

फेयर प्रैक्टिस कोड ("FPC" या "कोड")

भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने गैर - बैंकिंग वित्त कंपनियों (NBFC) के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश जारी किए हैं, जिससे आरबीआई मास्टर निर्देश DNBR.PD.007/03.10.119/2016-17 दिनांक 01 सितंबर, 2016 के अनुसार, समय - समय पर संशोधित और अद्यतन किए गए, अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते हुए निष्पक्ष व्यवसाय और कॉर्पोरेट प्रथाओं के लिए मानक निर्धारित किए गए हैं।

अकरा कैपिटल एडवाइजर्स प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") ने भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित सभी सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाया है और यदि आवश्यक हो, तो निर्धारित मानकों के अनुरूप इस संहिता में उचित संशोधन करेगा। कंपनी अपनी वेबसाइट / मोबाइल एप्लिकेशन पर FPC अपलोड करके अपने ग्राहकों को अपने फेयर प्रैक्टिस कोड ("FPC" या "कोड") के बारे में भी बताएगी।

कंपनी के पास ग्राहक इंटरफ़ेस है और इसलिए, निम्नलिखित दिशानिर्देशों को अपनाना होगा:

1. ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

- उधारकर्ता के साथ किए जाने वाले सभी संव्यवहार स्थानीय भाषा अथवा उसी भाषा में होंगे जो वे समझ सकें।
- ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य NBFC द्वारा प्रस्तावित नियम और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।
- ऋण आवेदन पत्र, आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले दस्तावेजों की जानकारी देगा।
- कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली तैयार करेगी। ऋण आवेदनों का किस समय सीमा के भीतर निस्तारण किया जाएगा, यह भी पावती में दर्शाया जाएगा।

2. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- कंपनी स्वीकृति पत्र के माध्यम से उधारकर्ता को लिखित रूप में या अन्यथा, सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क सहित और उधारकर्ता द्वारा सभी नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी। चूंकि NBFC के खिलाफ प्राप्त शिकायतें आमतौर पर उच्च ब्याज / दंड ब्याज वसूलने से संबंधित होती हैं, इसलिए कंपनी ऋण समझौते में बोल्ड में देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए दंड ब्याज का उल्लेख करेगी।
- कंपनी ऋण समझौते में उद्धृत ऋण समझौते या संलग्नकों की एक प्रति प्रस्तुत करेगी जैसा कि उधारकर्ता द्वारा समझा गया है, साथ ही ऋण की मंजूरी / संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को इस तरह के ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों में से प्रत्येक की एक प्रति प्रस्तुत करेगी।

3. नियम और शर्तों में बदलाव सहित ऋण का संवितरण

- a. वितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों के बारे में हम स्थानीय भाषा या उस भाषा में उधारकर्ता को नोटिस देंगे जिसे की वो आराम से समझता है। कंपनी ब्याज दरों में उन परिवर्तनों को भी सुनिश्चित करेगी। इस तरह के शुल्क केवल संभावित रूप से लागू किए जाते हैं।
- b. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को याद करने या तेज़ करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- c. कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की प्राप्ति पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी, बशर्ते कंपनी उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन हो। यदि मुआवजे के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इस बारे में नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत हम संबंधित दावे का निपटारा/भुगतान किए जाने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने के हकदार हैं।

4. साधारण तथ्य

- a. हम ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचेंगे (जब तक कि जानकारी, पहले उधारकर्ता द्वारा खुलासा न की गई हो)
- b. उधारकर्ता के खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या अन्यथा यानी आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा। इस तरह का स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- c. ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी; उधारकर्ताओं को विषम समय में लगातार परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल या शारीरिक/हिंसक साधनों का उपयोग करना आदि। यदि ग्राहक (ग्राहकों) की शिकायतों में कंपनी के कर्मचारियों से अशिष्ट व्यवहार शामिल है, तो कंपनी तुरंत मामले की जांच करेगी और कार्रवाई करेगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि स्टाफ के सदस्यों को उचित तरीके से ग्राहकों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।
- d. ग्राहक सुरक्षा के उपाय के रूप में और बैंकों और NBFC के उधारकर्ताओं द्वारा विभिन्न ऋणों के पूर्व भुगतान के संबंध में एकरूपता लाने के लिए, कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोजर चार्ज/ प्री - पेमेंट पेनल्टी नहीं लेगी, सह - बाध्यकारी (ओं) के साथ या बिना।

5. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

हमारा निदेशक मंडल संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र भी निर्धारित करेगा। इस तरह के तंत्र से यह सुनिश्चित होगा कि ऋण देने वाली संस्थाओं के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना जाए और उनका निपटारा किया जाए। निदेशक मंडल समय - समय पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायतों के निवारण तंत्र के कामकाज की भी समीक्षा करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि निर्धारित किया जा सकता है।

6. शिकायत निवारण अधिकारी

परिचालन स्तर पर, हम अपने ग्राहकों के लाभ के लिए, हमारी शाखाओं/स्थानों पर जहां व्यापार का लेनदेन किया जाता है, निम्नलिखित जानकारी को प्रमुखता से प्रदर्शित करेंगे:

- a. नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और शिकायत निवारण अधिकारी का ईमेल पता भी) जिस पर हमारे खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता से संपर्क किया जा सके।
- b. यदि शिकायत/विवाद का निवारण एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक RBI के DNBS के क्षेत्रीय कार्यालय (पूर्ण संपर्क विवरण दिया है) के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में हमारा पंजीकृत कार्यालय आता है।

7. नोडल अधिकारी / प्रधान नोडल अधिकारी:

यदि आवश्यक हो तो कंपनी कानून के अनुसार नोडल अधिकारी / प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त करेगी।

8. कंपनी द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन:

- a. कंपनी का बोर्ड निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण और अग्रिमों के लिए प्रभारित की जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करेगा। ब्याज दर और जोखिम के श्रेणीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर प्रभारित करने के औचित्य को उधारकर्ता या ग्राहक को प्रकट किया जाएगा।
- b. ब्याज की दरें और जोखिमों के श्रेणीकरण के लिए दृष्टिकोण भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। वेबसाइट में प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को अद्यतन किया जाएगा जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होता है।
- c. ब्याज की दर वार्षिक दर होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को उन सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से वसूले जाएंगे।

9. कंपनी द्वारा प्रभारित अधिक ब्याज के बारे में शिकायतें

कंपनी के बोर्ड ब्याज दरों, प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेंगे। इस तरह के शुल्क समय - समय पर कंपनी के विवेक के अनुसार उतार - चढ़ाव के अधीन होते हैं। इस संबंध में ऋण के नियमों और शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में फेयर प्रैक्टिस कोड में इंगित दिशानिर्देशों को ध्यान में रखा जाना है।

10. कंपनी, प्रासंगिक नियमों और शर्तों के अधीन, अपने ग्राहकों को एक मुफ्त क्रेडिट अवधि की पेशकश कर सकती है जिसमें ग्राहक को खरीदारी करने और बाद में उन्हें चुकाने के लिए एक क्रेडिट लाइन की पेशकश की जाएगी:

- a. अगर भुगतान पहली भुगतान तारीख से 5 दिन पहले किया जाता है, तो उनसे कोई शुल्क या ब्याज नहीं लिया जाएगा। यहाँ, प्रत्येक ग्राहक से प्रोसेसिंग शुल्क / लेन - देन शुल्क के रूप में ड्रॉडाउन राशि पर जोखिम आधारित प्रतिशत (भिन्नता के अधीन) लिया जाएगा।)
- b. पहली भुगतान तिथि के बाद जहाँ ग्राहक ने अपने बकाया का भुगतान नहीं किया है, ऐसे ग्राहक को लागू ब्याज के साथ भुगतान करना होगा (आवेदन के समय ग्राहक द्वारा चुने गए कार्यकाल के आधार पर)। इसमें भी, ऐसे आवेदक से एक प्रसंस्करण शुल्क भी लिया जाएगा।

ऐसे दोनों शुल्क / शुल्क गतिशील हैं और परिवर्तन के अधीन हैं।

11. भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी आउटसोर्सिंग नीति के अनुसरण में, कंपनी ने कुछ गतिविधियाँ (जिसमें लीड जनरेशन, ग्राहक सहायता, सर्विसिंग, संग्रह, व्यवसाय संवाददाता गतिविधियाँ, प्रौद्योगिकी सेवाएं आदि शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं) को EQX एनालिटिक्स प्राइवेट लिमिटेड को आउटसोर्स किया है, जो कंपनी के एक ही कॉर्पोरेट समूह के भीतर एक संबद्ध इकाई है।

अस्वीकरण: यदि फेयर प्रैक्टिस कोड (अंग्रेजी भाषा में) की शर्तों और नियमों और वेबसाइट पर अपडेट की गई संबंधित स्थानीय भाषा में अनूदित शर्तों और नियमों के बीच कोई भिन्नता उत्पन्न होती है, तो अंग्रेजी संस्करण को प्राथमिकता दी जाएगी।