

महावीर फाइनेंस इंडिया लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

सारांश

नीति का नाम	उचित व्यवहार संहिता ("FPC")
विनियम	अध्याय VII। निष्पक्ष व्यवहार संहिता जैसा कि मास्टर दिशा-निर्देश में निर्धारित है –भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – Scale Based Regulation) निर्देश, 2023 दिनांक 19 अक्टूबर, 2023 ("RBI Scale Based Regulations")
	निष्पक्ष उधार प्रथा पर - ऋण खाता में दंडात्मक शुल्क दिनांक 18 अगस्त, 2023
समीक्षा चक्र	कम से कम वार्षिक रूप से, या नियामक परिवर्तनों द्वारा वारंट किए जाने पर जल्द ही समीक्षा की जाती है।
स्वीकर्ता	महावीर फाइनेंस इंडिया लिमिटेड के Board of Directors
नवीनतम स्वीकृति/समीक्षा तिथि	12 अगस्त, 2025
संस्करण	बोर्ड की स्वीकृति के लिए मसौदा
पिछले संस्करण	उचित व्यवहार संहिता जैसा कि 14 फरवरी, 2022 को संशोधित किया गया है
	उचित व्यवहार संहिता जैसा कि 30 जुलाई, 2012 को अपनाया गया है
	उचित व्यवहार संहिता, 12 जून, 2024 को संशोधित।

महावीर फाइनेंस इंडिया लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने मास्टर निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 और उसके बाद संशोधनों के माध्यम से एनबीएफसी (गैर बैंकिंग वित्त कंपनियों) के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश जारी किए हैं। महावीर फाइनेंस इंडिया लिमिटेड ने समय-समय पर संशोधित नियामक दिशानिर्देशों के साथ व्यावसायिक लेनदेन से निपटने में निम्नलिखित प्रक्रियाओं/अभ्यासों को निर्धारित करने के लिए इस निष्पक्ष व्यवहार संहिता को अपनाया है। कोड ग्राहक शिकायत निवारण के लिए एक मजबूत तंत्र भी रखता है। इस कोड के माध्यम से कंपनी का उद्देश्य समय-समय पर नियामक द्वारा निर्धारित नियामक दिशानिर्देशों का पालन करना है।

I) ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

- a) उधारकर्ता के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता की समझ में आने वाली किसी अन्य भाषा में होंगे।
- b) ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होती है, जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन प्रपत्र आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों को इंगित करता है।
- c) कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देगी। पावती में वह समय-सीमा भी दर्शाई गई है जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा।

II) ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें:

कंपनी स्वीकृति पत्र के माध्यम से उधारकर्ता को स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियम और शर्तों के बारे में लिखित रूप में बताएगी। कंपनी उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी। कंपनी को ऋण समझौते में देरी से भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्क/जुर्मनी² का उल्लेख बोल्ड अक्षरों में करना चाहिए।

कंपनी को ऋण स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति और ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक-एक प्रति प्रदान करनी चाहिए।

III) ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क¹

¹ Inserted vide RBI Scale based regulations.

- a) उधारकर्ता के साथ ऋण अनुबंध में परिभाषित महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के अनुपालन में विफलता के लिए, यदि कोई दंड लगाया जाता है, तो उसे 'दंड' के रूप में माना जाएगा। इन दंडों में ग्राहकों पर उनकी बकाया EMI के भुगतान में देरी के लिए लगाए गए शुल्क भी शामिल होंगे।
- b) दंडात्मक आरोपों की मात्रा उचित है और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के अनुरूप है।
- c) दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं होगा अर्थात् ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी। हालाँकि, इससे ऋण खाते में ब्याज की चक्रवृद्धि की सामान्य प्रक्रियाएँ प्रभावित नहीं होंगी।
- d) पहले से बकाया दंडात्मक शुल्क की राशि पर कोई अतिरिक्त दंडात्मक शुल्क नहीं लगाया जा सकता है।
- e) कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगी और इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः और भावना में पालन सुनिश्चित करेगी।
- f) व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को अन्य प्रयोजनों के अलावा स्वीकृत किए गए ऋणों के मामले में दंडात्मक शुल्क 'व्यवसाय', समान गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के लिए दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होगा भौतिक नियमों और शर्तों का अनुपालन।
- g) दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारणों का खुलासा एनबीएफसी द्वारा ग्राहकों को ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें/प्रमुख तथ्य विवरण (KFS) में किया जाएगा, इसके अलावा एनबीएफसी की वेबसाइटों पर ब्याज दरों और सेवा शुल्क के तहत प्रदर्शित किया जाएगा।
- h) जब भी ऋण के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो दंडात्मक शुल्क के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंड लगाने का कोई भी उदाहरण आरोप और उसका कारण भी बताया जाएगा।
- i) एनबीएफसी अपनी नीति ढांचे में उचित संशोधन कर सकते हैं और प्रभावी तिथि से नए ऋण /नवीनीकरण किए गए सभी ताजे ऋणों के संबंध में निर्देशों के कार्यान्वयन को सुनिश्चित कर सकते हैं। मौजूदा ऋणों के मामले में, नए दंडात्मक शुल्क व्यवस्था में परिवर्तन अगले समीक्षा या नवीनीकरण तिथि पर या उसके बाद 01 अप्रैल, 2024 को सुनिश्चित किया जाएगा, लेकिन 30 जून, 2024 से बाद में नहीं।

ऋण की समाप्ति के समय लागू शुल्क:

इनमें आरबीआई दिशानिर्देशों के अधीन पूर्व-भुगतान और फोरक्लोज़र शुल्क, पुनः कब्जा और बकाया राशि की वसूली से संबंधित अन्य कानूनी खर्च शामिल होंगे।

IV) ऋण का वितरण जिसमें नियम और शर्तों में बदलाव शामिल हैं:

a) कंपनी नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को नोटिस देगी जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभवित रूप से प्रभावित हों। ऋण समझौते में इस आशय के आवश्यक प्रावधान शामिल हैं।

b) समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को पुनः बुलाने/तेज करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।

c) कंपनी सभी देनदारियों के भुगतान या बकाया ऋण राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को मुक्त कर देगी, बशर्ते कंपनी के पास उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या गिरवी हो। यदि ऐसे समायोजन का अधिकार प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में शेष दावों और उन शर्तों का पूरा विवरण देकर सूचित किया जाएगा जिनके तहत कंपनी संबंधित दावा निपटाए/भुगतान किए जाने तक प्रतिभूतियों को रखने का हकदार है।

V) सामान्य

a) कंपनी उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचेगी, सिवाय उन उद्देश्यों के जो ऋण समझौते की शर्तों में प्रदान किए गए हैं (जब तक कि कंपनी के ध्यान में कोई नई जानकारी न आ जाए, जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं की गई हो।)

b) उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, तारीख से 21 दिनों के भीतर बता दी जाएगी अनुरोध की प्राप्ति। ऐसा स्थानांतरण पारदर्शी अनुबंध शर्तों के अनुरूप होगा कानून के साथ.

c) ऋण की वसूली के मामले में, वर्षों से अपनी नीति के अनुरूप, कंपनी अनुचित उत्पीड़न जैसे कि उधारकर्ताओं को असामान्य समय पर बार-बार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बल प्रयोग आदि का सहारा नहीं लेगी। कंपनी के कर्मचारियों को उपयुक्त तरीके से ग्राहकों के साथ व्यवहार करने के लिए उचित रूप से प्रशिक्षित किया गया है (जिसमें ग्राहकों के साथ रूखे व्यवहार न करना शामिल है)।

VI) कंपनी द्वारा वित्तपोषित वाहनों की पुनः प्राप्ति

कंपनी ने उधारकर्ता के साथ ऋण समझौते में पुनः प्राप्ति खंड शामिल किया है जो कानूनी रूप से लागू होगा।

पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अनुबंध/ऋण समझौते की शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान भी शामिल होंगे:

- (i) कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि;
- (ii) परिस्थितियाँ जिनके तहत नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है;
- (iii) सुरक्षा का कब्जा लेने की प्रक्रिया;
- (iv) संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले उधारकर्ता को ऋण चुकाने के लिए अंतिम अवसर देने का प्रावधान;

(v) उधारकर्ता को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया; और

(vi) संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

ऐसी शर्तों और प्रावधानों की एक प्रति उधारकर्ता को उपलब्ध कराई जानी चाहिए।

कंपनी ऋण स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति और ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक-एक प्रति अनिवार्य रूप से प्रदान करेगी, जो ऐसे अनुबंधों/ऋण समझौतों का एक प्रमुख घटक है।

VII) शिकायत निवारण तंत्र²

कंपनी हमेशा ग्राहकों की शिकायतों का जल्द से जल्द और सर्वोत्तम तरीके से निवारण करने का प्रयास करेगी और ग्राहकों को अपनी सर्वोत्तम सेवाएं प्रदान करेगी।

जो ग्राहक शिकायत दर्ज करना चाहते हैं या किसी समस्या की रिपोर्ट करना चाहते हैं, वे निम्नलिखित चरणों के माध्यम से ऐसा कर सकते हैं:

चरण 1: शिकायत का पंजीकरण

1. शाखा का दौरा करें

किसी भी शिकायत के लिए, ग्राहक अपनी निकटतम शाखा में जा सकते हैं और सीधे शाखा प्रबंधक से चर्चा कर सकते हैं, जो आपका प्रारंभिक संपर्क बिंदु होगा।

2. ईमेल के माध्यम से

किसी भी शिकायत के लिए, ग्राहक अपनी शिकायतें customersupport@mahaveerfinance.com पर मेल कर सकते हैं।

चरण 2: एस्केलेशन तंत्र

1. प्राथमिक एस्केलेशन:

यदि कोई ग्राहक समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह हमारी शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क करके शिकायत को बढ़ा सकता/सकती है: नाम: श्रीधर आर पता: महावीर फाइनेंस इंडिया लिमिटेड, के.जी. प्लाजा, तीसरी मंजिल, 41 – 44, जनरल पैटर्स रोड, चेन्नई-600002, तमिलनाडु। ईमेल: sridhar@mahaveerfinance.com फोन: 044 28614477 टोल फ्री नंबर: 1800 410 1010 मोबाइल: 8925299952

2. द्वितीयक एस्केलेशन - आरबीआई से अपील:

यदि एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं होता है, तो ग्राहक बैंक के गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकते हैं, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय आता है, जिसका विवरण नीचे दिया गया है।

पता: अधिकारी-प्रभारी, क्षेत्रीय कार्यालय, गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, फोर्ट ग्लेसिस, 16, राजाजी सालै, पी.बी. नंबर 40, चेन्नई-600001.

फोन: 044-2536 1490 / 2539 9222

² Redefined – to be approved in the Board Meeting on 12th June, 2024

फैक्स: 044 2539 3797

ईमेल: dnbschennai@rbi.org.in

VIII) जोखियों का वर्गीकरण और ब्याज दर नीति

यह ब्याज दर महावीर फाइनेंस के ब्याज दर मॉडल के माध्यम से तय की जाती है, जो निधियों की लागत, मार्जिन और जोखियम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखती है। हम जोखियम के वर्गीकरण के लिए एक व्यापक दृष्टिकोण अपनाते हैं जो उधारकर्ताओं के वर्गों के बीच भेदभाव नहीं करता, बल्कि प्रत्येक ऋण के लिए ब्याज दर को अनुकूलित करता है। ऋण देने का निर्णय और उस पर ब्याज दर को कई कारकों के आधार पर सावधानीपूर्वक मूल्यांकन किया जाता है, जिसमें उधारकर्ता की नकदी प्रवाह (भूतकाल, वर्तमान और अनुमानित), उधारकर्ता की अन्य वित्तीय प्रतिबद्धताएं, उधारकर्ता का क्रेडिट रिकॉर्ड, ऋण की सुरक्षा जैसे अंतर्निहित संपत्तियां या अन्य वित्तीय गारंटी आदि शामिल हो सकते हैं। ऐसी जानकारी उधारकर्ता द्वारा प्रदान की गई जानकारी, क्रेडिट रिपोर्ट, बाजार खुफिया और उधारकर्ता के परिसर के फील्ड निरीक्षण द्वारा एकत्र की जाती है।

कंपनी आमतौर पर 15 वर्षों तक के मॉडलों के प्रकार के आधार पर ब्याज दरें लेती है। दर संपत्ति के प्रकार (नई/पुरानी) पर निर्भर करती है। कंपनी 9% प्रति वर्ष से 18% प्रति वर्ष की फ्लैट ब्याज दर लेती है, जिससे एक आईआरआर 15% प्रति वर्ष से 30% प्रति वर्ष तक हो सकता है।

IX) शारीरिक/दृष्टिहीन विकलांगों को ऋण सुविधाएं³

कंपनी विकलांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पाद और सुविधाएं प्रदान करने में कोई भेदभाव नहीं करती है।

कंपनी की सभी शाखाएं ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेंगी।

X) निष्पक्ष आचरण संहिता की भाषा और संप्रेषण का तरीका⁴:

ग्राहकों की सुविधा के लिए, निष्पक्ष व्यवहार संहिता और शिकायत निवारण नीति को सभी शाखाओं और हमारी कंपनी की वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया गया है, जिससे हमारे सभी ग्राहकों के लिए आसान पहुंच सुनिश्चित होती है।

XII) नीति की समीक्षा

यह नीति इस प्रकार होगी:

- कम से कम वार्षिक रूप से, या नियामक परिवर्तनों द्वारा वारंट किए जाने पर जल्द ही समीक्षा की जाती है।

³ Inserted vide SBR Scale based regulations- approved in the Board meeting dated 12th June, 2024

⁴ Inserted vide SBR Scale based regulations- approved in the Board meeting dated 12th June, 2024

- किसी भी प्रकार के महत्वपूर्ण बदलाव अनुमोदन के लिए निदेशक मंडल के समक्ष रखे जाएंगे।
