उचित व्यवहार संहिता नीति

संस्करण नियंत्रण

संस्करण	निर्माण / संशोधन तिथि	प्रभावी तिथि	संस्करण का विवरण
1	18 जून 2018	20 जून 2018	नया दस्तावेज़
2	15जुलाई2021	19जुलाई2021	संशोधित दस्तावेज़

काशी कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड (यहां "काशी कैपिटल" या "कंपनी" के रूप में संदर्भित) ग्रामीण/अर्धशहरी और शहरी एमएसएमई उद्यमियों के बीच वित्तीय सेवाओं के लोकतंत्रीकरण की सुविधा के लिए अपने मिशन में अपने संचालन के सभी पहलुओं में निष्पक्ष प्रथाओं को अपनाने के लिए प्रतिबद्ध है। हम देश के दूरदराज के क्षेत्रों में काम करने वाले लोगों के बीच उद्यमशीलता के पुनरुत्थान को सुविधाजनक बनाना चाहते हैं जो या तो अपंजीकृत या पंजीकृत व्यवसाय संचालित करते हैं। काशी कैपिटल मानती है कि उसके ग्राहक केंद्रित संचालन में न केवल लक्षित बाजारों के साथ, बल्कि अपने सभी हितधारकों के साथ खुला और स्पष्ट संचार होता है। इसलिए, यह अनिवार्य है कि प्रथाओं की एक संहिता, जिसे सुविधा के लिए, उचित व्यवहार संहिता ("एफपीसी") कहा जाएगा, को बुनियादी स्तर पर नियामक अनुपालन उद्देश्य और रणनीतिक उद्देश्य के रूप में ग्राहकों की खुशी के साथ अपनाया जाएगा। नियामक अनुपालन के नजरिए से काशी कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड के फेयर प्रैक्टिस कोड को भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार इसके मास्टर परिपत्र संख्या। आरबीआई/2015-16/16 डीएनबीआर (पीडी) सीसी.सं.054/03.10.119/2015-16 दिनांक 01 जुलाई 2015 के अनुसार अपनाया जायेगा।

उचित व्यवहार संहिता ("एफपीसी"), जो हमारे ग्राहकों के लिए एक प्रतिबद्धता है, इस प्रकार होगा: -

ए. ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

1. काशी कैपिटल समझती है कि उद्यमिता के पुनरुत्थान को सुनिश्चित करने के अपने मिशन को प्राप्त करने के लिए संचार महत्वपूर्ण है। अपने ग्राहकों के साथ अपने मौखिक संचार में, काशी कैपिटल देश के हिंदी भाषी राज्यों में (या कभी-कभी अंग्रेजी में केवल ग्राहक की इच्छा होने पर) हिंदी में संवाद करेगा। वर्तमान में, काशी कैपिटल का ध्यान हिंदी भाषी राज्यों के विशिष्ट जिलों पर है, जहाँ हिंदी अपनी विभिन्न बोलियों के साथ प्रमुख भाषा है। इसलिए संचार को हिंदी में संबोधित किया जाएगा जब तक कि ग्राहक को अंग्रेजी में इसकी आवश्यकता न हो।

(a) काशी कैपिटल का यह प्रयास होगा कि वह हिंदी/अंग्रेजी में लिखित संचार उपलब्ध कराए, फील्ड स्टाफ जहां तक संभव हो, स्थानीय बोली (अर्थात हिंदी) और/या अंग्रेजी में संवाद करेगा।

(b) चूंकि संचालन का क्षेत्र अन्य राज्यों में विस्तारित है, जहां विभिन्न भाषाएं प्रचलित हैं, काशी कैपिटल स्थानीय भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में जैसा उपयुक्त हो संचार प्रदान करने का प्रयास करेगा।

(c) कानूनी दस्तावेज आम तौर पर हिंदी में होंगे। ऐसी स्थितियों में जहां एक उधारकर्ता हिंदी नहीं समझता है - कंपनी अनुरोध पर सामग्री को अंग्रेजी में समझाने का प्रयास करेगी।

(d) बेहतर पठन और सुपाठ्यता के लिए सभी संचार फ़ॉन्ट आकार 9 या अधिक में होंगे।

(e) ऋण आवेदन पत्र द्वारा ग्राहक अपने बारे में कमपनी को प्राथमिक सूचनाएं प्रदान करते है। काशी कैपिटल प्रदान की गई जानकारी में अंतर्निहित और उल्लिखित सूचनाओ के महत्व को पहचानता है, जो की क्रेडिट निर्णय का आधार बनता है।

2. काशी कैपिटल-

(a) अपने ग्राहकों से एक पारदर्शी सूचना संग्रह प्रक्रिया अपनायेंगे।

(b) ग्राहक को अपनी ऋणग्रस्तता के बारे में जानकारी प्रदान करने की सूचना मागेगा ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ग्राहक ऋण के बोझ से दब न जाए।

(c) कंपनी की वेबसाइट पर सामान्य उत्पाद सुविधाएँ प्रदान करेगा।

(d) अपने फील्ड स्टाफ के माध्यम से संभावित ग्राहक को उत्पाद की मुख्य विशेषताओं के बारे में बताएगा और सुनिश्चित करेगा कि उन्हें अच्छी तरह से समझा गया है।

(e) इस विषय पर आरबीआई के निर्देश के तहत अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) के अनुपालन में आवश्यक जानकारी एकत्र करने, ग्राहकों को निम्नलिखित में से किसी एक के माध्यम से एक पहचान प्रमाण और एक पता प्रमाण प्रदान करने का विकल्प प्रदान करेगा -:

पहचान प्रमाण		निवास प्रमाण पत्र
1	आधार कार्ड	आधार कार्ड
2	पैन कार्ड	पैन कार्ड
3	मतदाता पहचान पत्र	मतदाता पहचान पत्र

4	राशन कार्ड	राशन कार्ड
5	सरकारी प्राधिकरण द्वारा जारी फोटो पहचान	सरकारी प्राधिकरण द्वारा जारी फोटो पहचान
6	ड्राइविंग लाइसेंस	बिजली/ पानी/ गृह कर का बिल -2 महीने से अधिक पुराना नहीं होना चाहिए

(f) ऋण आवेदन पर विचार करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों को इंगित करें, जिसमें आम तौर पर शामिल होंगे:

i. उस व्यवसाय का विवरण जिसे वित्तपोषित करने का प्रस्ताव है (पंजीकृत या अपंजीकृत)

ii. यदि यह एक अपंजीकृत व्यवसाय है - आवेदक के पास उपलब्ध उनके कच्चे / पक्के बिलों के बारे में पूछकर मासिक आय और व्यय की समझ

iii. नवीनतम रिटर्न और आय और जीएसटी का आकलन यदि यह एक पंजीकृत व्यवसाय है, जैसा लागू हो सकता है;

iv. हाल की तारीख के लेखापरीक्षित/अनंतिम वित्तीय विवरण और एक नए क्रेडिट आवेदन के मामले में, पिछले -3- वर्षों के लेखा परीक्षित वित्तीय विवरण, जैसा कि लागू हो सकता है और यदि कोई हो, उपलब्ध है;

v. गारंटरों का विवरण और उनकी वित्तीय स्थिति;

vi. निवेश ऋण के मामले में मशीनरी और अन्य उपकरणों का विवरण;

vii. गिरवी रखने के लिए प्रस्तावित अचल संपत्तियों का विवरण, यदि कोई हो;

viii. परियोजना लागत अनुमान और परियोजना वित्त की लागत और स्रोतों के रूप में राजस्व सृजन अनुमान, अनुमानित लाभप्रदता अनुमान और निवेश वित्त अनुप्रयोगों के मामले में अनुमानित नकदी प्रवाह;

ix. मौजूदा व्यवसायों / व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के मामले में पिछले -6- महीनों के बैंक खाते के विवरण के अंश;

x. संदर्भों / प्रतिस्पर्धियों / आपूर्तिकर्ताओं की सूची;

xi. लागू व्यापार लाइसेंस की प्रतियां, यदि कोई हो।

xii. GST प्रमाणपत्र या अन्य लाइसेंस, जो कानून द्वारा आवश्यक हैं

(g) अन्य मौजूदा बैंकरों या अन्य तृतीय पक्षों, यदि कोई हो, से संभावित उधारकर्ता से क्रेडिट राय प्राप्त करने के लिए आवश्यक कोई अन्य जानकारी।

3. काशी कैपिटल आवेदन प्राप्त होने पर ऋण प्रस्ताव का मूल्यांकन करके, पूरी जानकारी जमा करने के बाद आम तौर पर -14- कार्य दिवसों के भीतर एक ऋण निर्णय प्रदान करने का प्रयास करता है। हम सभी पूर्ण ऋण आवेदनों पर रसीद की एक पावती प्रदान करेंगे। क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रिया के दौरान हमारे फील्ड अधिकारी या प्रधान कार्यालय के कर्मचारी किसी भी स्पष्टीकरण के लिए फोन या व्यक्तिगत संपर्क के माध्यम से ग्राहक के साथ लगातार संपर्क में रहेंगे।

4. आवेदक को इस प्रक्रिया में, विसंगतियों का खंडन करने के लिए यदि कोई हो, एक समय सीमा प्रदान की जाएगी।

बी. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

5. काशी कैपिटल आवेदक द्वारा ऋण अनुमोदन/संशोधन/अस्वीकृति के प्रभाव को स्पष्ट रूप से समझने के लिए महत्वपूर्ण जानकारी के आवेदक के अधिकार को मान्यता देता है। इस दिशा में, काशी कैपिटल संभावित ग्राहक को एक स्वीकृति पत्र जारी करेगा, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ,

(a) उधार की राशि;

(b) ऋण सुविधा की प्रकृति;

(c) आवेदक द्वारा प्रदान किए जाने के लिए आवश्यक मार्जिन, यदि कोई हो;

(d) ऋण की अवधि;

(e) उद्देश्य जिसके लिए ऋण का उपयोग किया जाएगा;

(f) आवृत्ति और ऋण के संवितरण का तरीका;

(g) ऋण सुविधा का लाभ उठाने के लिए पूर्ववर्ती शर्तें, यदि कोई हों;

(h) ऋण सुविधा का लाभ उठाने के लिए दस्तावेज़ीकरण आवश्यकताएँ;

(i) सुविधा के लिए सुरक्षा और सुरक्षा चार्ज करने का तरीका;

(j) स्वीकृति पत्र की वैधता अवधि;

(k) देय प्रकृति और ब्याज दर, आवृत्ति और चार्ज करने का तरीका और जिन परिस्थितियों में और विलंबित भुगतानों के लिए दंडात्मक ब्याज की मात्रा लगाई जाएगी;

(l) अधिस्थगन अवधि, यदि कोई हो

(m) शुल्क और प्रभार, यदि कोई हो

(n) अन्य प्रासंगिक नियम और शर्तें।

6. स्वीकृति पत्र को आवेदक द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित और स्वीकार किया जाएगा और काशी कैपिटल के अधिकारी ऋण आवेदक को इसके नियमों और शर्तों के बारे में विस्तार से बताएंगे;

7. काशी कैपिटल के मूल्यों में ग्राहक केंद्रितता, सहानुभूति और निष्पक्षता शामिल है। इन्हें हमारी व्यावसायिक प्रथाओं में अनुवाद करते हुए, काशी कैपिटल निम्नलिखित के लिए प्रयास करेगा:

i. ब्याज वसूलने और प्रभार लगाने की प्रक्रिया की व्याख्या;

ii. निष्पादनकर्ताओं को दस्तावेज़ीकरण का सार बताया जाये;

iii. स्वीकृति पत्र में सभी अनुसूचित भुगतानों का विवरण भी शामिल होगा; तथा

iv. ऋण दस्तावेज स्थानीय भाषा (अर्थात हिंदी) में होना चाहिए।

सी) <u>नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण</u>

8. काशी कैपिटल निम्न करेगी :

(a) ब्याज दरों, संवितरण कार्यक्रम, सेवा प्रभार, प्रभार, पूर्व भुगतान प्रभार सहित नियमों और शर्तों में परिवर्तन के बारे में आवधिक नोटिस भेजें, जो वाह्य परिस्थितियों के कारण हो सकती है;

(b) विलंबित चुकौती से उत्पन्न होने वाले किसी भी त्वरित पुनर्भुगतान अनुसूची परिवर्तन को ऋण दस्तावेज में उचित रूप से दर्शाया जाएगा;

(c) उधारकर्ता के लिए ऐसे त्वरण खंड के निहितार्थों की व्याख्या करें;

(d) जिन शर्तों के तहत ऋण वापस लिया जा सकता है या चुकौती त्वरण प्रभावी है, उन्हें ऋण दस्तावेज में शामिल किया जाएगा।

9. काशी कैपिटल निम्न करेगी:

(a) ऋण खाता बंद होने के बाद उचित समय के भीतर अपनी देय राशि की चुकौती पर सभी प्रतिभूतियां वापस करें;

(b) जहां प्रतिभूतियों को अन्य ऋणों/प्रतिबद्धताओं को सुरक्षित करने के लिए संपार्श्विक के रूप में रखा जाता है, या तो एक ग्रहणाधिकार या सेट-ऑफ के तहत, निरंतर दावे/ऋण के प्रति प्रतिधारण उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा। आम तौर पर इन्हें ऋण दस्तावेज में शामिल किया जाएगा और दस्तावेजों के निष्पादन के समय उधारकर्ता को समझाया जाएगा;

(c) आवेदन की प्राप्ति के एक सप्ताह के भीतर उधारकर्ता को सलाह दें, अगर उनकी प्रतिभूतियों को वापस करने के लिए किसी तीसरे पक्ष की मंजूरी/सहमति की आवयसकता हो और ऐसी वापसी के लिए प्रक्रिया का विवरण देंग।

डी) विविध

10. एमएसएमई उद्यमिता के पुनरुत्थान को सुनिश्चित करने के काशी कैपिटल के प्रयास में एमएसएमई मूल्य श्रृंखला की आपूर्ति और मांग कारकों के बीच उत्प्रेरक के रूप में अपनी भूमिका शामिल है। इस दिशा में, यह होगा:

(a) उधारकर्ता के सामान्य वित्तीय या अन्य निर्णयों में हस्तक्षेप न करें; ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर (जब नई जानकारी, जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं की गई हो, कंपनी के संज्ञान में आई हो)

(b) यदि आवश्यक हो तो सहायता लेने के लिए उधारकर्ता के लिए पारदर्शी संचार चैनल खुले रखें;

11. काशी कैपिटल की ग्राहक केंद्रितता के मूल्य में ग्राहकों की संतुष्टि के उद्देश्य से पारदर्शी नीतियों की परिकल्पना की गई है। उधारकर्ता को अपने उधार खातों के हस्तांतरण की आवश्यकता की (संभावना नहीं) होने की स्थिति में, काशी कैपिटल:

(a) अपनी आपत्ति, यदि कोई हो, 15 दिनों के भीतर और सहमति, यदि कोई हो, 21 दिनों के भीतर बताएं।

(b) उधारकर्ता को हस्तांतरण और शुल्क/ प्रभार, यदि कोई हो, का विवरण प्रदान करें, जैसा कि ऋण समझौतों में संकेतित इस तरह के हस्तांतरण के लिए लागू है।

12. भारतीय रिज़र्व बैंक के मास्टर परिपत्र सं. आरबीआई/2015-16/16 डीएनबीआर (पीडी) सीसी.सं.054/03.10.119/2015-16 दिनांक 01 जुलाई 2015 के अनुसार काशी कैपिटल ने फंड की लागत, जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर नीति अपनाई है। ब्याज दर नीति में जोखिम के स्तरीकरण के दृष्टिकोण और उसके औचित्य को भी शामिल किया गया है।

13. देश में एमएसएमई उद्यमिता के पुनरुत्थान के काशी कैपिटल के मिशन में अपने ग्राहकों के साथ बातचीत करना शामिल है। " बुद्धि वृद्धि समृद्धि" का नारा इस मूल्य से बनता है जिसे काशी कैपिटल अपने सभी लेन-देन में अपनाएगा, जिसमें ऋण वसूली के पहलू भी शामिल हैं। इस संदर्भ में काशी कैपिटल निम्न करेगा:

i. डिफ़ॉल्ट के बाद फॉलो-अप की अपेक्षा डिफ़ॉल्ट की रोकथाम को अपनाने को प्रोत्साहन देगा।
ii. अपने कर्मचारियों को अपेक्षित कौशल में प्रशिक्षित करके अपने बकाया की वसूली में आम तौर पर एक सहानुभूतिपूर्ण दृष्टिकोण अपनाना;
iii. जहां आवश्यक हो, बकाया की वसूली में ग्राहकों को होने वाले उत्पीड़न को रोकने के लिए पर्याप्त सुरक्षा उपायों के साथ वसूली के लिए आउटसोर्स सेवा प्रदाताओं को नियुक्त करें;
iv. आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार, जहां उधारकर्ताओं द्वारा फ्लोटिंग ब्याज ऋण लिया जाता है काशी कैपिटल पूर्व भुक्तान प्रभार नहीं लेगा।

इ) शिकायत निवारण

14. काशी कैपिटल के पास ग्राहकों की शिकायतों से निपटने के लिए एक शिकायत निवारण तंत्र है। इस तंत्र का विवरण एक अलग शिकायत निवारण नीति में संलग्न है।

15. शिकायत निवारण तंत्र के इन मुख्य बिंदुओं को भी शाखाओं और प्रशासनिक कार्यालय के परिसर में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा और कंपनी की वेबसाइट (www.kashicapital.com) पर उपलब्ध कराया जाएगा।