

एल&टी फाइनेंस लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

2020

संस्करण नियंत्रण

संस्करण	अंगीकरण की तिथि	परिवर्तन संदर्भ	अधिकारी	अनुमोदन अधिकारी
1.0	अक्टूबर, 2017	आरबीआई के प्रधान दिशानिर्देशों के अनुसार एफपीसी का पुनरावलोकन और अद्यतन किया गया	नियामकीय अनुपालन	निदेशक मंडल
1.1	अक्टूबर, 2018	आरबीआई के प्रधान दिशानिर्देशों के अनुसार एफपीसी का पुनरावलोकन और अद्यतन किया गया	नियामकीय अनुपालन	निदेशक मंडल
1.2	अक्टूबर, 2019	आरबीआई के प्रधान दिशानिर्देशों के अनुसार एफपीसी का पुनरावलोकन और अद्यतन किया गया	नियामकीय अनुपालन	निदेशक मंडल

महत्वपूर्ण नोट:

यदि किसी भी बिंदु पर इस नीति और भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी किए गए किन्हीं विनियमों, नियमों, दिशा-निर्देशों, अधिसूचनाओं, स्पष्टीकरणों, परिपत्रों, प्रधान परिपत्रों/निर्देशों के बीच व्याख्या/सूचना का टकराव होता है तो भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी किए गए ऐसे विनियमों, नियमों, दिशा-निर्देशों, अधिसूचनाओं, स्पष्टीकरणों, परिपत्रों, प्रधान निर्देशों की व्याख्या अभिभावी होगी।

विषय-सूची

क्रमांक	विवरण	पृष्ठ
1	परिचय	
2	ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण	3
3	ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें	3
4	नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण	4
5	सामान्य	4
6	शिकायत निवारण अधिकारी	5
7	वाहनों का पुनर्ग्रहण	6

परिचय:

समय-समय पर यथा संशोधित प्रधान दिशानिर्देश- गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण गैर-जमा लेने वाली कंपनी और जमा लेने वाली कंपनी (रिजर्व बैंक) निर्देश, 2016 ने उचित व्यवहार पर व्यापक दिशानिर्देश विहित किया है।

उचित व्यवहार संहिता का उद्देश्य ग्राहकों को व्यवहारों का प्रभावी अवलोकन प्रदान करना है, जिसका कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों को कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में पालन किया जाएगा। यह संहिता ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेने में सुविधा प्रदान करेगी और कंपनी द्वारा अनुमोदित और संवितरित किए जाने वाले किसी भी ऋण पर लागू होगी।

उचित व्यवहार संहिता:

कंपनी का व्यवसाय दक्षता, ग्राहक-उन्मुखीकरण और नैगमिक अभिशासन सिद्धांतों पर उचित ध्यान देने के साथ प्रचलित सांविधिक और नियामकीय आवश्यकताओं के अनुसार संचालित किया जाएगा।

इसके अलावा, कंपनी अपने कामकाज में उचित व्यवहार संहिता का पालन करेगी, जिसके प्रमुख तत्व इस प्रकार हैं:

1. ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण:

- कंपनी जहाँ भी लागू होगा, उत्पादों के लिए ऋण आवेदन पत्र तैयार करेगी। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों के संबंध में आवश्यक जानकारी होगी।
- कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली तैयार करेगी।

2. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें:

- कंपनी द्वारा उधारकर्ता की ऋण योग्यता पर सम्यक तत्परता बरती जाएगी। यह आवेदन पर निर्णय लेने का एक महत्वपूर्ण मापदंड होगा। यह आकलन कंपनी की ऋण नीति, मानदंडों और उसके संबंध में प्रक्रियाओं के अनुरूप होगा।
- कंपनी द्वारा अनुमोदन पत्र के माध्यम से या अन्यथा नियम और शर्तों के साथ अनुमोदित ऋण की राशि की ऋण ग्राही को लिखित रूप से सूचना दी जाएगी, जिसमें वार्षिकीकृत ब्याज की दर और उसके अनुप्रयोग की विधि शामिल होगी। यह कंपनी की फाइलों में उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति बनाए रखेगा।

- कंपनी द्वारा ऋण अनुबंध में बोलड में देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज का उल्लेख किया जाएगा।
- कंपनी द्वारा ऋण के संवितरण के समय/बाद में सभी ऋण ग्राहियों को ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की प्रति के साथ ऋण अनुबंध की एक प्रति प्रदान की जाएगी।
- कंपनी द्वारा ऋण हेतु आवेदन पत्र की प्राप्ति की पावती दी जाएगी। इसमें वह समय सीमा भी शामिल हो सकती है जिसके भीतर ऋण हेतु ऐसे आवेदन पत्र का निपटान किया जाना चाहिए और इसका पावती में संकेत होगा।

3. नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण:

- कंपनी द्वारा संवितरण कार्यक्रम, ब्याज दरों, सेवा शुल्कों, पूर्व भुगतान प्रभारों आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की अंग्रेजी भाषा या ऋण ग्राही द्वारा समझी जाने वाली भाषा में अपने सभी उधारकर्ताओं को सूचना दी जाएगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भविष्यलक्षी प्रभाव से लागू हों।
- अनुबंध के तहत भुगतान या प्रदर्शन स्मरण करने/त्वरित करने का निर्णय भी ऋण अनुबंध के अनुरूप होगा।
- कंपनी अपने पूर्ण बकाए की अदायगी या किसी भी वैध अधिकार या किसी भी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की प्राप्ति पर सभी प्रतिभूतियों मुक्त करेगी जो कंपनी का अपने ऋण ग्राहियों के विरुद्ध हो सकता है। यदि पृथक करने के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना होगा, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इसके बारे में सूचना दी जाएगी जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार होगी।

4. सामान्य:

- ऋण ग्राही से सभी पत्राचार अंग्रेजी भाषा या ऐसी भाषा में होंगे जो कि उधारकर्ता द्वारा समझी जाती है।
- कंपनी ऋण अनुबंध के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर ऋण ग्राही के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी (जब तक कि ऋण ग्राही द्वारा पहले पहले प्रकटनहीं की गई नई जानकारी, कंपनी के संज्ञान में नहीं आती है)।
- उधारी खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा - यानी, कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो - किसी भी अनुरोध की प्राप्ति की तिथि से 21 दिनों के भीतर ऋण ग्राही को सूचित की जाएगी। इस तरह का हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

- ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी किसी भी उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी - जैसे कि ऋण ग्राहियों को लगातार असुविधाजनक समय में परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना, आदि।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उचित ढंग से ग्राहकों से व्यवहार करने के लिए कर्मचारीगण पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों।
- कंपनी फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगी और ऋणों और अग्रिमों के लिए ली जाने वाली ब्याज दर का निर्धारण करेगी।
- स्वीकृति पत्र में वार्षिकीकृत ब्याज की दर और उसके अनुप्रयोग की विधि का संकेत दिया जाएगा, ताकि ऋण ग्राही को खाते पर ली जाने वाली सही दरों की जानकारी हो।

5. शिकायत निवारण अधिकारी

- कंपनी ने इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों का समाधान करने के लिए संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करता है कि पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना जाए और उनका निस्तारण किया जाए।
- कंपनी अपने ग्राहकों के लाभ के लिए, अपनी शाखाओं/स्थानों पर जहां व्यापार किया जाता है, प्रमुखता से निम्नलिखित जानकारी प्रदर्शित करेगी
- शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नं. और साथ ही ईमेल पता भी) जिससे कंपनी के विरुद्ध शिकायतों के समाधान के लिए जनता द्वारा संपर्क किया जा सकता है।
- यदि एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक निम्नलिखित पते पर डीएनबीएस, भारतीय रिजर्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालय में अपील कर सकता है:

प्रभारी अधिकारी

गैर बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग कोलकाता क्षेत्रीय कार्यालय

15, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता - 700001.

6. व्यापक प्रसार और आवधिक समीक्षा

कंपनी विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए इसमें ऊपर दर्शाई गई उपरोक्त एफपीसी को अपनी वेबसाइट पर डालेगी। कंपनी अपने अनुभव और इस संबंध में भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी किए गए नए दिशा-निर्देशों, यदि कोई हो, के आधार पर एफपीसी की समीक्षा और परिष्करण भी करेगी, जैसा कि समय-समय पर आवश्यक हो सकता है:

व्याख्यात्मक नोट:

थोक ऋणप्रदाय व्यवसाय में, ब्याज दर प्रत्येक ऋण ग्राही के जटिल जोखिम प्रोफाइल मैट्रिक्स के आधार पर तय की जाती है। कंपनी प्राइम लेंडिंग रेट (या कोई अन्य लागू बेंचमार्क, या यदि निश्चित दर है, तो ऐसी निश्चित दर), लागू स्प्रेड और रीसेट आवृत्ति का प्रकटीकरण अनुमोदन पत्र और सुविधा अनुबंध के माध्यम से करेगी। इन कारकों के संबंध में किसी भी परिवर्तन का उपयुक्त रूप से प्रकटीकरण किया जाएगा और ऋण ग्राही को सूचित किया जाएगा।

इसके अलावा ये ऋण ग्राही आम तौर पर मध्य आकार के/बड़े कारपोरेट समूह होते हैं जो जानकार होते हैं और इसलिए उनके जोखिम प्रोफाइल के किसी भी उन्नयन के मामले में वे बेहतर शर्तों पर बातचीत करने की स्थिति में होते हैं। परियोजना ऋणों में ब्याज दरों को अनुमोदन पत्र के साथ-साथ सुविधा अनुबंध में स्पष्ट रूप से दर्शाया जाता है।

7. वाहनों का पुनर्ग्रहण:

कंपनी की ऋण ग्राही के साथ अनुबंध/ऋण अनुबंध में निर्मित पुनर्ग्रहण धारा है जो कानूनी रूप से प्रवर्तनीय होनी चाहिए। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अनुबंध/ऋण अनुबंध के नियमों और शर्तों में निम्नांकित के संबंध में प्रावधान है:

- a) कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि
- b) जिन परिस्थितियों में नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है
- c) प्रतिभूति का कब्जा लेने की प्रक्रिया
- d) संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण की अदायगी के लिए ऋण ग्राही को दिए जाने वाले अंतिम अवसर के संबंध में प्रावधान
- e) ऋण ग्राही को पुनर्ग्रहण देने की प्रक्रिया और
- f) संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया

ऐसे नियमों और शर्तों की प्रति ऋण ग्राहियों को परिपत्र के संदर्भ में उपलब्ध कराई जानी चाहिए जिसमें यह बताया जाएगा कि कंपनी ऋणों की स्वीकृति/संवितरण के समय सभी ऋण ग्राहियों को ऋण अनुबंध में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की प्रति के साथ निरपवाद रूप से ऋण अनुबंध की प्रति प्रदान कर सकती है, जो ऐसे अनुबंधों/ऋण अनुबंध का एक प्रमुख घटक बन सकता है।