

उचित व्यवहार संहिता

1. ऋण के लिए आवेदन और इसकी प्रक्रिया

- (a) ऋण स्वीकृत होने से पहले, हम व्यावहारिक रूप से आवेदक या ग्राहक को ऋण आवेदन पत्र के साथ हस्ताक्षर करने के लिए ऋण/ऋण सह दृष्टिबंधन समझौता (जो इसके बाद "समझौता" के रूप में जाना गया) दिखाएंगे, जिसमें ऋण के नियमों और शर्तों के बारे में बताया गया है। इसके अलावा, उपरोक्त आवेदन/समझौता कंटेंट्स (हालांकि अंग्रेजी में) उधारकर्ता(उधारकर्ताओं) और उनके गारंटर(गारंटर) के सामने उनकी भाषा में पढ़ी जाएगी, समझाई जाएगी और उसकी व्याख्या की जाएगी तथा उन्हें समझने के लिए उनकी स्थानीय भाषा (हिंदी) में आवेदन/समझौता की एक कॉपी भी दी जाएगी। इससे उधारकर्ता और गारंटर पूरे लेनदेन को आसानी से समझ पाएंगे और वह अन्य गैर बैंकिंग वित्तीय संस्थान द्वारा दिए गए नियमों और शर्तों के साथ महत्वपूर्ण तुलना करने में सक्षम हो पाएंगे। आवेदन पत्र में बताया जाएगा कि कौन से दस्तावेजों को इसके साथ जमा किया जाएगा।
- (b) कंपनी वित्तीय सहायता के लिए प्राप्त सभी आवेदनों की प्राप्ति की पावती देगी जिसमें वह समय अंकित होगा जिसके भीतर आवेदन स्वीकार/ अस्वीकार किया जाएगा।
- (c) ऋण की स्वीकृति या किसी और चीज़ के बारे में कोई भी संचार/पत्राचार उधारकर्ता(उधारकर्ताओं) और गारंटर(गारंटर) को अंग्रेजी में या उनकी स्थानीय भाषा (हिंदी) में या उनके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में समझाया जाएगा।

2. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

कंपनी उधारकर्ता(उधारकर्ताओं) को उधारकर्ता(उधारकर्ताओं) द्वारा समझौता संपन्न किए जाने के दिन निष्पादित समझौता की एक कॉपी (ऋण समझौता में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की कॉपी के साथ) प्रदान करके उधारकर्ता(उधारकर्ताओं) को दी गई सुविधा की वित्तीय विवरण सहित सभी नियमों और शर्तों को लिखित रूप में व्यक्त करेगी। आवश्यक विवरण जैसे स्वीकृत ऋण की राशि, प्रोसेसिंग शुल्क, अगर कोई हो, वार्षिक ब्याज दर और उसके लागू होने की विधि, विलंबित भुगतान ब्याज आदि सभी समझौता के भाग हैं। जैसा कि ऊपर बताया गया है, उधारकर्ता(उधारकर्ताओं) और गारंटर(गारंटर) को अंग्रेजी में या उनकी स्थानीय भाषा (हिंदी) या उनके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में समझौता को पढ़ा जाएगा, समझाया जाएगा और उसकी व्याख्या की जाएगी। कंपनी उधारकर्ता(उधारकर्ताओं) और गारंटर(गारंटर) से समझौता की प्राप्ति की लिखित पावती लेगी, जो उनके द्वारा सभी नियमों और शर्तों को स्वीकार करने की उनकी मंजूरी को दर्शाता है।

3. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण

- (a) यद्यपि कंपनी वैधानिक कर, ड्यूटी और लेवी को छोड़कर कभी भी पूर्वव्यापी प्रभाव से ब्याज दर और शुल्क आदि में परिवर्तन नहीं करती है (जैसा कि समझौता में दिया गया है), फिर भी यह उधारकर्ता(उधारकर्ताओं) और गारंटर(गारंटर) को अंग्रेजी में या उनकी स्थानीय भाषा में या उनके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, जहां

भी ज़रूरी हो, संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में नोटिस देगी।

- (b) समझौता के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने / तेज करने का कोई भी निर्णय उधारकर्ता(उधारकर्ताओं) और गारंटर(गारंटर्स) के साथ निष्पादित ऋण समझौता के अनुसार होगा।
- (c) कंपनी, 13 सितंबर 2023 के परिपत्र में निहित RBI दिशानिर्देशों के अनुपालन में सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेगी और शर्तों के अनुसार सभी बकाया प्राप्त होने पर 30 दिनों की अवधि के भीतर किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्क हटा देगी, उधारकर्ता(उधारकर्ताओं) और गारंटर(गारंटर्स) के साथ निष्पादित समझौते की शर्तें किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन हैं जो कंपनी के पास उधारकर्ता(उधारकर्ताओं) और गारंटर(ओं) के खिलाफ हो सकता है। अगर कंपनी द्वारा निपटान (सेट ऑफ़) के ऐसे अधिकार का उपयोग किया जाता है, तो उधारकर्ता(उधारकर्ताओं) और गारंटर(गारंटर्स) को शेष दावों और शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत कंपनी उधारकर्ता(उधारकर्ताओं) और गारंटर(गारंटर्स) द्वारा संबंधित दावों का निपटान/ भुगतान किए जाने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार होगी।

4. सामान्य

- (a) कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता(उधारकर्ताओं) और गारंटर(गारंटर्स) के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी (जब तक ऐसी जानकारी का पता न चल जाए जिसका उधारकर्ता(उधारकर्ताओं) और गारंटर(गारंटर्स) ने पहले खुलासा नहीं किया हो)।
- (b) अगर उधार खाते के स्थानांतरण के लिए उधारकर्ता(उधारकर्ताओं) से अनुरोध प्राप्त होता है तो ऐसे अनुरोध की प्राप्ति के दिन से 21 दिनों के भीतर उधारकर्ता(उधारकर्ताओं) को कंपनी की सहमति या आपत्ति से अवगत करा दिया जाएगा। इस तरह के स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध शर्तों के अनुसार होंगे।
- (c) ऋण की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी; उधारकर्ताओं को बेवक्त लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बल का उपयोग करना आदि। ग्राहकों और कंपनी के साथ किसी प्रकार का अशिष्ट व्यवहार नहीं करने के लिए कंपनी के कर्मचारियों को विशेष रूप से कहा जाएगा। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से पेश आने के लिए पर्याप्त रूप से ट्रेड किया जाए और ग्राहकों के साथ काम करते समय अच्छे आचरण की आवश्यकता के बारे में उन्हें संवेदनशील बनाया जाए। कंपनी बलपूर्वक वसूली के उपायों का उपयोग नहीं करेगी।
- (d) हालांकि कंपनी अभी भी ग्राहक सुरक्षा के उपाय के रूप में ब्याज की आस्थायी दर पर किसी भी ऋण को स्वीकृति नहीं देती है, लेकिन यह गारंटर(गारंटर्स) के साथ या बिना गारंटर के व्यक्तिगत उधारकर्ता(उधारकर्ताओं) को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी आस्थायी दर टर्म ऋण पर फौजदारी शुल्क/ पूर्व-भुगतान दंड नहीं लेगी।
- (e) RBI द्वारा जारी अधिसूचना DOR.ORG.REC.65/21.04.158/2022-23 दिनांक 12 अगस्त 2022 के अनुसार अनुपालन करते हुए, हालांकि कंपनी ने किसी भी वित्तीय सेवाओं को आउटसोर्स नहीं किया है, जैसे कि ऋण संग्रहकों की नियुक्ति, आदि, फिर भी, कठोरता या किसी भी प्रकार की उत्पीड़न या परेशानी से सरकार को निश्चित रूप से सुनिश्चित किया जाएगा कि कंपनी या इसके एजेंट किसी भी व्यक्ति के ऋण संग्रह

प्रयासों में किसी भी प्रकार की आतंकन या पीड़ा का सहारा न लें, चाहे वह शारीरिक हो या मौखिक, जिसमें सार्वजनिक रूप से अपमानित करने या देनदारों के परिवार के सदस्यों, रेफरी और दोस्तों की गोपनीयता में हस्तक्षेप करने के इरादे से किए गए कृत्य शामिल हैं, मोबाइल पर या सोशल मीडिया के माध्यम से अनुचित संदेश भेजना, धमकी देना और/या गुमनाम कॉल करना, उधारकर्ता को लगातार कॉल करना (उदाहरण के लिए- बार-बार कॉल करना) और/या उधारकर्ता को सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद कॉल करना। अतिदेय ऋणों की वसूली के लिए, गलत और भ्रामक अभ्यावेदन करना, आदि।

5. निदेशक मंडल का उत्तरदायित्व

अगर कंपनी के कर्मचारियों द्वारा उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन के संबंध में कोई शिकायत/ विवाद हो, तो इसकी सूचना कंपनी के COO (निदेशक मंडल द्वारा विधिवत अधिकृत) को कंपनी के पंजीकृत कार्यालय या ईमेल bansalcredits@gmail.com पते पर की जा सकती है। वह समय-समय पर निदेशक मंडल को रिपोर्ट करेंगे, जो यह सुनिश्चित करने के लिए त्रैमासिक समीक्षा करेगा कि उचित व्यवहार संहिता का पालन किया जा रहा है और शिकायत निवारण तंत्र अपेक्षा के अनुरूप काम कर रहा है।"

6. शिकायत निवारण अधिकारी

अपने ग्राहकों के लाभ के लिए, कंपनी अपने कार्यालय (कार्यालयों) में निम्नलिखित जानकारी स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करेगी:

- (a) शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफ़ोन / मोबाइल नंबर और ईमेल पता भी), जिससे कंपनी के विरुद्ध शिकायतों के निवारण के लिए जनता द्वारा संपर्क किया जा सकता है। कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण नीचे दिया गया है:

नाम: श्री बलजीत सिंह कोहली

पद: मुख्य परिचालन अधिकारी (COO)

संपर्क विवरण: मोबाइल नंबर: 9810363772

टेलीफ़ोन नंबर: 011-23242127-30

ईमेल पता :bansalcredits@gmail.com.

- (b) अगर एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत/ विवाद का निवारण नहीं किया जाता है, या अगर ग्राहक समाधान से संतुष्ट नहीं होता है, तो ग्राहक

- (i) उसी दिए गए पते पर निदेशक वित्त के पास जा सकता है और इस तरह की शिकायत पर अगले 15 दिनों के भीतर कार्रवाई की जाएगी; या
- (ii) RBI के पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी (पर्यवेक्षण विभाग, RBI, 6, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001) के समक्ष अपील करें, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय आता है; या
- (iii) एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के अनुसार RBI द्वारा नियुक्त लोकपाल के समक्ष <https://cms.rbi.org.in> लिंक पर शिकायत दर्ज करें

7. गैर बैंकिंग वित्तीय संस्थान के लिए लोकपाल

i) रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

डिपॉजिट लेने वाली परिसंपत्ति वित्त कंपनी होने के नाते कंपनी रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत कवर किए गए हैं और इस प्रकार उसने उक्त योजना के तहत दिए गए निर्देशों के अनुसार एक मुख्य नोडल अधिकारी नियुक्त किया है। उनका संपर्क विवरण नीचे दिया गया है:

श्री बलजीत सिंह कोहली (COO)

मोबाइल नंबर: 9810363772

टेलीफ़ोन नंबर: 011-23242127-30

ईमेल पता :bansalcredits@gmail.com.

8. भाषा और उचित व्यवहार संहिता के लिए संचार शैली

RBI द्वारा दिए गए निर्देशों के आधार पर कंपनी द्वारा अपनाई गई उचित व्यवहार संहिता अंग्रेज़ी भाषा के अलावा स्थानीय भाषा यानी हिंदी में भी बनाई जाएगी। जब भी कोई चाहे, इसे उधारकर्ता(उधारकर्ताओं) और गारंटर(गारंटर्स) के समक्ष पढ़ा जाएगा, उन्हें समझाया जाएगा और इसकी व्याख्या की जाएगी। क्योंकि कंपनी की अपनी वेबसाइट नहीं है, इसलिए वह अपने नोटिस बोर्ड पर उचित व्यवहार संहिता प्रदर्शित करेगी और ग्राहक के मांगने पर उचित व्यवहार संहिता की एक कॉपी उन्हें देगी।

9. अत्यधिक ब्याज का विनियमन

कंपनी प्रासंगिक कारकों जैसे फ़ंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगी और फिर इसके द्वारा अनुमोदित/ स्वीकृत किए जाने वाले ऋण और अग्रिमों पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करेगी। कंपनी को अधिक जोखिम ग्रेडेशन करने की आवश्यकता नहीं है क्योंकि इसका मुख्य व्यवसाय वाणिज्यिक वाहन वित्तपोषण है। जैसा कि पैरा नंबर 2 में बताया गया है, यह उधारकर्ता को सभी विवरणों के साथ ऋण समझौता की एक कॉपी उपलब्ध कराएगी जिसमें स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर आदि के बारे में बताया जाएगा।

10. अत्यधिक ब्याज के बारे में शिकायतें

मानक बाज़ार प्रथा के आधार पर, कंपनी ने न्यूनतम उचित ब्याज दर ली है और लेती रहेगी। कंपनी में आंतरिक नियंत्रण प्रणाली है जिसके द्वारा वह सामान्य वित्तीय प्रथाओं का अनुपालन करते हुए उचित और स्वीकार्य स्तरों पर अपने उधार लेनदेन पर लगाए गए ब्याज दरों को नियंत्रित करती है।

11. वित्तपोषित वाहनों की पुनः जब्ती के संबंध में स्पष्टीकरण

उधारकर्ता के साथ ऋण समझौता में कंपनी द्वारा एक अंतर्निहित "जब्त खंड" रखी गई है और रखी जाएगी जो कानूनी रूप से प्रवर्तनीय है। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, ऋण समझौता के नियमों और शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान शामिल होंगे:

- (i) कब्ज़ा लेने से पहले नोटिस की अवधि;
- (ii) जिन परिस्थितियों में नोटिस की अवधि में छूट दी जा सकती है;
- (iii) सुरक्षा को कब्ज़े में लेने की प्रक्रिया;
- (iv) संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण चुकाने के लिए उधारकर्ता को अंतिम अवसर के बारे में एक प्रावधान;
- (v) उधारकर्ता को पुनः कब्ज़ा देने की प्रक्रिया; तथा
- (vi) संपत्ति की बिक्री / नीलामी की प्रक्रिया।

जैसा कि ऊपर पैरा नंबर 2 में बताया गया है, कंपनी ऋण की स्वीकृति / संवितरण के समय उधारकर्ता को अनुलग्नक सहित, अगर कोई हो, ऋण समझौता की एक कॉपी अनिवार्य रूप से उपलब्ध कराएगी।