी सूचना ग्राहकों को अग्रिम रूप से देगा ताकि वो आने जाने की सुविधा की व्यवस्था कर सके। अगर नकद रूप से ऋण का वितरण किया जन है तो ये वितरण शाखा परिसर में होअग। ऋण वितरण पूर्व निर्धारित समय और स्थान पे होगा।
- वाया, नियम और शर्तों में किसी भी तरह के परिवर्तन की सूचना, ऋण वितरण की सूचना, ब्याज दर, सर्विस चार्ज पूर्व भुगतान के लिए चार्ज आदि ग्राहकों को स्थानीय भाषा में देगा।
- किसी भी तरह के ब्याज दर या चार्ज में बदलाव प्रत्याशित होगा। इसके लिए उपयुक्त शर्तें ऋण सहमती पत्र में दिया जाएगा।
- भुगतान को याद कराना या भुगतान को बढ़ावा देने के लिए कोई भी बात ऋण सहमती पत्र के अनुरूप होगा।
- ग्राहकों को दी जाने वाली लोन कार्ड पे निम्न सूचनाएँ होंगी-
 - ग्राहकों के पहचान के लिए पर्याप्त सूचना
 - ऋण के लिए सभी नियम और शर्तें
 - लोन के लिए सिर्फ तीन शुल्क लगेगा - ब्याज, प्रसंस्करण शुल्क और बीमा शुल्क
 - प्रभावी ब्याज दर
 - देरी से भुगतान पे किसी तरह का दंड नहीं लिया जाएगा
 - ग्राहकों से किसी तरह का सिक्यूरिटी जमा या अन्य लाभ नहीं लिया जाएगा
 - ग्राहक किसी एक समूह से अधिक की सदस्य ना हो
 - ग्राहकों को आश्वासन की उनके द्वारा प्रदत्त सूचनाएँ गोपनीय राखी जाएंगी

वाया, BC के रूप में लिखित रूप से सभी तरह के वित्तीय सेवा के लिए मुख्य बैंक के आनुरूप चार्ज लेगा और किसी प्रकार का अतिरिक्त फी नहीं लेगा। नॉन-क्रेडिट उत्पादों और सेवाओं पे किसी प्रकार का चार्ज ग्राहकों को पूर्व सूचना देकर या मुख्य शाखा को सूचित कर लिया जा सकेगा।

वाया, अपने सभी प्रोडक्ट को उसके नियम और शर्तों के साथ और लगने वाले चार्ज के साथ डिस्प्ले बोर्ड पे दिखेगा। सभी तरह के रिकॉर्ड,नियामक और सांविधिक,ग्राहक पावती,नियम और शर्तें,सहमती पत्र आदि को रखना होगा।

अगर किसी ग्राहक का ऋण प्रस्ताव नामंजूर होता है तो उसे इसका कारण बताना होगा।अगर इस नामंजूरी का कारण क्रेडिट ब्यूरो है और ग्राहक उसका ब्यौरा चाहता है तो वाया उसे इसका मान्य प्रमाण देगा।

वाया, अपने वेबसाईट,अन्य मुख्य पार्टनरशिप एजेंसी,उत्पाद और उसका चार्ज को पब्लिक डोमेन में रखेगा।बार्षिक प्रतिवेदन और बार्षिक वित्तीय प्रतिवेदन को बोर्ड से मान्यता मिलने पर पब्लिक डोमेन में रखेगा।

वाया के सभी शाखाओं में नोटिस बोर्ड पे निम्न सूचनाएँ प्रदर्शित की जाएगी जहाँ सभी ग्राहक या आगंतुक इसे देख सके

- उचित व्यवहार संहिता
- प्रभावी ब्याज दर
- समस्या निदान तंत्र और नंबर
- शाखा का समय और कार्यकाल

3. ग्राहक संरक्षण

मूल सिद्धांत -वाया व्यवसाय में ग्राहकों के अधिकार संरक्षण को ध्यान में रखकर कार्य करने को प्रतिबद्ध है।यही कारण है कि वाया उत्पाद,सेवा और सूचना आदान-प्रदान करने में नैतिकता,पारदर्शिता और बराबरी के ऊपर जोर देता है।

3.1. उत्पाद और सेवाएं

वाया किसी भी ग्राहक के साथ उसके जाति,धर्म,राजनैतिक कारण के कारण से भेद-भाव नहीं करता है।किसी भी तरह की सेवा चाहे वो ग्राहक का चुनाव,ऋण वितरण,संग्रहण,आदि में वाया सबों को समान मौका देता है।

वाया को ग्राहक के चुनाव में RBI और अन्य नियामक के अनुरूप विवेकानुसार अधिकार प्राप्त है। वाया अपने व्यवसाय रणनीति के अनुसार ग्राहक के चुनाव हेतु स्वयं भी नियम बना सकता है।

ब्याज दर और अन्य चार्ज,RBI के दिशानिर्देश के अनुरूप और उद्योग के आदर्श के अनुसार होगा।ब्याज दर बार्षिक होगा ताकि ग्राहक उसके ऊपर लगने वाले ब्याज को समझ सके।

ब्याज दर और खतरे का क्रम देखते हुए अगर अलग अलग ग्राहकों के लिए अलग अलग ब्याज दर निर्धारित होता है तो इसे ग्राहक के ऋण सहमती पत्र पे दर्शाना होगा।

ब्याज दर और खतरे का क्रम को कंपनी के वेबसाईट पर भी दर्शाना होगा।अगर ब्याज दर में किसी तरह का बदलाव होता है तो इसे कंपनी के वेबसाईट पर दिखाना होगा।

वाया का कोई भी कर्मचारी ग्राहक के किसी मामले में शामिल नहीं होगा शिवा उसे लोन के सहमती पत्र के नियम और शर्तों को बताने के। ग्राहक इसके लिए पूर्ण स्वतंत्र है की नियम और शर्तों के देखते हुए वो तय करे की उसे वाया से ऋण लेना है या नहीं। कर्मचारी किसी भी ग्राहक को ये बलपूर्वक\लालच देकर\प्रभावित कर नहीं कहेंगे की उन्हें ऋण लेना है। सभी उत्पाद और सेवाएँ ऐक्षिक है शिवा यदि कोई ऐसा प्रोडक्ट ना हो जिसमे उसे दोहरे उत्पाद के रूप में लेना अनिवार्य हो।

सामान्य उत्पादों को दूसरे से जोड़कर ग्राहक को नहीं दिया जा सकता है। क्रेडिट लाइफ, बीमा, पशु बीमा (अगर उपयुक्त हो) को ऋण के साथ जोड़कर दिया जा सकता है। बीमा की सभी शर्तें पारदर्शी तरीके से ग्राहक को बताया जाना चाहिये और ये RBI के निर्देश और IRDA के नियम के अनुरूप होनी चाहिये। सभी के लिए ग्राहक की सहमती अनिवार्य है।

वाया ग्राहकों से KYC के नियमों के अनुरूप दस्तावेज संग्रह करेगा। अतिरिक्त प्रपत्र उपयुक्त और अनिवार्य होगा किसी भी तरह के लेन-देन के लिए। किसी भी परिस्थिति में वाया का कोई कर्मचारी किसी ग्राहक का मूल दस्तावेज नहीं लेगा ना उसे अपने पास रखेगा जब तक कि उसका उपयोग प्रक्रिया के लिए जरूरी ना हो।

ग्राहकों के सभी प्रशिक्षण, उत्पाद का चयन, भुगतान और सेवाएं बिना किसी कीमत के दी जाएगी। क्षेत्रीय कर्मचारी इसके लिए प्रशिक्षित किया जाना चाहिये और ग्राहकों को भी इस बात से अवगत कराया जाना चाहिये। कोई भी कर्मचारी ग्राहक प्रशिक्षण के लिए किसी भी तरह का चार्ज या लाभ नहीं लेगा।

वाया, ग्राहकों की पात्रता प्रमुख के पात्रता नियमों के अनुरूप सुनिश्चित करेगा।

वाया, प्रमुख के द्वारा निर्धारित KYC नियमों के अनुरूप ग्राहकों से उसके दस्तावेज संग्रह करेगा। अगर जरूरत हुई तो किसी अन्य जरूरी दस्तावेज की मांग ग्राहक से की जाएगी।

ग्राहक के ऋण प्रतिवेदन पे सहमती में थोडा समय लगेगा जो मुख्य सहयोगी के प्रक्रिया के अनुरूप होगा। आवेदन और उसके निस्तारण का समय सीमा ग्राहकों को बताया जाएगा।

3.2. अतिरिक्त ऋण ग्रस्तता

वाया के पास प्रत्येक ऋण के प्रक्रिया संचालन के लिए पूर्ण रूप से बना हुआ नियमावली है जो इसके प्रमुख सहयोगी के अनुरूप है।

वाया का ये अटूट प्रयास रहेगा की वो ग्राहकों के अधिक ऋण के नुकसानों को बताए। स्थानीय भाषा में बना हुआ ये दस्तावेज निम्न बातों पर जोर देता है-

1. आवश्यकता और जरूरत के हिसाब से सही और सिमित ऋण का लिया जाना
2. कभी भी एक से अधिक ऋण दाताओं से ऋण लेने की कोशिश नहीं किया जाना
3. ऋण नहीं चुकाने से होने वाली हानियाँ
4. लिए गए ऋण का सदुपयोग बताए गए उद्देश के लिए करना

वाया ग्राहकों के अति ऋण ग्रस्तता और ऋण दाताओं की पहचान करने में ग्राहक की मदद उसके मुख्य सहयोगी के अनुसार करता है। उचित चरणों और प्रक्रियाओं के जरिये वाया वैसे ग्राहकों के ऋण में वृद्धि करता है जो नियमित भुगतान और भुगतान का उपयुक्त क्षमता रखता है ताकि ग्राहक अति ऋण भार से बाख सके। वाया ग्राहकों को साफ़ साफ़ अति ऋण भार के नुकसानों को बताता है।

क्षेत्र के सभी कर्मचारियों को ग्राहक के मौजूदा ऋण की जानकारी को समझने हेतु प्रशिक्षित किया जाना चाहिये। उन्हें ऐसे सभी सूचनाओं के संग्रह की जानकारी होनी चाहिये जिससे वो ग्राहक की स्थिति समझ सके। ये जानकारियां ग्राहक के चुनाव के समय, उसकी आमदनी का ब्यौरा लेके, समूह बनाते समय, घर देखते समय, ग्राहकों के प्रशिक्षण के समय, GRT के समय संग्रह किया जा सकता है। जब शाखा प्रबंधक और संघमित्रा ग्राहक के मौजूदा ऋण से संतुष्ट हो तभी वो किसी उत्पाद या सेवा की बात ग्राहक से करे।

क्षेत्रीय कर्मचारी इस बात की पुष्टि करेंगे कि ग्राहक को दिया गया ऋण उसके भुगतान के क्षमता के हिसाब से है और उसपे किसी तरह का ऋण भार नहीं अहि। ऋण वितरण से पूर्व क्षेत्रीय कर्मचारी हरेक चरण में ग्राहक के भुगतान क्षमता की जांच करेंगे। यदि किसी भी चरण में उसे लगे की ग्राहक के भुगतान की क्षमता कम या वो असमर्थ दिख रही तो क्षेत्रीय कर्मचारी को उसके ऋण राशी को छोटा करना चाहिये या उसके ऋण प्रस्ताव को हटा देना चाहिये।

अगर किसी भी कारण से ग्राहक का ऋण राशी छोटा या उसके प्रस्ताव को नामंजूर किया जा रहा तो क्षेत्रीय कर्मचारी को ग्राहक से मिल आदरपूर्वक उसकी जानकारी देनी चाहिये।

वाया इस बात की पुष्टि करेगा की प्रत्येक ग्राहक के ऋण प्रस्ताव से पूर्व उसका क्रेडिट ब्युरियो जांच किया जाय। EGT के अमे सभी ग्राहकों को बताया जाना चाहिये कि अगर किसी का क्रेडिट ब्युरो रिपोर्ट नकारात्मक आया तो उसके ऋण प्रस्ताव को नामंजूर किया जा सकता है। इसके लिए ग्राहकों से लिखित रूप में सहमती पत्र लिया जाना चाहिये।

वाया को ग्राहकों की ऋण के लिए पात्रता सुनिश्चित करना चाहिये उसके लिए ग्राहकों के ऊपर मौजूद ऋण और उसके ऋण दाता की संख्या निर्धारित करनी चाहिये। पात्रता की ये सभी शर्तें RBI के दिशानिर्देश के अनुसार और नियामक संस्था के नियमों के अनुरूप होनी चाहिये। CB की जांच और पात्रता की शर्तें सभी ग्राहकों को EGT के समय बताया जाना चाहिये। ये सभी बातें स्थानीय भाषा में ग्राहकों को बयाता जाना चाहिये और ये भी बताया जाना चाहिये की नकारात्मक रिपोर्ट आने पे ऋण प्रतिवेदन निरस्त भी किया जा सकता है।

यह सभी क्षेत्रीय कर्मचारी के लिए अनिवार्य है की वो उसके ऋण प्रतिवेदन के नामंजूर होने का कारण बताए। अगर कोई ग्राहक CB रिपोर्ट लेना चाहती है तो वाया का कर्मचारी उसे यह रिपोर्ट 10 दिनों के भीतर देगा और उसे समझाएगा अगर ग्राहक को रिपोर्ट नामंजूर हो तो कर्मचारी उसे इसके निस्तारण की विधि समझाएगा।

3.3. उचित पारस्परिक क्रिया और संग्रहण की कार्यप्रणाली

वाया के पास ग्राहकों से पारस्परिक बार्तालाप के लिए नियमावली है। ये नियमावली आचार संहिता के भाग हैं जिसपर सभी वाया से जुड़ने वाले कर्मचारी को हस्ताक्षर करना होता है।

इस नियम के तहत ग्राहक से कोई भी बात आम जगह पे होगी और कम से कम किसी एक अन्य ग्राहक के मौजूदगी में होगी। ग्राहकों से किसी भी तरह का बार्तालाप सेण्टर मीटिंग में किया जाएगा। कर्मचारियों को सिर्फ और सिर्फ ग्राहक के 2 लगातार बार सेण्टर मीटिंग में अनुपस्थित होने की दशा में उसके कार्यस्थल पर या घर पे जाके मिलने की अनुमति होगी।

एक बार सेंटर मीटिंग खतम हो जाने पर कर्मचारी को ग्राहक से अन्य किसी कारण से बात करने की अनुमति नहीं होगी सिवाय अगर किसी ग्राहक या उसके पति की मृत्यु हो जाए या फिर कोई ग्राहक नियम से सेण्टर पे नहीं आ रही या अपने क्रिस्त का भुगतान नहीं कर रही है। ऐसी किसी भी दशा में वो किसी एक अन्य ग्राहक के साथ ही उस ग्राहक से मिलने जा सकता है।

RBI के नियम के अनुसार वाया का कोई भी कर्मचारी अनुचित समय में ग्राहक से क्रिस्त लेने उसके पास नहीं जा सकता है। किसी के घर मृत्यु या शोक होने पे उसके घर कोई भी कर्मचारी उस दिन नहीं जाएगा।

ग्राहकों से क्रिस्त का संग्रह कर्मचारी द्वारा किया जाएगा किसी भी पारिस्थि में किसी दलाल की मदद से इसे नहीं किया जाना है। ग्राहकों के साथ क्रिस्त संग्रह के दौरान किसी भी तरह का अभद्र भाषा या व्यवहार का इस्तेमाल नहीं किया जाएगा।



POWERING ASPIRATIONS

वाया के कर्मचारी के द्वारा हरेक क्रिस्त संग्रह के बाद ग्राहक को उसकी पावती दी जाएगी। ये या तो लोन पासबुक या लोन कार्ड या डिजिटल पावती हो सकता है

ऐसी कोई भी परिस्थिति जिसमें ग्राहक वाया के ऋण को चुकता करने में असमर्थ हो जो उसके नियंत्रण में नहीं हो तो वो वाया के शाखा में लोन चुकाने को पुनर्निर्धारित करवा सकता है या फिर फिर ऋण माफ़ी के लिए आवेदन दे सकता है। ये सूचना ग्राहक को EGT के समय दी जानि चाहिये।

क्रिस्त भुगतान में देर करने वाले ग्राहक के साथ भी वैसा ही आदर का व्यवहार किया जाना है जिस तरह का व्यवहार सामान्य ग्राहकों के साथ किया जाता है। इसके लिए वाया के पास नियमावली है जो ऐसे ग्राहकों के साथ व्यवहार को बताता है। बकाया राशी के संग्रह के लिए नैतिक, क़ानूनी और उचित तरीकों को अपनाया जाना चाहिये।

कर्मचारी के किसी भी अनुचित व्यवहार के लिए कंपनी जिम्मेदारी लेगी ऐसा ऋण सहमती पत्र पे लिखा जाना चाहिये और शाखा के डिस्प्ले बोर्ड पे भी दर्शाया जाना चाहिये

वाया किसी भी तरह की कमी की भरपाई कर्मचारी से नहीं करवाता है। अपवाद के रूप में अगर किसी कर्मचारी द्वारा फ़ॉर्ड किया जाता है तो ऐसा करवाया जा सकता है।

3.4. ग्राहकों की सूचना की गोपनीयता

वाया ग्राहकों के द्वारा दी गई सूचनाओं का आदर करता है और इसकी गोपनीयता के लिए कटिबद्ध है। सभी कर्मचारियों को ग्राहकों के सूचनाओं को निजी तौर पे गोपनीय रखने को कहा जाता है।

ऋण प्रस्ताव प्रपत्र के साथ ग्राहकों की एक सहमती पत्र लिया जाता है जिसमें उन्हें सूचित किया जाता है कि उनकी सूचनाओं को CB, सांविधिक संस्थानों, सहयोगी संस्था और तीसरा पक्ष के अलावा किसी से शेयर नहीं किया जाएगा। इसके लिए ग्राहकों से सहमती पत्र भरवाया जाता है।

कर्मचारियों के आगमन के समय उसे निष्ठा और गोपनीयता का पाठ पढाया जाता है। वाया से जुड़ने के समय आचार संहिता के तहत उससे निष्ठा और गोपनीयता के प्रपत्र पे भी हस्ताक्षर करवाया जाता है।

4. शासन विधि

मूल सिद्धांत- वाया सामान्य शासन विधि को अपनाया है जिसमें पारदर्शिता और नैतिक रूप से व्यवसाय करने पर जोर दिया गया है।

वाया उच्च मूल्यों पर भरोसा करता है जिसके तहत ये अपने नियामक समिति में उच्च कोटि के व्यक्तित्व वाले लोगों को शामिल किया है जो कंपनी के उच्च मूल्यों और RBI के आदर्श में भरोसा करते हैं

वाया नियामक समिति 1/3 भाग स्वतंत्र निदेशकों से मिलकर बना है जो बिभिन्न तरह के नियम और निर्णय के द्वारा इसका पथ प्रदर्शन करते हैं। वाया की यह समिति एक स्वतंत्र लेखा समिति को मंजूरी देती है जिसके निदेशक इसका अध्यक्ष होते हैं

वाया, ICAI के द्वारा जारी मानको के अनुरूप अपने अकाउंट बुक और वार्षिक वित्तीयन की रिपोर्ट सुशिक्षित लेखा समिक्षकों के द्वारा जारी करता है।

वाया अपने बोर्ड मेम्बेर्स को आचार संहिता और उसके उल्लंघन से सम्बंधित रिपोर्ट अपने बिभिन्न प्रबंधकों के लिए और उसके कारणों का विवरण भी पेश करता है।

मूल सिद्धांत-वाया प्रयास करता है कि HR के कार्यप्रणाली के अनुरूप स्वतंत्र और निष्पक्ष भर्ती या बहाली हो

वाया निष्पक्ष और स्वतंत्र भर्ती में विश्वास करता है। इसके लिए वो प्रचार और प्रसार के लिए स्थानीय न्यूज़ पेपर, वेब ऐड और वाक इन इंटरव्यू आयोजित करता है।

वाया ने किसी कर्मचारी के रिफरेन्स चेक को अनिवार्य किया है। तत्काल संस्था और उसके प्रतिपुष्टि के आधार पर ही किसी का प्रस्ताव को निर्गत किया जाता है।

वाया ऐसे किसी कर्मचारी की नियुक्ति BC\MFI में नहीं करता जिसका ग्रेड या लेवल और रिलीविंग लैटर पुराने कार्यरत संस्था से नहीं निर्गत किया जाता। ऐसा कुछ ही कारणों से हो सकता है जब पुराना संस्था उसके द्वारा ३० दिनों के भीतर कोई जबाब नहीं मिलता।

जब भी किसी कर्मचारी का चयन वाया में होता है जो ब्रांच प्रबंधक के तौर पे हो तो उसे पुराने संस्था के कार्य वाले जगह पे नियुक्ति नहीं दी जा सकती है

वाया अपने उचित भर्ती प्रक्रिया को अपनाते हुए अपने सभी कर्मचारी को वाया छोड़ने पर रिलीविंग लैटर देता है अगर वो सही से नोटिस पीरियड करता हो, उसके पास वाया का कोई देय नहीं हो, सिवाय इसके की उसने गबन नहीं किया हो। वाया ऐसे सभी कर्मचारी को वाया से जुड़ने के समय किये गए करार के अनुसार नोटिस पीरियड करवाता है और उसे रिलीविंग देता है।

वाया किसी दुसरे MFI/BC के द्वारा किये गए किसी रिफरेन्स चेक का जबाब दो सप्ताह के भीतर देता है।

वाया किसी कर्मचारी के बहाली से पहले ये आस्वस्थ होता है कि वो कर्मचारी वाया के नैतिक और व्यवहारिक पक्ष के अनुकूल है की नहीं। जरुरी प्रशिक्षण और ग्राहकों से उसका व्यवहार हेतु उसे तैयार किया जाता है। इस प्रशिक्षण में उसे ग्राहकों के साथ व्यवहार और अनुचित व्यवहार को नहीं अपनाने का प्रशिक्षण दिया जाता है।

कर्मचारियों को मुआवजा उसके ग्राहक सेवा और संतुष्टि पे ज्यादा दिया जाता है ना कि सिर्फ और सिर्फ क्रिस्त संग्रह और लोन देने पे। ग्राहकों के साथ अभद्र व्यवहार ले लिए कर्मचारी को दंड भुगतान को भी कहा जा सकता है।

ग्राहक शिक्षण

मूल सिद्धांत-वाया नैतिक मूल्यों के तहत ग्राहकों को सभी तरह के सूचनाओं और ज्ञान देने की बात करता है जो उनका विश्वास वित्तीय संस्थानों के प्रति बढ़ाता हो

वाया के पास एक निश्चित प्रणाली है जो ग्राहकों के जागरूकता, विकल्प, पसंद और उत्तरदायित्व को समझते हुए उसे वित्तीय सुविधा प्रदान करता है। इसका उद्देश्य ग्राहकों के वित्तीय ज्ञान के बढ़ावा के साथ ही उनमें वित्तीय संस्थानों के प्रति विश्वास और स्वीकृति बढ़ाना है

ग्राहकों के शिक्षा से जुडी सभी सूचनाएँ उनके हित, बाजार के वित्तीय शिक्षण और RBI और MFII के अनुरूप हैं।

सभी सूचनाएँ कर्मचारी के द्वारा स्थानीय भाषा में उपलब्ध होगा जो इसे सुनिश्चित करेगा कि बिभिन्न चरणों जैसे EGT, ऋण वितरण, सेंटर मीटिंग में ग्राहकों को सही और सटीक जानकारी मिल सके। वाया के सभी कर्मियों का इसके लिए लगातार और अनवरत प्रशिक्षण करना होगा।

नए ग्राहकों के प्रति ज्यादा और प्रयासरत रहने की जरूरत है ताकि वो वाया और उसके सहयोगी संस्था के नियमों को जान और समझ सके और अपने अधिकार और वाया के सहयोगी संस्था के प्रति उनकी समझ बढ़ सके।

वाया हमेशा प्रयास करता है कि उसके ग्राहक जागरूक और समझ वाले हो जिन्हें उत्पाद के नियम और शर्तों की सही जानकारी हो। ये प्रयास वाया के बिभिन्न बिभाग द्वारा हमेशा होता है।

6. ग्राहक संरक्षण

मूल सिद्धांत- वाया ये विश्वास करता है कि ग्राहकों के द्वारा दी गई जानकारी उसकी संपत्ति है जिसे वो व्यवसाय के मद्देनजर किसी को दे रही है | वाया इन सूचनाओं की गोपनीयता के लिए उत्तरदायी और कटिबद्ध है |

वाया ग्राहकों के द्वारा प्रदत्त सभी सूचनाओं को सुरक्षित और गोपनीय रखने को बचनबद्ध है | ग्राहकों से सूचना लेने के क्रम में ये बातें ग्राहकों को बताई जानी चाहिये |

ग्राहकों के बारे में सूचना या तो लिखित या डिजिटल रूप में लिया जाएगा

वाया ग्राहकों से जुड़ी सभी सूचनाओं का संग्रह करेगा सिवाय उसके निजी, वित्तीय और सामाजिक सूचना के | अगर वाया इन सूचनाओं का उपयोग बैंक, CB या तीसरे किसी के लिए करेगा तो वो इसकी लिखित अनुमति ग्राहक से लेगा |

ग्राहक के किसी तस्वीर का उपयोग अगर वाया अपने वेब साइट के लिए या संचार के लिए या बाजार विनिमय के लिए करेगा तो इसकी लिखित अनुमति ग्राहक से लेनी होगी |

ग्राहक से जुड़ी कोई भी सूचना, रजिस्टर, कागजात को सुरक्षित रूप में निश्चित जगह पे रखना होगा जहाँ सिर्फ मान्य कर्मचारी की पहुँच हो |

इसी तरह कोई भी सूचना जो डिजिटल फॉर्म में संग्रह किया गया हो उसे पासवर्ड से संरक्षित करना होगा | ये सभी सूचनाएँ किसी तीसरे तक फायरवाल या उसके इन्क्रिप्शन से उपलब्ध होगा |

7. समस्या समाधान विधि

मूल सिद्धांत- वाया तय समय सीमा के अंतर्गत ग्राहक के किसी भी तरह के समस्या के समाधान और उसके निराकरण के लिए कटिबद्ध है |

वाया ग्राहकों के किसी समस्या के निदान हेतु तत्पर समस्या समाधान और निदान तंत्र की स्थापना करेगा |

वाया के पास एक बोर्ड से मान्यता प्राप्त समस्या समाधान तंत्र है जिसे CP06 कहते हैं जो ग्राहक के समस्या के लिए नियम, उसके नियमन और समाधान के लिए प्रतिबद्ध है | इसमें दस्तावेजीकरण, समय सीमांकन और निस्तारण की व्यवस्था है |

वाया के इस समस्या समाधान के अंतर्गत विभिन्न चैनलों के जरिये ग्राहक के समस्या और सुझाव के निस्तारण की व्यवस्था है | ये व्यवस्था सामान्य और असामान्य सभी दशाओं में ग्राहक के पहुँच और समय सीमा के अंतर्गत है |

वाया इस बात को सुनिश्चित करता है कि ग्राहक इस बात को जाने और समझे कि BC लेवल पे क्या निदान और उसे कैसे हासिल किया जा सकता है? ग्राहक के किस समस्या और उसके निदान को स्थानीय भाषा में शाखा के बोर्ड पे दर्शाया जाना चाहिये |

वाया किसी एक कर्मचारी को इस समस्या निदान हेतु प्रतिनियुक्त करेगा जो उसके समस्या या सुझाव को अंकित करेगा | उस कर्मचारी का संपर्क नंबर ग्राहकों के लिए आसन रूप से उपलब्ध होगा |

ग्राहकों के द्वारा दिया गया कोई भी सुझाव या समस्या उस कर्मचारी द्वारा अंकित किया जाएगा और उसका निदान तत्काल ग्राहक को दिया जाएगा | वाया ग्राहकों के सुझाव पे अमल करेगा और अपनी सेवा में सुधर कर इसे बेहतर बनाएगा |

ग्राहकों के सभी सुझाव/समस्या/प्रतिपुष्टि की पावती ग्राहकों को दी जाएगी और इसके निदान की स्थिति बताई जाएगी | ग्राहकों के समस्या के निदान का दस्तावेज बनेगा जिसे मुख्य सहयोगी या उद्यम कर्मियों से शेयर किया जाएगा |

ग्राहकों के समस्या का निदान निरंतर किया जाएगा और उसके संतुष्टी के आधार पे इसे बंद किया जाएगा | अगर ग्राहक इस समाधान से संतुष्ट नहीं होंगे तो इस मुद्देको मुख सहयोगी के पास भेजा जाएगा |

Anexure1:

CODE of CONDUCT

वाया के कर्मचारी के रूप में, मैं _____ (नाम) एम्प्लोई आईडी _____, अपने कार्य के निम्न आचार संहिता को मानने के लिए सहमत हूँ।

मैं हर समय उचित परिधान में रहूँगा जैसा परिधान आचार संहिता में वर्णित है और जब भी कार्य करूँगा हमेशा पहचान पत्र धारण करूँगा। मैं हमेशा यात्रा के दौरान हेलमेट का इस्तेमाल करूँगा।

मैं किसी भी ग्राहक के साथ जाति, धर्म और क्षेत्र के अनुसार कोई भी अवांछनीय कार्य नहीं करूँगा और उन्हें समान रूप से आदर दूँगा। मैं ग्राहकों के साथ उसके समझ के स्थानीय भाषा में बात करूँगा।

मैं ग्राहकों के साथ उचित और पारदर्शी तरीके से पेश आऊँगा। ग्राहकों को सभी नियम और शर्त सही और पारदर्शी तरीके से बताऊँगा जिससे वो अपनी सहमती ऋण लेने के लिए बना सके। मैं ग्राहकों को अतिरिक्त ऋण भर से बचने का यथासंभव प्रयास करूँगा।

मैं ग्राहकों के ऋण लेने और उनके प्रशिक्षण के लिए किसी भी तरह का लाभ या उसके सहयोग की अपेक्षा नहीं करूँगा। मैं ग्राहकों से उत्पाद और उसके लिए लगने वाले चार्ज के अलावा किसी भी तरह के लाभ या अन्य सहयोग के नहीं लिए किस भी तरह की राशी नहीं लिए जाने वाली बात को बताऊँगा।

मैं RBI के नियम के अनुरूप ग्राहकों से केवल उनके पहचान, उम्र और पता प्रमाणन के लिए दस्तावेज संग्रह करूँगा। मैं ग्राहक के सभी सूचनाओं को गुप्त रखूँगा जब तक गरज=हक या कंपनी की और से कोई निर्देश ना मिले।

मैं ग्राहकों के लेन-देन का हिसाब उचित निर्देशित जगह पे करूँगा जैसा RBI या कंपनी का निर्देश होगा। मैं ग्राहकों के सभी लेन-देन का ब्यौरा लोन कार्ड पे सभी ग्राहकों के उपस्थिति में करूँगा।

मैं ग्राहक के साथ किसी भी तरह के अभद्र व्यवहार का इस्तेमाल नहीं करूँगा। मैं ग्राहकों को अपने व्यवहार और ये बात बताऊँगा की मैं क्रिस्त संग्रह के लिए किसी प्रकार का अस्त्र या धोखाधारी का इस्तेमाल नहीं करूँगा।

मैं किसी भी ग्राहक के घर गृह सर्वेक्षण, LUC, या कोई नियम जो कंपनी बनाए उसके अलावा नहीं जाऊँगा। मैं किसी ग्राहक को अनुचित समय या उसके किसी शोक या मृत्यु में उसके घर नहीं जाऊँगा।

मैं ग्राहकों को समस्या निदान तंत्र के बारे में बताऊँगा और उसके लिए इस्तेमाल होने वाले टोल फ्री नंबर की जानकारी दूँगा।

मैं जनता हूँ की ये नियम मुझे बाँध रहे हैं और इसे तोड़ने पर मेरे खिलाफ कर्ष्याही की जा सकती है या मुझे कंपनी से निकला जा सकता है।

कर्मचारी का हस्ताक्षर

कर्मचारी का नाम		एम्प्लोइ आईडी	
स्थान		तारीख	