

फेअर प्रैक्टिस कोड
मिजुहो

कॅपसेव्ह फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

(पूर्व में कैप्स्व फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड के रूप में जाना जाता था)

1. परिचय

यह कोड भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") द्वारा और उस पर संशोधन के अनुसार जारी फेअर प्रैक्टिस कोड पर मास्टर परिपत्र तैयार किया गया है।

फेयर प्रैक्टिस कोड का उद्देश्य ग्राहकों को प्रथाओं का प्रभावी अवलोकन प्रदान करना है, जिसका कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों को दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में कंपनी द्वारा पालन किया जाएगा। कोड ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेने में सुविधा प्रदान करेगी और कंपनी द्वारा स्वीकृत और संवितरित किसी भी सुविधा पर लागू होगी। कंपनी का व्यवसाय मौजूदा वैधानिक और नियामक आवश्यकताओं के अनुसार दक्षता, ग्राहक-उन्मुखीकरण और कॉर्पोरेट प्रशासन सिद्धांतों पर ध्यान केंद्रित करने के साथ संचालित किया जाएगा।

2. उद्देश्य

- ग्राहकों को कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं के बारे में पूरी जानकारी/ज़िस्ति प्रदान करना ताकि उन्हें एक सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाया जा सके।
- पारदर्शिता बढ़ाना, ताकि ग्राहकों को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वे सेवाओं से क्या अपेक्षा कर सकते हैं।
- ग्राहक और कंपनी के बीच एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।

3. आवेदन / सुविधा समझौते और उनका प्रसंस्करण

- उधारकर्ता को सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होना चाहिए.
- आवेदन पत्र 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 एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। आवेदन पत्र आवेदन पत्र के साथ जमा करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों को स्पष्ट करता है।
- कंपनी सभी ऋण/पट्टा आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली तैयार करेगी। समय सीमा जिसके भीतर आवेदन का निपटारा किया जाएगा, पावती में भी दर्शाया जाएगा।

4. नियम/शर्तें

- आवेदनों का मूल्यांकन कंपनी की क्रेडिट नीति के अनुसार किया जाएगा।
- कंपनी उधारकर्ता को उस भाषा में लिखित रूप में सूचित करेगी जो उधारकर्ता द्वारा समझी गई भाषा में स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा, ब्याज की वार्षिक दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियम

और शर्तों के साथ स्वीकृत सुविधा की राशि और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में बनाए रखें।

- कंपनी सुविधा समझौते में बड़े अक्षरों में देर से चुकौती के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज का उल्लेख करेगी।
- कंपनी सुविधा समझौते की एक प्रति, जहां उधारकर्ता की आवश्यकता है, स्थानीय भाषा में, जैसा कि उधारकर्ता द्वारा समझी जाती है, सुविधा समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों में से प्रत्येक की एक प्रति के साथ सभी उधारकर्ताओं को सुविधा स्वीकृति/संवितरण के समय प्रस्तुत करेगी।

5. नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित सुविधा का वितरण

- इस घटना में कि ग्राहक का समझौता उसके नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के अधीन है, जिसमें उसके वितरण कार्यक्रम में बदलाव, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं। कंपनी द्वारा ग्राहक को लिखित में एक नोटिस अग्रिम रूप से प्रदान कि जाएगी।
- ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन इस तरह के परिवर्तन की प्रभावी तिथि के रूप में लागू होंगे, न कि पूर्वव्यापी रूप से।
- सुविधा समझौते के तहत ग्राहक के प्रदर्शन के कारण भुगतान वापस लेने या भुगतान में तेजी लाने का कोई भी निर्णय समझौते के तहत अनुमत शर्तों के अनुसार होगा।
- कंपनी सभी देय राशि के पुनर्भुगतान पर या सुविधा की बकाया राशि की वसूली पर किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए कंपनी के उधारकर्ता के खिलाफ धारणाधिकार के अधीन सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा और जिन शर्तों के तहत कंपनी संबंधित दावे का निपटान / भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

6. अत्यधिक ब्याज का विनियमन

- कंपनी ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेगी।
- आवेदन पत्र/सुविधा समझौते में उधारकर्ता या ग्राहक को ब्याज दर का खुलासा किया जाएगा और मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- जब भी ब्याज दरों में कोई परिवर्तन होता है तो वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित सूचना को अद्यतन किया जाएगा।
- ब्याज की दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से वसूल की जाएगी।

- सुविधा के लिए प्रभारित की जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करने के लिए निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल कंपनी द्वारा निर्धारित किया जाएगा।
- वसूल की जाने वाली ब्याज की दर उधारकर्ता के जोखिम के क्रमण पर निर्भर करती है जैसे; वित्तीय मजबूती, व्यवसाय, व्यवसाय को प्रभावित करने वाला नियामक वातावरण, प्रतिस्पर्धा, उधारकर्ता का पिछला इतिहास आदि।

7. साधारण

- कंपनी अनुबंधों के नियमों और शर्तों में निर्धारित उद्देश्यों को छोड़कर ग्राहक के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी (जब तक कि नई जानकारी जो पहले ग्राहक द्वारा प्रकट नहीं की गई थी, कंपनी के ध्यान में आती है)।
- इस घटना में कि ग्राहक समझौते के तहत अपने दायित्वों को किसी अन्य पार्टी को हस्तांतरित करने का अनुरोध व्यक्त करता है, कंपनी अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर अपना निर्णय (सहमति या अन्यथा) देगी। किसी अन्य पक्ष को ग्राहक के समझौते का कोई भी हस्तांतरण प्रचलित कानून के अनुसार संविदात्मक शर्तों के अधीन होगा।
- इस घटना में कि ग्राहकों से अतिदेय भुगतानों की वसूली करना आवश्यक है, कंपनी असुविधाजनक समय पर ग्राहक को अनुचित रूप से परेशान या लगातार परेशान नहीं करेगी, या अतिदेय भुगतानों की वसूली के लिए अनुचित दबाव का उपयोग नहीं करेगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि भूमि के कानून के अनुसार उचित कानूनी प्रक्रिया अपनाकर कर्मचारियों को पेशेवर तरीके से संग्रह गतिविधि को संभालने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।
- फेयर प्रैक्टिस कोड, विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर डाला जाएगा।
- व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत सभी फ्लोटिंग दर सावधि ऋणों पर कोई फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाया जाएगा।
- ऋण/सुविधा के लिए जमानत के रूप में पट्टे पर दी गई संपत्ति/जागरूक संपत्ति के कब्जे के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि विषम समय में उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, बाहुबल का उपयोग करना, आदि और कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है यह भी सुनिश्चित करेगा। सुविधा समझौते के नियमों और शर्तों में के संबंध में पर्याप्त प्रावधान है:
 - (i) कब्जा लेने से पहले नोटिस की अवधि;
 - (ii) जिन परिस्थितियों में नोटिस की अवधि माफ की जा सकती है;
 - (iii) सुरक्षा का कब्जा लेने की प्रक्रिया;
- शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।

- यदि 30 दिनों की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक निम्नलिखित पते पर भारतीय रिजर्व बैंक के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है:

प्रभारी अधिकारी पर्यवेक्षण विभाग

आरबीआई बिल्डिंग, मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने,

मराठा मंदिर के पास, भायखला, मुंबई - 400008

- वैकल्पिक रूप से, यदि कंपनी से 30 दिनों की अवधि के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है या ग्राहक कंपनी की प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है (+) यदि ग्राहक ने किसी फोरम से संपर्क नहीं किया है, तो ग्राहक कुछ विशिष्ट आधारों पर कंपनी लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करा सकता है (कंपनी से उत्तर के बाद एक वर्ष से अधिक नहीं)।
- कृपया वृद्धि मैट्रिक्स के लिए कंपनी की वेबसाइट पर अद्यतन "शिकायत निवारण तंत्र और लोकपाल योजना" देखें।

8. आंतरिक नियंत्रण प्रणाली

- कंपनी का निदेशक मंडल समय-समय पर फेअर प्रैक्टिस कोड के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेगा।
- कोड के अनुपालन की प्राथमिक जिम्मेदारी कंपनी की है, कंपनी के भीतर नामित व्यक्तियों को अनुपालन की जिम्मेदारी सौंपने के लिए आवश्यक संगठनात्मक व्यवस्था की जाएगी और इसे सुनिश्चित करने के लिए ऑडिट और आवधिक निरीक्षण सहित आंतरिक नियंत्रण की प्रणाली स्थापित की जाएगी।

9. ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

- दंडात्मक ब्याज/शुल्क लगाने का उद्देश्य अनिवार्य रूप से ऋण अनुशासन की भावना पैदा करना है और ऐसे शुल्कों का उपयोग अनुबंधित ब्याज दर के अतिरिक्त राजस्व वृद्धि उपकरण के रूप में नहीं किया जाना चाहिए।
- यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा और उसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जिसे अग्रिमों पर लगाए गए ब्याज दर में जोड़ा जाता है। दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं होगा, अर्थात् ऐसे शुल्कों पर कोई और ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, इससे ऋण खाते में चक्रवृद्धि ब्याज की सामान्य प्रक्रियाओं पर कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा।
- दंडात्मक शुल्कों की मात्रा उचित होगी और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों का पालन न करने के अनुरूप होगी।

- दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण को विनियमित संस्थाओं द्वारा ऋण समझौते में ग्राहकों के समक्ष स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाएगा और सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें / मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) जो लागू हों, इसके अलावा इसे विनियमित संस्थाओं की वेबसाइट पर ब्याज दरों और सेवा शुल्क के अंतर्गत प्रदर्शित किया जाएगा।
- जब भी ऋण की भौतिक शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो लागू दंडात्मक शुल्कों के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाने का कोई भी मामला और उसका कारण भी सूचित किया जाएगा।

रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

➤ योजना की मुख्य विशेषताएं

1. एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत सभी शिकायतों की जाएंगी।
2. यह योजना 'सेवा में कर्मी' को एक शिकायत दर्ज करने के आधार के रूप में परिभाषित करती है, जिसमें बहिष्करण की एक निर्दिष्ट सूची है।
3. इस योजना ने प्रत्येक लोकपाल कार्यालय के अधिकार क्षेत्र को समाप्त कर दिया है।
4. किसी भी भाषा में भौतिक और ईमेल शिकायतों की प्राप्ति और प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए भारतीय रिजर्व बैंक, चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित किया गया है।

➤ ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?

यदि किसी ग्राहक को शिकायत दर्ज करने की तारीख से 30 दिनों के भीतर कंपनी से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या यदि वह कंपनी से प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है तो कंपनी से जवाब मिलने के एक साल बाद तक लोकपाल के कार्यालय में ग्राहक शिकायत दर्ज कर सकता है।

➤ क्या कोई ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं होने पर अपील कर सकता है?

हाँ। ग्राहक इस योजना के तहत कार्यकारी निदेशक, प्रभारी उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण, आरबीआई विभाग - अपीलीय प्राधिकरण से अपील कर सकता है।

➤ लोकपाल का शिकायत दर्ज कराने का पोर्टल।

कृपया वेबसाइट देखें: <https://cms.rbi.org.in>

केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) के संपर्क विवरण

ईमेल आईडी: crpc@rbi.org.in

पता: केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ – 160017

यदि ग्राहक के पास कंपनी के स्थिताफ कोई शिकायत है, जिसमें कंपनी ने किसी योजना के तहत एकत्रित धन के पुनर्भुगतान में चूक की है या आपसे अवैध रूप से धन एकत्र किया है, तो कृपया वेबसाइट के होमपेज पर शिकायत दर्ज करें टैब पर क्लिक करें: <https://sachet.rbi.org.in/home>

➤ कंपनी के मुख्य नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण

नाम: श्री. पुनीत भाटिया

पता: डी/301 302, लोटस कॉरपोरेट पार्क, ऑफ डब्ल्यूईएच, गोरेगांव (पूर्व), मुंबई-400063

टेलीफोन नंबर: 022-61737714

ईमेल आईडी: nodalofficer@mizuho-cf.co.in

योजना के अधिक विवरण के लिए <https://mizuho-cf.co.in> देखें।