

उचित आचरण संहिता

वैभव व्यापार प्राइवेट लिमिटेड

लोनफ्रंट

Website: www.loanfront.in

www.vaibhav-vyapaar.com

वैभव व्यापार प्राइवेट लिमिटेड के बोर्ड की स्पष्ट लिखित अनुमति के बिना इस दस्तावेज़ का कोई भी हिस्सा किसी भी रूप में या किसी भी माध्यम से, इलेक्ट्रॉनिक या मैकेनिकल, जिसमें फोटोकॉपी या रिकॉर्डिंग भी शामिल है, किसी भी उद्देश्य के लिए पुनः प्रस्तुत या प्रसारित नहीं किया जा सकता है।

दस्तावेज़ संदर्भ. आईडी:: एफपीसी_वीवीपीएल _1.3	संस्करण संख्या : 1.3	पृष्ठ 2 का 7
-----------------------------------------------	----------------------	--------------

दस्तावेज़ सारांश

दस्तावेज़ संदर्भ आईडी	एफपीसी_वीवीपीएल _1.3
संस्करण संख्या	1.3
दस्तावेज़ का प्रकार	कंपनी की नीति
लेखक	श्री गणेशप्रसाद रवीन्द्र पावस्कर
द्वारा समीक्षित	श्री नितेश केजरीवाल जी
के द्वारा अनुमोदित	निदेशक मंडल
रिलीज़ की तारीख	12 जून 2022

संशोधन इतिहास

संस्करण	दिनांक	लेखक	महत्वपूर्ण परिवर्तन	स्रोत
V.1.0	30/10/2019	अनुपालन विभाग	एफपीसी की समीक्षा	आरबीआई मास्टर डायरेक्शन
V.1.1	02/04/2020	अनुपालन विभाग	एफपीसी की समीक्षा	आरबीआई मास्टर डायरेक्शन
V.1.2	01/04/2023	अनुपालन विभाग	एफपीसी की समीक्षा	आरबीआई मास्टर डायरेक्शन
V.1.3	20/03/2024	अनुपालन विभाग	एफपीसी का संशोधन	आरबीआई नवीनतम मास्टर डायरेक्शन

उचित आचरण संहिता	वैभव व्यपार प्राइवेट लिमिटेड
------------------	------------------------------

परिचय

उचित व्यवहार संहिता किसी भी ऋण और/या सेवा पर लागू होगी जो वैभव व्यापार प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी" या "वीवीपीएल" या "लोनफ्रंट") प्रदान कर सकती है, मंजूरी दे सकती है और/या वितरित कर सकती है। वैभव व्यापार प्राइवेट लिमिटेड ने भारतीय रिज़र्व बैंक के मास्टर निर्देश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - गैर-व्यवस्थित रूप से महत्वपूर्ण गैर-जमा स्वीकार करने वाली कंपनी (रिज़र्व बैंक) दिशानिर्देश, 2016 (अद्यतन) के अनुसार उचित व्यवहार संहिता ("एफपीसी") को अपनाया है 22 नवंबर, 2019 तक। उचित व्यवहार संहिता का उद्देश्य ऋण आवेदकों को उन प्रथाओं का प्रभावी अवलोकन प्रदान करना है जिनका कंपनी द्वारा दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में पालन किया जाएगा। कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है कि हमारे ग्राहकों के लिए हमारी सेवाएँ नैतिक और भरोसेमंद हों। कंपनी समय-समय पर आरबीआई द्वारा निर्धारित मानकों के अनुरूप एफपीसी को अपडेट करेगी। कंपनी संहिता की भावना और अपने व्यवसाय पर इसकी प्रयोज्यता का पालन करते हुए इस एफपीसी का पालन करेगी।

संहिता का उद्देश्य

यह कोड निम्न के लिए विकसित किया गया है:

1. प्रचलित नियमों और विनियमों और कॉर्पोरेट प्रशासन सिद्धांतों के अनुसार व्यवसाय का संचालन करें।
2. ग्राहकों को इस बात की बेहतर समझ प्राप्त करने में सक्षम बनाने के लिए पारदर्शिता बढ़ाएँ कि वे सेवाओं से उचित रूप से क्या उम्मीद कर सकते हैं।
3. ग्राहकों और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध सुनिश्चित करना और बनाए रखना।
4. ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए पर्याप्त तंत्र बनाएं और बनाए रखें।

प्रमुख प्रतिबद्धताएँ

1. ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित तरीके से कार्य करें:
 - ए. कंपनी द्वारा पेश किए गए उत्पादों और सेवाओं के साथ-साथ इसके कर्मचारियों/कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं और प्रथाओं के लिए इस संहिता में उल्लिखित प्रतिबद्धताओं और मानकों का पालन करना।
 - बी. यह सुनिश्चित करना कि कंपनी के उत्पाद और सेवाएँ भारत में लागू प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का अनुपालन करते हैं।
 - सी. ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों के आधार पर ग्राहकों के साथ सभी बातचीत का संचालन करना।
2. ग्राहकों को यह समझने में सहायता करें कि कंपनी के उत्पाद उनके वित्तीय निहितार्थों को समझाकर कैसे काम करते हैं।
3. मुद्दों को तुरंत और सहानुभूतिपूर्वक संबोधित करें:
 - ए. गलतियों को तेजी से सुधारना।
 - बी. ग्राहकों की शिकायतों को तत्परता से निपटाना।
 - सी. ग्राहकों को इस बारे में मार्गदर्शन प्रदान करना कि यदि वे समाधान से असंतुष्ट रहते हैं तो अपनी शिकायत को आगे कैसे बढ़ाया जाए।
4. इस संहिता को कंपनी की वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित करके और ग्राहकों के अनुरोध पर प्रतियां उपलब्ध कराकर इसके बारे में जागरूकता को बढ़ावा दें।

विज्ञापन, विपणन और बिक्री

1. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हो और भ्रामक न हो।
2. किसी भी मीडिया में विज्ञापन करते समय और/या प्रचार साहित्य भेजते समय जो किसी सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करता है और जिसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल होता है, हम यह भी इंगित करेंगे कि क्या अन्य शुल्क और शुल्क, यदि कोई हो, लागू होंगे और इसका पूरा विवरण होगा प्रासंगिक नियम और शर्तें अनुरोध पर उपलब्ध हैं।
3. हम कंपनी के विवेक पर अपनी वेबसाइट/मोबाइल एप्लिकेशन/किसी अन्य उपयुक्त माध्यम से ब्याज दरों और शुल्कों के बारे में जानकारी प्रदान करेंगे।
4. यदि हम ग्राहकों को सहायता सेवाएँ प्रदान करने के लिए तीसरे पक्ष (कंपनी द्वारा विधिवत अधिकृत) की सेवाओं का लाभ उठाते हैं, तो हम यह सुनिश्चित करेंगे कि ऐसे अधिकृत तीसरे पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तीसरे पक्ष के लिए कोई उपलब्ध हो) को उसी के साथ संभालें। गोपनीयता और सुरक्षा की डिग्री जैसा कि कंपनी करेगी।
5. हम समय-समय पर ग्राहकों को हमारे उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में सूचित कर सकते हैं। हमारे अन्य उत्पादों या उत्पादों/सेवाओं के संबंध में प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को केवल तभी दी जा सकती है, जब उन्होंने ऐसी जानकारी/सेवा को मेल, फोन, या वेबसाइट पर पंजीकरण करके या इसके माध्यम से प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो। आवेदन पत्र या लिखित संचार का कोई अन्य रूप।
6. हम डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए)/डायरेक्ट सेलिंग टीमों (डीएसटी)/टेली-कॉलर्स के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करते हैं, जिनकी सेवाएं उत्पादों/सेवाओं को बाजार में लाने के लिए ली जाती हैं, जिसके लिए अन्य मामलों के अलावा, संपर्क करने पर उन्हें अपनी पहचान बताने की आवश्यकता होती है। ग्राहकों को व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए।
7. ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने पर कि हमारे प्रतिनिधि या डीएसए ने कोई अनुचित आचरण किया है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, जांच करने और शिकायत को उचित रूप से बंद करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।

ऋण आवेदन प्रसंस्करण

1. कंपनी उधारकर्ता से सभी संचार अंग्रेजी भाषा में करेगी। कंपनी उधारकर्ता को उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा चुनने का विकल्प भी प्रदान कर सकती है। ऋण आवेदन के समय उधारकर्ता कंपनी को अपनी पसंदीदा भाषा के बारे में सूचित कर सकता है।
2. कंपनी उधारकर्ताओं को कंपनी द्वारा दी गई सेवाओं के संबंध में सभी आवश्यक जानकारी प्रदान करेगी ताकि उधारकर्ता अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना कर सके और एक सूचित निर्णय ले सके।
3. ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होगा।
4. कंपनी सभी ऋण आवेदनों के लिए रसीद की पावती डिजिटल रूप से देगी, जिसमें जाति, पंथ या धर्म के आधार पर कोई भेदभाव नहीं होगा। कंपनी वह समय-सीमा प्रदान करने का प्रयास करेगी जिसके भीतर ऋण आवेदनों पर कार्रवाई की जाएगी।

ऋण वितरण एवं नियम एवं शर्तों में परिवर्तन

1. कंपनी संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को अंग्रेजी भाषा या उधारकर्ता द्वारा चुनी गई भाषा में नोटिस देगी। यदि कंपनी और उधारकर्ता के बीच निष्पादित ऋण समझौता ऐसे परिवर्तनों की अनुमति देता है। इसके अलावा, उक्त परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से प्रभावी होंगे।

2. कंपनी समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने का कोई भी निर्णय तभी लेगी जब वह ऋण समझौते के अनुरूप हो।
3. कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर किसी वैध अधिकार या उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन सभी प्रतिभूतियां जारी करेगी। यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

ब्याज दर

1. कंपनी ने फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दरों, प्रसंस्करण शुल्क और अन्य शुल्कों के निर्धारण के लिए उचित आंतरिक दिशानिर्देश निर्धारित किए हैं।
2. कंपनी ऋण के आवेदन/मंजूरी के समय उधारकर्ता से ली जाने वाली ब्याज दर की जानकारी देगी।
3. ब्याज दर और जोखिमों के वर्गीकरण का दृष्टिकोण भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है। कंपनी द्वारा ब्याज दरों में किसी भी बदलाव के मामले में, इसे कंपनी की वेबसाइट पर अपडेट किया जाएगा।
4. ब्याज की दर एक वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से ली जाएंगी।
5. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि वह अपने उधारकर्ताओं से अनावश्यक रूप से अत्यधिक ब्याज दरें नहीं वसूलेगी। अपने ग्राहकों/उधारकर्ताओं के लिए ब्याज दर का निर्धारण ग्राहकों/उधारकर्ताओं के जोखिम प्रोफाइल, मुद्रा बाजार में प्रचलित ब्याज दर के रुझान, उधार की लागत, ग्राहकों/उधारकर्ताओं द्वारा दी जाने वाली प्राथमिक और संपार्श्विक सुरक्षा जैसे व्यापक मापदंडों को ध्यान में रखकर किया जाएगा।, सौदे की संरचना, प्रतिस्पर्धियों द्वारा ली जाने वाली ब्याज दर और ग्राहकों/उधारकर्ताओं का ऐतिहासिक क्रेडिट ट्रैक रिकॉर्ड।

जानकारी

1. कंपनी ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप उत्पादों और सेवाओं का चयन करने में सहायता करने के लिए प्रतिबद्ध है। ग्राहकों को कंपनी की सेवाओं और रुचि के उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं के बारे में स्पष्ट जानकारी प्रदान की जाएगी।
2. ग्राहकों को उनकी वास्तविक पहचान और पता स्थापित करने के लिए कंपनी द्वारा आवश्यक दस्तावेजी जानकारी के साथ-साथ कानूनी और नियामक "अपने ग्राहक को जानें" आवश्यकताओं का अनुपालन करने के लिए आवश्यक अन्य दस्तावेजों के बारे में सूचित किया जाएगा।
3. ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और शुल्कों के बारे में जानकारी प्रसारित की जाएगी
 - ए. टेलीफोन या हेल्प लाइन.
 - बी. कंपनी के कार्यालय में नामित कर्मचारी/सहायता डेस्क।
 - सी. कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशन।

सामान्य

1. कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले बताई गई जानकारी पर ध्यान न दिया गया हो)।
2. ऋण वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि उधारकर्ताओं को विषम समय में लगातार परेशान करना या ऋण वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारियों/कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए। ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करें।

शिकायत निवारण तंत्र

किसी भी शिकायत/शिकायत के मामले में, उधारकर्ता कंपनी के निम्नलिखित प्रधान नोडल शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं:

नाम- श्री सत्य मल्लीदी

पद- शिकायत निवारण अधिकारी

दूरभाष क्रमांक-6366828598

ईमेल आईडी- satya@vaibhav-vyapaar.com

उपरोक्त जानकारी शाखाओं में प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएगी और कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध है।

यदि शिकायत/विवाद का समाधान एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक प्रभारी अधिकारी, भारतीय रिज़र्व बैंक, गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, 15, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता- 700 001 पर अपील कर सकता है।

cms.odtkolkata@rbi.org.in पर ईमेल करें, एसटीडी कोड: 033 टेलीफोन नंबर: 22304982

निदेशक मंडल नियमित अंतराल पर शिकायतों के निवारण की समीक्षा करेगा। प्रबंधन द्वारा नियमित अंतराल पर शिकायतों की एक समेकित रिपोर्ट निदेशक मंडल को भी उपलब्ध कराई जाएगी।

लोकपाल योजना:

ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए एक प्रणाली स्थापित करने के लिए, भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों के समाधान के लिए एक "एकीकृत लोकपाल योजना, 2021" (इसके बाद "एकीकृत योजना" के रूप में संदर्भित) शुरू की है। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा शीघ्र और लागत प्रभावी तरीके से। यह योजना आरबीआई लोकपाल तंत्र को क्षेत्राधिकार-तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोण अपनाती है। एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी होने के नाते, "वैभव व्यापार प्राइवेट लिमिटेड" ने आरबीआई द्वारा शुरू की गई एकीकृत योजना को अपनाया है। एकीकृत योजना लोकपाल की शक्तियों और कार्यों, शिकायतों के निवारण के लिए प्रक्रियाओं और अधिकार क्षेत्र का प्रावधान करती है। योजना के पैराग्राफ 18 के अनुसार, कंपनी यह सुनिश्चित करना चाहती है कि हमारे ग्राहक योजना के उद्देश्य और इसके तहत उपलब्ध उपायों से अवगत हों। एकीकृत योजना तक यहां पहुंचा जा सकता है। योजना की प्रतियां योजना के तहत वैभव व्यापार प्राइवेट लिमिटेड के नामित प्रधान नोडल अधिकारी श्री सत्य मल्लीदी के पास भी उपलब्ध हैं। जबकि कंपनी ग्राहकों की संतुष्टि को अत्यधिक महत्व देती है और उसने अपने ग्राहकों की समस्याओं और शिकायतों को दूर करने के लिए एक शिकायत निवारण समिति की स्थापना की है, कोई भी ग्राहक हमारी प्रतिक्रियाओं से संतुष्ट नहीं है, वह पोर्टल (<https://cms.rbi>) के माध्यम से लोकपाल से ऑनलाइन संपर्क कर सकता है। org.in

या इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 पर जमा करें। टोल-फ्री नंबर के साथ संपर्क केंद्र - 14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:00 बजे तक)

शिकायत और निवारण नीति कंपनी की वेबसाइट पर निम्नलिखित पृष्ठ पर उपलब्ध है: <https://www.vaibhan-vyapaar.com/grievance-redressal-policy.html>

गोपनीयता और गोपनीयता:

- हमारे ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी के संबंध में गोपनीयता और गोपनीयता के उच्चतम मानकों को बनाए रखें। हम सूचना या डेटा के प्रकटीकरण को सख्ती से निम्नलिखित मामलों तक ही सीमित रखते हैं
 - कानूनी दायित्व: यदि कानून द्वारा आवश्यक हो तो हम ग्राहक जानकारी का खुलासा कर सकते हैं।
 - सार्वजनिक कर्तव्य: ऐसे मामलों में जहां जानकारी प्रकट करना सार्वजनिक कर्तव्य है, हम ऐसा करेंगे।
 - ग्राहक अधिकार: ग्राहकों को मौजूदा कानूनों के तहत हमारे द्वारा रखे गए उनके व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के उनके अधिकारों के बारे में सूचित किया जाएगा।
 - हितों की सुरक्षा: यदि धोखाधड़ी को रोकने या अपने हितों की रक्षा के लिए आवश्यक हो, तो हम जानकारी साझा कर सकते हैं। हालाँकि, इसे हमारी कंपनियों के समूह के भीतर या बाहरी संस्थाओं के लिए, विपणन उद्देश्यों के लिए, उनके नाम और पते सहित ग्राहक जानकारी का उपयोग करने की अनुमति के रूप में नहीं समझा जाना चाहिए।
 - संदर्भ: किसी ग्राहक के बारे में कोई भी संदर्भ प्रदान करने से पहले, हम उनसे लिखित सहमति प्राप्त करेंगे।
 - ग्राहक की सहमति: हम ग्राहक की जानकारी का खुलासा केवल उनकी स्पष्ट अनुमति से या उनके अनुरोध पर ही करेंगे।
 - विपणन: जब तक ग्राहक द्वारा स्पष्ट रूप से अधिकृत न किया जाए, हम विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेंगे।
- गोपनीयता नीति को निम्नलिखित पृष्ठ पर कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराएं। <https://www.vaibhan-vyapaar.com/privacy-policy.html>

निदेशक मंडल की जिम्मेदारी:

- एफपीसी के कार्यान्वयन की निगरानी करना, इसकी प्रभावशीलता की समीक्षा करना और नियामक आवश्यकताओं का अनुपालन सुनिश्चित करना।
- एफपीसी का पालन बनाए रखने और ग्राहकों के विश्वास और संतुष्टि को बनाए रखने के लिए संसाधन और सहायता आवंटित करें।
- उचित व्यवहार संहिता की कम से कम वार्षिक समीक्षा करें

एफपीसी का अनुपालन

उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन की वार्षिक समीक्षा की जाएगी। ऐसी समीक्षा की एक समेकित रिपोर्ट हर साल निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी। निम्नलिखित पृष्ठ पर कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्धता के अलावा, ग्राहक संदर्भ के लिए सभी कार्यालय परिसरों में नीतियों की भौतिक प्रतियां बनाए रखें: <http://vaibhan-vyapaar.com/fair-practices-code/>