अवंती माइक्रोफाइनांस ◌ाइवेट ल मटेड

न प यवहार सं हता

अपनाया गया: 18 अक्टूबर, 2016
संशोधन 1: 30 सतंबर, 2022

प रचय

इस न प आचरण सं हता (यह "सं हता") का उ दे य ाहक को थाओं का भावी अवलोकन दान करना है, िजसका पालन अवंती **माइक्रोफाइनांस** ाइवेट ल मटेड ("कंपनी") वारा अपने ाहक को द जाने वाल व ीय सु वधाओं और सेवाओं के संबंध म कया जाएगा। यह सं हता ाहक को उनके वारा ा त क जाने वाल व ीय सु वधाओं और सेवाओं के संबंध म सू चत नणय लेने म सु वधा दान करेगी और यह कंपनी वारा @वीकृत और वत रत
कए जाने वाले कसी भी ऋण पर लागू होगी।

1) सं हता का उ दे य

यह सं हता न न ल खत के लए वक सत क गई है:

(a) ाहक के साथ यवहार म यूनतम मानक नधा रत करके अ छे, न प और भरोसेमंद यवहार को बढ़ावा देना।

(b) पारद शता बढ़ाना ता क ाहक बेहतर समझ सक क वे सेवाओं से या अपे ा कर सकते ह·।

(c) त@पधा के मा यम से बाजार क ताकत को उ च प रचालन मानक ा त करने के लए ो सा हत कर ा और

(d) ाहक और कंपनी के बीच न प और सौहादपूण संबंध को बढ़ावा देना।

2) हमार मुख तब धताएं और घोषणाएं

हम अपने सभी ाहक के साथ अपने यवहार म न न ल खत तर क से कुशलतापूवक, न प और प र मपूवक काय करगे:

• हमारे वारा दान कए जाने वाले व ीय उ पाद और सेवाओं के लए इस सं हता म तब धताओं और मानक को पूरा करना, तथा हमारे कमचा रय वारा अपनाई जाने वाल याओं और थाओं को पूरा करना।

• यह सु नि चत करना क सभी व ीय सेवाएँ ासं गक कानून और व नयम को पूरा करती ह·।

• पेशेवर, वन और व रत सेवाएँ दान करना; और

• व ीय लेनदेन के संबंध म नयम और शत , लागत , अ धकार और देनदा रय का सट क और समय पर खुलासा करना।

• हम ाहक को यह समझने म मदद करगे क हमारे व ीय उ पाद और सेवाएँ कैसे काम करती ह·:

• हंद और/या अं ेजी और/या @थानीय @थानीय भाषा म व ीय योजनाओं के बारे म मौ खक जानकार देना, जैसा क उधारकता समझ सके।

• यह सु नि चत करना क हमारा व ापन और चार सा ह य @प ट है और ामक नह ं है।

• लेनदेन के व ीय न हताथ क या या करना।

• ाहक को व ीय योजना चुनने म मदद करना।

हम गलत होने वाल चीज़ से तुरंत और स य प से नपटगे:

(a) गल तय को तुरंत सुधारना।

(b) ाहक क शकायत पर तुरंत यान देना।

(c) अपने ाहक को यह बताना क अगर ाहक अभी भी हमार सहायता से संतु ट नह ं ह· तो उ ह अपनी शकायत को आगे कैसे ले जाना है; और

(d) हमार गलती के कारण लगाए गए कसी भी शु क को वापस लेना।

3) मु य संचार और घोषणा

हम लंग, जा त या धम के आधार पर अपने ाहक के बीच भेदभाव नह ं करगे।

4) ऋण के लए आवेदन और उनक या

a) उधारकताओं को सभी संचार @थानीय भाषा या उधारकता वारा समझी जाने वाल भाषा म कए जाएंगे।

b) कंपनी वारा जार कए गए ऋण आवेदन प म उधारकता के हत को भा वत करने वाल आव यक जानकार शा मल होगी ता क अ य गैर-ब· कंग व ीय कंप नय ("एनबीएफसी") वारा पेश कए गए नयम और शत के साथ एक साथक तुलना क जा सके और उधारकता वारा एक सू चत नणय लया जा सके। ऋण आवेदन प म आवेदन प के साथ @तुत कए जाने वाले आव यक द@तावेज को इं गत कया जाएगा।

c) कंपनी ाहक से सभी आव यक जानकार केवल पूव ाहक सहम त से एक करेगी और उधारकता को व श ट डेटा के उपयोग के लए सहम त दान करने या अ@वीकार करने, तीसरे प को कट करण तबं धत करने, ेडट तधारण, सहम त र द करने का वक प दान कया जाएगा।

d) कंपनी सभी ऋण आवेदन के लए एक पावती रसीद जार करेगी। सभी अपे त द@तावेज़ और सूचना ा त होने के अधीन, ऋण आवेदन का नपटान सभी मामल म पूण आवेदन प ा त होने क त थ से 30 दन के भीतर कया जाएगा। कंपनी समय-समय पर ाहक/आवेदक को उसके आवेदन क ि@थ त के बारे म सू चत रखने का यास करेगी। ाहक आवेदन क ि@थ त के बारे म अपडेट ा त करने के लए नधा रत टोल-नंबर या ईमेल आईडी पर कंपनी क ाहक सेवा ट म से भी संपक कर सकता है।

e) य द कोई अ त र त ववरण/द@तावेज क आव यकता है, तो उधारकताओं को तुरंत सू चत कया जाएगा।

5) ऋण मू यांकन और नयम/शत

(क) कंपनी उधारकता क ऋण पा ता पर उ चत प र म करेगी, जो आवेदन पर नणय लेने के लए एक मह वपूण पैरामीटर होगा। मू यांकन कंपनी क ऋण नी तय , मानदंड और याओं के अनु प होगा।

(ख) कंपनी अपने भागीदार के मा यम से ाहक के यवसाय, घरेलू आय, वतमान ऋण @तता का मू यांकन करेगी और ाहक क ऋण आव यकता और पुनभुगतान मता का आकलन करेगी।

(ग) उधारकता को ऋण आवेदन म उसके वारा दए गए फोन नंबर पर एसएमएस के मा यम से @थानीय भाषा या उधारकता वारा समझी जाने वाल भाषा म @वीकृत ऋण क रा श या अ यथा के बारे म सू चत कया जाएगा। उ त संचार म वा षक याज दर और उसके आवेदन क व ध स हत नयम और शत शा मल ह गी।

(घ) कंपनी उधारकता को ऋण @वीकार या अ@वीकार करने क सु वधा दान करती है

(ङ) कंपनी यह सु नि चत करेगी क डिजटल प से ह@ता रत द@तावेज़, मु य त य प क, ऋण उ पाद का सारांश, @वीकृ त प , नयम और शत, खाता ववरण, उधारकता के डेटा के संबंध म भागीदार क गोपनीयता नी तयाँ, आ द ऋण अनुबंध/लेनदेन के न पादन पर उधारकता ओं को उनके पंजीकृत और स या पत ईमेल/एसएमएस पर @वचा लत प से वा हत ह गी।

(च) कंपनी, जहाँ भी लागू हो, अनुबंध/ऋण समझौते म एक अंत न हत पुनः क ज़ा खंड रखेगी ता क कानूनी वतनीयता हो।

(a) **कंपनी उधारकर्ता को स्पष्ट रूप से सूचित करेगी कि उधारकर्ता एक से अधिक एसएचजी/जेएलजी का सदस्य नहीं हो सकता है।**

(b) **ऋण अनुदान और पहली किस्त की चुकौती की नियत तारीख के बीच की अधिस्थगन अवधि नियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप होगी।**

(c) **उधारकर्ता डेटा की गोपनीयता का हमेशा सम्मान किया जाएगा।**

(h) कंपनी के पास ऋण बंद करने के लए कोई लॉक इन अव ध नह है, ाहक अपने ववेक से अपना ऋण बंद कर सकते ह·।

6) नयम और शत म प रवतन स हत ऋण का सं वतरण

कंपनी याज दर और सं@करण तथा अ य शु क को अ य धक न होने के नधारण और सु नि चत करने के लए उ चत आंत रक स धांत और याएं तैयार करेगी। सं वतरण के समय कंपनी यह सु नि चत करेगी क ऋण पर याज दर और सं@करण तथा अ य शु क ऊपर उि ल खत आंत रक स धांत और याओं के स त अनुपालन म ह ।

ऋणदाता वारा @वीकृ त क सभी शत और नयम का अनुपालन करने पर सं वतरण तुरंत कया जाएगा।

कंपनी सं वतरण अनुसूची, याज दर , सेवा शु क, पूव-भुगतान शु क आ द स हत नयम और शत म कसी भी प रवतन क सूचना ऋणदाता को @थानीय भाषा म या ऋणदाता वारा समझी जाने वाल भाषा म देगी। कंपनी यह भी सु नि चत करेगी क याज दर और शु क म प रवतन केवल भावी भाव म ह । इस आशय क एक उपयु त शत ऋण समझौते म शा मल क जाएगी।

कंपनी सभी ऋण उ पाद के लए मानक कृत ा प म अनुबंध के न पादन से पहले @थानीय भाषा या ऋणकता वारा समझी जाने वाल भाषा म ऋणकता को एक मु य त य ववरण (केएफएस) दान करेगी, िजसम न न जानकार शा मल होगी

• बु नयाद ाहक ववरण।

• नयम और शत,

• शकायत नवारण णाल का ववरण, िजसम कंपनी के नोडल अ धकार का नाम और संपक नंबर शा मल है।

कंपनी ऋण क सभी आय को ऋणकता के ब·क खाते म वत रत करेगी, सवाय उन सं वतरण के जो वशेष प से वैधा नक या नयामक अ धदेश (आरबीआई या कसी अ य नयामक के) के अंतगत आते ह·, कंपनी और भागीदार के बीच सह-ऋण लेनदेन के लए धन का वाह और व श ट अं तम उपयोग के लए सं वतरण, बशत ऋण सीधे अं तम लाभाथ के ब·क खाते म वत रत कया जाए।

ऋण समझौते के तहत भुगतान वापस लेने/तेजी लाने या न पादन करने का कोई भी नणय ऋण समझौते के अनु प होगा।

कंपनी सभी बकाया रा श के पुनभुगतान या ऋण क बकाया रा श क वसूल पर उधारकता वारा पेश क गई सभी तभू तय को जार करेगी, बशत क उधारकता के खलाफ कंपनी के पास कसी अ य दावे के लए कोई वैध अ धकार या हणा धकार हो। य द सेट ऑफ के ऐसे अ धकार का योग कया जाना है, तो उधारकता को शेष दाव के बारे म पूण ववरण और उन शत के साथ इसके बारे म सूचना द जाएगी िजनके तहत कंपनी ासं गक दावे के

नपटारे/भुगतान होने तक तभू तय को बनाए रखने क हकदार है।

7) ऋण क वसूल से संबं धत दशा- नदश

क. ऋण क वसूल के मामले म, कंपनी उधारकताओं को अजीब समय पर परेशान करने, ऋण क वसूल के लए बाहुबल का उपयोग करने आ द जैसे अनु चत उ पीड़न का सहारा नह ं लेगी। कंपनी यह सु नि चत करेगी क उसके कमचार ाहक के साथ उ चत तर के से यवहार करने के लए पया त प से श त ह· ता क वे ाहक के साथ अ श ट यवहार न कर।
ख. कंपनी या उसका भागीदार वसूल के लए कसी भी कठोर तर के का इ@तेमाल नह ं करेगा, पूव त के सामा य अनु योग को सी मत कए बना, न न ल खत थाओं को कठोर माना जाएगा:

i. धमक या अपमानजनक भाषा का योग।

ii. उधारकता के र तेदार , दो@त या सहक मय को परेशान करना

iii. उधारकताओं का नाम का शत करना

iv. उधारकता या उधारकता के प रवार/संप / त ठा को नुकसान पहुंचाने के लए हंसा या अ य समान साधन का उपयोग या धमक देना

ऋण क सीमा या गैर-भुगतान के प रणाम के बारे म उधारकता को गुमराह करना।

c. कंपनी बकाया ाहक को 09:00 बजे से 18:00 बजे के बीच कॉल करेगी, जब तक क उधारकता के यवसाय क वशेष प रि@थ तय के कारण उ ह उि ल खत घंट के बाहर कॉल करने क आव यकता न हो।

d. कंपनी बकाया उधारकता से ल गई सुर ा को लागू करने क यव@था कर सकती है, य द आव यक हो, तो केवल बकाया वसूलने के उ दे य से और संप से मनमाने ढंग से वं चत करने के उ दे य से नह ं।

e. कंपनी यह सु नि चत करेगी क इसक सुर ा, मू यांकन और ाि त को लागू करने क पूर या न प और पारदश हो।

f. उधारकता से उधारकता खाते के ह@तांतरण के लए अनुरोध ा त होने क ि@थ त म, कंपनी क सहम त या अ यथा यानी आप , य द कोई हो, ऐसे अनुरोध क ाि त क तार ख से 21 दन के भीतर बताई जाएगी। ऐसा ह@तांतरण कानून के अनु प पारदश सं वदा मक शत के अनुसार होगा।

g. कंपनी यि तगत उधारकताओं को @वीकृत सभी लो टंग रेट टम लोन पर फौजदार शु क / पूव-भुगतान दंड नह ं लगाएगी।

8) वसूल एजट क नयुि त

• वसूल एजट का अथ है कंपनी वारा अपने उधारकताओं और इन एज सय के कमचा रय से बकाया रा श क वसूल के लए नयु त क गई एज सयां।

• कंपनी के पास वसूल एजट क नयुि त के लए उ चत प र म या होगी, ि जसम अ य बात के साथ-साथ वसूल या म शा मल यि त शा मल ह गे।

• कंपनी यह सु नि चत करेगी क वसूल के लए उनके वारा नयु त भागीदार अपने कमचा रय के पछले रकॉड का स यापन कर, ि जसम पु लस स यापन और उनक आव धकता शा मल होगी।

• कंपनी वसूल क या शु करते समय उधारकता को वसूल एजट का ववरण जैसे एजट का नाम, संपक नंबर और भागीदार का नाम दान करेगी।

9) कमचा रय का श ण

• कंपनी के पास कमचा रय के आचरण और उनक भत , श ण और नगरानी के लए णाल के बारे म बोड वारा अनुमो दत नी त होगी। कंपनी यह सु नि चत करेगी क उधारकताओं से नपटने वाले भागीदार कमचा रय को पया त प से श त कया जाएगा

• े के कमचा रय को प रवार क आय और मौजूदा ऋण के बारे म आव यक पूछताछ करने के लए श त कया जाएगा।

10) शकायत नवारण तं

कंपनी का यह नरंतर यास है क ाहक के हत को सव प र रखा जाए तथा ाहक के लए उ चत व ीय समाधान दान कए जाएं। अपने वादे के अनु प, कंपनी अपने उ पाद तथा सेवाओं पर ाहक से सकारा मक तथा नकारा मक दोन तरह क त या ा त करने क आशा करती है। ाहक क शकायत का नवारण
न न ल खत तर के से कया जाएगा।

i. ाहक भागीदार शाखाओं/मु यालय/वेबसाइट तथा कसी अ य @थान पर, जहां कंपनी का यवसाय संचा लत होता है, उपल ध कराई गई ईमेल आईडी तथा टोल नंबर के मा यम से शकायत दज करा सकते ह·।

ii. मामले क जांच करने के प चात, कंपनी ाहक को शी ता से अपना उ र भेजने का यास करेगी तथा ाहक को सू चत करेगी क य द वह उ र से संतु ट नह ं है, तो शकायत को उ च @तर तक कैसे बढ़ाया जाए।

iii. ाहक को यह पुि ट करनी होगी क शकायत का समाधान उसक संतुि ट के अनुसार हुआ है या नह ं। य द
ाहक टोल नंबर या ईमेल के मा यम से उ र नह ं देता है, तो शकायत बंद मानी जाएगी।

iv. सभी भागीदार शाखाओं/मु यालय/ कसी अ य @थान पर, जहां कंपनी का कारोबार होता है, ाहक को ाहक सेवा अ धका रय , ए@केलेशन तं और शकायत नवारण अ धकार (शकायत को दज करने और हल करने के
लए ि ज मेदार नाम और संपक ववरण स हत) के बारे म सू चत करने के लए नो टस लगाया जाएगा, ि जनसे ाहक कंपनी के खलाफ शकायत के समाधान के लए संपक कर सकते ह·।

v. ईमेल आईडी: helpdnbs@rbi.org.in. भारतीय रजव ब·क के ऐसे अ धकार का पूरा संपक ववरण सभी भागीदार शाखाओं/मु यालय/वेबसाइट या कसी अ य @थान पर दान कया जाएगा, जहां कंपनी का कारोबार होता है।

vi. कंपनी ाहक से दान क गई सेवाओं पर त या देने का भी अनुरोध करेगी। यह कमचा रय वारा सीधे संपक के मा यम से या समय-समय पर आयोि जत कए जाने वाले व श ट ाहक संतुि ट सव ण के मा यम से
कया जा सकता है। vii. कंपनी वारा बंधन के व भ न @तर पर न प यवहार सं हता और शकायत नवारण तं क काय णाल क आव धक समी ा क जाएगी और ऐसी समी ाओं क एक समे कत रपोट नय मत अंतराल पर कंपनी के नदेशक मंडल को बोड वारा समय-समय पर नधा रत तर के से @तुत क जाएगी।

11) इस सं हता को सं े षत करने क भाषा और तर का

a. कंपनी इस सं हता को कसी @थानीय भाषा या उधारकताओं वारा समझी जाने वाल अ य भाषा म अनुवा दत करने का यास करेगी।

b. कंपनी यह सु नि चत करेगी क यह सं हता उसक वेबसाइट पर का शत हो ता क इस सं हता म न हत जानकार सभी हतधारक के लए सुलभ हो।

12) याज दर, सं@करण और अ य शु क नधा रत करने क नी त

a. यह सु नि चत करने के लए क ाहक से कंपनी वारा ऋण पर अ य धक याज दर और शु क नह ं लया जाता है, कंपनी के नदेशक मंडल याज दर , सं@करण और अ य शु क (" याज दर नी त") के नधारण के लए न धय क लागत, मा◌िजन, जो खम ◌ी मयम जैसे ासं गक कारक को यान म रखते हुए याज दर मॉडल अपनाएगा।

13) सामा य

a. कंपनी ऋण समझौते क शत और नयम म दए गए उ दे य को छोड़कर उधारकता के मामल म ह@त ेप नह ं करेगी, जब तक क उधारकता वारा पहले से कट नह ं क गई जानकार कंपनी के सं ान म न आ जाए।

b. कंपनी अपने भागीदार के आव यक ववरण कंपनी क वेबसाइट पर द शत करेगी।

c. कंपनी यह सु नि चत करेगी क उनके वारा नयु त भागीदार उधारकताओं क यि तगत जानकार को कुछ बु नयाद यूनतम डेटा (जैसे, नाम, पता, ाहक का संपक ववरण, आ द) को छोड़कर सं ह त न कर जो उनके संचालन को पूरा करने के लए आव यक हो सकते ह·।

d. कंपनी यह सु नि चत करेगी क कंपनी वारा सीधे या अपने भागीदार के मा यम से कए गए कसी भी ऋण को अव ध और कृ त क परवाह कए बना ◌े डट सूचना स म त को रपोट कया जाएगा।

कंपनी इस सं हता क भावना का पालन करते हुए तथा उस तर के से इसका पालन करेगी, जो उसके यवसाय के लए लागू हो।

यह नी त लागू होने पर संशोधन के अधीन है।

14) नी त समी ा और अ यतन

इस नी त के काया वयन क नगरानी और समी ा समय-समय पर कंपनी के बोड वारा क जाएगी।

यह नी त:

(i)कंपनी क ओर से: सु ◌ी श मला कं◌ुगुमा, मु य लेखा पर ा अ धकार वारा तैयार क गई, अवंती फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड की

(ii)आंत रक प से: ◌ी राहुल गु ता, सीईओ वारा समी ा क गई, अवंती फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड की

(iii)कंपनी के बोड वारा: 18 अक्टूबर, 2016 को अनुमो दत, 30 सतंबर, 2022 को संशो धत। यह संशो धत नी त बोड के अनुमोदन क त थ से भावी होगी।