



माइक्रोफाइनेंस उद्योग के लिए आचार संहिता

सितंबर 2019

परिचय	3
I. प्रस्तावना	3
II. नोट्स	4
a. उपयुक्तता.....	4
b. पिछले संस्करण में परिवर्तन और CRL के साथ संरेखण	4
आचार संहिता	5
I. ग्राहक व्यावहारिकता	5
a. निष्पक्ष व्यवहार.....	5
b. उपयुक्तता (एकाधिक/अधिक ऋण देने से बचना)	5
c. शिक्षा और पारदर्शिता	6
d. सूचना और गोपनीयता	7
e. शिकायत निवारण	7
f. अन्य	7
II. कर्मचारियों की व्यावहारिकता	9
a. नियुक्ति	9
b. ओरिएंटेशन (प्रशिक्षण और मूल्यांकन).....	9
c. हित	10
III. कॉर्पोरेट गवर्नेंस	11
a. नीतियां, रणनीतिक निर्देश और पर्यवेक्षण	11
b. जोखिम प्रबंधन और आंतरिक निरीक्षण	12
c. सहोद्योग	12
अनुलग्नक: ग्राहकों के समक्ष प्रकटीकरण	13
I. ऑफिस	13
II. शाखा.....	14
III. लोन के लिए आवेदन	15
IV. लोन एग्रीमेंट	16
V. लोन कार्ड	17

परिचय

I. प्रस्तावना

इस आचार संहिता (CoC) का उद्देश्य माइक्रोफाइनेंस में 'ज़िम्मेदारीपूर्वक ऋण देने' की प्रथाओं को बढ़ावा देना और आगे बढ़ाना है।

इसका उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि ग्राहक के हित को प्राथमिकता और संरक्षण प्रदान किया जाए और माइक्रो-क्रेडिट ग्राहक के हित में सुधार करता है, और यही 'ज़िम्मेदारीपूर्वक ऋण देने' की प्रथाओं का मूल आधार है। माइक्रो-क्रेडिट ग्राहकों के संदर्भ में, विश्व स्तर पर और भारत में, अधिकांश शैक्षणिक कार्य, व्यवसायिक प्रथाएं और विनियामक दिशा-निर्देशों, मोटे तौर पर उचित व्यवहार, उपयुक्तता, पारदर्शिता, गोपनीयता और शिकायत निवारण के मुख्य सिद्धांतों के अनुरूप हैं।

इस जानकारी को बनाते समय, उद्योग ने कई वर्षों में सीओसी (CoC) के अपने इस अनुभव को प्राप्त किया है और देश में माइक्रो-क्रेडिट के विकसित परिदृश्य के संबंध में, यह सीओसी (CoC) ग्राहक के प्रति 'ज़िम्मेदारीपूर्वक ऋण देने' की प्रथाओं पर ध्यान केंद्रित करना जारी रखता है। यह देखते हुए कि माइक्रो क्रेडिट के ग्राहक हमेशा उत्पाद और इसके प्रभाव को पूरी तरह से नहीं समझ सकते हैं, प्रदाता के लिए यह जरूरी है कि वे ग्राहकों के हितों की रक्षा को सुनिश्चित करें और इसकी ज़िम्मेदारी लें।

कर्मचारियों और कॉर्पोरेट प्रशासन के संबंध में जिम्मेदारीपूर्वक ऋण प्रदान करने का व्यवहार और अभ्यास, प्रत्येक प्रदाता की नीति से बहुत प्रभावित होते हैं। इसलिए, कर्मचारी की व्यावहारिकता और कॉर्पोरेट गवर्नेंस, ग्राहक का हित प्रदान करने के लिए दो प्रमुख आधार स्तंभ हैं और सीओसी उन्हें अपने दायरे में शामिल करता है।

II. नोट्स

a. उपयुक्तता

1. यह सीओसी माइक्रो-क्रेडिट के सभी प्रदाताओं पर लागू होता है, जहाँ
 - प्रदाता द्वारा NBFC-MFI¹ की RBI की 'अर्हक संपत्ति' की परिभाषा के अनुसार माइक्रोक्रेडिट को परिभाषित, समझा और लागू किया जाता है। यह स्पष्ट किया गया है कि सभी ऋण खातों को 'अर्हक संपत्ति' के मापदण्ड के अनुसार, अर्थात् पहले साइकल और आगामी ऋण साइकल, टॉप-अप ऋण और तृतीय-पक्ष उत्पादों की खरीद के लिए प्रदान किए गए ऋण, सीओसी द्वारा कवर किया गया है।
 - प्रदाता को एक कानूनी इकाई के रूप में परिभाषित किया गया है, जो NBFC-MFI के लिए अर्हक संपत्ति के मापदण्ड के अनुसार RBI मानदंडों के अनुरूप माइक्रो-क्रेडिट प्रदान करता है।
2. उन प्रदाताओं के लिए जो स्व-नियामक संगठन (एसआरओ²) के सदस्य हैं, सदस्यता के लिए सीओसी का पालन करना आवश्यक और अनिवार्य है। एसआरओ के सदस्यों सीओसी का सख्ती से अनुपालन करेंगे।
3. अन्य प्रदाताओं (बैंक और गैर-बैंक दोनों) के लिए, जो प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से (साझेदारी मॉडल के तहत या प्रतिभूतिकरण, प्रत्यक्ष असाइनमेंट या सह-उत्पत्ति के माध्यम से) माइक्रो-क्रेडिट ऋण देते हैं उनको दृढ़तापूर्वक सीओसी को उद्योग मानक के रूप में अपनाने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।
4. जैसा कि माइक्रो-क्रेडिट, निम्न-आय वाले बाजार सेगमेंट में प्रदाता द्वारा पेश किया जाने वाला प्रमुख उत्पाद होता है, सीओसी का ध्यान 'ज़िम्मेदारीपूर्वक ऋण देने' की प्रथाओं पर केन्द्रित होता है। हालांकि, ग्राहक संरक्षण (उचित व्यवहार, उपयुक्तता, पारदर्शिता, गोपनीयता और शिकायत निवारण) के अंतर्निहित सिद्धांत बहुत अच्छी तरह से प्रदाताओं द्वारा पेश किए गए अन्य वित्तीय उत्पादों पर लागू हो सकते हैं।
5. प्रदाताओं को RBI, SEBI, IRDA, केंद्र और राज्य सरकार अधिनियमों आदि के अनुसार सभी कानूनी और विनियामक आवश्यकताओं का पालन करने की आवश्यकता होती है। यह ध्यान दिया जा सकता है कि सीओसी इन अनुपालनों के अतिरिक्त है और उन्हें प्रतिस्थापित नहीं किया जाता है। भविष्य के नियामक परिवर्तनों की स्थिति में, यदि सीओसी और विनियमन के प्रावधान अनुरूप नहीं हैं, तो नियम प्रबल होंगे।

b. पिछले संस्करण में परिवर्तन और CRL के साथ संरेखण

1. यह सीओसी, इसके पिछले संस्करण का एक संशोधन है और इसलिए अधिकांश तत्व जो ग्राहक हित पर केन्द्रित हैं, उनमें परिवर्तन नहीं किया गया है। हालांकि, इसे बेहतर रूप से स्पष्ट करने के लिए इसका ड्राफ्ट और इसकी संरचना फिर से तैयार की गई है। कुछ ऐसे खंड जो मौजूदा नियमों के 'अनुरूप नहीं थे' या उन्हें बार-बार दोहराया गया था या जिनका 'ज़िम्मेदारीपूर्वक ऋण देने' की प्रथाओं में कोई योगदान नहीं था, केवल उन्हें हटाया गया है। कर्मचारी व्यावहारिकता और कॉर्पोरेट गवर्नेंस के महत्व को देखते हुए, इन दो हिस्सों के लिए अधिक विस्तृत रूप से ड्राफ्ट तैयार किया गया है और इसमें कुछ नया भी जोड़ा गया है।
2. यह ध्यान दिया जा सकता है कि ग्राहक व्यावहारिकता पर अनुभाग 1 को मोटे तौर पर उत्तरदायी ऋण संहिता (CRL) के साथ संरेखित किया गया है और CRL में किसी भी नए तथ्यों को नीले और इटैलिक में दर्शाया गया है। CRL का उद्देश्य माइक्रो-क्रेडिट प्रदान करने वाले सभी प्रदाताओं को स्वैच्छिक रूप से ग्राहक व्यावहारिकता के सबसे महत्वपूर्ण पहलुओं पर सहमत होना है।

¹ https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCircularDetails.aspx?id=9827

² SRO को उद्योग संघ के रूप में परिभाषित किया गया है जिसे RBI के अनुसार, RBI द्वारा NBFC-MFI के लिए SRO के रूप में मान्यता प्राप्त है, जो कि RBI प्रेस-रिलीज़ के अनुसार है- https://rbi.org.in/Scripts/BS_PressReleaseDisplay.aspx?prid=30052

आचार संहिता

I. ग्राहक व्यावहारिकता

a. निष्पक्ष व्यवहार

1. प्रदाता को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहक के साथ धर्म, जाति, वैवाहिक स्थिति या यौन अभिविन्यास, आदि के आधार पर गलत तरीके से भेदभाव नहीं किया जाए।
2. प्रदाता को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उसकी ओर से कार्य करने वाले सभी कर्मचारी और व्यक्ति:
 - सम्मानजनक भाषा का उपयोग करें, शिष्टता बनाए रखें और सामाजिक और सांस्कृतिक संवेदनाओं का सम्मान करें।
 - लोन की रिकवरी करने के लिए किसी भी तरह की जबरदस्ती न करें और केवल एक केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर ही रिकवरी करें। एक कर्मचारी, रिकवरी के लिए ग्राहक के निवास स्थान पर या उसके कार्यस्थल पर केवल तभी जा सकता है, जब ग्राहक दो या दो से अधिक बार केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित नहीं हो पाया है।
 - मौखिक या शारीरिक रूप से अपमानित न करें या उन्हें धमकी न दें।
 - गलत समय या अनुचित समय जैसे शोक, बीमारी, सामाजिक अवसरों जैसे विवाह और जन्म के समय पर ग्राहकों से संपर्क न करें।

b. उपयुक्तता (एकाधिक/अधिक ऋण देने से बचना)

1. प्रदाता को ग्राहक की वित्तीय स्थिति (आय और व्यय), ऋण की आवश्यकता, पुनर्भुगतान क्षमता और उसने पहले से कोई ऋण लिया है या नहीं या फिर पुराना ऋण चुकाया है या नहीं, इन सब की जानकारी, क्रेडिट सूचना रिपोर्ट (CIR) और क्षेत्रीय स्तर की बुद्धिमत्ता के आधार पर ऋण प्रदान करना चाहिए।
2. प्रदाता को ऋण मंजूर करने से पहले एक वैध³ CIR का उपयोग करना चाहिए। यह स्पष्ट किया गया है कि टॉप-अप लोन, दूसरे और आगामी ऋण के ऋण सहित सभी ऋण प्रदान करने से पहले CIR का उपयोग किया जाना चाहिए।
3. प्रदाता को ग्राहक के ऋण चुकाने की क्षमता के आधार पर ऋण प्रदान करना चाहिए। ऋणों को मंजूरी देने से पहले, वैध CIR के माइक्रोफाइनेंस खंड में उल्लेखित माइक्रो-क्रेडिट ऋण पर आधारित प्रदाता को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि:
 1. यदि किसी ग्राहक का पहले से तीन (3) अलग-अलग प्रदाताओं के पास से ऋण चल रहा है, तो चौथी बार उसे ऋण नहीं दिया जा सकता है। NBFC-MFI को यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि ग्राहक को 2 से अधिक NBFC-MFI ऋण न प्रदान किया जाए।⁴ उधारदाताओं की गिनती की गणना करते समय (NBFC-MFI की गिनती के लिए नहीं), जिन ऋणों पर ऋण राशि 1,000 रु से अधिक बकाया है उनको बाहर रखा गया है।
 - इसमें प्रति ग्राहक को 125,000⁵ रुपये की कुल ऋण की सीमा का उल्लंघन नहीं किया जाना चाहिए।

³ CIR को CIR के निष्कर्षण की तारीख से 15 दिनों के लिए 'मान्य' माना जाता है। इसका अर्थ यह है कि प्रदाता को CIR निकालने की तारीख से 15 दिनों के भीतर ग्राहक को ऋण वितरित करना होगा।

⁴ NBFC-MFI के लिए RBI के निर्देशानुसार।

⁵ यह 08 नवंबर, 2019 की सीमाओं की समीक्षा पर RBI की प्रेस विज्ञप्ति के अनुसार है:

<https://www.rbi.org.in/Scripts/NotificationUser.aspx?Id=11727&Mode=0> SRO आवश्यकतानुसार विशिष्ट राज्यों / जिलों के लिए अलग-अलग ऋणग्रस्तता की सलाह दे सकते हैं।

इसका अपवाद प्राकृतिक आपदाओं से प्रभावित ऋणों के लिए उपलब्ध है जो क्षेत्रों में राहत उपायों के लिए आरबीआई दिशानिर्देशों के तहत योग्य हैं बैंकों और NBFC के लिए प्राकृतिक आपदाओं से प्रभावित।

<https://www.rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=11394&Mode=0>,

https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_CircularIndexDisplay.aspx?Id=10531

हालांकि, असम में अगले नोटिस तक प्रति ग्राहक कुल ऋण की सीमा 1,00,000 रुपये बनी हुई है। इस तथ्य पर बार-बार ज़ोर दिया जा रहा है कि प्रदाता को ऋण स्वीकृत करने से पहले CIR के माइक्रोफाइनेंस अनुभाग में उल्लेखित सभी असुरक्षित माइक्रो-क्रेडिट ऋण (व्यक्तिगत के साथ-साथ समूह) को प्राप्त करने वाले ग्राहक की कुल ऋणीता को सत्यापित करना चाहिए।⁶

- यह उस ग्राहक को ऋण मंजूर/प्रदान नहीं करता है जिसको नॉन-परफॉर्मिंग (डेलिक्वेंसी > DPD 90 दिन⁷) के रूप में चिह्नित किया गया है, जिसमें किसी अन्य प्रदाता के साथ लोन की राशि बकाया राशि 1,000 रु से अधिक है।⁸

c. शिक्षा और पारदर्शिता

1. प्रदाता को ग्राहक को महत्वपूर्ण जानकारी प्रदान करनी चाहिए और उन्हें ऋण के लिए जरूरी दस्तावेजों जैसे कि ऋण का आवेदन, ऋण अनुमोदन पत्र/लोन एग्रीमेंट और लोन कार्ड के बारे में बताया जाना चाहिए। इसमें निम्नलिखित शामिल होना चाहिए:
 - प्रदाता की पहचान और पता
 - ग्राहक की पहचान और पता
 - उत्पाद विवरण (ऋण राशि, कार्यकाल, पुनर्भुगतान की आवृत्ति, शेष राशि को कम करने की वार्षिक ब्याज दर⁹, प्रसंस्करण शुल्क, कोई अन्य शुल्क या अन्य वर्णित शुल्क, कुल देय राशि, क्रेडिट-लैंकड जीवन बीमा प्रीमियम, कवरेज राशि और कवर किया गया जोखिम, यदि लागू हो और अन्य प्रमुख नियम और शर्तें)
 - ग्राहक शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण
2. प्रदाताओं को ग्राहकों को सभी नियमों और शर्तों के बारे में आधिकारिक क्षेत्रीय भाषा या उनके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में बताना चाहिए। *यदि नियम और शर्तों में कोई भी बदलाव हुआ है, तो प्रदाता को तुरंत ग्राहकों से संवाद करना चाहिए।*
3. प्रदाता को ग्राहक से प्राप्त प्रत्येक भुगतान के लिए एक रसीद/लिखित रसीद प्रदान करनी चाहिए।
4. प्रदाता को यह सुनिश्चित करने के लिए उपाय (जैसे कि प्रशिक्षण, मूल्यांकन और समय-समय पर ग्राहकों के साथ बातचीत) करना चाहिए ताकि ग्राहक उत्पादों, प्रक्रिया और अनुबंध की शर्तों को पूरी तरह से समझ सकें।
5. *प्रदाता को CIC के साथ-साथ अच्छे क्रेडिट इतिहास के लिए समय पर पुनर्भुगतान के महत्व, आंतरिक वित्तीय और बाहरी वृद्धि तंत्र सहित डिजिटल वित्तीय लेनदेन और शिकायत निवारण तंत्र के लाभ, जोखिम और आवश्यक सुरक्षा उपाय के बारे में ग्राहकों को जानकारी देने पर जोर देना चाहिए।¹⁰*
6. *प्रदाता को समूह और सेंटर लीडर में अंध विश्वास रखने के प्रति ग्राहकों को शिक्षित करना चाहिए और गलत ऋण में किसी भी डिफॉल्ट (जिसे ग्राहक के नाम पर समूह/केंद्र नेता द्वारा लिए गए उधार को घोस्ट लेंडिंग/पाइपलाइनिंग के रूप में संदर्भित किया जाता है) उसके क्रेडिट रिकॉर्ड और भविष्य में ऋण लेने को*

⁶ ऋण, अगर किसी ग्राहक की कुल ऋणग्रस्तता पर पहुंचने के दौरान शिक्षा और चिकित्सा खर्चों को पूरा करने में कोई बाधा नहीं आती है।

⁷ यदि आवेदक CIR में उसके खाते की स्थिति पर विरोध करता है या साझा करता है कि उसके क्षेत्र में माइक्रो-क्रेडिट प्रदाता के संचालन को वापस लेने / बंद करने के लिए जिम्मेदार ठहराया गया है, तो प्रदाता को CIC, प्रासंगिक प्रदाताओं से संपर्क करने के लिए मुद्दों को हल करने के लिए उसका समर्थन करना चाहिए। या एसआरओ, आवश्यकतानुसार।

⁸ इसका अपवाद प्राकृतिक आपदाओं से प्रभावित ऋणों के लिए उपलब्ध है जो कि बैंकों और एनबीएफसी के लिए प्राकृतिक आपदाओं से प्रभावित क्षेत्रों में राहत उपायों के लिए भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के तहत योग्य हैं।

<https://www.rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?ld=11394&Mode=0>

https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_CircularIndexDisplay.aspx?ld=10531

⁹ NBFC-MFI को ब्याज दर और प्रोसेसिंग शुल्क सहित मूल्य निर्धारण के संबंध में RBI निर्देशों का पालन करना आवश्यक है

¹⁰ बाहरी वृद्धि तंत्र में ग्राहक के लिए उपलब्ध नियामक चैनल शामिल होना चाहिए, जहां लोकपाल लागू हो।

बर्बाद कर सकता है। यह अनिवार्य समूह प्रशिक्षण (CGT) / समूह मान्यता परीक्षण (GRT) प्रक्रिया का हिस्सा होना चाहिए। प्रदाता को समूह की बैठकों में ग्राहकों की उपस्थिति सुनिश्चित करनी चाहिए।

7. यदि उसका ऋण अस्वीकार कर दिया जाता है तो प्रदाता को ग्राहक को कारण बताना होगा। इस उद्देश्य से, ग्राहक द्वारा किए गए ऋण आवेदन की स्वीकृति, प्रदाता का CGRM नंबर और टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) प्रदान किया जाना चाहिए, ताकि ग्राहक प्रदाता तक पहुंच सके।
8. कृपया शाखाओं और ऋण दस्तावेजों में प्रकटीकरण आवश्यकताओं के विवरण के लिए अनुलग्नक देखें।

d. सूचना और गोपनीयता

1. प्रदाता को RBI के मानदंडों के अनुसार ग्राहकों से केवाईसी दस्तावेजों की प्रतियां प्राप्त करनी चाहिए।
2. प्रदाता को साप्ताहिक आधार पर यूनिफॉर्म क्रेडिट डेटा फॉर्मेट के अनुसार सभी RBI अनुमोदित CIC के साथ ग्राहक का सटीक और व्यापक डेटा अपलोड करना चाहिए।
3. प्रदाता को ग्राहक द्वारा सीआईसी के साथ उसके डेटा के बारे में उठाए गए किसी भी विवाद का तुरंत समाधान करना चाहिए।

यह इस तरह के विवाद का समाधान, विवाद किए गए तारीख से 7 कैलेंडर दिनों के भीतर किया जाना चाहिए।

4. प्रदाता को व्यक्तिगत ग्राहक जानकारी को सख्ती से गोपनीय रखना चाहिए। निम्नलिखित में से किसी भी स्थिति के लिए ग्राहक सूचना का तीसरे पक्ष के विषय में खुलासा किया जा सकता है:
 - कानूनी रूप से इस तरह की जानकारी प्रदान करना आवश्यक है या यह एक अनिवार्य व्यावसायिक उद्देश्य (उदाहरण के लिए, सूचना कंपनियों को क्रेडिट करने के लिए) के लिए प्रदान की जाती है।
 - ग्राहक को इस तरह के प्रकटीकरण के बारे में सूचित किया जाना चाहिए और लिखित रूप में पूर्व अनुमति प्राप्त की जानी चाहिए।
 - ग्राहक की जानकारी प्राप्त करने के लिए रुचि रखने वाली पार्टी के बारे में, प्रदाता को ग्राहक को सूचित किया जाना चाहिए।
5. प्रदाता को ऋण आवेदन के लिए ग्राहक की सहमति लेनी चाहिए, उसके CIR और ऋण की शर्तों और शर्तों को स्वीकार करना चाहिए। ग्राहक द्वारा प्राप्त प्रत्येक उत्पाद, क्रेडिट, साथ ही बीमा या किसी अन्य उत्पाद के लिए, अलग से और स्पष्ट रूप से ग्राहक सहमति ली जानी चाहिए।

e. शिकायत निवारण¹¹

1. प्रभावी और समयबद्ध तरीके से ग्राहकों की शिकायतों का निवारण करने के लिए प्रदाताओं को एक मजबूत ग्राहक शिकायत निवारण प्रणाली प्रदान करनी चाहिए। प्रदाता को शिकायत दर्ज करने के लिए शाखा में एक समर्पित फोन-नंबर या स्टाफ-सहायता प्रक्रिया के माध्यम से सभी ग्राहकों को CGRM तक आसान पहुंच प्रदान करनी चाहिए।
2. प्रदाताओं को शाखाओं, ऋण दस्तावेजों और अन्य संचार सामग्रियों में ग्राहक शिकायत निवारण के विवरणों को स्पष्ट रूप से संप्रेषित करना चाहिए। कृपया इसके लिए अनुलग्नक "ग्राहकों के समक्ष प्रकटीकरण" देखें।¹
3. CGRM को देखने और ग्राहकों के लिए अपने संपर्क विवरण (ई-मेल, फोन नंबर) उपलब्ध कराने के लिए प्रदाताओं के पास कम से कम एक शिकायत निवारण अधिकारी होना चाहिए।
4. प्रदाता को ग्राहक को आश्वस्त करना चाहिए कि शिकायत दर्ज होने के बावजूद उसके साथ उचित व्यवहार किया जाएगा।

f. अन्य¹²

1. प्रदाता को प्रासंगिक RBI के निर्देशों के अनुसार ग्राहकों से शुल्क लेना चाहिए।

¹¹ प्रदाता CGRM पर अधिक जानकारी के लिए NBFC के लिए RBI के FPC (https://rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCircularDetails.aspx?id=9823) का उल्लेख कर सकता है।

¹² अन्य के अंतर्गत आने वाले सभी बिंदु CRL के अतिरिक्त बिंदु हैं।

2. प्रदाता, ग्राहक को किसी भी तीसरे पक्ष की बिक्री (गैर-माइक्रो-क्रेडिट उत्पाद) की पेशकश करते हैं, ऐसे उत्पाद (मूल्य निर्धारण, लाभ, वारंटी, बहिष्करण) के सभी आवश्यक विवरणों को स्पष्ट रूप से प्रकट करना चाहिए। प्रदाता को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहक माइक्रो-क्रेडिट के लिए पूर्व शर्त के रूप में इस तरह के किसी भी उत्पाद को खरीदने या इसके विपरीत के लिए मजबूर न हो।
3. प्रदाता द्वारा ग्राहक को क्रेडिट-लिंकड जीवन बीमा की पेशकश करते समय उसे स्पष्ट रूप से सभी आवश्यक लेकिन सीमित नहीं, निम्नलिखित विवरणों का खुलासा करना चाहिए:
 - बीमाकर्ता का नाम
 - पॉलिसी नंबर
 - व्यक्ति के लिए क्या-क्या कवर होगा
 - देय प्रीमियम
 - कवरेज राशि
 - कवरेज की समय सीमा
 - कवर की जाने वाली घटनाएँ
 - अपवाद: समय से पहले चुकाए जाने, ऋण का पुनर्निर्धारण और ऋण डिफॉल्ट आदि से संबंधित शर्तें
 - दावा करने की प्रक्रिया (आवश्यक दस्तावेज, टैट आदि)
 - बीमा के लिए शिकायत प्रक्रिया
 - अन्य प्रमुख शर्तें
4. प्रदाता, जिनके पास सोर्सिंग प्रक्रिया (ऋण आवेदन), ग्राहक सहमति, सम्यक् तत्परता, अनुबंध, प्रकटीकरण, भुगतान रसीदें, शिकायत निवारण, आदि के लिए अंतर्निहित डिजिटल (अर्थात् पेपर-रहित) प्रक्रिया है, यह सुनिश्चित करना चाहिए कि प्रक्रिया प्रासंगिक नियामक मानदंडों से जुड़ी हो और ग्राहक को पूरी तरह से जागरूक, शिक्षित और डिजिटल तरीकों से सहज महसूस कराया जा सके।
5. प्रदाता, यदि किसी जगह से ऑपरेशन वापस ले रहा है, तो उसे ग्राहकों के मौजूदा ऋणों की सेवा के लिए वैकल्पिक व्यवस्था करनी चाहिए। एक उदाहरण के रूप में, मौजूदा प्रदाता के साथ इस तरह की व्यवस्था से ग्राहकों से ऋण बकाया प्राप्त करने के लिए काम किया जा सकता है।
6. प्रदाता को समूह या केंद्र के नेताओं के बीच प्रभावशाली बेईमान से बचने के लिए ग्राहकों के साथ सीधे संपर्क करना चाहिए। प्रदाता को समूह में नेताओं के असंगत प्रभाव को रोकने के लिए नियमित रूप से अपने समूह/सेंटर लीडर भेजना चाहिए।

II. कर्मचारियों की व्यावहारिकता

a. नियुक्ति

1. प्रदाता को किसी भी नियुक्ति के लिए एक अभ्यर्थी के साथ उसके लिंग, धर्म, जाति, वैवाहिक स्थिति या यौन अभिविन्यास आदि के आधार पर भेदभाव नहीं करना चाहिए।
2. प्रदाता को योग्यता, नैतिकता और अखंडता के आधार पर उम्मीदवारों का चयन करना चाहिए।
3. प्रदाता को अन्य प्रदाता के संतोषजनक राहत पत्र के आधार पर या केवल संदर्भ की जांच से एक उम्मीदवार की भर्ती करनी चाहिए। उम्मीदवार को प्रस्ताव पत्र जारी होने के बाद ही प्रदाता को उम्मीदवार के वर्तमान नियोक्ता से संदर्भ की जांच करनी चाहिए। हालाँकि, यदि संदर्भ की जांच के लिए अनुरोध का 15 दिनों के भीतर (अनुरोध भेजने की तारीख से) जवाब नहीं दिया जाता है, तो प्रदाता भर्ती के लिए आगे बढ़ सकता है।
4. प्रदाता को ऐसे संचार की प्राप्ति से 15 दिनों के भीतर संदर्भ जांच के लिए अन्य प्रदाताओं से प्राप्त अनुरोध का जवाब देना चाहिए।
5. प्रदाता को अपने कर्मचारियों का डेटा जमा करने और उम्मीदवार के रोजगार रिकॉर्ड की जांच करने के लिए कर्मचारी ब्यूरो में भाग लेने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।
6. प्रदाता, अन्य प्रदाता से नियुक्ति, नोटिस की अवधि का सम्मान करना चाहिए क्योंकि भावी कर्मचारी और उसके वर्तमान नियोक्ता के बीच पारस्परिक रूप से सहमति है।
7. प्रदाता, एक कर्मचारी को क्षेत्र प्रबंधक¹³ के कार्यक्षेत्र तक की नियुक्ति [क्षेत्र प्रबंधक शाखा प्रबंधक के बाद संगठनात्मक पदानुक्रम में अगले उच्च-स्तर की स्थिति है, हालाँकि प्रदाता इस पद के लिए अलग पदनाम का उपयोग कर सकते हैं जैसे हब प्रबंधक / मंडल प्रबंधक आदि। अन्य प्रदाता को अधिमानतः ऐसे कर्मचारी को उसकी अंतिम पोस्टिंग के स्थान से कम से कम 50 किमी दूर होना चाहिए (यानी उस स्थान से कर्मचारी पिछले एक साल से तैनात था)। इस खंड के पीछे मूल भावना यह सुनिश्चित करना है कि एक कर्मचारी प्रदाता के व्यवसाय का अतिक्रमण नहीं करता है (जहां वह अंतिम रूप से कार्यरत था) जहां उसके गुण के आधार पर पिछले रोजगार से क्षेत्र की व्यावसायिक जानकारी और ग्राहकों के साथ परिचित होना है।

b. ओरिएंटेशन (प्रशिक्षण और मूल्यांकन)

1. प्रदाता को नीतियों, प्रक्रियाओं, विनियमों, साथ ही CoC पर कर्मचारियों को व्यापक प्रेरण प्रशिक्षण देना चाहिए। निष्पक्ष उपचार, ऋण मूल्यांकन, डेटा की गोपनीयता, सेवा की गुणवत्ता, CGRM, संबंध प्रबंधन और चुकौती में कठिनाई का सामना कर रहे ग्राहक के साथ व्यवहार आदि जैसे ग्राहक-इंटरफ़ेस पहलू पर जोर दिया जाना चाहिए।
2. प्रदाता को नियमित रूप से उपरोक्त तत्वों की कर्मचारियों की समझ का आकलन करना चाहिए और समझ में अंतराल को संबोधित करने के लिए पुनर्श्रुति प्रशिक्षण का संचालन करना चाहिए।
3. प्रदाता को अपने कर्मचारियों को महिला सहकर्मियों और ग्राहकों के साथ उचित बातचीत सहित लैंगिक मुद्दों को समझने और निपटने के विषय पर प्रशिक्षित करना चाहिए।
4. प्रदाता को अपने कर्मचारियों को पेशेवर आचरण और ईमानदारी के मुद्दों पर उन्मुख करना चाहिए, जिसमें अपेक्षित व्यवहार और किसी भी गैरकानूनी और असामाजिक गतिविधियों में शामिल नहीं होना शामिल है।
5. प्रदाता को प्रेरण प्रशिक्षण पूरा होने के बाद ही शाखा स्तर के व्यावसायिक कार्यों में नए कर्मचारियों को शामिल करना चाहिए।¹⁴
6. प्रदाता को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि CGRM के लिए सीधे जिम्मेदार कर्मचारी शिकायतों के समाधान के लिए सिस्टम, प्रक्रियाओं और सॉफ्ट स्किल्स के बारे में विस्तृत प्रशिक्षण प्राप्त करें।
7. प्रदाता को एक पारदर्शी प्रोत्साहन और मूल्यांकन संरचना का निर्माण कुछ इस तरह से करना चाहिए कि यह प्रतिकूल बिक्री व्यवहार, सेवा की गुणवत्ता में हानि का कारक न हो, जिम्मेदार ऋण देने को प्रोत्साहित करता है, CoC के अनुपालन को पुरस्कृत करता है और CoC के उल्लंघन को दंडित करता है। प्रदाता को एक क्षेत्र में माइक्रो-क्रेडिट आवश्यकता और पुनर्भुगतान क्षमता की समझ सहित उचित-उद्देश्य मानदंड के आधार पर शाखा-स्तरीय कर्मचारियों के

¹³ क्षेत्र प्रबंधक शाखा प्रबंधक के बाद संगठनात्मक पदानुक्रम में अगले उच्च-स्तर की स्थिति है, हालाँकि प्रदाता इस पद के लिए एक अलग पदनाम हो सकते हैं जैसे हब प्रबंधक / मंडल प्रबंधक आदि।

¹⁴ जैसा की II. b.1 में वर्णित

लिए लक्ष्य निर्धारित करना चाहिए।

c. हित

1. प्रदाता को हित सुनिश्चित करना चाहिए (उदाहरण के लिए, पर्याप्त पारिश्रमिक, काम के घंटे, काम करने की स्थिति, पारिवारिक कारणों और आपात स्थितियों जैसे व्यक्तिगत कारणों के लिए पत्ते) और कर्मचारी की सुरक्षा को उचित महत्व दिया जाता है।
2. प्रदाता के पास अच्छी तरह से परिभाषित प्रोटोकॉल होना चाहिए ताकि कर्मचारी परेशानी वाले स्थान पर जाने और नकदी से निपटने से उत्पन्न होने वाले जोखिम को संभाल सके। प्रदाता को उन मामलों के लिए कर्मचारियों को क्षतिपूर्ति देनी चाहिए जहां प्रोटोकॉल का पालन किया गया है लेकिन फिर भी किसी तरह की दुर्घटना घटित हुई है।
3. प्रदाता को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि जब तक कि धोखाधड़ी के मामले सिद्ध न हों, ऐसे मामलों में कर्मचारियों से प्राप्त नकदी में कमी नहीं होनी चाहिए।
4. प्रदाता को पुरुषों और महिलाओं दोनों के लिए काम करने और आगे बढ़ने के लिए अनुकूल पेशेवर वातावरण बनाना होगा।
5. प्रदाता के पास कर्मचारियों की शिकायतों को सुनने और उनका निवारण करने और परामर्श प्रदान करने के लिए एक उपयुक्त तंत्र होना चाहिए।
6. प्रदाता, नियमित मामलों के लिए¹⁵, राहत संबंधी औपचारिकताओं को पूरा करना चाहिए (लंबित बकाया के अंतिम निपटान सहित)। कर्मचारी के अंतिम कार्य दिवस से 30 दिनों के भीतर कर्मचारियों का अनापत्ति प्रमाणपत्र और राहत पत्र जारी करना।
7. प्रदाता को ऐसे संचार की प्राप्ति से 15 दिनों के भीतर संदर्भ जांच के लिए भावी नियोक्ता के अनुरोध का जवाब देना चाहिए।
8. प्रदाता को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि कर्मचारियों के लिए नोटिस की अवधि 3 महीने से अधिक नहीं है।

¹⁵ नियमित मामला वह है जहां कर्मचारी ने नोटिस की अवधि के लिए अर्जी दिया है, कार्यों को पूरा किया है, हैंडओवर पूरा किया है, कोई लंबित वित्तीय और अनुशासनात्मक मंजूरी नहीं है।

III. कॉर्पोरेट गवर्नेंस

- a. नीतियां, रणनीतिक निर्देश और पर्यवेक्षण
1. प्रदाता को सीओसी में निर्धारित खंडों के लिए उचित नीतियों जैसे फेयर प्रैक्टिस कोड (FPC), उत्पाद विकास, परिचालन, मानव संसाधन, सीजीआरएम, आंतरिक निरीक्षण, सूचना और प्रौद्योगिकी आदि को संरक्षित करना चाहिए। प्रदाता को अद्यतन नीतियों के साथ प्रक्रियाओं को संरक्षित करना चाहिए। विशेष रूप से,
 - a. प्रदाता के पास ग्राहकों के साथ कर्मचारी संपर्क के लिए स्पष्ट रूप से परिभाषित दिशानिर्देश होने चाहिए। इसमें दिशानिर्देशों के उल्लंघन से निपटने के लिए नीति शामिल होनी चाहिए।
 - b. प्रदाता के पास शिकायतों को दर्ज करने, हल करने और आगे बढ़ाने, आंतरिक और बाह्य वृद्धि तंत्र¹⁶, शिकायत श्रेणियों और टीएटी, सीजीआरएम की समीक्षा / ऑडिट करने और बोर्ड और शीर्ष प्रबंधन को रिपोर्ट करने के लिए सीजीआरएम नीति को कवर करने वाली एक बोर्ड अनुमोदित प्रक्रिया होनी चाहिए।
 - c. ग्राहकों के लिए ऋण के पुनर्निर्धारण सहित ग्राहक स्तर पर ऋणों के पुनर्निर्धारण के लिए प्रदाताओं के पास ऋण नीति में एक ऐसा अनुभाग होना चाहिए, जो व्यावसायिक संपत्ति के नुकसान, परिवार के कमाने वाले सदस्यों की हानि, प्राकृतिक आपदाओं के कारण ऋणों के पुनर्भुगतान में कठिनाई का सामना करना या अन्य आपात स्थिति से निपटने में मदद करता है।
 - d. प्रदाता के पास प्राकृतिक आपदाओं, बड़े पैमाने पर चूक, मीडिया की नकारात्मकता, स्थानीय स्तर के मेजबान आदि से उत्पन्न संकट से निपटने के लिए एक बोर्ड अनुमोदित संरचना होनी चाहिए।
 - e. प्रदाता के पास ग्राहक के डेटा (कैप्चरिंग, संचारण, भंडारण) को सुरक्षित रखने के लिए डेटा संरक्षण के सार्वभौमिक रूप से स्वीकृत सिद्धांतों को कवर करने की नीति होनी चाहिए:
 - संग्रह की सीमा
 - उद्देश्य विनिर्देश
 - सीमा का प्रयोग करना
 - डेटा न्यूनतम करना
 - डेटा गुणवत्ता का संरक्षण करना
 - किस भी तरह के उल्लंघन की सूचना
 - अभिगम नियंत्रण का समावेश
 - जहाँ भी संभव हो डेटा का एन्क्रिप्शन।
 - व्यक्तिगत डेटा के लिए खतरों को सक्रिय रूप से पहचानने और उन्हें कम करने के लिए डेटा सुरक्षा प्रभाव आकलन का समावेश।
2. प्रदाता को बोर्ड द्वारा प्रतिवर्ष समीक्षा की गई और अद्यतन की गई सभी प्रमुख नीतियां और योजनाएं प्राप्त करनी चाहिए (ग्राहक अधिग्रहण, विस्तार, लक्ष्य, संचालन, मानव संसाधन, CGRM आदि के पहलुओं को शामिल करना)।
3. प्रदाता को बहु-आयामी नजरिए के माध्यम से अपने उत्पाद की पेशकश का आकलन करना चाहिए, जिसमें ग्राहकों की भलाई (जैसे आय में वृद्धि, संपत्ति तक पहुंच, अरुचिकर कार्य को कम करना, कौशल में सुधार करना) शामिल है।
4. प्रदाता को आपूर्ति और मांग-पक्ष दोनों कारकों के आधार पर अपनी व्यावसायिक योजनाओं का विकास करना चाहिए, जिसमें एक क्षेत्र में सूक्ष्म-ऋण की मौजूदा आपूर्ति और ग्राहकों की आवश्यकता और पुनर्भुगतान क्षमता शामिल है। भौगोलिक आपूर्ति और पुनर्भुगतान व्यवहार को समझने के लिए CIC से उपलब्ध डेटा का उपयोग किया जाना चाहिए। जिन भौगोलिक स्थितियों को संतृप्त किया जाता है, उनसे बचना चाहिए या अत्यंत सावधानी के साथ संपर्क किया जाना चाहिए।
5. प्रदाता को कम से कम अपने प्रदर्शन (पालन के साथ-साथ चूक होना) के वार्षिक मूल्यांकन का सीओसी की सामने-सामने करना चाहिए और बोर्ड और शीर्ष प्रबंधन स्तर पर रिपोर्ट पर चर्चा करनी चाहिए। प्रदर्शन के मूल्यांकन के लिए उपयोग की जाने वाली कार्यप्रणाली का खुलासा करना होगा। 500 करोड़ रुपये से अधिक सकल ऋण पोर्टफोलियो (GLP) के प्रदाता, बाहरी एजेंसी के माध्यम से इस तरह के मूल्यांकन का कार्य करना चाहिए। सीओसी पर मूल्यांकन रिपोर्ट की एक प्रति एसआरओ के साथ साझा की जानी चाहिए।

¹⁶ बाहरी वृद्धि तंत्र में ग्राहक के लिए उपलब्ध नियामक चैनल शामिल होना चाहिए, जहां लोकपाल सहित लागू हों।

6. प्रदाता को CGRM के लिए व्यक्तिगत और समग्र स्तर के डेटा को रिकॉर्ड करना और उनका विश्लेषण करना चाहिए, जिससे शिकायतों की प्रकृति, कार्रवाई और TAT सटीक हो सके। शिकायतों की प्रकृति के साथ प्राप्त, समाधान और लंबित शिकायतों पर रिपोर्ट को समीक्षा के लिए बोर्ड के साथ साझा किया जाना चाहिए।

b. जोखिम प्रबंधन और आंतरिक निरीक्षण

1. प्रदाता के पास प्रमुख जोखिमों की पहचान करने के लिए एक सुव्यवस्थित जोखिम प्रबंधन ढांचा (जैसे एकाग्रता, अतिरिक्त आपूर्ति, राजनीतिक, लोग, प्राकृतिक आपदाओं के कारण क्रेडिट और परिचालन जोखिम) और उन्हें कम करने के लिए कदम उठाए जाने चाहिए।
2. सीओसी में वर्णित तत्वों के पालन की जांच करने के लिए प्रदाता को शाखाओं, ग्राहक, कर्मचारियों, प्रक्रिया और प्रणाली का ऑडिट करना होगा
3. प्रदाता को शाखाओं और कर्मचारियों के निर्धारित लक्ष्यों के संबंध में लगातार असामान्य रूप से उच्च प्रदर्शन की जांच करनी चाहिए, क्योंकि यह जबरदस्ती की जाने वाली बिक्री प्रथाओं का एक संकेतक हो सकता है।
4. प्रदाता को कुल ऋणग्रस्तता, ऋणदाता गणना और किसी अन्य प्रदाता के साथ बकाया खाता रखने वाले ग्राहक को उधार देने के मानदंडों को पकड़ने के लिए एक उचित नमूने पर त्रैमासिक ऑडिट करना चाहिए। इस प्रयोजन के लिए, प्रदाता CIC से उपलब्ध डेटा का उपयोग कर सकता है ताकि ग्राहक की कुल ऋण और प्रदाता की गणना के मानदंडों का पालन किया जा सके।
5. प्रदाता को उधार प्रक्रिया और प्रणाली में अनौपचारिक बेईमान बिचौलियों की पहचान करने और बचने के लिए विशिष्ट आंतरिक नियंत्रण विकसित करना होगा। उदाहरण के लिए, ग्राहकों से सीधा जुड़ाव, ग्राहकों को पूर्व-संवितरण पुष्टिकरण कॉल, ऋण उपयोग जांच, समूह / केंद्र के नेताओं का नियमित रोटेशन और आंतरिक ऑडिट के दौरान ग्राहक सत्यापन।

c. सहोद्योग

1. प्रदाता को उद्योग-स्तरीय प्रथाओं, अनुसंधान आदि को समझने के लिए एसआरओ द्वारा आवश्यक डेटा और जानकारी साझा करनी चाहिए। इस उद्देश्य के लिए, प्रदाता को एसआरओ के साथ समन्वय करने के लिए एक फोकल व्यक्ति की पहचान करनी चाहिए।
2. उद्योग-स्तर के मुद्दों से निपटने के लिए प्रदाता को आपस में सहयोग करना चाहिए।

अनुलग्नक: ग्राहकों के समक्ष प्रकटीकरण

I. ऑफिस

प्रदाता के कार्यालय (प्रमुख / क्षेत्रीय / आंचलिक) में निम्नलिखित 'ग्राहकों के प्रकटीकरण' को प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाना चाहिए।

क्र. संख्या	अनुलग्नक संबंधी आवश्यकताएँ	(खंड / पृष्ठ संख्या) से लिया गया है
1	प्रदाता का फेयर प्रैक्टिस कोड (FPC) जिसे RBI की FPC के साथ मौखिक भाषा में संरेखित किया गया है	RBI FPC, 2.B.i.a (p 9)
2	ब्याज की प्रभावी दर	RBI FPC, 2.B.i.e (p 9)
3	उद्घोषणा कि अनुचित कर्मचारी व्यवहार और समय पर शिकायत निवारण के लिए प्रदाता कि जिम्मेदार होगी	RBI FPC, 2.B.i.f (p 9)
4	पारदर्शिता और निष्पक्ष उधार प्रथाओं के लिए प्रतिबद्धता	RBI FPC, 2.B.i.b (p 9)
5	प्रदाता द्वारा शिकायत निवारण प्रणाली की स्थापना	RBI FPC, 2.B.i.e (p 9)
6	शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन / मोबाइल नंबर, साथ ही ईमेल पता भी) जहां प्रदाता के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता से संपर्क किया जा सकता है।	RBI FPC, 2.A.vi.a (p 6)
7	यदि शिकायत / विवाद का एक महीने की अवधि के भीतर निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक RBI के DNBS के क्षेत्रीय कार्यालय (पूर्ण संपर्क विवरण) के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में प्रदाता का पंजीकृत कार्यालय आता है।	RBI FPC, 2.A.vi.b (p 6)
8	एनबीएफसी के लिए लोकपाल योजना: लोकपाल का उद्देश्य और संपर्क विवरण जिनसे शिकायतों की जानी हैं। ¹⁷	NBFCs 2018 के लिए RBI की लोकपाल योजना, अध्याय IV, 15, 1 (p 13)
9	अंग्रेजी और प्रादेशिक भाषा में CoC	CoC
10	प्रदाता के ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र (CGRM) निम्नानुसार है:	CoC
i	शिकायतें दर्ज करने के लिए प्रदाता के पास ग्राहकों के लिए उपलब्ध चैनल	
ii	आगे बढ़ाने की प्रक्रिया	
iii	आगे बढ़ाने की प्रक्रिया के हर स्तर पर TAT	
iv	यदि ग्राहक को शिकायत के निराकरण में समर्थन की आवश्यकता है तो एसआरओ की सीजीआरएम नंबर	
11	सभी ऋण उत्पादों का विवरण निम्नानुसार है	CoC
i	धनराशि	
ii	धनराशि कम करने के आधार पर वार्षिक ब्याज दर	
iii	प्रक्रिया शुल्क	
iv	कार्यकाल	
v	दुबारा भुगतान करने की आवृत्ति	
vi	प्रयोजन	

¹⁷ यह वर्तमान में एनबीएफसी पर लागू है जिसका आकार 100 करोड़ रु या उससे अधिक है।

II. शाखा

प्रदाता की शाखा में निम्नलिखित 'ग्राहकों के प्रकटीकरण' को प्रमुखता देनी चाहिए।

क्र. संख्या	अनुलग्नक संबंधी आवश्यकताएँ	(खंड / पृष्ठ संख्या) से लिया गया है
1	प्रदाता का फेयर प्रैक्टिस कोड (FPC) जिसे RBI की FPC के साथ मौखिक भाषा में संरेखित किया गया है	RBI FPC, 2.B.i.a (p 9)
2	ब्याज की प्रभावी दर	RBI FPC, 2.B.i.e (p 9)
3	उद्घोषणा कि अनुचित कर्मचारी व्यवहार और समय पर शिकायत निवारण के लिए प्रदाता कि जिम्मेदार होगी	RBI FPC, 2.B.i.b (p 9)
4	पारदर्शिता और निष्पक्ष उधार प्रथाओं के लिए प्रतिबद्धता	RBI FPC, 2.B.i.b (p 9)
5	प्रदाता द्वारा शिकायत निवारण प्रणाली की स्थापना	RBI FPC, 2.B.i.e (p 9)
6	शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन / मोबाइल नंबर, साथ ही ईमेल पता भी) जहां प्रदाता के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता से संपर्क किया जा सकता है।	RBI FPC, 2.A.vi.a (p 6)
7	यदि शिकायत / विवाद का एक महीने की अवधि के भीतर निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक RBI के DNBS के क्षेत्रीय कार्यालय (पूर्ण संपर्क विवरण) के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में प्रदाता का पंजीकृत कार्यालय आता है।	RBI FPC, 2.A.vi.b (p 6)
8	एनबीएफसी के लिए लोकपाल योजना: लोकपाल का उद्देश्य और संपर्क विवरण जिनसे शिकायतों की जानी हैं। ¹⁸	NBFCs 2018 के लिए RBI की लोकपाल योजना, अध्याय IV, 15, 1 (p 13)
9	सभी ऋण उत्पादों का विवरण निम्नानुसार है	CoC
i	धनराशि	
ii	धनराशि कम करने के आधार पर वार्षिक ब्याज दर	
iii	प्रक्रिया शुल्क	
iv	कार्यकाल	
v	दुबारा भुगतान करने की आवृत्ति	
vi	प्रयोजन	
10	ऋण के मूल्य निर्धारण में केवल तीन घटक शामिल होते हैं: ब्याज शुल्क, प्रक्रिया शुल्क और एक बीमा प्रीमियम (जिसमें उसके संबंध में प्रशासनिक शुल्क शामिल हैं)	CoC
11	प्रदाता के ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र (CGRM) निम्नानुसार है:	CoC
i	शिकायतें दर्ज करने के लिए प्रदाता के पास ग्राहकों के लिए उपलब्ध चैनल	
ii	आगे बढ़ाने की प्रक्रिया	
iii	आगे बढ़ाने की प्रक्रिया के हर स्तर पर TAT	
iv	CGRM नंबर और प्रदाता के ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी के संपर्क विवरण	
v	यदि ग्राहक को शिकायत का समाधान करने के लिए समर्थन की आवश्यकता है तो SRO का CGRM नंबर	

¹⁸ यह वर्तमान में एनबीएफसी पर लागू है जिसका आकार 100 करोड़ रुपये या उससे अधिक है

III. लोन के लिए आवेदन

प्रदाता के ऋण आवेदन में निम्नलिखित 'ग्राहकों के समक्ष प्रकटीकरण' होना चाहिए

क्र. संख्या	अनुलग्नक संबंधी आवश्यकताएँ	(खंड / पृष्ठ संख्या) से लिया गया है
1	आवश्यक जानकारी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य NBFC द्वारा प्रस्तावित नियम और शर्तों की सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।	RBI FPC, 2.A.i.b(p 3)
2	आवेदन पत्र के साथ दस्तावेज जमा करने होंगे।	RBI FPC, 2.A.i.b(p 3)
3	सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती। अधिमानतः, जिस समय सीमा के भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा, उसे भी पावती में इंगित किया जाना चाहिए।	RBI FPC, 2.A.i.b(p 3)
4	ग्राहक को पेश किए जा रहे उत्पाद का विवरण।	CoC
i	धनराशि	
ii	धनराशि कम करने के आधार पर वार्षिक ब्याज दर	
iii	प्रक्रिया शुल्क	
iv	कार्यकाल	
v	दुबारा भुगतान करने की आवृत्ति	
vi	प्रयोजन	
vii	ऋण के अन्य नियम और शर्तें	
5	ग्राहकों द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले केवाईसी दस्तावेजों की सूची	CoC
6	क्रेडिट सूचना कंपनियों (CIC) के साथ ग्राहक के क्रेडिट डेटा की जांच करने पर सहमति	CoC
7	ग्राहकों को प्रदान की गई लिखित पावती जिसमें प्रदाता का CGRM नंबर हो	CoC

IV. लोन एग्रीमेंट

RBI FPC के अनुसार, प्रदाता को लोन एग्रीमेंट की एक प्रति प्रदान करनी चाहिए, विशेषतः स्थानीय भाषा में, लोन एग्रीमेंट में उद्धृत प्रत्येक संलग्नक की एक प्रति, ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में दी जानी चाहिए, ऋण की मंजूरी / संवितरण के समय, ऋण के सभी नियमों और शर्तों को बताते हुए प्रत्येक ऋण का वितरण किया जाना चाहिए। प्रदाता के लोन एग्रीमेंट में 'ग्राहक के समक्ष निम्नलिखित प्रकटीकरण' होना चाहिए:

क्र. संख्या	अनुलग्नक संबंधी आवश्यकताएँ	(खंड / पृष्ठ संख्या) से लिया गया है
1	मंजूर की गई ऋण की राशि	RBI FPC, 2.A.ii(p 3)
2	धनराशि कम करने के आधार पर वार्षिक ब्याज दर	RBI FPC, 2.A.ii(p 3)
3	NBFC को प्रादेशिक भाषा या उस भाषा में उधारकर्ता को नोटिस देना चाहिए, जैसा कि संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन को जो उधारकर्ता द्वारा समझा जाता है। NBFC को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ब्याज में बदलाव, दर और शुल्क केवल संभावित रूप से प्रभावित होते हैं। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को लोन एग्रीमेंट में शामिल किया जाना चाहिए।	RBI FPC, 2.A.iii.a (p 4)
4	ऋण के सभी नियम और शर्तें	RBI FPC, 2.B.i (p 9)
5	ऋण के मूल्य निर्धारण में केवल तीन घटक शामिल होते हैं; ब्याज शुल्क, प्रक्रिया शुल्क और बीमा प्रीमियम (जिसमें उससे संबंधित प्रशासनिक शुल्क शामिल हैं)।	RBI FPC, 2.B.ii (p 9)
6	भुगतान में देरी करने पर कोई जुर्माना नहीं लगेगा	RBI FPC, 2.B.iii (p 9)
7	उधारकर्ता से कोई सुरक्षा जमा / मार्जिन नहीं लिया जाएगा	RBI FPC, 2.B.iv(p 9)
8	उधारकर्ता एक से अधिक SHG / JLG का सदस्य नहीं हो सकता है	RBI FPC, 2.B.v(p 9)
9	ऋण की मंजूरी और पहली किस्त के पुनर्भुगतान की देय तिथि के बीच की अवधि (जैसा कि NBFC-MFI (रिज़र्व बैंक) के निर्देश, 2011)	RBI FPC, 2.B.vi(p 10)
10	आश्वासन देना कि उधारकर्ता डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा	RBI FPC, 2.B.vii(p 10)
11	अनुचित व्यवहार और समय पर शिकायत निवारण के लिए प्रदाता जवाबदेही	RBI FPC, 2.B.i.f (p 9)
12	जब तक विनियमों की आवश्यकता न हो, ग्राहक की सहमति के बिना किसी भी तीसरे पक्ष के साथ कोई ग्राहक डेटा साझा नहीं किया जाएगा	CoC

V. लोन कार्ड

RBI मास्टर निर्देशों के अनुसार, प्रदाता को हर ऋण के लिए ग्राहक को स्थानीय भाषा में लोन कार्ड प्रदान करना चाहिए। **प्रदाता के लोन कार्ड में निम्नलिखित 'ग्राहक के समक्ष प्रकटीकरण' होना चाहिए**

क्रमिक संख्या	अनुलग्नक संबंधी आवश्यकताएँ	(खंड / पृष्ठ संख्या) से लिया गया है
1	RBI द्वारा निर्धारित पारदर्शिता और उचित उधार प्रथाओं के लिए प्रतिबद्धता	RBI FPC, 2.B.i.b (p 8)
2	ब्याज की प्रभावी दर	RBI FPC, 2.B.ii.c.i (p 10)
3	ऋण के सभी नियम और शर्तें	RBI FPC, 2.B.ii.c.ii (p 10)
4	उधारकर्ता की पर्याप्त पहचान प्रदान करने वाली जानकारी	RBI FPC, 2.B.ii.c.iii (p 10)
5	प्राप्त किस्तों और अंतिम निर्वहन सहित सभी भुगतानों की प्राप्ति	RBI FPC, 2.B.ii.c.iii (p 10)
6	यदि ऋण को "अर्हक संपत्ति" के रूप में वर्गीकृत किया गया है	RBI FAQ ¹⁹
7	प्रदाता द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली का मुख्य रूप से और नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर भी उल्लेख करें	RBI FPC, 2.B.ii.c.iv (p 10)
8	जारी किए गए गैर-क्रेडिट उत्पाद उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति के साथ होंगे और शुल्क संरचना को ऋण कार्ड में ही सूचित किया जाएगा	RBI FPC, 2.B.ii.c.v (p 10)
10	प्रदाता या तीसरे पक्ष द्वारा दिए गए किसी अन्य उत्पाद / सेवाओं से ऋण का अनुदान जुड़ा नहीं है	CoC
11	निम्नलिखित के तहत ऋण का मूल्य निर्धारण > प्रक्रिया शुल्क > धनराशि कम करने के आधार पर वार्षिक ब्याज दर > जीवन बीमा के प्रति एकत्र किया गया बीमा प्रीमियम क्रेडिट-लिंकड	CoC
12	भुगतान करने में देरी होने पर या पहले भुगतान करने पर कोई जुर्माना नहीं लगाया जाता है	CoC
13	यदि ग्राहक को शिकायत के निराकरण में समर्थन की आवश्यकता है तो एसआरओ की सीजीआरएम नंबर दें	CoC
14	क्रेडिट-लिंकड जीवन बीमा और कवरेज की अवधि / अवधि में कवरेज राशि	CoC

¹⁹ <https://m.rbi.org.in/Scripts/FAQView.aspx?Id=102>

सीओसी पर किसी भी स्पष्टीकरण और समर्थन के लिए, कृपया sro@mfinindia.org; info@sa-dhan.org पर संपर्क करें या हमारी वेबसाइट www.mfinindia.org या www.sadhan.org पर विजिट करें।