फ़िनडॉक फ़िनवेस्ट प्राइवेट लिमिटेड के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता (FPC)

निदेशक मंडल (बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स) द्वारा 05 दिसंबर, 2025 को संशोधित

1. पृष्ठभूमि

- फ़िनडॉक फ़िनवेस्ट प्राइवेट लिमिटेड (इसके आगे '**FFPL/कंपनी**' कहा गया है) एक प्राइवेट लिमिटेड कंपनी है, जिसे कंपनी अधिनियम, 1956 के तहत स्थापित किया गया है और यह भारतीय रिज़र्व बैंक ("RBI") द्वारा पंजीकृत एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी है, जो जमा स्वीकार नहीं करती है। कंपनी मुख्य रूप से ऋण प्रदान करने के व्यवसाय में संलग्न है।

- कंपनी ने अपनी ऋण देने की गतिविधियों के लिए इस निष्पक्ष व्यवहार संहिता ("**FPC**" या "संहिता") को तैयार किया और अपनाया है, जो सभी ऋण उत्पादों पर लागू होती है और यह संहिता ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्षता के मानकों को निर्धारित करती है। यह संहिता भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) के अंतर्गत निष्पक्ष व्यवहार संहिता से संबंधित दिशानिर्देशों (ग़ैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल बेस्ड रेगुलेशन) दिशानिर्देश, 2023 ("RBI SBR दिशानिर्देश") के आधार पर तैयार की गई है।

2. संहिता के उद्देश्य

- इस संहिता को अपनाने का उद्देश्य:
  a) ग्राहकों के साथ व्यवहार में निष्पक्षता बनाए रखना और न्यूनतम मानकों को स्थापित करके अच्छे, निष्पक्ष और विश्वसनीय व्यवहार को बढ़ावा देना;
  b) अधिक पारदर्शिता सुनिश्चित करना, जिससे ग्राहक उत्पादों को बेहतर तरीके से समझ सकें और सूचित निर्णय ले सकें;
  c) यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों को किसी भी लेनदेन से पहले उत्पादों/सेवाओं की शर्तों और नियमों की पूरी जानकारी दी जाए;
  d) ग्राहकों के खातों का निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से संचालन और प्रबंधन करना, जो दी गई सुविधा की शर्तों के अनुरूप हो;
  e) जहां आवश्यक हो, बकाया वसूली और प्रवर्तन की प्रक्रिया को कानूनी नियमों का पालन करते हुए पूरा करना।

f) निष्पक्ष व्यवहार से संबंधित भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) द्वारा निर्धारित लागू नियमों का अनुपालन सुनिश्चित करना।

3. निष्पक्ष व्यवहार संहिता की प्रयोज्यता

- यह संहिता कंपनी, इसकी सहायक कंपनियों (यदि वित्तीय गतिविधियों में संलग्न हों) या डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म (जो कंपनी के स्वामित्व में हैं या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत संचालित हैं) द्वारा प्रदान की जाने वाली सभी सेवाओं और उत्पादों पर लागू होती है। यह संहिता फ़ोन, काउंटर, डाक, इंटरेक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों, इंटरनेट या किसी अन्य माध्यम से दी जाने वाली सेवाओं पर भी लागू होगी।

4. ऋण की प्रक्रिया, मंजूरी, वितरण और समापन

I. ऋण के लिए आवेदन और उसकी प्रक्रिया:

a) कंपनी के पास एक मानक ऋण समझौता फॉर्म होगा, जो अंग्रेज़ी या उस स्थानीय भाषा में होगा जिसे उधारकर्ता समझता हो।

b) उधारकर्ता को ऋण आवेदन फॉर्म प्रदान किया जाएगा, जिसमें ऋण से जुड़ी मुख्य विशेषताएँ, नियम और शर्तें स्पष्ट रूप से दी जाएँगी। इसमें उन दस्तावेजों की प्राथमिक सूची भी होगी, जिनमें केवाईसी (KYC) दस्तावेज़ भी शामिल होंगे, जो आवेदन के साथ जमा करने होंगे। यदि ऋण के आवेदन के साथ कोई अतिरिक्त दस्तावेज़ जमा करने की आवश्यकता होगी, तो उसकी जानकारी उधारकर्ता को अलग से दी जाएगी।

c) कंपनी के ऋण आवेदन में वह सभी आवश्यक जानकारी दी जाएगी, जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित कर सकती है, ताकि वह अन्य NBFC द्वारा दी जाने वाली शर्तों की तुलना कर सके और सूचित निर्णय ले सके।

d) कंपनी का नामित स्टाफ ऋण आवेदन और संलग्न दस्तावेजों को सत्यापित और उनकी जांच करेगा। स्टाफ यह भी सुनिश्चित करेगा कि आवेदन फॉर्म में सभी आवश्यक विवरण सही तरीके से भरे गए हैं।

e) कंपनी सभी ऋण आवेदनों के लिए उधारकर्ता को एक प्राप्ति पावती प्रदान करेगी। इस पावती में यह भी उल्लेख होगा कि ऋण आवेदन को निपटाने में कितना समय लगेगा।
f) उधारकर्ता के साथ सभी प्रकार का संचार अंग्रेज़ी में या उसकी स्थानीय भाषा में किया जाएगा, जिसे वह समझता हो और जिसकी उसने पुष्टि की हो।

II. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

a) कंपनी ऋण आवेदनों का मूल्यांकन जोखिम-आधारित दृष्टिकोण और अपनी क्रेडिट नीति(यों) के अनुसार करेगी।
b) ऋण प्रदान करने से पहले, कंपनी उचित जाँच करेगी ताकि ग्राहक की ज़रूरत और उसकी चुकाने की क्षमता का आकलन किया जा सके। यह प्रक्रिया ग्राहक पर अधिक ऋणभार को रोकने के लिए महत्वपूर्ण होगी। कंपनी ग्राहक की पुनर्भुगतान क्षमता के अनुसार ही ऋण प्रदान करेगी। यह मूल्यांकन कंपनी की क्रेडिट नीतियों, मानकों और प्रक्रियाओं के अनुरूप होगा।
c) कंपनी उधारकर्ता को स्वीकृति/स्वागत पत्र या अन्य माध्यम से लिखित रूप में ऋण स्वीकृति की जानकारी देगी। इसमें स्वीकृत ऋण राशि, नियम और शर्तें, वार्षिक ब्याज दर और उसकी गणना की विधि स्पष्ट रूप से उल्लेखित होगी। यह पत्र अंग्रेज़ी या उधारकर्ता की समझने वाली भाषा में दिया जाएगा।
d) उधारकर्ता द्वारा नियम और शर्तों की स्वीकृति को कंपनी अपने रिकॉर्ड में सुरक्षित रखेगी।
e) विलंबित भुगतान पर लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज को स्वीकृति/स्वागत पत्र या ऋण समझौते में स्पष्ट रूप से बोल्ड अक्षरों में दर्शाया जाएगा।
f) कंपनी ऋण स्वीकृति/वितरण के समय सभी ग्राहकों को ऋण समझौते की एक प्रति और उसमें उल्लिखित सभी संलग्न दस्तावेज़ों की प्रतियां प्रदान करेगी।
g) कंपनी 'ऋण और अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्य विवरण' से संबंधित परिपत्र में उल्लिखित निर्देशों का पालन करेगी, जिसे समय-समय पर संशोधित किया जा सकता है।

III. ऋण का वितरण, तथा नियमों और शर्तों में परिवर्तन-

a) कंपनी ग्राहक द्वारा किए गए वितरण अनुरोध या ऋण समझौता/स्वीकृति पत्र में दिए गए वितरण कार्यक्रम के अनुसार ऋण की राशि वितरित करेगी;

b) कंपनी, ऋण की वितरण समय-सारणी, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, अग्रिम भुगतान शुल्क, तथा अन्य लागू शुल्क/खर्चों सहित किसी भी नियम या शर्त में परिवर्तन की जानकारी उधारकर्ता को पहले से सूचित करेगी। ब्याज दरों और शुल्कों में कोई भी बदलाव ग्राहक को सूचित करने के बाद ही लागू किया जाएगा। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को ऋण समझौते में शामिल किया जाएगा।

c) समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेजी से शुरू करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।

IV. सभी चल/अचल संपत्ति/ प्रतिभूति दस्तावेज़ों के विमोचन

A. कंपनी ऋण खाते का पूर्ण पुनर्भुगतान और समापन प्राप्त होने पर सभी प्रतिभूतियाँ/ चल/ अचल संपत्ति दस्तावेज़ विमोचित कर देगी, बशर्ते कि उधारकर्ता के विरुद्ध कंपनी का कोई वैध अधिकार या किसी अन्य दावे हेतु ग्रहणाधिकार न हो। यदि कंपनी ऐसे समायोजन के अधिकार का प्रयोग करती है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में सूचना दी जाएगी, जिसमें शेष दावों का पूरा विवरण और वे शर्तें शामिल होंगी जिनके अंतर्गत कंपनी संबंधित दावे के निपटारे/भुगतान तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने के लिए अधिकृत है।

B. इस संबंध में कंपनी निम्नलिखित का पालन करेगी:

a) कंपनी ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ विमोचित कर देगी और जहां लागू हो, किसी भी रजिस्ट्री में दर्ज चार्ज को हटा देगी।

b) उधारकर्ता के पास यह विकल्प होगा कि वह मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ उस शाखा से प्राप्त करे जहाँ उसका ऋण खाता संचालित किया गया था, या फिर कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से जहाँ वे दस्तावेज़ उपलब्ध हों – यह उसकी इच्छा के अनुसार होगा।

c) मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों की वापसी की समय-सीमा और स्थान संबंधित ऋण स्वीकृति पत्रों में उल्लेखित होगी।

d) एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक स्थिति को ध्यान में रखते हुए, कंपनी ने मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों को वैध उत्तराधिकारियों को लौटाने हेतु एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया अपनाई है। यह प्रक्रिया ग्राहकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की गई है।

C. चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों के विमोचन में देरी पर मुआवज़ा

a) यदि ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के 30 दिनों के बाद मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों के विमोचन में देरी होती है या संबंधित रजिस्ट्री में चार्ज समाप्ति फ़ॉर्म दाखिल करने में असफलता होती है, तो कंपनी उधारकर्ता को ऐसी देरी के कारणों की जानकारी देगी। यदि देरी के लिए कंपनी उत्तरदायी पाई जाती है, तो वह प्रत्येक दिन की देरी के लिए ₹5,000/- की दर से उधारकर्ता को मुआवज़ा देगी।

b) यदि मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ आंशिक या पूर्ण रूप से गुम या क्षतिग्रस्त हो जाते हैं, तो कंपनी उधारकर्ता को उन दस्तावेज़ों की डुप्लीकेट/प्रमाणित प्रतियाँ प्राप्त करने में सहायता करेगी और उससे जुड़ी लागत वह स्वयं वहन करेगी, साथ ही उप-पैरा (i) में उल्लिखित मुआवज़े का भी भुगतान करेगी। हालांकि, ऐसे मामलों में कंपनी को यह प्रक्रिया पूरी करने के लिए अतिरिक्त 30 दिन का समय मिलेगा, और विलंब की गणना उसके बाद (अर्थात् कुल 60 दिनों के पश्चात) की जाएगी।

c) यह मुआवज़ा उधारकर्ता के अन्य किसी लागू कानून के अंतर्गत मिलने वाले हक़ या मुआवज़े पर कोई प्रभाव नहीं डालेगा।

V. डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म्स के माध्यम से प्राप्त ऋण

- यदि कंपनी डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म्स को अपने एजेंट के रूप में उधारकर्ताओं को जोड़ने और/या बकाया वसूली के लिए नियुक्त करती है, तो कंपनी निम्नलिखित का पालन करेगी:

a) एजेंट के रूप में नियुक्त किए गए डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म्स के नाम कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किए जाएंगे।

b) एजेंट के रूप में कार्यरत डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म्स को यह निर्देश दिया जाएगा कि वे ग्राहक को पहले से यह स्पष्ट रूप से बताएं कि वे किस कंपनी की ओर से उसके साथ संवाद कर रहे हैं।.

c) ऋण स्वीकृति के तुरंत बाद, लेकिन ऋण समझौते के निष्पादन से पहले, यदि ऋण स्वीकृत किया गया है, तो स्वीकृति पत्र कंपनी के लेटरहेड पर उधारकर्ता को जारी किया जाएगा।

d) ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति तथा उसमें उल्लिखित प्रत्येक संलग्न दस्तावेज़ की प्रति प्रदान की जाएगी।

e) कंपनी द्वारा नियुक्त किए गए डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म्स पर प्रभावी पर्यवेक्षण और निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।

f) शिकायत निवारण प्रणाली के प्रति जागरूकता उत्पन्न करने के लिए पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।

VI. डिजिटल लेंडिंग पर दिशा-निर्देश

- यदि कंपनी डिजिटल लेंडिंग में संलग्न होती है, तो वह भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 02 सितंबर 2022 को जारी परिपत्र, जैसा कि समय-समय पर संशोधित किया गया है, के माध्यम से निर्दिष्ट 'डिजिटल लेंडिंग पर दिशा-निर्देशों' का पालन करेगी। इसके अतिरिक्त, यदि कंपनी डिजिटल लेंडिंग में संलग्न होती है, तो वह 08 जून 2023 को जारी परिपत्र, जैसा कि समय-समय पर संशोधित किया गया है, के माध्यम से निर्दिष्ट 'डिजिटल लेंडिंग में डिफ़ॉल्ट लॉस गारंटी पर दिशा-निर्देशों' का भी पालन करेगी।

5. ब्याज दरें, शुल्क और खर्चे

A. ब्याज दरें

a) कंपनी की एक अलग ब्याज दर नीति होगी, लेकिन किसी भी स्थिति में यह सुनिश्चित किया जाएगा कि उधारकर्ताओं से अत्यधिक ब्याज दरें नहीं वसूली जाएँ।

b) कंपनी अपने ग्राहकों के लिए ब्याज दर का निर्धारण व्यापक मापदंडों को ध्यान में रखते हुए करेगी, जैसे कि ग्राहक की जोखिम प्रोफ़ाइल, धन की लागत और मार्जिन।

c) ब्याज दर, जोखिम के आधार पर वर्गीकरण का तरीका और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने का कारण आवेदन पत्र में उधारकर्ता/ग्राहक को बताया जाएगा और इसे स्वीकृति पत्र में भी संप्रेषित किया जाएगा।

d) ब्याज दर वार्षिक दर के रूप में होगी और इसे स्वीकृति पत्र / वेलकम लेटर या अन्य किसी पत्र में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।

e) उधारकर्ताओं से वसूली की जाने वाली किश्तों में मूलधन और ब्याज का पृथक्करण स्पष्ट रूप से दर्शाया जाएगा।

f) कंपनी अपनी वेबसाइट, ऋण आवेदन पत्र, स्वीकृति पत्र और ऋण समझौते में ब्याज दर से संबंधित उचित प्रकटीकरण के माध्यम से उधारकर्ताओं के साथ संवाद में पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित करेगी।

B. शुल्क और खर्चे

a) कंपनी, ब्याज दर नीति के साथ-साथ, दंडात्मक शुल्कों समेत विभिन्न शुल्कों और खर्चों के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित एक नीति भी रखेगी।

b) कंपनी उधारकर्ता को ऋण आवेदन के प्रोसेसिंग हेतु देय सभी शुल्क/खर्चों, ऋण स्वीकृत/वितरित न होने की स्थिति में वापसी योग्य शुल्क की राशि, यदि कोई हो तो पूर्व-भुगतान शुल्क, विलंबित पुनर्भुगतान पर दंड और ऐसे अन्य सभी पहलुओं की पारदर्शी रूप से जानकारी देगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करते हैं। दूसरे शब्दों में, कंपनी ऋण आवेदन की प्रोसेसिंग/स्वीकृति से संबंधित सभी शुल्कों सहित 'कुल लागत' को पारदर्शिता के साथ उजागर करेगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि सभी शुल्क/खर्चे भेदभावरहित हों।

c) दंडात्मक शुल्क/ब्याज वसूलने के संबंध में, दिनांक 29 दिसंबर 2023 को भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी परिपत्र के अनुसार, कंपनी 1 अप्रैल 2024 से स्वीकृत/वितरित सभी नए ऋणों के संबंध में निम्नलिखित दिशा-निर्देशों को लागू करेगी:

(i) कंपनी द्वारा ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों का उधारकर्ता द्वारा पालन न करने पर लगाए गए दंड को 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा और इसे अग्रिमों पर वसूल की जा रही ब्याज दर में नहीं जोड़ा जाएगा। दंडात्मक शुल्कों का पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, अर्थात् ऐसे शुल्कों पर आगे ब्याज की गणना नहीं की जाएगी। हालांकि, यह ऋण खाते में ब्याज की सामान्य चक्रवृद्धि प्रक्रिया को प्रभावित नहीं करेगा, यदि कोई हो।

(ii) कंपनी ब्याज दर में किसी भी अतिरिक्त घटक की अनुमति नहीं देगी और इस दिशा-निर्देश का अक्षरशः एवं भावनात्मक रूप से पूर्ण पालन सुनिश्चित करेगी।

(iii) दंडात्मक शुल्क की राशि उचित होगी और ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियम व शर्तों के उल्लंघन की गंभीरता के अनुरूप होगी, तथा किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर यह भेदभावपूर्ण नहीं होगी।

(iv) उन ऋणों के मामले में जो 'व्यवसाय के अलावा किसी अन्य उद्देश्य' से व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत किए गए हों, उनके लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्क, समान प्रकार की महत्वपूर्ण शर्तों के उल्लंघन की स्थिति में गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक शुल्कों से अधिक नहीं होंगे।

(v) दंडात्मक शुल्क की राशि और उसका कारण कंपनी द्वारा ऋण समझौते में ग्राहकों को बताया जाएगा, साथ ही यह जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर "ब्याज दरें और सेवा शुल्क" शीर्षक के अंतर्गत प्रदर्शित की जाएगी।

(vi) जब भी ऋण के महत्वपूर्ण नियम व शर्तों के उल्लंघन के संबंध में उधारकर्ताओं को अनुस्मारक पत्र भेजे जाएँगे, तब लागू दंडात्मक शुल्कों की जानकारी भी दी जाएगी। इसके अतिरिक्त, दंडात्मक शुल्क लगाए जाने की प्रत्येक स्थिति तथा उसका कारण भी उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा।

मौजूदा ऋणों के मामलों में, उपरोक्त वर्णित नई दंडात्मक शुल्क व्यवस्था पर स्विच करना 30 जून 2024 या उससे पहले लागू किया जाएगा।

6. विज्ञापन, मार्केटिंग और बिक्री

- कंपनी निम्नलिखित बातों का पालन करेगी:
  a) यह सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, तथ्यात्मक और भ्रामक रहित हो।
  b) ब्याज दरों, सामान्य शुल्कों और खर्चों की जानकारी निम्न माध्यमों से ग्राहकों को प्रदान की जाएगी – शाखाओं/कार्यालयों में सूचना पट्ट लगाकर, टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से, कंपनी की वेबसाइट पर, नामित कर्मचारियों/हेल्प डेस्क के माध्यम से, या सेवा गाइड/टैरिफ सूची उपलब्ध कराकर।
  c) यदि कंपनी सहायक सेवाओं के लिए किसी तृतीय पक्ष सेवा प्रदाता की सेवाएं लेती है, तो यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसे तृतीय पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि उनके पास उपलब्ध हो) को उतनी ही गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालें, जितनी कंपनी स्वयं बरतती है।
  d) समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त किए गए उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में जानकारी दी जाएगी। अन्य उत्पादों/सेवाओं से संबंधित जानकारी केवल उसी स्थिति में ग्राहकों को दी जाएगी जब उन्होंने ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो, चाहे वह ईमेल के माध्यम से हो, या कंपनी की वेबसाइट पर या कंपनी के ग्राहक सेवा नंबर पर पंजीकरण करके।
  e) बोर्ड की स्वीकृति के साथ कंपनी भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित डायरेक्ट सेलिंग एजेंटों (DSA)/ डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंटों (DMA) के लिए मॉडल आचार संहिता को अपनाएगी।
  f) यह सुनिश्चित किया जाएगा कि यदि किसी ग्राहक से यह शिकायत प्राप्त होती है कि कंपनी का प्रतिनिधि / कूरियर या DSA ने किसी भी प्रकार के अनुचित व्यवहार में लिप्त होकर या इस संहिता का उल्लंघन करते हुए कार्य किया है, तो ऐसी शिकायत की जांच करने, उसका समाधान करने और यदि कोई हानि हुई हो तो उसकी क्षतिपूर्ति करने के लिए उपयुक्त कदम तुरंत उठाए जाएँ।

7. क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियाँ / क्रेडिट सूचना कंपनियाँ (CICs)

a) कंपनी समय-समय पर आवश्यकतानुसार उधारकर्ता, उसके ऋण और पुनर्भुगतान रिकॉर्ड आदि से संबंधित डेटा/जानकारी क्रेडिट सूचना कंपनियों (CICs) को प्रदान करेगी।

b) यदि ग्राहक द्वारा अनुरोध किया जाए, तो कंपनी क्रेडिट सूचना कंपनियों (CICs) को दी गई संबंधित जानकारी ग्राहक को उपलब्ध कराएगी।

8. बकाया वसूली

- जब भी कोई ऋण दिया जाता है, तो कंपनी ग्राहक को उपयुक्त दस्तावेज़ों के माध्यम से पुनर्भुगतान की प्रक्रिया स्पष्ट रूप से समझाएगी, जिसमें राशि, अवधि और भुगतान की आवृत्ति का उल्लेख होगा। यदि ग्राहक निर्धारित पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो देश के कानूनों के अनुरूप एक निर्धारित वसूली प्रक्रिया अपनाई जाएगी। इसमें विभिन्न संचार माध्यमों के ज़रिए अनुस्मारक भेजना या आवश्यकता पड़ने पर व्यक्तिगत रूप से भेंट करना शामिल हो सकता है।
- कंपनी की वसूली नीति सम्मान, निष्पक्षता और समझाने के सिद्धांत पर आधारित है। वसूली में लगे कंपनी के कर्मचारी या कोई अधिकृत प्रतिनिधि, अपनी पहचान बताएँगे, कंपनी द्वारा जारी पहचान पत्र दिखाएँगे या अपने प्राधिकरण का प्रमाण प्रस्तुत करेंगे।
- टेली-कलेक्शन के मामले में कॉल करने वाले को अपनी पहचान, कंपनी का नाम बताना होगा और चर्चा शुरू करने से पहले यह सूचित करना होगा कि कॉल रिकॉर्ड की जा रही है। कॉल RBI दिशानिर्देशों के अनुसार उचित समय में की जानी चाहिए, जिसमें ऋण की प्रकृति और ग्राहक की उपलब्धता को ध्यान में रखा जाए। एजेंट को प्रत्येक कॉल की शुरुआत में ग्राहक से उनकी सुविधा की पुष्टि करनी होगी और सभी बातचीत को सिस्टम में विधिवत दर्ज किया जाएगा।
- वसूली से जुड़े सभी कर्मचारी और अधिकृत प्रतिनिधि कंपनी के बोर्ड द्वारा अनुमोदित वसूली नीति में दिए गए दिशानिर्देशों का सख्ती से पालन करेंगे।

9. शिकायतें और शिकायत निवारण

- कंपनी अपनी वेबसाइट (जब शुरू की जाएगी) पर ग्राहकों को यह जानकारी देगी कि शिकायतों के निपटारे के लिए कौन-सी प्रक्रिया अपनाई जाती है, जिससे उन्हें निष्पक्ष एवं शीघ्र समाधान मिल सके।

- किसी भी चैनल के माध्यम से शिकायत प्राप्त होने पर, कंपनी ग्राहक को एक विशिष्ट शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान करेगी। प्राप्त शिकायत की समग्र रूप से जांच की जाएगी और इसे ग्राहक सेवा नीति / शिकायत निवारण प्रणाली में उल्लिखित स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के अनुसार निपटाया जाएगा। कंपनी निर्धारित समयसीमा के भीतर समाधान प्रदान करने का प्रयास करेगी और प्रत्येक मामले को पूर्ण तात्कालिकता के साथ संभालेगी।
- कंपनी अपनी शिकायत निवारण प्रणाली को अपनी वेबसाइट पर तथा अपनी शाखाओं में प्रकाशित करेगी।

10. गोपनीयता और निजता

a) जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत न किया जाए, कंपनी अपने ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को गोपनीय और निजी मानेगी।

b) कंपनी उधारकर्ताओं के लेन-देन से संबंधित विवरण किसी अन्य संस्था, जिसमें समूह की कंपनियाँ भी शामिल हैं, को निम्नलिखित विशेष परिस्थितियों को छोड़कर प्रकट नहीं करेगी:

(i) यदि जानकारी कानून द्वारा दी जानी आवश्यक हो;

(ii) यदि सार्वजनिक हित में जानकारी का खुलासा करना अनिवार्य हो;

(iii) यदि कंपनी के हित में जानकारी देना आवश्यक हो (जैसे कि धोखाधड़ी को रोकने के लिए), परंतु यह जानकारी किसी अन्य को, जिसमें समूह की अन्य कंपनियाँ भी शामिल हैं, मार्केटिंग के उद्देश्य से प्रदान नहीं की जाएगी;

(iv) यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ऋण अनुबंध के नियम व शर्तों को स्वीकार करने या अन्य किसी माध्यम से अनुमति प्रदान करता है, तो ऐसी जानकारी कंपनी द्वारा अपनी समूह कंपनियों या अन्य संस्थाओं को दी जा सकती है जिनके साथ कंपनी का वित्तीय सेवा उत्पादों हेतु करार/समझौता हो;

(v) यदि कोई न्यायालय / विनियामक / प्रवर्तन प्राधिकरण किसी कानून / अधिनियम के अंतर्गत ऐसा निर्देश देता है या आवश्यकता व्यक्त करता है।

(vi) कंपनी किसी ग्राहक के बारे में कोई संदर्भ (रेफरेंस) तब तक नहीं देगी जब तक कि उसने ग्राहक की लिखित अनुमति प्राप्त न कर ली हो।

11. निदेशक मंडल (बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स) की ज़िम्मेदारी

- कंपनी के निदेशक मंडल ने संगठन के भीतर एक विशिष्ट शिकायत निवारण नीति के माध्यम से एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र को अपनाया है। यह तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण संस्थानों के अधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवाद, क्रेडिट जानकारी को अद्यतन/संशोधित करने से संबंधित शिकायतें, तथा आउटसोर्स सेवाओं से संबंधित शिकायतें कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुनी और निपटाई जाएं। निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन तथा शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की विभिन्न प्रबंधन स्तरों पर नियमित रूप से समीक्षा की जाएगी और ऐसी समीक्षा नियमित समय पर निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।

12. सामान्य प्रावधान

a) कंपनी अपने उधारकर्ताओं के मामलों में हस्तक्षेप से परहेज़ करेगी, सिवाय उन उद्देश्यों के जिनका उल्लेख ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में किया गया हो।

b) उधारकर्ता से उसके द्वारा अपने खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या आपत्ति (यदि कोई हो) अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा हस्तांतरण उधारकर्ता के साथ किए गए पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार और समय-समय पर लागू प्रावधानों, नियमों, विनियमों एवं दिशा-निर्देशों के अनुरूप होगा।

c) ऋण वसूली के मामले में, कंपनी केवल उन्हीं उपायों का सहारा लेगी जो विधिक रूप से वैध हों, और अनुचित उत्पीड़न जैसे कि असामान्य समय पर उधारकर्ताओं को बार-बार परेशान करना, ऋण की वसूली हेतु बल प्रयोग करना आदि का सहारा नहीं लिया जाएगा।

d) यदि कंपनी वसूली एजेंटों को नियुक्त करती है, तो वह भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित दिशा-निर्देशों के अनुरूप वसूली एजेंटों को नियुक्त करने की नीति अपनाएगी।

e) कंपनी उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि के विस्तार में लिंग, जाति, धर्म, दृष्टिहीनता या विकलांगता के आधार पर आवेदकों के साथ किसी भी प्रकार का भेदभाव नहीं करेगी, सिवाय उन मामलों के जहाँ कानून के अंतर्गत विशेष वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं में भाग लेने की अनुमति हो।

f) कंपनी ग्राहक को यह जानकारी देगी कि यदि उसके खाते में किसी लेन-देन की जांच करने की आवश्यकता हो या पुलिस/ अन्य जांच एजेंसी या किसी वैधानिक/ विनियामक प्राधिकरण द्वारा जांच के मामले में ग्राहक की भागीदारी आवश्यक हो, तो ग्राहक सहयोग करे।

g) यदि ग्राहक/उधारकर्ता धोखाधड़ी से कार्य करता है या उचित सावधानी बरते बिना कोई कार्य करता है, तो वह सभी हानियों के लिए उत्तरदायी होगा।

h) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसका स्टाफ ग्राहकों के साथ उपयुक्त व्यवहार करने हेतु पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हो।

i) कंपनी प्रतिवर्ष निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन की स्थिति के बारे में निदेशक मंडल को अद्यतन जानकारी देगी।

13. प्रकटीकरण:

a) कंपनी अपने उत्पादों, सेवाओं, ब्याज दरों, शुल्क एवं खर्चों, ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र आदि से संबंधित जानकारी अपनी वेबसाइट और शाखाओं में प्रदर्शित/प्रकट करेगी, जैसा कि भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) द्वारा निर्देशित किया गया है।

b) कंपनी इस संहिता को अपनी वेबसाइट पर डालकर, शाखाओं में उपलब्ध कराकर, तथा ग्राहकों द्वारा अनुरोध किए जाने पर मौजूदा और नए ग्राहकों को इसकी प्रति प्रदान करके प्रचारित करेगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि उसका स्टाफ इस संहिता से संबंधित जानकारी देने के लिए पूरी तरह से प्रशिक्षित हो।

c) ब्याज दरें, जोखिम ग्रेडिंग की पद्धति, और दंडात्मक शुल्क/दंडात्मक ब्याज (जहाँ लागू हो) की जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी। वेबसाइट पर प्रकाशित जानकारी को, ब्याज दरों में कोई भी परिवर्तन होने पर, अद्यतन किया जाएगा।

14. समीक्षा और संशोधन:

- किसी भी प्रकार के परिवर्तनों या संशोधनों के लिए इस संहिता की वार्षिक आधार पर और/या जब भी मंडल द्वारा आवश्यक हो, समीक्षा की जाएगी और इसका अद्यतन किया जाएगा।

- "यदि भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा किसी स्पष्टीकरण, परिपत्र, दिशा-निर्देश या किसी अन्य रूप में कोई संशोधन जारी किया जाता है, जो इस संहिता में निहित वर्तमान प्रावधानों के साथ असंगत हो, तो ऐसे संशोधनों/स्पष्टीकरणों के प्रावधान, RBI द्वारा जारी संप्रेषण में वर्णित प्रावधानों पर प्रभावी रूप से लागू माने जाएंगे और यह संहिता उसी दिनांक से संशोधित मानी जाएगी, जो उस RBI संप्रेषण में निर्दिष्ट की गई हो।"

(परिशिष्ट)

वाहन ऋणों के लिए पुनःकब्ज़ा नीति

(फ़िनडॉक फ़िनवेस्ट की निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अभिन्न अंग के रूप में पढ़ा जाएगा)

1. उद्देश्य

वाहन ऋणों हेतु यह पुनःकब्ज़ा नीति/परिशिष्ट ("**नीति**") ऋण अनुबंधों के अंतर्गत वाहनों के पुनःकब्ज़े के संबंध में कंपनी द्वारा अपनाए गए सिद्धांतों, प्रक्रियाओं तथा सुरक्षा उपायों को निर्धारित करती है। यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता का अभिन्न अंग है तथा लागू RBI दिशानिर्देशों के अनुरूप पारदर्शिता, निष्पक्षता एवं अनुपालन सुनिश्चित करता है।

2. प्रयोज्यता

यह नीति उन सभी वाहन ऋणों पर लागू होगी, जिनमें ऋण अनुबंध की शर्तों के अनुसार कंपनी को वाहन के पुनःकब्ज़े का अधिकार सुरक्षित रखा गया है।

3. सामान्य सिद्धांत

3.1 पुनःकब्ज़ा ऋण अनुबंध में परिभाषित अदायगी में चूक होने पर ही किया जाएगा।

3.2 कंपनी पुनःकब्ज़े की प्रक्रिया के दौरान RBI की निष्पक्ष व्यवहार संहिता तथा वसूली एजेंटों के आचरण से संबंधित निर्देशों के अनुरूप निष्पक्ष, नैतिक एवं गैर-दबावकारी व्यवहार का पालन करेगी।

3.3 सभी कार्यवाहियों को उचित प्रकार से दस्तावेज़ीकृत और सूचित किया जाएगा।

4. उधारकर्ता के लिए सूचना

4.1 पुनःकब्ज़ा की कोई भी कार्यवाही शुरू करने से पहले, कंपनी लिखित सूचना (सूचनाएं) जारी करेगी जिसमें निम्नलिखित विवरण शामिल होगा:

- अदायगी में चूक का प्रकार
- बकाया राशि
- सुधार करने के लिए अनुमत अवधि
- भुगतान न करने के संभावित परिणाम

4.2 सूचनाएं पंजीकृत डाक, कूरियर, ईमेल, SMS या अन्य किसी स्वीकृत डिजिटल संचार माध्यम के जरिए भेजी जा सकती हैं।

4.3 उधारकर्ता को ऋण को नियमित करने के लिए पर्याप्त अवसर दिया जाएगा।

5. पुनःकब्ज़ा प्रक्रिया

5.1 पुनःकब्ज़ा केवल कंपनी द्वारा अधिकृत एवं प्रशिक्षित कर्मियों या पैनल में शामिल वसूली एजेंटों द्वारा ही संपन्न किया जाएगा।

5.2 कर्मियों के पास अनिवार्य रूप से निम्नलिखित होने चाहिए:

- वैध आईडी कार्ड
- पुनःकब्ज़ा प्राधिकार पत्र

5.3 कंपनी और उसके प्रतिनिधि बल प्रयोग, उत्पीड़न या डराने-धमकाने का उपयोग नहीं करेंगे और पुनःकब्ज़ा केवल उचित समय पर और अनुमत स्थानों पर ही करेंगे।

5.4 पुनःकब्ज़े की कार्यवाही के दौरान होने वाली बातचीत को पारदर्शिता और RBI दिशानिर्देशों के पालन को सुनिश्चित करने के लिए ऑडियो/वीडियो रूप में रिकॉर्ड किया जा सकता है।

6. इन्वेंटरी एवं अभिस्वीकृति

6.1 पुनःकब्ज़ा करते समय वाहन या किसी भी एक्सेसरी/आइटम की इन्वेंटरी तैयार की जाएगी।

6.2 इन्वेंटरी एवं अभिस्वीकृति की एक प्रतिलिपि उधारकर्ता को प्रदान की जाएगी।

7. पुनःकब्ज़ा किए गए वाहन की अभिरक्षा और रखरखाव

7.1 कंपनी पुनःकब्जा किए गए वाहन की बहाली या बिक्री तक उसे सुरक्षित रखेगी और उसका रखरखाव करेगी।

7.2 उधारकर्ता उचित समय पर निरीक्षण करने का अनुरोध कर सकते हैं।

8. वाहन की रिहाई/पुनर्बहाली

8.1 उधारकर्ता कंपनी द्वारा सूचित अवधि के अंदर बकाया राशि का भुगतान कर और लागू शर्तों को पूरा कर वाहन पुनः प्राप्त कर सकता है।

8.2 निपटान होने के बाद कंपनी तुरंत वाहन रिहा करेगी और अनापत्ति प्रमाण पत्र जारी करेगी।

9. पुनःकब्ज़ा किए गए वाहन की बिक्री/निस्तारण

9.1 यदि उधारकर्ता ऋण को नियमित करने या वाहन को पुनःप्राप्त करने में असफल रहता है, तो कंपनी परिसंपत्ति का निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से निपटान कर सकती है।

9.2 उधारकर्ता को निम्नलिखित की सूचना दी जाएगी:

- नियोजित बिक्री/निपटान
- न्यूनतम बिक्री मूल्य

9.3 बिक्री से प्राप्त धनराशी का उपयोग बकाया देय राशियों की पूर्ती करने के लिए किया जाएगा।

9.4 किसी भी प्रकार की अतिरिक्त धनराशी उधारकर्ता को वापस कर दी जाएगी और किसी भी तरह की कमी की वसूली के बारे में उसे बता दिया जाएगा।

10. शिकायत निवारण

10.1 उधारकर्ता पुनःकब्ज़े से संबंधित शिकायतें कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) के समक्ष कर सकते हैं।

10.2 पुनःकब्ज़े से संबंधित संचार में शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) का विवरण, एस्केलेशन मैट्रिक्स और RBI एकीकृत ओम्बड्समैन योजना प्रदान की जाएगी।

11. अनुपालन

11.1 पुनःकब्ज़े की सभी कार्यवाहियों में निष्पक्ष व्यवहार संहिता, वसूली एजेंटों और अन्य लागू विनियमों से संबंधित RBI के दिशानिर्देशों का अनुपालन किया जाएगा।

11.2 कर्मचारी और अधिकृत एजेंट जिम्मेदार वसूली व्यवहार से संबंधित अनिवार्य प्रशिक्षण प्राप्त करेंगे।

12. नीति समीक्षा

इस नीति की वार्षिक आधार पर, और/या जब भी मंडल या मंडल द्वारा अधिकृत किसी समिति द्वारा आवश्यक हो और स्वीकृत किए जाने पर, समीक्षा की जाएगी।