

## अवन्ती फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

### निष्पक्ष आचरण संहिता

यह नीति इस प्रकार थी:

| संस्करण   | प्रस्तुतकर्ता                | समीक्षक                                    | समिति द्वारा अनुमोदन की तिथि | बोर्ड द्वारा अनुमोदन एवं अंगीकरण की तिथि |
|-----------|------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------|
| संस्करण 1 | -                            |                                            | लागू नहीं                    | 18 अगस्त, 2016                           |
| संस्करण 2 | सुश्री शार्मिला कुंगुमा, CAI | श्री राहुल गुप्ता, मुख्य कार्यकारी अधिकारी | लागू नहीं                    | 30 सितम्बर, 2022                         |
| संस्करण 3 | सुश्री शार्मिला कुंगुमा, CAI | श्री राहुल गुप्ता, मुख्य कार्यकारी अधिकारी | 19 दिसम्बर, 2024             | 19 दिसम्बर, 2024                         |
| संस्करण 4 | सुश्री शार्मिला कुंगुमा, CAI | श्री राहुल गुप्ता, मुख्य कार्यकारी अधिकारी | 30 जुलाई, 2025               | 02 अगस्त, 2025                           |

दस्तावेज़ वर्गीकरण: सार्वजनिक

## सूचीपत्र

| क्रम<br>संख्या | सामग्री                                                                              | पेज नं |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1              | परिचय                                                                                | 2      |
| 2              | संहिता के उद्देश्य                                                                   | 2      |
| 3              | मुख्य प्रतिबद्धताएँ और घोषणाएँ                                                       | 2-3    |
| 4              | भेदभाव न करने की नीति                                                                | 3      |
| 5              | ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण                                                   | 3-4    |
| 6              | ऋण मूल्यांकन और शर्तें / नियम                                                        | 4-5    |
| 7              | ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क                                                          | 5      |
| 8              | ऋण वितरण और शर्तों में बदलाव                                                         | 5-6    |
| 9              | व्यक्तिगत ऋण के भुगतान / निपटान पर चल-अचल संपत्ति के दस्तावेजों की रिहाई             | 6      |
| 10             | समान मासिक किस्तों (EMI) पर आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर चल (फ्लोटिंग) ब्याज दर का रीसेट | 7      |
| 11             | ऋण वसूली से संबंधित दिशानिर्देश                                                      | 8      |
| 12             | ऋण वसूली एजेंट की नियुक्ति                                                           | 8-9    |
| 13             | कर्मचारियों का प्रशिक्षण                                                             | 9      |
| 14             | शिकायत निवारण तंत्र                                                                  | 9-10   |
| 15             | इस संहिता को ग्राहकों तक पहुँचाने की भाषा और माध्यम                                  | 10     |
| 16             | सूद दरों, प्रसंस्करण शुल्क और अन्य चार्जेंस निर्धारित करने की नीति                   | 10     |
| 17             | सामान्य जानकारी                                                                      | 10-11  |
| 18             | नीति की समीक्षा और अद्यतन                                                            | 11     |

## 1. परिचय

यह निष्पक्ष आचरण संहिता (यह “संहिता”) ग्राहकों को उन प्रथाओं का प्रभावी अवलोकन प्रदान करने के उद्देश्य से बनाया गया है, जिनका पालन अवंती फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (यह “कंपनी”) अपने ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में करेगी। यह कोड ग्राहकों को वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं का उपयोग करने के संबंध में सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाएगा और यह किसी भी ऋण पर लागू होगा, जिसे कंपनी स्वीकृत और वितरण कर सकती है।

## 2. संहिता के उद्देश्य

इस कोड को विकसित करने के उद्देश्य हैं:

- A. ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे, निष्पक्ष और भरोसेमंद अभ्यास को बढ़ावा देना;
- B. पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक यह बेहतर समझ सकें कि वे सेवाओं से क्या अपेक्षा कर सकते हैं;
- C. प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार बलों को प्रोत्साहित करना ताकि उच्च संचालन मानक हासिल किए जा सकें; और
- D. ग्राहकों और कंपनी के बीच एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।

## 3. मुख्य प्रतिबद्धताएँ और घोषणाएँ

हम अपने सभी ग्राहकों के साथ अपने लेन-देन में कुशल, निष्पक्ष और परिश्रमी ढंग से कार्य करेंगे, और इसके लिए हम निम्नलिखित करेंगे:

- हमारे द्वारा प्रदान किए जाने वाले वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के लिए इस कोड में निर्धारित प्रतिबद्धताओं और मानकों, तथा हमारे कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं और प्रथाओं का पालन करना;
- यह सुनिश्चित करना कि सभी वित्तीय सेवाएँ संबंधित कानूनों और नियमों के अनुरूप हों;
- पेशेवर, विनम्र और त्वरित सेवाएँ प्रदान करना; और

- वित्तीय लेन-देन के संदर्भ में शर्तों, लागत, अधिकारों और जिम्मेदारियों का सही और समय पर खुलासा करना।

हम ग्राहकों को यह समझने में मदद करेंगे कि हमारे वित्तीय उत्पाद और सेवाएँ कैसे काम करती हैं, इसके लिए हम करेंगे:

- वित्तीय योजनाओं के बारे में मौखिक जानकारी हिंदी और/या अंग्रेज़ी और/या स्थानीय भाषा में देना, जैसा कि उधारकर्ता समझता हो;
- यह सुनिश्चित करना कि हमारी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हो और भ्रामक न हो;
- लेन-देन के वित्तीय प्रभावों की व्याख्या करना;
- ग्राहक को वित्तीय योजना चुनने में सहायता करना।

हम उन मामलों को त्वरित और सक्रिय रूप से सुलझाएंगे जहाँ कुछ गलत हो जाता है, इसके लिए हम करेंगे:

- गलतियों को तुरंत सुधारना।
- ग्राहक की शिकायतों का शीघ्र समाधान करना।
- यदि ग्राहक हमारी सहायता से संतुष्ट नहीं हैं, तो उन्हें यह बताना कि वे अपनी शिकायत आगे कैसे बढ़ा सकते हैं; और
- किसी भी शुल्क को वापस करना जो हमारी गलती के कारण लगाया गया हो।

#### **4. भेदभाव न करने की नीति**

हम अपने ग्राहकों के साथ लिंग, जाति या धर्म के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेंगे।

#### **5. ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण**

- a) सभी संचार उधारकर्ताओं को उनकी मातृभाषा या ऐसी भाषा में किए जाएंगे जिसे उधारकर्ता समझता हो।
- b) कंपनी द्वारा जारी किए गए ऋण आवेदन पत्रों में वह आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि उधारकर्ता अन्य गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों ("NBFCs") द्वारा दी गई शर्तों

और नियमों की तुलनात्मक जानकारी प्राप्त कर सके और सूचित निर्णय ले सके। ऋण आवेदन पत्र में उन दस्तावेज़ों का उल्लेख किया जाएगा जिन्हें आवेदन पत्र के साथ जमा करना आवश्यक है।

- c) कंपनी केवल उधारकर्ता की पूर्व सहमति से ही आवश्यक जानकारी एकत्र करेगी और उधारकर्ता को विशेष डेटा के उपयोग, तृतीय पक्ष को प्रकट करने, डेटा की सुरक्षा, और सहमति वापस लेने के विकल्प देने का अधिकार होगा।
- d) कंपनी सभी ऋण आवेदनों के लिए एक स्वीकृति रसीद जारी करेगी। सभी आवश्यक दस्तावेज़ों और जानकारी की प्राप्ति के बाद, ऋण आवेदनों का निपटान आवेदन पत्र की पूर्ण प्राप्ति की तारीख से 30 दिनों के भीतर किया जाएगा। कंपनी समय-समय पर उधारकर्ता / आवेदक को उनके आवेदन की स्थिति के बारे में सूचित रखने का प्रयास करेगी। उधारकर्ता आवेदन की स्थिति के बारे में जानकारी प्राप्त करने के लिए कंपनी की ग्राहक सेवा टीम से निर्दिष्ट टोल-फ्री नंबर या ईमेल आईडी पर संपर्क भी कर सकते हैं।
- e) यदि कोई अतिरिक्त विवरण/दस्तावेज़ आवश्यक हो, तो उधारकर्ताओं को तुरंत सूचित किया जाएगा।

## **6. ऋण मूल्यांकन और शर्तें / नियम**

- (a) कंपनी उधारकर्ता की क्रेडिट योग्यता पर सावधानीपूर्वक मूल्यांकन करेगी, जो आवेदन पर निर्णय लेने के लिए एक महत्वपूर्ण पैरामीटर होगा। यह मूल्यांकन कंपनी की क्रेडिट नीतियों, मानदंडों और प्रक्रियाओं के अनुरूप किया जाएगा।
- (b) कंपनी अपने पार्टनर के माध्यम से ग्राहक के व्यवसाय, परिवार की आय, वर्तमान ऋणबद्धता और ग्राहक की ऋण आवश्यकता तथा पुनर्भुगतान क्षमता का मूल्यांकन करेगी।
- (c) उधारकर्ता को उसके द्वारा ऋण आवेदन में प्रदान किए गए फोन नंबर पर एसएमएस के माध्यम से सूचित किया जाएगा कि ऋण स्वीकृत हुआ है या नहीं। यह संदेश ग्राहक की समझ में आने वाली भाषा या स्थानीय भाषा में होगा। इस संदेश में ऋण की शर्तें और नियम, वार्षिक ब्याज दर और उसकी गणना का तरीका शामिल होगा।
- (d) कंपनी उधारकर्ता को ऋण स्वीकार या अस्वीकार करने की सुविधा प्रदान करती है।
- (e) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित दस्तावेज़, जैसे कि मुख्य तथ्य विवरण पत्र, ऋण उत्पाद का सारांश, स्वीकृति पत्र, शर्तें और नियम, खाता विवरण, पार्टनर की गोपनीयता नीतियां आदि, ऋण अनुबंध/लेन-देन के निष्पादन के बाद स्वचालित रूप से उधारकर्ता के पंजीकृत और सत्यापित ईमेल/एसएमएस पर उपलब्ध हों।

- (f) जहां लागू हो, कंपनी अनुबंध/ऋण समझौते में एक अंतर्निहित पुनःप्राप्ति खंड शामिल करेगी, ताकि कानूनी प्रवर्तनीयता सुनिश्चित की जा सके।
- (g) कंपनी के ऋण अनुबंध की शर्तें और नियम, जहां लागू हों, उनमें निम्नलिखित प्रावधान भी शामिल होंगे:
- (i) संपत्ति कब्जे से पहले नोटिस अवधि।
  - (ii) उस परिस्थितियों में जब नोटिस अवधि को माफ़ किया जा सकता है।

- (iii) सुरक्षा का अधिग्रहण करने की प्रक्रिया।
  - (iv) ऋण की अदायगी से पहले संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले उधारकर्ता को अंतिम मौका देने का प्रावधान।
  - (v) उधारकर्ता को संपत्ति पुनः प्राप्ति (रिपॉजेशन) देने की प्रक्रिया।
  - (vi) संपत्ति की बिक्री / नीलामी की प्रक्रिया।
- (h) कंपनी के पास ऋण बंद करने के लिए कोई लॉक-इन अवधि नहीं है; ग्राहक अपनी इच्छा के अनुसार अपना ऋण बंद कर सकते हैं।

## **7. ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क**

कंपनी का बोर्ड ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क लगाने के संबंध में निम्नलिखित को अपनाता है:

- दंडात्मक शुल्क पर पूंजीकरण नहीं होगा, अर्थात् ऐसे शुल्क पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं जोड़ा जाएगा। हालांकि, इसका प्रभाव ऋण खाते में सामान्य ब्याज चक्रण की प्रक्रिया पर नहीं पड़ेगा।
- दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित होगी और ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों के पालन न करने के अनुपात में होगी, बिना किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए।
- 'व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के लिए, व्यवसाय के उद्देश्य के अलावा' ऋण पर दंडात्मक शुल्क, गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर समान शर्तों के उल्लंघन पर लागू शुल्क से अधिक नहीं होगा।
- दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण स्पष्ट रूप से ऋण दस्तावेजों / सबसे महत्वपूर्ण शर्तों और शर्तों / की फेक्ट स्टेटमेंट (KFS) में प्रकट किए जाएंगे और कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किए जाएंगे।
- दंडात्मक शुल्क की जानकारी ऋण की महत्वपूर्ण शर्तों के पालन न करने पर भेजे जाने वाले रिमाइंडर के समय भी उधारकर्ताओं को सूचित की जाएगी।

## **8. ऋण वितरण और शर्तों में बदलाव**

कंपनी उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएँ बनाएगी ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ब्याज दरें, प्रोसेसिंग शुल्क और अन्य चार्जेज अधिक न हों। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण वितरण के समय ब्याज दर और प्रोसेसिंग एवं अन्य शुल्क ऊपर उल्लिखित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं के अनुसार सख्ती से लागू हों।

ऋण वितरण तब तुरंत किया जाएगा जब उधारकर्ता द्वारा मंजूरी की सभी शर्तों और नियमों का पालन किया जाएगा।

कंपनी उधारकर्ता को किसी भी शर्त या नियम में बदलाव, जैसे वितरण कार्यक्रम, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क आदि, के बारे में स्थानीय भाषा या ऐसी भाषा में सूचित करेगी जिसे उधारकर्ता समझ सके। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव केवल भविष्य के लिए लागू हों। इस प्रावधान को ऋण अनुबंध में शामिल किया जाएगा।

कंपनी उधारकर्ता को ऋण अनुबंध के निष्पादन से पहले एक प्रमुख तथ्य विवरण (KFS) प्रदान करेगी, जो स्थानीय भाषा या ऐसी भाषा में होगी जिसे उधारकर्ता समझ सके। यह KFS सभी ऋण उत्पादों के लिए मानकीकृत प्रारूप में होगी और इसमें निम्नलिखित जानकारी शामिल होगी:

- मूल ग्राहक विवरण
- शर्तें और नियम
- शर्तों और नियमों के पालन न करने की स्थिति में लागू दंडात्मक शुल्क की राशि, जैसा कि बोर्ड द्वारा अनुमोदित है
- शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण, जिसमें कंपनी के नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर शामिल होगा

कंपनी सभी ऋण राशि सीधे उधारकर्ता के बैंक खाते में जारी करेगी, सिवाय उन वितरणों के जो केवल वैधानिक या नियामक आदेश (RBI या किसी अन्य नियामक) के अंतर्गत आते हैं, सह-ऋण लेनदेन में कंपनी और साझेदार के बीच धन प्रवाह, और किसी विशिष्ट अंत-उपयोग के लिए किए जाने वाले वितरण, बशर्ते कि ऋण सीधे अंतिम लाभार्थी के बैंक खाते में वितरित किया जाए।

ऋण समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को याद करने / तेज़ करने का कोई भी निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होना चाहिए।

कंपनी सभी सुरक्षा दस्तावेज़ जो उधारकर्ता ने प्रस्तुत किए हैं, उन सभी बकाया राशि के भुगतान या ऋण की शेष राशि की वसूली पर जारी करेगी, बशर्ते कि कंपनी के पास उधारकर्ता के खिलाफ कोई वैध अधिकार या दावा न हो। यदि सेट-ऑफ का अधिकार प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसकी सूचना दी जाएगी जिसमें शेष दावों और उन शर्तों की पूरी जानकारी होगी जिनके तहत कंपनी सुरक्षा दस्तावेज़ को तब तक रख सकती है जब तक संबंधित दावा न निपटाया / भुगतान न किया जाए।

#### **9. व्यक्तिगत ऋण के भुगतान / निपटान पर चल-अचल संपत्ति के दस्तावेज़ों की रिहाई**

लागू कानून के अनुसार, कंपनी ऋण खाते का पूरा भुगतान / निपटान और ऋण खाते के बंद होने के 30 दिनों के भीतर मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी करेगी और पंजीकृत ऋण संबंधी चार्ज को हटा देगी।

**10. समान मासिक किस्तों (EMI) पर आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर चल (फ्लोटिंग) ब्याज दर का रीसेट**

- (i) यह सुनिश्चित करने के लिए कि कंपनी के ऋण की अवधि बढ़ाने और/या EMI में वृद्धि करने तथा ऋण अवधि के दौरान बाहरी बेंचमार्क दर बढ़ने के लिए पर्याप्त हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध हो, कंपनी निम्नलिखित आवश्यकताओं को अपनाएगी और लागू करेगी:
- (i) अनुमोदन के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को स्पष्ट रूप से यह सूचित करेगी कि बेंचमार्क ब्याज दर में बदलाव का ऋण पर क्या संभावित प्रभाव हो सकता है, जिससे EMI और/या अवधि या दोनों में परिवर्तन हो सकता है। इसके पश्चात, उपरोक्त कारण से EMI/अवधि या दोनों में किसी भी वृद्धि की जानकारी तुरंत उधारकर्ता को उनके पंजीकृत और सत्यापित ईमेल/एसएमएस या किसी अन्य स्वीकृत और अनुमोदित चैनल के माध्यम से दी जाएगी।
  - (ii) ब्याज दर के रीसेट के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को अपने बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार फिक्स्ड रेट में बदलने का विकल्प प्रदान करेगी। इस नीति में, अन्य बातों के अलावा, यह भी निर्दिष्ट किया जा सकता है कि ऋण की अवधि के दौरान उधारकर्ता को कितनी बार स्विच करने की अनुमति होगी।
  - (iii) उधारकर्ताओं को निम्नलिखित विकल्प चुनने का भी अवसर दिया जाएगा: (a) EMI बढ़ाने या अवधि लंबी करने का विकल्प, या दोनों विकल्पों का संयोजन; और (b) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करने का विकल्प। अग्रिम भुगतान/पूर्वनिर्धारित भुगतान पर लागू होने वाले शुल्क/दंड प्रचलित निर्देशों के अधीन होंगे।
  - (iv) फ्लोटिंग रेट से फिक्स्ड रेट में ऋण बदलने के लिए सभी लागू शुल्क और उपरोक्त विकल्पों के उपयोग से संबंधित किसी भी अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागत को स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से प्रदर्शित किया जाएगा और समय-समय पर कंपनी द्वारा ऐसे शुल्क/लागत में संशोधन किए जाने पर भी सूचित किया जाएगा।
  - (v) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग रेट वाले ऋण के मामले में अवधि (टेनर) बढ़ाने पर नकारात्मक अमॉर्टाइजेशन (ऋण की मूल राशि पर ब्याज बढ़ना) नहीं हो।
  - (vi) कंपनी अपने पंजीकृत और सत्यापित ईमेल/एसएमएस या किसी अन्य स्वीकृत और अनुमोदित चैनल के माध्यम से ऋणग्राहियों को प्रत्येक तिमाही के अंत में एक विवरण पत्र

उपलब्ध कराएगी/साझा करेगी, जिसमें न्यूनतम रूप से निम्नलिखित विवरण शामिल होंगे: अब तक वसूली गई मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या और पूरे ऋण की अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (APR)। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ये विवरण पत्र सरल और ऋणग्राही के लिए आसानी से समझने योग्य हों।

- (i) समान मासिक किस्त (EMI) आधारित ऋणों के अलावा, ये निर्देश अन्य आवधिकताओं वाले सभी समान किस्त आधारित ऋणों पर भी, यथोचित परिवर्तन के साथ, लागू होंगे।

#### **11. ऋण वसूली से संबंधित दिशानिर्देश**

- (k) ऋण वसूली के मामले में, कंपनी अनावश्यक उत्पीड़न जैसे कि ग्राहकों को असामयिक घंटों में परेशान करना, ऋण वसूली के लिए शारीरिक शक्ति का उपयोग करना आदि से बचेगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारी ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों और ग्राहकों के साथ अभद्र व्यवहार न करें।
- (l) कंपनी या उसके साझेदार किसी भी कड़ी वसूली पद्धति में शामिल नहीं होंगे। उपरोक्त सामान्य नियमों को सीमित किए बिना, निम्नलिखित प्रथाओं को कड़ी वसूली के रूप में माना जाएगा:
- (i) धमकाने वाली या abusive भाषा का उपयोग करना।
  - (ii) उधारकर्ता के रिश्तेदारों, मित्रों, या सहकर्मियों को परेशान करना।
  - (iii) उधारकर्ताओं का नाम प्रकाशित करना।
  - (iv) उधारकर्ता या उसके परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा का उपयोग या हिंसा की धमकी देना।
  - (v) उधारकर्ता को ऋण की मात्रा या न चुकाने के परिणामों के बारे में भ्रामक जानकारी देना।
- कंपनी उधारकर्ता को लगातार कॉल नहीं करेगी और स्थानीय/राज्य कानूनों के अनुसार, 8:00 बजे सुबह से पहले और 7:00 बजे शाम के बाद उधार की वसूली के लिए कॉल नहीं करेगी।
- (m) कंपनी आवश्यक होने पर, केवल बकाया राशि वसूलने के उद्देश्य से, डिफॉल्ट उधारकर्ता की सुरक्षित संपत्ति को लागू करने की व्यवस्था कर सकती है और इसका उद्देश्य संपत्ति का मनमाना हरण नहीं होगा।
- (n) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि अपनी सुरक्षा लागू करने, मूल्यांकन करने और उसे वसूलने की पूरी प्रक्रिया निष्पक्ष और पारदर्शी हो।
- (o) यदि उधारकर्ता द्वारा अपना खाता स्थानांतरित करने के लिए अनुरोध प्राप्त होता है, तो कंपनी की सहमति या असहमति (यदि कोई हो) ऐसे अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा स्थानांतरण पारदर्शी संविदात्मक शर्तों और लागू कानून के अनुसार किया जाएगा।
- (p) कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को दिए गए सभी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोज़र शुल्क / पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

## **12. ऋण वसूली एजेंट की नियुक्ति**

- वसूली एजेंट का अर्थ उन एजेंसियों से है जिन्हें कंपनी अपने उधारकर्ताओं से बकाया वसूलने के लिए नियुक्त करती है और इन एजेंसियों के कर्मचारी भी इसमें शामिल होते हैं।
- कंपनी के पास वसूली एजेंटों की नियुक्ति के लिए एक उचित परिश्रम प्रक्रिया होनी चाहिए, जिसमें विशेष रूप से उन व्यक्तियों को शामिल किया जाए जो वसूली प्रक्रिया में संलग्न हैं।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उनके द्वारा नियुक्त साझेदार अपने कर्मचारियों की पृष्ठभूमि की जाँच करें, जिसमें पुलिस सत्यापन और इसकी समय-सीमा शामिल हो।
- कंपनी वसूलने की प्रक्रिया शुरू करते समय उधारकर्ता को वसूली एजेंटों का विवरण प्रदान करेगी, जैसे एजेंट का नाम, संपर्क नंबर और साझेदार का नाम।

## **13. कर्मचारियों का प्रशिक्षण**

- कंपनी के पास कर्मचारियों के आचरण, उनकी भर्ती, प्रशिक्षण और निगरानी के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति होगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि जो पार्टनर कर्मचारी उधारकर्ताओं से संबंधित कार्य करते हैं, उन्हें पर्याप्त प्रशिक्षण प्राप्त हो।
- फील्ड स्टाफ को यह प्रशिक्षण दिया जाएगा कि वे घरेलू आय और मौजूदा ऋण के संबंध में आवश्यक पृष्ठताछ कैसे करें।

## **14. शिकायत निवारण तंत्र**

यह कंपनी का निरंतर प्रयास है कि ग्राहकों के हित को सर्वोच्च प्राथमिकता दी जाए और उन्हें ऐसे वित्तीय समाधान प्रदान किए जाएं जो उनके लिए सही हों। अपनी इस प्रतिबद्धता के अनुरूप, कंपनी अपने उत्पादों और सेवाओं पर ग्राहकों से सकारात्मक और नकारात्मक दोनों प्रकार की प्रतिक्रिया प्राप्त करने की अपेक्षा करती है। ग्राहकों की शिकायतों का निवारण निम्नलिखित तरीके से किया जाएगा:

- ग्राहक अपनी शिकायतें ईमेल आईडी और टोल-फ्री नंबर के माध्यम से दर्ज कर सकते हैं, जो पार्टनर शाखाओं / मुख्य कार्यालय / वेबसाइट पर उपलब्ध होंगे, या किसी भी अन्य स्थान पर जहां कंपनी का व्यवसाय संचालित

होता है।

- मामले की जाँच के बाद, कंपनी प्रयास करेगी कि ग्राहक को शीघ्र प्रतिक्रिया दी जाए और साथ ही यह जानकारी दी जाए कि यदि ग्राहक उत्तर से संतुष्ट नहीं है तो शिकायत को उच्च स्तर पर कैसे बढ़ाया जाए।
- ग्राहक को यह पुष्टि करनी होगी कि शिकायत उनके संतोषजनक तरीके से हल हुई या नहीं। यदि ग्राहक टोल-फ्री नंबर या ईमेल के माध्यम से प्रतिक्रिया नहीं देते हैं, तो शिकायत को बंद माना जाएगा।
- सभी पार्टनर शाखाओं / मुख्य कार्यालय / किसी भी अन्य स्थान पर जहां कंपनी का व्यवसाय संचालित होता है, ग्राहकों को सूचना दी जाएगी कि ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी, ग्राहक देखभाल कार्यकारी और शिकायत बढ़ाने की प्रक्रिया से संपर्क कर सकते हैं। इस सूचना में जिम्मेदार अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण शामिल होंगे।
- ईमेल आईडी: [helpdnbs@rbi.org.in](mailto:helpdnbs@rbi.org.in) रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया के ऐसे अधिकारी का सम्पूर्ण संपर्क विवरण सभी पार्टनर शाखाओं / मुख्य कार्यालय / वेबसाइट या किसी अन्य स्थान पर उपलब्ध कराया जाएगा।
- कंपनी ग्राहक से यह भी अनुरोध करेगी कि वे दी गई सेवाओं पर प्रतिक्रिया दें। यह सीधे स्टाफ द्वारा संपर्क करके या समय-समय पर आयोजित विशेष ग्राहक संतोष सर्वेक्षणों के माध्यम से किया जा सकता है।
- फेयर प्रैक्टिसेज कोड और विभिन्न प्रबंधन स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कार्यान्वयन की नियमित समीक्षा कंपनी द्वारा की जाएगी। इन समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट समय-समय पर कंपनी के बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स को प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि बोर्ड द्वारा निर्धारित किया जाएगा।

#### **15. इस संहिता को ग्राहकों तक पहुँचाने की भाषा और माध्यम:**

- (q) कंपनी यह प्रयास करेगी कि इस संहिता का अनुवाद स्थानीय भाषा या किसी अन्य भाषा में किया जाए जिसे ग्राहक समझ सकें।
- (r) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि यह कोड उसकी वेबसाइट पर प्रकाशित हो, ताकि इस संहिता में दी गई जानकारी सभी संबंधित पक्षों के लिए सुलभ हो।

#### **16. सूद दरों, प्रसंस्करण शुल्क और अन्य चार्जस निर्धारित करने की नीति**

- (s) यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहकों से कंपनी द्वारा ऋण पर अत्यधिक ब्याज दर और शुल्क न

लिए जाएँ, कंपनी के निदेशक मंडल ने ब्याज दर, प्रसंस्करण शुल्क और अन्य चार्जेंस निर्धारित करने के लिए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है। इस मॉडल में संबंधित कारकों जैसे कि फंड की लागत, मार्जिन, और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखा जाएगा (“ब्याज दर नीति”)।

#### **17. सामान्य जानकारी**

- कंपनी उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, सिवाय उन उद्देश्यों के जो ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए हैं, जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले खुलासा नहीं की गई कोई जानकारी कंपनी के ध्यान में न आए।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उनके पार्टनर से संबंधित आवश्यक विवरण कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित हों।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उनके द्वारा संलग्न पार्टनर उधारकर्ताओं की व्यक्तिगत जानकारी केवल न्यूनतम आवश्यक डेटा (जैसे नाम, पता, ग्राहक के संपर्क विवरण आदि) ही संग्रहीत करें, जो उनके संचालन के लिए आवश्यक हो सकता है।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कंपनी द्वारा सीधे या उसके पार्टनर के माध्यम से किया गया कोई भी उधार, इसकी अवधि और प्रकार की परवाह किए बिना, क्रेडिट सूचना समिति को रिपोर्ट किया जाएगा।
- कंपनी इस कोड का पालन करेगी, इस कोड की भावना के अनुसार और जिस प्रकार से यह उसके व्यवसाय पर लागू हो सकता है।
- कंपनी अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी के कर्मचारियों द्वारा अनुचित व्यवहार के लिए उत्तरदायी होगी और समय पर शिकायत निवारण प्रदान करेगी।

यह नीति आवश्यकतानुसार संशोधन के अधीन है।

#### **18. नीति की समीक्षा और अद्यतन**

इस नीति का कार्यान्वयन कंपनी के बोर्ड द्वारा समय-समय पर मॉनिटर और समीक्षा किया जाएगा।

यह संशोधित नीति बोर्ड की मंजूरी की तिथि से प्रभावी होगी।