

भवाना कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

निष्पक्ष आचरण संहिता (FAIR PRACTICE CODE)

निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित

1. परिचय

भवाना कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड (पूर्व में भवाना सिक्योरिटीज़ एंड फाइनेंशियल सर्विसेज़ लिमिटेड) ("कंपनी") भारतीय रिज़र्व बैंक ("RBI") के साथ पंजीकृत एक गैर-जमा स्वीकार करने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी है। कंपनी वर्तमान में अल्पावधि ऋण एवं अग्रिम प्रदान करने के व्यवसाय में संलग्न है।

कंपनी ने Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Companies – Responsible Business Conduct) Directions, 2025 तथा उसमें समय-समय पर किए गए संशोधनों के अनुरूप यह निष्पक्ष आचरण संहिता ("संहिता") तैयार की है, जिसे निदेशक मंडल द्वारा विधिवत अनुमोदित किया गया है। यह संहिता ग्राहकों के साथ व्यवहार में निष्पक्षता, पारदर्शिता एवं आवश्यक प्रकटीकरण सुनिश्चित करती है।

इस संहिता में उल्लिखित प्रतिबद्धताएं सामान्य परिस्थितियों में लागू होंगी। हालांकि, कंपनी के नियंत्रण से बाहर की परिस्थितियों में सभी प्रतिबद्धताओं का पालन करना संभव न भी हो सके। यह संहिता कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी उत्पादों एवं सेवाओं पर लागू होती है।

2. संहिता का उद्देश्य

1. ग्राहकों से व्यवहार में उचित और नैतिक प्रथाओं को बढ़ावा देना।
2. ग्राहक एवं कंपनी के बीच निष्पक्ष संबंध स्थापित करना।
3. ऋण वसूली से संबंधित कानूनी प्रावधानों का अनुपालन सुनिश्चित करना।
4. ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करना।

3. प्रमुख प्रतिबद्धताएं

5. ग्राहकों के साथ सभी व्यवहार में निष्पक्षता और पारदर्शिता।
6. कंपनी के उत्पादों और सेवाओं को स्पष्ट रूप से समझाना और उनके वित्तीय प्रभावों को बताना।
7. शिकायतों का शीघ्र एवं संवेदनशील निवारण।
8. संहिता को सार्वजनिक रूप से उपलब्ध कराना और वेबसाइट पर प्रदर्शित करना।

4. ऋण आवेदन एवं प्रसंस्करण

9. कंपनी 100% डिजिटल प्रक्रिया के माध्यम से तत्काल व्यक्तिगत ऋण सहित विभिन्न वित्तीय उत्पाद उपलब्ध कराती है।
10. सभी संचार सामान्यतः अंग्रेज़ी भाषा में किए जाएंगे; तथापि, ग्राहक अपनी सुविधा अनुसार किसी अन्य भाषा का विकल्प चुन सकते हैं।
11. ऋण आवेदन प्रपत्र में उत्पादों और सेवाओं से संबंधित सभी आवश्यक जानकारी उपलब्ध होगी, ताकि ग्राहक तुलना कर सकें और सूचित निर्णय ले सकें।
12. आवेदन प्रपत्र में जमा किए जाने वाले दस्तावेजों की सूची भी दी जाएगी।
13. कंपनी सभी आवेदन डिजिटल रूप से स्वीकार करेगी और उनके प्रसंस्करण के अपेक्षित समय की जानकारी प्रदान करेगी।
14. यदि किसी कारणवश आवेदन अस्वीकृत होता है, तो ग्राहक को इसकी सूचना प्रदान की जाएगी।

5. ऋण मूल्यांकन एवं शर्तें

15. कंपनी ऋण आवेदनों का मूल्यांकन अपनी आंतरिक क्रेडिट नीतियों एवं प्रक्रियाओं के अनुसार करेगी।
16. स्वीकृत ऋण राशि, शर्तें, वार्षिक ब्याज दर, वार्षिक प्रतिशत दर (APR) एवं अन्य शुल्कों की जानकारी ग्राहक को लिखित रूप में (स्वीकृति पत्र/मेल के माध्यम से), अंग्रेजी अथवा ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में प्रदान की जाएगी, तथा ग्राहक की स्वीकृति कंपनी के अभिलेखों में सुरक्षित रखी जाएगी।
17. विलंब से भुगतान पर लागू दंडात्मक शुल्क (penal charges) ऋण समझौते, प्रमुख तथ्य विवरण (KFS) एवं अन्य संबंधित दस्तावेजों में स्पष्ट रूप से अंकित किए जाएंगे। कंपनी अपनी वेबसाइट पर भी ब्याज दरों एवं अन्य शुल्कों का विवरण उपलब्ध कराएगी।
18. सभी शर्तों की डिजिटल स्वीकृति आवश्यक होगी – जैसे डिजिटल हस्ताक्षर, आधार आधारित OTP प्रमाणीकरण, क्लिक-रैप अथवा क्लिक-थ्रू स्वीकृति।

6. ऋण वितरण एवं शर्तों में परिवर्तन

19. किसी भी परिवर्तन – जैसे ब्याज दर, सेवा शुल्क, पुनर्भुगतान अनुसूची अथवा पूर्व-भुगतान शुल्क – की सूचना ग्राहक को दी जाएगी। ऐसे परिवर्तन केवल तभी किए जाएंगे जब ऋण समझौता इसकी अनुमति देता हो, और वे केवल भविष्य के लिए (prospectively) प्रभावी होंगे।
20. ऋण की वापसी अथवा त्वरित पुनर्भुगतान की मांग ऋण समझौते के अनुरूप ही की जाएगी।
21. सभी बकाया राशि के भुगतान पर कंपनी ग्राहक की सभी प्रतिभूतियां मुक्त कर देगी, बशर्ते कंपनी के पास कोई वैध ग्रहणाधिकार (lien) या दावा शेष न हो। ऐसी स्थिति में ग्राहक को शेष दावों का पूर्ण विवरण सहित सूचना दी जाएगी।

7. सामान्य प्रावधान

22. कंपनी ऋण समझौते की शर्तों में निर्दिष्ट उद्देश्यों के अतिरिक्त ग्राहक के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी।
23. ऋण खाते के हस्तांतरण संबंधी अनुरोध प्राप्त होने पर कंपनी अपनी सहमति अथवा आपत्ति 21 दिनों के भीतर सूचित करेगी।
24. वसूली के दौरान कंपनी अनुचित उत्पीड़न, असामयिक समय पर संपर्क अथवा बल-प्रयोग का सहारा नहीं लेगी। कर्मचारियों एवं वसूली एजेंटों को ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार हेतु प्रशिक्षित किया जाएगा।
25. शारीरिक अथवा दृष्टिबाधित आवेदकों के साथ, पात्रता मानदंडों के अधीन, कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा।

8. शिकायत निवारण तंत्र

26. कंपनी संगठन के भीतर एक सुव्यवस्थित शिकायत निवारण प्रणाली संचालित करेगी, जिससे यह सुनिश्चित हो कि सभी विवादों की सुनवाई कम से कम अगले उच्च स्तर पर हो।
27. निदेशक मंडल समय-समय पर इस संहिता के अनुपालन एवं शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समीक्षा करेगा।
28. शिकायत निवारण अधिकारी एवं नोडल अधिकारी का नाम, दूरभाष/मोबाइल नंबर एवं ई-मेल पता कंपनी के कार्यालयों तथा वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।
29. यदि शिकायत का निवारण 30 दिनों के भीतर नहीं होता है, अथवा ग्राहक प्राप्त समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना (RB-IOs), 2021 के अंतर्गत RBI लोकपाल के समक्ष शिकायत दर्ज कर सकता है। शिकायत निम्न माध्यमों से दर्ज की जा सकती है: RBI शिकायत प्रबंधन प्रणाली (CMS) पोर्टल – <https://cms.rbi.org.in>; टोल-फ्री नंबर – 14448; अथवा केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिज़र्व बैंक, चंडीगढ़ – 160017।

9. ब्याज दर मॉडल एवं अन्य शुल्क

30. ब्याज दर एवं अन्य शुल्क निधियों की लागत, मार्जिन, क्रेडिट जोखिम, परिचालन लागत, उद्योग की प्रवृत्ति एवं संबंधित जोखिमों जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए, निदेशक मंडल के अनुमोदन से निर्धारित किए जाएंगे।
31. ब्याज दर, जोखिम-श्रेणीकरण (gradation of risk) का दृष्टिकोण तथा विभिन्न श्रेणियों के ग्राहकों से भिन्न ब्याज दर लेने का औचित्य ग्राहक को आवेदन के समय एवं स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा तथा वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।
32. ब्याज दर वार्षिक आधार पर (annualised) व्यक्त की जाएगी, ताकि ग्राहक को लागू वास्तविक दर की स्पष्ट जानकारी हो।
33. कंपनी अनुचित रूप से अत्यधिक ब्याज दर अथवा शुल्क नहीं लगाएगी।

10. समीक्षा

निदेशक मंडल समय-समय पर इस संहिता की समीक्षा करने तथा आवश्यक संशोधन करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। कंपनी भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी सभी दिशा-निर्देशों, निर्देशों एवं परामर्शों का पालन करेगी। किसी भी असंगति की स्थिति में RBI का नियामक ढांचा प्रभावी होगा।