

# निष्पक्ष आचार संहिता (उचित व्यवहार कोड)

---

कैशपार माइक्रो क्रेडिट

## विषय-सूची

	<u>पृष्ठ संख्या.</u>
1. अवलोकन और उद्देश्य	2
2. लक्षित दर्शक	2
3. नियमन/ विनियामक रूपरेखा	2
4. ऋण आवेदन और प्रसंस्करण/ प्रक्रिया	2
5. ऋण मूल्यांकन	3
6. ऋणअनुबंध	4
7. ऋणों का वितरण	5
8. ऋण संग्रह के गैर प्रतिरोधी तरीके	6
9. सामान्य	8
10. आंतरिक लेखा परीक्षा और नियंत्रण	9
11. शिकायत और शिकायत निवारण प्रणाली	10
12. सदस्यार्यों की जानकारी की गोपनीयता	16
13. शब्दकोष	17

## **1. अवलोकन और उद्देश्य**

कैशपार माइक्रो क्रेडिट कंपनी अधिनियम 1956 की धारा 25 के तहत पंजीकृत है (कंपनी अधिनियम 2013 की धारा 8), और यह एक गरीबी केंद्रित, गैर-लाभकारी कंपनी है जिसका उद्देश्य "पूर्वी उत्तर प्रदेश, मध्य प्रदेश/बुंदेलखंड, छत्तीसगढ़, झारखंड और बिहार के ग्रामीण क्षेत्रों में गरीबी रेखा से नीचे जीवनयापन करने वाली समस्त महिलाओं को सूक्ष्म वित्तीय सेवाओं का उपयोग करते हुए देखना चाहते हैं की उनमें से बहुत सारी इसका उपयोग खुद को और अपने परिवार को गरीबी से बाहर निकालने के लिए करें। साथ ही, हम चाहते हैं कि उनका पूरा परिवार स्वस्थ बने, एवं उनके बच्चे विद्यालय भी जाएँ।"

## **2. लक्षित दर्शक**

निष्पक्ष आचार संहिता संस्था की वेबसाइट पर सार्वजनिक रूप में उपलब्ध होगी और इसे पंजीकृत मुख्य कार्यालय, सभी शाखा कार्यालयों और कंपनी के अन्य कार्यालयों में भी प्रदर्शित किया जाएगा।

## **3. विनियामक रूपरेखा**

1 जुलाई 2015 को जारी किये गए आरबीआई के नवीनतम परिपत्र संख्या आरबीआई/2015-16/16 डीएनबीआर (पीडी) सीसी.सं.054/03.10.119/2015-16 के अनुसार और मास्टर निर्देश गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - व्यवस्थित रूप से महत्वपूर्ण गैर जमा कंपनी और जमा स्वीकार करने वाली कंपनी (रिजर्व बैंक) निर्देश, 2016 के अनुसार प्रत्येक एनबीएफसी को ग्राहक इंटरफेस रखने के लिए अध्याय VI में दिए गए निष्पक्ष आचार संहिता पर दिए दिशानिर्देशों एवं मास्टर निर्देश -भारतीय रिजर्व बैंक (सूक्ष्मवित्तीय ऋण के लिए नियमन रूपरेखा) निर्देश, 2022 के पैरा 7 के तहत सूक्ष्मवित्तीय लेनदारों के प्रति आचरण दिशानिर्देश लागू करना अनिवार्य किया गया है। कैशपार ने इस निष्पक्ष प्रक्टिस को अपनाया है जिसमें आरबीआई द्वारा निर्धारित सूक्ष्मवित्तीय कार्यक्रम के संचालन को नियंत्रित करने वाले निम्नलिखित दिशानिर्देश हैं तथा यह संहिता, कंपनी की बोर्ड बैठक दिनांक 6 अप्रैल 2022 में अनुमोदित है।

## **4. ऋण आवेदन और उसकी प्रक्रिया**

**4.1** कैशपार के सूक्ष्मवित्तीय ऋण आवेदन पत्र और अन्य सभी उपयुक्त दस्तावेज जो राज्य की स्थानीय भाषा/राजभाषा में होंनी चाहिए, इसमें सभी विशेषताएं, नियम और शर्तों, ब्याज दर, के साथ साथ ऋण से लिए जाने वाले ऋण से सम्बंधित सभी व्ययों/ शुल्कों आदि का विवरण होगा और आवेदन पत्र के साथ सदस्याओं/ सूक्ष्मवित्तीय लाभार्थियों से लिए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची भी प्रदर्शित की जाएगी।

**4.2** कैशपार, भारतीय रिजर्व बैंक के KYC नियमों का पालन करने के लिए सदस्याओं/ सूक्ष्मवित्तीय लाभार्थियों के सभी आवश्यक दस्तावेज एकत्रित करेगा।

4.3 केशपार सभी सदस्याओं/ ऋणि लाभार्थियों के साथ सम्बद्ध राज्यों की संबंधित स्थानीय भाषा/राजभाषा में संवाद करेगा जो सदस्याओं द्वारा समझा जा सके।

4.4 केशपार अपने सभी संभावित सूक्ष्मवित्तीय सदस्याओं/ ऋणि लाभार्थियों को मास्टर निर्देश-भारतीय रिज़र्व बैंक (सूक्ष्मवित्तीय ऋणों के लिए नियमन रूपरेखा) निर्देश, 2022 के अनुबंध II में दिए गए उदाहरण के अनुसार एक **मानकीकृत-सरलीकृत फैक्टशीट** (तथ्य पत्रक) में मूल्य निर्धारण संबंधी सभी जानकारी प्रदान/ प्रदर्शित करेगा। सूक्ष्मवित्तीय सदस्याओं से लिए जाने वाले किसी भी शुल्क को स्पष्ट रूप से फैक्टशीट (तथ्य पत्रक) में प्रदर्शित किया जाएगा और सदस्याओं से ऐसी कोई भी राशि नहीं ली जाएगी जिसका स्पष्ट रूप से फैक्टशीट (तथ्य पत्रक) में उल्लेख नहीं किया गया है।

4.5 ऋण के लिए आवेदन जमा करते वक़्त और उससे पहले, केशपार अपने सूक्ष्मवित्तीय सदस्याओं /बीपीएल लाभार्थियों को उनके द्वारा समझी जाने वाली भाषा (मातृभाषा/स्थानीय भाषा) में ऋण आवेदन प्रक्रिया, दिए जा रहे सूक्ष्मवित्तीय ऋणों की सभी विशेषताओं, नियमों और शर्तों के बारे में सभी आवश्यक जानकारी प्रदान करेगा और समझाएगा।

4.6 ब्याज दर, जोखिम श्रेणीकरण दृष्टिकोण और ऋणियों की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर भुगतान का आधार, यदि कोई हो, तो उसे सूक्ष्मवित्तीय सदस्याओं के आवेदन पत्र में प्रदर्शित किया जाएगा और ऋण स्वीकृति पत्र में उन्हें स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

4.7 प्रस्तावित किए जा रहे सभी सूक्ष्मवित्तीय ऋणों की विस्तृत विवरण, नियम और शर्तें केशपार की वेबसाइट और शाखा परिसर में प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएंगी।

4.8 केशपार अपने सभी कार्यालयों में, सूक्ष्मवित्तीय ऋणों पर प्रभावी न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को दर्शायेगा तथा इसके द्वारा जारी किए गए साहित्य (सूचना पुस्तिकाएं/पैम्फलेट) में, अपने वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा।

4.9 ऋण आवेदनों की स्थिति के बारे में पूछताछ करने के लिए केशपार सदस्याओं को फ़िल्ड स्टाफ या शाखा प्रबंधक का फ़ोन नंबर उपलब्ध कराएगा।

4.10 केशपार या इसके किसी भी कर्मचारी और अधिकारी द्वारा किसी भी जाति, धर्म, भाषा के आधार पर ग्रामीण सदस्याओं को सूक्ष्मवित्तीय कार्यक्रम और ऋण के लाभ प्रदान करने में कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा।

4.11 केशपार, ऋण आवेदन की तारीख से 1 सप्ताह के भीतर सभी ऋण आवेदनों का निवारण करेगा।

4.12 केशपार अपने सभी ऋण आवेदकों को ऋण आवेदन की प्राप्ति के लिए **स्वीकृति पत्र** प्रदान करेगा। स्वीकृति पत्र में ऋण आवेदन के निवारण की समय-सीमा को भी दर्शाया जाएगा।

## **5. ऋण मूल्यांकन**

**5.1** ऋण आवेदनों का मूल्यांकन, केशपार की सूक्ष्मवित्तीय नीतियों और प्रक्रिया तथा आरबीआई द्वारा मास्टर निर्देश-भारतीय रिजर्व बैंक (सूक्ष्मवित्तीय ऋण के लिए नियमन रूपरेखा) निर्देश, 2022 में जारी दिशानिर्देशों के अनुसार किया जाएगा।

**5.2** आवेदक/सदस्या/ ऋणि लाभार्थियों को उनकी संबंधित स्थानीय/राजभाषा (जिसे वह समझ सके) में एक लिखित **अनुमोदन पत्र** के माध्यम से सूचित किया जायेगा, जिसमें स्वीकृत ऋण की राशि, लागू ब्याज की वार्षिक दर, ब्याज गणना की विधि के साथ अन्य नियमों और शर्तों की जानकारी होगी | ऐसे नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति लेनदार से ली जाएगी और रिकॉर्ड में रखी जाएगी।

**5.3** केशपार अपने सभी केंद्र प्रबंधकों/शाखा प्रबंधकों/क्षेत्र अधिकारियों को सदस्याओं की वार्षिक घरेलू आय, उनके परिवार की प्रदर्शित आय, ऋण की आवश्यकता के आकलन के संबंध में आवश्यक पूछताछ करने के लिए, सदस्याओं की ऋण चुकाने की क्षमता को समझने और घर के मौजूदा ऋण (यदि कोई हो) का विवरण प्राप्त करने हेतु उपयुक्त रूप से प्रशिक्षित करेगा, ताकि स्वीकृत ऋण इस उद्देश्य के लिए पर्याप्त हो और सदस्याओं द्वारा बिना किसी कठिनाई के भुगतान किया जा सके। सदस्याओं के लिए सभी प्रशिक्षण और कार्यशालाएं निःशुल्क होंगी।

**5.4** केशपार, सदस्याओं के परिवार की वार्षिक आय सम्बंधित पिछली जानकारी, सदस्या और उसके परिवार की मौजूदा ऋणभार की जानकारी प्राप्त करने के लिए सभी ऋण आवेदनों के लिए क्रेडिट ब्यूरो रिपोर्ट प्राप्त करेगा, और इसके आधार पर सदस्याओं को कोई भी ऋण स्वीकृत करने से पहले उचित निर्णय लेगा। इसके अलावा, केशपार का ऋण अधिकारी सदस्या और उसके घर के सदस्यों के साथ व्यक्तिगत पूछताछ और बातचीत के माध्यम से, सहकर्मी समूह के सदस्याओं से पूछताछ के माध्यम से जानकारी प्राप्त करके, सदस्याओं से घोषणा पत्र और उसके बैंक खाते के विवरण प्राप्त करके उसकी वार्षिक घरेलू आय तथा उसके परिवार की ऋणभार के स्तर का पता लगाएगा और उसका आकलन करेगा।

## **6. ऋण अनुबंध**

**6.1** ऋण **अनुबंध** का संपूर्ण प्रारूप, ऋणी द्वारा समझी जाने वाली भाषा (मातृभाषा/स्थानीय भाषा) में होगा, जो कि बोर्ड द्वारा अनुमोदित होगा।

**6.2** केशपार के ऋण **अनुबंध** में निम्नलिखित जानकारी शामिल और प्रदर्शित होगी:

- i. ऋण के सभी नियम और शर्तें, वार्षिक आधार पर ली जाने वाली ब्याज दर, उसके आवेदन की विधि, प्रसंस्करण शुल्क / अन्य सभी शुल्क (यदि कोई हो) तथा सदस्य और पति / पत्नी / सह-ऋणी के लाइफ कवर के लिए लागू बीमा प्रीमियम, और यह कि विलंबित भुगतान/पूर्व भुगतान पर कोई जुर्माना नहीं लगाया जाएगा और विलंबित भुगतानों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लिया जाएगा।

- ii. सभी ऋण धारकों को उनके नकदी प्रवाह के आधार पर साप्ताहिक, पाक्षिक या मासिक आधार पर पुनर्भुगतान आवृत्ति के चयन का विकल्प होगा।
- iii. कैशपार द्वारा प्रदान किया गया सूक्ष्म ऋण बंधक मुक्त और प्रतिभूति रहित है। ऋण धारकों से कोई सुरक्षा-जमा/मार्जिन नहीं लिया जा रहा है, और सदस्या एक से अधिक स्वयं सहायता समूह/संयुक्त देयता समूह (SHG/JLG) की सदस्य नहीं हो सकती है।
- iv. बीपीएल महिला सदस्यों/ ऋणियों को साप्ताहिक पुनर्भुगतान विकल्प वाले ऋणों के संबंध में न्यूनतम दो सप्ताह और पाक्षिक पुनर्भुगतान विकल्प के संबंध में एक सप्ताह का अधिस्थगन प्रदान किया जाएगा।
- v. एक आश्वासन कि सदस्या के विवरण की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।
- vi. जब भी ऋण धारक के द्वारा किसी भी नियम और शर्तों का उल्लंघन किया जायेगा तो ऐसी अवस्था में पुनर्भुगतान या ऋण वापसी को तेज करने का निर्णय लिया जा सकता है।
- vii. किसी भी प्रकार के ब्याज दरों तथा किसी भी प्रभार/शुल्क में कोई भी बदलाव केवल संभावित रूप से प्रभावी होगा।
- viii. बीपीएल महिला सदस्याओं के साथ किसी भी स्टाफ द्वारा अनुचित व्यवहार और समय पर शिकायत निवारण के लिए कैशपार की जवाबदेही की घोषणा। शिकायत निवारण प्रणाली की जानकारी, बीपीएल महिला सदस्याओं को जारी किए गए ऋण कार्डों पर भी उपलब्ध होंगे, साथ ही कैशपार की सभी शाखाओं में प्रदर्शित होंगे।

**6.3** सभी बीपीएल महिला सदस्याओं को ऋण अनुबंध में उद्धृत सभी संलग्नकों के साथ ऋण समझौते की एक प्रति (ऋण स्वीकृति पत्र और पासबुक के साथ), उनके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में प्रदान की जाएगी।

**6.4** कैशपार हमेशा प्रासंगिक कारकों जैसे कि फंड की लागत, संचालन की लागत, और जोखिम प्रीमियम और मार्जिन, और नियामक कैप (यदि कोई हो) आदि को ध्यान में रखते हुए बोर्ड द्वारा विधिवत अनुमोदित ब्याज दर मॉडल अपनाएगा।

## **7. ऋणों का वितरण**

**7.1** कैशपार बीपीएल महिला सदस्याओं/ऋणी सदस्याओं को किसी भी नियमों और शर्तों में प्रस्तावित परिवर्तन जैसे ब्याज दर, सेवा शुल्क आदि, के बारे में स्थानीय भाषा जो सदस्याओं द्वारा समझा जाता है के बारे में 14 दिनों पूर्व सूचित करेगा ।

7.2 ब्याज दरों और अन्य शुल्कों में कोई भी परिवर्तन संभावित रूप से प्रभावी होगा और केवल ऋण अनुबंध के रूपरेखा के भीतर ही लागू किया जाएगा। जब तक कि किसी नियामक परिवर्तन या लागू कानून में किसी भी बदलाव के कारण कोई परिवर्तन करना आवश्यक न हो, ऋण के किसी भी नियम और शर्तों में कोई पूर्वव्यापी परिवर्तन नहीं होगा जो सदस्याओं के प्रतिकूल हो।

7.3 कैशपार प्रत्येक ऋणी सदस्याओं को स्थानीय भाषा में ऋण कार्ड जारी करेगा जिसमें निम्नलिखित जानकारी शामिल होगी:

- i) ऋणी सदस्याओं की पहचान और उससे संबंधित जानकारी, जो उधारकर्ता की पर्याप्त रूप से पहचान करती है।
- ii) मूल्य निर्धारण पर सरलीकृत फ़ैक्टशीट (तथ्य पत्रक)।
- iii) प्रभावी ब्याज की वार्षिक दर, ऋण अवधि, किस्त राशि, प्रसंस्करण शुल्क और लागू बीमा प्रीमियम (यदि कोई हो)।
- iv) ऋण के मुख्य नियम और शर्तें।
- v) प्राप्त किशतों और ऋण के अंतिम भुगतान सहित सभी भुगतानों के लिए पावती।
- vi) शाखाओं का विवरण और शाखाओं का टेलीफोन नंबर, क्षेत्रीय कार्यालय; केंद्रीकृत टोल-फ्री नंबर, ई-मेल आईडी और नोडल अधिकारी (अधिकारियों) के नाम और संपर्क नंबर सहित शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण।
- vii) पारदर्शिता और उचित उधार पद्धति के लिए कैशपार की प्रतिबद्धता को व्यक्त करने वाला एक बयान।

7.4 सभी गैर-क्रेडिट सेवाओं का विवरण, ऐसी सेवाओं के लिए शुल्क संरचना को स्पष्ट रूप से ऋण कार्ड में ही ऋणी सदस्याओं को सूचित किया जाएगा और केवल ऋणी सदस्याओं की पूर्ण सहमति के साथ ही प्रदान किया जाएगा।

7.5 ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियां स्थानीय राजभाषा में होंगी जो ऋणी सदस्याओं द्वारा आसानी से समझा जा सके।

## **8. ऋण संग्रह के प्रतिरोधी तरीके, और कर्मचारियों को ऋण के भुगतान तथा कर्मचारियों को प्रशिक्षण से संबंधित दिशानिर्देश**

8.1 सभी भुगतान आरबीआई के एनबीएफसी-एमएफआई (रिज़र्व बैंक) 2011 और मास्टर निर्देश-भारतीय रिज़र्व बैंक (माइक्रोफाइनेंस ऋण के लिए नियामक ढांचा) निर्देश, 2022 में जारी विशिष्ट दिशा-निर्देशों के तहत ऋणी सदस्याओं और कैशपार के बीच पारस्परिक रूप से तय किए गए निर्धारित/केंद्रीय निर्धारित स्थान पर ही की

जाएगी। हालांकि, फील्ड स्टाफ को बीपीएल महिला सदस्यों के निवास स्थान या काम के स्थान पर कलेक्शन करने की अनुमति केवल तभी दी जाएगी जब सदस्या लगातार दो या उससे अधिक अवसरों पर निर्धारित/केंद्रीय निर्धारित स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहती है ।

**8.2** केशपार उन / ऋणि सदस्याओं की पहचान करने के लिए एक क्रियाविधि स्थापित करेगा जो ऋण अदायगी में कठिनाइयों का सामना कर रही हैं, ऐसी सदस्याओं के साथ बातचीत और उन्हें उपलब्ध सुविधाओं के बारे में आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करेगा ।

**8.3** केशपार का कोई भी कर्मचारी ऋण किस्तों की भुगतान के लिए किसी भी प्रकार की कठोर भुगतान के तरीकों का प्रयोग नहीं करेगा और आवश्यक रूप से निम्नलिखित कार्यों में शामिल नहीं होगा-

- i) धमकी या अपमानजनक भाषा का प्रयोग;
- ii) ऋणी सदस्याओं को लगातार कॉल करना और/या सदस्याओं को सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद कॉल करना;
- iii) ऋणी सदस्याओं के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना;
- iv) ऋणी सदस्याओं के नाम का प्रकाशन;
- v) ऋणी सदस्या या उनके परिवार / संपत्ति / प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या अन्य अमान्य साधनों का उपयोग या उपयोग करने की धमकी;
- vi) सदस्याओं को ऋण की अधिकतम सीमा या गैर ऋण अदायगी के परिणामों के बारे में गुमराह करना;

**8.4** इस संबंध में एक घोषणा को, ऋण आवेदन पत्र, ऋण समझौते और सदस्याओं को प्रदान किए गए पासबुक / ऋण कार्ड में शामिल किया जाएगा और केशपार की सभी शाखाओं और अन्य कार्यालयों में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।

**8.5** केशपार के पास फील्ड स्टाफ और उनकी भर्ती, प्रशिक्षण, निगरानी और पर्यवेक्षण प्रणालियों के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति तथा आचार संहिता(कोड ऑफ कंडक्ट) होगी और इसे लागू किया जाएगा तथा इसका तत्परतापूर्वक पालन किया जाएगा। आचार संहिता (कोड ऑफ कंडक्ट) फील्ड स्टाफ के लिए आवश्यक न्यूनतम योग्यताएं निर्धारित करेगी तथा सदस्याओं की आवश्यकताओं को उपयुक्त रूप से पूरा करने के लिए उन्हें आवश्यक प्रशिक्षण और साधन भी प्रदान करेगी ।

**8.6** फील्ड स्टाफ के प्रशिक्षण कार्यक्रम में सदस्याओं से बिना अपमानजनक तरीके या जबरदस्ती ऋण भुगतान किये उनके प्रति उचित व्यवहार की समझ को विकसित करना। कर्मचारियों के लिए प्रतिफल का चयन न केवल ऋणों की संख्या और भुगतान की दर पर आधारित हो बल्कि सबसे पिछड़े गांवों से बीपीएल लाभार्थियों



के चयन, गरीबी में कमी के उद्देश्य तथा सदस्याओं की संतुष्टि के लिए सेवा की गुणवत्ता पर भी आधारित होगा।

**8.7** आचार संहिता (कोड ऑफ कंडक्ट)का पालन न करने के मामलों में फील्ड स्टाफ पर उपयुक्त दंड भी लगाया जा सकता है।

**8.8** ऋण संग्रह के लिए किसी भी बाहरी व्यक्तियों का प्रयोग नहीं किया जायेगा और सभी ऋण संग्रह कैशपार के कर्मचारियों द्वारा ही किया जाएगा।

**8.9** कैशपार अपने कर्मचारियों के सभी और किसी भी अनुचित व्यवहार के लिए जवाबदेह होगा और अपने विस्तृत शिकायत निवारण प्रणाली के माध्यम से अपने सदस्याओं/ ऋणि लाभार्थियों की शिकायतों का निवारण 7 दिनों के अंदर प्रदान करने के लिए बाध्य होगा। अपने कर्मचारियों द्वारा अनुचित व्यवहार के लिए कैशपार की जवाबदेही और शिकायत के समय पर निवारण के लिए जिम्मेदारी और प्रणाली के बारे में ऋण अनुबंध में एक घोषणा की जाएगी।

**8.10** कैशपार के पास सदस्याओं द्वारा, फील्ड स्टाफ के खिलाफ, की गई भुगतान या कठोर भुगतान से संबंधित शिकायतों की जांच करने, उनसे निपटने और उन्हें संभालने के लिए एक विस्तृत आंतरिक प्रणाली है।

**चरण-1:** सदस्याओं/ऋणियों से प्राप्त कठोर भुगतान से सम्बंधित शिकायतों की जांच आंतरिक अंकेक्षण (ऑडिट) विभाग के जांच अधिकारियों द्वारा स्वतंत्र रूप से निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुसार किया जाएगा, जिसमें जांच अधिकारियों द्वारा पीड़ित सदस्या से पूछताछ और उनके बयानों को वीडियो रिकॉर्ड किया जाना जांच रिपोर्ट का भाग बनाना अनिवार्य है।

**चरण -2:** यदि आंतरिक अंकेक्षण (ऑडिट) विभाग द्वारा इस तरह की जांच के बाद शिकायत सही साबित होती है, तो संबंधित आंचलिक प्रबंधक / उप-आंचलिक प्रबंधक, सूचित किये जाने के 24 घंटे के भीतर तुरंत सदस्याओं/ ऋणि लाभार्थियों के घर जाएंगे और कर्मचारी द्वारा जानबूझकर/अनजाने में अथवा इरादतन/गैर-इरादतन किए गए अनुचित व्यवहार या कार्यवाही के कारण पीड़ित सदस्य और उनके परिवार के सदस्यों द्वारा महसूस किए गए अपमान के लिए वे अपनी माफी और खेद व्यक्त करेंगे। वे पीड़ित सदस्या और उसके परिवार को आश्वासन देंगे कि कर्मचारी ऐसी गलती नहीं दोहराएंगे। इस पूरी प्रक्रिया की वीडियो रिकॉर्डिंग भी की जाएगी तथा उचित शिकायत समाधान के साक्ष्य के रूप में इसे रिकॉर्ड में रखा जाएगा। इसके अलावा, न केवल संबंधित कर्मचारी, बल्कि उस शाखा के सभी कर्मचारियों को भी उचित परामर्श और प्रशिक्षण दिया जाएगा और आवश्यक होने पर दोषी कर्मचारियों के खिलाफ उचित अनुशासनात्मक कार्रवाई भी की जाएगी। इसके अलावा, उसी समय वे अपने डीडीओ/एडीओ को कॉल पर सदस्याओं के साथ जोड़ेंगे और डीडीओ/एडीओ भी अपनी माफी मांगेंगे और खेद व्यक्त करेंगे जिससे सदस्याओं का कंपनी और उसके गरीबी उन्मूलन कार्यक्रम में विश्वास विकसित हो।

**चरण -3:** कर्मचारियों के खिलाफ सदस्याओं/ ऋणि लाभार्थियों की कठोर भुगतान से सम्बंधित कोई भी शिकायत उन्हें प्रबंधन से मिलने वाली सराहना और शीर्ष प्रदर्शनकर्ताओं की सूची में शामिल करने के लिए अयोग्य घोषित कर देगी।

**चरण -4:** यदि कर्मों की जबरदस्ती ऋण अदायगी की शिकायत पुनः प्राप्त होगी तो वह एक आदतन दुराचार के रूप में माना जाएगा और सख्त अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाएगी जिसमें नौकरी से बर्खास्तगी भी शामिल होगी।

## **9. सामान्य:**

**9.1** यह निष्पक्ष आचार संहिता हमारी सभी सदस्याओं द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषाओं में जारी की जाएगी और हमारे सभी कार्यालय परिसरों और वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी।

**9.2** कैशपार द्वारा अपनी सभी शाखाओं और अन्य कार्यालयों, वेबसाइट और इसके द्वारा जारी साहित्य में निम्नलिखित जानकारी प्रदर्शित (स्थानीय भाषा में) की जाएगी;

i) ऋण उत्पाद, उनकी मुख्य विशेषताओं के साथ;

ii) ली जाने वाली ब्याज की प्रभावी दर;

iii) फील्ड स्टाफ के लिए क्या करें और क्या न करें;

iv) शिकायत निवारण प्रणाली, शाखा प्रबंधक का नाम और संपर्क नंबर, CHIB का नाम और संपर्क नंबर, टोल फ्री नंबर 18004191114, ई-मेल आईडी- grievance@cashpor.in, नोडल अधिकारी का पदनाम और संपर्क नंबर, और शिकायत बॉक्स की उपलब्धता। कंपनी की वेबसाइट पर केवल शिकायत निवारण प्रणाली, टोल फ्री नंबर 18004191114, केंद्रीकृत शिकायत निवारण प्रकोष्ठ की ई-मेल आईडी- grievance@cashpor.in, नोडल अधिकारी का पदनाम और संपर्क नंबर प्रदर्शित किया जाएगा।

v) व्यवसाय/ उद्योग की आचार संहिता

vi) कैशपार की पारदर्शी और उचित ऋण प्रक्रिया की प्रतिबद्धता को स्पष्ट करने वाला एक विवरण जिसे ऋण कार्ड में भी प्रदर्शित किया जाएगा।

**9.3** आरबीआई के केवाईसी दिशानिर्देशों का पालन किया जाएगा। सदस्याओं की ऋण अदायगी क्षमता सुनिश्चित करने के लिए उचित जाँच पड़ताल की जाएगी।

**9.4** सभी ऋणों की स्वीकृतियां और उनका वितरण केवल एक केंद्रीय स्थान पर किया जाना चाहिए और एनबीएफसी-एमएफआई (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2011 के अनुसार ऋण वितरण के समय एक से अधिक व्यक्तियों को शामिल किया जाना चाहिए। इसके अलावा, ऋण वितरण क्रिया कलापों की गहन निगरानी होनी चाहिए।

9.5 यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए जाएंगे कि ऋण आवेदन प्रक्रिया बोज़िल नहीं है और ऋण वितरण पूर्व निर्धारित समय संरचना के अनुसार किया जाता है।

9.6 ऋण अनुबंध के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्य के अलावा कैशपार अपनी सदस्यार्यों के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, (जब तक कि ऋणी द्वारा पहले से नई जानकारी का खुलासा नहीं किया जाता है, जो संज्ञान में आ सकता है)।

9.7 सदस्या के द्वारा उसके खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सदस्या को सूचित किया जाएगा। ऐसा स्थानांतरण सभी लागू कानूनों के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

## **10. आंतरिक अंकेक्षण (ऑडिट) और नियंत्रण**

10.1 निष्पक्ष आचार संहिता पर भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुपालन के लिए अपनी प्राथमिक जिम्मेदारी का पालन करते हुए, कैशपार कंपनी के भीतर रिस्क और आंतरिक अंकेक्षण (ऑडिट) कार्यों को नामित व्यक्तियों से अनुपालन और अंकेक्षण (ऑडिट) की जिम्मेदारी सौंपने के लिए संगठनात्मक व्यवस्था करेगा और आंतरिक नियंत्रण की प्रणाली स्थापित करेगा। इसे सुनिश्चित करने के लिए रिस्क विभाग के अधिकारियों द्वारा अंकेक्षण (ऑडिट) और नियमित अवधि पर निरीक्षण शामिल है।

10.2 प्रबंधन, निष्पक्ष आचार संहिता के पालन की समीक्षा और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण प्रणाली की कार्यप्रणाली पर वार्षिक आधार पर निदेशक मंडल को एक नोट प्रस्तुत करना सुनिश्चित करेगा।

10.3 आंतरिक अंकेक्षण (ऑडिट) विभाग नियमित अंतराल पर शाखा के अंकेक्षण (ऑडिट) के दौरान, निष्पक्ष आचार संहिता के कार्यान्वयन तथा शिकायत निवारण प्रणाली की प्रभावशीलता की समीक्षा करेगा।

10.4 त्रैमासिक आधार पर मुख्यालय (हेड ऑफिस) में आंतरिक अंकेक्षण (ऑडिट) द्वारा शिकायत निवारण प्रणाली के कामकाज की समीक्षा की जाएगी। आंतरिक अंकेक्षण (ऑडिट) विभाग उस पर तिमाही अंतराल पर अंकेक्षण समिति (ऑडिट समिति)को अपनी प्रतिक्रिया प्रस्तुत करेगी।

## **11. शिकायत तथा शिकायत निवारण प्रणाली**

11.1 कैशपार ने किसी भी सदस्या की शिकायतों/विवादों को हल करने के लिए संस्था के अंदर उपयुक्त शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित किया है। सभी शिकायतों को कंपनी के नामित अधिकारियों को संबोधित किया जाएगा। निदेशक मंडल समय-समय पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण प्रणाली के कामकाज की समीक्षा करेंगे ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि

उत्पन्न होने वाली सभी शिकायतों और विवादों का समय पर निपटारा किया जा सके। प्रबंधन द्वारा नियमित आधार पर शिकायतों और उनके निपटान की एक समेकित रिपोर्ट बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

**11.2** शिकायत/शिकायत निवारण पर केशपार की नीति निम्नलिखित छह सदस्य सुरक्षा सिद्धांतों पर आधारित है:

- i. सभी सदस्याओं के साथ हर बार उचित व्यवहार किया जाना चाहिए;
- ii. सदस्याओं द्वारा की गई शिकायतों को शिष्टाचार के साथ और समय पर समाधान किया जाना चाहिए;
- iii. सभी सदस्याओं को संस्था के अंदर शिकायत निवारण के सभी प्रक्रियाओं के बारे में पूरी तरह से सूचित किया जाएगा साथ ही उन्हें अपनी शिकायतों के लिए कंपनी की प्रतिक्रिया से पूरी तरह संतुष्ट न होने पर उनके वैकल्पिक समाधान के अधिकार की भी जानकारी दी जाएगी।
- iv. केशपार सभी शिकायतों को पारदर्शितापूर्वक, कुशलतापूर्वक और निष्पक्ष रूप से देखेगी क्योंकि अगर इसका सही तरीके से समाधान नहीं किया जाता है, तो वह कंपनी की प्रतिष्ठा और इसके सूक्ष्म वित्तीय (माइक्रोफाइनेंस) संचालन को नुकसान पहुंचा सकती हैं ।
- v. कर्मचारी सदभावपूर्वक और सदस्याओं के हितों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना काम करेंगे।
- vi. केशपार, सदस्य/ऋणियों के विवरण के संबंध में पर्याप्त गोपनीयता बनाए रखेगा।

**11.3** सदस्याओं की शिकायतें निम्न कारणों से उत्पन्न होती हैं:

- i. सदस्याओं के प्रति व्यवहार संबंधी पहलू;
- ii. सदस्याओं को उपलब्ध कराए गए कार्यों/व्यवस्थाओं की अपर्याप्तता या अपेक्षित सेवाओं और प्रदान की गई वास्तविक सेवाओं के मानकों में अंतर।

सदस्या को कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संतुष्ट नहीं होने पर अपनी शिकायत दर्ज कराने का पूरा अधिकार है। वह लिखित रूप में, मौखिक रूप से या टेलीफोन पर अपनी शिकायत दर्ज करा सकती है। यदि सदस्याओं की शिकायत का समाधान निश्चित समय सीमा के भीतर नहीं होता है या यदि वह कंपनी द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह अपनी शिकायत के साथ सा-धन (सामुदायिक विकास संस्थानों/एमएफएल संघ) से संपर्क कर सकती है या शिकायत निवारण के लिए उपलब्ध अन्य रास्ते अपना सकती है ।

**11.4** यदि सदस्य शिकायत करना चाहते हैं, तो सभी अधिकारी यह सूचित करने के लिए बाध्य हैं:

- i. शिकायत कहां करें?

- ii. शिकायत कैसे की जानी चाहिए?
- iii. उत्तर/ समाधान की अपेक्षा कब करें?
- iv. निवारण के लिए किससे संपर्क करें?
- v. अगर वे परिणाम से खुश नहीं हैं तो क्या करें?

**11.5** कैशपार की सभी शाखाओं को अनिवार्य रूप से शिकायतों और सुझावों को प्राप्त करने के लिए उचित व्यवस्था और सभी चैनलों के शिकायत निवारण अधिकारियों के नाम, पता और संपर्क नंबर को प्रदर्शित करेगी।

**11.6** यदि सदस्या की शिकायत लिखित रूप में प्राप्त होती है, तो अधिकारियों द्वारा 48 घंटे के भीतर एक पावती/प्रतिक्रिया प्रदान करनी होगी। यदि सदस्याओं की शिकायत कैशपार के नामित टेलीफोन हेल्पडेस्क या मुख्यालय( हेड ऑफिस) में केंद्रीकृत शिकायत प्रकोष्ठ (सेल) टोल फ्री नंबर पर फोन पर की जाती है, तो अधिकारियों को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और सदस्याओं को उचित समय के भीतर शिकायत समाधान की प्रगति के बारे में सूचित किया जायेगा ।

**11.7** मामले की जांच करने के बाद, कैशपार के अधिकारियों को अंतिम प्रतिक्रिया भेजनी होगी या जवाब देने में देरी के कारणों की व्याख्या करनी होगी और शिकायत प्राप्त होने के अधिकतम 14 दिनों के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेंगे और सदस्याओं के संतुष्ट न होने पर, उन्हें अपनी शिकायत को आगे बढ़ाने के लिए सूचित करना होगा ।

**11.8** गंभीर और संवेदनशील प्रकृति की शिकायतों / शिकायतों की सभी वर्गीकृत श्रेणियों - कर्मचारियों का अनुचित आचरण, दुर्व्यवहार जैसे धमकी या अपमानजनक भाषा का उपयोग, जबरदस्ती या कठोर भुगतान विधियों / अभ्यास का उपयोग, प्रबंधन द्वारा सर्वोच्च प्राथमिकता के आधार पर 14 कार्य दिवसों के भीतर हल करने की आवश्यकता है। ।

- शिकायतों को निम्नलिखित माध्यमों से आगे बढ़ाया जाएगा;

**चैनल 1: शाखा कार्यालय में शिकायतें**

**चैनल 2: आंचलिक कार्यालय में शिकायतें**

**चैनल 3: प्रधान कार्यालय में शिकायतें**

**चैनल 4: सा-धन टोल फ्री नंबर**

**चैनल 5: आरबीआई टेलीफोन नंबर**

प्रत्येक चैनल का विवरण इस प्रकार है:

## **चैनल 1: शाखा में शिकायतें**

शाखा की सदस्यों के संबंध में असंतोषों/शिकायतों/पूछताछ के समाधान के लिए शाखा प्रबंधक जिम्मेदार होंगे। वह शाखाओं में प्राप्त सभी असंतोषों/शिकायतों के समाधान को सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होंगे। उनका यह सबसे महत्वपूर्ण कर्तव्य है कि शिकायतों का समाधान पूरी तरह से सदस्या की संतुष्टि के लिए किया जाना चाहिए और यदि सदस्या संतुष्ट नहीं हैं या निर्धारित अवधि के भीतर उनकी शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, तो उन्हें इस मुद्दे को आगे बढ़ाने के लिए वैकल्पिक माध्यमों के बारे में भी अवगत कराया जाएगा। साथ ही यदि, शाखा प्रबंधक को लगता है कि उनके स्तर पर समस्या का समाधान संभव नहीं है, तो वे मामले और शिकायत के समाधान/ मार्गदर्शन के लिए आगे, CHIB, RM/DRM या हेड office ऑपरेशन टीम से अपने पर्यवेक्षक DDO/ADO के पास भेज सकते हैं। इसी प्रकार, यदि आंचलिक कार्यालय को लगता है कि वे किसी समस्या//शिकायत का समाधान करने में सक्षम नहीं हैं, तो ऐसे मामलों को उनके द्वारा कंपनी के मुख्यालय(हेड office) में स्थापित केंद्रीय शिकायत निवारण प्रकोष्ठ को भेजा जा सकता है।

i. सभी शाखाओं पर **शिकायत रजिस्टर** उपलब्ध कराए गए हैं। किसी भी लिखित शिकायत को शाखा प्रबंधक द्वारा तुरंत नोट किया जाना चाहिए और शिकायत संख्या देकर स्वीकार किया जाना चाहिए। शाखा पर कॉल के माध्यम से प्राप्त किसी शिकायत को भी शिकायत रजिस्टर में दर्ज किया जाएगा।

ii. **सुझाव और शिकायत ड्रॉप बॉक्स** शाखाओं पर लॉक रहते हैं और चाभियाँ सीएचआईबी(CHIB) के पास होती हैं। यदि किसी सदस्या को शाखा या शाखा प्रबंधक के खिलाफ कोई गंभीर शिकायत है, तो उनके पास अपनी शिकायत को लिखित रूप से शिकायत बॉक्स में डालने का विकल्प है और सीएचआईबी (CHIB) अपनी शाखा के दौरे/सदस्या दिवस के दौरान बॉक्स को खोलेंगे और शिकायतों को शाखा के शिकायत रजिस्टर में दर्ज करेंगे तथा शाखा प्रबंधक को निर्देश देंगे कि सदस्या को उसकी शिकायत की पावती के बारे में तथा उसकी शिकायत पर कार्रवाई की जा रही है, उसे सूचित करें।

iii. शाखाओं को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सदस्या को केवल वही पासबुक उपलब्ध कराएं जिनमें शिकायत निवारण प्रक्रिया का टेलीफोन नंबर हो ताकि किसी प्रकार की कोई शिकायत होने पर उसे दर्ज किया जा सके।

iv. शाखा प्रबंधक अपने केंद्र दौरे के दौरान शिकायत पुस्तिका ले जायेंगे और शिकायत रजिस्टर में सदस्या द्वारा अधिसूचित सभी शिकायतों को दर्ज करेंगे और उन्हें समय पर और कुशलता से हल करने के लिए कदम उठाएंगे।

v. CHIB अपनी निर्धारित (प्रत्येक) शाखा निगरानी के दौरान शाखा शिकायत पुस्तिका और शिकायत ड्रॉप बॉक्स की जांच करेंगे और सभी शिकायतों को समय पर हल करने के लिए उपयुक्त कदम उठाएंगे।

vi. शाखा द्वारा प्रत्येक माह की 15 तारीख को सदस्या दिवस मनाया जाएगा। इस दिन शाखा प्रबंधक सायं 4.00 से 5.30 बजे के बीच, बिना किसी पूर्व अनुमति के सदस्या/उनके पति/ से मिलने के लिए शाखा पर उपस्थित रहेंगे।

vii. प्रत्येक शाखा पर "-सदस्या शिकायत निवारण समिति" होगी जिसमें एआरओ(ARO), सीएचआईबी (CHIB), बीएम (BM) और शाखा के सभी सीएम (CM) शामिल होंगे। यह समिति प्रत्येक माह शाखा पर बैठक करेगी। इस समिति का एकमात्र कार्य सदस्या की संतुष्टि के लिए उच्चतम स्तर की सेवा प्रदान करने के तरीकों और साधनों का पता लगाना है। इस प्रयोजन के लिए, समिति को वर्तमान में प्रदान की जा रही सेवाओं के प्रभाव और कमियों पर विस्तार से चर्चा करनी चाहिए और इसे सुधारने के लिए कदम उठाने चाहिए। CHIB को यह सुनिश्चित करना होगा कि इस बैठक के निर्णय, शाखा की मीटिंग पुस्तिका में लिखे गए हैं।

viii. हर साल विशेष अवसरों पर विशेष केंद्र प्रधानों की बैठक और कार्यशाला आयोजित की जाएगी।

ix. सभी शाखाएं अपने सीएचआईबी (CHIB), आरएम (RM), डीडीओ/एडीओ (DDO/ADO) और प्रधान कार्यालय संचालन टीम (HOT) के अन्य उच्च पर्यवेक्षकों के नाम और टेलीफोन नंबर और एचओ (हेड ऑफिस क्लाइंट सर्विस एंड सपोर्ट सेल) में केंद्रीकृत शिकायत निवारण प्रकोष्ठ के टोल फ्री नंबर को प्रमुखता से प्रदर्शित करेंगी, और केशपार के शिकायत निवारण क्रियाविधि और प्रणाली के बारे में सदस्याओं को विस्तृत रूप से शिक्षित करेंगी।

x. सभी शाखाएं सा-धन की नैतिकता और शिकायत निवारण समिति का नाम और टेलीफोन नंबर प्रमुखता से प्रदर्शित करेंगी और सदस्याओं को शिक्षित करेंगी कि यदि कंपनी सभी स्तरों पर उनकी शिकायतों को हल करने या उनका समाधान करने में विफल रहती है, तो ही वे इस नंबर पर कॉल कर सकते हैं और अपनी शिकायत दर्ज करा सकती हैं।

xi. सभी शाखाएं भारतीय रिजर्व बैंक के उप निदेशक, गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के महाप्रबंधक का नाम व टेलीफोन नंबर प्रमुखता से प्रदर्शित करेंगी साथ ही सदस्याओं को शिक्षित करेंगे कि जब पहले के सभी चैनल सदस्याओं के शिकायतों का समाधान करने में विफल हों तब वे इस नंबर पर कॉल कर सकती हैं और आरबीआई को अपनी शिकायत दर्ज करा सकती हैं।

## **चैनल 2: आंचलिक कार्यालय में शिकायतें**

आंचलिक प्रबंधकों पर अंचलो से सम्बंधित सदस्याओं की सेवा सम्बन्धी असंतोष, शिकायतों के निस्तारण की सम्पूर्ण जिम्मेदारी होगी। अपने ROE और CHIB की टीम की सहायता से उन्हें यह सुनिश्चित करना है की:

i. कुल मिलाकर, शिकायतों का कम से कम समय में और निर्धारित TAT के भीतर निवारण किया जाये।

- ii. जब भी यह संभव नहीं हो और अधिक जाँच-पड़ताल की आवश्यकता हो, तो उचित समय के भीतर मामले को निपटाने के लिए कदम उठाए जायें।
- iii. RM या उनके DRM पीड़ित सदस्यों से जब कभी भी आवश्यक हो संपर्क करते हैं, तथा शिकायत का समय पर निवारण सुनिश्चित करने के लिए शाखा प्रबंधक के साथ भी सदस्या से व्यक्तिगत रूप से मिलते हैं।
- iv. जहां कहीं भी कमियां पाई जाती हैं, गलती करने वाले कर्मचारियों की जवाबदेही तय की जाती है और आवश्यकतानुसार प्रशिक्षित या दंडित किया जाता है।
- v. सभी आंचलिक कार्यालयों में, शाखाओं और RO में 'सुझाव तथा शिकायत ड्रॉप बॉक्स' और 'शिकायत रजिस्टर' बनाए गए हैं। किसी भी लिखित शिकायत को तुरंत नोट किया जाता है और शिकायत संख्या देकर स्वीकार किया जाता है।

फिर भी कुछ व्यथित सदस्या हो सकती हैं जो प्रधान कार्यालय को फोन कर सकती हैं /लिख सकती हैं।

### **चैनल 3: प्रधान कार्यालय में शिकायतें**

- i. कंपनी के प्रधान कार्यालय में एक सुझाव/ शिकायत ड्रॉप बॉक्स भी रखा गया है।
- ii. एक पूर्ण विकसित 'केंद्रीकृत शिकायत निवारण विभाग' (प्रधान कार्यालय ग्राहक सेवा और सहायता विभाग) प्रधान कार्यालय में कार्यरत है, जिसकी देखरेख प्रशिक्षण विभाग के प्रमुख, संचालन प्रमुख और हॉट सदस्य करते हैं। एक समर्पित टोल-फ्री नंबर 18004191114 (सुबह 6:30 बजे से शाम 7:30 बजे तक सक्रिय); और ई-मेल आईडी: [grievance@cashpor.in](mailto:grievance@cashpor.in) तथा एक शिकायत रजिस्टर सदस्यों की शिकायतों और पूछताछ को प्राप्त करने और रिकॉर्ड करने के लिए मुख्यालय में रखा जाता है। भविष्य के संदर्भ और अगली कार्यवाही के लिए, टेलीफोन या सुझाव/ शिकायत ड्रॉप बॉक्स के माध्यम से प्रस्तुत सभी शिकायतों के लिए सदस्यों को एक शिकायत संख्या जारी किया जायेगा।
- iii. शिकायत प्राप्त होने पर सदस्यों को एक यूनिक पावती संख्या बताया / भेजा जाता है जो की अंतिम निवारण पत्र/टेलीफोनिक संदेश तक मान्य रहता है।
- iv. जैसा कि ऊपर (ii) में उल्लेख किया गया है, प्रशिक्षण प्रमुख की जिम्मेदारी होती है कि शिकायत पर लिए गए निर्णय की विधिवत व्याख्या करे, शिकायतों का गहन विश्लेषण करे और RM/शाखाओं के साथ संबंधित HOT सदस्यों को त्वरित निवारण के लिए आवश्यक निर्देश दिए जाये तथा शिकायतकर्ता को अंतिम निवारण की सूचना मिलने तक अगली कार्यवाही की जाती है।
- v. मुख्यालय में सदस्यों की शिकायतों की निगरानी और पर्यवेक्षी समीक्षा MD के मार्गदर्शन में HO संचालन टीम की बैठकों के दौरान की जाएगी।



- vi. सदस्याओं की शिकायतों पर त्रैमासिक रिपोर्ट तिमाही बोर्ड बैठकों के दौरान समीक्षा और निगरानी के लिए कंपनी के बोर्ड के समक्ष रखी जाएगी।
- vii. सदस्याओं की संतुष्टि के स्तर का आकलन करने के लिए आंतरिक अंकेक्षण (ऑडिट) टीम के साथ-साथ बाहरी एजेंसियों द्वारा समय-समय पर एचओ द्वारा सदस्याओं की संतुष्टि और फीडबैक सर्वेक्षण किया जाएगा।
- viii. प्रधान कार्यालय आईसीटी विभाग विभिन्न हितधारकों के लिए कंपनी की वेबसाइट पर शिकायत निवारण नीति, क्रियाविधि और प्रक्रियाओं को प्रदर्शित करना सुनिश्चित करेगा और इसे समय-समय पर सशोधित करेगा। इसके अलावा, यह भी सुनिश्चित करेगा कि शिकायतों की प्राप्ति, इसकी पावती, अगली कार्यवाही और रिपोर्टिंग प्रणाली पूरी तरह से स्वचालित हैं।
- ix. इसके अलावा, सभी पर्यवेक्षकों (BM से MD तक) अपनी शाखा और केंद्र के दौरे के दौरान सदस्याओं से कंपनी की सेवाओं से संबंधित शिकायतों के साथ-साथ किसी भी कर्मचारी के व्यवहार के बारे में पूछेंगे।
- x. कैशपार के प्रधान कार्यालयके केंद्रीकृत शिकायत निवारण प्रकोष्ठ में यह भी सुनिश्चित किया जाता है कि ईमेल [grievance@cashpor.in](mailto:grievance@cashpor.in) के माध्यम से प्राप्त सभी शिकायतों के लिए समय पर प्रतिक्रिया और पावती संख्या दी जाये और 14 कार्य दिवसों के भीतर इसका समाधान किया जाये । यदि दी गई समय सीमा के भीतर शिकायतों/विवादों का निवारण नहीं किया जाता है, तो सदस्य नीचे दिए गए संपर्क विवरण पर अपील कर सकते हैं:

**नोडल अधिकारी: श्री अजय कुमार सिंह**  
**डिप्टी नोडल अधिकारी: सुश्री वर्षा मिश्रा**  
शिकायत निवारण विभाग,  
कैशपार माइक्रो क्रेडिट, एस-8/107, 107-ए-1,  
दूसरी मंजिल, वाराणसी ट्रेड सेंटर,  
खजुरी, एम.ए. रोड, वाराणसी-221002  
**Mobile No: +91-6392523155; +91-9506868710; +91-6394892082**  
**Email (us at): grievance@cashpor.in**

#### **निवारण प्रक्रिया की ऑडिट :**

संचालन और रिस्क विभाग के सभी संबंधित अधिकारी यह सुनिश्चित करेंगे और जांच करेंगे कि उपरोक्त सभी क्रियाओं और प्रक्रियाओं का अभ्यास और अनुपालन किया जा रहा है। आंतरिक अंकेक्षण (ऑडिट) विभाग (आईएडी) यह भी अंकेक्षण (ऑडिट) करेगा कि उपरोक्त सभी निर्धारित क्रियाविधि और प्रक्रियाओं का पालन सभी संबंधितों द्वारा किया जाता है और सभी नियमों के उल्लंघन समय पर रिपोर्ट किए जाते हैं तथा वे क्रमानुसार अपनी अंकेक्षण (ऑडिट) जांच सूची और रिपोर्ट को भी संशोधित करते हैं।

#### **चैनल 4: SA-DHAN टोल फ्री नंबर**

यदि कोई शिकायत/विवाद पर 14 दिनों की दी गई समय सीमा के भीतर सदस्या की पूर्ण संतुष्टि तक केशपार द्वारा कार्यवाही नहीं की जाती है, तो सदस्या SA-DHAN - SRO से नीचे दिए गए संपर्क विवरण पर अपील कर सकती हैं।

**श्री अर्धदु नंदी**  
**शिकायत निवारण अधिकारी**  
**सा-धन- सामुदायिक विकास वित्त संस्थान का संघ,**  
**ए-1-248, तीसरी मंजिल, सफदरजंग एन्क्लेव, नई दिल्ली-110029**  
**Tel. No.: +91-11-47174400**

केशपार 14 कार्य दिवसों के भीतर इस चैनल के माध्यम से प्राप्त पत्रों/ईमेलों के लिए एक उपयुक्त प्रतिक्रिया और अनुवर्ती कार्रवाई सुनिश्चित करेगा।

#### **चैनल 5: आरबीआई टेलीफोन नंबर**

यदि पिछले किसी भी चैनल द्वारा मामले का समाधान नहीं किया जाता है, तो सदस्या भारतीय रिजर्व बैंक से संपर्क कर सकती हैं। मामला आरबीआई के गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी द्वारा लिया जाएगा, जिसके अधिकार क्षेत्र में केशपार का पंजीकृत कार्यालय आता है। डीएनबीएस का विवरण नीचे दिया गया है:

**उप. महाप्रबंधक, गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग (डीएनबीएस)**  
**भारतीय रिजर्व बैंक, एमजी मार्ग, कानपुर-208001**  
**Tel. No.: 0512-2303191**  
**Email: - dnbskanpur@rbi.org.in**

#### **12. सदस्यार्यों की जानकारी की गोपनीयता**

केशपार सदस्यार्यों की व्यक्तिगत और वित्तीय जानकारी की गोपनीयता बनाए रखेगा।

#### **13. शब्दावली**

<b>लघुरूप</b>	<b>विवरण</b>
ARO/ एआरओ	क्षेत्र(एरिया) जोखिम अधिकारी

BM/ बीएम	शाखा प्रबंधक
CASHPOR/ कैशपार	कैशपार माइक्रो क्रेडिट
CHIB/ सीएचआईबी	क्लस्टर प्रमुख प्रभाव और व्यवसाय
CM/ सिएम	केंद्र प्रबंधक
HO/एचओ	प्रधान कार्यालय
HOT/एचओटी	प्रधान कार्यालय संचालन टीम
KYC/ केवाईसी	नो योर कस्टमर
MD/ एमडी	प्रबंध-निदेशक
MFI/ एमएफआई	सूक्ष्म वित्त संस्थान
NBFC/ एनबीएफसी	गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी
RBI/ आरबीआई	भारतीय रिजर्व बैंक
RM/आरएम	क्षेत्रीय प्रबंधक
ROE/ आरओइ	क्षेत्रीय कार्यालय कार्यकारी