<u>उचित व्यवहार संहिता – Aryadhan Financial Solutions Private Limited</u>

प्रस्तावना-

आरबीआई परिपत्र संख्या 2012 - 13/416/DNBS. CC. PD No. 320/03.10.01/2012-13 दिनांक 18 फरवरी, 2013 के अनुसार और **मास्टर दिशानिर्देश की उचित व्यवहार संहिता - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) दिशानिर्देश, 2023 दिनांक 19 अक्टूबर, 2023** को आरबीआई द्वारा जारी (जैसा कि समय-समय पर संशोधित, संशोधित और अद्यतन किया जाता है) ("आरबीआई मास्टर दिशानिर्देश"), ग्राहक इंटरफेस वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी) को आरबीआई मास्टर दिशानिर्देशों में निर्धारित उचित व्यवहार संहिता ("'FPC") पर दिशानिर्देशों को अपनाना आवश्यक है। जैसा कि नीचे उल्लेख किया गया है, उचित व्यवहार संहिता गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी) के लिए उपरोक्त आरबीआई परिपत्रों में निहित उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देशों के अनुरूप है। यह ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय कंपनी के लिए उचित व्यवहार मानक निर्धारित करती है। यह ग्राहकों को जानकारी प्रदान करती है और बताती है कि कंपनी को दिन-प्रतिदिन उनके साथ कैसे व्यवहार करना चाहिए।

यह नीति सभी ग्राहकों पर लागू होती है, जिनमें सोशल/किसी अन्य मीडिया पर पोस्ट की गई कोई भी शिकायत/पूछताछ वाले ग्राहक भी शामिल हैं। हम सभी ग्राहकों को आवश्यकतानुसार नीचे दिए गए प्लेटफॉर्म पर संपर्क करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं। कंपनी समय-समय पर आरबीआई द्वारा निर्धारित सभी प्रथाओं को अपनाएगी और अगर आवश्यक हो, तो निर्धारित मानकों के अनुरूप इस संहिता में उचित संशोधन करेगी। यह Aryadhan Financial Solutions Private Limited की नीति है और रहेगी कि वह सभी पात्र, योग्य आवेदकों को जाति, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, आयु या विकलांगता के आधार पर भेदभाव किए बिना सभी वित्तीय उत्पाद (फाइनेंशियल प्रोडक्ट्स) सीधे या सहायक कंपनियों और/या सहयोगियों के माध्यम से उपलब्ध कराएगी।

कंपनी की नीति सभी ग्राहकों के साथ हमेशा निष्पक्ष व्यवहार करना है। कंपनी के कर्मचारी निष्पक्ष, न्यायसंगत और सुसंगत तरीके से सहायता और सेवा प्रदान करेंगे। कंपनी अपनी वेबसाइट पर उचित व्यवहार संहिता अपलोड करके भी अपने ग्राहकों को अपनी उचित व्यवहार संहिता (FPC) के बारे में बताएगी। कंपनी इस बात का ध्यान रखेगी की उचित व्यवहार संहिता का कार्यान्वयन पूरे संगठन की जिम्मेदारी है।

उचित व्यवहार संहिता के प्रति इसकी प्रतिबद्धता कर्मचारी की जवाबदेही, प्रशिक्षण, परामर्श, मॉनिटरिंग, ऑडिटिंग और आंतरिक नियंत्रण और टेक्नोलॉजी के बेहतर तरीके से इस्तेमाल के संदर्भ में प्रदर्शित की जाएगी। उचित व्यवहार (जिनका आगे विस्तृत विवरण दिया गया है) को लागू करने और यह सुनिश्चित करने कि इसके परिचालन सभी हितधारकों के प्रति इसकी प्रतिबद्धता को दर्शाते हैं, इसकी जिम्मेदारी कंपनी के निदेशक मंडल (बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स) और मैनेजमेंट टीम की होगी।

यह उचित व्यवहार संहिता हमारे द्वारा प्रदान किए जाने वाले प्रोडक्ट्स और सेवाओं (जो वर्तमान में प्रदान की जाती हैं या जिन्हें भविष्य में पेश किया जाएगा) की निम्नलिखित श्रेणियों पर लागू होती है।

1. लोन, गारंटी और फाइनेंशियल एसेट की प्रकृति के अन्य प्रोडक्ट्स।

2. कंपनी की शाखाओं, उसकी सहायक कंपनियों और सहयोगियों से मिलकर बने नेटवर्क के माध्यम से पेश किए जाने वाले प्रोडक्ट्स।

उचित व्यवहार संहिता उपरोक्त सभी पर लागू होती है, चाहे वह भौतिक रूप से हो, फोन पर हो, इंटरनेट पर हो या किसी अन्य विधि द्वारा हो, चाहे वह मौजूदा हो या भविष्य में उपलब्ध कराई जाने वाली हो।

कंपनी अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में जिन प्रमुख प्रतिबद्धताओं का पालन करने का वादा करती है, वे हैं:

A. अपने ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित तरीके से कार्य करना और यह ध्यान रखना कि:

- इसके प्रोडक्ट्स, सेवाएं, प्रक्रियाएं और प्रथाएं इस उचित व्यवहार संहिता में बताई गई प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करेंगी।
- इसके प्रोडक्ट्स और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का अक्षरशः पालन करेंगे।
- अपने ग्राहकों के साथ इसका व्यवहार ईमानदारी, निष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा।

कंपनी अपने फाइनेंशियल प्रोडक्ट्स और सेवाओं के काम करने के तरीके को समझने में ग्राहकों की सहायता इस प्रकार करेगी:

- उनके बारे में सरल हिंदी और/या अंग्रेजी और/या स्थानीय भाषा में जानकारी प्रदान करना
- उनके वित्तीय निहितार्थों (फाइनेंशियल इम्प्लीकेशन) के बारे में समझाना और,
- ग्राहक को उसकी ज़रूरतों के मुताबिक विकल्प चुनने में मदद करना

A. कंपनी यह सुनिश्चित करने की हर संभव कोशिश करेगी कि उसके ग्राहकों को कोई परेशानी न हो। हालाँकि, गलतियों, कमियों और चूक के मामले में, कंपनी उनसे तुरंत और सहानुभूतिपूर्वक निपटेगी।

- गलतियों को जल्दी से सुधारा जाएगा। शिकायतों का तुरंत समाधान किया जाएगा।
- अगर कोई ग्राहक शिकायत निपटाने के तरीके से संतुष्ट नहीं है, तो कंपनी ग्राहक को शिकायत को आगे बढ़ाने के संबंध में मार्गदर्शन देगी।

सेल्स ओरिजिनेशन-

कंपनी अपने ग्राहकों को उनकी ज़रूरतों के मुताबिक प्रोडक्ट्स और सेवाएं चुनने में मार्गदर्शन देगी।

1. ग्राहक संबंध स्थापित होने से पहले, कंपनी:

- ग्राहक को उन सेवाओं और प्रोडक्ट्स की मुख्य विशेषताओं के बारे में जानकारी देगी जिनमें ग्राहक ने दिलचस्पी दिखाई है। उन खातों, प्रोडक्ट्स और सेवाओं के बारे में जानकारी देगी जो ग्राहक की ज़रूरतों के मुताबिक होंगी।

- स्पष्ट रूप से वह जानकारी देगी जो कंपनी को 'अपने ग्राहक को जानें' मानदंडों को पूरा करने और समय-समय पर लागू कानूनी और वीनियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करने के लिए ग्राहक से लेनी है।
- डेटाबेस बनाने के लिए ग्राहक और उसके परिवार के बारे में अतिरिक्त जानकारी का अनुरोध करेगी। फिर भी, ग्राहक यह जानकारी तभी देगा जब वह ऐसा करना चाहेगा।

A. कंपनी अपने प्रोडक्ट्स और सेवाओं पर एक्सेस के लिए इस्तेमाल किए जाने वाले विभिन्न चैनलों के बारे में जानकारी प्रदान करेगी। ग्राहक को यह भी बताया जाएगा कि और जानकारी कहाँ उपलब्ध है।

B. जब ग्राहक कोई प्रोडक्ट चुन लेता है तो कंपनी ग्राहक को बताएगी कि यह किस तरह काम करता है।

C. कंपनी अपने ग्राहकों को प्रोडक्ट के संचालन के विशिष्ट तरीके से संबंधित अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में बताएगी।

लोन और एडवांस-

कंपनी किसी भी नॉन-बैंकिंग फैसिलिटी की पेशकश करने से पहले ग्राहक (संभावित लोन लेने वाला) की लोन चुकाने की क्षमता का आकलन करेगी।

लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया-

A. कंपनी के लोन एप्लीकेशन फॉर्म में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो संभावित उधारकर्ता (लोन लेने वाला) के हितों को प्रभावित कर सकती है, ताकि अन्य नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनियों द्वारा ऑफर किए जाने वाले नियमों और शर्तों के साथ अच्छी तरह से तुलना की जा सके और संभावित उधारकर्ता (लोन लेने वाला) सही फैसला ले सके।

B. लोन एप्लीकेशन फॉर्म में एप्लीकेशन फॉर्म के साथ जमा करवाए जाने वाले ज़रूरी डॉक्युमेंट्स का उल्लेख होना चाहिए।

C. कंपनी संभावित उधारकर्ता (लोन लेने वाला) को सभी लोन एप्लीकेशन की प्राप्ति की रसीद देगी। इस घोषणा में एक सांकेतिक समय सीमा का उल्लेख किया जाएगा जिसके अंदर लोन एप्लीकेशन का निपटारा किया जाएगा।

D. उधारकर्ता (लोन लेने वाला) के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा में या उसके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

लोन अप्रैज़ल एवं नियम/शर्तें और लोन एवं एडवांस के लिए की-फैक्ट्स स्टेटमेंट-

A. Aryadhan उधारकर्ता (लोन लेने वाला) को उसकी समझ में आने वाली स्थानीय भाषा में सेंक्शन लेटर या अन्य माध्यम से लिखित रूप में लोन की सेंक्शन की गई राशि, नियम व शर्तें, सालाना ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि के बारे में जानकारी देगा और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों व शर्तों की स्वीकृति को Aryadhan अपने रिकार्ड में रखेगा।

B. चूंकि एनबीएफसी के खिलाफ प्राप्त शिकायतें आम तौर पर ज़्यादा ब्याज/दंडात्मक ब्याज वसूलने से संबंधित होती हैं, इसलिए Aryadhan देरी से पेमेंट करने पर लगाए जानी वाली पेनल्टी का उल्लेख लोन एग्रीमेंट में बड़े अक्षरों (बोल्ड) में करेगा। ब्याज और अन्य चार्जेज के निर्धारण के लिए उपयुक्त आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित की जाएंगी और व्यावसायिक आवश्यकताओं, विनियामक और ग्राहक भावनाओं, बाजार की प्रथाओं आदि को ध्यान में रखते हुए उनकी समीक्षा की जाएगी। उधारकर्ता (लोन लेने वाला) द्वारा की गई शर्तों एवं नियमों की स्वीकृति को कंपनी अपने रिकॉर्ड में रखेगी।

C. Aryadhan लोन सेंक्शन/वितरण के वक्त सभी उधारकर्ताओं (लोन लेने वाले) को लोन एग्रीमेंट की एक कॉपी (उसके द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में) और लोन एग्रीमेंट में उल्लिखित हर संलग्न (एन्क्लोज़र) की एक कॉपी उपलब्ध कराएगा।

D. Aryadhan केस के सेंक्शन के बाद सभी उधारकर्ताओं (लोन लेने वाले) को की-फैक्ट्स स्टेटमेंट उपलब्ध कराएगा, ताकि उन्हें विनियमों के तहत प्रदान किए गए स्टैंडर्ड फॉर्मेट के अनुसार लोन एग्रीमेंट को निष्पादित करने से पहले एक जानकारी भरा फैसला लेने में मदद मिल सके।

लोन अकाउंट में पेनल्टी चार्जेज-

A. Aryadhan ने लोन अकाउंट्स में पेनल्टी चार्जेज पर बोर्ड द्वारा अप्रूव्ड नीति को अपनाया है।

B. उधारकर्ता (लोन लेने वाला) द्वारा लोन अनुबंध की शर्तों का पालन न करने पर लगने वाली पेनल्टी को 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा और इसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा। Aryadha पेनल्टी चार्जेज को पूंजीकृत (कैपिटलाइज़) नहीं करेगा।

C. Aryadhan ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक (कंपोनेंट) नहीं जोड़ेगा।

D. Aryadhan पेनल्टी चार्जेज की मात्रा को उचित रखेगा तथा किसी विशेष लोन/प्रोडक्ट श्रेणी में भेदभाव किए बिना लोन एग्रीमेंट की शर्तों और नियमों के अनुपालन न करने पर पेनल्टी चार्जेज की मात्रा को उचित और अनुरूप रखेगा।

E. बिज़नेस के अलावा अन्य काम के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं (लोन लेने वाले) को सेंक्शन की गए लोन के मामले में पेनल्टी चार्जेज, समान नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं (लोन लेने वाले) पर लागू पेनल्टी चार्जेज से ज़्यादा नहीं होंगे।

F. Aryadhan पेनल्टी चार्जेज की मात्रा और कारण का प्रकटीकरण लोन एग्रीमेंट और सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों / की-फैक्ट्स स्टेटमेंट (केएफएस) में, जैसा भी लागू हो, और अपनी वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से करेगा।

G. उधारकर्ताओं (लोन लेने वालों) को लोन की मुख्य शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए जब भी रिमाइंडर भेजे जाएँगे, तो लागू पेनल्टी चार्जेज की सूचना दी जाएगी। इसके अलावा, पेनल्टी चार्जेज लगाए जाने के किसी भी मामले और उसके कारण की भी सूचना दी जाएगी।

लोन का वितरण (नियमों और शर्तों में बदलाव सहित)-

A. कंपनी, उधारकर्ता (लोन लेने वाले) को उसकी समझ में आने वाली स्थानीय भाषा में, लोन वितरण का शेड्यूल, ब्याज दरों, सर्विस चार्जेज, प्री-पेमेंट चार्जेज आदि सहित, नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना देगी। कंपनी इस बात का ध्यान रखेगी करेगी कि ब्याज दरों और अन्य चार्जेज में बदलाव केवल बाद में ही लागू हों। लोन एग्रीमेंट में इस आशय का एक विशिष्ट खंड शामिल होना चाहिए।
B. लोन वापस लेने/ पेमेंट में तेजी लाने या निष्पादन में तेजी लाने का फैसला लोन एग्रीमेंट की शर्तों के अनुरूप होना चाहिए।
C. कंपनी को सभी देय राशियों की चुकौती होने पर या लोन की बकाया राशि की वसूली हो जाने पर कंपनी के उधारकर्ता (लोन लेने वाला) के विरूद्ध किसी अन्य दावे के न्यायसंगत अधिकार या ग्रहणाधिकार को छोड़कर, सभी जमानत स्वरूप रखी गई सिक्योरिटी वापस देनी होगी। यदि इस तरह के सेट-ऑफ अधिकार का इस्तेमाल किया जाना है, तो उधारकर्ता (लोन लेने वाले) को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी के साथ उचित सूचना दी जाएगी जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे के सुलझाए जाने/पेमेंट होने तक सिक्योरिटी को अपने पास रखने की हकदार है।

लोन देने का जिम्मेदारी भरा आचरण-

लोन के रीपेमेंट/सेटलमेंट पर अचल संपत्ति के दस्तावेजों को रिलीज़ करना-

A. Aryadhan पूरे रीपेमेंट/सेटलमेंट के बाद 30 दिनों की अवधि के अंदर सभी ऑरिजिनल अचल संपत्ति दस्तावेजों को रिलीज़ करेगा और किसी भी रजिस्ट्री में रजिस्टर्ड चार्जेज को हटा देगा (Aryadhan के बैंक स्टेटमेंट में धनराशि की प्राप्ति की तारीख को पूरे रीपेमेंट/सेटलमेंट की तारीख माना जाएगा)
B. उधारकर्ताओं (लोन लेने वाले) को अपनी पसंद के आधार पर, अपनी प्रॉपर्टी के मूल दस्तावेज या तो उस ब्रांच से प्राप्त करने की सुविधा होगी जहां लोन अकाउंट की सेवा दी गई थी या Aryadhan के किसी अन्य कार्यालय से, जहां दस्तावेज उपलब्ध हों।
C. Aryadhan प्रभावी तारीख को या उसके बाद जारी किए गए लोन सेंक्शन लेटर में प्रॉपर्टी के मूल दस्तावेजों को वापस करने के लिए समय-सीमा और स्थान की जानकारी देगा।
D. एक उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की आकस्मिक मृत्यु की स्थिति में, एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ता के मूल अचल संपत्ति दस्तावेज कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित विधिवत अनुमोदित प्रक्रिया के अनुसार उसके कानूनी उत्तराधिकारी को वापस कर दिए जाएंगे।

अचल संपत्ति के दस्तावेजों को रिलीज़ करने में देरी के लिए मुआवजा-

A. अगर Aryadhan लोन के पूरे रीपेमेंट/सेटलमेंट होने के 30 दिनों के अंदर दस्तावेज़ जारी करने या चार्ज सेटिस्फेक्शन फॉर्म फाइल करने में विफल रहता है (Aryadhan के बैंक अकाउंट में धनराशि प्राप्त होने की तारीख को पूरे रीपेमेंट/सेटलमेंट की तारीख माना जाएगा), तो Aryadhan उधारकर्ता (लोन लेने वाला) को देरी के कारणों से अवगत कराएगा। ऐसे मामलों में जहाँ Aryadhan देरी के लिए ज़िम्मेदार है, वह उधारकर्ता (लोन लेने वाला) को देरी के हर दिन के लिए ₹5,000 की दर से क्षतिपूर्ति देगा।

B. संपत्ति के मूल दस्तावेज़ों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने या क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, Aryadhan उधारकर्ता (लोन लेने वाला) को डुप्लीकेट या सर्टिफाइड कॉपी प्राप्त करने में सहायता करेगा। Aryadhan उपरोक्त उल्लिखित मुआवज़े के भुगतान के अलावा संबंधित लागतों को भी वहन करेगा। ऐसे मामलों में, Aryadhan को प्रक्रिया पूरी करने के लिए अतिरिक्त 30 दिनों का समय दिया जाएगा और विलंबित अवधि की पेनल्टी की गणना 60 दिनों के बाद की जाएगी।

चल संपत्ति/सामान/एसेट्स रिलीज़ करना:

A. Aryadhan चल संपत्ति को रिलीज़ कर देगा और लोन अकाउंट के पूरे रीपेमेंट या सेटलमेंट (Aryadhan के बैंक स्टेटमेंट में धनराशि की प्राप्ति की तारीख को पूर्ण पूरे रीपेमेंट/सेटलमेंट की तारीख माना जाएगा) के बाद 30 दिनों के अंदर रजिस्ट्री में रजिस्टर्ड किसी भी चार्ज को हटाने के लिए अपनी सहायता प्रदान करेगा।
B. एक उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की आकस्मिक मृत्यु की स्थिति में, एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ता के चल संपत्ति/सामान/एसेट्स कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित विधिवत अनुमोदित प्रक्रिया के अनुसार उसके कानूनी उत्तराधिकारी को वापस कर दिए जाएंगे।

सामान्य-

A. Aryadha लोन एग्रीमेंट की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता (लोन लेने वाला) के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगा, जब तक कि उधारकर्ता (लोन लेने वाला) द्वारा जानबूझकर या अन्यथा पहले से प्रकट नहीं की गई नई जानकारी उसके संज्ञान में न आ जाए।
B. अगर उधारकर्ता (लोन लेने वाला) से उधारकर्ता खाते (बॉरोअर अकाउंट) को किसी अन्य एनबीएफसी, बैंक या वित्तीय संस्था में ट्रांसफर करने का अनुरोध प्राप्त होता है, तो सहमति या आपत्ति के बारे में अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के अंदर सूचित किया जाएगा। ऐसा ट्रांसफर उधारकर्ता (लोन लेने वाला) के साथ की गई संविदात्मक शर्तों के अनुसार और समय-समय पर लागू होने वाले क़ानूनों, नियमों, विनियमों और दिशानिर्देशों के अनुरूप होगा।
C. लोन की रिकवरी के मामले में, कंपनी केवल उन्हीं तरीकों का सहारा लेगी जो कानूनी और वैध रूप से उसके लिए उपलब्ध हों और अनचाहे समय में रिकवरी, अनुचित उत्पीड़न या लोन की रिकवरी के लिए शारीरिक ताकत के प्रयोग से बचेगी। ग्राहकों की शिकायतों में कंपनी के स्टाफ का अशिष्ट व्यवहार भी शामिल है। Aryadhan यह सुनिश्चित करेगा कि स्टाफ को ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण दिया जाएगा।
D. शारीरिक/दृष्टि बाधित आवेदकों के साथ लोन सुविधा सहित प्रोडक्ट्स और सुविधाएं प्रदान करने में अशक्तता के आधार पर कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा। (संदर्भ: आरबीआई परिपत्र संख्या DNBS.CC.PD.No. 191/03.10.01/2010-11 दिनांक 27 जुलाई, 2010)।

नियम और शर्तें-

A. जब कोई ग्राहक पहली बार कोई प्रोडक्ट या सेवा स्वीकार करता है, तो कंपनी ग्राहक को उस प्रोडक्ट/सेवा से संबंधित नियम और विनियम उपलब्ध कराएगी।
B. सभी नियम एवं शर्तें निष्पक्ष होंगी तथा ग्राहकों के अधिकारों और जिम्मेदारियों को स्पष्ट और सरल भाषा में निर्धारित करेंगी; कंपनी केवल ज़रूरी होने पर ही कानूनी या तकनीकी भाषा का प्रयोग करेगी।
C. कंपनी प्रोडक्ट्स और सेवाओं पर लागू होने वाले किसी भी चार्ज के बारे में बताएगी
D. अगर कंपनी कोई चार्ज बढ़ाती है या कोई नया चार्ज लागू करती है, तो कंपनी ग्राहकों को सूचित करेगी।
E. जब भी कोई ग्राहक अनुरोध करेगा, कंपनी प्रोडक्ट या सेवा के लिए नियम और शर्तें उपलब्ध कराएगी।

मार्केटिंग और प्रोडक्ट का तालमेल-

A. कंपनी यह ध्यान रखेगी कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, निष्पक्ष, उचित हो और भ्रामक न हो।
B. कंपनी ग्राहकों को फाइनेंशियल प्रोडक्ट्स की पूरी रेंज उपलब्ध कराएगी जिसके लिए ग्राहक पात्र हैं। इनमें से कुछ प्रोडक्ट्स/सेवाएँ कंपनी की होंगी; कुछ ग्रुप या सहयोगी कंपनियों के प्रोडक्ट्स होंगे, और कुछ ऐसी कंपनियों के भी होंगे जिनके साथ कंपनी की व्यवस्था है।
C. Aryadhan की कोशिश होगी कि वह अपने ग्राहकों को विभिन्न फाइनेंशियल सेवाओं और फाइनेंशियल प्रोडक्ट्स की क्रॉस-सेलिंग करके उनके बीच तालमेल स्थापित करे।

Confidentiality-

A. जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत न किया जाए, तब तक कंपनी सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय रखेगी।
B. कंपनी निम्नलिखित मामलों को छोड़कर ग्रुप के अंदर किसी भी संस्था को ट्रांज़ैक्शन का विवरण नहीं बताएगी।
    - अगर कंपनी को वैधानिक या नियामक कानूनों के तहत जानकारी प्रदान करनी ज़रूरी हो,
    - अगर जानकारी प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य हो।
    - अगर कंपनी के हित में हमें यह जानकारी प्रदान करना आवश्यक हो (जैसे कि धोखाधड़ी की रोकथाम)। कंपनी इस कारण का उपयोग मार्केटिंग के उद्देश्यों के लिए ग्राहकों के बारे में जानकारी किसी और को (ग्रुप कंपनियों सहित) देने के लिए नहीं करेगी।
    - अगर ग्राहक ने अन्य प्रोडक्ट्स या सेवाएं प्रदान करने के लिए इसके समूह/सहयोगी/संस्थाओं या कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रदान करने/शेयर करने के लिए सहमति दी है।
    - जहां ग्राहक हमसे अन्य सेवाएं या प्रोडक्ट्स प्रदान करने के लिए हमारे समूह/सहयोगी/संस्थाओं या कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है।

Responsibility of Board of Directors:

निदेशक मंडल का दायित्व:

A. Aryadhan ने संगठन के अंदर शिकायत निवारण तंत्र के लिए नीति स्थापित की है। इस तरह का तंत्र यह सुनिश्चित करता है कि कंपनी के कार्यकर्ताओं के फैसलों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की कम से कम अगले उच्चस्तर पर सुनवाई हो और निपटारा हो।
B. निदेशक मंडल उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की आवधिक समीक्षा भी करेगा।
C. ग्राहक शिकायत रिपोर्ट का सारांश, शिकायत के समाधान के लिए की गई कार्रवाई को दर्शाने वाली स्टेटस रिपोर्ट के साथ, नियमित अंतराल पर समीक्षा के लिए निदेशक मंडल के समक्ष रखा जाएगा।

शिकायत निवारण तंत्र-

कंपनी में शिकायतों के निवारण के लिए एक व्यवस्थित शिकायत निवारण तंत्र है, जहाँ सभी शिकायतों का निर्धारित समय सीमा के अंदर समाधान किया जाता है। ग्राहकों को जल्दी निवारण मिले इसलिए शिकायत दर्ज करने की यह सुविधा प्रदान की गई है।

A. कंपनी उन ग्राहकों को मार्गदर्शन देगी जो शिकायत दर्ज कराना चाहते हैं, और अगर ग्राहक परिणाम से असंतुष्ट है तो उसे क्या करना चाहिए, इस बारे में भी मार्गदर्शन देगी।
B. कंपनी मामले की जांच करने के बाद जल्द से जल्द जवाब देगी; अगर ग्राहक असंतुष्ट है तो कंपनी शिकायत को आगे बढ़ाने के लिए भी उसे मार्गदर्शन देगी।
C. व्यावसायिक प्रथाओं, लोन देने के फैसलों, क्रेडिट मैनेजमेंट और रिकवरी से संबंधित किसी भी मामले में उधारकर्ताओं (लोन लेने वालों) सहित ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए एक नोडल अधिकारी नियुक्त किया जाएगा। नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।
D. आंतरिक रूप से गठित ग्राहक शिकायत निवारण काउन्सिल में सीनियर मैनेजमेंट अधिकारी शामिल होंगे जो नोडल अधिकारी के साथ समीक्षा करेंगे तथा शिकायत निवारण तंत्र पर नज़र रखेंगे।
E. आरबीआई परिपत्र संख्या RBI / 2012 - 13/416 DNBS .CC.PD.No.320/03.10.01/2012-13 के अनुसार, कंपनी ग्राहकों के लिए अपनी शाखाओं/व्यापारिक स्थानों पर निम्नलिखित जानकारी प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी: शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल एड्रेस), जिनसे कंपनी के विरुद्ध शिकायतों के समाधान के लिए जनता संपर्क कर सकती है। अगर शिकायत/विवाद का निवारण एक माह के अंदर नहीं होता है, तो ग्राहक आरबीआई के DNBS क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी (संपूर्ण संपर्क विवरण) को अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय अर्थात कानपुर क्षेत्रीय कार्यालय आता है।

संक्षेप में कहें तो, सार्वजनिक सूचना का उद्देश्य ग्राहकों को कंपनी द्वारा अपनाए गए शिकायत निवारण तंत्र के बारे में बताना होगा, साथ ही शिकायत निवारण अधिकारी और आरबीआई के क्षेत्रीय कार्यालय का विवरण भी देना होगा।

स्टेप 1: अगर ग्राहकों के कोई प्रश्न, शिकायत या अनुरोध है, तो वे संबंधित रिलेशनशिप मैनेजर को कॉल कर सकते हैं या हमें complaints@aryadhan.in पर मेल कर सकते हैं या 0120-4859392 पर कॉल कर सकते हैं। शिकायत के स्वरुप के आधार पर ग्राहक को तत्काल जवाब दिया जाएगा। अगर तुरंत जवाब नहीं दिया जाता है तो ग्राहक को 3 कार्य दिवसों के अंदर जवाब मिल जाएगा।

स्टेप 2: अगर ग्राहक (i) को लगता है कि उसकी शिकायतों का निवारण नहीं हुआ है या (ii) वह उपरोक्त चैनलों से प्राप्त समाधान से संतुष्ट नहीं है, या (iii) अगर ग्राहक को शिकायत दर्ज कराने के 3 कार्य दिवसों के अंदर हमसे कोई जवाब नहीं मिलता है, तो ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी को लिख सकता है जिसका विवरण नीचे दिया गया है:

नाम: Anshul

संपर्क नंबर: 0120-4859319

मेल आईडी: Grievance@aryadhan.in

सार्वजनिक अवकाशों को छोड़कर, कॉल की सुविधा सुबह 10:00 बजे से शाम 6:00 बजे तक (सोमवार से शुक्रवार) उपलब्ध है।

स्टेप 3: अगर ग्राहक उपरोक्त चैनलों से प्राप्त समाधान से संतुष्ट नहीं है, या अगर ग्राहक को स्टेप-2 के तहत की गई शिकायत के 3 कार्य दिवसों के अंदर जवाब नहीं मिलता है, तो ग्राहक मुख्य नोडल अधिकारी को लिख सकता है, जिसका विवरण नीचे दिया गया है:

नाम: Inderjeet Singh

संपर्क नंबर: 0120-4859327

मेल आईडी: nodalofficer@aryadhan.in

सार्वजनिक अवकाशों को छोड़कर, कॉल की सुविधा सुबह 10:00 बजे से शाम 6:00 बजे तक (सोमवार से शुक्रवार) उपलब्ध है।

स्टेप 4: लोकपाल को शिकायत

अगर 30 दिनों के अंदर शिकायत का निवारण नहीं होता है, या अगर उधारकर्ता मिलने वाले जवाब से संतुष्ट नहीं है, तो https://cms.rbi.org.in/ पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज की जा सकती है। शिकायतें ई-मेल के माध्यम से भी दर्ज की जा सकती हैं या लोकपाल योजना के तहत निर्धारित फॉर्मेट में भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 स्थित 'केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र' को भौतिक रूप से भेजी जा सकती हैं।

अगर एक महीने के अंदर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं होता है, तो ग्राहक भारतीय रिजर्व बैंक के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी- भारतीय रिजर्व बैंक, पोस्ट बॉक्स संख्या 82/142, महात्मा गांधी रोड, कानपुर- 208001 के समक्ष अपील कर सकता है जिसके अधिकार क्षेत्र में NBFC का पंजीकृत कार्यालय आता है।

रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021:

A. Aryadhan 'रिजर्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 ("लोकपाल योजना") का अनुपालन करेगा।

B. लोकपाल योजना की मुख्य विशेषताएं और मुख्य नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण इस नीति में ऊपर उल्लिखित है और Aryadhan की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

उचित व्यवहार संहिता के संचार की भाषा और तरीका:

A. Aryadhan ने आरबीआई के मास्टर दिशानिर्देशों के अनुसार, उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) को अंग्रेजी भाषा और उधारकर्ताओं (लोन लेने वालों) द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषाओं में लागू किया है। यह उचित व्यवहार संहिता Aryadhan की वेबसाइट पर भी उपलब्ध है।

अत्यधिक ब्याज का विनियमन-

A. Aryadhan फंड्स की लागत, मार्जिन और रिस्क प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और लोन एवं एडवांस पर ली जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करेगा। ब्याज दर, रिस्क के वर्गीकरण का तरीका, और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं (लोन लेने वालों) से अलग-अलग ब्याज दरें वसूलने के औचित्य का प्रकटीकरण उधारकर्ता (लोन लेने वाला) या ग्राहक को एप्लीकेशन फॉर्म में किया जाएगा और सेंक्शन लेटर में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
B. ब्याज दरें और रिस्क के वर्गीकरण का तरीका Aryadhan की वेबसाइट पर उपलब्ध होगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। ब्याज दरों में बदलाव होने पर वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा।
C. ब्याज दर वार्षिक होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता (लोन लेने वाला) को अकाउंट परचार्ज की जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता रहे।

14 जुलाई 2014 को जारी सर्कुलर के अनुसार, कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं (लोन लेने वालों) को सेंक्शन किए गए सभी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोज़र चार्ज/प्रीपेमेंट पेनल्टी नहीं लेगी।

जैसा कि समय-समय पर लागू होगा, इस दस्तावेज़ के कंटेंट को इन दिशानिर्देशों, निर्देशों, अनुदेशों और सलाह के साथ पढ़ा जाएगा।