

---

# उचित व्यवहार संहिता के लिए नीति

---



## सामग्री की तालिका

सीएल नं	शीर्षक	पृष्ठ सं
1	गैर भेदभाव नीति	पेज 3
2	ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन	पेज 3
3	ऋण मूल्यांकन और नियम और शर्तें	पेज 3
4	नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण	पेज 3
5	ग्राहक संरक्षण	पृष्ठ 4
6	आम	पृष्ठ 4
7	शिकायत निवारण	पृष्ठ 5
8	समीक्षा	पृष्ठ 6
9	संशोधन	पृष्ठ 6
10	वेब साइट पर प्रदर्शित करें	पृष्ठ 6

## उचित व्यवहार संहिता नीति

दक्षता, ग्राहक-उन्मुखीकरण और कॉर्पोरेट प्रशासन सिद्धांतों पर उचित ध्यान देने के साथ कंपनी का व्यवसाय प्रचलित वैधानिक और नियामक आवश्यकताओं के अनुसार संचालित किया जाएगा - ये सभी पीएफएस की अनुमोदित क्रेडिट नीति का हिस्सा हैं।

इसके अलावा, कंपनी अपने कामकाज में उचित व्यवहार संहिता का पालन करेगी, जिसके प्रमुख तत्व इस प्रकार हैं:

### 1. गैर भेदभाव नीति।

पीएफएस अपने ग्राहकों के बीच लिंग, शारीरिक क्षमता, जाति, नस्ल या धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा।

### 2. ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन:

- ऋण से संबंधित सभी प्रासंगिक जानकारी प्रासंगिक ऋण आवेदन प्रपत्रों/समझौतों में उपलब्ध कराई जाएगी, जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है। इसमें ऋण, उसकी शर्तों और ऋण के लिए प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों के बारे में लागू शुल्क और शुल्क (यदि कोई हो) के साथ जानकारी शामिल होगी।
- भरे हुए आवेदन पत्रों की प्राप्ति पीएफएस द्वारा विधिवत रूप से स्वीकार की जाएगी और उस अनुमानित समय सीमा को भी इंगित करेगा जिसके भीतर ग्राहक अपने ऋण आवेदन के संबंध में पीएफएस से सुनवाई की उम्मीद कर सकता है।
- उधारकर्ता के लिए सभी संचार स्थानीय भाषा में होंगे।

### 3. ऋण मूल्यांकन और नियम और शर्तें:

- सभी ऋण आवेदनों का मूल्यांकन पीएफएस की आंतरिक ऋण मूल्यांकन प्रक्रिया के अनुसार किया जाएगा।
- ऋण की स्वीकृति पर एक स्वीकृति पत्र/ऋण समझौता जिसमें स्वीकृत ऋण की राशि, गणना की विधि सहित लागू वार्षिक ब्याज दर, दंडात्मक ब्याज, अतिरिक्त ब्याज, अधिस्थगन, अग्रिम/प्रसंस्करण/पूर्व भुगतान शुल्क सहित अन्य नियमों और शर्तों के साथ; आवेदक को लिखित रूप में अवगत कराया जाएगा और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखा जाएगा। पीएफएस स्वीकृति पत्र/ऋण समझौते में बोल्ल में देर से भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज का उल्लेख करेगा।
- पीएफएस ऋण के संवितरण से पहले सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति के साथ ऋण समझौते की एक प्रति उधारकर्ता को प्रस्तुत करेगा।

### 4. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण:

- a) नियमों और शर्तों में कोई भी बदलाव, जिसमें ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं, परिवर्तन लागू होने से पहले ग्राहक को लिखित रूप में सूचित किया जाएगा।
- b) ब्याज दरों और अन्य शुल्कों में परिवर्तन, उधारकर्ता के प्रतिकूल, केवल भावी प्रभाव से होंगे। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को ऋण समझौते में शामिल किया जाएगा
- c) किसी भी ऋण को वापस लेने का निर्णय स्वीकृति पत्र/ऋण समझौते के नियमों और शर्तों के अनुसार किया जाएगा।
- d) ऋण की चुकौती पूरी होने के बाद और पीएफएस के उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के प्रयोग के अधीन, सभी संपार्श्विक प्रतिभूतियां उधारकर्ता के अनुरोध के अनुसार जारी की जाएंगी। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को पूर्ण विवरण और उन शर्तों के साथ एक नोटिस दिया जाएगा जिसके तहत संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक पीएफएस प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है।

#### 5. ग्राहक सुरक्षा:

- a) पीएफएस अपने संपूर्ण ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय रखेगा और पीएफएस के साथ ग्राहकों के लेन-देन का विवरण किसी तीसरे पक्ष को प्रकट नहीं करेगा, सिवाय इसके कि यहां और निम्नलिखित असाधारण मामलों में प्रदान किया गया है:
  - यदि पीएफएस को कानून के आधार पर किसी वैधानिक प्राधिकरण को सूचना देनी है।
  - यदि जानकारी प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है।
- b) पीएफएस ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उपयुक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेगा। इस संबंध में ऋण के नियमों और शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में उचित व्यवहार संहिता में दर्शाए गए दिशा-निर्देशों को ध्यान में रखा जाएगा।
- c) पीएफएस प्रासंगिक कारकों जैसे कि फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण और अग्रिमों के लिए ब्याज की दर निर्धारित करेगा। ब्याज की दर और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं के लिए ब्याज की अलग-अलग दर चार्ज करने के लिए जोखिम और औचित्य के वर्गीकरण के दृष्टिकोण को उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- d) ब्याज की वार्षिक दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में परिवर्तन होगा, वेबसाइट में प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित सूचना को अद्यतन किया जाएगा।

#### 6. सामान्य

- a) पीएफएस ऋण समझौते के नियमों और शर्तों को छोड़कर उधारकर्ताओं के व्यवसाय में हस्तक्षेप से बचना चाहिए (जब तक कि नई जानकारी, पहले खुलासा नहीं किया गया हो, उधारकर्ता द्वारा पीएफएस के ध्यान में आया हो)।

- b) जहां उधारकर्ता ऋण को स्थानांतरित करने पर जोर देता है, सहमति या अन्यथा आपत्ति, यदि कोई हो, उधारकर्ता के ऐसे अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- c) ऋण की वसूली के लिए, पीएफएस आंतरिक दिशानिर्देशों और प्रावधानों में निर्धारित प्रक्रियाओं का पालन करेगा, जो किसी भी मामले में अनुचित उत्पीड़न का कारण नहीं बनेगा, जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार विषम समय में परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना और कानूनी दायरे में रहना। रूपरेखा।
- d) ऋण राशि के पूर्व भुगतान और अपने खाते को बंद करने के लिए उधारकर्ता से अनुरोध की स्थिति में, पीएफएस, बिना किसी पूर्वाग्रह के, उनके अनुरोध को स्वीकार करेगा और बिना किसी देरी के अपने खाते को व्यवस्थित करने के लिए आगे बढ़ेगा, जैसा कि उधारकर्ता द्वारा हस्ताक्षरित ऋण समझौते में उल्लेख किया गया है।
- e) उधारकर्ता द्वारा डिफॉल्ट की स्थिति में (उसे उचित नोटिस और रिमाइंडर देने के बाद), पीएफएस, अपने अन्य अधिकारों और उपायों के प्रति पूर्वाग्रह के बिना, बेचने और निपटाने के लिए अपने विवेक का उपयोग करने के लिए पूर्ण शक्ति और प्राधिकार का हकदार होगा। उधारकर्ता द्वारा संपार्श्विक के रूप में रखी गई सुरक्षा, जब कभी भी, पीएफएस अपने पूर्ण विवेक से, उपयुक्त समझे और ऐसी बिक्री की शुद्ध आय को संतुष्टि में लागू करने के लिए जहां तक कि वह ऋण शेष के परिसमापन की ओर विस्तारित होगी।
- f) पीएफएस आवश्यकता के आधार पर उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में भी दस्तावेजों की सुविधा प्रदान कर सकता है।
- g) विधिवत निष्पादित ऋण समझौतों की एक प्रति उधारकर्ता द्वारा आवश्यक होने पर अनुवादित संस्करण में भी उधारकर्ताओं को प्रदान की जाएगी।
- h) पीएफएस कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाता है और हमेशा मृदुभाषी होना चाहिए और उधारकर्ताओं के साथ सहायक रवैया बनाए रखना चाहिए।

## 7. शिकायत निवारण:

- 1) पीएफएस में कंपनी द्वारा ऋण देने से संबंधित मामलों से उत्पन्न होने वाले विवादों को हल करने के लिए अर्थात् आवेदन प्रपत्रों की समीक्षा, स्वीकृति, संवितरण आदि के लिए एक शिकायत निवारण तंत्र होगा।
- 2) पीएफएस अपने ग्राहकों के लाभ के लिए अपनी शाखाओं/स्थानों पर, जहां व्यापार किया जाता है, निम्नलिखित सूचनाओं को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा:
- A. शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन / मोबाइल नंबर और ईमेल पता भी) जिससे कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता से संपर्क किया जा सकता है।
- B. यदि एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं होता है, तो ग्राहक आरबीआई के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी (संपूर्ण संपर्क विवरण) से अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में एनबीएफसी का पंजीकृत कार्यालय आता है। .

सार्वजनिक नोटिस को ग्राहकों को उजागर करने के उद्देश्य से, कंपनी द्वारा अपनाई जाने वाली शिकायत निवारण तंत्र, शिकायत निवारण अधिकारी और भारतीय रिज़र्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालय के विवरण के साथ पूरा करना चाहिए।

- 3) किसी भी शिकायत/शिकायत के मामले में, उधारकर्ता निम्नलिखित चैनलों में से किसी के माध्यम से संपर्क कर सकते हैं:

**शिकायत निवारण अधिकारी**

**पीटीसी इंडिया फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड**

पंजीकृत कार्यालय:

7वीं मंजिल, टेलीफोन एक्सचेंज बिल्डिंग,

8 भीकाजी कामा प्लेस,

नई दिल्ली - 110 066, भारत

दूरभाष: 011-26737300 फैक्स: 011-26737373/26737374

ईमेल: info@ptcfincial.com

वेबसाइट: www.ptcfincial.com

- 4) सभी शिकायतों को उस व्यक्ति/पदनाम से कम से कम एक स्तर ऊपर के व्यक्ति द्वारा सुना और निपटाया जाएगा जिसके खिलाफ शिकायत की गई है। मामले की जांच करने के बाद, हमारा प्रयास होगा कि हम ऐसी शिकायत/शिकायत की प्राप्ति से चार (4) सप्ताह की अवधि के भीतर उधारकर्ता/आवेदक को अपनी अंतिम या अन्य प्रतिक्रिया प्रदान करें।
- 5) पीएफएस के एमडी और सीईओ/निदेशक समय-समय पर शिकायतों के निवारण सहित इस संहिता के कार्यान्वयन और अनुपालन की समीक्षा करेंगे। इस आशय की एक रिपोर्ट एमडी/निदेशक द्वारा बोर्ड के अवलोकन के लिए छमाही आधार पर उपलब्ध कराई जाएगी।
- 6) यदि एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं होता है, तो उधारकर्ता निम्नलिखित पते पर भारतीय रिज़र्व बैंक से अपील कर सकता है:-

महाप्रबंधक

गैर बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग

भारतीय रिज़र्व बैंक

संसद मार्ग

नई दिल्ली-110001

**8. समीक्षा:**

निदेशक मंडल द्वारा वार्षिक आधार पर संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा की जाएगी।

**9. संशोधन:**

बोर्ड या बोर्ड द्वारा नामित सक्षम प्राधिकारी आरबीआई की आवश्यकताओं को प्रभावित करने के लिए समय-समय पर इस संहिता के प्रावधानों में संशोधन कर सकता है। जब तक अन्यथा निर्दिष्ट न हो, ऐसे संशोधन बोर्ड की बैठक/इस तरह के अनुमोदन की तारीख से प्रभावी होंगे; जिस पर इस तरह के संशोधनों को मंजूरी दी जाती है।

**10. वेब साइट पर प्रदर्शित करें**

कंपनी की उचित व्यवहार संहिता हिंदी और अंग्रेजी भाषा में उपलब्ध होगी और इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट [www.ptcfinancial.com](http://www.ptcfinancial.com) पर प्रदर्शित किया जाएगा।