

निश्चित रूप से, मैं दस्तावेज़ का अनुवाद औपचारिक हिंदी में कर सकता हूँ, जिसमें मूल दस्तावेज़ का स्वरूपण यथावत रखा जाएगा।

स्ट्राइड वन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

(पूर्व में राइजिंग स्ट्रेट्स फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड)

उचित आचरण संहिता (Fair Practice Code)

संस्करण (Version): 1.3

अनुमोदन तिथि (Approval Date): 26.09.2025

संस्करण नियंत्रण (VERSION CONTROL)

संस्करण (Version)	संशोधन (Revision Date)	तिथि संशोधित (Revised by)	द्वारा संशोधन (Revised by)	विवरण (Revision Description)
1.0	लागू नहीं (NA)	लागू नहीं (NA)		नीति को अपनाना (Adoption of Policy)
1.1	26.04.2023	अंकुर सोढानी (Ankur Sodhani)		नीति की वार्षिक समीक्षा (Annual Review of Policy)
1.2	19.04.2024	अंकुर सोढानी (Ankur Sodhani)		नीति की वार्षिक समीक्षा (Annual Review of Policy)
1.3	26.09.2025	तपास जना (Tapas Jana)		नीति की वार्षिक समीक्षा (Annual Review of Policy)

अनुक्रमणिका (Contents)

1. परिचय	3
2. उद्देश्य	3
3. मुख्य प्रतिबद्धताएँ	4
4. उचित कार्य-व्यवहार संहिता का अनुप्रयोग	4
5. ऋण के लिए आवेदन और उसकी प्रक्रिया	5
6. ऋण मूल्यांकन और नियम व शर्तें	5
7. ऋणों का संवितरण, जिसमें नियम व शर्तों में परिवर्तन शामिल है	6
8. ऋण की वापसी (रिकॉल ऑफ लोन)	7
9. ऋण खाते को बंद करना और प्रतिभूतियों/दस्तावेजों को जारी करना	7
10. कंपनी द्वारा लिए जाने वाले अत्यधिक ब्याज का विनियमन	8
11. बंधक (hypothecation)/ग्रहणाधिकार (lien) वाली परिसंपत्तियों पर कब्ज़ा	8
12. ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र	9
13. सामान्य	9
14. समीक्षा	13

1. परिचय (Introduction)

राइजिंग स्ट्रेट्स फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") के साथ 25 फरवरी, 2009 से एक गैर-प्रणालीगत महत्वपूर्ण गैर-जमा स्वीकार करने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी ("एनबीएफसी-एनडी-एनएसआई") के रूप में पंजीकृत है, जिसका एनबीएफसी पंजीकरण संख्या B-14.03181 है। कंपनी मुख्य रूप से व्यक्तियों, प्रोपराइटरों, साझेदारियों और निजी/सार्वजनिक कंपनियों को ऋण सुविधाएँ प्रदान करने के व्यवसाय में लगी हुई है।

यह उचित कार्य-व्यवहार संहिता ("एफपीसी") कंपनी द्वारा मास्टर दिशानिर्देश - गैर-प्रणालीगत महत्वपूर्ण गैर-जमा स्वीकार करने वाली कंपनी (रिजर्व बैंक) दिशानिर्देश, 2016 ("मास्टर दिशानिर्देश") के अनुसार तैयार की गई है। निदेशक मंडल ("बोर्ड") ने [] दिन [] 2021 को इस नीति को अनुमोदित और अपनाया है।

यह उचित आचरण संहिता सभी हितधारकों, विशेषकर ग्राहकों, को कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं से संबंधित आचरण और प्रक्रियाओं की एक प्रभावी रूपरेखा उपलब्ध कराने के उद्देश्य से बनाई गई है।

2. उद्देश्य (Objectives)

कंपनी ने सर्वोत्तम कॉर्पोरेट कार्य-व्यवहार का पालन करने और व्यावसायिक कार्य-व्यवहार में अत्यधिक पारदर्शिता लाकर कंपनी में ग्राहकों का विश्वास बढ़ाने का अपना उद्देश्य निर्धारित किया है। तदनुसार, इस उचित आचरण संहिता (Fair Practices Code – "FPC") के उद्देश्य निम्नलिखित हैं –

- a. कंपनी के उधारकर्ताओं ("ग्राहकों") के साथ व्यवहार करने में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे, निष्पक्ष और विश्वसनीय कार्य-व्यवहार को बढ़ावा देना;
- b. ग्राहकों को यह समझने में सक्षम बनाना कि वे कंपनी से दी जाने वाली सेवाओं के संबंध में उचित रूप से क्या अपेक्षा कर सकते हैं, इस हेतु पारदर्शिता बढ़ाना, तथा ग्राहक और कंपनी के बीच एक निष्पक्ष एवं संतुलित संबंध को बढ़ावा देना।
- c. ग्राहक शिकायतों के निवारण के लिए मज़बूत तंत्र स्थापित करना। पारदर्शिता और ईमानदारी के मूल सिद्धांतों का पालन करते हुए ग्राहक के मुद्दों का तेज़ और कुशल समाधान सुनिश्चित करना, जिससे कंपनी में विश्वास बढ़े।

जिससे कंपनी के प्रति ग्राहकों का विश्वास और निष्ठा और अधिक मजबूत हो।

3. मुख्य प्रतिबद्धताएँ (Key Commitments)

कंपनी अपने ग्राहकों के साथ कुशलता, निष्पक्षता और परिश्रमपूर्वक व्यवहार करेगी, और यह निम्नलिखित माध्यमों से सुनिश्चित किया जाएगा –

- a. एफपीसी में निर्दिष्ट प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करना, जो कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं तथा उसके कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं और कार्य-व्यवहार के लिए हैं।
- b. यह सुनिश्चित करना कि वित्तीय उत्पाद और सेवाएँ भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) के लागू नियमों और विनियमों के अनुसार हैं।
- c. पेशेवर सेवाएँ और सटीक तथा समय पर जानकारी प्रदान करना – जैसे कि वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के नियम व शर्तें, लागत, अधिकार, निहितार्थ (implications), आदि।
- d. ग्राहक को अंग्रेजी/हिंदी/ या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय क्षेत्रीय भाषा में कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले वित्तीय उत्पादों और सेवाओं को समझने में मदद करना, साथ ही यह सुनिश्चित करना कि विज्ञापन और प्रचार साहित्य गुमराह करने वाले न हों।
- e. उधार देने के मामले में लिंग, जाति, क्षेत्र और धर्म के आधार पर ग्राहकों के साथ श्रेदर्शन न करना।

4. उचित कार्य-व्यवहार संहिता का अनुप्रयोग (Application of the Fair Practice Code)

यह एफपीसी कंपनी द्वारा वर्तमान में प्रदान किए जा रहे या भविष्य में पेश किए जा सकने वाले सभी ऋण उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगी, भले ही ये उत्पाद और सेवाएँ किसी भी माध्यम से पेश की गई हों।

एफपीसी की एक प्रति अंग्रेजी, क्षेत्रीय और स्थानीय भाषाओं में कंपनी के सभी कार्यालयों/शाखाओं पर प्रदर्शित की जाएगी और यह कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध होगी।

एफपीसी का प्रचार करने के लिए, कंपनी निम्न कार्य करेगी:

- a. मौजूदा और नए ग्राहकों को एफपीसी के बारे में सूचित करना।

- b. अनुरोध करने पर इस एफपीसी को काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या ई-मेल द्वारा उपलब्ध कराना ।
- c. इस एफपीसी को कंपनी की हर शाखा और वेबसाइट पर उपलब्ध कराना ।
- d. यह सुनिश्चित करना कि कंपनी के कर्मचारी एफपीसी के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और एफपीसी को व्यवहार में लाने के लिए अच्छी तरह से प्रशिक्षित हैं ।

5. ऋणों के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग (Applications for Loans and their Processing)

कंपनी यह सुनिश्चित करने का प्रयास करेगी कि ग्राहकों के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे ।

कंपनी के ऋण आवेदन फॉर्म में ऋणों को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों तथा ग्राहकों के हितों को प्रभावित करने वाली अन्य प्रासंगिक जानकारी शामिल होगी ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा दी जाने वाली शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और ग्राहक द्वारा एक सूचित निर्णय लिया जा सके ।

कंपनी के ऋण आवेदन फॉर्म में आवेदन फॉर्म के साथ जमा किए जाने वाले और/या ऋण प्राप्त करने के लिए ग्राहक द्वारा निष्पादित और हस्ताक्षरित किए जाने आवश्यक दस्तावेज़ों को स्पष्ट रूप से दर्शाया जाएगा । यह जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी ताकि संभावित ग्राहक कंपनी के साथ ऋण समझौते में प्रवेश करने से पहले अपने अधिकारों और दायित्वों को जान और समझ सकें ।

कंपनी एक ऐसा तंत्र विकसित करेगी, जिसके अंतर्गत सभी ऋण आवेदन के साथ प्रस्तुत दस्तावेज़ों की प्राप्ति की पुष्टि (Acknowledgment) दी जाएगी।

साथ ही, इस प्राप्ति पुष्टि में यह भी सूचित किया जाएगा कि ऋण आवेदन को निपटाने की अपेक्षित समय सीमा क्या है।

6. ऋण मूल्यांकन और नियम व शर्तें (Loan Appraisal and Terms & Conditions)

कंपनी ग्राहक की साख **worthiness (creditworthiness)** पर उचित सावधानी (due diligence) बरतेगी, जो ऋण आवेदन की प्रोसेसिंग पर निर्णय लेने के लिए एक महत्वपूर्ण पैरामीटर होगा । यह

मूल्यांकन कंपनी की आंतरिक नीतियों, मानदंडों और ऋण मूल्यांकन के संबंध में प्रक्रियाओं के अनुरूप होगा ।

कंपनी एक समझौते-सह-मंजूरी पत्र (agreement cum sanction letter) के माध्यम से या अन्यथा, नियमों और शर्तों के साथ ग्राहक को लिखित रूप में सूचित करेगी (यदि ग्राहक द्वारा अनुरोध किया जाता है, तो स्थानीय भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में), जैसे:

- a. ऋण की राशि;
- b. लिया जाने वाला वार्षिक ब्याज दर और उसके अनुप्रयोग की विधि;
- c. अतिदेय ब्याज (Overdue interest);
- d. चेक बांड्स होने पर लगने वाला जुर्माना;
- e. ऋण की अवधि (Tenor of loan);
- f. किस्त की राशि और संरचना, जिसमें पुनर्भुगतान चक्र शामिल है (Repayment Cycle) भी शामिल है
- g. ऋण शुरुआत की तारीख
- h. पूर्व भुगतान शुल्क (Prepayment charges) और जुर्माना ।

इसके अतिरिक्त, कंपनी ऋण समझौते में देर से पुनर्भुगतान के लिए लिए जाने वाले लागू दंडात्मक ब्याज (penal interest) का भी 'बोल्ड' में स्पष्ट रूप से उल्लेख करेगी ।

कंपनी ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय ग्राहकों को ऋण समझौते की एक प्रति (ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों के साथ) स्थानीय भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में प्रस्तुत करेगी ।

कंपनी ऋण की शर्तों के लिए ग्राहकों से स्वीकृति प्राप्त करेगी और ऐसी स्वीकृति का रिकॉर्ड रखेगी ।

7. ऋणों का संवितरण जिसमें नियम व शर्तों में परिवर्तन शामिल है (Disbursement of loans including changes in terms and conditions)

ऋण संवितरण आवश्यक दस्तावेजों के निष्पादन और ग्राहक द्वारा आवश्यक औपचारिकताओं को पूरा करने के अधीन होगा । कंपनी अपने सभी ग्राहकों को ऋण की शर्तों और स्थितियों में किसी भी बदलाव की सूचना देगी (यदि अनुरोध किया जाता है, तो स्थानीय भाषा या ग्राहकों द्वारा समझी जाने वाली भाषा में), जिसमें निम्न शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:

- a. संवितरण अनुसूची;
- b. ब्याज दरें;
- c. सेवा शुल्क;
- d. पूर्व भुगतान शुल्क; आदि ।

कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल आगे की तारीख से (prospectively) प्रभावी हों, और इसे ऋण समझौते में दर्ज किया जाएगा । ब्याज दरों और शुल्कों सहित नियमों और शर्तों में कोई भी परिवर्तन वेबसाइट/ईमेल/मेल/एसएमएस/व्यक्तिगत सूचना के अन्य रूपों के माध्यम से सूचित किया जाएगा ।

8. ऋण की वापसी (Recall of Loan)

ऋण को वापस बुलाने या भुगतान या निष्पादन को तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का कंपनी का कोई भी निर्णय ग्राहक द्वारा निष्पादित ऋण समझौते के अनुरूप होगा ।

9. ऋण खाते को बंद करना और प्रतिभूतियों/दस्तावेजों को जारी करना (Closure of Loan Account and Release of Securities/ Documents)

ऋण के अंतर्गत कंपनी के पक्ष में स्थापित सभी सुरक्षा साधन (Securities) (यदि कोई हों) सभी बकाया राशि के भुगतान या ऋण का पूर्ण और अंतिम भुगतान प्राप्त होने पर रिहा कर दिए जाएंगे, बशर्ते कि कंपनी के पास अपने ग्राहकों के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ऋणाधिकार (Lien) न हो।

यदि कंपनी को यह सेट-ऑफ (Set-off) अधिकार प्रयोग करना है, तो ग्राहकों को इसके बारे में सूचना दी जाएगी, जिसमें शेष दावों के पूर्ण विवरण और वे शर्तें जिनके तहत कंपनी सुरक्षा साधनों को तब तक बनाए रख सकती हैं जब तक संबंधित दावा न निपटाया/भुगतान न किया जाए शामिल होंगे।

सभी मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को रिहा किया जाएगा और किसी भी पंजीकृत रजिस्ट्री में टर्ज चार्जेज को हटाया जाएगा, यह प्रक्रिया ऋण खाते के पूर्ण भुगतान/निपटान के 30 दिनों के भीतर पूरी की जाएगी।

10. कंपनी द्वारा लिए जाने वाले अत्यधिक ब्याज का विनियमन (Regulation of Excessive Interest Charged by the Company)

निदेशक मंडल ने लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है और ऋणों तथा अग्रिमों के लिए ली जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करता है।

ब्याज की दर, जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और ग्राहकों की विभिन्न श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दरें लेने का औचित्य ग्राहक को आवेदन फॉर्म में प्रकट किया जाएगा और मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

ब्याज की दरें और जोखिमों के वर्गीकरण का दृष्टिकोण कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या प्रासंगिक समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा और जब भी ब्याज दरों में कोई परिवर्तन होगा, इसे अद्यतन किया जाएगा।

ब्याज की दरें वार्षिक दरें (annualised rates) होंगी ताकि ग्राहक को खाते पर लगाई जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता हो।

यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहकों से कंपनी द्वारा ऋणों और अग्रिमों पर अत्यधिक ब्याज दर और शुल्क नहीं लिया जाता है, कंपनी के निदेशक मंडल ने ब्याज दरों तथा प्रोसेसिंग और अन्य शुल्कों के निर्धारण के लिए उपयुक्त आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएँ स्थापित की हैं।

11. बंधक/ग्रहणाधिकार वाली परिसंपत्तियों पर कब्ज़ा (Repossession of hypothecation/ lien assets)

कंपनी ने ग्राहकों के साथ ऋण समझौते में कब्ज़ा खंड (repossession clause) शामिल किया है जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य होगा। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, ऋण समझौते के नियम और शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान शामिल होने चाहिए:

- a. कब्ज़ा लेने से पहले सूचना अवधि;
- b. वे परिस्थितियाँ जिनके तहत सूचना अवधि को माफ़ किया जा सकता है;

- c. परिसंपत्ति पर कब्ज़ा लेने की प्रक्रिया;
- d. परिसंपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ग्राहकों को ऋण के पुनर्भुगतान के लिए अंतिम मौका दिए जाने का प्रावधान;
- e. ग्राहक को कब्ज़ा वापस देने की प्रक्रिया
- f. परिसंपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया

12. शिकायत निवारण तंत्र (Grievance Redressal Mechanism)

कंपनी का लक्ष्य सर्वोत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करना है और इसे बोर्ड द्वारा अनुमोदित **शिकायत निवारण तंत्र नीति (Grievance Redressal Mechanism Policy)** के अनुसार एक मजबूत और कुशल ग्राहक सेवा मंच बनाने के लिए लगातार प्रयास करना चाहिए।

कंपनी के निदेशक मंडल ("बोर्ड") ने संगठन के भीतर **उपयुक्त ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित** किया है। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना जाए और निपटाया जाए।

ग्राहक शिकायतों/समस्याओं के निवारण के लिए कंपनी की नीति और प्रक्रिया को कंपनी की "शिकायत निवारण नीति" में अलग से निर्धारित किया गया है, जिसे यहां एक्सेस किया जा सकता है।

कंपनी ने अपेक्षित कौशल और प्रासंगिक अनुभव के साथ एक शिकायत निवारण अधिकारी और नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त किया है।

यदि शिकायत/विवाद शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 1 (एक) महीने की अवधि के भीतर हल नहीं किया जाता है, तो ग्राहक आरबीआई के गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी के पास अपील दायर कर सकता है, जिसका संपर्क विवरण नीचे दिया गया है:

जनरल मैनेजर,

भारतीय रिजर्व बैंक, डिपार्टमेंट ऑफ नॉन-बैंकिंग सुपरविजन, 6, संसद मार्ग, संसद मार्ग क्षेत्र, नई दिल्ली, दिल्ली - 110001

संपर्क संख्या: +91-11-23711333

ईमेल पता: rdnewdelhi@rbi.org.in

13. सामान्य (General)

अहस्तक्षेप (Non- Interference)

कंपनी ऋण समझौते में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर ग्राहकों के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, जब तक कि कोई नई जानकारी जो पहले ग्राहक द्वारा प्रकट नहीं की गई थी, कंपनी के संज्ञान में नहीं आती है।

राशि का हस्तांतरण (Transfer of Amount)

ऋण खाते को हस्तांतरित करने के लिए ग्राहकों से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, चाहे ग्राहक से या किसी बैंक/वित्तीय संस्थान से जो खाते को अपने हाथ में लेने का प्रस्ताव करता है, कंपनी की सहमति या आपत्ति, यदि कोई हो, तो कंपनी द्वारा अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 (इक्कीस) दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। यह हस्तांतरण ऋण समझौते और लागू कानून के अनुसार होगा।

वसूली प्रक्रिया (Recovery Process)

ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी निर्धारित दिशानिर्देशों और मौजूदा प्रावधानों के अनुसार सामान्य उपाय अपनाएगी और कानूनी ढांचे के भीतर तथा लागू कानूनों और विनियमों के अनुपालन में काम करेगी।

कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि ग्राहकों को विषम घंटों में लगातार परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल (muscle power) का उपयोग, अभद्र व्यवहार, आदि। इस संबंध में, कंपनी के पास ऋण संग्रह के लिए एक स्थापित आचार संहिता है, जिसके तहत कंपनी के कर्मचारियों या देय राशि के संग्रह में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत किसी भी व्यक्ति को व्यापक प्रशिक्षण दिया जाता है।

कंपनी की संग्रह नीति शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय (persuasion) पर आधारित है। हम ग्राहक विश्वास और दीर्घकालिक संबंध में विश्वास करते हैं।

हमारे कर्मचारी या देय राशि और/या सुरक्षा पर कब्ज़ा करने के संग्रह में हमारा प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति अपनी पहचान बताएगा और हमारे ग्राहकों के साथ विनम्र तरीके से बातचीत करेगा।

कंपनी अपने सभी ग्राहकों को देय राशि के संबंध में पूरी जानकारी प्रदान करेगी और देय राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देगी।

सभी ग्राहकों से आमतौर पर उनके चुने हुए स्थान पर, किसी निर्दिष्ट स्थान के अभाव में ग्राहकों के निवास स्थान पर, और यदि ग्राहक निवास स्थान पर अनुपलब्ध है, तो ग्राहक के व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।

कंपनी अपने सभी ग्राहकों की गोपनीयता का सम्मान करेगी और सभी बातचीत सभ्य तरीके से होगी।

देय राशि के संबंध में, यदि कोई मतभेद या विवाद हैं, तो उन्हें आपसी सहमति से स्वीकार्य तरीके से हल करने के लिए हमारे ग्राहकों को सभी सहायता प्रदान की जाएगी ।

फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड (Foreclosure charges/ Pre-payment penalties on floating rate term loans)

कंपनी व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत ग्राहकों को सह-उधारकर्ता(ओं) के साथ या उनके बिना मंजूर किए गए किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोजर शुल्क और/या पूर्व-भुगतान दंड नहीं लेगी ।

विज्ञापन, विपणन और बिक्री (Advertising, Marketing and Sales)

a. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके उत्पादों और सेवाओं के संबंध में कंपनी द्वारा प्रदान किए गए सभी प्रचार विज्ञापन और कोई अन्य विज्ञापन सामग्री स्पष्ट हों और गुमराह करने वाली न हों । विज्ञापन उचित मीडिया के माध्यम से इच्छित जनता को संबोधित किया जाएगा । पेश किए जा रहे किसी भी उत्पाद या सेवा की नियम और शर्तें विज्ञापन में स्पष्ट की जाएंगी ।

b. यदि कंपनी द्वारा किसी भी सहायक सेवाएँ प्रदान करने के लिए किसी तीसरे पक्ष की सेवाओं का उपयोग किया जाता है, तो कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहक की गोपनीय और व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तीसरे पक्षों को उपलब्ध कराई जाती है) को एनबीएफसी द्वारा वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग में जोखिम प्रबंधन और आचार संहिता पर आरबीआई के निर्देशों के अनुसार सुरक्षित किया जाता है ।

c. कंपनी के उत्पादों/सेवाओं के संबंध में किसी भी अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को तभी दी जाएगी जब उन्होंने ऐसी जानकारी/सेवा मेल द्वारा या वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा नंबर पर पंजीकरण करके प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो ।

d. ग्राहक से यह शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि कंपनी के प्रतिनिधि/कूरियर या प्रत्यक्ष बिक्री एजेंट ("डीएसए") ने किसी अनुचित आचरण में संलग्न हुआ है या इस एफपीसी का उल्लंघन किया है, शिकायत की जांच और निपटान के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे और यदि उचित पाया जाता है तो ग्राहक को क्षतिपूर्ति दी जाएगी ।

e. इस संबंध में, यदि कोई शिकायतें हैं, तो उन्हें सीधे संबोधित किया जाएगा और शिकायत को संभालने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे ।

गोपनीयता और गोपनीयता (Privacy and Confidentiality)

a. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी निजी और गोपनीय मानी जाएगी (भले ही ग्राहक अब ग्राहक न हों), और निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों को छोड़कर किसी को भी, जिसमें उनके समूह की अन्य कंपनी संस्थाएँ शामिल हैं, प्रकट नहीं की जाएगी:

- i. यदि कानून द्वारा या किसी वित्तीय नियामक/रेगुलेटर के निर्देश के तहत जानकारी देना आवश्यक है;
- ii. यदि कंपनी ने एनबीएफसी द्वारा वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग में जोखिम प्रबंधन और आचार संहिता पर आरबीआई के निर्देशों के अनुसार एक आउटसोर्सिंग व्यवस्था में प्रवेश किया है और उक्त दिशानिर्देशों के अनुसार 'जानने की आवश्यकता' के आधार पर सेवा प्रदाता को जानकारी प्रदान कर रही है;
- iii. यदि जानकारी प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है;
- iv. यदि कंपनी के हितों के लिए उन्हें जानकारी देने की आवश्यकता है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन इसका उपयोग ग्राहक या ग्राहक खातों [ग्राहक का नाम और पता सहित] के बारे में जानकारी किसी और को देने के कारण के रूप में नहीं किया जाएगा;
- v. यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी प्रकट करने का अनुरोध करता है, या ग्राहक की अनुमति से;

vi. कंपनी विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग तब तक नहीं करेगी जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं करता ।

- b. कंपनी ग्राहकों के खाते के आचरण (conduct) के बारे में जानकारी क्रेडिट रेफरेंसिंग एजेंसियों को दे सकती है, जिसके बारे में ग्राहकों को पहले सूचित किया जाएगा ।
- c. कंपनी क्रेडिट सूचना कंपनियों को उन व्यक्तिगत ऋणों के बारे में जानकारी दे सकती है जो ग्राहक कंपनी को देता है, यदि:

- i. ग्राहक अपने भुगतानों में पीछे चल रहा है;
- ii. बकाया राशि विवाद में नहीं है; और
- iii. ग्राहक ने कंपनी की औपचारिक मांग के बाद, अपने ऋण का पुनर्भुगतान करने के लिए ऐसे प्रस्ताव नहीं दिए हैं जिनसे कंपनी संतुष्ट हो ।

d. इन मामलों में, कंपनी ग्राहक को लिखित रूप में सूचित करेगी कि वह उन ऋणों के बारे में जानकारी देने की योजना बना रही है जो ग्राहक कंपनी को क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को देता है। साथ ही, कंपनी ग्राहक को क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों की भूमिका और उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली जानकारी का ग्राहक की ऋण प्राप्त करने की क्षमता पर पड़ने वाले प्रभाव के बारे में बताएगी।

e. यदि ग्राहक ने ऐसा करने की अनुमति दी है तो कंपनी क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी दे सकती है। यदि ग्राहक द्वारा मांग की जाती है, तो क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रति कंपनी द्वारा ग्राहक को प्रदान की जाएगी।

अपने ग्राहक को जानें (KYC) मास्टर दिशानिर्देश (Know Your Client (KYC) Master Directions)

एनबीएफसी द्वारा अनुपालन किए जाने वाले केवाईसी मानदंडों के लिए जारी मास्टर दिशानिर्देशों का अनुपालन करने के लिए, कंपनी को ग्राहक को कोई भी वित्तीय सहायता प्रदान करने से पहले ग्राहक से पहचान के प्रमाण सहित कुछ दस्तावेज़ और जानकारी एकत्रित करने की आवश्यकता होगी:

- i. आवश्यक दस्तावेज़, जिसमें पहचान और पते का अद्यतन प्रमाण शामिल है, प्रदान करना ग्राहक की जिम्मेदारी होगी, और रिकॉर्ड किए गए पते या अन्य विवरणों में परिवर्तन होने की स्थिति में, ऐसे परिवर्तन को, आवश्यक प्रमाण दस्तावेज़ों के साथ, कंपनी के तत्काल ध्यान में लाया जाएगा;
- ii. ग्राहक को प्रदान किए गए ऋण आवेदन फॉर्म और अन्य सामग्री में केवाईसी मानदंडों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए ग्राहक द्वारा प्रस्तुत और/या सत्यापन के लिए उत्पादित किए जाने के लिए आवश्यक जानकारी और दस्तावेज़ों का विवरण शामिल होगा।

14. समीक्षा और प्राधिकरण (Review and Authority)

कंपनी द्वारा उचित कार्य-व्यवहार संहिता और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा की जाएगी। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट बोर्ड को नियमित अंतराल पर प्रस्तुत की जा सकती है, जैसा उचित हो।

कंपनी इस उचित कार्य-व्यवहार संहिता का पालन करेगी, संहिता की भावना का अनुसरण करते हुए और जिस तरीके से यह उसके व्यवसाय पर लागू हो सकती है।

कंपनी विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए ऊपर उल्लिखित उचित कार्य-व्यवहार संहिता को स्थानीय भाषाओं और अपनी वेबसाइट पर रखेगी।

इस नीति को बोर्ड द्वारा अनुमोदित/संशोधित/समीक्षा किया जाएगा । कंपनी का निदेशक मंडल वार्षिक रूप से संहिता की समीक्षा और परिष्कृत करेगा, जो उसके अपने अनुभव और आरबीआई द्वारा इस संबंध में जारी किए जाने वाले किसी भी नए दिशानिर्देश पर आधारित होगा ।

---XXX---