माइक्रो यूनिट्स डेवलपमेंट एंड रिफाइनेंस एजेंसी लि. (मुद्रा)

उचित व्यवहार संहिता

माइक्रो यूनिट्स डेवलपमेंट एंड रिफाइनेंस एजेंसी लि. (जिसे इसके आगे मुद्रा कहा गया है) भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक (सिडबी) की सहायक संस्था के रूप में पंजीकृत है (2015-16 के केंद्रीय बजट में भारत सरकार द्वारा की गई घोषणा के अनुरूप मुद्रा बैंक की स्थापना के लिए अधिनियम बनाए जाने तक)। यह एक पुनर्वित्त संस्था है, जो अंतिम स्तर की उन संस्थाओं, जैसे - बैंकों, गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियों, अल्पवित्त संस्थाओं और अन्य स्वरूप वाली वित्तीय मध्यवर्ती संस्थाओं को पुनर्वित्त /वित्तीय सहायता देती है, जो 10 लाख रुपये से अनधिक ऋण अपेक्षा वाले सूक्ष्म व्यवसाय उद्यमों को ऋण उपलब्ध कराती हैं। दिनांक 02 मार्च, 2015 की भारत सरकार की प्रेस विज्ञप्ति के अनुसार, यह अपेक्षा की जाती है कि मुद्रा बैंक अल्पवित्त संस्थाओं के विनियामक तथा सूक्ष्म उद्यम क्षेत्र के लिए परिवेशीय सुविधाकारक सहित अन्य कई भूमिकाएँ निभाएगा।

मुद्रा के वित्तीय लेनदेन बैंकों, गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियों, अल्पवित्त संस्थाओं और अन्य वित्तीय मध्यवर्ती संस्थाओं को पुनर्वित्त /वित्तीय सहायता के रूप में होंगे।

मुद्रा ऋण की शर्तों में पारदर्शिता लाने एवं पर्याप्त प्रकटन करने, वसूली के लिए गैरआक्रामक विधियाँ अपनाने तथा मुद्रा के साथ लेनदेन के संबंध में अपने भागीदारों की स्पष्टता के लिए, एक उपाय के रूप में निम्नलिखित उचित व्यवहार संहिता अपनाती है।

A. भागीदारों का नामांकन

निदेशक मंडल से अनुमोदित नामांकन /पात्रता मानदंडों के आधार पर, सर्वप्रथम बैंकों (सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक, निजी बैंक, वाणिज्य बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक तथा सहकारी बैंक) गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियों, अल्पवित्त संस्थाओं और अन्य वित्तीय मध्यवर्ती संस्थाओं को मुद्रा के भागीदार के रूप में नामांकित किया जाएगा और नामांकित होने पर उन्हें उसकी सूचना दी जाएगी। मुद्रा से वित्तीय सहायता का उपयोग करने से पहले, नामांकित भागीदार समझौता ज्ञापन /सामान्य पुनर्वित्त करार का निष्पादन करेंगे। मंजूरी /दूसरी बार मंजूरी के समय पात्रता मानदंडों के पालन की समीक्षा की जाएगी।

B. वित्त /पुनर्वित्त सहायता के लिए आवेदनपत्र एवं उन पर कार्रवाई

i) विनिर्माण, प्रसंस्करण, व्यापार, सेवाक्षेत्र और ऐसे अन्य जिन क्षेत्रों का निर्णय समय-समय पर मुद्रा का निदेशक मंडल करेगा, उनके अंतर्गत आय-अर्जक गतिविधियों के लिए अंतिम उधारकर्ताओं को आगे ऋण उपलब्ध कराने

के उद्देश्य से, मुद्रा से वित्तीय / पुनर्वित्त सहायता माँगने वाले भागीदारों के लिए मुद्रा में एक आवेदनपत्र होगा। आवेदनपत्र में उन दस्तावेज़ों का उल्लेख भी होगा, जो आवेदनपत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने अपेक्षित होंगे।

ii) पात्र संस्थाएँ निर्धारित प्ररूप में अपने आवेदनपत्र मुद्रा या वित्तीय /पुनर्वित्त सहायता के उपयोग के लिए इसके नामित कार्यालयों को प्रस्तुत करेंगे, जिसकी पावती केवल लिखित रूप में दी जाएगी।

iii) कोई अन्य अपेक्षित सूचना उचित समयसीमा में भागीदारों से माँगी जाएगी।

C. ऋण मूल्यांकन एवं शर्तें

i) मुद्रा सीधे या नामित कार्यालयों के माध्यम से आवेदनपत्रों का उचित समयसीमा के अंदर मूल्यांकन करेगी।

ii) मंजूर ऋण सीमा (प्रत्येक भागीदार के लिए नियत समग्र सीमा के अंदर) एवं मंजूरी की शर्तें, वार्षिकीकृत ब्याजदर एवं उसे लगाने की विधि तथा ऋण करार का प्रारूप भागीदार को सूचित किया जाएगा। इन शर्तों की अभिस्वीकृति अभिलेख में रखी जाएगी।

iii) ऋण करार, सामान्य शर्तों तथा उनके सभी संलग्नकों की एक प्रति भागीदार को उपलब्ध कराई जाएगी। ऋण करार में, विलंब से भुगतान किए जाने पर लगाए जाने वाले दांडिक ब्याज का उल्लेख भी मोटे अक्षरों में किया जाएगा।

iv) यदि कोई आवेदनपत्र मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार पात्र नहीं पाया जाएगा, तो आवेदक को कारण(णों) सहित इसकी सूचना लिखित रूप में या दूरभाष पर या किसी अन्य संचार माध्यम से दी जाएगी। ऐसी सूचना सामान्यत अपात्र पाए जाने से 2 सप्ताह के अंदर दी जाएगी।

D. शर्तों में परिवर्तन समेत ऋण संवितरण

i) मुद्रा मंजूर ऋणों का समय से संवितरण सुनिश्चित करेगी, बशर्ते भागीदार पूर्वगामी शर्तों को पूरा करें। संवितरण प्रक्रिया के पालन की सूचना भागीदारों को अग्रिम रूप से दी जाएगी।

ii) संवितरण अनुसूची, ब्याजदरों (अस्थिर दरों को छोड़कर), सेवा प्रभारों, समय-पूर्व भुगतान संबंधी प्रभारों, आदि सहित शर्तों में किसी प्रकार के परिवर्तन की सूचना मुद्रा के परिसर में सूचनापट्ट पर/उसकी वेबसाइट पर /माँग सूचनाओं में अधिसूचित की जाएगी और उसे उधारकर्ता को पर्याप्त सूचना देना माना जाएगा। मुद्रा यह भी सुनिश्चित करेगी कि संवितरणों पर परिवर्तित ब्याजदरें एवं प्रभार भावी प्रभाव से लगाए जाएँ। इनमें वे प्रभार

शामिल नहीं होंगे, जो किसी विनियामक /सरकारी प्राधिकारी ने लगाए हैं और जिन्हें यथानिर्धारित आधार पर लगाया जाएगा।

E. संवितरण-पश्चात् पर्यवेक्षण / दायित्व

i) मुद्रा, यथावश्यकता, अपने अधिकारियों /इस प्रयोजन के लिए निर्दिष्ट एजेन्सियों के माध्यम से संवितरण-पूर्व एवं संवितरण-पश्चात् दौरे करेगी।

ii) ब्याज, अतिरिक्त ब्याज, दांडिक ब्याज तथा लागतों एवं प्रभारों का परिकलन मुद्रा की मौजूदा नीति के अनुसार किया जाएगा।

iii) ऋण वापसी /भुगतान में तेज़ी लाने या करार के अंतर्गत निष्पादन के बारे में निर्णय मंजूरी/सामान्य पुनर्वित्त करार की शर्तों के अनुरूप किया जाएगा।

iv) चुकौती शुरू होने से पहले भागीदारों को चुकौती अनुसूची भेजी जाएगी। किस्तों की चुकौती की देयतिथि से पहले भागीदारों को सामान्यत: किसी इलेक्ट्रॉनिक माध्यम सहित किसी संचार माध्यम से लिखित रूप में माँग सूचना भेजी जाएगी। तथापि, देयतिथि पर भुगतान करने के लिए उक्त माँग सूचना कोई पूर्वापेक्षा नहीं है।

v) सभी देयराशियों की चुकौती होने या ऋण की बकायाराशि की वसूली होने पर और भागीदार से लिखित रूप में अनुरोध प्राप्त होने पर, मुद्रा सभी प्रतिभूतियाँनिर्गत करेगी, बशर्ते किसी अन्य दावे के लिए भागीदार /प्रतिभूतियों के प्रति मुद्रा का कोई वैधानिक अधिकार या ग्रहणाधिकार न हो। यदि समंजन के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाएगा, तो भागीदार को पूर्ण विवरण के साथ शेष दावे तथा उन शर्तों के बारे में सूचना दी जाएगी, जिनके अंतर्गत मुद्रा संबद्ध दावे का निपटान /अदा होने तक प्रतिभूतियों को प्रतिधारित करने की हक़दार है।

F. सामान्य

i) नामांकित भागीदारों को सभी पत्राचार हिंदी, अँगरेज़ी या द्विभाषिक (हिंदी एवं अँगरेज़ी) में लिखित रूप में किए जाएँगे। ये पत्राचार पत्र, फैक्स संदेश, ई-मेल संदेश या किसी अन्य इलेक्ट्रॉनिक माध्यम के रूप में होंगे और इनका संप्रेषण सीधे या मुद्रा की वेबसाइट में /इसके परिसर में प्रदर्शित कर किया जाएगा।

ii) ऋण की शर्तों /ऋण दस्तावेज़ में निहित प्रावधानों के अनुसार जो कार्य अनुमत होंगे, उन्हें छोड़कर, मुद्रा भागीदारों के कार्यों में हस्तक्षेप करने से बचेगी (जब तक कि ऐसी कोई सूचना मुद्रा की जानकारी में नहीं आती है, जिसे भागीदार ने पहले प्रकट नहीं किया हो)।

iii) ऋणों की वसूली के संबंध में, मुद्रा सुस्थापित एवं कानूनी रूपसे स्वीकृत प्रथाओं का पालन करेगी।

iv) यदि भागीदार ऐसे किसी खाते के अंतरण का अनुरोध करेगा, जिसे अधिग्रहण करने का उसका प्रस्ताव है, तो मुद्रा की सहमति, यदि कोई हो, या अन्यथा प्रत्युत्तर सामान्यत: अनुरोध की तिथि से 21 कार्यदिवसों में दिया जाएगा।

v) भागीदार जो सूचनाएँ प्रस्तुत करेंगे, उन्हें सामान्यत: गोपनीय रखा जाएगा और उनकी सहमति के बिना किसी तृतीय पक्ष को प्रकट नहीं किया जाएगा। तृतीय पक्ष शब्दपद में सभी विधि प्रवर्तन एजेन्सियाँ, भारतीय रिज़र्व बैंक, ऋण सूचना ब्यूरो, अन्य बैंक, वित्तीय संस्थाएँ तथा ऐसे अन्य निकाय शामिल नहीं हैं, जिन्हें कानून के लागू प्रावधानों के तहत ऐसी सूचनाएँ प्राप्त करने का अधिकार प्राप्त है।

G. व्यथा / शिकायत निवारण कार्यप्रणाली

(i) यदि मुद्रा की उचित व्यवहार संहिता के फलस्वरूप कोई विवाद उत्पन्न होता है, तो भागीदार अपनी व्यथा /शिकायत का स्वरूप स्पष्ट रूप से वर्णित करते हुए और यदि कोई आवश्यक दस्तावेज़ हों, तो उनके साथ, मुद्रा को निम्नलिखित पते पर लिख सकते हैं।

नाम	श्री जिजि मैम्मेन
पदनाम	मुख्य कार्यपालक अधिकारी
पता	एमएसएमई विकास केंद्र, सी-11, जी-ब्लॉक, बांद्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व), मुंबई - 400 051
संपर्क विवरण	022- 2654 0028
ई-मेल पता	ceo@mudra.org.in

(ii) भागीदारों की व्यथाओं /शिकायतों पर कार्रवाई एवं उनका निवारण मुद्रा में अपनाई गई आंतरिक व्यथा /शिकायत निवारण कार्यप्रणाली में निर्धारित रीति से किया जाएगा।

(iii) यदि शिकायतों /विवादों का निवारण उचित समय में नहीं किया जाता है, तो भागीदार भारतीय रिज़र्व बैंक, नई दिल्ली के गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग (डीएनबीएस) के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी के पास अपील कर सकते हैं, जिनके अधिकार-क्षेत्र में मुद्रा का मौजूदा पंजीकृत कार्यालय स्थित है। भारतीय रिज़र्व बैंक, नई दिल्ली के क्षेत्रीय कार्यालय का संपर्क विवरण निम्नवत्‌ है:

पदनाम	महाप्रबंधक
संपर्क का पता	गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग (डीएनबीएस), भारतीय रिज़र्व बैंक, 6, संसद मार्ग, नई दिल्ली - 110 001, भारत
संपर्क संख्या	दूरभाष +91 11 2371 4456, 2373 9318, 2371 9466
ई-मेल पता	dnbsnewdelhi@rbi.org.in

H. अत्यधिक ब्याज का विनियमन

मुद्रा निधियों की लागत, परिचालन लागत, मार्जिन तथा जोखिम प्रीमियम जैसे संबद्ध कारकों को ध्यान में रखते हुए अथवा विनियामक से प्राप्त निर्देश के अनुरूप ब्याजदर मॉडल अपनाएगी।

I. निदेशक मंडल को रिपोर्टिंग

मुद्रा का निदेशक मंडल उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन तथा प्रबंध के विभिन्न स्तरों पर व्यथा / शिकायत निवारण कार्यप्रणाली के कामकाज की आवधिक समीक्षा का प्रावधान करेगी। ऐसी समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट निदेशक मंडल द्वारा निर्धारित अंतराल पर निदेशक मंडल को नियमित रूप से प्रस्तुत की जाएगी।

//**//**//