

न्यायसंगत व्यवहार संहिता पर नीति दिशानिर्देश

महत्वपूर्ण: यह दस्तावेज़ सामग्री, प्रस्तुति और बौद्धिक स्रोत के रूप में कॉपीराइट संरक्षण के अंतर्गत है। जब तक कि अन्यथा उल्लेख न किया गया हो, Authum Investment & Infrastructure Limited (AIIL) की पूर्व लिखित अनुमति के बिना, इस दस्तावेज़ के किसी भी तत्व को, पूरे या आंशिक रूप से, संशोधित, हटाने, बढ़ाने, जोड़ने, प्रकाशित करने, प्रसारित करने, हस्तांतरित या विक्रय में भाग लेने, या इससे व्युत्पन्न कार्य बनाने अथवा किसी भी प्रकार से उपयोग करने का अधिकार नहीं है।

तैयार किया गया द्वारा	जोखिम प्रबंधन (Risk)
समीक्षित एवं अनुमोदित	निदेशक मंडल
अंतिम अद्यतन	08 अगस्त 2024
संस्करण	1.2
अद्यतन किया गया द्वारा	जोखिम प्रबंधन (Risk)
पुनः समीक्षा एवं अनुमोदित	निदेशक मंडल
नवीनतम अद्यतन	12 मई 2025
वैधता	एक वर्ष

A. प्रस्तावना

कंपनी 'उचित व्यवहार संहिता' (Fair Practices Code – FPC) संबंधी नीति दिशानिर्देशों की समय-समय पर समीक्षा करती है। भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने NBFCs के लिए ग्राहकों के साथ निष्पक्ष व्यवसाय एवं कॉर्पोरेट व्यवहार के मानक निर्धारित करने हेतु समय-समय पर दिशानिर्देश जारी किए हैं, जिनमें 28 सितंबर 2006 का Circular No. RBI/2006-07/138 DNBS (PD) CC No.80/03.10.042/2005-06, 1 जुलाई 2011 का Master Circular RBI/2011-12/26 DNBS (PD) CC No.232/03.10.042/2011-12 तथा 1 जुलाई 2014 के Master Circular DNBS (PD.) CC No.388/03.10.042/2014-15 के प्रावधान शामिल हैं। सोने के आभूषणों के विरुद्ध NBFC lending में वृद्धि को देखते हुए RBI ने 26 मार्च 2012 को दिशानिर्देशों की समीक्षा की तथा 1 जुलाई 2015 को Master Circular RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 जारी किया।

कंपनी RBI द्वारा समय-समय पर निर्धारित सभी सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाएगी और आवश्यकतानुसार इस संहिता में उपयुक्त संशोधन करेगी ताकि यह निर्धारित मानकों के अनुरूप बनी रहे।

Authum Investment & Infrastructure Limited ("AIIL") की यह नीति है कि सभी पात्र एवं योग्य आवेदकों को, उनकी जाति, वर्ण, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, आयु या विकलांगता के आधार पर किसी भी प्रकार के भेदभाव के बिना, प्रत्यक्ष रूप से या अपनी सहायक कंपनियों और/या सहयोगी कंपनियों के माध्यम से, सभी वित्तीय उत्पादों की उपलब्धता सुनिश्चित की जाएगी।

कंपनी की नीति सभी ग्राहकों के साथ सुसंगत और निष्पक्ष व्यवहार करने की है। कंपनी के कर्मचारी सभी ग्राहकों को निष्पक्ष, समानतापूर्ण और सुसंगत तरीके से सहायता, प्रोत्साहन और सेवा प्रदान करेंगे। कंपनी अपने ग्राहकों तक इस न्यायसंगत व्यवहार संहिता ("FPC") को अपनी वेबसाइट पर अपलोड करके भी पहुँचाएगी।

FPC के कार्यान्वयन की जिम्मेदारी पूरे संगठन की होगी। कंपनी की निष्पक्ष ऋण देने की प्रथाएँ इसके समस्त कार्यों पर लागू होंगी, जिनमें विपणन, ऋण स्वीकृति, प्रसंस्करण, तथा सेवा एवं वसूली गतिविधियाँ शामिल हैं। FPC के प्रति इसकी प्रतिबद्धता कर्मचारियों की जवाबदेही, प्रशिक्षण, परामर्श, निगरानी, ऑडिट कार्यक्रमों और आंतरिक नियंत्रणों, तथा प्रौद्योगिकी के सर्वोत्तम उपयोग के रूप में प्रदर्शित होगी।

B. प्रमुख प्रतिबद्धताएँ

- a. ग्राहकों के साथ सभी व्यवहार निष्पक्ष एवं उचित होंगे। उत्पाद, सेवाएँ, प्रक्रियाएँ और प्रथाएँ FPC के मानकों तथा लागू कानूनों एवं विनियमों की भावना एवं अक्षरशः अनुरूप होंगी और honesty, integrity तथा transparency पर आधारित होंगी।
- b. कंपनी ग्राहकों को वित्तीय उत्पाद एवं सेवाओं को समझने में सहायता करेगी: जानकारी स्थानीय भाषा अथवा उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में दी जाएगी; वित्तीय प्रभाव समझाए जाएँगे; और ग्राहक को उसकी आवश्यकता के अनुरूप उत्पाद चुनने में सहायता की जाएगी।
- c. कंपनी ग्राहकों को परेशानी-मुक्त अनुभव देने का प्रयास करेगी। त्रुटि, commission/omission होने पर शीघ्र एवं सहानुभूतिपूर्वक समाधान किया जाएगा; गलतियाँ और शिकायतें शीघ्र सुधारी/निपटाई जाएँगी; असंतुष्ट ग्राहक को शिकायत आगे बढ़ाने की प्रक्रिया बताई जाएगी; तथा कंपनी की गलती या oversight के कारण खाते में लगाए गए शुल्क/ब्याज को वापस किया जाएगा।

C. बिक्री की शुरुआत (Sales Origination)

कंपनी ग्राहक की आवश्यकताओं के अनुरूप उत्पाद एवं सेवाएँ चुनने में मार्गदर्शन करेगी। ग्राहक संबंध स्थापित होने से पहले प्रमुख विशेषताओं और उपयुक्त खातों/उत्पादों/सेवाओं की जानकारी दी जाएगी। KYC एवं कानूनी/नियामकीय आवश्यकताओं के लिए आवश्यक जानकारी और दस्तावेज स्पष्ट किए जाएँगे। ग्राहक या उसके परिवार के संबंध में अतिरिक्त जानकारी केवल ग्राहक की इच्छा पर ली जाएगी।

उत्पाद/सेवा तक पहुँचने के विभिन्न channels तथा आगे की जानकारी उपलब्ध होने के स्थान बताए जाएँगे। उत्पाद चुनने के बाद उसकी कार्यप्रणाली और संबंधित अधिकार एवं जिम्मेदारियाँ समझाई जाएँगी।

D. ऋण एवं अग्रिम

किसी भी fund-based अथवा non-fund-based non-banking facility की पेशकश से पहले कंपनी संभावित उधारकर्ता की repayment क्षमता/creditworthiness का आकलन करेगी।

E. ऋण के लिए आवेदन एवं प्रसंस्करण

ऋण आवेदन पत्र में ऐसी आवश्यक जानकारी होगी जो संभावित उधारकर्ता के हितों को प्रभावित कर सकती है, ताकि अन्य NBFCs की शर्तों से सार्थक तुलना और सूचित निर्णय लिया जा सके। आवेदन के साथ जमा किए जाने वाले दस्तावेज बताए जाएंगे और अतिरिक्त विवरण/दस्तावेज की आवश्यकता होने पर उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा। प्रत्येक loan application की प्राप्ति की acknowledgement तथा indicative disposal time दिया जाएगा। सभी communications स्थानीय भाषा अथवा उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

F. ऋण मूल्यांकन एवं शर्तें

AAIL sanction letter अथवा अन्य माध्यम से उधारकर्ता को, उसकी समझ की स्थानीय भाषा में, sanctioned loan amount, terms and conditions, annualized interest rate तथा उसके application method की लिखित जानकारी देगी और स्वीकृति का रिकॉर्ड रखेगी। देर से भुगतान पर penal interest/charges को loan agreement में bold में दर्शाया जाएगा। ब्याज एवं अन्य charges निर्धारित करने के लिए उचित internal principles/procedures होंगे और business exigencies, regulatory requirements, customer sentiments तथा market practices के अनुसार उनकी समीक्षा की जाएगी।

Loan agreement की प्रति, यथासंभव स्थानीय भाषा अथवा उधारकर्ता की समझ की भाषा में, तथा उसमें उल्लिखित सभी enclosures की प्रतियाँ sanction/disbursement के समय उपलब्ध कराई जाएंगी।

G. ऋण का वितरण एवं शर्तों में परिवर्तन

Disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges आदि में किसी परिवर्तन की सूचना स्थानीय भाषा अथवा उधारकर्ता की समझ की भाषा में दी जाएगी। ब्याज दर एवं अन्य charges में परिवर्तन केवल prospective basis पर होगा और loan agreement में इसका विशेष प्रावधान होगा। देर से भुगतान पर penal charges agreement में स्पष्ट होंगे। RBI के Fair Lending Practice – Penal Charges in Loan Accounts संबंधी draft circular RBI/2023-24/DoR.MCS.REC./01.01.001/2023-24 dated April 12, 2023 के final instructions लागू होने पर उनका पालन किया जाएगा।

ब्याज केवल funds के वास्तविक disbursement की तारीख से लिया जाएगा, sanction या agreement execution की तारीख से नहीं। cheque disbursement में ब्याज lender के खाते से funds debit होने की तारीख से शुरू होगा। माह के दौरान disbursement/repayment होने पर ब्याज केवल वास्तविक उपयोग/बकाया दिनों के आधार पर लिया जाएगा। early part-payment के बाद ब्याज net outstanding amount पर ही गणना किया जाएगा। कंपनी समय-समय पर disbursal एवं interest application practices की RBI directions से समीक्षा/संगति करेगी और आवश्यक system-level changes करेगी।

Credit facilities पर interest rate तथा reset conditions संबंधित regulatory instructions के अनुसार होंगी और कोई अतिरिक्त component नहीं जोड़ा जाएगा। default/material terms के उल्लंघन पर penalty को 'penal charges' माना जाएगा, 'penal interest' के रूप में interest rate में नहीं जोड़ा जाएगा तथा penal charges पर आगे interest capitalise नहीं किया जाएगा। Credit risk profile बदलने पर contractual terms के अनुसार credit risk premium बदला जा सकता है।

Penal charges default/non-compliance के अनुपात में होंगे और किसी product category में discriminatory नहीं होंगे। LAS तथा LAP policy के अनुसार penal charges 36% p.a. हैं। Non-business purpose के individual borrowers के penal charges non-individual borrowers से अधिक नहीं होंगे। Penal charges और conditions loan agreement तथा, जहाँ लागू हो, KFS में स्पष्ट होंगे और website पर Interest Rates and Service Charges के अंतर्गत प्रदर्शित होंगे। Instalment reminders में भी लागू penal charges बताए जाएँगे। Board-approved policy on penal charges होना आवश्यक है।

G. ऋण वितरण – अन्य प्रावधान

Loan recall/accelerated payment का निर्णय loan agreement की शर्तों के अनुरूप होगा। सभी dues के repayment अथवा outstanding loan amount की realization पर securities जारी की जाएँगी, subject to किसी अन्य legitimate claim/lien के अधिकार के। set-off का अधिकार प्रयोग होने पर borrower को outstanding claims और securities retain करने की conditions सहित उचित notice दिया जाएगा।

सामान्य

AIIL loan agreement की शर्तों के बाहर borrower के affairs में हस्तक्षेप नहीं करेगी, सिवाय तब जब नई ऐसी जानकारी प्राप्त हो जो borrower ने जानबूझकर या अन्यथा पहले disclose नहीं की थी। Borrower account को किसी अन्य NBFC, bank या financial institution में transfer करने के अनुरोध पर consent/otherwise 21 दिनों के भीतर बताया जाएगा और transfer contractual तथा लागू statutes/rules/regulations/guidelines के अनुसार होगा।

Recovery में केवल कानूनी एवं वैध remedies का उपयोग किया जाएगा। odd hours में recovery, undue harassment या muscle power से बचा जाएगा। Staff को ग्राहकों से उचित व्यवहार हेतु पर्याप्त training दी जाएगी। Physically/visually challenged applicants के साथ disability के आधार पर loan facilities सहित products/facilities में भेदभाव नहीं होगा (RBI Circular DNBS.CC.PD.No.191/03.10.01/2010-11 dated July 27, 2010)।

H. नियम एवं शर्तें

किसी product/service को पहली बार स्वीकार करने पर संबंधित Rules and Regulations दिए जाएँगे। सभी terms and conditions निष्पक्ष होंगे, ग्राहक के rights/responsibilities स्पष्ट करेंगे और plain language अथवा ग्राहक की समझ की भाषा में होंगे। लागू charges उपलब्ध कराए जाएँगे; charges बढ़ाने या नया charge लगाने पर ग्राहक को सूचित किया जाएगा; और ग्राहक के अनुरोध पर terms and conditions उपलब्ध कराए जाएँगे।

I. Marketing and Product Synergy

सभी advertising और promotional material clear, fair, reasonable और non-misleading होंगे। ग्राहक को उन सभी financial products की पूरी range दी जाएगी जिनके लिए वह eligible है, जिनमें कंपनी, group/associate companies तथा arrangements वाली अन्य कंपनियों के products/services शामिल हो सकते हैं। कंपनी cross-selling द्वारा विभिन्न financial services और products में synergy लाने का प्रयास करेगी।

J. गोपनीयता

ग्राहक की अनुमति के बिना सभी personal information को private और confidential रखा जाएगा। Transaction details किसी अन्य entity, group के भीतर भी, निम्न exceptional cases को छोड़कर disclose नहीं किए जाएंगे: statutory/regulatory law के तहत आवश्यक हो; public duty के कारण disclosure आवश्यक हो; company के हित में, जैसे fraud prevention, disclosure आवश्यक हो; ग्राहक ने group/associate/entity/company को अन्य products/services देने हेतु information share करने की consent दी हो; अथवा ग्राहक ने स्वयं ऐसा disclosure माँगा हो। Customer information का marketing purposes के लिए अनुचित उपयोग नहीं किया जाएगा।

K. शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी disputes के समाधान हेतु उचित grievance redressal mechanism स्थापित करेगी। Company functionaries के decisions से उत्पन्न disputes कम-से-कम next higher level पर सुने और निपटाए जाएंगे। Board FPC compliance तथा grievance mechanism की periodic review सुनिश्चित करेगा और consolidated review report quarterly basis पर ACB तथा Board को दी जाएगी।

K. शिकायत निवारण तंत्र – आगे

ग्राहक को complaint lodge करने में guidance दी जाएगी तथा outcome से असंतुष्ट होने पर आगे की प्रक्रिया बताई जाएगी। Matter की examination के बाद यथाशीघ्र response दिया जाएगा।

Business practices, lending decisions, credit management और recovery से संबंधित customer/borrower grievances के लिए एक nodal officer नियुक्त होगा। उसका नाम और contact details company website पर प्रदर्शित होंगे। इस संबंध में Mr. Prakash Shirke Nodal Officer designated है। Senior management officials से युक्त internal Customer Grievance Redressal Mechanism, Nodal Officer के साथ review करेगा और AIIL की grievance redressal प्रक्रिया की निगरानी करेगा।

RBI Circular No. RBI/2012-13/416 DNBS.CC.PD.No.320/03.10.01/2012-13 dated February 18, 2013 के अनुसार branches/business premises पर Grievance Redressal Officer का नाम एवं telephone/mobile/email details prominently display किए जाएँगे। यदि complaint/dispute एक माह में redress नहीं होता, तो ग्राहक RBI के DNBS Regional Office के Officer-in-Charge के समक्ष appeal कर सकता है; registered office के jurisdiction के अनुसार Mumbai Regional Office के complete contact details website पर दिए जाएँगे।

L. वाहनों का पुनः कब्जा (Repossession)

Borrower के contract/loan agreement में legally enforceable repossession clause होगा। Contract में possession लेने से पहले notice period, notice waive करने की परिस्थितियाँ, security possession की procedure, sale/auction से पहले repayment का final chance, repossession देने की procedure तथा property sale/auction की procedure स्पष्ट होगी।

M. अत्यधिक ब्याज दर का विनियमन

AIIL cost of funds, margin, risk premium आदि को ध्यान में रखते हुए interest rate model अपनाएगी और loans/advances की ब्याज दर निर्धारित करेगी। Interest rate, risk gradation का approach और अलग-अलग borrower categories के लिए अलग rate का rationale application form में disclose तथा sanction letter में स्पष्ट रूप से communicate किया जाएगा। ये rates और risk gradation approach website पर उपलब्ध होंगे और बदलाव होने पर update किए जाएंगे। Interest rate annualized होगा। Penal charges पर कोई capitalization नहीं होगा और charges default/material non-compliance के अनुपात में होंगे। Individual non-business borrowers पर penal charges non-individual borrowers से अधिक नहीं होंगे। Foreclosure और penal charges समय-समय पर लागू regulatory directions के अनुसार लिए जाएंगे।

N. सोने के आभूषण के **collateral** के विरुद्ध ऋण

Individuals को gold jewellery के विरुद्ध lending में Board-approved policy होगी, जिसमें RBI KYC compliance और customer due diligence, jewellery appraisal, ownership verification, safe custody systems, ongoing review, staff training तथा periodic internal audit शामिल होंगे। उचित storage facility के बिना branch gold loans नहीं देगी। Jewellery appropriately insured होगी। Non-repayment पर auction policy transparent होगी, borrower को पर्याप्त prior notice दिया जाएगा, auction procedure निर्धारित होगा और conflict of interest से बचते हुए arm's-length transactions सुनिश्चित होंगे। Auction कम-से-कम 2 newspapers—एक vernacular और एक national daily—में advertise होगा। NBFC स्वयं auction में भाग नहीं लेगी और pledged gold केवल Board-approved auctioneers के माध्यम से auction होगा। Fraud controls तथा mobilization, execution और approval का segregation होगा।

N. सोने के विरुद्ध ऋण – आगे

कंपनी Working Group on NBFC lending against collateral of gold jewellery की recommendations के compliance हेतु आवश्यक framework/processes रखेगी, Circular DNBS.CC.PD.No.356/03.10.01/2013-14 dated September 16, 2013 तथा valuation संबंधी Circular DNBR.CC.PD.036/03.10.01/2014-15 dated May 21, 2015 सहित समय-समय पर जारी regulatory directions का पालन करेगी। Loan agreement में auction procedure के विवरण होंगे। LTV के लिए gold jewellery valuation, लागू regulatory directions के अनुसार, 22 carat closing price के पिछले 30 दिनों के average या regulated commodity exchange द्वारा सार्वजनिक historical spot gold price data के आधार पर की जाएगी।

कंपनी समय-समय पर लागू RBI के सभी guidelines, directives, instructions और advices का पालन करेगी। इस document को इन regulatory requirements के साथ पढ़ा जाएगा और बेहतर practice अपनाई जाएगी, बशर्ते वह RBI regulations से conflict न करे।

O. समीक्षा

FPC तथा विभिन्न management levels पर grievance redressal mechanism के functioning की periodic review की जाएगी। कंपनी FPC की भावना के अनुरूप इसका पालन करेगी और अपने business पर लागू प्रावधानों को अपनाएगी।

कंपनी इस FPC को stakeholders की जानकारी के लिए अपनी website पर प्रदर्शित करेगी तथा अपने अनुभव और RBI की नई guidelines के आधार पर आवश्यकता अनुसार Code की समय-समय पर समीक्षा एवं refinement करेगी।

अनुलग्नक: विभिन्न अनुरोधों/आवश्यकताओं के लिए उधारकर्ताओं से लिए जाने वाले शुल्क

क्र.सं.	विवरण	संशोधित अंतिम शुल्क
1	Interest Certificate Charge	₹500, GST सहित
2	Account Statement Charge	₹500, GST सहित
3	Document Copies Charge (Per LAN, Per retrieval)	₹500, GST सहित
4	Duplicate NOC Charge	₹500, GST सहित
5	Duplicate No Dues Certificate Charge	₹500, GST सहित
6	Foreclosure Statement Charge	₹200, GST सहित
7	Repayment Mode Charge	₹500, GST सहित
8	Account Swap Charge	₹500, GST सहित
9	Rate Type Change (Floating/Fixed)	0.5% + GST on Balance Principal

अनुलग्नक – शुल्क (जारी)

क्र.सं.	विवरण	संशोधित अंतिम शुल्क
10	SPDC Retrieval Charge	₹500, GST सहित, Pre-closure/Swap/Matured/Customer-induced transactions के दिन से 90 दिनों तक
11	Part Disbursement Charge	₹1,000, GST सहित
12	Loan Downsizing Charge	Pending Disbursement amount पर 2% + GST
13	Legal Charge	Actual के अनुसार, GST सहित
14	Collection Charge	Actual के अनुसार, GST सहित
15	Repossession Charge	Actual के अनुसार, GST सहित
16	Incidental Charge	Actual के अनुसार, GST सहित
17	Cash Handling Charge	₹50,000 या अधिक cash receipts पर 1% + GST; अधिकतम cash limit ₹1,99,999
18	Bounce Charge	MEL – ₹350; HF, LAP, CF & Mortgages – ₹450; Vehicle, PL & TW – ₹600; CE, SME, Agri – ₹1,000
19	Overdue Interest	Product के अनुसार 26% & 36%
20	LPG Kit NOC Charge	₹750, GST सहित
21	Form 26A	₹3,500, GST सहित

अनुलग्नक – शुल्क (जारी)

क्र.सं.	विवरण	संशोधित अंतिम शुल्क
22	Loan Reschedulement Charge	a) Tenure/EMI Reschedulement: Mortgages, Agri Loan, Auto Loan & CV CE – POS पर 2% + GST; CF, SME एवं MEL – POS पर 3% + GST. b) EMI Cycle Date Change: Mortgages एवं Agri – ₹500; Construction Finance – ₹1,000; Auto Loans, CV, CE, SME एवं MEL – ₹2,000.