

श्रीफिन क्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड

उचित आचरण संहिता (फेयर प्रैक्टिसेज कोड)

1. परिचय

दस्तावेज यह सुनिश्चित करता है कि जिम्मेदारीपूर्वक ऋण देने, पारदर्शिता और मूल मूल्यों के सिद्धांतों का अक्षरशः पालन किया जाता है। श्रीफिन भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") द्वारा एनबीएफसी-एमएफआई के लिए उचित व्यवहार संहिता, मास्टर निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (माइक्रोफाइनेंस ऋण के लिए नियामक ढांचा) दिशानिर्देश, 2022 आरबीआई अधिसूचना DOR.STR.REC.13/13.03.00/2024-25 दिनांक 15 अप्रैल, 2024 के साथ पढ़ें और स्वयं नियामक संगठन द्वारा विकसित उद्योग आचार संहिता पर जारी विभिन्न दिशानिर्देशों का पालन करता है।

1.1 परिभाषाएँ और शब्द-संक्षेप

1.1.1 शब्द-संक्षेप

शब्द-संक्षेप	विवरण
बोर्ड (Board)	श्रीफिन क्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड का निदेशक मंडल
सीईओ (CEO)	मुख्य कार्यकारी अधिकारी
सीओओ (COO)	मुख्य परिचालन अधिकारी
सीसीओ (CCO)	मुख्य अनुपालन अधिकारी
एफपीसी (FPC)	उचित आचरण संहिता
आरबीआई (RBI)	भारतीय रिजर्व बैंक
एसआरओ (SRO)	स्व-नियामक संगठन
सीआईसी (CIC)	क्रेडिट सूचना कंपनी
सीएसएस (CSS)	ग्राहक सहायता सेवा
एमएफआईएन (MFIN)	माइक्रो फाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क
टैट (TAT)	बदलाव का समय
श्रीफिन क्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड	कंपनी
डीसी (DC)	अनुशासनात्मक समिति
जीआरएम (GRM)	शिकायत निवारण तंत्र

2. उचित आचरण संहिता

2.1 उद्देश्य

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा दिनांक 2 जुलाई 2012 के मास्टर सर्कुलर डीएनबीएस (पीडी) सीसी. संख्या 286 /03.10.042/ 2012-13 द्वारा जारी "उचित व्यवहार संहिता" पर दिशानिर्देशों के अनुसार बोर्ड द्वारा उचित आचरण संहिता को अपने उधारकर्ताओं के साथ बातचीत करते समय पारदर्शिता और निष्पक्षता सुनिश्चित करने के लिए अपनाया गया है। स्पष्ट मानदंड निर्धारित किए गए हैं जिनका कंपनी को उधारकर्ता की ऋण यात्रा के विभिन्न चरणों के दौरान उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार करते समय पालन करना चाहिए।

2.2 कार्य-क्षेत्र

यह संहिता कंपनी द्वारा पेश किए गए ऋणों और उत्पादों पर लागू होती है।

2.3 उद्देश्य

- एफपीसी तैयार करना और एफपीसी के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए प्रक्रिया और दिशानिर्देश निर्धारित करना, जो नियामक और स्व-नियामक संगठनों (एसआरओ) द्वारा निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुपालन में हो;
- उधारकर्ताओं को धोखाधड़ी, गलत बयानी, धोखे और अनैतिक प्रथाओं से बचाने के लिए;
- यह सुनिश्चित करना कि ऋण देने और ऋण की वसूली से संबंधित सभी प्रथाएं उचित हैं और उधारकर्ता की गरिमा का सम्मान करती हैं;
- सभी कर्मचारियों और उधारकर्ताओं को एफपीसी पर प्रभावी तरीके से प्रशिक्षित करना और यह सुनिश्चित करना कि वे हर समय एफपीसी का पालन करें;
- एफपीसी के प्रभावी कार्यान्वयन की निगरानी करना और विचलन के प्रति शून्य सहनशीलता बनाए रखना;
- कंपनी के अनुभवों के अलावा आरबीआई और एसआरओ दिशानिर्देशों के आधार पर एफपीसी की लगातार समीक्षा और संशोधन करना।

2.4 संक्षिप्त विवरण

कंपनी द्वारा अपनाए गए एफपीसी पर दिशानिर्देश

1) ऋण आवेदन एवं प्रसंस्करण

1. उधारकर्ताओं के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा में / उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में किया जाता है।
2. ऋण आवेदन पत्र में ऋण लेने वाले को विचारपूर्ण निर्णय लेने में मदद करने के लिए ऋण के नियमों और शर्तों पर सभी आवश्यक जानकारी शामिल होती है।
3. ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों को दर्शाया गया है।
4. ऋण आवेदन पत्र प्राप्त होने की पावती उधारकर्ताओं को दी जाती है।
5. उपरोक्त पावती दिनांकित है और उस समय सीमा को इंगित करती है जिसके भीतर ऋण आवेदन का निपटान किया जाएगा।

2) ऋण मूल्यांकन/ऋण संवितरण और नियम/शर्तें

1. आरबीआई द्वारा जारी केवाईसी दिशानिर्देशों का अनुपालन किया जाता है, और उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता सुनिश्चित करने के लिए यथोचित तत्परता बरती जाती है।

2. कंपनी अपने सभी फील्ड अधिकारियों को उधारकर्ता की पुनर्भुगतान क्षमता और मौजूदा ऋण के विवरण, यदि कोई हो, को समझने के लिए यथोचित तत्परता बरतने के लिए प्रशिक्षित और सुसज्जित करेगी, ताकि स्वीकृत ऋण उद्देश्य के लिए पर्याप्त हो और उधार लेने वाला बिना किसी दबाव के उसे चुका सके।
3. कंपनी आरबीआई द्वारा निर्धारित मानदंडों के अनुसार परिवारों (हाउसहोल्ड) को माइक्रोफाइनेंस संपार्श्विक-मुक्त ऋण प्रदान करती है। यहां 'परिवार' का मतलब एक व्यक्तिगत परिवार इकाई, यानी पति, पत्नी और उनके अविवाहित बच्चे होंगे।
4. उधारकर्ताओं की पारवारिक आय के संबंध में जानकारी क्रेडिट सूचना कंपनियों (सीआईसी) को प्रस्तुत की जानी है।
5. किसी परिवार की मासिक घरेलू आय में से मासिक ऋण दायित्वों का पुनर्भुगतान 50 प्रतिशत से अधिक होने पर कंपनी माइक्रोफाइनेंस ऋण को सीमित कर देगी।
6. कंपनी उधारकर्ता/परिवार के मौजूदा ऋण पुनर्भुगतान दायित्वों का विवरण प्राप्त करने के लिए सभी ऋण आवेदनों के लिए सीआईसी से क्रेडिट ब्यूरो रिपोर्ट प्राप्त करेगी। कंपनी क्रेडिट ब्यूरो रिपोर्ट के आधार पर उधारकर्ताओं को ऋण की मंजूरी पर विवेकपूर्ण निर्णय लेगी।
7. उधारकर्ताओं को ऋण उत्पादों और शर्तों से संबंधित प्रक्रियाओं पर प्रशिक्षण की पेशकश की जाती है, और यह प्रशिक्षण निःशुल्क है।
8. उधारकर्ता को मंजूरी पत्र मुख्य तथ्य कथन के साथ स्थानीय भाषा में प्रदान किया जाएगा, जिसमें स्वीकृत ऋण की राशि, प्रसंस्करण शुल्क, बीमा प्रीमियम और वार्षिक ब्याज दर सहित सभी नियम और शर्तें बताई जाएंगी।
9. मुख्य तथ्य विवरण उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखा जाएगा। मुख्य तथ्य विवरण की सामग्री को उधारकर्ता को समझाया जाएगा और एक पावती प्राप्त की जाएगी कि उधारकर्ता ने मुख्य तथ्य विवरण की सामग्री को समझ लिया है।
10. मुख्य तथ्य कथन संबंधी जानकारी भावी उधारकर्ता को अनुबंध 1 में सूचीबद्ध मानकीकृत सरल फैक्टशीट में प्रदान की जाएगी।
11. सभी ऋण एक केंद्रीय स्थान पर स्वीकृत और वितरित किए जाएंगे, और इस समारोह में एक से अधिक व्यक्ति भाग लेते हैं।
12. उधारकर्ता की आवश्यकतानुसार माइक्रोफाइनेंस ऋण पर पुनर्भुगतान आवधिकता का लचीलापन प्रदान किया जाता है।
13. ऋण वितरण पूर्व निर्धारित समय-सारणी के अनुसार किया जाता है।
14. उधारकर्ताओं को ऋण के पूर्व भुगतान पर कोई जुर्माना या शुल्क नहीं लगने के बारे में जागरूक किया जाता है। वास्तविक कठिनाई के मामले में उधारकर्ता को बिना किसी अतिरिक्त शुल्क के पुनर्भुगतान के लिए अतिरिक्त समय दिया जाएगा।
15. कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए नियंत्रण बिंदुओं को लागू करेगी कि ऋण राशि पूरी तरह से उधारकर्ता को प्राप्त हो और संवितरण प्रक्रिया में कोई मध्यस्थ शामिल न हो और किसी के द्वारा कोई कमीशन न लिया जाए।
16. माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर ली जाने वाली न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरें इसके सभी कार्यालयों में, जारी किए गए साहित्य (सूचना पुस्तिकाएं/पर्चे) में प्रदर्शित की जाती हैं, और विवरण वेबसाइट पर उल्लिखित हैं।
17. सभी दस्तावेज अधिकृत व्यक्तियों द्वारा संबंधित परिसर में सुरक्षित हिरासत में रखे जाते हैं और उधारकर्ता की गोपनीयता बनाए रखी जाती है।

3) ऋण दस्तावेज/ ऋण कार्ड में प्रकटीकरण

1. ऋण दस्तावेज का एक मानक प्रारूप बोर्ड द्वारा अनुमोदित किया जाएगा।
2. ऋण दस्तावेज उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में है, और सभी उधारकर्ताओं को सभी अनुलग्नकों की एक प्रति, यदि कोई हो, के साथ प्रदान किया जाता है।

3. ऋण दस्तावेज में निम्नलिखित का उल्लेख किया जाएगा:
 - a. ऋण के सभी नियम एवं शर्तें,
 - b. ऋण के मूल्य निर्धारण में केवल तीन घटक शामिल हैं; ब्याज शुल्क, प्रसंस्करण शुल्क और क्रेडिट शील्ड बीमा प्रीमियम (जिसमें उसके संबंध में प्रशासनिक शुल्क शामिल हैं)
 - c. कि उधारकर्ता से कोई सुरक्षा जमा/मार्जिन एकत्रित नहीं किया जा रहा है,
 - d. कि ऋण अनुदान और पहली किस्त की चुकौती की नियत तारीख के बीच की अधिस्थगन अवधि चुकौती की आवृत्ति के बराबर या उससे अधिक है।
 - e. एक आश्वासन कि उधारकर्ता के डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।
 - f. ऋण के पूर्व भुगतान पर कोई जुर्माना या शुल्क नहीं।
4. सीआईसी के साथ ग्राहक डेटा साझा करने पर ऋण दस्तावेज में पर्याप्त खुलासे और आंतरिक रिकॉर्ड के लिए उचित सहमति ली गई है।
5. ऋण कार्ड में निम्नलिखित विवरण होंगे:
 - a. ब्याज की प्रभावी दर
 - b. मूल्य निर्धारण पर सरलीकृत तथ्य पत्रक
 - c. ऋण से जुड़े अन्य सभी नियम एवं शर्तें
 - d. वह जानकारी जो उधारकर्ता की पर्याप्त रूप से पहचान करती है
 - e. प्राप्त किस्तों और अंतिम भुगतान सहित सभी पुनर्भुगतान की अभिस्वीकृति
 - f. ऋण कार्ड में शिकायत निवारण प्रणाली और नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर प्रमुखता से अंकित होगा
 - g. गैर-क्रेडिट उत्पाद उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से जारी किए जाएंगे और शुल्क संरचना की जानकारी ऋण कार्ड में ही दी जाएगी
 - h. ऋण कार्ड पर सभी प्रविष्टियाँ स्थानीय भाषा में होंगी
6. शिकायत निवारण प्रणाली और टोल-फ्री ग्राहक सेवा हेल्पलाइन नंबर ऋण कार्ड पर मुद्रित होते हैं और सभी शाखाओं में प्रदर्शित होते हैं।

4) अति-ऋणग्रस्तता से बचना

- ए) शाखा प्रबंधक ऋण स्वीकृत करने से पहले उधारकर्ताओं की वर्तमान ऋणग्रस्तता के संबंध में उचित पूछताछ करेंगे।
- बी) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण व्यापक मापदंडों जैसे घरेलू प्रोफ़ाइल, घरेलू आय और घरेलू खर्चों पर विचार करते हुए उधारकर्ता की वार्षिक घरेलू आय के आकलन के आधार पर प्रदान किया जाए।
- सी) कंपनी ऋणग्रस्तता के स्तर पर सीआईसी को सटीक डेटा प्रदान करती है और उधारकर्ताओं से घोषणा प्राप्त करने, जहां भी उपलब्ध हो, बैंक खाते के विवरणों का सत्यापन और स्थानीय पूछताछ, क्रेडिट ब्यूरो चेक आदि के माध्यम से पता लगाती है।
- डी) कंपनी बहिर्प्रवाह (आउटफ्लो) का पता लगाने के लिए मासिक घरेलू आय के साथ घर के मासिक दायित्वों के पुनर्भुगतान का आकलन करती है।
- इ) कंपनी उद्योग संघों द्वारा तय की गई ऋणग्रस्तता सीमा और आरबीआई द्वारा निर्धारित समग्र निर्धारित सीमा को पार नहीं करेगी।
- एफ) कंपनी अधिक उधार लेने के दुष्प्रभावों के बारे में उधारकर्ताओं को शिक्षित करेगी।

5) पुनर्प्राप्ति की गैर-जबरदस्ती विधि

1. वसूली आम तौर पर केंद्रीय रूप से निर्दिष्ट स्थान पर की जाएगी।

2. लेकिन, फील्ड स्टाफ को उधारकर्ता के निवास या कार्य स्थान पर वसूली करने की अनुमति केवल तभी दी जाएगी, जब उधारकर्ता दो या अधिक लगातार अवसरों पर केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है।
3. बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति कर्मचारियों की भर्ती, प्रशिक्षण और निगरानी के मामले में एक समान प्रणाली और प्रक्रिया को एक नीति के रूप में परिभाषित करेगी। कंपनी की नीति किसी भी अपमानजनक या जबरदस्ती वसूली प्रथाओं को अपनाए बिना उधारकर्ताओं के प्रति उचित व्यवहार विकसित करने के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रमों के माध्यम से फील्ड स्टाफ को प्रशिक्षित करने पर ध्यान केंद्रित करेगी।
4. संवेदनशील क्षेत्रों में वसूली के लिए केवल कर्मचारियों का उपयोग किया जाएगा, न कि आउटसोर्स किए गए रिकवरी एजेंटों का।
5. कोई भी कर्मचारी वसूली के लिए कोई कठोर तरीका नहीं अपनाएगा, जिसे निम्नानुसार रेखांकित किया गया है
 - a. धमकी या अभद्र भाषा का प्रयोग
 - b. उधारकर्ता को लगातार कॉल करना और/या उधारकर्ता को सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद कॉल करना
 - c. उधारकर्ता के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना
 - d. उधारकर्ता या उधारकर्ता के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या अन्य समान साधनों का उपयोग या उपयोग की धमकी
 - e. पुनर्भुगतान न करने के परिणामों के बारे में उधारकर्ता को गुमराह करना
6. ग्राहकों के साथ व्यवहार से संबंधित उपरोक्त मानदंडों के उल्लंघन की किसी भी घटना पर कंपनी की शून्य सहनशीलता (जीरो टॉलरेंस) नीति होगी।
7. कंपनी की मुआवजा नीति मूल्यांकन और किसी भी वित्तीय पुरस्कार पर निर्णय लेते समय ग्राहकों की संतुष्टि और सम्मानजनक व्यवहार को एक मानक के रूप में मानेगी।
8. कंपनी अपने कर्मचारियों को टिकट आकार आधार पर अतिदेय संग्रह या संवितरण के लिए प्रोत्साहित नहीं करेगी।
9. कंपनी अतिदेय पोर्टफोलियो के लिए अपने कर्मचारियों को प्रोत्साहित नहीं करेगी।

वसूली और कर्मचारियों के व्यवहार संबंधी मुद्दों के संबंध में उधारकर्ता की किसी भी शिकायत की स्थिति में निवारण के लिए शाखा प्रबंधक या क्षेत्रीय प्रबंधक से संपर्क कर सकता है। ऋण की मंजूरी के समय उधारकर्ता को अधिकारियों का संपर्क नंबर प्रदान किया जाएगा।

6) सामान्य

- a. कंपनी अपने ग्राहकों के साथ जाति, क्षेत्र और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी।
- b. कंपनी ऋण दस्तावेज़ के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता/सदस्य के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि उधारकर्ता/सदस्य ने पहले गलत जानकारी घोषित/प्रकट न की हो जो बाद की तारीख में हमारे संज्ञान में आती है) .
- c. कंपनी अपने सभी कार्यालयों में शिकायत पेटियां स्थापित करके, टोल-फ्री नंबर की व्यवस्था करके और एक वरिष्ठ स्तर के अधिकारी को शिकायत निवारण अधिकारी के रूप में नामित करके प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र बनाएगी। हम कार्यालय में कार्यरत लोकपाल का पता/संपर्क विवरण प्रदान करेंगे।
- d. कंपनी सभी कार्यालय परिसरों में अपनी एफपीसी को स्थानीय भाषाओं में प्रदर्शित करेगी। इसके अलावा, शाखाओं और अपनी वेबसाइट पर निम्नलिखित सूचनात्मक प्रदर्शित किए जाएंगे;
 - i. प्रमुख विशेषताओं के साथ ऋण उत्पाद
 - ii. फील्ड स्टाफ के लिए क्या करें और क्या न करें। शिकायत निवारण तंत्र, जिसमें शाखा प्रबंधक का नाम और संपर्क नंबर, टोल-फ्री नंबर और नोडल अधिकारी पदनाम, लोकपाल का पता और संपर्क नंबर और शिकायत बॉक्स की उपलब्धता का विवरण

- iii. एसआरओ आचार संहिता
- iv. कंपनी पारदर्शिता और उचित ऋण प्रथाओं के प्रति अपनी प्रतिबद्धता व्यक्त करते हुए स्थानीय भाषा में एक वक्तव्य को कार्यालय परिसर और ऋण कार्डों में प्रदर्शित करेगी।
- e. हम अपने सभी सदस्यों/उधारकर्ताओं को वार्षिक अंतराल पर निःशुल्क प्रशिक्षण और पुनश्चर्या (रिफ्रेशर) पाठ्यक्रम प्रदान करेंगे, ताकि इस अवधि के दौरान होने वाले सभी परिवर्तनों के बारे में जागरूकता लाई जा सके। हम अपने फील्ड स्टाफ को प्रशिक्षित करेंगे, ताकि वे उधारकर्ताओं को ऐसा प्रशिक्षण प्रदान कर सकें।

7) उधारकर्ता की जानकारी की गोपनीयता

- a. कंपनी उधारकर्ता की गोपनीयता का सम्मान करेगी और उधारकर्ता की जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी।
- b. कंपनी क्रेडिट ब्यूरो, वैधानिक संगठनों, समूह कंपनियों और तीसरे पक्षों के साथ उधारकर्ता डेटा साझा करने पर ऋण दस्तावेज में पर्याप्त प्रकटीकरण शामिल करेगी और आंतरिक रिकॉर्ड के लिए उधारकर्ता की स्वीकृति प्राप्त की जाएगी।
- c. कंपनी कर्मचारियों को उधारकर्ता डेटा की निष्ठा और गोपनीयता पर प्रशिक्षित करेगी।

8) आंतरिक नियंत्रण प्रणाली

कंपनी द्वारा उचित आचरण संहिता और शिकायत निवारण प्रणाली के अनुपालन की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी। श्रीफिन कंपनी के भीतर नामित व्यक्तियों को अनुपालन की जिम्मेदारी सौंपने के लिए आवश्यक संगठनात्मक व्यवस्था करेगी और इसे सुनिश्चित करने के लिए ऑडिट और आवधिक निरीक्षण सहित आंतरिक नियंत्रण प्रणाली स्थापित करेगी।

9) शिकायत निवारण तंत्र पर नीति

श्रीफिन का प्रयास एक उधारकर्ता केंद्रित संगठन बनने का है, जो उधारकर्ताओं को अपनी नीति निर्माण के केंद्र में रखती है, और सभी नीतियों और प्रक्रियाओं को उधारकर्ताओं को कुशल और तेज सेवाएं प्रदान करने के लिए बनाया गया है। श्रीफिन यह सुनिश्चित करने के लिए सभी कदम उठाएगी कि उधारकर्ता सेवा को अत्यधिक महत्व दिया जाए, यदि कोई 'शिकायत' है जिसमें प्रश्न, शिकायतें और फीडबैक शामिल हैं।

यह शिकायत निवारण तंत्र शिकायतों का समय पर निवारण/प्रतिक्रिया की सुनिश्चित प्रदान करता है। इसके अलावा, प्राप्त सभी शिकायतों और फीडबैक की संगठन के उच्चतम स्तर पर समीक्षा की जाती है और नीतियों की समीक्षा की जाती है और वितरण तंत्र को मजबूत करने और बेहतर सेवाएं प्रदान करने के लिए निर्णय लिए जाते हैं।

कंपनी इस नीति के तहत उधारकर्ता की शिकायतों, दस्तावेजीकरण और रिपोर्टिंग को प्राप्त करने, संभालने और निपटान के लिए समर्पित ग्राहक सहायता सेवा ("सीएसएस") स्थापित करेगी।

इस नीति का उद्देश्य निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से कुशल सेवाएं प्रदान करके उधारकर्ता की शिकायतों का तुरंत समाधान करना और उधारकर्ता की शिकायतों का त्वरित निवारण सुनिश्चित करना और उच्चतम स्तर पर शिकायत निवारण तंत्र के कार्यान्वयन की समीक्षा के लिए एक तंत्र प्रदान करना है:

- a) उधारकर्ताओं को फीडबैक और सुझावों के लिए औपचारिक और अनौपचारिक चैनल प्रदान करना;
- b) उधारकर्ताओं के लिए एक औपचारिक शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करना;
- c) शिकायत निवारण तंत्र पर ग्राहकों को शिक्षित करना;
- d) यह सुनिश्चित करने के लिए कि उधारकर्ता धोखाधड़ी, छल या अनैतिक प्रथाओं से सुरक्षित हैं;
- e) शिकायतों को तेजी और कुशलता से संभालना/समाधान करना;

- f) उधारकर्ताओं को समय पर और कुशल तरीके से बेहतर सेवाएं प्रदान करने के लिए सेवाओं के प्रभाव का लगातार आकलन करना।

श्रीफिन बहु-स्तरीय ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगा और शिकायत निवारण तंत्र के प्रमुख तत्व निम्नलिखित हैं:

कार्य-क्षेत्र	उद्देश्य
शिकायत दर्ज करने के लिए चैनल	• शाखा कार्यालय में वॉक-इन को शिकायत रजिस्टर में दर्ज किया गया • टोल फ्री नंबर • प्रधान नोडल अधिकारी को कॉल, पत्र या ईमेल करें • एमएफआईएन/सा-धन टोल-फ्री नंबर • आरबीआई लोकपाल
प्रदर्शन	• समस्त कार्यालय परिसर • वेबसाइट • ऋण कार्ड/तथ्य पत्रक
उधारकर्ताओं को उनके अधिकारों के बारे में सूचित करना	• अनिवार्य समूह प्रशिक्षण एवं समूह पहचान परीक्षण • ऋण कार्ड/तथ्य पत्रक • केंद्र बैठकों में कर्मचारियों द्वारा समय-समय पर याद दिलाना
समयबद्ध तरीके से समाधान	• संस्था के शीर्ष स्तर तक शिकायत बढ़ाने की व्यवस्था • गंभीरता और तात्कालिकता के आधार पर शिकायतों को वर्गीकृत करना और टैट को परिभाषित करना
रिपोर्टिंग और समीक्षा तंत्र	• डेटा विश्लेषण: (रुझान, तुलना और प्रमुख मेट्रिक्स)
स्टाफ भूमिकाएँ और प्रशिक्षण	• शिकायतों से निपटने और निगरानी के लिए अनिवार्य प्रशिक्षण
उधारकर्ताओं की शिकायत निवारण की निगरानी करना	• उचित रिकॉर्ड रखना और सीएसएस के साथ एक मासिक रिपोर्ट साझा करना • आंतरिक लेखापरीक्षा जांच: ग्राहक संतुष्टि को मापने के लिए ग्राहक सत्यापन। • विनियामक अनुपालन

शिकायत निवारण के लिए केंद्रीकृत तंत्र

कंपनी के पास शिकायत निवारण का एक केंद्रीकृत तंत्र होगा, जो कंपनी को उधारकर्ता की शिकायतों पर अनुवर्ती कार्रवाई और प्रसंस्करण करने की अनुमति देता है। भले ही शिकायत कहीं से भी प्राप्त हुई हो, प्रधान कार्यालय में शिकायत निवारण टीम द्वारा उस पर नजर रखी जाएगी।

शिकायत का पंजीकरण

प्रत्येक शाखा में शिकायत (व्यथा) रजिस्टर होता है। उधारकर्ता शाखा में आने और रजिस्टर में शिकायत /प्रश्न/फीडबैक दर्ज करने के लिए स्वतंत्र हैं। यदि उधारकर्ताओं का कोई प्रश्न या शिकायत, जो शिकायत रजिस्टर में दर्ज/पंजीकृत है, शाखा प्रबंधक द्वारा 7 (सात) कार्य दिवसों से अधिक समय तक अनसुलझा रहता है, तो इसकी सूचना प्रधान कार्यालय में शिकायत निवारण टीम को दी जानी चाहिए।

यदि उधारकर्ता शाखा प्रबंधक से प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है या यदि समस्या का समाधान 7 (सात) कार्य दिवसों के भीतर नहीं होता है, तो उधारकर्ता समर्पित टोल-फ्री नंबर के माध्यम से या सीएसएस ई-मेल (complaints@srifincredit.com) के माध्यम से सीएसएस तक पहुंच सकता है।

शाखा प्रबंधक प्रत्येक माह के अंत से 10 दिनों के भीतर मासिक आधार पर शाखाओं में दर्ज शिकायतों का विवरण या सीएसएस को साझा करने के लिए जिम्मेदार हैं।

उधारकर्ता एक समर्पित टोल-फ्री नंबर पर कॉल करके अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं। फोन कॉल प्रधान कार्यालय में प्राप्त की जाएंगी। यह स्वीकार करते हुए कि उधारकर्ता विभिन्न भाषाएँ बोलते हैं, कंपनी ने यह सुनिश्चित किया है कि कॉल प्राप्त करने वाली टीम कई भाषाओं में कॉल संभाल सकती है।

प्रभावी ट्रेकिंग के लिए सीएसएस द्वारा प्राप्त सभी कॉलों को एक सॉफ्टवेयर/स्प्रेडशीट में रिकॉर्ड किया जाता है। सीएसएस में शिकायत प्राप्त करने वाले कर्मचारी को निम्नलिखित श्रेणियों में से एक में वर्गीकृत किया जाएगा।

शिकायत वर्गीकरण:

स्तर 1: रिश्वत/एजेंट की संलिप्तता; व्यवहार; संग्रह संबंधी परेशानियाँ; एनईएफटी मुद्दे;

लेवल 2: रियायत अनुरोध; कर्मचारियों की लापरवाही; अग्रिम संग्रह; क्लाइंट ड्रॉपआउट्स; ऋण दावा और निपटान

स्तर 3: सामान्य प्रश्न; कर्मचारी संपर्क विवरण; नया/अगला चक्र ऋण; उत्पाद और प्रक्रिया संबंधी जानकारी; बीमा संबंधी मुद्दे;

किसी भी परिस्थिति में शिकायत पंजीकरण को इस आधार पर अस्वीकार नहीं किया जाना चाहिए कि उधारकर्ता कुछ विवरण प्रदान करने में सक्षम नहीं है। प्रत्येक शिकायत के लिए एक शिकायत/शिकायत संख्या तैयार की जानी चाहिए।

शिकायत दर्ज करने वाले कर्मचारी को शिकायत को विस्तार से नोट करना चाहिए। उसे शिकायतकर्ता को एक अनिश्चित समय-सीमा भी प्रदान करनी चाहिए, जिसमें शिकायत का समाधान होने की संभावना हो।

यदि कोई कॉल सामान्य प्रश्न की प्रकृति की है, तो कॉल में भाग लेने वाले कर्मचारी को कॉल के दौरान ही इसका उत्तर देने का प्रयास करना चाहिए। यदि कॉल लेने वाला कर्मचारी प्रश्न का उत्तर देने में सक्षम नहीं है, तो उसे ऐसे प्रश्न को बिजनेस टीम में संबंधित व्यक्तियों को भेजना चाहिए।

शिकायत का प्रसंस्करण:

शिकायत दर्ज करने वाले कर्मचारी को शिकायत को संबंधित राज्य प्रमुख को अग्रेषित करना चाहिए। राज्य प्रमुख को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि संबंधित अधिकारी से संपर्क करके शिकायत का समाधान किया जाए। शिकायत प्राप्त होने के 5 (पांच) कार्य दिवसों के भीतर राज्य प्रमुख को सीएसएस को एक अनुवर्ती (फॉलो-अप) रिपोर्ट प्रस्तुत करनी चाहिए। आवश्यकता पड़ने पर राज्य प्रमुख शिकायतकर्ता से संपर्क कर सकते हैं। सीएसएस रिपोर्ट के आधार पर यह तय करेगा कि ऐसी शिकायत पर किसी और कार्रवाई की आवश्यकता है या नहीं।

सीएसएस शिकायत प्राप्त होने के 7 (सात) कार्य दिवसों के भीतर शिकायतकर्ता को उसकी स्थिति के बारे में सूचित करेगा।

शिकायत का समापन:

सीएसएस को शिकायतकर्ता के साथ अनुवर्ती (फॉलो-अप) चर्चा के आधार पर शिकायत को बंद कर देना चाहिए।

गंभीर शिकायत का बढ़ना:

वित्तीय अनियमितता (रिश्वत, धोखाधड़ी आदि) से संबंधित सभी शिकायतें सीएसएस द्वारा जोखिम टीम और मुख्य परिचालन अधिकारी को भेजी जानी चाहिए।

शिकायत निवारण प्रणाली का संचार:

शिकायत निवारण प्रणाली की प्रभावशीलता के लिए उधारकर्ताओं को इसके बारे में बताना आवश्यक है।

प्रभावी संचार के लिए निम्नलिखित सुनिश्चित किया जाना चाहिए:

1. शिकायत निवारण तंत्र का विवरण, विशेष रूप से टोल-फ्री नंबर, शाखा कार्यालयों में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाना चाहिए।
2. सीजीटी, जीआरटी और ऋण संवितरण के दौरान उधारकर्ताओं को यह समझाया जाना चाहिए।
3. पर्यवेक्षकों को अपनी निगरानी यात्राओं के दौरान हर बार उधारकर्ता से मिलने पर शिकायत निवारण तंत्र के बारे में उधारकर्ताओं को सूचित करना चाहिए।
4. शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण उधारकर्ताओं को प्रदान किए गए ऋण कार्ड/तथ्य पत्रक पर भी मुद्रित किया जाना चाहिए।
5. यह सुनिश्चित करने के लिए फील्ड स्टाफ को प्रशिक्षित किया जाना चाहिए कि सभी उधारकर्ता शिकायत निवारण तंत्र से अवगत हैं।

शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी की नियुक्ति:

कंपनी ने एक शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त किया है, जो शिकायत निवारण की समग्र प्रक्रिया की निगरानी करता है। वह कंपनी में शिकायतों के लिए सबसे वरिष्ठ अपीलीय प्राधिकारी होगा। वह वरिष्ठ प्रबंधन को रिपोर्ट करने और यह सुनिश्चित करने के लिए भी जिम्मेदार होगा कि प्राप्त सभी शिकायतों का उचित समाधान किया गया है।

किसी भी शिकायत के मामले में उधारकर्ता तक आसान पहुंच के लिए शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट और सभी शाखाओं में प्रदर्शित किया जाता है।

कंपनी नीचे दिए गए शिकायत निवारण तंत्र को स्थापित करेगी, जो उधारकर्ता की शिकायतों को प्राप्त करने, संभालने और निपटान के लिए दिशानिर्देश, दस्तावेजीकरण, अनुसूचित शिकायतों के लिए टर्न-अराउंड-टाइम और एस्केलेशन मैट्रिक्स और आवधिक समीक्षा तंत्र प्रदान करता है:

स्तर 1- उधारकर्ता अपनी लिखित या मौखिक शिकायतें केंद्र की बैठकों में या शाखा परिसर में कर्मचारियों को प्रस्तुत कर सकते हैं।

स्तर 2- यदि उधारकर्ता शाखा कर्मचारियों द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, या यदि समस्या 7 (सात) कार्य दिवसों के भीतर हल नहीं होती है, तो वे ऋण आवेदन के समय प्रदान किया गया / ऋण कार्ड में उल्लेखित टोल-फ्री नंबर (1800203 3858) पर कार्य दिवसों में सुबह 9.30 से शाम 5.30 बजे तक कॉल कर सकते हैं।

स्तर 3 - यदि समस्या का समाधान 15 (पंद्रह) दिनों के भीतर नहीं होता है, तो उधारकर्ता शिकायत को लोकपाल या प्रधान नोडल अधिकारी के पास भेज सकते हैं। इसका विवरण ऋण कार्ड/कंपनी की वेबसाइट पर उल्लिखित किया जाना चाहिए और ग्राहक कार्य दिवसों पर सुबह 9.30 बजे से शाम 5.30 बजे तक कॉल कर सकते हैं।

स्तर 4 - यदि लोकपाल या नोडल अधिकारी को कॉल करने के 3 (तीन) कार्य दिवसों के भीतर समस्या का समाधान नहीं होता है, तो उधारकर्ता शिकायत/ व्यथा निम्नलिखित को आगे बढ़ा सकते हैं

माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूट्स नेटवर्क (एमएफआईएन):

शिकायत निवारण अधिकारी 403-404, चौथी मंजिल, एम्मार पाम्स स्प्रिंग प्लाजा, गोल्फ कोर्स रोड, सेक्टर-54 गुडगांव-

122003।

टोल फ्री नंबर 1800-102-1080 सप्ताह के दिनों में सुबह 9:30 बजे से शाम 5:30 बजे के बीच (सोमवार से शुक्रवार)
customercomplaint@mfinindia.org

सा-धन:

शिकायत निवारण अधिकारी ए-1 248, तीसरी मंजिल, सफदरजंग एन्क्लेव, नई दिल्ली-110029, दिल्ली
सप्ताह के दिनों में (सोमवार से शुक्रवार) सुबह 9:30 बजे से शाम 5:30 बजे के बीच संपर्क नंबर 011 4717 4418
Nandi@sa-dhan.org

स्तर 5 - यदि समस्या 30 (तीस) दिनों के भीतर हल नहीं होती है, या यदि वे समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो उधारकर्ता भारतीय रिजर्व बैंक के अधिकारी को भी लिख सकते हैं।

यदि समस्या का समाधान नहीं होता है, तो उधारकर्ता आरबीआई से ऑनलाइन <https://cms.rbi.org.in> पर शिकायत दर्ज कर सकता है, या शिकायत समर्पित ई-मेल (crpc@rbi.org.in) के माध्यम से भी दर्ज की जा सकती है, या भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 में स्थापित 'केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र' को दिए गए प्रारूप में भौतिक शिकायत भेजें।

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf

या

टोल-फ्री नंबर 14448 (सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक)

10) मुखबिर/सचेतक (विस्सल ब्लोअर)

1. श्रीफिन का मानता है कि कर्मचारी मुखबिरों का एक महत्वपूर्ण स्रोत हैं, क्योंकि वे एफपीसी या संगठन की किसी अन्य नीति के खिलाफ विचलन की पहचान करने की स्थिति में होते हैं। कोई भी कर्मचारी अपने वरिष्ठों/अधीनस्थों/सहयोगियों द्वारा कथित तौर पर निषिद्ध गतिविधियों जैसे धोखाधड़ी, धन का दुरुपयोग, अनैतिक व्यवहार, उधारकर्ताओं के प्रति दुर्व्यवहार आदि जैसे आचार संहिता का उल्लंघन आदि में शामिल होने पर complaints@srifincredit.com पर एक मेल भेजकर शिकायत दर्ज कर सकते हैं। कंपनी के पास प्राप्त शिकायतों पर विचार-विमर्श करने और मामले-दर-मामले आधार पर समीक्षा और प्रतिक्रिया लेने के लिए संबंधित कर्मचारियों के साथ बातचीत या संवाद करने और प्राप्त शिकायतों का ट्रैकर बनाए रखने के लिए प्रधान कार्यालय में एक समर्पित टीम होगी। टीम शिकायतों को अपनी टिप्पणियों/प्रतिक्रिया और समीक्षा रिपोर्ट के साथ कंपनी की अनुशासनात्मक नीति के अनुसार समीक्षा और निर्णय के लिए अनुशासन समिति (डीसी) के समक्ष प्रस्तुत करेगी। बिना किसी स्रोत के गुमनाम रूप से प्राप्त शिकायतों को स्वीकार नहीं किया जाएगा और उन पर कार्रवाई नहीं की जाएगी।
2. एक मुखबिर एक उधारकर्ता भी होगा, जो किसी भी निषिद्ध गतिविधियों जैसे धोखाधड़ी, धन का दुरुपयोग, अनैतिक व्यवहार, उधारकर्ताओं के प्रति दुर्व्यवहार आदि के लिए किसी कर्मचारी के खिलाफ शिकायत देता है। इस संबंध में श्रीफिन के कर्मचारी या उधारकर्ता कॉल कर समर्पित टोल-फ्री नंबर और अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं। शिकायत की जांच कर अनुशासन समिति (डीसी) द्वारा उचित कार्रवाई की जायेगी। (अनुरोध पर कॉल करने वाले का नाम गुमनाम रखा जाएगा)।
3. मुखबिर की पहचान की रक्षा की जाएगी और यह सुनिश्चित किया जाएगा कि वास्तविक शिकायत के आधार पर मुखबिर के खिलाफ कोई जवाबी कार्रवाई या प्रतिकूल कार्रवाई शुरू न की जाए।
4. लेकिन, कॉल करने वाले के पास उधारकर्ता की शिकायत की सत्यता के बारे में पर्याप्त सबूत होने चाहिए और उसे अवास्तविक शिकायतें करने से बचना चाहिए। यदि शिकायत अच्छे इरादे से की गई थी और किसी सहकर्मी पर संदेह करने के लिए पर्याप्त आधार है, तो अवास्तविक शिकायतों की रिपोर्ट करने वाले मुखबिर को दंडित नहीं किया जाएगा।

बुरे इरादे/प्रेरणा के साथ अवास्तविक शिकायतों की रिपोर्ट करने वाला कर्मचारी अनुशासनात्मक कार्रवाई के लिए उत्तरदायी है, अर्थात्, पहली बार में मौखिक चेतावनी और लागू नीति के अनुसार पुनरावृत्ति या किसी अन्य कार्रवाई के मामले में एक लिखित चेतावनी।

5. कर्मचारी या ग्राहक से प्राप्त कोई भी शिकायत, जिसके खिलाफ कंपनी द्वारा पहले ही कोई कार्रवाई शुरू की जा चुकी है, जैसे कारण बताओ नोटिस या अतिदेय वसूली मांग आदि, ऐसी शिकायतों को मुखबिरी नहीं माना जाएगा।

11) बाहरी शिकायतें

आम जनता और अन्य हितधारकों जैसे सरकारी एजेंसियों, आरबीआई, पुलिस, वकीलों, एसआरओ (सा-आधान और एमएफआईएन आदि) और सामाजिक कार्यकर्ताओं से प्राप्त शिकायतें (उधारकर्ता की ओर से या सार्वजनिक हित के आधार पर) भी दर्ज की जाएंगी। प्रधान कार्यालय में निपटारा जाएगा और लागू नीति के अनुसार उचित निवारण प्रदान किया जाएगा। इसलिए, जो भी कर्मचारी ऐसी एजेंसियों से शिकायतें प्राप्त करते हैं, उन्हें वह सीएसएस तक भेजना चाहिए।

एफपीसी और जीआरएम का प्रसार

- a. कंपनी सभी कर्मचारियों की भर्ती, उनके प्रशिक्षण और रिपोर्टिंग संरचना के मानदंडों पर एक नीति अपनाएगी। मानदंड में न्यूनतम योग्यता, कौशल और उनके सामाजिक और व्यवहार संबंधी पहलू शामिल हैं। प्रत्येक कर्मचारी को एफपीसी, जीआरएम, आचार संहिता, मुखबिर तंत्र के बारे में और उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार के उचित तरीके पर प्रशिक्षित किया जाता है।
- b. प्रत्येक कर्मचारी को शिकायत निवारण तंत्र सहित एफपीसी पर प्रशिक्षित किया जाता है। इसके अलावा, उन्हें सॉफ्ट स्किल्स पर भी प्रशिक्षित किया जाता है, ताकि वे किसी भी अपमानजनक या जबरदस्ती ऋण वसूली/वसूली प्रथाओं को अपनाए बिना उधारकर्ताओं के साथ उचित और सम्मानजनक व्यवहार कर सकें। प्रत्येक कर्मचारी को इस तरह से प्रशिक्षित किया जाता है कि उधारकर्ता को उचित सम्मान दिया जाए और उसके साथ सम्मान और आत्मसम्मान के साथ व्यवहार किया जाए। कर्मचारियों को संभावित उधारकर्ताओं के परिवार की आय और मौजूदा कर्ज के संबंध में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है।
- c. कर्मचारियों को पदोन्नति देते समय एफपीसी, जीआरएम, आचार संहिता और मुखबिर तंत्र के पालन को अत्यधिक महत्व दिया जाएगा।
- d. एफपीसी, जीआरएम, आचार संहिता और मुखबिर तंत्र का पालन नहीं करने वाले कर्मचारियों पर अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाएगी।
- e. सभी शाखाओं और कार्यालयों को उधारकर्ता की जानकारी के लिए स्थानीय भाषा में एफपीसी, जीआरएम, आचार संहिता और व्हिसल ब्लोअर तंत्र को प्रमुखता से प्रदर्शित करना होगा।
- f. विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए इस एफपीसी और जीआरएम की एक प्रति वेबसाइट पर भी अपलोड की जाएगी।
- g. उधारकर्ताओं को वित्तीय सेवाओं की तुलना में उनकी अनुसुलझे शिकायतों, विकल्पों, पसंद और जिम्मेदारियों के लिए एफपीसी, जीआरएम और एस्केलेशन मैट्रिक्स पर शिक्षित किया जाएगा। उधारकर्ता की शिक्षा समूह प्रशिक्षण, शाखा और केंद्र की बैठकों में बातचीत के माध्यम से की जाएगी।
- h. नए उधारकर्ताओं को संगठन की नीतियों और प्रक्रियाओं के बारे में सूचित किया जाना चाहिए, ताकि उन्हें उधारकर्ता के रूप में अपने अधिकारों को समझने में मदद मिल सके।

3. परिशिष्ट 1

मुख्य तथ्य कथन
भाग 1 (ब्याज दर और शुल्क/प्रभार)

1	ऋण प्रस्ताव/खाता संख्या		ऋण का प्रकार	माइक्रोफाइनेंस ऋण
2	स्वीकृत ऋण राशि (रुपये में)			
3	संवितरण अनुसूची		100% अग्रिम	
4	ऋण अवधि (वर्ष/माह/दिन)			
5	किस्त विवरण			
किस्तों का प्रकार		समान आवधिक किस्त की संख्या	समान आवधिक किस्त राशि (₹)	पुनर्भुगतान की शुरुआत, मंजूरी के बाद
6	ब्याज दर (%) और प्रकार (निश्चित या फ्लोटिंग या हाइब्रिड)		निश्चित	
7	फ्लोटिंग ब्याज दर के मामले में अतिरिक्त जानकारी		लागू नहीं	
8	शुल्क/प्रभार	श्रीफिन क्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड को देय (₹)	श्रीफिन क्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड के माध्यम से किसी तीसरे पक्ष को देय	
(i)	प्रक्रमण फीस	एक बार	₹**** (1.50%)	लागू नहीं ₹0 (0.00%)
(ii)	बीमा शुल्क	लागू नहीं	₹0 (0.00%)	एक बार ₹**** (1.50%)
(iv)	कोई अन्य (कृपया निर्दिष्ट करें)	लागू नहीं	₹0 (0.00%)	लागू नहीं ₹0 (0.00%)
9	वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) (%)			
10	आकस्मिक शुल्क का विवरण (₹ या % में, जैसा लागू हो)			
(i)	विलंबित भुगतान के मामले में दंडात्मक शुल्क, यदि कोई हो			लागू नहीं
(ii)	अन्य दंडात्मक आरोप, यदि कोई हो			लागू नहीं
(iii)	फौजदारी शुल्क, यदि लागू हो			लागू नहीं
(iv)	ऋणों को फ्लोटिंग से फिक्स्ड रेट में बदलने और इसके विपरीत करने के लिए शुल्क			लागू नहीं
(v)	कोई अन्य शुल्क (कृपया निर्दिष्ट करें)			लागू नहीं

भाग 2 (अन्य गुणात्मक जानकारी)

1	ऋण समझौते का खंड वसूली एजेंटों की नियुक्ति से संबंधित है	स्वीकृति पत्र का खंड 15
2	ऋण समझौते का खंड जो शिकायत निवारण तंत्र का विवरण देता है	स्वीकृति पत्र का खंड 23
3	नोडल शिकायत निवारण अधिकारी का फोन नंबर और ईमेल आईडी	(+91 9154988821) (devesh@srifincredit.com)
4	क्या ऋण अन्य बैंकों या वित्तीय संस्थानों में स्थानांतरण या प्रतिभूतिकरण के अधीन है या भविष्य में हो सकता है (हां/नहीं)	हां
5	क्या ऋण सहयोगात्मक ऋण व्यवस्था के तहत दिया जा रहा है	नहीं
6	क्या ऋण डिजिटल ऋण है	नहीं

विस्तृत पुनर्भुगतान अनुसूची

किस्त संख्या	अदत्त मूलधन (रुपये में)	मूलधन (रुपये में)	ब्याज (रुपये में)	किस्त (रुपये में)

4. नीति में संशोधन

सीईओ, सीओओ और सीसीओ की सिफारिशों के आधार पर निदेशक मंडल, जब भी उचित समझे, इस नीति में संशोधन कर सकता है। संबंधित प्राधिकारियों द्वारा जारी किए गए किसी भी संशोधन, स्पष्टीकरण, परिपत्र आदि के मामले में, इस नीति के तहत निर्धारित प्रावधानों के अनुरूप नहीं होने पर, ऐसे संशोधन, स्पष्टीकरण, परिपत्र आदि यहां के प्रावधानों पर प्रभावी होंगे और यह नीति ऐसे संशोधनों, स्पष्टीकरणों, परिपत्रों आदि के तहत निर्धारित प्रभावी तिथि से तदनुसार संशोधित मानी जाएगी।