उचित व्यवहार संहिता पर नीतिगत

दिशानिर्देश

इस्पॉंउस कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

नीति का सारांश

दस्तावेज़ का नाम	उचित व्यवहार संहिता पर नीतिगत दिशानिर्देश
निर्गम और प्रभावी तिथि	
अगली समीक्षा की तिथि	निर्गम और प्रभावी तिथि से 12 महीने
समीक्षा की आवधिकता	सालाना
मालिक/संपर्क	अनुपालन विभाग
स्वीकृति प्रदान करने वाले	निदेशक मंडल
संलग्नक	-

ESOPDhan

विषयसूची

अनुक्रमांक सं.	विवरण
१.	परिचय
२.	उद्देश्य
३.	परिभाषाएं
४.	प्रमुख प्रतिबद्धताएं
५.	एनबीएफसी के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश
	क. लोन आवेदन और उनका प्रसंस्करण
	ख. लोन का मूल्यांकन और नियम/शर्तें
	ग. लोन संवितरण और नियम व शर्तों में परिवर्तन
	घ. सामान्य दिशानिर्देश
	ङ. जानकारी की गोपनीयता
	च. भाषा और उचित व्यवहार संहिता को संप्रेषित करने का तरीका
	छ. ब्याज दर का विनियमन
६.	निदेशक मंडल की जिम्मेदारी
७.	शिकायत निवारण
८.	अप्रत्याशित घटना
९.	समीक्षा

1. परिचय

भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने 1 जुलाई 2015 के परिपत्र संख्या DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 के माध्यम से गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFC) के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशा-निर्देश जारी किए हैं, जिसमें अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवसाय और कॉर्पोरेट प्रथाओं के लिए मानक निर्धारित किए गए हैं। इस उचित व्यवहार संहिता का उद्देश्य **इस्पॉउस कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड (कंपनी)** के सभी हितधारकों को, विशेष रूप से इसके ग्राहकों को, उन प्रथाओं का एक प्रभावी अवलोकन प्रदान करना है, जिनका अपने वित्तीय उत्पादों और सेवाओं का विस्तार करते समय पालन किया जाएगा।

2. उद्देश्य

इस एफपीसी का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि कंपनी का व्यवसाय मौजूदा वैधानिक और नियामक आवश्यकताओं के अनुसार दक्षता, ग्राहक-अभिमुखीकरण और कॉर्पोरेट शासन सिद्धांतों पर ध्यान केंद्रित करते हुए संचालित हो। कंपनी की उचित उधार प्रथाएं विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण, और सेवा व संग्रह गतिविधियों सहित इसके संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होंगी।

यह संहिता आगे यह सुनिश्चित करेगी कि कंपनी के वित्तीय उत्पाद और सेवाएं सभी पात्र ऋण आवेदकों को उनकी जाति, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, आयु आदि के आधार पर बिना किसी पूर्वाग्रह या भेदभाव के उपलब्ध हों।

कंपनी के निदेशक मंडल और प्रबंधन डिज़ाइन की गई प्रथाओं को स्थापित करने के लिए ज़िम्मेदार होंगे और यह सुनिश्चित करेंगे कि यह उचित ऋण देने के लिए एक मजबूत प्रतिबद्धता को दर्शाए और सभी कर्मचारी उस प्रतिबद्धता से अवगत हों।

3. परिभाषाएं

क. "बोर्ड" का अर्थ है कंपनी के निदेशक मंडल ।

ख. "कंपनी" का अर्थ है इस्पॉउस कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड।

ग. "निदेशकों" का अर्थ है व्यक्तिगत निदेशक या कंपनी के बोर्ड में निदेशक।

घ. "ESOP" का अर्थ कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 2(37) के तहत परिभाषित कर्मचारी स्टॉक विकल्प योजना है, जो किसी कंपनी या उसकी होल्डिंग कंपनी या सहायक कंपनी या कंपनियों के निदेशकों, अधिकारियों या कर्मचारियों को दिए गए विकल्प के रूप में है, यदि कोई हो, जो ऐसे निदेशकों, अधिकारियों या कर्मचारियों को भविष्य की तारीख में पूर्व-निर्धारित मूल्य पर कंपनी के शेयरों को खरीदने, या सदस्यता लेने का लाभ या अधिकार देता है।

ङ. "एफपीसी" का अर्थ है उचित व्यवहार संहिता।

4. प्रमुख प्रतिबद्धताएं

कंपनी इस संहिता के कार्यान्वयन के साथ निम्नलिखित को हासिल करने के लिए प्रतिबद्ध है:

i. अपने उधारकर्ताओं के साथ निष्पक्ष और यथोचित व्यवहार करना।

ii. यह सुनिश्चित करना कि उनके उत्पाद और सेवाएं उस समय लागू प्रासंगिक कानूनों और विनियमों के अनुसार हैं।

iii. अपने कामकाज में ईमानदारी, अखंडता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों को लागू करना।

iv. अपने ग्राहकों को अपने वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की व्यापक विशेषताओं के साथ-साथ इसका लाभ उठाने में निहित लाभों और जोखिमों को समझने में सहायता करना।

v. इससे निपटने के लिए अपने ग्राहकों को परेशानी मुक्त अनुभव प्रदान करना।

vi. किसी भी त्रुटि या ग्राहक शिकायतों को तुरंत और प्रभावी ढंग से संभालना।

5. NBFCS के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश

क. लोन के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

i. पेश किए गए सभी लोन उत्पाद या सेवाएं कंपनी की "ऑपरेशनल मैनुअल और क्रेडिट पॉलिसी" के समान होंगी।

ii. उधारकर्ता के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

iii. कंपनी संभावित उधारकर्ता को संपूर्ण लोन जीवनचक्र के बारे में सूचित करेगी जिसमें लोन स्वीकृति, संवितरण और पुनर्भुगतान में शामिल प्रक्रियाएं भी शामिल हैं।

iv. लोन आवेदन फॉर्म में उन सभी आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होगा जो आवेदक को अपने आवेदन फॉर्म के साथ जमा करने होंगे।

v. लोन आवेदन में प्रसंस्करण शुल्क, वार्षिक ब्याज दर, परिवर्तनीय ब्याज, लोन की अवधि, लोन संबंधी सेवा शर्तें, सुरक्षा निर्माण सहित अन्य सभी आवश्यक जानकारी भी शामिल होगी।

vi. कंपनी सभी लोन आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती भी प्रदान करेगी। इस तरह की पावती उस समय सीमा को भी इंगित करेगी जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटारा किया जाएगा।

vii. सभी लोन आवेदनों का निपटारा विधिवत भरे हुए लोन आवेदन फॉर्म की प्राप्ति की तारीख से 90 दिनों की अवधि के भीतर किया जाएगा और अपेक्षित दस्तावेजों के साथ सुरक्षा ब्याज का सृजन किया जाएगा और यह उधारकर्ता द्वारा प्रचलित नियमों और विनियमों का अनुपालन करने वाले सभी दस्तावेजों की प्राप्ति के अधीन होगा।

ख. **लोन का मूल्यांकन और नियम / शर्तें**

i. इस्पॉउस कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड जोखिम-आधारित दृष्टिकोण, परिचालन मैनुअल व क्रेडिट नीति और प्रासंगिक दिशानिर्देशों और विनियमों को ध्यान में रखते हुए प्रत्येक लोन आवेदन का मूल्यांकन करेगा।

ii. कंपनी लोन लेने वाले को स्वीकृत लोन राशि के बारे में लिखित रूप में अंग्रेजी में स्वीकृति पत्र या अन्य लोन दस्तावेजों के माध्यम से सूचित करेगी। यदि किसी उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में स्वीकृति पत्र की आवश्यकता होती है, तो कंपनी उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाले स्थानीय भाषा में स्वीकृति पत्र प्रदान करेगी।

iii. उधारकर्ता को वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियमों और शर्तों के बारे में भी सूचित किया जाएगा।

iv. कंपनी उधारकर्ता द्वारा ऐसे ऋण नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी।

v. अपनी उधार गतिविधियों में पारदर्शिता सुनिश्चित करने के उपाय के रूप में, कंपनी लोन समझौते में देर से चुकौती के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज का उल्लेख बड़े अक्षरों में करेगी।

vi. कंपनी लोन की स्वीकृति/वितरण के समय प्रत्येक उधारकर्ता को लोन समझौते में उद्धृत प्रत्येक संलग्नक की एक प्रति के साथ लोन समझौते की एक प्रति भी प्रस्तुत करेगी।

vii. यदि कंपनी किसी भी लोन आवेदन को अस्वीकार करती है, तो वह आवेदक को लिखित रूप में इस तरह की अस्वीकृति के कारणों के बारे में बताएगी।

ग. **लोन का संवितरण और नियम और शर्तों में परिवर्तन**

i. कंपनी संवितरण अनुसूची, प्रसंस्करण शुल्क, ब्याज दर, परिवर्तनीय ब्याज शेयर, विलम्ब शुल्क, ईसीएस बाउंस शुल्क, आदि सहित नियमों और शर्तों में किए गए किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को (स्थानीय भाषा में, जैसा लागू हो) उचित सूचना देगी।

ii. ब्याज दरों और अन्य शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावित होंगे। उसी के संबंध में एक प्रावधान भी लोन समझौते में शामिल किया जाएगा।

iii. लोन समझौते के तहत प्रदर्शन के भुगतान में तेजी लाने या वापस लेने से संबंधित कोई भी निर्णय इसकी शर्तों के अनुसार होगा। ऐसा कोई भी निर्णय लेने से पहले, कंपनी उधारकर्ताओं को लोन समझौते की वाचा के अनुसार ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में सूचना देगी।

iv. लोन की अवधि के दौरान कोलैटरल कंपनी के पास रहेगा और सभी देय राशियों के साथ लोन के पूर्ण भुगतान पर उसे मुक्त किया जाएगा।

घ. **सामान्य दिशानिर्देश**

i. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि वह लोन समझौते के नियमों और शर्तों में निर्दिष्ट उद्देश्यों को छोड़कर, किसी भी तरह से, उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करती है, जब तक कि नई जानकारी जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं की गई थी, उसके संज्ञान में आती है।

ii. यदि कंपनी को उधारकर्ता से उनके उधारकर्ता खाते को किसी अन्य एनबीएफसी, बैंक या वित्तीय संस्थान में स्थानांतरित करने के संबंध में कोई अनुरोध प्राप्त होता है, तो कंपनी इस तरह के अनुरोध की प्राप्ति के 21 दिनों के भीतर अपनी सहमति या अन्यथा यानी अस्वीकृति को उधारकर्ता को बताएगी।

iii. इसके अलावा, उधारकर्ता के खाते का ऐसा अंतरण लोन की संविदात्मक शर्तों के अनुसार और लागू विधियों, नियमों, विनियमों और दिशानिर्देशों के अनुसार किया जाएगा।

कोलैटरल की तरलता की स्थिति के मामले में यानी जब कंपनी के आईपीओ ने इसोप जारी किया हो या कंपनी द्वारा बाय-बैक सहित अंतर्निहित शेयरों की द्वितीयक बिक्री का अवसर हो, लोन संवितरण की तारीख से 5 वर्षों के भीतर वास्तविक नहीं हुआ, तो कंपनी केवल अंतर्निहित शेयरों की एक स्वतंत्र द्वितीयक बिक्री शुरू करेगी और किसी भी अनुचित या परेशान करने वाले तरीकों का सहारा नहीं लेगी जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, लोन राशि की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि।

iv. कोलैटरल की गैर-तरलता की स्थिति में यानी जब शेयर सूचीबद्ध नहीं होते हैं या इसोप के लिए कोई अन्य द्वितीयक बिक्री विकल्प नहीं होता है, तो कंपनी अपने बकाया की वसूली के लिए लागू कानूनों, नियमों और विनियमों के अनुसार एक स्पष्ट प्रक्रिया का पालन करेगी। यह प्रक्रिया कंपनी द्वारा किसी तीसरे पक्ष को कोलैटरल शेयरों को बेचने, मूल लोन राशि और उस पर संचित ब्याज और परिवर्तनीय ब्याज की वसूली के साथ शुरू होगी। कंपनी द्वारा ऐसे शेयरों से अपनी बकाया राशि वसूल करने में सक्षम हो जाने पर शेष शेयर उधारकर्ता को वापस कर दिए जाएंगे।

v. लोन के पूर्व भुगतान के मामले में कंपनी कोई पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी। हालांकि, ऐसे मामलों में प्रसंस्करण शुल्क और स्टॉक शुल्क गैर-वापसी योग्य होगा।

ङ. जानकारी की गोपनीयता

i. कंपनी और उसके सभी कर्मचारियों द्वारा कंपनी के ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय रखा जाएगा।

ii. निम्नलिखित परिस्थितियों को छोड़कर, कंपनी किसी तीसरे पक्ष को उधारकर्ता के किसी भी लेनदेन विवरण का खुलासा नहीं करेगी:

   i. जब कंपनी किसी वैधानिक या नियामक कानूनों के तहत किसी भी वैधानिक निकाय, कानून प्रवर्तन एजेंसी, सिबिल, आरबीआई या किसी अन्य राज्य, केंद्रीय या नियामक निकाय को ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए बाध्य है, जिसमें न्यायालय और न्यायाधिकरण शामिल हैं।

   ii. जब ग्राहक ने ऐसे वित्तीय आंकड़ों को साझा करने के लिए कंपनी को उचित सहमति दी हो।

   iii. जब ऐसी जानकारी साझा करना जनहित में हो।

च. उचित व्यवहार संहिता के संचार की भाषा और तरीका

i. कंपनी अपने विभिन्न हितधारकों के संदर्भ के लिए इस उचित व्यवहार संहिता को अंग्रेजी में अपनी वेबसाइट पर अपलोड करेगी। क्या यह स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में मामला दर मामला आधार पर उपलब्ध होगी।

ii. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि वह उचित व्यवहार संहिता के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार ही इस संहिता में परिवर्धन या परिवर्तन करेगी।

छ. **ब्याज दर के विनियमन**

i. कंपनी ने अपनी ब्याज दरों और अन्य शुल्कों के निर्धारण के लिए सिद्धांतों और दिशानिर्देशों को निर्धारित करने के लिए एक अलग "ब्याज दर नीति" का मसौदा तैयार किया है।

ii. कंपनी अपने उधारकर्ता को आवेदन फॉर्म में ब्याज दर और जोखिम के श्रेणीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का भी खुलासा करेगी। इसके बारे में ऋण स्वीकृति पत्र में उधारकर्ता को भी स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

iii. ब्याज दर और जोखिम श्रेणीकरण के दृष्टिकोण, या उसके किसी भी परिवर्तन के बारे में जानकारी भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित की जाएगी।

iv. ब्याज दर वार्षिक दर होगी जो उधारकर्ता को उनके उधारकर्ता खाते पर लागू सटीक दरों के बारे में सूचित करने के उपाय के रूप में होगी।

6. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

कंपनी का निदेशक मंडल अपने उधारकर्ताओं/ग्राहकों की शिकायतों को सुलझाने के लिए एक उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करने के लिए जिम्मेदार होगा। इस तरह के मजबूत तंत्र का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना होगा कि कंपनी के लोन संबंधी निर्णयों और अन्य कार्यों से संबंधित सभी विवादों को सुना जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका तत्काल निपटारा किया जाए।

7. शिकायत निवारण

कंपनी अपने ग्राहकों के संदर्भ और लाभ के लिए अपने शिकायत निवारण तंत्र से संबंधित जानकारी, अपने शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण और आरबीआई के क्षेत्रीय कार्यालय की जानकारी को अपने कार्यालय/व्यवसाय के स्थान पर प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी।

इसके अलावा, कंपनी ने अपने ग्राहकों की शिकायतों/शिकायतों के त्वरित निपटान/उपचार के लिए एक व्यापक शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित किया है। इसे "शिकायत निवारण नीति" के तहत बोर्ड द्वारा विस्तार से अपनाया, अनुमोदित और निर्धारित किया गया है।

8. अप्रत्याशित घटना

इस्पॉउस कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड द्वारा उल्लिखित और की गई विभिन्न प्रतिबद्धताएं सामान्य परिचालन वातावरण के तहत लागू होंगी।

किसी अप्रत्याशित घटना की स्थिति में, कंपनी एफपीसी के तहत उधारकर्ताओं, हितधारकों और जनता की संपूर्ण संतुष्टि के लिए उद्देश्यों को पूरा करने में सक्षम नहीं हो सकती है।

9. समीक्षा

निदेशक मंडल सालाना इस उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और कंपनी के शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावशीलता की समीक्षा करेगा। मंडल समय-समय पर भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी दिशा-निर्देशों में परिवर्तन या परिवर्धन के अनुरूप एफपीसी में उचित संशोधन भी करेगा।