परिषेक फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड की उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी)।

भारतीय रिजर्व बैंक ने उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) अपनाने के संबंध में 18 फरवरी 2013 का परिपत्र संख्या आरबीआई/2012-13/416 डीएनबीएस.सीसी.पीडी.सं.320/03.10.01/2012-13 जारी किया है। ऋण देने का कारोबार करते समय सभी एनबीएफसी द्वारा। हम, परिषद फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (कंपनी) में, नियामक द्वारा जारी निर्देश के अनुसार उक्त उचित प्रथाओं का पालन करने के लिए प्रतिबद्ध हैं।

कंपनी द्वारा अपनाई गई उचित व्यवहार संहिता निम्नलिखित हैं:

A (i) <u>ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन</u>

(a) उधारकर्ता के लिए सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

(b) ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होना चाहिए।

(c) कंपनी को उधारकर्ताओं को सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की स्वीकृति देने की प्रणाली तैयार करनी चाहिए।

(ii) <u>ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें</u>

कंपनी को स्वीकृति पत्र या अन्य के माध्यम से उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में ऋण लेने वाले को लिखित रूप में सूचित करना चाहिए, वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि और उधारकर्ता द्वारा अपने रिकॉर्ड पर इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति रखनी चाहिए। कंपनी अपने उधारकर्ताओं से विलंबित भुगतान पर कोई दंडात्मक ब्याज नहीं लेती है। यदि इसे चार्ज किया जाता है, तो इसे ऋण समझौते में मोटे अक्षरों में उधारकर्ताओं के रूप में सूचित किया जाएगा।

कंपनी को ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति अधिमानतः उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति के साथ प्रस्तुत करनी चाहिए।

(iii) <u>नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण</u>

(a) कंपनी ऋण लेने वालों को स्थानीय भाषा में, जैसा कि उधारकर्ता समझती है, वितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में नोटिस देगी। कंपनी को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि ब्याज दरों में बदलाव और शुल्क केवल संभावित रूप से प्रभावित होते हैं। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को ऋण समझौते में शामिल किया जाएगा।

(b) वापस बुलाने का निर्णय मैं समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन में तेजी लाता हूं, यह ऋण समझौते के अनुरूप होना चाहिए।

यदि कंपनी किए गए ऋणों के खिलाफ कोई सुरक्षा स्वीकार करती है, तो उसे सभी देय राशियों की चुकौती पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर किसी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन जारी किया जाएगा, जो कंपनी के पास उधारकर्ता के खिलाफ हो सकता है। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण और उन शर्तों के बारे में नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

(iv) साधारण

(a) कंपनी को ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचना चाहिए (जब तक कि नई जानकारी, उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई, हमारे संज्ञान में आती है)।

(b) उधार खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा यानी कंपनी की 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।

(c) ऋणों की वसूली के मामले में कम्पनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी। विषम समय में उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।

(v) कंपनी के निदेशक मंडल को इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों को हल करने के लिए संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करना चाहिए। इस तरह के तंत्र को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए। निदेशक मंडल को उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा भी प्रदान करनी चाहिए। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है, जैसा कि उसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।

(vi) कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के साथ या सह-बाध्यताओं के बिना व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट सावधि ऋण पर पुरोबंध शुल्क / पूर्व भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी।

(vii) कंपनी ऋण कार्ड/पुनर्भुगतान अनुसूची में प्रधान अधिकारी (जो एक शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) के रूप में कार्य करेगा) के संपर्क विवरण, ईमेल पता और नाम सहित विवरण प्रदर्शित करेगी। जीआरओ के उचित हस्ताक्षर के साथ संशोधित कोड उन सभी कार्यालयों में प्रदर्शित किया जाएगा जहां स्थानीय भाषा में कारोबार किया जाता है।

यदि एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं होता है, तो ग्राहक आरबीआई के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी, महाप्रबंधक, डीएनबीएस को **011 23714456** पर अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी पंजीकृत कार्यालय है।

(viii) <u>एनबीएफसी द्वारा अत्यधिक ब्याज वसूले जाने की शिकायतें (सीसी संख्या 95 दिनांक 24 मई 2007 द्वारा जारी)</u>

कंपनी अत्यधिक दर नहीं वसूलेगी और कंपनी द्वारा अपने उधारकर्ताओं से ली जाने वाली दरें प्रचलित बाजार स्थितियों, फंड की लागत, परिचालन लागत और नियामक के नियमों और शर्तों के अधीन होंगी। कंपनी के बोर्ड, इसलिए, ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उपयुक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेंगे।

(ix) <u>(ix) 2 जनवरी 2009 को एनबीएफसी (एएसआर)-2009 द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन)</u>

(a) (ए) कंपनी का बोर्ड प्रासंगिक कारकों जैसे कि धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल को अपनाएगा और ऋण और अग्रिमों के लिए ब्याज की दर निर्धारित करेगा। ब्याज की दर और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं के लिए ब्याज की अलग-अलग दर चार्ज करने के लिए जोखिम और औचित्य के वर्गीकरण के दृष्टिकोण को उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

(b) यदि आवश्यक हो, तो ब्याज की दर और जोखिम के ग्रेडेशन के दृष्टिकोण को भी प्रकाशित किया जाएगा। ब्याज दरों में परिवर्तन होने पर इस प्रकार प्रकाशित सूचना को अद्यतन किया जाएगा।

(c) ब्याज की दर वार्षिक दर होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से वसूल की जाएगी।

(x) एनबीएफसी द्वारा वित्तपोषित वाहनों को वापस लेने के संबंध में स्पष्टीकरण (सीसी संख्या 139 दिनांक 24 अप्रैल 2009 द्वारा जारी)

वर्तमान में कंपनी वाहनों के वित्तपोषण में नहीं लगी है।

B. कंपनी सूक्ष्म वित्त गतिविधियों के कारोबार में नहीं लगी है। एनबीएफसी-एमएफआई पर लागू उचित व्यवहार लागू नहीं हैं।

C. स्वर्ण आभूषणों की संपार्श्विक जमानत पर उधार देना:
कंपनी वर्तमान में सोने के आभूषणों के संपार्श्विक के खिलाफ ऋण देने में नहीं है।