सटैंडरड चारटरड कैपटिल लमिटिड ('एससी कैपटिल')

उचति वयवहार संहति

(नवमबर 2024 से परभावी)

संसकरण संखया	**वी 2.2**
दसतावेज़ परकार	आचार संहिता
मूल ढाँचा	परिचालन एवं प्रौद्योगिकी आरटीएफ
दसतावेज़ अनुमोदनकरता का नाम	श्रवण पंजाबी
दसतावेज़ अनुमोदनकरता जॉब शीरषक	सीडीडी, नियंत्रण, प्रक्रिया एवं शासन प्रमुख, एससी कैपिटल, भारत
दसतावेज़ सवामी का नाम	साक्षी कपूर
दसतावेज़ सवामी जॉब शीरषक	प्रमुख-प्रक्रिया और शासन, एससी कैपिटल, भारत
दसतावेज़ संपरक नाम	साक्षी कपूर
दसतावेज़ संपरक जॉब शीरषक	प्रमुख-प्रक्रिया और शासन, एससी कैपिटल, भारत
वयापार कारयकषेतर	सभी व्यापार
कारय भूमकि	सभी कार्य
भूगोल का दायरा	देश

विषय-सूची

प्रस्तावना

(i) ऋण आवेदन और प्रोसेसिंग

(ii) नियम एवं शर्तें

(iii) अधिसूचनाएं - सामान्य और नियम एवं शर्तों में परिवर्तन के लिए

(iv) ब्याज दर मॉडल

(v) दंडात्मक शुल्क

(vi) प्रोसेसिंग शुल्क और अन्य शुल्क

(vii) उधार दर में परिवर्तन

(viii) शिकायत निवारण

परसतावना

भारतीय रिज़र्व बैंक ('आरबीआई') ने अपने मास्टर निर्देश - भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी-स्केल आधारित विनियमन) दिशानिर्देश, 2023, डीओआर.एफआईएन.आरईसी. नं. 45/03.10.119/2023-24 दिनांक 19 अक्टूबर, 2023 और परिपत्र सं. आरबीआई/2023-24/102 डीओआर.एमसीएस.आरईसी. 61/01.01.001/2023-24 दिनांक 29 दिसंबर, 2023 - उचित ऋण प्रथा, ऋण खातों में दंडात्मक शुल्कः निर्देशों के कार्यान्वयन के लिए समयसीमा के विस्तार के माध्यम से सभी एनबीएफसी के लिए ऋण व्यवसाय करते समय अपनाए जाने वाले उचित व्यवहार संहिता ('एफपीसी')

पर दिशानिर्देशों में संशोधन किया है। दिशानिर्देशों में अन्य बातों के अलावा, ऋण के नियमों और शर्तों पर पर्याप्त प्रकटीकरण और गैर-जबरन वसूली पद्धति को अपनाने पर सामान्य सिद्धांत शामिल हैं।

उचित व्यवहार संहिता, जैसा कि नीचे बताया गया है उपरोक्त आरबीआई परिपत्र में निहित एनबीएफसी के लिए उचित व्यवहार संहिता पर इन दिशानिर्देशों के अनुरूप है। यह एससी कैपिटल के लिए ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय पालन करने के लिए न्यूनतम उचित व्यवहार मानक निर्धारित करता है। जबकि सभी ग्राहक लेनदेन में निष्पक्षता को एससी कैपिटल प्रक्रियाओं और परिचालन प्रक्रियाओं में विधिवत शामिल किया गया है और कोड ग्राहकों को जानकारी प्रदान करता है और बताता है कि एससी कैपिटल से दैनिक आधार पर उनके साथ कैसे व्यवहार करने की उम्मीद की जाती है।

ऊपर उल्लिखित आरबीआई दिशानिर्देशों को ध्यान में रखते हुए, ब्याज दर मॉडल सहित निम्नलिखित उचित व्यवहार संहिता निर्धारित की गई है।

(i) ऋण आवेदन और प्रोसेसिंग

क) एससी कैपिटल प्रतिभूतियों के अधीन ऋण, परियोजना ऋण, कार्यशील पूंजी ऋण, सावधि ऋण, संपत्ति के अधीन ऋण, व्यक्तिगत ऋण और व्यावसायिक किस्त ऋण सहित विभिन्न वित्तीय उत्पाद प्रदान करता है।
ख) ऋण आवेदन पत्र में ऐसी जानकारी शामिल होगी जो कर्जदार को अन्य एनबीएफसी की तुलना में एससी कैपिटल के नियमों और शर्तों की तुलना करने और एक सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाएगी।
ग) कर्जदार से सभी संचार अंग्रेजी भाषा में होंगे।
घ) कर्जदार को ऋण प्रोसेसिंग के समय प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों की सूची के बारे में जानकारी दी जाएगी। यदि किसी अतिरिक्त जानकारी/दस्तावेज की आवश्यकता होगी तो उसके बारे में भी कर्जदार को सूचित किया जाएगा।
ङ) एससी कैपिटल अपने द्वारा प्राप्त सभी पूर्ण ऋण आवेदनों की प्राप्ति स्वीकार करेगा।
च) एससी कैपिटल आवश्यक जानकारी और प्रासंगिक दस्तावेज के साथ आवेदन पत्र जमा करने की तिथ्सि से उचित समय के भीतर कर्जदार को अपने निर्णय के बारे में सूचित करेगा।
छ) स्वीकृत सभी ऋण ग्राहक के उचित उद्धम, क्रेडिट मूल्यांकन और सत्यापन प्रक्रियाओं के पूरा होने के अधीन हैं। अपेक्षित मानदंडों को पूरा नहीं करने वाले आवेदन अस्वीकार कर दिए जाएंगे। चाहे ऋण स्वीकृत हो या अस्वीकृत, ऋण की स्थिति तुरंत कर्जदार को लिखित रूप में सूचित की जाएगी।

(ii) नियम एवं शर्तें

क) ऋण प्रक्रिया विधिवत पूरी होने के बाद कर्जदार को व्यवसाय सुविधा पत्र (बीएफएल)/मंजूरी पत्र (एसएल)/सुविधा समझौता (एफए) जारी किया जाएगा। बीएफएल/एसएल/एफए में स्वीकृत ऋण की राशि और अन्य नियम एवं शर्तें शामिल होंगी। ब्याज की दर संवितरण की तिथि पर कर्जदार को सूचित की जाएगी। कर्जदार को नियम और शर्तों की स्वीकृति के रूप में बीएफएल/एसएल/एफए और अन्य संचार की प्रति को स्वीकार करना होगा और इसे एससी कैपिटल को वापस करना होगा।

ख) बीएफएल/एसएल/एफए का ड्राफ्ट अंग्रेजी में तैयार किया जाएगा। कर्जदार द्वारा चूक के मामले में लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्क का उल्लेख बीएफएल/एसएल/एफए में बड़े अक्षरों में किया जाएगा। बीएफएल/एसएल/एफए की प्रति (समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों के साथ) कर्जदार को संवितरण के समय प्रदान की जाएगी।

ग) प्रतिभूतियां सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए किसी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली पर जारी की जाएंगी। यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है तो कर्जदार को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बरकरार रखा जाता है।

(iii) अधसूिचनाएं-सामान्य और नयिम एवं शर्तों में परविर्तन के लिए

क) संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, दंडात्मक शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के लिए कर्जदार को नोटिस दिया जाएगा। ब्याज दरों और शुल्कों में यदि कोई परिवर्तन होता है तो वह संभावित रूप से प्रभावी होगा।

ख) कोई भी परिवर्तन व्यक्तिगत ऋण समझौते के नियमों और शर्तों के अनुसार होगा।

ग) भुगतान रिकॉल/ऐक्सलरेट का निर्णय ऋण समझौते के नियमों और शर्तों के अनुसार होगा।

घ) शुल्कों में कोई भी परिवर्तन कर्जदार को अग्रिम रूप से और लिखित रूप में सूचित किया जाएगा।

(iv) ब्याज दर मॉडल

क) एससी कैपिटल द्वारा वित्तपोषित ऋण परिसंपत्तियों की कीमत उधार लेने की लागत (सीओबी), परिचालन लागत, सुरक्षा प्रीमियम, टेनर प्रीमियम, कर्जदार की गुणवत्ता से जुड़े क्रेडिट जोखिम प्रीमियम और एससी कैपिटल द्वारा उचित समझे जाने वाले किसी भी अन्य कारक के आधार पर तय की जाएगी। सीओबी बाजार की स्थितियों के अनुसार भिन्न होता है और समय-समय पर ऋण मूल्य निर्धारण को प्रभावित करेगा।

ख) कर्जदार क्रेडिट जोखिम प्रीमियम कर्जदार के क्रेडिट और चूक जोखिम पर आधारित होगा जैसा कि प्रोफ़ाइल और जोखिम रेटिंग, आय और पुनर्भुगतान क्षमता, संपार्श्विक की प्रकृति और मूल्य, पुनर्भुगतान ट्रैक रिकॉर्ड, उद्योग के रुझान, क्रेडिट ब्यूरो रेटिंग आदि से मूल्यांकन किया गया है।

ग) विभिन्न कर्जदारों द्वारा लिए गए एक ही उत्पाद के लिए ब्याज दर उपरोक्त सभी या किसी भी कारक के संयोजन के आधार पर भिन्न हो सकती है। क्रमबद्ध संवितरण/निकासी के मामले में ब्याज दर समीक्षा के अधीन होगी और संवितरण/निकासी के समय प्रचलित दर के अनुसार भिन्न हो सकती है।

घ) ब्याज दर रीसेटः ऋण फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर दिए जाएंगे। सुविधा पत्र या ऋण समझौते में सहमति के अनुसार और कर्जदार को विधिवत सूचित किए जाने पर ब्याज दरों की आवधिक आधार पर समीक्षा और पुनर्निर्धारण किया जाएगा।

(v) दंडात्मक शुल्क

जानबूझकर चूक के खिलाफ एक निवारक के रूप में और ब्याज तथा मूल बकाया के शीघ्र और समय पर पुनर्भुगतान को प्रोत्साहित करने के लिए यदि कर्जदार बीएफएल/एसएल/एफए में सहमति के अनुसार नियत तिथि पर ब्याज चुकाने

और/या मूल राशि का भुगतान नहीं करता है या किसी अन्य कारण से जिसे एससी कैपिटल उचित समझे, कर्जदार पर दंडात्मक शुल्क लगाया जाएगा।

दंडात्मक शुल्क ब्याज/मूलधन के विलंबित भुगतान, देर से भुगतान, चेक बाउंस, एनएसीएच बाउंस, प्रतिभूति सर्जन में देरी, अनुबंधों का उल्लंघन और किसी भी अन्य शुल्क के लिए हो सकता है जैसा कि बीएफएल/एसएल/एफए और मुख्य तथ्य विवरण/सबसे महत्वपूर्ण दस्तावेज़ में ग्राहक के साथ सूचित और सहमत किया गया है।

क) एससी कैपिटल कर्जदार द्वारा ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने पर 'दंडात्मक शुल्क' लगाएगा। कंपनी दंडात्मक शुल्कों का पूंजीकरण नहीं करेगी अर्थात् ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी। हालाँकि ऋण खाते में ब्याज चक्रवृद्धि की सामान्य प्रक्रिया जारी रहेगी।
ख) एससी कैपिटल यह सुनिश्चित करेगा कि दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित है और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध के भौतिक नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के अनुरूप है।
ग) 'व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत कर्जदारों को स्वीकृत ऋण के मामले में एससी कैपिटल द्वारा लगाए गए दंडात्मक शुल्क, सामग्री नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत कर्जदारों पर लागू दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होंगे।
घ) एससी कैपिटल के पास ब्याज दरों और अन्य शुल्कों के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति है।
ङ) दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण एससी कैपिटल द्वारा ग्राहकों को बीएफएल/एसएल/एफए और लागू होने वाले सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों/मुख्य तथ्य विवरण में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा। इसके अलावा ब्याज दरों और सेवा शुल्क के तहत एससी कैपिटल वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।
च) एससी कैपिटल ऋण के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए कर्जदारों को रिमाइंडर भेजते समय दंडात्मक शुल्क और उसके कारण बताएगा।
छ) ऐसे दंडात्मक शुल्क में परिवर्तन/छूट को कर्जदार द्वारा प्रदान किए गए औचित्य के आधार पर कुछ मामलों में संबंधित प्राधिकारी द्वारा अनुमोदित किया जाएगा।

(vi) प्रोसेसगि शुल्क और अन्य शुल्क

एससी कैपिटल केस-टू-केस आधार पर स्वीकृत ऋणों के लिए प्रोसेसिंग शुल्क/प्रतिबद्धता शुल्क/पूर्व-भुगतान शुल्क/अन्य शुल्क लगा सकता है। प्रोसेसिंग शुल्क की मात्रा संपार्श्विक के प्रकार, प्रकृति और शामिल दस्तावेज़ीकरण की मात्रा, बाहरी एजेंसियों आदि से अपेक्षित सेवाओं पर निर्भर करेगी।

(vii) उधार दर में परिवर्तन

कर्जदार की ब्याज दर बीएफएल/एसएल/एफए में सहमति के अनुसार आवधिक आधार पर रीसेट की जाएगी। सुविधा के ब्याज पुनर्निर्धारण के मामले में ग्राहक को इसकी सूचना पहले ही दे दी जाएगी।

सामान्य शर्तेंः

क) एससी कैपिटल ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर कर्जदार के मामलों में तब तक हस्तक्षेप नहीं करेगा जब तक कि नई जानकारी जो कर्जदार द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई हो, सामने नहीं आई हो।
ख) यदि कर्जदार खाता हस्तांतरण के लिए अनुरोध करता है तो सहमति या अन्यथा, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध शर्तों के अनुसार होगा।
ग) ऋणों की वसूली के मामले में एससी कैपिटल अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा और स्वीकार्य तथा मानक वसूली/संग्रह प्रक्रियाओं का पालन करेगा।
घ) संग्रहण/वसूली स्टाफ को कर्जदारों से उचित तरीके से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाता है।
ङ) एससी कैपिटल व्यक्तिगत कर्जदारों को स्वीकृत सभी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर इंडोर्स शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगा।

(viii) शकिायत नविारण

एससी कैपिटल की नीति सभी ग्राहकों के साथ पारदर्शी और निष्पक्ष व्यवहार और सेवा करना है। एससी कैपिटल ने किसी भी विवाद को सुलझाने के लिए एक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है। यह तंत्र सुनिश्चित करता है कि व्यावसायिक प्रथाओं, ऋण देने के निर्णय, ऋण प्रबंधन और वसूली निर्णयों से संबंधित किसी भी मामले पर उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को निर्धारित समय के भीतर सुना और जवाब दिया जाएगा।

लेवल 1

जो ग्राहक फीडबैक देना चाहते हैं या शिकायत दर्ज करना चाहते हैं वे पत्राचार के नीचे दिए गए किसी भी तरीके का उपयोग कर सकते हैं।

• हमारी ग्राहक सेवा हेल्पलाइन 1800 209 0505 पर कॉल करें (प्रातः 9ः30 से सायं 5ः30 बजे के बीच सोमवार से शुक्रवार तक (राष्ट्रीय अवकाशों को छोड़कर)।
• हमें किसी भी समय SCCapital.customercare@sc.com पर ई-मेल करें।
• हमें ग्राहक सेवा, स्टैंडर्ड चार्टर्ड कैपिटल लिमिटेड, छठी मंजिल, क्रेसेन्ज़ो, सी 38/39, जी-ब्लॉक, बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स (बीकेसी), बांद्रा (पूर्व), मुंबई-400051 पर लिखें।

उपरोक्त चैनलों के माध्यम से पंजीकृत सभी फीडबैक और शिकायतों की हमारे ग्राहकों की संतुष्टि के लिए समीक्षा, निगरानी और समाधान किया जाएगा। हमारा प्रयास यह सुनिश्चित करना होगा कि सभी शिकायतों का समाधान उचित तरीके से और 15 कैलेंडर दिनों के भीतर किया जाए।

.

लेवल 2

एससी कैपिटल ने एक शिकायत निवारण अधिकारी नियुक्त किया है जिससे 15 कैलेंडर दिनों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं होने या ग्राहक दिए गए जवाब से संतुष्ट नहीं होने की स्थिति में संपर्क कर सकता है। ग्राहक अपनी शिकायतों के साथ नीचे दिए गए पते पर ईमेल भेज सकते हैंः

शिकायत निवारण अधिकारी - साक्षी कपूर
ईमेल आईडीः Sakshi.Kapoor@sc.com

इस चैनल के माध्यम से प्राप्त सभी फीडबैक और शिकायतों का 5 कैलेंडर दिनों के भीतर जवाब दिया जाएगा।

लेवल 3

यदि उपरोक्त चैनलों के माध्यम से प्राप्त जबाव संतोषजनक नहीं है या ग्राहक को 20 कैलेंडर दिनों के भीतर कोई जबाव नहीं मिली है तो वह SCCapital.CEO@sc.com पर अपनी शिकायत कर सकता है।

इस चैनल के माध्यम से प्राप्त सभी फीडबैक और शिकायतों का जवाब 10 कैलेंडर दिनों के भीतर दिया जाएगा।

लेवल 4

यदि उपरोक्त चैनलों के माध्यम से शिकायत/विवाद का निवारण नहीं किया जाता है या यदि ग्राहक प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है या शिकायतकर्ता को 30 कैलेंडर दिनों के भीतर एससी कैपिटल से कोई उत्तर नहीं मिला है तो ग्राहक आरबीआई लोकपाल से संपर्क कर सकता है। आरबीआई लोकपाल का संपर्क विवरण इस प्रकार हैः

ऑनलाइन-https://cms.rbi.org.in
पत्राचार-केन्द्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केन्द्र
भारतीय रिजर्व बैंक,
चौथी मंजिल, सेक्टर 17,
चंडीगढ़-160017
ई-मेल-CRPC@rbi.org.in

एससीसीएल द्वारा गलत तरीके से क्षतिपूर्ति से इनकार करने के मामले में क्रेडिट जानकारी के विलंबित अद्यतन/सुधार के लिए ग्राहक भारतीय रिजर्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालयों में कार्यरत उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण प्रकोष्ठ (सीईपीसी) में शिकायत कर सकता है।

एससी कैपिटल निम्नलिखित कार्रवाई करेगाः

• जनता की जानकारी के लिए लोकपाल योजना की मुख्य विशेषताएं प्रदर्शित करेगा (अंग्रेजी, हिंदी और स्थानीय भाषा में)।

• यह सुनिश्चित करेगा कि योजना का उद्देश्य और लोकपाल का संपर्क विवरण, जिसके पास पीड़ित पक्ष द्वारा शिकायत की जानी है सभी कार्यालयों और शाखाओं में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाए ताकि कार्यालय या शाखा में आने वाले व्यक्ति को योजना की पर्याप्त जानकारी हो।

• यह सुनिश्चित करेगा कि योजना की प्रति एससी कैपिटल के नामित अधिकारी के पास कार्यालय परिसर में अवलोकन के लिए उपलब्ध है और ऐसे नामित अधिकारी के पास योजना की उपलब्धता के बारे में सूचना नोटिस के साथ प्रदर्शित की जाएगी और योजना की एक प्रति हमारी वेबसाइटों पर प्रदर्शित की जाएगी।

• एससी कैपिटल के प्रधान कार्यालय में प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त किया गया है और लोकपाल के सभी कार्यालयों को इसके बारे में सूचित किया जाएगा। प्रधान नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नीचे दिया गया हैः

प्रधान नोडल अधिकारी का नामः साक्षी कपूर
ईमेल आईडीः Sakshi.Kapoor@sc.com

• इस प्रकार नियुक्त प्रधान नोडल अधिकारी एससी कैपिटल का प्रतिनिधित्व करने और कंपनी के खिलाफ दायर शिकायतों के संबंध में लोकपाल को जानकारी प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार होगा।

• सभी एससी कैपिटल शाखाएं/स्थान जहां व्यापार किया जाता है एक नोटिस में उनके ग्राहकों के लाभ के लिए शिकायत निवारण इकाई का नाम, पता और संपर्क नंबर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।

निदेशक मंडल को उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा (वार्षिक आधार पर) प्रदान की जाएगी।

एससी कैपिटल आरबीआई द्वारा निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुसार समय-समय पर उपरोक्त कोड को संशोधित, सुधार और अपडेट करेगा।