

रुललुगुडर डलनवेसुत ललडलतेड

उकलत कुरुडडुरणुलुी संहलतु

डरवरी 15, 2017 से डुरडुलुी

रोलिंगेयर फिनवेस्ट लिमिटेड ("RFL" या कम्पनी) एक अवैभिक वित्तीय कम्पनी (NBFC) जोकि भारतीय रिजर्व बैंक से पंजीकृत है (RBI)। कम्पनी मुख्य रूप से छोटे एवं मध्यम व्यवसाय (SME) को वित्तीय सहायता देने पर ध्यान केन्द्रीय करती है। आर.एफ.एल. इस बात के लिए वचनबद्ध है कि वह SME's के विकास के लिए श्रण यू0पी0 उपलब्ध करायेगी। जोकि भारतीय अर्धव्यवस्था की रीड की हड्डी है। कम्पनी ने उचित तरिका तैयार व अपनाया है जोकि उचित सुविधा के लिए सिद्धान्त को भारतीय रिजर्व बैंक के द्वारा तैयार किये गये दिशा-निर्देश के अनुसार तैयार किया गया है।

(1) उचित कार्य प्रणाली संहिता का उद्देश्य : -

- (i) अच्छी और उचित कार्य प्रणाली को बढ़ावा देना कम से कम स्तर को ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में इस्तेमाल करना।
- (ii) पारदर्शिता को बढ़ाना ताकि ग्राहक यह अच्छी तरह से समझ सकें कि वे किस प्रकार की सुविधाओं की उचित रूप से आशा करें।

(iii) वापस बल को प्रोत्साहित करना प्रतिस्पर्धा के द्वारा संचालन का अधिकतम स्तर को प्राप्त करने के लिए।

(iv) ग्राहक और RFL के बीच में उचित और मधुर रिस्तों को बढ़ावा देना।

(2) पृष्ठभूमि

रिजर्व बैंक संदर्भ करे इसके मुख्य निर्देशक-अवॉकिंग वित्तीय कम्पनी-उचित रूप से जरूरी जो कम्पनी जमा नहीं करती है और वह कम्पनी जो जमा करती है। (रिजर्व बैंक) निर्देश 2016 में दिया है उचित कार्यप्रणाली के कम्पनियों पर लागू होती है। जैसे कि NBFC-NDSI दिशा निर्देश साथ ही जो नियमों का उचित खुलासा करते हैं, इक्ठठा करना/वसूली का तन्त्र ग्राहकों के अधिकारों की सुरक्षा, शर्तों और नियमों में बदलाव, कष्टों का निवारणा इत्यादि।

(3) लागू

इस संहिता RFL के सभी कर्मचारियों पर लागू होगी और अन्न्य व्यक्ति तो इसको प्रतिनिधित्व के लिए प्राधिकृत है। उसके व्यवसाय के दौरान।

(4) भेदभाव न करने की निती

RTL को अपने ग्राहकों के बीच, लिंग, शारीरिक योग्यता, जाती या धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा।

(5) वार्तालाप की भाषा

सभी जरूरी पत्र व्यवहार कम्पनी द्वारा ऋण लेने वाले के साथ उस भाषा में होंगे जिसे ऋण लेने वाला समझ सके (अंग्रेजी या मात्रभाषा)

(6) ऋण के लिए आवेदन पत्र और उनका प्रसकरण

(a) ऋण लेने के आवेदन पत्र में सम्बन्धित सूचना भी शामिल होगी जोकि ऋण लेने वाले के हित पर प्रभाव डालेगी ताकि ऋण लेने वाले द्वारा सूचित फैसले लिए जा सकें। ऋण लेने वाले आवेदन पत्र यह भी दर्शायेगा कि जरूरी दस्तावेज ऋण आवेदन पत्र के साथ दिये गये हैं।

(b) हमारे द्वारा आवेदन पत्र की प्राप्ति उचित रूप से स्वीकार किया जायेगा और लगभग समय अवधि दर्शायी जायेगी कि ऋण लेने वाले को कितने समय में RFL की तरफ से उसके आवेदन के बारे में बताया जायेगा।

7. ऋण का आंकलन तथा नियम और शर्तें

- (a) सभी लोन ऋण आवेदनों का आंकलन RFL's की अधुसैनक आंकलन संस्करण के अनुरूप किया जायेगा।
- (b) ऋण की अनुमति के उपर एक अनुमति पत्र जिसमें ऋण की अनुमति राशि दर्शायी गई हो और प्रचालित न्याय दर और उसके आंकलन का तरीका अन्य शर्तें व नियमों के साथ ऋण लेने वाले को ऐसी भाषा में दिया जायेगा जिसे वह समझता हो।
- (c) कम्पनी चक्रवर्ती ब्याज की दर्शायेगी जोकि देर से होने वाली राशि पर लगेगा मोटे अक्षरों में ऋण हकदारनामे में। इस सम्बन्ध में ऋण इकरारनामा में एक उचित प्रावधान गठित किया जायेगा।
- (d) ऋण इकरारनामा के निष्पादन के बाद सभी ऋण लेने वाले ऋण इकरारनामा की एक प्रति देगें प्रत्येक संलग्नन के साथ पैसों की ऋण इकरारनामा में दिया गया है।

8. ऋण का वितरण नियमों व शर्तों में बदलाव के साथ :

(a) नियम व शर्तों में किसी भी प्रकार का बदलाव (जोकि ऋण लेने वाले के विपरित हो) जिसमें शामिल है। ब्याज की दर, सेवा शुल्क, पहले भुगतान शुल्क, पुनः भुगतान/वितरण अनुसूचि इत्यादि, ग्राहक को लिखित में सूचित लिये जायेंगे ऐसी भाषा में जैसे कि ऋण लेने वाला समझता है (अंग्रेजी या मात्रभाषा)

(b) फैसला जो किसी भी ऋण वापिस लेने के लिए हो वह ऋण इकरारनामा की शर्तों व नियमों के अनुसार होगा।

(c) सभी प्रतिपूर्तियां जो जमा पड़ी हैं को ऋण लेने वाले के आगे निवेदन पर छोड़ दिया जायेगा ऋण के समस्त पूर्ण भुगतान के बाद और अन्य शुल्क ऋण के सम्बन्ध में ऋण इकरारनामा के पूरा होने की शर्तों के अनुसार या कोई ऐसी शर्त का पालन करने पर छोड़ना जिसके लिए नोटिस ऋण लेने वाले को पूर्ण विस्तार के साथ दिया जायेगा।

9. सूचना को बाँटना:

- (a) जब कोई व्यक्ति ऋण सुविधा के लिए आवेदन करे RFL ऐसी कोई विस्तार भेजे यथेष्ट परिश्रम सत्यापन और रिस्क प्रबन्धनन पैसों की जरूरी निर्देशों/दिशा निर्देश, या कम्पनी भी आधुनिक नितियों के अनुसार जरूरी हो।
- (b) कई वितरण/सूचनाएँ कम्पनी से ऋण लेने के सम्बन्ध में जिसमें ऋण लेने वाले का वितरण भी शामिल हो, ऋण वापसी का पिछला रिकॉर्ड इत्यादि इसके द्वारा सूचना प्राप्त करने वाली कम्पनियों, कानूनी/निर्धारण करने वाली प्राधिकरण या कोई अन्य संस्था जरूरी निर्देशों/दिशा निर्देशों या कम्पनी की आधुनिक नितियों के अनुसार।
- (c) RFL ऐसी सूचना अपने गुप को दे सकता है/साथी संस्था या कम्पनियों जिसके लिए इसने सहमति अपने ग्राहक से हासिल की हो ऋण आवेदन/मंजूरी पत्र/ऋण इकरारनामा के अंतर्गत।

RFL अपने सभी ग्राहकों की सूचनाओं व्यक्तिगत या और गोपनीय मानेगा और ग्राहकों का विवर डिलिंग का वितरण का खुलासा किसी भी तृतीय पक्ष को नहीं करेगा सिवाय उपरोक्त दिये अनुसार और निम्नलिखित आवादित मामले के अलावा।

(a) यदि सूचना कानून की जरूरत हो।

(b) यदि सूचना के खुलासा के लिए जनता की तरफ कर्तव्य हो।

11. आम प्रावधान :

(a) RFL ऋण लेने वाले के व्यवसाय में किसी भी प्रकार का हस्तक्षेप नहीं करेगा ऋण इकरारनामा की नियम व शर्तों के अनुसार (जब तक कि पहले नहीं सूचना का खुलासा ना हुआ हो, सूची लेने वाले के द्वारा RFL के ज्ञान में आया हो)।

(b) जहाँ श्रण लेने वाला ऋण का स्थानांतरित करने पर जोर दे, सहमति, अन्य या आपत्ति यदि कोई हो। 21 दिनों के अन्दर ऋण लेने वाले की निवेदन प्राप्ति के दिन से देनी होगी। ऐसा स्थानांतरण ऋण के शर्तों व नियमों के अनुसार कानूनी होना चाहिए।

- (c) ऋण की वसूली के लिए RFL आना आवश्यक प्रत्यवित नहीं करेगा और कम्पनी का अंदरुनिक तारिका जो कि कानूनन सही हो को अपनायेगा।
- (d) कम्पनी जरूरी प्रावधानों का पालन करेगी इसके ऋण लेने वाले से वापसी के लिए।
- (e) हम यह सुनिश्चित करते हैं कि ग्राहकों के साथ उपयुक्त तरीके से व्यवहार करने के लिए स्टाफ को पूर्णरूप से शिक्षित किया गया है।

12. कष्ट निवारण :

- (a) यदि किसी ग्राहक को कोई कष्ट/शिकायत/प्रतिक्रिया किसी उत्पाद के सम्बन्ध में और सेवा में RFL द्वारा दी गई हो इन सबको कम्पनी के ग्राहक सेवा विभाग निम्न वार्तालाप चैनल द्वारा उजागर कर सकता है।

कॉल 1860-3000-4111

SMS- SMS LOAN को 575758

Email -

customerservice@religare.com

पत्र - ग्राहक सेवा विभाग, रेलिगेयर फिनभेस्ट लिमिटेड,
सेक्टर-125, नोएडा, यू0पी0-201301

वेबसाईट - www.religarefinvest.com

- (b) प्रत्येक ग्राहक शिकायतकर्ता स्वभाव से अलग होने के कारण इसके जवाब देने में लगभग 4 सप्ताह लग सकते हैं। यदि एक बार प्रश्न या शिकायत ग्राहक से प्राप्त होकर ग्राहक सेवा में दर्ज हो जाये स्वचलित ईमेल और इसके साथ एक अलग संदर्भ नं० ग्राहक को भेजा जायेगा। जतपंस ब्वनतज सम्बन्धित टीम प्रश्न/शिकायत पर कार्य कर रही होगी इसके समाधान हेतु एक माध्यम जवाब जिससे ग्राहकों के समय आदि के बारे में बताया जायेगा।
- (c) यदि ग्राहक कम्पनी से 4 दिन में कोई जवाब पूरा नहीं करता है या जवाब से असंतुष्ट हो तो वह अपने मामले को कष्ट निवारण अधिकारी (GRO) जो कि कम्पनी द्वारा नियुक्त हो ईमेल या निम्न विवरण अनुसार दे सकता है :-

व्यवसाय का हिसाब	अधिका री का नाम	सम्पर्क नं०	ई-मेल आईडी
SME	श्री	0120-3395	vinod.juneja

/ व्यवसायि क श्रण	विनोद जुनेजा	361	@religare. com
कैपिटल मार्किट देने वाला खण्ड	-do-	-do-	-do-
जमा करने वाले हिस्सेदार	श्री अंकुर गुप्ता	0120-3392 449	ankur.g@rei gare.com

(d) यदि ग्राहक कम्पनी से 5 हफ्ते में जवाब प्राप्त नहीं करता है या प्राप्त किये गये जवाब से संतुष्ट नहीं हो तो वह भारतीय रिजर्व बैंक में निम्न पते पर पहुँच सकते हैं :-

नॉन बैंकिंग निरक्षण विभाग

भारतीय रिजर्व बैंक,

6, पार्लियामेन्ट स्ट्रीट, नई दिल्ली-110001

फोन नं० 011-23714456

ईमेल : dnbsnewdelhi@rble.org.in

13. ब्याज दरें:

- (a) कम्पनी के निर्देशक बोर्ड ने ब्याज दर के निर्धारण के लिए एक नीति अपनाई है, प्रकरण दर आदि और इसे कम्पनी की वेबसाईट पर डाल दिया गया है।
- (b) कम्पनी ने आधुनिक उचित सिद्धान्त और तारीका ब्याज दर के मामले में बनाया है।
- (c) कम्पनी ने रिस्क पर आधारित ब्याज दर मोडल को अपनाया है। जैसे कि रिस्क पर आधारित दर कई प्रकार के ऋणों के उपर निर्धारित की जाती है। जारी ऋण की अवधि जिसमें ऋण की अवधि शामिल है, ऋण की राशि पुनः वापसी का प्रारूप, प्राप्तकर्ता का टाईम प्रतिपूर्ति का कवर भी अधिकतम आदि आगे अतिरिक्त रिस्क परिनियम ऋण की ब्याज राशि में जोड़ा जा सकता है जोकि ग्राहक के रिस्क निर्धारण के आधार पर होगा जोकि ग्राहक की भुगतान की देय इतिहास, देय क्रेडिट विभाग सूचना, RFL का आन्तरिक रिस्क रैंकिंग/मुल्य आदि, ये सब RFL की मुल्य और संचालन, ब्याज दर, जोकि ग्राह से ग्राहक अलग हो सकती है।

(d) सूचना पर मोडल के सम्बन्ध में कम्पनी आवेदन पत्र में और अनुमोदित पत्र यह भी खुलासा करेगा थी।

14. पुनः कब्जा :

कम्पनी की एक पुनः कब्जा खण्ड हो जो कि ऋण इकरारनामा में है। ऋण लेने वाले के साथ हो जो कि कानून लागू करने योग्य है। पारदर्शिता सुनिनयोजित करने के लिए ऋण इकरारनाम में निम्नलिखित शर्तें एवं नियम हैं।

(a) पुनः कब्जा लेने से पहले नोटिस की अवधि।

(b) परिस्थितियाँ जिनके अन्तर्गत नोटिस अवधि को हटाया जा सकता है।

(c) सुरक्षा का कब्जा लेने का तरीका।

(d) ऋण लेने वाले को अन्तिम मौका देने का प्रावधान ऋण की वापसी सेल या/निलामी से पहले।

(e) ऋण लेने वाले को कब्जा देने का तरीका।

(f) सम्पत्ति को बेचने/बोली लगाने का तरीका।