

फेयर प्रैक्टिस कोड

1. परिचय

रिजर्व बैंक ने 28 सितंबर, 2006 को अपने सर्कुलर द्वारा सभी NBFCs के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड (FPC) के दिशा-निर्देश जारी किए, जिन्हें ऋण व्यवसाय करते समय अपनाया जाना चाहिए। इन दिशा-निर्देशों में, ऋण की शर्तों और नियमों पर पर्याप्त खुलासा करने के सामान्य सिद्धांत शामिल थे और साथ ही साथ गैर-बलपूर्वक वसूली विधि को अपनाने का भी प्रावधान था। NBFCs में नए श्रेणी जैसे NBFC-MFI की स्थापना और सोने के आभूषणों के खिलाफ तेजी से बढ़ते ऋण के संदर्भ में इन दिशा-निर्देशों को संशोधित किया गया था। संशोधित सर्कुलर 26 मार्च, 2012 को जारी किया गया।

2. NBFCs के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड पर दिशा-निर्देश

(i) ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

- (a) सभी संचार उधारकर्ता को उसकी स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में दिए जाएंगे।
- (b) ऋण आवेदन प्रपत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती हो, ताकि अन्य NBFCs द्वारा दी गई शर्तों और नियमों की सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता सूचित निर्णय ले सके। ऋण आवेदन प्रपत्र में उन दस्तावेजों का उल्लेख हो सकता है जिन्हें आवेदन पत्र के साथ जमा करना आवश्यक है।
- (c) कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पुष्टि प्रदान करेगी। पुष्टि में वह समय सीमा भी शामिल होगी, जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटाया किया जाएगा।

(ii) ऋण की मूल्यांकन और शर्तें/नियम

कंपनी उधारकर्ता को उसकी स्थानीय भाषा में या उसके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित रूप में, स्वीकृति पत्र या अन्य किसी माध्यम से, स्वीकृत ऋण की राशि, शर्तों और नियमों सहित वार्षिक ब्याज दर और उसकी लागू विधि की जानकारी देगी और उधारकर्ता द्वारा इन शर्तों और नियमों की स्वीकृति का प्रलेखन रखेगी। ऋण अनुबंध में विलंबित भुगतान के लिए लगाया गया दंड ब्याज शामिल होगा।

कंपनी उधारकर्ताओं को ऋण स्वीकृति/वितरण के समय ऋण अनुबंध की एक प्रति और अनुबंध में उद्धृत सभी संलग्नकों की प्रतिलिपि प्रदान करेगी।

(iii) ऋण का वितरण, जिसमें शर्तों और नियमों में परिवर्तन शामिल हैं

- (a) कंपनी उधारकर्ता को उसकी स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में किसी भी शर्त और नियमों में बदलाव, जैसे वितरण कार्यक्रम, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क आदि के बारे में नोटिस देगी।

ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव केवल भविष्य में लागू होंगे और ऋण अनुबंध के इस संबंध में आवश्यक प्रावधान शामिल किए जाएंगे।

- (b) ऋण अनुबंध की शर्तों के अनुसार भुगतान या प्रदर्शन को तत्काल वापस बुलाने / तेजी से करने का निर्णय होगा।
- (c) कंपनी सभी संपत्तियों को तब जारी करेगी जब सभी देनदारियों का भुगतान हो जाए या ऋण की बकाया राशि प्राप्त हो जाए, बशर्ते कि कंपनी के पास उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या शुल्क न हो। यदि ऐसा हक अपनाया जाना है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में पूरी जानकारी और शेष दावों और शर्तों के बारे में सूचित किया जाएगा।

(iv) सामान्य

- (a) कंपनी उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी, सिवाय उन शर्तों और नियमों में जो ऋण अनुबंध में दिए गए हैं (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले न दी गई जानकारी कंपनी के ध्यान में न आई हो)।
- (b) उधारकर्ता खाता स्थानांतरण के लिए उधारकर्ता के अनुरोध की प्राप्ति पर, कंपनी की सहमति या आपत्ति (यदि कोई हो) 21 दिनों के भीतर दी जाएगी। ऐसा स्थानांतरण पारदर्शी संविदात्मक शर्तों और कानून के अनुसार होगा।
- (c) ऋण की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि उधारकर्ताओं को असामान्य समय पर बार-बार परेशान करना, वसूली के लिए मांसपेशी शक्ति का उपयोग करना आदि। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारी ग्राहकों के साथ उपयुक्त तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों।
- (d) ग्राहकों के संरक्षण के उपाय और विभिन्न ऋणों की पूर्व-भुगतान के संबंध में बैंकों और कंपनी द्वारा एकरूपता लाने के लिए, कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को दिए गए सभी प्लोटिंग दर वाले टर्म ऋणों पर अग्रिम भुगतान शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

(v) निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

- i. कंपनी के निदेशक मंडल भी संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र की स्थापना करेंगे। यह तंत्र सुनिश्चित करेगा कि ऋण संस्थाओं के कार्यवाहियों से उत्पन्न सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए। निदेशक मंडल विभिन्न प्रबंधन स्तरों पर फेयर प्रैक्टिस कोड

- के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की नियमित समीक्षा के लिए भी प्रावधान करेंगे।
- ii. ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर निदेशक मंडल द्वारा मांगी जा सकती है।

(vi) शिकायत निवारण अधिकारी

संचालन स्तर पर, कंपनी ने अपनी वेबसाइट / शाखाओं / व्यवसाय स्थल पर ग्राहकों के लाभ के लिए निम्नलिखित जानकारी प्रमुखता से प्रदर्शित की है:

- शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन / मोबाइल नंबर और ईमेल पता), जिन्हें कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए ग्राहक संपर्क कर सकते हैं।
 - यदि शिकायत / विवाद एक महीने के भीतर निपटाया नहीं जाता है, तो ग्राहक डीएनबीएस के आरबीआई के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी (पूरा संपर्क विवरण), जिनके अधिकार क्षेत्र में कंपनी (NBFC) का पंजीकृत कार्यालय आता है, से अपील कर सकता है। उक्त प्रभारी अधिकारी का पूरा संपर्क विवरण शाखा परिसर में उपलब्ध होगा।
- (a) कंपनी के श्री कारीप्पा कुंजीरा मदप्पा फेयर प्रैक्टिस कोड के तहत शिकायत निवारण अधिकारी हैं, जिनसे कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए नीचे दिए गए पते पर संपर्क किया जा सकता है:

शिकायत निवारण अधिकारी

DAVINTA FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED

पंजीकृत कार्यालय:

SY NO. 7P & 93P, इलेक्ट्रॉनिक सिटी वेस्ट, औद्योगिक क्षेत्र, बेगुर होबली,
बैंगलोर 560100

ईमेल: gro@davintafinserv.com

फोन: 080-4718-5381

(vii) फेयर प्रैक्टिस कोड का भाषा और संचार का माध्यम

फेयर प्रैक्टिस कोड (जो स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होना चाहिए) का निर्माण, निदेशक मंडल की स्वीकृति के साथ, कंपनी द्वारा उपरोक्त दिशा-निर्देशों के आधार पर किया जाएगा। कंपनी को इन दिशा-निर्देशों के दायरे को बढ़ाने की स्वतंत्रता होगी लेकिन उपरोक्त दिशा-निर्देशों की भावना के साथ समझौता नहीं करना होगा। इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर डाला जाएगा।

(viii) NBFC द्वारा वसूले गए ब्याज दरें

- (a) कंपनी के निदेशक मंडल ने ब्याज दर मॉडल को अपनाया है, जिसमें धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए, ऋण और अग्रिमों के लिए वसूली की जाने वाली ब्याज दर तय की जाएगी। आंतरिक जोखिम ग्रेडेशन के आधार पर, ब्याज दर की जानकारी उधारकर्ता को दी जानी चाहिए।
- (b) ब्याज दर वार्षिक रूप में होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को उन दरों की पूरी जानकारी हो जो खाते पर लागू होंगी।
- (c) कंपनी RBI द्वारा समय-समय पर जारी की गई डिजिटल लेंडिंग दिशा-निर्देशों का पालन करेगी, जो ब्याज दरों की निष्पक्षता और पारदर्शिता से संबंधित होंगी।