

उचित व्यवहार संहिता

टाइगर कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

(पहले अडानी कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)

अंगीकरण की तारीख	27 फरवरी 2017
पिछली समीक्षा की तारीख	14 अगस्त 2023

**Tyger Capital Pvt Ltd**

**(Formerly Adani Capital Pvt Ltd)**

Toll-Free No.: 18002100444

customercare.tcpl@tyger.in

www.tyger.in

CIN: U65990GJ2016PTC093692

Corporate Office:

One BKC, C-Wing, 1004/5,  
10<sup>th</sup> Floor, Bandra Kurla Complex,  
Bandra East, Mumbai – 400 051,  
Maharashtra, India

Registered Office:

Unit No. 609 & 610, 6th Floor,  
Majestic, Near Law Garden,  
Panchvati Road, Ellisbridge,  
Ahmedabad, Gujarat –380006



**Josh Aapka  
Saath Hamara**

## 1. प्रस्तावना

भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने उचित व्यवहार संहिता पर कुछ सामान्य दिशानिर्देश तय किया है, जिन्हें लोन देने के कारोबार में शामिल सभी नॉन-बैंकिंग फाइनेंस कंपनियों (NBFCs) को अपनाना होगा। समेकित दिशानिर्देश मास्टर सर्कुलर में प्रकाशित किए गए हैं। NBFCs के बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स RBI द्वारा तय दिशानिर्देशों के अनुसार उचित व्यवहार संहिता बनाने और अपनाने के लिए ज़िम्मेदार हैं।

टाइगर कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी" / "ACPL") अपने ग्राहकों को कृषि उपकरणों, व्यावसायिक वाहनों के लिए, छोटे उद्यमों को बिज़नेस लोन और कॉर्पोरेट ग्राहकों को लोन देने का काम करती है।

## 2. संहिता का उद्देश्य

**यह संहिता विकसित करने का उद्देश्य निम्नलिखित है:**

- ग्राहक को कंपनी से लोन या निवेश लेने से पहले सोच-समझकर फैसला लेने में मदद करने के लिए सभी ज़रूरी जानकारी, नियम और शर्तें प्रदान करना।
- ब्याज और शुल्कों की गणना में पारदर्शिता प्रदान करना। साथ ही, चूक की घटनाओं और उसके नतीजों, जैसे कि डिफॉल्ट ब्याज, लिक्विडिटेड डैमेज, पेनल्टी इत्यादि को भी साफ़ तौर पर बताना।
- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक तय करके निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना।
- पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहकों को बेहतर समझ मिल सके कि कंपनी से किस तरह के सेवा स्तर की उम्मीद की जा सकती है।
- कंपनी में ग्राहकों का भरोसा मजबूत करना।
- इस उचित व्यवहार संहिता के हिस्से के तौर पर एक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करना।

### 3. भेदभाव नहीं

कंपनी उम्र, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी।

### 4. निष्पक्ष व्यवहार के सिद्धांत:

#### A. लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग:

1. ग्राहक / संभावित ग्राहक के साथ सभी बातचीत अंग्रेजी / हिंदी या किसी स्थानीय भाषा में होगी जिसे ग्राहक / संभावित ग्राहक समझता हो और जिसकी उसने पुष्टि की हो। कंपनी प्रोसेस शुरू होने पर ग्राहक/संभावित ग्राहक से बातचीत की भाषा के बारे में पुष्टिकरण लेगी और उसे सुरक्षित रखेगी।
2. लोन उत्पाद लेते समय, कंपनी सालाना व्याज दर, प्रोसेसिंग के लिए शुल्क/प्रभार, अगर कोई हो, प्री-पेमेंट के विकल्प और शुल्क, अगर कोई हो, और ग्राहक के लाभ की किसी भी दूसरी बात के बारे में ज़रूरी जानकारी देगी, ताकि ग्राहक दूसरी कंपनियों से सार्थक तुलना कर सके और सोच-समझकर फैसला ले सके।
3. कंपनी सभी लोन आवेदनों की प्राप्ति की पावती देगी। आवेदन स्वीकार करते समय आवेदक को लोन आवेदनों का निपटारा करने की समय सीमा के बारे में बताया जाएगा।
4. कंपनी लोन आवेदन के समय आवेदन प्रोसेस करने के लिए ज़रूरी सभी जानकारी इकट्ठा करेगी। अगर किसी और जानकारी की ज़रूरत होगी, तो ग्राहक को बता दिया जाएगा कि उनसे दोबारा संपर्क किया जाएगा।

#### B. लोन मूल्यांकन और नियम/शर्तें:

1. कंपनी जमा किए गए सभी दस्तावेजों और दी गई जानकारी पर विचार करेगी, ग्राहक की क्रेडिट योग्यता सत्यापित करेगी और प्रस्ताव का अपने विवेक से मूल्यांकन करेगी और स्वीकृति पत्र जारी करके लोन स्वीकृति की जानकारी देगी।
2. कंपनी लोन देने का फैसला पूरी तरह से कंपनी की क्रेडिट पॉलिसी, नियमों और प्रक्रिया के आधार पर, वस्तुनिष्ठ वाणिज्यिक बातों को ध्यान में रखकर लेगी, जिसमें ग्राहक के लिंग, नस्ल, जाति, धर्म, रंग, वैवाहिक स्थिति, उम्र या शारीरिक विकलांगता पर कोई ध्यान नहीं दिया जाएगा।

3. कंपनी एक स्वीकृति पत्र जारी करके स्वीकृत किए गए लोन और उसकी शर्तों के बारे में ग्राहक को बताएगी। स्वीकृति पत्र में कम से कम स्वीकृत लोन की राशि, ब्याज दर, ब्याज की गणना की विधि, दंड / चूक पर ब्याज की दर का उल्लेख शामिल होगा।
4. अगर किसी भी वजह से कंपनी लोन स्वीकृत नहीं करती है, तो इस बारे में ग्राहक को लिखित में बताया जाएगा।
5. कंपनी ग्राहक द्वारा हस्ताक्षर किए गए सभी लोन दस्तावेजों की अटेस्टेड कॉपी, साथ ही लोन दस्तावेजों में बताए गए सभी संलग्नकों की एक-एक कॉपी भी देगी;

### C. लोन का संवितरण और संवितरण के बाद की प्रक्रिया:

1. ग्राहक द्वारा स्वीकृति की सभी नियम और शर्तों को पूरा करने के तुरंत बाद भुगतान कर दिया जाएगा।
2. ब्याज दरें और प्रोसेसिंग और अन्य शुल्क बहुत ज्यादा न हों, यह तय करने और सुनिश्चित करने के लिए कंपनी उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं बनाएगी। कंपनी, भुगतान करते समय पक्का करेगी कि लोन और अग्रिमों पर ब्याज दर और प्रोसेसिंग और दूसरे शुल्क आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं के अनुरूप हों।
3. निवेश को वापस लेने/बढ़ाने का कोई भी फैसला ग्राहक के साथ हस्ताक्षर किए गए लोन दस्तावेज के अनुसार होगा।
4. जब कर्ज लेने वाली/निवेशकर्ता कंपनी अंतिम अनुबंध के तहत सभी बकाया रकम चुका देगी और अपनी सभी जिम्मेदारियाँ पूरी कर देगी, तो कंपनी, उचित समय के अंदर, एक संतुष्टि पत्र जारी करेगी और अपने पक्ष में दिए गए सभी बंधकों को मुक्त कर देगी।
5. अगर कोई लोन राशि बकाया या असमायोजित है, तो उस लोन से सम्बंधित बंधक हित जारी नहीं किए जाएंगे और कर्जदार को लंबित दावे और उन शर्तों के बारे में सूचित किया जाएगा जिनके तहत कंपनी संबंधित दावा समायोजित होने तक बंधक हित अपने पास रखने की हकदार है।
6. अकेले कर्ज लेने वालों के मामले में, कंपनी सभी फ्लोटिंग दर वाले सावधि लोन पर फोरक्लोजर शुल्क / प्री-पेमेंट पेनल्टी नहीं लेगी।

**D. नियम और शर्तों में बदलाव:**

कंपनी मानती है कि परिस्थितियों में बदलाव हो सकता है, जिसके कारण लोन के कुछ नियमों और शर्तों में बदलाव करना पड़ सकता है। जहां तक संभव हो, लोन दस्तावेजों में निम्नलिखित बातें साफ-साफ बताई जानी चाहिए:

- (i) ये परिस्थितियां;
- (ii) ग्राहक को इसकी जानकारी देने का तरीका और;
- (iii) संशोधनों का संभावित अनुप्रयोग।

नियमों और शर्तों में कोई भी बदलाव, जैसे कि ब्याज दर, अवधि, शुल्क और प्रभार में बदलाव, ग्राहक को लिखित रूप में अंग्रेजी/हिंदी या उस स्थानीय भाषा में बताया जाएगा जिसे कर्जदार समझता हो।

**E. सामान्य:**

1. लोन दस्तावेजों के नियमों और शर्तों में बताए गए उद्देश्यों के अलावा, कंपनी ग्राहक के रोजमर्रा के मामलों में दखल नहीं देगी (जब तक कि कोई नई जानकारी कंपनी के सामने न आए, जो ग्राहक ने पहले नहीं बताया था)
2. अगर कर्जदार से लोन अकाउंट ट्रांसफर करने का अनुरोध मिलता है, तो सहमति या आपत्ति, अगर कोई हो, वह अनुरोध मिलने की तारीख से 21 दिनों के अंदर बता देनी चाहिए। ऐसा कोई भी ट्रांसफर, कर्जदार के साथ किए गए अनुबंध की शर्तों के अनुसार और मौजूदा कानूनों और नियमों के अनुरूप होगा। संभावित कर्जदार को यह साफ कर दिया जाएगा कि कंपनी को लोन किसी तीसरे पक्ष को असाइन/नवीकरण करने का हमेशा अधिकार होगा।
3. कंपनी ग्राहकों और ग्राहकों के अकाउंट की सभी व्यक्तिगत जानकारी गोपनीय रखेगी, चाहे वह ग्राहकों द्वारा दी गई हो या किसी और तरह से प्राप्त हुई हो, सिवाय निम्नलिखित स्थितियों के:

- जानकारी जो कानून के तहत दी जानी आवश्यक है या वैधानिक अधिकारियों द्वारा मांगी गई है या उनको दी जानी आवश्यक है;
- जानकारी ग्राहक की विशेष लिखित अनुमति से दी गई है;
- यदि जानकारी प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है
- पंजीकृत क्रेडिट सूचना कंपनियों ('CIC') को।

#### F. बकाया राशियों की वसूली:

- (i) ग्राहक की तरफ से देरी या चूक होने पर, कंपनी सिर्फ कानूनी और वैध रूप से उसे उपलब्ध उपायों का ही सहारा लेगी।
- (ii) कंपनी निवेशक कंपनी/ग्राहक को बेवजह परेशान कर सकने वाले निम्नलिखित तरीकों का सहारा नहीं लेगी:
  - कर्ज वसूली के लिए बाहुबल का प्रयोग
  - लगातार असमय परेशान करना

#### G. गिरवी रखी गई संपत्तियों को जब्त करना:

कंपनी कानूनी तौर पर लागू होने वाले जब्ती खंड का लोन दस्तावेजों में उल्लेख करेगी। जब्ती की प्रक्रिया पारदर्शिता से की जाएगी और इस संबंध में निम्नलिखित प्रक्रियाओं का पालन किया जाएगा: (a) कब्जा लेने से पहले नोटिस जारी करना; (b) उन परिस्थितियों का उल्लेख जिनमें नोटिस अवधि माफ की जा सकती है; (c) गिरवी संपत्ति जब्त करने की प्रक्रिया; (d) संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले कर्जदार को लोन चुकाने का आखिरी मौका देने का प्रावधान; (e) कर्जदार को कब्जा वापस देने की प्रक्रिया और (f) संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

#### H. शिकायत निवारण तंत्र:

1. कर्जदार को दिए गए आवेदन फॉर्म/स्वीकृति पत्र/अन्य दस्तावेज में ग्राहकों की शिकायतों को दर्ज करने के लिए एक निःशुल्क हेल्पलाइन नंबर का उल्लेख किया जाएगा। इसके अलावा, एक अलग ईमेल आईडी भी बनाई जाएगी जहां ग्राहक ईमेल के जरिए अपनी शिकायतें भेज सकते हैं।
2. मामले की जांच करने के बाद, कंपनी 15 कार्यदिवसों के अंदर ग्राहक को अपना जवाब भेजने की कोशिश करेगी और उसे बताएगी कि अगर ग्राहक जवाब से संतुष्ट नहीं है, तो शिकायत को ऊंचे स्तर पर कैसे ले जाया जाए।
3. कंपनी ऊपर बताई गई 15 कार्यदिवसों की अवधि के अंदर ग्राहक की शिकायतों को हल करने के लिए लोन उत्पाद के हिसाब से टर्न अराउंड टाइम ("TAT") तय करेगी और पक्का करेगी कि शिकायतों को तय TAT के अंदर हल किया जाए।

4. शिकायतों के समाधान के लिए ग्राहक जिस अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं, उसका नाम और संपर्क विवरण कंपनी की ब्रांच और हेड ऑफिस में प्रमुखता से दिखाया जाना चाहिए, और साथ ही DNBS के रीजनल ऑफिस के इंचार्ज अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण भी दिखाया जाना चाहिए, जिनसे शिकायत/विवाद का 15 कार्यदिवसों के अंदर समाधान न होने पर संपर्क किया जा सकता है।
5. कंपनी द्वारा उचित व्यवहार संहिता और मैनेजमेंट के अलग-अलग स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी और नियमित अंतराल पर इन समीक्षाओं की एक मिली-जुली रिपोर्ट कंपनी के निदेशक मंडल को सौंपी जाएगी।

#### I. ब्याज दरें, प्रोसेसिंग और अन्य शुल्क निर्धारित करने की नीति

कंपनी ब्याज दरें, प्रोसेसिंग और अन्य शुल्क निर्धारित करने की एक नीति ("इंटरैस्ट रेट पॉलिसी") अपनाएगी और इसे कंपनी की वेबसाइट पर डाला जाएगा। इसके अलावा, कंपनी का बोर्ड ब्याज दर नीति की समय-समय पर समीक्षा भी करता है।

#### J. हमारी प्रमुख प्रतिबद्धताएँ और घोषणाएँ

कंपनी अपने सभी ग्राहकों से अपने लेन-देन में कुशलता, निष्पक्षता और लगन से काम करेगी:

1. हमारे द्वारा दिए जाने वाले वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के लिए इस उचित व्यवहार संहिता में किए गए वादों और मानकों को पूरा करने हेतु, हमारे और हमारे स्टाफ द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाएं और व्यवहार;
2. सुनिश्चित करना कि सभी वित्तीय सेवाएं संबंधित कानूनों और नियमों का पालन करती हैं;
3. पेशेवर, विनम्र और तेज़ गति सेवाएँ प्रदान करना;
4. वित्तीय लेनदेन के संबंध में नियमों और शर्तों, लागतों, अधिकारों और देनदारियों के बारे में सही और समय पर जानकारी देना।

कंपनी निम्नलिखित के द्वारा वित्तीय उत्पादों और सेवाओं को समझने में ग्राहक की मदद करेगी:

- 1) वित्तीय योजनाओं के बारे में जानकारी हिंदी और/या अंग्रेजी / हिंदी और/या स्थानीय भाषा में, जिसे ग्राहक समझ सके, बोलकर समझाना;
- 2) लेन-देन के वित्तीय प्रभावों को समझाना;
- 3) वित्तीय उत्पाद चुनने में ग्राहक की मदद करना।
- 4) सुनिश्चित करना कि हमारी मार्केटिंग और प्रमोशनल सामग्री स्पष्ट हो और गुमराह करने वाली न हो;

कंपनी गलतियों से निपटने के लिए सक्रिय रूप से निम्नलिखित कदम उठाएगी:

- 1) गलतियों को तेजी से सुधारना;
- 2) ग्राहकों की शिकायतों पर तुरंत ध्यान देना;
- 3) अगर ग्राहक दी गई सहायता से संतुष्ट नहीं है, तो उन्हें बताना कि वे अपनी शिकायत को आगे कैसे बढ़ा सकते हैं;
- 4) हमारी गलती के कारण लगे किसी भी शुल्क को वापस लेना।

#### **A. विविध:**

1. इस उचित व्यवहार संहिता की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी और कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा उचित समझे जाने पर इसमें बदलाव किया जाएगा।
2. उचित व्यवहार संहिता की एक कॉपी कंपनी की वेबसाइट संचालित होने के बाद उस पर भी डाली जा सकती है।