



उचित व्यवहार संहिता

आवृत्ती	३.०
के मालिक	मुख्य / कानून विभाग
द्वारा मान्यता	निदेशक मंडल
प्रभावी तारीख	०१ जून, २०२०

१. परिचय

भारतीय रिज़र्व बैंक (“आरबीआय”) द्वारा गैर बैंकींग संस्था के (“एनबीएफसी”) लिए उचित व्यवहार संहिता के लिए मार्गदर्शक सूचना जारी की है, जिसमें एनबीएफसी द्वारा उनके ग्राहक के साथ व्यवहार करते समय पालन करने के कार्पोरेट व्यवहार और उचित व्यवसाय करने के मापदंड की रचना की गई है। आरबीआय द्वारा जारी की गई मार्गदर्शक सूचना के आधार पर कॅपिटल इंडिया फायनान्स लिमिटेड, जो इसके पूर्व भिलवाडा टेक्स – फिन लिमिटेड (“कंपनी”) थी, इनके द्वारा अपने ग्राहक (“ग्राहक”) के साथ व्यवहार करते समय कंपनी द्वारा उचित व्यवहार मापदंड का पालन करने के लिए उचित व्यवहार संहिता (“संहिता”) तैयार की है।

२. उद्देश्य

- अ) ग्राहक के साथ व्यवहार करते समय कम से कम मापदंड की रचना से अच्छे व उचित व्यवहार को बढ़ावा देना :

ब) पारदर्शिता बढ़ाना, जिससे ग्राहक को कंपनी द्वारा दिए जानेवाली सेवा के बारे में कौनसी रास्त अपेक्षा रखनी है यह ज्यादा अच्छी तरह से समझा जाएगा और वह जानकारी भरा निर्णय लेगा : और

क) ग्राहक और कंपनी के बीच उचित व सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना

३. कर्ज आवेदन और उसकी प्रक्रिया

अ) कंपनी द्वारा आर्थिक उत्पाद की ऑफर दी जा रही है, जिसमें परियोजना आर्थिक आपूर्ति, कार्यशील पूंजी के लिए मियादी कर्ज, पट्टा किराया छूट अन्य के साथ शामिल है ।

ब) कर्ज आवेदन फॉर्म / आवेदन मंजूरी पत्र / उचित आवेदन दस्तावेज ऐसा कोई भी नाम हो, कंपनी द्वारा दिए जानेवाले हर उत्पाद के लिए विभिन्न ऑफर है, जो हर उत्पाद की जरूरत के अनुसार रहेगी और उसमें संभाव्य ग्राहक द्वारा प्रस्तुत किए जानेवाली सभी जानकारी शामिल है । कंपनी के संबंधित उत्पाद के बारे में जरूरी जानकारी कंपनी द्वारा हर एक संभाव्य ग्राहक को दी जाएगी, जिससे ग्राहक को एनबीएफसी की ऑफर की नियम व शर्तों की सही तुलना संभव होगी और इस तरह की तुलना के आधार पर जानकारी भरा निर्णय लेना संभव होगा ।

- क) कंपनीद्वारा सभी कर्ज / मंजूरी आवेदन के बारे में उचित समय में निर्णय किया जाएगा।
- ड) ग्राहक के साथ सभी प्रकार का संपर्क उसे समझ में आनेवाली और उसने सुनिश्चिती किए भाषा में किया जाएगा।

४. कर्ज मूल्यांकन और नियम व शर्तें

- अ) कंपनी के पास आए कर्ज / मंजूरी आवेदन का मूल्यांकन किया जाएगा और कंपनी की क्रेडिट नीति के अनुसार मंजुर या अस्वीकृत किया जाएगा।
- ब) कर्ज मंजूरी के बारे में ग्राहक को मंजूरी पत्रद्वारा लिखित रूप में जानकारी दी जाएगी। मंजूरी पत्र में मंजुर सिमा राशी के साथ कर्ज नियमन के बारे में विस्तारपूर्वक नियम व शर्तें दी जाएगी, उसमे वार्षिक ब्याज दर और उसके अमल की पध्दती शामिल है। हर एक ग्राहक ने कर्ज नियमन नियम व शर्त की स्वीकृती कंपनी को लिखित रसीद में देना जरुरी है, जो कर्ज दस्तावेज का हिस्सा है।

- क) कर्ज अनुबंध और उसके परिशिष्ट के साथ सभी कर्ज दस्तावेज की नकल ग्राहक को संबंधित आरबीआय मार्गदर्शक सूचना में दिए गए शर्त के अनुसार उपलब्ध की जाएगी।
- ड) किसी भी दंड ब्याज का वितरण, उसे नाम चाहे कोई भी हो, वह ग्राहक द्वारा देर से भुगतान / वापसी शुल्क के बारे में कर्ज दस्तावेज में स्पष्ट रूप से उल्लेखित है।

५. कर्ज भुगतान, नियम व शर्तों में बदलाव के साथ

- अ) ग्राहक के मंजूर कर्ज के नियम व शर्तों में किसी भी प्रकार का बदलाव मतलब भुगतान समयतालिका, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदी के बारे में कंपनी लिखित रूप में ग्राहक को नोटीस देगी। ब्याज दर व शुल्क के बारे में वह बदलाव संभाव्य परिणाम के साथ रहेंगे। इसके बारे में कर्ज अनुबंध में विशिष्ट खण्ड होगा।
- ब) रद्द करना / देय गति या कर्ज व्यवहार के बारे में कंपनी का कोई भी निर्णय संबंधित कर्ज दस्तावेज के नियमों के अनुसार लिया जाएगा।

- क) कंपनी के पास होनेवाला आनुषंगिक गिरवी, जिसको कोई भी वैध अधिकार या कानूनन कब्जा अधिकार का बंधन है, और कंपनी को ग्राहक के खिलाफ के किसी भी दावे का निपटारा करना है तो ब्याज, अन्य लागू शुल्क के साथ कर्ज की पूरी वापसी होने के बाद वह गिरवी मुक्त किया जाएगा। तथापि, जब कंपनी ने ग्राहक को सुविधा दी है, जिसके द्वारा वह पैसा जब भी जरूरत है तब उधार निकाल सकता है जो कुल राशी के मर्यादा में है तो ऐसी सुविधा खत्म होनेतक परिचालन सुविधा के लिए कंपनी आनुषंगिक गिरवी अपने पास रख सकती है और ग्राहक की ओर से संभाव्य गलती से कंपनी के हित का रक्षण किया जाएगा।
- ड) कंपनी को मुआवजा करने के अपने अधिकार का उपयोग करना है तो कंपनी शेष दावे के बारे में ग्राहक को पूरा विवरण लिखित नोटीस द्वारा देगी और संबंधित दावे का फैसला / भुगतान होने तक वह आनुषंगिक गिरवी अपने पास रखने का अधिकार कंपनी को है।

६. ब्याज दर

अ) कंपनीने ब्याज दर नीति अपनायी है, जिसके तहत तत्व और कार्यपध्दति जिसका पालन कंपनी ने ब्याज लेने का निर्णय जो कर्ज और उधार जो कंपनी ने दिया है उसमे संबंधित घटकों के बारे में सोचा गया है, जैसे आर्थिक ताकत, प्रकल्प की गुणवत्ता, व्यवसाय नमूना, इतिहास, नियामक जरूरत, निधी का खर्च, मार्जीन और खतरे का प्रिमियम आदी । ग्राहक से लिया जानेवाला ब्याज दर ग्राहक को मंजुरी पत्र में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा । ब्याज दर के कोई भी बदलाव के बारे में जो इस संहिता के अनुच्छेद ५ (अ) में दिए गए अनुसार ग्राहक को जानकारी दी जाएगी ।

ब) ब्याज दर और खतरे के श्रेणी के बारे में कंपनी का दृष्टिकोण कंपनी के वेबसाईट पर उपलब्ध है । वेबसाईट या अन्य तरीके से प्रकाशित हुई जानकारी जब ब्याज दर में बदलाव होगा तब अद्यतन की जाएगी ।

७. शिकायत निवारण तंत्र

अ) कंपनी द्वारा ग्राहक को दिए जानेवाली सेवा के बारे में शिकायत प्राप्त, पंजीकृत करने के लिए तथा जिसका फैसला करने के लिए कंपनीद्वारा शिकायत निवारण तंत्र बनाया है ।

- ब) जिन ग्राहकों को शिकायत है उन्हें कंपनी की शिकायत निवारण नीति का संदर्भ देखना चाहिए, उसकी नकल कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

८. साधारण प्रावधान

- अ) ग्राहक के व्यवसाय में कंपनी कर्ज दस्तावेज में दिए गए कर्ज नियमन नियम व शर्तों के अलावा किसी भी प्रकार का हस्तक्षेप नहीं करेगी (ग्राहक द्वारा खुली न की हुई कोई भी नई जानकारी कंपनी को मिलने के अलावा)।
- ब) ग्राहक द्वारा कर्ज खाता हस्तांतरण के लिए अगर अनुरोध किया गया तो ऐसा अनुरोध प्राप्त होने के तारीख से २१ (इक्कीस) दिन के अंदर उसको स्विकृती या अस्विकार के बारे में जानकारी दी जाएगी। यह हस्तांतरण ग्राहक द्वारा किए गए कर्ज दस्तावेज के नियम व शर्तों,

कानून, नियम, नियमावली और समय समय पर लागू होनेवाले मार्गदर्शन सूचना के अनुसार रहेगा ।

- क) कर्ज वसूली के लिए कंपनी द्वारा नियमित उपायों का जो कानून और कानूनी रूप से उपलब्ध है और कानून के दायरे में है इसका उपयोग करेगी। कंपनी कर्ज वसूली के लिए अनुचित उत्पीडन नहीं करेगी ।
- ड) कंपनी अपने कर्मचारी और / या प्रतिनिधी को ग्राहक के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने का प्रशिक्षण देने के लिए प्रशिक्षण सत्र का आयोजन करेगी ।
- इ) कंपनी अपने व्यक्तिगत ग्राहक को मंजूर किए बदलते दर (फ्लोटींग रेट) के अवधि कर्ज के अवधि पूर्व किमत / पूर्व वापसी दण्ड के किसी भी शुल्क में बदलाव नहीं करेगी ।
- फ) कंपनी का निदेशक मंडल हरसाल इस संहिता का पालन हो रहा है और प्रबंधन के विभिन्न स्तर पर शिकायत निवारण तंत्र के कार्य का पुनरावलोकन करेगा ।

- ग) शिकायत निवारण के विभिन्न संपर्क बिंदू का विवरण (कंपनी के नोडल अधिकारी के विवरण के साथ) ग्राहक की जानकारी वेबसाईट पर उपलब्ध है।
- ह) इस संहिता को लागू कानून का बंधन है, उसमें नियम, नियमावली, मार्गदर्शक सूचना, दिशादर्शक और सूचना जो आरबीआय द्वारा समय समय पर दी गई यह शामिल है, लेकिन सिमित नहीं है और संहिता की इससे पूर्व आवृत्ति रद्द है।
- ई) इस संहिता में कुछ भी लिखा है, लेकिन कंपनी जो अतिरिक्त जरूरत है जो किसी भी कानून / नियमावली के तहत मौजूदा या ऐसा कानून / नियमावली या अन्य सुधार से हुई है और जो समय समय पर कंपनी को लागू रहेगी इसकी सुनिश्चिती करती है। लागू कानून में बदलाव / सुधार जो उचित व्यवहार संहिता बनाए रखने संबंधित है वह संदर्भ से इस संहिता में शामिल किया जाएगा और इस संहिता में उसके अनुसार सुधार हुआ है ऐसा समझा जाएगा।