

फिनट्री फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

1. परिचय

फिनट्री फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ["कंपनी"], भारतीय रिज़र्व बैंक ["आरबीआई"] के साथ भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 ["आरबीआई अधिनियम"] की धारा 45-IA के तहत पंजीकृत एक गैर-जमा लेने वाली गैर-प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी ["एनबीएफसी-एनएसआई-एनडी"] है।

कंपनी विभिन्न प्रकार के ग्राहकों, जिनमें व्यक्ति, साझेदारी फर्म, कंपनियाँ तथा अन्य कानूनी इकाइयाँ शामिल हैं, को विविध वित्तपोषण उत्पाद प्रदान करने के व्यवसाय में संलग्न है। कंपनी ने एक स्वैच्छिक संहिता तैयार एवं अपनाई है, जो ग्राहकों के साथ व्यवहार के दौरान निष्पक्ष अभ्यास मानकों के सिद्धांतों को निर्धारित करती है। मास्टर डायरेक्शन-भारतीय रिज़र्व बैंक (एनबीएफसी - स्केल आधारित विनियमन) दिशानिर्देश, 2025 के अध्याय VII के अनुसार, जिसमें समय-समय पर संशोधन किए जाते हैं, कंपनी ने इस संहिता को संपूर्ण संगठन में अपनाया एवं लागू किया है, जिसे कंपनी के निर्देशक मंडल द्वारा अनुमोदित किया गया है। यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी प्रकार के उत्पादों एवं सेवाओं (वर्तमान में प्रदत्त अथवा भविष्य में प्रारंभ किए जाने वाले) पर लागू होती है।

2. उद्देश्य

यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता (एफपीसी) का उद्देश्य ग्राहकों को उन अभ्यासों का प्रभावी अवलोकन प्रदान करना है, जिनका कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों के साथ पालन किया जाना है। यह संहिता मौजूदा तथा संभावित ग्राहकों को उनके द्वारा लिए जाने वाले वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं या अन्य वित्तीय उत्पादों, जो वे कंपनी से प्राप्त कर सकते हैं, के संबंध में सूचित निर्णय लेने में सहायता करेगी।

इस संहिता को निम्नलिखित उद्देश्यों के साथ विकसित किया गया है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में निष्पक्ष प्रथाओं को सुनिश्चित करना।
- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी, निष्पक्ष और विश्वसनीय प्रथाओं को बढ़ावा देना।
- उत्पाद की बेहतर समझ रखने और सूचित निर्णय लेने में ग्राहकों को सक्षम बनाने के लिए पारदर्शिता बढ़ाना।
- ग्राहकों और कंपनी के बीच एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।
- कंपनी में ग्राहकों के विश्वास का निर्माण करना।

3. प्रमुख प्रतिबद्धताएँ

ग्राहकों/संभावित ग्राहकों (जैसा लागू हो) के प्रति कंपनी की प्रमुख प्रतिबद्धताएँ निम्नलिखित हैं:

a) कंपनी ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्षता और उचितता से कार्य करेगी, इसके द्वारा:

- हमारे द्वारा पेश किए जाने वाले वित्तीय उत्पादों और सेवाओं, तथा हमारे कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं और प्रथाओं के लिए इस निष्पक्ष व्यवहार संहिता में निर्धारित प्रतिबद्धताओं और मानकों का पालन करके।
 - यह सुनिश्चित करके कि कंपनी के उत्पाद और/या सेवाएँ संबंधित कानूनों और विनियमों का अनुपालन करते हैं।
 - ग्राहकों / संभावित ग्राहकों के साथ कंपनी के व्यवहार सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होंगे।
 - वित्तीय लेन-देन के संबंध में नियम और शर्तें, लागत, अधिकार और दायित्वों का सही और समय पर खुलासा प्रदान करके।
 - किसी भी अवैध और/या अनैतिक प्रथाओं में संलिप्त न होकर।
- b) कंपनी ग्राहकों/संभावित ग्राहकों को यह समझने में मदद करेगी कि वित्तीय उत्पाद और/या सेवाएँ कैसे काम करते हैं, इसके द्वारा:**
- यह सुनिश्चित करके कि हमारा विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट है और भ्रामक नहीं है।
 - मौखिक जानकारी देना जो ग्राहक के साथ साझा की गई लिखित सामग्री के अनुरूप हो।
 - उन्हें लेन-देन के वित्तीय प्रभावों की व्याख्या करके।
- c) कंपनी ग्राहकों की शिकायतों/प्रश्नों का निपटारा शीघ्र और सहानुभूतिपूर्वक करेगी, इसके द्वारा:**
- उपभोक्ता प्रश्नों को दर्ज कराने के लिए एक चैनल प्रदान करके।
 - गलतियों/त्रुटियों को शीघ्रता से सुधारकर।
 - ग्राहक शिकायतों पर शीघ्रता से ध्यान देकर और उनका निपटारा करके।
 - यदि ग्राहक हमारी सहायता से संतुष्ट नहीं हैं, तो उनकी शिकायत आगे बढ़ाने की प्रक्रिया में सहायता प्रदान करके।
 - किसी भी शुल्क को तुरंत वापस करके जो कंपनी द्वारा गलती से लगाया गया था।
- d) कंपनी इस संहिता की प्रतियाँ अनुरोध पर ग्राहक के लिए उपलब्ध रखेगी।**

4. जानकारी:

- a.** ग्राहकों को उन उत्पादों और सेवाओं को चुनने में मदद करना, जो उनकी आवश्यकताओं को पूरा करते हों और उन्हें उन सेवाओं और उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं को समझाती हुई स्पष्ट जानकारी देना जिनमें उनकी रुचि है।
- b.** ग्राहक को उस दस्तावेजी जानकारी के बारे में सूचित करना जिसकी आवश्यकता कंपनी को ग्राहक की वास्तविक पहचान और पते तथा कानूनी और नियामक आवश्यकताओं का पालन करने के लिए अन्य दस्तावेजों को स्थापित करने के लिए है।

c. ग्राहकों को यह सटीक जानकारी देना कि चयनित उत्पाद या सेवा को कंपनी की ओर से कैसे लागू किया जाएगा और ग्राहक की ओर से कौन से अनुपालन किए जाने की आवश्यकता है।

d. कंपनी किसी भी सेवा या उत्पाद के लिए शुल्क के बारे में कंपनी द्वारा उस सेवा या उत्पाद को प्रदान करने से पहले सूचित करेगी।

5. गैर-भेदभाव

कंपनी के मौजूदा तथा संभावित ग्राहकों के प्रति लिंग, नस्ल, या धर्म के आधार पर किसी भी प्रकार के भेदभाव में संलिप्त होने पर कंपनी को सख्ती से प्रतिबंधित किया गया है। इसके उल्लंघन की किसी भी शिकायत को तुरंत कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी को संप्रेषित किया जाना है, जिसके संचार विवरण खंड 14 में बताए गए हैं।

6. ऋण आवेदन और प्रक्रिया

a. कंपनी के भीतर या तीसरे पक्ष के साथ सभी संचार के लिए कंपनी की आधिकारिक भाषा अंग्रेजी है।

b. आवेदन प्रस्तुत करते समय अथवा समझौते पर हस्ताक्षर के दौरान प्रत्येक ग्राहक से एक घोषणा-पत्र प्राप्त किया जाएगा, जिसमें यह प्रमाणित किया जाएगा कि ग्राहक समझौते की प्रमुख शर्तों एवं नियमों को समझता है। साथ ही, अंग्रेजी भाषा न समझने वाले ग्राहकों के लिए, कंपनी ग्राहक द्वारा बोली एवं समझी जाने वाली भाषा में समझौते की शर्तों की व्याख्या करने की व्यवस्था करेगी तथा इस आशय का एक घोषणा-पत्र भी प्राप्त किया जाएगा।

c. कंपनी का आवेदन पत्र पेश किए गए प्रत्येक उत्पाद के लिए प्रत्येक उत्पाद की आवश्यकता के आधार पर अलग-अलग हो सकता है और इसमें वह सभी जानकारी शामिल होनी चाहिए जो उधारकर्ता को अन्य ऋणदाता संस्थानों द्वारा पेश किए गए समान नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना करने और उक्त तुलना के आधार पर सूचित निर्णय लेने में सुविधा प्रदान करे।

d. कंपनी के आवेदन पत्र में उधारकर्ताओं द्वारा आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले दस्तावेजों की सूची भी दर्शित होगी।

e. उधारकर्ता के लिए सभी संचार अंग्रेजी में या उस भाषा में होंगे जिसे उधारकर्ता द्वारा समझा और पुष्टि किया गया है।

f. कंपनी के पास अपने उधारकर्ताओं/संभावित उधारकर्ताओं से ऋण आवेदन प्राप्त होने की रसीद देने की एक व्यवस्था है। कंपनी पूरी तरह से आवश्यक सभी जानकारी प्राप्त होने की तारीख से उचित समय के भीतर उधारकर्ता को अपने निर्णय के बारे में सूचित करेगी।

g. कंपनी ग्राहक के जोखिम वर्गीकरण के आधार पर, उनके निवास/व्यवसाय के टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/या ऋण आवेदन पर उल्लिखित निवास/व्यवसाय पते पर भौतिक भ्रमण के माध्यम से अपने कर्मचारियों या अपने द्वारा नियुक्त एजेंसी के माध्यम से संपर्क बिंदु सत्यापन कर सकती है।

7. ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें

- a. कंपनी उधारकर्ता की साख का उचित परिशीलन (due diligence) करेगी, जो आवेदन पर निर्णय लेने के लिए एक महत्वपूर्ण पैरामीटर होगा। आकलन कंपनी की ऋण नीतियों (यदि कोई हो), ग्राहक वर्गीकरण, उद्योग मानदंडों और उससे संबंधित प्रक्रियाओं के अनुरूप होगा।
- b. कंपनी उधारकर्ता को लिखित में, अंग्रेजी में या उधारकर्ता द्वारा समझी और पुष्टि की गई भाषा में, एक लिखित स्वीकृति पत्र के माध्यम से स्वीकृत ऋण राशि या अन्यथा की सूचना देगी। उक्त पत्र में वार्षिकीकृत ब्याज दरों और उनके आवेदन की विधि सहित नियम और शर्तें शामिल होंगी और इन शर्तों और नियमों की स्वीकृति को कंपनी के रिकॉर्ड में रखा जाएगा।
- c. नियम एवं शर्तों में विलंबित भुगतान पर लगने वाले दंडात्मक ब्याज का उल्लेख किया जा सकता है। इसे ऋण समझौते में **बोल्ड अक्षरों में स्पष्ट रूप से अंकित** किया जाएगा।
- d. कंपनी उक्त स्वीकृति पत्र पर उधारकर्ता के हस्ताक्षर के साथ **"मैं/हम सभी नियमों और शर्तों को स्वीकार करता/करते हैं जिन्हें मैंने/हमने पढ़ और समझ लिया है।"** के अंतर्गत एक स्वीकृति प्राप्त करेगी। कंपनी ऐसी स्वीकृति का रिकॉर्ड रखेगी।
- e. कंपनी ऋणों की स्वीकृति अथवा वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति तथा उसमें उद्धृत सभी अनुलग्नकों की प्रतियाँ उपलब्ध कराएगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी उधारकर्ताओं को प्रदान किए गए ऋण समझौते एवं अनुलग्नकों में नियमों, शर्तों तथा ब्याज दर को एक दर-पत्र (टर्म शीट) के रूप में सम्मिलित किया जाए, जो ऋण समझौते के साथ संलग्न की जाएगी।

8. ऋणों का वितरण (नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित)

- a. कंपनी ने ब्याज दरों, प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों को निर्धारित करने के लिए उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएँ तैयार की हैं। कंपनी वितरण के समय यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण और अग्रिमों पर ब्याज दर और प्रसंस्करण एवं अन्य शुल्क उपरोक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का कड़ाई से पालन करते हैं।
- b. उधारकर्ता द्वारा स्वीकृति की सभी शर्तों का पालन होने पर तुरंत वितरण किया जाएगा।
- c. कंपनी नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना उधारकर्ता को लिखित में देगी, जिसमें वितरण अनुसूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन भविष्य में प्रभावी हों। यह खंड ऋण समझौते में भी शामिल किया जाएगा।
- d. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस बुलाने/त्वरित करने का निर्णय संबंधित ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- e. कंपनी अपने उधारकर्ता की सभी देय राशियों के भुगतान अथवा स्वीकृत सीमा की बकाया राशि की प्राप्ति के उपरांत ही उधारकर्ता की सभी प्रतिभूतियाँ जारी करेगी, बशर्ते कि कंपनी के पास उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य दावे हेतु कोई वैध अधिकार अथवा अधिभार (रोकाधिकार) विद्यमान न हो। यदि

ऐसे समायोजन के अधिकार का प्रयोग किया जाना हो, तो उधारकर्ता को शेष दावों एवं उन शर्तों का पूर्ण विवरण सहित लिखित सूचना प्रदान की जाएगी, जिनके अंतर्गत कंपनी संबंधित दावे के निपटारे अथवा उधारकर्ता द्वारा भुगतान किए जाने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने का अधिकार रखती हो। उक्त शर्तों की पूर्ति होने पर सभी औपचारिकताएँ पूर्ण होने के 30 कार्यदिवसों के भीतर ग्राहक को **कोई आपत्ति प्रमाणपत्र (नो ऑब्जेक्शन सर्टिफिकेट)** जारी किया जाएगा।

9. जिम्मेदार उधार देने का आचरण - व्यक्तिगत ऋणों के भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की रिहाई

कंपनी 13 सितंबर, 2023 की तारीख वाले व्यक्तिगत ऋणों के भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की रिहाई पर आरबीआई के परिपत्र का पालन करेगी।

(i) एनबीएफसी ऋण खाते के पूर्ण भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल / अचल संपत्ति के दस्तावेज जारी करेगी और किसी भी रजिस्ट्री के साथ पंजीकृत प्रभारों को हटाएगी।

(ii) उधारकर्ता को उसकी पसंद के अनुसार, उस शाखा से जहां ऋण खाता सेवित किया गया था या एनबीएफसी के किसी अन्य कार्यालय से जहां दस्तावेज उपलब्ध हैं, मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज एकत्र करने का विकल्प दिया जाएगा।

(iii) मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की वापसी की समयसीमा और स्थान का उल्लेख प्रभावी तिथि पर या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में किया जाएगा।

(iv) एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक घटना को संबोधित करने के लिए, कंपनी के पास मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को कानूनी उत्तराधिकारियों को वापस करने की एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया है। ऐसी प्रक्रिया ग्राहक सूचना के लिए अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ एनबीएफसी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाती है।

10. गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना

लोकपाल योजना के तहत, कंपनी ने एक नोडल अधिकारी (एनओ) नियुक्त किया है, जो कंपनी के खिलाफ दर्ज की गई शिकायतों के संबंध में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और लोकपाल को जानकारी देने के लिए उत्तरदायी होगा। ग्राहकों के लाभ के लिए, उन शाखाओं/स्थानों पर जहां व्यवसाय का लेन-देन किया जाता है, एनओ का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल) लोकपाल की शिकायत दर्ज करने वाले पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के विवरण के साथ प्रदर्शित किया जाएगा। योजना की मुख्य विशेषताओं को अंग्रेजी, हिंदी और क्षेत्रीय भाषाओं में सभी कार्यालयों और शाखाओं पर प्रमुखता से इस तरह प्रदर्शित किया जाएगा कि कार्यालय या शाखा पर आने वाले व्यक्ति के पास योजना की पर्याप्त जानकारी हो। लोकपाल योजना की मुख्य विशेषताएं, योजना की एक प्रति और नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित और अद्यतन किए जाएंगे।

11. सामान्य

- a. कंपनी कर्जदारों के मामलों में केवल ऋण समझौते में निर्दिष्ट उद्देश्यों के लिए ही हस्तक्षेप करेगी, जब तक कि किसी नए तथ्य की जानकारी कंपनी को न मिले जो पहले कर्जदार द्वारा प्रकट नहीं किया गया हो।
- b. कर्ज वसूली के मामलों में, कंपनी केवल कानूनी तौर पर उपलब्ध उपचारों का ही सहारा लेगी और किसी भी प्रकार के अनुचित उत्पीड़न जैसे कि असमय कॉल या मजबूरी की ताकत का इस्तेमाल कभी नहीं करेगी।
- c. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसकी सुरक्षा लागू करने, मूल्यांकन और वसूली की पूरी प्रक्रिया निष्पक्ष और पारदर्शी हो।
- d. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारी ग्राहकों से उचित तरीके से निपटने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण प्राप्त हों।
- e. यदि कर्जदार ने कर्ज खाते के स्थानांतरण के लिए अनुरोध किया है, तो कंपनी अपनी सहमति या असहमति से संबंधित सूचना 21 दिनों के भीतर कर्जदार को देगी। ऐसा स्थानांतरण पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा और कानून के अनुरूप होगा।
- f. कंपनी अत्यधिक या अनुपयुक्त ब्याज दर नहीं लगाएगी जो सामान्य वित्तीय प्रथाओं के विपरीत हो।
- g. ग्राहक संरक्षण हेतु तथा बैंकों एवं गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के ऋणदाताओं द्वारा विभिन्न ऋणों के पूर्व-भुगतान में एकरूपता लाने के उद्देश्य से, कंपनी तत्काल प्रभाव से व्यक्तिगत ऋणदाताओं को प्रदान किए गए सभी परिवर्तनीय ब्याज दर वाले अवधि ऋणों (फ्लोटिंग रेट टर्म लोन) पर, स्वयं द्वारा भुगतान किए जाने के सात दिनों के भीतर बंद किए गए ऋणों के संबंध में कोई पूर्व-भुगतान दंड अथवा पूर्वबंद शुल्क (फोक्लोजर चार्ज) नहीं लगाएगी।

12. निर्देशक मंडल की जिम्मेदारी

कंपनी के निर्देशक मंडल को संगठन में उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करना चाहिए। ऐसा तंत्र सुनिश्चित करेगा कि उधार देने वाली संस्थाओं के अधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों को कम से कम अगले उच्चतर स्तर पर सुना और निपटाया जाए। निर्देशक मंडल को फेयर प्रैक्टिसेज़ कोड के अनुपालन और विभिन्न प्रबंधन स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के प्रदर्शन की समय-समय पर समीक्षा भी करानी चाहिए। ऐसे सभी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर निर्देशक मंडल को प्रस्तुत की जा सकती है, जैसा कि वह निर्देशित करे।

13. गोपनीयता

ग्राहक द्वारा स्पष्ट रूप से अधिकृत न किए जाने पर, कंपनी सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी एवं गोपनीय मानेगी। कंपनी निम्नलिखित अपवादों के अतिरिक्त किसी भी अन्य इकाई, जिसमें समूह की इकाइयाँ भी शामिल हैं, को लेन-देन का विवरण प्रकट नहीं करेगी:

- यदि कंपनी को वैधानिक या नियामक कानूनों द्वारा जानकारी प्रदान करना अनिवार्य है (उदाहरण के लिए, वित्तीय खुफिया इकाई-भारत (FIU-Ind), केन्द्रीय केवाईसी रजिस्ट्री को सूचना देना, आदि)।
- यदि इस जानकारी को सार्वजनिक रूप से प्रकट करने की कानूनी बाध्यता है (उदाहरण के लिए, क्रेडिट सूचना कंपनियों (सीआईसी) को सूचना प्रदान करना)।
- यदि कंपनी ने अपने समूह/सहयोगी/इकाइयों या कंपनियों को अन्य उत्पाद या सेवाएँ प्रदान करने हेतु ऐसी सूचना साझा करने के लिए ग्राहक से लिखित अनुमति प्राप्त की है (उदाहरणार्थ, ऋण स्वीकृति के समय)।
- जहाँ ग्राहक हमें लिखित रूप में अन्य सेवाओं एवं उत्पादों हेतु अपने समूह/सहयोगी/इकाइयों या कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रकट करने का निर्देश देता है।

14. अतिरिक्त सहायता

a. संगठन के भीतर एक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया गया है, जिसमें बिजनेस हेड, रिस्क एंड कलेक्शन हेड, और ऑपरेशंस हेड शामिल हैं, जो इस संदर्भ में उत्पन्न विवादों का समाधान करेंगे। यह फोरम यह सुनिश्चित करेगा कि कंपनी के अधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवाद कम से कम अगले उच्चतर स्तर पर सुने और निपटाए जाएं।

b. ग्राहकों के लाभ के लिए, कंपनी के सभी शाखाओं/कारोबार के स्थानों पर निम्नलिखित जानकारी प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएगी:

i. शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल पता), जिनसे शिकायतों का समाधान कराया जा सकता है।

ii. यदि शिकायत/विवाद एक महीने की अवधि में समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक निम्नलिखित अधिकारी-प्रभारी से अपील कर सकता है।

अधिकारी-प्रभारी, विभाग, गैर-बैंकिंग निरीक्षण,

भारतीय रिजर्व बैंक, मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय,

सेंट्रल ऑफिस, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, सेंटर 1, कफ परेड, कोलाबा, मुंबई - 400 005

15. ब्याज दर का नियम

a. कंपनी का बोर्ड धन की लागत, परिचालन व्यय, जोखिम प्रीमियम तथा अन्य प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण तथा अग्रिमों के लिए ली जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करेगा। ब्याज दर के निर्धारण में जोखिम की श्रेणियों तथा विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से भिन्न-भिन्न ब्याज दर वसूलने के तर्क को आवेदन पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक के समक्ष प्रकट किया जाएगा तथा स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से अभिसूचित किया जाएगा।

b. ब्याज दर ऋण के प्रकार, ऋण राशि, ऋण अवधि, प्रदान की गई सुरक्षा, उधारकर्ता एवं सह-उधारकर्ता की प्रकृति, उधारकर्ता के आय के स्रोत तथा आय का स्तर आदि के आधार पर निर्धारित की जाएगी। वसूली जाने वाली ब्याज दर का स्पष्ट दस्तावेजीकरण किया जाएगा तथा स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से अभिसूचित किया जाएगा।

c. वेबसाइट पर प्रकाशित अथवा अन्यथा जारी की गई जानकारी, यदि कोई हो, ब्याज दरों में किसी भी परिवर्तन होने पर तत्काल अद्यतन की जाएगी।

d. ब्याज दरों को वार्षिकीकृत दरों के रूप में प्रस्तुत किया जाएगा ताकि उधारकर्ता उस सटीक दर से पूर्णतः अवगत हो सके जो उसके खाते पर लागू की जाएगी।

16. शिकायत निवारण तंत्र

a. सभी ग्राहकों के साथ हर समय निष्पक्ष व्यवहार किया जाएगा। सभी ग्राहक शिकायतों और बढतियों को शिष्टता से सुलझाया जाएगा और समय पर समाधान किया जाएगा।

b. ग्राहकों की शिकायतें प्राप्त करने के लिए ऋण स्वीकृति फॉर्म में एक टेलीफोन नंबर दर्ज किया जाएगा। इसके अतिरिक्त, एक अलग ई-मेल आईडी बनाई जाएगी, जहां ग्राहक अपनी शिकायतें ईमेल के माध्यम से भेज सकते हैं। संबंधित जानकारी वेबसाइट पर आवश्यकतानुसार अपडेट की जाएगी।

c. मामले की जांच के बाद, कंपनी ग्राहक को चार सप्ताह के भीतर अपनी प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगी और यदि ग्राहक निचले स्तर की प्रतिक्रिया से संतुष्ट न हो तो उसे शिकायत को उच्च स्तर पर ले जाने की प्रक्रिया बताएगी।

d. शिकायतें ईमेल आईडी wecare@fintreefinance.com या wecarefintree@gmail.com पर या निम्नलिखित पते पर शिकायत निवारण अधिकारी को अग्रेषित की जा सकती हैं:

श्रीमती स्वेता पारेख
(शिकायत निवारण अधिकारी)
फिनट्री फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड,
4th फ्लोर, इंजीनियरिंग सेंटर,
ओपेरा हाउस, 9 मैथ्यू रोड,
मुंबई 400004।
मोबाइल: 18002678111

यदि शिकायत/विवाद का चार सप्ताह की अवधि के भीतर निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक भारतीय रिजर्व बैंक के गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय के निम्नलिखित प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है:

प्रभारी अधिकारी
गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग,
भारतीय रिजर्व बैंक, मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय

केंद्रीय कार्यालय, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, सेंटर I,
कफ़ परेड, कोलाबा, मुंबई - 400 005
दूरभाष: +91-22-23022011
ईमेल आईडी: dnbsmro@rbi.org.in

e. निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी, जिसमें संहिता की भावना तथा उसके व्यवसाय पर लागू होने के तरीके का पूर्णतः पालन सुनिश्चित किया जाएगा। ग्राहकों के साथ सीधे व्यवहार करने वाले प्रत्येक कर्मचारी को नियमित अंतराल पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता तथा उसमें किए गए संशोधनों/अद्यतनों से अवगत कराया जाएगा।

17. कंपनी द्वारा वित्तपोषित वाहनों की पुनः अधिक्रयण (Repossession):

कंपनी द्वारा उधारकर्ता के साथ किए गए अनुबंध/ऋण समझौते में एक पुनः प्राप्ति (री-पॉसेशन) क्लॉज होना चाहिए, जो विधिक रूप से लागू करने योग्य हो। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अनुबंध/ऋण समझौते की शर्तों में निम्नलिखित प्रवधान भी होने चाहिए: (a) स्वामित्व ग्रहण करने से पूर्व नोटिस अवधि; (b) ऐसी परिस्थितियाँ जिनमें नोटिस अवधि माफ की जा सकती है; (c) संपत्ति को अपने अधीन करने की प्रक्रिया; (d) संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले उधारकर्ता को ऋण चुकाने के लिए अंतिम अवसर देने का प्रावधान; (e) पुनः स्वामित्व (री-पॉसेशन) उधारकर्ता को लौटाने की प्रक्रिया; और (f) संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया। ऐसी शर्तों और व्यवस्थाओं की एक प्रति, सर्कुलर के अनुसार, उधारकर्ता को उपलब्ध कराई जाएगी जिसमें यह उल्लेख होगा कि कंपनी ऋण स्वीकृति/वितरण के समय, ऋण समझौते की प्रति और उसमें उल्लिखित सभी संलग्नकों की प्रतियाँ सभी उधारकर्ताओं को अनिवार्य रूप से उपलब्ध कराएगी, जो ऐसे अनुबंध/ऋण समझौतों का मुख्य घटक बन सकती हैं।

18. कोड का पालन

कंपनी इस फेयर प्रैक्टिसेज़ कोड का पालन उसकी भावना के अनुसार और जिस प्रकार से यह उसके व्यवसाय पर लागू हो सकता है, उसी प्रकार करेगी। प्रत्येक कर्मचारी, जो सीधे ग्राहकों से संबंधित है, उसे इस कोड और इसमें समय-समय पर होने वाले संशोधनों/अद्यतनों की नियमित जानकारी दी जाएगी। इस कोड में उल्लिखित प्रतिबद्धताएँ सामान्य परिस्थितियों में लागू होती हैं। यदि फोर्स मेजर (प्राकृतिक आपदा, युद्ध आदि) जैसी परिस्थितियाँ उत्पन्न होती हैं, तो कंपनी इस कोड के अंतर्गत दी गई प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में असमर्थ हो सकती है।

19. कोड को अपनाना

फेयर प्रैक्टिसेज़ कोड को कंपनी के बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स के 21 सितंबर, 2024 को पारित संकल्प के माध्यम से अपनाया गया है। यह फेयर प्रैक्टिसेज़ कोड 21 सितंबर, 2024 से पूरे संगठन में लागू होगा।