

वॉल्टन फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

(Walton Finance Private Limited) - NBFC

उचित आचरण संहिता (Fair Practice Code) – 2023

1. परिचय (Introduction)

वॉल्टन फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") एक नॉन-डिपॉजिट लेने वाली नॉन-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (NBFC) है जो व्यक्तियों, फर्मों और कंपनियों को सुरक्षित और असुरक्षित ऋण प्रदान करती है। कंपनी भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) द्वारा जारी दिशा-निर्देशों का पालन करते हुए अपने ग्राहकों के साथ उचित और पारदर्शी तरीके से काम करने के लिए प्रतिबद्ध है।

यह उचित आचरण संहिता (Fair Practice Code - FPC) RBI के Master Direction - NBFC

Scale Based Regulation Directions, 2023 के अनुसार तैयार की गई है। कंपनी का निदेशक मंडल समय-समय पर इस संहिता की समीक्षा करता है और आवश्यकतानुसार इसमें संशोधन करता है। कंपनी का प्रबंधन यह सुनिश्चित करेगा कि संगठन के सभी कर्मचारी इस संहिता का पालन करें।

यह संहिता कंपनी के सभी कार्यों जैसे-मार्केटिंग, ऋण आवेदन, ऋण स्वीकृति (Sanction), ऋण वितरण (Disbursement), सेवा और वसूली प्रक्रिया पर लागू होगी। कंपनी अपने ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी की गोपनीयता बनाए रखने के लिए भी पूरी तरह प्रतिबद्ध है।

2. संहिता के उद्देश्य (Objectives of the Code)

इस संहिता के मुख्य उद्देश्य निम्नलिखित हैं:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में निष्पक्ष और व्यावसायिक तौर-तरीकों को बढ़ावा देना।
- सेवाओं में पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक कंपनी की सेवाओं को बेहतर तरीके से समझ सकें।
- स्वस्थ प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बेहतर सेवा मानकों को स्थापित करना।
- कंपनी और ग्राहकों के बीच भरोसेमंद और सौहार्दपूर्ण संबंध बनाना।

3. संहिता का लागू होना (Applicability of the Code)

यह संहिता कंपनी के सभी वित्तीय उत्पादों पर लागू होगी। यह निम्नलिखित ग्राहकों पर लागू होती है:

- * संभावित ग्राहक
- * ऋण के लिए आवेदन करने वाले ग्राहक
- * वे ग्राहक जिनका ऋण स्वीकृत नहीं हुआ है
- * वे ग्राहक जिन्होंने कंपनी से ऋण प्राप्त किया है

4. कंपनी की मुख्य प्रतिबद्धताएँ (Key Commitments)

कंपनी अपने ग्राहकों के साथ निम्नलिखित सिद्धांतों के आधार पर कार्य करेगी:

- * ग्राहकों के साथ निष्पक्ष और पारदर्शी व्यवहार करना।
- * सभी कानूनी और नियामक आवश्यकताओं का पालन करना।
- * ब्याज दर, शुल्क और अन्य चार्जस की जानकारी स्पष्ट रूप से देना।
- * विज्ञापन और प्रचार सामग्री को साफ़-सुथरा और सही रखना।
- * ग्राहकों की अनुमति के बाद ही अन्य उत्पादों (Cross-selling) की जानकारी देना।
- * डायरेक्ट सेलिंग एजेंट (DSA) के लिए आचार संहिता लागू करना।
- * ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को गोपनीय रखना।

5. ऋण आवेदन और उसकी प्रक्रिया (Loan Application and Processing)

ऋण आवेदन करते समय कंपनी ग्राहक को निम्नलिखित जानकारी प्रदान करेगी:

- * ब्याज दर का अनुमानित दायरा और ब्याज दर की गणना का तरीका।
- * प्री-पेमेंट (समय से पहले भुगतान) के विकल्प और आवश्यक दस्तावेजों की सूची।
- * प्रोसेसिंग फीस और अन्य चार्जस जो ऋण आवेदन फॉर्म में आवश्यक हैं।

पूरा आवेदन मिलने के बाद कंपनी आवेदन प्राप्ति की रसीद देगी। सभी आवश्यक जानकारी मिलने

के बाद 30 दिनों के भीतर आवेदन पर निर्णय लिया जाएगा। ग्राहक के साथ सभी संचार (Communication) अंग्रेजी या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय/क्षेत्रीय भाषा में किया जाएगा।

6. ऋण मूल्यांकन और शर्तें (Loan Appraisal and Terms & Conditions)

कंपनी ग्राहक की वित्तीय स्थिति और पुनर्भुगतान क्षमता का मूल्यांकन करेगी। यह मूल्यांकन कंपनी की क्रेडिट नीति और प्रक्रिया के अनुसार किया जाएगा। ऋण स्वीकृति के समय ग्राहक को लिखित रूप में निम्नलिखित जानकारी दी जाएगी:

- * स्वीकृत ऋण राशि
- * ब्याज दर (वार्षिक दर के रूप में)
- * EMI संरचना (EMI Structure)
- * अन्य सेवा शुल्क (Processing Fees & Other Charges)

ग्राहक से सभी शर्तों की लिखित स्वीकृति ली जाएगी। ऋण वितरण के बाद ग्राहक को ऋण से संबंधित सभी हस्ताक्षरित दस्तावेजों की प्रतियां (Copies) प्रदान की जाएँगी।

7. दंड शुल्क (Penal Charges)

यदि उधारकर्ता ऋण समझौते की शर्तों का पालन नहीं करता है, तो कंपनी दंड शुल्क लगा सकती है:

- * दंड शुल्क को मूल ब्याज दर में नहीं जोड़ा जाएगा (अर्थात इस पर चक्रवृद्धि ब्याज नहीं लगेगा)।
- * दंड शुल्क पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा।
- * यह शुल्क पूरी तरह से उचित और पारदर्शी होगा।
- * दंड शुल्क की जानकारी ऋण समझौते और कंपनी की वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से दी जाएगी।

8. ऋण वितरण और शर्तों में बदलाव (Disbursement & Changes in Terms)

ऋण वितरण स्वीकृत शर्तों और समय-सारणी के अनुसार किया जाएगा। यदि ब्याज दर, शुल्क या किसी अन्य शर्त में बदलाव होता है, तो कंपनी ग्राहक को इसकी अग्रिम (पहले से) सूचना देगी।

ऐसे सभी बदलाव भविष्य की तारीख से लागू होंगे और ग्राहक को पहले सूचित किया जाएगा।

9. ऋण चुकाने के बाद संपत्ति दस्तावेजों की वापसी (Return of Documents)

जब ग्राहक पूरा ऋण चुका देता है, तो कंपनी 30 दिनों के भीतर सभी मूल दस्तावेज (Original Documents) वापस कर देगी और सभी चार्जेस (Hypothecation/Lien) हटवा देगी। यदि दस्तावेज लौटाने में देरी होती है और यह देरी कंपनी की वजह से है, तो कंपनी ग्राहक को ₹5,000 प्रति दिन का मुआवजा देगी।

10. ब्याज दर निर्धारण नीति (Interest Rate Policy)

कंपनी ब्याज दर तय करते समय निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखती है:

- * फंड की लागत (Cost of Funds)
- * कंपनी का मार्जिन (Margin)
- * जोखिम का स्तर और ग्राहक की वित्तीय स्थिति (Risk Profile & Financial Standing)

ब्याज दर हमेशा वार्षिक दर (Annualized Rate) के रूप में बताई जाएगी ताकि ग्राहक को ऋण की वास्तविक लागत का पता हो।

11. शिकायत निवारण प्रणाली (Grievance Redressal Mechanism)

यदि ग्राहक को किसी सेवा से संबंधित शिकायत है, तो वह निम्नलिखित माध्यमों से संपर्क कर सकता है:

- * ईमेल: waltonfinance@gmail.com
- * फोन: 011-35253860, 9811174846
- * पता: वॉल्टन फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड, 147, यूजी फ्लोर, झील कुरंजा, दिल्ली - 110051

कंपनी 2 कार्य दिवसों (Working Days) में शिकायत प्राप्ति की पुष्टि करेगी और 10 कार्य दिवसों के भीतर समाधान देने का प्रयास करेगी। यदि ग्राहक दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह

RBI के ओम्बड्समैन (Ombudsman/लोकपाल) के पास शिकायत दर्ज करा सकता है।

12. सामान्य प्रावधान (General Provisions)

- * कंपनी ऋण देते समय लिंग, जाति, रंग, मूल या धर्म के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेगी।
- * ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को गोपनीय रखा जाएगा और बिना उसकी अनुमति के किसी तीसरे पक्ष को नहीं दिया जाएगा, सिवाय उन मामलों के जहाँ कानूनन ऐसा करना आवश्यक हो।
- * कंपनी इस संहिता को अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएगी और अनुरोध करने पर ग्राहकों को इसकी प्रति प्रदान करेगी। कंपनी समय-समय पर इस संहिता की समीक्षा करेगी और आवश्यक संशोधन करेगी।

13. संग्रह (Collection/वसूली) के लिए आचार संहिता

कंपनी के कर्मचारी और रिकवरी एजेंट ऋण की वसूली करते समय निम्नलिखित नियमों का पालन करेंगे:

- * ग्राहकों के साथ हमेशा सम्मानजनक और शालीन व्यवहार करना।
- * किसी भी प्रकार की धमकी, दुर्व्यवहार या अनुचित मानसिक दबाव का उपयोग न करना।
- * सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद ग्राहकों को कॉल या विज़िट न करना।
- * ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान करना और उन्हें कोई गलत या भ्रामक जानकारी न देना।
- * वसूली की पूरी प्रक्रिया हमेशा कानून के दायरे में और गरिमापूर्ण तरीके से की जाएगी।

14. दिव्यांग व्यक्तियों के लिए सुविधा (Facilities for Differently Abled)

कंपनी शारीरिक या संवेदी रूप से दिव्यांग व्यक्तियों के साथ ऋण देने में कोई भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी की सभी शाखाएं ऐसे ग्राहकों को ऋण सुविधाएं प्राप्त करने और आवश्यक कागजी कार्रवाई पूरी करने में हर संभव सहायता प्रदान करेंगी।