
उचित व्यवहार संहिता और शिकायत
निवारण तंत्र

विवृति कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड



vivriti
CAPITAL

संस्करण	अनुमोदन की तिथि
V1	4 सितंबर 2017
V2	24 अक्टूबर 2018

भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFCs) के लिए DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 के माध्यम से उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश जारी किए हैं।

विवृति कैपिटल (यहां से VCPL) की उचित व्यवहार संहिता (FPC) RBI के उचित व्यवहार संहिता दिशानिर्देशों के अनुरूप तैयार की गई है।

FPC, VCPL के सभी कार्यालयों पर लागू होगी और संस्था के सभी कर्मचारियों पर बाध्यकारी होगी।

उचित व्यवहार संहिता के उद्देश्य:

FPC के उद्देश्य इस प्रकार हैं:

1. ग्राहक के साथ लेनदेन में सर्वोत्तम व्यवहारों को अपनाना
2. कानूनी और नैतिक रूप से मान्य व्यावसायिक व्यवहारों का पालन
3. पारदर्शी बनना और ग्राहकों को सभी आवश्यक जानकारी उपलब्ध कराना

विवृति कैपिटल की प्रतिबद्धताएं

- कंपनी नियामकों (भारतीय रिजर्व बैंक, SEBI, IRDA आदि) और अन्य सक्षम प्राधिकारियों जैसे सरकार, स्थानीय प्राधिकरण आदि द्वारा पारित / जारी सभी प्रयोज्य कानूनों, विनियमों और दिशानिर्देशों का पालन करने का वचन देती है।
- कंपनी ग्राहकों से धर्म, जाति, लिंग या भाषा के आधार पर भेदभाव नहीं करने का वचन देती है।
- कंपनी अपने ग्राहकों / संभावित ग्राहकों को अपने उत्पादों और सेवाओं की स्पष्ट और संपूर्ण जानकारी प्रदान करेगी और किसी भ्रामक या संभावित रूप से गुमराह करने वाले विज्ञापन या प्रचार का सहारा नहीं लेगी।
- कंपनी किसी भी 'छिपे हुए प्रभार' या पारदर्शिता की कमी जैसे तत्वों वाले किन्हीं भी उत्पादों/ सेवाओं को पेश करने से विरत रहने का वचन देती है।
- कंपनी ग्राहक द्वारा रेहन रखी गई किसी भी प्रतिभूति की सुरक्षित अभिरक्षा की सुरक्षा करने के सभी संभव और उचित उपाय करने और ग्राहक को कंपनी की अभिरक्षा में होने के दौरान प्रतिभूति को किसी दुर्घटनावश, अनजाने में, या कपटपूर्वक हुए नुकसान की क्षतिपूर्ति करने का वचन देती है।
- कंपनी व्यवसाय का आदान-प्रदान करते समय ग्राहक द्वारा अनजाने में की गई या लिपिकीय त्रुटि का फायदा नहीं उठाने का वचन देती है।
- कंपनी एक बढ़ते हुए मैट्रिक्स वाले संरचनात्मक शिकायत निवारण तंत्र के साथ ग्राहकों की शिकायतों और सुझावों के त्वरित समाधान के लिए एक प्रणाली स्थापित करने के लिए प्रतिबद्ध है।
- कंपनी FPC को अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करेगी और अनुरोध करने पर, FPC की एक प्रति ग्राहकों को मांग पर उपलब्ध कराएगी।

उचित व्यवहार

ऋण

- ऋण दस्तावेजों का सेट, अन्य बातों के साथ-साथ, विस्तृत विशेषताएं और ऋण को नियंत्रित करने वाले नियम और शर्तें शामिल करेगा। यह ऋण लेने वालों को कंपनी द्वारा पेश की गई शर्तों की बाजार में अन्य ऋणदाताओं के साथ तुलना और विश्लेषण द्वारा एक सूचित निर्णय लेने में सक्षम करेगा। उक्त फॉर्म ऋण लेने वालों को जमा करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों को भी निर्दिष्ट करेगा।
- ऋण आवेदन फॉर्म ऋण लेने वालों और उनके परिवारों से आवश्यक जानकारी को भी सूचीबद्ध कर सकता है जिससे कंपनी डेटाबेस निर्मित करने में सक्षम हो सके।
- ऋण आवेदन पत्र में ऋणदाताओं को उसकी प्राप्ति की अभिस्वीकृति करते हुए एक पावती भी प्रदान की जाएगी।
- अपेक्षित दस्तावेजों के साथ विधिवत भरे हुए ऋण आवेदनों की प्राप्ति की तिथि से 90 दिनों के भीतर और ऋण लेने वाले द्वारा प्रचलित नियमों और विनियमों का अनुपालन करने वाले सभी दस्तावेजों की प्राप्ति के विषयाधीन सभी ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा।
- ग्राहक के साथ सभी संचार दोनों पक्षों द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगा।

ऋण मूल्यांकन और नियम/ शर्तें

- ऋण स्वीकृत करने से पहले, कंपनी, ऋण लेने वाले की ऋण पुनर्भुगतान क्षमता का आकलन करेगी।
 - ऋण देने का निर्णय ऋण लेने वाले को स्वीकृति पत्र के द्वारा अवगत कराया जाएगा, जिसमें नियम और शर्तें, वार्षिक ब्याज दर, ब्याज लागू करने की विधि और विलंब से भुगतान पर लगाए जाने वाले दंड ब्याज को स्पष्ट रूप से दर्शाया जाएगा।
 - उपरोक्त इंगित किए गए नियमों और शर्तों और विज्ञापनों की स्वीकृति कंपनियों के रिकॉर्ड में सुरक्षित रखी जाएगी।
- ऋण समझौते में उद्धृत किए गए सभी संलग्न दस्तावेजों की एक प्रति सहित सुविधा समझौते/ प्रलेखन की एक प्रति, ऋण की स्वीकृति/संवितरण के समय ग्राहक को प्रदान की जाएगी। विलंब से पुनर्भुगतान के मामले में लगाया गया दंड ब्याज लोन समझौते में बड़े अक्षरों (बोल्ड) में हाइलाइट किया जाएगा।**

नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का वितरण

- कंपनी लिखित में या कंपनी की वेबसाइट में अपडेट करने के माध्यम से, ऋण के नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन को ग्राहक को सूचित करेगी और ग्राहक की स्वीकृति के आधार पर भावी रूप से परिवर्तनों को लागू करेगी। इस खंड को लागू करने के लिए ऋण समझौता स्पष्ट रूप से उल्लेख करता है कि परिवर्तन भावी रूप से लागू होंगे।

वितरण के बाद पर्यवेक्षण

- ऋण के भुगतान या प्रदर्शन को याद दिलाने/तेज करने का कंपनी का निर्णय, यदि कोई हो, तो वह ऋण समझौते के नियम और शर्तों के अनुसार होगा।
- ऋण की याद दिलाने या भुगतान या प्रदर्शन में तेजी लाने के लिए कहने से पहले कंपनी ऋण लेने वाले को पर्याप्त समय देगी जो कि ऋण समझौते और अन्य संबंधित दस्तावेजों में शामिल नियमों और शर्तों के विषयाधीन होगा।

- कंपनी के पास रखी जमानत को ऋण के संपूर्ण और अंतिम पुनर्भुगतान के बाद छोड़ा जा सकता है जो कि किसी अन्य दावे के लिए वैधानिक अधिकार या ग्रहणाधिकार और मुआवजे के विषयाधीन है जो कंपनी का ऋण लेने वाले के खिलाफ हो सकता है। हालांकि, उस मामले में जहां ऋण लेने वाले ने उस सुविधा का लाभ लिया है जिसमें उसे, जब और जैसी आवश्यकता हो, अनुमोदित संपूर्ण राशि के भीतर धन उधार लेने/निकालने की अनुमति मिलती है, परिचालन की सुविधा के लिए जमानत को कंपनी द्वारा अपने पास रखा जाएगा।

डिफाल्ट (चूक) के मामले में पुनः अधिग्रहण

कंपनी के पास सुरक्षित ऋण देने के लिए ऋण लेने वाले के साथ अनुबंध/ऋण समझौते में एक अंतर्निहित पुनः अधिग्रहण खंड (क्लॉज) होगा। हालांकि, यह खंड पारदर्शी होगा और इस संबंध में स्पष्ट रूप से प्रावधानों को प्रदर्शित करेगा:

- पुनः अधिग्रहण शुरू करना
- अधिग्रहण लेने से पहले की नोटिस अवधि
- अधिग्रहण लेने की प्रक्रिया
- संपत्ति के विक्रय/नीलामी करने से पहले ऋण लेने वाले को बकाया राशि का पूरा भुगतान करने के लिए एक अंतिम अवसर देने का प्रावधान
- संपत्ति के विक्रय/नीलामी की प्रक्रिया

ब्याज दर की गणनाएं

- कंपनी फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों पर विचार करते हुए एक ब्याज दर प्रारूप अपनाएगी और ऋण और अग्रिमों पर लगने वाली ब्याज की दर निर्धारित करेगी। ब्याज की दर और ऋण लेने वालों की अलग-अलग श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज की दर लगाने के लिए जोखिम और औचित्य के वर्गीकरण की पद्धति को ऋण लेने वाले या ग्राहक को आवेदन फॉर्म में प्रकट किया जाएगा और अनुमोदन पत्र में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।
- ब्याज की दर और जोखिम और औचित्य के वर्गीकरण की पद्धति को हमारी वेब-साइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा। जब भी ब्याज की दर में कोई परिवर्तन हो तो वेबसाइट में प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाना चाहिए।
- ब्याज की दर वार्षिक होना चाहिए ताकि ऋण लेने वाला खाते में प्रभारित की जाने वाली सही ब्याज की दर से अवगत हो सके।

संग्रहण (वसूली) की प्रक्रिया

- व्यक्तियों से ऋण की वसूली के लिए, VCPL अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा अर्थात; ऋण लेने वालों को असुविधाजनक समय में परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का प्रयोग करना आदि।
- VCPL व्यक्तिगत ऋण लेने वालों को मंजूर किए गए सभी फ्लोटिंग रेट (परिवर्तनशील दर) वाले सावधि ऋणों पर पुरोबंध (फोरक्लोजर)/ पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगा।

गोपनीयता

कंपनी ऋण लेने वालों के लेनदेन के विवरण को किसी अन्य व्यक्ति को नहीं प्रकट करेगी निम्नलिखित परिस्थितियों के तहत होने के सिवाय:

- जानकारी को किसी लागू कानून, शासकीय प्राधिकारी के किसी निर्देश, अनुरोध या आवश्यकता द्वारा प्रकट किए जाने की आवश्यकता है।
- ऋणदाता के लेखा परीक्षक, व्यावसायिक सलाहकार, एजेंट या अन्य थर्ड पार्टी सेवा प्रदाता को जानकारी की आवश्यकता है जो कि गोपनीयता के कर्तव्य के अंतर्गत हैं
- जानकारी की किसी ऐसे व्यक्ति को आवश्यकता है जिसके साथ ऋणदाता किसी हस्तांतरण, आवंटन, सहभागिता या अन्य समझौतों में प्रविष्ट हो सकते हैं
- यदि जानकारी की अन्य बैंकों को आवश्यकता है यदि ऋण लेने वाले ने उनसे या किसी अन्य क्रेडिट इन्फॉर्मेशन ब्यूरो से किसी सुविधा का लाभ लिया है।

शिकायतें

ऋण लेने वालों की किसी शिकायत/ तकलीफ के मामले में, उनके द्वारा उसकी जानकारी शिकायत निवारण अधिकारी को लिखित में दी जाएगी। शिकायत निवारण अधिकारी शिकायत का निवारण करने के लिए तुरंत सभी प्रयास करेगा। पीड़ित ग्राहक के साथ व्यवहार करने वाले कर्मचारी उसे एक शिकायत दर्ज करने में मार्गदर्शन करेंगे।

शिकायत निवारण तंत्र

VCPL अपने ग्राहकों के किसी भी सवाल / शिकायत को हल करने के लिए एक त्रि-स्तरीय शिकायत निवारण तंत्र उपलब्ध कराएगा।

स्तर 1:

ग्राहक व्यावसायिक व्यवहार, ऋण देने के निर्णय, क्रेडिट प्रबंधन, वसूली से संबंधित कोई भी मामला और ऋण (क्रेडिट) की जानकारी के अपडेट/बदलाव से संबंधित किन्हीं भी शिकायतों के संबंध में अपना सवाल / शिकायत कंपनी के पास दर्ज करवा सकता है जो कि शिकायत निवारण को संबोधित होगी

शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण निम्नानुसार दिया है:

- शिकायत निवारण अधिकारी का नाम: वामशी वासुदेवन, प्रमुख- संस्थागत जोखिम
- पता: 12 वीं मंजिल, प्रेस्टीज पॉलीगॉन, तेनमपेट, चेन्नई-35
- संपर्क विवरण(टेलीफोन/ईमेल): grievanceredressal@vivriticapital.com, 044- 40074801

निवारण अधिकारी ग्राहक को विधिवत जानकारी के साथ, जैसा उपयुक्त हो, किसी विशिष्ट शिकायत के निवारण का कार्य औपचारिक रूप से किसी टीम सदस्य को सौंप सकता है।

स्तर 2:

यदि शिकायत का हल 15 दिनों के भीतर नहीं होता है, तो ग्राहक कंपनी के पूर्णकालिक निदेशक को निम्नलिखित ईमेल आईडी पर शिकायत कर सकता है: vineet@vivriticapital.com

स्तर 3:

यदि शिकायत / विवाद का निवारण उसकी प्राप्ति के एक महीने की अवधि के भीतर नहीं होता है, तो ग्राहक यहां अपील कर सकता है:

उप महाप्रबंधक, ग्राहक शिक्षा और संरक्षण सेल, भारतीय रिजर्व बैंक, फोर्ट ग्लेसिस, चेन्नई

नाम: श्रीमति. A. भूमा सांथाकुमारी

फोन: [044 - 2539 9030](tel:044-25399030)

ईमेल: boomasanthakumari@rbi.org.in;

cepcchennai@rbi.org.in

समीक्षा

कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा वार्षिक रूप से या जब आवश्यक हो उचित व्यवहार संहिता की समीक्षा की जाएगी। उचित व्यवहार संहिता में किसी भी परिवर्तन को कंपनी की वेबसाइट में तुरंत अपडेट किया जाएगा।



vivriti
CAPITAL