

## विषय - सूची

|     |   |       |
|-----|---|-------|
| 1.  | दस्तावेज़ संस्करण.....                                      | 1-1   |
| 2.  | स्वीकृति.....   | 1-1   |
| 3.  | परिचय .....   | 2-3   |
| 4.  | प्रमुख प्रतिबद्धता .....                                    | 3-4   |
| 5.  | बिक्री उत्पत्ति .....                                       | 4-5   |
| 6.  | उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश.....                     | 5-5   |
| ए)  | ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन.....                     | 6-6   |
| बी) | ऋण मूल्यांकन और नियम / शर्तों.....                          | 7-7   |
| सी) | नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण.....       | 7-8   |
| डी) | सामान्य .....   | 8-9   |
| ई)  | शिकायत निवारण तंत्र.....                                    | 9-9   |
| एफ) | शिकायत निवारण अधिकारी.....                                  | 9-11  |
| जी) | भाषा और उचित व्यवहार संहिता को संप्रेषित करने का तरीका..... | 11-11 |
| एच) | अत्यधिक ब्याज दर का विनियमन.....                            | 11-12 |
| आई) | वाहनों के पुनर्भुगतान के बारे में स्पष्टीकरण.....           | 12-13 |
| 7.  | नियम और शर्तें.....   | 13    |
| ए)  | जनरल.....   | 13-14 |
| बी) | ऋण समझौते / ऋण कार्ड में खुलासे.....                        | 14-15 |
| सी) | रिकवरी तंत्र.....   | 16-16 |
| डी) | आंतरिक नियंत्रण प्रणाली.....                                | 16-16 |

## 1. दस्तावेज़ संस्करण

|                   |                    |
|-------------------|--------------------|
| शीर्षक            | मेले प्रैक्टिस कोड |
| लेखक              | जयमीन शाह          |
| दस्तावेज़ संस्करण | संस्करण १.१        |
| संस्करण की तारीख  | ३१, ऑक्टोबर २०१८   |

## 2. स्वीकृति

### संस्करण 1.0

| नाम        | पदनाम                          | हस्ताक्षर | तारीख |
|------------|--------------------------------|-----------|-------|
| जयमेन शाह  | अनुपालन                        |           |       |
| प्रवीण साह | बिजनेस हेड -<br>माइक्रोफाइनांस |           |       |
|            |                                |           |       |

### 3. परिचय

भारतीय रिज़र्व बैंक ("आरबीआई") ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों ("एनबीएफसी") के लिए उचित व्यवहार कोड के दिशानिर्देश जारी किए हैं जिससे उनके ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यापार और कॉर्पोरेट प्रथाओं के लिए मानकों की स्थापना की जाती है। सोने के गहने के खिलाफ एनबीएफसी के उधार में तेजी से वृद्धि के मद्देनजर आरबीआई ने दिशानिर्देशों की समीक्षा की है।

सैंद्रम माइक्रोक्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड ("सीएमपीएल" या "कंपनी"), एनबीएफसी-माइक्रोफाइनांस इंस्टीट्यूशन समय-समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित सभी सर्वोत्तम प्रक्रियाओं को अपनाना चाहेंगे और अगर इस कोड के लिए आवश्यक मानकों के अनुरूप होने के लिए आवश्यक संशोधन करेगी तो निर्धारित।

यह है, और सीपीएलएल की नीति सभी योग्य योग्य आवेदकों को उपलब्ध करायेगी, नस्ल, जाति, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, उम्र या सभी वित्तीय उत्पादों के बाधाओं के आधार पर भेदभाव किए बिना, सीधे या माध्यम से सहायक और / या सहयोगियों

कंपनी की नीति सभी ग्राहकों को लगातार और निष्पक्ष रूप से व्यवहार करने के लिए है सीएमपीएल के कर्मचारी एक उचित, न्यायसंगत और सुसंगत तरीके से सहायता, प्रोत्साहन और सेवा प्रदान करेंगे। कंपनी वेबसाइट पर एफपीसी अपलोड करके अपने ग्राहकों को अपने उचित व्यवहार संहिता ("एफपीसी") को भी संवाद देगा।

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि एफपीसी का कार्यान्वयन पूरे संगठन की जिम्मेदारी है। कंपनी के उचित ऋण प्रथाएं विपणन, ऋण प्रारम्भ, प्रसंस्करण और सर्विसिंग और संग्रह गतिविधियों सहित अपने कार्यों के सभी पहलुओं पर लागू होगी। एफपीसी के प्रति इसकी प्रतिबद्धता कर्मचारी जवाबदेही, प्रशिक्षण, परामर्श, निगरानी, लेखा परीक्षा कार्यक्रमों और आंतरिक नियंत्रण और प्रौद्योगिकी का अनुकूल उपयोग के संदर्भ में प्रदर्शित होगी।

कंपनी के निदेशक मंडल और प्रबंधन दल विस्तृत निष्कर्षों के बाद निष्पक्ष प्रथाओं को लागू करने के लिए जिम्मेदार हैं, और यह भी सुनिश्चित करने के लिए कि इसके संचालन में सभी हितधारकों के लिए एक निष्पक्ष और न्यायसंगत तरीके से भेंट, उनकी विभिन्न वित्तीय सेवाओं और उत्पादों उधार देने और सभी कर्मचारियों को इस प्रतिबद्धता के बारे में पता है।

यह उचित व्यवहार कोड निम्नलिखित श्रेणियों के उत्पादों और सेवाओं की पेशकश करती है जो हमारे द्वारा प्रस्तावित की जाती हैं (वर्तमान में प्रस्तावित की जाती है या भविष्य की तारीख में पेश की जाएगी)।

1. वित्तीय आस्तियों की प्रकृति में ऋण, गारंटी और अन्य उत्पाद
2. कंपनी की शाखाओं / कार्यालयों, इसकी सहायक कंपनियों और सहयोगियों से युक्त नेटवर्क के माध्यम से पेश किए गए उत्पादों
3. भविष्य में कंपनी द्वारा पेश किए गए ऐसे अन्य उत्पादों और सेवाओं।

एफपीसी उपर्युक्त पर लागू है चाहे चाहे वह शारीरिक रूप से उपलब्ध हो, फोन पर, इंटरनेट पर या किसी भी अन्य विधि से, मौजूदा या भविष्य में।

#### 4. प्रमुख प्रतिबद्धताएं

प्रमुख प्रतिबद्धताओं जो कंपनी अपने ग्राहकों के साथ अपने सौदे में पालन करने का वादा करती हैं:

- ए) यह सुनिश्चित करके अपने ग्राहकों के साथ सभी लेनदेन में काफी और उचित कार्य करने के लिए:
- इसके उत्पादों, सेवाओं, प्रक्रियाओं और प्रथा इस एफपीसी में प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करेंगे
  - इसके उत्पादों और सेवाओं को प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को पत्र और आत्मा के अनुसार लागू होगा

- अपने ग्राहकों के साथ इसका व्यवहार ईमानदारी, ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर निर्भर करेगा
- बी) कंपनी अपने वित्तीय उत्पादों और सेवाओं को कैसे समझने में ग्राहकों की सहायता करेगी:
- सरल हिंदी और / या अंग्रेजी और / या स्थानीय भाषा में उनके बारे में जानकारी प्रदान करना
  - अपने वित्तीय निहितार्थों को समझाते हुए;
  - तथा ग्राहक की मदद करने से वह उसकी मदद करता है जो उसकी जरूरतों को पूरा करता है
- सी) कंपनी यह सुनिश्चित करने का हर प्रयास करेगी कि उसके ग्राहकों को इसके साथ निपटने में परेशानी मुक्त अनुभव है; लेकिन त्रुटियों या आयोगों और चूक के मामले में, कंपनी जल्द से जल्द और सहानुभूतिपूर्वक व्यवहार करेगी:
- गलतियों को जल्दी से ठीक किया जाएगा
  - शिकायतों को जल्दी से संभाला जाएगा
  - अगर कोई ग्राहक शिकायत के तरीके से संतुष्ट नहीं होता है, तो कंपनी ग्राहक को मार्गदर्शन करेगी कि शिकायत कैसे अग्रेषित करें
  - किसी हिस्से के किसी त्रुटि या उपेक्षा के कारण ग्राहक के खाते में लागू ब्याज सहित किसी भी शुल्क को रिवर्स करेगा

## 5. बिक्री उत्पत्ति

कंपनी अपने ग्राहकों को उत्पादों और सेवाओं को चुनने में मार्गदर्शन करेगी जो उनकी आवश्यकताओं को पूरा करती हैं।

ए) ग्राहक संबंध स्थापित होने से पहले, कंपनी:

- ग्राहकों को उन सेवाओं और उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं को समझाते हुए बताएं जो ग्राहक ने इसमें रुचि दिखाई है
- खातों, उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी दें जो ग्राहक की आवश्यकताओं के अनुरूप होगी
- स्पष्ट रूप से बताएं कि कंपनी को 'अपने ग्राहक को जानिए' ("केवाईसी") मानदंडों को पूरा करने के लिए और समय-समय पर लागू कानूनी और विनियामक आवश्यकताओं का पालन करने के लिए ग्राहक से एकत्र करने की आवश्यकता है।
- डाटाबेस बनाने के लिए ग्राहक और उसके परिवार के बारे में अतिरिक्त जानकारी के लिए अनुरोध; लेकिन यह जानकारी केवल ग्राहक द्वारा प्रस्तुत की जाएगी यदि वह ऐसा करना चाहते हैं

बी) कंपनी विभिन्न चैनलों के बारे में जानकारी प्रदान करेगी जो इसके उत्पादों और सेवाओं तक पहुंच के लिए इस्तेमाल की जा सकती हैं। ग्राहक को यह भी सूचित किया जाएगा कि इस बारे में अधिक जानकारी उपलब्ध है।

सी) एक बार ग्राहक ने एक उत्पाद चुना है, तो कंपनी ग्राहक को बताएगी कि यह कैसे काम करता है।

डी) कंपनी अपने ग्राहकों को उनके संचालन के लिए विशिष्ट अधिकारों और जिम्मेदारियों पर निर्देशित करेगी जिसके अंतर्गत उत्पाद लिया जाता है।

## 6. उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश

ए) ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

कंपनी के लोन आवेदन फॉर्म में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो संभाव्य उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करने की संभावना है, ताकि अन्य गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा प्रदान की जाने वाली शर्तों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना हो और एक निर्णय लिया जाए भावी उधारकर्ता

- अ) ऋण आवेदन फार्म आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत करने के लिए जरूरी दस्तावेजों का संकेत देगा।
- ब) ऋण आवेदन के साथ, प्रस्तुत किए जाने वाले केवाईसी दस्तावेजों की एक संदिग्ध सूची, साथ में विधिवत पूरा आवेदन फॉर्म के साथ साझा करने की आवश्यकता है।
- क) कंपनी संभावित ऋण लेने वाले को सभी ऋण आवेदन प्राप्त करने की स्वीकृति प्रदान करेगी। ऐसे संकेत अवधि के भीतर ऋण के आवेदनों का निपटारा किया जाएगा जो इस प्रकार की पावती में उल्लिखित होगा।
- ख) कंपनी उचित समय के भीतर ऋण आवेदन को सत्यापित करेगा। यदि अतिरिक्त विवरण / दस्तावेजों की आवश्यकता होती है, तो इसके बाद भावी उधारकर्ता को तत्काल उसके बारे में सूचित किया जाएगा।
- ग) उधारकर्ता के लिए सभी संचार उधारकर्ता द्वारा समझा जाने वाली भाषा भाषा या भाषा में होगा।
- घ) कंपनी संयुक्त देयता समूह (जेएलजी) मॉडल में किसी भी ऋण के खिलाफ संपार्श्विक / सुरक्षा जमा / मार्जिन धन के रूप में किसी प्रकार की संपत्ति नहीं रखेगी।
- बी) ऋण मूल्यांकन और नियम / शर्तों

सभी ऋण आवेदन क्रेडिट की मूल्यांकन प्रक्रिया के माध्यम से जाना जाएगा जैसा कि कंपनी की क्रेडिट पॉलिसी / क्रेडिट मानदंडों में दी गई है। अनुमोदन के बाद, सीएमपीएल उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में लिखित रूप में अभिव्यक्त करेगा जैसा कि ऋण लेने वाले द्वारा स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा, ब्याज की वार्षिक दर, और ब्याज सहित नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि उसके आवेदन सीएमपीएल उधारकर्ता द्वारा अपने रिकॉर्ड पर इन नियमों और शर्तों के लिखित स्वीकृति को भी रखेगा। जैसा कि एनबीएफसी के खिलाफ शिकायतें आम तौर पर उच्च ब्याज / दंडात्मक ब्याज के प्रभार से संबंधित होती हैं, सीएमपीएल ऋण समझौते में बोल्ड में देर से चुकौती के लिए जुर्माना ब्याज का आरोप लगाया (यदि लागू हो और ऐसे उत्पादों / सेवाओं के लिए जहां दंड संबंधी ब्याज चार्ज किया जा सकता है)।

ब्याज और अन्य शुल्कों का निर्धारण करने के लिए उपयुक्त आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित की जाएंगी और व्यवसाय की अनिवार्यता, नियामक और ग्राहक भावनाओं, बाजार प्रथाओं आदि को ध्यान में रखते हुए समीक्षा की जाएगी। उधारकर्ता द्वारा दी गई शर्तों और शर्तों को स्वीकार करना संरक्षित किया जाएगा कंपनी द्वारा अपने रिकॉर्ड में

सीएमपीएल ऋण अधिबन्ध की प्रतिलिपि को अधिमानतः भाषावार भाषा में प्रस्तुत करेगा जैसा कि ऋण लेने वाले द्वारा समझा जाता है और ऋण की स्वीकृति / वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते में उद्धृत किए गए सभी प्रतिच्छेदन में से प्रत्येक के साथ।

### सी) नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण

- अ) कंपनी स्थानीय भाषा में उधारकर्ता को नोटिस देगी जैसा कि नियम-शर्तों, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के उधारकर्ता द्वारा समझा जाएगा। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों में परिवर्तन और अन्य प्रभार केवल प्रभावशाली रूप से लागू होते हैं पूर्वव्यापी परिवर्तन (यदि कोई हो), जहां तक संभव हो, से बचा जायेगा और केवल एक बार ग्राहक को सूचित किया गया है। ऋण समझौते में इस आशय के लिए एक विशिष्ट खंड होगा।



- ब) भुगतान / निष्पादन को याद करने / तेजी लाने के लिए कंपनी का निर्णय ऋण समझौते की शर्तों के अनुरूप होगा।
- क) कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या बकाया राशि की बकाया राशि के संबंध में सभी प्रतिभूतियों को किसी भी दावे या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहण करने के लिए जारी करेगी जो उधारकर्ता के खिलाफ होगी। यदि सेट ऑफ ऑफ हाईज का इस्तेमाल किया जाना है, तो उधारकर्ता को बकाया दावों और शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ देय नोटिस दिया जाएगा जिसके तहत कंपनी को प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है, जब तक संबंधित दावे का निपटारा / भुगतान नहीं किया जाता है।

### डी) जनरल

- क) सीएमपीएल उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचना होगा, जो कि ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए प्रयोजनों को छोड़कर, जब तक नई जानकारियां, उधारकर्ता द्वारा जानबूझकर खुलासा न करें या अन्यथा इसके नोटिस पर आये।
- ख) किसी उधारकर्ता खाते को अन्य एनबीएफसी को ट्रांसफर करने के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, वित्तीय संस्थान के बैंक, सहमति या अन्यथा इस तरह की अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के अंदर पहुंचा दी जाएगी। इस तरह के हस्तांतरण, उधारकर्ता के साथ अनुबंधित नियमों और नियमों, नियमों, नियमों और दिशानिर्देशों के अनुरूप होंगे, जो समय-समय पर लागू होंगे।
- ग) ऋण की वसूली के मामले में, कंपनी केवल उन उपायों का सहारा लेती है जो कानूनी तौर पर और वैध रूप से इसके लिए उपलब्ध हैं और दिन के अजीब घंटे, अनुचित उत्पीड़न, और ऋण की वसूली के लिए मांसपेशियों की शक्ति के इस्तेमाल के दौरान वसूली उपायों का इस्तेमाल नहीं करेंगे। कंपनी ग्राहकों के अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेनी चाहिए। ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों से कठोर व्यवहार भी शामिल

है, सीएमपीएल यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है और समय-समय पर शिकायतों का निवारण किया जाता है।

- घ) विकलांगता के आधार पर शारीरिक रूप से / नेत्रहीन चुनौतीपूर्ण आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं को विस्तारित करने में कोई भेदभाव नहीं होगा (रिफ: रिजर्व बैंक के परिपत्र सं। डीएनबीएस.सीसी.पीडी सं। 191 / 03.10.01 / 2010-11 का दिनांक जुलाई 27, 2010, जैसा कि समय-समय पर संशोधित है)।

### इ) शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी इस संबंध में उत्पन्न होने वाली शिकायतों / विवादों, यदि कोई हो, को हल करने के लिए संगठन के भीतर शिकायत निवारण तंत्र को अवश्य रखेगी। ऐसी व्यवस्था यह सुनिश्चित करेगी कि कंपनी के अधिकारियों के फैसले से उत्पन्न होने वाली सभी शिकायतों / विवाद कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुनाए जाएंगे।

### एफ) शिकायत निवारण अधिकारी

परिचालन स्तर पर, कंपनी अपने ग्राहकों के लाभ के लिए, उनकी शाखाओं / स्थानों पर जहां व्यापार का लेन-देन किया जाता है, प्रमुख रूप से निम्न जानकारी प्रदर्शित करेगा:

- अ) शिकायत निवारण अधिकारी के नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन / मोबाइल नंबर और ईमेल पते) जो कि कंपनी के खिलाफ शिकायत के समाधान के लिए जनता द्वारा संपर्क किया जा सकता है।
- ब) यदि शिकायत दर्ज करने की तारीख से २१ दिनों की अवधि में कंपनी द्वारा प्रदान किए गए निवारण/प्रस्ताव से शिकायतकर्ता संतुष्ट नहीं होते हैं तो, शिकायतकर्ता अपनी शिकायत एम एफ आई एन (माईक्रो फायनान्स इंस्टिट्यूशन

नेटवर्क) MFIN के टोल फ्री नंबर १८००२७००३१७ पर अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

- क) यदि शिकायत / विवाद को एक माह की अवधि के भीतर निपटाया नहीं गया है या अगर ग्राहक कंपनी द्वारा प्रदान किए गए प्रस्ताव से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक आरबीआई के डीएनबीएस (पूर्ण) के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है। संपर्क विवरण), जिसका अधिकार क्षेत्र एनबीएफसी का पंजीकृत कार्यालय गिरता है।

#### शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण:

अधिकारी का नाम: दीपक कुजूर  
पता: ऑफिस नं. ४०२, नीलकंठ कॉर्पोरेट पार्क, किरोल रोड,  
विद्याविहार (पश्चिम), मुंबई-४०० ०८६.  
ईमेल आईडी: deepakkujur@centrum.co.in  
लैंडलाइन: ०२२-६२७५६२२२  
मोबाइल: +९१ ९०८२८२९०३६

यदि शिकायत / विवाद का निवारण एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया गया है या यदि ग्राहक प्रदान किए गए प्रस्ताव से संतुष्ट नहीं है, तो वह आरबीआई से संपर्क कर सकता है या नीचे दिए गए पते पर उन्हें लिख सकता है:

अधिकारी-इन-चार्ज

भारतीय रिजर्व बैंक

गैर बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग

मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय

तीसरा तल, डॉ. ए.बी. नायर रोड,

मुंबई सेंट्रल स्टेशन (मराठा मंदिर थियेटर के आगे)

बायकला, मुंबई ४००००८

टेलीफोन: (०२२) २३०२ २०१४

फैक्स: (०२२) २३०२ २०११

ई-मेल आईडी: helpdnbs@rbi.org.in

## जी) भाषा और उचित व्यवहार संहिता को संप्रेषित करने का तरीका

प्रासंगिक प्रादेशिक भाषा में इस एफपीसी की अनुवादित प्रतिलिपि संभावित ऋणदाता / ग्राहक को मांग पर उपलब्ध कराई जाएगी और इसे कार्यालय / शाखाओं में और वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।

## एच) अत्यधिक ब्याज दर का विनियमन

- अ) सीएमपीएल एक ब्याज दर मॉडल को अपनाने के लिए संबंधित फंडों जैसे कि फंड, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि की लागत को ध्यान में रखकर और कर्ज और अग्रिम के लिए ब्याज की दर निर्धारित करेगा। विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं को अलग-अलग ब्याज दर चार्ज करने के लिए ब्याज की दर और जोखिम के ढांचे के लिए दृष्टिकोण, उधारकर्ताओं के लिए उधारकर्ता या ग्राहक को प्रकट किया जाएगा और स्पष्ट रूप से स्वीकृति पत्र में सूचित किया जाएगा।
- ब) ब्याज की दर और जोखिम के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण भी वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाएंगे।
- क) ब्याज दर वार्षिक दर होने चाहिए ताकि उधारकर्ता को उस सटीक दर से अवगत होना चाहिए जो खाते से शुल्क लिया जाएगा।

आरबीआई परिपत्र संख्या के अनुसार आरबीआई / 2014-15 / 121 - डीएनबीएस (पीडी) .सीसी नं. 3 99 / 03.10.42 / 2014-15 दिनांक 14 जुलाई 2014 को समय-समय पर संशोधित, कंपनी फौजदारी के प्रभार / प्री-पेमेंट पर शुल्क नहीं लगाएगा व्यक्तिगत उधारकर्ता को सभी फ्लोटिंग रेट टर्म ऋण मंजूरी पर दंड.

### आई) वाहनों के पुनर्भुगतान के संबंध में स्पष्टीकरण

कंपनी द्वारा कंपनी द्वारा प्रस्तावित ऐसे उत्पाद की स्थिति में, जो ऋण लेने वाले के साथ संविदा / ऋण समझौते में एक पुनः कब्जे वाले खंड में निर्मित होगा, जो कानूनी तौर पर लागू किया जा सकता है। उस स्थिति में, पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अनुबंध / ऋण समझौते के नियम और शर्तों में भी प्रावधान शामिल होंगे:

अ) कब्जे लेने से पहले नोटिस अवधि;

ब) जिन परिस्थितियों में नोटिस की अवधि माफ़ किया जा सकता है;

क) सुरक्षा के कब्जे लेने की प्रक्रिया;

ख) संपत्ति की बिक्री / नीलामी से पहले ऋण चुकौती के लिए उधारकर्ता को दी जाने वाली

अंतिम मौका के बारे में प्रावधान;

ग) उधारकर्ता को पुनर्भुगतान देने की प्रक्रिया; तथा

घ) संपत्ति की बिक्री / नीलामी की प्रक्रिया

ऐसे नियमों और शर्तों की एक प्रतिलिपि परिपत्र के संदर्भ में उधारकर्ता को उपलब्ध कराई जाएगी जिसमें यह कहा गया है कि कंपनी ऋण समझौते में उद्धृत सभी सम्मिलित प्रतियों के साथ-साथ सभी ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत कर सकती है। ऋण के स्वीकृति / वितरण के समय उधारकर्ता, जो इस तरह के अनुबंध / ऋण समझौते का एक प्रमुख घटक बना सकते हैं।

## 7. नियम और शर्तें

### ए) सामान्य

- अ) प्रादेशिक भाषा में एफपीसी, कंपनी द्वारा अपने कार्यालय और शाखा परिसर में प्रदर्शित किया जाएगा;
- ब) एक वक्तव्य स्थानीय भाषा में किया जाएगा और कंपनी द्वारा परिसर में और ऋण पत्रों में प्रदर्शित किया जाएगा जो पारदर्शिता और निष्पक्ष ऋण प्रथाओं के लिए वचनबद्ध है;
- क) उधारकर्ताओं के मौजूदा ऋण के संबंध में क्षेत्रीय कर्मचारियों को आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा;
- ख) उधारकर्ताओं को दी जाने वाली प्रशिक्षण, यदि कोई हो, निःशुल्क होगा फील्ड स्टाफ को ऐसे प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा और ऋण लेने वालों को ऋण / अन्य उत्पादों से संबंधित प्रक्रिया और सिस्टम के बारे में पूरी तरह से अवगत कराया जाएगा;
- ग) कंपनी द्वारा स्थापित ब्याज पर प्रभावी दर और शिकायत निवारण प्रणाली प्रमुख रूप से सभी कार्यालयों / शाखाओं और कंपनी द्वारा देशी भाषा में और इसकी वेबसाइट पर जारी साहित्य में प्रदर्शित की जाएगी;
- घ) कंपनी अनुचित कर्मचारियों के व्यवहार और समय पर शिकायत निवारण को रोकने के लिए उत्तरदायी होगी;

इ) भारतीय रिजर्व बैंक के केवाईसी के दिशानिर्देशों का अनुपालन किया जाएगा। उधारकर्ताओं की चुकौती क्षमता सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त सावधानी बरती जाएगी;

उ) सभी प्रतिबंध और ऋण का वितरण केवल एक केंद्रीय स्थान पर किया जाएगा और इस समारोह में एक से अधिक व्यक्ति शामिल होंगे। इसके अलावा, संवितरण समारोह के निकट पर्यवेक्षण होंगे;

में। यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए जाएंगे कि ऋण के आवेदन की प्रक्रिया बोझिल नहीं है और पूर्व-निर्धारित समय संरचना के अनुसार ऋण वितरण किया जाता है।

#### बी) ऋण समझौते / ऋण कार्ड में प्रकटीकरण

अ) कंपनी के पास एक बोर्ड स्वीकृत होगा, जो ऋण समझौते का मानक रूप है। लोन एग्रीमेंट अधिमानतः स्थानीय भाषा में होना चाहिए।

ब) ऋण अनुबंध निम्नलिखित जानकारी का खुलासा करेगा:

- ऋण के सभी नियम और शर्तें.
- केवल तीन घटकों से संबंधित ऋण की कीमत; ब्याज प्रभार, प्रसंस्करण प्रभार और बीमा प्रीमियम (जिसमें उसके संबंध में प्रशासनिक शुल्क शामिल हैं),
- विलंबित भुगतान पर कोई जुर्माना शुल्क नहीं,
- उधारकर्ता से सुरक्षा जमा / मार्जिन का कोई संग्रह नहीं है,
- उधारकर्ता एक से अधिक एसएचजी / जेएलजी का सदस्य नहीं हो सकता है,

- ऋण की अनुदान और पहली किस्त के पुनर्भुगतान की नियत तारीख के बीच अधिस्थगन अवधि,
  - एक आश्वासन है कि उधारकर्ता डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा,
  - नीलामी प्रक्रिया के बारे में विवरण।
- क) ऋण कार्ड निम्न विवरणों को गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - माइक्रो फाइनेंस इंस्टीट्यूशंस (रिज़र्व बैंक) दिशा निर्देश, 2011 में निर्दिष्ट के रूप में दर्शाएगा, जैसा कि मास्टर निर्देशों में शामिल है:
- ब्याज का प्रभावी दर चार्ज,
  - ऋण से जुड़ी सभी अन्य नियम और शर्तें,
  - जानकारी जो पर्याप्त रूप से उधारकर्ता और स्वीकार किए जाने वाले सभी पुनर्भुगतानों की कंपनी द्वारा प्राप्त की गई किस्तों और अंतिम निर्वहन को पहचानती है,
  - ऋण कार्ड कंपनी द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली का प्रमुख रूप से उल्लेख करेगा और नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क संख्या भी देगा,
  - गैर-क्रेडिट उत्पादों को उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति के साथ जारी किया जाएगा और शुल्क संरचना को ऋण कार्ड में ही सूचित किया जाएगा,
  - लोन कार्ड में सभी प्रविष्टियां स्थानीय भाषा में होंगी।

### सी) रिकवरी तंत्र

रिकवरी आम तौर पर केवल एक केंद्रीय नामित जगह पर ही बनायी जाती है, जब तक कि ऋण लेने वाला दो या अधिक लगातार मौकों पर केंद्रीय नामित जगह पर उपस्थित होने में विफल हो जाता है, जिसमें मामला वसूली के स्थान या उधारकर्ता के काम पर किया जाएगा।



## डी) आंतरिक नियंत्रण प्रणाली

जैसा कि निर्देशों के अनुपालन की प्राथमिक जिम्मेदारी कंपनी के साथ होती है; यह आवश्यक संगठनात्मक व्यवस्था करेगा कि कंपनी के भीतर नामित व्यक्तियों को अनुपालन की जिम्मेदारी सौंपी जाए और यह सुनिश्चित करने के लिए आंतरिक नियंत्रण प्रणाली स्थापित की जाए।

कंपनी भारतीय रिजर्व बैंक के सभी दिशानिर्देशों, निर्देशों, निर्देशों और सलाहों का पालन करेगी और समय-समय पर लागू होगी। इस दस्तावेज की सामग्री को इन दिशानिर्देशों, निर्देशों, निर्देशों और सलाहों के साथ जोड़कर पढ़ा जाएगा। कंपनी तब तक बेहतर अभ्यास लागू करेगी जब तक ऐसा व्यवहार भारतीय रिजर्व बैंक के नियमों का उल्लंघन या उल्लंघन नहीं करता है।