SATIN Creditcare Network Limited

Document Control

Document Name	Policy on Fair Practices Code (FPC)
Document Reference No.	14
Version Number	6.5
Created by	Pravupada Pandit, Saurabh Mishra
Reviewed by	Vikas Umrao, Gaurav Gupta
Approved by	Anil Kwatra, Vikas Wadhera
Effective From	04/11/2026

Revision History

Created Date	Ver	Description (First Release/Revision)	Created by	Reviewed by	Approved by	Board Approval
30/10/2026	6.5	**Revision:** **6.4.** Loan Facilities to Persons with Disabilities and Non-Discrimination	Pravupada, Saurabh	Vikas Umrao, Gaurav Gupta	Anil Kwatra, Vikas Wadhera	
28/01/2026	6.4	**Addition:** **6.4.** Loan Facility to Physically & Visually Challenged **6.11.** Educational Eligibility and Background Verification	Pravupada, Saurabh	Vikas Umrao, Gaurav Gupta	Anil Kwatra, Vikas Wadhera	21/03/2026
10/12/2024	6.3	Policy on Fair Practices Code	Pravupada, Saurabh	Vikas Umrao	Anil Kwatra, Dhiraj Jha, Gaurav Gupta	12/03/2025
15/02/2024	6.2	Policy on Fair Practices Code	Pravupada, Saurabh, Binayak	Vikas Umrao	Anil Kwatra, Dhiraj Jha	22/03/2024

गोपनीयता का बयान

यह दस्तावेज़ प्रकृति में गोपनीय है और इसमें ऐसी जानकारी शामिल है जो सैटिन क्रेडिटकेयर नेटवर्क लिमिटेड (एससीएनएल) के स्वामित्व और गोपनीय है, जिसे एससीएनएल के बाहर प्रकट नहीं किया जाएगा, प्रसारित नहीं किया जाएगा, या दोहराया नहीं जाएगा, अपने इच्छित उद्देश्य के अलावा किसी अन्य उद्देश्य के लिए पूर्ण या आंशिक रूप से उपयोग नहीं किया जाएगा। सैटिन क्रेडिटकेयर नेटवर्क लिमिटेड की स्पष्ट लिखित अनुमति के बिना इस जानकारी का पूर्ण या आंशिक रूप से कोई भी उपयोग या प्रकटीकरण निषिद्ध है।

Classification | INTERNAL

संक्षिप्त शब्दों की सूची

इस नीति के उद्देश्य से, नीचे दिए गए संक्षिप्त शब्दों का वही अर्थ होगा जो उनके सामने उल्लेखित है। जब तक संदर्भ में कुछ और अपेक्षित न हो, इस दस्तावेज़ में इन संक्षिप्त शब्दों को हर जगह एक ही अर्थ में समझा जाएगा।

Abbreviation	Full Form / Description
CIC	Credit Information Company
JLG	Joint Liability Group
MFIN	Microfinance Institutions Network
RBI	Reserve Bank of India
SCNL	Satin Creditcare Network Limited
BGV	Background Verification
KYC	Know Your Customer

Classification | INTERNA

परिचय

Satin Creditcare Network Limited ("SCNL" या "कंपनी") ने ऋण वितरण और ऋण वसूली से संबंधित सभी कार्यों में निष्पक्षता, पारदर्शिता और नैतिक व्यवहार सुनिश्चित करने के लिए RBI द्वारा जारी निर्देशों के अनुसार यह Fair Practices Code (FPC) नीति अपनाई है। Fair Practices Code सभी Non-Banking Financial Companies (NBFCs), जिनमें NBFC-Microfinance Institutions भी शामिल हैं, के लिए एक महत्वपूर्ण नियामकीय और सुशासन संबंधी आवश्यकता है। इसका उद्देश्य उधारकर्ताओं के हितों की रक्षा करना और जिम्मेदार एवं टिकाऊ ऋण प्रथाओं को बढ़ावा देना है।

यह नीति RBI के लागू परिपत्रों, मास्टर निर्देशों और NBFC तथा माइक्रोफाइनेंस ऋण गतिविधियों से संबंधित नियामकीय ढाँचों के अनुरूप तैयार की गई है। इसमें Regulatory Framework for Microfinance Loans तथा Scale Based Regulation Framework भी शामिल हैं। इसके अतिरिक्त, इस नीति में उद्योग की आचार संहिताओं, ग्राहक संरक्षण सिद्धांतों तथा SROs द्वारा निर्धारित सर्वोत्तम प्रथाओं को भी ध्यान में रखा गया है।

इस नीति के माध्यम से SCNL पारदर्शिता, भेदभाव रहित व्यवहार, उधारकर्ताओं की गरिमा का सम्मान, जिम्मेदार ऋण वितरण, नैतिक वसूली प्रक्रियाओं तथा प्रभावी शिकायत निवारण के प्रति अपनी प्रतिबद्धता को पुनः दोहराता है। वर्तमान और संभावित ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय यह नीति कंपनी के सभी कर्मचारियों, प्रतिनिधियों और सेवा प्रदाताओं के लिए एक मार्गदर्शक ढाँचे के रूप में कार्य करेगी।

उद्देश्य

इस Fair Practices Code (FPC) नीति का मुख्य उद्देश्य ऋण प्रक्रिया के सभी चरणों में — उधारकर्ता चयन, ऋण मूल्यांकन, ऋण वितरण, सेवा प्रदान करना, ऋण वसूली और ऋण समापन तक — निष्पक्ष, नैतिक और पारदर्शी प्रक्रियाओं को स्थापित करना है।

विशेष रूप से, इस नीति का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि:

- उधारकर्ताओं को सही निर्णय लेने के लिए स्पष्ट, सटीक और समय पर जानकारी प्रदान की जाए;
- ऋण देने के निर्णय जिम्मेदार ऋण मूल्यांकन और उधारकर्ता की भुगतान क्षमता के आधार पर लिए जाएँ, ताकि अत्यधिक ऋण भार से बचा जा सके;
- ब्याज दरें, शुल्क, दंड तथा ऋण की शर्तें पारदर्शी, उचित और नियामकीय मानकों के अनुरूप हों;
- उधारकर्ताओं की गरिमा, निजता और गोपनीयता का हर समय सम्मान किया जाए;
- ऋण वसूली की प्रक्रिया दबाव-मुक्त, सम्मानजनक और नैतिक मानकों के अनुरूप हो; तथा
- शिकायतों का निवारण समय पर, निष्पक्ष और आसानी से उपलब्ध शिकायत निवारण व्यवस्था के माध्यम से किया जाए।

यह नीति SCNL में जवाबदेही की संस्कृति को बढ़ावा देने का भी उद्देश्य रखती है। इसके लिए कर्मचारियों और आउटसोर्स सेवा प्रदाताओं से अपेक्षित आचरण के मानकों को स्पष्ट रूप से निर्धारित किया गया है तथा वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा उचित निगरानी सुनिश्चित की गई है।

Classification | INTERNAL

कार्यक्षेत्र और लागूता

यह Fair Practices Code (FPC) नीति कंपनी की सभी ऋण संबंधी और ग्राहक-संबंधित गतिविधियों पर लागू होगी, चाहे ऋण का प्रकार, भौगोलिक क्षेत्र, सेवा प्रदान करने का माध्यम या उधारकर्ता का वर्ग कोई भी हो।

यह नीति निम्नलिखित पर लागू होगी:

- SCNL द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी ऋण उत्पादों पर, जिनमें माइक्रोफाइनेंस और अन्य संबंधित ऋण उत्पाद शामिल हैं;
- कंपनी के सभी कर्मचारियों पर, जिनमें स्थायी, संविदा (Contractual) और अस्थायी कर्मचारी शामिल हैं;
- SCNL की ओर से कार्य करने वाले या उसके द्वारा नियुक्त सभी एजेंटों, बिजनेस कॉरेस्पॉन्डेंट्स, आउटसोर्स सेवा प्रदाताओं तथा ऋण वसूली कर्मियों पर; तथा
- संभावित उधारकर्ताओं, वर्तमान ग्राहकों और पूर्व उधारकर्ताओं के साथ होने वाले सभी प्रकार के संपर्कों और व्यवहारों पर, जो ग्राहक संबंध की पूरी अवधि तक लागू रहते हैं।

शासन और नीति की समीक्षा

इस नीति का संचालन और प्रबंधन Operational Excellence & Process Re-Engineering विभाग द्वारा किया जाएगा। नियामकीय बदलावों, ऑडिट टिप्पणियों या परिचालन आवश्यकताओं के आधार पर आवश्यक संशोधन किए जा सकते हैं, जो निर्धारित प्राधिकरण/समिति की स्वीकृति के अधीन होंगे। निदेशक मंडल (Board of Directors) इस नीति की समीक्षा कम से कम वर्ष में एक बार करेगा।

कंपनी द्वारा अपनाई गई Fair Practices Code

कंपनी अपनी ऋण वितरण और ऋण वसूली संबंधी सभी गतिविधियों को निष्पक्ष, पारदर्शी, नैतिक और ग्राहक-केंद्रित तरीके से संचालित करने के लिए प्रतिबद्ध है। इसी प्रतिबद्धता को आगे बढ़ाते हुए, SCNL ने निम्नलिखित Fair Practices Code (FPC) को अपनाया है, जो ऋण अवधि के दौरान संभावित और वर्तमान उधारकर्ताओं के साथ होने वाले सभी व्यवहारों और संपर्कों का मार्गदर्शन करेगा।

6.1. ऋण आवेदन और उनकी प्रक्रिया

SCNL यह सुनिश्चित करेगा कि सभी ऋण आवेदन पत्र पूर्ण हों और उनमें उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करने वाली सभी महत्वपूर्ण जानकारी शामिल हो। आवेदन पत्र में ऋण की मुख्य विशेषताएँ, लागू नियम एवं शर्तें, ब्याज एवं अन्य शुल्कों की जानकारी तथा आवेदन की प्रक्रिया के लिए आवश्यक दस्तावेजों का स्पष्ट उल्लेख किया जाएगा। इसका उद्देश्य उधारकर्ताओं को सही और सूचित निर्णय लेने तथा अन्य विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान किए जाने वाले ऋण विकल्पों की उचित तुलना करने में सहायता करना है।

कंपनी प्राप्त होने वाले सभी ऋण आवेदनों के लिए एक औपचारिक पावती (Acknowledgement) व्यवस्था बनाए रखेगी। इस पावती में आवेदन के निपटान और निर्णय की सूचना उधारकर्ता को देने की संभावित समय-सीमा का भी उल्लेख किया जाएगा।

ब्याज और अन्य शुल्कों में पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, SCNL सभी संभावित उधारकर्ताओं को एक मानकीकृत और सरल Key Fact Statement (KFS) प्रदान करेगा। KFS में ऋण की कुल लागत, जिसमें ब्याज दर, शुल्क तथा

Classification | INTERNAL

SCNL और/या उसके भागीदारों या एजेंटों को देय अन्य सभी शुल्क शामिल हैं, स्पष्ट रूप से दर्शाए जाएंगे। KFS में स्पष्ट रूप से उल्लेख किए बिना उधारकर्ता से कोई भी शुल्क नहीं लिया जाएगा।

6.2. ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तों की जानकारी

SCNL उधारकर्ता की ऋण चुकाने की क्षमता को ध्यान में रखते हुए सावधानीपूर्वक और जिम्मेदारी से ऋण का मूल्यांकन करेगा। ऋण स्वीकृत होने के बाद, स्वीकृत ऋण राशि तथा सभी लागू नियम एवं शर्तों, जिनमें वार्षिक ब्याज दर (Annualized Rate of Interest) और उसकी गणना की विधि शामिल है, की जानकारी उधारकर्ता को लिखित रूप में दी जाएगी। यह जानकारी स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में प्रदान की जाएगी। ऋण वितरण से पहले, स्वीकृत नियम एवं शर्तों के प्रति उधारकर्ता की सहमति का उचित रिकॉर्ड रखा जाएगा।

SCNL विलंबित भुगतान पर कोई दंडात्मक ब्याज (Penal Interest) नहीं लगाता है। यदि कोई दंड लागू होता है, तो वह केवल बकाया राशि पर ही लगाया जाएगा, न कि पूरी बकाया ऋण राशि पर। ऐसे दंड का विवरण ऋण अनुबंध में स्पष्ट रूप से दिया जाएगा।

ऋण स्वीकृति या ऋण वितरण के समय, उधारकर्ता को हस्ताक्षरित ऋण अनुबंध की एक प्रति, यथासंभव स्थानीय भाषा में, तथा उसमें उल्लिखित सभी दस्तावेजों और संलग्नकों की प्रतियां प्रदान की जाएंगी।

6.3. ऋण वितरण और नियम एवं शर्तों में परिवर्तन

ऋण का वितरण स्वीकृत नियम एवं शर्तों के अनुसार और समय पर किया जाएगा। ऋण की शर्तों में किसी भी प्रकार का परिवर्तन, जैसे कि ब्याज दर, ऋण वितरण की समय-सारणी, सेवा शुल्क या पूर्व भुगतान (Prepayment) संबंधी शर्तों में बदलाव, उधारकर्ता को पहले से सूचित किया जाएगा। यह जानकारी स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में दी जाएगी। ऐसे परिवर्तन केवल भविष्य के लिए लागू होंगे और इस सिद्धांत का स्पष्ट उल्लेख ऋण अनुबंध में किया जाएगा।

ऋण को वापस मांगने (Recall of Loan) या ऋण की भुगतान अवधि को तेज करने से संबंधित कोई भी निर्णय ऋण अनुबंध की शर्तों और लागू कानूनों के अनुसार ही लिया जाएगा।

जहाँ लागू हो, SCNL द्वारा स्वीकार की गई किसी भी सुरक्षा (Security) को ऋण की पूरी राशि और सभी बकाया देयों के भुगतान के बाद तीस (30) दिनों के भीतर जारी कर दिया जाएगा। हालांकि, यदि कंपनी को किसी वैध Lien या Set-off का अधिकार प्राप्त है, तो वह लागू रहेगा। ऐसे मामलों में उधारकर्ता को इसकी पूरी जानकारी दी जाएगी। वर्तमान में SCNL अपने किसी भी ऋण उत्पाद के लिए कोई गिरवी (Collateral) या सुरक्षा जमा (Security Margin) नहीं लेता है।

6.4. दिव्यांग व्यक्तियों को ऋण सुविधा प्रदान करना और स्वास्थ्य की स्थिति के आधार पर भेदभाव न करना

कंपनी शारीरिक या दृष्टि संबंधी दिव्यांगता वाले आवेदकों को ऋण सहित विभिन्न सेवाएँ और सुविधाएँ प्रदान करते समय उनकी दिव्यांगता के आधार पर किसी भी प्रकार का भेदभाव नहीं करेगी। इसी प्रकार, कंपनी किसी भी आवेदक या ऋण लेने वाले व्यक्ति के स्वास्थ्य की स्थिति, जिसमें HIV संक्रमण की स्थिति भी शामिल है, के आधार पर ऋण सहित कोई भी सेवा या सुविधा प्रदान करने में भेदभाव नहीं करेगी। किसी व्यक्ति की स्वास्थ्य स्थिति या HIV संक्रमण की स्थिति के आधार पर उसका ऋण आवेदन अस्वीकार नहीं किया जा सकता, ऋण देने में देरी नहीं की जा सकती,

Classification | INTERNAL

ऋण सुविधा को सीमित नहीं किया जा सकता और न ही ऋण की किसी शर्त में बदलाव किया जा सकता है। SCNL की सभी शाखाओं को ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सेवाओं और सुविधाओं का लाभ उठाने में हर संभव सहायता प्रदान करनी होगी। कोई भी कर्मचारी आवेदक, ऋण लेने वाले व्यक्ति या उनके परिवार के सदस्यों की स्वास्थ्य स्थिति, जिसमें HIV संक्रमण की स्थिति भी शामिल है, के बारे में पूछताछ नहीं करेगा, उसे दर्ज नहीं करेगा और न ही किसी अन्य व्यक्ति के साथ साझा करेगा। हालांकि, कानून के तहत आवश्यक होने पर या ऋण से जुड़े जीवन बीमा कवर (Credit-Life Cover) के लिए बीमा कंपनी द्वारा ऐसी जानकारी मांगे जाने पर इसकी अनुमति होगी। ऐसी स्थिति में भी केवल आवश्यक जानकारी ही ली जाएगी, उसे गोपनीय रखा जाएगा और ऋण मंजूर या अस्वीकार करने के निर्णय में उसका उपयोग नहीं किया जाएगा। कंपनी को सभी स्तरों के कर्मचारियों के लिए आयोजित प्रशिक्षण कार्यक्रमों में एक उपयुक्त प्रशिक्षण विषय शामिल करना होगा, जिसमें दिव्यांग व्यक्तियों के अधिकारों और स्वास्थ्य की स्थिति, जिसमें HIV संक्रमण की स्थिति भी शामिल है, के आधार पर होने वाले भेदभाव के विरुद्ध उनके अधिकारों की जानकारी दी जाएगी। ये अधिकार कानून और अंतरराष्ट्रीय समझौतों के तहत उन्हें प्रदान किए गए हैं। इसके अलावा, कंपनी को यह सुनिश्चित करना होगा कि दिव्यांग व्यक्तियों और स्वास्थ्य की स्थिति के आधार पर भेदभाव का सामना करने वाले व्यक्तियों की शिकायतों का समाधान कंपनी द्वारा पहले से स्थापित शिकायत निवारण व्यवस्था (Grievance Redressal Mechanism) के तहत किया जाए।

6.5. दिव्यांग व्यक्तियों के लिए ऋण सुविधाएं

कंपनी शारीरिक रूप से दिव्यांग या दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सहित अन्य उत्पादों और सेवाओं की सुविधा प्रदान करते समय किसी भी प्रकार का भेदभाव नहीं करेगी। SCNL की सभी शाखाएं ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ प्राप्त करने में हर संभव सहायता प्रदान करेंगी। SCNL अपने सभी स्तरों के कर्मचारियों के लिए आयोजित प्रशिक्षण कार्यक्रमों में ऐसा उपयुक्त प्रशिक्षण मॉड्यूल शामिल करेगा, जिसमें कानून और अंतरराष्ट्रीय समझौतों द्वारा दिव्यांग व्यक्तियों को प्रदान किए गए अधिकारों की जानकारी होगी। इसके अतिरिक्त, SCNL यह सुनिश्चित करेगा कि दिव्यांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण कंपनी द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली (Grievance Redressal Mechanism) के माध्यम से प्रभावी ढंग से किया जाए।

6.6. सामान्य आचरण

SCNL उधारकर्ता के व्यक्तिगत या व्यावसायिक मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगा, सिवाय उन परिस्थितियों के जिनका स्पष्ट उल्लेख ऋण अनुबंध में किया गया हो या जब पहले से प्रकट न की गई कोई महत्वपूर्ण जानकारी कंपनी के संज्ञान में आए।

ऋण खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ताओं द्वारा किए गए अनुरोधों पर पारदर्शी तरीके से विचार किया जाएगा। ऐसे अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से इक्कीस (21) दिनों के भीतर, कंपनी अनुबंध की शर्तों और लागू कानूनों के अनुसार अपनी सहमति या आपत्ति (यदि कोई हो) उधारकर्ता को सूचित करेगी।

एक विनियमित संस्था के रूप में, SCNL अपने कर्मचारियों और आउटसोर्स सेवा प्रदाताओं के कार्यों और व्यवहार के लिए पूरी तरह जिम्मेदार और जवाबदेह रहेगा। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ताओं के साथ संपर्क में रहने वाले सभी कर्मचारियों को उचित प्रशिक्षण दिया गया हो तथा ग्राहकों की शिकायतों का समय पर और प्रभावी ढंग से निवारण किया जाए।

Classification | INTERNAL

SCNL व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत फ्लोटिंग रेट टर्म लोन (Floating Rate Term Loan) पर ऋण का समयपूर्व भुगतान (Prepayment) करने या ऋण को समय से पहले बंद करने (Foreclosure) के लिए कोई शुल्क या दंड नहीं लगाएगा। विलंबित भुगतान के लिए लगाया जाने वाला कोई भी दंड केवल बकाया राशि तक ही सीमित रहेगा।

6.7. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

Fair Practices Code के अनुपालन को सुनिश्चित करने की समग्र जिम्मेदारी निदेशक मंडल (Board of Directors) की होगी। SCNL के कर्मचारियों या प्रतिनिधियों के निर्णयों अथवा कार्यों से उत्पन्न विवादों और शिकायतों के निवारण के लिए निदेशक मंडल एक प्रभावी शिकायत निवारण प्रणाली (Grievance Redressal Mechanism) स्थापित करेगा, ताकि ऐसी शिकायतों की उचित उच्च स्तर पर समीक्षा की जा सके।

कंपनी अपनी सभी शाखाओं और व्यावसायिक स्थानों पर शिकायत निवारण अधिकारी (Grievance Redressal Officer) का नाम और संपर्क विवरण स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करेगी। यदि किसी शिकायत का समाधान एक महीने के भीतर नहीं होता है, तो उधारकर्ता को RBI के संबंधित कार्यालय से संपर्क करने के उसके अधिकार की जानकारी दी जाएगी।

NBFCs के लिए लागू Integrated Ombudsman Scheme, 2021 के अनुपालन में, SCNL निदेशक मंडल की स्वीकृति से एक Principal Nodal Officer या Nodal Officer नियुक्त करेगा। निदेशक मंडल निर्धारित अंतराल पर प्रस्तुत की जाने वाली समेकित रिपोर्टों के आधार पर Fair Practices Code के अनुपालन तथा शिकायत निवारण प्रणाली की प्रभावशीलता की समय-समय पर समीक्षा भी करेगा।

6.8. अत्यधिक ब्याज दरों का विनियमन और शिकायतों का प्रबंधन

SCNL निदेशक मंडल (Board) द्वारा अनुमोदित ब्याज दर मॉडल अपनाएगा, जिसमें धन की लागत (Cost of Funds), परिचालन व्यय, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे कारकों को ध्यान में रखा जाएगा। लागू ब्याज दर तथा जहाँ लागू हो, अलग-अलग मूल्य निर्धारण के कारणों की जानकारी ऋण आवेदन पत्र और ऋण स्वीकृति संबंधी संचार में स्पष्ट रूप से दी जाएगी।

ब्याज दरों, शुल्कों और अन्य प्रभारों की जानकारी कंपनी की वेबसाइट तथा अन्य उपयुक्त सार्वजनिक माध्यमों के द्वारा पारदर्शी रूप से उपलब्ध कराई जाएगी और किसी भी परिवर्तन की स्थिति में समय-समय पर अद्यतन की जाएगी। सभी ब्याज दरें वार्षिक आधार (Annualized Basis) पर दर्शाई जाएंगी तथा किसी भी संशोधन की जानकारी पहले से दी जाएगी। ऐसे संशोधन केवल भविष्य के लिए लागू होंगे।

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरें और शुल्क उचित हों तथा अत्यधिक न हों। साथ ही, मूल्य निर्धारण संबंधी सभी निर्णय नियामकीय निर्देशों और बाजार की परिस्थितियों के अनुरूप लिए जाएंगे।

6.9. सामान्य निष्पक्ष व्यवहार

Fair Practices Code (FPC) को SCNL की सभी शाखाओं तथा कंपनी की वेबसाइट पर स्थानीय भाषा में प्रदर्शित किया जाएगा। पारदर्शिता और निष्पक्ष ऋण वितरण के प्रति SCNL की प्रतिबद्धता दर्शाने वाला एक वक्तव्य कार्यालय परिसर में प्रदर्शित किया जाएगा तथा ऋण कार्ड में भी शामिल किया जाएगा।

Classification | INTERNAL

फील्ड स्टाफ को उधारकर्ताओं की आय, व्यय और ऋण भार का आकलन करने के लिए उचित प्रशिक्षण दिया जाएगा। कंपनी द्वारा उधारकर्ताओं को प्रदान की जाने वाली किसी भी प्रकार की शिक्षा या प्रशिक्षण निःशुल्क होगी। प्रभावी ब्याज दर तथा शिकायत निवारण प्रणाली से संबंधित जानकारी कार्यालयों, उधारकर्ताओं के लिए उपलब्ध साहित्य और कंपनी की वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित की जाएगी।

SCNL, RBI की KYC संबंधी सभी दिशानिर्देशों का पूर्ण रूप से पालन करेगा। यदि कोई गैर-ऋण (non-credit) उत्पाद प्रदान किया जाता है, तो उसे केवल उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति प्राप्त करने और सभी लागू शुल्कों की पूरी जानकारी देने के बाद ही उपलब्ध कराया जाएगा। ऋण स्वीकृति और ऋण वितरण की प्रक्रिया का केंद्रीय स्तर पर नियंत्रण और पर्यवेक्षण किया जाएगा, ताकि परिचालन की विश्वसनीयता और समय पर सेवा प्रदान करना सुनिश्चित किया जा सके।

6.10. स्वीकृति पत्र, प्रतिज्ञा पत्र (Promissory Note) और ऋण कार्ड में दी जाने वाली जानकारी

SCNL निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित एक मानक ऋण अनुबंध का उपयोग करेगा, जिसे यथासंभव स्थानीय भाषा में तैयार किया जाएगा। स्वीकृति पत्र (Sanction Letter) और ऋण अनुबंध में सभी नियम एवं शर्तें, Key Fact Statement (KFS), ब्याज एवं अन्य शुल्कों का विवरण, केवल बकाया राशि पर लागू होने वाले दंड की जानकारी, मोरेटोरियम अवधि, किसी भी प्रकार की सुरक्षा जमा (Security Deposit) न लेने की पुष्टि तथा उधारकर्ता के डेटा की गोपनीयता संबंधी आश्वासन स्पष्ट रूप से दिए जाएंगे।

ऋण कार्ड में प्रभावी ब्याज दर, भुगतान की प्राप्ति संबंधी विवरण, उधारकर्ता की पहचान से जुड़ी जानकारी तथा शिकायत निवारण प्रणाली का पूरा विवरण प्रदर्शित किया जाएगा। इसमें Principal Nodal Officer के संपर्क विवरण भी शामिल होंगे। सभी प्रविष्टियाँ स्थानीय भाषा में की जाएंगी।

6.11. दबाव-मुक्त ऋण वसूली के तरीके

SCNL ऋण वसूली के लिए सम्मानजनक, कानूनी और दबाव-मुक्त तरीकों का पालन करेगा। सामान्यतः ऋण वसूली उन निर्धारित केंद्रीय स्थानों पर की जाएगी, जिन पर उधारकर्ताओं और कंपनी के बीच सहमति बनी हो। घर जाकर वसूली केवल तभी की जाएगी, जब उधारकर्ता लगातार दो या अधिक बार निर्धारित केंद्रीय स्थान पर उपस्थित होने में असफल रहता है।

कंपनी ऋण वसूली कर्मियों की नियुक्ति, प्रशिक्षण, निगरानी और आचरण के लिए निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित आचार संहिता (Code of Conduct) बनाए रखेगी। कर्मचारियों के वेतन और प्रोत्साहन ढांचे में वसूली की मात्रा की तुलना में सेवा की गुणवत्ता और उधारकर्ता संतुष्टि को अधिक महत्व दिया जाएगा। कठोर, अपमानजनक या भ्रामक वसूली प्रथाओं पर पूर्णतः प्रतिबंध रहेगा।

SCNL ऐसे उधारकर्ताओं की पहचान करने के लिए एक व्यवस्था बनाए रखेगा जो ऋण चुकाने में कठिनाइयों का सामना कर रहे हों। कंपनी ऐसे उधारकर्ताओं के साथ सकारात्मक और सहयोगात्मक तरीके से संवाद करेगी तथा उपलब्ध विकल्पों के बारे में आवश्यक मार्गदर्शन भी प्रदान करेगी।

Classification | INTERNAL

6.12. शैक्षणिक योग्यता और पृष्ठभूमि सत्यापन

कंपनी में नियुक्ति के लिए चयनित सभी उम्मीदवारों, विशेष रूप से ग्राहकों के साथ सीधे संपर्क में रहने वाली भूमिकाओं के लिए, निर्धारित न्यूनतम शैक्षणिक योग्यता को पूरा करना आवश्यक होगा। न्यूनतम योग्यता के रूप में, उम्मीदवार का किसी मान्यता प्राप्त बोर्ड या संस्थान से 10+2 या समकक्ष योग्यता उत्तीर्ण होना अनिवार्य है।

नियुक्ति की पुष्टि से पहले, कंपनी उम्मीदवार की शैक्षणिक योग्यता, पूर्व रोजगार का विवरण तथा आंतरिक नीतियों और नियामकीय अपेक्षाओं के अनुसार आवश्यक अन्य सत्यापन करेगी।

इसके अतिरिक्त, उम्मीदवार की पृष्ठभूमि और क्रेडिट प्रोफाइल का मूल्यांकन करने के लिए Equifax या किसी अन्य अनुमोदित क्रेडिट सूचना कंपनी के माध्यम से Employee Bureau Check किया जाएगा। सभी आवश्यक सत्यापनों के संतोषजनक रूप से पूर्ण होने के बाद ही नियुक्ति या रोजगार की पुष्टि की जाएगी।

6.13. ग्राहक संरक्षण पहल

SCNL अपने उधारकर्ताओं के हितों की सुरक्षा को उचित महत्व देगा। कंपनी संयुक्त देयता समूहों (JLGs) के उचित गठन और उन्हें मजबूत बनाने के लिए पर्याप्त प्रयास और संसाधन लगाएगी। इसमें समूह के सदस्यों को प्रारंभिक मार्गदर्शन और प्रशिक्षण प्रदान करना शामिल होगा, ताकि वे समूह की जिम्मेदारियों, पुनर्भुगतान अनुशासन तथा समूह गठन के बाद उसके प्रभावी संचालन को अच्छी तरह समझ सकें।

SCNL जिम्मेदार ऋण प्रदान करने की प्रथाओं का पालन करेगा तथा केवल उधारकर्ता की पुनर्भुगतान क्षमता का आकलन करने के बाद ही ऋण प्रदान करेगा। कंपनी उधारकर्ताओं को ऋण का विवेकपूर्ण उपयोग करने तथा अनावश्यक या अत्यधिक उधारी से बचने के महत्व के बारे में भी जागरूक करेगी। इन प्रयासों का उद्देश्य उधारकर्ताओं को सूचित निर्णय लेने, वित्तीय अनुशासन बनाए रखने तथा दीर्घकालिक वित्तीय स्थिरता प्राप्त करने में सहायता प्रदान करना है।

Classification | INTERNAL