संवेदना माइक्रोफाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

निष्पक्ष व्यवहार संहिता से संबंधित नियम (FPC)

प्रथम संस्करण (अप्रैल 2025)

पंजीकृत कार्यालय :

जी002, प्रथम तल , प्लाट सं०- ए -1, सेक्टर 59, नोएडा, गौतम बुद्ध नगर – 201301, उत्तर प्रदेश

अस्वीकरण

यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता नियमावली संवेदना माइक्रोफाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड की संपत्ति है और इसे सभी संगठनात्मक व्यवहारों और प्रक्रियाओ में नैतिक आचरण, पारदर्शिता एवं निष्पक्षता बनाये रखने के लिए बनाया गया है। यह सभी कार्मिको और नियोक्ता से अपेक्षित सिद्धांतों और व्यवहारों को रेखांकित करते हुए, एक मार्गदर्शक दस्तावेज़ के रूप में भी कार्य करती है। इस नीति और वैधानिक प्रावधानों या कंपनी के आधिकारिक निर्देशों के बीच किसी भी असंगति की स्थिति में, बाद वाले को प्राथमिकता दी जाएगी।

विषय-सूची

1. परिचय 4
2. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया 4
3. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें 5
4. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण 6
5. निदेशक मंडल की ज़िम्मेदारी 7
6. शिकायत निवारण अधिकारी 7
7. नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी 8
8. एनबीएफसी द्वारा लिए जाने वाले ब्याज का विनियमन 8
9. कंपनी द्वारा लिये जाने वाले ब्याज दर हेतु दिशानिर्देश 9

1. परिचय

भारतीय रिज़र्व बैंक ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश 1 जुलाई, 2015 (जब भी संशोधित) के परिपत्र संख्या RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 के माध्यम से जारी किए थे, ताकि ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय इस बात का ध्यान रखा जाय कि वह सर्वोत्तम कॉर्पोरेट व्यवहार के हो। संवेदना माइक्रोफाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (कंपनी) नियामक द्वारा जारी निर्देशों के अनुसार उक्त निष्पक्ष व्यवहारों का पालन करने के लिए प्रतिबद्ध हैं।

यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता (FPC) कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी प्रकार के उत्पादों और सेवाओं पर लागू होती है–मौजूदा परिचालन और भविष्य में शुरू की जाने वाली सेवाओं दोनों पर। यह सभी पर लागू है, जिसमें शाखा कार्यालय, टेलीफोन संचार, ऑनलाइन प्लेटफ़ॉर्म या कंपनी द्वारा वर्तमान में उपयोग किया जा रहा या बाद में शुरू किया जा रहा कोई अन्य तरीका शामिल है, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है। कंपनी एक मजबूत शिकायत निवारण तंत्र बनाए रखने के लिए प्रतिबद्ध है, और ग्राहक शिकायतों के समाधान से समझौता नहीं किया जाएगा, चाहे कोई भी सेवा आउटसोर्स की गई हो या नहीं।

2. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

क) उधारकर्ता के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

ख) ऋण आवेदन पत्र में उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी शामिल है, ताकि अन्य बैंकों/वित्तीय संस्थानों/एनबीएफसी/विनियमित संस्थाओं (आरई) द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा उचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची दी गयी है। ऋण आवेदन पत्र और ग्राहक को जारी किए गए स्वीकृति पत्र में जोखिमों के वर्गीकरण के दृष्टिकोण और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दरें वसूलने के औचित्य का उल्लेख किया जाएगा और इसे कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। ब्याज दरों में बदलाव होने पर जानकारी को अद्यतन किया जाएगा।

ग) कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देने की एक प्रणाली विकसित की है। सामान्यतः, पावती में वह समय-सीमा भी दर्शाई जाएगी जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निस्तारण किया जाएगा।

घ) संवेदना माइक्रोफाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (एसएमपीएल) संभावित उधारकर्ता को मूल्य निर्धारण संबंधी सभी जानकारी एक मानकीकृत सरलीकृत तथ्य-पत्र में देगी । संवेदना द्वारा लिये जाने वाले किसी भी शुल्क का तथ्य-पत्र में स्पष्ट रूप से वर्णन किया जाएगा। उधारकर्ता से ऐसी कोई भी राशि नहीं ली जाएगी जिसका तथ्य-पत्र में स्पष्ट रूप से उल्लेख न किया गया हो।

3. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

कंपनी, उधारकर्ता को उसकी समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में, स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से, स्वीकृत ऋण राशि, नियम व शर्तें, जिनमें वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि शामिल है, लिखित रूप में बताएगी और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों व शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी।

कंपनी अपने उधारकर्ताओं से विलंबित भुगतानों पर कोई दंडात्मक ब्याज नहीं लेती है। विलंबित भुगतान के लिए यदि कोई दंड लगाया जाता है, तो वह पूरी ऋण राशि पर नहीं, बल्कि अतिदेय राशि पर लगाया जाएगा और इसकी सूचना उधारकर्ताओं को ऋण समझौते में मोटे अक्षरों में दी जाएगी।

कंपनी, ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति, सामान्यतः उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में, ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों की एक प्रति के साथ उपलब्ध कराएगी।

4. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण

क. कंपनी, ऋणकर्ता को उसकी समझ में आने वाली स्थानीय भाषा में, संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भविष्य में ही प्रभावी हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।

ख. समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/शीघ्रता करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।

ग. कंपनी, ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर, ऋणकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी (जब तक कि कोई नई जानकारी, जिसका ऋणकर्ता द्वारा पहले खुलासा नहीं किया गया हो, हमारे संज्ञान में न आए)।

घ. ऋणकर्ता से ऋणकर्ता के खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति, या अन्यथा अर्थात आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर बता दी जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

ङ. एक विनियमित संस्था के रूप में, संवेदना अपने कार्मिको द्वारा किए गए किसी भी कार्य/आचरण/अनुचित व्यवहार के लिए उत्तरदायी और जवाबदेह होगी और समय पर शिकायतों का निवारण करेगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कार्मिको को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण दिया गया है।

च. ग्राहक सुरक्षा के उपाय के रूप में और बैंकों के उधारकर्ताओं द्वारा विभिन्न ऋणों के पूर्व-भुगतान के संबंध में एकरूपता लाने के लिए, कंपनी उधारकर्ताओं को स्वीकृत सभी फ्लोटिंग रेट टर्म ऋण पर पूर्व-भुगतान दंड नहीं लेगी।

5. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

क. निदेशक मंडल के अनुमोदन से, कंपनी ने संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है। यह तंत्र यह सुनिश्चित करता है कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई हो और उनका निस्तारण कम से कम अगले उच्च स्तर पर हो।

ख. निदेशक मंडल समय-समय पर निष्पक्ष आचरण संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समीक्षा करेगा। इस संबंध में एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

6. शिकायत निवारण अधिकारी

परिचालन स्तर पर, कंपनी, अपने ग्राहकों के लाभ के लिए अपनी शाखाओं/व्यापार स्थानों पर निम्नलिखित जानकारी प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी:

क. शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल पता) जिनसे कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता द्वारा संपर्क किया जा सकता है।

ख. यदि शिकायत/विवाद का निवारण एक माह की अवधि के भीतर नहीं होता है, तो ग्राहक भारतीय रिजर्व बैंक के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी (संपूर्ण संपर्क विवरण के साथ) से अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय आता है।

7. नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी

कंपनी, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए आरबीआई की एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के अंतर्गत आती है। कंपनी अपने ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र को आरबीआई एकीकृत लोकपाल योजना के तहत निर्दिष्ट दिशानिर्देशों के अनुरूप अद्यतन करेगी।

तदनुसार, कंपनी योजना के तहत दिए गए निर्देशों के अनुसार नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी की नियुक्ति करती है। नियुक्त नोडल अधिकारी कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और कंपनी के विरुद्ध की गयी शिकायतों के संबंध में कंपनी की ओर से जानकारी प्रदान करने के लिए जिम्मेदार होगा।

8. एनबीएफसी द्वारा वसूले जाने वाले ब्याज का विनियमन

क. कंपनी का बोर्ड, लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋणों और अग्रिमों पर ली जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करेगा। ब्याज दर, जोखिम के वर्गीकरण का तरीका और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का उल्लेख उधारकर्ता हेतु आवेदन पत्र में किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

ख. ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण की पद्धति, तथा अलग-अलग ब्याज दरें और अन्य शुल्क लगाने के औचित्य की जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी या संबंधित समाचार पत्र में प्रकाशित की जाएगी। इस प्रकार प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में परिवर्तन होने पर अद्यतन किया जाएगा।

ग. ब्याज दर वार्षिक होगी ताकि उधारकर्ता को खाते पर लगने वाली वास्तविक दरों की जानकारी हो। ब्याज दर या किसी अन्य शुल्क में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को पहले ही सूचित कर दिया जाएगा और ये बदलाव केवल भविष्य में ही प्रभावी होंगे।

९. कंपनी द्वारा ब्याज दर वसूलने के लिए दिशानिर्देश

कंपनी मनमानी व्याज दर नहीं वसूलेगी और कंपनी द्वारा अपने उधारकर्ताओं से ली जाने वाली व्याज दरें प्रचलित बाजार स्थितियों, लागत, परिचालन लागत और नियामक के नियमों व शर्तों के अनुसार होंगी। कंपनी का निदेशक मंडल ब्याज दरों, प्रक्रिया शुल्क और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेगा। इस संबंध में, ऋणों के नियमों और शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में निष्पक्ष व्यवहार संहिता में दिए गए दिशानिर्देशों को ध्यान में रखा जाना चाहिए।

उपर्युक्त सामान्य सिद्धांतों के अतिरिक्त, कंपनी निम्नलिखित निष्पक्ष व्यवहारों को अपनाएगी जो उसके ऋण व्यवसाय और नियामक ढांचे के लिए विशिष्ट हैं।

ए. सामान्य

क. कंपनी द्वारा कॉर्पोरेट कार्यालय, क्षेत्रीय और शाखा परिसरों सहित अपने सभी कार्यालयों में स्थानीय भाषा में एफपीसी प्रदर्शित की जाएगी। इसके अतिरिक्त, इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की आधिकारिक वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा।

ख. कंपनी द्वारा अपने परिसरों और ऋण कार्डों में पारदर्शिता और निष्पक्ष ऋण योजनाओं के प्रति अपनी प्रतिबद्धता व्यक्त करते हुए एक बयान स्थानीय भाषा में तैयार किया जाएगा और प्रदर्शित किया जाएगा।

ग. शाखा के कार्मिको को उधारकर्ताओं की आय, व्यय और मौजूदा ऋण के संबंध में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा।

घ. उधारकर्ताओं को दिया जाने वाला प्रशिक्षण, यदि कोई हो, निःशुल्क होगा। शाखा के कार्मिको को ऐसा प्रशिक्षण प्रदान करने और उधारकर्ताओं को ऋण/अन्य उत्पादों से संबंधित प्रक्रिया और प्रणालियों से पूरी तरह अवगत कराने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा।

ङ. कंपनी द्वारा ली जाने वाली प्रभावी ब्याज दर और स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली को उसके सभी कार्यालयों और उसके द्वारा जारी किए गए साहित्य (स्थानीय भाषा में) और उसकी वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।

च. ऋण समझौते में और कार्यालय/शाखा परिसर में प्रदर्शित एफपीसी में यह घोषणा की जाएगी कि कंपनी अनुचित कार्मिक व्यवहार को रोकने और समय पर शिकायत निवारण के लिए उत्तरदायी होगी।

छ. कंपनी भारतीय रिजर्व बैंक के केवाईसी दिशानिर्देशों का कड़ाई से पालन करेगी। उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता का आकलन सुनिश्चित करने के लिए उचित उपाय किया जाएगा।

ज. गैर-ऋण उत्पाद, उधारकर्ताओं की स्पष्ट सहमति से जारी किए जाएँगे। ऐसे उत्पादों के लिए शुल्क संरचना उधारकर्ता को जारी किए गए ऋण कार्ड में स्पष्ट रूप से बताई और उल्लेखित की जाएगी।

झ. ऋणों की सभी स्वीकृतियाँ और संवितरण केवल एक केंद्रीय स्थान पर की जायेगी, जिसमें जाँच सुनिश्चित करने के लिए एक से अधिक व्यक्तियों की भागीदारी होगी। इसके अतिरिक्त, संवितरण कार्य का गहन पर्यवेक्षण किया जाएगा।

B/ज. कंपनी द्वारा यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए जाएँगे कि ऋण के आवेदन की प्रक्रिया बोझिल न हो। ऋण संवितरण पूर्व-निर्धारित समय-सीमा के अनुसार किया जाता है, जैसा कि उधारकर्ता को सूचित किया जाता है।

बी. स्वीकृति पत्र सह वचन पत्र/ऋण कार्ड में प्रकटीकरण

क. कंपनी के पास निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित, मानक ऋण समझौता होगा। ऋण समझौता सामान्यतः स्थानीय भाषा में होगा।

ख. ऋण समझौते में निम्नलिखित का विवरण दिया जाएगा।

· ऋण के सभी नियम और शर्तें,

· ऋण का मूल्य निर्धारण मूल्य निर्धारण नीति में अलग से प्रदान किया गया है।

· विलंबित भुगतान के लिए जुर्माना, यदि कोई हो, तो बकाया राशि पर लगाया जाएगा, न कि पूरी ऋण राशि पर,

· उधारकर्ता से कोई गिरबी/मार्जिन नहीं लिया जाएगा,

· ऋण विवरण और पहली किस्त के पुनर्भुगतान की नियत तिथि के बीच की अनुग्रह अवधि।

· यह आश्वासन कि उधारकर्ता के डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।

ग. ऋण कार्ड में निम्नलिखित विवरण दर्शाए जाने चाहिए:

· प्रभावी ब्याज दर (आरओआई)

· ऋण से जुड़ी अन्य सभी शर्तें

· उधारकर्ता की पर्याप्त पहचान वाली जानकारी

· प्राप्त किश्तों और अंतिम भुगतान सहित सभी पुनर्भुगतानों की कंपनी द्वारा पावती।

· ऋण कार्ड में कंपनी द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली और नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर प्रमुखता से अंकित होना चाहिए।

· गैर-ऋण उत्पाद उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से ही दिये जाएँगे और शुल्क संरचना ऋण कार्ड में ही बताई जाएगी।ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियाँ स्थानीय भाषा में होंगी।

वसूली के गैर-बलपूर्वक तरीके

क. वसूली सामान्यतः केवल एक केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर ही की जाएगी। शाखा कार्मिकों को उधारकर्ता के निवास स्थान या कार्यस्थल पर वसूली करने की अनुमति केवल तभी दी जाएगी जब उधारकर्ता लगातार दो या अधिक अवसरों पर केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है।

ख. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि शाखा कार्मिकों के लिए आचार संहिता और उनकी भर्ती, प्रशिक्षण एवं पर्यवेक्षण की व्यवस्था के संबंध में निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित नीति लागू हो। कंपनी शाखा कार्मिकों के लिए आवश्यक न्यूनतम योग्यताएँ निर्धारित करेगी और ग्राहकों के साथ व्यवहार करने हेतु उनके लिए आवश्यक प्रशिक्षण की व्यवस्था करेगी। शाखा कार्मिकों के प्रशिक्षण में उधारकर्ताओं के प्रति उचित व्यवहार विकसित करने के कार्यक्रम शामिल होंगे। ग्राहकों के प्रति कार्मिकों का आचरण अनुचित/अपमानजनक या वसूली के लिए दबावपूर्ण नहीं होना चाहिए।

ग. कार्मिकों के लिए पारिश्रमिक के निर्धारण में सेवा की गुणवत्ता और उधारकर्ता की संतुष्टि को प्राथमिकता दी जाएगी, न कि केवल वितरित ऋणों की संख्या और वसूली की दर को।

शाखा कार्मिकों द्वारा आचार संहिता का पालन न करने पर उन पर दंड भी लगाया जाएगा। सामान्यतः, संवेदनशील क्षेत्रों में वसूली केवल कार्मिकों द्वारा ही की जाएगी, न कि आउटसोर्स किए गए वसूली एजेंटों द्वारा।

घ. कम्पनी के पास पुनर्भुगतान संबंधी कठिनाइयों का सामना कर रहे उधारकर्ताओं की पहचान करने, ऐसे उधारकर्ताओं से संपर्क करने और उन्हें उपलब्ध विकल्पों के बारे में आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करने की एक व्यवस्था है। ऋण वितरण के समय उधारकर्ता को इस व्यवस्था का विवरण प्रदान किया जाएगा।

ई. कम्पनी ऋणों की वसूली से संबंधित निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन करेगी। वसूली, उधारकर्ताओं और आरई के बीच आपसी सहमति से केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर की जाएगी (यदि उधारकर्ता लगातार दो या अधिक अवसरों पर केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है, तो वसूली घर पर की जा सकती है)। कम्पनी वसूली के लिए किसी भी प्रकार के बल प्रयोग का उपयोग नहीं करेगी। उपरोक्त के सामान्य अनुप्रयोग को सीमित किए बिना, निम्नलिखित प्रथाओं को कठोर, अनैतिक और प्रतिबंधित माना जाएगा:

· धमकी या अपमानजनक भाषा का प्रयोग

· उधारकर्ता को लगातार कॉल करना, जिसमें सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद कॉल करना शामिल है

· उधारकर्ता के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना

· उधारकर्ताओं का नाम या विवरण प्रकाशित करना

· उधारकर्ता, उधारकर्ता के परिवार, संपत्ति, प्रतिष्ठा को नुकसान पहुँचाने के उद्देश्य से हिंसा या किसी अन्य साधन का प्रयोग, धमकी या प्रयोग।

· ऋण की सीमा या भुगतान न करने के परिणामों के बारे में उधारकर्ता को गुमराह करना

ग्राहक सुरक्षा पहल

क. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि संयुक्त देयता समूह (जेएलजी) के गठन में पेशेवर सहयोग के लिए अधिक समय दिया जाय। गठन के बाद, समूह के सदस्यों की क्षमता

निर्माण और सशक्तिकरण को बढ़ाने के लिए उपयुक्त प्रशिक्षण और कौशल विकास गतिविधियाँ शुरू की जाएँगी।

ख. कंपनी अपनी ऋण गतिविधियों में विवेकपूर्ण और ज़िम्मेदार तरीके से कार्य करेगी। वह अपने उधारकर्ताओं को अनावश्यक खर्च/ उपभोग के जोखिम के बारे में भी प्रशिक्षित करेगी।

उपर्युक्त प्रक्रिया में किसी भी प्रकार की चूक होने पर संबंधित कार्मिकों के विरुद्ध गंभीर अनुशासनात्मक कार्यवाही की जाएगी।