

निष्पक्ष व्यवहार संहिता नीति

मनबा फाइनेंस लिमिटेड, एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी) होने के नाते, भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) दिशा-निर्देश, 2023 के मास्टर दिशा-निर्देशों के अनुसार निष्पक्ष व्यवहार संहिता के लिए अपने दिशा-निर्देश तैयार किए हैं।

निष्पक्ष व्यवहार संहिता का उद्देश्य ग्राहकों/ऋण लेने वालों को कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों/ऋण लेने वालों को दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में अपनाई जाने वाली प्रथाओं का प्रभावी अवलोकन प्रदान करना है। यह संहिता ग्राहकों/ऋण लेने वालों को उनके द्वारा प्राप्त की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेने में सुविधा प्रदान करेगी और कंपनी द्वारा स्वीकृत और वितरित किए जाने वाले किसी भी ऋण पर लागू होगी।

निष्पक्ष व्यवहार संहिता से संबंधित आरबीआई दिशा-निर्देशों में किसी भी बाद के संशोधन की स्थिति में, संशोधित आरबीआई दिशा-निर्देश वर्तमान निष्पक्ष व्यवहार संहिता को उस हद तक प्रतिस्थापित कर देंगे जहां तक यह अद्यतन दिशा-निर्देशों/निर्देशों के अनुरूप नहीं है।

निष्पक्ष व्यवहार संहिता:

१. एफपीसी का अनुप्रयोग:

एफपीसी कंपनी द्वारा प्रस्तावित सभी उत्पादों पर लागू होती है। कंपनी अपने ग्राहकों/ऋण लेने वालों की वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए विभिन्न उत्पादों का मूल्यांकन करती रहेगी। एफपीसी कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों/ऋण लेने वालों के लिए विकसित और उपलब्ध कराए गए किसी भी उत्पाद पर लागू रहेगी।

२. एफपीसी का उद्देश्य:

एफपीसी को निम्नलिखित उद्देश्यों के साथ विकसित किया गया है:

(क) ग्राहकों/ऋण लेने वालों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके निष्पक्ष व्यवहार को बढ़ावा देना;

(ख) कंपनी द्वारा आवश्यक खुलासे के माध्यम से पारदर्शिता बढ़ाना, जो ग्राहक/ऋण लेने वाले के लिए प्रासंगिक हो और भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा समय-समय पर निर्धारित किए गए हों।

(ग) कंपनी में ग्राहक/ऋण लेने वालों का विश्वास बढ़ाना।

(घ) वित्तीय योजनाओं के बारे में मौखिक जानकारी अंग्रेजी और/या ग्राहक/ऋण लेने वाले द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में देना;

(ङ) यह सुनिश्चित करना कि हमारे विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट और भ्रामक न हों;

(च) लेन-देन के वित्तीय निहितार्थों की व्याख्या करना;

(छ) त्रुटियों को सुधारकर, ग्राहकों की शिकायतों का कुशलतापूर्वक निपटान और समाधान करके तथा उनका मार्गदर्शन करके, किसी भी गड़बड़ी से शीघ्र और व्यवस्थित रूप से निपटना;

३. गैर-भेदभाव नीति:

हम अपने ग्राहकों/ऋणकर्ताओं या उनके प्रतिनिधियों के साथ लिंग, जाति, धर्म, आयु, नस्ल, वैवाहिक स्थिति या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे।

४. जानकारी:

(क) ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप उत्पादों के चयन में मार्गदर्शन करना और उन्हें उन सेवाओं और उत्पादों की मुख्य विशेषताओं की स्पष्ट जानकारी देना जिनमें उनकी रुचि है।

(ख) ग्राहकों को उन दस्तावेजों और सूचनाओं के बारे में सूचित करना जिनकी कंपनी को उनकी वास्तविक पहचान और पते तथा नियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करने के लिए आवश्यकता होती है।

५. ऋण आवेदन और उनकी प्रक्रिया:

(क) ग्राहक/ऋणकर्ता से सभी संचार उनकी स्थानीय भाषा या उनकी समझ में आने वाली भाषा में होंगे;

(ख) ऋण आवेदन प्रपत्र अंग्रेजी में उपलब्ध हैं/स्थानीय भाषा में समझाए गए हैं और आवेदक की स्थानीय भाषा में स्पष्ट किए गए हैं ताकि संभावित ऋणकर्ता आसानी से उन्हें समझ सकें।

(ग) कंपनी द्वारा जारी किए गए ऋण आवेदन प्रपत्रों में ग्राहक/ऋणकर्ता के हित को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी शामिल होगी, ताकि अन्य कंपनियों द्वारा दी गई शर्तों और नियमों से सार्थक तुलना की जा सके और ग्राहक/ऋणकर्ता सोच-समझकर निर्णय ले सकें। ऋण आवेदन प्रपत्र में आवेदन के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होगा।

(घ) कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती जारी करेगी। ऋण आवेदनों के निपटान की समय सीमा पावती में बताई जाएगी।

(ङ) कंपनी उचित समय सीमा के भीतर ऋण आवेदनों का सत्यापन करेगी और यदि अतिरिक्त विवरण/दस्तावेजों की आवश्यकता होगी, तो वह तदनुसार ग्राहक/ऋणकर्ता को सूचित करेगी।

६. ऋण मूल्यांकन एवं नियम एवं शर्तें:

(क) कंपनी ग्राहक/ऋणधारक की साख का उचित मूल्यांकन करेगी, जो आवेदन पर निर्णय लेने का एक महत्वपूर्ण मापदंड होगा। यह मूल्यांकन कंपनी की ऋण नीतियों, मानदंडों और प्रक्रियाओं के अनुरूप होगा।

(ख) कंपनी ग्राहक/ऋणधारक को उनकी स्थानीय भाषा में स्वीकृति पत्र/शर्त पत्र या किसी अन्य माध्यम से स्वीकृत ऋण राशि, नियम एवं शर्तें, वार्षिक ब्याज दर और आवेदन विधि सहित लिखित रूप में सूचित करेगी। कंपनी ग्राहक/ऋणधारक द्वारा इन नियमों एवं शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी।

(ग) कंपनी ऋण स्वीकृति/वितरण के समय सभी ग्राहकों/ऋणधारकों को अंग्रेजी या उनकी स्थानीय भाषा में ऋण समझौते की एक प्रति, साथ ही ऋण समझौते में उल्लिखित सभी संलग्नकों की एक-एक प्रति प्रदान करेगी। इसके अलावा, कंपनी ऋण समझौते में विलंबित पुनर्भुगतान पर लगने वाले जुर्माने का उल्लेख मोटे अक्षरों में करेगी।

७. ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क:

(क) यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों का पालन न करने पर कोई दंड लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा और उसे ऋण पर लगाए गए ब्याज की दर में 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं जोड़ा जाएगा। दंडात्मक शुल्कों का पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, अर्थात् ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, इससे ऋण खाते में ब्याज की चक्रवृद्धि की सामान्य प्रक्रियाओं पर कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा।

(ख) कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगी और लिखित और भावनात्मक रूप से अनुपालन सुनिश्चित करेगी।

(ग) कंपनी ऋणों पर दंडात्मक शुल्कों या इसी तरह के शुल्कों के संबंध में, चाहे उन्हें किसी भी नाम से पुकारा जाए, बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति तैयार करेगी।

(घ) दंडात्मक शुल्कों की राशि उचित और ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों के उल्लंघन के अनुरूप होगी, और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभावपूर्ण नहीं होगी।

(ङ) कंपनी द्वारा ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियमों एवं शर्तों में दंडात्मक शुल्कों की राशि और कारण स्पष्ट रूप से बताए जाएंगे, साथ ही इन्हें कंपनी की वेबसाइट पर ब्याज दरों और सेवा शुल्कों के अंतर्गत भी प्रदर्शित किया जाएगा।

(च) जब भी उधारकर्ताओं को ऋण की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों का पालन न करने पर अनुस्मारक भेजे जाएंगे, तो लागू दंडात्मक शुल्कों की जानकारी दी जाएगी। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाए जाने की स्थिति और उसका कारण भी बताया जाएगा।

८. ऋण वितरण, जिसमें नियम एवं शर्तों में परिवर्तन भी शामिल हैं:

(क) कंपनी ने ब्याज दरों, प्रसंस्करण शुल्क और अन्य शुल्कों को निर्धारित करने और यह सुनिश्चित करने के लिए उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं बनाई हैं कि वे अत्यधिक न हों। कंपनी वितरण के समय यह सुनिश्चित करेगी कि ये दरें और शुल्क उल्लिखित सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का कड़ाई से पालन करते हों।

(ख) कंपनी ग्राहक/ऋणदाता को उसकी स्थानीय भाषा में, वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भविष्य में ही प्रभावी हों। इन्हें पूर्वव्यापी रूप से तभी किया जा सकता है जब (i) ग्राहक/ऋणदाता द्वारा इन्हें लिखित रूप में स्वीकार किया गया हो (ii) ये ग्राहक/ऋणदाता के लिए अनुकूल हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।

(ग) ऋण समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेज करने का कोई भी निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।

(घ) कंपनी ग्राहक/ऋणकर्ता द्वारा सभी बकाया राशि के भुगतान या बकाया ऋण राशि की वसूली पर, ग्राहक/ऋणकर्ता द्वारा दी गई सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, बशर्ते कंपनी का ग्राहक/ऋणकर्ता के विरुद्ध कोई अन्य दावा करने का वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि ऐसे सेट-ऑफ अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो ग्राहक/ऋणकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण और उन शर्तों के साथ सूचना दी जाएगी जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।

९. सामान्य:

(क) ग्राहक/ऋणकर्ता से सभी संचार अंग्रेजी भाषा में या ग्राहक/ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली किसी अन्य भाषा में होंगे।

(ख) कंपनी ऋण समझौते की शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर ग्राहक/ऋणकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी (जब तक कि ग्राहक/ऋणकर्ता द्वारा पहले प्रकट न की गई कोई नई जानकारी कंपनी के संज्ञान में न आ जाए)।

१०. शिकायत निवारण तंत्र

(क) कंपनी के पास शिकायतों और आपत्तियों को प्राप्त करने, पंजीकृत करने और उनका निपटान करने की एक प्रणाली और प्रक्रिया है। शिकायत निवारण तंत्र कंपनी द्वारा नियुक्त आउटसोर्स एजेंसियों द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित मुद्दों/शिकायतों/आपत्तियों का भी समाधान करेगा।

(ख) उत्पादों और सेवाओं से संबंधित सभी विवादों की सुनवाई और निपटान शिकायत के संबंध में पूर्ण विवरण प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर किया जाएगा।

(ग) कंपनी के पास संचार के कई माध्यम हैं और निम्नलिखित वे तरीके हैं जिनके माध्यम से ग्राहक हमारे पास शिकायत दर्ज करा सकते हैं:

नाम: सुश्री कृतिका वोरानी
पदनाम: ग्राहक संबंध प्रबंधक (सीआरएम),
मनबा फाइनेंस लिमिटेड
पता: ए-79, रोड नंबर 16,
वागले एस्टेट, ठाणे – 400604
ईमेल: krutikas@manbafinance.com

(घ) ग्राहक/ऋणकर्ता नीचे दिए गए विवरण में उल्लिखित हमारे शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी से भी संपर्क कर सकते हैं और अपनी शिकायत की प्रकृति और यदि आवश्यक हो तो आवश्यक दस्तावेजों को स्पष्ट रूप से बता सकते हैं।

पदनाम: शिकायत निवारण अधिकारी (नोडल अधिकारी)
पता: मनबा फाइनेंस लिमिटेड – 440012
ई-मेल आईडी: grievance@manbafinance.com

(ई) यदि शिकायत/विवाद का निवारण एक माह के भीतर नहीं होता है या यदि उधारकर्ता/ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी के निर्णय से संतुष्ट नहीं है, तो उधारकर्ता/ग्राहक भारतीय रिज़र्व बैंक के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से निम्नलिखित पते पर अपील कर सकता है:

प्रभारी अधिकारी, भारतीय रिज़र्व बैंक
पर्यवेक्षण विभाग,
चौथी मंजिल, बायकुला कार्यालय भवन, सामने मुंबई सेंट्रल स्टेशन, बायकुला, मुंबई - 400 008
फोन: 022 23028140
फैक्स नंबर: 022 23022024
ईमेल आईडी: nbfcomumbai@rbi.org.in

(f) प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा की समेकित रिपोर्ट, निदेशक मंडल/समिति को उसके द्वारा निर्धारित नियमित अंतराल पर प्रस्तुत की जा सकती है।

११. वेबसाइट पर प्रकाशन:

निष्पक्ष व्यवहार संहिता (फेयर प्रैक्टिस कोड) अंग्रेजी और स्थानीय भाषाओं में विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी।

१२. ब्याज दरें, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क निर्धारित करने की नीति:

यह सुनिश्चित करने के लिए कि कंपनी द्वारा ग्राहकों/ऋणकर्ताओं से ऋण और अग्रिमों पर अत्यधिक ब्याज दरें और शुल्क न लिए जाएं, कंपनी के बोर्ड ने ब्याज दरें, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क निर्धारित करने की एक नीति ("ब्याज दर नीति") अपनाई है और इसे कंपनी की वेबसाइट <https://www.manbafinance.com> पर उपलब्ध कराया गया है। कंपनी का बोर्ड ब्याज दर नीति की समय-समय पर समीक्षा करता है और किए गए किसी भी बदलाव को नियमित रूप से कंपनी की वेबसाइट पर अपलोड किया जाएगा।

१३. आवधिक समीक्षा:

कंपनी इस निष्पक्ष व्यवहार संहिता का पालन संहिता की भावना के अनुरूप और अपने व्यवसाय पर लागू होने वाले तरीके से करेगी। कंपनी अपने स्वयं के अनुभव और आरबीआई द्वारा इस संबंध में जारी किए जाने वाले नए दिशानिर्देशों के आधार पर, एफपीसी की वार्षिक रूप से समीक्षा और उसमें सुधार भी करेगी।

ANNEXURE A

Salient Features of Integrated Ombudsman Scheme, 2021

लागू होना: - भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 और भुगतान एवं निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 के प्रावधानों के तहत विनियमित संस्था (आरई) द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं पर लागू। विनियमित संस्था का अर्थ है कोई बैंक या गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी या योजना में परिभाषित सिस्टम भागीदार या कोई अन्य संस्था जिसे रिज़र्व बैंक समय-समय पर निर्दिष्ट कर सकता है, बशर्ते कि वह योजना के अंतर्गत वर्जित न हो।

	इस योजना के अंतर्गत निम्नलिखित मामलों पर विचार नहीं किया जाएगा:
	किसी विनियमित संस्था (आरई) का वाणिज्यिक निर्णय/व्यापारिक फैसला।
	आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विक्रेता और विनियमित संस्था के बीच विवाद
	शिकायत सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं की गई है।
	किसी विनियमित संस्था के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें।
	विवाद जिसमें किसी वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेश के अनुपालन में एक विनियमित इकाई द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती है।
	यह सेवा भारतीय रिजर्व बैंक के नियामक दायरे में नहीं आती है।
	विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद।
	किसी विनियमित संस्था के नियोक्ता-कर्मचारी संबंधों से संबंधित विवाद।
	विवाद जिसके लिए क्रेडिट सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 में उपाय का प्रावधान किया गया है।
	योजना के अंतर्गत शामिल न होने वाली विनियमित संस्था के ग्राहकों से संबंधित विवाद।
	इस योजना के तहत शिकायत तब तक मान्य नहीं होगी जब तक कि:
१.	शिकायतकर्ता ने योजना के अंतर्गत शिकायत दर्ज करने से पहले विनियमित संस्था को लिखित शिकायत दी थी और- (क) शिकायत पूरी तरह या आंशिक रूप से अस्वीकृत हो गई और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है या विनियमित संस्था द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ है और (ख) विनियमित संस्था से उत्तर प्राप्त होने के 1 वर्ष के भीतर या शिकायत की तिथि से 1 वर्ष और 30 दिनों के भीतर कोई उत्तर प्राप्त न होने की स्थिति में लोकपाल को शिकायत की गई है।
२.	यह शिकायत उसी कारण से संबंधित नहीं है जो पहले से ही – (क) लोकपाल के समक्ष लंबित है या लोकपाल द्वारा निपटाया गया है या योग्यता के आधार पर निपटाया गया है, चाहे वह शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं या संबंधित पक्षों के साथ प्राप्त हुई हो। (ख) किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ के समक्ष लंबित है या किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ द्वारा निपटाया गया है या योग्यता के आधार पर निपटाया गया है, चाहे वह शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं या संबंधित पक्षों के साथ प्राप्त हुई हो। (ग) उसी कारण से संबंधित शिकायत में किसी न्यायालय या न्यायाधिकरण के समक्ष लंबित या निर्णयित आपराधिक कार्यवाही या किसी आपराधिक अपराध में शुरू की गई कोई पुलिस जांच शामिल नहीं है।
३.	शिकायत अपमानजनक, तुच्छ या परेशान करने वाली प्रकृति की नहीं है।
४.	इस प्रकार के दावों के लिए परिसीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित परिसीमा अवधि की समाप्ति से पहले विनियमित संस्था के समक्ष शिकायत दर्ज की गई थी।

५.	शिकायतकर्ता स्वयं शिकायत दर्ज कराता है या शिकायतकर्ता के माध्यम से वकील के अलावा किसी अन्य व्यक्ति द्वारा शिकायत दर्ज कराई जाती है, जब तक कि शिकायतकर्ता स्वयं एक वकील न हो।
----	--