निष्पक्ष व्यवहार संहिता

कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड की संशोधित निष्पक्ष व्यवहार संहिता (FPC)

(16.09.2022 तक अपडेट किया गया)

संहिता कमांक

1. कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड के पास फैक्टरिंग सुविधा आवेदन फॉर्म होगा जिसमें प्रोसेसिंग के लिए देय फ़ीस / शुल्क, आवेदन की स्वीकृति न होने की स्थिति में वापसी के लायक फीस की राशि, भुगतान पूर्व विकल्प आदि के बारे में जानकारी होगी, ताकि संभावित ग्राहकों द्वारा अन्य फैक्टरिंग कंपनियों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और वे सूचित निर्णय ले सकें। इसके अलावा, ग्राहक द्वारा जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेज आवेदन में प्रस्तुत किए जाते हैं।

2. कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड सभी फैक्टरिंग सुविधा आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देगा।

3. कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड, 50.00 लाख रुपये तक फैक्टरिंग सुविधा आवेदन का निपटान पूर्ण जानकारी / विवरण / दस्तावेज के साथ 7 दिनों के भीतर करेगा; 50.00 लाख रुपये से ऊपर और 800.00 लाख रुपये तक के प्रस्ताव 15 दिनों के भीतर और 800.00 लाख रुपये (बोर्ड क्रेडिट कमेटी) से अधिक के प्रस्ताव 45 दिनों के भीतर निपटा देगा।

4. कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड उचित समयावधि के भीतर फैक्टरिंग सुविधा आवेदनों का सत्यापन करेगा। यदि अतिरिक्त विवरण/दस्तावेजों की आवश्यकता होती है, तो यह आवेदक (कों) / ग्राहक (कों) को उसके तुरंत बाद सूचित कर देगा।

5. कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड यह सुनिश्चित करेगा कि आवेदक (कों) / क्लाइंट (टों) द्वारा प्रस्तुत फैक्टरिंग सुविधा आवेदनों का उचित मूल्यांकन हो।

6. कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड किसी भी सुरक्षा और उसके द्वारा किए गए मार्जिन की शर्त के बावजूद आवेदक (कों) / क्लाइंट (टों) की साख पर उचित मेहनत करेगा।

7. कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड ग्राहक की फैक्टरिंग सुविधा की जरूरतों का उचित आकलन करेगा ताकि यह ध्यान रखा जा सके कि फैक्टरिंग सीमा/यें ऐसे ग्राहक (कों) की वास्तविक आवश्यकता को पूरा करती हैं।

8. कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड स्थानीय भाषा या उधारकर्ता / ग्राहक द्वारा समझी गई भाषा में संबंधित आवेदक (कों) / ग्राहक (कों) को अवगत कराएगा, इसके नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत फैक्टरिंग सीमाएं और इसके रिकॉर्ड के लिए इसे स्वीकार करने के बाद उनसे विशिष्ट पावती प्राप्त करेगा। ऐसा संदेश देते समय, कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड आवेदक (कों) / ग्राहक (कों) से भी अनुरोध करेगा कि वे विशेष रूप से कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड को लिखित रूप में सूचित करें कि क्या उन्हें फैक्टरिंग समझौते की एक प्रति और उसमें उद्धृत सभी संलग्नकों की प्रतियों की आवश्यकता है।

9. आवेदक / ग्राहक को लिखित रूप में कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड के स्वीकृत प्राधिकारी द्वारा निर्धारित फैक्टरिंग सुविधाओं को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों और अन्य चेतावनी का संदेश देते समय, कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड का प्राधिकार, जिसके आदेशों के अनुसार स्वीकृति संचार जारी किया गया है, उसमें भी विधिवत संकेत दिया जाएगा।

10. फैक्टरिंग समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की प्रति के साथ फैक्टरिंग समझौते की एक प्रति निरपवाद रूप से कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड द्वारा पूर्व भुगतान की स्वीकृति / संवितरण के समय सभी ग्राहकों को दी जाएगी।

11. फैक्टरिंग सुविधाओं की मांग करने वाले आवेदक(कों) / ग्राहक(कों) के मामले में, कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड संबंधित फैक्टरिंग सुविधाओं के आवेदनों की प्राप्ति के लिए दी गई पावती में दर्शाए गए समय के भीतर लिखित रूप में सूचित करेगा, जिन कारणों से अस्वीकृति हुई है, यदि कोई हो, तो।

12. स्वीकृत सीमा से परे आहरण की अनुमति देना, गैर-निष्पादित परिसंपत्ति के रूप में इसके वर्गीकरण पर पूर्व-भुगतान खाते पर आहरण अस्वीकार करना या मंजूरी की शर्तों का अनुपालन न करना, सिर्फ़ कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड के विवेक पर होगा। फिर, कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड के पास ऐसे ग्राहकों की फैक्टरिंग सीमाओं की उचित समीक्षा के बिना, व्यापार में वृद्धि आदि के कारण ग्राहक (कों) की अतिरिक्त आवश्यकता (ओं) को पूरा करने की बाध्यता नहीं है।

13. कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड मंजूरी के नियमों और शर्तों के अनुरूप स्वीकृत पूर्व भुगतान का समय पर वितरण सुनिश्चित करेगा।

14. निदेशक मंडल बाजार की स्थितियों / निधियों की लागत के आधार पर समय-समय पर छूट की न्यूनतम दर (MROD) और फैक्टरिंग शुल्क तय करेगा। कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड संबंधित ग्राहकों को नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना देगा। छूट दरों और फैक्टरिंग शुल्क आदि के संबंध में, कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड छूट दरों / फैक्टरिंग शुल्कों में किसी भी परिवर्तन का नोटिस उधारकर्ता / ग्राहक को स्थानीय भाषा में या उनके द्वारा समझी जानेवाली भाषा में देगा। कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड यह भी सुनिश्चित करेगा कि छूट शुल्क और फैक्टरिंग शुल्क की दर में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावित हों।

ब्याज दर और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं को विभिन्न ब्याज दर वसूलने के जोखिम और औचित्य के ग्रेडेशन के लिए दृष्टिकोण उधारकर्ता को बताया जाएगा या मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

ब्याज दरों और जोखिमों के वर्गीकरण के दृष्टिकोण को भी कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में बदलाव होगा तो वेबसाइट में प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा।

15. समझौते के तहत वापस बुलाने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय लेने से पहले, कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड संबंधित ग्राहकों को उचित नोटिस देगा जो फैक्टरिंग समझौते के अनुरूप होगा।

16. कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड ग्राहकों के खिलाफ कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड के किसी भी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन फैक्टरिंग देनदारियों का भुगतान प्राप्त करने पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगा। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो ग्राहक को शेष दावों और उन दस्तावेजों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड संबंधित दावे का निपटारा / भुगतान किए जाने तक सुरक्षा बनाए रखने का हकदार है।

17. कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड, सामान्य तौर पर, अपने ग्राहकों के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करने का प्रयास करेगा जो या तो प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से फैक्टरिंग सुविधाओं का विस्तार करने से संबंधित नहीं हैं, जब तक कि नई जानकारी, कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड के सज्ञान में आये, जो संबंधित ग्राहकों द्वारा पहले नहीं बताई गई थी।

18. कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड फैक्टरिंग सुविधाओं के विस्तार के मामले में सेक्स, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। हालांकि, यह कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड को एसएमई (SME) सेगमेंट आदि जैसी प्रोत्साहन देने के लिए बनाई गई योजनाओं में भाग लेने से बाधित नहीं करता है।

19. फैक्टरिंग सुविधाओं की वसूली के मामले में, कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड किसी भी बहुबल का उपयोग नहीं करेगा।

20. ऐसे ग्राहकों से या बैंकों / एफआइ / एनबीएफसी से जो खातों को लेने का प्रस्ताव करते हैं, से ग्राहक के खातों के हस्तांतरण के अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड की सहमति या अन्यथा ऐसे अनुरोधों की प्राप्ति के 7 दिनों के भीतर संबंधित प्राधिकारी से संबंधित शाखा द्वारा ली जाएगी और बाद में शाखा से संबंधित सिफारिशों की प्राप्ति की तारीख से 15 दिनों के भीतर निर्णय की सूचना देगा।

21. कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड के पास ऋणदाताओं के लिए एफपीसी (FPC) के संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों को हल करने के लिए संगठन के भीतर एक शिकायत निवारण तंत्र है, जहां कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड के एक अधिकारी के निर्णय से लेकर एक एमडी की मंजूरी शक्तियों तक से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को पंजीकृत कार्यालय में कम से कम अगले उच्च अधिकारी द्वारा सुना और निपटाया जाता है। निदेशक समिति की स्वीकृत शक्तियों के अंतर्गत आने वाले प्रस्तावों के संबंध में यदि कोई शिकायत है तो उसका निवारण केवल उक्त निदेशक समिति द्वारा ही किया जाएगा।

शिकायतें यदि कोई हैं, तो कंपनी के अनुपालन अधिकारी को या govindsolanki@canbankfactors.com को ई-मेल द्वारा संबोधित किया जाएगा।

इसके अलावा शिकायतों की आवधिक समीक्षा 6 महीने में एक बार यानी छमाही आधार पर बोर्ड को दी जाएगी।

22. कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड यह सुनिश्चित करेगा कि उसके कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहक / उधारकर्ता से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।

23. कैनबैंक फैक्टर्स लिमिटेड परिचालन स्तर पर निम्नलिखित जानकारी को ग्राहक / उधारकर्ता के लाभ के लिए, हमारी शाखाओं / स्थानों पर प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा, जहां व्यापार का लेनदेन किया जाता है:

a) शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन / मोबाइल नंबर और ईमेल पता) जो कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता से संपर्क किया जा सकता है।

b) यदि शिकायत / विवाद का निवारण एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक आरबीआई (RBI) के डीएनबीएस (DNBS) के क्षेत्रीय कार्यालय (पूर्ण संपर्क विवरण) के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में एनबीएफसी (NBFC) का पंजीकृत कार्यालय आता है।

*****