मेघ सिक्योरिटीज प्राइवेट लिमिटेड

मेघ सिक्योरिटीज प्राइवेट लिमिटेड का निष्पक्ष व्यवहार संहिता (एफपीसी)

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 18 फरवरी, 2013 को एक परिपत्र संख्या RBI/2012-13/416 DNBS.CC.PD.No.320/03.10.01/2012-13 जारी किया है, जिसमें ऋण देने का व्यवसाय करते समय सभी NBFC द्वारा अपनाए जाने वाले उचित व्यवहार संहिता (FPC) के बारे में बताया गया है। हम, मेघ सिक्योरिटीज़ प्राइवेट लिमिटेड (कंपनी) में, विनियामक द्वारा जारी निर्देशों के अनुसार उक्त उचित व्यवहारों का अनुपालन करने के लिए प्रतिबद्ध हैं।

कंपनी द्वारा अपनाई गई निष्पक्ष व्यवहार संहिता निम्नलिखित है:

(ए)

1. <u>ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया</u>

- उधारकर्ता के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- ऋण आवेदन प्रपत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन प्रपत्र में आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का संकेत होना चाहिए।
- कंपनी को उधारकर्ताओं को सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देने की प्रणाली विकसित करनी चाहिए। अधिमानतः, पावती में वह समय सीमा भी दर्शाई जानी चाहिए जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा।

2. <u>ऋण मूल्यांकन नियम और शर्तें</u>

कंपनी को उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में लिखित रूप में स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियम और शर्तों के साथ ऋणकर्ता को सूचित करना चाहिए और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखना चाहिए। कंपनी अपने उधारकर्ताओं से विलंबित भुगतान पर कोई दंडात्मक ब्याज नहीं लेती है। यदि ऐसा लगाया जाता है, तो ऋण समझौते में मोटे अक्षरों में उधारकर्ताओं को इसकी जानकारी दी जाएगी।

कंपनी को ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति (अधिमानतः उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में) उपलब्ध करानी चाहिए, साथ ही ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों की एक-एक प्रति भी उपलब्ध करानी चाहिए।

3. <u>नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण</u>

- कंपनी को उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में सूचना देनी चाहिए, जैसा कि उधारकर्ता समझता है, संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में कोई भी परिवर्तन। कंपनी को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावित हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जानी चाहिए।
- समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन में तेजी लाने के लिए वापस बुलाने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होना चाहिए।
- यदि कंपनी दिए गए ऋणों के विरुद्ध कोई सुरक्षा स्वीकार करती है, तो उसे सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर जारी किया जाएगा, बशर्ते कि कंपनी के पास उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण और उन शर्तों के साथ इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

4. **<u>सामान्य</u>**

- कंपनी को ऋण समझौते की शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर ऋणदाता के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचना चाहिए (जब तक कि ऋणदाता द्वारा पहले से प्रकट न की गई कोई नई जानकारी हमारे संज्ञान में न आ जाए)।

- उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा, यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर बताई जानी चाहिए। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

- ऋण वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार अजीब समय पर परेशान करना, ऋण वसूली के लिए बाहुबल का प्रयोग करना आदि। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।

- कंपनी के निदेशक मंडल को इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों को हल करने के लिए संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करना चाहिए। इस तरह के तंत्र को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई की जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाए। निदेशक मंडल को प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा भी करनी चाहिए। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है, जैसा कि इसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।

- कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट अवधि ऋण पर, सह-दायित्वधारक(ओं) के साथ या बिना, फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

- कंपनी को ऋण कार्ड/पुनर्भुगतान अनुसूची में प्रधान अधिकारी (जो शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) के रूप में कार्य करेगा) के संपर्क विवरण, ईमेल पता और नाम सहित विवरण प्रदर्शित करना होगा। जीआरओ के उचित हस्ताक्षर के साथ संशोधित कोड उन सभी कार्यालयों में प्रदर्शित किया जाएगा जहां स्थानीय भाषा में कारोबार किया जाता है।

  यदि शिकायत/विवाद का निवारण एक माह की अवधि के भीतर नहीं होता है, तो ग्राहक आरबीआई के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी, महाप्रबंधक, डीएनबीएस, को 011-23714456 पर अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय आता है।

- <u>एनबीएफसी द्वारा अत्यधिक ब्याज वसूलने के संबंध में शिकायतें (सीसी संख्या 95 दिनांक 24 मई 2007 द्वारा जारी):</u>
  कंपनी अत्यधिक दरें नहीं वसूलेगी और कंपनी द्वारा अपने उधारकर्ताओं से ली जाने वाली दरें मौजूदा बाजार स्थितियों, निधि की लागत, परिचालन लागतों के अनुसार होंगी और विनियामक के नियमों और शर्तों के अधीन होंगी। इसलिए, कंपनी के बोर्ड ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेंगे।

- <u>एनबीएफसी द्वारा वसूले जाने वाले अत्यधिक ब्याज का विनियमन (एएसआर)-2009 दिनांक 2 जनवरी 2009)</u>

  a. कंपनी का बोर्ड फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण और अग्रिमों के लिए लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करेगा। ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में बताया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।
  b. यदि आवश्यक हो तो ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण भी प्रकाशित किया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई परिवर्तन होगा, तो प्रकाशित की गई जानकारी को अद्यतन किया जाएगा।

c. ब्याज दर वार्षिक होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को खाते पर लगाई जाने वाली सटीक दरों के बारे में जानकारी हो।

- एनबीएफसी द्वारा वित्तपोषित वाहनों के पुनः कब्ज़े के संबंध में स्पष्टीकरण (सीसी संख्या 139 दिनांक 24 अप्रैल 2009 द्वारा जारी)
  वर्तमान में कंपनी वाहनों के वित्तपोषण में संलग्न नहीं है।

(बी) कंपनी माइक्रो फाइनेंस गतिविधियों के व्यवसाय में संलग्न नहीं है। एनबीएफसी-एमएफआई पर लागू निष्पक्ष व्यवहार लागू नहीं होते हैं।

(सी) सोने के आभूषणों की जमानत पर ऋण देना

कंपनी फिलहाल सोने के आभूषणों के बदले ऋण देने का काम नहीं कर रही है।

********** **********