

उचित व्यवहार संहिता (FAIR PRACTICE CODE)

A) प्रस्तावना/ परिचय

गैर वित्तीय कंपनियों के लिए भारतीय रिजर्व बैंक ने अपने परिपत्र क्रमांक DNBS.CC.PD.No.266/3.10.01/2011-12 दिनांक 26 मार्च 2012 को दिशा निर्देश जारी किये हैं। जिसके अंतर्गत मणप्पुरम फाइनेंस लिमिटेड (कंपनी) ने कंपनी की बेवसाइट पर वर्तमान संहिता के स्थान पर गैर वित्तीय संस्थानों हेतु उचित व्यवहार संहिता का कंपनी की बेवसाइट के लिए प्रस्तुत किया है।

उचित व्यवहार संहिता कंपनी के प्रधान कार्यालय वलापाड, त्रिशूर, केरला तथा क्षेत्रीय कार्यालय जो भारत के विभिन्न स्थानों पर स्थित हैं। एवं शाखाओं पर जो भारत में जहां पर भी स्थित हैं के समस्त अधिकारियों, कर्मचारियों पर अनिवार्य रूप से लागू होगा।

B) उद्देश्य

उचित व्यवहार संहिता के उद्देश्य निम्नलिखित होंगे।

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाना।
- ग्राहकों की संतुष्टि सुनिश्चित करने हेतु उच्च परिचालन स्तर को प्राप्त करने का प्रयास एवं निर्धारित चुनौतीपूर्ण स्तरों को प्राप्त करने का प्रयास करना।
- पारदर्शी, उचित, नैतिक, एवं कानूनी रूप से तर्क संगत प्रथाओं का पालन करने हेतु व्यापार का संचालन करना।
- ग्राहकों / संभावित ग्राहकों को सभी आवश्यक जानकारी देना एवं पारस्परिक रूप से लाभप्रद दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देना।
- संदिग्ध साख या आपराधिक पृष्ठभूमि वाले ग्राहकों पर सूक्ष्म रूप से ध्यान न देते हुए लगातार बढ़ते हुए संतुष्ट ग्राहकों को अत्याधिक सुविधा प्रदान करना।

C) धोषणार्थ एवं प्रतिबद्धतायें

- कंपनी नियामकों (भारतीय रिजर्व बैंक, सेबी, आई.आर.डी.ए. इत्यादि) एवं अन्य सक्षम प्राधिकारी के रूप में सरकार, स्थानीय प्राधिकरण, आदि द्वारा पारित / निर्गत सभी कानूनों, नियमों एवं दिशानिर्देशों का निर्वहन करती है।
- कंपनी अपने सभी कार्यालयों में कुशल, व्यावसायिक, और विनम्र सेवाओं के माध्यम से पूर्ण ग्राहक संतुष्टि हेतु प्रतिबद्ध है।
- कंपनी आंतरिक रूप से निर्धारित स्तरों एवं व्यवहारों तथा उद्योग / कंपनी में प्रचलित मापदंडों को पूरा करने एवं लगातार सुधार करने हेतु प्रयासरत रहेगी। और इस उद्योग में प्रचलित मानकों से आगे रहेगी।
- कंपनी किसी भी ग्राहक के साथ धर्म, जाति, लिंग, अथवा भाषा के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी।
- कंपनी अपने ग्राहकों / संभावित ग्राहकों को अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में स्पष्ट और पूरी जानकारी प्रदान करने और किसी भी भ्रामक या संभावित गलत परामर्श / विज्ञापन या प्रचार नहीं करेगी।
- कंपनी छुपा हुआ शुल्क अथवा पारदर्शिता की कमी से समाहित उत्पादों / सेवाओं को शुरू करने से स्वयं को रोकेंगी।
- कंपनी ग्राहकों से स्थानीय भाषा में एवं ग्राहकों के अनुरोध पर अंग्रेजी में सूचित / व्यवहार करेगी।
- कंपनी ग्राहक के द्वारा गिरवी रखी गई प्रतिभूति की सभी संभव एवं यथोचित सुरक्षा के उपाय करेगी, एवं कंपनी की अभिरक्षा के समय की अवधि किसी भी आकरिमक, अनजाने या धोखाधड़ी से प्रतिभूति के नुकसान की क्षतिपूर्ति करेगी।
- कंपनी ग्राहक के द्वारा व्यवहार करते समय की गई किसी भी अनचाही या लिपिकीय त्रुटि का लाभ नहीं लेगी।
- कंपनी ऐसी प्रणाली के लिए प्रतिबद्ध है, जो ग्राहकों की शिकायतों एवं सुझावों / पूरक सुझावों सहित शिकायत निवारण तंत्र को विकसित करेगी।
- कंपनी अपनी बेवसाइट पर उचित व्यवहार संहिता को प्रदर्शित करेगी एवं ग्राहक के अनुरोध / मांग पर उचित व्यवहार संहिता की प्रतिलिपि उपलब्ध करायेगी।

D) उचित व्यवहार

I) ऋण, नियम एवं शर्तें, ब्याजदर, एवं शुल्क

- कंपनी सभी संभावित ग्राहकों को संबंधित शाखाओं से ऋण आवेदन पत्र स्थानीय भाषा में निशुल्क, समर्थन दस्तावेजों के उल्लेख सहित उपलब्ध करायेगी। सभी प्रकरणों में विधिवत पूरे ऋण आवेदनों की अभिस्वीकृति / पावती दी जायेगी, नीति एवं ग्राहक सेवा के अंतर्गत ऋण आवेदन, तत्काल, स्वीकृत / अस्वीकृत किये जाते हैं। ऋण का वितरण एवं प्रतिभूति की स्वीकृति लगभग एक साथ की जायेगी।
- कंपनी अपने सभी प्रासंगिक पात्र ऋण राशि के रूप में ऋण / उत्पाद, ब्याज दर, शुल्क, दंड / अतिदेय ब्याज, ब्याज गणना पद्धति, छूट, ब्याज आदि पर ऋण की स्वीकृति के पहले, ग्राहक / संभावित ग्राहक को सक्षम करने के लिए संबंधित जानकारी देगी। तथा ग्राहक / संभावित ग्राहक को सूचित निर्णय लेने के लिए उसके अनुरोध पर ऋण के नियमों एवं शर्तों का खुलासा करेगी।
- कंपनी ग्राहक को ऋण स्वीकृति पत्र (पॉन टिकट) ऋण सुविधा को संचालित करने वाले सभी नियमों एवं शर्तों सहित स्थानीय भाषा अथवा ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली अन्य भाषा में प्रदान करना सुनिश्चित करेगी, ऋण स्वीकृति पत्र (पॉन टिकट) ऋण राशि, ऋण खाता क्रमांक, ब्याजदर, व्यय, शुल्क, ऋण प्रक्रिया शुल्क, आदि का उल्लेख करेगी। ऋण स्वीकृति पत्र (पॉन टिकट) जिसमें कंपनी के प्राधिकृत अधिकारी के हस्ताक्षर होंगे वह ग्राहक द्वारा गिरवी रखे हुए स्वर्ण (प्रतिभूति) जिस शाखा का है, ग्राहक के लिए रसीद मानी जायेगी।
- कंपनी सामान्यतः कोई परिवर्तन / संशोधन ऋण के नियमों एवं शर्तों में, ब्याजदर सहित, नहीं करेगी जो ग्राहक को प्रतिकूल आर्थिक रूप से या अन्यथा प्रभावित करती हो। जब असामान्य परिस्थितियों में ऐसे परिवर्तन / संशोधन अपरिहार्य हैं, नई परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए पर्याप्त एवं उचित सूचना ग्राहक को दी जायेगी।

II) विपणन एवं संवर्धन

- कंपनी जानबूझकर अंतरस्थ / स्वार्थवश ग्राहक द्वारा बताये गये आवश्यकताओं एवं अपेक्षाओं के विपरीत किसी उत्पाद का संवर्धन नहीं करेगी, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि विपणन एवं परिचालन में लगे कर्मचारी सुचारु रूप से प्रशिक्षित एवं निर्देशित किये गये हैं। ताकि ग्राहक / संभावित ग्राहक से गलत बयानी करके उसके उत्पादों का बेचना रोका जा सके।
- ऋण पर अतिब्याज दरों को लगाकर अथवा प्रतिकूल बाजारी परिस्थितियों का अनुचित लाभ उठाकर मुनाफाखोरी में संलिप्त नहीं होगी। ब्याज की दर धन की लागत जोखिम प्रीमियम, ऋण योजना, प्रतिग्राम ऋण, लाभ मार्जिन आदि परिवर्तनशीलता पर निर्भर करेगी, एवं कंपनी के समय समय पर लागू नियामक दिशा निर्देशों एवं ब्याज दर नीति के अनुरूप होगी, यह बड़े तौर पर जो उद्योग / कंपनी व्यवहारों एवं मानकों के भी अनुरूप होगी।
- ऋण योजनाओं, ब्याजदर, ऋणप्रतिग्राम, शुल्क, आदि की सम्पूर्ण एवं अद्यतित जानकारी कंपनी की बेवसाइट पर एवं शाखाओं में प्रदर्शित की जायेगी / पूर्ण अथवा चयनित जानकारी मीडिया / चैनलों, पोस्टरों, ब्रोशरों एवं सूचनाओं आदि पर भी समय-समय पर कंपनी के प्रबंधन के निर्णयों के आधार पर प्रदर्शित की जायेगी।

III) बकायाराशि की वसूली, ग्रहणाधिकार का प्रयोग, प्रतिभूति की प्रदायगी

- उचित व्यवहार के अंतर्गत कंपनी सामान्यतः ऋण को प्रारंभिक रूप से सहमत अवधि के पूर्व अप्रत्याशित अथवा असामान्य परिस्थितियों को छोड़कर जहां कंपनी के हित पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता हो जैसे-प्रतिभूति के मूल्य में काफी कमी हो, जब स्वर्ण की गुणवत्ता नियामकों / सरकार के निर्देशों के कारण स्वीकार्य न हों वापिस नहीं मांगेगी। ऐसे सभी प्रकरणों में सामान्य ऋणावधि से पूर्व ऋण को वापिस मांगने की उचित एवं तर्कसंगत सूचना ग्राहक को दी जायेगी।
- बिना प्रतिभूति का निपटारा किये कंपनी सभी संभव एवं नम्र, प्रेरक प्रयास, ग्राहक से ऋण अदायगी हेतु करेगी। कंपनी आकामक एवं कठोर उपायों का प्रयोग न तो स्वीकार करती है, न ही प्रोत्साहित करती है।
- ऋण अदायगी के तुरन्त पश्चात कंपनी ग्राहक को प्रतिभूति (स्वर्ण) उसी अवस्था में प्रदाय करेगी जैसे ऋण स्वीकृति के समय थी। उसके कर्मचारियों द्वारा छेड़छाड़ की वजह से प्रतिभूति / स्वर्ण के नुकसान की अवस्था में कंपनी अपनी लागत पर क्षति की मरम्मत करेगी, अथवा प्रकरण के आधार पर ग्राहक को उचित मुआवजा देगी। यदि प्रतिभूति (स्वर्ण) पर किसी तरह के खराबी के लक्षण हैं तब कंपनी स्वीकृति के समय प्रतिभूति को ग्रहण करने से पहले ऋण स्वीकृति पत्र (पॉन टिकट) पर इस तथ्य को संक्षेप में उल्लेखित करेगी।
- कंपनी गिरवी रखी हुई प्रतिभूति अथवा नगद अधिशेष जो कि वर्तमान ऋण की अदायगी के समय पर हो, वैधानिक ग्रहणाधिकार का ही प्रयोग कर पायेगी। ऐसा ग्रहणाधिकार तब उत्पन्न होगा जब ग्राहक की अन्य बकाया राशियां सीधे अथवा जमानतकर्ता के रूप में हो एवं कंपनी द्वारा ऐसे ग्रहणाधिकार के प्रयोग की उचित सूचना ग्राहक को दी जायेगी।

- कंपनी हस्ताक्षर किये गये सामान्यतः सिस्टम से उत्पन्न रसीद सभी भुगतानों के लिए ग्राहक को तुरंत प्रदान करेगी कंपनी भी भुगतान चेक, डिमांड-ड्राफ्ट, इलेक्ट्रॉनिक हस्तांतरण आदि शर्त के साथ कि स्वर्ण (प्रतिभूति) की वापसी तभी हो पायेगी जब उपरोक्त का भुगतान की पुष्टि संबंधित बैंक द्वारा हो जायेगी।
- यद्यपि ऋण स्वीकृत पत्र (पॉन टिकट) सभी लागू नियम एवं शर्तों को समाहित करता है, तथापि सबसे अच्छे प्रयास के आधार पर कंपनी पत्र, कोरियर सेवा, दूरभाष, एस.एम.एस. आदि के द्वारा ऋण भुगतान मूलराशि के बारे में ग्राहक को सूचित करेगा, भेजेगा।
- मांग किये जाने पर कंपनी ग्राहक अथवा उसके द्वारा प्राधिकृत प्रतिनिधि को ऋण खाते की विवरणी ऋणावधि के दौरान किसी भी समय अथवा ऋण बंद होने के पश्चात तुरंत प्रदान करेगी। कंपनी अपने विवेकानुसार उचित प्रक्रिया शुल्क ग्राहक खाता बंद होने के ३० दिन के पश्चात ग्राहक द्वारा मांग किये जाने पर कर सकती है।
- प्रतिभूति (स्वर्ण) का निपटारा कंपनी के द्वारा केवल अंतिम उपाय के रूप में किया जायेगा, वो भी ग्राहक को पर्याप्त एवं उचित बकाया राशि के भुगतान की सूचना देने के पश्चात। ऐसी सूचना स्वीकृति पत्र (पॉन टिकट) में समाहित नियमानुसार एवं लागू नियमों एवं नियामक दिशानिर्देश के अनुसार होगी। जब ग्राहक सकारात्मक तरीके से कंपनी द्वारा ऋण खाते को ब्याज एवं अन्य व्ययों सहित पत्र व्यवहार का जबाव नहीं देता, तब प्रतिभूति (स्वर्ण) का निपटारा सार्वजनिक नीलामी द्वारा किया जायेगा।
- जब या जहां कंपनी प्रतिभूति को सामान्य ऋणावधि के पूर्व कंपनी को ऋण आवेदन एवं ऋण स्वीकृति पत्र द्वारा प्रदत्त अधिकारों के आधार पर करना प्रस्तावित करती है, तब ऐसा कार्य वसूली हेतु शुरू करने से पहले ग्राहक को पर्याप्त एवं उचित सूचना दी जायेगी।
- बकाया राशि की पूर्व अदायगी के पश्चात कंपनी ग्राहक को प्रतिभूति तुरन्त वापिस लेने हेतु प्रोत्साहित करती है, फिर भी यदि ग्राहक के प्रतिभूति (स्वर्ण) को वापिस लेने की असमर्थता की स्थिति में जो कि कंपनी की अक्षमता के कारण नहीं है, ऋण खाते के बंद करने के पश्चात यथोचित अभिरक्षा शुल्क कंपनी को देय होंगे जो कि ग्राहक को उचित रूप से उचित समय पर सूचित किये जायेगे अथवा शाखा परिसर में एवं कंपनी की बेवसाइट पर प्रदर्शित किये जायेगे।
- कंपनी ग्राहक के किसी भी कार्यक्रम में ऋण में उल्लेखित नियमों और शर्तों के कारणों को छोड़कर हस्तक्षेप नहीं करेगी अथवा ग्राहक द्वारा लेनदेन के समय पर अपर्याप्त या गलत खुलासे / सूचना की वजह से विवश होकर व्यवहार न करे।

IV) ग्राहक सेवा एवं शिकायत निवारण

- कंपनी ग्राहक की शिकायतों एवं विवादों को रोकने एवं कम करने के सभी संभव कदम लागू करेगी।
- कंपनी अपने ग्राहक को कंपनी की किसी भी शाखा में पूर्ण अथवा बकाया राशि का आंशिक भुगतान करने की सुविधा प्रदान करेगी इस शर्त के साथ की गिरवी रखी हुई प्रतिभूति की प्रदायगी उसी शाखा में की जायेगी जहां ऋण मूलतः संवितरित किया गया था।
- कंपनी ग्राहक की शिकायत निवारण हेतु प्रभावी प्रणाली को उचित जगह पर स्थापित करेगी जो कि बेवसाइट एवं शाखाओं में प्रदर्शित की जायेगी। यह प्रणाली अन्य बातों के अलावा उन अधिकारियों के नाम एवं पदनाम भी जिनको शिकायतें पंजीकृत की जा सकती हैं उनका डाक तथा दूरभाष तथा ई-मेल तथा वृद्धि प्रणाली, शिकायत की प्राप्ति देने की अवधि सीमा एवं शिकायत को निपटाने की अवधि सीमा विशेष रूप से वर्णित करेगी।
- कंपनी प्रभावी प्रशिक्षण प्रणाली को स्थापित करेगी यह सुनिश्चित करने के लिए कि कंपनी के कर्मचारी ग्राहकों के साथ अनुकूल हैं, एवं अनुचित, असभ्य, अनैतिक व्यवहार नहीं करते हैं।
- कंपनी विभिन्न व्यवहारों को संपन्न करने हेतु समय मापदंड को लागू करने का प्रयास करेगी।
- कंपनी ग्राहकों विशेषकर गरीब एवं अल्प सुविधा प्राप्त वर्गों को पेशआने वाली समस्याओं के प्रति सहानुभूतिपूर्ण दृष्टिकोण रखेगी।

V) विविध

- कंपनी संबंधित शाखाओं में सामान्य व्यापार का निर्धारण समय, अवकाशों की सूची, प्रदर्शित करेगी एवं किसी भी परिवर्तन को शाखा में सूचना के द्वारा प्रदर्शित करेगी अथवा प्रेस विज्ञप्ति द्वारा प्रकाशित करेगी।
- ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी अनाधिकृत व्यक्तियों अथवा एजेन्सी एवं तृतीय पक्ष जो भी हो के साथ साझा नहीं की जाएगी। फिर भी कंपनी वैधक अथवा नियामक आवश्यकताओं का सम्मान करने के लिए बाध्य होगी, जो कि ग्राहक को सूचित किये बगैर दिया जाना बाध्य होगा।