

उचित आचरण संहिता

दस्तावेज़ सारांश	
प्रभावी तिथि	12 अप्रैल 2012
परिवर्तन का विवरण	संशोधित
स्वीकृत द्वारा	निदेशक मंडल
पॉलिसी स्वामी	मानव संसाधन विभाग (HR Department)

उचित व्यवहार संहिता (FPC)

Contents

1. परिचय और दायरा	3
2. संहिता का उद्देश्य	3
3. ऋण का आवेदन एवं उसका प्रक्रिया	3
4. ऋण मूल्यांकन एवं नियम/शर्तें	4
5. नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण वितरण	4
6. सामान्य	4
7. पुनर्प्राप्ति प्रथाएँ	4
8. शिकायतों की रिपोर्टिंग:	5

1. परिचय और दायरा

भारतीय रिज़र्व बैंक ("आरबीआई") ने 28 सितंबर, 2006 के अपने परिपत्र के माध्यम से सभी एनबीएफसी के लिए ऋण व्यवसाय करते समय अपनाए जाने वाले उचित व्यवहार संहिता ("कोड") पर दिशानिर्देश जारी किए। दिशानिर्देशों में अन्य बातों के अलावा, ऋण के नियमों और शर्तों पर पर्याप्त प्रकटीकरण और गैर-जबरन वसूली पद्धति को अपनाने पर सामान्य सिद्धांत शामिल हैं। इसे 26 मार्च, 2012 को संशोधित किया गया था और तदनुसार विस्तार फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी/विस्तार") ने 12 अप्रैल, 2012 को कोड ("एफपीसी") को अपनाया था। 01 जुलाई, 2015 को आरबीआई ने मास्टर सर्कुलर जारी किया था - उचित व्यवहार संहिता परिपत्र संख्या डीएनबीआर (पीडी) सीसी.नं.054/03.10.119/2015-16 के माध्यम से इस नीति को संहिता के संशोधित दायरे को अपनाने के लिए संशोधित किया गया है।

2. संहिता का उद्देश्य

यह कोड निम्नलिखित के लिए विकसित किया गया है:

- क. उधारकर्ताओं ("उधारकर्ता") के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी, निष्पक्ष और भरोसेमंद प्रथाओं को बढ़ावा देना;
- ख. पारदर्शिता बढ़ाएं ताकि उधारकर्ताओं को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वे सेवाओं से उचित रूप से क्या उम्मीद कर सकते हैं।
- ग. उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार शक्तियों को प्रोत्साहित करना;
- घ. उधारकर्ताओं और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।

3. ऋण के आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- क. विस्तार उधारकर्ता से सभी संचार स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में करेगा।
- ख. विस्तार द्वारा जारी किए गए ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए गए 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 जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख हो सकता है।
- ग. उधारकर्ता को सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती प्रदान की जाएगी। सभी आवश्यक दस्तावेज और जानकारी प्राप्त होने के अधीन, ऋण आवेदनों का निपटान सभी प्रकार से पूर्ण आवेदन पत्र प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर किया जाएगा।
- घ. यदि किसी अतिरिक्त विवरण/दस्तावेज की आवश्यकता है, तो उसे तुरंत उधारकर्ताओं को सूचित किया जाएगा।

4. ऋण मूल्यांकन एवं नियम/शर्तें

- क. कंपनी उधारकर्ता की ऋण पात्रता पर उचित परिश्रम करेगी, जो आवेदन पर निर्णय लेने के लिए एक महत्वपूर्ण पैरामीटर होगा। मूल्यांकन कंपनी की क्रेडिट नीतियों, मानदंडों और प्रक्रियाओं के अनुरूप होगा।
- ख. विस्तार अपने प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण सारांश अनुसूची के रूप में ऋण मंजूरी शर्तों की प्रति प्रदान करेगा जिसमें वार्षिक रिटर्न दर और उसके आवेदन की विधि सहित ऋण की प्रमुख शर्तों का संकेत दिया जाएगा और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड पर रखा जाएगा।
- ग. विस्तार को ऋण समझौते में देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज का उल्लेख मोटे अक्षरों में करना होगा।
- घ. विस्तार ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति के साथ ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत करेगा जैसा कि ऋणकर्ता ने समझा है।

5. नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण

- क. विस्तार अपने प्रत्येक उधार को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित ऋण के नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना देगा।
- ख. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होना चाहिए।
- ग. विस्तार सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या किसी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगा, कंपनी उधारकर्ता के खिलाफ हो सकती है, यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत एनबीएफसी संबंधित दावे के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने के हकदार हैं।

6. सामान्य:

- क. विस्तार ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगा (जब तक कि नई जानकारी, जो उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई हो, कंपनी के ध्यान में नहीं आई हो)।
- ख. उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, कंपनी द्वारा सहमति या आपत्ति ऐसे अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जानी चाहिए। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध शर्तों के अनुसार होगा।

7. पुनर्प्राप्ति प्रथाएँ:

- क. ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी। उधारकर्ताओं को विषम समय में लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का प्रयोग करना आदि।
- ख. विस्तार उचित तरीके से उधारकर्ताओं से निपटने के लिए कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित करेगा।
- ग. विस्तार व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत सभी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर तत्काल प्रभाव से फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगा।

8. शिकायतों की रिपोर्टिंग:

- क. उधारकर्ता की कोई भी शिकायत कंपनी के पंजीकृत कार्यालय में शिकायत निवारण अधिकारी यानी प्रमुख-आंतरिक लेखापरीक्षा को संबोधित की जाएगी। फ़ोन: 080-30088494 और 080-46660900, contactus@vistaarfinance.com।
- ख. कंपनी की सभी शाखाओं/मुख्य कार्यालय में, उधारकर्ताओं को वृद्धि तंत्र और शिकायत निवारण अधिकारी (नाम और संपर्क विवरण सहित) के बारे में सूचित करने के लिए एक नोटिस लगाया जाएगा, जिससे कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता द्वारा संपर्क किया जा सकता है।
- ग. यदि शिकायत/विवाद का समाधान एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो उधारकर्ता यहां अपील कर सकता है:
प्रभारी अधिकारी
भारतीय रिज़र्व बैंक
10/3/8, नृपथुंगा रोड, पोस्ट बैग नंबर 5467, बैंगलोर-560 001।
- घ. कंपनी द्वारा प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर संहिता और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी और ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर कंपनी के निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।