उचित व्यवहार संहिता

2022

पूरी कंपनी में व्यापक रूप से लागू है

उचित व्यवहार संहिता ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में कैपफ्लोट फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड द्वारा अपनाई जाने वाली प्रथाओं का एक प्रभावी अवलोकन ग्राहकों को प्रदान करता है।

एक्सियो, कैपफ्लोट फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड का ब्रांड नाम है, जो आरबीआई के साथ पंजीकृत एनबीएफसी है

विषय सूची

विषय	पेज
I. परिचय	3
II. उद्देश्य	3
III. ऋण के लिए आवेदन और प्रसंस्करण	3-4
IV. ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें	4
V. ऋण वितरण और नियम एवं शर्तों में परिवर्तन	4-5
VI. सामान्य	5
VII. शिकायत निवारण तंत्र	6-7
VIII. कंपनी द्वारा प्रभारित ब्याज दरों का विनियमन	7
IX. कंपनी द्वारा वित्तपोषित दृष्टि बंधक आस्तियों पर पुनः कब्जा	8
X. उचित व्यवहार संहिता की भाषा और संचार	8

1.परिचयः

गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी (NBFC)) को जारी आरबीआई के परिपत्र डीएनबीआर (पीडी) सीसी.सं.०५४/०३.१०.११९/२०१५-१६ दिनांक १ जुलाई २०१५ ("दिशानिर्देश") के अनुसार, निदेशक मंडल ने कैपफ्लोट फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड के कार्य के संचालन के लिए उचित व्यवहार संहिता को अपनाया है। यहाँ नीचे दी गई उचित व्यवहार संहिता, जिसे अपनाया गया है, एनबीएफसी (NBFC) के लिए आरबीआई द्वारा जारी उचित व्यवहार संहिता पर दिए गए दिशानिर्देशों के अनुरूप है। निदेशक मंडल ने २५ अगस्त २०२१ को पिछली नीति को मंजूरी दी थी।

कंपनी का व्यवसाय कार्यकुशलता, ग्राहक-उन्मुखीकरण और कॉर्पोरेट प्रशासन सिद्धांतों पर उचित ध्यान देने के साथ मौजूदा वैधानिक और नियामक आवश्यकताओं के अनुसार संचालित किया जाएगा। इसके अलावा, कंपनी अपने कामकाज में उचित व्यवहार संहिता का पालन करेगी, जिसके प्रमुख तत्व इस प्रकार हैं:

2. उद्देश्यः

- ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवहार सुनिश्चित करना;
- ग्राहकों को हमारे वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के आधार पर सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाना; और
- ग्राहकों की संतुष्टि सुनिश्चित करना।

3. ऋण के लिए आवेदन और प्रसंस्करण:

- संभावित ग्राहकों को जारी किए गए ऋण आवेदन प्रपत्र में स्पष्टता के साथ आवश्यक जानकारी होती है, (ताकि ऋण लेने वाला अन्य एनबीएफसी (NBFC) द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना करके एक स्वैच्छिक और स्वतंत्र निर्णय ले सके)। ऋण आवेदन

प्रपत्र वित्तीय सुविधा का लाभ उठाने के लिए जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों के बारे में स्पष्ट रूप से इंगित करता है

- कंपनी ने सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देने की प्रणाली अपनाई है।

4. ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें:

- ऋण आवेदनों पर कंपनी के मूल्यांकन मानदंडों के अनुसार विचार और मूल्यांकन किया जाएगा और तदनुसार वित्तीय सुविधा प्रदान की जाएगी। ग्राहक को लिखित रूप में सूचित करने के लिए स्वीकृति पत्र के माध्यम से एक आधिकारिक विज्ञप्ति जारी की जाएगी, जिसमें निर्धारित नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि के साथ ब्याज की वार्षिक दर और उसको लागू करने का विवरण होगा। इसके अलावा देर से चुकौती पर दंडात्मक ब्याज, चेक/नच अनादर शुल्क, प्रसंस्करण लागत शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क का उल्लेख स्वीकृति पत्र और ऋण समझौते में स्पष्ट शब्दों में किया गया है। इन सभी नियमों और शर्तों के ग्राहक की स्वीकृति का रिकार्ड कंपनी अपने पास रखेगी।

- कंपनी ऋण के वितरण के समय, ऋण समझौता और संबंधित संलग्नकों की एक प्रति ग्राहक को प्रस्तुत करेगी।

5. ऋण वितरण और नियम एवं शर्तों में परिवर्तन:

- कंपनी संवितरण कार्यक्रम, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में अपने सभी उधारकर्ताओं को नोटिस देगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावी हों जब तक कि नियामक प्राधिकरण द्वारा इसके विपरीत निर्देशित न किया जाए। इस संबंध में एक उपयुक्त प्रावधान ऋण समझौते में शामिल किया गया है।

- समझौते के तहत वापस बुलाने/भुगतान या प्रदर्शन में तेजी लाने का निर्णय भी ऋण समझौते के अनुरूप होगा।

- कंपनी अपनी पूरी बकाया राशि की अदायगी पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए कंपनी धारणाधिकार के अधीन, अपने उधारकर्ताओं के विरुद्ध सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो शेष दावों और जिन शर्तों के तहत कंपनी संबंधित दावे का निपटान / भुगतान किए जाने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है, उसके बारे में उधारकर्ता को पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा।

6.सामान्य:

- कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर ग्राहक के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी (जब तक कि नई जानकारी, जो ग्राहक द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई है, कंपनी के ध्यान में नहीं आई है)।

- कंपनी लिंग, नस्ल, जाति, पंथ, समुदाय और धर्म के आधार पर ऋण आवेदनों में भेदभाव नहीं करेगी।

- उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा – यानी, कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो तो उसको किसी भी अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से २१ दिनों के भीतर उधारकर्ता को अवगत करा दिया जाएगा। ऐसा स्थानांतरण लागू कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंधात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

- देय राशि की वसूली के संबंध में, इसे नियामक प्राधिकरण द्वारा निर्धारित दिशानिर्देश के अनुसार किया जाता है। कंपनी ग्राहक को अनुचित तरीके से उत्पीड़ित नहीं करेगी और यह सुनिश्चित करेगी कि इसके कर्मचारियों को ग्राहकों से उचित तरीके से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।

7. शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी की एक अनुमोदित शिकायत निवारण नीति है और इसे कंपनी की वेबसाइट पर रखा गया है। कंपनी के पास प्रथम स्तर की शिकायत निवारण तंत्र के रूप में एक ग्राहक शिकायत हेल्पलाइन नंबर है।

कंपनी ने ग्राहकों से शिकायतें प्राप्त करने और उनका समाधान करने के लिए प्रधान नोडल अधिकारी के रूप में श्रीमति आकांक्षा सिंह को नामित किया है। नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण इस प्रकार है:

श्रीमति आकांक्षा सिंह
अनुपालन प्रमुख
कैपफ्लोट फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड,
गोकलदास प्लेटिनम, नया नंबर ३ (पुराना नंबर २११), अपर पैलेस ऑर्चर्ड्स, बेल्लारी रोड, सदाशिव नगर,
बेंगलुरु, कर्नाटक – ५६००८०
ईमेल आईडी: aakanksha.singh@axio.co.in
फोन: +९१ ९९९९९१४९१७

जिन ग्राहकों को कंपनी की सेवाओं/उत्पाद के बारे में शिकायत है, वे तत्काल समाधान के लिए नोडल अधिकारी को लिखित रूप में सूचित कर सकते हैं। नोडल अधिकारी प्राप्त शिकायतों की मुख्य विशेषताओं को निदेशक मंडल को प्रत्येक अनुवर्ती बैठक में प्रदान करेंगे ताकि उनकी समीक्षा, अनुपालन और निवारण किया जा सकें।

यदि ग्राहक कंपनी द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे आगे संपर्क कर सकते हैं:

प्रभारी अधिकारी,
क्षेत्रीय कार्यालय,
उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण प्रकोष्ठ,
भारतीय रिजर्व बैंक,

१०/३/८, नृपथुंगा रोड, बेंगलुरु,
कर्नाटक ५६०००१
टेलीफोन नंबर: ०८० – २२१८ ०३९७ ईमेल: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in
टेलीफोन नंबर: ०८० – २२१८ ०५०१

या

लोकपाल - एनबीएफसी (NBFC),
प्रभारी अधिकारी,
भारतीय रिजर्व बैंक फोर्ट ग्लेशिस,
चेन्नई ६०००० १
टेलीफोन नंबर: ०४४ – २५३९५९६४
ईमेल: cms.nbfcochennai@rbi.org.in

8.कंपनी द्वारा प्रभारित ब्याज दरों का विनियमन:

- कंपनी ने ब्याज दरों, प्रसंस्करण शुल्क और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रिया निर्धारित की है। कंपनी ने संबंधित कारकों जैसे, निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम इत्यादि को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है और ऋण और अग्रिमों के लिए ब्याज की दर निर्धारित की है जो नियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप है। ब्याज दर और जोखिम के क्रमोन्नयन के लिए दृष्टिकोण और ग्राहकों की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

- ब्याज दरों और जोखिमों के वर्गीकरण के दृष्टिकोण को कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई परिवर्तन होगा तो वेबसाइट में प्रकाशित सूचना को अद्यतन किया जाएगा।

- संप्रेषित ब्याज दर हमेशा वार्षिक दर होगी ताकि ग्राहक को सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से वसूल की जाएगी।

9. कंपनी द्वारा वित्तपोषित दृष्टि बंधक आस्तियों पर पुनः कब्जा:

कंपनी के पास ग्राहक के साथ हुए ऋण समझौते में एक अंतर्निहित पुनः कब्जा खंड है, जो कानूनन प्रवर्तनीय है। अधिक पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान शामिल हैं:

- कब्जा लेने से पहले नोटिस की अवधि;
- वे परिस्थितियाँ जिनके अन्तर्गत नोटिस की अवधि माफ की जा सकती हो;
- प्रतिभूति पर कब्जा लेने की प्रक्रिया;
- प्रतिभूति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण की अदायगी के लिए ऋणकर्ता को अंतिम अवसर दिए जाने के संबंध में प्रावधान;
- ऋणकर्ता को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया और
- संपत्ति की बिक्री / नीलामी की प्रक्रिया।

10. उचित व्यवहार संहिता की भाषा और संचार:

उचित व्यवहार संहिता की समीक्षा और अद्यतन समय-समय पर किया जाएगा और इसे बोर्ड के अनुमोदन के लिए प्रस्तुत किया जाएगा। अनुमोदित नीति को कंपनी की वेबसाइट पर डाला जाएगा और हितधारकों की जानकारी के लिए इसे विभिन्न स्थानीय भाषाओं में उपलब्ध कराया जाएगा।