

यह

निष्पक्ष व्यवहार संहिता (फेयर प्रैक्टिस कोड)

की

अभियान कैपिटल (इंडिया) प्राइवेट लिमिटेड

(पूर्व में डॉवेल फिस्कल सर्विसेज़ प्राइवेट लिमिटेड)

सीआईएन: U65999MH1995PTC289390



इस नीति को अभियान कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड के निदेशक मंडल (बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स) द्वारा अनुमोदित किया गया है और यह तब तक प्रभावी रहेगी जब तक इसमें बोर्ड द्वारा संशोधन, पुनरीक्षण अथवा प्रतिस्थापन न किया जाए।

1. प्रस्तावना और नियामकीय आधार

1.1. यह नीति भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ – उत्तरदायी व्यवसाय आचरण) निदेश, 2025 (RBI/DOR/2025-26/362 दिनांक 28 नवंबर, 2025, जिसे 1 जुलाई, 2026 को अद्यतन किया गया) तथा समय-समय पर जारी अन्य लागू आरबीआई निदेशों के अंतर्गत तैयार की गई है, और यह निदेशों के अध्याय II.A के अंतर्गत बोर्ड के इस दायित्व के निर्वहन में बनाई गई है कि वह उत्तरदायी व्यवसाय आचरण सुनिश्चित करने वाली बोर्ड-अनुमोदित नीतियाँ और समीक्षा तंत्र अपनाए।

1.2. यह नीति कंपनी की व्यापक निष्पक्ष व्यवहार संहिता के रूप में कार्य करती है और इसे कंपनी की ऋण नीति, ब्याज दर मॉडल एवं निष्पक्ष ऋण व्यवहार नीति, उत्तरदायी ऋण दिशानिर्देश नीति (वसूली एवं रिकवरी), उत्तरदायी व्यवसाय आचरण नीति – विज्ञापन, विपणन एवं बिक्री, तथा कंपनी की शिकायत निवारण व्यवस्था के साथ पढ़ा जाना चाहिए।

1.3. यह संहिता सभी ग्राहक व्यवहारों में पारदर्शिता, निष्पक्षता, नैतिक आचरण, ग्राहक विश्वास, उत्तरदायी ऋण प्रदान करने तथा व्यावसायिक ग्राहक सेवा मानकों को बढ़ावा देने हेतु बनाई गई है।

1.4. यदि इस नीति और लागू कानून अथवा आरबीआई के निदेशों (समय-समय पर यथासंशोधित) के बीच कोई असंगति पाई जाती है, तो लागू कानून अथवा आरबीआई निदेश ही प्रभावी माना जाएगा, और इस नीति को उस सीमा तक तत्काल प्रभाव से संशोधित मान लिया जाएगा, जब तक कि बोर्ड द्वारा औपचारिक अनुसमर्थन न कर दिया जाए। आरबीआई के दिशानिर्देशों में कोई भी संशोधन स्वतः ही लागू हो जाएगा, और अगली निर्धारित समीक्षा में इस संहिता में आवश्यक परिवर्तन शामिल किए जाएंगे।

2. उद्देश्य

यह संहिता निम्नलिखित उद्देश्यों हेतु तैयार की गई है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष, पारदर्शी, नैतिक एवं विश्वसनीय प्रथाओं को बढ़ावा देना।
- सभी लागू कानूनों, विनियमों और आरबीआई दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करना।
- ग्राहकों को सूचित वित्तीय निर्णय लेने में सक्षम बनाना।
- व्यावसायिक एवं शिष्ट सेवा के माध्यम से ग्राहकों का विश्वास बढ़ाना।
- उत्तरदायी ऋण वितरण और निष्पक्ष वसूली प्रथाओं को बढ़ावा देना।
- दिव्यांग व्यक्तियों सहित सभी ग्राहकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार सुनिश्चित करना।
- एक सुदृढ़ शिकायत निवारण व्यवस्था स्थापित करना।
- कर्मचारियों, डीएसए, डीएमए, बिज़नेस कॉरैस्पॉन्डेंट्स (बीसी), वसूली एजेंटों, फिनटेक भागीदारों और आउटसोर्स एजेंसियों के उचित आचरण को सुनिश्चित करना।

2A. ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धताएँ

कंपनी अपने सभी ग्राहक व्यवहारों में:

- a. निष्पक्ष, तत्परता, दक्षता एवं पारदर्शिता से कार्य करेगी।

- b. अपने उत्पादों एवं सेवाओं से संबंधित सभी महत्वपूर्ण शर्तों, नियमों, लागतों, जोखिमों, अधिकारों एवं दायित्वों का सटीक एवं समयबद्ध प्रकटीकरण सुनिश्चित करेगी।
- c. यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहकों के साथ सभी संचार अंग्रेज़ी, हिंदी अथवा उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में किया जाए।
- d. ग्राहकों के साथ शिष्टापूर्वक, व्यावसायिक रूप से तथा उनकी गरिमा एवं गोपनीयता का समुचित सम्मान करते हुए व्यवहार करेगी।
- e. ग्राहक शिकायतों का समाधान शीघ्र, निष्पक्ष एवं पारदर्शी ढंग से करेगी।
- f. यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारी, प्रत्यक्ष विक्रय अभिकर्ता (डीएसए), प्रत्यक्ष विपणन अभिकर्ता (डीएमए), बिज़नेस कॉरिस्पॉन्डेंट्स (बीसी), वसूली एजेंट, टेली-कॉलर, फिनटेक भागीदार तथा आउटसोर्स एजेंसियाँ ग्राहकों के साथ बातचीत के दौरान व्यावसायिक, शिष्ट एवं नैतिक ढंग से कार्य करें।
- g. यह सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन, प्रचार सामग्री एवं विपणन संचार निष्पक्ष, सटीक, पारदर्शी एवं भ्रामक न हों।

3. प्रयोज्यता एवं कार्यक्षेत्र

- 3.1. यह नीति सभी सुरक्षित व्यावसायिक ऋणों पर लागू होती है, जिसमें संपत्ति के बदले ऋण (LAP) तथा संबंधित माइक्रो-एलएपी उत्पाद शामिल हैं, जो कंपनी द्वारा स्वरोज़गार करने वाले सूक्ष्म-उद्यमियों तथा सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों (MSE) को सभी शाखाओं तथा डिजिटल/डीएसए-स्रोत चैनलों के माध्यम से प्रदान किए जाते हैं।
- 3.2. यह नीति कंपनी के सभी कर्मचारियों, अधिकारियों, प्रत्यक्ष विक्रय अभिकर्ताओं (डीएसए), प्रत्यक्ष विपणन अभिकर्ताओं (डीएमए), बिज़नेस कॉरिस्पॉन्डेंट्स (बीसी), वसूली एजेंटों, टेली-कॉलरों, फिनटेक भागीदारों, ऋण सेवा प्रदाताओं (LSP) तथा उक्त ऋणों की सोर्सिंग, स्वीकृति, संवितरण, सेवा अथवा वसूली से जुड़ी आउटसोर्स एजेंसियों पर लागू होती है।
- 3.3. यह नीति सोना/चांदी गिरवी ऋण, माइक्रोफाइनेंस ऋण, असुरक्षित व्यक्तिगत ऋण अथवा वाहन वित्त पर लागू नहीं होती, क्योंकि कंपनी इन उत्पादों की उत्पत्ति नहीं करती। यदि भविष्य में कंपनी के उत्पाद पोर्टफोलियो में इनमें से कोई श्रेणी जोड़ी जाती है, तो उत्पत्ति प्रारंभ होने से पूर्व निदेशों के संबंधित अध्याय (खंड D, G एवं H) को बोर्ड द्वारा पृथक रूप से अपनाया जाएगा।

4. परिभाषाएँ

- 4.1. "वार्षिक प्रतिशत दर (APR)" का अर्थ है उधारकर्ता को ऋण सुविधा से संबंधित ब्याज दर तथा अन्य सभी प्रभावी सहित ऋण की वार्षिक लागत।
- 4.2. "समान आवधिक किस्त (EPI)" का अर्थ है एक निश्चित आवधिक पुनर्भुगतान राशि, जिसमें मूलधन एवं ब्याज शामिल हों, जो ऋण की अवधि में इसके पूर्ण परिशोधन में परिणत हो; मासिक अंतराल पर EPI को EMI कहा जाता है।
- 4.3. "मुख्य तथ्य विवरण (KFS)" का अर्थ है ऋण के प्रमुख तथ्यों का मानकीकृत विवरण, जो उधारकर्ता को उसकी समझ की भाषा में, अनुबंध-अ में दिए गए प्रारूप में प्रदान किया जाता है।
- 4.4. "पात्र संपार्श्विक (Eligible Collateral)" का, इस नीति के प्रयोजन हेतु, अर्थ है वह अचल (तथा जहां लागू हो, चल) संपत्ति जो उधारकर्ता द्वारा ऋण की प्रतिभूति के रूप में बंधक/समनुदेशित की गई हो, जैसा कि आरबीआई (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ – ऋण सुविधाएं) निदेश, 2025 में परिभाषित है।

4.5. "वसूली एजेंट", "डीएसए/डीएमए" तथा "बीसी" का वही अर्थ होगा जो क्रमशः कंपनी की उत्तरदायी ऋण दिशानिर्देश नीति (वसूली एवं रिकवरी) तथा उत्तरदायी व्यवसाय आचरण नीति – विज्ञापन, विपणन एवं बिक्री में निर्धारित है।

5. बोर्ड-अनुमोदित नीति ढांचा

निदेशों के अध्याय II.A के अनुसार, बोर्ड निम्नलिखित नीतियों को बनाए रखेगा। यह नीति क्रमांक (i) से (iii) तक को संबोधित करती है; (iv)–(v) संबंधित पृथक नीतियों में संबोधित हैं जिनका नीचे संदर्भ दिया गया है; (vi)–(viii) इसलिए नहीं अपनाई गई हैं क्योंकि कंपनी संबंधित अंतर्निहित उत्पादों की उत्पत्ति नहीं करती।

क्र.	बोर्ड नीति	संचालक दस्तावेज़	लागू
i	निष्पक्ष व्यवहार संहिता	यह नीति	हाँ
ii	शिकायत निवारण व्यवस्था	यह नीति, § 16	हाँ
iii	ब्याज दर / दंडात्मक / अन्य प्रभार निर्धारण	यह नीति, §§ 10–12	हाँ
iv	वसूली एजेंटों की नियुक्ति	उत्तरदायी ऋण दिशानिर्देश नीति (वसूली एवं रिकवरी)	हाँ – पृथक नीति
v	डीएसए/डीएमए/वसूली एजेंटों हेतु आचार संहिता	उत्तरदायी व्यवसाय आचरण नीति – विज्ञापन, विपणन एवं बिक्री	हाँ – पृथक नीति

5.1. बोर्ड (अथवा इस दायित्व हेतु प्रत्यायोजित उसकी कोई समिति) § 22 में दिए गए समीक्षा तंत्र के अनुसार इस नीति के अनुपालन की समीक्षा वर्ष में कम से कम एक बार करेगी, तथा शिकायत निवारण व्यवस्था के कामकाज की समीक्षा कम से कम तिमाही आधार पर करेगी।

गैर-भेदभाव एवं दिव्यांग व्यक्ति

6.1. कंपनी किसी भी संभावित अथवा मौजूदा ग्राहक के साथ किसी उत्पाद अथवा सुविधा प्रदान करते समय आयु, लिंग, जाति, धर्म, वैवाहिक स्थिति, दिव्यांगता अथवा लागू कानून के तहत निषिद्ध किसी अन्य आधार पर भेदभाव नहीं करेगी।

6.2. कंपनी की सभी शाखाएँ एवं प्रतिनिधि दिव्यांग व्यक्तियों को उन्हें प्राप्त लागू कानून एवं अंतरराष्ट्रीय अभिसमयों के अधिकारों के अनुरूप, बिना किसी बाधा के वित्तीय सेवाओं का लाभ उठाने में सक्षम बनाने हेतु समुचित एवं युक्तिसंगत सहायता प्रदान करेंगे।

6.3. सभी स्तरों के कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रमों में दिव्यांग व्यक्तियों के अधिकारों एवं आवश्यकताओं से संबंधित एक मॉड्यूल शामिल होगा, और कंपनी इस संबंध में कर्मचारियों की उचित संवेदनशीलता सुनिश्चित करेगी।

6.4. दिव्यांग व्यक्तियों की शिकायतों का समाधान § 16 में दी गई शिकायत निवारण व्यवस्था के अंतर्गत किया जाएगा।

7. ऋण हेतु आवेदन एवं उनका प्रसंस्करण

7.1. सभी ऋण उत्पाद कंपनी की बोर्ड-अनुमोदित ऋण नीति द्वारा शासित होंगे। ऋण आवेदन पत्रों में वह जानकारी शामिल होगी जो अन्य ऋणदाताओं द्वारा प्रस्तावित शर्तों से सार्थक तुलना तथा उधारकर्ता के सूचित निर्णय हेतु आवश्यक हो, तथा इसमें जमा किए जाने वाले दस्तावेजों का उल्लेख होगा।

7.2. कंपनी प्राप्त प्रत्येक ऋण आवेदन के लिए पावती जारी करेगी। ऋण आवेदनों का निपटान सामान्यतः पूर्ण आवेदन एवं आवश्यक दस्तावेज़ प्राप्त होने के 21 दिनों के भीतर किया जाएगा; किसी अतिरिक्त दस्तावेज़ की आवश्यकता उधारकर्ता को तुरंत सूचित की जाएगी।

7.3. कंपनी अपनी अनुमोदित ऋण नीतियों, मानदंडों एवं प्रक्रियाओं के अनुसार समुचित सम्यक तत्परता (due diligence) एवं क्रेडिट मूल्यांकन करेगी।

7.4. उधारकर्ता के साथ सभी संचार अंग्रेज़ी, हिंदी अथवा उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में किया जाएगा।

8. ऋण मूल्यांकन, संवितरण एवं शर्तें/निबंधन

8.1. उधारकर्ताओं को उनके ऋण आवेदन की स्वीकृति अथवा अस्वीकृति के बारे में लिखित रूप में सूचित किया जाएगा। स्वीकृति पत्र में स्वीकृत राशि तथा शर्तें एवं निबंधन — जिसमें ऋण राशि, वार्षिकीकृत ब्याज दर, APR (जहां लागू हो), दंडात्मक प्रभार, पुनर्भुगतान अनुसूची, अवधि, प्रतिभूति विवरण एवं प्रमुख शर्तें एवं निबंधन शामिल हैं — उधारकर्ता की समझ की भाषा में दर्शाई जाएंगी, और कंपनी उधारकर्ता की स्वीकृति की पावती सुरक्षित रखेगी।

8.2. विलंबित पुनर्भुगतान हेतु दंडात्मक प्रभारों को ऋण अनुबंध तथा KFS में स्पष्ट रूप से, बोल्ड अक्षरों में प्रकट किया जाएगा।

8.3. कंपनी निष्पादित ऋण अनुबंध की प्रति, उसमें उल्लिखित सभी संलग्नकों की प्रतियों सहित, स्वीकृति/संवितरण के समय उधारकर्ता को प्रदान करेगी। ऋण अनुबंध अथवा उसके संलग्नक उपलब्ध न कराना अनुचित व्यवहार माना जाएगा और यह वर्जित है।

8.4. शर्तें एवं निबंधन में कोई भी परिवर्तन — जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा प्रभार तथा पूर्व-भुगतान प्रभार शामिल हैं — उधारकर्ता को पहले से सूचित किया जाएगा तथा यह केवल भविष्यलक्षी (prospective) रूप से ही प्रभावी होगा, और ऋण अनुबंध में इस हेतु एक संगत शर्त शामिल की जाएगी।

8.5. ऋण की वापसी अथवा त्वरण (recall/accelerate) का कोई भी निर्णय पूर्णतः ऋण अनुबंध के अनुरूप होगा। कंपनी सभी बकाया राशियों के भुगतान (अथवा बकाया राशि की वसूली) पर, किसी भी वैध समायोजन (set-off) अधिकार के अधीन, सभी प्रतिभूतियाँ मुक्त करेगी; यदि यह अधिकार प्रयोग किया जाता है, तो शेष दावे के पूर्ण विवरण सहित उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा।

9. मुख्य तथ्य विवरण (KFS)

9.1. चूंकि कंपनी के LAP उत्पाद रिटेल/MSME टर्म ऋण हैं, अनुबंध-अ में दिए गए मानकीकृत प्रारूप में, उधारकर्ता की समझ की भाषा में, ऋण अनुबंध निष्पादित होने से पूर्व प्रत्येक संभावित उधारकर्ता को KFS प्रदान किया जाएगा। KFS की विषयवस्तु उधारकर्ता को समझाई जाएगी और उसकी समझ की पावती प्राप्त की जाएगी।

9.2. KFS पर एक विशिष्ट प्रस्ताव संख्या अंकित होगी और यह जारी होने की तिथि से कम से कम तीन कार्यदिवस (7 दिन अथवा अधिक अवधि के ऋणों हेतु) अथवा एक कार्यदिवस (7 दिन से कम अवधि हेतु) तक वैध रहेगी; यदि इस वैधता अवधि के भीतर स्वीकार किया जाता है तो कंपनी इसकी शर्तों से बाध्य होगी।

9.3. KFS में APR की गणना पत्रक — कंपनी द्वारा लगाए गए ब्याज एवं सभी प्रभारों सहित — तथा घटते शेष (reducing balance) आधार पर IRR पद्धति का उपयोग करते हुए, शुद्ध संवितरित राशि पर परिकलित पूर्ण परिशोधन अनुसूची शामिल होगी।

9.4. तृतीय पक्षों की ओर से वसूले गए प्रभार (जैसे बीमा, विधिक/मूल्यांकन प्रभार) प्रकट APR का हिस्सा होंगे, KFS में अलग से दर्शाए जाएंगे, तथा प्रत्येक भुगतान की उचित समयावधि के भीतर उधारकर्ता को रसीदें प्रदान की जाएंगी।

9.5. KFS में प्रकट न की गई कोई भी फीस अथवा प्रभार उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति के बिना ऋण के किसी भी चरण में नहीं लगाया जाएगा, तथा KFS को ऋण अनुबंध के भीतर ही एक सारांश बॉक्स के रूप में प्रदर्शित किया जाएगा।

10. ब्याज दर मॉडल एवं निष्पक्ष ऋण व्यवहार

10.1. कंपनी ने एक बोर्ड-अनुमोदित ब्याज दर मॉडल एवं निष्पक्ष ऋण व्यवहार नीति अपनाई है, जो अपने उत्पादों की ब्याज दरें निर्धारित करते समय निधियों की लागत, जोखिम प्रीमियम, ग्राहक क्रेडिट प्रोफाइल, उत्पाद विशेषताओं, परिचालन एवं सेवा लागत, बाज़ार स्थितियों तथा लाभप्रदता संबंधी विचारों को ध्यान में रखेगी।

10.2. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरें एवं प्रभार युक्तिसंगत एवं पारदर्शी हों; कि उधारकर्ताओं में विभेदित दरें वस्तुनिष्ठ, प्रकट जोखिम मूल्यांकन पर आधारित हों; कि दरें वार्षिकीकृत आधार पर व्यक्त की जाएं; तथा दरों अथवा प्रभारों में कोई भी परिवर्तन केवल भविष्यलक्षी रूप से लागू किया जाए।

10.3. जोखिम-श्रेणीकरण के दृष्टिकोण तथा विभिन्न उधारकर्ता श्रेणियों से भिन्न दरें वसूलने के औचित्य को आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा, स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से संप्रेषित किया जाएगा, तथा कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाएगा, जिसे दरों में परिवर्तन होने पर अद्यतन किया जाएगा।

10.4. यद्यपि ब्याज दरों की कोई सीमा आरबीआई द्वारा निर्धारित नहीं है, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि प्रभारित दरें युक्तिसंगत, टिकाऊ तथा सामान्य वित्तीय व्यवहार के अनुरूप रहें, और इस प्रकार संरचित न हों कि वे अत्यधिक प्रतीत हों।

11. दंडात्मक प्रभार

11.1. ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों एवं निबंधनों के अननुपालन (पुनर्भुगतान चूक सहित) हेतु दंड केवल चूककृत राशि पर 'दंडात्मक प्रभार' के रूप में लगाया जाएगा, न कि अनुबंधित दर में जोड़े गए 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में। दंडात्मक प्रभारों का कोई पूंजीकरण (capitalisation) नहीं किया जाएगा, बिना इस बात पर प्रतिकूल प्रभाव डाले कि अनुबंधित दर पर अवैतनिक EMI/ब्याज पर सामान्य चक्रवृद्धि जारी रहेगी।

11.2. कंपनी की क्रेडिट नीति अपने उत्पादों हेतु 'महत्वपूर्ण शर्तें एवं निबंधन' को परिभाषित करेगी। दंडात्मक प्रभार युक्तिसंगत, गैर-भेदभावपूर्ण (उत्पाद श्रेणी के भीतर), उधारकर्ता के गठन से स्वतंत्र रूप से एकसमान होंगे, तथा इन्हें राजस्व-वृद्धि के साधन के रूप में उपयोग नहीं किया जाएगा।

11.3. व्यक्तिगत उधारकर्ताओं (जहां ऋण, यद्यपि व्यावसायिक-प्रयोजन हेतु है, किसी व्यक्ति द्वारा लिया गया हो) हेतु दंडात्मक प्रभार समान अननुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत/इकाई उधारकर्ताओं पर लागू प्रभारों से अधिक नहीं होंगे।

11.4. दंडात्मक प्रभारों की मात्रा एवं कारण को ऋण अनुबंध, KFS तथा स्वीकृति पत्र में पहले से प्रकट किया जाएगा, तथा कंपनी की वेबसाइट पर 'ब्याज दरें एवं सेवा प्रभार' शीर्षक के अंतर्गत प्रदर्शित किया जाएगा; स्वीकृति पत्र/अनुबंध में केवल वेबसाइट संदर्भ पर्याप्त नहीं होगा। अननुपालन हेतु स्मरण-पत्रों (reminders) में लागू दंडात्मक प्रभार बताया जाएगा, तथा किसी भी वास्तविक प्रभार को कारणों सहित अलग से संप्रेषित किया जाएगा। कंपनी दंडात्मक प्रभारों पर GST लागू होने संबंधी CBIC निर्देशों का पालन करेगी।

12. पूर्व-भुगतान प्रभार

12.1. कंपनी की LAP पुस्तिका में व्यक्तियों एवं MSE को व्यावसायिक प्रयोजन हेतु दिए गए फ्लोटिंग-दर ऋण शामिल हैं। निदेशों के अनुच्छेद 34(2) के अंतर्गत, ऐसे ऋणों पर पूर्व-भुगतान प्रभारों की अनिवार्य छूट केवल NBFC-अपर लेयर (पूर्ण छूट) एवं NBFC-मिडिल लेयर (₹50 लाख तक की स्वीकृत राशि पर छूट) पर लागू होती है।

12.2. जहां कोई व्यक्तिगत उधारकर्ता व्यावसायिक प्रयोजन के अतिरिक्त किसी अन्य प्रयोजन हेतु ऋण लेता है, ऐसे ऋण पर कोई पूर्व-भुगतान प्रभार नहीं लगाया जाएगा (अनुच्छेद 34(1))। जहां पूर्व-भुगतान प्रभार लगाए जाते हैं, वे पूर्व-भुगतान राशि पर आधारित होंगे, निधियों के स्रोत से स्वतंत्र होकर लागू होंगे, तथा किसी न्यूनतम लॉक-इन अवधि के बिना होंगे। यदि पूर्व-भुगतान कंपनी की स्वयं की पहल पर है, अथवा पहले माफ किए गए प्रभार को पूर्वव्यापी रूप से लगाया जाता है, तो कोई प्रभार नहीं लगाया जाएगा।

12.3. पूर्व-भुगतान प्रभारों की प्रयोज्यता एवं मात्रा को स्वीकृति पत्र, ऋण अनुबंध तथा KFS में स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाएगा; अप्रकटित प्रभार नहीं लगाए जाएंगे।

13. संपत्ति दस्तावेजों की वापसी

13.1. कंपनी ने चल एवं अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी हेतु एक मानक संचालन प्रक्रिया (SOP) अपनाई है। मूल संपत्ति दस्तावेज तथा संबंधित रजिस्ट्री के साथ प्रभार-संतुष्टि फाइलिंग, ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान अथवा निपटान के 30 दिनों के भीतर पूर्ण की जाएगी।

13.2. उधारकर्ता अपनी पसंद के अनुसार शाखा अथवा दस्तावेज रखने वाले किसी अन्य कंपनी कार्यालय से मूल दस्तावेज प्राप्त कर सकता है; यह समयसीमा तथा स्थान स्वीकृति पत्र में उल्लिखित होगा।

13.3. जहां वापसी कंपनी को जिम्मेदार कारणों से 30-दिवसीय अवधि से आगे विलंबित होती है, कंपनी उधारकर्ता को विलंब के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000 का प्रतिकर देगी, तथा उधारकर्ता को विलंब के कारण सूचित करेगी।

13.4. मूल संपत्ति दस्तावेजों की हानि अथवा क्षति की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी, संबंधित लागत वहन करेगी, तथा उपर्युक्त प्रतिकर का भुगतान करेगी, इस प्रक्रिया को पूर्ण करने के लिए अतिरिक्त 30 दिन (अर्थात कुल 60 दिनों के पश्चात विलंब दंड लागू होगा) दिए जाएंगे।

13.5. कंपनी एकल अथवा संयुक्त उधारकर्ता(ओं) की मृत्यु की स्थिति में मूल संपत्ति दस्तावेजों को विधिक उत्तराधिकारियों को वापस करने हेतु एक दस्तावेजीकृत प्रक्रिया बनाए रखेगी, जो उसकी वेबसाइट पर प्रदर्शित होगी। इस खंड के अंतर्गत प्रतिकर, उधारकर्ता को लागू कानून के तहत मिलने वाले अन्य किसी प्रतिकर पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगा।

14. वसूली प्रथाएँ, ग्राहक आचरण एवं आउटसोर्सिंग

14.1. कंपनी तथा उसके प्रतिनिधि वसूली के दौरान धमकी, उत्पीड़न, दबाव अथवा अनुचित प्रथाओं का सहारा नहीं लेंगे। कंपनी ऋण अनुबंध में उल्लिखित के अतिरिक्त उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, जब तक कि पहले अप्रकट कोई जानकारी सामने न आए, तथा उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण संबंधी अनुरोधों का जवाब प्राप्ति के 21 दिनों के भीतर, पारदर्शी संविदात्मक शर्तों पर दिया जाएगा।

14.2. वसूली कॉल सामान्यतः केवल प्रातः 8:00 बजे से सायं 7:00 बजे के बीच, बिना किसी धमकी भरे, गुमनाम अथवा भ्रामक संचार के, तथा हर समय उधारकर्ता की गोपनीयता एवं गरिमा का सम्मान करते हुए की जाएगी। कलेक्शन स्टाफ

एवं वसूली एजेंटों हेतु विस्तृत आचरण मानक, कॉलिंग-समय अनुशासन तथा एस्केलेशन ट्रिगर कंपनी की उत्तरदायी ऋण दिशानिर्देश नीति (वसूली एवं रिकवरी) में निर्धारित हैं, जिसे यह नीति संदर्भ द्वारा शामिल करती है।

14.3. कर्मचारियों, डीएसए, डीएमए, बीसी, टेली-कॉलरों तथा वसूली एजेंटों को उचित प्रशिक्षण दिया जाएगा, तथा आउटसोर्स वसूली एवं सोर्सिंग एजेंसियों से इस संहिता का पालन करने हेतु औपचारिक वचनबद्धताएं प्राप्त की जाएंगी। वसूली एवं पुनर्ग्रहण (repossession) प्रक्रियाएं निष्पक्ष एवं पारदर्शी रहेंगी, तथा प्रतिभूति का क्रियान्वयन केवल बकाया राशि की वसूली हेतु होगा, न कि संपत्ति से मनमाने ढंग से वंचित करने हेतु।

14.4. जहां ऋण दस्तावेजों में पुनर्ग्रहण खंड शामिल है, शर्तों एवं निबंधन में निम्नलिखित शामिल होंगे: कब्जा लेने से पूर्व नोटिस अवधि; वे परिस्थितियां जिनके अंतर्गत नोटिस अवधि माफ की जा सकती है; कब्जा लेने की प्रक्रिया; बिक्री/नीलामी से पूर्व उधारकर्ता को भुगतान का अंतिम अवसर; उधारकर्ता को बहाली/पुनर्ग्रहण की प्रक्रिया; तथा संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

14.5. कंपनी वैध DoT पंजीकरण प्रमाणपत्र के बिना किसी टेलीमार्केटर को नियुक्त नहीं करेगी, यह सुनिश्चित करेगी कि टेलीमार्केटिंग एवं डिजिटल संचार लागू TRAI तथा आरबीआई विनियमों का पालन करें, तथा जहां लागू हो, टेलीमार्केटरों एवं पंजीकृत टेलीफोन नंबरों का विवरण TRAI को प्रस्तुत करेगी।

15. डिजिटल लेंडिंग, फिनटेक एवं AI गवर्नेंस

15.1. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी डिजिटल एवं आउटसोर्स सोर्सिंग/सर्विसिंग व्यवस्थाएं — जिनमें फिनटेक भागीदार, ऋण सेवा प्रदाता (LSP), बिज़नेस कॉरैस्पॉन्डेंट्स तथा AI-सहायता प्राप्त ऑनबोर्डिंग अथवा सर्विसिंग प्लेटफॉर्म शामिल हैं — लागू आरबीआई आउटसोर्सिंग एवं डिजिटल लेंडिंग दिशानिर्देशों का पालन करें।

15.2. § 16 में दी गई शिकायत निवारण व्यवस्था आउटसोर्स एजेंसियों, वसूली एजेंटों, डिजिटल लेंडिंग एप्लिकेशनों, फिनटेक भागीदारों, LSP तथा AI-सहायता प्राप्त ऑनबोर्डिंग अथवा सर्विसिंग प्लेटफॉर्मों से संबंधित शिकायतों तक विस्तारित होगी।

15.3. जहां कंपनी क्रेडिट मूल्यांकन, आय अनुमान अथवा ग्राहक जुड़ाव हेतु AI-सहायता प्राप्त उपकरणों (जिसमें ACRE, VEDA, विज़न AI तथा ACRE जीनी जैसे स्वामित्व उपकरण शामिल हैं) का उपयोग करती है, ऐसे उपकरण बोर्ड-अनुमोदित क्रेडिट नीति के भीतर कार्य करेंगे तथा इस संहिता के उधारकर्ता-संरक्षण मानकों को अध्यारोहित (override) नहीं करेंगे।

16. शिकायत निवारण व्यवस्था

16.1. ग्राहक ग्राहक सेवा नंबर, ईमेल सपोर्ट, किसी भी कंपनी शाखा, कंपनी वेबसाइट अथवा अन्य डिजिटल चैनलों के माध्यम से शिकायतें दर्ज करा सकते हैं। कंपनी प्राप्ति की तिथि से 30 दिनों के भीतर शिकायतों का समाधान करने का प्रयास करेगी।

एस्केलेशन मैट्रिक्स

स्तर	एस्केलेशन बिंदु
स्तर 1	ग्राहक सेवा / शाखा समाधान
स्तर 2	कंपनी का नोडल अधिकारी
स्तर 3	आरबीआई एकीकृत लोकपाल योजना

16.2. शिकायत चैनलों, नोडल अधिकारी तथा एस्केलेशन तंत्र का विवरण सभी शाखाओं में तथा कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा। शिकायत तंत्र दिव्यांग व्यक्तियों की शिकायतों, आउटसोर्स-एजेंसी शिकायतों तथा डिजिटल लेंडिंग-संबंधी शिकायतों को भी शामिल करेगा, तथा यह सुनिश्चित करेगा कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों की सुनवाई एवं निपटान कम से कम अगले उच्चतर प्राधिकार स्तर पर हो।

16.3. जहां कंपनी किसी परिचालन त्रुटि, प्रभारों की गलत वसूली अथवा ग्राहक को प्रभावित करने वाली अन्य किसी गलती की पहचान करती है, अथवा उसकी सूचना प्राप्त करती है, वह इस मामले की तत्परता से जांच करेगी, और जहां भी ग्राहक की शिकायत न्यायोचित पाई जाती है, गलत तरीके से लगाए गए प्रभारों को उलटने अथवा वापस करने सहित समुचित सुधारात्मक कार्रवाई करेगी, जहां भी लागू हो।

आरबीआई शिकायत दर्ज करने की व्यवस्था

शिकायतें आरबीआई सीएमएस पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से ऑनलाइन, ईमेल द्वारा CRPC@rbi.org.in पर, भौतिक रूप में केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (CRPC), भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंज़िल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ – 160 017 पर, अथवा आरबीआई संपर्क केंद्र के टोल-फ्री नंबर 14448 के माध्यम से दर्ज कराई जा सकती हैं।

एकीकृत लोकपाल योजना

आरबीआई एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (तथा उसके संशोधनों सहित) के अनुसार, यदि शिकायतें निर्धारित समयसीमा के भीतर हल नहीं होतीं तो ग्राहक आरबीआई लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं। कंपनी अपनी वेबसाइट तथा शाखा परिसरों में लोकपाल योजना, उसके प्रधान नोडल अधिकारी तथा शिकायत-दायर करने के चैनलों का विवरण प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी।

17. प्रशिक्षण एवं क्षमता निर्माण

17.1. कर्मचारियों, डीएसए, डीएमए, बीसी, वसूली एजेंटों तथा आउटसोर्स एजेंसियों को इस नीति पर समय-समय पर प्रशिक्षण दिया जाएगा, जिसमें निष्पक्ष व्यवहार मानक, कॉलिंग-समय अनुशासन, उधारकर्ता संचार तथा दिव्यांग व्यक्तियों के अधिकार एवं आवश्यकताएं शामिल होंगी।

17.2. प्रशिक्षण रिकॉर्ड बनाए रखे जाएंगे तथा आंतरिक लेखा-परीक्षा एवं नियामकीय निरीक्षण हेतु उपलब्ध कराए जाएंगे। कंपनी ग्राहकों से सीधे व्यवहार करने वाले सभी कर्मचारियों, आउटसोर्स एजेंसियों तथा सेवा प्रदाताओं को इस संहिता में निहित सिद्धांतों को समय-समय पर संप्रेषित करेगी तथा रिफ्रेशर कार्यक्रमों के माध्यम से निरंतर जागरूकता सुनिश्चित करेगी।

18. आंतरिक अनुपालन निगरानी

18.1. आंतरिक लेखा-परीक्षा/अनुपालन शाखाओं एवं चैनलों में इस नीति के अनुपालन की समय-समय पर जांच करेगी, जिसमें KFS जारी करना, दंडात्मक प्रभार प्रकटीकरण, पूर्व-भुगतान प्रभार प्रकटीकरण, संपत्ति दस्तावेज़ वापसी समयसीमा तथा वसूली आचरण मानकों का पालन शामिल है।

18.2. ऐसी समीक्षाओं के निष्कर्ष, सुधारात्मक कार्रवाई की स्थिति सहित, यथोचित रूप से जोखिम प्रबंधन समिति/लेखा-परीक्षा समिति को रिपोर्ट किए जाएंगे, तथा § 22 के अंतर्गत समेकित अनुपालन रिपोर्ट के भाग के रूप में बोर्ड हेतु सारांशित किए जाएंगे।

19. वार्षिक बोर्ड प्रमाणन

19.1. अनुपालन प्रकार्य बोर्ड को एक वार्षिक अनुपालन प्रमाणपत्र प्रस्तुत करेगा, जिसमें इस नीति के प्रति कंपनी के अनुपालन की स्थिति, वर्ष के दौरान पहचाने गए किसी भी महत्वपूर्ण अपवाद तथा किए गए अथवा नियोजित सुधारात्मक उपायों की पुष्टि होगी।

20. अनिवार्य वेबसाइट प्रकटीकरण

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि निम्नलिखित हर समय उसकी वेबसाइट पर प्रकाशित एवं अद्यतन रहें:

- यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता, पूर्ण रूप से।
- ब्याज दर मॉडल / जोखिम-श्रेणीकरण दृष्टिकोण।
- दंडात्मक प्रभारों (मात्रा एवं आधार) संबंधी बोर्ड-अनुमोदित नीति।
- पूर्व-भुगतान प्रभारों संबंधी बोर्ड-अनुमोदित नीति।
- नोडल शिकायत निवारण अधिकारी के संपर्क विवरण।
- आरबीआई एकीकृत लोकपाल योजना एवं शिकायत-दायर करने के चैनलों का विवरण।
- संपत्ति दस्तावेजों की वापसी हेतु मानक संचालन प्रक्रिया, जिसमें विधिक उत्तराधिकारियों पर लागू प्रक्रिया शामिल है।
- कंपनी के ऋण उत्पादों पर लागू KFS प्रारूप।

21. आपदा राहत एवं विविध

21.1. निदेशों के अनुच्छेद 105A (जो 1 जुलाई, 2026 से प्रभावी रूप से जोड़ा गया है) के अनुसार, कंपनी अपने विवेकाधिकार पर, किसी विशिष्ट प्रबंधन/क्रेडिट समिति संकल्प के अनुसरण में, जो बोर्ड की अगली निर्धारित बैठक में रिपोर्ट किया जाएगा, आधिकारिक रूप से घोषित आपदा वाले क्षेत्रों में उधारकर्ताओं को ऐसी घोषणा से एक वर्ष से अनधिक अवधि हेतु लागू फीस एवं प्रभारों की माफी अथवा कमी जैसी राहत उपाय प्रदान कर सकती है।

21.2. राउंडिंग-ऑफ: अग्रिमों पर लगाए गए ब्याज सहित सभी लेन-देन निकटतम रुपये तक पूर्णांकित किए जाएंगे (50 पैसे एवं उससे अधिक का अंश ऊपर की ओर पूर्णांकित; 50 पैसे से कम का अंश छोड़ दिया जाएगा)। भिन्नात्मक रुपये राशि वाले चेक/ड्राफ्ट इस आधार पर अस्वीकृत नहीं किए जाएंगे।

21.3. शाखा बंदी: किसी भी शाखा/कार्यालय को बंद करने से पूर्व, कंपनी कम से कम तीन माह पूर्व, एक अग्रणी राष्ट्रीय समाचार पत्र तथा एक अग्रणी स्थानीय वर्नाक्युलर समाचार पत्र में सार्वजनिक सूचना देगी, जिसमें उद्देश्य तथा मौजूदा ग्राहकों हेतु की जा रही सेवा व्यवस्था का उल्लेख होगा।

21.4. कंपनी माननीय सर्वोच्च न्यायालय के दिनांक 30 अप्रैल, 2025 के आदेश, प्रज्ञा प्रसून एवं अन्य बनाम भारत संघ एवं अन्य (W.P.(C) 289/2024) तथा अमर जैन बनाम भारत संघ एवं अन्य (W.P.(C) 49/2025), जहां कंपनी पर लागू हों, के अनुपालन हेतु समुचित उपाय करेगी।

22. समीक्षा एवं गवर्नेंस

22.1. इस नीति की समीक्षा बोर्ड द्वारा कम से कम वार्षिक रूप से की जाएगी, तथा इसके अतिरिक्त आरबीआई निदेशों में अथवा कंपनी के उत्पाद पोर्टफोलियो, व्यवसाय मॉडल अथवा NBFC लेयर वर्गीकरण में किसी भी परिवर्तन पर, जो भी पहले हो। विशेष रूप से, कंपनी के लेयर वर्गीकरण में किसी भी परिवर्तन पर § 12 (पूर्व-भुगतान प्रभार) की तत्काल पुनः समीक्षा की जाएगी।

22.2. इस संहिता के अनुपालन तथा शिकायत निवारण व्यवस्था के कामकाज की समीक्षा प्रबंधन तथा संबंधित बोर्ड समिति द्वारा समय-समय पर की जाएगी, तथा शिकायत तंत्र हेतु विशेष रूप से कम से कम तिमाही आधार पर।

22.3. अनुपालन तथा शिकायत निवारण प्रदर्शन पर एक समेकित रिपोर्ट, § 19 में दिए गए वार्षिक अनुपालन प्रमाणपत्र सहित, समय-समय पर तथा कम से कम वार्षिक रूप से बोर्ड के समक्ष रखी जाएगी।

22.4. यदि इस संहिता तथा लागू कानूनों अथवा आरबीआई निदेशों के बीच कोई असंगति पाई जाती है, तो लागू कानून अथवा आरबीआई निदेश ही प्रभावी माना जाएगा।

अनुबंध-अ – मुख्य तथ्य विवरण (KFS) प्रारूप

भाग 1: ब्याज दर एवं फीस/प्रभार

विवरण	मान
ऋण प्रस्ताव/खाता संख्या एवं ऋण का प्रकार	[सुरक्षित व्यावसायिक ऋण / LAP]
स्वीकृत ऋण राशि (₹)	
संवितरण अनुसूची (चरणबद्ध / 100% अग्रिम)	
ऋण अवधि (वर्ष/माह/दिन)	
किस्त प्रकार, EPI राशि (₹), EPI की संख्या, पुनर्भुगतान प्रारंभ	
ब्याज दर (%) एवं प्रकार (स्थिर/फ्लोटिंग/हाइब्रिड)	
यदि फ्लोटिंग: बेंचमार्क, बेंचमार्क दर, स्प्रेड, अंतिम दर, रीसेट आवधिकता, 25 bps परिवर्तन का प्रभाव	
फीस/प्रभार – प्रोसेसिंग, बीमा, मूल्यांकन, अन्य (कंपनी/तृतीय पक्ष को देय)	
वार्षिक प्रतिशत दर (APR) (%)	
आकस्मिक प्रभार – दंडात्मक प्रभार, अन्य दंडात्मक प्रभार, फोरक्लोज़र/पूर्व-भुगतान प्रभार, अन्य	

भाग 2: अन्य गुणात्मक जानकारी

विवरण	मान
वसूली एजेंटों की नियुक्ति संबंधी ऋण अनुबंध का खंड	
शिकायत निवारण व्यवस्था का विवरण देने वाला ऋण अनुबंध का खंड	
नोडल शिकायत निवारण अधिकारी का फोन नंबर/ईमेल आईडी	
क्या ऋण अन्य विनियमित संस्थाओं को हस्तांतरित/प्रतिभूतिकृत किया गया है अथवा किया जा सकता है (हाँ/नहीं)	
को-लेंडिंग/आउटसोर्सिंग: मूल विनियमित संस्था एवं निधि हिस्सा, भागीदार विनियमित संस्था एवं निधि हिस्सा, मिश्रित दर	
डिजिटल ऋण (यदि लागू हो): कूलिंग-ऑफ अवधि; वसूली एजेंट के रूप में कार्यरत LSP का विवरण	

टिप्पणी: आरबीआई (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ – उत्तरदायी व्यवसाय आचरण) निदेश, 2025 (1 जुलाई, 2026 तक अद्यतन) के अनुबंध-1 से पुनरुत्पादित, जिसे कंपनी के सुरक्षित व्यावसायिक ऋण / LAP उत्पाद क्षेत्रों के अनुरूप अनुकूलित किया गया है। निदेशों के अनुच्छेद 29(3) में दी गई सांकेतिक APR गणना पद्धति (IRR पद्धति, घटता शेष आधार) का उपयोग प्रत्येक स्वीकृत ऋण हेतु इस प्रारूप को भरने के लिए किया जाएगा।

— निष्पक्ष व्यवहार संहिता समाप्त —