

न्यायसंगत प्रथाएँ संहिता

परिचय

एपारंपार फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") के पास भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) से एक गैर-जमा लेने वाली एनबीएफसी (नॉन-डिपॉजिट टेकिंग एनबीएफसी) का लाइसेंस है, जिसका पंजीकरण संख्या N-02.00333 है। यह न्यायसंगत प्रथाएँ संहिता ("कोड") भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी "एनबीएफसी के लिए न्यायसंगत प्रथाएँ संहिता पर दिशानिर्देश" को ध्यान में रखते हुए तैयार की गई है।

यह कोड कंपनी को ग्राहकों के साथ काम करते समय न्यूनतम न्यायसंगत प्रथा मानकों का पालन करने के लिए निर्धारित करता है। यह ग्राहकों को जानकारी प्रदान करता है और यह बताता है कि कंपनी से उनके दैनिक आधार पर कैसे निपटना चाहिए।

कंपनी अपने विभिन्न ग्राहकों को असुरक्षित और सुरक्षित ऋण प्रदान करने की योजना बना रही है। ऐसी ऋण सुविधाएँ विभिन्न प्रकार के ग्राहकों को दी जाएंगी, जिनमें व्यक्तित्व, प्रोप्राइटरशिप, साझेदारी फर्म, कंपनियाँ और अन्य कानूनी संस्थाएँ शामिल हैं। यह कोड कंपनी द्वारा प्रदान किए गए सभी उत्पादों और सेवाओं (जो वर्तमान में दिए जा रहे हैं या भविष्य में पेश किए जा सकते हैं) पर लागू होगा।

कोड का उद्देश्य

- ग्राहकों को कंपनी द्वारा वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के बारे में प्रभावी रूप से जानकारी प्रदान करना।
- ग्राहकों से निपटने में न्यूनतम मानकों को स्थापित करके अच्छे और न्यायसंगत प्रथाओं को बढ़ावा देना।
- पारदर्शिता को बढ़ावा देना ताकि ग्राहक सूचित निर्णय ले सकें।
- ग्राहक और कंपनी के बीच एक न्यायपूर्ण और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।

कोड का अनुप्रयोग

यह कोड कंपनी के सभी कर्मचारियों, एजेंटों, प्रतिनिधियों और विक्रेताओं पर लागू होगा, जो व्यापार के दौरान कंपनी का प्रतिनिधित्व करते हैं, और यह सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगा।

कंपनी का वचन

कंपनी इस कोड का पालन करेगी और सभी लेन-देन में निष्पक्ष और उचित रूप से कार्य करेगी, नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होकर, पारदर्शिता और सत्यनिष्ठा के साथ, ताकि वित्तीय उद्योग में प्रचलित मानक प्रथाओं से मेल खा सके।

ऋण आवेदन और प्रसंस्करण

कंपनी अपने ग्राहकों को लिखित रूप में (जो भाषा ग्राहक समझता हो) ऋण आवेदन पर लागू सभी शर्तों और शर्तों के बारे में सूचित करेगी, जिसमें ब्याज दर और ग्राहक के हितों पर असर डालने वाली अन्य शर्तें शामिल होंगी।

कंपनी अपने ग्राहकों को यह सूचित करेगी कि उन्हें अपनी पहचान, पता, क्रेडिट मूल्यांकन और अन्य आवश्यक जानकारी स्थापित करने के लिए कौन से दस्तावेज़ी प्रमाण की आवश्यकता होगी, जो कानूनी / नियामक आवश्यकताओं के अनुपालन और आवेदन के मूल्यांकन के लिए आवश्यक होंगे।

कंपनी अपने ग्राहकों को ऋण आवेदन पत्रों की प्राप्ति की स्वीकृति प्रदान करेगी।

ऋण मूल्यांकन और शर्तें

ग्राहकों को ऋण स्वीकृति पत्र और ऋण अनुबंध की एक प्रति प्रदान की जाएगी, जिसमें ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर, उसकी लागू करने की विधि, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क और अन्य शर्तें शामिल होंगी। देर से भुगतान के लिए लागू दंड ब्याज को ऋण स्वीकृति पत्र / ऋण दस्तावेजों में मोटे अक्षरों में उल्लेखित किया जाएगा।

ऋण वितरण और शर्तों में परिवर्तन

- कंपनी अपने ग्राहक को किसी भी शर्तों और शर्तों में परिवर्तन के बारे में सूचित करेगी, जिसमें वितरण अनुसूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क आदि शामिल हैं, और यह सूचना उस भाषा में दी जाएगी जिसे ग्राहक समझता है।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भविष्य के लिए लागू होंगे और ऋण अनुबंध में इस संबंध में उपयुक्त शर्तें शामिल होंगी।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि किसी भी ग्राहक द्वारा भुगतान में तेजी लाने या धीमा करने का निर्णय पारदर्शी तरीके से किया जाए, जैसा कि कंपनी के साथ किए गए अनुबंध में निर्धारित शर्तों के अनुसार।
- कंपनी सभी प्रतिभूतियों को सभी बकाया का भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर जारी करेगी, जब तक कि कंपनी के पास ग्राहक के खिलाफ किसी अन्य वैध अधिकार या दावा न हो। यदि ऐसा अधिकार प्रयोग में लाया जाए, तो ग्राहक को इसकी सूचना दी जाएगी, जिसमें बाकी के दावों के बारे में पूर्ण जानकारी और शर्तों के तहत कंपनी को प्रतिभूतियाँ बनाए रखने का अधिकार होगा, जब तक कि संबंधित दावा न सुलझ जाए।

सामान्य प्रथाएँ

- कंपनी ग्राहक के मामलों में हस्तक्षेप से बचेंगी, सिवाय इसके कि ऋण अनुबंध में निर्धारित शर्तों के तहत ऐसा किया जाए (जब तक कि ग्राहक द्वारा पहले से खुलासा की गई जानकारी कंपनी के ध्यान में न आ जाए)।
- यदि ग्राहक से ऋण खाता स्थानांतरण का अनुरोध प्राप्त होता है, तो कंपनी उसकी स्वीकृति या आपत्ति 21 दिनों के भीतर सूचित करेगी। इस स्थानांतरण को पारदर्शी अनुबंध शर्तों के तहत किया जाएगा, जो कानून के अनुरूप होंगी।
- ऋण की वसूली के मामले में कंपनी अनावश्यक उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि असामयिक घंटों में उधारकर्ताओं को परेशान करना, ऋण वसूली के लिए मसल पावर का उपयोग करना, आदि। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारियों को ग्राहकों से उचित तरीके से निपटने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण दिया जाए, ताकि किसी भी प्रकार के असभ्य व्यवहार से बचा जा सके।

ब्याज दर

- कंपनी ने ब्याज दरों और प्रसंस्करण एवं अन्य शुल्कों का निर्धारण करने के लिए उपयुक्त आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएँ निर्धारित की हैं।
- कंपनी ने एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है, जो लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे संबंधित कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर निर्धारित करने के लिए उपयोग किया जाता है।
- ब्याज दर उस ग्राहक के जोखिम पर आधारित होती है (जैसे उसकी वित्तीय स्थिति, व्यापार, प्रतिस्पर्धा, अतीत का इतिहास आदि)। ग्राहक के लिए ब्याज दर को स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- ब्याज दर को वार्षिक रूप से प्रदर्शित किया जाएगा ताकि उधारकर्ता को पूरी जानकारी हो कि उसके

खाते पर किस दर से ब्याज लिया जाएगा।

e. कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को दी गई सभी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोजर शुल्क / प्री-पेमेंट पेनल्टी नहीं लगाएगी।

f. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि वितरण के समय ऋण और अग्रिमों पर ब्याज दर और अन्य शुल्क, यदि कोई हो, उपरोक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं के अनुरूप हों।

अंतरविरोध (नॉन-डिस्क्रिमिनेशन)

हम अपने ग्राहकों के बीच लिंग, जाति या धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे। हमारी नीति सभी ग्राहकों के साथ न्यायपूर्ण व्यवहार करने की है। कंपनी मदद, जानकारी और सेवा उचित, समान और लगातार तरीके से प्रदान करेगी।

द्रुध की वसूली (कलेक्शन ऑफ ड्यूज़)

a. जब ऋण दिए जाते हैं, तो कंपनी ग्राहक को भुगतान की प्रक्रिया, राशि, अवधि और भुगतान की आवश्यकता के बारे में समझाएगी।

b. यदि ग्राहक सहमति प्राप्त भुगतान अनुसूची के अनुसार भुगतान नहीं करता है, तो कंपनी आवश्यक कदम उठाएगी ताकि शुल्कों की वसूली लागू कानून और ऋण अनुबंध की शर्तों के अनुसार की जा सके। यह प्रक्रिया ग्राहक को नोटिस भेजने या व्यक्तिगत रूप से मिलने के रूप में हो सकती है।

c. कंपनी ग्राहकों को सभी बकाया जानकारी प्रदान करेगी और भुगतान के लिए पर्याप्त सूचना देने का प्रयास करेगी।

d. सभी सहायता दी जाएगी ताकि बकाया के संबंध में विवादों या मतभेदों का समाधान आपसी समझ से और व्यवस्थित तरीके से किया जा सके।

e. ग्राहकों के स्थान पर भुगतान वसूली के लिए जाते समय, शालीनता और शिष्टाचार का पालन किया जाएगा।

f. ऋण की वसूली के मामले में कंपनी अनावश्यक उत्पीड़न या बल का उपयोग नहीं करेगी।

g. कंपनी के कर्मचारी या कोई भी अधिकृत व्यक्ति अपनी पहचान आईडी कार्ड या किसी अन्य माध्यम से ग्राहक से बकाया वसूली या / और सुरक्षा पुनर्प्राप्ति के लिए कंपनी का प्रतिनिधित्व करते समय करेगा।

हिपोथीकेटेड संपत्तियों की पुनर्प्राप्ति (Repossession of Hypothecated Assets)

कंपनी ने ऋण अनुबंध में एक पुनर्प्राप्ति खंड स्थापित किया है जो कानूनी रूप से लागू होता है। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए ऋण अनुबंध की शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान होते हैं:

i. संपत्ति का कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि।

ii. ऐसे हालात जिनमें नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है।

iii. सुरक्षा का कब्जा लेने की प्रक्रिया।

iv. संपत्तियों की बिक्री / नीलामी से पहले ग्राहक को ऋण चुकता करने का अंतिम अवसर प्रदान करने का प्रावधान।

v. ग्राहक को पुनर्प्राप्ति देने की प्रक्रिया।

vi. संपत्तियों की बिक्री / नीलामी की प्रक्रिया।

कंपनी ऋण अनुबंध की शर्तों की एक प्रति ग्राहक को संज्ञान और वितरण के समय उपलब्ध कराएगी, साथ ही सभी संलग्नकों की एक प्रति भी।

शिकायत निवारण (Grievance Redressal)

वे ग्राहक जो अपनी प्रतिक्रिया देना चाहते हैं या शिकायत भेजना चाहते हैं, वे निम्नलिखित माध्यमों में से कोई भी उपयोग कर सकते हैं, सोमवार से शुक्रवार, सुबह 10 बजे से शाम 5 बजे तक, सभी कार्य दिवसों में:

1. हमारी ग्राहक सेवा हेल्पलाइन पर कॉल करें: +91-9480365365
2. हमें ईमेल भेजें: Care@Aparampaar.co.in
3. निम्नलिखित पते पर लिखें:

APARAMPAAR FINANCE PRIVATE LIMITED
1052 SOBHA DAHLIA
SARJAPUR OUTER RING ROAD,
BELLANDUR, BANGALORE 560103

यदि शिकायत दिए गए समय में हल नहीं होती या ग्राहक को प्रदान की गई समाधान से संतुष्टि नहीं मिलती, तो ग्राहक शिकायत निवारण नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं। कंपनी ने **नीलम द्विवेदी** को नोडल अधिकारी नियुक्त किया है और आप उनसे निम्नलिखित संपर्क विवरणों पर संपर्क कर सकते हैं:

APARAMPAAR FINANCE PRIVATE LIMITED
1052 SOBHA DAHLIA
SARJAPUR OUTER RING ROAD,
BELLANDUR, BANGALORE 560103
फोन नंबर: +91-80-41124575
ईमेल: Care@Aparampaar.co.in

यदि शिकायत/विवाद एक महीने के भीतर न सुलझे, तो ग्राहक **भारतीय रिजर्व बैंक के विभागीय नॉन-बैंकिंग पर्यवेक्षण कार्यालय** के अधिकारी से अपील कर सकते हैं। DNBS क्षेत्रीय कार्यालय का विवरण निम्नलिखित है:

DGM, Department of Non-Banking Supervision
Reserve Bank of India, Bangalore Regional Office
10/3/8, Nrupthunga Road,
Bengaluru – 560 001, India

APARAMPAAR FINANCE अपने सभी कार्यालयों में शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण प्रदर्शित करेगा।

गोपनीयता (Confidentiality)

कंपनी व्यक्तिगत जानकारी एकत्र करेगी जो उसे अपने व्यापार संचालन के लिए आवश्यक और प्रासंगिक समझती है। कंपनी ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी और किसी तीसरे व्यक्ति को जानकारी नहीं देगी, सिवाय इसके कि यदि कोई कानून या सरकारी प्राधिकरण (जैसे नियामक या क्रेडिट एजेंसियां) की आवश्यकता हो या जहां ग्राहक की अनुमति हो। यदि कंपनी किसी तीसरे पक्ष की सेवाओं का उपयोग करती है, तो वह यह सुनिश्चित करेगी कि तीसरे पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को उतनी ही गोपनीयता से संभाले जितनी गोपनीयता कंपनी स्वयं अपनाती है।

विज्ञापन, विपणन और बिक्री (Advertising, Marketing and Sales)

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हो, और भ्रामक न हो। यदि ग्राहक चुनते हैं, तो कंपनी समय-समय पर उन्हें कंपनी के उत्पादों की विभिन्न विशेषताएँ और अन्य उत्पादों या सेवाओं के संबंध में प्रचारक प्रस्ताव भेज सकती है।

यदि किसी ग्राहक से यह शिकायत प्राप्त होती है कि कंपनी के प्रतिनिधि ने अनुचित व्यवहार किया है या इस कोड का उल्लंघन किया है, तो कंपनी उचित कदम उठाएगी और शिकायत का समाधान करेगी।

समीक्षा और प्रकाशन (Review and Publication)

कंपनी प्रबंधन समय-समय पर **Fair Practices Code** के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कार्य संचालन की समीक्षा करेगा। इस प्रकार की समीक्षाओं की संकलित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

नवीनतम कोड हमारे सभी शाखाओं/कार्यालयों में प्रदर्शित किया जाएगा और कंपनी की वेबसाइट पर विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए प्रकाशित किया जाएगा।