

## दी लागे लांदेन फाइनेंशियल सर्विसेज इंडिया प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") के लिए उचित व्यवहार संहिता ("उवसं")

- १ विक्रेता वित्त और कृषि वित्त कंपनी के दो प्रभाग हैं। विक्रेता वित्त प्रभाग के ग्राहक व्यवसायों में हैं, प्रकृति में गैर-खुदरा हैं और इसलिए अंग्रेजी भाषा से अच्छी तरह से वाकिफ हैं। कंपनी के कृषि वित्त प्रभाग के कई ग्राहक ग्रामीण भारत में रहने वाले व्यक्ति हैं। विक्रेता वित्त प्रभाग के ग्राहकों के साथ ग्राहक संचार अंग्रेजी भाषा में होता है। कृषि वित्त प्रभाग के ट्रेक्टर ऋण ग्राहक जो कि कृषि वित्त प्रभाग के ग्राहक आधार का एक बड़ा हिस्सा हैं, कंपनी का लिखित संचार जैसे कि स्वागत पत्र तथा पुनः भुगतान अनुसूची इत्यादि, उक्त ग्राहक के राज्य के लोगों द्वारा आमतौर पर समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में होता है। कंपनी की वेबसाइट पर, स्थानीय भाषा में मानक अनुबंध टेम्पलेट की प्रतियां भी उपलब्ध हैं।
- २ जहां कंपनी ने परिचालन पट्टों जैसे उत्पादों की पेशकश की हो, जो कि वित्तीय उत्पादों के रूप में नहीं देखे जाते हैं, उवसं गैर-वित्तीय उत्पादों के लिए केवल उस हद तक लागू किया जायेगा जहां तक वह समीचीन होगा या कंपनी द्वारा संभव या व्यावहारिक पाया जायेगा। उदाहरण के लिए, चूँकि ऑपरेटिंग पट्टे मुख्य रूप से किराये या उपयोग की व्यवस्था हैं और कोई वित्तपोषण लेनदेन नहीं हो रहा है, सालाना ब्याज (उधार) दर का खुलासा, उन ग्राहकों के साथ हस्ताक्षर किए परिचालन पट्टा समझौते में नहीं हैं। ना ही कंपनी के 'ब्याज दरों और जोखिम का उन्नयन करने के लिए दृष्टिकोण' तथा ग्राहकों की विभिन्न श्रेणियों के लिए ब्याज की अलग-अलग दरें चार्ज करने के औचित्य को ग्राहकों के लिए जारी स्वीकृति पत्र में अथवा हस्ताक्षर किए गए परिचालन पट्टा समझौतों में शामिल हैं।
- ३ कंपनी के गैर-खुदरा ग्राहक आधार उदाहरण के लिए विक्रेता वित्त विभाग से, को ऋण देना दो तरफ़ बातचीत के माध्यम से तथा चर्चा प्रक्रिया से होने की संभावना है तथा आवेदन पत्र और स्वीकृति पत्र के रूप में होना जरूरी नहीं है। ग्राहक के साथ वार्तालाप तथा समझौते के फलस्वरूप जो अनुमोदित ऋण की शर्तें हैं उन्हें ग्राहक के साथ एक हस्ताक्षरित क्रेडिट समझौते के रूप में अभिलेख कर लिया गया है। हस्ताक्षर किए गए क्रेडिट समझौते की शर्तों के अनुसार कोई भी सहायक प्रलेखन एक पावती के रूप में काम करेगा कि ग्राहक द्वारा ऋण के लिए अपेक्षित औपचारिकताएं पूरी की गयीं हैं।
- ४ हालांकि, कंपनी, विशेष रूप से कृषि वित्त प्रभाग में एक आवेदन पत्र का उपयोग कर व्यापार कर सकती है इन मामलों में आवेदन पत्र में प्रतिस्पर्धियों के साथ सार्थक तुलना करने हेतु जानकारी शामिल होंगी जैसे कि आवेदन की गयी वित्तपोषण राशि और अपेक्षित दस्तावेज और कंपनी के सभी आवेदन पत्रों की प्राप्ति सूचना और आवेदकों को वापस जवाब देने के लिए एक समय सीमा का संकेत होगा। चूँकि, कंपनी वित्तीय निर्णय मामला-दर-मामला आधार पर करती हैं, ब्याज की दर आवेदन पत्र का हिस्सा नहीं होगी। हालाँकि आवेदन पत्र में ब्याज दरों और जोखिम के उन्नयन के लिए कंपनी के दृष्टिकोण और तर्क शामिल होंगे। यहां तक कि जब एक आवेदन पत्र का उपयोग व्यापार आरंभ करने के लिए किया जाता है, ऐसे मामलों में जरूरी नहीं कि कंपनी हमेशा एक स्वीकृति या अनुमोदन पत्र जारी करे। अनुमोदित क्रेडिट, ग्राहक के साथ एक हस्ताक्षरित क्रेडिट समझौते के रूप में अनुलेखित कर लिया जाएगा। हस्ताक्षर किए गए क्रेडिट समझौते की शर्तों के अनुसार कोई भी सहायक प्रलेखन एक पावती के रूप में काम करेगा कि ग्राहक द्वारा ऋण के लिए अपेक्षित औपचारिकताएं

Registered Office:

De Lage Landen Financial Services India Pvt. Ltd.

CIN: U65900MH2011FTC221903

B2-708, 7<sup>th</sup> Floor, 'B' Wing,

Boomerang Co-Operative Premises Society Limited,

Saki Naka, Chandivali Farm Road, Near Chandivali Studio,

Andheri (East), Mumbai – 400072, India

Telephone +91 22 6982 3199

www.dllgroup.com

DLL (De Lage Landen) has offices in more than 30 countries throughout Europe, North America, South America, Australia and Asia. The company is part of the Rabobank Group.

पूरी की गयीं हैं। जिन मामलों में एक स्वीकृति या अनुमोदन पत्र जारी किया जाता है, उसमें ऋण लेने वालों की विभिन्न श्रेणियों के लिए ब्याज की अलग-अलग दरों चार्ज करने के लिए औचित्य तथा जोखिम के उन्नयन के लिए कंपनी के दृष्टिकोण भी शामिल होंगे।

- ५ कंपनी की नीतियों तथा लागू नियमों का अनुपालन करते हुए ग्राहक पहचान हेतु तथा क्रेडिट मूल्यांकन हेतु जानकारी उपरोक्त ग्राहक संपर्क से ले ली जाएगी। ग्राहक को ऋण तब तक वितरित नहीं किया जायेगा जब तक कि वे 'नो योर कस्टमर' / एंटी मनी लॉन्डरिंग आवश्यकताओं तथा कंपनी की आंतरिक क्रेडिट मानकों पर खरे नहीं उतरते।
- ६ दी गई ऋण की राशि, सालाना ब्याज (उधार) की दर और विभिन्न नियमों और शर्तों युक्त अंतिम हस्ताक्षर किए क्रेडिट समझौते और साथ दिए गए दस्तावेज, कंपनी के ऋण की मंजूरी के सबूत होंगे। कही गयी सालाना ब्याज दर, ग्राहक को, लगाई गयी सटीक दर समझने के लिए सक्षम करेगी। देर से भुगतान पर दंड ब्याज, क्रेडिट समझौते में बोल्ड में उल्लेख किया जाएगा। सभी अनुसूची / अनुबंधों/ संलग्न-पत्रादि के साथ हस्ताक्षर किए गए क्रेडिट समझौते के सेट की एक कॉपी, यदि कोई हो, हर ग्राहक को दी जाएगी। कंपनी मूल हस्ताक्षरित क्रेडिट समझौते की कॉपी अपने पास रखेगी।
- ७ क्रेडिट समझौते या इसकी शर्तों में परिवर्तन, समझौते में संशोधन के माध्यम से किये जायेंगे। क्रेडिट समझौते के अनुसार, ब्याज की निर्धारित दरों में परिवर्तन अथवा अस्थायी / समायोज्य दरों के मामले में ब्याज दरों में परिवर्तन या ब्याज दरों में परिवर्तनों के आधार, को भावी तारीखों से ही लागू किया जायेगा। जो ग्राहक व्यक्ति हैं उनसे व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए गए फ्लोटिंग रेट अवधि के ऋण पर कोई पुरोबंध / पूर्व भुगतान शुल्क / दंड वसूल नहीं किया जाएगा।
- ८ कंपनी, ऋण वापस मांगने, भुगतान में तेजी लाने, निष्पादन तथा अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने जैसे फैसलों में ग्राहकों को क्रेडिट समझौते में लिखे गए तरीकों तथा सीमा के अनुसार जानकारी मुहैया कराएगी।
- ९ देय राशि का पुनर्भुगतान होने पर या ऋण / उधार की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियां प्रासंगिक समझौतों के अनुसार मुक्त कर दी जाएंगी हालांकि कंपनी का उन प्रतिभूतियों पर ग्राहक के प्रति किसी अन्य दावे के लिए वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो सकता है। कंपनी द्वारा सेट ऑफ के अधिकार का प्रयोग करने की स्थिति में ग्राहक को उचित सूचना दी जाएगी जिसमें शेष दावों के बारे में पूरा विवरण और शर्तें जिनके तहत कंपनी, प्रासंगिक दावे तक प्रतिभूतियों बनाए रखने के लिए हकदार है, उसकी जानकारी दी जाएगी।
- १० क्रेडिट समझौते में लिखित प्रावधानों के अलावा या कंपनी के ग्राहकों द्वारा खुलासा नहीं की गयी नयी जानकारी कंपनी के संज्ञान में आने जैसे मामलों के अलावा कंपनी, ग्राहकों के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी।
- ११ कंपनी ग्राहक खाता के हस्तांतरण के लिए ग्राहक से एक अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से २१ दिनों के भीतर लिखित में अपनी सहमति या आपत्ति व्यक्त करेगा। इस तरह के हस्तांतरण अनुरोध, अनुबंध की शर्तों और किसी भी लागू कानून व नियम के अनुरूप पारदर्शी रूप से किये जायेंगे।
- १२ कंपनी ग्राहकों के साथ क्रेडिट समझौते में एक कानूनी रूप से लागू, अन्तर्निहित, जब्त करने का खंड सम्मिलित करेगी। क्रेडिट समझौते में पारदर्शी नियम और जब्त करने से संबंधित शर्तें शामिल होंगी जैसे कब्जे लेने से

पहले नोटिस की अवधि और कब्जा लेने के तरीके। इस तरह के नियम, क्रेडिट समझौते का एक हिस्सा बनाने की स्थिति में, उनकी एक प्रति, हस्ताक्षर किए क्रेडिट समझौते की एक प्रति के साथ ग्राहकों को उपलब्ध कराई जाएगी।

- १३ कंपनी, यह सुनिश्चित करेगी कि इसकी वसूली / जब्त करने की प्रक्रिया से ग्राहक का उत्पीड़न नहीं हो जैसे कि लगातार असुविधाजनक घंटों में उधारकर्ताओं को परेशान करना या बाहुबल का प्रयोग करना। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि वसूली की प्रक्रिया में शामिल कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से और उचित तरीके से ग्राहकों के साथ निपटने के लिए प्रशिक्षित किया गया है। ग्राहकों को उपरोक्त के रूप में परेशान नहीं किया जा सके, यह सुनिश्चित करने के लिए वसूली की प्रक्रिया में शामिल किसी भी तीसरे पक्ष के साथ व्यवस्था में उचित अनुबंध की शर्तें शामिल की जाएँगी। उचित तरीके से ग्राहकों से निपटने के लिए कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाएगा।
- १४ शिकायत निवारण: कंपनी की शाखाओं / ग्राहक कारोबार के लिए स्थानों पर यह प्रदर्शित कर और कंपनी की वेबसाइट पर इसे प्रकाशित कर, कंपनी के द्वारा पालन किये जाने वाले शिकायत निवारण तंत्र के बारे में ग्राहकों को सूचित किया जाएगा। ऋण देने के फैसलों से संबंधित सभी विवादों को अगले उच्च स्तर पर या क्रेडिट जोखिम पदानुक्रम से स्वतंत्र अधिकारियों द्वारा सुना जायेगा तथा उसकी समीक्षा / निपटारा किया जाएगा। शिकायत निवारण तंत्र में शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन / मोबाइल नंबर / ईमेल पते के साथ) होगा जिससे कंपनी के खिलाफ अपनी शिकायतों के समाधान के लिए जनता से संपर्क किया जा सकता है। यदि एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत / विवाद का निवारण नहीं किया जाता है तो ग्राह एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालय, C/O - भारतीय रिज़र्व बैंक, भारतीय रिज़र्व बैंक भायखला कार्यालय भवन, मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने, भायखला, मुंबई - 400 008 या भारतीय रिज़र्व बैंक के गैर बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है और शिकायत निवारण तंत्र में प्रासंगिक पूर्ण संपर्क विवरण हो। कंपनी ने एनबीएफसी के लिए प्रचलित लोकपाल योजना में निहित निर्देशों के अनुसार नोडल अधिकारी भी नियुक्त किया है।
- १५ आवधिक समीक्षा (i) समय-समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशा निर्देशों के परिपत्रों का अनुपालन करने हेतु और (ii) शिकायत निवारण तंत्र का विभिन्न प्रबंधन स्तरों पर कामकाज। यदि जरूरी हुआ तो इस तरह की समीक्षा के अनुसरण में, उवसं में संशोधन किया जाएगा। समीक्षा की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर और कम से कम सालाना एक बार, कंपनी के निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।
- १६ कंपनी के निदेशक मंडल, ग्राहकों को लगाये जाने वाली ब्याज दरें, प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों का निर्धारण करने में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं अपनाएंगे। ग्राहकों के लिए उपलब्ध वित्तीय उत्पादों और वित्तीय सेवा प्रदाताओं के उपलब्ध विकल्प के साथ साथ, युग्मित कंपनी के चुने क्षेत्रों के बाजार में प्रतिस्पर्धी दबाव कंपनी, कंपनी द्वारा ग्राहकों से ब्याज की अत्यधिक दर लगाने के खिलाफ प्राकृतिक सुरक्षा उपाय हैं। निदेशक मंडल को ऋण, उधार और अग्रिम राशि पर ब्याज की दर का निर्धारण करने के लिए फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम इत्यादि प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखकर एक ब्याज दर मॉडल को अपनाना होगा। ग्राहक को लगाया गया ब्याज दर और जोखिम के उन्नयन के लिए कंपनी का दृष्टिकोण और ग्राहकों की विभिन्न श्रेणियों के लिए ब्याज की विभिन्न दरों लगाने के लिए तर्क का क्रेडिट समझौते और / या साथ के दस्तावेजों के



माध्यम से ग्राहकों को खुलासा किया जाएगा। जोखिम के उन्नयन की दिशा में कंपनी के दृष्टिकोण भी कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाएगा। वेबसाइट पर प्रकाशित जानकारी, जोखिम के उन्नयन की दिशा में कंपनी के दृष्टिकोण का भविष्य में किसी भी बदलाव को प्रतिबिंबित करने के लिए अद्यतन किया जाएगा ।

दिनांक:	१६ सितम्बर २०२१
बोर्ड की मंजूरी:	१६ सितम्बर २०२१
अगली समीक्षा दिनांक:	१६ सितम्बर २०२३
दस्तावेज़ मालिक:	अनुपालन