

समुन्नति वित्तीय मध्यस्थता और सेवाएँ प्राइवेट लिमिटेड	
नीति	उचित व्यवहार संहिता
समीक्षा प्राधिकरण:	निदेशक मंडल
स्वीकृति प्राधिकरण:	निदेशक मंडल
असली जारी की गई तिथि:	06 मई, 2015
संस्करण संख्या:	4
प्रभावी तिथि:	26 मई, 2022
समीक्षा चक्र:	वार्षिक या निदेशक मंडल द्वारा अनुशंसित

यह फेयर प्रैक्टिस कोड आरबीआई मास्टर सर्कुलर -फेयर प्रैक्टिसेज कोड आरबीआई (मास्टर सर्कुलर DNBR (PD) CC.नंबर 054/03.10.119/2015-16 दिनांक 1 जुलाई 2015) पर आधारित है

चूंकि आरबीआई वर्तमान पर आधारित परिपत्र निर्देश जारी करेगा, इसलिए उपरोक्त परिपत्र में किसी भी बाद के संशोधन को तदनुसार फेयर प्रैक्टिस कोड में अपडेट किया जाएगा।

I. संहिता का उद्देश्य

संहिता के निम्नलिखित उद्देश्य हैं:

1. ग्राहकों से निपटने में न्यूनतम मानक निर्धारित करके उचित प्रथाओं को बढ़ावा दें।
2. पारदर्शिता बढ़ाएं जिससे ग्राहकों को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि कंपनी से किस प्रकार की सेवाओं के स्तर की उम्मीद की जा सकती है।
3. कंपनी में ग्राहकों के विश्वास को बढ़ावा दें।

II. कोड का आवेदन

कोड कंपनी द्वारा पेश किए गए सभी उत्पादों पर लागू होता है।

कंपनी अपने ग्राहकों की वित्तपोषण आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए कई उत्पादों का मूल्यांकन करना जारी रखेगी। कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों के लिए विकसित और जारी किये गए किसी भी उत्पाद पर कोड लागू रहेगा।

III. ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

1. उधारकर्ता के लिए सभी संचार स्थानीय भाषा में या एक ऐसी भाषा में होगा जिसे उधारकर्ता आसानी से समझता है।
2. ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य NBFC द्वारा प्रस्तावित नियम और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र, आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले दस्तावेजों की जानकारी देगा।
3. हम सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के बाद उसके लिए पावती प्रदान करेंगे। ऋण आवेदनों का किस समय सीमा के भीतर निस्तारण किया जाएगा, यह भी पावती में दर्शाया जाएगा।

IV. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

हम उधारकर्ता को लिखित रूप में, स्थानीय भाषा में, जैसा कि उधारकर्ता द्वारा समझा जाता है, स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा, नियम और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि से अवगत कराएंगे।

जिसमें वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि शामिल है और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को हमारे रिकॉर्ड पर रखना शामिल है।

1. हम ऋण समझौते में देर से चुकौती के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज का बोलड में उल्लेख करेंगे।
2. हम ऋण की स्वीकृति/संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते में उद्धृत सभी सहपत्रों की एक प्रति के साथ उधारकर्ता द्वारा समझे गए ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत करेंगे।

v. नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का वितरण

1. वितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों के बारे में हम स्थानीय भाषा या उस भाषा में उधारकर्ता को नोटिस देंगे जिसे की वो आराम से समझता है। हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि ब्याज दरों और प्रभारों में परिवर्तन केवल भावी रूप से प्रभावित हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल किया जाएगा।
2. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को याद करने या तेज करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
3. हम सभी बकाए की अदायगी पर या किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेंगे जो हमारे पास उधारकर्ता के खिलाफ हो सकता है। यदि मुआवजे के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इस बारे में नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत हम संबंधित दावे का निपटारा/भुगतान किए जाने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने के हकदार हैं।

VI. सामान्य

1. हम ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचेंगे (जब तक कि जानकारी, पहले उधारकर्ता द्वारा खुलासा न की गई हो)
2. उधारी खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा यानी हमारी आपत्ति, यदि कोई हो, यानी हमारी आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर बताई जाएगी। इस तरह का स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

3. ऋणों की वसूली के मामले में आईएफसीआई ऋणी के अनुचित शोषण का कार्य नहीं करेगा , जैसे कार्य - समय के पश्चात् ऋणी को लगातार परेशान करना , ऋणों आदि की वसूली के लिए बल प्रयोग करना । हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि हमारे कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।
4. हम व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को सभी स्वीकृत फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर पुरोबन्ध शुल्क या पूर्व भुगतान दंड नहीं करेंगे।

VII. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

हमारा निदेशक मंडल संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र भी निर्धारित करेगा। इस तरह के तंत्र से यह सुनिश्चित होगा कि ऋण देने वाली संस्थाओं के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना जाए और उनका निपटारा किया जाए। निदेशक मंडल उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा भी करेगा। ऐसी समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट छमाही अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

VIII. शिकायत निवारण अधिकारी

परिचालन स्तर पर, हम अपने ग्राहकों के लाभ के लिए, हमारी शाखाओं/स्थानों पर जहां व्यापार का लेनदेन किया जाता है, निम्नलिखित जानकारी को प्रमुखता से प्रदर्शित करेंगे:

- (a) नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और शिकायत निवारण अधिकारी का ईमेल पता भी) जिस पर हमारे खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता से संपर्क किया जा सके।
- (b) यदि शिकायत/विवाद का निवारण एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक RBI के DNBS के क्षेत्रीय कार्यालय (पूर्ण संपर्क विवरण दिया है) के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में हमारा पंजीकृत कार्यालय आता है।

कंपनी शिकायत निवारण तंत्र, शिकायत निवारण अधिकारी और आरबीआई के क्षेत्रीय कार्यालय के विवरण को साझा करते हुए, सार्वजनिक सूचना के रूप में ग्राहकों को महत्व देने के उद्देश्य को पूरा करेगी।

IX. निष्पक्ष अभ्यास कोड का संचार करने की भाषा और विधा

निष्पक्ष व्यवहार संहिता, जो स्थानीय भाषा में भी होगी और विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए हमारी वेब-साइट पर भी लगाई जाएगी।

X. ब्याज दर

- (a) हम फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएंगे तथा ऋण और अग्रिमों के लिए ब्याज दर निर्धारित करेंगे। ब्याज दर और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं को विभिन्न ब्याज दर वसूलने के लिए जोखिम और औचित्य के ग्रेडेशन के दृष्टिकोण को आवेदन पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को बताया जाएगा और मंजूरी पत्र में भी स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- (b) ब्याज की दरें और जोखिमों के ग्रेडेशन का दृष्टिकोण भी कंपनियों की वेब-साइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में बदलाव होगा, तो उसे वेबसाइट में प्रकाशित किया जाएगा या पहले से प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा।
- (c) ब्याज दर को वार्षिक दर के रूप में संकलित किया जाना चाहिए ताकि उधारकर्ता को खाते में ली जाने वाली सटीक दरों की जानकारी हो।
- (d) हम ब्याज दरों, संसाधन और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेंगे।

XI. समीक्षा

न्यायपूर्ण व्यवहार संहिता के अनुपालन की समीक्षा और शिकायत निवारण तंत्र के कार्यप्रणाली को प्रबंधन द्वारा हर छमाही आधार पर किया जाएगा और ऐसी समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट छमाही आधार पर निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी। इस कोड की एक सबसे नवीनतम प्रति कंपनी की वेबसाइट पर डाली जाएगी