

वी एसएस सीएफआईएन पीवीटी
एलटीडी

निष्पक्ष व्यवहार संहिता

1. परिचय:

यह निष्पक्ष अभ्यास संहिता सभी हितधारकों, विशेष रूप से ग्राहकों को प्रभावी अवलोकन प्रदान करने के लिए डिज़ाइन की गई है, वीईई एसएस कैपफिन पीवीटी द्वारा किए गए अभ्यासों के संबंध में कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों को प्रदान किए गए वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में। यह संहिता गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के विभाग द्वारा जारी भारत रिजर्व बैंक दिशानिर्देशों के अनुसार वीईई एसएस कैपफिन पीवीटी द्वारा तैयार किए गए पहले के निष्पक्ष अभ्यास संहिता को संशोधित और प्रतिस्थापित करने का प्रयास करती है, और वीईई एसएस कैपफिन पीवीटी द्वारा जारी निष्पक्ष अभ्यास संहिता पर द

2. उद्देश्य:

यह कोड विकसित किया गया है:

- i. ग्राहकों से निपटने में मानकों की स्थापना करके अच्छी, निष्पक्ष और भरोसेमंद प्रथाओं को बढ़ावा देना;
- ii. कंपनी के ग्राहकों के साथ व्यवहार में पारदर्शिता सुनिश्चित करना;
- iii. अग्रिम वसूली से संबंधित मामलों में कानूनी मानदंडों का अनुपालन सुनिश्चित करना;
- iv. ग्राहकों को कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं की उचित अपेक्षाओं को बेहतर ढंग से समझने में सक्षम बनाने के लिए;
- v. ग्राहक शिकायतों के समाधान के लिए तंत्र को बनाना;

3. ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन:

1. सभी ऋण आवेदन प्रपत्रों में ऋण को नियंत्रित करने वाली शर्तों और शर्तों से संबंधित विस्तृत जानकारी और हमारे मूल्यवान ग्राहकों के हित को प्रभावित करने वाली अन्य प्रासंगिक जानकारी शामिल होगी। इन प्रपत्रों में आवेदन प्रपत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले मानक दस्तावेजों का विवरण भी शामिल होगा। हालांकि, कंपनी ऋण हामीदारी आवश्यकताओं के आधार पर ग्राहकों से अन्य दस्तावेजों का अनुरोध कर सकती है, जैसा कि यह उचित समझ सकती है।
2. कंपनी ग्राहक को सादे भाषा में विभिन्न ऋण दस्तावेजों की सामग्री बताती है और यह सुनिश्चित करती है कि ग्राहक ऋण को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों को समझता है।
3. ऋण आवेदन पत्रों में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसीएस द्वारा दी जाने वाली शर्तों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों का संकेत दे सकता है।
4. जहां लागू हो, कंपनी सभी ऋण अनुप्रयोगों की प्राप्ति के लिए पावती जारी करने की प्रणाली का पालन करेगी। कंपनी सभी प्रस्तुत दस्तावेजों और प्रदान की गई जानकारी पर विचार करेगी, ग्राहक की ऋण योग्यता को सत्यापित करेगी और अपने एकमात्र विवेकाधिकार पर प्रस्ताव का मूल्यांकन करेगी।

5. पूर्ण ऋण आवेदन पत्र में उधारकर्ता के हित को प्रभावित करने वाली जानकारी, लागू वार्षिकी दर, प्रसंस्करण शुल्क (यदि कोई हो), ब्याज भुगतान की नियत तिथियां, ऋण कार्यकाल आदि का संकेत दिया जाएगा। कंपनी ऋण आवेदन पत्र की पावती रसीद के साथ ऋण आवेदन को निपटाने के लिए समय सीमा के भीतर प्रदान करेगी।
6. कंपनी उधारकर्ता को लिखित रूप में स्थानीय भाषा में संप्रेषित करेगी जैसा कि उधारकर्ता द्वारा अनुमोदित ऋण की राशि को अनुमोदित पत्र या अन्य तरीकों से समझा जाता है, वार्षिकीकृत ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित शर्तों और शर्तों के साथ और उधारकर्ता द्वारा इन शर्तों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगा।

4. ऋण मूल्यांकन और शर्तों और शर्तों:

1. कंपनी उधारकर्ता को अनुमोदन पत्र या अन्य तरीकों से स्थानीय भाषा में उधारकर्ता को लिखित रूप से निम्नलिखित विवरण देगी:
 - i. परिसंपत्ति विवरण और
 - ii. स्वीकृत ऋण राशि;
 - iii. चार्ज किए जाने वाले वार्षिक ब्याज दर;
 - iv. अतिदेय ब्याज;
 - v. चेक बाउंसिंग पेनल्टी;
 - vi. टेनोर ऑफ लोन;
 - vii. भुगतान की राशि और संरचना;
 - viii. शुरू होने की तारीख;
2. कंपनी ऋण समझौते की एक प्रति और ऋण समझौते में उद्धृत सभी आसपास की एक प्रति ऋण के वितरण के बाद सभी उधारकर्ताओं को प्रदान करेगी।
3. कंपनी को ऋण समझौते में बोल्ट में देर से भुगतान के लिए लगाए गए दंड ब्याज का उल्लेख करना होगा।
4. ग्राहक द्वारा मंजूरी पत्र की स्वीकृति रिकॉर्ड पर रखी जाएगी।

5. ऋण का भुगतान और नियमों और शर्तों में परिवर्तन:

और वीईई एसएस कैपफिन पीवीटी लिमिटेड में, हम सिस्टम में खुलेपन और पारदर्शिता को महत्व देंगे। कंपनी ग्राहकों को उधारकर्ता द्वारा समझे जाने वाले स्थानीय भाषा में सूचित करेगी, यदि कोई संशोधन नियम और शर्तें, चुकौती अनुसूची, ब्याज दरें, सुरक्षा, और अन्य परिवर्तन ग्राहक के कंपनी के साथ संबंधों को भौतिक रूप से प्रभावित करते हैं। ब्याज दरों और शुल्कों में कोई भी परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावित होगा। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को ऋण समझौते में शामिल किया जाना चाहिए।

6. ऋण याद

ऋण की याद दिलाने या चुकौती में तेजी लाने या किसी अतिरिक्त प्रतिभूति की मांग करने से संबंधित कोई भी निर्णय ग्राहक के साथ संबंधित समझौते के संबंधित प्रावधानों और उसमें किए गए संशोधनों के अनुसार सख्ती से किया जाना है।

7. प्रतिभूतियों की रिहाई:

1. कंपनी सभी बकाया राशि के भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की प्राप्ति पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी जो किसी भी अन्य दावों के लिए किसी भी वैध अधिकार या लियन के अधीन हैं, कंपनी को उधारकर्ताओं के खिलाफ हो सकता है। यदि इस तरह के सेटऑफ़ अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को उसी के बारे में अधिसूचित किया जाएगा जिसमें शेष दावों और शर्तों के बारे में पूरा विवरण दिया गया है जिसके तहत कंपनी को संबंधित दावे के निपटान / भुगतान तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का अधिकार है।
2. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहक द्वारा प्रदान की गई किसी भी सुरक्षा पर चार्ज किसी भी निम्नलिखित घटना की घटना पर छोड़ दिया जाए, ग्राहक के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या लियन के अधीन:
3. ग्राहक द्वारा सभी बकाया राशि का भुगतान;
4. खाते का हस्तांतरण और उसके बाद सभी देयकों का निपटारा;
5. समझौते के अनुसार निपटान के बाद दो सप्ताह के भीतर ऋण फाइल का समापन।

यदि कोई अन्य अधिकार या लियंस मौजूद है, तो ग्राहक को उसी के पूर्ण विवरण के साथ अधिसूचित किया जाना है।

8. सामान्य खंड:

1. गैर-हस्तक्षेप:

- i. कंपनी या कंपनी के किसी भी कर्मचारी को उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करना है, सिवाय इसके समझौते में वर्णित परिस्थितियों में उपलब्ध कराया गया है।
- ii. यदि कोई नई जानकारी या निष्कर्ष जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं किया गया था, कंपनी के ध्यान में आता है, तो उपरोक्त प्रतिबंध लागू नहीं होगा।

2. रिकवरी प्रोसेस

यदि किसी भी वसूली की कार्यवाही शुरू करने की आवश्यकता है, तो ये समझौते के तहत प्रदान किए गए अधिकारों के अनुसार और कानूनी रूप से स्वीकृत मानदंडों के अनुसार किया जाएगा। **Vee Ess Capfin Pvt Ltd** में, हम अपने कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित करते हैं। कंपनी ऋण वसूली के लिए दंडात्मक उपायों (जैसे अजीब घंटों में लगातार परेशानी, मांसपेशियों की शक्ति का उपयोग, असभ्य व्यवहार या कंपनी के किसी भी कर्मचारी द्वारा उत्पीड़न) का सहारा नहीं लेती है।

9. सुरक्षा का पुनर्गठन

- i. कंपनी को बकाया राशि साफ करने या संपत्ति का कब्जा सौंपने के लिए उधारकर्ता को 30 दिनों का नोटिस देकर संपत्ति का कब्जा लेने का अधिकार है। निम्नलिखित परिस्थितियों में ऐसा नोटिस देने की आवश्यकता नहीं है:
 - a. जब उधारकर्ता ऐसी सूचना की छूट के लिए सहमत होता है;
 - b. जब उधारकर्ता ने स्वेच्छा से संपत्ति के कब्जे को आत्मसमर्पण करने की अपनी इच्छा व्यक्त की है;
 - c. जब ऋणदाता या उसके अधिकारियों / एजेंटों को उचित आशंका हो कि ऐसी सूचना उधारकर्ता / गारंटर की ओर से किसी भी गलत नाटक या जबरन प्रतिरोध के कारण परिसंपत्ति के कब्जे को हरा सकती है (d) जब परिसंपत्ति उधारकर्ता द्वारा किसी भी कारण से छोड़ दी जाती है;
 - d. जब उधारकर्ता ऋण का भुगतान करने में विफल रहता है;
 - e. जब उधारकर्ता उससे बकाया राशि की वसूली को रोकने के लिए दृश्य के साथ फरार हो गया है; और
 - f. किसी भी अन्य समान कारणों से उधारदाता द्वारा संपत्ति के शांतिपूर्ण कब्जे की सुविधा के लिए;
 - g. कंपनी और उधारकर्ता के बीच हस्ताक्षरित ऋण समझौते में निर्दिष्ट अन्य शर्तों के अनुसार;
- ii. परिसंपत्ति के कब्जे की प्रक्रिया में शामिल हैं:
 - a. जब उधारकर्ता उपर्युक्त नोटिस में किए गए मांग का पालन करने में विफल रहता है, तो ऋणदाता एक आदेश के लिए उपयुक्त मंच से संपर्क कर सकता है जिससे वह एक आयुक्त या रिसीवर के माध्यम से उपयुक्त तरीकों से परिसंपत्ति का कब्जा ले सकता है;

- b. ग्राहक को व्यक्तिगत रूप से ऋणदाता को सुविधाजनक स्थान पर वाहन आत्मसमर्पण करने के लिए कहकर;
- c. उधारकर्ता को परिसंपत्ति के उपयोग को रोकने के लिए अधिकारियों के माध्यम से कब्जा सौंपने के लिए मजबूर करके;

iii. उपरोक्त दो खंड (i और ii) उन मामलों पर लागू नहीं होंगे जिनमें उधारकर्ता स्वेच्छा से परिसंपत्ति का आत्मसमर्पण करता है।

10. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी:

कंपनी के बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स या उसकी समिति को संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करना चाहिए। ऐसी व्यवस्था से यह सुनिश्चित करना चाहिए कि कंपनी के अधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को सुना जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर निपटाया जाए। बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स या तो खुद या अपनी किसी समिति के माध्यम से भी निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और इसके कार्य की आवधिक समीक्षा का विभिन्न स्तरों पर प्रबंधन में शिकायत निवारण तंत्र। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है, जैसा कि उपयुक्त हो।

11. शिकायत निवारण और ग्राहक संबंध प्रबंधन:

यह कंपनी का प्रयास होगा कि वह सेवा की गुणवत्ता में सुधार करे और ग्राहक संबंध प्रबंधन के भाग के रूप में ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों का समाधान करे।

ग्राहक शिकायतें, पहले उदाहरण में, निकटतम शाखा में लॉग इन की जानी चाहिए। नामित ग्राहक संतुष्टि कार्यकारी संपर्क का पहला बिंदु होगा।

12. कंपनी द्वारा वित्तपोषित वाहनों की बंदीवाणी:

कंपनी के ऋण समझौते में आवश्यक पुनर्प्राप्ति खंड और उसके संबंधित विवरण शामिल होंगे जैसा कि आरआईबी द्वारा समय-समय पर निर्धारित किया जाता है।

13. ब्याज दरें और जोखिम का वर्गीकरण:

इन प्रथाओं को अपनाने का उद्देश्य उधारकर्ता को जोखिम के वर्गीकरण के दृष्टिकोण और विभिन्न उधारकर्ता श्रेणियों को विभिन्न ब्याज दरों को चार्ज करने के तर्क के साथ वार्षिक ब्याज दर को संवाद करना है ताकि ग्राहकों के साथ पारदर्शी व्यापार किया जा सके और नियामक दिशानिर्देशों का अनुपालन किया जा सके।

A. ब्याज दर

कभी-कभी अनुमोदित कंपनी नीतियों के अनुरूप ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य प्रभारों के निर्धारण में उपयुक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का पालन किया जाना चाहिए।

B. जोखिम का ग्रेडिंग

ऋण देने का निर्णय और प्रत्येक ऋण खाते पर लागू ब्याज दर का मूल्यांकन मामले के आधार पर किया जाना चाहिए, जिसमें परिसंपत्ति के प्रकार, उधारकर्ता प्रोफ़ाइल और भुगतान क्षमता, उधारकर्ता की अन्य वित्तीय प्रतिबद्धताओं, पिछले भुगतान ट्रैक रिकॉर्ड, यदि कोई हो, अंतर्निहित परिसंपत्तियों द्वारा प्रतिनिधित्व के रूप में ऋण के लिए सुरक्षा, ऋण से मूल्य अनुपात, भुगतान की विधि, ऋण का कार्यकाल, उधारकर्ता का भूगोल (स्थान), परिसंपत्ति का अंतिम उपयोग आदि शामिल हैं।

बताई गई ब्याज दर वार्षिक दर है ताकि उधारकर्ता को यह पता चल सके कि खाते में किस दर पर चार्ज किया जाएगा।

यह कोड 30 अप्रैल, 2019 को हुई बैठक में क्रेडिट कमेटी द्वारा समीक्षा और अनुमोदित किया गया है और 30 अप्रैल, 2019 को और उसके बाद प्रभावी होगा।