निष्पक्ष व्यवहार संहिता

यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 1 जुलाई 2015 के अपने परिपत्र और बाद के संशोधनों के माध्यम से जारी "एनबीएफसी के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश" के अनुपालन में तैयार की गई है, सभी एनबीएफसी के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता (एफपीसी) पर उन्हें उधार देने का कारोबार करते समय अपनाना है और इसका उद्देश्य अपने उधारकर्ताओं को कंपनी द्वारा अपनाई गई प्रथाओं का एक प्रभावी अवलोकन प्रदान करना और उधारकर्ताओं को कंपनी द्वारा दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाना है। संहिता ऋण की शर्तों और नियमों पर पर्याप्त खुलासे और उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार करते समय अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं के सामान्य सिद्धांतों को शामिल करती है। निष्पक्ष व्यवहार संहिता (एफपीसी), जैसा कि **किसान ग्रामीण वित्त लिमिटेड द्वारा अपनाया गया** है, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता के दिशानिर्देशों के अनुरूप है।

एफपीसी के उद्देश्य-

इस संहिता के प्राथमिक उद्देश्य निम्नलिखित हैं:

I. उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके निष्पक्ष और पारदर्शी प्रथाओं को बढ़ावा देना;
II. कंपनी की निष्पक्ष ऋण देने की प्रथाएं विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण, सेवा और संग्रह गतिविधियों सहित इसके संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होंगी;
III. एफ.पी.सी. के प्रति किसान फाइनेंस की प्रतिबद्धता कर्मचारी जवाबदेही, निगरानी और लेखा परीक्षा कार्यक्रम, प्रशिक्षण और प्रौद्योगिकी के संदर्भ में प्रदर्शित होगी।

कंपनी के निदेशक मंडल और प्रबंधन ऐसी पद्धतियां स्थापित करने के लिए जिम्मेदार हैं, जिससे यह सुनिश्चित हो सके कि इसके परिचालन में निष्पक्ष ऋण देने के प्रति मजबूत प्रतिबद्धता प्रतिबिंबित हो तथा सभी कर्मचारी उस प्रतिबद्धता से अवगत हों।

ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया:

उधारकर्ता के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

(a) ऋण आवेदन प्रपत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी 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 दिया जाएगा।

(b) कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देगी। पावती में ऋण आवेदन का निपटान करने की समय-सीमा भी दर्शाई जाएगी। कंपनी उचित समय-सीमा के भीतर ऋण आवेदनों का सत्यापन करेगी। यदि अतिरिक्त विवरण/दस्तावेजों की आवश्यकता होगी, तो वह ग्राहकों को तुरंत सूचित करेगी।

ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें:

(a) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ताओं द्वारा किए गए ऋण आवेदन का उचित मूल्यांकन हो। यह मूल्यांकन कंपनी की ऋण नीतियों और प्रक्रियाओं के अनुरूप होगा।

(b) कंपनी ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय ऋणकर्ता को ऋण समझौते की एक प्रति, अधिमानतः स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, तथा ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों की एक-एक प्रति उपलब्ध कराएगी।

नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण वितरण:

(a) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि स्वीकृत ऋणों का समय पर वितरण ऐसी मंजूरी को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों के अनुरूप हो। कंपनी ऋणदाता को स्थानीय भाषा में शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना देगी, जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं।

(b) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही किए जाएं। इस संबंध में ऋण समझौते में उपयुक्त शर्त शामिल की जानी चाहिए।

(c) समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेजी से शुरू करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होना चाहिए।

(d) कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, 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 पूरी जानकारी

के साथ इसकी सूचना दी जाएगी और उन शर्तों के बारे में भी बताया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।

सामान्य:

(a) कंपनी ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर ऋणदाता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि ऋणदाता द्वारा पहले से खुलासा न की गई कोई नई जानकारी कंपनी के संज्ञान में न आ जाए)।

(b) उधारकर्ता से उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या अन्यथा आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर बताई जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

(c) ऋण वसूली के मामले में, वर्षों से चली आ रही अपनी नीति के अनुरूप, 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 के कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है (जिसमें ग्राहकों के साथ अशिष्ट व्यवहार न करना भी शामिल है)। उधारकर्ता के साथ अनुबंध/ऋण समझौते में आरबीआई परिपत्र संख्या आरबीआई/2008-09/454 डीएनबीएस (पीडी) सीसी संख्या 139/03.10.001/2008-09 दिनांक 24 अप्रैल 2009 के अनुरूप पुनर्ग्रहण खंड शामिल होंगे।

शिकायतें:

(a) निदेशक मंडल ने उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न विवादों का निपटारा अगले उच्च स्तर पर किया जाएगा।
निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

(b) शिकायत निवारण अधिकारी

वेबसाइट पर पोस्ट करना:

निष्पक्ष आचरण संहिता को, अधिमानतः स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर डाला जाना चाहिए।

अत्यधिक ब्याज दर का विनियमन:

कंपनी समय-समय पर अनुमोदित नीतियों के अनुरूप ब्याज दरें, प्रसंस्करण एवं अन्य शुल्क निर्धारित करने में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का पालन करेगी।

कंपनी बोर्ड द्वारा अपनाए गए और स्वीकृत किए गए ब्याज दर मॉडल का पालन करेगी और इसे वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा आवेदन पत्र में किया जाएगा और ऋण समझौते में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा। ब्याज दर वार्षिक दरें होंगी ताकि उधारकर्ता को पता चले कि खाते पर कौन सी दरें वसूली जाएंगी।

कंपनी द्वारा वित्तपोषित वाहनों का पुनः कब्ज़ा:

कंपनी ने उधारकर्ता के साथ ऋण समझौते में एक अंतर्निहित पुनः कब्ज़ा खंड शामिल किया है जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य है। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में निम्नलिखित के बारे में भी प्रावधान शामिल हैं:

(a) कब्ज़ा लेने से पहले नोटिस अवधि;
(b) वे परिस्थितियाँ जिनके अंतर्गत नोटिस अवधि माफ की जा सकती है;
(c) सुरक्षा को अपने कब्जे में लेने की प्रक्रिया;
(d) संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण चुकाने के लिए उधारकर्ता को अंतिम अवसर दिए जाने का प्रावधान;
(e) उधारकर्ता को पुनः कब्ज़ा देने की प्रक्रिया और
(f) संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया। ऐसे नियमों और शर्तों की एक प्रति उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाती है।