

फेयर प्रैक्टिस कोड – Zerodha Capital Private Limited

1. परिचय

Zerodha Capital Private Limited ("कंपनी") यह फेयर प्रैक्टिस कोड जारी करती है जबसे की मास्टर दिशा – भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – स्केल आधारित विनियमन) दिशानिर्देशों के अध्याय V के साथ संगत हैं, जहां भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) ने NBFCs के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड पर दिशा-निर्देशों को संशोधित किया है ताकि समय-समय पर संशोधित किया जा सके।

कंपनी पात्र व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को वित्त उपलब्ध कराती है जो शेयरों या प्रतिभूतियों या किसी अन्य ठोस संपत्ति आदि से सुरक्षित, अल्पकालिक ऋण के रूप में प्रदान की जाती है। इस समय, कंपनी मुख्य रूप से शेयरों की सुरक्षा के खिलाफ ऋण देने में संलग्न होगी। हालाँकि, कंपनी ने एक कोड तैयार और अपनाया है, जो ग्राहकों के साथ लेन-देन करने और अपने व्यवसाय का हिस्सा के रूप में किसी भी सेवा को प्रदान करते समय फेयर प्रैक्टिस मानकों के सिद्धांतों को निर्धारित करता है जो सभी उत्पाद श्रेणियों पर लागू होता है।

यह फेयर प्रैक्टिस कोड कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों को प्रदान किए जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं की श्रेणियों पर लागू होता है (वर्तमान में पेश किए गए या भविष्य की तारीख में पेश किए जा सकते हैं)। इस कोड को लागू करने से, कंपनी यह उम्मीद करती है कि ग्राहकों को उसके उत्पादों और सेवाओं के लाभ उठाते समय कानूनीता और इस कोड के मानकों का ज्ञान होगा। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहक इसके उत्पादों और सेवाओं का लाभ उठाते समय वित्तीय निहितार्थ से अवगत हों।

2. मुख्य उद्देश्य

कंपनी ने अपनी नीतिगत प्रथाओं को सबसे अच्छे कारपोरेट प्रथाओं का पालन करने और व्यवसाय प्रथाओं में पारदर्शिता लाने के लिए निर्धारित किया है। इसलिए, इस फेयर प्रैक्टिस कोड के निम्नलिखित उद्देश्य हैं:

CIN: U67100KA2014PTC073653

Registered Office: 175/176, 2nd Floor Bannerghatta Main Road next to Rainbow Hospital, Bilekahalli Bannerghatta Road, Bangalore-560076, Karnataka,

Branch office: No.172/1F/12A, (old Door No.769-1F-12A), Spencer Plaza, Anna Salai, Chennai-600002

- सभी ग्राहकों के साथ समानता और निष्पक्षता का व्यवहार करना।
- कंपनी की निष्पक्ष ऋण प्रथाएँ इसके सभी पहलुओं जैसे विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण, सेवा और संग्रह गतिविधियों पर लागू होंगी।
- ग्राहकों और कंपनी के बीच एक सौहार्दपूर्ण संबंध बढ़ावा देना।
- कंपनी में ग्राहक विश्वास का निर्माण करना।
- ग्राहकों के साथ लेनदेन में न्यूनतम मानक स्थापित करके अच्छी, निष्पक्ष और विश्वसनीय प्रथाओं को बढ़ावा देना।
- पारदर्शिता को बढ़ावा देना ताकि ग्राहक सेवाओं से क्या अपेक्षा कर सकते हैं, यह बेहतर समझ सकें।
- ब्याज और शुल्क की गणना में पारदर्शिता प्रदान करना।
- उधारकर्ताओं के लिए ग्राहक संचार और शिकायत निवारण तंत्र के लिए औपचारिक और मजबूत ढांचा बनाना।

3. मुख्य प्रतिबद्धताएं

कंपनी की अपने ग्राहकों / संभावित ग्राहकों (जैसा कि लागू हो) के प्रति मुख्य प्रतिबद्धताएं इस प्रकार हैं:

- a) कंपनी अपने ग्राहकों के साथ सभी लेन-देन में निष्पक्ष और उचित व्यवहार करेगी:
 - वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के लिए इस फेयर प्रैक्टिस कोड में दिए गए प्रतिबद्धताओं और मानकों का पालन करें और प्रक्रियाओं और प्रथाओं का पालन करें।
 - संबंधित कानूनों और विनियमों का पालन सुनिश्चित करना।
 - पारदर्शिता और अखंडता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित करना।

CIN: U67100KA2014PTC073653

Registered Office: 175/176, 2nd Floor Bannerghatta Main Road next to Rainbow Hospital, Bilekahalli Bannerghatta Road, Bangalore-560076, Karnataka,

Branch office: No.172/1F/12A, (old Door No.769-1F-12A), Spencer Plaza, Anna Salai, Chennai-600002

- व्यावसायिक, विनम्र और तीव्र सेवाएं प्रदान करना।
 - वित्तीय लेन-देन के शर्तों और स्थितियों, लागतों, अधिकारों और दायित्वों का सटीक और समय पर खुलासा करना।
 - अवैध और / या अनैतिक व्यापार प्रथाओं में शामिल न होना।
- b) कंपनी ग्राहकों को वित्तीय उत्पादों और / या सेवाओं के बारे में समझने में मदद करेगी:
- विज्ञापन और प्रचार साहित्य भ्रामक नहीं होगा।
 - मौखिक जानकारी दस्तावेज के साथ सुसंगत होगी।
 - वित्तीय/कानूनी प्रभावों को समझाना।
- c) कंपनी ग्राहकों की शिकायतों / प्रश्नों का जल्दी और सहानुभूतिपूर्वक निपटान करेगी:
- उपभोक्ता प्रश्नों का रास्ता प्रदान करना।
 - गलतियों / त्रुटियों को तुरंत ठीक करना।
 - ग्राहक शिकायतों का जल्दी निपटारा करना।
 - यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं हैं, तो उनकी शिकायतों को आगे ले जाने की प्रक्रिया में ग्राहक की सहायता करना;
 - गलत तरीके से लगाए गए शुल्क को तेजी से ठीक करना।

4. जानकारी

कंपनी प्रतिबद्ध करती है:

- a) ग्राहकों को उनके आवश्यकताओं के अनुसार उत्पाद और सेवाएं चुनने में मदद करना।

CIN: U67100KA2014PTC073653

Registered Office: 175/176, 2nd Floor Bannerghatta Main Road next to Rainbow Hospital, Bilekahalli Bannerghatta Road, Bangalore-560076, Karnataka,

Branch office: No.172/1F/12A, (old Door No.769-1F-12A), Spencer Plaza, Anna Salai, Chennai-600002

- b) ग्राहकों को स्पष्ट जानकारी देना।
- c) ग्राहकों को दस्तावेज़ीय जानकारी के बारे में सूचित करना।
- d) उत्पाद या सेवा लागू कितनी होगी यह समझाना।
- e) सेवा या उत्पाद की मूल्य दरें पहले से सूचित करना।

5. गैर-भेदभाव

कंपनी जनसंख्या, जाति या धर्म आदि के आधार पर कंपनी के मौजूदा या संभावित ग्राहकों के प्रति किसी भी प्रकार के भेदभाव में शामिल होने के लिए सख्ती से मना है। ऐसे किसी भी उल्लंघन की शिकायतें कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी को तुरंत सूचित की जानी चाहिए, जिनकी संचार विवरण इस कोड के खंड 14 में दी गई है। हालांकि, यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए योजनाओं में भाग लेने से नहीं रोकता। हम अपने ग्राहकों जैसे वृद्ध नागरिकों, शारीरिक रूप से प्रभावित व्यक्तियों और अप्राक्षर व्यक्तियों के लिए हमारे साथ लेन-देन को आसान और सुविधाजनक बनाने के लिए अपने सर्वश्रेष्ठ प्रयास करेंगे।

6. ऋण आवेदन और उसकी प्रक्रिया

- a) कंपनी की आधिकारिक भाषा कंपनी के भीतर या तीसरे पक्षों के साथ संचार हेतु अंग्रेजी होगी (जब तक कि उधारकर्ता से किसी भी अन्य भाषा में संचार के लिए घोषित नहीं किया गया हो);
- b) प्रत्येक ग्राहक से एक घोषणा प्राप्त की जाएगी कि वह समझता है अंग्रेजी;
- c) कंपनी ग्राहक को आवेदन किट उस भाषा में प्रदान कर सकती है जिसे उधारकर्ता समझता है, बशर्ते कि ग्राहक इसे समझता हो;

CIN: U67100KA2014PTC073653

Registered Office: 175/176, 2nd Floor Bannerghatta Main Road next to Rainbow Hospital, Bilekahalli Bannerghatta Road, Bangalore-560076, Karnataka,

Branch office: No.172/1F/12A, (old Door No.769-1F-12A), Spencer Plaza, Anna Salai, Chennai-600002

- d) कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों के लिए आवेदन फॉर्म की आवश्यकता के अनुसार अलग होगा;
- e) आवेदन फॉर्म में उधारकर्ता द्वारा सच्चे जाने वाली शर्तों और स्थितियों सहित सभी जानकारी दी जाएगी; आवेदन फॉर्म वेबसाइट पर भी उपलब्ध होगी;
- f) कंपनी प्रत्येक ऋण आवेदन के लिए पत्राचार की प्रविष्टि करके प्राप्त ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए एक प्रणाली होगी; आवेदन फॉर्म जमा करने के लिए समय सीमा प्रकट की जाएगी।

ऋण मूल्यांकन और शर्तें / स्थितियां

- कंपनी उधारकर्ता को लिखित रूप में स्वीकृति पत्र भेजेगी;
- कंपनी आवश्यक शुल्क का स्पष्ट उल्लेख संधि समझौते में करेगी।

ऋणों का विमोचन शर्तों और शर्तों में परिवर्तनों को शामिल करते हुए

- कंपनी ऋण के स्राव और शर्तों और शर्तों में परिवर्तनों के साथ पूरी पारदर्शिता उपलब्ध कराएगी;
- कंपनी ग्राहक को भौतिक/डिजिटल प्रारूप में निश्चित समय पारदर्शिता पत्र भेजेगी;
- कंपनी द्वारा अन्य किसी प्रकार के उल्लंघनों को दूर करने के लिए संरक्षित पत्र भेजा जाएगा;
- अधिकारी उच्च स्तर से नियमानुकूल/अनुमति अनुरोध प्राप्त करें।

CIN: U67100KA2014PTC073653

Registered Office: 175/176, 2nd Floor Bannerghatta Main Road next to Rainbow Hospital, Bilekahalli Bannerghatta Road, Bangalore-560076, Karnataka,

Branch office: No.172/1F/12A, (old Door No.769-1F-12A), Spencer Plaza, Anna Salai, Chennai-600002

गिरवी पुनः वसूली और अन्य संपत्ति

- कंपनी उचित पुनः वापसी लक्ष्य साझा करेगी;
- कंपनी ग्राहकों के व्यक्तिगत डेटा को निजी और गोपनीय रखेगी;
- उधारकर्ता का व्यवहार सुरक्षित करेगा और केवल प्रासंगिक उद्देश्यों के लिए साझा किया जाएगा।

शिकायत निवारण

ग्राहक किसी भी सेवा जिम्मेदारियों को पर्यवेक्षण संख्या के तहत भेज सकते हैं। शिकायत निवारण अधिकारी:

नाम और पद
मीतल जैन, कंपनी सचिव

टेलीफोन
08047166888

ईमेल
nbfc@zerodha.com

पता
Zerodha Capital Private Limited
175/176, 2nd Floor Bannerghatta Main Road,
next to Rainbow Hospital, Bilekahalli, Bengaluru-560076, Karnataka, भारत।

CIN: U67100KA2014PTC073653

Registered Office: 175/176, 2nd Floor Bannerghatta Main Road next to Rainbow Hospital, Bilekahalli Bannerghatta Road, Bangalore-560076, Karnataka,

Branch office: No.172/1F/12A, (old Door No.769-1F-12A), Spencer Plaza, Anna Salai, Chennai-600002

दर की नियमावली

- कंपनी बोर्ड द्वारा अपनाई गई दरों के संयोजन, क्रमशः लागत और अनुशासन की गंभीरता को ध्यान में रखते हुए उक्त दरों के आवश्यकताओं और औचित्य की विज्ञप्ति करेंगे। दरें वेबसाइट पर अद्यतन की जाएगी।

ग्राहकों की पहचान (KYC) दिशानिर्देश

- RBI के दिशानिर्देशों के अनुसार, कंपनी पहचान और पते के प्रमाण के लिए आवश्यक दस्तावेज़ और जानकारी एकत्र करेगी;
- ग्राहकों को जरूरत पड़ने पर निवर्तमान अधिसूचित अपने बदलते पता की सूचना देना आवश्यक होगा;
- इन दिशानिर्देशों के अंतर्गत उचित जानकारी प्रपत्र में दी जाएगी।

फोर्स माज्योर

इस कोड की विभिन्न प्रतिबद्धताएं सामान्य आर्थिक और व्यापार माहौल में लागू होंगी और आपदा/प्राकृतिक आपदा स्थितियों में नहीं होंगी।

अपवाद प्रबंधन

CIN: U67100KA2014PTC073653

Registered Office: 175/176, 2nd Floor Bannerghatta Main Road next to Rainbow Hospital, Bilekahalli Bannerghatta Road, Bangalore-560076, Karnataka,

Branch office: No.172/1F/12A, (old Door No.769-1F-12A), Spencer Plaza, Anna Salai, Chennai-600002

कोई भी अपवाद बोर्ड द्वारा लिखित में नोट किया जाएगा और अनुमोदन किया जाएगा।

ऋणों की वापसी और पुनः प्राप्ति

कंपनी उचित पुनः वसूली शर्तें उपलब्ध करेगी और बाजार भंडारण की अद्यतनों की घोषणा करेगी।

नीति अद्यतन और प्रदर्शन

- इस FPC को 04 सेप्टेम्बर, 2024 को बोर्ड की बैठक में अनुमोदित किया गया था।
- यह FPC विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।

यह दस्तावेज़ Zerodha Capital Private Limited की एकमात्र संपत्ति है। इस दस्तावेज़ का किसी भी रूप में उपयोग या पुनरुत्पादन बिना अनुमति के सख्ती से प्रतिबंधित और अवैध है।

CIN: U67100KA2014PTC073653

Registered Office: 175/176, 2nd Floor Bannerghatta Main Road next to Rainbow Hospital, Bilekahalli Bannerghatta Road, Bangalore-560076, Karnataka,

Branch office: No.172/1F/12A, (old Door No.769-1F-12A), Spencer Plaza, Anna Salai, Chennai-600002