



निष्पक्ष व्यवहार संहिता
ग्रीन मालाबार फाइनेंस वेचर लिमिटेड (GMFVL)

संस्करण	स्वीकृत तिथि
वी1	12वां जून 2024



ग्रीन मालाबार फाइनेंस वेचर लिमिटेड भारतीय रिजर्व बैंक के साथ पंजीकृत एक गैर जमा स्वीकार करने वाली एनबीएफसी है। यह अपने ग्राहकों के साथ संवाद करने के लिए पेट्रोमनी ब्रांड नाम का उपयोग करता है।

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने 28 सितंबर, 2006 की अपनी अधिसूचना संख्या डीएनबीएस (पीडी) सीसी संख्या 80/03.10.042/2005-06 के माध्यम से तथा उसके बाद विभिन्न अन्य अधिसूचनाओं के माध्यम से निष्पक्ष व्यवहारों पर व्यापक दिशा-निर्देश निर्धारित किए हैं, जिन्हें सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के निदेशक मंडल द्वारा तैयार और अनुमोदित किया जाना है। यह सब अंतिम मास्टर परिपत्र - निष्पक्ष व्यवहार संहिता अधिसूचना संख्या डीएनबीआर.(पीडी).सीसी.सं.054/03.10.119/2015-16 दिनांक 1 जुलाई, 2015 में समेकित किया गया है।

ग्रीन मालाबार फाइनेंस वेचर लिमिटेड ("जीएमएफवीएल") का फेयर प्रैक्टिस कोड ('एफपीसी') आरबीआई के उक्त निर्देशों के अनुरूप तैयार किया गया है।

एफपीसी जीएमएफवीएल के सभी कार्यालयों पर लागू होगी और संगठन के सभी कर्मचारियों पर बाध्यकारी होगी।

निष्पक्ष व्यवहार संहिता के उद्देश्य:

एफपीसी के उद्देश्य इस प्रकार हैं:

1. ग्राहक के साथ व्यवहार में सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाएं।
2. कानूनी और नैतिक रूप से स्वीकार्य व्यावसायिक प्रथाओं का पालन करें।
3. पारदर्शी रहें और ग्राहक को सभी आवश्यक जानकारी प्रदान करें।
4. ऋण देने के लिए जीएमएफवीएल द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं/प्रथाओं की समीक्षा और उन्हें संरेखित करने के लिए एक रूपरेखा प्रदान करना।

जीएमएफवीएल की प्रतिबद्धताएं

- कंपनी विनियामकों (भारतीय रिजर्व बैंक, सेबी, आईआरडीए आदि) और अन्य सक्षम प्राधिकारियों जैसे सरकार, स्थानीय प्राधिकरण आदि द्वारा पारित/जारी सभी लागू कानूनों, विनियमों और दिशानिर्देशों का पालन करने का वचन देती है।
- कंपनी धर्म, जाति, लिंग या भाषा के आधार पर ग्राहकों के साथ भेदभाव नहीं करने का वचन देती है।
- कंपनी अपने ग्राहकों/संभावित ग्राहकों को अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में स्पष्ट और पूरी जानकारी उपलब्ध कराएगी तथा किसी भी भ्रामक या संभावित रूप से गुमराह करने वाले विज्ञापन या प्रचार का सहारा नहीं लेगी।
- कंपनी ऐसे किसी भी उत्पाद/सेवा को प्रस्तुत करने से परहेज करने का वचन देती है जिसमें 'छिपे हुए शुल्क' या पारदर्शिता का अभाव हो।
- कंपनी ग्राहक द्वारा गिरवी रखी गई प्रतिभूति की सुरक्षित अभिरक्षा सुनिश्चित करने के लिए सभी संभव और उचित उपाय करने तथा कंपनी की अभिरक्षा में प्रतिभूति की किसी आकस्मिक, अनजाने या धोखाधड़ी से हुई हानि के लिए ग्राहक को क्षतिपूर्ति देने का वचन देती है।
- कंपनी यह वचन देती है कि वह व्यवसाय करते समय ग्राहक द्वारा की गई किसी भी अनजाने या लिपिकीय त्रुटि का लाभ नहीं उठाएगी।
- कंपनी ग्राहकों की शिकायतों और सुझावों का शीघ्रता से समाधान करने के लिए एक प्रणाली स्थापित करने के लिए प्रतिबद्ध है, जिसमें एक संरचित शिकायत निवारण तंत्र भी शामिल है, जिसमें वृद्धि मेट्रिक्स भी शामिल है।



- कंपनी अपनी वेबसाइट पर एफपीसी प्रदर्शित करेगी और ग्राहक के अनुरोध पर एफपीसी की एक प्रति भी उपलब्ध कराएगी।

निष्पक्ष व्यवहार:

ऋण:

1. ऋण दस्तावेज सेट में, अन्य बातों के साथ-साथ, ऋण को नियंत्रित करने वाली व्यापक विशेषताएं और नियम और शर्तें शामिल होंगी। इससे उधारकर्ताओं को बाजार में अन्य उधारदाताओं के साथ कंपनी द्वारा पेश की गई शर्तों की तुलना और विश्लेषण करके सूचित निर्णय लेने में मदद मिलेगी। उक्त फॉर्म में उधारकर्ताओं द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों को भी निर्दिष्ट किया जाएगा।
2. ऋण आवेदन पत्र में उधारकर्ताओं और उनके परिवार के सदस्यों से अपेक्षित अतिरिक्त जानकारी भी सूचीबद्ध की जा सकती है ताकि कंपनी डेटाबेस तैयार कर सके।
3. ऋण आवेदन पत्र में उधारकर्ताओं को इसकी प्राप्ति की पावती देने का प्रावधान होगा।
4. सभी ऋण आवेदनों का निपटान अपेक्षित दस्तावेजों के साथ विधिवत भरे हुए ऋण आवेदन प्रपत्रों की प्राप्ति की तारीख से 90 दिनों की अवधि के भीतर किया जाएगा तथा यह उधारकर्ता द्वारा प्रचलित नियमों और विनियमों के अनुपालन के अधीन सभी दस्तावेजों की प्राप्ति के अधीन होगा।
5. उधारकर्ता के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें:

1. कंपनी ऋण स्वीकृत करने से पहले उधारकर्ताओं की ऋण चुकाने की क्षमता का आकलन करेगी।
2. ऋण देने का निर्णय उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र के माध्यम से सूचित किया जाएगा, जिसमें नियम व शर्तें, वार्षिक ब्याज दर, ब्याज लगाने की विधि तथा विलंबित भुगतान पर लगाया जाने वाला दंडात्मक ब्याज स्पष्ट रूप से दर्शाया जाएगा।
3. उपरोक्त नियमों एवं शर्तों तथा ऊपर बताए गए विज्ञापनों की स्वीकृति को कंपनी के अभिलेखों में संरक्षित किया जाएगा।

सुविधा समझौते/दस्तावेज की एक प्रति, साथ ही ऋण समझौते में उल्लिखित सभी संलग्नकों की एक प्रति ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय ग्राहक को प्रदान की जाएगी। देर से पुनर्भुगतान के मामले में लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज को ऋण समझौते में बोल्ट अक्षरों में हाइलाइट किया जाएगा।

नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण

कंपनी लिखित रूप से या कंपनी की वेबसाइट पर अपडेट करके ऋण की शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में ग्राहक को सूचित करेगी और ग्राहक द्वारा स्वीकृति के आधार पर परिवर्तनों को भावी रूप से लागू करेगी। ऋण समझौते में यह खंड स्पष्ट रूप से उल्लेखित होना चाहिए कि परिवर्तन भावी रूप से लागू होंगे।

संवितरण पश्चात पर्यवेक्षण:

1. यदि कंपनी द्वारा ऋण वापस लेने/भुगतान में तेजी लाने या ऋण निष्पादन के संबंध में कोई निर्णय लिया जाता है तो वह ऋण अनुबंध की शर्तों के अनुसार होगा।



2. कंपनी ऋण वापस लेने या भुगतान या निष्पादन में तेजी लाने के लिए कहने से पहले ऋण समझौते और अन्य संबंधित दस्तावेजों में निहित नियमों और शर्तों के अधीन उधारकर्ताओं को उचित समय देगी।

ब्याज दर गणना:

1. कंपनी फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों पर विचार करते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगी और ऋण और अग्रिमों के लिए ब्याज दर निर्धारित करेगी। ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में बताया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।
2. ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण भी हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। वेबसाइट में प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में परिवर्तन होने पर अद्यतन किया जाना चाहिए।
3. ब्याज दर वार्षिक होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को खाते पर लगाई जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता रहे।

संग्रहण प्रक्रिया:

1. व्यक्तियों को दिए गए ऋणों की वसूली के लिए, जीएमएफवीएल अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा, जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार अजीब समय पर परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बल का प्रयोग करना आदि।
2. जीएमएफवीएल व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत सभी ऋणों पर फौजदारी शुल्क/पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएगा।

गोपनीयता:

कंपनी निम्नलिखित परिस्थितियों को छोड़कर किसी अन्य व्यक्ति को उधारकर्ताओं के लेन-देन का विवरण नहीं बता सकती है:

1. सूचना का खुलासा किसी भी लागू कानून, किसी निर्देश, अनुरोध या सरकारी प्राधिकरण की आवश्यकता के तहत किया जाना आवश्यक है।
2. यह जानकारी लेखा परीक्षक, पेशेवर सलाहकारों, एजेंटों या ऋणदाताओं के किसी तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाताओं द्वारा मांगी जाती है, जो गोपनीयता के कर्तव्य के तहत आते हैं।
3. यह जानकारी किसी भी ऐसे व्यक्ति द्वारा अपेक्षित है जिसके साथ ऋणदाता कोई हस्तांतरण, असाइनमेंट, भागीदारी या अन्य समझौते कर सकता है।
4. यदि अन्य बैंकों द्वारा सूचना की आवश्यकता हो, यदि उधारकर्ता ने उनसे या किसी क्रेडिट सूचना ब्यूरो से कोई सुविधा प्राप्त की हो।

शिकायतें:

उधारकर्ताओं की किसी भी शिकायत/शिकायत के मामले में, उन्हें शिकायत निवारण अधिकारी को लिखित रूप में सूचित करना होगा। शिकायत निवारण अधिकारी शिकायतों के निवारण के लिए तुरंत सभी प्रयास करेंगे। पीड़ित ग्राहक से निपटने वाले कर्मचारी उसे शिकायत दर्ज करने के लिए मार्गदर्शन करेंगे।



शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी ने इस संबंध में उत्पन्न विवादों को हल करने के लिए संगठन के भीतर एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है।

कंपनी अपने ग्राहकों के लाभ के लिए अपनी शाखाओं/व्यापार स्थानों पर निम्नलिखित जानकारी प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी

- शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नं. और ईमेल पता) जिनसे कंपनी के विरुद्ध शिकायतों के समाधान के लिए जनता द्वारा संपर्क किया जा सकता है।
- रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 ('योजना')
- अंग्रेजी, हिंदी और क्षेत्रीय भाषा में योजना की मुख्य विशेषताएं
- यदि शिकायत/विवाद का निवारण एक माह की अवधि के भीतर नहीं होता है, तो ग्राहक शिकायत दर्ज करने वाले पोर्टल के माध्यम से भारतीय रिजर्व बैंक में अपील कर सकता है: <https://cms.rbi.org.in> .

निष्पक्ष व्यवहार संहिता की समीक्षा:

प्रबंध निदेशक को समय-समय पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता में किसी भी संशोधन की समीक्षा करने और उसे अनुमोदित करने के लिए अधिकृत किया जाएगा।