

नीति संस्करण	<u>1.0</u>
बीओडी द्वारा अनुमोदित	<u>01/06/2020</u>

तालिका सामग्री

क्र.सं.	ब्यौरा	पृष्ठ सं।
<u>1</u>	कोड के बारे में	<u>2</u>
<u>2</u>	ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया	<u>2-3</u>
<u>3</u>	ऋण मूल्यांकन नियम और शर्तें	<u>3</u>
<u>4</u>	नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण	<u>4</u>
<u>5</u>	आम	<u>4-5</u>
<u>6</u>	निदेशक मंडल की जिम्मेदारी	<u>5</u>
<u>7</u>	शिकायत निवारण तंत्र (जीआरएम)	<u>5</u>
<u>8</u>	भाषा और संवाद करने का तरीका एफपीसी	<u>5</u>
<u>9</u>	लगाए गए अत्यधिक ब्याज दरों का विनियमन	<u>5-6</u>
<u>10</u>	समीक्षा	<u>6</u>
<u>11</u>	अन्य नोट	<u>6-7</u>

उचित व्यवहार संहिता

1. कोड के बारे में

आरबीआई ने मास्टर सर्कुलर नं. डीएनबीआर (पीडी) सीसी। सं. 054/03.10.119/2015-16 दिनांक 01 जुलाई 2015 ने सभी एनबीएफसी के लिए उचित व्यवहार संहिता के संबंध में दिशा-निर्देश जारी किए, जिन्हें उधार कारोबार करते समय उनके द्वारा अपनाया जाना चाहिए।

हमारी कंपनी समय-समय पर भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित सभी सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाएगी और निर्धारित मानकों की पुष्टि करने के लिए यदि आवश्यक हो तो इस कोड के लिए उचित संशोधन करेगी। कंपनी की उचित उधार प्रथाएं विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण, और सर्विसिंग और संग्रह गतिविधियों सहित सभी पहलुओं पर लागू होंगी। कंपनी के वर्तमान व्यवसाय के आधार पर, कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं की निम्नलिखित श्रेणियों पर उचित व्यवहार संहिता लागू होगी।

हमारी कंपनी ने अपने व्यवसाय के भीतर संहिता "उचित व्यवहार संहिता" लागू की है। वही इस प्रकार है:

2. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- 2.1. कंपनी के सभी ऋण उत्पाद कंपनी की ऋण नीति में उल्लिखित के समान हैं/हो सकते हैं।
- 2.2. कंपनी द्वारा ग्राहक को सभी संचार अंग्रेजी / हिंदी (स्थानीय भाषा) में किया जाएगा, जैसा कि कंपनी के सभी ग्राहकों द्वारा समझा जाता है।
- 2.3. पसंद का प्रयोग करने पर, ग्राहक को उसकी पसंद के ऋण उत्पाद के बारे में प्रासंगिक जानकारी दी जाएगी। ऋण प्रक्रिया के हिस्से के रूप में, अन्य बातों के साथ-साथ अत्यधिक पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, कंपनी टर्म शीट/आवेदन/प्रस्ताव के साथ ग्राहक को सभी आवश्यक जानकारी प्रदान करती है, जैसा कि मामला हो सकता है, लेकिन आवश्यक सुरक्षा की प्रकृति तक सीमित नहीं है, शुल्क/प्रभार, यदि कोई हो, प्रसंस्करण के लिए देय, शुल्क की गैर-वापसी योग्य प्रकृति जिसमें ऋण प्रस्ताव की अस्वीकृति के मामले में, पूर्व-भुगतान विकल्प, ऋण पर विचार करने के लिए आवश्यक सूचना/कागजात के संबंध में जांच सूची और कोई अन्य मामला जो प्रभावित करता है ग्राहक के हित में ताकि अन्य गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों

('एनबीएफसी') द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और ग्राहक द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।

2.4. संभावित उधारकर्ताओं के अनुरोध पर ऋण आवेदन फॉर्म उपलब्ध कराए जाएंगे।

2.5. ऋण आवेदन पत्र में उधारकर्ताओं को इसकी प्राप्ति की पावती देने का प्रावधान होगा।

2.6. सभी ऋण आवेदनों का निपटान प्रत्येक उत्पाद के लिए निर्धारित समय के भीतर किया जाएगा, जैसा कि उत्पाद नीति में कहा गया है, आवश्यक दस्तावेजों के साथ विधिवत पूर्ण ऋण आवेदन पत्र प्राप्त होने की तारीख से (उधारकर्ता द्वारा प्रचलित नियमों और विनियमों का अनुपालन)

3. ऋण मूल्यांकन नियम और शर्तें

3.1. ऋण स्वीकृत करने से पहले हमारी कंपनी ऋण लेने वालों की ऋण चुकाने की क्षमता का आकलन करेगी, ग्राहक द्वारा प्रस्तुत जानकारी और अन्य डेटा, यदि कोई आवश्यक हो, की छानबीन करेगी।

3.2. हमारी कंपनी अंग्रेजी / हिंदी (स्थानीय भाषा) में लिखित रूप में बताएगी, जैसा कि स्वीकृति पत्र या टर्म शीट या लिखित संचार के किसी अन्य रूप के माध्यम से कंपनी के सभी ग्राहकों द्वारा समझा जाता है, ऋण की राशि सहित प्रस्तावित जोखिम के प्रमुख नियम और शर्तें ब्याज की वार्षिक दर सहित नियम और शर्तों के साथ स्वीकृत, डिफॉल्ट ब्याज / दंडात्मक ब्याज दरों का विवरण और ग्राहकों द्वारा उनके ऋण खाते के संबंध में देय शुल्क, सुरक्षा के प्रवर्तन की शर्तें और अन्य प्रासंगिक चीजें।

3.3. अन्य सभी जानकारी जो प्रदान किए जाने वाले ऋण के दृष्टिकोण से प्रासंगिक है और सभीशामिल पक्ष।

3.4. यदि संभव हो, तो ऋण की अस्वीकृति के कारणों से ग्राहकों को अवगत कराया जाएगा।

3.5. उपरोक्त नियमों और शर्तों की स्वीकृति और ऊपर दर्शाए गए विज्ञापनों को कंपनी के रिकॉर्ड में संरक्षित किया जाएगा।

3.6. हमारी कंपनी, अंग्रेजी में ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत करेगी और अनुरोध पर उन्हें वही समझाएगी।

4. नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

4.1. हमारी कंपनी संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के संबंध में ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली अंग्रेजी या हिंदी (स्थानीय भाषा) में नोटिस देगी। ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन संभावित रूप से प्रभावी होंगे। .

4.2. संवितरण पश्चात पर्यवेक्षण

✚ ऋणों के संवितरण के दौरान, उधारकर्ता को उधारकर्ता के अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूरी तरह से नोटिस दिया जाएगा और जिन शर्तों के तहत कंपनी संबंधित दावे का निपटान / भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

✚ हमारी कंपनी ऋण को वापस लेने या भुगतान में तेजी लाने या प्रदर्शन में तेजी लाने के लिए ऋण समझौते और अन्य संबंधित दस्तावेजों में निहित नियमों और शर्तों के अधीन उधारकर्ताओं को उचित समय देगी।

5. आम

5.1. हमारी कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी (जब तक कि जानकारी, उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई जानकारी पर ध्यान नहीं दिया गया हो)।

5.2. ऋण खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा यानी कंपनी से आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जानी चाहिए। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

5.3. हमारी कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि इसकी वसूली की प्रक्रिया में ग्राहक को परेशान नहीं किया जाएगा। ग्राहकों के प्रश्नों और शिकायतों को सौहार्दपूर्ण ढंग से संभालने के लिए कंपनी द्वारा अपने कर्मचारियों को उचित निर्देश प्रदान किए जाएंगे।

5.4. ग्राहक सुरक्षा सुनिश्चित करने और बैंकों और एनबीएफसी के उधारकर्ताओं द्वारा विभिन्न ऋणों के पूर्व भुगतान के बारे में एकरूपता लाने के लिए आरबीआई द्वारा जारी परिपत्र के अनुसार, कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत सभी फ्लोटिंग रेट सावधि ऋणों पर पुरोबंध शुल्क / पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएगी। तत्काल प्रभाव से।

6. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

कंपनी के निदेशक मंडल ने अगले पैराग्राफ में उल्लिखित विवरण के अनुसार संगठन के भीतर शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित किया है। ऐसा तंत्र सुनिश्चित करता है कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाता है। कंपनी का निदेशक मंडल सालाना एफपीसी के अनुपालन और जीआरएम के कामकाज की समीक्षा करेगा। अनुपालन की एक समेकित रिपोर्ट प्रत्येक वर्ष बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

7. शिकायत निवारण तंत्र (जीआरएम)

टीरूपिटोल फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड के निदेशक मंडल ने कंपनी पर लागू विभिन्न नियमों के अनुपालन में एक शिकायत निवारण तंत्र (“जीआरएम”) निर्धारित किया है।

8. भाषा और संवाद करने का तरीका एफपीसी

8.1. हमारी कंपनी द्वारा स्थापित एफपीसी अंग्रेजी भाषा (स्थानीय भाषा) में स्थापित की गई है और आरबीआई द्वारा उल्लिखित दिशानिर्देशों पर आधारित है।

8.2. कंपनी उन ग्राहकों के लिए क्षेत्रीय/स्थानीय भाषाओं में एफपीसी भी रखेगी जो इसे अंग्रेजी में पढ़ने में असमर्थ हैं।

9. लगाए गए अत्यधिक ब्याज दरों का विनियमन

9.1. कंपनी आवेदन पत्र में उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर लगाने के लिए जोखिम और औचित्य का खुलासा करेगी और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित करेगी।

9.2. ब्याज की दरें और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा।

9.3. कंपनी इस उचित व्यवहार संहिता का पालन संहिता की भावना का पालन करते हुए और उस तरीके से करेगी जो इसके व्यवसाय पर लागू हो सकती है।

10. समीक्षा

उचित कोड की समीक्षा की जाएगी और जब भी कंपनी के निदेशक मंडल को ऐसा करना आवश्यक होगा, उचित अभ्यास कोड में कोई भी बदलाव तुरंत कंपनी की वेबसाइट पर अपडेट किया जाएगा।

11. अन्य नोट

11.1 कंपनी वर्तमान में सूक्ष्म वित्त गतिविधियों में नहीं है।

11.2 स्वर्ण आभूषणों के संपार्श्विक पर ऋण देना: वर्तमान में कंपनी स्वर्ण ऋण गतिविधियों में शामिल नहीं है। लेकिन जब भी यह उसी में शामिल होगा तो यह नीचे दिए गए दिशानिर्देशों पर आधारित होगा:

कंपनी सोने के एवज में उधार देने के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति बनाएगी जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित को शामिल किया जाना चाहिए:

- ✦ यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए गए हैं कि आरबीआई द्वारा निर्धारित केवाईसी दिशानिर्देशों का अनुपालन किया जाता है और यह सुनिश्चित करने के लिए कि कोई भी ऋण देने से पहले ग्राहक पर पर्याप्त सावधानी बरती जाती है,
- ✦ प्राप्त आभूषणों के लिए उचित परख प्रक्रिया।
- ✦ सोने के आभूषणों के स्वामित्व को संतुष्ट करने के लिए आंतरिक प्रणाली।
- ✦ गहनों को सुरक्षित अभिरक्षा में रखने के लिए पर्याप्त प्रणाली, निरंतर आधार पर प्रणालियों की समीक्षा करना, संबंधित कर्मचारियों को प्रशिक्षण देना और प्रक्रियाओं का कड़ाई से पालन सुनिश्चित करने के लिए आंतरिक लेखा परीक्षकों द्वारा समय-समय पर निरीक्षण करना। आम तौर पर, ऐसे ऋण उन शाखाओं द्वारा नहीं दिए जाने चाहिए जिनके पास गहनों के भंडारण के लिए उपयुक्त सुविधा नहीं है।
- ✦ संपार्श्विक के रूप में स्वीकार किए गए आभूषणों का उचित बीमा होना चाहिए।
- ✦ उधारकर्ता को पर्याप्त पूर्व सूचना के साथ पुनर्भुगतान न करने की स्थिति में पारदर्शी नीलामी प्रक्रिया। हितों का कोई टकराव नहीं होना चाहिए और नीलामी प्रक्रिया होनी चाहिए

सुनिश्चित करें कि समूह कंपनियों और संबंधित संस्थाओं सहित नीलामी के दौरान सभी लेन-देन में हाथ की दूरी संबंध है।

- ✚ नीलामी की घोषणा कम से कम दो समाचार पत्रों, एक स्थानीय भाषा में और दूसरा राष्ट्रीय दैनिक समाचार पत्र में विज्ञापन जारी करके जनता के लिए की जानी चाहिए।
- ✚ एक नीति के रूप में, एनबीएफसी को आयोजित नीलामी में स्वयं भाग नहीं लेना चाहिए।
- ✚ गिरवी रखे गए सोने की नीलामी बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीलामकर्ताओं के माध्यम से ही की जाएगी। नीति में मोबिलाइजेशन, निष्पादन और अनुमोदन के कर्तव्यों को अलग करने सहित धोखाधड़ी से निपटने के लिए स्थापित की जाने वाली प्रणालियों और प्रक्रियाओं को भी शामिल किया जाएगा।

12.2. ऋण समझौते में नीलामी प्रक्रिया के बारे में विवरण का भी खुलासा होगा।



— Finance Pvt. Ltd. —