

## साईजा फाइनेंस प्रा° लि° की साफ़ सुथरी कार्य प्रणाली नियमावली ।

### 1. आदर्शों / मूल्यों के प्रति साईजा की प्रतिबद्धता:-

साईजा अपने माइक्रोफाइनेंस गतिविधियों के संचालन के लिए अपने आदर्शों उत्तम व सर्वोत्तम अनुशासन पारदर्शिता एवं सामाजिक जिम्मेदारी को साथ लेकर चलेगी।

### 2. ऋण आवेदन, मूल्यांकन तथा सत्यापन एवं अत्याधिक कर्जदारी से बचाव :-

- ❖ ऋण के लिए आवेदन जमा करते समय प्रत्येक ग्राहक को उनके द्वारा समझे जा सकने वाली भाषा (स्थानीय भाषा) में प्रक्रिया संबंधी सभी सूचनाओं, ऋण की विशेषताओं एवं नियामों- शर्तों के बारे में जानकारी देते हुए मूल्यांकन किया जायेगा। ग्राहक को छेत्र अधिकारी या शाखा प्रबंधक का संपर्क संख्या प्रदान किया जायेगा ताकि ये ऋण आवेदन की स्थिति की पूछ ताछ कर सकें।
- ❖ साईजा ग्राहक को मूल्यांकन एवं सत्यापन साथ उनके व्यापार - स्थल एवं आवास पर करेगी और साथ साथ उनके परिवार, मित्रों एवं पड़ोसियों से भी पूछ ताछ करेगी। जिनके पास जाना है उनके सुविधानुसार उनके यहाँ दौरा करेगी।
- ❖ साईजा अत्याधिक ऋण से ग्राहक को बचाने के लिए सभी कदम उठाएगी  
(i). उचित मुल्यांकलां और ग्राहकों के व्यक्तिगत एवं पारिवारिक सदस्यों के व्यापारिक, व्यक्तिगत एवं वित्तीय सूचनाओं के सत्यापन के आधार पर पुनःभुगतान की छमता का आकलन करना।  
(ii). प्रासांगिक क्रेडिट ब्यूरो के साथ जानकारी की पुष्टि (वर्तमान में हार्डमार्क एवं एक्विफैक्स) अधिकतम ऋण आकार को भारतीय रिज़र्व बैंक एवं अन्य विनियमों के हिसाब से सिमित करना।  
(iii). माइक्रोफाइनेंस ऋण देने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा निर्देश के अनुसार ग्राहकों की पुर्नभुगतान छमता के अनुसार ऋण देगी।  
(iv). साईजा ऋण प्रदान ग्राहकों के पुर्नभुगतान की छमता और भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा निर्देश के अनुसार करेगी।
- ❖ साईजा एक जिम्मेदार ऋणदाता बनेगी एवं ग्राहकों अति ऋण प्रस्तता को रोकने के लिए अन्य कार्य प्रणाली का भी पालन करेगी।
- ❖ साईजा अपने ग्राहकों को जाती, वंश, धर्म, भाषा एवं छेत्रीयता के आधार पर भेगभाव नहीं करेगी।

### 3. पारदर्शिता

- ❖ साईजा अपने ऋण एवं उसकी विशेषताओं के बारे में विस्तार से बताएगी। इनमे निम्नांकित सम्मिलित रहेंगे :-  
(i). ब्याज दर (वार्षिक प्रतिशतता दर), प्रक्रिया शुल्क एवं बिमा शुल्क।  
(ii). ऋण की अवधि, पुर्नभुगतान एवं ऋण की आवृति।

(iii). प्रत्येक ग्राहक के लिए समूह के सभी सदस्यों के ऋण के पुर्नभुगतान के लिए सामुहिक या एकल रूप से सामुहिक जिम्मेदारी लेने के नियम एवं शर्तें , परन्तु यह उतने तक ही सिमित नहीं है ।

- ❖ साईजा अपने ग्राहक को ऋण राशि के बेहतर ज्ञान के लिए ऋण पुर्नभुगतान के समय के साथ साथ ऋण आवेदन, स्वीकृति पत्र और ऋण समझौता की प्रतिलिपी देगी ।
- ❖ साईजा अपने ग्राहक के ब्याज दर, वार्षिक प्रतिशतता दर, किश्त की राशि , पुर्नभुगतान बारंबारता, ऋण की अवधि से पुर्नभुगतान की प्रक्रिया व नियमों में किसी परिवर्तन की सुचना पत्राचार के माध्यम से देगी ।
- ❖ ऋण वितरण के समय एवं कई बार उससे पहले भी साईजा अपने ग्राहकों को ऋण की शर्तों एवं नियमों सहित परन्तु सीमित नहीं की जानकारी स्थानीय भाषा जो की ग्राहकों द्वारा समझी जाती हो में देगी ।
  - (i). सामुहिक दायित्वा / जिम्मेदारी की अवधारणा समूह लोन के लिए जहाँ भी लागू हो
  - (ii). ठीक समय पर पुर्नभुगतान के लाभ एवं चूक के नतीजे

#### 4. पुर्नभुगतान एवं कर्तव्यच्युति प्रबंधन कार्य प्रणाली

- ❖ साईजा अपने ग्राहकों द्वारा पुर्नभुगतान में चूक के कारणों को देखेगी एवं वास्तव में आ रही कठिनाइयों के लिए विचार करेगी तथा कर्तव्यच्युत ग्राहकों के साथ ऋण समझौते के अनुसार ऋण के निपटारे की बात करेगी ।
- ❖ साइजा के छेत्र अधिकारी जो माइक्रोफाइनांस ग्राहकों को सेवा प्रदान करते हैं वे अपने बात -चीत में उच्च नैतिक मानकों का उपयोग करेंगे तथा यह सुनिश्चित करेंगे की ग्राहकों के साथ भ्रष्टाचार या दुराचार का पता लगाने एवं इसे सही करने के लिए पर्याप्त तंत्र उपलब्ध है ।
- ❖ साईजा डिफ्रॉल्ट ऋण के लिए उपर्युक्त व्यवस्था का पालन करेगी तथा ऋण की संग्रहण के लिए किसी भी आक्रमक, अनैतिक और अनुचित तरीके का सहारा नहीं लेगी ।
- ❖ ग्राहकों के अनुरोध पर एवं ऋण समाप्त होने के पश्चात साईजा अदेवता प्रमाण पत्र प्रदान करेगी ।

#### 5. ग्राहकों की सूचनाओं की गोपनीयता

- ❖ साईजा अपने ग्राहकों की व्यक्तिगत एवं वित्तीय सूचनाओं की निजात एवं गोपनीयता बरकरार रखेगी केवल आवश्यक सूचनाओं को जैसा की अनिवार्य होने पर क्रेडिट ब्यूरो के साथ साझा किया जायेगा ।

#### 6. आंतरिक लेखा परीक्षा एवं नियंत्रण

- ❖ साईजा लेखा परिक्षण ,निरिक्षण, और आचार संहिता के अभ्यास के सत्यापन के माध्यम से आंतरिक नियंत्रण की व्यवस्था बनाये रखेगी । समय - समय पर साफ़ सुथरी कार्य प्रणाली नियमावली के अनुपालन और यदि किसी का अनुपालन नहीं हो रहा तो उसके कारण सहित लेखा परीक्षा समिति एवं परिषद् के निदेशकों को जानकारी दी जाएगी ।

#### 7. शिकायत एवं शिकायत से निपटने के तंत्र

- ❖ ग्राहकों को शिकायतों के निपटारे के लिए उपकरण उपलब्ध कराया जायेगा ताकि वे कार्य अवधि में प्रातः 9 :30 बजे से संध्या 6 :00 बजे के बीच ग्राहक सेवा न° - 18001029035 पर अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं इसके अलावा वे शाखा कार्यालय या मुख्य कार्यालय में ईमेल भेज सकते हैं या शाखा में व्यक्तिगत रूप में मिल सकते हैं ।
- ❖ साईजा सभी समस्याओं को पारदर्शी एवं उचित तरीके से एवं ठीक समय पर निपटने के लिए प्रतिबद्ध है ।
- ❖ निचे दिए गए मैट्रिक्स के अनुसार समीक्षा विशेषज्ञ शिकायतों की समीक्षा करेंगे ।

शिकायत	पुनर्निरीक्षण अधिकारी	संपर्क पत्ता एवं ईमेल
व्यवहार और निर्णय से संबंधित		शाखा कार्यालय-
छेत्र अधिकारी	शाखा प्रबंधक	
शाखा प्रबंधक	इकाई प्रबंधक	
इकाई प्रबंधक	छेत्रिय प्रमुख	
कोई अन्य व्यक्ति	सीएमडी कार्यालय	एफ - 128 , तीसरा तल्ला , मोहम्मदपुर , आर.के.पुरम, बरी पार्किंग के सामने भीकाजी कामा पैलेस के पीछे , नई दिल्ली - 110066 फोन - 011 - 42580045 , वेबसाइट : <a href="http://www.saija.in">www.saija.in</a>
प्रक्रिया एवं कार्यप्रणाली से संबंधित		
अत्यधिक कर्ज	सीएमडी कार्यालय	एफ - 128 , तीसरा तल्ला , मोहम्मदपुर , आर.के.पुरम, बरी पार्किंग के सामने भीकाजी कामा पैलेस के पीछे , नई दिल्ली - 110066 फोन - 011 - 42580045 , वेबसाइट : <a href="http://www.saija.in">www.saija.in</a>
राजस्व वसूली		
संदिग्ध लेन - देन		

## शिकायत निवारण तंत्र

### स्तर-1

साईजा फाईनेंस प्राइवेट लिमिटेड ने ऊधारकर्ता की पूछताछ/शिकायत को हल करने के लिए एक टोल फ्री नंबर 18001029035 दिया है । उधारकर्ता की पूछताछ/शिकायतों/सुझावों को रिकॉर्ड करने के लिए और यह सुनिश्चित करने के लिए कि सम्बंधित अधिकारी/विभाग द्वारा प्राथमिकता के आधार पर इसका समाधान किया जाए, एक नामित टीम की स्थापना की गई है तथा सभी उधारकर्ताओं की पासबुक पर टोल फ्री हेल्पलाइन नंबर मुद्रित किया गया है। इसके अलावा

उधारकर्ताओं के लिए साईजा माइक्रोफाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड के प्रत्येक शाखा कार्यालयों में शिकायत बॉक्स और शिकायत रजिस्टर उपलब्ध है ताकि वे अपने प्रश्न/अपने सुझाव/शिकायत दर्ज करा सकें।

### **स्तर-2**

अगर 15 कार्यदिवसों के भीतर प्रश्न का समाधान नहीं किया जाता है तो शिकायतकर्ता/उधारकर्ता निम्न अधिकारी से सम्पर्क कर सकता है।

**श्री अनुराग पांडेय,**  
शिकायत निवारण अधिकारी,  
साईजा माइक्रोफाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड,  
F-102, झंडु मैसन, मुहम्मदपुर  
नई दिल्ली-110066  
टेलीफोन-91-11-42580045  
ईमेल आईडी-customer@saيجا.in

**कार्यकाल-** सोमवार से शनिवार 9.30 से 17.30 बजे तक | दूसरे शनिवार और रविवार अवकाश।

### **स्तर-3**

यदि एक माह की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं किया जाता है तो उधारकर्ता/शिकायतकर्ता निम्न अधिकारी से अपील कर सकता है-

**महाप्रबंधक**  
RBI, (DNBS)  
भारतीय रिजर्व बैंक, 6-संसद मार्ग,  
नई दिल्ली-110001 टेलीफोन-+911123715097, फैक्स नम्बर-+911123358224