

# शाइन स्टार बिल्ड-कैप प्राइवेट लिमिटेड

## निष्पक्ष व्यवहार संहिता

10 अप्रैल 2024

## परिचय

शाइन स्टार बिल्ड-कैप प्राइवेट लिमिटेड, एक गैर-बैंकिंग वित्त गैर-जमा लेने वाली कंपनी जो "भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") के साथ पंजीकृत है, वर्तमान में अपने विभिन्न ग्राहकों को विभिन्न प्रकार के ऋण प्रदान करने के व्यवसाय में है जिसमें शेयरों के खिलाफ ऋण, संपत्ति के खिलाफ ऋण, पुस्तक ऋण के खिलाफ ऋण, परिक्रामी ऋण सुविधा, व्यक्तिगत ऋण आदि शामिल हैं। ऐसी ऋण सुविधाएं विभिन्न प्रकार के ग्राहकों को दी जाती हैं, जिनमें व्यक्ति, साझेदारी फर्म, कंपनियां और अन्य कानूनी संस्थाएं शामिल हैं।

शाइन स्टार बिल्ड-कैप प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") ने RBI के निर्देशों के अनुसार फेयर प्रैक्टिस कोड (FPC) लागू किया है और इसे निदेशक मंडल द्वारा विधिवत अनुमोदित किया गया है। फेयर प्रैक्टिस कोड अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यवहार/मानकों के सिद्धांतों को निर्धारित करता है।

कंपनी ने इस निष्पक्ष आचरण संहिता ("संहिता") को अपनाया है और इसे लागू किया है। कोड कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी प्रकार के उत्पादों और सेवाओं पर लागू होता है (वर्तमान में (जो भविष्य में पेश किए जा सकते हैं))

### **1. अनुप्रयोग ऋण के लिए और उनका प्रसंस्करण**

- (a) उधारकर्ता के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- (b) ऋण आवेदन प्रपत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होती है जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। आवेदन प्रपत्र में आवेदन प्रपत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होता है।
- (c) कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देगी। अधिमानतः, पावती में वह समय-सीमा भी दर्शाई जाएगी जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा।

### **2. ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें**

कंपनी ऋणकर्ता को उसकी समझ में आने वाली स्थानीय भाषा में स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से लिखित रूप में स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियम व शर्तों की जानकारी देगी तथा ऋणकर्ता द्वारा इन नियमों व शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकार्ड में रखेगी। कंपनी ऋण समझौते में

देरी से भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज का उल्लेख मोटे अक्षरों में करेगी।

कंपनी ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति, अधिमानतः उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में, तथा ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नों की एक-एक प्रति उपलब्ध कराएगी।

### 3. ऋण सुविधा मूल्य निर्धारण मॉडल

ऋण की स्वीकृति के समय ग्राहकों को ब्याज दरों की जानकारी दी जाएगी तथा ब्याज और मूलधन की चुकौती अनुसूची ग्राहक को उपलब्ध कराई जाएगी। ब्याज केवल बकाया मूलधन पर लगाया जाएगा तथा केवल उस अवधि के लिए ही मूलधन बकाया रहेगा।

चेक जारी करके वितरित ऋण के मामले में, ब्याज केवल उस तारीख से लिया जाएगा जिस दिन चेक ग्राहक या ग्राहक के नामित व्यक्ति को सौंप दिया गया था।

ब्याज के अतिरिक्त, अन्य वित्तीय शुल्क जैसे प्रसंस्करण शुल्क, विलंबित भुगतान, आरटीजीएस/अन्य धनप्रेषण शुल्क आदि कंपनी द्वारा ऋण दस्तावेजों में उल्लिखित अनुसार लगाए जा सकते हैं।

### 4. शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण

- (a) कंपनी संवितरण अनुसूची सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में देगी। दिलचस्पी दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान प्रभार वगैरह। कंपनी इच्छा भी सुनिश्चित करना ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावी होते हैं। इस संबंध में ऋण समझौते में शामिल किया जाएगा।
- (b) समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेजी से करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- (c) कंपनी के पुनर्भुगतान पर सभी प्रतिभूतियाँ जारी कर दी जाएंगी सभी बकाया राशि या वसूली पर ऋण की बकाया राशि किसी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन है जो कंपनी के पास उधारकर्ता के खिलाफ हो सकता है। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण और उन शर्तों के साथ इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे / भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

## 5. व्यक्तिगत ऋण के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की रिहाई

कंपनी ऋण खाते की पूर्ण चुकौती/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेगी और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्कों को हटा देगी।

ग्राहक को अपनी पसंद के अनुसार मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज या तो उस शाखा से प्राप्त करने का विकल्प दिया जाएगा जहां ऋण खाते की सेवाएं दी गई थीं या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से जहां दस्तावेज उपलब्ध हों।

मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा और स्थान का उल्लेख प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में किया जाएगा।

एकमात्र ग्राहक या संयुक्त ग्राहकों की मृत्यु की आकस्मिक घटना से निपटने के लिए, कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को वापस करने के लिए एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया लागू की जाएगी और ग्राहकों की जानकारी के लिए अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं, यदि कोई हो, के साथ कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी।

किसी भी लागू कानून के अनुसार कोई अन्य मुआवजा पाने के ग्राहक के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना (i) मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करने में देरी या ऋण की पूरी चुकौती/निपटान के 30 दिनों के बाद संबंधित रजिस्ट्री के साथ शुल्क संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल रहने की स्थिति में, कंपनी ग्राहक को इस तरह की देरी के कारणों से अवगत कराएगी और जिन मामलों में देरी कंपनी के कारण हुई है, वह ग्राहक को देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000 की दर से मुआवजा देगी (ii) मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से नुकसान/क्षति के मामले में, कंपनी ग्राहक को चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और इस अनुच्छेद के खंड (i) में बताए अनुसार मुआवजा देने के अलावा संबंधित लागतों को वहन करेगी।

## 6. दंडात्मक आरोप

ऋण अनुशासन की भावना को विकसित करने, जानबूझकर की जाने वाली चूक के खिलाफ निवारक के रूप में, तथा ऋण की शीघ्र और समय पर चुकौती को प्रोत्साहित करने के लिए, कंपनी ऋण समिति द्वारा निर्धारित दंडात्मक शुल्क के रूप में जुर्माना/अतिरिक्त ब्याज लगा सकती है, यदि भुगतान में चूक होती है या उधारकर्ता द्वारा ऋण को नियंत्रित करने वाले भौतिक नियमों और शर्तों का पालन नहीं किया जाता है।

- भुगतान में चूक और किसी अन्य महत्वपूर्ण नियम व शर्तों का पालन न करने पर दंडात्मक शुल्क लगाया जा सकता है, जैसा कि संबंधित ऋण सुविधा दस्तावेज में निर्दिष्ट किया जा सकता है।

- भुगतान में चूक की स्थिति में, यदि दंडात्मक शुल्क लगाया जाता है, तो वह चूक की गई राशि के 36% प्रति वर्ष के बराबर राशि तक लगाया जा सकता है।
- अन्य नियमों एवं शर्तों का अनुपालन न करने की स्थिति में, बकाया मूलधन के 24% प्रति वर्ष के बराबर राशि तक।
- दंडात्मक प्रभारों को पूंजीकृत नहीं किया जाएगा और ऐसे दंडात्मक प्रभारों पर कोई ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, यह स्पष्ट किया जाता है कि ब्याज का चक्रवृद्धिकरण स्वीकार्य है।
- योग्य मामलों में, ऐसे दंडात्मक प्रभारों को कम राशि पर निपटाया जा सकता है या ऋण समिति द्वारा माफ किया जा सकता है।

उपर्युक्त उद्देश्य के लिए, ऋण के संबंध में भौतिक नियम और शर्तों का अर्थ ऋण को नियंत्रित करने वाली ऐसी नियम और शर्तें होंगी, जिनमें देय और भुगतान योग्य राशियों का समय पर भुगतान शामिल है, जिसके उल्लंघन से ऐसे ऋण के संबंध में सभी बकाया राशियाँ तुरंत या कंपनी के विवेक पर देय और भुगतान योग्य हो जाएँगी। ऋण समिति द्वारा दंडात्मक शुल्क लगाए जाने के सिद्धांत नीचे दिए गए हैं।

- ✓ दंडात्मक प्रभार की मात्रा उचित होगी तथा किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण सुविधा की शर्तों और नियमों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।
- ✓ व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए व्यक्तिगत ग्राहकों को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक प्रभार, समान नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत ग्राहकों पर लागू दंडात्मक प्रभारों से अधिक नहीं होगा।

दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण ऋण समझौते में ग्राहकों को स्पष्ट रूप से बताए जाएंगे। जब भी ऋण की शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए उधारकर्ता को अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो लागू दंडात्मक शुल्कों के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाए जाने के किसी भी मामले और उसके कारण के बारे में भी सूचित किया जाएगा।

## 7. सामान्य

- (a) कंपनी ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले से प्रकट न की गई कोई नई जानकारी ऋणदाता के ध्यान में न आ जाए)।
- (b) उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या अन्यथा आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर बताई जानी चाहिए। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

- (c) ऋण वसूली के मामले में कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार अजीब समय पर परेशान करना, ऋण वसूली के लिए बाहुबल का प्रयोग करना। ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों का अभद्र व्यवहार भी शामिल है। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण दिया गया है।
- (d) कंपनी तत्काल प्रभाव से व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत सभी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फौजदारी शुल्क/पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

## 8. शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी का निदेशक मंडल इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों को हल करने के लिए संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र भी स्थापित करेगा। इस तरह के तंत्र को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऋण देने वाली संस्थाओं के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई की जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाए। निदेशक मंडल निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और कार्यप्रणाली की समय-समय पर समीक्षा भी करेगा। प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र की एक समेकित रिपोर्ट ऐसी समीक्षाओं की रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकेगी, जैसा कि उसके द्वारा निर्धारित किया जा सकेगा।

कंपनी ग्राहकों के लाभ के लिए निम्नलिखित जानकारी शाखाओं/स्थानों पर जहां व्यापार किया जाता है (यदि कोई हो) प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी:

- शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नम्बर और ईमेल पता) जिनसे कंपनी के विरुद्ध शिकायतों के समाधान के लिए जनता द्वारा संपर्क किया जा सकता है।
- यदि शिकायत/विवाद का निवारण एक माह की अवधि के भीतर नहीं होता है, तो ग्राहक भारतीय रिजर्व बैंक के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है। (संपूर्ण संपर्क विवरण), जिसके अधिकार क्षेत्र में एनबीएफसी का पंजीकृत कार्यालय आता है।

## 9. लोकपाल योजना गैर-बैंकिंग वित्तीय के लिए कंपनियां, 2018 - नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी की नियुक्ति

अंतर्गत लोकपाल योजना, कंपनी नियुक्त किया है नोडल अधिकारी (नहीं) जो कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और कंपनी के खिलाफ दायर शिकायतों के संबंध में लोकपाल को जानकारी देने के लिए जिम्मेदार होगा।

नोडल अधिकारी (एनओ) अन्य बातों के साथ-साथ योजना के तहत लोकपाल और अपीलिय प्राधिकरण के समक्ष कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए जिम्मेदार होगा। नोडल अधिकारी ग्राहक शिक्षा और संरक्षण

विभाग (सीईपीडी), आरबीआई, केंद्रीय कार्यालय के साथ समन्वय और संपर्क के लिए जिम्मेदार होगा।

ग्राहकों के लाभ के लिए, शाखाओं/स्थानों पर जहां व्यापार किया जाता है, एनओ/जीआरओ का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल पते) और लोकपाल का नाम और संपर्क विवरण, जिनसे ग्राहक संपर्क कर सकते हैं। ग्राहक।

सभी कार्यालयों में योजना की मुख्य विशेषताएं (अंग्रेजी और स्थानीय भाषा में) इस प्रकार प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएंगी कि कार्यालय या शाखा में आने वाले व्यक्ति को इसकी जानकारी हो। सूचना तक आसान पहुंच है।

लोकपाल योजना, नोडल अधिकारी का विवरण वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।

(संदर्भ: गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018 – नोडल अधिकारी / प्रधान नोडल अधिकारी की नियुक्ति DNBR.PD.CC.No.091/03.10.001/2017-18 दिनांक 23 फरवरी, 2018)

## 10. प्रविष्टि पर वेबसाइट

गोरा आचरण कोड, में अंग्रेज़ी और मातृभाषा बोली करेगा होना रखना ऊपर पर वेबसाइट का कंपनी के विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए।

## 11. विनियमन का अत्यधिक ब्याज

- बोर्ड फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण और अग्रिमों के लिए ब्याज दर निर्धारित करेगा। ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को उधारकर्ता को बताया जाएगा। या ग्राहक में आवेदन रूप और भेजी स्पष्ट रूप से में प्रतिबंध पत्र।
- ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण भी कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा, यदि कोई हो, या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। वेबसाइट में प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को जब भी कोई परिवर्तन हो, तो अपडेट किया जाना चाहिए। ब्याज दरों में।
- ब्याज दर वार्षिक होगी ताकि उधारकर्ता को खाते पर लगाई जाने वाली सटीक दरों के बारे में जानकारी हो सके।

## 12. कंपनी द्वारा वित्तपोषित वाहनों (यदि कोई हो) के पुनः कब्जे के संबंध में स्पष्टीकरण

कंपनी उधारकर्ता के साथ अनुबंध/ऋण समझौते में पुनः कब्जा खंड बनाएगी जो कानूनी रूप से लागू होना

चाहिए। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अनुबंध/ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में निम्नलिखित के बारे में भी प्रावधान होने चाहिए:

- (a) सूचना अवधि से पहले कब्ज़ा करना ;
- (b) परिस्थितियाँ जिसके तहत सूचना अवधि कर सकते हैं होना माफ किया गया;
- (c) प्रक्रिया के लिए लेना सुरक्षा का कब्ज़ा ;
- (d) ऋण चुकौती से पहले उधारकर्ता को अंतिम अवसर दिए जाने का प्रावधान संपत्ति की बिक्री/नीलामी;
- (e) प्रक्रिया दे रही है पुनः कब्ज़ा उधारकर्ता और
- (f) प्रक्रिया बिक्री / की नीलामी संपत्ति .

ए कॉपी ऐसे नियमों और शर्तों के इच्छा होना बनाया उधारकर्ताओं के लिए उपलब्ध है ।

### 13. समीक्षा का गौरा अभ्यास कोड

सीईओ/बोर्ड करेगा होना अलग-अलग अधिकृत को समीक्षा और मंजूरी देना कोई भी संशोधन को समय-समय पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता