प्रयास फ़ाइनेंशियल सर्विसेज प्रा. लि.

उचित आचरण संहिता

14 जुलाई, 2025

प्रस्तावित इकाई	उत्पाद विभाग
नीति स्वामी	उत्पाद विभाग
अनुमोदक	निर्देशक मंडल
जारी करने की तिथि	23 मार्च, 2022
अंतिम समीक्षा तिथि	16 जून, 2022
संस्करण	3.0

प्रयास फ़ाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड
108, प्रथम तल, ऑर्किड बिज़नेस पार्क, सेक्टर-48, गुरुग्राम – 122018, हरियाणा, भारत
फोन: (079)27540943
ईमेल: admin@prayasfinance.com

संस्करण इतिहास

संस्करण	संशोधन अवधि
संस्करण 1.0	23 मार्च, 2022
संस्करण 2.0	16 जून, 2022
संस्करण 3.0	23 जून, 2025

नीति की समीक्षा निम्नलिखित द्वारा की गई है:

समीक्षक का नाम	**पदनाम**	**ऑनलाइन/ऑफ़लाइन**
श्री अभिषेक खन्ना	प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी	
सुश्री झुम्मी मंत्रि	वित्त नियंत्रक	
श्री अमित गर्ग	कार्यकारी उपाध्यक्ष – ऋण	
श्री प्रवीण कुमार	व्यवसाय प्रमुख	
श्री कमलेश प्रसाद	उपाध्यक्ष – मानव संसाधन	
श्री नवनीत गुप्ता	उपाध्यक्ष – एमएसएमई	
सुश्री दिव्या राठी	उपाध्यक्ष – सचिवीय एवं विधिक	
श्री अमित टिक्कू	सहायक उपाध्यक्ष – ग्राहक सेवा	
श्री प्रताप सिंह	सहायक उपाध्यक्ष – संचालन	
श्री सत्य पाल	सहायक उपाध्यक्ष – सूचना प्रौद्योगिकी	
श्री संजय मेहता	सहायक उपाध्यक्ष – उत्पाद	

विषय–सूची

संस्करण इतिहास 2
विषय–सूची 4
संक्षिप्ताक्षरों की सूची 5
शब्दावली 6
1. परिचय 7
2. उद्देश्य 7
3. क्षेत्राधिकार 7
4. निदेशक मंडल की स्वीकृति और प्रसार 8
5. ऋण आवेदन और उनका प्रसंस्करण 8
6. ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें 8
7. ऋण वितरण तथा नियमों एवं शर्तों में परिवर्तन 10
8. ऋण चुकौती/निपटान पर चल/अचल संपत्ति से संबंधित दस्तावेजों की मुक्ति 10
9. सामान्य दिशा-निर्देश 10
10. निदेशक मंडल की ज़िम्मेदारी 11
11. शिकायत निवारण तंत्र 11
    11.1 जीआरओ विवरण: 11
12. उचित आचरण संहिता की भाषा और संचार का माध्यम 11
13. पीएफएसपीएल द्वारा लिया जाने वाला ब्याज 11
14. आंतरिक नियंत्रण प्रणाली 12
15. सूक्ष्म वित्त ऋणों के लिए दिशा-निर्देश 12
    15.1 सामान्य दिशा-निर्देश: 12
    15.2 ऋण अनुबंध और ऋण कार्ड में प्रकटीकरण 12
    15.3 ग़ैर-जबरदस्ती वसूली की विधि 13
16. समीक्षा 14

संक्षिप्ताक्षरों की सूची

संक्षिप्ताक्षर	अर्थ
सीसीओ	मुख्य अनुपालन अधिकारी
एफपीसी	उचित आचरण संहिता
जीआरओ	शिकायत निवारण अधिकारी
केएफएस	मुख्य तथ्य विवरण
केवाईसी	अपने ग्राहक को जानें
एमएफआई	सूक्ष्म वित्त संस्थान
एनबीएफसी	ग़ैर-बैंकिंग वित्त कंपनी
एनआरसी	नामांकन एवं पारिश्रमिक समिति
पीएफएसपीएल	प्रयास फ़ाइनेंशियल सर्विसेज प्रा. लि.
आरबीआई	भारतीय रिज़र्व बैंक

शब्दावली

शब्द	परिभाषा
निर्देशक मंडल	प्रयास फ़ाइनेंशियल सर्विसेज प्रा. लि. (पीएफएसपीएल) का निदेशक मंडल
ग्राहक	सभी व्यक्ति, समूह या संस्थाएँ जो पीएफएसपीएल से ऋण उत्पाद या वित्तीय सेवाएँ प्राप्त कर रहे हैं।
कर्मचारी	कर्मचारी में वह व्यक्ति शामिल है जिसे कंपनी द्वारा रोजगार अनुबंध (पूर्णकालिक, अंशकालिक, अस्थायी, तदर्थ, संविदा) के माध्यम से नियुक्त किया गया हो, जो कंपनी और उक्त व्यक्ति के बीच संपादित किया गया हो।
शिकायत निवारण समिति	जीआरसी, जिसे समय-समय पर निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित किया गया हो।
मुख्य तथ्य विवरण	सरल और आसानी से समझ में आने वाली भाषा में ऋण अनुबंध की प्रमुख शर्तों का विवरण, जिसे उधारकर्ता को मानकीकृत प्रारूप में प्रदान किया जाता है।
प्रबंध निदेशक	कंपनी में एक वरिष्ठ स्तर का कार्यकारी अधिकारी, जो दैनिक कार्यों की देखरेख करता है, कॉर्पोरेट रणनीतियाँ विकसित करता है, कार्मिक प्रबंधन करता है और एचआर नीतियों का अनुपालन सुनिश्चित करता है। वह निदेशक मंडल, शेयरधारकों और कार्यकारी टीम के बीच सेतु का कार्य भी करता/करती है।
नीति	से अभिप्राय है उचित आचरण संहिता नीति
प्रतिनिधि	ऋण की उत्पत्ति, वितरण, वसूली तथा ग्राहक संवाद में शामिल मध्यस्थ
जोखिम	हानि, नुकसान, चोट या अन्य प्रतिकूल परिणाम की संभावना या अवसर
वरिष्ठ प्रबंधन	वरिष्ठ प्रबंधन से अभिप्राय है: • निदेशक मंडल को छोड़कर,कंपनी की कोर प्रबंधन टीम (ईवीपी एवं उससे ऊपर) के अन्य सदस्य। • अन्य कोई भी कर्मचारी (एवीपी एवं उससे ऊपर) जिसे एनआरसी समय-समय पर शामिल कर सकता है।

1. परिचय

प्रयास फ़ाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड (पीएफएसपीएल), भारतीय रिज़र्व बैंक के अधीन पंजीकृत एक गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी – सूक्ष्म वित्त संस्थान (एनबीएफसी-एमएफआई) है। यह आर्थिक रूप से वंचित परिवारों और अनौपचारिक सूक्ष्म उद्यमों को सुलभ वित्तीय उत्पाद और सेवाएँ प्रदान करके उन्हें मजबूत बनाने के लिए काम करती है। अनन्या फ़ाइनेंस फ़ॉर इंक्लूसिव ग्रोथ प्राइवेट लिमिटेड की एक सहायक कंपनी के रूप में, पीएफएसपीएल अपने मूल संगठन के वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के दस वर्षों के अनुभव के आधार पर कम आय वाले समुदायों में सार्थक प्रभाव उत्पन्न करती है।

पीएफएसपीएल संयुक्त देयता समूह (जेएलजी) मॉडल पर कार्य करती है, जिसे विशेष रूप से ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों की महिलाओं को मजबूत बनाने के लिए तैयार किया गया है। यह मॉडल व्यक्तिगत आकांक्षाओं को पूरा करने हेतु सहारा देते स्थानीय समुदायों के आर्थिक विकास को भी प्रोत्साहित करता है।

हमारा दृष्टिकोण ऐसे समाज का निर्माण करना है जहाँ व्यक्तियों, विशेषकर महिलाओं, को समान आर्थिक अवसर प्राप्त हों ताकि वे अपने जीवन स्तर में सुधार कर सकें और सामुदायिक विकास में सार्थक योगदान दे सकें। डिजिटल और पेपरलेस ऋण प्रसंस्करण प्रणाली तथा पूरे भारत में मजबूत शाखा नेटवर्क के माध्यम से पीएफएसपीएल ने वित्तीय स्थिरता और समावेशन को बढ़ावा देने में स्वयं को विश्वसनीय साझेदार के रूप में स्थापित किया है।

हम जिम्मेदार ऋण प्रथाओं के प्रति समर्पित रहकर काम करते हैं और सुनिश्चित करते हैं कि निधियों का प्रभावी उपयोग हो जिससे वंचित समुदायों में लंबे समय तक असर डालने वाली सामाजिक-आर्थिक प्रगति प्रोत्साहित हो।

2. उद्देश्य

इस दस्तावेज़ का उद्देश्य भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार उचित आचरण संहिता (एफपीसी) की स्थापना करना और उसके बारे में जानकारी देना है। एफपीसी का उद्देश्य है:

i. ग्राहकों के साथ ऋण की शर्तों, नियमों, ब्याज दरों, शुल्क और पुनर्भुगतान दायित्वों के संबंध में पारदर्शिता, निष्पक्षता और जवाबदेही सुनिश्चित करना।

ii. ऋण वितरण और वित्तीय संचालन में नैतिक आचरण को बढ़ावा देना तथा नियामक आवश्यकताओं का पालन करना।

iii. ग्राहकों के अधिकारों की रक्षा करना।

iv. ग्राहकों की शिकायतों का प्रभावी और त्वरित समाधान करने के लिए एक रूपरेखा प्रदान करना।

v. उचित और जिम्मेदार ऋण प्रथाओं का पालन करके ग्राहकों, हितधारकों और आम जनता के बीच आपसी विश्वास और उनमें खुद पर विश्वास विकसित करना।

यह दस्तावेज़ संगठन के विभिन्न स्तरों पर उचित आचरण संहिता को लागू करने और उसकी निगरानी करने के लिए संदर्भ के रूप में कार्य करता है तथा पीएफएसपीएल में जिम्मेदार ऋण वितरण, नैतिक व्यावसायिक प्रथाओं और ग्राहकों की भलाई को ध्यान में रखते हुए कार्य-संचालन बनाए रखने का उद्देश्य रखता है। यह कार्य एनबीएफसी के लिए जारी किए गए आरबीआई के मास्टर परिपत्र – उचित आचरण संहिता, दिनांक 01 जुलाई, 2015 *(डीएनबीआर (पीडी) सीसी.सं.054/03.10.119/2015-16)* के अनुपालन में किया जाएगा।

3. क्षेत्राधिकार

यह उचित आचरण संहिता (एफपीसी), प्रयास फ़ाइनेंशियल सर्विसेज प्रा. लि. (पीएफएसपीएल) द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी वित्तीय उत्पादों और सेवाओं पर लागू होती है। इसमें समूह ऋण इत्यादि सहित संगठन द्वारा शुरू किए गए अन्य किसी

भी ऋण उत्पाद को सम्मिलित किया जाता है। इसके लागू होने के प्रमुख क्षेत्रों में, ग्राहक, कर्मचारी, प्रतिनिधि, ऋण उत्पाद एवं सेवाएं, शिकायत निवारण तंत्र, ऋण प्रदान करने वाली पीएफएसपीएल की सभी चालू शाखाएं और निदेशक मंडल शामिल हैं। पीएफएसपीएल द्वारा प्रदान किए गए सभी ऋणों को, उधारकर्ताओं के लिए नैतिक वसूली प्रथाओं तथा ग्राहकों को ऋण की शर्तों एवं नियमों, इसकी कीमत, ऋण कार्ड, उधारकर्ता की पहचान आदि के बारे में संचार के संदर्भ में जारी दिशानिर्देशों का पालन करना अनिवार्य होगा।

4. निदेशक मंडल की स्वीकृति और प्रसार

उचित आचरण संहिता (एफपीसी) भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुपालन में तैयार की गई है और इसका समीक्षा एवं अनुमोदन प्रयास फ़ाइनेंशियल सर्विसेज प्रा. लि. (पीएफएसपीएल) के निदेशक मंडल द्वारा किया गया है।

सुलभता और पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, एफपीसी में निम्नलिखित प्रावधान होंगे:

i. पीएफएसपीएल की आधिकारिक वेबसाइटों पर प्रमुख रूप से प्रदर्शित किया जाएगा।

ii. सभी शाखा स्थलों पर ग्राहकों और हितधारकों के संदर्भ हेतु उपलब्ध रहेगा।

iii. सभी कर्मचारियों, एजेंटों और बिचौलियों को समझौतों, पोस्टरों, ई-मेल या वेबसाइटों के माध्यम से इसकी जानकारी दी जाएगी ताकि इसका सतत कार्यान्वयन और अनुपालन सुनिश्चित हो सके।

5. ऋण आवेदन और उनका प्रसंस्करण

i. पीएफएसपीएल यह सुनिश्चित करेगा कि उधारकर्ता को भेजे जाने वाले सभी संचार (पत्र / अनुबंध / एसएमएस / ई-मेल आदि) स्थानीय (वर्नाक्युलर) भाषा में या ऐसी भाषा में हों जिसे उधारकर्ता समझता हो।

ii. ऋण आवेदन प्रपत्र में ऐसे सभी आवश्यक जानकारी दी जाएगी होगी ग्राहक के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा दी गई शर्तों एवं नियमों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता सही निर्णय ले सके।

iii. ऋण आवेदन प्रपत्र में उन दस्तावेज़ों का उल्लेख होगा जिन्हें आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत करना आवश्यक है।

iv. पीएफएसपीएल सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती, एसएमएस, ई-मेल आदि जैसे डिजिटल माध्यम से प्रदान करेगा।

v. आवश्यक दस्तावेजों के साथ पूर्ण रूप से भरे गए ऋण आवेदन पत्र की प्राप्ति की तिथि से 18 दिनों के भीतर सभी ऋण आवेदनों को संसाधित किया जाएगा और उन पर निर्णय लिया जाएगा, बशर्ते उधारकर्ता लागू नियमों और विनियमों का अनुपालन करे।

6. ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें

पीएफएसपीएल द्वारा प्रदान किए गए ऋणों की शर्तें और नियम इस प्रकार तैयार किए गए हैं कि वे ग्राहकों के लिए पारदर्शिता, निष्पक्षता और स्पष्टता सुनिश्चित करें। संगठन के ऋण आवेदन, ऋण अनुबंध, ऋण कार्ड या स्वीकृति पत्र में ऋण की शर्तों और नियमों के अंतर्गत निम्नलिखित बिंदुओं को सम्मिलित किया जाना चाहिए:

i. ऋण राशि और उद्देश्य: संगठन द्वारा निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुसार, ग्राहक की पात्रता और ऋण के उद्देश्य के आधार पर, ऋण राशि का निर्धारण किया जाता है। ऋण आवेदन प्रक्रिया के दौरान ऋण राशि और उसके प्रस्तावित उपयोग की स्पष्ट जानकारी ग्राहक को प्रदान की जाती है।

ii. **ब्याज दरें और शुल्क:** प्रत्येक ऋण प्रकार के लिए लागू ब्याज दर अग्रिम रूप से बताई जाती है और यह नियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप होती है। प्रसंस्करण शुल्क, बीमा प्रीमियम आदि जैसे किसी भी अतिरिक्त शुल्क के बारे में लिखित रूप में पारदर्शी तरीके से सूचित किया जाता है।

iii. **पुनर्भुगतान समय-सारणी:** ऋण संवितरण से पूर्व ऋण कार्ड और उधारकर्ता को प्रदान किए गए केएफएस के माध्यम से, ऋण अवधि, किस्तों की आवृत्ति तथा देय तिथियों सहित पुनर्भुगतान समय-सारणी के बारे में ग्राहक को स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।

iv. **पूर्वभुगतान और ऋण-समापन:** ग्राहकों को पूर्वभुगतान या ऋण-समापन से संबंधित शर्तों के बारे में जानकारी दी जाएगी, जिसमें समय से पहले पुनर्भुगतान किए जाने से जुड़े किसी भी दंड या प्रभार (जो इस मामले में लागू नहीं होंगे) का विवरण दिया जाएगा। पूर्वभुगतान के विकल्प पारदर्शी रूप से उपलब्ध कराए जाएँगे ताकि ग्राहक अपने ऋण का कुशलतापूर्वक प्रबंधन कर सकें।

v. **गैर-ऋण उत्पाद:** सभी गैर-ऋण उत्पाद (वित्तीय उत्पाद, बीमा उत्पाद और गैर-वित्तीय उत्पाद) केवल उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति से ही प्रदान किए जाएँगे और कर्मचारियों को यह सुनिश्चित करना होगा कि उधारकर्ता को दिए गए ऋण और अन्य गैर-ऋण उत्पादों के बीच कोई प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष संबंध न हो। इसके अतिरिक्त, कोई भी ऋण उत्पाद दिए जाने की पूर्व-शर्त के रूप में किसी गैर-ऋण उत्पाद को नहीं बेचा जाएगा। शाखाओं में यह तथ्य प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा कि किसी भी गैर-ऋण उत्पाद को खरीदना पूरी तरह सूक्ष्म वित्त उधारकर्ताओं की इच्छा पर निर्भर है।

vi. ऋण अनुबंध में दंडात्मक ब्याज का प्रकटीकरण

a. पारदर्शिता सुनिश्चित करने और विवादों से बचने के लिए, विलंबित पुनर्भुगतान पर लगाया जाने वाला दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) ऋण अनुबंध में स्पष्ट रूप से और मोटे (बोल्ड) अक्षरों में उल्लेखित किया जाएगा।

b. किसी भी प्रकार की गलतफहमी से बचने हेतु, ऋण स्वीकृति से पहले उधारकर्ता को इन शुल्कों की जानकारी दी जाएगी।

vii. ऋण अनुबंध और संलग्नकों की उपलब्धता

a. ऋण की स्वीकृति/संवितरण से समय, उधारकर्ता को आसानी से समझ आने वाले प्रारूप में ऋण अनुबंध की पूर्ण प्रति एसएमएस लिंक के माध्यम से प्रदान की जाएगी।

b. अनुबंध के साथ-साथ उसमें उल्लिखित सभी संलग्नकों की प्रतियाँ भी उपलब्ध कराई जाएंगी। ये दस्तावेज़ प्रयासपे ऐप के माध्यम से उधारकर्ता को डिजिटल रूप से भी सुलभ कराए जाएंगे, ताकि पारदर्शिता सुनिश्चित हो सके और विवाद की संभावना कम हो।

viii. उधारकर्ता की जागरूकता सुनिश्चित करना

a. उधारकर्ताओं को ऋण स्वीकार करने से पहले ऋण अनुबंध की समीक्षा करने और स्पष्टीकरण प्राप्त करने के लिए पर्याप्त समय दिया जाएगा।

b. पीएफएसपीएल यह सुनिश्चित करने हेतु आवश्यक कदम उठाएगा कि उधारकर्ता ऋण संवितरण किए जाने से पहले ही ब्याज दर, पुनर्भुगतान दायित्वों और किसी भी अतिरिक्त शुल्क को स्पष्ट रूप से समझ सके।

7. ऋण वितरण तथा नियमों एवं शर्तों में परिवर्तन

पीएफएसपीएल यह सुनिश्चित करेगा कि यदि संवितरण समय-सारणी, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्वभुगतान शुल्क आदि को शामिल करने वाले नियमों एवं शर्तों में कोई परिवर्तन किया जाता है, तो ग्राहक को उसे समझ आने वाली स्थानीय (वर्नाक्युलर) भाषा में एसएमएस/ई-मेल आदि के माध्यम से इसकी सूचना दी जाए। ब्याज दरों और शुल्कों में किए गए किसी भी परिवर्तन को केवल भविष्य के लिए लागू किया जाएगा और यह शर्त ऋण अनुबंध का हिस्सा होगी।

8. ऋण चुकौती/निपटान पर चल/अचल संपत्ति से संबंधित दस्तावेजों की मुक्ति

पीएफएसपीएल को निम्नलिखित सामान्य दिशा-निर्देश सुनिश्चित करने होंगे:

i. पीएफएसपीएल पूर्ण भुगतान या ऋण खाता निपटान के 30 दिनों के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ जारी करेगा और पंजीकृत प्रभारों को हटा देगा।

ii. उधारकर्ताओं को सेवा प्रदान करने वाली शाखा से दस्तावेज़ प्राप्त करने होंगे।

iii. दस्तावेज़ों की वापसी की समयसीमा और स्थान को ऋण स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से उल्लेखित किया जाएगा।

iv. मूल दस्तावेज़ों के खो जाने या क्षतिग्रस्त हो जाने की स्थिति में, पीएफएसपीएल प्रमाणित प्रतियाँ प्राप्त करने में सहायता करेगा और संबंधित खर्च वहन करेगा। ऐसे मामलों में अतिरिक्त 30 दिनों की अनुमति दी जाएगी।

9. सामान्य दिशा-निर्देश

पीएफएसपीएल को निम्नलिखित सामान्य दिशा-निर्देश सुनिश्चित करने होंगे:

i. पीएफएसपीएल, ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों में प्रदत्त उद्देश्यों को छोड़कर, उधारकर्ता/सदस्य के मामलों में हस्तक्षेप से बचेगा (जब तक कि कोई ऐसी जानकारी, जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं की गई थी, ध्यान में न आए)।

ii. ऋण वसूली के मामलों में, पीएफएसपीएल नैतिक और सम्मानजनक प्रथाओं के प्रति प्रतिबद्ध है। संगठन अनुचित उत्पीड़न, जैसे कि अनुपयुक्त समय पर उधारकर्ताओं से लगातार संपर्क करना या ऋण वसूली के लिए बल प्रयोग सहित किसी भी प्रकार के दबावपूर्ण तरीकों का सख्ती से निषेध करता है। स्टाफ सदस्यों को ग्राहकों के साथ पेशेवर और शिष्टाचारपूर्ण ढंग से संवाद करने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण दिया जाता है।

iii. पीएफएसपीएल ने ग्राहक की चिंताओं का प्रभावी समाधान करने के लिए निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है। शिकायत निवारण प्रक्रिया का विवरण सभी कार्यालयों और शाखाओं में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाता है और पीएफएसपीएल की आधिकारिक वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाता है, जिससे ग्राहकों को आसानी से इसकी जानकारी मिल सके।

iv. उधारकर्ता से उधार खाता हस्तांतरण के अनुरोध की प्राप्ति की स्थिति में, अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर पीएफएसपीएल की सहमति या आपत्ति (यदि कोई हो) के बारे में सूचना दी जाएगी। ऐसा हस्तांतरण पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार और कानून के अनुरूप होगा।

v. पीएफएसपीएल, 1 अक्टूबर 2024 से प्रभावी सभी रिटेल और एमएसएमई टर्म लोन के लिए, मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) पर आरबीआई के दिशानिर्देशों का पूर्ण अनुपालन सुनिश्चित करता है। पीएफएसपीएल, केएफएस को मानकीकृत प्रारूप में और उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में प्रदान करता है, जिसमें प्रमुख ऋण शर्तें, वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर), परिशोधन समय-सारणी और सभी लागू शुल्क स्पष्ट रूप से उल्लिखित होते हैं।

10. निदेशक मंडल की ज़िम्मेदारी

पीएफएसपीएल का निदेशक मंडल, संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र भी स्थापित करेगा। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण संस्थान के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए।

पीएफएसपीएल का निदेशक मंडल समय-समय पर उचित आचरण संहिता के अनुपालन तथा शिकायत निवारण समिति के कार्यकलापों की समीक्षा करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट निदेशक मंडल को वार्षिक रूप से प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि उसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।

11. शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी ने इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों के समाधान हेतु संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र (जीआरएम) स्थापित किया है। कंपनी अपनी शाखाओं / उन स्थानों पर जहाँ व्यवसाय संचालित होता है, अपने ग्राहकों के हित में निम्नलिखित जानकारी प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी:

i. शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर एवं ईमेल पता), जिनसे जनता कंपनी के विरुद्ध शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क कर सकती है।

ii. यदि शिकायत/विवाद का निवारण एक माह की अवधि में नहीं किया जाता है, तो ग्राहक भारतीय रिज़र्व बैंक के शिकायत दर्ज कराने हेतु पोर्टल: https://cms.rbi.org.in के माध्यम से अपील कर सकता है

कंपनी ने भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के अनुरूप ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है।

11.1 जीआरओ विवरण:

पदनाम	विवरण
शिकायत निवारण अधिकारी	नाम: श्री अमित टिक्कू संपर्क नंबर: 1800-572-4548 ईमेल: complaints@prayasfinance.com कार्यालय का पता: 108 ए, प्रथम तल, ऑर्किड बिज़नेस पार्क, सोहना रोड, सेक्टर-48, गुरुग्राम, हरियाणा – 122004

12. उचित आचरण संहिता की भाषा और संचार का माध्यम

उपर्युक्त दिशानिर्देशों के आधार पर पीएफएसपीएल द्वारा अपने निदेशक मंडल की स्वीकृति से उचित आचरण संहिता (जो अधिमानतः स्थानीय भाषा में या ऐसी भाषा में होगी जिसे उधारकर्ता समझ सके) लागू की जाएगी। इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी हेतु कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जाएगा।

13. पीएफएसपीएल द्वारा लिया जाने वाला ब्याज

पीएफएसपीएल का निदेशक मंडल निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण एवं अग्रिमों पर लिए जाने वाले वार्षिकीकृत ब्याज दर का निर्धारण करेगा। ब्याज दर तथा जोखिम के विभिन्न स्तरों के लिए अपनाई गई पद्धति और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से भिन्न ब्याज दर

लेने के औचित्य को आवेदन प्रपत्र में और कंपनी की वेबसाइट के माध्यम से उधारकर्ता या ग्राहक को प्रकट किया जाएगा तथा स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से संप्रेषित किया जाएगा।

14. आंतरिक नियंत्रण प्रणाली

सभी लागू नियामक निर्देशों और आंतरिक नीतियों के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए पीएफएसपीएल में वरिष्ठ प्रबंधन होगा। इसके अतिरिक्त, संगठन की एक समर्पित लेखा-परीक्षण टीम होगी जो मज़बूत आंतरिक नियंत्रण प्रणालियों को लागू करेगी और समय-समय पर निरीक्षण करेगी। नियामक दिशानिर्देशों और आंतरिक मानकों का निरंतर अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए इन उपायों को अनिवार्य रूप से स्थापित किया जाएगा।

15. सूक्ष्म वित्त ऋणों के लिए दिशा-निर्देश

15.1 सामान्य दिशा-निर्देश:

पीएफएसपीएल को अपने सूक्ष्म वित्त व्यवसाय के लिए निम्नलिखित दिशा-निर्देश सुनिश्चित करने होंगे:

i. पीएफएसपीएल की सभी कार्यालयों और शाखाओं में एफपीसी को स्थानीय भाषा में प्रदर्शित किया जाएगा।

ii. पीएफएसपीएल के परिसरों और ऋण कार्डों में स्थानीय भाषा में एक वक्तव्य प्रदर्शित किया जाएगा, जिसमें पारदर्शिता और उचित ऋण प्रथाओं के प्रति उनकी प्रतिबद्धता व्यक्त की जाएगी।

iii. फील्ड स्टाफ को उधारकर्ताओं के मौजूदा ऋण के संबंध में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा।

iv. उधारकर्ताओं को दिया जाने वाला प्रशिक्षण निःशुल्क होगी। फील्ड स्टाफ को ऐसा प्रशिक्षण देने तथा उधारकर्ताओं को ऋण/अन्य उत्पादों से संबंधित प्रक्रियाओं और प्रणालियों के बारे में पूर्ण जानकारी देने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा।

v. सभी कार्यालयों में और उसके द्वारा जारी साहित्य (स्थानीय भाषा में) तथा वेबसाइट पर प्रभारित की जाने वाली प्रभावी ब्याज दर और पीएफएसपीएल द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली को प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।

vi. ऋण अनुबंध में और कार्यालय/शाखा परिसर में प्रदर्शित एफपीसी में यह घोषणा की जाएगी कि, अनुचित स्टाफ व्यवहार को रोकने और समय पर शिकायत निवारण के लिए पीएफएसपीएल जवाबदेह होगा।

vii. आरबीआई की केवाईसी दिशानिर्देशों का पालन किया जाएगा और ग्राहकों की पुनर्भुगतान क्षमता का आकलन करने के लिए उचित परिश्रम किया जाएगा।

viii. आरबीआई निर्देश, 2011 (एनबीएफसी-एमएफआई) के अनुसार सभी ऋणों की स्वीकृति और संवितरण केवल एक केंद्रीय स्थान पर, एक से अधिक व्यक्ति की भागीदारी से किया जाएगा तथा संवितरण प्रक्रिया की बारीकी से निगरानी की जाएगी।

ix. यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए जाएंगे कि ऋण आवेदन की प्रक्रिया जटिल न हो और ऋण वितरण पूर्व निर्धारित समय संरचना के अनुसार किया जाए।

15.2 ऋण अनुबंध और ऋण कार्ड में प्रकटीकरण

पीएफएसपीएल के पास निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित ऋण अनुबंध का एक मानक प्रारूप होगा। ऋण अनुबंध अधिमानतः स्थानीय भाषा में होगा।

ऋण अनुबंध में निम्नलिखित का प्रकटीकरण किया जाएगा:

i. ऋण से संबंधित सभी नियम एवं शर्तें।

ii. यह तथ्य कि ऋण कि मूल्य निर्धारण में केवल तीन घटक शामिल होंगे, अर्थात् – ब्याज प्रभार, प्रसंस्करण प्रभार और बीमा प्रीमियम।

iii. विलंबित भुगतान पर कोई दंड नहीं लिया जाएगा।

iv. उधारकर्ता से कोई सुरक्षा जमा / मार्जिन नहीं लिया जाएगा।

v. उधारकर्ता पीएफएसपीएल के एक से अधिक एसएचजी / जेएलजी का सदस्य नहीं हो सकता।

vi. ऋण स्वीकृति और पहली किस्त के पुनर्भुगतान की देय तिथि के बीच की अधिस्थगन अवधि (एनबीएफसी-एमएफआई (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2011 और उसके पश्चात संशोधनों के अनुसार)।

vii. यह आश्वासन कि उधारकर्ता के डाटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।

ऋण कार्ड में निम्नलिखित का प्रकटीकरण किया जाएगा:

i. लागू की गई प्रभावी ब्याज दर।

ii. ऋण से संबंधित सभी अन्य नियम एवं शर्तें।

iii. ऐसी जानकारी जिससे उधारकर्ता की स्पष्ट पहचान हो सके तथा पीएफएसपीएल द्वारा प्राप्त सभी पुनर्भुगतानों, किस्तों और अंतिम निपटान की पावतियाँ ।

iv. पीएफएसपीएल द्वारा अपनाई गई शिकायत निवारण प्रक्रिया, साथ ही नाम और नामित नोडल अधिकारी का संपर्क नंबर।

v. जारी किए गए गैर-ऋण उत्पाद केवल उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से होंगे और उनकी शुल्क संरचना ऋण कार्ड में बताई जाएगी।

vi. ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियाँ स्थानीय भाषा में होनी चाहिए।

15.3 ग़ैर-जबरदस्ती वसूली की विधि

किस्तों की वसूली के लिए पीएफएसपीएल ने आचरण के मानक निर्धारित किए हैं। किस्तों की वसूली में शामिल सभी कर्मचारियों को इन प्रथाओं के संबंध में नियमित अंतराल पर प्रशिक्षण दिया जाता है।

i. सभी किस्तों की वसूली केंद्रीय रूप से निर्दिष्ट स्थानों पर की जाएगी। यह स्थान सभी उधारकर्ताओं की सुविधा के अनुसार निर्धारित किया जाएगा।

ii. यदि उधारकर्ता केंद्रीय रूप से निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित नहीं होता है, तो ही फील्ड स्टाफ को केवल काम के घंटों के दौरान उधारकर्ता के निवास स्थान या कार्यस्थल पर वसूली करने की अनुमति होगी।

iii. किसी उधारकर्ता द्वारा किस्त का भुगतान न करने की स्थिति में, समूह के अन्य उधारकर्ताओं से कर्मचारी जानकारी करेगा और आवश्यकता पड़ने पर डिफॉल्ट करने वाले उधारकर्ता के घर जाएगा।

iv. पीएफएसपीएल यह सुनिश्चित करेगा कि फील्ड स्टाफ की आचार संहिता, उनकी भर्ती, प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण के संबंध मेंनिदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित नीति लागू हो।

v. आचार संहिता में फील्ड स्टाफ के लिए आवश्यक न्यूनतम योग्यता निर्धारित की जाएगी और उनके लिए ग्राहकों से व्यवहार करने हेतु आवश्यक प्रशिक्षण उपकरण निर्धारित किए जाएंगे।

vi. फील्ड स्टाफ के प्रशिक्षण में ऐसे कार्यक्रम शामिल होंगे जो उधारकर्ताओं के प्रति उचित व्यवहार विकसित करें और किसी भी प्रकार की अपमानजनक या जबरदस्ती ऋण वसूली/रिकवरी प्रथाओं को अपनाने से रोकें।

vii. स्टाफ के पारिश्रमिक की विधियाँ सेवा और उधारकर्ता की संतुष्टि जैसे क्षेत्रों पर अधिक केंद्रित होंगी, न कि केवल संवितरित ऋणों की संख्या या वसूली दर पर। फील्ड स्टाफ द्वारा आचार संहिता का पालन न करने की स्थिति में दंड लगाया जाएगा।

viii. संवेदनशील क्षेत्रों में केवल कर्मचारी ही वसूली करेंगे, बाहरी एजेंटों को इस कार्य में शामिल नहीं किया जाएगा।

ix. भले ही उधारकर्ता समय पर देय किस्तों का भुगतान करने में असमर्थ हो, फिर भी कोई कर्मचारी किस्तों की वसूली करते समय किसी भी प्रकार की जबरदस्ती, डराने-धमकाने वाली या अपमानजनक भाषा का प्रयोग नहीं करेगा। इसके बजाय, किस्तों की वसूली में शामिल कर्मचारी समय पर भुगतान करने में उधारकर्ता की असमर्थता के वास्तविक कारण की जानकारी लेने और उसे दूर करने का प्रयास करेंगे।

x. असामान्य समय या शोक, बीमारी जैसे अनुपयुक्त अवसरों तथा विवाह, जन्म आदि जैसे सामाजिक अवसरों पर कोई भी कर्मचारी किस्तों की वसूली के लिए उधारकर्ताओं से संपर्क नहीं करेगा।

xi. कोई भी कर्मचारी लगातार उधारकर्ता से संपर्क नहीं करेगा/कॉल नहीं करेगा और न ही सुबह 9:00 बजे से पहले तथा शाम 6:00 बजे के बाद कॉल करेगा।

xii. कोई भी कर्मचारी उधारकर्ता के रिश्तेदारों, मित्रों या सहकर्मियों को परेशान नहीं करेगा।

xiii. कोई भी कर्मचारी उधारकर्ता या उसके परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुँचाने के लिए हिंसा या अन्य समान साधनों का प्रयोग नहीं करेगा और न ही उनकी धमकी देगा।

xiv. कोई भी कर्मचारी उधारकर्ता को ऋण की वास्तविक राशि या ऋण का पुनर्भुगतान न किए जाने के परिणामों के बारे में गुमराह नहीं करेगा।

xv. कोई भी कर्मचारी वास्तविक देय राशि के अतिरिक्त कोई अतिरिक्त धनराशि वसूल नहीं करेगा।

16. समीक्षा

पीएफएसपीएल उचित आचरण संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण समिति के कार्य संचालन की वार्षिक समीक्षा करेगा।