पारस कैपफिन कं. प्रा. लि.

PARAS FINANCE

1. परिचय

पारस कैपफिन कं. प्रा. लि. जो कि भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") में पंजीकृत एक गैर–बैंकिंग वित्तीय कंपनी है, वर्तमान में विभिन्न प्रकार के ऋण प्रदान करने का व्यवसाय करती है जिनमें एंटरप्राइज ग्रुप (उद्यमी समूह) ऋण, वैयक्तिक ऋण तथा मशीन ऋण सम्मिलित हैं।

पारस कैपफिन कं. प्रा. लि. ("पारस") ने ग्राहकों से व्यवहार करने के लिए उचित विधि मानकों का एक सेट स्थापित किया और अपनाया है। आरबीआई के निर्देशों के अनुरूप, हमने हमारे संगठन में इन मानकों को अपनाया है और लागू करेंगे जिन्हें कंपनी के निदेशकों के बोर्ड द्वारा समुचित रूप में मंजूरी दी गई है।

यह उचित विधि संहिता, पारस द्वारा प्रस्तुत सभी प्रकार के उत्पादों व सेवाओं पर लागू है।

2. प्रतिबद्धताएं

पारस की अपने ग्राहकों के प्रति निम्न वचनबद्धता है:

a. इस संहिता में निर्धारित मानकों का इनके सभी उत्पादों, सेवाओं व प्रक्रियाओं में पालन करना
b. इनके सभी उत्पाद व सेवाएं सभी प्रासंगिक कानूनों व विनियमों के अनुरूप होना सुनिश्चित करना
c. इनके कर्मचारियों के माध्यम से ग्राहकों से व्यवहार भरोसे, ईमानदारी और पारदर्शिता पर आधारित होना
d. इनके सभी उत्पादों व सेवाओं की सभी वित्तीय लागतें/अर्थ ग्राहकों को समझ में आने वाली भाषा में बताया जाना
e. सभी शिकायतों पर शीघ्र कार्यवाही की जाएगी और त्रुटियां यदि कोई हों तो तत्काल सही की जाएंगी।

3. ऋण आवेदन तथा उनकी प्रक्रिया

a. ऋणी से समस्त संवाद स्थानीय भाषा या ऋणी को समझ में आने वाली भाषा में किए जाएंगे। सभी संवाद अंग्रेजी, हिन्दी तथा उस राज्य की स्थानीय भाषा में होंगे जिसमें पारस व्यवसाय करते हैं।
b. ऋण आवेदन फार्म में पर्याप्त जानकारी दी जाएगी, जो ग्राहकों को अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तावित नियमों व शर्तों से सार्थक तुलना में सक्षम बनाएगी ताकि ग्राहक जागरूक निर्णय कर सकें।
c. ऋण के लिए आवेदन करते समय दाखिल किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सांकेतिक सूची ऋण आवेदन फार्म में दी जाएगी।
d. ऋण आवेदन की प्राप्ति रसीद पारस की ओर से दी जाएगी, जिसमें आवेदन की प्रक्रिया किए जाने की समय–सीमा का भी उल्लेख किया गया होगा।

4. ऋण मूल्यांकन तथा नियम/शर्तें

नियमों व शर्तों सहित स्वीकृत ऋण की धनराशि तथा ब्याज की वार्षिक दर तथा उसे लगाए जाने की विधि की जानकारी पारस द्वारा ऋणी को स्थानीय भाषा या ऋणी को समझ में आने वाली भाषा में स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से दी जाएगी और ऋणी द्वारा इन नियमों व शर्तों की स्वीकृति को रिकार्ड में रखा जाएगा। विलम्ब से चुकता करने की स्थिति में दण्डात्मक ब्याज के बारे में ऋण अनुबंध में कंपनी द्वारा मोटे अक्षरों में उल्लेख किया जाएगा।

पारस की ओर से ऋणी को ऋण अनुबंध की एक प्रति यथासंभव स्थानीय भाषा में, जो ऋणी समझता हो दी जाएगी तथा ऋण अनुबंध में उद्धृत समस्त संलग्नकों की एक–एक प्रति ऋण के वितरण के समय पर समस्त ऋणियों को दी जाएगी।

5. ऋणों के वितरण

a. वितरण का समय, ब्याज दरें, सेवा प्रभार, पूर्वभुगतान प्रभार आदि सहित नियमों व शर्तों में किन्हीं परिवर्तनों के बारे में पारस द्वारा ऋणी को स्थानीय भाषा या ऋणी को समझ में आने वाली भाषा में नोटिस दी जाएगी।
b. ब्याज दरों में कोई परिवर्तन तथा प्रभार, तत्समय से प्रभावी होंगे। उस प्रभाव तक उपयुक्त शर्त ऋण अनुबंध में सम्मिलित की जाएगी।
c. अनुबंध के तहत भुगतान वापसी/त्वरित करने या प्रदर्शन संबंधी निर्णय ऋण अनुबंध के अनुरूप ही लिया जाएगा।
d. सभी देयकों की वापसी कर दिए जाने या किसी वैध अधिकार के अधीन या किसी अन्य दावे के बदले में ऋण की बकाया राशि की प्राप्ति हो जाने पर पारस द्वारा समस्त प्रतिभूतियां अवमुक्त कर दी जाएंगी, जो पारस के पास ऋणी के सापेक्ष हो सकती हैं। यदि क्षतिपूर्ति (सेटऑफ) के इस अधिकार का प्रयोग किया जाना हो तो इसके बारे में ऋणी को नोटिस दिया जाएगा जिसमें अवशेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण, तथा उन शर्तों का जिक्र होगा जिनके अधीन पारस को संबंधित दावा निस्तारित/चुकता हो जाने तक प्रतिभूतियां रोके रखने का अधिकार प्राप्त होगा।

6. सामान्य

a. ऋण अनुबंध के नियमों व शर्तों में दिए उद्देश्यों के सिवाय पारस, ऋणी के मामलों में कोई हस्तक्षेप करने से बचाव करेंगे (जब तक ऐसी कोई नई जानकारी संज्ञान में नहीं आ जाती जिसे ऋणी द्वारा पहले प्रकट न किया गया हो)।
b. ऋण खाता स्थानांतरण हेतु ऋणी की ओर से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में सहमति या अन्य रूप में प्रतिक्रिया अर्थात आपत्ति यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्ति की तिथि से 21 दिनों के अंदर सूचित की जाएगी। ऐसा स्थानांतरण विधि के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार किया जाएगा।
c. ऋणों की वसूली के मामले में, पारस अवांछित उत्पीड़न का आश्रय नहीं लेंगे, जैसे कि अनुचित घंटों के दौरान ऋणी को लगातार परेशान करना, ऋणों की वसूली हेतु शारीरिक बल का प्रयोग करना, आदि। पारस यह सुनिश्चित करेंगे कि इनके कर्मचारी, ग्राहकों से उचित व्यवहार करने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षित हों।
d. पारस, व्यक्तिगत ऋणियों को स्वीकृत समस्त परिवर्तनीय दर सावधि ऋणों पर कोई समयपूर्व समापन प्रभार/पूर्वभुगतान दण्ड नहीं लगाएंगे।

7. शिकायत निवारण प्रणाली

a. ग्राहकों की संतुष्टि, पारस के लिए अत्यन्त महत्त्वपूर्ण है और ग्राहक की किसी भी शिकायत को तत्काल हल किया जाना आवश्यक होता है। पारस का ग्राहक सेवा विभाग समस्त ग्राहक शिकायतें संभालेगा। निर्धारित समय–सीमा में हल न की जाने वाली कोई शिकायत, शिकायत निवारण अधिकारी के समक्ष प्रस्तुत की जाएगी।
b. पारस, व्यवसाय किए जाने वाली समस्त शाखाओं/स्थानों पर "ग्राहक सेवा संपर्क बिंदु" लिखा बोर्ड प्रमुखता से प्रदर्शित करेंगे जिस पर निम्न विवरण होंगे–
    a. ईमेल आईडी
    b. टोल फ्री नम्बर
    c. वेबसाइट
    d. कार्यालय का पता

c. पारस की व्यवसाय किए जाने वाली समस्त शाखाओं/स्थानों पर ग्राहकों के लाभार्थ निम्न जानकारी प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएगी:
    a. शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नम्बर, साथ ही ईमेल पता भी) जिससे पारस के विरूद्ध शिकायतों के समाधान हेतु संपर्क किया जा सकता हो।
    b. आरबीआई के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण, जिसके प्राधिकार क्षेत्र में पारस का पंजीकृत कार्यालय आता हो।
    c. यह संदेश– "यदि एक माह की अवधि में शिकायत/विवाद का समाधान न किया जाए, तो ग्राहक आरबीआई के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है।"

d. प्रबंधन के विविध स्तरों पर उचित विधि संहिता की अनुपालना, तथा शिकायत निवारण प्रणाली की समय–समय पर समीक्षा की जाएगी। इन समीक्षाओं की संकलित रिपोर्ट बोर्ड के समक्ष नियमित अंतरालों पर पेश की जाएगी।

8. उचित विधि संहिता का प्रचार–प्रसार

अंग्रेजी, हिन्दी तथा पारस के प्रचालन वाले राज्य की स्थानीय भाषा में यह उचित विधि संहिता निम्न माध्यमों से प्रचारित की जाएगी–

a. उचित विधि संहिता की प्रति समस्त शाखाओं/स्थानों पर उपलब्ध रहेगी, जहां व्यवसाय किया जाता है।
b. उचित विधि संहिता को विविध हितधारकों को सूचित करने हेतु पारस की वेबसाइट पर प्रस्तुत किया जाएगा।

9. ब्याज की दर का नियमन

a. निदेशकों के बोर्ड ने संबंधित कारकों जैसे कि निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि पर विचार करते हुए, ऋणों तथा अग्रिमों पर प्रभारित किए जाने वाले ब्याज, प्रोसेसिंग तथा अन्य प्रभारों को निर्धारित करने के लिए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है। ब्याज की दर तथा जोखिम स्तरीकरण विधि तथा विभिन्न श्रेणियों के ऋणियों पर ब्याज की विभिन्न दरें प्रभारित करने का औचित्य, ऋणी या ग्राहक के समक्ष आवेदन फार्म में उद्घाटित किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।

b. ब्याज की दरों तथा जोखिमों के स्तरीकरण की विधि पारस की वेबसाइट पर भी उपलब्ध होगी और ब्याज दर में कभी भी कोई परिवर्तन होने पर इसे अद्यतन (अपडेट) किया जाएगा।

c. ब्याज की दर वार्षिकीकृत दरें होंगी ताकि ऋणी वास्तविक दरों से अवगत हो सके जो खाते पर प्रभारित की जाएंगी।

10. प्रतिभूति जब्त किया जाना

पारस, ऋणी से ऋण अनुबंध में जब्ती उपबंध शामिल करेंगे जो कानूनी तौर पर प्रवर्तनीय होगा। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, ऋण अनुबंध के नियमों व शर्तों में निम्न के संबंध में भी प्राविधान सम्मिलित होंगे:

- जब्त किए जाने से पूर्व नोटिस अवधि

- परिस्थितियां, जिनमें नोटिस अवधि छोड़ी जा सकती है
- प्रतिभूति जब्त करने की प्रक्रिया
- प्रतिभूति की बिक्री/नीलामी से पूर्व ऋण चुकौती हेतु ऋणी को अंतिम अवसर दिए जाने से संबंधित प्राविधान
- ऋणी को जब्ती देने की प्रक्रिया, और
- प्रतिभूति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

11. स्वर्ण आभूषण (गोल्ड ज्वैलरी) की प्रतिभूति के सापेक्ष कर्ज

उक्त सामान्य दिशानिर्देशों के अतिरिक्त, पारस, व्यक्तियों को गोल्ड ज्वैलरी के सापेक्ष कर्ज देने की स्थितियों में बोर्ड से मंजूरी प्राप्त नीति का पालन करेंगे, जिसमें अन्य के साथ–साथ निम्न बातें शामिल हैंः

- आरबीआई द्वारा विनिर्दिष्ट केवाईसी दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए, तथा कोई ऋण दिए जाने के पूर्व ग्राहक से समुचित सम्यक तत्परता अपनाया जाना सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम
- प्राप्त ज्वैलरी के लिए समुचित मूल्यांकन प्रक्रिया
- गोल्ड ज्वैलरी का स्वामित्व संतुष्ट करने के लिए आंतरिक प्रणालियां
- ज्वैलरी को सुरक्षित अभिरक्षा में रखने के लिए पर्याप्त प्रणालियां, नियमित आधार पर प्रणालियों की समीक्षा, संबंधित कर्मचारियों को प्रशिक्षण दिया जाना और प्रक्रियाओं का कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए आंतरिक लेखापरीक्षकों द्वारा आवधिक निरीक्षण
- बंधक के रूप में प्राप्त ज्वैलरी को उचित बीमित कराया जाएगा
- पुनर्भुगतान न करने की स्थिति में ज्वैलरी की नीलामी की प्रक्रिया पारदर्शी तथा समुचित होगी। नीलामी की तिथि से पहले ऋणी को नोटिस दिया जाएगा। इसमें अपनाई जाने वाली नीलामी प्रक्रिया का भी विवरण दिया जाएगा। हितों का कोई संघर्ष नहीं होगा और नीलामी प्रक्रिया में यह अवश्य सुनिश्चित किया जाएगा कि नीलामी के दौरान, ग्रुप कंपनियों तथा संबंधित संस्थाओं सहित समस्त लेनदेन में पूर्णतया निष्पक्षता का संबंध रखा जाएगा
- कम से कम 2 समाचारपत्रों, एक स्थानीय भाषा तथा दूसरे एक राष्ट्रीय दैनिक समाचारपत्र में विज्ञापन निर्गत करते हुए नीलामी की सार्वजनिक घोषणा की जाएगी
- आयोजित नीलामी में पारस द्वारा भाग नहीं लिया जाएगा
- प्रस्तुत किए गए स्वर्ण की नीलामी, केवल बोर्ड द्वारा अनुमोदित बोलीदाताओं के माध्यम से ही की जाएगी
- मोबिलाइजेशन (संसाधन जुटाना), निष्पादन (कार्यान्वयन) और अनुमोदन के कार्यों के पृथक्करण सहित, जालसाजी से निबटने के लिए नीति में प्रणालियां और प्रक्रियाएं कवर की जाएंगी।

स्वर्ण के सापेक्ष कर्ज हेतु ऋण अनुबंध में नीलामी प्रक्रिया के बारे में भी विवरण प्रकटित किए जाएंगे।