

आनंद राठी ग्लोबल फाइनेंस लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

वर्जन	अप्रूवल	वर्जन विवरण	रेगुलेटरी रेफरेंस
I	बोर्ड मीटिंग दिनांक 26 अक्टूबर 2015	फॉर्मेशन	आरबीआई रेगुलेशन
II	बोर्ड मीटिंग दिनांक 15 मार्च 2017	रिव्यू	आरबीआई रेगुलेशन
III	बोर्ड मीटिंग दिनांक 3 सितंबर 2021	रिव्यू	आरबीआई रेगुलेशन

सामग्री की तालिका

सं.	विवरण
1	परिचय
2	उद्देश्य
3	ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन
4	ऋण मूल्यांकन और नियम / शर्तें
5	नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण
6	क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां
7	ग्राहक संरक्षण
8	सामान्य प्रावधान
9	गोपनीयता
10	ब्याज दर नीति
11	शिकायत निवारण
12	प्रकटीकरण
13	निदेशक मंडल की जिम्मेदारी
14	समीक्षा

1. परिचय

आनंद राठी ग्लोबल फाइनेंस लिमिटेड (इसके बाद 'एआरजीएफएल', 'कंपनी' के रूप में संदर्भित), गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा परिपत्र - डीएनबीएस (पीडी) सीसी नं। 80 / 03.10.042 / 2005-06, दिनांक 28 सितंबर, 2006, अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यापार और कॉर्पोरेट प्रथाओं के मानकों का विवरण (समय-समय पर संशोधित और अद्यतन "एफपीसी")। आरबीआई परिपत्र संख्या 2012-13/416/डीएनबीएस.सीसी.पीडी.सं. 320 / 03.10.01 / 2012-13 दिनांक 18 फरवरी 2013 और मास्टर निदेश के संदर्भ में - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - व्यवस्थित रूप से महत्वपूर्ण जमा न करने वाली कंपनी और जमा लेने वाली कंपनी (रिज़र्व बैंक) निदेश, 2016 को शामिल किया गया है।

2. संहिता का उद्देश्य

- क) ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवहार सुनिश्चित करना और न्यूनतम मानकों को स्थापित करके अच्छी, निष्पक्ष और भरोसेमंद प्रथाओं को बढ़ावा देना;
- ख) उत्पाद की बेहतर समझ रखने और सूचित निर्णय लेने में ग्राहकों को सक्षम बनाने के लिए अधिक पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए;
- ग) यह सुनिश्चित करने के लिए कि लेन-देन की प्रतिबद्धता से पहले ग्राहकों को उनके विचार के लिए व्यापक तरीके से प्रदान किए गए उत्पादों / सेवाओं के नियमों और शर्तों की सलाह देना;
- घ) प्रदान की गई सुविधा के नियमों और शर्तों के अनुरूप निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से ग्राहक खातों की निगरानी और प्रशासन करना;
- ङ) वसूली और प्रवर्तन, जहां आवश्यक हो, कानून की उचित प्रक्रिया का पालन करते हुए किया जाता है;
- च) निष्पक्ष प्रथाओं से संबंधित आरबीआई द्वारा निर्धारित लागू नियमों का अनुपालन सुनिश्चित करना।

3. ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

- क) कंपनी के भीतर या तीसरे पक्ष के साथ सभी संचार के लिए आधिकारिक भाषा अंग्रेजी होगी।
- ख) उधारकर्ता के लिए सभी संचार अंग्रेजी या स्थानीय भाषा / जो भाषा उधारकर्ता द्वारा समझी और पुष्टि की गई हो, उसमें होंगे। उधारकर्ता को अन्य बातों के साथ-साथ ऋण आवेदन पत्र प्रदान किया जाएगा, जिसमें ऋण को नियंत्रित करने वाली व्यापक विशेषताएं, नियम और शर्तें शामिल होंगी, जिसमें आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले केवाईसी दस्तावेजों सहित दस्तावेजों की प्राथमिक सूची होगी। ऋण आवेदन के साथ अन्य आवश्यक दस्तावेज भी उधारकर्ता को जमा करने के लिए सूचित किया जाएगा।
- ग) ऋण से संबंधित सभी प्रासंगिक जानकारी प्रासंगिक ऋण आवेदन पत्र में उपलब्ध कराई जाएगी, जिसमें आवश्यक ऋण जानकारी और विधिवत भरे हुए आवेदन पत्र के साथ जमा करने के लिए आवश्यक दस्तावेज शामिल हैं।
- घ) ऋण के लिए अपने आवेदन की प्राप्ति के लिए ग्राहक को एक पावती प्रदान करेगा। आवेदन पत्र स्वीकार करने के समय, कंपनी एक समय भी इंगित करेगी जिसके भीतर वह निर्णय के साथ ग्राहक को वापस कर देगी।

- ड) एआरजीएफएल के द्वारा स्वीकृति / स्वागत पत्र में मोटे (Bold) में देर से चुकौती के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज का उल्लेख किया जायेगा।
- च) एआरजीएफएल ऋण की मंजूरी/वितरण के समय सभी ग्राहकों को ऋण समझौते में उद्धृत प्रत्येक संलग्नक की एक प्रति के साथ ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत करेगा।

4. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें)

- क) ऋण आवेदनों का मूल्यांकन कंपनी की क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रिया के अनुसार किया जाएगा।
- ख) ऋण के अनुमोदन पर, कंपनी उधारकर्ता को अंग्रेजी में या स्थानीय भाषा या उसके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित रूप में बताएगी। ऋणकर्ता को एक अनुबंध/स्वीकृति पत्र जिसमें स्वीकृत ऋण की राशि, लागू ब्याज की वार्षिक दर, उसके आवेदन की विधि सहित, नियम और शर्तों के साथ, ऋण आवेदक को लिखित रूप में सूचित किया जाएगा। ऐसे नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति कंपनी द्वारा बरकरार रखी जाएगी।
- ग) कंपनी ऋण समझौते/स्वीकृति पत्र में देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज का उल्लेख मोटे (Bold) अक्षरों में करेगी।
- घ) व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत सभी अस्थायी दर सावधि ऋणों पर कंपनी फौजदारी शुल्क/पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

5. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

- क) ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित उधारकर्ता के प्रतिकूल नियमों और शर्तों में कोई भी परिवर्तन ग्राहक को अंग्रेजी या स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित रूप में सूचित किया जाएगा।
- ख) किसी भी खाते के विशिष्ट शुल्क के लिए, उधारकर्ता को लिखित रूप में परिवर्तनों के बारे में सूचित किया जाएगा।
- ग) ब्याज दरों और अन्य शुल्कों में परिवर्तन संभावित रूप से प्रभावी होंगे।
- घ) किसी भी ऋण को वापस लेने का निर्णय ऋण समझौते के नियमों और शर्तों के अनुसार किया जाएगा।
- ड) ऋण से संबंधित सभी प्रतिभूतियों को ऋण के पूर्ण और अंतिम भुगतान की प्राप्ति पर जारी किया जाएगा। किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन, और किसी अन्य दावे के लिए सेट-ऑफ कंपनी के पास उधारकर्ताओं के खिलाफ हो सकता है। यदि सेट-ऑफ के इस तरह के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा, शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ और जिन शर्तों के तहत कंपनी संबंधित दावे का निपटान / भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

6. क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियां

- क) जब कोई व्यक्ति ऋण उत्पाद के लिए आवेदन करता है, तो हम क्रेडिट रिपोर्टिंग, सत्यापन और जोखिम प्रबंधन के प्रयोजनों के लिए ऐसे विवरण दे सकते हैं, जैसा कि आवश्यक हो सकता है। हम सम्मानित संदर्भ स्रोतों और समाशोधन गृह सेवाओं के साथ अपने ग्राहकों के बारे में जानकारी का आदान-प्रदान करेंगे।

- ख) हम ऐसी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को हमसे लिए गए ऋण, आपके पुनर्भुगतान ट्रेक रिकॉर्ड और आपकी क्रेडिट प्रोफाइल बनाने के लिए अन्य उपयुक्त विवरण के बारे में जानकारी दे सकते हैं।
- ग) हमारे ऋण समझौते की शर्तों में आपके द्वारा प्रदान की गई सहमति के आधार पर हम ऐसी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को आपके खाते के बारे में दिन-प्रतिदिन के संचालन के बारे में जानकारी प्रदान कर सकते हैं।
- घ) हम अपने समूह/सहयोगी संस्थाओं या कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रदान कर सकते हैं जब हमारे पास अन्य वित्तीय उत्पाद प्रदान करने के लिए व्यवस्था हो, बशर्ते हमारे पास हमारे नियमों और शर्तों के माध्यम से प्राप्त आपकी सहमति द्वारा आपकी अनुमति हो।

7. ग्राहक संरक्षण

अपने ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेंगे और जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत न हो किसी तीसरे पक्ष को हमारे साथ व्यवहार करने वाले ग्राहकों का विवरण प्रकट नहीं करेंगे। जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत नहीं किया जाता है, हम निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा किसी अन्य संस्था को लेनदेन विवरण प्रकट नहीं करेंगे:

- क) अगर हमें कानून द्वारा जानकारी देनी है।
- ख) अगर जानकारी को प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कर्तव्य है।
- ग) यदि हमारे हित के लिए हमें यह जानकारी बैंकों/वित्तीय संस्थानों/हमारे समूह या सहयोगी कंपनियों को प्रदान करने की आवश्यकता है (उदाहरण के लिए धोखाधड़ी की रोकथाम)।

8. सामान्य प्रावधान

- क) हस्ताक्षरित ऋण समझौते के नियमों और शर्तों के लिए प्रदान किए गए विशिष्ट उद्देश्यों को छोड़कर, एआरजीएफएल ग्राहक के मामलों में कभी हस्तक्षेप नहीं करेगा, (जब तक कि ग्राहक के संबंध में कुछ नई जानकारी हो जो कंपनी के ध्यान में आए और इस तरह की जानकारी का ग्राहक द्वारा पहले खुलासा नहीं किया गया था)
- ख) कंपनी को उधार लेने वाले खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से कोई भी अनुरोध प्राप्त होता है, तो कंपनी इस तरह के हस्तांतरण के लिए सहमति या अन्यथा आपत्ति यदि कोई हो, तो उधारकर्ता के इस तरह के अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर अपनी वापसी देगी।
- ग) ऋण की वसूली के लिए एआरजीएफएल आंतरिक दिशानिर्देशों में निर्धारित प्रक्रियाओं का पालन करेगा और प्रावधान और कानूनी ढांचे के भीतर रहेंगे। एआरजीएफएल और उसके प्रतिनिधि अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेंगे जैसे विषम समय में उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि।
- घ) एआरजीएफएल यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों के प्रति अपने कर्मचारियों का कोई अशिष्ट व्यवहार न हो, जिसके लिए कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाएगा।
- ङ) एआरजीएफएल अपनी उधार गतिविधियों में लिंग, जाति या धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा।
- च) एआरजीएफएल यह सुनिश्चित करेगा कि उसके कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।

छ) एआरजीएफएल सह-बाध्यकारी के साथ या उसके बिना व्यक्तिगत उधारकर्ताओं से व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्य के लिए स्वीकृत फ्लोटिंग दर सावधि ऋण पर फौजदारी शुल्क / पूर्व-भुगतान दंड नहीं लेगा।

9. गोपनीयता

क) जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत नहीं किया जाता है, एआरजीएफएल अपने ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगा।

ख) एआरजीएफएल निम्नलिखित असाधारण परिस्थितियों को छोड़कर समूह के भीतर किसी भी अन्य इकाई को उधारकर्ताओं के लेनदेन विवरण प्रकट नहीं कर सकता है: -

एआरजीएफएल का वैधानिक या नियामक कानूनों द्वारा जानकारी प्रदान करने का कर्तव्य है, जिसमें वैधानिक निकायों, कानून प्रवर्तन एजेंसियों को जानकारी शामिल है, CIBIL, RBI और या अन्य बैंक/वित्तीय संस्थान, कोई अन्य राज्य, केंद्र या कोई अन्य नियामक निकाय, जिसमें न्यायालय और न्यायाधिकरण जिनके अधिकार क्षेत्र शामिल में हैं -

- ग्राहक ने एआरजीएफएल को लिखित रूप में ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए अधिकृत किया है।
- यदि यह ऐसी ग्राहक जानकारी सार्वजनिक हित में है।
- यदि ग्राहक हित के लिए हमें यह जानकारी प्रदान करना आवश्यक है (उदा. धोखाधड़ी की रोकथाम)।

10. ब्याज दर नीति

क) ऋण पर ब्याज दर तय करते समय, कंपनी फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखेगी और ऋण और अग्रिम के लिए ब्याज की दर निर्धारित करेगी।

ख) एआरजीएफएल यह सुनिश्चित करेगा कि वह अपने कर्जदारों से अत्यधिक ब्याज दर न वसूलें। एआरजीएफएल अपने ग्राहकों के लिए व्यापक मापदंडों जैसे कि ग्राहक के जोखिम प्रोफाइल, मुद्रा बाजार में प्रचलित ब्याज दर के रुझान, फंड की लागत, ग्राहक द्वारा दी गई संपार्श्विक सुरक्षा / सौदे की संरचना और प्रतियोगियों द्वारा लगाए जा रहे ब्याज दर जैसे व्यापक मापदंडों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर पर पहुंचेगा।

ग) ब्याज दरें वार्षिक आधार पर होंगी और स्वीकृति/स्वागत पत्र या अन्यथा पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित की जाएंगी।

घ) अधिसूचना संख्या के अनुसार एनबीएफसी द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज के विनियमन के संबंध में डीएनबीएस.204/सीजीएम (एएसआर)-2009 दिनांक 2 जनवरी 2009, एआरजीएफएल ने संबंधित कारकों जैसे फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर नीति अपनाई है जिसमें ऋणों और अग्रिमों के लिए प्रभारित की जाने वाली ब्याज दर का निर्धारण करना भी शामिल है। ब्याज दर नीति में ब्याज दर और जोखिम के स्तरीकरण के दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को भी शामिल किया गया है और इसे कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित और प्रसारित किया जाता है।

11. शिकायत निवारण

क) किसी भी शिकायत/शिकायत के मामले में, उधारकर्ता निम्नलिखित में से किसी भी चैनल के माध्यम से संपर्क कर सकते हैं: फोन, मेल, संपर्क पता।

ख) ग्राहक जो प्रतिक्रिया देना चाहते हैं या अपनी शिकायत भेजना चाहते हैं, वे प्रातः 9.30. से सायं 6.00 बजे के बीच सोमवार से शुक्रवार तक (राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर) निम्नलिखित चैनलों का उपयोग कर सकते हैं।

- हमें 6281 7003 पर कॉल करें या
- हमें nbfc_grievance@rathi.com पर ईमेल करें

नीचे दिए गए पते पर हमें लिखें

आनंद राठी ग्लोबल फाइनेंस लिमिटेड

10वीं मंजिल, एक्सप्रेस जॉन, पश्चिमी एक्सप्रेस हाईवे, गोरेगांव मुंबई - 400 063

ग) कंपनी प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर इस उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा प्रदान करेगी।

घ) एक नोडल अधिकारी और प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त किया जाएगा व्यवसाय प्रथाओं, उधार निर्णयों, ऋण प्रबंधन और वसूली से संबंधित किसी भी मामले के संबंध में उधारकर्ताओं सहित ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए। दोनों अधिकारियों का नाम और संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा

ड) एआरजीएफएल ने एक शिकायत निवारण अधिकारी नियुक्त किया है जिससे कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता से संपर्क किया जा सकता है।

शिकायत निवारण अधिकारी:

श्री सचिन शाह

टेलीफोन: 022 6281 7003 फैक्स: 022 4047 7070

ई-मेल: nbfc_grievance@rathi.com)

च) मामले की जांच करने के बाद, हमारा प्रयास होगा कि उधारकर्ता/आवेदक को ऐसी शिकायत प्राप्त होने के एक महीने के भीतर हमारी अंतिम या अन्य प्रतिक्रिया प्रदान की जाए। । यदि एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक आरबीआई के गैर बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है जिसके अधिकार क्षेत्र में एआरजीएफएल का पंजीकृत कार्यालय आता है।

डीएनबीएस का विवरण नीचे दिया गया है:

उप। महाप्रबंधक, गैर बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग भारतीय रिजर्व बैंक,

मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय तीसरी मंजिल, मराठा मंदिर के पास,

भायखला, मुंबई सेंट्रल, मुंबई - 400008

दूरभाष। नंबर: 022-2308 4121 / 022-23028436

फैक्स नंबर: 022-23022011

ईमेल: dnbsmro@rbi.org.in

12. प्रकटीकरण

निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देशों के अनुपालन में, एआरजीएफएल कंपनी की वेबसाइट और कंपनी की सभी शाखाओं में अंग्रेजी में उचित व्यवहार संहिता प्रकाशित और प्रसारित करेगा और यदि कोई उधारकर्ता इसे स्थानीय भाषा/अंग्रेजी भाषा में प्राप्त करना चाहता है, एआरजीएफएल से उसका अनुवाद उपलब्ध कराने का अनुरोध कर सकते हैं।

13. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

एआरजीएफएल के निदेशक मंडल ने संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र को अपनाया है। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि ऋणदात्री संस्थाओं के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवाद, ऋण सूचना के अद्यतन/परिवर्तन से संबंधित शिकायतों और आउटसोर्स सेवाओं से संबंधित शिकायतों की सुनवाई हो और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाए। निदेशक मंडल उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा भी प्रदान करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि इसके द्वारा निर्धारित किया जाएगा।

14. समीक्षाएँ

क) कंपनी के पास ऊपर बताए गए कोड में संशोधन/बदलाव/ससुधारित करने और समय-समय पर अद्यतन प्रदान करने का अधिकार सुरक्षित है, जो कोड की रेखांकित भावना को रेखांकित प्रभावित/बलिदान नहीं करता है।

ख) प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली कंपनी समय-समय पर इस कोड के अनुपालन की समीक्षा करेगी।