

शाइन स्टार बिल्ड-कैप प्राइवेट लिमिटेड

उचित प्रक्रिया सांहिता

1 अप्रैल, 2020

परिचय

शाइन स्टार बिल्ड-कैप प्राइवेट लिमिटेड, एक नॉन-बैंकिंग फाइनेंस नॉन-डिपॉजिट टेकिंग कंपनी, जो "भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") के साथ पंजीकृत है, वर्तमान में विभिन्न प्रकार के ऋण प्रदान करने के व्यवसाय में शामिल है जिसमें शेरों के खिलाफ ऋण, संपत्ति के खिलाफ ऋण शामिल हैं, देनदारों के खिलाफ ऋण, अपने विभिन्न ग्राहकों के लिए ऋण सुविधा, उपभोक्ता टिकाऊ ऋण, व्यक्तिगत ऋण आदि। इस तरह की क्रेडिट सुविधाएं विभिन्न प्रकार के ग्राहकों को दी जाती हैं, जिनमें व्यक्ति, साझेदारी फर्म, कंपनियां और अन्य कानूनी संस्थाएं शामिल हैं।

शाइन स्टार बिल्ड-कैप प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") ने आरबीआई के निर्देशों के अनुसार उचित प्रक्रिया संहिता (एफपीसी) रखा और इसे निदेशक मंडल द्वारा विधिवत अनुमोदित किया गया है। उचित प्रक्रिया संहिता अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष प्रथाओं/मानकों के सिद्धांतों को निर्धारित करता है।

कंपनी ने इस उचित प्रक्रिया संहिता ("संहिता") को अपनाया है और इसे लागू किया है। संहिता कंपनी द्वारा पेश किए गए उत्पादों और सेवाओं की सभी श्रेणियों पर लागू होता है (वर्तमान में पेश किए जा रहे और जिनकी भविष्य में पेश किए जाने की संभावना है)।

1. ऋण और उनकी प्रक्रिया के लिए आवेदन

- उधारकर्ता के सभी संचार मौखिक भाषा या एक भाषा में होंगे जैसा कि उधारकर्ता द्वारा समझा जाता है।
- ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होती है जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा दिए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और सूचित निर्णय उधारकर्ता द्वारा लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों को दर्शाता है।
- कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देगी। अधिमानतः, समय सीमा जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा, को भी पावती में इंगित किया जाएगा।

2. ऋण और नियम / शर्तें

कंपनी उधारकर्ता को लिखित भाषा में लिखित रूप में बताएगी, जैसा कि स्वीकृति पत्र के माध्यम से उधारकर्ता द्वारा समझा जाता है या अन्यथा, ऋण की राशि नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत होती है जिसमें ब्याज की वार्षिक दर और आवेदन की विधि शामिल है और रहती है उधारकर्ता द्वारा अपने रिकॉर्ड पर इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति। जैसा कि कंपनी के खिलाफ प्राप्त शिकायतें आमतौर पर उच्च ब्याज / दंड ब्याज से संबंधित होती हैं, कंपनी ऋण समझौते में बोल्ड पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए दंड ब्याज का उल्लेख करेगी।

यह समझा जाता है कि कुछ मामलों में, ऋण की मंजूरी के समय उधारकर्ताओं को ब्याज की दर सहित ऋण के नियमों और शर्तों के बारे में पूरी तरह से पता नहीं होता है, क्योंकि या तो कंपनी उसी का विवरण प्रदान नहीं करती है या उधारकर्ता के पास कोई नहीं है विस्तृत समझौते पर गौर करने का समय।

ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत नहीं करना या ऋण समझौते में उद्धृत बाड़े एक अनुचित व्यवहार है और इससे कंपनी और उधारकर्ता के बीच उन नियमों और शर्तों के संबंध में विवाद हो सकते हैं जिन पर ऋण प्रदान किया गया है।

कंपनी ऋण समझौते की एक प्रतिलिपि अधिमानतः मौखिक भाषा में प्रस्तुत करेगी, जैसा कि उधारकर्ता द्वारा स्वीकृत ऋण के संवितरण / संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को उद्धृत किए गए सभी बाड़ों में से प्रत्येक की प्रतिलिपि के साथ समझा जाता है।

3. शर्तों और शर्तों में शामिल होने वाले ऋणों का निराकरण

- (a) कंपनी उधारकर्ता को मौखिक भाषा या एक भाषा के रूप में नोटिस देगी, जैसा कि संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्वभुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन के उधारकर्ता द्वारा समझा जाएगा। ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावित होते हैं। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।
- (b) समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने / तेज करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- (c) कंपनी सभी देयताओं के पुनर्भुगतान पर या किसी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी उधारकर्ताओं के खिलाफ हो सकती है। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ उसी के बारे में नोटिस दिया जाएगा और कंपनी जिसके तहत संबंधित दावा / भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का अधिकार है।

4. सामान्य

- (a) कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ताओं के मामलों में हस्तक्षेप से बचना होगा (जब तक कि नई जानकारी, पहले उधारकर्ता द्वारा खुलासा नहीं किया गया है, ऋणदाता के ध्यान में आया है)।
- (b) उधारकर्ता खाते से हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा, कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाना चाहिए। इस तरह के हस्तांतरण कानून के अनुरूप सुसंगत संविदात्मक शर्तों के अनुसार होंगे।

- (c) ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी। विषम समय में उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए मांसपेशियों की शक्ति का उपयोग आदि क्योंकि ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों से अशिष्ट व्यवहार भी शामिल है। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।
- (d) कंपनी तत्काल प्रभाव से व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को मंजूर किए गए सभी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फौजदारी शुल्क / पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

5. शिकायत का निवारण तंत्र

कंपनी के निदेशक मंडल इस संबंध में होने वाले विवादों को हल करने के लिए संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र भी रखेगा। इस तरह के तंत्र को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उधार देने वाले संस्थानों के अधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना जाए और उनका निपटारा किया जाए। निदेशक मंडल प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायतों के निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा के लिए भी प्रदान करेगा। इस तरह की 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 ग्राहकों के लाभ के लिए, शाखाओं / स्थानों पर, जहाँ व्यवसाय का लेन-देन होता है (यदि कोई हो) निम्नलिखित जानकारी को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा:

- शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन / मोबाइल नं. और ईमेल पता भी) जो कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता से संपर्क किया जा सकता है।
- यदि एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत / विवाद का निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक आरबीआई के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय (पूर्ण संपर्क विवरण) के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में एनबीएफसी का पंजीकृत कार्यालय आता है।

6. नॉन - बैंकिंग वित्तीय कंपनियों, 2018 के लिए लोकपाल योजना - नोडल अधिकारी / प्रधान नोडल अधिकारी कि नियुक्ति

लोकपाल योजना के तहत, कंपनी ने नोडल अधिकारी (एनओ) नियुक्त किए हैं जो कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए जिम्मेदार होंगे और कंपनी के खिलाफ दर्ज शिकायतों के संबंध में लोकपाल को जानकारी प्रस्तुत करेंगे।

योजना के तहत लोकपाल और अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए नोडल अधिकारी (एनओ) जिम्मेदार होगा, अन्य बातों के साथ नोडल अधिकारी ग्राहक शिक्षा और संरक्षण विभाग (सीईपीडी), आरबीआई, केंद्रीय कार्यालय के साथ समन्वय और संपर्क करने के लिए जिम्मेदार होगा।

ग्राहकों के लाभ के लिए, उन शाखाओं / स्थानों पर जहाँ व्यवसाय का लेन-देन होता है, एनओ / जीआरओ का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन / मोबाइल नंबर और ईमेल पते भी) और लोकपाल का नाम और संपर्क विवरण, जिसे संपर्क किया जा सकता है। ग्राहक द्वारा।

योजना की मुख्य विशेषताएं (अंग्रेजी और वर्नाक्यूलर भाषा में) उनके सभी कार्यालयों में इस तरह से प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएंगी कि कार्यालय या शाखा में जाने वाले व्यक्ति की जानकारी तक आसानी से पहुंच सके।

लोकपाल योजना, नोडल अधिकारी का विवरण वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा। (संदर्भ: गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018 - नोडल अधिकारी / प्रधान नोडल अधिकारी डीएनबीआर.पीडी.सीसी नंबर 091 / 03.10.001 / 2017-18 तारीख 23 फरवरी, 2018)

7. वेबसाइट पर पोस्टिंग

विभिन्न साझेदारों की जानकारी के लिए उचित प्रक्रिया संहिता, अंग्रेजी में और देशी भाषा में कंपनी के वेब-साइट पर डाला जाएगा।

8. उत्कृष्ट ब्याज का विनियमन

- (a) तनदेशक मंडल प्रासंगिक कारकों जैसे कि धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल को अपनाएगा और ऋण और अग्रिमों के लिए ब्याज की दर निर्धारित करेगा। उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के लिए ब्याज की दर और जोखिम के औचित्य के लिए दृष्टिकोण को आवेदन पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को सूचित किया जाएगा और मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से संप्रेषित किया जाएगा।
- (b) ब्याज की दरों और जोखिमों के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण भी वेब-साइट पर, यदि कोई हो, कंपनियों या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित होने पर उपलब्ध कराया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होता है तो वेबसाइट में प्रकाशित जानकारी या अन्यथा प्रकाशित की गई जानकारी को अपडेट की जाएगी।

(c) ब्याज की दर वार्षिक दरों होगी ताकि उधारकर्ता को उन सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते में ली जाएंगी।

9. कंपनी द्वारा वित्तपोषित वाहनों (यदि कोई हो) की प्रतिपूर्ति का पंजीकरण

कंपनी उधारकर्ता के साथ अनुबंध / ऋण समझौते में फिर से कब्जे वाले खंड में निर्मित होगी जिसे कानूनी रूप से लागू किया जाना चाहिए। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अनुबंध / ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में भी प्रावधान होने चाहिए:

- (a) कब्जे लेने से पहले नोटिस की अवधि;
- (b) परिस्थितियाँ जिनके तहत नोटिस की अवधि माफ की जा सकती है;
- (c) सुरक्षा का अधिकार लेने की प्रक्रिया;
- (d) संपत्ति की बिक्री / नीलामी से पहले ऋण चुकाने के लिए उधारकर्ता को दिए जाने वाले अंतिम अवसर के बारे में प्रावधान;
- (e) उधारकर्ता को प्रतिपूर्ति देने की प्रक्रिया और
- (f) संपत्ति की बिक्री / नीलामी के लिए प्रक्रिया।

ऐसे नियमों और शर्तों की एक प्रति उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाएगी।

10. उचित प्रक्रिया सांहिता का अवलोकन

सीईओ / निदेशक मंडल को उचित प्रक्रिया सांहिता में समय-समय पर होने वाले किसी भी बदलाव की समीक्षा करने और उसे अनुमोदित करने का अधिकार होगा।