उचित व्यवहार संहिता (Fair Practices Code)

1. परिचय

श्रीनिधि क्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड (जिसे इसके पश्चात "श्रीनिधि" अथवा "कंपनी" कहा गया है) कंपनी अधिनियम, 2013 के उपबंधों के अंतर्गत निगमित एक प्राइवेट लिमिटेड कंपनी है तथा एक गैर-प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण, गैर-जमा स्वीकारक, आधार-स्तरीय (Base Layer) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी) है, जो भारतीय रिज़र्व बैंक के पास पंजीकृत है।

श्रीनिधि सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यमों में संलग्न ऐसे उद्यमियों को ऋण उपलब्ध कराने के व्यवसाय में संलग्न है, जिनकी औपचारिक वित्तीय सेवाओं तक पहुँच सीमित है।

यह संहिता भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों हेतु उचित व्यवहार संहिता पर जारी दिशानिर्देशों के अनुसरण में, इसके मास्टर परिपत्र संख्या RBI/2015-16/16 के माध्यम से तैयार की गई है।

DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 दिनांक 1 जुलाई 2015, जिसके द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने एनबीएफसी हेतु उचित व्यवहार संहिता संबंधी दिशानिर्देशों को संक्षेपित किया है, तथा भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ – उत्तरदायी व्यावसायिक आचरण) निदेश, 2025 ("मास्टर निदेश"), समय-समय पर यथासंशोधित, के अनुरूप है, जो भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में ग्राहक शिकायतों का त्वरित एवं किफायती ढंग से समाधान करने हेतु विनियमित है। कंपनी विनियामकों (भारतीय रिज़र्व बैंक, सेबी, आईआरडीएआई इत्यादि) तथा अन्य सक्षम प्राधिकारियों जैसे सरकार, स्थानीय प्राधिकरण इत्यादि द्वारा पारित/जारी किए गए सभी लागू कानूनों, विनियमों एवं दिशानिर्देशों का पालन करने का वचन देती है।

यह संहिता ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय कंपनी द्वारा पालन किए जाने वाले न्यूनतम उचित व्यवहार मानक निर्धारित करती है। यह ग्राहकों को जानकारी प्रदान करती है तथा यह स्पष्ट करती है कि कंपनी से दैनिक आधार पर उनके साथ किस प्रकार व्यवहार की अपेक्षा की जाती है। यह नीति उन सभी ग्राहकों पर लागू होती है, जिनमें सोशल मीडिया अथवा किसी अन्य माध्यम पर प्रस्तुत किसी भी शिकायत/पूछताछ वाले ग्राहक भी सम्मिलित हैं, और हम सभी ग्राहकों को प्रोत्साहित करते हैं कि वे आवश्यकतानुसार नीचे दिए गए मंचों से संपर्क करें। यह नीति जनसामान्य की जानकारी हेतु कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की गई है। यह नीति कंपनी की वेबसाइट www.srinidhicredit.in पर प्रकाशित की जाएगी। कंपनी इस उचित व्यवहार संहिता का पालन इसकी भावना के अनुरूप तथा अपने व्यवसाय पर जिस प्रकार यह लागू हो, उस रीति से करेगी।

2. संहिता का उद्देश्य

यह संहिता निम्नलिखित उद्देश्यों हेतु विकसित की गई है:

(क) ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे, उचित एवं विश्वसनीय व्यवहारों को बढ़ावा देना;

(ख) पारदर्शिता में वृद्धि करना ताकि ग्राहक इस बात की बेहतर समझ प्राप्त कर सकें कि वे सेवाओं से उचित रूप से क्या अपेक्षा कर सकते हैं;

(ग) प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाज़ार शक्तियों को उच्चतर परिचालन मानक प्राप्त करने हेतु प्रोत्साहित करना;

(घ) ग्राहकों एवं कंपनी के बीच उचित एवं सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।

3. भेदभाव-रहित नीति

हम अपने ग्राहकों के बीच लिंग, जाति, नस्ल, वैवाहिक स्थिति, दिव्यांगता, अथवा धर्म या किसी अन्य निषिद्ध आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे। ऋण-संबंधी निर्णय पूर्णतः साख-योग्यता (creditworthiness) एवं जोखिम मूल्यांकन मानदंडों पर आधारित होंगे।

4. परिचालन दिशानिर्देश

4.1 ऋण हेतु आवेदन एवं उनका प्रसंस्करण

उधारकर्ताओं को सभी सूचनाएँ स्थानीय भाषा में अथवा उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में दी जाएँगी।

कंपनी के भीतर अथवा अपने ग्राहकों के साथ समस्त संप्रेषण हेतु श्रीनिधि की आधिकारिक भाषा अंग्रेज़ी होगी।

कंपनी मुख्यतः विनिर्माण, सेवा एवं कृषि व्यवसाय में संलग्न लघु एवं मध्यम उद्यमों, स्व-नियोजित पेशेवरों, वेतनभोगी कर्मचारियों, व्यापारियों, फुटकर विक्रेताओं, व्यवसायियों, अभिकर्ताओं, वितरकों, कंपनियों, निगमों एवं व्यक्तियों को उनके व्यवसाय विस्तार, कार्यशील पूंजी आवश्यकताओं और/अथवा व्यक्तिगत आवश्यकताओं से संबंधित आवश्यकताओं हेतु आवासीय अथवा वाणिज्यिक अथवा रिक्त भूमि संपत्ति या किसी अन्य पर्याप्त प्रतिभूति की सुरक्षा के साथ अथवा उसके बिना अल्पकालिक, मध्यमकालिक एवं दीर्घकालिक वित्तपोषण का वित्तीय उत्पाद प्रदान करती है।

श्रीनिधि का 'दस्तावेज़ों की जाँच-सूची सहित आवेदन प्रपत्र' उन सभी सूचनाओं एवं दस्तावेज़ों को सम्मिलित करेगा जिन्हें ग्राहकों द्वारा प्रस्तुत किया जाना अपेक्षित है। श्रीनिधि द्वारा आवश्यक जानकारी प्रदान की जाएगी ताकि उधारकर्ता अन्य गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) द्वारा प्रस्तावित समान नियमों एवं शर्तों के साथ सार्थक तुलना कर सके और उक्त तुलना के आधार पर सुविज्ञ निर्णय ले सके।

आवेदन प्रपत्र में अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित बुनियादी विवरण दिए जाएँगे –

(क) आवेदक का नाम एवं पता

(ख) अपेक्षित ऋण की राशि

(ग) जिस प्रयोजन हेतु ऋण अपेक्षित है

(घ) ऋण की अवधि

(ङ) केवाईसी (KYC) विवरण

यदि किसी अतिरिक्त विवरण/दस्तावेज़ की आवश्यकता होगी, तो उसकी सूचना उधारकर्ताओं को तत्परता से दी जाएगी।

कंपनी द्वारा जारी स्वीकृति पत्र में अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित का उल्लेख होगा –

(क) स्वीकृत ऋण की राशि

(ख) लागू ब्याज दर एवं ब्याज का प्रकार

(ग) देय प्रसंस्करण शुल्क

(घ) प्रदान की जाने वाली प्रतिभूति

(ङ) ऋण की अवधि

(च) भुगतान में विलंब/चूक हेतु दंडात्मक शुल्क

(छ) पुनर्भुगतान अनुसूची

(ज) चूक की घटनाएँ (Events of Default)

(झ) कंपनी के निदेशक मंडल ("बोर्ड") अथवा बोर्ड द्वारा अधिकृत समिति द्वारा निर्धारित ऐसे अन्य शुल्क।

ये विवरण उधारकर्ता को अन्य प्रतिस्पर्धियों के साथ सार्थक तुलना करने में सक्षम बनाएँगे तथा उधारकर्ता सुविज्ञ निर्णय ले सकेगा।

कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देगी। सभी दृष्टियों से पूर्ण ऋण आवेदनों के निपटान हेतु सामान्य समय-सीमा ऐसे आवेदनों की पावती में इंगित की जाएगी। कंपनी उचित अवधि के भीतर ऋण आवेदनों का सत्यापन करेगी। यदि किसी अतिरिक्त विवरण/दस्तावेज़ की आवश्यकता होगी, तो वह ग्राहकों को तत्परता से सूचित करेगी।

4.2 ऋण मूल्यांकन एवं नियम/शर्तें

कंपनी उधारकर्ता को स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिकीकृत ब्याज दर एवं उसके अनुप्रयोग की पद्धति सहित नियमों एवं शर्तों को लिखित रूप में सूचित करेगी तथा उधारकर्ता द्वारा इन नियमों एवं शर्तों की स्वीकृति को अपने अभिलेख में रखेगी।

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी उधारकर्ताओं को प्रदान किए गए ऋण अनुबंध एवं समस्त संलग्नकों में नियम एवं शर्तें तथा ब्याज दर एक प्रमुख तथ्य विवरण (Key Facts Statement) के रूप में सम्मिलित हों, जिसे ऋण अनुबंध के साथ संलग्न किया जाएगा। इसके अतिरिक्त, कंपनी ऋण अनुबंध में विलंबित भुगतान हेतु प्रभारित दंडात्मक ब्याज का उल्लेख बोल्ड अक्षरों में करेगी। इसमें इस संहिता के पैरा 5 के खंड (ङ) एवं (च) में उल्लिखित उपबंध भी सम्मिलित होंगे।

कंपनी सदैव ऋण स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण अनुबंध की एक प्रति, अधिमानतः अंग्रेज़ी/उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में, ऋण अनुबंध में उद्धृत सभी संलग्नकों की प्रति सहित उपलब्ध कराने हेतु आबद्ध होगी।

कंपनी उक्त स्वीकृति पत्र पर उधारकर्ता से उसके हस्ताक्षर सहित इस शीर्षक के अंतर्गत स्वीकृति प्राप्त करेगी – "मैं/हम उन सभी नियमों एवं शर्तों को स्वीकार करता/करते हूँ/हैं जिन्हें मैंने/हमने पढ़ एवं समझ लिया है"। कंपनी ऐसी स्वीकृति का अभिलेख रखेगी।

4.3 ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण नियमों एवं शर्तों के अनुपालन में चूक हेतु, यदि कोई दंड प्रभारित किया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा तथा उसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा जो अग्रिमों पर प्रभारित ब्याज दर में जोड़ा जाता हो। दंडात्मक शुल्क का कोई पूंजीकरण नहीं होगा, अर्थात् ऐसे शुल्कों पर कोई और ब्याज परिकलित नहीं किया जाएगा। तथापि, इससे ऋण खाते में ब्याज के चक्रवृद्धिकरण की सामान्य प्रक्रियाएँ प्रभावित नहीं होंगी।

श्रीनिधि ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक प्रस्तुत नहीं करेगी तथा इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः एवं भावनात्मक रूप से अनुपालन सुनिश्चित करेगी।

श्रीनिधि ऋणों पर दंडात्मक शुल्कों अथवा किसी भी नाम से पुकारे जाने वाले समान शुल्कों पर एक बोर्ड-अनुमोदित नीति तैयार करेगी।

दंडात्मक शुल्कों की मात्रा उचित होगी तथा ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण नियमों एवं शर्तों के अननुपालन के अनुरूप होगी, और किसी विशिष्ट ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभावपूर्ण नहीं होगी।

'व्यवसाय के अतिरिक्त प्रयोजनों हेतु व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक शुल्क, समान अननुपालन हेतु गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक शुल्कों से अधिक नहीं होंगे।

दंडात्मक शुल्कों की मात्रा एवं कारण श्रीनिधि द्वारा ग्राहकों को ऋण अनुबंध तथा यथालागू सर्वाधिक महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तों/प्रमुख तथ्य विवरण (KFS) में स्पष्ट रूप से प्रकट किए जाएँगे, साथ ही इन्हें कंपनी की वेबसाइट पर 'कंपनी नीतियों' के अंतर्गत भी प्रदर्शित किया जाएगा।

जब भी ऋण की महत्वपूर्ण नियमों एवं शर्तों के अननुपालन हेतु उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाएँगे, तब लागू दंडात्मक शुल्कों की सूचना दी जाएगी। इसके अतिरिक्त, दंडात्मक शुल्क लगाए जाने की प्रत्येक घटना तथा उसका कारण भी सूचित किया जाएगा।

श्रीनिधि अपने नीति ढाँचे में समुचित संशोधन करेगी तथा "ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क" के संबंध में प्रभावी तिथि से लिए गए/नवीनीकृत सभी नए ऋणों के संबंध में निर्देशों का कार्यान्वयन सुनिश्चित करेगी। विद्यमान ऋणों के मामले में, नई दंडात्मक शुल्क व्यवस्था में परिवर्तन 30 जून 2024 को अथवा उससे पूर्व किया जाएगा।

4.4 ऋणों का वितरण एवं नियमों तथा शर्तों में परिवर्तन

(क) कंपनी ऐसी स्वीकृति को नियंत्रित करने वाली नियमों एवं शर्तों के अनुरूप स्वीकृत ऋणों का समयबद्ध वितरण सुनिश्चित करेगी। वह वितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्कों, पूर्व-भुगतान शुल्कों इत्यादि सहित नियमों एवं शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देगी। वह यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों एवं शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से किए जाएँ। ऋण की नियम एवं शर्तें स्वीकृति पत्र, ऋण अनुबंध एवं पक्षकारों के बीच निष्पादित अन्य दस्तावेज़ों में उजागर की जाएँगी।

(ख) उधारकर्ता द्वारा ऋण को वापस बुलाने अथवा भुगतान में तेज़ी लाने का निर्णय ऋण की नियमों एवं शर्तों तथा उधारकर्ता के व्यवसाय की परिवर्तित परिस्थितियों के अनुसार होगा और ऐसी कार्रवाई उधारकर्ता को सूचना देकर की जाएगी।

(ग) श्रीनिधि अपने उधारकर्ता की सभी प्रतिभूतियाँ केवल ऐसे उधारकर्ता द्वारा समस्त बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर, अथवा उधारकर्ता द्वारा प्राप्त सीमा की बकाया राशि की वसूली पर ही जारी करेगी, जो किसी वैध अधिकार अथवा किसी अन्य दावे हेतु धारणाधिकार (lien) के अधीन होगा जो श्रीनिधि के पास अपने उधारकर्ता के विरुद्ध हो सकता है। यदि ऐसे प्रति-समायोजन (set off) के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इस संबंध में शेष दावों तथा उन शर्तों के पूर्ण विवरण सहित सूचना दी जाएगी जिनके अंतर्गत श्रीनिधि संबंधित दावे के निपटान अथवा उधारकर्ता द्वारा भुगतान किए जाने तक प्रतिभूतियाँ रोके रखने की हकदार होगी।

(घ) कंपनी उधारकर्ता को वार्षिक आधार पर एक खाता विवरण प्रस्तुत करेगी। इसके अतिरिक्त, किसी अंतरिम अवधि हेतु, कंपनी उधारकर्ता के अनुरोध पर खाता विवरण प्रस्तुत करेगी।

(ङ) कंपनी उधारकर्ता को वितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्कों, पूर्व-भुगतान शुल्कों इत्यादि सहित नियमों एवं शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना स्थानीय भाषा में अथवा उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में सम्यक रूप से देगी।

5. उत्तरदायी ऋण आचरण

5.1 व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों की मुक्ति

(क) श्रीनिधि ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के पश्चात 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ जारी करेगी तथा किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत भार को अनापत्ति प्रमाण पत्र सहित हटाएगी।

(ख) 30 दिनों से पूर्व दस्तावेज़ जारी करने में विफलता की स्थिति में, श्रीनिधि द्वारा विलंब के प्रत्येक दिन हेतु 5,000/- रुपये की राशि का भुगतान किया जाएगा। मूल अचल संपत्ति दस्तावेज़ों के, चाहे आंशिक रूप से अथवा पूर्ण रूप से, हानि/क्षति की स्थिति में, श्रीनिधि उधारकर्ता को अचल संपत्ति दस्तावेज़ों की द्वितीय/प्रमाणित प्रतियाँ प्राप्त करने में सहायता करेगी तथा उपर्युक्तानुसार क्षतिपूर्ति के भुगतान के अतिरिक्त संबंधित लागतें वहन करेगी। तथापि, ऐसे मामलों में, विलंब अवधि दंड की गणना 60 दिनों के पश्चात की जाएगी। उपर्युक्त, लागू कानून के अनुसार उधारकर्ता के अधिकार पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना है।

(ग) उधारकर्ताओं अथवा संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की स्थिति में, ऐसे उधारकर्ताओं के केवल कानूनी उत्तराधिकारी ही श्रीनिधि से मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों का दावा/संग्रहण करने के हकदार होंगे। ऐसी स्थिति में, मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों के संग्रहण हेतु ऐसे उधारकर्ता के सभी कानूनी उत्तराधिकारियों को कार्यालय में भौतिक रूप से उपस्थित होना चाहिए; यदि उधारकर्ताओं के सभी कानूनी उत्तराधिकारी शाखा में आने में असमर्थ हों, तो किसी एक कानूनी उत्तराधिकारी के पक्ष में एक प्राधिकरण पत्र प्रस्तुत किया जाना चाहिए। यदि एक अथवा अधिक कानूनी उत्तराधिकारी अवयस्क हों, तो प्राकृतिक संरक्षक अथवा न्यायालय द्वारा नियुक्त संरक्षक उक्त अवयस्क कानूनी उत्तराधिकारियों की ओर से दस्तावेज़ों का संग्रहण करेगा।

मृतक की मृत्यु एवं कानूनी उत्तराधिकारियों के वैध प्रमाण के रूप में निम्नलिखित दस्तावेज़ स्वीकार किए जाते हैं।

(क) संबंधित नगरपालिकाओं द्वारा जारी शीर्षक-धारक का मृत्यु प्रमाण पत्र

(ख) राजस्व प्राधिकारियों/तहसीलदार द्वारा जारी कानूनी उत्तराधिकारी प्रमाण पत्र, अथवा

(ग) अधिकारिता संपन्न न्यायालय द्वारा जारी उत्तराधिकार प्रमाण पत्र, अथवा

(घ) प्रशासन पत्र (Letter of Administration)

(ङ) कानूनी उत्तराधिकारियों का विवरण देने वाले शपथपत्र पर मजिस्ट्रेट/जिला सिविल न्यायालय का पृष्ठांकन

(च) कानूनी उत्तराधिकारियों के बीच विवाद की स्थिति में, न्यायालय द्वारा जारी उत्तराधिकार प्रमाण पत्र/प्रशासन पत्र को ही कानूनी उत्तराधिकारियों के प्रामाणिक प्रमाण के रूप में स्वीकार किया जाएगा।

5.2 उत्तरदायी ऋण एवं उपयुक्तता मूल्यांकन

(क) कंपनी किसी भी ऋण की स्वीकृति से पूर्व समुचित सम्यक तत्परता (due diligence) के माध्यम से उधारकर्ता की पुनर्भुगतान क्षमता का आकलन करेगी, जिसमें आय, विद्यमान दायित्वों एवं समग्र ऋणग्रस्तता का मूल्यांकन सम्मिलित है।

(ख) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि प्रस्तावित ऋण उत्पाद उधारकर्ता की वित्तीय आवश्यकताओं एवं पुनर्भुगतान क्षमता के अनुकूल हो तथा उधारकर्ताओं की अत्यधिक ऋणग्रस्तता से बचा जाए।

(ग) कंपनी आक्रामक ऋण व्यवहारों में संलग्न नहीं होगी अथवा समुचित जोखिम मूल्यांकन के बिना केवल ऋण पोर्टफोलियो का आकार बढ़ाने हेतु ऋण नहीं देगी।

(घ) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि एक ही उधारकर्ता को बहुविध ऋण देने से वित्तीय दबाव उत्पन्न न हो।

(ङ) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि समस्त ऋण-संबंधी निर्णय बोर्ड द्वारा अनुमोदित पारदर्शी एवं भेदभाव-रहित साख मूल्यांकन नीतियों पर आधारित हों।

6. सामान्य

कंपनी उधारकर्ताओं के दैनिक कार्यकलापों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, सिवाय उसके जो ऋण स्वीकृति दस्तावेज़ों की नियमों एवं शर्तों में उपबंधित है (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पूर्व में प्रकट न की गई कोई नई जानकारी कंपनी के संज्ञान में न आ जाए)।

बंधक, दृष्टिबंधक, भार इत्यादि के रूप में प्रतिभूति के सृजन हेतु किए गए व्यय उधारकर्ता से प्रभारित किए जाएँगे।

ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी तथा इसके अभिकर्ता अपने ऋण-वसूली प्रयासों में किसी भी व्यक्ति के विरुद्ध किसी भी प्रकार का, चाहे मौखिक अथवा शारीरिक, भयादोहन अथवा अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेंगे, जिसमें सार्वजनिक रूप से अपमानित करने अथवा ऋणी के परिवार के सदस्यों, संदर्भदाताओं एवं मित्रों की निजता में हस्तक्षेप करने, मोबाइल पर अथवा सोशल मीडिया के माध्यम से अनुचित संदेश भेजने, धमकी भरे और/अथवा गुमनाम कॉल करने, तथा अतिदेय ऋणों की वसूली हेतु झूठे एवं भ्रामक अभ्यावेदन करने के कृत्य सम्मिलित हैं। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि इसका कर्मचारी वर्ग ग्राहकों के साथ समुचित रीति से व्यवहार करने हेतु पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हो।

कंपनी शारीरिक रूप से दिव्यांग/दृष्टिबाधित उधारकर्ताओं तक भी अपनी ऋण सुविधा विस्तारित करना सुनिश्चित करेगी, तथा इस संबंध में कंपनी के सभी कर्मचारियों को दिव्यांगजन अधिकार (Rights of Person with Disability) संबंधी मॉड्यूल के भाग के रूप में प्रशिक्षित किया जाएगा, जिसकी गारंटी कानून एवं अंतर्राष्ट्रीय अभिसमयों द्वारा दी गई है।

उधार खाते के अंतरण हेतु अनुरोध की प्राप्ति की स्थिति में, चाहे उधारकर्ता से अथवा खाते को अपने अधीन लेने का प्रस्ताव करने वाले बैंक/वित्तीय संस्थान से, कंपनी की सहमति अथवा अन्यथा, अर्थात् आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध की प्राप्ति की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी कानूनी रूप से वैध प्रक्रियाओं को अपनाएगी तथा अनुचित उत्पीड़न या बल-प्रयोग का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि उधारकर्ताओं को असमय बार-बार परेशान करना, ऋणों की वसूली हेतु बाहुबल का प्रयोग करना, इत्यादि।

कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को दिए गए अस्थायी (floating) दर वाले सावधि ऋणों पर कोई फोरक्लोज़र शुल्क अथवा पूर्व-भुगतान दंड प्रभारित नहीं करेगी, चाहे ऐसे ऋण फुटकर, आवास, अथवा अन्य व्यक्तिगत ऋण सुविधाओं के रूप में वर्गीकृत हों। "भारतीय रिज़र्व बैंक (ऋणों पर पूर्व-भुगतान शुल्क) निदेश, 2025" के अनुसरण में, जो 1 जनवरी 2026 को अथवा उसके पश्चात स्वीकृत या नवीनीकृत ऋणों हेतु प्रभावी है, यद्यपि श्रीनिधि पूर्व-भुगतान शुल्क प्रभारित नहीं कर रही है। पूर्व-भुगतान दंड अभी भी नियत-दर (fixed-rate) ऋणों अथवा छूट के अंतर्गत न आने वाली अन्य श्रेणियों पर लागू हो सकते हैं, किंतु केवल श्रीनिधि की बोर्ड-अनुमोदित नीति के अनुसार तथा केवल पूर्व-भुगतान की जा रही राशि पर (सावधि ऋणों के मामले में)। जब श्रीनिधि स्वयं पूर्व-भुगतान आरंभ करती है, तब श्रीनिधि पूर्व-भुगतान शुल्क नहीं लगाएगी।

7. एनबीएफसी द्वारा प्रभारित अत्यधिक ब्याज का विनियमन

एनबीएफसी द्वारा प्रभारित अत्यधिक ब्याज के विनियमन के संबंध में अधिसूचना संख्या DNBS.204/CGM (ASR)-2009 दिनांक 2 जनवरी 2009 के अनुसरण में, श्रीनिधि ने ऋणों एवं अग्रिमों हेतु प्रभारित की जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करने के लिए निधि की लागत, मार्जिन एवं जोखिम प्रीमियम इत्यादि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर नीति अपनाई है। ब्याज दर नीति में ब्याज दर तथा जोखिम के श्रेणीकरण की दृष्टिकोण एवं उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों से भिन्न-भिन्न ब्याज दर प्रभारित करने का औचित्य भी सम्मिलित है, और यह कंपनी की वेबसाइट www.srinidhicredit.in पर प्रदर्शित है। ब्याज दर तथा जोखिम के श्रेणीकरण की दृष्टिकोण एवं उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों से भिन्न-भिन्न ब्याज दर प्रभारित करने का औचित्य उधारकर्ता अथवा ग्राहक को उनके ऋण आवेदन प्रपत्र में भी प्रकट किया जाएगा तथा स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

8. अस्थायी दर पर ब्याज पुनर्निर्धारण दिशानिर्देश

कंपनी नीति के रूप में अपने व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत अस्थायी (floating) दर वाले सावधि ऋणों पर कोई फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड प्रभारित नहीं करेगी। ऐसे सभी उधारकर्ता जिनकी दरें पुनर्निर्धारित की जाती हैं, उन्हें समुचित माध्यमों से एक सूचना भेजी जाएगी।

8.1 ईएमआई-आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर अस्थायी दर ब्याज

आरबीआई अधिसूचना संख्या RBI/2023-24/55 OR.MCS.REC.32/01.01.003/2023-24 दिनांक 18 अगस्त 2023 'समान मासिक किस्त (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर अस्थायी ब्याज दर का पुनर्निर्धारण' के अनुसरण में, श्रीनिधि निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन करती है: "व्यक्तिगत ऋण" को आरबीआई परिपत्र संख्या DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 'XBRL रिटर्न – बैंकिंग सांख्यिकी का सामंजस्य' दिनांक 4 जनवरी 2018 के अनुसार परिभाषित किया गया है: "व्यक्तिगत ऋण से आशय व्यक्तियों को दिए गए ऐसे ऋणों से है जिनमें (क)

उपभोक्ता ऋण, (ख) शिक्षा ऋण, (ग) अचल संपत्तियों के सृजन/संवर्धन हेतु दिए गए ऋण (जैसे आवास इत्यादि), तथा (घ) वित्तीय आस्तियों (शेयर, डिबेंचर इत्यादि) में निवेश हेतु दिए गए ऋण सम्मिलित हैं।" श्रीनिधि ऋणात्मक परिशोधन (negative amortization) का विकल्प नहीं चुनेगी, अर्थात् किसी माह हेतु संपूर्ण ब्याज घटक को ईएमआई का भाग होना आवश्यक है, और उसे अगले माह में स्थानांतरित कर मूलधन में नहीं जोड़ा जाएगा।

ऋण पात्रता पर प्रभाव: स्वीकृति के समय श्रीनिधि विस्तारित अवधि अथवा वर्धित ईएमआई की स्थिति में उधारकर्ता का मूल्यांकन करेगी, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि उधारकर्ता अपने द्वारा चुने गए परिवर्तनों का प्रबंधन करने में पात्र है। उधारकर्ताओं को उनकी वरीयता के अनुसार अस्थायी दर अथवा नियत दर पर ब्याज का लाभ उठाने का विकल्प प्रदान किया जाएगा।

दर पुनर्निर्धारण के विकल्प: श्रीनिधि उधारकर्ता को दर पुनर्निर्धारण के साथ निम्नलिखित विकल्प प्रदान करेगी:

(क) ईएमआई में वृद्धि/कमी

(ख) ऋण अवधि का विस्तार आरबीआई द्वारा अधिदेशित पुनर्संरचना मानदंडों द्वारा नियंत्रित होगा।

(ग) उपर्युक्त विकल्पों का संयोजन (दोनों)

(घ) बकाया ऋण राशि का 'आंशिक' पूर्व-भुगतान

(ङ) पूर्ण पूर्व-भुगतान

(च) अस्थायी दर से नियत दर पर परिवर्तन

9. प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र के प्रति निदेशक मंडल का उत्तरदायित्व

कंपनी का निदेशक मंडल संगठन के भीतर एक समुचित शिकायत निवारण तंत्र भी स्थापित करेगा। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि इसके पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई एवं निपटान कम से कम अगले उच्चतर स्तर पर किया जाए।

9.1 शिकायत निवारण तंत्र

वर्तमान प्रतिस्पर्धी परिदृश्य में, उत्कृष्ट ग्राहक सेवा सतत व्यावसायिक विकास हेतु एक महत्वपूर्ण साधन है। किसी भी कॉर्पोरेट संस्था में ग्राहक शिकायतें व्यावसायिक जीवन का अंग हैं।

श्रीनिधि में, ग्राहक सेवा एवं संतुष्टि हमारा प्रमुख केंद्रबिंदु है। हमारा विश्वास है कि त्वरित एवं दक्ष सेवा प्रदान करना न केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करने हेतु, बल्कि विद्यमान ग्राहकों को बनाए रखने हेतु भी आवश्यक है। श्रीनिधि ने अपने ग्राहकों को उन्नत अनुभव प्रदान करने की दृष्टि से बेहतर ग्राहक अनुभव एवं दक्ष शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करने की दिशा में अनेक पहलें आरंभ की हैं। श्रीनिधि के निवारण तंत्र को अधिक सार्थक एवं प्रभावी बनाने के लिए एक संरचित प्रणाली स्थापित की गई है। यह प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि माँगा गया निवारण न्यायसंगत एवं उचित हो तथा नियमों एवं विनियमों के दिए गए ढाँचे के भीतर हो।

ग्राहकों के हित को सर्वोपरि रखना तथा उन्हें ऐसे वित्तीय समाधान प्रदान करना, जो ग्राहकों के लिए उपयुक्त हों, हमारा निरंतर प्रयास है। "जो सही है, वही करना" के अपने वादे को निभाते हुए, हम अपने उत्पादों एवं सेवाओं पर ग्राहकों से सकारात्मक एवं नकारात्मक, दोनों प्रकार की प्रतिक्रिया प्राप्त करने की प्रतीक्षा करते हैं। ग्राहकों की शिकायतों का निवारण निम्नलिखित रीति से किया जाएगा:

(क) ग्राहक निम्नलिखित ईमेल आईडी: cs@srinidhigroup.org तथा दूरभाष संख्या: 044-42697604 के माध्यम से संपर्क कर सकता है।

(ख) कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले विवादों का निपटान संबंधित विभाग के भीतर अगले उच्चतर स्तर पर किया जाएगा।

(ग) उधारकर्ता एवं कंपनी के बीच कोई भी विवाद ऋण अनुबंध में पक्षकारों द्वारा सहमत विवाद-निर्णयन तंत्र के अनुसार निर्धारित किया जाएगा।

(घ) ग्राहक को इस बात की पुष्टि करनी होगी कि शिकायत का समाधान उसकी संतुष्टि के अनुरूप हुआ है अथवा नहीं। यदि ग्राहक दूरभाष अथवा ईमेल के माध्यम से उत्तर नहीं देता है, तो शिकायत को बंद माना जाएगा।

(ङ) प्रबंधन उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन तथा शिकायत निवारण तंत्र के कार्यसंचालन की नियमित रूप से आवधिक समीक्षा करेगा तथा ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट बोर्ड द्वारा निर्धारित नियमित अंतरालों पर निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।

(च) **बहिर्गामी संप्रेषण (Outbound Communication):** कंपनी 1600418210 नंबर का उपयोग कठोरता से केवल बहिर्गामी ग्राहक संप्रेषणों, जैसे सेवा कॉल, भुगतान अनुस्मारक एवं शिकायत अनुवर्तन हेतु करती है। ग्राहक शिकायत दर्ज करने अथवा सहायता प्राप्त करने के लिए आधिकारिक रूप से अधिसूचित संपर्क माध्यमों का उपयोग कर सकते हैं।

(छ) सभी शिकायतों का निपटान एक माह से कम की अवधि में किया जाएगा।

(ज) यदि शिकायत दर्ज करने के एक माह के भीतर आपकी शिकायत अनसुलझी रहती है/कंपनी से प्राप्त उत्तर संतोषजनक नहीं है, तो 1 वर्ष + 30 दिनों के भीतर आरबीआई लोकपाल के पास शिकायत दर्ज कराई जा सकती है।

आप लोकपाल को निम्नलिखित माध्यम से लिख सकते हैं:

आरबीआई सीएमएस (CMS) पोर्टल पर शिकायत दर्ज करें – https://cms.rbi.org.in

निम्नलिखित ई-मेल आईडी पर उनसे संपर्क करें – crpc@rbi.org.in

अपना शिकायत प्रपत्र नीचे उल्लिखित संपर्क लोकपाल को भेजें:

पता (Address):
प्रभारी अधिकारी (The Officer-in-charge),
केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (Centralised Receipt and Processing Centre),
भारतीय रिज़र्व बैंक सेंट्रल विस्टा, चौथी मंजिल (Reserve Bank of India Central Vista, 4th Floor),
सेक्टर 17, चंडीगढ़ – 160017 (Sector 17, Chandigarh – 160017)

*आरबीआई द्वारा हिंदी, अंग्रेज़ी तथा आठ क्षेत्रीय भाषाओं में संचालित संपर्क केंद्र (Contact Centre) से टोल-फ्री नंबर – 14448 (प्रातः 9:30 बजे से सायं 5:15 बजे तक) पर संपर्क करें।

(झ) लोकपाल के आदेश के 30 दिनों के भीतर आरबीआई, चेन्नई के पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय में सभी अपीलें।

10. प्रभारित अत्यधिक ब्याज का विनियमन

कंपनी ने ब्याज दरों एवं प्रसंस्करण तथा अन्य शुल्कों का निर्धारण करने में समुचित आंतरिक सिद्धांत एवं प्रक्रियाएँ निर्धारित की हैं। कंपनी ने ऋणों एवं अग्रिमों हेतु प्रभारित की जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करने के लिए निधि की लागत, मार्जिन एवं जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है। प्रभारित की जाने वाली ब्याज दर बहुत हद तक उधारकर्ता के जोखिम के श्रेणीकरण पर निर्भर करती है, यथा वित्तीय सुदृढ़ता, व्यवसाय, व्यवसाय को प्रभावित करने वाला विनियामक परिवेश, प्रतिस्पर्धा, उधारकर्ता का पूर्व इतिहास इत्यादि। ब्याज दर को वार्षिकीकृत किया जाएगा ताकि उधारकर्ता को उन सटीक दरों की जानकारी हो जो खाते में प्रभारित की जाएँगी।

11. गोपनीयता

जब तक उधारकर्ता द्वारा प्राधिकृत न किया गया हो, कंपनी सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी एवं गोपनीय मानेगी। कंपनी निम्नलिखित परिस्थितियों को छोड़कर उधारकर्ताओं के लेनदेन विवरण किसी अन्य व्यक्ति को प्रकट नहीं करेगी:- (i) यदि कंपनी को विनियामक निदेशों के अनुसार किसी सांविधिक अथवा विनियामक निकाय या निकायों को जानकारी प्रदान करना अपेक्षित हो; (ii) यदि जनसामान्य के प्रति कर्तव्य के कारण जानकारी प्रकट करना आवश्यक हो; (iii) यदि ऐसी जानकारी प्रदान करना उधारकर्ताओं के हित में हो (जैसे धोखाधड़ी की रोकथाम); (iv) यदि उधारकर्ता ने कंपनी को ऐसी जानकारी अपने समूह/सहयोगी/संस्थाओं अथवा कंपनियों या किसी ऐसे व्यक्ति/संस्था को, जैसा विशेष रूप से सहमत हो, प्रदान करने हेतु प्राधिकृत किया हो।

12. उपभोक्ता शिक्षा

श्रीनिधि उधारकर्ताओं के बीच जागरूकता बढ़ाने की दृष्टि से अपनी वेबसाइटों पर उपभोक्ता शिक्षा साहित्य प्रस्तुत करेगी, जिसमें उदाहरणों सहित अतिदेय तिथि, एसएमए (SMA) एवं एनपीए (NPA) वर्गीकरण एवं उन्नयन की अवधारणाओं को दिवसांत प्रक्रिया (day end process) के विशिष्ट संदर्भ में स्पष्ट किया जाएगा। इसके अतिरिक्त, कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि इसके अग्रिम-पंक्ति (front-line) अधिकारी उधारकर्ताओं को, उनके द्वारा लिए गए ऋणों के संबंध में, ऋण की स्वीकृति/वितरण/नवीनीकरण के समय इन सभी अवधारणाओं के विषय में शिक्षित करें।

13. अप्रत्याशित घटना (Force Majeure)

श्रीनिधि द्वारा उल्लिखित एवं की गई विभिन्न प्रतिबद्धताएँ सामान्य परिचालन परिवेश के अंतर्गत लागू होती हैं। अप्रत्याशित घटना (जैसे दैवी आपदा, बाढ़, भूकंप, महामारी एवं महाव्याधि) की स्थिति में, श्रीनिधि उचित व्यवहार संहिता के अंतर्गत प्रतिबद्धताओं को ग्राहकों एवं अन्य हितधारकों की पूर्ण संतुष्टि हेतु पूरा करने में समर्थ नहीं हो सकेगी।

14. उचित व्यवहार संहिता की समीक्षा

उचित व्यवहार संहिता एवं शिकायत निवारण तंत्र के सभी पहलुओं के संबंध में अनुपालन की समीक्षा बोर्ड द्वारा वार्षिक रूप से की जाएगी, जब तक कि विनियामक परिवर्तनों के कारण नीति की समीक्षा शीघ्र करने की आवश्यकता न हो। उचित व्यवहार संहिता की समीक्षा की गई है तथा इसे निदेशक मंडल द्वारा अंगीकृत किया गया है, और यह तत्काल प्रभाव से लागू होगी।