

मीनाक्षी मर्केटाइल्स लिमिटेड

नये निष्पक्ष व्यवहार संहिता को अपनाना

अध्यक्ष ने बोर्ड को सूचित किया कि भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने 28 सितंबर, 2006 को अपनी अधिसूचना संख्या डीएनबीएस (पीडी)सीसी संख्या 80/03.10.042/2005-06 के माध्यम से सभी एनबीएफसी के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश जारी किए, जिन्हें उन्हें उधार देने का व्यवसाय करते समय अपनाना होगा। इसके अलावा आरबीआई ने अपनी कई अधिसूचनाओं के माध्यम से पूरे क्षेत्र में विकास को ध्यान में रखते हुए उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) में संशोधन किए हैं। 19 अक्टूबर, 2023 के मास्टर निर्देश DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 ने मास्टर निर्देश- भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 जारी किया है। और उसमें संशोधन जिसके तहत ग्राहक इंटरफेस वाली एनबीएफसी को उचित व्यवहार संहिता को अपनाना होगा। संशोधित एफपीसी को कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा अपनाया जाएगा। मीनाक्षी मर्केटाइल्स लिमिटेड लिमिटेड आरबीआई द्वारा पंजीकृत सिस्टमिकली इंपोर्टेंट नॉन-डिपॉजिट (एनडीएसआई) लेने वाली एनबीएफसी कंपनी है जो एनबीएफआई गतिविधियां चलाती है।

संहिता का उद्देश्य

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

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में अच्छे, निष्पक्ष और भरोसेमंद व्यवहार को बढ़ावा देना;
- अधिक पारदर्शिता से ग्राहकों को उत्पाद की बेहतर समझ प्राप्त होगी तथा वे सेवाओं से क्या अपेक्षा कर सकते हैं, यह पता चल सकेगा।
- ग्राहकों और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।

आवेदन

यह संहिता कंपनी द्वारा प्रस्तुत सभी उत्पादों पर लागू होगी।

कंपनी अपने ग्राहकों की वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए कई उत्पादों का मूल्यांकन करना जारी रखेगी। यह संहिता कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों को विकसित और प्रदान किए जाने वाले किसी भी उत्पाद पर लागू रहेगी।

कंपनी का निष्पक्ष आचरण कोड

(i) ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- (a) ऋण आवेदन पत्र अंग्रेजी में होगा तथा उस स्थान की स्थानीय भाषा भी होगी जहां कंपनी की शाखा सहित कार्यालय स्थित है।
- (b) उधारकर्ता के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।



मीनाक्षी मर्केटाइल्स लिमिटेड

- (c) ऋण आवेदन प्रपत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है जैसे ब्याज, दंडात्मक ब्याज, ब्याज की गणना का तरीका, ब्याज भुगतान की तिथि, ब्याज दरों में परिवर्तन, पूर्व भुगतान के लिए प्रीमियम आदि, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।
- (d) ऋण के लिए सभी नियम और शर्तें आवेदन पत्र में ही विस्तृत रूप से लिखी होनी चाहिए। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन की प्रक्रिया के लिए प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का संकेत दिया जाएगा। हालांकि, क्रेडिट क्रेडेंशियल के आधार पर कंपनी ग्राहकों से अन्य दस्तावेजों की मांग कर सकती है, जैसा वह उचित समझे।
- (e) कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती जारी करेगी और ऐसी पावती में वह तारीख भी दर्शाई जाएगी जिसके भीतर आवेदन का निपटान किया जाएगा, जो सामान्य स्थिति में पूर्ण रूप से भरे गए फॉर्म की प्राप्ति की तारीख से 15 कार्य दिवसों से अधिक नहीं होगी।

(ii) ऋण मूल्यांकन और नियम व शर्तें

- (a) मांग ऋण सुविधा के मामले में मांग/कॉल ऋण, ऋण वितरण की तिथि से एक वर्ष की अवधि के लिए या कंपनी और उधारकर्ता के बीच सहमत शर्तों के अनुसार स्वीकृत किया जाएगा।
- (b) यदि किसी ग्राहक के लिए ऋण की अवधि स्वीकृति की तारीख से 12 महीने से अधिक है, तो ऋण एवं स्वीकृति प्राधिकरण विशिष्ट कारणों को दर्ज करेगा।
- (c) कंपनी ऋण आवेदन के परिणाम के बारे में ऋणदाता को स्वीकृति पत्र या अन्यथा लिखित रूप में अंग्रेजी या स्थानीय भाषा में सूचित करेगी, जिसमें ऋणदाता परिचित है। स्वीकृति पत्र में स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर, प्रसंस्करण शुल्क (यदि कोई हो), देय ब्याज भुगतान की तिथि, दंडात्मक ब्याज शुल्क, ऋण अवधि, पुनर्भुगतान अनुसूची, आरंभ तिथि और उसके आवेदन की विधि आदि सहित नियम और शर्तें शामिल होंगी। कंपनी ऋणदाता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी। ऐसी स्वीकृति प्राप्त होने पर ही ऋण वितरित किया जाएगा।
- (d) स्वीकृति के तुरंत बाद, कंपनी उधारकर्ता के साथ ऋण समझौता करेगी और ऐसा ऋण समझौता या तो अंग्रेजी में होगा या उस स्थान की स्थानीय भाषा में होगा जहाँ कंपनी का कार्यालय स्थित है। कंपनी ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय ऋण समझौते की एक प्रति भी उधारकर्ता को प्रदान करेगी, जैसा कि उधारकर्ता समझता है, साथ ही ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों की एक-एक प्रति भी प्रदान करेगी।
- (e) ऋण समझौते को समय-समय पर संशोधित किया जाएगा ताकि उसमें ऐसे खंड शामिल किए जा सकें जिन्हें नियामक कंपनी द्वारा अनुपालन के लिए निर्दिष्ट कर सकता है।
- (f) देर से पुनर्भुगतान के लिए दंडात्मक ब्याज/अतिदेय ब्याज का उल्लेख स्वीकृति पत्र/ऋण समझौते में मोटे अक्षरों में किया जाएगा ताकि उधारकर्ता का ध्यान आकर्षित किया जा सके।
- (g) ब्याज दर 4% प्रति वर्ष से लेकर 20% प्रति वर्ष तक होगी, जैसा कि ऋण एवं स्वीकृति प्राधिकरण द्वारा निर्धारित किया जाएगा, लेकिन यह बाजार में प्रचलित प्रवृत्ति से कम नहीं होगी।

(iii) ऋणों का वितरण जिसमें नियमों और शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं



मीनाक्षी मर्केटाइल्स लिमिटेड

- (a) कंपनी उधारकर्ता को बताए गए ऋणों को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों के अनुरूप ऋणों का समय पर संवितरण सुनिश्चित करेगी।
- (b) कंपनी ऋणदाता को संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना ऋणदाता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में या स्थानीय भाषा में देगी।
- (c) कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही किया जाए।
- (d) समझौते के तहत भुगतान वापस लेने/तेजी लाने या निष्पादन का कोई भी निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।

(iv) वितरण के बाद पर्यवेक्षण

- (a) कंपनी सामान्य व्यावसायिक पद्धति के अनुसार, या तो सीधे या अपने अधिकृत एजेंट(ओं) के माध्यम से (समय-समय पर संशोधित आरबीआई के निर्देशों के अनुपालन के अधीन), हस्ताक्षरित सुविधा दस्तावेज/टर्म शीट, और समय-समय पर आरबीआई द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार संवितरण-पश्चात पर्यवेक्षण करेगी।
- (b) कंपनी, प्रत्यक्ष रूप से या अपने अधिकृत एजेंट(ओं) के माध्यम से, समझौते के तहत भुगतान वापस लेने/तेजी लाने या निष्पादन करने का कोई भी निर्णय पर्याप्त नोटिस देने के बाद और सुविधा दस्तावेज के अनुरूप ही लेगी।

(v) सुरक्षा जारी करना

- (a) कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या किसी अन्य दावे के लिए किसी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन उपार्जित ब्याज सहित ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी; कंपनी के पास कोई भी उधारकर्ता हो सकता है।
- (b) यदि कंपनी का उधारकर्ता के विरुद्ध कोई अन्य दावा है और यदि ऐसे सेट ऑफ के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिसमें शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण और वे शर्तें शामिल होंगी जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।

(vi) सामान्य

- (a) कंपनी ऋण समझौते की शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर ऋणदाता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी (जब तक कि ऋणदाता द्वारा पहले से प्रकट न की गई कोई नई जानकारी प्राप्त न हो)।
- (b) कंपनी अपने उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार करते समय लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। हालाँकि, यह कंपनी को समाज के कमज़ोर वर्गों के लिए बनाई गई ऋण-लिंकड योजनाओं में भाग लेने से नहीं रोकता है।
- (c) कंपनी तत्काल प्रभाव से व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत सभी फ्लोटिंग रेट टर्म ऋणों पर फौजदारी शुल्क/पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएगी।
- (d) ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी कानूनी रूप से मान्य प्रक्रियाओं को अपनाएगी और अनुचित उत्पीड़न या बल का प्रयोग नहीं करेगी, जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार अजीब समय पर परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का प्रयोग करना आदि। कंपनी



मीनाक्षी मर्केटाइल्स लिमिटेड

यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारी उधारकर्ताओं के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हैं।

- (e) उधारकर्ता से या खाते को अपने अधीन लेने का प्रस्ताव रखने वाले बैंक/वित्तीय संस्थान से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या अन्यथा की सूचना अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर दी जाएगी।

(vii) अत्यधिक ब्याज वसूलने का विनियमन

- a) कंपनी ने ऋण और अग्रिमों पर लगाई जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करने के लिए निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाया है।
- b) ब्याज की दर काफी हद तक उधारकर्ता के जोखिम के स्तर पर निर्भर करती है, जैसे वित्तीय ताकत, व्यवसाय, व्यवसाय को प्रभावित करने वाला नियामक वातावरण, प्रतिस्पर्धा, उधारकर्ता का पिछला इतिहास आदि।
- c) ब्याज की दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को पता हो कि खाते पर कितनी दर वसूली जाएगी। उक्त दर उधारकर्ता को आवेदन पत्र में बताई जाएगी और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से बताई जाएगी।

(viii) निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

- a) कंपनी का निदेशक मंडल संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगा। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण देने वाले पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई की जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाए।
- b) निदेशक मंडल उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन तथा प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समय-समय पर समीक्षा भी करेगा।

(ix) शिकायत निवारण तंत्र

- (a) कंपनी ग्राहकों की शिकायतों का रिकॉर्ड रखने के लिए एक शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) को नियुक्त करेगी। यदि किसी ग्राहक से लिखित में शिकायत प्राप्त होती है, तो जीआरओ शिकायत को रिकॉर्ड में लेगा और उसे डेटाबेस में बनाए रखेगा।
- (b) जीआरओ शिकायत प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर मामले को सुलझाने का प्रयास करेगा।
- (c) यदि शिकायत के समाधान के लिए अधिक समय की आवश्यकता है, तो इसकी सूचना ग्राहक को दी जाएगी। जीआरओ द्वारा शिकायत की स्थिति के बारे में ग्राहक को नियमित अंतराल पर जानकारी दी जाएगी।
- (d) आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि कंपनी के भीतर किसी भी पदाधिकारी द्वारा की गई कार्रवाई/कदाचार से उत्पन्न शिकायतों को समाधान विकसित करने और शिकायत के निपटान के लिए जीआरओ द्वारा संदर्भित किया जाएगा।



मीनाक्षी मर्केटाइल्स लिमिटेड

- (e) कंपनी के निदेशक मंडल को प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा करनी चाहिए। एक समेकित समीक्षा रिपोर्ट, यदि कोई हो, नियमित अंतराल पर बोर्ड के समक्ष रखी जानी चाहिए।
- (f) कंपनी को अपने ग्राहकों के लाभ के लिए अपनी शाखा/स्थान पर जहां व्यापार किया जाता है, निम्नलिखित जानकारी प्रदर्शित करनी चाहिए।
- (g) किसी भी शिकायत के मामले में ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) से संपर्क कर सकते हैं।

नाम: श्रीमती सुमेधा सरावगी

1) पता: 504, वुडबर्न सेंट्रल, 5वीं मंजिल, 5ए, बिभावती बोस सरणी कोलकाता-700020
पदनाम: निदेशक टेलीफोन नंबर: (033) 6601 ईमेल आईडी: mmml@saraogigroup.org

यदि शिकायत/विवाद का निवारण शिकायत की तिथि से एक माह की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक भारतीय रिजर्व बैंक के पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी को अपील कर सकता है:

पद: महाप्रबंधक

पता: पर्यवेक्षण विभाग, 15, एनएस रोड, कोलकाता – 700001

फोन नंबर: 033-2220-4000,

ईमेल आईडी: doskolkata@rbi.org.in

कंपनी का प्रयास होगा कि ग्राहक संबंध के तहत सेवा की गुणवत्ता में सुधार हो तथा ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों का निवारण हो, यदि कोई हो। जिन ग्राहकों को कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णय के संबंध में शिकायत है, वे अपनी शिकायतें यहां भी दर्ज करा सकते हैं। mmml@saraogigroup.org.

(x) खुलासे

प्रबंधन द्वारा नियमित अंतराल पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समीक्षा की जाएगी तथा ऐसी समीक्षा की रिपोर्ट वार्षिक आधार पर निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।

(xi) कोड की समीक्षा

इस संहिता को समय-समय पर संशोधित या परिवर्तित किया जा सकता है। संहिता की समीक्षा हर साल कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा की जाएगी या जब भी संहिता के विषय-वस्तु को नियंत्रित करने वाले कानून में कोई महत्वपूर्ण बदलाव होगा।

