SATIN Creditcare Network Limited

Document Control

Document Name	Policy on Fair Practices Code (FPC)
Document Reference No.	14
Version Number	6.4
Created by	Pravupada Pandit, Saurabh Mishra
Reviewed by	Vikas Umrao, Gaurav Gupta
Approved by	Anil Kwatra, Vikas Wadhera
Effective From	01/04/2026

गोपनीयता निवेदन

हा दस्तऐवज गोपनीय स्वरूपाचा असून त्यामध्ये *Satin Creditcare Network Limited (SCNL)* ची मालकीची आणि गोपनीय माहिती समाविष्ट आहे. ही माहिती *SCNL* च्या बाहेरील कोणत्याही व्यक्ती किंवा संस्थेला उघड करणे, पाठवणे, प्रतिकृती तयार करणे किंवा तिच्या मूळ उद्देशाव्यतिरिक्त इतर कोणत्याही कारणासाठी पूर्णतः किंवा अंशतः वापरणे अनुमत नाही. *Satin Creditcare Network Limited* ची पूर्वलिखित परवानगी घेतल्याशिवाय या माहितीचा पूर्णतः किंवा अंशतः वापर करणे अथवा ती उघड करणे सक्त मनाई आहे.

1. संक्षिप्त रूपांची यादी

या धोरणाच्या उद्देशासाठी, खालील संक्षिप्त रूपांना त्यांच्या समोर नमूद केलेले अर्थ लागू होतील. संदर्भानुसार अन्यथा आवश्यक नसल्यास, या दस्तऐवजामध्ये ही संक्षिप्त रूपे सर्वत्र एकाच अर्थाने समजली जातील.

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

2. परिचय

Satin Creditcare Network Limited ("SCNL" किंवा "कंपनी") ने आपल्या सर्व कर्ज वितरण आणि कर्ज वसुली प्रक्रियांमध्ये न्याय्य, पारदर्शक आणि नैतिक कार्यपद्धती सुनिश्चित करण्यासाठी RBI द्वारे जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार हे Fair Practices Code (FPC) धोरण स्वीकारले आहे. Fair Practices Code हे NBFC-Microfinance Institutions सह सर्व Non-Banking Financial Companies (NBFCs) साठी लागू असलेले एक महत्त्वाचे नियामक आणि प्रशासनिक बंधन आहे. याचा उद्देश कर्जदारांच्या हितांचे संरक्षण करणे तसेच जबाबदार आणि शाश्वत कर्ज वितरण पद्धतींना प्रोत्साहन देणे हा आहे.

हे धोरण RBI च्या लागू असलेल्या परिपत्रकांनुसार, मास्टर निर्देशांनुसार आणि NBFC तसेच मायक्रोफायनान्स कर्ज व्यवस्थापनाशी संबंधित नियामक चौकटींनुसार तयार करण्यात आले आहे. यामध्ये Regulatory Framework for Microfinance Loans आणि Scale Based Regulation Framework यांचा समावेश आहे. याशिवाय, या धोरणात उद्योग क्षेत्रातील आचारसंहिता, ग्राहक संरक्षण तत्त्वे आणि SRO द्वारे सुचविण्यात आलेल्या सर्वोत्तम कार्यपद्धतींचाही आधार घेण्यात आला आहे.

या धोरणाद्वारे SCNL पारदर्शकता, भेदभावमुक्त वर्तन, कर्जदारांचा सन्मान, जबाबदार कर्ज वितरण, नैतिक वसुली प्रक्रिया आणि प्रभावी तक्रार निवारण यंत्रणा यांबाबतची आपली वचनबद्धता पुन्हा अधोरेखित करते. विद्यमान आणि संभाव्य ग्राहकांशी व्यवहार करताना हे धोरण कंपनीचे सर्व कर्मचारी, प्रतिनिधी आणि सेवा प्रदाते यांच्यासाठी मार्गदर्शक चौकट म्हणून कार्य करेल.

Classification | -

3. उद्दिष्ट

या Fair Practices Code (FPC) धोरणाचा मुख्य उद्देश कर्जाच्या संपूर्ण जीवनचक्रातील सर्व टप्प्यांमध्ये — कर्जदारांची निवड, कर्ज मूल्यांकन, कर्ज वितरण, सेवा, कर्ज वसुली आणि कर्जाची समाप्ती — न्याय्य, नैतिक आणि पारदर्शक कार्यपद्धती रुजविणे हा आहे.

विशेषतः, या धोरणाचे उद्दिष्ट खालील बाबी सुनिश्चित करणे आहे:

- कर्जदारांना माहितीपूर्ण निर्णय घेता यावेत यासाठी त्यांना स्पष्ट, अचूक आणि वेळेवर माहिती उपलब्ध करून देणे;
- कर्ज वितरणाचे निर्णय जबाबदार कर्ज मूल्यांकन आणि कर्जदाराच्या परतफेड क्षमतेच्या आधारे घेणे, ज्यामुळे अतिप्रमाणात कर्जबाजारीपणा टाळता येईल;
- व्याजदर, शुल्के, दंड आणि कर्जाच्या अटी व शर्ती या पारदर्शक, वाजवी आणि नियामक मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार असतील याची खात्री करणे;
- कर्जदारांचा सन्मान, गोपनीयता आणि वैयक्तिक माहितीची सुरक्षितता यांचा नेहमी आदर राखणे;
- कर्ज वसुली प्रक्रिया दबावमुक्त, सन्मानपूर्वक आणि नैतिक मानकांनुसार असतील याची खात्री करणे; आणि
- तक्रारींचे वेळेवर, न्याय्य आणि सहज उपलब्ध तक्रार निवारण यंत्रणेद्वारे निराकरण करणे.

हे धोरण SCNL मध्ये उत्तरदायित्वाची (Accountability) संस्कृती विकसित करण्याचाही प्रयत्न करते. यासाठी कर्मचारी आणि बाह्य सेवा भागीदारांकडून अपेक्षित असलेल्या वर्तनाच्या मानकांची स्पष्ट व्याख्या करण्यात आली आहे तसेच वरिष्ठ व्यवस्थापनाकडून योग्य देखरेख सुनिश्चित करण्यात आली आहे.

4. व्याप्ती आणि लागूत्व

ही Fair Practices Code (FPC) धोरण कंपनीच्या सर्व कर्जविषयक आणि ग्राहकांशी संबंधित कार्यांवर लागू असेल. कर्जाचा प्रकार, भौगोलिक क्षेत्र, सेवा वितरणाची पद्धत किंवा कर्जदारांचा वर्ग कोणताही असला तरी हे धोरण लागू राहील.

हे धोरण खालील बाबींना लागू आहे:

- SCNL द्वारे प्रदान करण्यात येणाऱ्या सर्व कर्ज उत्पादनांना, ज्यामध्ये मायक्रोफायनान्स आणि संबंधित कर्ज उत्पादने समाविष्ट आहेत;
- कंपनीचे सर्व कर्मचारी, ज्यामध्ये कायमस्वरूपी, कराराधारित आणि तात्पुरते कर्मचारी समाविष्ट आहेत;
- SCNL च्या वतीने कार्य करणारे किंवा SCNL ने नियुक्त केलेले सर्व एजंट, बिझनेस करस्पॉंडंट (Business Correspondents), बाह्य सेवा प्रदाते आणि कर्ज वसुली कर्मचारी; तसेच
- संभाव्य कर्जदार, विद्यमान ग्राहक आणि माजी कर्जदार यांच्याशी ग्राहक संबंधाच्या संपूर्ण कालावधीत होणारे सर्व व्यवहार आणि संवाद.

5. धोरणाचे व्यवस्थापन आणि पुनरावलोकन

या धोरणाची मालकी आणि प्रशासनाची जबाबदारी Operational Excellence & Process Re-Engineering विभागाकडे असेल. नियामक बदल, लेखापरीक्षणातील निरीक्षणे किंवा कार्यात्मक गरजांच्या आधारे आवश्यक सुधारणा करण्यात येऊ शकतात. अशा सुधारणा संबंधित प्राधिकरण किंवा समितीच्या मंजुरीनंतरच लागू केल्या जातील. संचालक मंडळ (Board of Directors) या धोरणाचे किमान वर्षातून एकदा पुनरावलोकन करेल.

Classification | INTERNAL

6. कंपनीने स्वीकारलेली Fair Practices Code

कंपनी आपल्या कर्ज वितरण आणि कर्ज वसुलीच्या सर्व कार्यवाही न्याय्य, पारदर्शक, नैतिक आणि ग्राहककेंद्रित पद्धतीने पार पाडण्यास कटिबद्ध आहे. या वचनबद्धतेचा भाग म्हणून, SCNL ने खालील Fair Practices Code (FPC) स्वीकारले आहे. हा कोड कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीत संभाव्य तसेच विद्यमान कर्जदारांशी होणाऱ्या सर्व व्यवहार आणि संवादांसाठी मार्गदर्शक म्हणून कार्य करेल.

6.1. कर्ज अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

SCNL हे सुनिश्चित करेल की सर्व कर्ज अर्ज फॉर्म सर्वसमावेशक असतील आणि त्यामध्ये कर्जदारांच्या हितावर परिणाम करू शकणारी सर्व महत्त्वाची माहिती समाविष्ट असेल. अर्ज फॉर्ममध्ये कर्जाची प्रमुख वैशिष्ट्ये, लागू अटी व शर्ती, व्याजदर व इतर शुल्कांची माहिती तसेच अर्जाच्या प्रक्रियेसाठी आवश्यक कागदपत्रांची माहिती स्पष्टपणे नमूद केली जाईल. यामुळे कर्जदारांना माहितीपूर्ण निर्णय घेणे आणि इतर नियंत्रित संस्थांच्या कर्ज योजनांशी अर्थपूर्ण तुलना करणे शक्य होईल.

कंपनी प्राप्त झालेल्या सर्व कर्ज अर्जांसाठी औपचारिक पावती (Acknowledgement) प्रणाली ठेवेल. या पावतीमध्ये अर्जावर प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी लागणारा अंदाजे कालावधी आणि निर्णय कधी कळविला जाईल याची माहितीही नमूद केली जाईल.

व्याजदर आणि शुल्कांमध्ये पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, SCNL सर्व संभाव्य कर्जदारांना प्रमाणित (Standardized) आणि सुलभ Key Fact Statement (KFS) प्रदान करेल. KFS मध्ये कर्जाचा एकूण खर्च, व्याजदर, शुल्के तसेच SCNL आणि/किंवा त्याचे भागीदार किंवा प्रतिनिधींना देय असलेल्या इतर आकारण्यांची स्पष्ट माहिती दिली जाईल. KFS मध्ये स्पष्टपणे नमूद केलेले नसलेले कोणतेही शुल्क कर्जदाराकडून आकारले जाणार नाही.

6.2. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी व शर्तींची माहिती

SCNL कर्जदाराच्या परतफेड क्षमतेचा योग्य विचार करून जबाबदारीने आणि विवेकपूर्ण पद्धतीने कर्ज मूल्यांकन करेल. कर्ज मंजूर झाल्यानंतर, मंजूर कर्ज रक्कम तसेच लागू असलेल्या सर्व अटी व शर्ती, वार्षिक व्याजदर (Annualized Rate of Interest) आणि तो लागू करण्याची पद्धत यांसह, कर्जदाराला लेखी स्वरूपात कळविल्या जातील. ही माहिती स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत दिली जाईल. कर्ज वितरणापूर्वी, कर्जदाराने मंजूर अटी व शर्ती स्वीकारल्याची योग्य नोंद ठेवली जाईल.

SCNL विलंबित परतफेडीसाठी दंडात्मक व्याज (Penal Interest) आकारत नाही. कोणताही दंड लागू असल्यास, तो केवळ थकीत रकमेवरच आकारला जाईल आणि संपूर्ण बाकी कर्ज रकमेवर आकारला जाणार नाही. अशा दंडाची माहिती कर्ज करारामध्ये स्पष्टपणे नमूद करून ठळकपणे दर्शविली जाईल.

अंमलात आणलेल्या कर्ज कराराची एक प्रत, शक्यतो स्थानिक भाषेत, तसेच त्यामध्ये उल्लेख केलेली सर्व कागदपत्रे आणि परिशिष्टांच्या प्रती कर्ज मंजुरीच्या किंवा कर्ज वितरणाच्या वेळी कर्जदाराला दिल्या जातील.

6.3. कर्ज वितरण आणि अटी व शर्तींमधील बदल

कर्जाचे वितरण मंजूर केलेल्या अटी व शर्तींनुसार आणि वेळेवर केले जाईल. व्याजदर, कर्ज वितरणाचे वेळापत्रक, सेवा शुल्क किंवा मुदतपूर्व परतफेड (Prepayment) यांसंबंधीच्या अटींसह कर्जाच्या अटी व शर्तींमध्ये कोणताही बदल झाल्यास, त्याची माहिती कर्जदाराला आगाऊ दिली जाईल. ही माहिती स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत दिली जाईल. असे बदल केवळ भविष्यासाठी लागू केले जातील आणि हे तत्त्व कर्ज करारामध्ये स्पष्टपणे समाविष्ट केले जाईल.

कर्ज परत मागविणे (Recall of Loan) किंवा परतफेडीचा वेग वाढविणे (Acceleration of Repayment) यासंबंधी कोणताही निर्णय कर्ज करारातील अटी व शर्ती आणि लागू कायद्यांनुसारच घेतला जाईल.

Classification | INTERNAL

लागू असल्यास, SCNL ने स्वीकारलेली कोणतीही सुरक्षा (Security), कर्जाची पूर्ण परतफेड किंवा सर्व थकबाकीची पूर्तता झाल्यानंतर तीस (30) दिवसांच्या आत मुक्त केली जाईल. तथापि, कंपनीला कायदेशीररित्या उपलब्ध असलेला Lien किंवा Set-off चा अधिकार लागू राहील. अशा अधिकाराचा वापर केल्यास त्याची संपूर्ण माहिती कर्जदाराला दिली जाईल. सध्या SCNL आपल्या कोणत्याही कर्ज उत्पादनांसाठी तारण (Collateral) किंवा सुरक्षा मार्जिन (Security Margin) स्वीकारत नाही.

6.4. दिव्यांग व्यक्तींना कर्ज सुविधा देणे आणि आरोग्याच्या स्थितीवरून भेदभाव न करणे

कंपनीने शारीरिक किंवा दृष्टिदोष असलेल्या अर्जदारांना कर्जासह विविध सेवा आणि सुविधा देताना त्यांच्या दिव्यांगत्वाच्या आधारावर कोणत्याही प्रकारचा भेदभाव करू नये. त्याचप्रमाणे, कोणत्याही अर्जदाराच्या किंवा कर्जदाराच्या आरोग्याच्या स्थितीवरून, HIV संसर्गाच्या स्थितीसह, कर्जासह कोणतीही सेवा किंवा सुविधा देताना भेदभाव करू नये. कोणत्याही व्यक्तीच्या आरोग्याच्या स्थितीमुळे किंवा HIV संसर्गाच्या स्थितीमुळे त्यांचा कर्ज अर्ज नाकारता येणार नाही, कर्ज देण्यास विलंब करता येणार नाही, कर्ज सुविधा मर्यादित करता येणार नाही किंवा कर्जाच्या कोणत्याही अटींमध्ये बदल करता येणार नाही. SCNL च्या सर्व शाखांनी अशा व्यक्तींना विविध व्यावसायिक सेवा आणि सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी शक्य तेवढी मदत करावी. कोणत्याही कर्मचाऱ्याने अर्जदार, कर्जदार किंवा त्यांच्या कुटुंबातील सदस्यांच्या आरोग्याच्या स्थितीबद्दल, HIV संसर्गाच्या स्थितीसह, विचारू नये, त्याची नोंद करू नये किंवा इतर कोणालाही ती माहिती सांगू नये. मात्र, कायद्यानुसार आवश्यक असल्यास किंवा कर्जाशी संबंधित जीवन विमा संरक्षण (Credit-Life Cover) देण्यासाठी विमा कंपनीने अशी माहिती मागितल्यास त्याला अपवाद असेल. अशा परिस्थितीतही केवळ आवश्यक असलेली माहितीच घ्यावी, ती गोपनीय ठेवावी आणि कर्ज मंजूर किंवा नाकारण्याचा निर्णय घेताना तिचा वापर करू नये. कंपनीने सर्व स्तरांवरील कर्मचाऱ्यांसाठी आयोजित केलेल्या प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये दिव्यांग व्यक्तींचे अधिकार आणि आरोग्याच्या स्थितीवरून, HIV संसर्गाच्या स्थितीसह, होणाऱ्या भेदभावाविरुद्ध असलेल्या त्यांच्या अधिकारांबाबत योग्य प्रशिक्षणाचा समावेश करावा. हे अधिकार कायदे आणि आंतरराष्ट्रीय करारांद्वारे त्यांना देण्यात आलेले आहेत. तसेच, दिव्यांग व्यक्ती आणि आरोग्याच्या स्थितीवरून भेदभावाचा सामना करणाऱ्या व्यक्तींच्या तक्रारींचे निराकरण कंपनीने आधीच स्थापन केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेअंतर्गत (Grievance Redressal Mechanism) केले जाईल, याची कंपनीने खात्री करावी.

6.5. शारीरिकदृष्ट्या / दृष्टिहीन व्यक्तींसाठी कर्ज सुविधा

कंपनी शारीरिकदृष्ट्या किंवा दृष्टिहीन असलेल्या अर्जदारांना कर्ज सुविधा तसेच इतर उत्पादने आणि सेवा देताना कोणताही भेदभाव करणार नाही. SCNL च्या सर्व शाखा अशा व्यक्तींना विविध सेवा आणि सुविधा मिळविण्यासाठी शक्य ती सर्व मदत करतील.

SCNL आपल्या सर्व स्तरांवरील कर्मचाऱ्यांसाठी आयोजित प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये, कायदे आणि आंतरराष्ट्रीय करारांद्वारे दिव्यांग व्यक्तींना प्रदान केलेल्या हक्कांविषयी माहिती देणारा योग्य प्रशिक्षण घटक (Module) समाविष्ट करेल.

याव्यतिरिक्त, SCNL ने स्थापन केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेद्वारे (Grievance Redressal Mechanism) दिव्यांग व्यक्तींच्या तक्रारींचे योग्य आणि प्रभावी निवारण केले जाईल याची खात्री केली जाईल.

6.6. सामान्य आचारसंहिता

SCNL कर्ज करारामध्ये स्पष्टपणे नमूद केलेल्या बाबी वगळता किंवा पूर्वी उघड न केलेली महत्त्वाची माहिती कंपनीच्या निदर्शनास आल्याशिवाय कर्जदारांच्या वैयक्तिक किंवा व्यावसायिक बाबींमध्ये हस्तक्षेप करणार नाही.

कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणासंबंधी कर्जदारांकडून प्राप्त होणाऱ्या विनंत्यांवर पारदर्शक पद्धतीने कार्यवाही केली जाईल. अशा विनंतीची प्राप्ती झाल्यापासून एकवीस (21) दिवसांच्या आत, करारातील अटी आणि लागू कायद्यांनुसार कंपनी आपली संमती किंवा हरकत (असल्यास) कर्जदाराला कळवेल.

Classification: INTERNAL

नियंत्रित संस्था (Regulated Entity) म्हणून SCNL आपल्या कर्मचाऱ्यांच्या आणि बाह्य सेवा प्रदात्यांच्या कृती व वर्तनासाठी पूर्णपणे जबाबदार राहील. कर्जदारांशी संपर्क साधणाऱ्या सर्व कर्मचाऱ्यांना योग्य प्रशिक्षण दिले जाईल आणि ग्राहकांच्या तक्रारींचे वेळेवर व प्रभावीपणे निवारण केले जाईल याची कंपनी खात्री करेल.

SCNL वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या Floating Rate Term Loan वर मुदतपूर्व परतफेड (Prepayment) किंवा कर्ज पूर्वसमाप्ती (Foreclosure) यासाठी कोणतेही शुल्क किंवा दंड आकारणार नाही. विलंबित परतफेडीसाठी लागू होणारा कोणताही दंड केवळ थकीत रकमेपुरताच मर्यादित असेल.

6.7. संचालक मंडळाची जबाबदारी

Fair Practices Code (FPC) चे पालन सुनिश्चित करण्याची एकूण जबाबदारी संचालक मंडळाची (Board of Directors) असेल. SCNL च्या कर्मचारी किंवा प्रतिनिधी यांच्या निर्णयांमुळे किंवा कृतींमुळे उद्भवणाऱ्या वाद व तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी संचालक मंडळ प्रभावी तक्रार निवारण यंत्रणा (Grievance Redressal Mechanism) स्थापन करेल. अशा तक्रारींचा योग्य उच्च स्तरावर आढावा घेतला जाईल याचीही खात्री केली जाईल.

कंपनी आपल्या सर्व शाखा आणि व्यावसायिक केंद्रांमध्ये तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे (Grievance Redressal Officer) नाव व संपर्क तपशील स्पष्टपणे प्रदर्शित करेल. एखाद्या तक्रारीचे एका महिन्याच्या आत निवारण न झाल्यास, कर्जदारांना RBI च्या संबंधित कार्यालयाशी संपर्क साधण्याच्या त्यांच्या अधिकाराची माहिती दिली जाईल.

NBFC साठी लागू असलेल्या Integrated Ombudsman Scheme, 2021 च्या अनुषंगाने, SCNL संचालक मंडळाच्या मंजुरीने Principal Nodal Officer किंवा Nodal Officer यांची नियुक्ती करेल. निश्चित कालावधीनुसार सादर केलेल्या एकत्रित अहवालांच्या आधारे संचालक मंडळ Fair Practices Code चे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेची परिणामकारकता यांचा वेळोवेळी आढावा घेईल.

6.8. अतिरिक्त व्याजदरांचे नियमन आणि तक्रारींचे व्यवस्थापन

SCNL संचालक मंडळाने मंजूर केलेले व्याजदर मॉडेल (Interest Rate Model) स्वीकारेल. या मॉडेलमध्ये निधीचा खर्च (Cost of Funds), कार्यकारी खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम (Risk Premium) यांसारख्या घटकांचा विचार केला जाईल. लागू व्याजदर तसेच आवश्यक असल्यास वेगवेगळे दर निश्चित करण्यामागील कारणे कर्ज अर्जामध्ये आणि कर्ज मंजुरीशी संबंधित माहितीमध्ये स्पष्टपणे नमूद केली जातील.

व्याजदर, शुल्के आणि इतर आकारणी यांची माहिती कंपनीच्या संकेतस्थळावर आणि इतर योग्य सार्वजनिक माध्यमांद्वारे पारदर्शकपणे प्रसिद्ध केली जाईल. यामध्ये कोणताही बदल झाल्यास ती माहिती वेळोवेळी अद्ययावत केली जाईल. सर्व व्याजदर वार्षिक आधारावर (Annualized Basis) दर्शविले जातील आणि कोणत्याही बदलाची माहिती आगाऊ दिली जाईल. असे बदल केवळ भविष्यासाठी लागू असतील.

कंपनी व्याजदर आणि शुल्के न्याय्य व वाजवी आहेत आणि ती अतिप्रमाणात नाहीत याची खात्री करेल. तसेच, किंमत निर्धारणाशी संबंधित सर्व निर्णय नियामक मार्गदर्शक तत्त्वे आणि बाजारातील परिस्थितींशी सुसंगत राहतील याचीही खात्री केली जाईल.

6.9. सामान्य न्याय्य कार्यपद्धती

Fair Practices Code (FPC) SCNL च्या सर्व कार्यालयांमध्ये तसेच कंपनीच्या संकेतस्थळावर स्थानिक भाषेत प्रदर्शित केला जाईल. पारदर्शकता आणि न्याय्य कर्ज वितरणाबाबत SCNL ची वचनबद्धता दर्शविणारे निवेदन कार्यालय परिसरात प्रदर्शित केले जाईल आणि कर्ज कार्डामध्येही नमूद केले जाईल.

क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांना (Field Staff) कर्जदारांचे उत्पन्न, खर्च आणि कर्जबाजारीपणा यांचे योग्य मूल्यांकन करण्यासाठी आवश्यक प्रशिक्षण दिले जाईल. कंपनीकडून कर्जदारांना दिले जाणारे कोणतेही शिक्षण किंवा

Classification: INTERNAL

प्रशिक्षण पूर्णपणे विनामूल्य असेल. प्रभावी व्याजदर आणि तक्रार निवारण यंत्रणेची माहिती कार्यालयांमध्ये, कर्जदारांसाठीच्या माहिती साहित्यामध्ये आणि कंपनीच्या संकेतस्थळावर ठळकपणे प्रदर्शित केली जाईल.

SCNL RBI च्या KYC मार्गदर्शक तत्त्वांचे पूर्णपणे पालन करेल. कर्जाशी संबंधित नसलेली (Non-credit) उत्पादने दिली जात असल्यास, ती केवळ कर्जदाराची स्पष्ट संमती घेतल्यानंतर आणि लागू असलेल्या सर्व शुल्कांची संपूर्ण माहिती दिल्यानंतरच प्रदान केली जातील. कर्ज मंजुरी आणि कर्ज वितरण प्रक्रिया केंद्रीकृत पद्धतीने नियंत्रित व देखरेखीखाली ठेवली जाईल, ज्यामुळे कार्यक्षमतेची विश्वासार्हता आणि वेळेवर सेवा सुनिश्चित होईल.

6.10. मंजुरी पत्र, प्रॉमिसरी नोट आणि कर्ज कार्डमधील माहिती प्रकटीकरण

SCNL संचालक मंडळाने मंजूर केलेला प्रमाणित कर्ज करार वापरेल. शक्यतो हा करार स्थानिक भाषेत तयार केला जाईल. मंजुरी पत्र (Sanction Letter) आणि कर्ज करारामध्ये सर्व अटी व शर्ती, Key Fact Statement (KFS), व्याजदर व इतर शुल्कांची माहिती, केवळ थकबाकी रकमेवर लागू होणाऱ्या दंडाची माहिती, स्थगन कालावधी (Moratorium Period), सुरक्षा ठेव (Security Deposit) न आकारल्याची पुष्टी आणि कर्जदारांच्या माहितीच्या गोपनीयतेबाबतची हमी यांचा स्पष्ट उल्लेख केला जाईल.

कर्ज कार्डामध्ये प्रभावी व्याजदर, परतफेडीची नोंद, कर्जदाराची ओळख माहिती तसेच तक्रार निवारण यंत्रणेची संपूर्ण माहिती नमूद केली जाईल. यामध्ये Principal Nodal Officer यांचे संपर्क तपशील देखील समाविष्ट असतील. सर्व नोंदी स्थानिक भाषेत करण्यात येतील.

6.11. दबावमुक्त कर्ज वसुली पद्धती

SCNL कर्ज वसुलीसाठी कोणताही दबाव न आणता, सन्मानपूर्वक आणि कायदेशीर पद्धतींचा अवलंब करेल. सामान्यतः कर्ज वसुली कर्जदारांशी परस्पर संमतीने निश्चित केलेल्या केंद्रीय ठिकाणी केली जाईल. कर्जदार सलग दोन किंवा अधिक वेळा निश्चित केलेल्या केंद्रीय ठिकाणी उपस्थित राहण्यात अपयशी ठरल्यासच घरपोच वसुली केली जाईल.

कंपनी वसुली कर्मचाऱ्यांची भरती, प्रशिक्षण, देखरेख आणि वर्तन यांसाठी संचालक मंडळाने मंजूर केलेली आचारसंहिता (Code of Conduct) लागू करेल. कर्मचाऱ्यांच्या वेतन व प्रोत्साहन रचनेत वसुलीच्या प्रमाणापेक्षा सेवेची गुणवत्ता आणि कर्जदारांचे समाधान यांना अधिक प्राधान्य दिले जाईल. कठोर, अपमानास्पद किंवा दिशाभूल करणाऱ्या वसुली पद्धतींना सक्त मनाई आहे.

परतफेड करण्यात अडचणी येत असलेल्या कर्जदारांची ओळख पटविण्यासाठी SCNL योग्य यंत्रणा ठेवेल. तसेच, उपलब्ध पर्यायांबाबत मार्गदर्शन करून अशा कर्जदारांशी सकारात्मक आणि सहकार्यपूर्ण पद्धतीने संवाद साधला जाईल.

6.12. शैक्षणिक पात्रता आणि पार्श्वभूमी पडताळणी

कंपनीमध्ये नियुक्तीसाठी विचाराधीन असलेले सर्व उमेदवार, विशेषतः ग्राहकांशी थेट संपर्क असलेल्या पदांसाठी अर्ज करणारे उमेदवार, निर्धारित किमान शैक्षणिक पात्रता निकष पूर्ण करणारे असावेत. किमान पात्रता म्हणून उमेदवाराने मान्यताप्राप्त मंडळ किंवा शैक्षणिक संस्थेतून 10+2 किंवा त्यास समकक्ष शैक्षणिक पात्रता यशस्वीरित्या पूर्ण केलेली असावी.

नियुक्तीची पुष्टी करण्यापूर्वी, कंपनी उमेदवाराची शैक्षणिक पात्रता, पूर्वीच्या नोकरीचा अनुभव तसेच अंतर्गत धोरणे आणि नियामक अपेक्षांनुसार आवश्यक समजल्या जाणाऱ्या इतर पडताळण्या करेल.

याशिवाय, उमेदवाराची पार्श्वभूमी आणि क्रेडिट प्रोफाइल तपासण्यासाठी Equifax किंवा इतर मान्यताप्राप्त क्रेडिट माहिती संस्थेमार्फत Employee Bureau Check करण्यात येईल. सर्व आवश्यक पडताळण्या समाधानकारकरित्या पूर्ण झाल्यानंतरच नियुक्ती किंवा नोकरीची पुष्टी केली जाईल.

Classification : INTERNAL

6.13. ग्राहक संरक्षण उपक्रम

SCNL आपल्या कर्जदारांच्या हितांचे संरक्षण करण्यास योग्य महत्त्व देईल. JLG (Joint Liability Group) गटांची योग्य स्थापना आणि त्यांना अधिक सक्षम करण्यासाठी कंपनी आवश्यक प्रयत्न आणि संसाधने उपलब्ध करून देईल. यामध्ये गटातील सदस्यांना त्यांच्या जबाबदाऱ्या, कर्ज परतफेडीची शिस्त आणि गट स्थापन झाल्यानंतर त्याचे प्रभावीपणे कार्य कसे करावे याबाबत मूलभूत मार्गदर्शन आणि प्रशिक्षण देणे समाविष्ट असेल.

SCNL जबाबदार कर्ज वितरण पद्धतींचे पालन करेल आणि कर्जदाराची परतफेड करण्याची क्षमता तपासल्यानंतरच कर्ज मंजूर करेल. कंपनी कर्जदारांना कर्जाचा योग्य आणि विवेकपूर्ण वापर करण्याचे तसेच अनावश्यक किंवा अतिप्रमाणात कर्ज घेणे टाळण्याचे महत्त्व समजावून सांगेल. या प्रयत्नांचा उद्देश कर्जदारांना माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास, आर्थिक शिस्त राखण्यास आणि दीर्घकालीन आर्थिक स्थैर्य प्राप्त करण्यास मदत करणे हा आहे.

Classification | INTERNAL