नियोवर्थ कमर्शियल प्राइवेट लिमिटेड

फेयर प्रैक्टिस कोड

भारतीय रिज़र्व बैंक ने *Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Companies – Responsible Business Conduct) Directions, 2025* के माध्यम से गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFCs) के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड संबंधी दिशानिर्देश जारी किए हैं, जिनका उद्देश्य ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यापार और कॉर्पोरेट प्रथाओं के मानक स्थापित करना है।

नियोवर्थ कमर्शियल प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") RBI द्वारा जारी दिशानिर्देशों के आधार पर यह फेयर प्रैक्टिस कोड (FPC) प्रस्तुत करती है। समय-समय पर RBI द्वारा निर्धारित मानकों के अनुरूप इस कोड में आवश्यक संशोधन किए जाएंगे।

नीचे दिया गया कोड कंपनी की ऋण (लेंडिंग) गतिविधियों के लिए लागू होगा। यह कोड ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय कंपनी द्वारा अपनाए जाने वाले न्यूनतम निष्पक्ष आचरण मानकों को निर्धारित करता है। साथ ही यह ग्राहकों को जानकारी प्रदान करता है और यह स्पष्ट करता है कि कंपनी उनसे दैनिक आधार पर किस प्रकार व्यवहार करेगी।

नियोवर्थ कमर्शियल प्राइवेट लिमिटेड RBI में पंजीकृत मिडिल लेयर NBFC है जो NBFI गतिविधियाँ संचालित करती है।

कोड का उद्देश्य

इस कोड को निम्नलिखित उद्देश्यों के साथ विकसित किया गया है:

• ग्राहकों के साथ व्यवहार में अच्छे, निष्पक्ष और विश्वसनीय व्यवहार को बढ़ावा देना।

• अधिक पारदर्शिता सुनिश्चित करना ताकि ग्राहक उत्पादों को बेहतर ढंग से समझ सकें और सेवाओं से यथोचित अपेक्षाएँ रख सकें।

• ग्राहकों और कंपनी के बीच निष्पक्ष एवं सौहार्दपूर्ण संबंध को प्रोत्साहित करना।

अनुप्रयोग

यह कोड कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी उत्पादों पर लागू होगा।

कंपनी अपने ग्राहकों की वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए विभिन्न उत्पादों का मूल्यांकन और विकास करती रहेगी। भविष्य में कंपनी द्वारा विकसित और प्रदान किए जाने वाले सभी नए उत्पादों पर भी यह कोड लागू होगा।

कंपनी का फेयर प्रैक्टिस कोड

(i) ऋण आवेदन और उसकी प्रक्रिया

(a) ऋण आवेदन प्रपत्र अंग्रेज़ी तथा उस स्थान की स्थानीय भाषा में उपलब्ध होगा जहाँ कंपनी का कार्यालय या शाखा स्थित है।

(b) उधारकर्ता के साथ सभी संवाद उसकी समझ की भाषा या स्थानीय भाषा में किए जाएंगे।

(c) ऋण आवेदन प्रपत्र में वह सभी आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, जैसे:

- ब्याज दर
- दंडात्मक ब्याज
- ब्याज की गणना का तरीका
- ब्याज भुगतान की तिथि
- ब्याज दरों में परिवर्तन
- पूर्व भुगतान (Prepayment) पर प्रीमियम आदि

ताकि उधारकर्ता अन्य NBFCs द्वारा दिए गए प्रस्तावों से सार्थक तुलना कर सके और सूचित निर्णय ले सके।

(d) ऋण की सभी शर्तें आवेदन प्रपत्र में स्पष्ट रूप से दी जाएंगी। इसमें आवेदन की प्रक्रिया के लिए आवश्यक दस्तावेजों की सूची भी होगी। तथापि, कंपनी उधारकर्ता की क्रेडिट प्रोफाइल के आधार पर अतिरिक्त दस्तावेज भी मांग सकती है।

(e) कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की रसीद देगी। रसीद में यह भी उल्लेख होगा कि आवेदन कितने समय में निपटाया जाएगा, जो सामान्यतः पूर्ण आवेदन प्राप्त होने की तिथि से 15 कार्य दिवस से अधिक नहीं होगा।

Neoworth Commercial Private Limited * Kolkata *

(ii) ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें

(a) डिमांड/कॉल लोन सामान्यतः ऋण वितरण की तिथि से एक वर्ष की अवधि के लिए स्वीकृत किया जाएगा या कंपनी और उधारकर्ता के बीच सहमत शर्तों के अनुसार।

(b) यदि किसी ग्राहक के लिए ऋण अवधि 12 माह से अधिक होती है, तो क्रेडिट एवं स्वीकृति प्राधिकारी इसके लिए विशेष कारण दर्ज करेगा।

(c) कंपनी उधारकर्ता को लिखित रूप में (स्वीकृति पत्र के माध्यम से) ऋण आवेदन का परिणाम सूचित करेगी। स्वीकृति पत्र में निम्न विवरण होंगे:

- स्वीकृत ऋण राशि
- वार्षिक ब्याज दर
- प्रोसेसिंग शुल्क (यदि कोई हो)
- ब्याज भुगतान की तिथि
- दंडात्मक ब्याज
- ऋण अवधि
- पुनर्भुगतान अनुसूची
- प्रारंभ तिथि और लागू करने की विधि

उधारकर्ता द्वारा इन शर्तों की स्वीकृति कंपनी के रिकॉर्ड में रखी जाएगी और ऋण का वितरण केवल स्वीकृति प्राप्त होने के बाद ही किया जाएगा।

(d) ऋण स्वीकृत होने के बाद कंपनी उधारकर्ता के साथ Loan Agreement करेगी, जो अंग्रेज़ी या स्थानीय भाषा में होगा। उधारकर्ता को ऋण समझौते की प्रति तथा उससे संबंधित सभी संलग्न दस्तावेज भी प्रदान किए जाएंगे।

(e) नियामक द्वारा समय-समय पर निर्धारित आवश्यकताओं के अनुसार ऋण समझौते में संशोधन किया जा सकता है।

(f) विलंबित भुगतान पर लगने वाला दंडात्मक ब्याज स्वीकृति पत्र/ऋण समझौते में मोटे अक्षरों (Bold) में दर्शाया जाएगा।

(g) ब्याज दर 4% प्रति वर्ष से 20% प्रति वर्ष के बीच होगी, जैसा कि क्रेडिट एवं स्वीकृति प्राधिकारी द्वारा निर्धारित किया जाएगा, और यह बाजार में प्रचलित दरों से कम नहीं होगी।

(iii) ऋण वितरण तथा शर्तों में परिवर्तन

(a) कंपनी उधारकर्ता को बताई गई शर्तों के अनुसार समय पर ऋण का वितरण सुनिश्चित करेगी।

(b) शर्तों में किसी भी परिवर्तन जैसे:

- वितरण अनुसूची
- ब्याज दर
- सेवा शुल्क
- पूर्व भुगतान शुल्क

के बारे में उधारकर्ता को उसकी समझ की भाषा में सूचित किया जाएगा।

(c) ब्याज दर और शुल्कों में परिवर्तन केवल भविष्य (prospective) प्रभाव से लागू होंगे।

(d) ऋण की समयपूर्व वसूली या भुगतान की मांग ऋण समझौते के अनुरूप ही की जाएगी।

(iv) ऋण वितरण के बाद निगरानी

(a) कंपनी सामान्य व्यावसायिक प्रथाओं के अनुसार ऋण वितरण के बाद निगरानी करेगी, चाहे वह स्वयं या अधिकृत एजेंटों के माध्यम से हो, और यह RBI के निर्देशों के अनुरूप होगा।

(b) ऋण की समयपूर्व वसूली का निर्णय उचित सूचना देकर और अनुबंध की शर्तों के अनुसार ही किया जाएगा।

(v) सुरक्षा की रिहाई

(a) उधारकर्ता द्वारा सभी बकाया राशि (ब्याज सहित) चुकाने पर कंपनी सभी सुरक्षा दस्तावेज जारी करेगी, बशर्ते कि कंपनी के पास अन्य किसी दावे के लिए वैध अधिकार या लियन न हो।

(b) यदि कंपनी के पास उधारकर्ता के विरुद्ध कोई अन्य दावा है, तो समायोजन (Set-off) करने से पहले उधारकर्ता को सूचना दी जाएगी।

Neoworth Commercial Private Limited Kolkata

नियोवर्थ कमर्शियल प्राइवेट लिमिटेड

(vi) सामान्य प्रावधान

(a) कंपनी ऋण समझौते में उल्लिखित उद्देश्यों के अतिरिक्त उधारकर्ता के कार्यों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, जब तक कि कोई नई महत्वपूर्ण जानकारी सामने न आए।

(b) कंपनी उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार करते समय लिंग, जाति या धर्म के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेगी।

(c) व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को दिए गए फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर कोई फोरक्लोज़र या प्रीपेमेंट चार्ज नहीं लिया जाएगा।

(d) ऋण वसूली के मामले में कंपनी केवल कानूनी और उचित प्रक्रियाओं का पालन करेगी और किसी प्रकार की अनुचित दबाव या उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी।

(e) यदि उधारकर्ता का खाता किसी अन्य बैंक/वित्तीय संस्था में स्थानांतरित करने का अनुरोध प्राप्त होता है, तो कंपनी 21 दिनों के भीतर अपनी सहमति या असहमति सूचित करेगी।

(vii) अत्यधिक ब्याज दर का नियमन

(a) कंपनी ने ब्याज दर निर्धारित करने के लिए एक मॉडल अपनाया है जिसमें फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखा जाता है।

(b) ब्याज दर उधारकर्ता के जोखिम स्तर पर निर्भर करेगी, जैसे:

- वित्तीय स्थिति
- व्यवसाय का स्वरूप
- नियामकीय वातावरण
- प्रतिस्पर्धा
- पिछला रिकॉर्ड आदि।

(c) ब्याज दर वार्षिक आधार पर बताई जाएगी और इसे आवेदन पत्र तथा स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।

(viii) निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

(a) कंपनी का निदेशक मंडल संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगा।

(b) निदेशक मंडल समय-समय पर फेयर प्रैक्टिस कोड के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र की समीक्षा करेगा।

(ix) शिकायत निवारण तंत्र

(a) कंपनी एक Grievance Redressal Officer (GRO) नियुक्त करेगी जो ग्राहकों की शिकायतों का रिकॉर्ड रखेगा।

(b) GRO शिकायत प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर उसका समाधान करने का प्रयास करेगा।

(c) यदि समाधान में अधिक समय लगता है, तो ग्राहक को इसकी सूचना दी जाएगी और उसे समय-समय पर स्थिति से अवगत कराया जाएगा।

(d) आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली कंपनी के कर्मचारियों द्वारा की गई कार्रवाई/दुराचार से संबंधित शिकायतों के समाधान को भी सुनिश्चित करेगी।

(e) निदेशक मंडल समय-समय पर शिकायत निवारण तंत्र की समीक्षा करेगा।

शिकायत निवारण अधिकारी

नाम: श्रीमती सुमेधा सरावगी
पद: निदेशक
पता: 504, वुडबर्न सेंट्रल, 5वीं मंजिल, 5A, बिभाबती बोस सरणी, कोलकाता – 700020
फोन: (033) 6601
ईमेल: ncpl@saraogigroup.org

Neoworth Commercial Private Limited Kolkata

नियोवर्थ कमर्शियल प्राइवेट लिमिटेड

यदि एक माह के भीतर शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक निम्न अधिकारी से संपर्क कर सकता है:

पद: जनरल मैनेजर
पता: Department of Supervision, RBI, 15 N.S. Road, Kolkata – 700001
फोन: 033-2220-4000
ईमेल: doskolkata@rbi.org.in

(x) प्रकटीकरण

फेयर प्रैक्टिस कोड के अनुपालन तथा शिकायत निवारण प्रणाली की समीक्षा प्रबंधन द्वारा नियमित रूप से की जाएगी और इसकी रिपोर्ट प्रतिवर्ष निदेशक मंडल के समक्ष प्रस्तुत की जाएगी।

(xi) कोड की समीक्षा

इस कोड में समय-समय पर संशोधन किया जा सकता है। निदेशक मंडल द्वारा प्रत्येक वर्ष या कानून में किसी महत्वपूर्ण परिवर्तन की स्थिति में इस कोड की समीक्षा की जाएगी।

Neoworth Commercial Private Limited
Kolkata