

पीरामल एंटरप्राइजेस लिमिटेड

उचित आचार संहिता

दिनांक: 5 मई 2023

केवल अंतर्गत उपयोग हेतु

पॉलिसी मालिक:	अनुपालन विभाग (संपूर्ण कंपनी)
पॉलिसी लोकेशन:	मुंबई, भारत
संस्करण:	वी2- दस्तावेज की समीक्षा
स्वीकृति का दिनांक:	5 मई 2023
स्वीकृति दाता:	बोर्ड
इसका स्थान लेगा:	वी 1.0 (दस्तावेज को अपनाना)

उचित आचार संहिता (एफपीसी)

भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने नॉन-बैंकिंग फायनांस कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए उचित आचार संहिता पर दिशानिर्देश जारी किए हैं जिससे अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवसाय और कॉर्पोरेट पद्धतियों के लिए मानक तय किए गए हैं **(आरबीआई/डीएनबीआर/2016-17/45 मास्टर डायरेक्शन डीएनबीआर पीडी. 008/03.10.119/2016-17)** जिसे 1 सितंबर 2016 को जारी किया गया था). यह संहिता एनबीएफसी के लिए उचित आचार संहिता पर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार निर्मित की गई है, ताकि बेहतर सेवा सुनिश्चित हो सके और सज़ानता से निर्णय लेने के लिए ग्राहकों को आवश्यक जानकारी प्रदान की जा सके.

भारतीय रिज़र्व बैंक के साथ एक नॉन-बैंकिंग फायनांशियल कंपनी के रूप में पंजीकृत होने के नाते पीरामल एंटरप्राइजेस लिमिटेड (आगे से पीईएल और/या कंपनी के रूप में कहा गया है) समय समय पर आरबीआई द्वारा परामर्शित सभी श्रेष्ठ पद्धतियों को अपनाएगी और इस तरह से परामर्शित मानकों की पुष्टि करने हेतु इस संहिता में आवश्यक होने पर कोई भी उचित संशोधन करेगी. सभी ग्राहकों के साथ समानतापूर्ण और उचित व्यवहार करना कंपनी की नीति है. कंपनी के कर्मचारी उचित, समान और सातत्यपूर्ण तरीके से सहायता, प्रोत्साहन और सेवा प्रदान करेंगे.

कंपनी सुनिश्चित करेगी कि एफपीसी का क्रियान्वयन संपूर्ण संस्थान की जिम्मेदारी है. कंपनी की उचित कर्ज प्रदान पद्धतियों को मार्केटिंग, लोन ओरिजिनेशन, प्रक्रिया और सेवा तथा संग्रहण की गतिविधियों सहित उसके प्रचालन के सभी पहलुओं पर लागू किया जाएगा.

उद्देश्य

संहिता निम्नलिखित उद्देश्य से बनाई गई है:

1. ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय न्यूनतम मानक तय करके अच्छी और उचित पद्धतियों को बढ़ावा देना;
2. पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक को इस बारे में बेहतर समझ मिल सके कि वे सेवाओं से क्या उचित अपेक्षाएँ कर सकते हैं;
3. स्पर्धा के माध्यम से बाज़ार के परिबलों को बढ़ावा देना, प्रचालन के ऊँचे मानकों को हासिल करना;
4. ग्राहक और पीईएल के बीच एक उचित तथा सौहार्दपूर्ण रिश्ते को बढ़ावा देना.

संहिता की प्रयोजनीयता

यह संहिता पीईएल के सभी कर्मचारियों तथा उसके व्यवसाय की प्रक्रिया में उसका प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत अन्य व्यक्तियों के लिए लागू होगी, चाहे उत्पाद और सेवाएँ काउंटर से, फोन पर, पोस्ट द्वारा, संवादात्मक इलेक्ट्रॉनिक डिवाइस के माध्यम से, इंटरनेट पर या अन्य किसी पद्धति द्वारा प्रदान किया गया हो.

वचनबद्धताएँ

- i. पीईएल सभी व्यवहारों में सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांत पर न्यायपूर्ण और उचित रूप से कार्रवाई करने के लिए इस संहिता का पालन करेगी, ताकि उद्योग में विद्यमान मानक पद्धतियों को पूरा किया जा सके.
- ii. पीईएल किसी भी दुविधा के बिना ग्राहक को स्पष्ट जानकारी प्रदान करेगी ताकि वह निम्नलिखित को ठीक से समझ सके:
 - a) ब्याज और सेवा प्रभारों सहित उसके नियमों व शर्तों के साथ उत्पाद और सेवाएँ
 - b) ग्राहक के लिए उपलब्ध लाभ
- iii. पीईएल सुधारात्मक कार्रवाई करेगी और इस संहिता के उद्देश्यों के प्रकाश में समस्याओं का तत्काल समाधान करेगी.
- iv. पीईएल ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी और कोई भी जानकारी तब तक किसी तीसरे व्यक्ति के सामने प्रकट नहीं करेगी जब तक किसी भी कानून या सरकारी प्राधिकरण द्वारा आवश्यक न हो, जिसमें शामिल है विनियामक या क्रेडिट एजेंसी या जहाँ ग्राहक द्वारा जानकारी साझा करने की अनुमति है.
- v. पीईएल वंश, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, पंथ या अक्षमता के आधार पर अपने ग्राहकों के साथ भेदभाव नहीं करेगी. फिर भी, कर्ज उत्पादों में वर्णित प्रतिबंध, यदि हों, लागू रहेंगे.
- vi. ग्राहक से संबंध स्थापित करने से पहले, कंपनी:

- a) ग्राहक ने जिस सेवा और उत्पादों में रुचि दिखाई है उसकी मुख्य खूबियों को समझाते हुए ग्राहक को जानकारी देगी.
- b) खातों, उत्पादों और सेवाओं पर जानकारी देगी जो ग्राहक की जरूरतों के अनुरूप हों.
- c) पीईएल अपने ग्राहकों को केवाईसी दिशानिर्देशों की आवश्यकताओं को समझाएगी और उन्हें लोन की स्वीकृति देने, खाता खोलने और प्रचालन से पहले ग्राहक की पहचान स्थापित करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों के बारे में उन्हें जानकारी देगी. पीईएल केवल कंपनी की केवाईसी, एंटी-मनी लॉन्ड्रिंग या किसी अन्य विधिक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए जानकारी प्राप्त करेगी. यदि कोई अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता हो तो वह अलग से मांगी जाएगी और ऐसी अतिरिक्त जानकारी प्राप्त करने के उद्देश्य को निर्दिष्ट किया जाएगा.

लोन और एडवांसेस

पीईएल द्वारा प्राप्त सभी लोन आवेदन की प्रक्रिया अंतर्गत नीतियों और मानकों के अनुसार की जाएगी. यदि पीईएल ग्राहक को कर्ज नहीं दे सकती है तो उसकी जानकारी ग्राहक को उसके नियुक्त प्रतिनिधियों के माध्यम से या सीधे ग्राहक को दी जाएगी.

प्रकटीकरण और पारदर्शिता

पीईएल सारी आवश्यक जानकारी प्रदान करेगी जो कर्जदार के हित को प्रभावित करती हो.

लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- a) कंपनी के लोन आवेदन फॉर्म में सारी आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो संभावित कर्जदार के हितों को प्रभावित कर सकती हो, ताकि अन्य नॉन-बैंकिंग फायनांस कंपनियों द्वारा प्रदान किए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक रूप से तुलना की जा सके और सजानता के साथ निर्णय लिया जा सके.
- b) लोन आवेदन फॉर्म में उसके साथ जमा करने हेतु आवश्यक दस्तावेजों की जानकारी भी हो सकती है.
- c) कंपनी संभावित कर्जदार को पूर्ण किए गए लोन आवेदन की रसीद के लिए पुष्टि प्रदान करेगी. पीईएल कर्जदार को सभी आवश्यक जानकारी पूरी तरह से प्राप्त होने के दिनांक से उचित अवधि के अंदर अपने निर्णय के बारे में सूचित करेगी.

- d) कंपनी दी गई जानकारी के आधार पर कर्ज के आवेदन की प्रक्रिया करेगी जिसे लिखित रूप में दिया जाएगा ताकि तेज और सटीक प्रक्रिया सेवा सुनिश्चित की जा सके.
- e) All communications to the borrower shall be in the vernacular language or a language as understood by the borrower.
कर्जदार के साथ सारा पत्राचार देशी भाषा या उसके द्वारा समझी जा सकनेवाली भाषा में किया जाएगा.
- f) देशी भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जा सकनेवाली भाषा में स्वीकृति पत्र सभी ग्राहकों को भेजा जाएगा जिनके कर्ज उचित परिश्रम के बाद स्वीकृत किए गए हैं.
- g) सुनिश्चित करें कि ग्राहक को प्रदान किए गए सभी वित्तीय समझौते और संलग्नकों में नियम व शर्तें तथा ब्याज दर का समावेश हो, जो फायनांस एग्रीमेंट में जोड़े जाएंगे.

पीईएल के क्लाइंट्स प्रतिष्ठित फर्म/ कॉर्पोरेट्स हैं और इसीलिए सारा पत्राचार अंग्रेजी में जारी रहेगा. ग्राहक के साथ आदान प्रदान किए गए सभी शर्त पत्रक/ स्वीकृति पत्र में ब्याज की दर और सिक्योरिटीज़ और कागजी कार्रवाई, उन अवसरों का समावेश होगा जब दंडात्मक ब्याज दर वितरण से पहले ली जाएगी. दस्तावेजों की प्रति कर्जदारों के साथ साझा की जाएगी.

कर्ज की अनुशंसा और नियम व शर्तें

- i. कर्ज के आवेदनों का आकलन पीईएल की कर्ज अनुशंसा प्रक्रिया के अनुसार किया जाएगा.
- ii. कर्ज की स्वीकृति पर, कर्ज के आवेदक को स्वीकृत कर्ज की राशि, लागू ब्याज की वार्षिक दर, उसके प्रयोग की पद्धति सहित, दंडात्मक ब्याज या नियमों व शर्तों सहित विलंबित भुगतान प्रभार (नियत दिनांकों के आगे किस्तों के भुगतान में विलंब के मामले में) के बारे में लिखित रूप में सूचित किया जाएगा. ऐसे नियमों व शर्तों की लिखित स्वीकृति पीईएल द्वारा रखी जाएगी.
- iii. ग्राहक से ली जानेवाली ब्याज दर का आधार कंपनी की ब्याज दर नीति के अनुसार होगा और स्वीकृति पत्र/ कर्ज समझौते के माध्यम से ग्राहक से साथ पहले सहमत होगा.
- iv. विलंब से चुकौती के लिए वसूले जानेवाले दंडात्मक ब्याज के संबंध में किसी भी अनुच्छेद को कर्ज के समझौते में मोटे अक्षरों में निर्दिष्ट किया जाएगा. पीईएल कर्जों की स्वीकृति/ वितरण के समय कर्जदार को कर्ज के समझौते की प्रति प्रदान की जाएगी.

नियमों और शर्तों में बदलावों सहित कर्जों का वितरण

- i. यदि ग्राहक का अनुबंध/कर्ज अनुबंध के नियम व शर्तें बदलाव के अधीन हैं जिसमें शामिल हैं उसकी वितरण अनुसूची में परिवर्तन, ब्याज दरें, सेवा प्रभार, चुकौती प्रभार तो देशी भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जा सकनेवाली भाषा में पीईएल द्वारा लिखित रूप से जानकारी प्रदान की जाएगी. ब्याज दरों और प्रभारों में बदलाव ऐसे बदलाव के प्रभावी दिनांक के अनुसार लागू होंगे और न कि इस दिनांक से पहले.
- ii. इस समझौते के अंतर्गत याद दिलाने या भुगतान या ग्राहक का प्रदर्शन गतिमान करना संबंधित कर्ज समझौते के अंतर्गत अनुमत शर्तों के अनुसार होगा.
- iii. विद्यमान कानून के अनुसार अनुबंधकीय शर्तों के अधीन पीईएल सभी बकाया राशियों की चुकौती पर या किसी उचित अधिकार के अधीन कर्ज की बकाया राशि प्राप्त करने पर या किसी अन्य दावे के लिए लियन पर ग्राहक वित्त पोषण समझौते से संबंधित सारी जमानतों को मुक्त करेगी. यदि सेट ऑफ के अधिकार को लागू किया जाता है तो कर्जदार को कंपनी के अंतर्गत शेष दावों तथा कंपनी के अंतर्गत शर्तों के बारे में सभी विवरणों के बारे में संबंधित दावे का निपटारा/अदा किए जाने तक जमानतों को अपने पास रखने का अधिकार होता है.

ब्याज दर

- i. कंपनी ब्याज दरों का निर्धारण करने और प्रक्रिया तथा अन्य प्रभारों, यदि हो, का निर्धारण करने के लिए उपयुक्त अंतर्गत सिद्धांतों व प्रक्रियाओं को तैयार करेगी और यह भी सुनिश्चित करेगी कि वे अत्यधिक न हों. वितरण के समय कंपनी सुनिश्चित करेगी कि लोन और पेशगियों पर ब्याज दर और अन्य प्रभार, यदि हों, का ऊपर संदर्भित अंतर्गत सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का कड़ाई से पालन किया जाय.
- ii. समझौते के अंतर्गत रद्द करने या भुगतान गतिशील करने या समझौते के अंतर्गत ग्राहक के प्रदर्शन के संबंध में कोई भी निर्णय संबंधित कर्ज समझौते के अंतर्गत अनुमत शर्तों के अनुसार होगा.

- iii. कंपनी ब्याज की दरों और जोखिम के ग्रेडेशन के लिये दृष्टिकोण को संबंधित अखबारों या कंपनी की वेबसाइट में प्रकाशित करेगी और जब भी ब्याज की दर में बदलाव होगा तब उसे अद्यतन किया जायेगा.
- iv. ब्याज की दर वार्षिकी कितने होंगी ताकि कर्जदार को उन सटीक दरों के बारे में अवगत कराया जा सके जो खाते से वसूल की जाएंगी.

गारंटर्स

जब व्यक्ति को कर्ज के लिए गारंटर के रूप में विचार में लिया जाता है तो पीईएल उसे पुष्टि के अंतर्गत उसे सूचित करेगी:

- i. गारंटर के रूप में देयता की शर्तों का वर्णन करनेवाला पत्र/ डीड ऑफ गारंटी.
- ii. पीईएल कर्जदार द्वारा लोन की सर्विसिंग में किसी दोष की सूचना उसे देती रहेगी जिसके लिए वह गारंटर बना है.

सामान्य प्रावधान

- i. कंपनी ग्राहक के मामलों में हस्तक्षेप से दूर रहेगी केवल उन प्रयोजनों को छोड़कर जो कर्ज के समझौतों के नियमों व शर्तों में दिए गए हैं (जब तक कि कोई नई जानकारी ध्यान में नहीं आती है, जो कि ग्राहक द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई थी).
- ii. लोन्स की वसूली के मामले में, कंपनी अकारण उत्पीडन का सहारा नहीं लेगी यानी लगातार कर्जदार को गलत समय में परेशान नहीं करेगी, कर्ज की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग नहीं करेगी.
- iii. अनुबंध/ कर्ज के समझौते में एक इन-बिल्ट रिपजेशन अनुच्छेद है जो कानूनन लागू करने योग्य है.
- iv. यदि ग्राहक समझौते के अंतर्गत अपनी बाध्यताओं को किसी अन्य पक्ष को अंतरित करने के लिए निवेदन करता है तो पीईएल निवेदन प्राप्त होने के दिनांक से 21 दिन के अंदर अपना निर्णय (सहमति या अन्यथा) देगी. ग्राहक के समझौते का अन्य पक्ष को कोई भी अंतरण विद्यमान कानून के अनुसार अनुबंध की शर्तों के अधीन होगा.

- v. पीईएल केवल कर्जदार के साथ सहमत शर्तों के अनुसार ब्याज लेगी.
- vi. चुकौती अनुसूची के अनुसार किस्तों के भुगतान में कोई भी विलंब होने पर ऐसी दर पर दंडात्मक ब्याज लिया जाएगा जैसा कि स्वीकृति पत्र और कर्ज समझौते में ग्राहक को सूचित किया गया है.

शिकायत निवारण तंत्र

पीईएल में, ग्राहक सेवा और संतुष्टि हमारे लिए मुख्य हैं. हम नए ग्राहकों को न सिर्फ आकर्षित करने हेतु बल्कि मौजूदा ग्राहकों को बरकरार रखने के लिए भी तत्काल और सक्षम सेवा करने में विश्वास रखते हैं. पीईएल समाधान तंत्र को अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए एक सुनियोजित तंत्र निर्मित किया गया है. यह प्रणाली सुनिश्चित करेगी कि मांगा गया समाधान उचित और न्यायपूर्ण है और दिए गए नियमों व विनियमों की रूपरेखा के अंतर्गत है.

ग्राहक के असंतोष/ शिकायतों का निवारण करने के लिए अंतर्गत मशीनरी

प्रतिक्रिया देने के इच्छुक या अपनी शिकायत भेजने के इच्छुक ग्राहक निम्नलिखित चैनल्स का उपयोग कर सकते हैं:

हमें +91 22 62309200 पर कॉल करें (सुबह 10:00 से शाम 5:00 बजे के बीच, सोमवार से शुक्रवार तक, अवकाशों को छोड़कर).

हमें नीचे दिए गए पते पर लिखें:

पीरामल एंटरप्राइजेस लिमिटेड

पीरामल अनंता, अगस्त्य कॉर्पोरेट पार्क,
फायर ब्रिगेड के सामने,
कमानी जंक्शन, एलबीएस मार्ग,
कुर्ला (पश्चिम), मुंबई 400070,
महाराष्ट्र, भारत

यदि पंद्रह दिन की अवधि में शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है या यदि ग्राहक पीईएल द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है तो ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी/नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकता है. शिकायत निवारण/ नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण नीचे दिए अनुसार हैं:

शिकायत निवारण अधिकारी/ नोडल अधिकारी

फोन नं. +91 22 62309200

ईमेल आईडी: Nodal.Officer@piramal.com

यदि शिकायत/ विवाद का समाधान एक महीना के अंदर नहीं होता है तो ग्राहक आरबीआई के डिपार्टमेंट ऑफ सुपरविजन में नीचे दिए गए अधिकारी को अपील कर सकता है (अपने संपूर्ण संपर्क विवरणों के साथ):

चीफ जनरल मैनेजर

डिपार्टमेंट ऑफ सुपरविजन

भारतीय रिज़र्व बैंक

3री मंज़िल, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, सेंटर 1,

कफ परेड, कोलाबा,

मुंबई - 400005

शिकायतें दर्ज करने के लिए, ग्राहक ऊपर वर्णित किसी भी चैनल्स का उपयोग कर सकता है (ग्राहक की शिकायतों का निवारण करने के लिए अंतर्गत मशीनरी का संदर्भ लें). हमें प्राप्त शिकायतों को सही परिप्रेक्ष्य में देखा जाएगा और उनका हर संभव कोण से विश्लेषण किया जाएगा.

किसी भी मामले पर पीईएल के पक्ष की सूचना ग्राहकों को प्रदान की जाएगी. जिन शिकायतों के लिए शामिल मामलों की जाँच के लिए कुछ समय की आवश्यकता होती है, उनके बारे में तुरंत सूचित किया जाएगा.

पीईएल का बोर्ड समय समय पर इस उचित अचार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र की समीक्षा करेगा.

नीति की समीक्षा

बोर्ड द्वारा नीति की यथा आवश्यकता समीक्षा की जाएगी.
