

श्रीराम ट्रांसपोर्ट फाइनेंस कंपनी लिमिटेड

उचित व्यवहारसंहिता

परिचय

भारतीय रिजर्व बैंक ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता के लिए दिशा-निर्देश जारी किए हैं, और इसका उद्देश्य व्यक्तिगत ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय और सबसे अच्छे कॉर्पोरेट प्रथा के रूप में उचित प्रथा मानकों को निर्धारित करना है।

जाति, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति या अपंगता के आधार पर भेदभाव के बिना सभी योग्य आवेदकों के लिए ऋण उत्पाद उपलब्ध हमारा नीति है और रहेगा। हमारी नीति सभी ग्राहकों को निष्पक्ष रूप से व्यवहार प्रदान करना है। हमारे कर्मचारी उचित, समान और सुसंगत तरीके से सहायता, प्रोत्साहन और सेवा प्रदान करेंगे। हम हमारे ग्राहकों को हमारे उचित व्यवहार संहिता के बारे में इसे कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित करके उन्हें अवगत कराएंगे।

हम यह सुनिश्चित करेंगे कि शुल्क / फीस उधारकर्ता को उचित रूप से सूचित किया गया है। इस सुविधा से संबंधित नियम और शर्तें भावी उधारकर्ताओं को दी जाएंगी। हम यह प्रतिबद्धता करते हैं कि ऋण देने के फैसलों से संबन्धित विवाद उचित रूप से हमारे द्वारा स्थापित एक शिकायत निवारण तंत्र द्वारा हल किए जाएंगे।

कंपनी के उचित ऋण प्रथाएं हमारे कार्यों के सभी पहलुओं पर लागू होंगी जिनमें मार्केटिंग, ऋण की उत्पत्ति, प्रसंस्करण, सर्विसिंग और संग्रह गतिविधियाँ शामिल हैं। उचित व्यवहार संहिता के प्रति हमारी प्रतिबद्धता कर्मचारी जवाबदेही, निगरानी एवं लेखा परीक्षा कार्यक्रम, प्रशिक्षण और प्रौद्योगिकी के द्वारा प्रदर्शित की जाएगी।

यह सुनिश्चित करने के लिए कि हमारा संचालन निष्पक्ष उधार के प्रति हमारी मजबूत प्रतिबद्धता दर्शाता है और यह कि सभी कर्मचारियों को उस वचनबद्धता के बारे में पता है, कंपनी के निदेशक मंडल और प्रबंधन दल ऐसी प्रथाओं की रचना एवं स्थापना के लिए जिम्मेदार होंगे। श्रीराम ट्रांसपोर्ट फाइनेंस कंपनी लिमिटेड ग्राहकों को उच्चतम गुणवत्ता की सेवा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है।

यह उचित व्यवहार संहिता हमारे द्वारा वर्तमान में दी जाने वाली या प्रस्तावित सभी श्रेणियों के उत्पादों और सेवाओं पर लागू होती है।

उचित व्यवहार संहिता उपर्युक्त के संबंध में चाहे वह शाखा में, फोन पर, इंटरनेट पर या हमारे द्वारा वर्तमान में उपयोग किए जा रहे या आने वाले समय में लागू किए जाने वाले किसी अन्य विधि पर हर समय लागू होता है।

प्रमुखप्रतिबद्धताएं

1) ऋण के लिए आवेदन और उनकेप्रसंस्करण

(a) ऋण आवेदनपत्र में हर वो आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करता हो, ताकि अन्य NBFC की योजनाओं के साथ अर्थपूर्ण तुलना की जा सके और उधारकर्ता सुविचारित निर्णय कर सके। ऋण आवेदनपत्र में उन सब दस्तावेजों का वर्णन होगा जो आवेदन फार्म के साथ जमा किया जाना चाहिए। ऋण आवेदन पत्र और ग्राहक को जारी किए गए स्वीकृति पत्र में जोखिमों और तर्क के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण का खुलासा रहेगा और अलग-अलग श्रेणियों के उधारकर्ता के लिए अलग-अलग ब्याज दर के बारे में प्रामाणिकता भी रहेगा। यह कंपनी के वेब-साइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या प्रासंगिक समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। ब्याज की दर में परिवर्तन होने पर इस जानकारी को अपडेट किया जाएगा।

(b) कंपनी सभी ऋण आवेदन प्राप्त करने के लिए पावती देने की एक प्रणाली तैयार करेगी। अधिमानतः, अभिस्वीकृति में यह भी चित किया जाएगा कि ऋण आवेदनों का निपटारा किस समय सीमा के भीतर किया जाएगा।

(c) ऋण आवेदन पत्र स्पष्ट रूप से यह जानकारी देगा कि कंपनी को केवाईसी मानदंडों को पूरा करने और कानूनी और नियामक आवश्यकताओं का पालन करने के लिए ग्राहक से क्या-क्या दस्तावेज प्राप्त करने होंगे। हम ग्राहक और उसके परिवार के बारे में अतिरिक्त जानकारी के लिए अनुरोध कर सकते हैं; लेकिन यह जानकारी ग्राहक द्वारा तभी प्रस्तुत किया जाएगा यदि वह ऐसा करना चाहता/चाहती है।

2) ऋण मूल्यांकन औरनियम एवं शर्तें

कंपनी स्वीकृति पत्र के माध्यम से उधारकर्ता को लिखित रूप में या अन्यथा, ब्याज की वार्षिक दर और आवेदन की विधि सहित नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगा।

ऋण मंजूरी पत्र और उधारकर्ता के लिए सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझा जाने वाले भाषा में होगा।

ऋण की स्वीकृति या वितरण के समय कंपनी उधारकर्ता को ऋण करार की प्रतिलिपि प्रस्तुत करेगी।

3) नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण

(a) ऋण की देर से चुकौती के लिए कंपनी द्वारा लगाए गए दंडात्मक ब्याज को ऋण करार में बोलड अक्षरों में वर्णित किया जाएगा।

(b) कंपनी वितरित समय-सारिणी, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान दर सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को नोटिस देगा। हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि ब्याज दरों और शुल्क में बदलाव केवल संभावित रूप से प्रभावित होंगे। इस संबंध में एक उपयुक्त नियम को ऋण करार में शामिल किया जाएगा।

(c) करार के तहत भुगतान या कार्यप्रणाली के त्वरित पुनर्भुगतान का मांग करने/ गति बढ़ाने का निर्णय ऋण करार के अनुरूप होगा

(d) ऋण करार में पुनरसंपत्ति के वापस लेने का अधिकार होगा और इस प्रयोजन के लिए नोटिस-अवधि, परिस्थिति जिसके तहत नोटिस की अवधि को माफ़ किया जा सकता है, परिसंपत्ति को जब्त करने के लिए प्रक्रिया, परिसंपत्ति की बिक्री / नीलामी से पहले ऋण चुकौती के लिए उधारकर्ता को दी जाने वाली आखरी अवसर के बारे में प्रावधान, उधारकर्ता को परिसंपत्ति वापस देने की प्रक्रिया, और परिसंपत्ति की बिक्री / नीलामी के लिए प्रक्रिया जैसे महत्वपूर्ण प्रावधान शामिल होंगे।

(e) कंपनी सभी देय राशियों के पुनर्भुगतान एवं उधारकर्ता के ऊपर कंपनी द्वारा किसी अन्य दावे अथवा वैध अधिकार या धारणाधिकार के वसूली के अधीन सभी प्रतिभूतियों की रिहाई करेगा। यदि कंपनी परिसंपत्ति का उपयोग किसी बकाया राशि के वसूली के लिए कर रही है तो, वो ऐसे सभी शेष दावों और शर्तों जिनके अंतर्गत वो प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है, के बारे में संपूर्ण विवरण के साथ उधारकर्ता को सूचित करेगा।

4) गोपनीयता

(a) जब तक ग्राहक द्वारा प्राधिकृत नहीं किया जाता, हम सभी व्यक्तिगत जानकारी को वैयक्तिक और गुप्त रखेंगे।

(b) जब तक ग्राहक द्वारा प्राधिकृत नहीं किया जाता, हम लेन-देन के विवरण को निम्नलिखित असाधारण उदाहरणों के अलावा अन्य किसी भी इकाई को प्रस्तुत नहीं करेंगे:

- अगर हमें सांविधिक या विनियामक कानून के तहत सूचना देना है
- अगर यह जानकारी प्रस्तुत करना हमारा लिए जनता के प्रति कर्तव्य है

- यदि बैंकों / वित्तीय संस्थानों / हमारे समूह और सहयोगी कंपनियों को यह जानकारी देना हमारे हित में है (उदाहरणस्वरूप धोखाधड़ी का रोकथाम)।
- हम इस कारण का उपयोग ग्राहकों के बारे में जानकारी को विपणन के लिए दूसरे प्रयोजनों को देने के लिए नहीं करेंगे।

5) सामान्य

- ऋण करार के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर, कंपनी उधारकर्ताओं के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी (जब तक कि ऋणदाता के पास ऐसी कोई नई जानकारी नहीं आ जाती, जो ऋणप्राप्तकरना ने पहले ना प्रस्तुत किया हो)।
- उधारकर्ता के खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने के स्थिति में, कंपनी अपनी सहमति अन्यथा आपत्ति, यदि कोई हो तो, अनुरोध प्राप्त होने के तारीख से 21 दिन के अंदर अवश्य देगी। इस तरह का हस्तांतरण कानून के तहत और पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- ऋण की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का प्रयोग नहीं करेगी (उदाहरणस्वरूप, ऋणों की वसूली हेतु उधारकर्ता को निरंतर असमय परेशान करना, मारपीट करने का भय दिखाना, आदि)

अधिक सहायता के लिए

शिकायत के लिए:

शिकायत / विवाद के स्थिति में, आवेदक / उधारकर्ता को संबंधित शाखा को लिखित में सूचित करना होगा। शाखा अधिकारी मामले के तत्काल निपटारा के लिए उचित कदम उठाएंगे।

शिकायत निवारण प्रक्रिया

उत्पादों और सेवाओं के संबंध में सभी विवादों की सुनवाई और निपटान शिकायत के संबंध में पूर्ण विवरण प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर किया जाएगा।

निम्नलिखित 'शिकायत निवारण प्रक्रिया' की व्यवस्था की गयी है।

निर्णय स्तर	निवारण स्तर
शाखा स्तर	क्षेत्रीय कार्यालय स्तर
क्षेत्रीय कार्यालय स्तर	शिकायत निवारण अधिकारी

शिकायत निवारण - संपर्क विवरण

शिकायत के स्थिति में आप शिकायत निवारण अधिकारी से निम्नलिखित तरीकों द्वारा संपर्क कर सकते हैं:

शिकायत निवारण अधिकारी का नाम : श्री राजेश माहेश्वरी

ईमेल: rajesh.maheshwari@stfc.in

आप निम्न पते पर हमारे कार्यालय में लिखित संदेश भी भेज सकते हैं:

शिकायत निवारण अधिकारी

श्रीराम ट्रांसपोर्ट फाइनेंस कंपनी लिमिटेड,
मुख्य व्यवसायिक कार्यालय, वॉकहार्ट टावर्स
तीसरी मंजिल, वेस्ट विंग, जी ब्लॉक,
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व),
मुंबई -400 051
टेलीफोन: 91-22-40959595

यदि उधारकर्ता कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी के निर्णय से संतुष्ट नहीं है तो, वह नीचे दिए गए पते पर भारतीय रिज़र्व बैंक पर्यवेक्षण विभाग (एन बी एफ सी) के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं:

महाप्रबंधक

पर्यवेक्षण विभाग (एन बी एफ सी), चेन्नई क्षेत्रीय कार्यालय,
फोर्ट ग्लासीस, राजाजी सलाई, चेन्नई - 600 001, भारत
टेलीफोन: +91 44 25361631
ईमेल: dnbschennai@rbi.org.in

उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंध तंत्र के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण प्रक्रिया की कार्यप्रणाली की आवधिक रूप से समीक्षा की समेकित रिपोर्ट बोर्ड/ निदेशक मंडल द्वारा यथानिर्धारित, नियमित अंतरालों पर प्रस्तुत की जानी चाहिए।

प्रतिक्रिया और सुझाव

हमारी सेवाओं को बेहतर बनाने में हमारी सहायता करने के लिए हम अपने ग्राहकों से प्रतिक्रिया देने के लिए अनुरोध करते हैं।

नियंत्रण

संहिता का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए हमारे पास एक शिकायत निवारण अधिकारी है। हमारी आंतरिक लेखा परीक्षा की प्रक्रिया यह सुनिश्चित करती है कि हम कोड का अनुपालन करते हैं। प्रबंध द्वारा उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण प्रक्रिया की कार्यप्रणाली की नियमित रूप से समीक्षा की जाएगी और एक समेकित रिपोर्ट समय-समय पर निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।

कोड के बारे में अधिक जानकारी

कोड हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध होगा और प्रतियां अनुरोध पर उपलब्ध कराई जाएगी।