



# FAIR PRACTICE CODE



**PRABHAT SECURITIES LIMITED**

**2024**

# Contents

1. Corporate Information and Organisation .....	2
2. Introduction .....	4
3. Key Objectives .....	4
4. Applicability of Fair Practice Code .....	5
4.1. Loan Application and Processing thereof .....	6
4.2. Loan Appraisal and Terms & Conditions .....	6
4.3. Penal Charges in Loan Accounts .....	7
4.4. Disbursement of loan including changes, if any, in terms and conditions .....	8
4.5. Post Disbursement Supervision/Monitoring .....	8
4.6. Other General Provisions .....	9
5. Confidentiality .....	10
6. Complaints .....	11
7. Grievance Redressal Mechanism.....	11
8. Regulation of Excessive Interest Charged .....	12
9. Salient Features of the RBI - Integrated Ombudsman Scheme, 2021 .....	13
10. Amendments/Review of Fair Practice Code .....	15

## 1. CORPORATE INFORMATION AND ORGANISATION

### BOARD OF DIRECTORS

Mr. Vijay Kumar Jain- Chairman  
Mr. Rama Kant Kushwaha- Managing Director  
Mr. Guljhari Lal Sharma- Director  
Mrs. Vandana Sharma- Director  
Mr. Amit Soni- Director  
Mr. Krishna Kamal Prasad- Director

### CHIEF FINANCIAL OFFICER

Mr. Kamal Malani

### COMPANY SECRETARY & COMPLIANCE OFFICER

Mrs. Aparna Srivastava

### AUDIT COMMITTEE

Mr. Amit Soni, Chairman  
Mr. Vijay Kumar Jain, Member  
Mr. Krishna Kamal Prasad, Member  
Mr. Guljhari Lal Sharma, Member

### NOMINATION & REMUNERATION COMMITTEE

Mr. Vijay Kumar Jain, Chairman  
Mr. Krishna Kamal Prasad, Member  
Mr. Amit Soni, Member  
Mrs. Vandana Sharma, Member

### STAKEHOLDERS RELATIONSHIP COMMITTEE

Mr. Krishna Kamal Prasad, Chairman  
Mr. Vijay Kumar Jain, Member  
Mr. Rama Kant Kushwaha, Member

### REGISTRAR & SHARE TRANSFER AGENTS

Maheshwari Datamatics Private Limited  
5th floor, 23, R. N. Mukherjee Road,  
Esplanade, Lal Bazar,  
Kolkata- 700001  
Phone - 033-22482248, 2243-5029  
Email - mdpldc@yahoo.com  
Website - [www.mdpl.in](http://www.mdpl.in)

**STATUTORY AUDITORS**

R. P. Khandelwal & Associates, Chartered Accountants  
103, 1st Floor, Navjeevan Complex,  
29, Station Road,  
Jaipur - 302 001

**SECRETARIAL AUDITORS**

V. Agnihotri & Associates,  
Company Secretaries  
401, Kan Chambers,  
14/113, Civil Lines,  
Kanpur-208 001

**REGISTERED OFFICE OF THE COMPANY**

118/610, Kaushalpuri,  
Kanpur - 208 012  
Tel: (+91) 512-2526347  
Email: prabhatsecurities@gmail.com / [info@prabhatsecuritiesltd.co.in](mailto:info@prabhatsecuritiesltd.co.in)  
Website: <http://prabhatsecuritiesltd.co.in>

**Version Control**

Document Version	Description	Date	Prepared / Changed by
1.0	Annual Review	May 25, 2022	Compliance Department
1.1	Amendment pursuant to RBI/2023-24/53 DoR.MCS.REC.28/01.01.001/2023-24 dated August 18, 2023	February 05, 2024	Compliance Department

## 2. INTRODUCTION

**Prabhat Securities Limited** (“the Company”) is a Listed at The Calcutta Stock Exchange Limited (CSE), Kolkata and The Metropolitan Stock Exchange of India Limited (MSEI) Mumbai, **Non- Banking Financial Company (NBFC)** registered with the **Reserve Bank of India (RBI)** under the category of Investment and Credit Company (ICC) RBI has issued guidelines on Fair Practices Code for Non- Banking Financial Companies (NBFCs) thereby setting standards for fair business and corporate practices while dealing with their customers. The Company hereby furnishes the **Fair Practices Code (“the FPC”)** based on the guidelines issued by RBI. The Company shall also make appropriate modifications in the FPC from time to time to confirm to the standards that may be prescribed by RBI from time to time. Considering the nature of business of the Company, it is proposed to establish the following as the Fair Practices Code for the Company’s lending activities.

Further, RBI has inserted new provisions in the scope of areas covered by the Fair Practices Code vide its circulars RBI/2023-24/53DoR.MCS.REC.28/01.01.001/2023-24 dated August 18, 2023 and Master Direction – Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2023 dated November 10, 2023 and the same have been incorporated in the Code accordingly.

Based on the current business of the Company, the Fair Practices Code shall apply to the following categories of products and services offered by the Company.

- a) Vehicle Loan
- b) Unsecured Loan
- c) Real Estate Loan, Loan against property
- d) Loan against Securities
- e) Any other type of loan as and when decided

(Commitments made in the FPC are applicable under normal operating environment)

## 3. KEY OBJECTIVES

The key objectives of putting in place the FPC are as follows.

- a. To act fairly and reasonably in all the dealings with borrowers by ensuring that:
  - i. The Company’s products, services, procedures and practices will meet the broad requirements and standards in the FPC;

- ii. The Company's products and services will be in accordance with relevant laws and regulations as applicable for the time being in force;
  - iii. The Company's dealings with its borrowers will rest on ethical principles of honesty, integrity and transparency.
- b. The Company will assist its customers in understanding as to what are the broad features of its financial products and services and what are the benefits and risks involved in availing the same by
- i. Providing information about the products and services in simple manner;
  - ii. Explaining the financial implications of using the products and services.
- c. The Company will make every attempt to ensure that its customers would have trouble-free experience in dealing with it. However, in case of error of commission and/or omissions, it shall:
- i. deal with the errors promptly and effectively;
  - ii. Deal with the Grievances redressal in a quick and efficient manner and to the satisfaction of the customers;
  - iii. Promptly handle Complaints;
  - iv. Have Escalation process, in the event of dissatisfaction of the borrower in handling his complaint(s);

#### 4. APPLICABILITY OF FAIR PRACTICE CODE

The FPC will be applicable to the following broad areas:

- i. Loan applications and processing thereof
- ii. Loan appraisal and terms/conditions
- iii. Penal Charges in Loan Accounts
- iv. Disbursement of loans including changes, if any, in terms and conditions
- v. Post disbursement supervision/monitoring
- vi. Other general provisions

**i. LOAN APPLICATIONS AND PROCESSING THEREOF**

- Loan Application Forms will be made available to the prospective borrowers on request.
- Loan documentation set will, inter alia, include the broad features and the terms and conditions governing the loan. This would enable the borrowers to take an informed decision by comparing and analyzing the terms offered by the Company with other lenders in the market. The said Form shall also specify the documents required to be submitted by the borrowers.
- Loan Application Form may also list out the additional information required from the borrowers and their family members in order to enable the Company to create the database.
- Loan Application Form shall provide for giving an acknowledgement to the borrowers acknowledging receipt of the same.
- All the loan applications shall be disposed of within a period of 30 days from the date of receipt of duly completed Loan Application Forms together with the requisite documents and subject to receipt of all documents complying with prevailing rules and regulations by the borrower.
- All communication with the borrowers shall be in the language understood and confirmed by borrowers.

**ii. LOAN APPRAISAL AND TERMS/CONDITIONS**

The Company shall consider all the loan applications keeping in mind the risk-based assessment procedures adopted by it.

- The Company, before sanctioning the loan, would assess the ability of the borrowers to repay the loan.



- The grant of the loan shall be communicated to the borrowers in writing through a Sanction Letter. The borrowers shall give their acknowledgement in writing in token of their acceptance of terms and conditions governing the loan. The Sanction Letter shall contain the broad terms and conditions governing the loan including the annualized rate of interest and method of application thereof.
- The Company will furnish a copy of the loan agreement preferably in the vernacular language as understood by the borrower along with a copy each of all enclosures quoted in the loan agreement to all the borrowers at the time of sanction / disbursement of loans.
- The default interest rate will be mentioned in bold in the loan agreement.
- The exact due dates for repayment of a loan, frequency of repayment, breakup between principal and interest, examples of SMA/NPA classification dates, etc. shall be communicated to the borrower at the time of loan sanction and also at the time of subsequent changes, if any, to the sanction terms/ loan agreement till full repayment of the loan. In cases of loan facilities with moratorium on payment of principal and / or interest, the exact date of commencement of repayment shall also be communicated to the borrower.

In case of lending under consortium arrangement, the participating NBFC/banks would decide the timeframe to complete appraisal of the proposal and communication of the decision. The Company will abide by the decision of the consortium.

### **iii. PENAL CHARGES IN LOAN ACCOUNTS**

- Penalty, if charged, for non-compliance of material terms and conditions of loan contract by the borrower shall be treated as 'penal charges' and shall not be levied in the form of 'penal interest' that is added to the rate of interest charged on the advances. There shall be no capitalization of penal charges i.e., no further interest computed on such charges. However, this will not affect the normal procedures for compounding of interest in the loan account.
- The Company shall not introduce any additional component to the rate of interest and ensure compliance to these guidelines in both letter and spirit.



- The quantum of penal charges shall be reasonable and commensurate with the non-compliance of material terms and conditions of loan contract without being discriminatory within a particular loan / product category.
- The penal charges in case of loans sanctioned to 'individual borrowers, for purposes other than business', shall not be higher than the penal charges applicable to non-individual borrowers for similar non-compliance of material terms and conditions.
- The quantum and reason for penal charges shall be clearly disclosed by the Company to the customers in the loan agreement and most important terms & conditions / Key Fact Statement (KFS) as applicable, in addition to being displayed on the Company's website under Interest rates and Service Charges.
- Whenever reminders for non-compliance of material terms and conditions of loan are sent to borrowers, the applicable penal charges shall be communicated. Further, any instance of levy of penal charges and the reason therefor shall also be communicated.

#### **iv. DISBURSEMENT OF LOANS INCLUDING CHANGES IN TERMS AND CONDITIONS**

- Disbursement of amount of loans sanctioned may be made available to the borrowers on demand subject to completion of all formalities including execution of loan documents.
- Any change in the terms and conditions, disbursement schedule, interest rate, service charges, prepayment charges, etc. shall be notified to the borrowers in writing in the vernacular language, or a language as understood by the borrower.
- Change in the interest rates and service charges shall be made applicable prospectively. The loan agreement shall contain a specific clause in this regard.

#### **v. POST DISBURSEMENT SUPERVISION**

- The decision, if any, of the Company to recall/accelerate payment or performance of loan shall be in accordance with the terms and conditions of the Loan Agreement.

- The Company shall give reasonable time to the borrowers before recall the loan or asking for accelerating the payment or performance subject to the terms and conditions contained in the Loan Agreement and other related documents.
- The collaterals lying with the Company may be released on receipt of full and final repayment of loans subject of course to any legitimate right or lien and set off for any other claim that the Company might have against the borrowers. However, in cases where the borrower has availed facility allowing him to borrow/ draw monies within the overall amount sanctioned as and when needed by him, the collateral may be retained by the Company for operational convenience and to protect its interest from potential default by the borrowers.

**vi. OTHER GENERAL PROVISIONS:**

- The Company shall refrain from interfering in the affairs of the borrowers except as provided in the terms and conditions governing the loan as contained in the loan documents (unless new information, not earlier disclosed by the borrower, has come to its notice).
- The Company shall generally convey its consent within 21 days from the date of receipt of requests from the borrower to transfer the loan account of a particular borrower to other NBFC, bank or financial institution. Such transfer shall be in accordance with the contractual terms entered into with the borrower and in accordance with the statutes, rules, regulations and guidelines as may be applicable from time to time.
- The Company shall not discriminate on the grounds of gender, caste or religion in its lending policy and activities.
- In the case of recovery of loans, the Company shall resort to the usual measures, which are legally and legitimately available to it and as per laid down guidelines and extant provisions and shall operate within the legal framework. The Company shall not resort to undue harassment viz., persistently bothering the borrowers at odd hours, use muscle power for recovery of loans etc. As complaints from customers

also include rude behavior from the staff of the companies, and shall ensure that the staff are adequately trained to deal with the customers in an appropriate manner.

- The Company shall provide the terms and conditions in respect of its lending activities or services whenever the borrower requests for the same.
- On request from borrower for closure of his loan account, the request will be executed within 21 days from receipt thereof request subject to clearance of pending dues and completion of all the formalities as prescribed by the Company. In case the request cannot be executed in the time frame stated above due to any reason, the same may be communicated to the borrower.
- As a measure of customer protection and also in order to bring in uniformity with regard to prepayment of various loans by borrowers of the Company, it shall not charge foreclosure charges/ pre-payment penalties on any floating rate term loan sanctioned for purposes other than business to individual borrowers, with or without co-obligant (s).

## 5. CONFIDENTIALITY

- Unless authorized by the borrower, the Company will treat all his personal information as private and confidential.
- The Company may not reveal transaction details of the borrowers to any other persons except under following circumstances:
  - i. If the Company is required to provide the information to any statutory or regulatory body or bodies;
  - ii. If arising out of a duty to the public to reveal the information;
  - iii. If it is in the interest of the borrowers to provide such information (e.g. fraud prevention);
  - iv. If the borrower has authorised the Company to provide such information to its group / associate / entities or companies or any such person/ entity as specifically agreed upon;

## 6. COMPLAINTS

In case of any complaint/grievances of the borrowers, the same shall be intimated by them in writing to the Grievance Redressal Officer. The Grievance Redressal Officer shall immediately make all efforts to redress the grievances. The concerned employees shall guide the borrowers who wish to lodge a complaint.

## 7. GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM

The Company has provided for three tier Grievance Redressal Mechanism to resolve any of its customers query / grievance.

### ➤ Level 1:

The customer may register his/her query/ complaint to the Company which shall be addressed to the Grievance Redressal in connection with any matter pertaining to business practices, lending decisions, credit management, recovery and complaints relating to updation/alteration of credit information. The details of the Grievance Redressal Officer are given as follows:

**GRIEVANCE REDRESSAL OFFICER - MR. RAMA KANT KUSHWAHA**  
**ADDRESS - 118/610 A, KAUSHALPURI, KANPUR - 208 012 (U. P.)**  
**DESIGNATION - MANAGING DIRECTOR & GRIEVANCE REDRESSAL OFFICER**  
**CONTACT NO. - +91 98895 33633**  
**E-MAIL ID - [rkkushwahag@gmail.com](mailto:rkkushwahag@gmail.com)**

### ➤ Level 2:

If the complaint is not resolved within 15 days, the customer shall complaint to the Company on their email id: [prabhatsecurities@gmail.com](mailto:prabhatsecurities@gmail.com) / [info@prabhatsecuritiesltd.co.in](mailto:info@prabhatsecuritiesltd.co.in)

### ➤ Level 3:

If the complaint / dispute is not redressed within a period of one month from date of its receipt by the company, the customer can lodge a complaint on RBI CMS portal - <https://cms.rbi.org.in>

or alternatively, the customer may appeal to:

**Deputy General Manager,  
Department of Non-Banking Supervision,  
Reserve Bank of India,  
The Mall Road,  
Kanpur – 208 001 (U. P.)**

Points to be complied with along with the redressal process thereof:

- The above information shall also be displayed at the branches / places where the business of the Company is transacted for the benefit of the customers.
- In case of complaints received, the concerned Relationship Manager would report the matter with full details within 2 days from date of receipt, to Grievance Redressal Officer (GRO).
- The GRO shall take all necessary steps to redress and resolve the grievance, and will send a response as soon as possible and in any case not later than a maximum period of 15 days. If the complaint received from the customer is in respect of updation/alteration of credit information, the same shall be responded with 10 working days.
- Any unresolved/not replied grievance shall be escalated to the Managing Director of the Company, who shall take all necessary steps to redress and resolve the grievance, and will send a response as soon as possible and in any case not later than a maximum period of one month of its receipt from the GRO.
- The Status Report on all complaints shall be placed before the Board of Directors for their review on quarterly basis.

## **8. REGULATION OF EXCESSIVE INTEREST CHARGED**

- The Board of Directors has adopted an interest rate model for determining the rate of interest to be charged on loans and advances, processing and other charges taking into account relevant factors such as, cost of funds, margin and risk premium, etc. The rate of interest and the approach for gradations of risk and rationale for charging

different rate of interest to different categories of borrowers shall be disclosed to the borrower or customer in the application form and communicated explicitly in the sanction letter.

- The rates of interest and the approach for gradation of risks shall also be made available on the website of the company. The information published in the website or otherwise published shall be updated whenever there is a change in the rates of interest.
- The rate of interest shall be annualised rate so that the borrower is aware of the exact rates that would be charged to the account.

## 9. SALIENT FEATURE OF THE RBI - INTEGRATES OMBUDSMAN SCHEME, 2021

Reserve Bank of India with effect from November 12, 2021 introduced an Integrated Ombudsman Scheme, 2021 ('RBI Scheme'). The Scheme adopts 'One Nation One Ombudsman' approach by making the RBI Ombudsman mechanism jurisdiction neutral. It integrates the existing three Ombudsman schemes of RBI namely,

- (i) the Banking Ombudsman Scheme, 2006;
- (ii) the Ombudsman Scheme for Non-Banking Financial Companies, 2018; and
- (iii) the Ombudsman Scheme for Digital Transactions, 2019.

A brief/salient features of the RBI Scheme is as under:

1. Applicability of the RBI Scheme: Regulated Entities of Reserve Bank of India (Banking Entities/ NBFCs either accepting deposit or customer interface with asset size of Rs. 100 crore / Payment System Operators)
2. Any client/customer may file a complaint on any act or omission resulting in 'Deficiency in service' of the Regulated Entity either personally or through an authorised representative to the RBI Ombudsman. "Deficiency in service" means a shortcoming or an inadequacy in any financial service, which the Regulated Entity is required to provide

statutorily or otherwise, which may or may not result in financial loss or damage to the customer.

3. Grounds on which the compliant shall be considered as 'non-maintainability' has been detailed in Clause 10 of the RBI Scheme.
4. For redressal of grievance, the client/customer must first approach the Regulated Entity. If the Regulated Entity does not respond within a period of 30 days after lodgment of the complaint or rejects the complaint wholly/partly or if the client/customer is not satisfied with the response/resolution given by the Regulated Entity, then client/customer may proceed filing a complaint under the RBI Scheme.
5. It may be noted that the complaint should be made to the RBI Ombudsman not later than one year after receiving the reply of the Regulated Entity or, in cases where no reply is received, not later than one year and 30 days after the date of the representation to the Regulated Entity.
6. The complaint may be filed either online through '<https://cms.rbi.org.in>' or on the dedicated e-mail 'crpc@rbi.org.in' or by written letter in prescribed format addressed to the 'RBI -Centralised Receipt and Processing Centre'
7. On due receipt of compliant, RBI Ombudsman may request for information or documents from the Regulated Entity which shall be represented by the Principal Nodal Officer in the rank of a General Manager in a Public Sector Bank or equivalent.
8. The proceedings of the RBI Ombudsman are summary in nature and promotes settlement through facilitation, conciliation or mediation and if required, an award is passed by the RBI Ombudsman.
9. Appeal against the award passed by RBI Ombudsman's is preferable to 'RBI - The Appellate Authority' constituted under the RBI Scheme.

In compliance with the RBI Scheme, the Company shall designate the Managing Director to act as the 'Principal Nodal Officer' of the Company and the contact details are as under:



**Mr. Rama Kant Kushwaha**

Managing Director

Mobile No.: +91 98895 33633

Telephone No.: =91 512 2526347

Email id: [prabhatsecurities@gmail.com](mailto:prabhatsecurities@gmail.com)

A copy of the RBI Scheme is available on the Company's website <http://prabhatsecuritiesltd.co.in>

**10. FORCE MAJEURE**

- The various commitments outlined and made by the Company shall be applicable under the normal operating environment. In the event of any Force Majeure circumstances, the Company may not be able to fulfill the objectives under the FPC to the entire satisfaction of the borrowers, the stakeholders and the public in general.

In order to enhance the value and relevance to the borrowers, this code shall be under review from time to time.

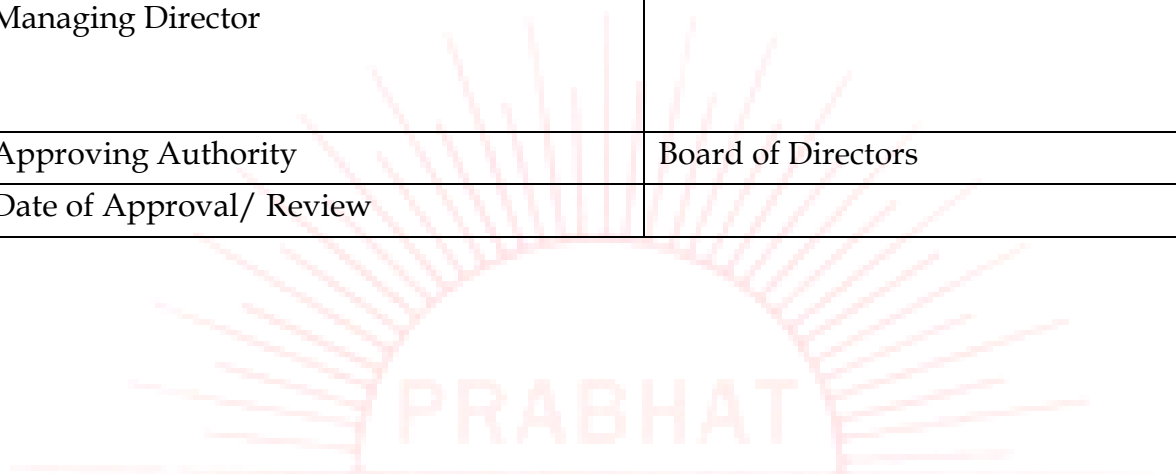
**11. AMENDMENTS/REVIEW OF FAIR PRACTICE CODE**

In the event of any regulatory modification(s) / amendment(s) / change(s) to any provisions contained in the Companies Act, 2013 or any Rules framed thereunder or to the applicable directions of RBI, SEBI Regulations etc., the provisions contained in the Regulatory Acts (as amended) will prevail to ensure consistency with the prevalent regulatory requirements.

The Board on its own and/ or due to any regulatory requirement/amendment can amend this Code, as and when deemed fit. The Board reserves the right to alter, modify, add, delete, or amend any of the provisions of the Code.

The Fair Practice Code will be reviewed annually, or in the interim, should there be a change/amendment in regulations. The Company shall review and approve any modifications to the Fair Practice Code from time to time.

Proposed by:	
Name	Signature
Ms. Aparna Srivastava Company Secretary and Compliance Officer	
Reviewed by:	
Rama Kant Kushwaha Managing Director	
Approving Authority	Board of Directors
Date of Approval/ Review	





उचित व्यवहार संहिता



प्रभात सिक््योरिटीज लिमिटेड

2024

## सामग्री

एक. कॉर्पोरेट सूचना और संगठन .....	2
दो. परिचय .....	4
तीन. प्रमुख उद्देश्य .....	4
चार. उचित व्यवहार संहिता की प्रयोज्यता .....	5
चार.एक. ऋण आवेदन और उसकी प्रोसेसिंग .....	6
चार.दो. ऋण मूल्यांकन और नियम और शर्तें .....	6
चार.तीन. ऋण खातों में दंड प्रभार .....	7
चार.चार. निबंधन एवं शर्तों में परिवर्तन, यदि कोई हो, सहित ऋण का संवितरण .....	8
चार.पाँच. संवितरण पश्चात पर्यवेक्षण/निगरानी .....	8
चार.छः. अन्य सामान्य प्रावधान .....	9
पाँच. गोपनीयता .....	10
छः. शिकायत .....	11
सात. शिकायत निवारण तंत्र.....	11
आठ. प्रभारित अत्यधिक ब्याज का विनियमन .....	12
नौ. आरबीआई की मुख्य विशेषताएं - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 .....	13
दस. उचित व्यवहार संहिता के संशोधन/समीक्षा .....	15

**एक. कॉर्पोरेट सूचना और संगठन****निदेशक मंडल**

श्री विजय कुमार जैन- अध्यक्ष

श्री रमाकांत कुशवाहा- प्रबंध निदेशक

श्री गुलजारी लाल शर्मा- निदेशक

श्रीमती वंदना शर्मा- निदेशक

श्री अमित सोनी- निदेशक

श्री कृष्ण कमल प्रसाद- निदेशक

**मुख्य वित्तीय अधिकारी**

श्री कमल मलानी

**कंपनी सचिव और अनुपालन अधिकारी**

श्रीमती अपर्णा श्रीवास्तव

**लेखापरीक्षा समिति**

श्री अमित सोनी, अध्यक्ष

श्री विजय कुमार जैन, सदस्य

श्री कृष्ण कमल प्रसाद, सदस्य

श्री गुलजारी लाल शर्मा, सदस्य

**नामांकन और पारिश्रमिक समिति**

श्री विजय कुमार जैन, अध्यक्ष

श्री कृष्ण कमल प्रसाद, सदस्य

श्री अमित सोनी, सदस्य

श्रीमती वंदना शर्मा, सदस्य

**हितधारक संबंध समिति**

श्री कृष्ण कमल प्रसाद, अध्यक्ष

श्री विजय कुमार जैन, सदस्य

श्री रमाकांत कुशवाहा, सदस्य

**रजिस्ट्रार और शेयर ट्रांसफर एजेंट**

माहेश्वरी डाटामैटिक्स प्राइवेट लिमिटेड

5वीं मंजिल, 23, आर. एन. मुखर्जी रोड,

एस्प्लेनेड, लाल बाजार,  
कोलकाता- 700001  
फोन - 033-22482248, 2243-5029  
ईमेल - mdpldc@yahoo.com  
वेबसाइट - [www.mdpl.in](http://www.mdpl.in)

#### वैधानिक लेखा परीक्षक

आर. पी. खंडेलवाल & एसोसिएट्स, चार्टर्ड अकाउंटेंट  
103, पहली मंजिल, नवजीवन कॉम्प्लेक्स,  
29, स्टेशन रोड,  
जयपुर - 302 001

#### सचिवीय लेखा परीक्षक

वी. अग्निहोत्री एंड एसोसिएट्स,  
कंपनी सचिव  
401, कान चेम्बर्स,  
14/113, सिविल लाइंस,  
कानपुर-208 001

#### कंपनी का पंजीकृत कार्यालय

118/610, कौशलपुरी,  
कानपुर - 208 012

दूरभाष: (+91) 512-2526347

ईमेल: [prabhatsecurities@gmail.com](mailto:prabhatsecurities@gmail.com) / [info@prabhatsecuritiesltd.co.in](mailto:info@prabhatsecuritiesltd.co.in)

वेबसाइट: <http://prabhatsecuritiesltd.co.in>

#### संस्करण नियंत्रण

दस्तावेज संस्करण	या क्रिस्म	खजूर	द्वारा तैयार /
1.0	वार्षिक समीक्षा	25 मई 2022	अनुपालन विभाग
1.1	आरबीआई/2023-24/53 के अनुसार संशोधन DoR.MCS.REC.28/01.01.001/2023- 24 दिनांक 18 अगस्त, 2023	05 फरवरी 2024	अनुपालन विभाग

## दो. परिचय

प्रभात सिन्क्योरिटीज लिमिटेड ("कंपनी") कलकत्ता स्टॉक एक्सचेंज लिमिटेड (सीएसई), कोलकाता और मेट्रोपॉलिटन स्टॉक एक्सचेंज ऑफ इंडिया लिमिटेड (एमएसईआई) मुंबई में सूचीबद्ध है, निवेश और क्रेडिट कंपनी (आईसीसी) की श्रेणी के तहत भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के साथ पंजीकृत गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी) आरबीआई ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश जारी किए हैं जिससे मेले के लिए मानक निर्धारित किए गए हैं अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय व्यापार और कॉर्पोरेट प्रथाएं। कंपनी एतद्वारा आरबीआई द्वारा जारी दिशानिर्देशों के आधार पर उचित व्यवहार संहिता ("एफपीसी") प्रस्तुत करती है। कंपनी समय-समय पर आरबीआई द्वारा निर्धारित मानकों की पुष्टि करने के लिए एफपीसी में उचित संशोधन भी करेगी। कंपनी के कारोबार की प्रकृति को ध्यान में रखते हुए, कंपनी की उधार गतिविधियों के लिए उचित व्यवहार संहिता के रूप में निम्नलिखित को स्थापित करने का प्रस्ताव है।

इसके अलावा, RBI ने 18 अगस्त, 2023 के अपने परिपत्रों RBI/2023-24/53 Dor.mcs.rec.28/01.01.001/2023-24 और 10 नवंबर, 2023 के मास्टर डायरेक्शन – भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 द्वारा उचित व्यवहार संहिता द्वारा कवर किए गए क्षेत्रों के दायरे में नए प्रावधान डाले हैं और इन्हें तदनुसार संहिता में शामिल किया गया है।

कंपनी के वर्तमान व्यवसाय के आधार पर, उचित व्यवहार संहिता कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं की निम्नलिखित श्रेणियों पर लागू होगी।

- अ) वाहन ऋण
- आ) असुरक्षित ऋण
- इ) रियल एस्टेट लोन, प्रॉपर्टी पर लोन
- ई) प्रतिभूतियों पर ऋण
- उ) किसी अन्य प्रकार का ऋण जब और जब तय किया जाता है  
(एफपीसी में की गई प्रतिबद्धताएं सामान्य परिचालन वातावरण के तहत लागू होती हैं)

## तीन. प्रमुख उद्देश्य

एफपीसी को स्थापित करने के मुख्य उद्देश्य इस प्रकार हैं।

**अ. उधारकर्ताओं के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और यथोचित रूप से कार्य करने के लिए यह सुनिश्चित करना कि:**



१. कंपनी के उत्पाद, सेवाएं, प्रक्रियाएं और प्रथाएं एफपीसी में व्यापक आवश्यकताओं और मानकों को पूरा करेंगी;
  २. कंपनी के उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों के अनुसार होंगी जो उस समय लागू हैं;
  ३. अपने उधारकर्ताओं के साथ कंपनी का व्यवहार ईमानदारी, सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर निर्भर करेगा।
- आ.** कंपनी अपने ग्राहकों को यह समझने में सहायता करेगी कि इसके वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की व्यापक विशेषताएं क्या हैं और इसका लाभ उठाने में क्या लाभ और जोखिम शामिल हैं
१. सरल तरीके से उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी प्रदान करना;
  २. उत्पादों और सेवाओं के उपयोग के वित्तीय निहितार्थों की व्याख्या करना।
- इ.** कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करेगी कि उसके ग्राहकों को इससे निपटने में परेशानी मुक्त अनुभव हो। हालांकि, कमीशन और/या चूक की त्रुटि के मामले में, यह होगा:
१. त्रुटियों से तुरंत और प्रभावी ढंग से निपटें;
  २. iDeal शिकायतों के निवारण के लिए त्वरित और कुशल तरीके से और ग्राहकों की संतुष्टि के लिए;
  ३. शिकायतों को तुरंत संभालें;
  ४. अपनी शिकायत(शिकायतों) को निपटाने में उधारकर्ता के असंतोष की स्थिति में वृद्धि प्रक्रिया है;

#### **चार.** उचित व्यवहार संहिता की प्रयोज्यता

एफपीसी निम्नलिखित व्यापक क्षेत्रों में लागू होगी:

१. ऋण आवेदन और उनका प्रसंस्करण
२. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें
३. ऋण खातों में दंड प्रभार
४. नियम और शर्तों में परिवर्तन, यदि कोई हो, सहित ऋणों का संवितरण

५. संवितरण के बाद पर्यवेक्षण/निगरानी
६. अन्य सामान्य प्रावधान

## १. ऋण आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग

- अनुरोध पर संभावित उधारकर्ताओं को ऋण आवेदन पत्र उपलब्ध कराए जाएंगे।
- ऋण प्रलेखन सेट में, अन्य बातों के साथ-साथ, ऋण को नियंत्रित करने वाली व्यापक विशेषताएं और नियम और शर्तें शामिल होंगी। यह उधारकर्ताओं को बाजार में अन्य उधारदाताओं के साथ कंपनी द्वारा प्रस्तावित शर्तों की तुलना और विश्लेषण करके एक सूचित निर्णय लेने में सक्षम करेगा। उक्त फॉर्म में उधारकर्ताओं द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों को भी निर्दिष्ट किया जाएगा।
- ऋण आवेदन पत्र उधारकर्ताओं और उनके परिवार के सदस्यों से आवश्यक अतिरिक्त जानकारी को भी सूचीबद्ध कर सकता है ताकि कंपनी डेटाबेस बनाने में सक्षम हो सके।
- ऋण आवेदन पत्र उधारकर्ताओं को उसकी प्राप्ति की पावती देने के लिए प्रदान करेगा।
- सभी ऋण आवेदनों का निपटान विधिवत रूप से भरे हुए ऋण आवेदन प्रपत्रों की प्राप्ति की तारीख से 30 दिनों की अवधि के भीतर अपेक्षित दस्तावेजों के साथ किया जाएगा और उधारकर्ता द्वारा प्रचलित नियमों और विनियमों का अनुपालन करने वाले सभी दस्तावेजों की प्राप्ति के अधीन होगा।
- उधारकर्ताओं के साथ सभी संचार उधारकर्ताओं द्वारा समझी और पृष्टि की गई भाषा में होंगे।

## २. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

कंपनी अपने द्वारा अपनाई गई जोखिम-आधारित मूल्यांकन प्रक्रियाओं को ध्यान में रखते हुए सभी ऋण आवेदनों पर विचार करेगी।

- कंपनी, ऋण स्वीकृत करने से पहले, उधारकर्ताओं की ऋण चुकाने की क्षमता का आकलन करेगी।

- ऋण की मंजूरी की सूचना उधारकर्ताओं को स्वीकृति पत्र के माध्यम से लिखित रूप में दी जाएगी। उधारकर्ता ऋण को शासित करने वाले नियमों और शर्तों की अपनी स्वीकृति के टोकन में लिखित रूप में अपनी पावती देंगे। स्वीकृति पत्र इसमें ब्याज की वार्षिक दर और उसके आवेदन की विधि सहित ऋण को शासित करने वाले व्यापक नियम और शर्तें शामिल होंगी।
- कंपनी ऋण समझौते की एक प्रति अधिमानतः स्थानीय भाषा में प्रस्तुत करेगी जैसा कि उधारकर्ता द्वारा समझा जाता है, साथ ही ऋण की स्वीकृति/संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक-एक प्रति प्रस्तुत करेगी।
- डिफॉल्ट ब्याज दर का उल्लेख ऋण समझौते में बोल्ड में किया जाएगा।
- ऋण के पुनर्भुगतान की सही नियत तारीखें, चुकौती की आवृत्ति, मूलधन और ब्याज के बीच ब्रेकअप, एसएमए/एनपीए वर्गीकरण तिथियों के उदाहरण आदि के बारे में उधारकर्ता को ऋण स्वीकृति के समय और बाद में परिवर्तनों, यदि कोई हो, के समय भी ऋण की पूर्ण चुकौती तक स्वीकृति शर्तों/ऋण करार के बारे में सूचित किया जाएगा। मूलधन और/या ब्याज के भुगतान पर अधिस्थगन के साथ ऋण सुविधाओं के मामलों में, पुनर्भुगतान शुरू होने की सही तारीख भी उधारकर्ता को सूचित की जाएगी।

कंसोर्टियम व्यवस्था के तहत उधार देने के मामले में, भागीदार एनबीएफसी/बैंक प्रस्ताव के पूर्ण मूल्यांकन और निर्णय के संचार के लिए समय सीमा तय करेंगे। कंपनी कंसोर्टियम के निर्णय का पालन करेगी।

### ३. ऋण खातों में दंड प्रभार

- उधारकर्ता द्वारा ऋण संविदा के महत्वपूर्ण निबंधनों एवं शर्तों का अनुपालन न करने पर यदि दंड लगाया जाता है तो उसे 'दांडिक प्रभार' माना जाएगा और यह दंडात्मक ब्याज के रूप में उद्ग्रहीत नहीं किया जाएगा जो अग्रिमों पर प्रभारित ब्याज दर में जोड़ा जाता है। दंड प्रभारों का कोई पूंजीकरण नहीं किया जाएगा अर्थात ऐसे प्रभारों पर आगे कोई ब्याज संगणित नहीं किया जाएगा। हालांकि, यह ऋण खाते में ब्याज की चक्रवृद्धि के लिए सामान्य प्रक्रियाओं को प्रभावित नहीं करेगा।
- कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं लाएगी और इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करेगी।
- दंड प्रभारों की मात्रा उचित होगी और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभावपूर्ण हुए बिना ऋण संविदा के महत्वपूर्ण निबंधनों एवं शर्तों का अनुपालन न करने के अनुरूप होगी।

- 'व्यक्तिगत उधारकर्ताओं, व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए' स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक प्रभार, गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंड प्रभारों से अधिक नहीं होंगे, जो सामग्री नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए होंगे।
- दंड शुल्क की मात्रा और कारण कंपनी द्वारा ग्राहकों को ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों / मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) में स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाएगा, जो ब्याज दरों और सेवा शुल्क के तहत कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किए जाने के अलावा लागू होंगे।
- जब कभी उधारकर्ताओं को ऋण के महत्वपूर्ण निबंधन एवं शर्तों का अनुपालन न करने के लिए अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो लागू दंडात्मक प्रभारों की सूचना दी जाएगी। इसके अलावा, दंडात्मक प्रभार लगाने के किसी भी उदाहरण और उसके कारण को भी सूचित किया जाएगा।

#### ४. नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

- स्वीकृत ऋणों की राशि का संवितरण उधारकर्ताओं को मांग पर उपलब्ध कराया जाए बशर्ते कि ऋण दस्तावेजों के निष्पादन सहित सभी औपचारिकताएं पूरी हो जाएं।
- नियम और शर्तों, संवितरण अनुसूची, ब्याज दर, सेवा प्रभार, पूर्व भुगतान शुल्क आदि में कोई भी परिवर्तन उधारकर्ताओं को स्थानीय भाषा में लिखित रूप में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में अधिसूचित किया जाएगा।
- ब्याज दरों और सेवा प्रभारों में परिवर्तन भावी प्रभाव से लागू किए जाएंगे। ऋण करार में इस संबंध में एक विशिष्ट खंड होगा।

#### ५. पोस्ट डिस्बर्समेंट पर्यवेक्षण

- ऋण के भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने के लिए कंपनी का निर्णय, यदि कोई हो, ऋण समझौते के नियमों और शर्तों के अनुसार होगा।
- कंपनी ऋण को वापस लेने या ऋण समझौते और अन्य संबंधित दस्तावेजों में निहित नियमों और शर्तों के अधीन भुगतान या प्रदर्शन में तेजी लाने के लिए कहने से पहले उधारकर्ताओं को उचित समय देगी।

- कंपनी के पास पड़े संपार्श्विक को किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण के पूर्ण और अंतिम पुनर्भुगतान की प्राप्ति पर जारी किया जा सकता है और किसी अन्य दावे के लिए सेट किया जा सकता है जो कंपनी उधारकर्ताओं के खिलाफ हो सकता है। तथापि, ऐसे मामलों में जहां उधारकर्ता ने उसे आवश्यकता पड़ने पर स्वीकृत समग्र राशि के भीतर उधार लेने/धन निकालने की अनुमति देने की सुविधा का लाभ उठाया है, कंपनी द्वारा परिचालन सुविधा के लिए और उधारकर्ताओं द्वारा संभावित चूक से अपने हित की रक्षा करने के लिए संपार्श्विक को बनाए रखा जा सकता है।

#### ६. अन्य सामान्य प्रावधान:

- कंपनी उधारकर्ताओं के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी, सिवाय इसके कि ऋण दस्तावेजों में निहित नियमों और शर्तों में प्रदान किया गया है (जब तक कि नई जानकारी, जो उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई थी, उसके ध्यान में नहीं आई है)।
- कंपनी आम तौर पर उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर किसी विशेष उधारकर्ता के ऋण खाते को अन्य एनबीएफसी, बैंक या वित्तीय संस्थान को स्थानांतरित करने के लिए अपनी सहमति देगी। ऐसा अंतरण उधारकर्ता के साथ की गई संविदात्मक शर्तों के अनुसार और समय-समय पर लागू होने वाले संविधियों, नियमों, विनियमों और दिशानिर्देशों के अनुसार होगा।
- कंपनी अपनी ऋण नीति और गतिविधियों में लिंग, जाति या धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी।
- ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी उन सामान्य उपायों का सहारा लेगी, जो कानूनी और वैध रूप से उसके लिए उपलब्ध हैं और निर्धारित दिशानिर्देशों और मौजूदा प्रावधानों के अनुसार हैं और कानूनी ढांचे के भीतर काम करेंगे। कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार विषम समय में परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। ग्राहकों की शिकायतों के रूप में कंपनियों के कर्मचारियों से अशिष्ट व्यवहार भी शामिल करें, और यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।
- जब भी उधारकर्ता इसके लिए अनुरोध करेगा, कंपनी अपनी उधार गतिविधियों या सेवाओं के संबंध में नियम और शर्तें प्रदान करेगी।

- उधारकर्ता से अपने ऋण खाते को बंद करने के अनुरोध पर, अनुरोध की प्राप्ति से 21 दिनों के भीतर लंबित देय राशि के निपटान और कंपनी द्वारा निर्धारित सभी औपचारिकताओं को पूरा करने के अधीन निष्पादित किया जाएगा। यदि किसी कारण से अनुरोध को ऊपर बताई गई समय-सीमा में निष्पादित नहीं किया जा सकता है, तो उधारकर्ता को इसकी सूचना दी जा सकती है।
- ग्राहक संरक्षण के उपाय के रूप में और कंपनी के उधारकर्ताओं द्वारा विभिन्न ऋणों के पूर्व भुगतान के संबंध में एकरूपता लाने के लिए, यह सह-बाध्य (ओं) के साथ या उसके बिना, व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी अस्थिर दर सावधि ऋण पर पुरोबंध प्रभार/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लेगा।

## पाँच. गोपनीयता

- जब तक उधारकर्ता द्वारा अधिकृत नहीं किया जाता है, कंपनी उसकी सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी।
- कंपनी निम्नलिखित परिस्थितियों को छोड़कर किसी अन्य व्यक्ति को उधारकर्ताओं के लेनदेन विवरण प्रकट नहीं कर सकती है:
  १. यदि कंपनी को किसी वैधानिक या नियामक निकाय या निकायों को जानकारी प्रदान करने की आवश्यकता है;
  २. यदि जानकारी प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कर्तव्य से उत्पन्न होता है;
  ३. यदि ऐसी जानकारी प्रदान करना उधारकर्ताओं के हित में है (जैसे धोखाधड़ी की रोकथाम);
  ४. यदि उधारकर्ता ने कंपनी को अपने समूह/सहयोगी/संस्थाओं या कंपनियों या ऐसे किसी व्यक्ति/संस्था को ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए अधिकृत किया है जिस पर विशेष रूप से सहमति हुई है;

## छः. शिकायत

उधारकर्ताओं की किसी भी शिकायत / शिकायत के मामले में, उनके द्वारा शिकायत निवारण अधिकारी को लिखित रूप में सूचित किया जाएगा। शिकायत निवारण अधिकारी शिकायतों के निवारण के लिए तुरंत सभी प्रयास करेगा। संबंधित कर्मचारी उन उधारकर्ताओं का मार्गदर्शन करेंगे जो शिकायत दर्ज करना चाहते हैं।

## सात. शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी ने अपने किसी भी ग्राहक के प्रश्न/शिकायत को हल करने के लिए तीन स्तरीय शिकायत निवारण तंत्र प्रदान किया है।

### ➤ लेवल 1:

ग्राहक कंपनी को अपना प्रश्न/शिकायत दर्ज करा सकता है जिसे व्यावसायिक प्रथाओं से संबंधित किसी भी मामले के संबंध में शिकायत निवारण को संबोधित किया जाएगा,  
ऋण निर्णय, ऋण प्रबंधन, वसूली और ऋण सूचना के अद्यतन/परिवर्तन से संबंधित शिकायतें। शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण निम्नानुसार दिया गया है:

**शिकायत निवारण अधिकारी – श्री. रमाकांत कुशवाहा**  
पता - 118/610 ए, कौशलपुरी, कानपुर – 208 012 (यूपी)  
पदनाम – प्रबंध निदेशक और शिकायत निवारण अधिकारी  
संपर्क नं. - +91 98895 33633  
ई-मेल आईडी - [rkkushwahag@gmail.com](mailto:rkkushwahag@gmail.com)

### ➤ लेवल 2:

यदि शिकायत का समाधान 15 दिनों के भीतर नहीं होता है, तो ग्राहक कंपनी को अपनी ईमेल आईडी: [prabhatsecurities@gmail.com](mailto:prabhatsecurities@gmail.com) / [info@prabhatsecuritiesltd.co.in](mailto:info@prabhatsecuritiesltd.co.in) पर शिकायत करेगा

### ➤ लेवल 3:

यदि शिकायत/विवाद का निवारण कंपनी द्वारा प्राप्त होने की तारीख से एक माह की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक आरबीआई सीएमएस पोर्टल - <https://cms.rbi.org.in> पर शिकायत दर्ज कर सकता है

या वैकल्पिक रूप से, ग्राहक अपील कर सकता है:

उप महाप्रबंधक,  
गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग,  
भारतीय रिजर्व बैंक,  
माल रोड,  
कानपुर – 208 001 (उ.प्र.)



निवारण प्रक्रिया के साथ अनुपालन किए जाने वाले बिंदु:

- उपर्युक्त सूचना ग्राहकों के लाभ के लिए उन शाखाओं/स्थानों पर भी प्रदर्शित की जाएगी जहां कंपनी का कारोबार किया जाता है।
- प्राप्त शिकायतों के मामले में, संबंधित रिलेशनशिप मैनेजर शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) को प्राप्त होने की तारीख से 2 दिनों के भीतर पूरे विवरण के साथ मामले की रिपोर्ट करेगा।
- जीआरओ शिकायत के निवारण और समाधान के लिए सभी आवश्यक कदम उठाएगा, और जितनी जल्दी हो सके और किसी भी मामले में अधिकतम 15 दिनों के भीतर प्रतिक्रिया भेजेगा। यदि ग्राहक से प्राप्त शिकायत क्रेडिट जानकारी के अपडेशन/परिवर्तन के संबंध में है, तो उसका जवाब 10 कार्य दिवसों के साथ दिया जाएगा।
- किसी भी अनसुलझे / जवाब नहीं दी गई शिकायत को कंपनी के प्रबंध निदेशक को आगे बढ़ाया जाएगा, जो शिकायत के निवारण और समाधान के लिए सभी आवश्यक कदम उठाएंगे, और जितनी जल्दी हो सके जवाब भेजेंगे और किसी भी मामले में जीआरओ से प्राप्त होने के अधिकतम एक महीने की अवधि के बाद नहीं।
- सभी शिकायतों पर स्थिति रिपोर्ट तिमाही आधार पर समीक्षा के लिए निदेशक मंडल के समक्ष प्रस्तुत की जाएगी।

## आठ. प्रभारित अत्यधिक ब्याज का विनियमन

- निदेशक मंडल ने निधियों की लागत, माजन एवं जोखिम प्रीमियम, आदि जैसे संगत कारकों को ध्यान में रखते हुए ऋणों एवं अग्रिमों, प्रोसेसिंग एवं अन्य प्रभारों पर प्रभारित की जाने वाली ब्याज दर का निर्धारण करने के लिए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है। ब्याज की दर और जोखिम के श्रेणीकरण के लिए दृष्टिकोण और चार्ज करने के लिए औचित्य

उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए ब्याज की अलग-अलग दर उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में प्रकट की जाएगी और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित की जाएगी।

- ब्याज की दरें और जोखिमों के श्रेणीकरण के लिए दृष्टिकोण भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। वेबसाइट में प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को अद्यतन किया जाएगा जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होता है।
- ब्याज की दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को उन सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से ली जाएंगी।

## नौ. RBI की मुख्य विशेषता - लोकपाल योजना, 2021 को एकीकृत करता है

भारतीय रिजर्व बैंक ने 12 नवंबर, 2021 से एक एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 ('RBI योजना') शुरू की। यह योजना आरबीआई लोकपाल तंत्र को तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोण अपनाती है। यह RBI की मौजूदा तीन लोकपाल योजनाओं को एकीकृत करता है, अर्थात्,

- (१) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006;
- (२) गैर-बैंकिंग वित्तीय के लिए लोकपाल योजना कंपनियों, 2018; और
- (३) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019

भारतीय रिजर्व बैंक योजना की संक्षिप्त/मुख्य विशेषताएं निम्नानुसार हैं:

**एक.** आरबीआई योजना की प्रयोज्यता: भारतीय रिजर्व बैंक की विनियमित संस्थाएं (बैंकिंग संस्थाएं/एनबीएफसी जो जमा या ग्राहक इंटरफेस स्वीकार करते हैं और जिसका परिसंपत्ति आकार रु. 100 करोड़ / भुगतान प्रणाली ऑपरेटर है)

**दो.** कोई भी ग्राहक/ग्राहक व्यक्तिगत रूप से या आरबीआई लोकपाल के अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से विनियमित संस्था के किसी भी कार्य या चूक के परिणामस्वरूप 'सेवा में कमी' के बारे में शिकायत दर्ज कर सकता है। "सेवा में कमी" का अर्थ है किसी भी वित्तीय सेवा में कमी या अपर्याप्तता, जिसे विनियमित इकाई को प्रदान करना आवश्यक है

वैधानिक रूप से या अन्यथा, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय नुकसान या क्षति हो सकती है या नहीं।

**तीन.** जिन आधारों पर अनुपालन को 'गैर-रखरखाव' के रूप में माना जाएगा, आरबीआई योजना के खंड 10 में विस्तृत किया गया है।

**चार.** शिकायत के निवारण के लिए, ग्राहक/ग्राहक को पहले विनियमित इकाई से संपर्क करना चाहिए। यदि विनियमित संस्था शिकायत दर्ज करने के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर जवाब नहीं देती है या शिकायत को पूर्ण/आंशिक रूप से अस्वीकार कर देती है या यदि ग्राहक/ग्राहक विनियमित संस्था द्वारा दिए गए उत्तर/समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक/ग्राहक आरबीआई योजना के तहत शिकायत दर्ज करने की कार्यवाही कर सकते हैं।

**पाँच.** यह ध्यान दिया जा सकता है कि शिकायत आरबीआई लोकपाल को विनियमित इकाई का जवाब प्राप्त करने के एक वर्ष के भीतर या उन मामलों में जहां कोई जवाब नहीं मिलता है, विनियमित इकाई को अभ्यावेदन की तारीख के एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर नहीं किया जाना चाहिए।

**छः.** शिकायत या तो '<https://cms.rbi.org.in>' के माध्यम से ऑनलाइन या समर्पित ई-मेल '[crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)' पर या 'आरबीआई-केंद्रीकृत रसीद और प्रोसेसिंग केंद्र' को संबोधित निर्धारित प्रारूप में लिखित पत्र द्वारा दायर की जा सकती है।

**सात.** शिकायत की उचित प्राप्ति पर, आरबीआई लोकपाल विनियमित संस्था से सूचना या दस्तावेजों के लिए अनुरोध कर सकता है जिसका प्रतिनिधित्व सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक या समकक्ष में महाप्रबंधक के रैंक में प्रधान नोडल अधिकारी द्वारा किया जाएगा।

**आठ.** भारतीय रिजर्व बैंक लोकपाल की कार्यवाहियां संक्षिप्त प्रकृति की होती हैं और सुगमता, सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से निपटान को बढ़ावा देती हैं और यदि आवश्यक हो, तो आरबीआई लोकपाल द्वारा एक निर्णय पारित किया जाता है।

**नौ.** आरबीआई लोकपाल द्वारा पारित फैसले के खिलाफ अपील आरबीआई योजना के तहत गठित 'आरबीआई-अपीलीय प्राधिकरण' के लिए बेहतर है।

भारतीय रिजर्व बैंक की योजना के अनुपालन में, कंपनी निम्नलिखित के प्रबंध निदेशक को नामित करेगी कंपनी के 'प्रधान नोडल अधिकारी' के रूप में कार्य करना और संपर्क विवरण निम्नानुसार हैं:

**श्री रमाकांत कुशवाहा**

प्रबंध निदेशक

मोबाइल नं.: +91 98895 33633

टेलीफोन नंबर : = 91 512 2526347

ईमेल आईडी: [prabhatsecurities@gmail.com](mailto:prabhatsecurities@gmail.com)

आरबीआई योजना की एक प्रति कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है <http://prabhatsecuritiesltd.co.in>

## दस. अप्रत्याशित घटना

- कंपनी द्वारा उल्लिखित और की गई विभिन्न प्रतिबद्धताएं सामान्य परिचालन वातावरण के तहत लागू होंगी। किसी भी अप्रत्याशित परिस्थितियों की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ताओं, हितधारकों और सामान्य रूप से जनता की पूर्ण संतुष्टि के लिए एफपीसी के तहत उद्देश्यों को पूरा करने में सक्षम नहीं हो सकती है।

उधारकर्ताओं के लिए मूल्य और प्रासंगिकता बढ़ाने के लिए, इस संहिता की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी।

## ग्यारह. उचित व्यवहार संहिता में संशोधन/समीक्षा

कंपनी अधिनियम, 2013 या इसके तहत बनाए गए किसी भी नियम में निहित किसी भी प्रावधान में किसी भी विनियामक संशोधन / संशोधन / परिवर्तन (ओं) या आरबीआई, सेबी विनियमों आदि के लागू निर्देशों के लिए, विनियामक अधिनियमों (संशोधित) में निहित प्रावधान प्रचलित नियामक आवश्यकताओं के साथ स्थिरता सुनिश्चित करने के लिए प्रबल होंगे।

बोर्ड स्वयं और/या किसी विनियामक अपेक्षा/संशोधन के कारण जब भी उचित समझा जाए, इस संहिता में संशोधन कर सकता है। बोर्ड संहिता के किसी भी प्रावधान को बदलने, संशोधित करने, जोड़ने, हटाने या संशोधित करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

यदि विनियमों में परिवर्तन/संशोधन होता है तो उचित व्यवहार संहिता की वाषक अथवा अंतरिम रूप से समीक्षा की जाएगी। कंपनी समय-समय पर फेयर प्रैक्टिस कोड में किसी भी संशोधन की समीक्षा और अनुमोदन करेगी।

द्वारा प्रस्तावित:	
नाम	दस्ताखत देखिए।
सुश्री अपर्णा श्रीवास्तव कंपनी सचिव और अनुपालन अधिकारी	
द्वारा समीक्षित:	
रमाकांत कुशवाहा प्रबंध निदेशक	
अनुमोदन प्राधिकारी	निदेशक मंडल
अनुमोदन की तिथि/समीक्षा	