# FINNABLE CREDIT PRIVATE LIMITED

**की**

# न्यायपूर्ण आचरण सहिता

**<u>प्रस्तावना</u>**

"न्यायपूर्ण आचरण संहिता" (FPC) का निर्माण Finnable Credit Private Limited ("फिनेबल" या "कंपनी") की ओर से किया गया है। इसे भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) की ओर से जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार तैयार किया गया है। यह दिशा-निर्देश मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी - नॉन-सिस्टेमिकली इंपॉर्टेंट नॉन-डिपॉज़िट टेकिंग कंपनी (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2016 के अध्याय V के तहत दिनांक 1 सितंबर 2016 को जारी किए गए थे (29 सितंबर 2022 को अपडेट किया गया)। इन दिशा-निर्देशों के अनुसार सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFC) के लिए अपनी उधार सेवाओं के दौरान "न्यायपूर्ण आचरण संहिता" को अपनाना अनिवार्य है। इन दिशा-निर्देशों में मुख्य रूप से ऋण की शर्तों और नियमों की पूरी जानकारी देने और दबाव रहित वसूली प्रक्रिया अपनाने के सिद्धांत शामिल हैं।

**1. <u>ऋण हेतु आवेदन और उनकी प्रक्रिया:</u>**

- Finnable कंपनी की ओर से ग्राहकों की ओर से की जाने वाली हर बातचीत **अंग्रेजी** में होगी, क्योंकि सभी ग्राहक इस भाषा को समझते हैं।

- ऋण प्रक्रिया के हिस्से के तौर पर, Finnable कंपनी ग्राहक को उनकी ज़रूरत की सभी जानकारी मुहैया कराती है, जिसमें टर्म शीट, आवेदन या प्रस्ताव, जैसा भी लागू हो, शामिल है। इसमें प्रसंस्करण के लिए देय सुरक्षा-संबंधी शुल्क या प्रभार के प्रकार, ऋण प्रस्ताव के अस्वीकृत होने की स्थिति में शुल्क की गैर-वापसी योग्य प्रकृति, पूर्व-भुगतान विकल्प, ऋण पर विचार करने के लिए ज़रूरी जानकारी और कागजात के लिए जांच सूची और ग्राहक के हित को प्रभावित करने वाला कोई भी अन्य मामला शामिल है, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है। यह सब इस उद्देश्य से किया जाता है, ताकि अन्य गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों ('NBFC') की ओर से प्रस्तुत नियमों और शर्तों के अनुसार सार्थक तुलना की जा सके और ग्राहक की ओर से सोच-समझकर फैसला लिया जा सके।

- Finnable कंपनी सभी ऋण आवेदन प्राप्त होने का स्वीकृति प्रमाण पत्र जारी करेगी। स्वीकृति पत्र में ऋण आवेदन के निस्तारण की समय-सीमा भी उल्लेखित की जाएगी।

कंपनी ऋण आवेदनों की सत्यापन प्रक्रिया उचित समय में पूरी करेगी। अतिरिक्त जानकारी/दस्तावेजों की ज़रूरत होने पर, कंपनी ग्राहकों को तुरंत सूचित करेगी।

**2. <u>ऋण से जुड़ी समीक्षा प्रक्रिया की नियम और शर्तें:</u>**

- Finnable कंपनी अपने सभी ग्राहकों द्वारा समझी जाने वाली अंग्रेजी भाषा में प्रस्तावित ऋण की शर्तों और नियमों को स्वीकृति पत्र, टर्म शीट या किसी अन्य लिखित संवाद के माध्यम से लिखित रूप में सूचित करेगी, जिनमें नीचे दी गई चीज़ें शामिल हैं।

  - वार्षिक ब्याज दर सहित नियम और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि,
  - डिफ़ाल्ट ब्याज/दण्डात्मक ब्याज दरों की जानकारी (प्रतिशत में प्रति माह/प्रतिवर्ष, जैसा भी मामला हो) और ग्राहकों की ओर से उनके ऋण खाते के संबंध में देय प्रभार और उसके आवेदन की विधि (ऋण के समय पर पुनर्भुगतान में देरी होने पर लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज को ऋण समझौते में मोटे अक्षर में दर्शाया जाएगा)
  - बातचीत के बाद, Finnable ने ऋण से संबंधित शर्तों और अतिरिक्त प्रतिबंधों को स्वीकार करने पर सहमति व्यक्त की।
  - ऋण प्रदान करने से संबंधित सभी अन्य जानकारी और सभी संबंधित पक्षों के लिए महत्वपूर्ण जानकारी।

- ऋण स्वीकृति या संवितरण के समय, Finnable कंपनी सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति अंग्रेजी में प्रदान करेगे, जिसे उधारकर्ता समझ सके, साथ ही ऋण समझौते में उल्लिखित सभी प्रासंगिक अनुलग्नकों की प्रतियां भी प्रदान करेगी। ग्राहक को इन दस्तावेजों को विधिवत स्वीकार करना चाहिए।

**3. <u>नियमों और शर्तों में बदलाव सहित ऋण वितरण:</u>**

- Finnable कंपनी संवितरण सूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, आदि, नियमों और शर्तों में बदलाव के बारे में जानकारी ग्राहक को उनकी समझ में आनी वाली अंग्रेजी भाषा में दी जाएगी।

- ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव आने वाली तारीख से लागू होंगे।

- समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन में तेजी लाने या वापस लेने का कोई भी निर्णय ऋण की शर्तों के अनुरूप होना चाहिए। Finnable कंपनी को ऋण समझौते के अनुसार ग्राहकों को अंग्रेजी भाषा में सूचित करना होगा, जिसे वे समझ सकें। उसके बाद ही ऋण वापस लेने, समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन में तेजी लाने या ज्यादा प्रतिभूतियों की मांग करने का फैसला लेना होगा।

**4. <u>सामान्य:</u>**

- Finnable कंपनी ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में निर्दिष्ट उद्देश्यों के अलावा ऋणदाता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी (जब तक ऐसी कोई जानकारी न मिल जाए, जिसका खुलासा उधारकर्ता ने पहले न किया हो)।

- अगर Finnable कंपनी को उधारकर्ता से अपने ऋण खाते को स्थानांतरित करने का अनुरोध मिलता है, तो उन्हें 21 दिनों के भीतर या तो अपनी स्वीकृति के साथ या अपनी स्पष्ट आपत्ति के साथ इसका जवाब देना होगा। ऐसा हस्तांतरण पारदर्शी अनुबंध शर्तों के अनुसार और कानून के अनुरूप किया जाएगा।

- अगर ग्राहक पुनर्भुगतान के नियमों का पालन नहीं करते हैं, तो बकाया राशि की वसूली के लिए देश के कानून के अनुसार निर्धारित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को इलेक्ट्रॉनिक रूप से रीमाइंडर भेजने, नोटिस (कानूनी नोटिस सहित) भेजने या ज़रूरी होने पर व्यक्तिगत रूप से मुलाकात करने की प्रक्रिया शामिल होगी। Finnable कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि वसूली प्रक्रिया में ग्राहक को किसी भी तरह की परेशानी नहीं होगी। Finnable कंपनी अपने कर्मचारियों को सही निर्देश और ट्रेनिंग प्रदान करेगी, ताकि ग्राहकों की समस्याओं और शिकायतों का समाधान किया जा सके।

- ब्याज दर नीति या आपसी सहमति से तय शर्तों के अनुसार सभी शुल्क/प्रभार/ब्याज देय होंगे।

**5. <u>बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स की जिम्मेदारी:</u>**

- Finnable कंपनी के बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स ने संगठन में शिकायत समाधान प्रणाली ("GRM") को लागू किया है, जिसकी जानकारी अगले पैराग्राफ में दी गई है। इस प्रणाली के कारण, Finnable कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों की सुनवाई कम से कम अगले उच्च स्तर पर की जाएगी और उसका समाधान किया जाएगा।

Finnable कंपनी के बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स FPC के अनुपालन और GRM के कामकाज की वार्षिक समीक्षा करेंगे। संकलित अनुपालन रिपोर्ट हर साल बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

6. **<u>शिकायत समाधान प्रणाली ("GRM")</u>**

कंपनी के बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स ने लागू अलग-अलग नियमों के अनुसार GRM निर्धारित किया है।

शिकायत समाधान प्रणाली '**अनुलग्नक-A**' के रूप में संलग्न है।

7. **<u>न्यायसंगत आचार संहिता (FPC) की संवाद भाषा और पद्धति।</u>**

- Finnable की ओर से निर्धारित FPC अंग्रेजी भाषा में है, क्योंकि सभी Finnable ग्राहक अंग्रेजी भाषा समझते हैं। यह भारतीय रिज़र्व बैंक की ओर से जारी दिशा-निर्देशों और मास्टर दिशा-निर्देशों पर आधारित है।

8. **<u>लगाई जाने वाली उच्च ब्याज दरों का विनियमन:</u>**

- Finnable कंपनी फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल को अपनाएगी और ऋण और अग्रिम राशि के लिए ब्याज दर निर्धारित करेगी।

- Finnable कंपनी उधारकर्ता को आवेदन पत्र में अलग-अलग श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के जोखिम और औचित्य के बारे में बताएगी और स्वीकृति पत्र में भी इसकी स्पष्ट जानकारी दी जाएगी।

- जोखिम का वर्गीकरण और ब्याज दरों की जानकारी को इस दस्तावेज़ के **संलग्नक-B ब्याज दर मॉडल** के रूप में Finnable की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया गया है।

- Finnable कंपनी की ओर से ली जाने वाली ब्याज दर वार्षिक होगी, ताकि ग्राहक को खाते पर ली जाने वाली सटीक दरों के बारे में जानकारी मिल सके।

9. **<u>लगाई जाने वाली उच्च ब्याज दरों के संबंध में शिकायतें:</u>**

- Finnable कंपनी के बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर की ओर से ब्याज दर नीति बनाई जाएगी, जिसमें ब्याज दरों, प्रसंस्करण शुल्क और अन्य शुल्क तय करने के आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाओं का उल्लेख किया जाएगा।

**FPC की समीक्षा:**

FPC को बोर्ड की मंजूरी से संशोधित या बदला जाएगा। FPC की समीक्षा बोर्ड की ओर से वार्षिक आधार पर की जाएगी। RBI मास्टर निर्देश में किसी भी संशोधन या कंपनी की स्थिति में किसी भी बदलाव के परिणामस्वरूप, इस FPC में ज़रूरी बदलाव शामिल किए जाएंगे और बोर्ड की ओर से मंज़ूरी दी जाएगी।

इस FPC में निहित किसी भी बात के बावजूद, इस FPC के प्रावधान के किसी भी मौजूदा विधि, नियम, विनियमन, कानून या उसके संशोधन या किसी नए लागू कानून के अधिनियमन के साथ किसी भी विरोधाभास के मामले में, ऐसे कानून, विधि, नियम, विनियमन या अधिनियमन के तहत प्रावधान प्रभावी माने जाएंगे।

**अनुलग्नक-A**

# शिकायत समाधान प्रणाली

ग्राहक सेवा सतत व्यवसायिक प्रगति के लिए अत्यंत ज़रूरी है। Finnable कंपनी यह सुनिश्चित करने का प्रयास करती है कि हमारे ग्राहकों को हर स्तर पर उत्कृष्ट सेवा मिले।

## A. उद्देश्य

ग्राहक की शिकायतें उनकी राय को सामने लाती हैं और इस नीति में संरचित प्रणाली के तहत शिकायत समाधान प्रक्रिया का वर्णन किया गया है। शिकायत निवारण प्रक्रिया में समीक्षा प्रणाली को शामिल किया गया है, जिससे भविष्य में इसी प्रकार की समस्याओं को न्यूनतम किया जा सके। शिकायत निवारण नीति इन सिद्धांतों का पालन करती है:

1. ग्राहकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार किया जाता है;
2. शिकायतों को विनम्रता और समय सीमा के भीतर सुलझाने पर विशेष ध्यान दिया जाता है।
3. ग्राहकों को उनके शिकायतों को संगठन में आगे बढ़ाने के तरीकों और समाधान से असंतुष्ट होने पर उनके अधिकारों के बारे में बताया जाता है।
4. कर्मचारी निष्ठा और निष्पक्षता से ग्राहकों के सर्वोत्तम हित में काम करते हैं।

## B. ग्राहक शिकायत समाधान हेतु आंतरिक प्रणाली

कंपनी ने शिकायतों के समाधान में तेजी लाने के लिए बेहतरीन CRM सिस्टम में निवेश किया है। यह प्रणाली शिकायतों को दर्ज करती है; प्रश्न की प्रकृति के आधार पर निर्धारित TAT (टर्नअराउंड समय) का पालन करती है और पूर्व-निर्धारित TAT और एस्केलेशन मैट्रिक्स के अनुसार मुद्दों को आगे बढ़ाती है।

CRM प्रणाली में मामला दर्ज हो जाने के बाद, ग्राहक सेवा 14 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक की संतुष्टि के लिए शिकायत/परिवाद का समाधान करने के लिए जिम्मेदार होगी। जहां भी संभव हो, ग्राहक को उपयुक्त और उचित वैकल्पिक समाधान प्रदान करने का हर प्रयास किया जाएगा।

हालांकि, अगर ग्राहक समाधान से असंतुष्ट रहते हैं, तो वह नीचे उल्लिखित शिकायत निवारण प्रणाली के माध्यम से मुद्दे को आगे बढ़ा सकते हैं।

## C. निर्धारित समय-सीमा

हर शिकायत के समाधान में आवश्यक जांच को ध्यान में रखते हुए, 14 कार्यदिवसों की उपयुक्त समय सीमा निर्धारित की गई है। शिकायत प्राप्त होने पर, उचित रूप से उसकी स्वीकृति दी जाती है और समाधान प्रक्रिया में किसी भी देरी के बारे में ग्राहकों को सूचित किया जाता है।

## D. समीक्षा और निगरानी

शिकायतों, टर्नअराउंड टाइम (TAT) और शिकायतों की प्रकृति की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी, ताकि यह पक्का किया जा सके कि यदि कोई प्रक्रिया में कमी हो, तो उसे दूर किया जा सके और प्रवृत्तियों की जांच की जा सके।

## E. शिकायत समाधान प्रक्रिया:

- **ग्राहक सेवा**

उधारकर्ताओं से अनुरोध है कि वे अपनी सभी शिकायतों के बारे में सबसे पहले ग्राहक सेवा टीम को बताएं। ग्राहक की संपर्क जानकारी इस प्रकार है:

**ईमेल आईडी**: **makeiteasy@finnable.com**

ग्राहक सेवा टीम शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 14 (चौदह) दिनों की अवधि के भीतर शिकायत का समाधान करने का प्रयास करेगी।

- **शिकायत निवारण अधिकारी**

अगर उधारकर्ता को अभ्यावेदन करने के 14 (चौदह) दिनों के भीतर ग्राहक सेवा टीम से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या उधारकर्ता ग्राहक सेवा टीम से प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो उधारकर्ता सार्वजनिक छुट्टियों के अलावा सोमवार से शनिवार तक सुबह 10 बजे से शाम 7 बजे के बीच किसी भी समय नीचे दिए गए नंबर पर शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क

कर सकते हैं या नीचे दिए गए ई-मेल पते पर शिकायत निवारण अधिकारी को लिख सकते हैं। शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क करने की जानकारी नीचे दी गई है।

कुमारी: सुमन कुमारी
पद: शिकायत निवारण अधिकारी
पता: IndiQube Lakeside,
4th Floor Municipal No. 80/2 Wing A Bellandur Village,
Varthur Hobli, Bengaluru, KA 560103 IN
फ़ोन नंबर: 9741160321
ई-मेल: gro@finnable.com

**अनुलग्नक-B**

## ब्याज दर मॉडल

ब्याज दर मॉडल, नीतियां और ब्याज दरों एवं अन्य शुल्कों के निर्धारण से संबंधित संहिता।

उपरोक्त उल्लिखित भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) के दिशानिर्देशों को ध्यान में रखते हुए, ब्याज दरें या अन्य शुल्क निर्धारित करते समय इन आंतरिक दिशानिर्देश, नीतियों, प्रक्रियाएं और ब्याज दर मॉडल को ध्यान में रखा जाएगा।

- कंपनी की ओर से ली जाने वाली ब्याज दरें कई कारकों पर निर्भर करती हैं, जिनमें उधार ली गई धनराशि की लागत, मिलान अवधि की लागत, बाजार में तरलता, क्रेडिट फ्लो से जुड़ी RBI की नीतियां, प्रतिस्पर्धा के प्रस्ताव, बाजार की प्रतिष्ठा, परिचालन की लागत, संवितरण, आवश्यक पूंजी की लागत, उधारकर्ता और उत्पादों में निहित ऋण और डिफ़ॉल्ट जोखिम, उद्योग के रुझान आदि शामिल हैं। समान अवधि और समान अवधि के दौरान प्राप्त समान उत्पादों पर अलग-अलग ग्राहकों के लिए अलग-अलग ब्याज दरें लागू हो सकती हैं। ब्याज दरें सभी या कई कारकों के संयोजन के आधार पर अलग-अलग हो सकती हैं, जिनमें नीचे दी गई चीज़ें शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:

- संबंधित उद्योग खंड में क्रेडिट और डिफ़ॉल्ट जोखिम;
- समान प्रकृति  वाले ग्राहकों कों का पिछला परफॉरमेंस;
- आवेदक का प्रोफ़ाइल;
- उद्योग खंड;
- आवेदक की ऋण चुकौती का रिकॉर्ड
- लोन टिकट की सीमा;
- ऋण अवधि;
- क्षेत्रीय देयता और संग्रह परिणाम;
- आवेदक की अन्य देनदारियां

- ऋण की स्वीकृति के समय ग्राहकों को ब्याज दरों की जानकारी दी जाएगी और ब्याज और मूलधन की चुकौती की जानकारी भी ग्राहक को उपलब्ध करा दी जाएगी।

- ब्याज को निर्दिष्ट तिथि पर तुरंत देय माना जाएगा और ब्याज भुगतान के लिए कोई अतिरिक्त समय नहीं मिलेगा।

- सामान्य ब्याज के अलावा, कंपनी तदर्थ सुविधाओं के लिए अतिरिक्त ब्याज, किसी भी बकाया राशि के भुगतान में देरी या चूक के लिए दंडात्मक ब्याज लगा सकती है।

- ब्याज के अलावा, अन्य वित्तीय शुल्क जैसे प्रसंस्करण शुल्क, विलंबित भुगतान, चेक बाउंस शुल्क, समय-पूर्व भुगतान शुल्क आदि, जहां भी ज़रूरी समझा जाए, कंपनी की ओर से ग्राहक को सूचित करके लगाया जा सकता है। इन शुल्कों में बदलाव भविष्य में लागू होगा।

- शुल्क वापसी या छूट/दण्डात्मक ब्याज/अतिरिक्त ब्याज के दावों पर सामान्यतः कंपनी की ओर से विचार नहीं किया जाएगा और ऐसे मामलों का निपटान कंपनी अपने विवेकाधिकार से करेगी (अगर कोई हो)।

- ब्याज पुनर्निर्धारण अवधि कंपनी की ओर से समय-समय पर तय की जाएगी और ग्राहक को सूचित की जाएगी।

- ब्याज दर कोड कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध होगा और समय-समय पर अपडेट किया जाएगा।