इनक्रेड फाइनेन्सियल सर्विसेज लिमिटेड ('इनक्रेड')

(पूर्ववर्ती केकेआर इंडिया फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड)

आचार संहिता

अनुमोदन/संशोधन की तिथि: 15 अक्टूबर, 2022

अनुमोदनकर्ता: निदेशक मंडल

पॉलिसी का स्वामी: अनुपालन विभाग

संस्करण नियंत्रण: 2

नीति समीक्षा चक्र: वार्षिक

इन्क्रेड फायनांशियल सर्विसेज़ लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

इन्क्रेड फायनांशियल सर्विसेज़ लिमिटेड ('आईएफएसएल' या 'कंपनी') भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) के साथ पंजीकृत एक ग़ैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी) है। कंपनी ने उचित व्यवहार संहिता ("संहिता") की रूपरेखा को तैयार किया है और उसे अपनाया है, जो स्वतंत्र ग्राहकों और कानूनी संस्थाओं के साथ व्यापार करते समय उचित व्यवहार अभ्यास मानकों को निर्धारित करती है। संहिता को आरबीआई मास्टर डायरेक्शन - गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी -प्रणालीगतरुप से महत्वपूर्ण नॉन डेपोज़िट नहीं स्वीकार करने वाली कंपनी एवं जमाराशि स्वीकार करने वाली कंपनी (रिज़र्व बैंक) निदेश, 2016, आरबीआई/डीएनबीआर/2016-17/45 मास्टर डायरेक्शन डीएनबीआर पीडी 008/03.10.119/2016-17 दिनांकित अक्तूबर 17, 2016 के आधार पर तैयार किया गया है, जिसे समय समय पर संशोधित किया गया है।

कंपनी समय समय पर आरबीआई द्वारा निर्धारित सर्वश्रेष्ठ प्रथाओं को अपनाएगी और यदि आवश्यक हो तो निर्धारित किए गए मानकों का पालन करने के लिए इस संहिता में उचित बदलाव करेगी। कंपनी की नीति है सभी ग्राहकों से लगातार एवं उचित रुप से निष्पक्ष व्यवहार करना। कंपनी के कर्मचारी एक उचित निष्पक्ष, समतापूर्ण न्यायसंगत एवं निरंतर सुसंगत रुप से सहयोग, प्रोत्साहन एवं सेवा प्रदान करेंगे। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि संहिता के क्रियान्वयन की पूर्ण जिम्मेदारी संपूर्ण संस्था की है। कंपनी की उचित ऋण व्यवहार प्रथाएं उसके परिचालन के सभी पहलूओं पर लागू होंगी जिसमें मार्केटिंग, ऋण प्रारंभ उत्पत्ति, प्रसंस्करण और सर्विसिंग और संग्रह गतिविधियाँ शामिल है।

1. उचित व्यवहार संहिता के उद्देश्य

इस संहिता को अपनाया गया है:

a) ग्राहकों के साथ व्यवहार व्यापार करते समय न्यूनतम मानकों को तय कर अच्छे एवं उचित व्यवहार निष्पक्ष प्रथाओ को बढ़ावा देने के लिए;
b) पारदर्शकता पारदर्शिता बढ़ाने के लिए ताकि ग्राहकों को एक बेहतर समझ प्राप्त हो कि वे सेवाओं से किन चीज़ों की यथोचित अपेक्षा कर सकते हैं;
c) प्रतियोगिता के माध्यम से बाज़ार शक्तियों को प्रोत्साहित करने के लिए, उच्चतर परिचालन मानकों को हासिल करने के लिए;
d) ग्राहकों और कंपनी के बीच एक उचित एवं सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देने के लिए;

2. उपयुक्तता प्रयोज्यता

संहिता कंपनी के सभी कर्मचारियों, उसके एजेंटों/प्रतिनिधियों/तृतीय पक्ष वेन्डरों/सेवा प्रदाताओं और अन्य लोगों पर लागू होगी, जिन्हें इसके व्यापार के संदर्भ में प्रतिनिधित्व करने के लिए प्राधिकृत किया गया है।

3. गैर भेदभाव नीति

कंपनी अपने ग्राहकों के बीच लिंग, शारीरिक योग्यता, नस्ल या धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। इसके साथ ही कंपनी नेत्रहीन या शारीरिक रुप से विकलांग आवेदकों के साथ विकलांगता के आधार पर उत्पादों. सेवाओं, सुविधाओं इत्यादि को प्रस्तुत करने के संबंध में भी कोई भेदभाव नहीं करेगी। हांलाकि, यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए योजनाओं को

शुरु करने या इसमें उनमे हिस्सा लेने से रोकती नहीं है।

4. संचार की भाषा

कंपनी द्वारा उधारकर्ता के साथ सभी आवश्यक संचार उस भाषा में किया जाएगा जिसे उधारकर्ता समझता हो (अंग्रेज़ी या क्षेत्रीय भाषा)।

5. ऋण के लिए आवेदन एवं इसका प्रसंस्करण

a) ऋण आवेदन फॉर्म प्रपत्रों में उचित जानकारी शामिल होनी चाहिए जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करती है, ताकि उधारकर्ता द्वारा जानकारी आधारित निर्णय लिया जा सके। इसके साथ ही ऋण आवेदन फॉर्म पत्र में आवेदन फॉर्म पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेज़ों की सूची भी दर्शाई जानी चाहिए।

b) पूर्ण रुप से भरे गए आवेदन फॉर्म पत्रों के प्राप्त होने पर कंपनी द्वारा विधिवत रुप से अभिस्वीकृति दी जाएगी और इसके साथ ही एक अनुमानित समयावधि भी दर्शाई जाएगी जिसके भीतर ग्राहक उसके ऋण आवेदन के संदर्भ में कंपनी की ओर से जवाब की अपेक्षा कर सकते हैं।

6. ऋण मूल्यांकन एवं, नियम और शर्तें

a) सभी ऋण आवेदनों का मूल्यांकन कंपनी की आंतरिक ऋण नीतियों और मूल्यांकन प्रक्रियाओं के अनुसार किया जाएगा;

b) ऋण स्वीकृत किए जाने पर उधारकर्ता को एक स्वीकृति पत्र दिया जाएगा जिसमें स्वीकृत ऋण राशि, लागू होने वाली वार्षिक ब्याज दर, इसके अनुप्रयोग की पद्धति और साथ ही अन्य महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें लिखित में सूचित किए जाएंगे;

c) ऋण समझौते के भुगतान में देरी के लिए लगाए जाने वाले दंडस्वरुप ब्याज का कंपनी बोल्ड बड़े अक्षरों में प्रमुखता से उल्लेख करेगी। इस संबंध में एक योग्य प्रावधान ऋण समझौते में समाविष्ट किया गया है;

d) ऋण समझौते को निष्पादित करने के बाद, सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक कॉपी प्रति और इसके साथ ऋण समझौते में उद्धृत किए गए सभी अनुलग्नकों की एक कॉपी प्रस्तुत की जाएगी।

7. नियम और शर्तों में बदलाव सहित ऋण का संवितरण

a) ब्याज दर, सेवा प्रभार, पूर्व चुकौती प्रभार, चुकौती/संवितरण अनुसूची इत्यादि सहित नियम एवं शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता (जो उधारकर्ता को प्रभावित कर रहा है) को लिखित में सूचना दी जाएगी;

b) ब्याज दरों और अन्य प्रभारों में बदलाव (जो उधारकर्ता के लिए प्रतिकूल है) केवल भावी प्रभाव से ही लागू होंगे;

c) किसी भी ऋण को वापस मांगना / भुगतान में तेजी लाने का निर्णय ऋण समझौते में दिए गए नियम और शर्तों के अनुसार ही किया जाएगा;

d) उधारकर्ता के अनुरोध के अनुसार, ऋण का संपूर्ण रुप से भुगतान किए जाने के बाद ऋण समझौते के नियम और शर्तों के अनुसार अन्य सभी प्रभारों के साथ सभी अंतर्निहित प्रतिभूतियों को निर्मुक्त किया जाएगा और यह किसी भी धारणाधिकार/सेट ऑफ के अधिकार के प्रयोग के अधीन होगा, जिसके लिए उधारकर्ता को पूर्ण विवरण के साथ एक नोटिस दी जाएगी।

8. निजता एवं गोपनीयता

1. ऋण संदर्भ एजेन्सियां / ऋण सूचना कंपनियाँ (सीआईसी)!

a) कंपनी नियामक निर्देशों/दिशानिर्देशों या कंपनी की आंतरिक नीतियों के अनुसार अपने उधारकर्ताओं के ऋण और पुनर्भुगतान ट्रैक रिकॉर्ड का विवरण क्रेडिट सूचना कंपनियों को साझा कर सकती है।
b) कंपनी ग्राहक द्वारा देय व्यक्तिगत ऋणों के बारे में क्रेडिट सूचना कंपनियों के साथ जानकारी साझा कर सकती है यदि:
   i. यदि ग्राहक ने समय पर भुगतान नहीं किया है
   ii. बकाया राशि के संबंध में कोई विवाद नहीं है
   iii. देय राशि के पुनर्भुगतान की हमारी औपचारिक मांग के बाद ग्राहक ने भुगतान नहीं किया है।
c) साथ ही, कंपनी के प्रतिनिधि ग्राहकों को सीआईसी की भूमिका और उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली जानकारी का ग्राहक के क्रेडिट स्कोर और क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर पड़ने वाले प्रभाव के बारे में बताएंगे।
d) कंपनी ग्राहक के खाते के बारे में सीआईसी को जानकारी देगी यदि ग्राहक ने ऐसा करने की अनुमति दी है या वैधानिक / नियामक आवश्यकताएं ऐसा निर्धारित करती हैं।
e) ग्राहक द्वारा मांगे जाने पर कंपनी सीआईसी को दी गई प्रासंगिक जानकारी प्रदान करेगी।

2. जानकारी साझा करना

a) कंपनी अपने समूह / सहयोगी संस्थाओं या कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रदान कर सकती है जिसके लिए उसने अपने ग्राहक से ऋण आवेदन / स्वीकृति पत्र / सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों / ऋण समझौते के तहत सहमति / अनुमति प्राप्त की है।
b) कंपनी ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को उसके ऋण के भुगतान के बाद भी निजी और गोपनीय रखेगी। हम ऊपर दिए गए और निम्नलिखित असाधारण मामलों को छोड़कर किसी को भी ग्राहक के डेटा या जानकारी का खुलासा नहीं करेंगे:
   i. कानून द्वारा आवश्यक होने पर;
   ii. जानकारी प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कर्तव्य;
   iii. जानकारी देना कंपनी के हित में आवश्यक हो;
   iv. कंपनी द्वारा ग्राहकों से सहमति/अनुमति प्राप्त की गई हो;

c) कंपनी के प्रतिनिधि ग्राहक को उसके बारे में कंपनी के व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए भारत के कानूनों के तहत उसके अधिकारों / देनदारियों के बारे में सूचित करेंगे;
d) कंपनी मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग तब तक नहीं करेगी जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से हमें ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं करता है।

9. सामान्य प्रावधान

a) कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों को छोड़कर उधारकर्ताओं के व्यवसाय में हस्तक्षेप से बचना चाहिए (जब तक कि नई जानकारी कंपनी के संज्ञान में नहीं आई है जिसे उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं किया गया हो,);
b) जहां उधारकर्ता ऋण को स्थानांतरित करने पर जोर देता है, सहमति या अन्यथा आपत्ति, यदि कोई हो, उधारकर्ता के इस तरह के अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप ऋण के नियमों और शर्तों के अनुसार होगा;
c) ऋण की वसूली के लिए, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी और लागू कानूनी ढांचे के भीतर कंपनी द्वारा आंतरिक रूप से अपनाई गई प्रक्रियाओं का पालन करेगी;
d) कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोज़र शुल्क / पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगी, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।

10. शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी द्वारा पेश किए गए उत्पाद और सेवाओं के संबंध में कोई शिकायत/प्रतिक्रिया रखने वाला कोई भी ग्राहक निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से कंपनी के ग्राहक सेवा/देखभाल विभाग को लिख सकते हैं:

- ✓ 18001022192 पर कॉल करें
- ✓ ईमेल - care@incred.com
- ✓ इस पते पर एक पत्र लिखें - इन्क्रेड फायनांशियल सर्विसेज़ लिमिटेड, 1203, 12वां माला, बी विंग, द कैपिटल, बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुंबई - 400 051
- ✓ वेबसाइट- www.incred.com

शिकायत किस प्रकार दी जानी चाहिए:

ग्राहकों से अनुरोध है कि वे आवश्यक रूप से अनिवार्य ऋण विवरण अर्थात ऋण खाता संख्या, प्रतिक्रिया/सुझाव/शिकायत का विवरण और फोन नंबर सहित वैध संपर्क जानकारी प्रदान करें। और कंपनी के साथ संचार करते समय ई-मेल आईडी भी दें।

जवाब की अपेक्षा कब की जाए

कंपनी उचित समय के भीतर सभी प्रश्नों/शिकायतों का समाधान/जवाब देने का प्रयास करेगी और ग्राहक को उनकी शिकायतों की स्थिति के बारे में सूचित करेगी। प्रत्येक ग्राहक की क्वेरी/शिकायत प्रकृति में अद्वितीय होने के कारण, जांच के बाद पूर्ण समाधान के लिए तीस दिन तक का समय लग सकता है।

निवारण के लिए किसके पास जाएं:

ग्राहकों से अनुरोध है कि पहले ऊपर बताए गए किसी भी चैनल के माध्यम से अपनी चिंताओं को व्यक्त करें। और यदि पांच दिनों के भीतर इसका समाधान नहीं होता है या ग्राहक सेवा द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक अपनी शिकायतों के समाधान के लिए नीचे दिए गए चरणों का पालन कर सकते हैं,

नाम : मिस रोजी डिसूजा
संपर्क: 022-42117799
ईमेल आईडी: care@incred.com

यदि शिकायत पांच दिनों की अवधि के भीतर हल नहीं होती है या ग्राहक मिस रोजी डिसूजा द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक नीचे दिए गए विवरण के अनुसार वृद्धि के दूसरे स्तर पर संपर्क कर सकता है:

नाम: श्री किरण गावंड
संपर्क: 022-42117799
ईमेल आईडी: West.Nodal@incred.com

यदि शिकायत पांच दिनों की अवधि के भीतर हल नहीं होती है या यदि ग्राहक श्री किरण गावंड द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकता है। शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण इस प्रकार है:

शिकायत निवारण अधिकारी नाम: श्री वैद्यनाथन राममूर्ति
ईमेल आईडी: incred.grievance@incred.com टेलिफोन क्र..: 022-42117799
पता: इन्क्रेड फायनांशियल सर्विसेज़ लिमिटेड,1203, 12वां माला, बी विंग, द कैपिटल, बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुंबई - 400 051

यदि पंद्रह दिनों की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक आरबीआई के गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी के पास अपील कर सकता है जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय आता है। डीएनबीएस का विवरण नीचे दिया गया है:

भारतीय रिज़र्व बैंक में शिकायत

यदि तीस दिनों की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक निम्नलिखित पते पर गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है:

महाप्रबंधक,
पर्यवेक्षण विभाग
मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय
भारतीय रिज़र्व बैंक, 3रा माला, भायखला कार्यालय भवन,
मुंबई सेन्ट्रल स्थानक के सामने,
मुंबई- 400008
ईमेल: dnbs@rbi.org.in
संपर्क क्र..: +91 (22) 23084121

11. ब्याज प्रभार

a) यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहकों से कंपनी द्वारा ऋणों और अग्रिमों पर अत्यधिक ब्याज दर और शुल्क नहीं लिया जाता है, कंपनी के निदेशक मंडल ने ब्याज दर मॉडल और ब्याज दरों के निर्धारण से संबंधित प्रक्रियाओं पर एक नीति अपनाई है, जिसे कंपनी की वेबसाइट पर ग्राहकों के लाभ के लिए दर्शाया गया है।
b) कंपनी के ब्याज दर मॉडल के बारे में जानकारी भी आवेदन पत्र और स्वीकृति पत्र में प्रकट की जाएगी।

12. पुनर्कब्जा, यदि कंपनी द्वारा वाहनों को वित्तपोषित किया जाता है

कंपनी के पास उधारकर्ता के साथ ऋण समझौते में एक पुनर्कब्ज़ा संबंधित प्रावधान होगा जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य होगा। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए ऋण समझौते में निम्नलिखित नियम और शर्तें प्रदान की जाएंगी:
a) पुनर्कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि;
b) स्थितियाँ जिनके अंतर्गत नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है;
c) प्रतिभूति को कब्ज़े में लेने के लिए पद्धति;
d) बिक्री/नीलामी से पहले उधारकर्ता को ऋण के भुगतान के लिए अंतिम मौका देने हेतु एक प्रावधान;
e) उधारकर्ता को पुनर्कब्जा देने के लिए प्रक्रिया;
f) संपत्ति की बिक्री / नीलामी के लिए प्रक्रिया।

13. समीक्षा

प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा के लिए बोर्ड को सूचित रखा जाएगा और इस तरह की समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी। और जब जब आवश्यक होगा निदेशक मंडल द्वारा संहिता की सालाना समीक्षा की जाएगी, और इस संबंध में कोई अन्य नियामक परिवर्तन समय-समय पर संहिता में शामिल किया जाएगा।