

उचित व्यवहार नियमावली

रिजर्व बैंक ऑफ इण्डिया के अधिष्ठित संख्या आरबीआई/
2006-07/ 138 डीएन बीएस पीडी सीसी नं० 80/03 4 10-42/
2005-06 दिनांक 28 सितम्बर 2006 के अनुसूचन में रिट्टिडुजा लीमिटेड
फाइनेन्स कंपनी & कम्पनी के संदर्भ में & व्यवहार लेन देन के साथ सौदा
के संबंध में प्रक्रिया/के-सिलेस व्यवहार के लिये उचित प्रथा नियमावली
तैयार किया है। उचित व्यवहार नियमावली वर्तमान में लागू उचित
व्यवहार नियमावली को हटाते हुए कंपनी के द्वारा बोर्ड की मीटिंग
दिनांक 10 मई 2013 में अनुमोदित किया गया है।

नियमावली के उद्देश्य:

नियमावली के निम्नलिखित प्राथमिक उद्देश्य है -

- सही मानकों के द्वारा कर्जदारों के संबंध में उचित एवं पारदर्शी
प्रथा का प्रोत्साहन देना .
- कर्जदारों और कंपनी के बीच पालक निष्पक्ष और सौहार्द पूर्ण
संबंध स्थापित करना।

ग्राहक पक्ष के संबंध में नियामक आवश्यकताओं के अनुपालन
को सुनिश्चित करना ।

- ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत बनाना ।

& & श्रृण के लिये आवेदन एवं उनका प्रसंस्करण -

ए. ग्राहकों के संबंध में सभी व्यवहार उनकी मातृभाषा में या उनके द्वारा समझे वाली भाषा में होंगे । .

बी. कंपनी के द्वारा प्रत्येक उत्पादों के संबंध में प्रस्ताव के लिये आवेदन प्रत्येक उत्पाद के लिये आवश्यकतानुसार निम्न होंगे ।

सी. ऋण आवेदन में सभी आवश्यक सूचनाएं सम्मिलित होंगे जो कर्दारों के हित को प्रभावित करते हों ताकि एन.बी.एफ.सी. के द्वारा प्रस्तावित अन्य नियम एवं शर्तों के संबंध में अर्ध पूर्ण तुलना किया जा सके और कर्दारों को सूचित निर्णय दिया जा सके । ऋण आवेदन में यह भी संकेत होगा कि इसके साथ सभी आवश्यक दस्तावेजों को जमा करना होगा ।

डी. कंपनी सभी ऋण आवेदन की प्राप्ति पर रसीद की अभिस्वीकृति देगी । अभिस्वीकृति में यह भी संकेत होगा कि सम्य सीमा के ऋण आवेदन का निपटारा कर दिया जाएगा ।

ई. एक उचित अवधि के अन्दर कंपनी ऋण आवेदन को सत्यापित करेगी और यदि अतिरिक्त विवरण/दस्तावेज की आवश्यकता होगी तो कंपनी तुरंत कर्दारों को सूचित करेगी ।

१२ १ ऋण मूल्यांकन नियम/ शर्तों-

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्जदारों द्वारा जमा धन आवेदन का उचित आकलन किया गया है। आकलन कंपनी के ऋण नीति एवं ए.पी. के अनुसार होगी।

ए. स्वीकृत पत्र, नियम एवं शर्तों के साथ और उसमें समावेशित ब्याज की वार्षिक दर के तहत स्वीकृत किये गये ऋण एवं उस रीति के द्वारा कंपनी कर्जदारों को उनकी मातृ भाषा या समझने वाली भाषा में सूचित करेगी। यदि कर्जदारों को दी जाने वाली कर्ज को कंपनी अस्वीकृत करती है तो उसे भी सूचित करेगी।

बी. कंपनी के रकम की बड़े अक्षरों में अंकित आवेदक व दाहिने अतिरिक्त ब्याज का उल्लेख करेगी जिसका संबंध देर से किये गये पुनः भुगतान का होगा जो कर्जदारों को हस्ताक्षर के समय दिया जाता है।

सी. कंपनी कर्जदारों द्वारा स्वीकार किये गये सभी नियम एवं शर्तों को अपने अभिलेख में रखेगी।

डी. कंपनी कर्जदारों को कर्ज देने के समय कर्ज समझौते के साथ इसमें प्रत्येक संलग्न अनुलग्नकों की प्रतिलिपि देगी।

ई. कर्ज का ऋण अदायगी एवं उसमें समावेशित नियम एवं शर्तें कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण स्वीकृत को नियम एवं

शर्तों के तहत ऋण का समय पर अदायगी किया जाएगा।

ए. कंपनी अपने कर्जदारों को किसी भी नियम एवं शर्तों से संबंधित परिवर्तन जिन्हें अदायगी परिशिष्ट ब्याज दर सेवा भार पुनः भुगतान भार इत्यादि समावेशित को सूचित करेगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि परिवर्तन एवं ब्याज दरों में ~~परिवर्तन~~ परिवर्तन उसी से ही प्रभावित होगी। ऋण समझौता में ~~दिए~~ इससे संबंधित सभी आवश्यक उपबंधों से सी न्नहित होंगे।

सी. कंपनी कर्जदारों के किसी अन्य दावे जो विविध पूर्ण अधिकार या ~~किसी~~ गृह्याधिकार के तहत न हो। सभी बकायों के पुनः भुगतान पर या ऋण के बकाया रकम की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को मुक्त करेगी। यदि इस अधिकार का सत्यापन किया जाता है तो कर्जदारों इसकी सूचना बाकी दावों या शर्तों के संबंध में सभी को देगा। जिसे कंपनी को रखने का हक होगा। जब तक कि प्रासंगिक दावों का भुगतान या निपटारा नहीं हो सकता।

4. सामान्य :

ए. ऋण समझौते के अन्तर्गत सिवाय नियमों एवं शर्तों के तहत कर्जदारों के सभी मामले में कंपनी हस्तक्षेप नहीं करेगी। जब तक

जब तक कि कंपनी की सूचना में कर्जदारों द्वारा कोई नया सूचना का खुलासा नहीं किया जाता है।

बी. उधार खाता में स्थानांतरण के अनुरोध की तिथि में अन्यथा कंपनी को आपत्ति होने पर अनुरोध की 21 दिवस की तिथि के अन्दर बताया जायेगा। ऐसे-ऐसा स्थानांतरण परदर्शि अनुबंधित नियम के अनुसार ~~हो~~ होगा।

सी. श्रृण वसूली के मामले में कंपनी वर्षों तक इसके नीति के कंपनी कोई अनुचित उत्पीड़न नहीं करेगी जैसे विषम समय में लगातार प्यावधान ~~करना~~ न करना. श्रृण वसूली के लिये जोर जबरदस्ती करना इत्यादि।

कंपनी सही तरीके एवं विनमता से कर्जदारों के साथ कंपनी के संग्रहण प्रतिनिधियों और अन्य कर्जदारों की पर्याप्त रम से प्रशिक्षित करेगी ताकि उनका ~~सक~~ व्यवहार ठीक हो।

डी. एन.बी.एफ.सी. के विरुद्ध के निदेशकों ने इस संबंध में उठने वाले विवादों को सुलझाने के उचित शिक्षायत निवारण तंत्र की व्यवस्था करेगी। यह तंत्र यह भी सुनिश्चित करेगी कि उधार संस्थानों के पदाधिकारियों के निर्णय से संबंधित उठने वाले विवादों को कम

कम से कम उच्च स्तर पर सुना एवं निपटारा किया जायेगा।

अनुपालन

उचित व्यवहार नियमावली प्रातिवेदन एवं संबंध के विभिन्न स्तर पर गठित

शिकायत निवारण तंत्र के कार्यकाल तीन अंतराल पर बोर्ड को समीक्षा

किये जायेंगे।

ई. कंपनी उचित व्यवहार नियमावली विभिन्न हित धारकों

के सूचनार्थ स्थापित करेगी।

५५ वाहनों की जब्ती.-

कंपनी को इन्ब्यूरेस जस्त उपवावय होगी जो कर्जदारों के

सम्पर्क में होगी और कानूनी रम से प्रवृत्तनीय होगी।

पारदर्शिता को सुनिश्चित करने के लिये अनुबंध में निम्न -

लिखित नियम एवं शर्त होंगे -

ए. जब्ती के पूर्व सूचना अधि-

बी. उन परिस्थितियों जिनके तहत सूचना अधि- अधि का

अध्ययन किया जायेगा।

सी. प्रातिभूति को जस्त करने की प्रक्रिया।

डी. प्रातिभूति की विक्रय/नीलामी के पूर्व कर्जदारों को के अंतिम

अवसर दिये जाने से संबंधित उपबंध।

ई. कर्जदारों को जब्ती देने के पूर्व की प्रक्रिया।

एफ. प्रतिभूत की विक्री / नीलामी की प्रक्रिया।

ऋण अदायगी के समय सभी कर्जदारों को ऋण समझौते में

अनुलग्नकों एवं इसके साथ नियमों एवं शर्तों के संलग्न।

साथ उपलब्ध करायेगी।

अधिक ब्याज आरोपित करने के नियम

अपने अनुमोदित नीति के अन्तर्गत
कंपनी समय समय पर ब्याज दरों एवं अन्य भागों को निर्धारित करने

में सभी उपयुक्त आंतरिक सिद्धांत एवं प्रक्रिया को अपनायेगी।

कंपनी बोर्ड द्वारा अनुमोदित ब्याज दर प्रारम्भ को अपनायेगी

और उसे ववसाईड पर उपलब्ध करायेगी। ब्याज की दर जोरिखाम के

उन्मयन के निकट विभिन्न कोर्ट के कर्जदारों के ब्याज दरों का अंतर

का छुलासा आवेदन में स्पष्ट रूप से करेगी।

६. शिकायत निवारण तंत्र :

शिकायत निवारण की वृद्धि ~~है~~ कंपनी के सभी कार्यालयों

में इस प्रकार से की जायेगी -

1. संबंधित राज्य प्रबंधक का नाम एवं संपर्क निवारण प्रथम स्तर वृद्धि।

2. शिकायत निवारण पदाधिकारी का नाम एवं संपर्क निवारण

इस प्रकार है-

3. भार साधक पदाधिकारी और बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग रिजर्व

बैंक ऑफ इण्डिया . कोर्ट ग्लोसस व्याजी सलाई. चेन्मई 600001 .

संबंधित

इस निष्पत्ति या अन्याय से संबंधित कोई निष्पत्ति

शिकायत यदि प्रथम स्तर वृद्धि दर संबंधित हो तो कंपनी के शिकायत

निवारण पदाधिकारी जी.आर.ओ. को संबंधित होगा । श्री विष्णोर

कुमार लोटा. सी.एफ.ओ. हिन्दुजा लीलेड फाइनेंस कं लिमिटेड कारपोरेट

अपिस नं० 27-ए चेलपेट इन्स्ट्रियल इस्टेट & साउथ पेज & शिवांगी .

चेन्मई 600032 या इसके विष्णोर लोटा एटल रेट ऑफ हिन्दुजा ली लेड

फाइनेंस कॉम ।