

टू क्रेडिट्स प्राइवेट लिमिटेड



उचित व्यवहार संहिता

दस्तावेज़ संख्या: TC-FPC

(17 नवंबर, 2023 को आयोजित इस नीति की समीक्षा और अनुमोदन निदेशक मंडल द्वारा उनकी बैठक में किया गया था।)

दस्तावेज़ विवरण

विशेष	विवरण
शीर्षक	उचित व्यवहार संहिता
संस्करण	V0.5
वर्गीकरण	जनता
विवरण	दू क्रेडिट का उचित अभ्यास कोड
पुनरीक्षण दिनांक	17 नवंबर 2023
अभिरक्षक	कानूनी, अनुपालन और नियामक मामले विभाग
द्वारा अनुमोदित/समीक्षित	बोर्ड
मालिक	कानूनी, अनुपालन और नियामक मामले विभाग

अनुक्रमणिका

अनुक्रमणिका	विशेष	पृष्ठ क्र.
1.	परिचय	4
2	उद्देश्य	4
3.	प्रमुख प्रतिबद्धताएँ	4
4.	सूचना	4
5.	ऋण हेतु आवेदन एवं उनका प्रसंस्करण	5
6.	ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें	5
7.	ऋण खातों में दंड शुल्क	5
8.	नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण	6
9.	साधारण नियमावली	6
10.	निदेशक मंडल की जिम्मेदारी	6
11.	शिकायत निवारण	7
12.	गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए एकीकृत लोकपाल योजना	7
13.	वेबसाइट पर पोस्ट करना	7
14.	अत्यधिक ब्याज वसूलने का विनियमन	7
15.	उचित व्यवहार संहिता की समीक्षा	8

1. परिचय

- a. डू क्रेडिट्स प्राइवेट लिमिटेड, भारतीय रिजर्व बैंक ("RBI") के साथ पंजीकृत एक गैर-बैंकिंग गैर-जमा स्वीकार करने वाली कंपनी है जो वर्तमान में अपने खुदरा ग्राहकों को असुरक्षित व्यक्तिगत ऋण प्रदान करने के व्यवसाय में लगी हुई है। ऐसी ऋण सुविधाएं/ऋण केवल व्यक्तिगत ग्राहकों को ही प्रदान किए जाते हैं।
- b. डू क्रेडिट्स प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") ने RBI के निर्देशों के अनुसार इस फेयर प्रैक्टिस कोड ("कोड") को लागू किया है और इसे निदेशक मंडल द्वारा विधिवत अनुमोदित किया गया है। उचित व्यवहार संहिता अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवहार/मानकों के लिए सिद्धांत निर्धारित करती है।
- c. कंपनी ने अपने ऋण संचालन के लिए इस उचित व्यवहार संहिता को अपनाया है, जिसका उद्देश्य सभी उधारकर्ताओं को कंपनी की निष्पक्ष व्यवहार और उसके व्यावसायिक लेनदेन में पारदर्शिता के प्रति प्रतिबद्धता का आश्वासन प्रदान करना है। और इसे लागू कर दिया है। यह संहिता कंपनी द्वारा प्रस्तावित सभी श्रेणियों के उत्पादों और सेवाओं पर लागू होती है।

2. उद्देश्य

- a. ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना;
- b. ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय पारदर्शिता सुनिश्चित करना ताकि ग्राहक को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वे हमारे उत्पाद और सेवाओं से उचित रूप से क्या अपेक्षा कर सकते हैं;
- c. ग्राहक और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।

3. प्रमुख प्रतिबद्धताएँ

ग्राहकों के प्रति कंपनी की प्रमुख प्रतिबद्धताएँ:

- a. ग्राहकों के साथ अपने सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित तरीके से कार्य करें:
 - i. कंपनी जिन उत्पादों और सेवाओं की पेशकश करती है और उसके कर्मचारियों/कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं और प्रथाओं के लिए संहिता में निर्दिष्ट प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करना;
 - ii. यह सुनिश्चित करना कि कंपनी के उत्पाद और सेवाएँ भारत में लागू प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का पालन करते हैं;
 - iii. ग्राहकों के साथ कंपनी का व्यवहार सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा।
- b. ग्राहकों को उनके वित्तीय निहितार्थ समझाकर यह समझने में मदद करें कि कंपनी का उत्पाद कैसे काम करता है।
- c. जो चीजें गलत होती हैं उनसे तुरंत और सहानुभूतिपूर्वक निपटें:
 - i. गलतियाँ सुधारना;
 - ii. ग्राहकों की शिकायतों को संभालना;
 - iii. ग्राहकों को यह बताना कि यदि वे अभी भी दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं तो अपनी शिकायत को कैसे आगे बढ़ाएं।
- d. इसे कंपनी की वेबसाइट पर डालें और अनुरोध पर ग्राहकों के लिए प्रतियां उपलब्ध रखें।

4. सूचना

- a. ग्राहकों को ऐसे उत्पादों और सेवाओं को चुनने में मदद करना, जो उनकी ज़रूरतों को पूरा करते हैं और उन्हें उन सेवाओं और उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं को समझाते हुए स्पष्ट जानकारी देते हैं जिनमें उनकी रुचि है।

- b. ग्राहकों को उन दस्तावेजों और सूचनाओं के बारे में सूचित करें जिनकी कंपनी को ग्राहक की वास्तविक पहचान और पता स्थापित करने के लिए और कानूनी और नियामक आवश्यकताओं के अनुपालन के लिए अन्य दस्तावेजों की आवश्यकता है।

5. ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण:

- a. उधारकर्ता को सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में उपलब्ध कराए जाएंगे।
- b. कंपनी के ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होती है जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य NBFC द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण यात्रा/आवेदन पत्र कंपनी को जमा करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों को इंगित करता है।
- c. कंपनी ऋण स्वीकृत करने से पहले ऋण लेने वाले की ऋण चुकाने की क्षमता का आकलन करेगी।
- d. कंपनी के पास ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली है। वह समय सीमा जिसके भीतर ऋण आवेदन/यात्रा का निपटारा/पूरा किया जाएगा, पावती में दर्शाया जाएगा।

6. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें:

- a. कंपनी उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या मंजूरी पत्र के माध्यम से उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित रूप में, स्वीकृत ऋण की राशि के साथ-साथ नियमों और शर्तों के साथ-साथ वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित सूचित करेगी और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड पर रखेगी।
- b. कंपनी ऋण स्वीकृति और ऋण समझौते की एक प्रति स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में और साथ ही ऋण स्वीकृति और ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों में से प्रत्येक की एक प्रति ऋण की मंजूरी / संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को प्रस्तुत करेगी।

7. ऋण खातों में दंड शुल्क

- a. कंपनी मुख्य तथ्य विवरण (KFS), मंजूरी पत्र, ऋण समझौते और की वेबसाइट पर मोटे अक्षरों में दंडात्मक शुल्क का उल्लेख करेगी जो देर से भुगतान और/या ग्राहक की ओर से किसी अन्य डिफॉल्ट के लिए लगाया जाएगा।
- b. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि दंड प्रभारों का कोई पूंजीकरण न हो अर्थात ऐसे प्रभारों पर आगे कोई ब्याज की गणना नहीं की जा रही है और यह ऋण खाते में ब्याज के चक्रवृद्धि के लिए सामान्य प्रक्रियाओं को भी प्रभावित नहीं कर रहा है।
- c. कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक पेश न करें।
- d. कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि उसके पास ऋणों पर दंड शुल्क या समान प्रभारों पर बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति है, चाहे वह किसी भी नाम से जाना जाए।
- e. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि दंड प्रभारों की मात्रा उचित है और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभावपूर्ण हुए बिना ऋण अनुबंध के भौतिक नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के अनुरूप है।
- f. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण के भौतिक नियमों और शर्तों का पालन न करने के लिए अनुस्मारक उधारकर्ताओं को लागू दंड शुल्क के साथ भेजे जाएं। इसके अलावा, दंड शुल्क लगाने के किसी भी उदाहरण और इसलिए कारण को भी सूचित किया जाएगा।

8. **नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण:**

- a. कंपनी उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में नोटिस देगी, जिसमें लागू नियमों और शर्तों में कोई भी बदलाव शामिल है, जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं (यदि लागू हो)। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि उसमें किए गए कोई भी बदलाव केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावी हों। इस संबंध में ऋण करार में उपयुक्त शर्त शामिल की गई है।
- b. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने के निर्णय ऋण समझौते के अनुसार होंगे।
- c. कंपनी सभी बकायों के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों (यदि कोई हो) को जारी करेगी, जो किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के अधीन है जो कंपनी उधारकर्ता के खिलाफ हो सकता है। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे का निपटान/भुगतान किए जाने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

9. **साधारण नियमावली**

- a. कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि नई जानकारी, जो उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई हो, कंपनी के ध्यान में नहीं आई हो)।
- b. उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा, अर्थात्, लागू NBFC की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध शर्तों के अनुसार होगा।
- c. ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी। उधारकर्ताओं को विषम समय में लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। कंपनी के कर्मचारियों के अशिष्ट व्यवहार से बचने के लिए, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।
- d. वर्तमान में, कंपनी केवल निश्चित ब्याज दरों पर ऋण प्रदान करती है, इस प्रकार, फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फौजदारी शुल्क/पूर्व भुगतान जुर्माना नहीं लगाने का नियामक आदेश लागू नहीं होता है। फौजदारी शुल्क/पूर्वभुगतान जुर्माना लगाने का पालन कंपनी द्वारा मौजूदा निर्देशों के अधीन किया जाएगा।

10. **निदेशक मंडल की जिम्मेदारी:**

- a. डू क्रेडिट्स के निदेशक मंडल ने संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित किया है। तंत्र यह सुनिश्चित करता है कि ऋण देने वाली संस्थाओं के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए।
- b. निदेशक मंडल समय-समय पर प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करता है। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट तिमाही आधार पर लेखापरीक्षा समिति (यदि कोई हो) और/या बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

11. शिकायत निवारण

कंपनी की उन सभी शाखाओं/स्थानों पर, जहां कारोबार होता है, ग्राहकों के लाभ के लिए निम्नलिखित जानकारी प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएगी:

- शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन / मोबाइल नंबर और ईमेल पता) जिसे जनता/ग्राहक कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क कर सकते हैं।
- यदि ग्राहक द्वारा की गई शिकायत की तारीख से एक महीने की अवधि के भीतर कंपनी द्वारा शिकायत/विवाद का निवारण सभी आवश्यक विवरणों के साथ नहीं किया जाता है, तो ग्राहक संबंधित अधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है। RBI के DNBS का क्षेत्रीय कार्यालय जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय आता है।

साथ ही, इस संहिता के तहत नियुक्त शिकायत निवारण अधिकारी 02 सितंबर, 2022 को RBI द्वारा जारी डिजिटल ऋण पर दिशानिर्देशों के प्रयोजन के लिए नोडल शिकायत अधिकारी के रूप में भी कार्य करेगा और सभी संबंधित प्रश्नों/शिकायतों से निपटने के लिए जिम्मेदार होगा।

12. गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए एकीकृत लोकपाल योजना:

- रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना 2021 के तहत, कंपनी ने एक प्रधान नोडल अधिकारी (PNO) नियुक्त किया है जो कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और कंपनी के खिलाफ दायर शिकायतों के संबंध में लोकपाल को जानकारी प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार होगा।
- ग्राहकों के लाभ के लिए, शाखाओं/स्थानों पर जहां व्यवसाय किया जाता है, लोकपाल के शिकायत दर्ज कराने वाले पोर्टल के विवरण के साथ PNO का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल) (<https://cms.rbi.org.in>) प्रदर्शित किया जाएगा।
- योजना की मुख्य विशेषताएं कार्यालय और शाखाओं (यदि कोई हो) में प्रमुखता से इस तरह प्रदर्शित की जाती हैं कि कार्यालय या शाखा (यदि कोई हो) में आने वाले व्यक्ति को योजना के बारे में पर्याप्त जानकारी हो।
- लोकपाल योजना की मुख्य विशेषताएं और प्रधान नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित और अद्यतन किए गए हैं।

(संदर्भ: रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 दिनांक 12 नवंबर, 2021)

13. वेबसाइट पर पोस्ट करना

- उचित व्यवहार संहिता, स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर रखी गई है।

14. अत्यधिक ब्याज वसूलने का विनियमन:

- निदेशक मंडल ने धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ऋण और अग्रिम, प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करने के लिए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है। ब्याज और जोखिम के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा आवेदन पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को किया जाएगा और ऋण मंजूरी पत्र और ऋण समझौते में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- कंपनी की वेबसाइट पर ब्याज दरें और जोखिमों के श्रेणीकरण का दृष्टिकोण भी उपलब्ध कराया गया है। जब भी

जोखिमों के वर्गीकरण के दृष्टिकोण में कोई बदलाव होता है तो वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को अद्यतन किया जाएगा।

- c. ऋण मंजूरी और ऋण समझौते में उल्लिखित ब्याज दर एक वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो जो ऋण खाते से ली जाएंगी।
- d. निदेशक मंडल ने लागू विनियामक दिशानिर्देशों में और पारदर्शिता की भावना में निर्धारित उचित अभ्यास संहिता के तहत निर्धारित दिशानिर्देशों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित किया है। ऋण के नियम और शर्तें।

15. उचित व्यवहार संहिता की समीक्षा

- a. कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा उचित व्यवहार संहिता की सालाना समीक्षा की जाएगी और RBI ई के नियमों, कानूनों और प्रचलित बाजार प्रथाओं में समय-समय पर संशोधन के अनुसार आवश्यकता पड़ने पर भी समीक्षा की जाएगी।