उचित व्यवहार संहिता

उचित व्यवहार संहिता

क्रमांक	विवरण	पृष्ठ संख्या
	संशोधन इतिहास	3
I.	परिचय	4
II.	उद्देश्य	4
III.	परिचालन दिशानिर्देश	5
	A. ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रक्रमण	5
	B. ऋण का आकलन तथा नियम / शर्तें	5
	C. ऋण खाते में दंडात्मक शुल्क	6
	D. ऋण देने का ज़िम्मेदारी पूर्ण व्यवहार	7
IV.	सामान्य	8
	A. अस्थिर दरों पर ब्याज़ पुनर्निर्धारण के लिए दिशानिर्देश	9
V.	प्राकृतिक आपदाएँ	11
VI.	शिकायत निवारण तंत्र	11
VII.	ग्राहकों के परिवादों / शिकायतों के निपटान के लिए शिकायत निवारण ढांचा	11
VIII.	अत्याधिक ब्याज़ प्रभार का विनियमन	15
IX.	ऋण-पोषित वाहनों की ज़ब्ती	16

संशोधन इतिहास

#	तिथि	संशोधन इतिहास
1	29.01.2018	बोर्ड द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक विनियमन के अनुसार उचित व्यवहार संहिता के संशोधनों को अनुमोदित किया गया।
2	31.10.2018	बोर्ड द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक विनियमन तथा भारतीय रिज़र्व बैंक संप्रेषण अनुसार उचित व्यवहार संहिता के संशोधनों को अनुमोदित किया गया।
3	27.07.2023	बोर्ड द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक के नवीनतम विनियमन के अनुसार शिकायत निवारण प्रक्रिया को अद्यतन करने के लिए उचित व्यवहार संहिता के संशोधनों को अनुमोदित किया गया।
4	30.01.2024	बोर्ड द्वारा नवीनतम मास्टर दिशानिर्देशों - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) दिशानिर्देश, 2023 के अनुरूप उचित व्यवहार संहिता के संशोधनों को अनुमोदित किया गया।
5	25.04.2024	आरबीआई लोकपाल के संपर्क विवरणों का अपडेट करना
6	13.08.2025	शिकायत निवारण प्रक्रिया में समय का वार्षिक अपडेट/ भारतीय रिजर्व बैंक (लोन पर पूर्व-भुगतान शुल्क) निदेश, 2025 में निर्देशों का समावेश/

I. परिचय

वेरिटास फाइनेंस लिमिटेड (पूर्व नाम वेरिटास फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड) (जिसे आगे "वेरिटास" या "कंपनी" कहा जाएगा) कंपनी अधिनियम, 2013 के प्रावधानों के तहत निगमित एक कंपनी है और यह भारतीय रिजर्व बैंक के साथ पंजीकृत एक प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण नॉन-डिपॉजिट स्वीकार करने वाली या धारण करने वाली नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी है।

वेरिटास, औपचारिक वित्तीय सेवाओं तक सीमित पहुंच वाले सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमों में लगे उद्यमियों को ऋण देने के व्यवसाय में लगी हुई है।

कोड को भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा ग़ैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता हेतु मास्टर सर्कुलर संख्या आरबीआई/2014-15/34 डीएनबीएस (पीडी)सीसी क्रमांक 388/03.10.042/2014-15 दिनांक 1 जुलाई 2014, के आधार पर जारी किए गए दिशानिर्देशों के अनुसार सूत्रबद्ध किया गया है, जहां भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने मास्टर निर्देशों - ग़ैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी - प्रणालीगत महत्वपूर्ण ग़ैर जमा स्वीकारने वाली या जमा स्वीकारने वाली कंपनी (रिज़र्व बैंक) निर्देश 2016 जिन्हें भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) विनियमित समेकित लोकपाल योजना, 2021 के अनुसार त्वरित और लागत प्रभावी तरीके से विनियमित संस्थाओं द्वारा उपलब्ध कराई जाने वाली सेवाओं के संबंध में ग्राहक शिकायत समाधान के लिए समय समय पर संशोधित किया गया, एनबीएफ़सी उचित व्यवहार संहिता के लिए निदेशक सिद्धांतों का संक्षेपण किया है।

यह कंपनी के लिए ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय पालन करने के लिए न्यूनतम उचित व्यवहार मानक निर्धारित करता है। यह ग्राहकों को जानकारी प्रदान करता है और उनके साथ दैनिक व्यवहार में कंपनी के अपेक्षित आचरण की रूपरेखा की व्याख्या करता है।

यह नीति सभी ग्राहकों पर लागू होती है, जिनमें सोशल / किसी अन्य माध्यम पर दर्ज की गई कोई शिकायत/पूछताछ वाले ग्राहक भी शामिल हैं और हम सभी ग्राहकों को वांछित आवश्यकता के अनुसार नीचे दिए गए प्लेटफ़ॉर्म तक पहुंचने के लिए प्रोत्साहित करते हैं।

इस नीति को आम जनता की जागरूकता के लिए कंपनी के वेबसाइट पर प्रदर्शित किया गया है। यह नीति कंपनी की वेबसाइट www.veritasfin.in पर पोस्ट की जाएगी।

II. उद्देश्य

संहिता को निम्न उद्देश्य से विकसित किया गया है:

- उचित व्यवहार संहिता के विकास, प्रशिक्षण और कार्यान्वयन द्वारा ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवहार सुनिश्चित करना
- अधिक पारदर्शिता से ग्राहकों को उत्पाद की बेहतर समझ होती है और सही निर्णय लेने में मदद मिलती

है।

- ग्राहकों से निरंतर फीडबैक / शिकायत तंत्र के माध्यम से कंपनी में ग्राहकों का विश्वास बढ़ाना।

III. परिचालन दिशानिर्देश:

A) ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रक्रमण

- कंपनी के अंदर या उसके वेंडर्स के साथ वेरिटास के सभी संप्रेषणों के लिए आधिकारिक भाषा अंग्रेज़ी होगी।
- ऋणी के साथ सभी संप्रेषण अंग्रेजी या स्थानीय भाषा / ऋणी द्वारा समझी जाने वाली और पुष्टिकृत भाषा में होंगे।
- कंपनी आवासीय या वाणिज्यिक या खाली भू-संपत्ति, या किसी अन्य उपयुक्त प्रतिभूति की प्रतिभूति के साथ या इसके बिना, लघु और मध्यम अवधि के वित्तीय उत्पाद मुख्य रूप से विनिर्माण, सेवाओं और कृषि से संबंधित छोटे और मध्यम उद्यमों, स्व-रोज़गार पेशेवरों, वेतनभोगी कर्मचारियों, व्यापारियों, खुदरा विक्रेताओं, व्यवसायियों, एजेंटों, वितरकों, कंपनियों, निगमों और ऐसे व्यक्तियों जिन्हें व्यवसाय विस्तार, कार्यशील पूंजी आवश्यकताओं या व्यक्तिगत आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए वित्तपोषण की आवश्यकता है, को प्रदान करती है।
- वेरिटास के 'दस्तावेजों की चेकलिस्ट के साथ आवेदन प्रपत्र' में वे सभी जानकारी और दस्तावेज शामिल होंगे जो ऋणी द्वारा प्रस्तुत किए जाने आवश्यक हैं। अन्य गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियों (एनबीएफसी) द्वारा प्रस्तुत किए गए समान नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना करने और उपरोक्त तुलना के आधार पर सूचित निर्णय लेने में ऋणी को सुविधा प्रदान करने के लिए वेरिटास द्वारा आवश्यक जानकारी प्रदान की जाएगी।
- वेरिटास के 'दस्तावेजों की चेकलिस्ट के साथ आवेदन प्रपत्र' में आवेदन प्रपत्र के साथ ऋणियों द्वारा जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची भी दर्शायी जा सकती है।
- ऋण लेने के लिए ऋणी से आवेदन प्रपत्र के प्राप्त होने की पावती देने के लिए वेरिटास के पास एक तंत्र है। वेरिटास सभी आवश्यक जानकारी और दस्तावेज़ों की प्राप्ति की तिथि से उचित समय के भीतर ऋणी को अपने निर्णय के बारे में सूचित करेगा।

B) ऋण का आकलन तथा नियम / शर्तें

- वेरिटास द्वारा एक मंज़ूरी पत्र या अन्यथा के माध्यम से स्थानीय भाषा, जो ऋणी समझता है, में ऋणी को मंजूर ऋण राशि के संबंध में सूचित किया जाएगा, जिसमें नियम और शर्तें, तथा वार्षिक ब्याज़ दर और उसे लागू करने की विधि इत्यादि शामिल होंगे तथा ऋणी द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को वेरिटास के अभिलेखों में रखा जाएगा।
- देर से ऋण भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक शुल्क से संबंधित कोई भी खंड ऋण समझौते में मोटे अक्षरों में निर्दिष्ट किया जाएगा।
- ऋण की मंज़ूरी / आवंटन के समय वेरिटास ऋण समझौते की एक प्रति ऋणी को प्रदान करेगी।
- वेरिटास ग्राहक की पसंदीदा भाषा में मंज़ूरी पत्र, समझौते आदि के सभी नियमों और शर्तों को विस्तार से बताना और समझाना सुनिश्चित करती है।

C. ऋण खातों पर दंडात्मक शुल्क

- यदि ग्राहक के ऊपर ऋण अनुबंध के मुख्य नियमों और शर्तों के अनुपालन को नहीं करने के कारण कोई दंड, आरोपित होगा तो वह 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा और उसे उस 'दंडात्मक ब्याज़' के रूप में नहीं शामिल किया जाएगा जिसे ऋण पर लगाया जाता है। दंडात्मक शुल्क का पूंजीकरण नहीं किया जाएगा अर्थात ऐसे शुल्कों पर कोई आगे किसी ब्याज़ की गणना नहीं की जाएगी। मगर, यह ऋण खाते में ब्याज़ के चक्रवृद्धिकरण की सामान्य प्रक्रिया को प्रभावित नहीं करेगा।
- वेरिटास द्वारा ब्याज़ दरों पर कोई अतिरिक्त अंश शामिल नहीं किया जाएगा तथा यह इन दिशानिर्देशों का सही अर्थों में अनुपालन सुनिश्चित किया जाएगा।
- वेरिटास द्वारा दंडात्मक शुल्कों या ऋण पर उसके समान शुल्कों पर, चाहे उसे कोई भी नाम दिया जाये, बोर्ड द्वारा अनुमोदित एक नीति को सूत्रबद्ध किया जाएगा।
- किसी विशिष्ट ऋण / उत्पाद श्रेणी के साथ भेद-भाव किए बिना दंडात्मक शुल्क की मात्रा यथोचित तथा ऋण अनुबंध के नियम और शर्तों के ग़ैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।
- 'व्यवसाय के अलावा, अन्य प्रयोजन के लिए व्यक्तिगत ऋणियों' को संस्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक शुल्क ग़ैर-व्यक्तिगत ऋणियों को उसी के समान मुख्य नियम और शर्तों के ग़ैर-अनुपालन पर लागू दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होगा।
- वेरिटास द्वारा दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण तथा लागू सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें / मुख्य तथ्य विवरण (केएफ़एस) को वेरिटास द्वारा ब्याज़ दरों और सेवा शुल्कों के अंतर्गत कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किए जाने के साथ ही, ग्राहकों को ऋण समझौते में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।
- जब भी ऋणियों को मुख्य नियमों और शर्तों के ग़ैर-अनुपालन के लिए अनुस्मारक दिये जाते हैं, तब लागू दंडात्मक शुल्क भी बताए जाएँगे। साथ ही, दंडात्मक शुल्क लगाए जाने के किसी भी अवसर तथा उसके कारण को भी बताया जाएगा।
- वेरिटास को अपनी पॉलिसी में जरूरी बदलाव करने होंगे और यह सुनिश्चित करना होगा कि "लोन खातों में दंडात्मक शुल्क" से जुड़े नए निर्देश सभी नए या नवीनीकृत लोन पर प्रभावी तिथि से लागू हों। मौजूदा लोन के मामले में, नई दंडात्मक शुल्क व्यवस्था 30 जून, 2024 को या उससे पहले लागू होगी।

D. ऋण देने का ज़िम्मेदारी पूर्ण व्यवहार:

- अपनी वेबसाइट पर प्रकाशन के माध्यम से या अगर ग्राहक के लिए विशेष जरूरत हो, तो स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, वेरिटास अपने उधारकर्ता (उधारकर्ताओं) को मंजूरी के नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना देगा। वेरिटास यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज़ दरें, शुल्क, तथा प्रभारों में परिवर्तन केवल भविष्य की तिथि से ही लागू हों।
- समझौते के अंतर्गत किसी भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेज करने का निर्णय सम्बद्ध ऋण समझौते के अनुरूप होगा।

- वेरिटास अपने ऋणी की सभी प्रतिभूतियों को केवल ऋणी द्वारा सभी देय राशि के भुगतान करने, या ऋणी द्वारा उपयोग की गई राशि सीमा के बकाया शेष की वसूली पर निर्मुक्त करेगी, जो किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन होगा जो वेरिटास के पास अपने ऋणी के विरुद्ध हो सकता है। यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का इस्तेमाल किया जाएगा, तब ऋणी को बाकी दावे और शर्तों, जिनके अंतर्गत वेरिटास के पास सम्बद्ध दावे के पूरी तरह समाधान होने तक या ऋणी द्वारा भुगतान किए जाने तक प्रतिभूतियों को रखने का अधिकार है, के पूर्ण विवरण के साथ इसके संबंध में नोटिस दिया जाएगा।
- वेरिटास सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों को निर्मुक्त करेगी और अनापत्ति प्रमाण पत्र के साथ, ऋण खाते की पूर्ण चकौती/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत प्रभार को हटा देगा।
- 30 दिनों के भीतर दस्तावेज़ों को वापिस करने में विफल होने पर, वेरिटास द्वारा 5,000/- रुपये प्रतिदिन की राशि का भुगतान किया जाएगा। आंशिक या पूर्ण रूप से, मूल अचल संपत्ति दस्तावेज़ों के खो जाने / क्षतिग्रस्त होने की स्थित में, वेरिटास ऋणी को अचल संपत्ति दस्तावेज़ों की प्रतिलिपि / प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और ऊपर बताए अनुसार मुआवजे का भुगतान करने के अतिरिक्त, सम्बद्ध लागत भी वहन करेगी। मगर, ऐसे मामलों में विलंबित अवधि दंड की गणना 60 दिनों बाद से की जाएगी। उपरोक्त, लागू कानून के अनुसार ऋणी के अधिकार पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना है।
- वेरिटास, ऋणी की पसंद के अनुसार, अपने ऋणियों को मूल चल या अचल संपत्ति दस्तावेज़ या तो उस शाखा से एकत्र करने का विकल्प प्रदान करेगा जहां ऋण खाता संचालित किया गया था या किसी अन्य वेरिटास कार्यालय से जहां दस्तावेज़ पहुंच योग्य हैं।
- ऋणी या संयुक्त ऋणी के निधन की स्थिति में, केवल ऐसे ऋणी के कानूनी उत्तराधिकारी वेरिटास से मूल चल / अचल संपत्ति दस्तावेज़ों का दावा करने / एकत्र करने के अधिकारी होंगे। ऐसी परिस्थिति में, उस ऋणी के सभी कानूनी उत्तराधिकारी प्रत्यक्ष तौर पर शाखा में उपस्थित होंगे, मूल चल / अचल संपत्ति दस्तावेज़ों को एकत्र करने के लिए, यदि ऋणी के सभी कानूनी उत्तराधिकारी शाखा में आने में असमर्थ होते हैं, तब उन्हें किसी एक कानूनी उत्तराधिकारी के पक्ष में अधिकार पत्र प्रस्तुत करना होगा। यदि एक या अधिक कानूनी उत्तराधिकारी अवयस्क हो तब प्राकृतिक अभिभावक या न्यायालय द्वारा नियुक्त अभिभावक को उक्त अवयस्क कानूनी उत्तराधिकारियों की ओर से दस्तावेज़ एकत्र करने चाहिए।
- मृतक की मृत्यु और कानूनी उत्तराधिकारियों के वैध प्रमाण के रूप में निम्न दस्तावेज़ स्वीकार्य हैं।
  a) सम्बद्ध म्युनिसिपलिटी द्वारा ज़ारी टाइटल धारक का मृत्यु प्रमाणपत्र
  b) राजस्व अधिकारियों / तहसीलदार द्वारा ज़ारी कानूनी उत्तराधिकार प्रमाणपत्र या
  c) किसी सक्षम न्यायालय द्वारा जारी उत्तराधिकार प्रमाणपत्र या
  d) प्रबंधाधिकार पत्र
  e) कानूनी उत्तराधिकारियों का विवरण देने वाले शपथपत्र पर मजिस्ट्रेट / ज़िला अदालत का पृष्ठांकन
  f) कानूनी उत्तराधिकारियों में विवाद होने की स्थिति में, केवल अदालत से ज़ारी उत्तराधिकार प्रमाणपत्र / प्रबंधाधिकार पत्र कानूनी उत्तराधिकारियों के प्रामाणिक प्रमाण के रूप में स्वीकार्य होगा।
- अन्य समान पॉलिसी और प्रक्रियाओं के साथ, ग्राहकों की जानकारी के लिए कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज वापस करने की प्रक्रिया, एनबीएफसी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी।

IV. सामान्य:

- संबंधित ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर, वेरिटास, अपने ऋणी के मामलों में हस्तक्षेप करने से तब तक परहेज करेगा (जब तक कि कोई नई जानकारी, जो ऋणी द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई हो, वेरिटास के ध्यान में नहीं आ जाती है)।
- ऋणी से ऋण खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की परिस्थिति में, सहमति या अन्यथा अर्थात वेरिटास की आपत्ति, यदि कोई हो, आम तौर पर ऐसे ऋणी को उसके अनुरोध की प्राप्ति की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित कर दिया जाता है। ऐसा हस्तांतरण सभी लागू कानूनों के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध शर्तों के अनुसार होगा।
- ऋणी से बकाया राशि की वसूली के मामले में, वेरिटास अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेती है जैसे कि ऋणियों को लगातार समय-समय पर परेशान करना, ऋण/बकाया राशि की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। यह सुनिश्चित करने के लिए प्रशिक्षण दिया जाएगा कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।
- वेरिटास शारीरिक रूप से दिव्यांग / दृष्टिबाधित ऋणियों को भी अपनी ऋण सुविधा उपलब्ध कराना सुनिश्चित करेगी और दिव्यांग व्यक्तियों के अधिकारों पर मॉड्यूल के भाग के रूप में वेरिटास के सभी कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया जाएगा, जिसकी गारंटी लॉ एंड इंटरनेशनल कन्वेंशन्स द्वारा दी गई है।
- नीतिगत तौर पर कंपनी अपने व्यक्तिगत ऋणियों पर स्वीकृत फ्लोटिंग दर आवधिक ऋणों पर पुरोबंध प्रभार/पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी। ऐसे किसी भी तथा सभी ऋणियों को, जिनकी दरें पुनःनियोजित की जाएंगी, उचित माध्यम से संसूचना भेजी जाएगी। 1 जनवरी, 2026 को या उसके बाद स्वीकृत या रिन्यू किए गए लोन के लिए प्रभावी "भारतीय रिजर्व बैंक (लोन पर पूर्व-भुगतान शुल्क) निर्देश, 2025" के अनुसार, हालांकि वेरिटास पूर्व-भुगतान शुल्क नहीं लेता है, लेकिन फिर भी वह ध्यान रखेगा और सभी फ्लोटिंग दर वाले लोन के लिए पूर्व-भुगतान शुल्क नहीं लेगा, जैसे (i) व्यक्तियों को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए प्रदान किए गए लोन, (ii) व्यक्तियों और एमएसई को व्यावसायिक उद्देश्य के लिए दिए गए सभी लोन के लिए, 50 लाख रुपये तक की स्वीकृत राशि/सीमा के साथ कोई पूर्व-भुगतान शुल्क नहीं लगाया जाएगा। पूर्व-भुगतान शुल्क, फिक्स्ड दर वाले लोन या छूट के तहत न आने वाली अन्य श्रेणियों पर भी लागू हो सकते हैं, लेकिन ये केवल वेरिटास की बोर्ड अनुमोदित पॉलिसी के अनुसार और केवल पूर्व-भुगतान की जाने वाली राशि पर (अवधि लोन के मामले में) लागू होंगे। अगर वेरिटास खुद लोन को पहले चुकाने के लिए कहता है, तो वह ग्राहक से कोई अतिरिक्त शुल्क नहीं लेगा।
- एनबीएफसी द्वारा वसूले जाने वाले अत्यधिक ब्याज के विनियमन के संबंध में जारी अधिसूचना क्रमांक DNBS.204/CGM (ASR)-2009 दिनांक 2 जनवरी 2009 के अनुसार, वेरिटास ने निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ऋणों और अग्रिमों पर लिए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करने के लिए एक ब्याज दर नीति अपनाई है। ब्याज दर नीति में ब्याज की दर और जोखिम के वर्गीकरण के दृष्टिकोण और विभिन्न श्रेणियों के ऋणियों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को भी शामिल किया गया है और इसे कंपनी की वेबसाइट **www.veritasfin.in** पर प्रदर्शित किया गया है, ब्याज की दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण

और ऋणियों की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा ऋणी या ग्राहक से उनके ऋण आवेदन पत्र में किया जाएगा और मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

A) फ्लोटिंग दरों के पुनःनियोजन दिशानिर्देश:

आरबीआई की अधिसूचना आरबीआई/2023-24/55 ओआर.एमसीएस.आरईसी.32/01.01.003/2023-24 दिनांक 18 अगस्त 2023 के अनुसार, समान मासिक किस्तों (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर का पुनर्नियोजन, वेरिटास द्वारा निम्नलिखित दिशानिर्देशों का अनुसरण किया जाता है:

"व्यक्तिगत ऋण" को "एक्सबीआरएल रिटर्न - बैंकिंग सांख्यिकी का सामंजस्य" दिनांक 04 जनवरी, 2018 के आरबीआई सर्कुलर संख्या डीबीआर क्रमांक बीपी.पीसी.99/08.13.100/2017-18 के अनुसार परिभाषित किया गया है। "व्यक्तिगत ऋण का तात्पर्य उस ऋण से है जो व्यक्तियों को दिया जाता है और इसमें (ए) उपभोक्ता ऋण, (बी) शिक्षा ऋण, (सी) अचल संपत्तियों (जैसे, आवास, आदि) के निर्माण/वृद्धि के लिए दिए गए ऋण, और (डी) वित्तीय संपत्तियों (शेयर, डिबेंचर, आदि) में निवेश के लिए दिए गए ऋण शामिल होते हैं।"

- ऋण पात्रता पर प्रभाव - मंजूरी के समय वेरिटास विस्तारित अवधि या बढ़ी हुई ईएमआई के मामले में ऋणी का मूल्यांकन करेगी, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ऋणी अपने द्वारा चुने गए परिवर्तनों का प्रबंधन करने के योग्य है।
- ब्याज की निश्चित दर चुनने का विकल्प - ऋणी को अपनी पसंद के अनुसार फ्लोटिंग ब्याज दर या निश्चित ब्याज दर का लाभ उठाने का विकल्प दिया जाएगा। मगर गृह ऋण उत्पाद डिवीज़न में वेरिटास निश्चित ब्याज़ दर प्रस्तावित नहीं करती और इसलिए ग्राहकों के पास निश्चित तथा फ्लोटिंग ब्याज़ दर के बीच अदलाबदली का विकल्प नहीं संभव है।
- ब्याज़ को पुनर्नियोजित करने का विकल्प: वेरिटास ऋणी को निम्न विकल्पों के साथ दर को पुनर्नियोजित कराने का विकल्प उपलब्ध कराएगी:

a) ईएमआई में वृद्धि / कमी

b) ऋण की अवधि को बढ़ाना या घटाना

c) उपरोक्त (दोनों) विकल्पों का संयोजन

d) बकाया ऋण राशि का 'आंशिक रूप से' पूर्व भुगतान

e) सम्पूर्ण राशि का पूर्व भुगतान

f) फ़्लोटिंग दर से निश्चित दर पर बदलाव करना

- ऋण परिपक्वता काल का बढ़ाव आरबीआई द्वारा अधिदेशित पुनर्नियोजित मानदंड द्वारा अधिशासित होगा। वीपीएलआर में परिवर्तन के कारण आरओआई में परिवर्तन होने पर, परिचालन में आसानी के लिए, ईएमआई स्थिर होगा परंतु ब्याज़ दर में परिवर्तन के आधार पर केवल ऋण का परिपक्वता काल बढ़ाया या घटाया जाएगा। मगर, शाखा में या टोल-मुक्त नंबर पर या उपलब्ध ऑनलाइन माध्यम से संपर्क कर ग्राहक इनमें से किसी भी विकल्प का लाभ उठा सकते हैं।
- वेरिटास द्वारा दंडात्मक ब्याज़ नहीं लगाया जाएगा,

- वेरिटास नकारात्मक परिशोधन का विकल्प नहीं चुनेगी अर्थात एक महीने का संपूर्ण ब्याज घटक ईएमआई का हिस्सा होना चाहिए, और इसे अगले महीने तक नहीं लेकर जाएंगे, और मूलधन में इसे नहीं जोड़ा जाएगा।
- वेरिटास त्रैमासिक विवरण जारी करेगी जिसमें अब तक वसूले गए कुल मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई, संपूर्ण ऋण अवधि के लिए ब्याज की वार्षिक दर / वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) संबंधी जानकारी शामिल होगी । यदि ग्राहक के पास ऐसे विवरण तक पहुंच है, तो उसे मुद्रित प्रति पत्र होने की आवश्यकता नहीं है।
- अपवाद: व्यावसायिक ऋण या वाणिज्यिक प्रयोजनों के लिए दिए गए ऋण अर्थात, एलएपी के रूप में व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए एसएमई को दिए गए ऋण या कार्यशील पूंजी ऋण इस नीति के अंतर्गत समाविष्ट नहीं किए जाएंगे।

B. प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र के प्रति निदेशक मण्डल की ज़िम्मेदारी

कंपनी का निदेशक मण्डल संगठन के अंदर उचित शिकायत निवारण तंत्र भी अधिकथित करेगा। ऐसा तंत्र सुनिश्चित करेगा कि उसके पदाधिकारियों द्वारा लिए गए निर्णयों के कारण उत्पन्न होने वाले सभी विवाद कम से कम अगले उच्च स्तर तक सुने और निपटाए जाएँगे।

V. प्राकृतिक आपदाएँ

वेरिटास द्वारा उल्लिखित और की गई विभिन्न प्रतिबद्धताएँ सामान्य परिचालन वातावरण के तहत लागू होती हैं। प्राकृतिक आपदाओं (जैसे दैवीय कृत्य, बाढ़, भूकंप, वैश्विक महामारी और महामारी) की स्थिति में, वेरिटास ग्राहकों और अन्य हितधारकों की संपूर्ण संतुष्टि के स्तर तक एफपीसी के तहत प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में सक्षम नहीं होगी।

VI. शिकायत निवारण तंत्र:

वर्तमान प्रतियोगितात्मक परिदृश्य में, बेहतरीन ग्राहक सेवा सतत व्यावसायिक विकास के लिए एक महत्वपूर्ण टूल है। ग्राहकों की शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट इकाई के व्यावसायिक जीवन का हिस्सा हैं।

वेरिटास में, ग्राहक सेवा और संतुष्टि हमारा मुख्य फोकस है। हमारा विश्वास है कि त्वरित और कुशल सेवा देना न केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए, बल्कि मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए भी आवश्यक है। वेरिटास ने ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने और शिकायतों के समाधान के लिए कुशल प्रणाली स्थापित करने के उद्देश्य से कई पहल की हैं। इन प्रयासों का लक्ष्य हमारे ग्राहकों के समग्र अनुभव को बेहतर बनाना है।

वेरिटास के निवारण तंत्र को और भी अधिक सार्थक तथा प्रभावी बनाने के लिए, संरचनात्मक प्रणाली का निर्माण किया गया है। यह प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि वांछित निवारण न्यायोचित और निष्पक्ष है तथा नियमों और विनियमों के दिए गए ढांचे के भीतर है।

VII. ग्राहकों के परिवादों / शिकायतों को हैंडल करने के लिए शिकायत निवारण तंत्र:

स्तर 1

जो भी फ़ीडबैक / परिवाद आप हमारे पास दर्ज कराना चाहते हैं, कृपया उसके लिए अपने शाखा प्रबन्धक / शाखा परिचालन प्रबंधक से संपर्क करें। हमारे अधिकारी आपकी समस्याओं का समाधान करने में सहायता करेंगे। आप अपना फ़ीडबैक / परिवाद "Contact us" लिंक जाकर ऑनलाइन भी पंजीकृत करा सकते हैं।

(या)

हमारे टोल-फ्री नंबर 1800 202 9155 (सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक) (सार्वजनिक अवकाशों को छोड़कर, सोमवार से शुक्रवार) पर हमसे संपर्क करें या हमें customercare@veritasfin.in पर ईमेल करें।

स्तर 2

यदि आपको स्तर 1 पर 7 कार्य दिवसों के भीतर कोई संतोषजनक उत्तर नहीं मिलता है, कृपया हमारे नोडल अधिकारी को **nodalofficer@veritasfin.in** पर ईमेल भेजें।

नाम: सुश्री कंचना श्रीकांत

पता:

वेरिटास फाइनेंस लिमिटेड (पूर्व नाम वेरिटास फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड),

एसकेसीएल सेंट्रल स्क्वायर 1,

साउथ एंड नॉर्थ विंग, 7वां तल, यूनिट # सी28 - सी35, सीआईपीईटी रोड,

तिरु वी का इंडस्ट्रियल एस्टेट, गिंडी, चेन्नई-600 032.

फ़ोन नंबर: 044 46150030 (सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक) (सार्वजनिक अवकाशों को छोड़कर, सोमवार से शुक्रवार)

चूँकि यह मामला नोडल अधिकारी को निर्देशित किया गया है, प्रारंभिक फ़ोन कॉल के दौरान समाधान प्राप्त करना संभव नहीं हो सकता है।

स्तर 3

यदि आपको स्तर 2 पर 7 कार्य दिवसों के भीतर कोई संतोषजनक उत्तर नहीं मिलता है, कृपया हमारे प्रमुख नोडल अधिकारी को **principalnodalofficer@veritasfin.in** पर ईमेल भेजें।

नाम: श्री जे प्रकाश राएन

पता:

वेरिटास फाइनेंस लिमिटेड (पूर्व नाम वेरिटास फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड),

एसकेसीएल सेंट्रल स्क्वायर 1, साउथ एंड नॉर्थ विंग, 7वां तल,

यूनिट # सी28 - सी35, सीआईपीईटी रोड,

तिरु वी का इंडस्ट्रियल एस्टेट, गिंडी, चेन्नई-600 032.

फ़ोन नंबर: 044 40052721 (सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक) (सार्वजनिक अवकाशों को छोड़कर, सोमवार से शुक्रवार)

चूँकि यह मामला प्रमुख नोडल अधिकारी को निर्देशित किया गया है, प्रारंभिक फ़ोन कॉल के दौरान समाधान प्राप्त करना संभव नहीं हो सकता है।

स्तर 4

अगर आपकी शिकायत का अभी भी समाधान नहीं हुआ है/शिकायत दर्ज करने के एक महीने के भीतर वेरिटास से संतोषजनक प्रतिक्रिया नहीं मिली है, तो आप निम्न माध्यम से लोकपाल को लिख सकते हैं:

- आरबीआई सीएमएस पोर्टल - https://cms.rbi.org.in पर शिकायत दर्ज करें
- निम्न ईमेल आईडी - crpc@rbi.org.in पर उनसे संपर्क करें
- अपना शिकायत फॉर्म नीचे दिए गए पते पर भेजें

लोकपाल से संपर्क करें:

पता:
प्रभारी अधिकारी केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिजर्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017

संपर्क केंद्र पर टोल-फ्री नंबर - 14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे तक) द्वारा संपर्क करें - जो आरबीआई द्वारा हिंदी, अंग्रेजी और आठ क्षेत्रीय भाषाओं में संचालित है।

अनिवार्य डिस्प्ले आवश्यकताएँ

वेरिटास के पास अपने सभी क्षेत्रीय कार्यालयों और शाखाओं में निम्न उपलब्ध है:

- उचित व्यवहार संहिता
- शिकायतों और सुझावों को प्राप्त करने के उचित प्रबंध।
- लोकपाल के लिए शिकायत दर्ज कराने वाले पोर्टल के बारे में जानकारी के साथ-साथ नोडल अधिकारियों के नाम, पते और संपर्क नंबर प्रदर्शित करना शिकायत निवारण इकाई की प्रक्रिया सुनिश्चित करेगी कि सभी शिकायतों का ग्राहकों के संतोष के अनुसार समाधान हो।
- रिज़र्व बैंक - समेकित लोकपाल योजना, 2021 के प्रमुख फ़ीचर्स अंग्रेज़ी, हिन्दी और क्षेत्रीय भाषा में प्रमुखता से प्रदर्शित किए गए हैं।
- मांगे जाने पर ग्राहक को रिज़र्व बैंक - समेकित लोकपाल योजना, 2021 की एक प्रति उपलब्ध कराई जाये।

यदि उनके स्तर पर शिकायत का समाधान कर पाना संभव न हो, तब वे सुनिश्चित करेंगे कि शिकायत को उचित स्तर तक बढ़ा दिया जाये। हालांकि अंतिम प्रयास यह सुनिश्चित करना है कि हम ऐसी स्थिति में पहुँच जाएँ जहां

प्रभावी समाधान के लिए ग्राहकों को वरिष्ठ प्रबंधन से शिकायत करने की आवश्यकता ही नहीं पड़े, हमें इन शिकायतों से निपटने के लिए ऐसे मज़बूत तंत्र को स्थापित करना है, शिकायतों के कारण और उनके वर्द्धन को समझने तथा उनकी पुनरावृत्ति को रोकने पर काम करने के दृष्टिकोण से उनकी समीक्षा करनी है।

समय सीमा

शिकायत पंजीकृत करने के लिए ग्राहक ऊपर दिये गए किसी भी चैनल का उपयोग कर सकते हैं (ग्राहकों की शिकायतों को हैंडल करने के लिए पैरा V और VI का संदर्भ लें)। अगर लिखित शिकायत प्राप्त की गई है, जैसा पैरा VI में कहा गया है वेरिटास पावती भेजने / जवाब देने का प्रयास करेगा। जब एक बार मामले की जांच हो जाती है, तब शिकायत प्राप्त होने के एक माह के भीतर वेरिटास या तो ग्राहक को अंतिम जवाब भेजने या और अधिक समय मांगने का प्रयास करती है।

हमें जो शिकायतें प्राप्त होती हैं उन्हें सही दृष्टिकोण से देखा जाएगा और सभी संभाव्य कोणों से उनका विश्लेषण किया जाएगा।

किसी भी मुद्दे पर वेरिटास के पक्ष की जानकारी ग्राहकों को उपलब्ध कराई जाएगी। जिन शिकायतों में सम्बद्ध समस्याओं के समाधान में कुछ समय लगने की आवश्यकता होगी उनकी पावती तुरंत भेजी जाएगी।

नए शिकायत चैनलों की शुरूआत सहित, यदि कोई हो, जब भी वेरिटास द्वारा ग्राहकों की शिकायतों / परिवादों से निपटने में कोई नया बदलाव शामिल किया जाएगा, तब समय-समय पर उपरोक्त नीति की समीक्षा की जाएगी/उसमें संशोधन किया जाएगा।

आंतरिक ऑम्ब्ड्स्मैन (आईओ)

ग़ैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा आंतरिक ऑम्ब्ड्स्मैन की नियुक्ति संबंधी दिनांक 15 नवंबर, 2021 के आरबीआई सर्कुलर के अनुसार वेरिटास आंतरिक ऑम्ब्ड्स्मैन की नियुक्ति करेगी। आंतरिक ऑम्ब्ड्स्मैन एक संस्थानिक स्वतंत्र व्यक्ति होगा जो उन सभी ग्राहक शिकायतों, सिवा उनके जो स्पष्टतया आईओ के क्षेत्र से बाहर हैं, से निपटेगा जिन्हें कंपनी द्वारा अस्वीकार किया गया है।

आईओ की भूमिका तथा ज़िम्मेदारियाँ निम्नलिखित हैं:

1) आईओ केवल उन्हीं शिकायतों पर कार्यवाही करेगा जिनका परीक्षण पहले ही कंपनी द्वारा कर लिया गया है मगर जिन्हें पूर्ण या आंशिक रूप से अस्वीकार किया जा चुका है।
2) आईओ द्वारा ग्राहकों या जनता से सीधी प्राप्त की गई शिकायतों पर कार्यवाही नहीं की जाएगी।
3) निम्न प्रकार की शिकायतों पर आईओ द्वारा कार्यवाही नहीं की जाएगी:

   a. शिकायत किसी धोखाधड़ी, ग़बन आदि से संबंधित है, सिवा उनके जो कंपनी की ओर से, सेवा में कमी, यदि कोई हो, के परिणामस्वरूप हों।

   b. (i) आंतरिक प्रशासन, (ii) मानव संसाधन, (iii) वेतन तथा भत्ते संबंधी शिकायतें / संदर्भ।

   c. कंपनी के व्यावसायिक निर्णयों तथा सुझावों के रूप में संदर्भ।

d. शिकायतें जिन पर ग्राहक परिवाद निवारण आयोग, अदालतों आदि जैसे किसी अन्य फ़ोरम में निर्णय लिया जा चुका है या जो अभी लंबित हैं।

4) आईओ द्वारा कंपनी के पास उपलब्ध अभिलेखों, जिसमें शिकायतकर्त्ता द्वारा जमा किए गए कोई भी दस्तावेज़, तथा आईओ द्वारा पूछे गए विशिष्ट प्रश्नों के संबंध में कंपनी के द्वारा दी गई टिप्पणियाँ / स्पष्टीकरण शामिल हैं, के आधार पर शिकायतों का परीक्षण किया जाएगा। आईओ शिकायत कर्त्ता से कंपनी के जरिये अतिरिक्त जानकारी माग सकता है।

5) आईओ कंपनी के सम्बद्ध पदाधिकारियों / विभागों की मीटिंगें आयोजित कर सकता है और शिकायत / निर्णय के परीक्षण के लिए आवश्यक कंपनी के पास उपलब्ध कोई भी अभिलेख / दस्तावेज़ मांग सकता है। कंपनी शिकायत निवारण तंत्र का अनुपालन करेगी और सभी "पूर्ण या आंशिक रूप से अस्वीकृत शिकायतें" शिकायत प्राप्ति के 21 दिनों के अंदर आईओ तक बढ़ा देगी। यदि आईओ शिकायत को पूर्ण /आंशिक रूप से अस्वीकृत करने के कंपनी के निर्णय को मान्य ठहराता है, ग्राहक को दिये जाने वाले उत्तर में स्पष्ट रूप से यह तथ्य बताया जाना चाहिए कि आईओ द्वारा शिकायत का परीक्षण किया गया है, और उत्तर में दिये गए कारणों से, कंपनी के निर्णय को मान्य ठहराया गया है। यदि आईओ शिकायत को पूर्ण /आंशिक रूप से अस्वीकृत करने के कंपनी के निर्णय को नामंजूर करता है, तब आईओ का निर्णय कंपनी पर बाध्यकारी होगा, सिवा उन मामलों के जहां कंपनी ने आईओ के निर्णय से असहमत होने के लिए एमडी तथा सीईओ से स्वीकृति प्राप्त कर ली होगी। ऐसे मामलों में, ग्राहक को दिये जाने वाले उत्तर में स्पष्ट रूप से यह तथ्य बताया जाना चाहिए कि शिकायत का परीक्षण आईओ द्वारा किया गया है और कंपनी के निर्णय को शिकायतकर्त्ता के पक्ष में आईओ द्वारा नामंजूर किया गया था; मगर, कंपनी एमडी तथा सीईओ की स्वीकृति से आईओ के निर्णय से असहमत हुई है। उन शिकायतों के मामलों में जो आईओ के परीक्षण के बाद भी पूर्ण या आंशिक रूप से अस्वीकार किए जाते हैं, उत्तर के भाग के रूप में सम्पूर्ण विवरण के साथ कंपनी अवश्य ही शिकायतकर्त्ता को सूचित करेगी कि वह निवारण के लिए आरबीआई ऑम्बड्स्मैन (यदि शिकायत आरबीआई ऑम्बड्स्मैन तंत्र के अंदर आती है) तक जा सकता है कंपनी द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर शिकायतकर्त्ता को अंतिम निर्णय से सूचित करा दिया जाएगा। ग्राहकों के लाभ के लिए, कंपनी द्वारा उपरोक्त जानकारी विशिष्ट रूप से शाखाओं / व्यापार किए जाने वाले स्थलों पर प्रदर्शित की जाएगी।

VIII. अत्याधिक ब्याज़ लिए जाने संबंधी विनियम:

कंपनी ने ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण के लिए उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित की हैं।

कंपनी ने ऋणों और अग्रिमों पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करने के लिए पूंजी की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज़ दर मॉडल अपनाया है।

ब्याज़ की दर काफी हद तक उधारकर्ता के जोखिम स्तर जैसे कि वित्तीय क्षमता, व्यवसाय, व्यवसाय को प्रभावित करने

वाला नियामक वातावरण, प्रतिस्पर्धा, ऋणी का पिछला इतिहास आदि पर निर्भर करती है।
ब्याज़ की दर वार्षिक की जाएगी ताकि उधारकर्ता को उन सटीक दरों के बारे में पता रहे जो खाते से ली जाएंगी।
उचित व्यवहार संहिता की निदेशक मंडल द्वारा समीक्षा की गई है और इसे अपनाया गया है और यह तत्काल प्रभाव से लागू होगी।

IX. ग्राहक शिक्षा

ऋणियों के बीच जानकारी को बढ़ाने के लिए, डेएंड प्रक्रिया के विशेष संदर्भ में, अतिदेय की तिथि, एसएमए तथा एनपीए वर्गीकरण तथा उन्नयन के सिद्धांतों को उदाहरणों के साथ समझाते हुये, वेरिटास द्वारा उपभोक्ता शिक्षा साहित्य अपनी वेबसाइट्स पर रखा जाएगा। पोस्टरों तथा / अथवा अन्य यथोचित माध्यमों से कंपनी ऐसे उपभोक्ता शिक्षा साहित्य को अपनी शाखाओं में प्रदर्शित करेगी। इसके साथ ही, कंपनी सुनिश्चित करगी कि उसके फ्रंट-लाइन अधिकारी ऋणियों को उनके द्वारा लिए गए सभी ऋणों के बारे में, संस्वीकृति / आवंटन / नवीनीकरण के समय इन सभी सिद्धांतों के संबंध में शिक्षित करें।

X. वेरिटास द्वारा वित्त-प्रदत्त वाहनों की ज़ब्ती:

कंपनी द्वारा ऋणी के साथ ऋण समझौते में एक अंतर्निहित ज़ब्ती अनुच्छेद शामिल किया जाएगा जो कानूनी रूप से लागू होगा पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में निम्न के संबंध में प्रावधान भी शामिल होंगे:

(a) ज़ब्ती से पहले नोटिस अवधि;

(b) परिस्थितियाँ जिनमें नोटिस की अवधि में छूट दी जा सकती है;

(c) प्रतिभूति के कब्ज़े की कार्यविधि;

(d) संपत्ति की बिक्री / नीलामी से ऋण चुकाने के लिए ऋणी को दिये जाने वाले अंतिम मौके संबंधी प्रावधान;

(e) ऋणी को ज़ब्ती देने की कार्यविधि, और

(f) संपत्ति की बिक्री / नीलामी की कार्यविधि। ऐसे नियमों और शर्तों की एक प्रति ऋणी को उपलब्ध कराई जाएगी।

XI. उचित व्यवहार संहिता की समीक्षा

उचित व्यवहार संहिता तथा शिकायत निवारण तंत्र के सभी पक्षों की समीक्षा मण्डल द्वारा वार्षिक समीक्षा की जाएगी बशर्ते कि नियामक परिवर्तनों के अनुसार नीति की समीक्षा जल्दी कराना आवश्यक न हो जाये।