

## निष्पक्ष आचरण संहिता - पॉल मर्चेट्स फाइनेंस

### परिचय

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए निष्पक्ष आचरण संहिता पर विभिन्न दिशा-निर्देश जारी किए थे, जिससे उनके ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यापार और कॉर्पोरेट प्रथाओं के लिए मानक निर्धारित किए गए थे। पॉल मर्चेट्स फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (कंपनी) द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुपालन में फेयर प्रैक्टिस कोड (एफपीसी) तैयार किया गया है, जिसके अंतर्गत 26 मार्च 2012 को परिपत्र डीएनबीएस.सीसी.पीडी.सं.266/03.10.01/2011-12 जारी किया गया था, जिसका शीर्षक था "एनबीएफसी के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड पर दिशानिर्देश", परिपत्र संख्या डीएनबीआर (पीडी) सीसी.सं.054/03.10.119/2015-16 दिनांक 1 जुलाई 2015 और मास्टर निर्देश डीएनबीआर.पीडी.007/03.10.119/2016-17 दिनांक 01 सितंबर 2016 (समय-समय पर संशोधित) एफपीसी कंपनी के सभी कार्यालयों पर लागू होगा, जिसमें प्रधान/पंजीकृत कार्यालय, चंडीगढ़, विभिन्न केंद्रों में स्थित क्षेत्रीय कार्यालय और भारत भर में स्थित शाखाएं शामिल हैं। एफ.पी.सी. कंपनी के सभी कर्मचारियों और अधिकारियों के लिए बाध्यकारी होगी।

### उद्देश्य

एफ.पी.सी. के उद्देश्य इस प्रकार हैं।

1. उधारकर्ता के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित तरीके से कार्य करना तथा ग्राहकों के साथ व्यवहार में सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाना।
2. व्यवसाय करते समय निष्पक्ष, पारदर्शी और नैतिक प्रथाओं का पालन करना।
3. ग्राहकों को सभी आवश्यक जानकारी और इनपुट प्रदान करना तथा पारस्परिक रूप से लाभकारी दीर्घकालिक संबंध को बढ़ावा देना।
4. ग्राहक व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके निष्पक्ष और पारदर्शी प्रथाओं को बढ़ावा देना।
5. ग्राहकों को वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में कंपनी द्वारा अपनाई गई प्रथाओं का प्रभावी अवलोकन प्रदान करना।

### कंपनी द्वारा अपनाई गई निष्पक्ष व्यवहार संहिता निम्नलिखित क्षेत्रों को कवर करती है।

1. ऋण आवेदन और उनका प्रसंस्करण।
2. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें।
3. ऋणों का वितरण, जिसमें नियम और शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं।
4. ब्याज दरों और जोखिम के वर्गीकरण, फौजदारी शुल्क/पूर्व भुगतान दंड के बारे में प्रकटीकरण।
5. केवाईसी, मूल्यांकन, बीमा, प्रतिभूतियों के भंडारण, नीलामी आदि पर नीति।
6. शिकायत निवारण तंत्र

### 1. ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

- a) उधारकर्ता को सभी संचार स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा ऋण आवेदन में बताई गई भाषा में होना चाहिए।
- b) ऋण आवेदन फॉर्म में, अन्य बातों के साथ-साथ, ऋण को नियंत्रित करने वाली व्यापक विशेषताएं और नियम और शर्तें शामिल होंगी। इससे उधारकर्ताओं को बाजार में अन्य उधारदाताओं के साथ कंपनी द्वारा पेश की गई शर्तों की तुलना और विश्लेषण करके एक सूचित निर्णय लेने में मदद मिलेगी। उक्त फॉर्म में उधारकर्ताओं द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों को भी निर्दिष्ट किया जाएगा।
- c) यदि उधारकर्ता से कोई अतिरिक्त दस्तावेज/सूचना अपेक्षित है, तो उसे तुरंत उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा।
- d) उधारकर्ता को उसके ऋण आवेदन की प्राप्ति के रूप में कंपनी के प्राधिकृत हस्ताक्षरकर्ता द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित पावती दी जाएगी।

### 2. ऋण मूल्यांकन और नियम व शर्तें

- क) कंपनी ऋणकर्ता को स्थानीय भाषा में या ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से लिखित रूप में ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियम व शर्तों के साथ बताएगी और ऋणकर्ता द्वारा इन नियमों व शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी।
- ख) ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों सहित ऋण समझौता दो प्रतियों में तैयार किया जाएगा, ऋणदाता और ऋणकर्ता द्वारा एक-एक प्रति रखी जाएगी। ऋण समझौता स्थानीय भाषा में या ऋणकर्ता द्वारा ऋण आवेदन में बताई गई भाषा में निष्पादित किया जाएगा।

ग) देर से भुगतान के लिए लगाए जाने वाले उच्च/दंडात्मक ब्याज का उल्लेख ऋण दस्तावेज में बोल्ट् अक्षरों में किया जाएगा। ऋण दस्तावेज की एक स्वीकृत प्रति दस्तावेज के भाग के रूप में रखी जाएगी।

### 3. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण।

- ऋण का संवितरण आवश्यक दस्तावेजों को निष्पादित करने और उधारकर्ता द्वारा प्रस्तावित सुरक्षा पर प्रभार बनाने के संबंध में औपचारिकताओं को पूरा करने पर किया जाएगा।
- संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में कोई भी परिवर्तन उधारकर्ता को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में सूचित किया जाएगा।
- ब्याज दरों और शुल्कों में कोई भी परिवर्तन केवल भावी होगा। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त उधारकर्ता से प्राप्त ऋण दस्तावेज में शामिल की जाएगी।
- भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने का निर्णय ऋण दस्तावेज में वाचा के अनुसार होगा।
- कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी, बशर्ते कि कंपनी के पास उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि इस तरह के सेट ऑफ के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इसके बारे में सूचना दी जाएगी और उन शर्तों के बारे में बताया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे / भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।
- ऋण समझौते में नीलामी प्रक्रिया के बारे में विवरण भी प्रकट किया जाएगा।
- सोने के संपार्श्विक के खिलाफ वित्तपोषण में 5 लाख रुपये से अधिक के सभी लेनदेन के लिए उधारकर्ता के पैन कार्ड की एक प्रति पर जोर दिया जाना चाहिए।

### 4. ब्याज दर

- कंपनी फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगी और ऋण और अग्रिमों के लिए लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करेगी।
- ख) कंपनी ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण के लिए उचित आंतरिक नीतियों और प्रक्रियाओं को तैयार करेगी। कंपनी, संवितरण के समय, यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण और अग्रिमों पर ब्याज दर और अन्य शुल्क, यदि कोई हो, ऊपर उल्लिखित आंतरिक नीतियों और प्रक्रियाओं का सख्ती से पालन करते हैं।
- ग) ब्याज दर वार्षिक दरें होंगी ताकि उधारकर्ता को ऋण पर लगाए जाने वाले सटीक दरों के बारे में पता हो।
- घ) दरों में परिवर्तन होने पर वेबसाइट पर प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा।
- च) ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और विभिन्न योजनाओं के लिए अलग-अलग ब्याज दरों को चार्ज करने के औचित्य को आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा और उधारकर्ता को जारी किए गए स्वीकृति पत्र में भी स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- च) ब्याज दरें और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण भी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।
- छ) ब्याज दर स्लैब में परिवर्तन का उद्देश्य समय पर ब्याज भुगतान को प्रोत्साहित करना, स्वीकृत अवधि को पार करने से ऋण को हतोत्साहित करने के लिए अतिरिक्त ब्याज लगाना आदि, ऋण समझौते में स्पष्ट रूप से उल्लिखित किया जाएगा।
- ज) कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फौजदारी शुल्क / प्री-पेमेंट पेनल्टी नहीं लगाएगी, चाहे वह सह-दायित्वकर्ता(ओं) के साथ हो या उनके बिना।

### 5. केवाईसी, मूल्यांकन, बीमा, प्रतिभूतियों का भंडारण, नीलामी आदि पर नीति। कंपनी निम्नलिखित पहलुओं को शामिल करते हुए बोर्ड द्वारा विधिवत अनुमोदित नीति लागू करेगी:

- यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए जाएंगे कि आरबीआई द्वारा निर्धारित केवाईसी दिशानिर्देशों का अनुपालन किया जाए और यह सुनिश्चित किया जाए कि किसी भी ऋण को बढ़ाने से पहले ग्राहक पर पर्याप्त सावधानी बरती जाए।
- संपार्श्विक सुरक्षा के रूप में स्वीकार किए गए आभूषणों के मूल्य और शुद्धता का आकलन करने के लिए उचित मूल्यांकन प्रक्रिया।
- सोने के आभूषणों के स्वामित्व को संतुष्ट करने के लिए आंतरिक प्रणाली
- आभूषणों को सुरक्षित रखने के लिए पर्याप्त प्रणाली, जिसकी नियमित आधार पर समीक्षा की जाएगी। संबंधित कर्मचारियों को प्रशिक्षण दिया जाएगा और प्रक्रियाओं का सख्ती से पालन सुनिश्चित करने के लिए आंतरिक लेखा परीक्षकों द्वारा समय-समय पर निरीक्षण किया जाएगा। नीति के अनुसार, सोने के संपार्श्विक के खिलाफ ऋण उन शाखाओं द्वारा नहीं दिया जाएगा जिनके पास आभूषणों के भंडारण के लिए उचित सुविधा नहीं है।
- संपार्श्विक के रूप में स्वीकार किए गए आभूषणों का उचित बीमा किया जाएगा और उधारकर्ता से सोने के आभूषणों के स्वामित्व की पुष्टि करने वाला एक घोषणापत्र प्राप्त किया जाएगा।
- उधारकर्ता को पर्याप्त पूर्व सूचना के साथ पुनर्भुगतान न करने की स्थिति में आभूषणों की पारदर्शी नीलामी प्रक्रिया। यह सुनिश्चित किया जाएगा कि हितों का कोई टकराव न हो और नीलामी प्रक्रिया ऐसी होगी कि नीलामी के दौरान सभी लेन-देन में समूह कंपनियों और

संबंधित संस्थाओं के साथ दूरी बनाए रखी जाए।

- g) नीलामी की घोषणा कम से कम 2 समाचार पत्रों में विज्ञापन जारी करके जनता के लिए की जाएगी, एक स्थानीय भाषा में और दूसरा राष्ट्रीय दैनिक समाचार पत्र में।
- h) नीति के अनुसार कंपनी आयोजित नीलामी में भाग नहीं लेगी।
- i) गिरवी रखे गए सोने की नीलामी केवल निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित नीलामकर्ताओं के माध्यम से की जाएगी।
- f) आंतरिक नीति और नियंत्रण को धोखाधड़ी से निपटने के लिए प्रणालियों और प्रक्रियाओं को शामिल करने के लिए तैयार किया जाएगा जिसमें जुटाना, निष्पादन और अनुमोदन के कर्तव्यों का पृथक्करण शामिल है।

## 6. शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न विवादों के निवारण को सुनिश्चित करने के लिए, निम्नलिखित तंत्र लागू किया गया है:

- क) शाखा प्रबंधक के नीचे किसी भी अधिकारी के निर्णयों की सुनवाई और निपटान शाखा प्रबंधक द्वारा किया जाएगा।
- ख) यदि शाखा प्रबंधक शिकायत का समाधान नहीं कर पाता है, तो उधारकर्ता व्यवसाय प्रमुख के समक्ष मामला उठाएगा जिसका पता शाखा परिसर में प्रदर्शित है।
- ग) यदि व्यवसाय प्रमुख भी उधारकर्ता की संतुष्टि के अनुसार शिकायत का समाधान नहीं कर पाता है, तो उधारकर्ता निम्नलिखित पते पर कंपनी के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ को लिख सकता है।

## शिकायत निवारण अधिकारी और नोडल अधिकारी का नाम और पदनाम:

### श्री. शैबू गीवरघीस चेरियन, पूर्णकालिक निदेशक

पता: शिकायत निवारण प्रकोष्ठ,

पॉल मर्चेन्ट्स फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड, (पूर्व में पॉल फिनकैप प्राइवेट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)

एससीओ 829 - 830 सेक्टर 22 - ए, चंडीगढ़ - 160022.

फोन नंबर: 0172-5292655

ई-मेल: [info@paulfinicap.com](mailto:info@paulfinicap.com)

घ) यदि शिकायत एक महीने की अवधि के भीतर हल नहीं होती है, तो ग्राहक भारतीय रिजर्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है, जिसका विवरण नीचे दिया गया है:

## मुख्य महाप्रबंधक

गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग भारतीय रिजर्व बैंक,

सेक्टर 17 चंडीगढ़

फोन नंबर: 0172-2721434

ई-मेल: [rakeshtrpathy@rbi.org.in](mailto:rakeshtrpathy@rbi.org.in)

कंपनी बकाया ग्राहकों को 09:30 बजे से 18:30 बजे के बीच कॉल करेगी, जब तक कि विशेष परिस्थितियाँ न हों उधारकर्ता के व्यवसाय के लिए उन्हें उल्लिखित घंटों के बाहर कॉल करना आवश्यक है।

## सामान्य

कंपनी ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर ऋणकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि ऋणकर्ता द्वारा पहले से प्रकट नहीं की गई जानकारी पर ध्यान न दिया गया हो)।

ऋण खाते के हस्तांतरण के लिए ऋणकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या अन्यथा यानी आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर बताई जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

ऋण की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी जैसे कि ऋणकर्ताओं को लगातार अजीब समय पर परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।

## निष्पक्ष व्यवहार संहिता को संप्रेषित करने की भाषा और तरीका

निष्पक्ष व्यवहार संहिता (जो अधिमानतः स्थानीय भाषा या ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगी) को विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर डाला जाएगा।

## समीक्षा

निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन के साथ-साथ ग्राहक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ के कामकाज की समीक्षा पूर्णकालिक निदेशक द्वारा तिमाही आधार पर की जाएगी और ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट निदेशक मंडल के समक्ष रखी जाएगी। कंपनी का निदेशक मंडल निष्पक्ष व्यवहार संहिता और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की वार्षिक समीक्षा करेगा।

पॉल मर्चेन्ट्स फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड के लिए  
(पहले पॉल फिनकैप प्राइवेट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)  
Sd/- शैबू गीवरघेस चेरियन (पूर्णकालिक निदेशक)  
DIN 07319125