**************************************

# सैटिन फ़िनसर्व लिमिटेड की
# उचित कार्यप्रथा संहिता (संस्करण 1 - 31.01.2019)

**************************************

**सैटिन फ़िनसर्व लिमिटेड**

पंजीकृत कार्यालय : 503, 5वां तल, कुंदन भवन, आज़ादपुर कमर्शियल कॉम्प्लेक्स, आज़ादपुर, दिल्ली - 110033 फोन : +91-47545000

सीआईएन : U65999DL2018PLC337435

## उचित कार्यप्रथा संहिता नीति

सैटिन फ़िनसर्व लिमिटेड ("एसएफ़एल") की उचित कार्यप्रथा संहिता इसके सदस्यों को उन कार्यप्रथाओं का एक विहंगावलोकन प्रदान करने पर लक्षित है जिनका प्रदान की जा रहीं वित्तीय सेवाओं के संबंध में एसएफ़एल द्वारा पालन किया जाएगा। एसएफ़एल का मुख्य बल उधार देते और बकाया राशि वसूलते समय इसके सदस्यों को एक उचित और विश्वसनीय सेवा प्रदान करने पर है। संगठन की उचित कार्यप्रथा संहिता सदस्य की संवेदनशील स्थिति से अवगत रहने और उसकी गरिमा का सम्मान करते हुए बकाया राशि की वसूली के लिए एक संवेदनशील दृष्टिकोण अपनाने के सिद्धांत पर आधारित है।

कंपनी का निदेशक मंडल और प्रबंधन दल, यहां इसमें इसके बाद वर्णित उचित कार्यप्रथाओं के कार्यान्वयन के लिए, और यह सुनिश्चित करने के लिए उत्तरदायी हैं कि कंपनी के प्रचालनों में विभिन्न वित्तीय सेवाएं और उत्पाद, जिनमें ऋण देना शामिल है, एक उचित एवं निष्पक्ष ढंग से प्रदान किए जाने के लिए समस्त हितधारकों के प्रति कंपनी की प्रतिबद्धता प्रतिबिंबित होती हो, और यह कि सभी कर्मचारी इस प्रतिबद्धता से अवगत हों।

**संहिता के उद्देश्य इस प्रकार हैं**

a. उत्तम कार्यप्रथाओं को बढ़ावा देना और ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में उत्तम कार्यप्रथाएं सुनिश्चित करना;
b. अधिक पारदर्शिता जो ग्राहकों को उत्पाद की बेहतर समझ हासिल करने और सुविज्ञ निर्णय लेने में सक्षम बनाए;
c. ग्राहकों की शिकायतों के निवारण तंत्रों को मज़बूत बनाना।

**ऋण के लिए आवेदन और उसका प्रक्रमण**

1. उधारकर्ता को भेजे गए सभी संदेश उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
2. ऋण आवेदन प्रपत्र में वह आवश्यक जानकारी होनी चाहिए जो उधारकर्ता को प्रभावित करती है, ताकि अन्य ग़ैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफ़सी) द्वारा प्रस्तुत नियमों और शर्तों के साथ अर्थपूर्ण तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सुविज्ञ निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन में, आवेदन प्रपत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक प्रलेखों का उल्लेख होगा।
3. कंपनी संभावित उधारकर्ता को समस्त ऋण आवेदन की प्राप्ति के लिए एक अभिस्वीकृति प्रदान करेगी। उक्त अभिस्वीकृति में एक सांकेतिक समय-सीमा का उल्लेख होगा जिसके अंदर-अंदर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा।

**ऋण मूल्यांकन एवं नियम/ शर्तें**

एसएफ़एल उधारकर्ता को उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में एक स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा प्रकार से, स्वीकृत ऋण की राशि और नियम व शर्तें जिनमें ब्याज की वार्षिक दर और उसे लागू करने की विधि शामिल है, सूचित करेगी और उधारकर्ता द्वारा उक्त नियमों और शर्तों का स्वीकार किया जाना अपने अभिलेख में रखेगी। चूंकि एनबीएफ़सी के विरुद्ध मिलने वाली शिकायतें सामान्यतः अधिक ब्याज / दंड ब्याज लगाने से संबंधित होती हैं। यदि कंपनी कोई विलंबित भुगतान प्रभार लगाती है, तो ऋण करार में मोटे अक्षरों के माध्यम से उधारकर्ताओं को इस बात की सूचना दी जाएगी। ब्याज एवं अन्य प्रभारों के निर्धारण के उपयुक्त आंतरिक सिद्धांत एवं कार्यविधियां निर्धारित किए जाएंगे एवं व्यापार की आकस्मिकताओं, नियामक और ग्राहक भावनाओं, बाज़ार की परिपाटियों आदि को ध्यान में रखते हुए उनकी समीक्षा की जा सकेगी। उधारकर्ता द्वारा नियमों और शर्तों को स्वीकार किए जाने की सूचना कंपनी द्वारा अपने अभिलेख में रखी जाएगी।

**ऋण का संवितरण, नियमों व शर्तों में परिवर्तनों समेत**

a. कंपनी नियमों और शर्तों, जिनमें संवितरण समय-सारणी, ब्याज दरें, सेवा प्रभार, पूर्वभुगतान प्रभार आदि शामिल हैं, में किए गए किसी भी परिवर्तन की सूचना उधारकर्ता को उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में देगी।
b. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और अन्य प्रभारों के परिवर्तन केवल उत्तरव्यापी प्रभाव से लागू हों। ऋण करार में इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त शामिल की जानी चाहिए।
c. कंपनी का भुगतान या निष्पादन को वापस मांगने / की गति तेज़ करने का निर्णय ऋण करार की शर्तों के साथ सामंजस्य में होगा।
d. सभी देय राशियों की चुकौती हो जाने या ऋण की बकाया राशि की वसूली हो जाने पर कंपनी सभी प्रतिभूतियों को मुक्त कर देगी, और यह मुक्ति ऐसे किसी अन्य दावे के वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन है जो कंपनी के पास उधारकर्ता के विरुद्ध होगा। यदि प्रतितुलन के ऐसे किसी अधिकार का उपयोग किया जाना हो, तो उधारकर्ता को बकाया दावों और उन शर्तों जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे का निपटान / भुगतान हो जाने तक प्रतिभूतियों को प्रतिधारित करने की अधिकारी है, के बारे में संपूर्ण विवरण के साथ उचित अग्रिम सूचना दी जाएगी।

**सामान्य**

a. एसएफ़एल ऋण करार के नियमों व शर्तों में उपबंधित प्रयोजनों को छोड़कर अन्य किसी भी प्रयोजन से उधारकर्ता के मामलों में दखल नहीं देगी (तब तक जब तक संज्ञान में ऐसी कोई नयी जानकारी न आए जिसे उधारकर्ता ने पूर्व में प्रकट नहीं किया था)
b. उधारकर्ता की ओर से उधार खाते के अंतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, अनुरोध की प्राप्ति के दिनांक से 21 दिनों के अंदर कंपनी की सहमति या अन्यथा, यानि आपत्ति, यदि कोई हो, की सूचना दे दी जानी चाहिए। उक्त अंतरण, कानून के अनुरूप पारदर्शी आनुबंधिक नियमों के अनुसार होगा।
c. ऋण की वसूली के विषय में, एनबीएफ़सी को अनुचित उत्पीड़न, नामतः असुविधाजनक समयों पर उधारकर्ताओं से बार-बार तगादा करना, ऋण वसूली के लिए बल प्रयोग करना आदि, का सहारा नहीं लेना चाहिए। चूंकि ग्राहकों से मिलने वाली शिकायतों में एसएफ़एल के स्टाफ़ द्वारा रूखा व्यवहार किए जाने का उल्लेख भी होता है, अतः एसएफ़एल यह सुनिश्चित करेगी कि उसका स्टाफ़ ग्राहकों से उपयुक्त ढंग से व्यवहार करने में पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हो।

**निदेशक मंडल के उत्तरदायित्व**

a. कंपनी के निदेशक मंडल को इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों को हल करने के लिए संगठन के अंदर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करना चाहिए। उक्त तंत्र से यह सुनिश्चित होना चाहिए कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की, कम-से-कम अगले उच्च स्तर पर, सुनवाई हो एवं उनका निपटान हो जाए।

b. प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित कार्यप्रथा संहिता के अनुपालन की और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी। निदेशक मंडल द्वारा निर्धारित नियमित अंतराल पर निदेशक मंडल के समक्ष उक्त समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट प्रस्तुत की जाएगी।

सार्वजनिक सूचना, ग्राहकों के सामने कंपनी द्वारा जिस शिकायत निवारण तंत्र का पालन किया जाता है उस पर, और नोडल अधिकारी तथा आरबीआई के क्षेत्रीय कार्यालय के विवरण पर प्रकाश डालने का प्रयोजन पूर्ण करेगी।

**कंपनी की उचित कार्यप्रथा संहिता (एफ़पीसी) नीति में अद्यतन**

कंपनी के पूर्णकालिक निदेशक श्री आशीष रामकृष्ण चंदोरकर एफ़पीसी नीति या कंपनी के अन्य संबंधित मार्गदर्शन नोट्स को आरबीआई या अन्य सांविधिक प्राधिकरण की समय-समय पर जारी आवश्यकताओं/अद्यतनों/संशोधनों के अनुरूप बनाए रखने हेतु आशोधित/संशोधित करने के लिए अधिकृत होंगे।

**अंगीकरण**

यह नीति प्रलेख और वार्षिक समीक्षाओं के दौरान जो भी परिवर्तन किए गए हों वे परिवर्तन, निदेशक मंडल द्वारा अंगीकार किए जाएंगे।