

अदानी कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

1. प्रस्तावना

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने उचित व्यवहार संहिता पर व्यापक दिशा-निर्देश निर्धारित किए हैं, जिन्हें ऋण-प्रदाय कारोबार में शामिल सभी गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियों ('एनबीएफसी') द्वारा अपनाया जाना है। समेकित दिशा-निर्देश मुख्य परिपत्र में प्रकाशित किए गए हैं। एनबीएफसी का निदेशक मंडल आरबीआई द्वारा प्रदान किए गए दिशा-निर्देशों के अनुरूप उचित व्यवहार संहिता तैयार करने और अपनाने के लिए जिम्मेदार है।

अदानी कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड ('कंपनी/एसीवीएल') कृषि उपकरणों, वाणिज्यिक वाहनों के लिए अपने ग्राहकों को ऋण और वित्तीय सेवाएँ, छोटे उद्यमों को व्यवसाय ऋण और कॉर्पोरेट ग्राहकों को ऋण प्रदान करने के कारोबार में संलग्न है।

2. संहिता का उद्देश्य

यह संहिता निम्नांकित उद्देश्य से तैयार की गई है :

- सभी आवश्यक जानकारी, नियम व शर्तें प्रदान करना, जिससे ग्राहक को कंपनी से ऋण या निवेश स्वीकार करने से पहले सूचित निर्णय लेने में सहायता मिले।
- ब्याज और प्रभारों की गणना में पारदर्शिता प्रदान करना। साथ ही चूक ब्याज, परिसमाप्त क्षतियाँ, अर्थदंड, आदि के प्रपत्र में स्पष्ट रूप से चूक की घटनाएँ और उसके परिणाम निर्धारित करना।
- ग्राहकों से व्यवहार करने में न्यूनतम मानक निर्धारित करके उचित व्यवहार को बढ़ावा देना।
- पारदर्शिता बढ़ाना, ताकि ग्राहकों को इस बात की बेहतर समझ मिल सके कि कंपनी से किस प्रकार के सेवा स्तर की अपेक्षा की जा सकती है।
- कंपनी में ग्राहकों के विश्वास को बढ़ावा देना।
- इस उचित व्यवहार संहिता के भाग के रूप में शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करना।

3. गैर भेदभाव

कंपनी आयु, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी।

अदानी कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

4. उचित व्यवहार सिद्धांत :

ए. ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन :

- 1) ग्राहक/भावी ग्राहक से सभी संचार अंग्रेजी/हिंदी में या स्थानीय भाषा में होगा, जैसा कि ग्राहक/भावी ग्राहक द्वारा समझा जाए और इसकी पुष्टि की जाए. कंपनी प्रक्रिया की शुरुआत में संचार की भाषा पर ग्राहक/संभावित ग्राहक से पुष्टि प्राप्त करेगी और उसे सुरक्षित रखेगी.
- 2) ऋण उत्पाद लेने के समय, कंपनी लागू वार्षिक ब्याज दरों, साथ ही प्रसंस्करण के लिए देय शुल्कों/प्रभारों, यदि कोई हैं, पूर्व भुगतान विकल्प और प्रभारों, यदि कोई हैं और किसी अन्य मामले के बारे में आवश्यक जानकारी प्रदान करेगी, जो ग्राहक के हित का हो सकता है, ताकि ग्राहक द्वारा अन्य कंपनियों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और सूचित निर्णय लिया जा सके.
- 3) कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती प्रदान करेगी. आवेदक को वह समय सीमा बताई जाएगी, जिसके भीतर आवेदन स्वीकार होने पर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा.
- 4) कंपनी आवेदन के समय ऋण आवेदन संसाधित करने के लिए आवश्यक सभी विवरण एकत्र करेगी. यदि किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होगी, तो ग्राहक को सूचित किया जाएगा कि उससे फिर से संपर्क किया जाएगा.

बी. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें :

- 1) कंपनी प्रस्तुत किए गए सभी दस्तावेजों और प्रदान की गई जानकारी पर विचार करेगी, ग्राहक की ऋण पात्रता सत्यापित करेगी और अपने पूर्ण विवेकाधिकार से प्रस्ताव का मूल्यांकन करेगी और स्वीकृति पत्र जारी करके ऋण अनुमोदन सूचित करेगी.
- 2) कंपनी ग्राहक के लिंग, नस्ल, जाति, पंथ, धर्म, रंग, वैवाहिक स्थिति, आयु या शारीरिक विकलांगता पर ध्यान दिए बिना कंपनी की ऋण नीति, मानदंडों और प्रक्रिया के आधार पर विशुद्ध रूप से वस्तुनिष्ठ वाणिज्यिक विचार के आधार पर ऋणप्रदाय निर्णय लेगी.
- 3) कंपनी ग्राहक को स्वीकृति पत्र जारी करके नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की सूचना देगी. स्वीकृति पत्र में कम से कम स्वीकृत ऋण की राशि, ब्याज की दर, ब्याज की गणना की विधि, दाण्डिक/चूक ब्याज की दर शामिल होगी.

अदानी कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

- 4) यदि किसी कारण से, कंपनी ऋण स्वीकृत करने की स्थिति में नहीं है, तो ग्राहक को इसके बारे में लिखित में सूचित किया जाएगा.
- 5) कंपनी ऋण दस्तावेजों में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की प्रति के साथ ग्राहक द्वारा निष्पादित सभी ऋण दस्तावेजों की प्रमाणित प्रतियाँ उपलब्ध करवाई जाएगी;

सी. ऋण का संवितरण और संवितरण उपरांत :

- 1) ग्राहक द्वारा स्वीकृति के सभी नियमों और शर्तों के अनुपालन पर तुरंत संवितरण किया जाएगा.
- 2) कंपनी यह निर्धारित और सुनिश्चित करने के लिए उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएँ तैयार करेगी कि ब्याज दरें और प्रसंस्करण और अन्य शुल्क अत्यधिक न हों. संवितरण के समय, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण और अग्रिमों पर ब्याज दर और प्रसंस्करण और अन्य शुल्क आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का सख्ती से पालन करने वाले हों.
- 3) निवेश वापस लेने/त्वरित करने का कोई भी निर्णय ग्राहक के साथ निष्पादित ऋण दस्तावेजों के अनुरूप होगा.
- 4) ऋणी/निवेशिती कंपनी द्वारा अंतिम समझौतों के अंतर्गत देय सभी राशियों को चुकाए जाने और इसके अंतर्गत अपने सभी दायित्वों का निर्वहन किए जाने के बाद, कंपनी उचित समय के भीतर संतुष्टि पत्र जारी करेगी और अपने पक्ष में सृजित समस्त प्रतिभूति मुक्त कर देगी.
- 5) यदि ऋण की कोई राशि बकाया है या चुकाई नहीं गई है तो ऐसे ऋण के संबंध में प्रतिभूति ब्याज नहीं छोड़ा जाएगा और ऋणी को लंबित दावों और उन शर्तों के बारे में सूचित किया जाएगा जिनके अंतर्गत कंपनी संबंधित दावा न चुकाए जाने तक प्रतिभूति ब्याज बनाए रखने की अधिकारी है.
- 6) व्यक्तिगत ऋणीओं के मामले में, कंपनी सभी अस्थायी दर सावधि ऋणों पर पूर्वसमापन शुल्क/पूर्व भुगतान दंड नहीं वसूलेगी.

अदानी कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

डी. नियम और शर्तों में परिवर्तन :

कंपनी मानती है कि परिस्थितियों में कुछ ऐसे परिवर्तन हो सकते हैं, जिनके कारण ऋण के कुछ नियमों और शर्तों में संशोधन न्यायसंगत हो सकते हैं. यथासंभव, ऋण दस्तावेजों में निम्नांकित को स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट होना चाहिए :

- (1) ये परिस्थितियाँ;
- (2) ग्राहक को इसकी सूचना देने की विधि और;
- (3) संशोधनों की संभावित अनुप्रयोज्यता.

नियमों और शर्तों में ब्याज दर, अवधि, प्रभारों और शुल्कों में परिवर्तन जैसा कोई भी परिवर्तन ग्राहक को अंग्रेजी/हिंदी या स्थानीय भाषा में लिखित में सूचित किया जाएगा, जो ऋणी द्वारा समझी जाती है.

ई. सामान्य :

- (1) ऋण दस्तावेजों के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए प्रयोजनों के अलावा, कंपनी ग्राहक के दिन-प्रतिदिन के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी (जब तक कि ग्राहक द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई नई जानकारी कंपनी के संज्ञान में नहीं आती है).
- (2) ऋणी से उधारी खाते के हस्तांतरण का अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या आपत्ति, यदि कोई है, इस प्रकार के अनुरोध की प्राप्ति की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित की जानी चाहिए. ऐसा कोई भी हस्तांतरण ऋणी के साथ किए गए अनुबंध की शर्तों के अनुसार और प्रचलित कानूनों और नियमों के अनुरूप होगा. संभावित ऋणी को यह स्पष्ट किया जाता है कि कंपनी को हमेशा किसी तृतीय पक्ष को ऋण समनुदेशित करने/ पुराने के स्थान पर नए अनुबंध से प्रतिस्थापित करने का अधिकार होगा.
- (3) कंपनी ग्राहकों और ग्राहक खातों की सभी व्यक्तिगत जानकारी गोपनीय रखेगी, चाहे वह ग्राहकों द्वारा या अन्यथा किसी अन्य को निम्नलिखित परिस्थितियों के अलावा प्रदान की गई है :

अदानी कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

- जो जानकारी कानून के अंतर्गत या सांविधिक प्राधिकारियों द्वारा माँग या आवश्यकता अनुसार दी जानी आवश्यक है;
- जो जानकारी ग्राहक की विशिष्ट लिखित अनुमति के साथ दी गई है;
- यदि जनता के प्रति जानकारी प्रकट करने का कोई कर्तव्य है
- पंजीकृत क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनीज़ ('सीआईसी') को.

एफ. देय राशियों का संग्रह :

- (1) ग्राहक द्वारा विलंब/चूक की स्थिति में, कंपनी केवल उन्हीं उपचारों का सहारा लेगी जो कानूनी और वैध रूप से उसके पास उपलब्ध हैं.
- (2) कंपनी निम्नलिखित साधनों का सहारा नहीं लेगी, जिससे निवेशिती कंपनी/ग्राहक का अनुचित उत्पीड़न हो सकता है :
 - ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग
 - असुविधाजनक समय में अनवरत परेशान करना

जी. बंधक रखी गई परिसंपत्तियों का पुनर्ग्रहण :

कंपनी ऋण दस्तावेजों में कानूनी रूप से प्रवर्तनीय पुनर्ग्रहण धारा का उल्लेख करेगी. पुनर्ग्रहण की प्रक्रिया पारदर्शी ढंग से की जाएगी और (ए) कब्जा लेने से पहले नोटिस जारी करने; (बी) जिन परिस्थितियों में नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है; (सी) प्रतिभूति का कब्जा लेने की प्रक्रिया; (डी) संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण की अदायगी के लिए ऋणी को दिए जाने वाले अंतिम अवसर के संबंध में प्रावधान; (ई) ऋणी को पुनर्ग्रहण देने की प्रक्रिया और (एफ) संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया के संबंध में प्रक्रिया का पालन किया जाएगा.

एच. शिकायत निवारण क्रियाविधि :

- 1) ग्राहकों की शिकायतों को दर्ज करने के लिए हेल्पलाइन फ्री नंबर ऋणी को जारी आवेदन पत्र/स्वीकृत पत्र/अन्य दस्तावेजों में सूचित किया जाएगा. इसके अलावा एक अलग ई-मेल आईडी बनाई जाएगी, जिस पर ग्राहक ई-मेल के जरिए अपनी शिकायत भेज सकते हैं.

अदानी कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

- 2) मामले की जाँच करने के बाद, कंपनी 15 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक को अपना जवाब भेजने का प्रयास करेगी और ग्राहक को सूचित करेगी कि यदि वह जवाब से संतुष्ट नहीं है तो शिकायत को उच्च स्तर पर कैसे पहुँचाना है.
- 3) कंपनी 15 कार्य दिवसों की उपरोक्त अवधि के भीतर ग्राहकों की शिकायतों के समाधान के लिए ऋण उत्पाद वार प्रतिवर्तन काल (टर्न अराउंड टाइम या टीएटी) नियत करेगी और ऐसे परिभाषित प्रतिवर्तन काल के भीतर शिकायतों का समाधान सुनिश्चित करेगी.
- 4) जिस अधिकारी से ग्राहक द्वारा शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क किया जा सकता है, उसका नाम और संपर्क विवरण और डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण भी कंपनी की शाखाओं और प्रधान कार्यालय में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाना चाहिए, जिससे 15 कार्य दिवसों की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का समाधान न होने की स्थिति में संपर्क किया जा सकता है.
- 5) कंपनी द्वारा उचित व्यवहार संहिता और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी और इस तरह की समीक्षाओं का समेकित प्रतिवेदन नियमित अंतराल पर कंपनी के निदेशक मंडल को प्रस्तुत किया जाएगा.

आई. ब्याज दरें, प्रसंस्करण और अन्य प्रभार निर्धारित करने की नीति

कंपनी ब्याज दरें, प्रसंस्करण और अन्य प्रभार निर्धारित करने की नीति अपनाएगी (''ब्याज दर नीति'') और इसे कंपनी की वेबसाइट पर डाला जाएगा. इसके अलावा, कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा भी ब्याज दर नीति की समय-समय पर समीक्षा की जाती है.

जे. हमारी प्रमुख प्रतिबद्धताएँ और घोषणाएँ

कंपनी निम्नांकित द्वारा अपने सभी ग्राहकों के साथ अपने व्यवहार में कुशलतापूर्वक, उचित रूप से और तत्परतापूर्वक कार्य किया जाएगा :

- 1) हम जो वित्तीय उत्पाद और सेवाएँ प्रदान करते हैं, उनके लिए और अपने कर्मचारियों द्वारा पालन की जाने वाली प्रक्रियाओं और पद्धतियों के लिए इस उचित व्यवहार संहिता में प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करना;
- 2) यह सुनिश्चित करना कि सभी वित्तीय सेवाएँ प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को पूरा करें;

अदानी कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

- 3) पेशेवर, विनम्र और त्वरित सेवाएँ प्रदान करना
- 4) वित्तीय लेनदेन के संबंध में नियमों और शर्तों, लागतों, अधिकारों और दायित्वों का सटीक और समय पर प्रकटीकरण प्रदान करना.

कंपनी निम्नांकित द्वारा ग्राहक को वित्तीय उत्पाद और सेवाएँ समझने में सहायता करेगी :

- 1) मौखिक रूप से हिंदी और/या अंग्रेजी / हिंदी और/या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में वित्तीय योजनाओं के बारे में जानकारी स्पष्ट करना;
- 2) लेनदेनों के वित्तीय निहितार्थ समझाना;
- 3) वित्तीय उत्पाद चुनने में ग्राहक की सहायता करना.
- 4) यह सुनिश्चित करना कि हमारी विपणन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हो और भ्रामक न हो;

कंपनी निम्नांकित द्वारा सक्रिय रूप से गलतियों को ठीक करेगी :

- 1) गलतियों को तुरंत सुधारना;
- 2) ग्राहकों की शिकायतें तुरंत सुनना;
- 3) यदि ग्राहक तब भी सहायता से संतुष्ट नहीं हो तो ग्राहकों को यह बताना कि वे कैसे अपनी शिकायत को आगे पहुँचा सकते हैं;
- 4) अपनी गलती के कारण लगाए गए शुल्क वापस करना.

ए. विविध :

- 1) इस उचित व्यवहार संहिता की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी और इसमें संशोधन किया जाएगा, जैसा कि कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा उपयुक्त समझा जा सकता है.
- 2) वेबसाइट चालू होने के बाद उचित व्यवहार संहिता की प्रति कंपनी की वेबसाइट पर डाली जा सकती है.