

निहोन

निहोन इम्पेक्स प्राइवेट
लिमिटेड

निष्पक्ष आचरण संहिता

परिचय

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश जारी किए हैं, जिससे दिशा-निर्देश संख्या के तहत अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यापार और कॉर्पोरेट प्रथाओं के लिए मानक स्थापित किए जा सकें। DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24, मास्टर निर्देश- भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 दिनांक 19 अक्टूबर, 2023।

आरबीआई के निर्देशों के अनुसार और व्यवसाय की प्रकृति पर विचार करते हुए, कंपनी की ऋण गतिविधियों के लिए निम्नलिखित निष्पक्ष व्यवहार संहिता (कोड) को अपनाने का प्रस्ताव है, जो सभी ऋण उत्पादों पर लागू होगा।

निहोन इम्पेक्स प्राइवेट लिमिटेड ने कंपनी द्वारा अपने हितधारकों जैसे ग्राहकों, कर्मचारियों, विक्रेताओं आदि के साथ व्यवहार करते समय सर्वोत्तम प्रथाओं के समन्वय को प्राप्त करने के प्रयास के साथ संहिता लागू की है। कंपनी की निष्पक्ष ऋण देने की प्रथाएँ इसके संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होंगी, जिसमें विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण और सेवा और संग्रह गतिविधियाँ शामिल हैं।

उद्देश्य

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके निष्पक्ष व्यवहार को बढ़ावा देना;
- कंपनी द्वारा अपेक्षित प्रकटीकरण के माध्यम से पारदर्शिता बढ़ाना, जो ग्राहक के लिए प्रासंगिक हो तथा जिसे समय-समय पर आरबीआई द्वारा निर्धारित किया गया हो;
- कंपनी में ग्राहकों का विश्वास बढ़ाना।
- निष्पक्ष प्रथाओं से संबंधित आरबीआई द्वारा निर्धारित लागू विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित करना।

प्रयोज्यता

यह संहिता कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले सभी उत्पादों पर लागू होगी। यह संहिता कंपनी द्वारा विकसित और उसके ग्राहकों को प्रदान किए जाने वाले किसी भी उत्पाद पर लागू होगी।

ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- a) उधारकर्ता के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा या अंग्रेजी या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- b) आवेदन से पहले/उसके साथ प्रत्येक ग्राहक से एक घोषणा प्राप्त की जानी है जिसमें यह प्रमाणित किया जाना है कि ग्राहक अंग्रेजी समझता है।
- c) कंपनी द्वारा जारी किए गए ऋण आवेदन फॉर्म में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा

सके। ऋण आवेदन फॉर्म में आवेदन फॉर्म के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का संकेत दिया जाएगा।

- d) कंपनी सभी ऋण आवेदनों के लिए पावती रसीद जारी करेगी। ऋण आवेदनों का निपटान सभी मामलों में पूर्ण आवेदन पत्र प्राप्त होने की तिथि से 14 दिनों या उधारकर्ता और कंपनी के बीच आपसी सहमति से तय किए गए विस्तारित समय के भीतर किया जाएगा।
- e) यदि किसी अतिरिक्त विवरण/दस्तावेज की आवश्यकता होगी तो उधारकर्ता को उचित समय में इसकी सूचना दी जाएगी।
- f) कंपनी अपने कर्मचारियों या अपने द्वारा नियुक्त व्यावसायिक साझेदार के माध्यम से, ग्राहक के टेलीफोन नंबर पर संपर्क करके/या ऋण आवेदन पर उल्लिखित निवास/व्यावसायिक पते पर जाकर संपर्क बिंदु सत्यापन करेगी।

ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- a) कंपनी अपने जोखिम आधारित दृष्टिकोण और ऋण नीति(यों) पर विचार करते हुए ऋण आवेदनों का मूल्यांकन करेगी।
- b) कंपनी ऋणदाता को अंग्रेजी या स्थानीय भाषा में/ऋणदाता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्वीकृति/स्वागत पत्र या एमआईटीसी (सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें) या अन्यथा लिखित रूप में स्वीकृत ऋण की राशि, साथ ही ब्याज की वार्षिक दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियम और शर्तें बताएगी।
- c) उधारकर्ता द्वारा बताई गई शर्तों एवं नियमों की स्वीकृति को कंपनी अपने रिकार्ड में सुरक्षित रखेगी।
- d) कंपनी को स्वीकृति/स्वागत पत्र या अन्यथा तथा ऋण समझौते में देरी से पुनर्भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज का उल्लेख मोटे अक्षरों में करना होगा।
- e) कंपनी ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी ग्राहकों को ऋण समझौते की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते में उल्लिखित प्रत्येक संलग्नक की एक प्रति उपलब्ध कराएगी।

ऋण का वितरण, नियम व शर्तों में परिवर्तन सहित

- a) कंपनी संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन के संबंध में ग्राहक की समझ के अनुसार अंग्रेजी में सूचना देगी।
- b) ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन भावी प्रभाव से लागू होंगे।
- c) इस संबंध में उपयुक्त शर्त, जैसा लागू हो, ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।
- d) समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने / तेज करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होना चाहिए। भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने / तेज करने का निर्णय लेने से पहले समझौते के अनुसार या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करते हुए, कंपनी ग्राहकों को ऋण समझौते के अनुरूप अंग्रेजी में सूचना देगी, जिसे ग्राहक समझ सके।
- e) कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, बशर्ते कि कंपनी के पास उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य

दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी के साथ इसकी सूचना दी जाएगी जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

सामान्य

- a) कंपनी ऋण समझौते में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर ऋणदाता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, जब तक कि ऋणदाता द्वारा पहले से प्रकट न की गई कोई नई जानकारी कंपनी के संज्ञान में न आ जाए।
- b) ऋण वसूली के मामले में, कंपनी ऋण वसूली के लिए उधारकर्ताओं को अजीब समय पर परेशान करने/बल का प्रयोग करने जैसे अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी।
- c) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसकी सुरक्षा, मूल्यांकन और प्राप्ति की पूरी प्रक्रिया निष्पक्ष और पारदर्शी हो।
- d) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण दिया गया है।
- e) उधारकर्ता से उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या अन्यथा आपत्ति, यदि कोई हो, ऐसे अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर बताई जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- f) कंपनी एक निश्चित स्तर से अधिक ब्याज दर नहीं लेगी, जिसे अत्यधिक या टिकाऊ नहीं माना जा सकता है या जो सामान्य वित्तीय प्रथाओं के अनुरूप नहीं है।
- g) ब्याज दर तथा प्रसंस्करण एवं अन्य शुल्क, ब्याज दर तथा प्रसंस्करण एवं अन्य शुल्क निर्धारित करने के लिए निर्धारित उचित आंतरिक सिद्धांतों एवं प्रक्रियाओं पर आधारित होंगे।

गोपनीयता

- a) जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत न किया जाए, कंपनी अपने ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी।
- b) कंपनी निम्नलिखित अपवादात्मक परिस्थितियों को छोड़कर उधारकर्ताओं के लेन-देन का विवरण समूह के भीतर सहित किसी अन्य संस्था को नहीं बता सकती है:
 - कंपनी का कर्तव्य है कि वह वैधानिक या विनियामक कानूनों के तहत सूचना प्रदान करे, जिसमें वैधानिक निकायों, कानून प्रवर्तन एजेंसियों, क्रेडिट सूचना कंपनियों जैसे कि सिबिल, आरबीआई और अन्य बैंकों/वित्तीय संस्थानों, किसी अन्य राज्य, केंद्रीय या किसी अन्य नियामक निकाय, जिसमें क्षेत्राधिकार रखने वाले न्यायालय और न्यायाधिकरण शामिल हैं, को सूचना प्रदान करना शामिल है।
 - ग्राहक ने कंपनी को ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए लिखित रूप से अधिकृत किया है।
 - यदि ऐसी ग्राहक जानकारी का खुलासा करना सार्वजनिक हित में हो।

- यदि इसके हित के लिए हमें यह जानकारी प्रदान करना आवश्यक हो (जैसे धोखाधड़ी की रोकथाम)।
- यदि उधारकर्ता कंपनी के प्रति अपने दायित्व को पूरा करने में चूक करता है।

शिकायत निवारण तंत्र

ग्राहक सेवा और संतुष्टि कंपनी का मुख्य ध्यान है। त्वरित और कुशल सेवा प्रदान करने से न केवल नए ग्राहक आकर्षित होंगे, बल्कि मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने में भी मदद मिलेगी।

ग्राहकों की शिकायतें प्राप्त करने के लिए एक टेलीफोन नंबर ऋण आवेदन पत्र में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, एक अलग ई-मेल आईडी बनाई जाएगी, जहाँ ग्राहक अपनी शिकायतें ईमेल के माध्यम से भेज सकते हैं। जब भी कोई बदलाव होगा, संबंधित जानकारी वेबसाइट पर अपडेट कर दी जाएगी।

जिन उधारकर्ताओं को कंपनी के निर्णयों के संबंध में शिकायत है, वे अपनी शिकायतें निम्नलिखित पते पर भेज सकते हैं -

श्री अनुराग कुमार खेतान

पद - निदेशक

ईमेल आईडी: nip1@nihonimpex.com / investors@nihonimpex.com

संपर्क नंबर 0551-2990101

यदि शिकायत/विवाद का निवारण एक महीने की अवधि के भीतर नहीं होता है, तो ग्राहक भारतीय रिज़र्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है। संपर्क विवरण इस प्रकार हैं:

**श्री पी. एस खुआल,
आरबीआई लोकपाल,
क्षेत्रीय कार्यालय, एम जी मार्ग,
कानपुर, - 208001.
उत्तर प्रदेश .**

मामले की जांच करने के बाद, कंपनी 4 सप्ताह के भीतर ग्राहक को अपना जवाब भेजने का प्रयास करेगी और ग्राहक को सूचित करेगी कि यदि वह जवाब से संतुष्ट नहीं है तो वह अपनी शिकायत को उच्च स्तर तक कैसे ले जा सकता है।

बोर्ड समय-समय पर निष्पक्ष आचरण संहिता और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समीक्षा करेगा और यदि ऐसी कोई समीक्षा हो तो एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर कंपनी के निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।

कोड की समीक्षा

निष्पक्ष आचरण संहिता को समय-समय पर संशोधित, संशोधित या पूरक किया जा सकता है। कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा हर साल संहिता की समीक्षा की जाएगी या जब भी संहिता के विषय-वस्तु को नियंत्रित करने वाले कानून में कोई महत्वपूर्ण बदलाव होगा।
