



* प्रामाणिक सराव मुल्ये *

Fair Practice Code

उद्दिष्टे : प्रामाणिक सराव मुल्यांचा उद्देश हा आहे की, UNNATTI ने त्यांच्या सभासदांना सेवा पुरविण्यासाठी जे प्रणाली आणि प्रक्रिया यांची मांडणी केलेली आहे त्यामध्ये सुसंवाद घडवून आणणे.

दुरुदृष्टी : UNNATTI च्या सभासदांना आवश्यक असणाऱ्या आर्थिक सेवा पुरवून त्यांचा सामाजिक आर्थिक स्तर वाढविणे.

मुल्ये :

- १) उत्कृष्ट सेवेद्वारे शीघ्र कृतीने कर्ज पुरविणे : सर्व स्तरावर उत्कृष्ट सेवेद्वारे वेळेच्या चौकटीच्या आत बसून सभासदांना कर्ज पुरविण्यास UNNATTI वचनबद्ध आहे.
- २) सांघिक काम व ऐक्याद्वारे आवाहनांवर मात करणे : UNNATTI विश्वास ठेवते की सर्व एकत्रित आल्याने जास्त साध्य होते आणि ऐक्य वाढण्यास मदत होते. संघातील सभासदांच्या सहकार्यामुळे तसेच संस्कृतिमुळे प्रत्येकजण आपली मते मांडू शकतात. तसेच कार्यक्षेत्रातील व कार्यालयातील अडथळे ऐक्याने सोडवू शकतात.
- ३) पारदर्शीपणा व प्रामाणिकपणा : सभासदांशी व्यवहार करताना UNNATTI त्यांच्यासोबत स्पष्ट आणि पूर्ण संभाषण ठेवते आणि इतर भागधारक ज्यात कर्मचारी, गुंतवणुकदार, संचालक मंडळ इत्यादी. यांचाही समावेश आहे.
- ४) सर्वप्रथम प्रणाली : प्रणालीची रचना आणि वेळेसोबत अद्यावतीकरण याबाबत UNNATTI शब्द देते. कर्मचारी प्रणालीच्या अनुसरणाबाबत वचनबद्ध आहेत आणि सतत प्रतिसाद देऊन सुधारणा करतात.
कार्य : शहरी, नीम-शहरी आणि ग्रामिण समुयातील व्यवसाय फायदेशीरपणा आणि घरगुती आर्थिक सुरक्षितता वाढविण्यासाठी २०२० पर्यंत ४६,००० सभासद व ६२ करोड कर्ज शिल्लकी सोबत त्यांच्यापर्यंत पोहचणे.
कारण : सर्वोत्कृष्ट आर्थिक सेवेद्वारे भारतीय महिलांचा आर्थिक दर्जा उंचावण्यासाठी आम्ही वचनबद्ध आहोत.

काही उद्दिष्टे नी प्रामाणिक मुल्ये ठरवतात :

- १) UNNATTI ची इतर यंत्रणा आणि प्रक्रिया स्थापन करणेसाठी आणि ती उत्कृष्टरित्या चालू राहण्याकरिता आचारसंहिता स्थापना करणे जी UNNATTI ला मार्गदर्शन करेल.
- २) सभासदांसोबत व्यवहार करताना प्रत्येक प्रक्रियेचे शेवटचे स्थान निश्चित करणे, ज्यामुळे UNNATTI चे कर्मचारी चांगली आणि प्रामाणिक सरावासाठी जी सभासदांबरोबर होतो त्यास प्रोत्साहन देऊ शकतात.
- ३) सभासदांसोबत वागताना पारदर्शक पध्दतीने वागणे जेणेकरून त्याला पुरविलेल्या / उत्पादन अथवा सेवा त्याला समजल्या पाहिजेत. उदा. व्याजदर, सेवा शुल्क इत्यादी UNNATTI जे शुल्क होते ते शुल्क आणि प्रक्रिया ऑफिसमध्ये दाखविलेले आहेत आणि जी ट्रेनिंग आणि कागदपत्रांवर नमुद केलेली आहेत.
- ४) UNNATTI आणि त्यांचे सभासद यामध्ये प्रामाणिक व अत्यंत सलोख्याचे संबंध प्रस्थापित होण्यासाठी प्रोत्साहन देणे जेणेकरून दीर्घमुदतीचे नातेसंबंध तयार होऊन सभासदांमध्ये सुधारणा होईल.
- ५) मायक्रोफायनान्स : NBFC प्रणालीबद्दल विश्वासहिता वाढविणे जेणेकरून बाजारात उपलब्ध असलेल्या मायक्रोफायनान्स सेवांचा उपयोग करून सभासद आपल्या कुटुंबात सुधारणा घडवू शकतो.

सेवा वितरणा संदर्भात खालील महत्वाची कलमे आदरपूर्वक तपशिल देत आहेत.

A) कर्ज वितरणासंदर्भात :

i) जाहिरात JLG स्थापना आणि कर्ज अर्ज :

- a) UNNATTI चा संपूर्ण संवाद हा त्यांच्या सभासदांसोबत स्थानिक भाषा (मराठी मधुन अथवा त्या सभासदांना समजेल अशा स्थानिक भाषेतून असतो. UNNATTI च्या छपाई साहित्याव्यतिरिक्त UNNATTI सभासदांसोबत ३ दिवसांचे ट्रेनिंग होते ज्यात UNNATTI व मायक्रोफायनान्स संदर्भात संपूर्ण माहिती पुरविली जाते.
- b) कर्ज अर्जात आवश्यक ती माहिती आहे जी सभासदांमध्ये कुतुहल जागवून त्यास प्रभावित करते ज्यामुळे इतर NBFC ज्या अटी व नियमांनुसार योजना देतात त्यात एक अर्थपूर्ण तुलना सभासद करू शकतो. कर्ज अर्जात त्यासोबत द्यावयाची कागदपत्रे याबद्दल स्पष्ट भाषेत उल्लेख केलेला आहे.
- c) UNNATTI ने कर्ज वितरणा संदर्भातील संपूर्ण प्रक्रिया अगोदरच नमुद केलेली आहे आणि कर्ज वितरण करण्यास साधारण ७ दिवसांचा कालावधी लागतो. UNNATTI कर्ज अर्ज स्विकृती ची पावती देण्यासंदर्भात ट्रेनिंग रेकॉर्डवर सर्व सभासदांच्या सहा होते.

ii) गट मान्यता चाचणीद्वारे कर्जाचे मुल्यमापन आणि अटी / शर्ती:

UNNATTI सभासदांचे मुल्यमापन त्यांच्या घरी होणाऱ्या बैठकीत करतो त्यामुळे गटाची जबाबदारी व अगोदर दिलेल्या दबावामुळे गटावर जबाबदारी वाढते. UNNATTI कर्जदाराला समजेल अशा स्थानिक भाषेत लिखित स्वरूपात कर्ज मंजूरी संदर्भात कळवितात. ज्यात कर्ज मंजूर रक्कम अटी व शर्ती सोबत वार्षिक व्याजाचा दर आणि कर्ज स्विकृती पध्दत जे कर्जदाराच्या नोंदीवर असते. तसेच दंडात्मक शुल्काबाबतचा न घेण्याबाबतचा नियम नमुद केलेला असतो UNNATTI चा कर्ज करारनामा हा स्थानिक भाषेत असून सभासदांना समजेल असा आहे जो सर्व कागदपत्रांसोबत जोडून नमुद केलेला असून जो सभासदांच्या मंजूरी अथवा कर्ज वाटपावेळी मिळतो.

iii) अटी व नियम बदलांसोबत कर्ज वाटप :

- a) UNNATTI सभासदांना समजेल अशा स्थानिक भाषेत कर्जदारांना सुचना करतात ज्यात अटी व नियमांसंदर्भात काही बदल झाले असतील जसे की वाटप वेळापत्रक, व्याजदर, सेवाशुल्क, आगाऊ भरणा शुल्क इत्यादी UNNATTI खात्री करते की व्याजदरातील बदल हे संभाव्य बदल असतील.
- b) कर्ज परत घेणे अथवा हस्ता वाढविणे ह्या गोष्टीमध्ये सुसंवाद साधून त्या गोष्टी कर्ज कराराचा एक भाग असला पाहिजे.
- c) UNNATTI सभासदांकडून कोणत्याही प्रकारचे तारण घेत नाही.

iv) सामान्य :

- a) कर्ज करारात नमुद केलेल्या अटी, शर्ती व कारणाव्यतिरिक्त UNNATTI कोणत्याही सभासदांच्या खाजगी गोष्टीत हस्तक्षेप करत नाही. (उदा. जी माहिती सभासदाने अगोदर सांगितली नसेल व जी कंपनीच्या लक्षात आली असेल.)
- b) कर्जदारांकडून विनंती आल्यावर जर कर्जदार कर्ज खाते ट्रान्सफर करत असेल तर सदरहू गोष्टी २१ दिवसांच्या आत विनंती मिळाल्यापासून पूर्ण झाल्या पाहिजेत आणि सदरचे ट्रान्सफर पारदर्शक करार आणि कायद्याच्या भाषेत राहून एकवाक्यातेने झाले पाहिजे.
- c) कर्जवसुली संदर्भात UNNATTI कोणत्याही प्रकारची बेसुमार छळाचा अवलंब करीत नाही म्हणजे चुकीच्या वेळी सभासदांना सक्तीने त्रास देणे वसुली करताना शारिरिक बळाचा वापर करणे इत्यादी यासंदर्भात UNNATTI च्या महत्वाच्या अटी वागणुक आणि ऑपरेशन व HR मॅन्युअल मध्ये विस्तृतपणे लिहिलेले आहे. तसेच यासंदर्भात कर्मचारी यांना पूर्ण प्रशिक्षण दिले आहे.

v) तक्रार निवारण करण्यासंदर्भात UNNATTI च्या संचालक मंडळाने योग्य अशी तक्रार निवारण प्रक्रिया संस्थेमध्ये राबविली आहे.

संचालक मंडळ विविध व्यवस्थापनांना वेळोवेळी प्रामाणिक सराव मुल्ये आणि तक्रार निवारण प्रक्रिया बद्दल काम केलेले पुनरावलोकन रिपोर्ट पुरविते. तसेच एकत्रित केलेला रिपोर्ट पुनरावलोकन करून वेळोवेळी बोर्डाला सादर करतात.

vi) UNNATTI त्यांच्या शाखामध्ये जिथे व्यवसाय चालू आहे अशा ठिकाणी सभासदांच्या माहितीसाठी खाली दिलेली माहिती ठळकपणे प्रदर्शित करते.

- a) नाव आणि संपर्क क्रमांक (दूरध्वनी / भ्रमणध्वनी नंबर आणि ई-मेल पत्ता) तक्रार निवारण अधिकारी यांचा पाहिजे जेणेकरून सभासद कंपनी विरुद्धच्या तक्रारीसाठी त्वरित त्यांना संपर्क करू शकतात.
- b) जर तक्रारी / वाद जर १ महिन्यांच्या आत तिचे निवारण झाले नाही तर सभासद पुढील ठिकाणी पुन्हा अर्ज करू शकतात. प्रमुख अधिकारी प्रादेशिक कार्यालय : डी.एन्.बी.एस्. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (संपूर्ण संपर्क क्रमांक) ज्याच्या कायदेशीर अखत्यारित्या NBFC येत आहे.
थोडक्यात वरील नोटीसांचा अर्थ सभासदाला ठळकपणे माहित असणे ज्यात तक्रार निवारण प्रक्रिया जी कंपनी वापरत आहे ती, सोबत तक्रार निवारण अधिकारी आणि रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाचे प्रादेशिक कार्यालय.

vii) योग्य वर्तणुक (जी प्रादेशिक भाषेत लिहिली असेल आणि सभासदांना समजेल) वरील माहितीच्या आधारे जिची रचना आहे जिला UNNATTI च्या संचालक मंडळाने मान्यता दिलेली आहे.

viii) UNNATTI च्या जास्त व्याज घेण्यावर नियंत्रण :

व्याजदर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क ठरविण्यासाठी UNNATTI च्या बोर्डाने योग्य अशी अंतर्गत तत्वे आणि प्रक्रिया खाली ठेवली आहे. जी व्यवसाय योजनेच्या अभ्यासावर अवलंबून आहे. तसेच ही मार्गदर्शक तत्वे RBI च्या प्रामाणिक सराव मुल्यात निर्देशित केलेली आहेत आणि कर्जाच्या अटी व नियमासंदर्भात पारदर्शकता मध्ये मोडतात.

ix) मान्यता पुढीलप्रमाणे अधिक व्याज घेणेसंदर्भात कायदा NBFC बाबत सुचना क्र. (DNBS-204/CGM) (ASR) - 2009 दिनांक जानेवारी २, २००९)

- UNNATTI च्या बोर्डाने व्याजदर हे खालील गोष्टींना अनुसरून ठेवले आहेत ज्यात घेतलेल्या पैशाचा दर, मार्जिन आणि धोका हसा इत्यादींचा समावेश आहे. आणि हे पकडून कर्ज आणि उचल याचा व्याजदर ठरविला आहे. तसेच व्याजदर हा अनुक्रमे जोखीम व तर्क हा दृष्टिकोन समोर ठेवून विविध कर्जासाठी वेगळा व्याजदर हा सभासदाला माहित पडण्यासाठी कर्ज अर्जावर आणि कर्जाच्या कार्डावर नमुद केलेला आहे.
- UNNATTI च्या वेबसाईटवर व्याजदराबद्दलचा दृष्टिकोन व जोखिम समोर ठेवून UNNATTI चा व्याजदर प्रकाशित केलेला आहे. व्याजदराबद्दलचा बदल UNNATTI च्या वेबसाईट वर प्रकाशित केलेला आहे. व्याजदराबद्दलचा बदल UNNATTI च्या वेबसाईट वर प्रकाशित केला जाईल.
- UNNATTI जो व्याजदर आकारते तो वार्षिक दर आहे आणि कर्जदारांच्या खात्या बद्दल तंतोतंत वजदर घेऊन सभासदांना कळविले जाते.

B-NBFC-MFI :

याव्यतिरिक्त वरील सामान्य तत्वांशिवाय, UNNATTI NBFC-MFI कायद्याच्या चौकटीत राहून कर्ज व्यावसायासंदर्भात काही विशिष्ट प्रामाणिक सराव मुल्ये वापरते ती खालीलप्रमाणे :

i) सामान्य

- UNNATTI ने प्रामाणिक सरावमुल्ये स्थानिक भाषेत त्यांच्या शाखेत प्रदर्शित केलेली आहेत तसेच मुख्य शाखेत आहेत.
- A. UNNATTI ची निवेदने ही स्थानिक भाषेत प्रदर्शित होतात आणि बनविली जातात आणि त्यांच्या जागेत लावली जातात आणि कर्जाचे कार्ड ही स्पष्टपणे वचनदिल्याप्रमाणे पारदर्शकपणा आणि प्रामाणिक सराव मुल्ये दर्शवतात.
- पूर्वी कर्ज घेतलेल्या कर्जदारासंदर्भात आवश्यक चौकशी करण्यासाठी फील्ड कर्मचाऱ्यांना त्यासंदर्भात प्रशिक्षण दिले आहे.
- सभासदांना देण्यात येणारे प्रशिक्षण (CGT) हे पूर्णपणे मोफत देण्यात येते. फील्ड कर्मचारी हे अशा ट्रेनिंग संदर्भात पूर्णपणे प्रशिक्षित आहेत आणि सभासद यांना देण्यात येणाऱ्या कर्ज आणि इतर उत्पादने यांच्या कार्यपद्धती आणि प्रणाली विषयी सभासदांना पूर्णपणे प्रशिक्षित आणि त्यांचे अज्ञान दूर करणारे आहे.
- प्रभावी व्याजदर आणि तक्रार निवारण प्रणाली जी UNNATTI ने तयार केलेली आहे ती ठळकपणे त्यांच्या कार्यालयात प्रदर्शित केलेली आहेत. आणि त्यासंदर्भातील साहित्य स्थानिक भाषेत वेबसाईट वर प्रदर्शित केला जातो.
- UNNATTI कर्मचाऱ्यांच्या वर्तणूक याविषयी जबाबदार असून योग्य वागणूक देण्यासंदर्भात जाहिरनामा देते आणि तक्रार निवारण हे कज करारात आणि प्रामाणिक सराव मुल्ये ही ऑफिस आणि शाखेच्या आत प्रदर्शित करतात.
- UNNATTI RBI च्या KYC च्या सुचना मान्य करते आणि कर्मचारी कर्जदाराची परतफेड क्षमतेची खात्री करून घेतात.
- रिझर्व्ह बँकेच्या NBFC-MFI 2011 च्या निर्देशानुसार कर्जासंबंधी कर्ज मंजूरी आणि वाटप प्रक्रिया मध्यवर्ती ठिकाणी होते आणि एकापेक्षा जास्त व्यक्ती त्यात सहभागी आहेत. याव्यतिरिक्त शाखेमध्ये कर्ज वाटप अतिशय काटेकोर देखरेखीखाली केले जाते.
- UNNATTI ची कर्ज अर्ज पद्धती अतिशय सोपी आहे ती फार त्रासदायक नाही आणि कर्ज वाटप हे पूर्व नियोजित ठरलेल्या वेळोनुसार होते.

ii) कर्ज करार / कर्ज पासबुक यांचे प्रगटीकरण :

- UNNATTI चे कर्ज करार हे बोर्डाने मंजूर केलेले आहे आणि सदर करार हे स्थानिक भाषेत आहेत.
- कर्ज करारात खालील गोष्टींचा अंतर्भाव आहे.
 - कर्जासंबंधी सर्व अटी व नियम
 - कर्जाची किंमत ज्यात पुढील ३ गोष्टींचा अंतर्भाव आहे, व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क आणि विमा हसा रक्कम (ज्यात प्रशासकीय शुल्काचा अंतर्भाव आहे.)
 - उशीरा भरलेल्या हसा घेताना दंड घेतला जाणार नाही.
 - सुरक्षित ठेव / मार्जिन सभासदांकडून घेतला जाणार नाही / जात नाही.
 - सभासद हा एकपेक्षा जास्त JLG गटाचा सभासद नाही.
 - कर्ज मंजूर तारीख आणि पहिला हसा परतावा तारीख यामधील घेतलेला वेळ (RBI च्या NBFC-MFI-2011 च्या निर्देशानुसार)
 - कर्जदाराची माहितीची सुरक्षितता याबद्दल खात्री.

C) नॉन बँकिंग फायनान्स कंपनी मायक्रोफायनान्स संस्था यांना RBI ने २०११च्या दिलेल्या निर्देशानुसार.

- घेतला जाणार कर्जाचा व्याजदर
- इतर अटी व नियम ज्या कर्जाला संलग्न आहेत.
- माहिती जी पुरेशा प्रमाणात सभासदाला ओळखेल.

कर्ज परतावा ज्यात हसे आणि शेवटचा कर्ज हसा येवेळी UNNATTI ने दिलेली पोचपावती
- तक्रार निवारण प्रक्रिया जी UNNATTI ने ठरविलेली आहे व संपर्क क्रमांकजी गट अधिकारी याचा आहे. ती कर्ज पासबुकात नमुद आहे.
- जर UNNATTI कर्जाव्यतिरिक्त इतर उत्पादन पुरवित असेल तर सभासदाची पूर्ण संमती आणि फी शुल्क जे सभासदांकडून घेणार आहे ते कर्ज पासबुक वर नमुद आहे.
- लोन पासबुक वरील सर्व नोंदी स्थानिक भाषेत अथवा सभासदाला समजेल अशा भाषेत आहेत.

iii) जबरदस्तीने न केलेली वसुलीची पद्धत :

नमुद केल्याप्रमाणे RBI च्या NBFC-MFI च्या २०११ च्या निर्देशानुसार वसुली ही साधारणपणे युपच्या मध्यवर्ती ठिकाणापासून होते जे ठिकाण JLG च्या ग्रुप मेंबर ने ठरविलेले आहे. फील्डवरील कर्मचाऱ्याला त्या ठिकाणी, घरी किंवा कामाच्या ठिकाणी जाऊन वसुली करण्याची संमती आहे. जेव्हा सभासद २ किंवा अधिक वेळा मध्यवर्ती ठिकाणी येणार नाही. UNNATTI च्या बोर्ड ने फील्ड स्टाफ संदर्भात आचार संहिता तयार केली असून त्यात भरती, प्रशिक्षण आणि देखरेख याचा समावेश आहे. वरील आचार संहितेत फील्ड स्टाफ साठी कमीत कमी शिक्षण आणि सभासदांना हाताळण्याचे प्रशिक्षण याचा अंतर्भाव आहे. कलेक्शन अथवा वसुली करताना सभासदांशी योग्य व्यवहार करणे आणि तो करताना अपमानास्पद अथवा जबरदस्तीने वसुली न करण्याची प्रशिक्षण दिले जाते. वसुलीचा दर वाढविणे व सभासद यांना संतुष्टी मिळेल अशी सेवा देणे यासाठी फील्ड कर्मचाऱ्यांच्या भल्यांवर विशेष जोर दिला गेला आहे. ज्यामुळे कर्जदार संख्या आणि वसुलीचा दर वाढणे यासाठी विशेष प्रयत्न होतील जर कर्मचारी जर आचार संहितेप्रमाणे वागत नसेल तर दंडाची सुद्धा तरतुद आचार संहितेत आहे. संवेदनशील विभागात सुद्धा UNNATTI फक्त कर्मचारी वापरते आणि कोणत्याही प्रकारचे वसुली एजंट यांना बाहेरून घेतलेले नाही.

iv) अंतर्गत नियंत्रण यंत्रणा :

UNNATTI संदर्भात दिशानिर्देशाचे पालन करणे ही प्रथम जबाबदारी व मान्यता आहे, आम्ही आवश्यक अशी संस्थात्मक आखणी केलेली आहे. जेणेकरून नियुक्त केलेला प्रत्येक व्यक्ती कंपनीत जबाबदारीचे पालन करेल, त्यासाठी परिक्षण आणि वेळेवेळी अधिकृत तपासणी वरील गोष्टींची खात्री करण्यासाठी कंपनीने ठेवले आहे.