

# उचित व्यवहार संहिता

(01 अक्टूबर, 2024 को संचलन द्वारा निदेशक मंडल द्वारा संशोधित और अनुमोदित)

संस्करण-4.0

## प्रस्तावना

भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए उचित व्यापार और कॉर्पोरेट प्रथाओं के मानकों को निर्धारित करते हुए एक उचित प्रथाएँ कोड जारी किया है। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी सर्कुलर नंबर DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 दिनांक 01 जुलाई 2015 और लेंडर्स के लिए उचित प्रथाएँ कोड - ब्याज चार्ज करने के संबंध में

DoS.CO.PPG.SEC.1/11.01.005/2024-25 के माध्यम से समय-समय पर किए गए संशोधनों के अनुसार, **सीएसएल फाइनेंस लिमिटेड ("सीएसएल")** ने इस उचित प्रथाएँ कोड को निम्नलिखित प्रक्रियाओं/प्रथाओं को अपनाने के लिए तैयार किया है। कंपनी भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाएगी और यदि आवश्यक हो तो इस कोड में उपयुक्त संशोधन करेगी ताकि यह निर्धारित मानकों के अनुरूप हो सके।

सीएसएल की नीति है कि सभी ग्राहकों के साथ समान और निष्पक्ष व्यवहार किया जाए। सीएसएल के कर्मचारी ग्राहकों को निष्पक्ष, समान और निरंतर तरीके से सहायता, प्रोत्साहन और सेवा प्रदान करेंगे। सीएसएल अपने ग्राहकों को अपना **उचित प्रथाएँ कोड (एफपीसी)** वेबसाइट पर अपलोड करके संप्रेषित करेगा।

सीएसएल यह सुनिश्चित करेगा कि एफपीसी का कार्यान्वयन संगठन की पूरी जिम्मेदारी है। इसकी प्रतिबद्धता एफपीसी के प्रति कर्मचारी की जवाबदेही, प्रशिक्षण, परामर्श, निगरानी, ऑडिटिंग कार्यक्रमों और आंतरिक नियंत्रणों के संदर्भ में प्रदर्शित की जाएगी और प्रौद्योगिकी का सर्वोत्तम उपयोग किया जाएगा।

सीएसएल का प्रबंधन टीम उचित प्रथाओं को लागू करने के लिए जिम्मेदार है, और यह सुनिश्चित करेगा कि इसके संचालन में सभी हितधारकों के लिए निष्पक्ष और समान तरीके से विभिन्न वित्तीय सेवाओं और उत्पादों की पेशकश की जा रही है, जिसमें उधारी भी शामिल है, और सभी कर्मचारी इस प्रतिबद्धता से अवगत हों।

## उचित प्रथाएँ कोड (एफपीसी) निम्नलिखित क्षेत्रों को कवर करने का उद्देश्य है:

- ऋणों के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया
- ऋण मूल्यांकन और शर्तें/नियम
- ऋणों का वितरण, जिसमें शर्तों और नियमों में परिवर्तन
- ऋण सुविधाओं के वितरण पर ब्याज का चार्ज करना
- सामान्य प्रावधान
- शिकायत निवारण तंत्र

### **ऋणों के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया:**

1. उधारकर्ता को सभी संवाद उसकी समझ की भाषा या स्थानीय भाषा में किया जाएगा। ऋण से संबंधित सभी आवश्यक जानकारी प्रासंगिक ऋण आवेदन पत्रों में उपलब्ध कराई जाएगी, जिसमें आवश्यक ऋण जानकारी और दस्तावेजों की सूची शामिल होगी, जिन्हें आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किया जाना चाहिए।
2. ऋण आवेदन पत्रों में सीएसएल द्वारा आवश्यक जानकारी शामिल की जाएगी, जो संभावित उधारकर्ता के हितों को प्रभावित कर सकती हैं, ब्याज दर और सीएसएल द्वारा जोखिम के वर्गीकरण के लिए अपनाए गए दृष्टिकोण और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर लेने का कारण ताकि अन्य गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा प्रस्तावित शर्तों और स्थितियों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और संभावित उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।
3. सीएसएल संभावित उधारकर्ता को सभी ऋण आवेदन प्राप्ति की स्वीकृति प्रदान करेगा। ऐसी स्वीकृति में ऋण आवेदन को निपटाने के लिए एक संकेतक समय सीमा दी जाएगी।

### **ऋण मूल्यांकन और शर्तें/नियम**

1. ऋण आवेदन को कंपनी की क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रिया और नीतियों के अनुसार आंका जाएगा।
2. ऋण स्वीकृत होने पर, एक समझौता/स्वीकृति पत्र जारी किया जाएगा, जिसमें स्वीकृत ऋण की राशि, अवधि और लागू वार्षिक ब्याज दर, इसके आवेदन की विधि सहित, साथ ही शर्तें और नियम लिखित रूप से उधारकर्ताओं को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता की समझी जाने वाली भाषा में संप्रेषित किए जाएंगे, साथ ही देर से भुगतान पर दंडात्मक ब्याज दर मोटे अक्षरों में दी जाएगी। कंपनी द्वारा इन शर्तों और नियमों की लिखित स्वीकृति रखी जाएगी।
3. सीएसएल उधारकर्ता को ऋण समझौते की एक प्रति और उसमें उल्लिखित सभी संलग्नकों की एक प्रति प्रदान करेगा।

### **ऋण वितरण, शर्तों और नियमों में परिवर्तन**

1. कंपनी ऋण की प्रारंभिक स्वीकृति और वितरण के समय तय किए गए नियमों और शर्तों को बदलने से खुद को रोकेगी, जब तक कि कोई महत्वपूर्ण जानकारी प्राप्त न हो जो उधारकर्ताओं द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई थी।
2. शर्तों और नियमों में किसी भी परिवर्तन, जिसमें वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं, विशेष खाता परिवर्तनों के मामले में उधारकर्ताओं को व्यक्तिगत रूप से सूचित किया जाएगा, और अन्य मामलों में, यह जानकारी कंपनी के पंजीकृत कार्यालय/कॉर्पोरेट कार्यालय में उपलब्ध होगी।

3. ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन ऋण समझौते का हिस्सा होगा और केवल भावी रूप से प्रभावी होगा।
4. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस बुलाने / तेज करने का निर्णय उधारकर्ताओं द्वारा विधिवत रूप से स्वीकार किए गए नियमों और शर्तों के अनुसार होगा।

ऋण से संबंधित सभी संपत्तियां ऋण का पूर्ण और अंतिम भुगतान प्राप्त होने पर जारी की जाएंगी, किसी भी वैध अधिकार या बकाया के तहत, और कंपनी के पास उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए सेट-ऑफ का अधिकार हो सकता है। यदि सेट-ऑफ का अधिकार प्रयोग में लाना है, तो उधारकर्ताओं को उसी के बारे में सूचना दी जाएगी, जिसमें बाकी के दावों के बारे में पूरी जानकारी और उन शर्तों के तहत कि कंपनी संपत्तियों को तब तक रख सकती है जब तक संबंधित दावा निपट नहीं जाता/भुगतान नहीं किया जाता।

### **ऋण सुविधाओं के वितरण पर ब्याज चार्ज करना:**

#### **1. ब्याज चार्जिंग की शुरुआत:**

- I. ऋण सुविधा पर ब्याज उधारकर्ता को निधि उपलब्ध कराने की तिथि से या चेक की क्लियरेंस की तिथि से चार्ज किया जाएगा।
- II. हालांकि, विशिष्ट मामलों के लिए अपवाद प्रदान किए गए हैं, जैसा कि इस नीति के अनुच्छेद 2.2 और 2.3 में विस्तार से दिया गया है, जहाँ ब्याज चार्ज किया जाएगा एक विशेष घटना घटित होने के बाद, जैसा कि नीचे के उप-धारा 2.2 और अनुच्छेद 2.3 में विस्तृत किया गया है, क्योंकि सीएसएल के पास ग्राहक को स्वीकृत पत्र जारी करने या ऋण समझौते पर हस्ताक्षर करने द्वारा अपनी प्रतिबद्धता को पूरा करने के लिए धन रखा जाएगा।

#### **2. ऋण सुविधाओं पर ब्याज चार्ज करना, निम्नलिखित तरीके से:**

##### **2.1. नए ऋणों का वितरण (जहां कोई पंजीकृत बंधक/पंजीकृत साम्यिक बंधक/ग्रहणाधिकार आवश्यक नहीं है):**

- क. सीएसएल केवल तभी ऋण वितरित करेगा जब उधारकर्ता सभी शर्तों का पालन करें।
- ख. ऋण सुविधा पर ब्याज चेक की क्लियरेंस की तिथि से या निधि ग्राहक को उपयोग के लिए उपलब्ध कराए जाने पर चार्ज किया जाएगा।

##### **2.2. ऋण का वितरण (जहाँ पंजीकृत बंधक/पंजीकृत साम्यिक बंधक/ग्रहणाधिकार निष्पादित करने की आवश्यकता हो):**

इन परिस्थितियों में, ऋण समझौते का निष्पादन अनिवार्य है, क्योंकि ऋण सुविधा का विवरण, जिसमें ऋण समझौते के निष्पादन की तारीख भी शामिल है, बंधक विलेख / ग्रहणाधिकार के निष्पादन और पंजीकरण

के लिए उसमें भरा जाएगा, और ऋण समझौते के निष्पादन और एलएमएस में ऋण सुविधा के वितरण पर, सीएसएल ग्राहक से किए गए वादे के लिए अपनी निधि को अवरुद्ध कर देता है।

हालांकि, आरबीआई के परिपत्र "उधारदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता - ब्याज का प्रभारण क्रमांक DoS.CO.PPG.SEC.1/11.01.005/2024-25 के अनुसार" ऋण सुविधा पर ब्याज चेक की निकासी की तारीख से या ग्राहक को उनके उपयोग के लिए धन उपलब्ध कराए जाने की तारीख से लगाया जाएगा।

इसके अलावा, ग्राहक को धन तभी उपलब्ध कराया जाएगा जब पंजीकृत बंधक, पंजीकृत साम्यिक बंधक या ग्रहणाधिकार सीएसएल द्वारा प्राप्त किया जाएगा।

## **2. 3 ऋण सुविधा का बैलेंस ट्रांसफर और टॉप-अप:**

### **इन परिस्थितियों में, ऋण सुविधा दो (2) किशतों में जारी की जाएगी:**

- i. ऋण समझौते और/या स्वीकृति पत्र की शर्तों के अनुसार पूर्ण दस्तावेज़/जानकारी प्राप्त होने के बाद पहली किशत बीटी बैंक/वित्तीय संस्थानों को उधारकर्ता के माध्यम से हस्तांतरित की जाएगी; और
- ii. ऋण बंद करने के लिए एनओसी, बंधक संपत्ति के मूल शीर्षक विलेख और श्रृंखला दस्तावेज़ और राजस्व रिकॉर्ड में बंधक विलेख/ग्रहणाधिकार के निष्पादन, सीएसएल के पक्ष में प्राप्त होने के बाद दूसरी किशत/टॉप अप राशि उधारकर्ता को जारी की जाएगी।

### **इस मामले में, ब्याज निम्नलिखित तरीके से लगाया जाएगा:**

- i. ऋण की पहली किशत जो बीटी बैंक/वित्तीय संस्थानों को वितरित की जाएगी, उस पर ब्याज उस दिन से लगाया जाएगा जिस दिन चेक उधारकर्ता को सौंपा जाता है, क्योंकि चेक भुनाने के लिए उपलब्ध होगा और उधारकर्ता इसे प्राप्त होने पर तुरंत बीटी बैंक/वित्तीय संस्थानों के पास जमा कर सकता है। यदि उधारकर्ता बीटी बैंक/वित्तीय संस्थानों को अपना ऋण सुविधा बंद करने के लिए चेक प्रस्तुत करने में देरी करता है, तो सीएसएल चेक की निकासी के लिए अवरुद्ध राशि पर उस तारीख से ब्याज लगाना जारी रखेगा जिस दिन चेक उधारकर्ता को जारी किया गया था।
- ii. एक बार दूसरी किशत वितरित हो जाने के बाद, उसके बाद से पूरी ऋण राशि पर ब्याज लगाया जाएगा।

## **3. यथानुपात ब्याज गणना**

- i. महीने के दौरान किए गए वितरण या पुनर्भुगतान के लिए, ब्याज अनुपात के अनुसार, आधार पर लगाया जाएगा। ब्याज केवल उस अवधि के लिए लागू किया जाएगा जिसके दौरान ऋण राशि वास्तव में बकाया थी।
- ii. यदि ऋण पूरे महीने के लिए बकाया नहीं था तो पूरे महीने का ब्याज नहीं लिया जाएगा।

#### 4. अग्रिम किशतों का प्रबंधन

- i. जिन मामलों में किशतें अग्रिम में एकत्र की जाती हैं, ब्याज गणना के लिए उपयोग की जाने वाली मूल राशि को तदनुसार समायोजित किया जाएगा।
- ii. यदि किशतें अग्रिम में एकत्र की गई हैं तो पूरी ऋण राशि पर ब्याज नहीं लिया जाएगा।

#### 5. अधिक शुल्क की वापसी

- i. सीएसएल उन मामलों की समीक्षा करेगा जहां उपरोक्त दिशानिर्देशों का पालन न करने के कारण अधिक ब्याज या अन्य शुल्क लगाए गए हैं।
- ii. ऐसी अधिक राशि प्रभावित ग्राहकों को तुरंत वापस कर दी जाएगी।

#### 6. ऋण वितरण का तरीका

- i. सीएसएल ऋण राशि के वितरण के लिए ऑनलाइन खाता हस्तांतरण को प्राथमिकता देगा ताकि चेक वितरण से जुड़ी देरी और विसंगतियों से बचा जा सके।
- ii. जहां चेक का उपयोग किया जाता है, ग्राहकों को चेक क्लियर होने की समय-सीमा और ब्याज शुरू होने की तारीखों के बारे में सूचित किया जाएगा।

#### 7. ग्राहक संचार

- i. ग्राहकों के साथ ब्याज लगाने की शर्तों के बारे में स्पष्ट संचार बनाए रखा जाएगा, जिसमें वह तारीख भी शामिल है जिससे ब्याज लगाया जाएगा और ब्याज गणना का आधार भी।
- ii. ग्राहकों को विस्तृत ऋण विवरण प्रदान किए जाएंगे जिसमें ब्याज गणना और किए गए किसी भी अग्रिम भुगतान या रिफंड को दर्शाया जाएगा।

#### सामान्य प्रावधान

1. कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी (जब तक कि उधारकर्ताओं द्वारा पहले खुलासा नहीं की गई कोई नई जानकारी कंपनी के संज्ञान में नहीं आई हो)।
2. उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए 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 सूचित की जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
3. ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि उधारकर्ता को विषम समय पर लगातार परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना और कानूनी ढांचे के भीतर काम करना। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।

4. सीएसएल उधारकर्ताओं को स्वीकृत सावधि ऋणों पर समझौते के अनुसार फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड लगाएगा।

5. ब्याज की दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को उन सटीक दरों के बारे में पता चल सके जो खाते से ली जाएंगी।

### शिकायत निवारण

1. सीएसएल उन ग्राहकों का मार्गदर्शन करेगा जो शिकायत दर्ज कराना चाहते हैं और इस बारे में भी मार्गदर्शन प्रदान करेगा कि यदि ग्राहक परिणाम से नाखुश है तो क्या करना चाहिए।
2. मामले की जांच करने के बाद, सीएसएल जल्द से जल्द जवाब भेजेगा; सीएसएल ग्राहक को यह भी मार्गदर्शन देगा कि यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है तो शिकायत को आगे कैसे ले जाया जाए।
3. ग्राहकों, जिनमें उधारकर्ता भी शामिल हैं, की शिकायतों के निवारण के लिए एक प्रधान/नोडल अधिकारी नियुक्त किया गया है, जो व्यावसायिक प्रथाओं, ऋण देने के निर्णयों, क्रेडिट प्रबंधन और वसूली से संबंधित किसी भी मामले के संबंध में है। प्रधान/नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण सीएसएल की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।
4. किसी भी शिकायत/शिकायत की स्थिति में, उधारकर्ता निम्नलिखित में से किसी भी चैनल के माध्यम से संपर्क कर सकते हैं:

नाम - श्री अशोक कुमार कथूरिया, नोडल

अधिकारी पदनाम - निदेशक

ईमेल - info@cslfinance.in

टेलीफोन नंबर - 0120- 4290650/52/54

5. सभी शिकायतों को उस व्यक्ति द्वारा सुना और निपटाया जाएगा जो उस व्यक्ति/पद से कम से कम एक स्तर ऊपर हो जिसके खिलाफ/जिससे संबंधित शिकायत की गई है। मामले की जांच करने के बाद, हमारा प्रयास होगा कि हम उधारकर्ता/आवेदक को ऐसी शिकायत/शिकायत प्राप्त होने की तारीख से एक (1) महीने की अवधि के भीतर अपनी अंतिम या अन्य प्रतिक्रिया प्रदान करें।

6. यदि शिकायत/विवाद का निवारण एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक आरबीआई के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी को अपील कर सकता है:

नाम - श्री. जी.सी. तालुकदार

पद - सहायक महाप्रबंधक

ईमेल - rdnewdelhi@rbi.org.in

टेलीफोन - 011 - 23731054

7. नोडल अधिकारी समय-समय पर इस संहिता के कार्यान्वयन और अनुपालन की समीक्षा करेंगे, जिसमें समय-समय पर शिकायतों का निवारण और कम से कम प्रत्येक कैलेंडर तिमाही में एक बार शामिल है। इस संबंध में एक रिपोर्ट नोडल अधिकारी द्वारा बोर्ड के अवलोकन के लिए प्रदान की जाएगी।

अप्रत्याशित घटना:

सीएसएल द्वारा उल्लिखित और किए गए विभिन्न प्रतिबद्धताएं सामान्य परिचालन वातावरण में लागू होती हैं। अप्रत्याशित घटना की स्थिति में, सीएसएल ग्राहक/ग्राहकों, अन्य हितधारकों और आम तौर पर जनता की पूरी संतुष्टि के लिए एफपीसी के तहत प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में सक्षम नहीं होगा।

---XX---