

उपयुक्त प्रक्रिया संहिता (एफपीसी) नीति

उपयुक्त प्रक्रिया संहिता

एफपीसी नीति निम्नलिखित परिपत्रों के संदर्भ में है

1. आरबीआई/2015-16/16 डीएनबीआर (पीडी) सीसी. नं. 054/ 03.10.119/ 2015-16 दिनांक 01 जुलाई, 2015

2. आरबीआई/ 2019-20 / 258 डीओआर (एनबीएफसी) (पीडी) सीसी. नं. 112/ 03.10.001/ 2019-20 दिनांक 24 जून, 2020

3. आरबीआई/ डीएनबीआर/ 2016- 17/ 45 मास्टर डायरेक्शन डीएनबीआर. पीडी. 008/ 03.10.119/ 2016-17 (17 फरवरी 2020 को अद्यतन किया गया)

फेयर प्रैक्टिस कोड, जैसा कि नीचे उल्लेख किया गया है, उपरोक्त उल्लिखित आरबीआई परिपत्रों के अनुरूप एफसीए के लिए उचित व्यवहार संहिता है। यह नीति एबीएफएल द्वारा अपने ग्राहकों से व्यवहार करते समय पालन करने के लिए न्यूनतम उचित अभ्यास मानक निर्धारित करती है। यह ग्राहकों के साथ दिन ब दिन के आधार पर व्यवहार करने के लिए रूपरेखा प्रदान करता है, जैसा कि एफपीसी कोड द्वारा आवश्यक है।

एफपीसी उपरोक्त के लिए लागू है, चाहे वह उत्पाद या सेवा भौतिक रूप से, फोन पर, इंटरनेट पर या किसी अन्य विधि से, चाहे वह मौजूदा हो या भविष्य में प्रदान की जा रही हो।

संहिता का उद्देश्य

संहिता को इस उद्देश्य से विकसित किया गया है:

- अपने सभी ग्राहकों से व्यवहार करते हुए निष्पक्ष व्यवहार सुनिश्चित करना
- उत्पाद की बेहतर समझ रखने और सूचित निर्णय लेने में ग्राहकों को सक्षम करने में अधिक पारदर्शिता
- एबीएफएल में ग्राहकों के विश्वास का निर्माण

ऋण और उनकी प्रोसेसिंग के लिए आवेदन

- ऋण और उनकी प्रोसेसिंग के लिए आवेदन (ए) कर्जदार के साथ सभी संचार प्रादेशिक भाषा या ऐसी भाषा में होंगे जिसे कर्जदार समझता है। (बी) ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए जो कर्जदार के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफ़सी द्वारा दिए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और कर्जदार द्वारा जानकारीपूर्ण निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेज इंगित कर सकता है। एबीएफ़एल के पास सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देने की प्रणाली है।

ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- एबीएफ़एल एक स्वीकृति पत्र के माध्यम से कर्जदार को लिखित रूप में या अन्यथा बताएगा, सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत सीमा की राशि, जिसमें शामिल है छूट/ ब्याज की वार्षिक दर और आवेदन की विधि, और एबीएफ़एल के रिकॉर्ड पर कर्जदार द्वारा नियम और शर्तों पर कर्जदार स्वीकृति रखेगा।

- एबीएफ़एल प्रादेशिक भाषा में लिखित रूप में कर्जदार को स्वीकृत पत्र के माध्यम से या अन्यथा अवगत कराएगा, जिसे कर्जदार समझता है, नियम और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि जिसमें ब्याज की वार्षिक दर और आवेदन की विधि शामिल है, और कर्जदार द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगा। एबीएफ़एल ऋण अनुबंध की एक प्रति जिसे कर्जदार समझ गया है के साथ ऋण अनुबंध में उद्धृत प्रत्येक संलग्नक की प्रतिलिपि अनुमोदन/संवितरण/संवितरण पश्चात के समय स्वागत किट के हिस्से के रूप में सभी कर्जदारों को पेश करेगा।

- देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए दंड ब्याज से संबंधित कोई भी खंड ऋण समझौते में (मोटे अक्षरों) में निर्दिष्ट किया जाएगा।

नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण

- अपनी प्रकाशित वेबसाइट या जैसा उचित हो के माध्यम से यदि एक ग्राहक ही निर्दिष्ट है, तो एबीएफ़एल मंजूरी के नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में अपने कर्जदार को प्रादेशिक भाषा या कर्जदार द्वारा समझी जाने वाली भाषा में सूचना देगा। एबीएफ़एल यह भी सुनिश्चित करेगा कि छूट/ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी रूप से प्रभावित हों।

- समझौते के तहत भुगतान या परफार्मेंस वापस लेने/तेज करने का निर्णय संबंधित ऋण समझौते के अनुरूप होगा।

- एबीएफएल सभी बकाए की अदायगी पर या किसी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियां वापस कर देगा जो कर्जदार की एबीएफएल के पास हो सकती हैं। यदि मुआवजा देने के अधिकार का उपयोग किया जाना है, तो कर्जदार को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ उस के बारे में नोटिस दिया जाएगा और जिसके तहत एबीएफएल प्रतिभूतियों को तब तक बनाए रखने का हकदार है जब तक कि प्रासंगिक दावा/भुगतान नहीं हो जाता।

डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म से लिया गया ऋण

- डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्मों के नाम सोर्सिंग एजेंट (इसके बाद एजेंट के रूप में संदर्भित) एबीएफएल की वेबसाइट पर बताए जाएंगे।
- एजेंट के रूप में कार्यरत डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को ग्राहक को अग्रिम बताने के लिए निर्देशित किया जाएगा, एबीएफएल का नाम और एबीएफएल उन एजेंटों के नाम का खुलासा करेगा, जिनकी ओर से वे उसके साथ बातचीत कर रहे हैं।
- मंजूरी के तुरंत बाद, लेकिन ऋण समझौते के निष्पादन से पहले, अनुमोदन पत्र कर्जदार को एबीएफएल के लेटर हेड पर जारी किया जाएगा।
- ऋण समझौते की एक प्रति के साथ ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्न में से प्रत्येक ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय सभी कर्जदारों को सुसज्जित किया जाएगा।
- एबीएफएल द्वारा लगे डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्मों पर प्रभावी निरीक्षण और निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।
- शिकायत निवारण के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।

सामान्य

- एबीएफएल अपने कर्जदार के मामलों में हस्तक्षेप से बचेगा, संबंधित ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर (जब तक कि नई जानकारी, कर्जदार द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई हो, जो एबीएफएल की जानकारी में आ सकती है)।
- कर्जदार के खाते के हस्तांतरण के लिए कर्जदार से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा, अर्थात् एबीएफएल की आपत्ति, यदि कोई हो, तो वह आमतौर पर कर्जदार के अनुरोध की प्राप्ति की तारीख

से 21 दिनों के भीतर ऐसे कर्जदार को सूचित किया जाता है। ऐसा स्थानांतरण सभी लागू कानूनों के अनुरूप पारदर्शी शर्तों के अनुसार होगा।

- अपने कर्जदार के बकाए की वसूली के मामले में, एबीएफएल अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेता यानि कर्जदारों को गलत समय पर लगातार परेशान करना, ऋण/ बकाया राशि की वसूली के लिए ताकत का उपयोग करना आदि। पूरे एबीएफएल स्टाफ और एजेंसी कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है जिससे सुनिश्चित हो सके कि उन्हें ग्राहकों के साथ उचित तरीके से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।

- ग्राहक सुरक्षा के उपाय के रूप में और साथ ही बैंकों और एनबीएफसी के कर्जदारों द्वारा विभिन्न ऋणों के पूर्व भुगतान के संबंध में एकरूपता लाने के लिए, एबीएफएल अलग अलग कर्जदारों को स्वीकृत सभी अस्थायी दर अवधि ऋणों पर पूर्व भुगतान शुल्क/ पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगा।

निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

- एबीएफएल के निदेशक मंडल ने एक शिकायत निवारण तंत्र को मंजूरी दी है
- प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर फेयर प्रैक्टिस कोड के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा होगी। इस तरह की समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को पेश की जाएगी।

शिकायत निवारण तंत्र

एबीएफएल में, ग्राहक सेवा और संतुष्टि हमारा प्रमुख केंद्र बिंदु है।

एबीएफएल के निवारण तंत्र को अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए, एक संरचित प्रणाली बनाई गई है। यह प्रणाली सुनिश्चित करेगी कि क्या मांगा गया निवारण न्यायसंगत और उचित है और नियमों और विनियमन के दिए ढांचे के भीतर है।

ए. ग्राहकों की शिकायतें संभालने के लिए मशीनरी

जो ग्राहक प्रतिक्रिया देना चाहते हैं या अपनी शिकायत भेज सकते हैं, वे सोमवार से शुक्रवार (राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर) सुबह 9:30 से शाम 6:00 बजे के बीच निम्नलिखित चैनलों का उपयोग कर सकते हैं।

- 1800-270-7000 पर हमारी ग्राहक सेवा हेल्पलाइन पर कॉल करें
- हमें care.finance@adityabirlacapital.com पर ईमेल करें

• नीचे दिए गए पते पर हमें लिखें:

आदित्य बिरला फाइनेंस लिमिटेड

10 वीं मंजिल, आर-टेक पार्क, निरलॉन कॉम्प्लेक्स,

वेस्टर्न एक्सप्रेस हाइवे पर, गोरेगाँ पूर्व,

मुंबई - ४०० ०६३

यदि शिकायत दिए गए समय के भीतर हल नहीं की जाती या यदि ग्राहक एबीएफएल द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकता है। शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क इस प्रकार है:

सुश्री स्मिता नाडकर्णी

फोन: +91-22-62257642

ईमेल आईडी: grievance.finance@adityabirlacapital.com

यदि उपरोक्त चैनलों के माध्यम से प्राप्त प्रतिक्रिया संतोषजनक नहीं है, तो वे हमारी शिकायत निवारण प्रकोष्ठ के प्रमुख को लिख सकते हैं: ABFL.GrievanceHead@adityabirlacapital.com

हम 5 कार्य दिवसों के भीतर इस चैनल के माध्यम से प्राप्त पत्र/ईमेल पर प्रतिक्रिया का आश्वासन देते हैं।

यदि एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक आरबीआई के गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी को अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में एबीओ का पंजीकृत कार्यालय है। डीएनबीएस का विवरण नीचे दिया गया है

उप महाप्रबंधक, गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग

अहमदाबाद क्षेत्रीय कार्यालय

पहली मंजिल, गांधी सेतु के पास

अहमदाबाद - 380014

टेलिफोन: 079 -27540093/27540943

ईमेल : dnbsahmedabad@rbi.org.in

बी. अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएं

एबीएफएल हमारी सभी शाखाओं में निम्नलिखित के अनुरूप है:

- शिकायत और सुझाव प्राप्त करने के लिए उचित व्यवस्था।
- शिकायत निवारण अधिकारी का नाम, पता और संपर्क नंबर का प्रदर्शन

शिकायत निवारण इकाई की प्रक्रिया सभी शिकायतों को ग्राहकों की संतुष्टि के बाद बंद करना सुनिश्चित करेगी।

वे यह सुनिश्चित करेंगे कि यदि शिकायत को उनके स्तर पर हल करना संभव नहीं है तो उसे उचित स्तर तक बढ़ा दिया जाए। जबकि बेहतर प्रयास यह सुनिश्चित करना है कि हम ऐसी स्थिति में पहुंच जाएं जहां हमारे ग्राहकों को प्रभावी निवारण पाने के लिए वरिष्ठ प्रबंधन से शिकायत करने की आवश्यकता न हो, हमने इन शिकायतों को संभालने के लिए एक मजबूत तंत्र रखा है, उन्हें शिकायत के कारण समझने और वृद्धि के लिए और पुनरावृत्ति की रोकथाम पर काम करने के दृष्टिकोण से समीक्षा करें।

सी. निर्धारित समय - सीमा

शिकायतें दर्ज करने के लिए, ग्राहक ऊपर उल्लिखित किसी भी चैनल का उपयोग कर सकते हैं (सन्दर्भ बिंदु (ए) ग्राहक की शिकायतों को संभालने के लिए आंतरिक मशीनरी पर)। यदि लिखित में शिकायत प्राप्त हुई है, तो एबीएफएल 5 कार्य दिवसों के भीतर एक पावती / प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगा। एक बार मामले की जांच हो जाने के बाद, एबीएफएल या तो ग्राहक को अंतिम प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगा या शिकायत प्राप्त होने पर एक महीने के भीतर अधिक समय की मांगेगा।

हमें प्राप्त होने वाली शिकायतों को सही परिप्रेक्ष्य में देखा जाएगा और सभी संभावित कोणों से विश्लेषण किया जाएगा।

किसी भी मुद्दे पर एबीएफएल के रुख का संचार ग्राहकों को प्रदान किया जाएगा। जिन शिकायतों में शामिल मुद्दों की जांच के लिए कुछ समय की आवश्यकता होती है, उन्हें तुरंत स्वीकार किया जाएगा।

उपरोक्त नीति की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी, इसे संशोधित किया जाएगा और जब ग्राहक की शिकायतों को संभालने में एबीएफएल द्वारा शामिल किए गए किसी भी नए बदलाव को शामिल किया जाएगा, जिसमें नई शिकायत चैनलों की शुरुआत भी शामिल है, यदि कोई हो।

फेयर प्रैक्टिस कोड संप्रेषित करने की भाषा और विधा

फेयर प्रैक्टिस कोड, खासकर प्रादेशिक भाषा में या उस भाषा में जिसे कर्जदार समझता है वह विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर डाली जाएगी। अनुरोध पर प्रतियां उपलब्ध कराई जाएंगी।

अत्यधिक ब्याज का विनियमन

- एबीएफएल ने ब्याज दरों और प्रोसेसिंग और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उपयुक्त आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित की हैं।
- एबीएफएल ने ऋण और अग्रिम के लिए ब्याज दर निर्धारित करने के लिए धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है।
- प्रभारित ब्याज दर कर्जदार के जोखिम के उन्नयन पर निर्भर करती है जैसे वित्तीय शक्ति, व्यवसाय, विनियामक वातावरण जो व्यवसाय, प्रतियोगिता, कर्जदार के पिछले इतिहास आदि को प्रभावित करता है।
- जोखिम के लिए लागू ब्याज दर के बारे में आवेदन पत्र में कर्जदार या ग्राहक को बताना होगा और मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित करना होगा।
- ब्याज दर वार्षिक होगी, ताकि कर्जदार को उन सटीक दरों के बारे में पता चले जो खाते में प्रभारित होंगी।

अत्यधिक ब्याज वसूलने की शिकायतें

एबीएफएल ने ब्याज दरों और प्रोसेसिंग और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित की हैं। इस संबंध में ऋण के नियमों और शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में निष्पक्ष व्यवहार संहिता में दिए गए दिशानिर्देशों को ध्यान में रखा जाएगा।

गोपनीयता

(ए) जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत नहीं किया जाता, तब तक एबीएफएल सभी निजी जानकारियों को निजी और गोपनीय समझेगा

(बी) जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत नहीं किया जाता है, एबीएफएल निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा किसी अन्य इकाई को लेनदेन का विवरण नहीं देगा:

- वैधानिक या नियामक कानूनों द्वारा जानकारी प्रदान करना

- यदि इस जानकारी को प्रकट करना सार्वजनिक कर्तव्य है।
- कर्जदार की सहमति से डेटा समूह की कंपनियों के साथ साझा किया जा सकता है।
- एबीएफएल इसका उपयोग विपणन उद्देश्यों के लिए किसी और को ग्राहकों के बारे में जानकारी देने के लिए कारण के रूप में नहीं करेगा।

विविध

वर्तमान में एबीएफएल सोने के आभूषण या वाणिज्यिक वाहन वित्त के संपार्श्विक के खिलाफ ऋण देने की परिकल्पना नहीं करता। इन उत्पाद लाइनों को जोड़ने की स्थिति में, आरबीआई द्वारा निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुरूप एफपीसी नीति को उपयुक्त रूप से अपडेट किया जाएगा।