

निष्पक्ष व्यवहार संहिता

डीएसपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड
(पूर्व में डीएसपी इन्वेस्टमेंट मैनेजर्स प्राइवेट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)

संस्करण	विवरण	द्वारा तैयार	के द्वारा अनुमोदित
1.0	नीति निर्माण	प्रिया रंजीत	07 मार्च, 2024 को निदेशक मंडल
1.1	वार्षिक समीक्षा	साहिब पाहवा	19 अगस्त, 2025 को निदेशक मंडल

1. पृष्ठभूमि

भारतीय रिज़र्व बैंक ("**आरबीआई**") ने मास्टर निर्देश - भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 (DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24) दिनांक 19 अक्टूबर, 2023 और समय-समय पर संशोधित ("**एसबीआर**") के माध्यम से निष्पक्ष प्रथाओं पर व्यापक दिशानिर्देश निर्धारित किए हैं जिन्हें सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों ("**एनबीएफसी**") के निदेशक मंडल द्वारा तैयार और अनुमोदित किया जाना है।

परिणामस्वरूप, डीएसपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ("**डीएसपी फाइनेंस या कंपनी**") व्यापक निष्पक्ष व्यवहार संहिता ("**एफपीसी**") तैयार की है इसका उद्देश्य अपने सभी हितधारकों, विशेषकर ग्राहकों को, अपने ग्राहकों को दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में कंपनी द्वारा अपनाई गई प्रथाओं का अवलोकन प्रदान करना है।

कंपनी वर्तमान वैधानिक और विनियामक आवश्यकताओं के अनुसार व्यवसाय का संचालन करेगी, जिसमें दक्षता, ग्राहक-उन्मुखीकरण और कॉर्पोरेट प्रशासन सिद्धांतों पर उचित ध्यान दिया जाएगा और यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ऋण आवेदन प्रक्रिया यथासंभव परेशानी मुक्त होगी।

2. दायरा और प्रयोज्यता

यह संहिता कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी डिजिटल/गैर-डिजिटल ऋणों पर लागू होती है, चाहे वे सीधे या ऋण सेवा प्रदाताओं ("**एलएसपी**") और डिजिटल ऋण अनुप्रयोगों ("**डीएलए**") जैसे प्लेटफार्मों के माध्यम से दिए गए हों। इसमें अल्पकालिक और दीर्घकालिक खुदरा और कॉर्पोरेट ऋण, असुरक्षित या सुरक्षित डिजिटल ऋण और कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले भविष्य के सभी ऋण उत्पाद शामिल हैं। यह संहिता उत्पाद डिज़ाइन, मार्केटिंग, ऋण आवेदन, ऋण मूल्यांकन, ऋण वितरण, पुनर्भुगतान निगरानी और ऋण उगाही से लेकर ऋण समापन तक ऋण जीवनचक्र के प्रत्येक चरण को कवर करती है।

3. मार्गदर्शक सिद्धांत और उद्देश्य

4

यह एफपीसी डिजिटल ऋण पारिस्थितिकी तंत्र में ज़िम्मेदार ऋण देने, ग्राहक-केंद्रित प्रथाओं और मज़बूत प्रशासन के प्रति कंपनी की प्रतिबद्धता को दर्शाता है। यह एक व्यापक ढाँचा स्थापित करता है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि उधारकर्ताओं के साथ निष्पक्ष व्यवहार किया जाए, उन्हें पारदर्शी जानकारी दी जाए और पूरे ऋण जीवनचक्र के दौरान उनकी सुरक्षा की जाए। निदेशक मंडल, प्रबंधन टीम और कंपनी के कर्मचारी/प्रतिनिधि एफपीसी के कार्यान्वयन के लिए ज़िम्मेदार हैं।

एफपीसी के प्राथमिक उद्देश्य हैं:

- डिजिटल ऋण परिचालन में निष्पक्ष और पारदर्शी प्रथाओं को बढ़ावा देना।
- ग्राहकों के बीच अनुचित व्यावसायिक आचरण और भेदभाव को रोकना।
- पूर्ण एवं सटीक प्रकटीकरण प्रदान करके सूचित निर्णय लेने की संस्कृति को बढ़ावा देना।
- डेटा गोपनीयता, शिकायत निवारण और विनियामक अनुपालन के माध्यम से ग्राहक सुरक्षा सुनिश्चित करना।
- उधारकर्ताओं, एलएसपी और आउटसोर्स एजेंटों के साथ व्यवहार में नैतिक मानकों को बनाए रखना।

4. प्रमुख प्रतिबद्धताएँ

कंपनी ग्राहकों के साथ अपने व्यवहार में कुशलतापूर्वक, निष्पक्षतापूर्वक और लगन से कार्य करेगी:

- कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं तथा कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया और प्रथाओं के लिए एफपीसी में निर्दिष्ट प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करना।
- यह सुनिश्चित करना कि वित्तीय उत्पाद और सेवाएं लागू नियमों और विनियमों के अनुरूप हों।
- वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के संबंध में पेशेवर सेवाएं और सटीक एवं समय पर जानकारी प्रदान करना, जैसे नियम एवं शर्तें, लागत, अधिकार, निहितार्थ आदि।
- ग्राहक को कंपनी द्वारा अंग्रेजी/हिंदी/या स्थानीय स्थानीय भाषा में उपलब्ध कराए जाने वाले वित्तीय उत्पादों और सेवाओं को ग्राहक/उधारकर्ता द्वारा समझे जाने योग्य समझने में सहायता करना तथा यह भी सुनिश्चित करना कि विज्ञापन और प्रचार साहित्य भ्रामक न हों।
- कंपनी अपने ग्राहकों के बीच लिंग, जाति या धर्म आदि के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेगी।

5. ऋण उत्पत्ति और सोर्सिंग

कंपनी अपने ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप उत्पाद और सेवाएं चुनने में सहायता करेगी, जैसा कि नीचे उल्लेख किया गया है:

- कंपनी सभी डिजिटल ऋण/गैर-डिजिटल ऋण उत्पादों और सेवाओं से संबंधित अपने अधिकारों और ज़िम्मेदारियों के बारे में ग्राहकों को सक्रिय रूप से शिक्षित करेगी। इसमें उपयोगकर्ता-अनुकूल सामग्री, अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न और ग्राहक सेवा सहायता प्रदान करना शामिल है।
- उधारकर्ताओं को शुरू में ही स्पष्ट, संक्षिप्त और उत्पाद-विशिष्ट जानकारी प्रदान की जाएगी, जिसमें प्रमुख विशेषताएं, लागू शुल्क, पुनर्भुगतान शर्तें और पहुंच चैनल शामिल होंगे।
- ग्राहकों को "अपने ग्राहक को जाने" ("KYC") मानदंडों और विनियामक आवश्यकताओं का पालन करने हेतु आवश्यक दस्तावेजों और डेटा के बारे में सूचित किया जाएगा। इसमें डेटा के संग्रहण और प्रसंस्करण के उद्देश्य, विधि तथा अवधि से संबंधित जानकारी शामिल होगी।
- सभी डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म, चाहे वे कंपनी के स्वामित्व में हों या एलएसपी द्वारा संचालित हों, ऋण के लिए ज़िम्मेदार विनियमित इकाई (आरई) के रूप में कंपनी की पहचान को स्पष्ट और प्रमुखता से प्रदर्शित करेंगे।
- किसी भी ऋण समझौते के निष्पादन से पहले एक टिकाऊ प्रारूप में मुख्य तथ्य विवरण ("**केएफएस**") सहित मानकीकृत, डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित पूर्व-अनुबंध प्रकटीकरण प्राप्त होंगे।
- कंपनी अपने एलएसपी की उचित जांच करेगी, जिसमें बोर्ड द्वारा अनुमोदित आउटसोर्सिंग समझौते के माध्यम से उन्हें शामिल करने से पहले डेटा सुरक्षा, आचरण मानकों, तकनीकी क्षमताओं और शिकायत निवारण संरक्षण की जांच शामिल है।
- एलएसपी द्वारा निर्मित या वितरित सभी विज्ञापनों, उत्पाद प्रचारों और सोर्सिंग संचारों को आरबीआई के निष्पक्ष व्यवहार संहिता और डिजिटल ऋण दिशानिर्देशों के पूर्ण अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए कंपनी द्वारा पूर्व-अनुमोदित होना चाहिए।

6. अपने ग्राहक को जाने (केवाईसी) और ग्राहक की उचित जांच

- कंपनी आरबीआई के केवाईसी मास्टर निर्देशों का पालन करेगी, जिसमें डिजिटल ऑनबोर्डिंग और गैर-आमने-सामने खाता खोलने के लिए विशिष्ट दिशानिर्देश शामिल हैं।
- यदि ई-केवाईसी और वीडियो केवाईसी का उपयोग किया जाता है, तो आधार विनियमों और यूआईडीएआई प्रमाणीकरण प्रोटोकॉल का पालन किया जाएगा।

7. ऋण प्रसंस्करण, प्रकटीकरण और दस्तावेज़ीकरण

- यह एफपीसी कंपनी द्वारा प्रस्तुत सभी वर्तमान और भविष्य के ऋण उत्पादों पर लागू होगी, चाहे वितरण चैनल कुछ भी हो - चाहे कंपनी की वेबसाइट, मोबाइल एप्लिकेशन, भौतिक कार्यालयों या एलएसपी/डीएलए के माध्यम से।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण आवेदन पत्र और सभी प्रमुख संचार, जिनमें नियम व शर्तों में परिवर्तन से संबंधित संचार भी शामिल हैं, अंग्रेजी, हिंदी या उधारकर्ता की स्थानीय भाषा में उपलब्ध हों, ताकि पूरी समझ सुनिश्चित हो सके।
- ऋण आवेदनों में लागू नियमों और शर्तों, पुनर्भुगतान संरचनाओं, ब्याज दरों, शुल्कों, पूर्व-भुगतान विकल्पों और उधारकर्ता दायित्वों के बारे में व्यापक जानकारी शामिल होनी चाहिए, जिससे अन्य एनबीएफसी की पेशकशों के साथ सार्थक तुलना संभव हो सके। ग्राहकों को सूचित ऋण निर्णय लेने के लिए सशक्त बनाया जाएगा।
- प्राप्त प्रत्येक ऋण आवेदन के लिए एक पावती जारी की जाएगी, और कंपनी सभी आवेदनों को उचित और निर्धारित समय के भीतर संसाधित करने का प्रयास करेगी।
- आवेदन पत्र में ऋण प्रक्रिया और केवाईसी अनुपालन के लिए आवश्यक दस्तावेजों का स्पष्ट रूप से उल्लेख होना चाहिए। किसी भी अतिरिक्त जानकारी या आवश्यक दस्तावेज आवेदक को तुरंत सूचित किए जाने चाहिए।
- अनुमोदन के बाद, कंपनी उधारकर्ता को एक डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित स्वीकृति पत्र, ऋण समझौता और एक टिकाऊ इलेक्ट्रॉनिक प्रारूप में केएफएस प्रदान करेगी। इन दस्तावेजों में सभी वित्तीय शर्तें और उधारकर्ता के दायित्व स्पष्ट रूप से दर्शाए जाएंगे।
- वार्षिक प्रतिशत दर ("**एपीआर**") - जो वार्षिक आधार पर उधार लेने की कुल लागत को दर्शाती है, को सभी लागू शुल्कों, फीसों और ब्याज घटकों के साथ केएफएस में प्रमुखता से प्रकट किया जाएगा।
- **तीन (3) कैलेंडर दिनों** की एक शांत अवधि प्रदान की जाएगी, जिसके दौरान उधारकर्ता बिना किसी शुल्क के ऋण रद्द कर सकता है, बशर्ते कि धनराशि अभी तक वितरित न हुई हो। यह संशोधित आरबीआई डिजिटल ऋण निर्देश, 2025 के अनुरूप है।
- सभी ऋण समझौते उधारकर्ता द्वारा स्पष्ट रूप से समझी जाने वाली भाषा में लिखे जाएंगे, तथा किसी भी छिपे हुए खंड, अस्पष्ट प्रावधान या भ्रामक अभ्यावेदन से मुक्त होंगे।

8. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- कंपनी प्रत्येक ऋण आवेदन का वस्तुनिष्ठ एवं गैर-भेदभावपूर्ण मापदंडों के आधार पर गहन ऋण मूल्यांकन करेगी।
- ऋण स्वीकृत या अस्वीकृत होने पर, उधारकर्ता को डिजिटल हस्ताक्षरित या किसी अन्य माध्यम से तुरंत सूचित किया जाएगा। स्वीकृत होने पर, एक विस्तृत स्वीकृति पत्र जारी किया जाएगा, जिसमें स्वीकृत ऋण राशि, लागू ब्याज दर (वार्षिक), पुनर्भुगतान अनुसूची, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क, दंडात्मक शुल्क, अवधि, ब्याज गणना की विधि, और सभी लागू पूर्व-भुगतान या ज़बती शर्तों का विवरण होगा।
- स्वीकृति शर्तों के लिए उधारकर्ता की स्वीकृति एक सुरक्षित डिजिटल हस्ताक्षर या आरबीआई-अनुरूप इलेक्ट्रॉनिक प्रमाणीकरण के किसी अन्य रूप के माध्यम से प्राप्त की जाएगी। शर्तों में किसी भी प्रकार के संशोधन, नवीनीकरण या पुनर्गठन के दौरान भी, उधारकर्ता द्वारा इसी प्रकार प्रलेखित और स्वीकृत किए जाएंगे।
- कंपनी ऋण समझौते की पूरी प्रति, सभी अनुलग्नकों, अनुसूचियों, सहमतियों, घोषणाओं और उत्पाद-संबंधी दस्तावेजों के साथ, ऋण वितरण से पहले या उसके समय उधारकर्ता को उपलब्ध कराएगी। ये दस्तावेज मशीन द्वारा पठनीय टिकाऊ प्रारूप (पीडीएफ) में साझा किए जाएंगे।
- सभी ऋण-संबंधी दस्तावेज और ग्राहक संचार सरल और पारदर्शी भाषा में तैयार किए जाएंगे। जहाँ कानूनी या तकनीकी शब्दों का प्रयोग अपरिहार्य हो, वहाँ स्पष्ट स्पष्टीकरण दिया जाएगा। सभी दस्तावेज उधारकर्ता की पसंदीदा भाषा (अंग्रेजी, हिंदी या स्थानीय भाषा) में उपलब्ध कराए जाएंगे।
- सुरक्षित ऋणों के लिए, कंपनी ऋण समझौते में कानूनी रूप से लागू करने योग्य पुनर्ग्रहण खंड शामिल करेगी, जिसमें चूक की स्थिति में उधारकर्ता और कंपनी के संबंधित अधिकारों और जिम्मेदारियों को रेखांकित किया जाएगा।
- जहाँ पुनर्ग्रहण अधिकार लागू होते हैं, वहाँ ऋण समझौते में निम्नलिखित के संबंध में विस्तृत प्रावधान शामिल होंगे:
 - उगाही शुरू करने से पहले उधारकर्ता को न्यूनतम नोटिस अवधि
 - वे शर्तें जिनके अंतर्गत नोटिस माफ किया जा सकता है (जैसे, धोखाधड़ी या जानबूझकर चूक)
 - सुरक्षित परिसंपत्ति को पुनः प्राप्त करने में शामिल चरण और दस्तावेजीकरण
 - प्रवर्तन से पहले ऋण को नियमित करने के लिए उधारकर्ता को अंतिम नोटिस का अवसर
 - पुनः प्राप्त संपत्तियों या संबंधित दस्तावेजों की अभिरक्षा, वापसी या हस्तांतरण
 - पुनः प्राप्त परिसंपत्तियों की बिक्री या नीलामी तथा प्राप्त राशि के उपयोग के लिए पारदर्शी प्रक्रिया, जैसा लागू हो।
- दंडात्मक शुल्कों पर आरबीआई परिपत्र (फ़रवरी 2024) के अनुसार, कोई दंडात्मक ब्याज नहीं लिया जाएगा। इसके बजाय, कंपनी बकाया भुगतानों जैसे महत्वपूर्ण गैर-अनुपालन के लिए निश्चित राशि के रूप में दंडात्मक शुल्क लगा सकती है। ये शुल्क निम्नलिखित होंगे:
 - ऋण समझौते और केएफएस में पहले से खुलासा किया जाना चाहिए
 - बोल्ड फ़ॉन्ट में प्रमुखता से हाइलाइट किया जाए
 - पूंजीकृत नहीं किया जाएगा या आगे ब्याज के अधीन नहीं होगा
 - उचित, आनुपातिक और समान उधारकर्ता श्रेणियों में समान रूप से लागू हो

9. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का वितरण

- ऋण का वितरण केवल ऋण समझौते के पूर्ण निष्पादन और सभी पूर्व-वितरण औपचारिकताओं के पूरा होने पर ही किया जाएगा, जिसमें केवाईसी अनुपालन, मंजूरी पत्र स्वीकृति, दस्तावेज निष्पादन और वैध डिजिटल तंत्र के माध्यम से उधारकर्ता प्रमाणीकरण शामिल है, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है।
- आरबीआई डिजिटल ऋण दिशानिर्देशों के अनुसार, ऋण का वितरण सीधे उधारकर्ता के बैंक खाते में किया जाएगा। किसी भी परिस्थिति में ऋण वितरण किसी भी तृतीय-पक्ष खाते, जिसमें ऋण सेवा प्रदाता (एलएसपी) भी शामिल हैं, के माध्यम से नहीं किया जाएगा।
- ऋण समझौते, केएफएस, स्वीकृति पत्र और पुनर्भुगतान अनुसूची की डिजिटल हस्ताक्षरित प्रति, ऋणदाता को संवितरण के समय या उससे पहले, मशीन-पठनीय और टिकाऊ प्रारूप (जैसे, पीडीएफ) में प्रदान की जाएगी।
- कंपनी को संवितरण की तिथि और पुनर्भुगतान कार्यक्रम की शुरुआत का स्पष्ट रूप से खुलासा करना होगा। अपेक्षित संवितरण तिथि से अधिक विलंबित संवितरण के मामले में, उधारकर्ता को कारण और संशोधित कार्यक्रम सहित सूचित किया जाएगा।
- ऋण की शर्तों और नियमों में कोई भी परिवर्तन (जिसमें ब्याज दर पुनर्निर्धारण, शुल्क, पुनर्भुगतान आवृत्ति, अवधि या उगाही तंत्र शामिल है, परंतु इन्हीं तक सीमित नहीं है) निम्नलिखित होगा:
 - डिजिटल टिकाऊ माध्यम (ईमेल, एसएमएस, डैशबोर्ड) के माध्यम से उधारकर्ता को सूचित किया जाता है
 - एक परिशिष्ट या संशोधित स्वीकृति पत्र/समझौते में प्रतिबिंबित, उधारकर्ता द्वारा डिजिटल रूप से स्वीकार किया गया
- केवल भावी आधार पर कार्यान्वित किया जाएगा, जब तक कि विनियमन द्वारा अन्यथा अनिवार्य न किया जाए

- शर्तों में परिवर्तन को स्वीकार करने से इंकार करने पर उधारकर्ता से कोई शुल्क या जुर्माना नहीं लिया जाएगा, जब तक कि ऐसा परिवर्तन विनियामक या कानूनी आवश्यकताओं के कारण उत्पन्न न हो।
- यदि उधारकर्ता शर्तों में भौतिक परिवर्तनों से सहमत नहीं है, तो उधारकर्ता को सुविधा से बाहर निकलने का विकल्प प्रदान किया जाएगा, साथ ही लागू होने वाली किसी भी बकाया देनदारियों या पूर्व भुगतान दायित्वों का विवरण भी दिया जाएगा।
- सभी संशोधन आंतरिक प्रत्यायोजन और अनुमोदन प्रोटोकॉल का अनुपालन करेंगे और कंपनी की प्रणालियों में स्पष्ट रूप से प्रलेखित किए जाएंगे, तथा लेखापरीक्षा ट्रेल्स को बरकरार रखा जाएगा।

10. वितरण के बाद

- कंपनी पुनर्भुगतान अनुसूचियों का पालन, सहमत शर्तों का अनुपालन, और वित्तीय एवं गैर-वित्तीय अनुबंधों (जहाँ लागू हो) की पूर्ति सुनिश्चित करने के लिए ऋण खातों की निरंतर निगरानी करेगी। डिजिटल ऋण उत्पादों के लिए, पुनर्भुगतान व्यवहार पर नज़र रखने और किसी भी देरी या विचलन की स्थिति में सक्रिय अलर्ट जारी करने के लिए स्वचालित प्रणालियाँ तैनात की जाएँगी।
- उधारकर्ताओं को आगामी ईएमआई की देय तिथियों, छूटे हुए भुगतानों या पुनर्भुगतान योजना में किसी भी बदलाव के बारे में एसएमएस, ईमेल, इन-ऐप संदेशों या अन्य सहमत डिजिटल चैनलों के माध्यम से समय पर सूचनाएँ प्राप्त होंगी। ये सूचनाएँ आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार दी जाएँगी।
- विलंबित पुनर्भुगतान या चूक की स्थिति में, कंपनी डिजिटल भुगतान अनुस्मारक जारी करेगी जिसमें बकाया राशि, देय तिथि और लागू दंडात्मक शुल्क (यदि केएफएस और ऋण समझौते में पहले ही उल्लेख किया गया हो) स्पष्ट रूप से उल्लिखित होंगे। उगाही या संग्रहण की कार्यवाही पेशेवर, सम्मानजनक और आरबीआई द्वारा निर्धारित निष्पक्ष आचरण मानकों के अनुरूप होगी।
- कंपनी ऋण उगाही के लिए किसी भी प्रकार के दबाव या उत्पीड़न की अनुमति नहीं देगी या उसमें शामिल नहीं होगी। इसमें बार-बार, बेवक्त फोन करना, गाली-गलौज या धमकी भरी भाषा का प्रयोग, या अनधिकृत तृतीय पक्षों से संपर्क करना शामिल है, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है। कंपनी के सभी प्रतिनिधियों और आउटसोर्स किए गए उगाही एजेंटों को जिम्मेदार आचरण का प्रशिक्षण दिया जाएगा और अनुपालन के लिए समय-समय पर उनकी निगरानी की जाएगी।
- किसी भी बकाया राशि को वापस लेने, उसे शीघ्र चुकाने या उसे लागू करने का निर्णय निष्पादित ऋण समझौते की शर्तों और नियमों के अनुसार ही लिया जाएगा। ऐसी कार्यवाहियों को दस्तावेज़ीकृत तर्कों द्वारा समर्थित किया जाएगा और आंतरिक ऋण जोखिम प्रशासन ढाँचे के अनुसार अनुमोदित किया जाएगा।
- मूल ऋण राशि और सभी संबंधित बकाया राशि का पूरा भुगतान करने पर, कंपनी उधारकर्ता को डिजिटल रूप में ऋण समाप्ति की पुष्टि जारी करेगी। इस सूचना में नो ड्यूज सर्टिफिकेट (एनडीसी), किए गए भुगतानों का सारांश और खाता बंद होने की स्पष्ट पुष्टि शामिल होगी।
- सुरक्षित ऋणों के मामले में, कंपनी सभी मूल चल या अचल संपत्ति दस्तावेज़ जारी करेगी और सभी बकाया राशि के पूर्ण और अंतिम निपटान और ऋण खाता बंद होने की तिथि से 30 कैलेंडर दिनों के भीतर, जैसा कि RBI द्वारा निर्धारित है, ग्रहणाधिकार हटाने की औपचारिकताएँ (जैसे, CERSAI या संबंधित प्राधिकरण के माध्यम से) पूरी करेगी। ऐसे मामलों में जहाँ कंपनी को अन्य वैध दावों के विरुद्ध सेट-ऑफ का अधिकार है, उधारकर्ता को किसी भी प्रकार की सुरक्षा रखने से पहले पूर्ण विवरण और कानूनी औचित्य के साथ लिखित रूप में सूचित किया जाएगा।
- एकमात्र या संयुक्त उधारकर्ता की मृत्यु की स्थिति में, कंपनी कानूनी उत्तराधिकारियों या नामितियों के साथ निपटान के लिए प्रासंगिक एसओपी के अनुसार दस्तावेज़ जारी करने या खाता बंद करने की प्रक्रिया करेगी।
- कंपनी सभी वितरित ऋणों, उधारकर्ताओं के संचार, पुनर्भुगतान लेनदेन, शिकायतों, उगाही और समापनों का डिजिटल रिकॉर्ड बनाए रखेगी। कंपनी प्रासंगिक दिशानिर्देशों के अनुसार ग्राहकों से संबंधित सभी सूचनाओं/संचारों का डिजिटल रिकॉर्ड बनाए रखेगी।

11. ब्याज और शुल्क

- कंपनी सभी ऋण उत्पादों पर ब्याज दरें और संबंधित शुल्क निर्धारित करने के लिए एक पारदर्शी, निष्पक्ष और बोर्ड-अनुमोदित ढाँचे का पालन करेगी। यह ढाँचा सुनिश्चित करता है कि मूल्य निर्धारण अत्यधिक, भेदभावपूर्ण या मनमाना न हो और जोखिम एवं बाजार की गतिशीलता के अनुसार लगातार लागू किया जाए। सभी लागू ब्याज दरों और शुल्कों को स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा और ऋण वितरण से पहले स्वीकृति पत्र, ऋण समझौते और मुख्य तथ्य विवरण ("**केएफएस**") में पहले ही प्रकट कर दिया जाएगा।
- कंपनी एक जोखिम-आधारित मूल्य निर्धारण मॉडल अपनाती है जो विभिन्न कारकों के संयोजन पर विचार करता है। इसका विवरण आंतरिक बेंचमार्क उधार दर नीति ("**आईबीएलआर**") और ब्याज दर नीति में दिया गया है।
- जहाँ भी लागू हो, ब्याज दर को आरबीआई के डिजिटल ऋण निर्देश, 2025 के अनुरूप वार्षिक प्रतिशत दर ("**एपीआर**") के रूप में सूचित किया जाएगा। एपीआर में उधार लेने की समग्र लागत शामिल होगी, जिसमें आधार दर और सभी शुल्क और प्रभार (दंडात्मक प्रभार को छोड़कर) शामिल होंगे, जिससे पारदर्शी तुलना और सूचित निर्णय लेने में मदद मिलेगी।

- ऋण स्थिर या परिवर्तनशील ब्याज दरों पर दिए जा सकते हैं। परिवर्तनशील दर वाले ऋणों के मामले में, बेंचमार्क दर (आईबीएलआर), स्प्रेड और पुनर्निर्धारण आवृत्ति सुविधा पत्र या ऋण समझौते में स्पष्ट रूप से परिभाषित की जानी चाहिए। ब्याज पुनर्निर्धारण पूर्व-सहमति वाली आवृत्ति के अनुसार होगा और उधारकर्ता को एक टिकाऊ डिजिटल माध्यम (जैसे, ईमेल, डैशबोर्ड, ऐप सूचना) के माध्यम से पहले से सूचित किया जाएगा।
- **पूर्वभुगतान शुल्क** पर आरबीआई परिपत्र (जून 2025) के अनुसार, 01 जनवरी, 2026 के बाद शुरू किए गए सभी ऋणों के लिए फ्लोटिंग-रेट व्यक्तिगत ऋणों पर कोई पूर्वभुगतान या फौजदारी शुल्क नहीं लगाया जाएगा। निश्चित दर वाले ऋणों या कॉर्पोरेट उधार के मामले में, ऋण निष्पादन के समय आपसी सहमति के आधार पर पूर्वभुगतान शुल्क लगाया जा सकता है और स्वीकृति पत्र और ऋण समझौते में इसका स्पष्ट उल्लेख किया जाएगा।
- **दंडात्मक शुल्कों** पर आरबीआई परिपत्र (फरवरी 2024) के अनुसार दंडात्मक शुल्क लगा सकती है। ऐसे शुल्क:
 - निश्चित, उचित और आनुपातिक होगा
 - पूंजीकृत नहीं किया जाएगा या ब्याज पर ब्याज नहीं लिया जाएगा
 - ऋण समझौते और केएफएस में स्पष्ट रूप से और प्रमुखता से खुलासा किया जाएगा
 - समान चूक के लिए समान उधारकर्ता प्रोफाइल पर समान रूप से लागू किया जाएगा
- एक ही उत्पाद के लिए ब्याज दरें अलग-अलग उधारकर्ताओं की क्रेडिट प्रोफाइल, जोखिम प्रीमियम, अवधि या सुरक्षा व्यवस्था के कारण अलग-अलग हो सकती हैं। चरणबद्ध संवितरण या निकासी के मामले में, प्रत्येक किश्त पर लागू ब्याज दर प्रत्येक संवितरण के समय प्रचलित मूल्य निर्धारण के आधार पर निर्धारित की जा सकती है।
- कंपनी की मूल्य निर्धारण पद्धति, जिसमें ब्याज दर वर्गीकरण, जोखिम-आधारित विभेदन, पूर्व-भुगतान खंड और दंडात्मक शुल्क संरचना शामिल है, उसकी वेबसाइट पर सार्वजनिक रूप से प्रकट की जाएगी। किसी भी महत्वपूर्ण संशोधन की स्थिति में साइट को तुरंत अपडेट किया जाएगा। शर्तों में कोई भी परिवर्तन जो मौजूदा उधारकर्ताओं को प्रभावित करता है, उसे एक टिकाऊ और सुलभ प्रारूप में पहले से सूचित किया जाएगा।
- एकरूपता और निष्पक्षता सुनिश्चित करने के लिए, निदेशक मंडल ब्याज दर नीति की वार्षिक समीक्षा और अनुमोदन करेगा। इसमें मूल्य निर्धारण की पद्धति, ब्याज पुनर्निर्धारण तंत्र और विभिन्न उधारकर्ता वर्गों पर लागू सभी प्रकार के शुल्क शामिल होंगे।

12. जिम्मेदार ऋण आचरण - व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की रिहाई

- कंपनी ऋण खाते की पूर्ण चुकौती/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी कर देगी और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्कों को हटा देगी।
- ग्राहक अपनी पसंद के अनुसार, कंपनी के मुंबई/दिल्ली स्थित कॉर्पोरेट कार्यालय या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय, जहां दस्तावेज उपलब्ध हों, से मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज प्राप्त कर सकता है।
- ऋण स्वीकृति पत्र में मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा और स्थान का उल्लेख किया जाएगा।
- एकमात्र ग्राहक या संयुक्त ग्राहकों की मृत्यु की स्थिति में, कंपनी ने एक एसओपी निर्धारित किया है, जिसमें मृतक के रिश्तेदारों या कानूनी उत्तराधिकारियों द्वारा ऋण को बंद करने और खुदरा उधारकर्ता द्वारा कंपनी के पक्ष में गिरवी रखी गई प्रतिभूतियों को जारी करने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया को परिभाषित किया गया है।
- चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करने की समय-सीमा आरबीआई द्वारा निर्धारित की जाएगी।
- चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करने में देरी या हानि आदि के लिए क्षतिपूर्ति का भुगतान कंपनी द्वारा इस संबंध में निर्धारित आरबीआई के प्रावधानों के अनुसार उधारकर्ता को किया जाएगा।

13. डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों से प्राप्त ऋण

- सोर्सिंग एजेंट (जिन्हें आगे एजेंट कहा जाएगा) के रूप में नियुक्त डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों के नाम कंपनी की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे।
- एजेंट के रूप में नियुक्त डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों को निर्देशित किया जाएगा कि वे ग्राहक को कंपनी का नाम पहले ही बता दें तथा उस एजेंट का नाम भी बता दें जिसकी ओर से वे उसके साथ बातचीत कर रहे हैं।
- स्वीकृति के तुरंत बाद लेकिन ऋण समझौते के निष्पादन से पहले, ग्राहक को कंपनी के लेटर हेड पर स्वीकृति पत्र जारी किया जाएगा।
- ऋण समझौते की एक प्रति तथा ऋण समझौते में उल्लिखित सभी संलग्नकों की एक प्रति ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी ग्राहकों को उपलब्ध कराई जाएगी।
- कंपनी द्वारा नियोजित डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों पर प्रभावी निगरानी और निरीक्षण सुनिश्चित किया जाएगा।
- शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।
- कंपनी समय-समय पर संशोधित आरबीआई द्वारा जारी डिजिटल ऋण संबंधी दिशानिर्देशों का पालन करेगी।

14. सामान्य

- कंपनी ऋण समझौते में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर ऋणदाता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, जब तक कि ऋणदाता द्वारा पहले से प्रकट नहीं की गई नई जानकारी कंपनी के ध्यान में नहीं आ जाती।
- कंपनी, यदि आवश्यक हो, तो बकाया उधारकर्ता से सुरक्षा शुल्क वसूलने की व्यवस्था कर सकती है, जिसका उद्देश्य केवल ऐसी प्रवर्तन कार्रवाई की बकाया राशि, लागत और व्यय की उगाही करना है।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसकी सुरक्षा, मूल्यांकन और प्राप्ति की पूरी प्रक्रिया निष्पक्ष और पारदर्शी हो।
- खुदरा ऋण के मामले में, उधारकर्ता को या तो वास्तविक समय के आधार पर अस्वीकार कर दिया जाता है या स्वीकृत कर दिया जाता है तथा ऑनबोर्डिंग प्रक्रिया के दौरान अस्वीकृति का कारण बता दिया जाता है।
- कंपनी क्षेत्रीय संग्रहण/ऋण उगाही के मामले में अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि उधारकर्ताओं को विषम समय (सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद) लगातार परेशान करना, ऋण उगाही के लिए बल का प्रयोग करना आदि।
- कंपनी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उसके कर्मचारी या कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हो। कंपनी द्वारा दिए गए ऋणों के संबंध में उगाही या/और सुरक्षा पुनः कब्जा करने में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत सभी कर्मचारी या कोई भी व्यक्ति ("प्रतिनिधि") नीचे दी गई निष्पक्ष प्रथाओं का कड़ाई से पालन करेंगे:
- प्रतिनिधि सामान्यतः ग्राहक से उसकी पसंद के स्थान पर संपर्क करेंगे तथा किसी निर्दिष्ट स्थान के अभाव में उसके निवास स्थान पर तथा यदि वह अपने निवास स्थान पर उपलब्ध न हो तो उसके व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क करेंगे।
- प्रतिनिधि ग्राहक के साथ शालीनता से व्यवहार करेंगे। बातचीत करते समय भाषा के प्रयोग में अत्यधिक सावधानी बरती जाएगी, ताकि किसी भी समय ग्राहक को अशिष्ट व्यवहार का सामना न करना पड़े।
- किसी विशेष समय या स्थान पर कॉल से बचने के लिए ग्राहकों के अनुरोध को यथासंभव स्वीकार किया जाएगा।
- कॉल का समय और संख्या तथा बातचीत की विषय-वस्तु का दस्तावेजीकरण किया जाएगा।
- बकाया राशि से संबंधित विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी आवश्यक सहायता दी जाएगी।
- बकाया राशि वसूलने के लिए ग्राहक के घर जाते समय प्रतिनिधियों को शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखना होगा।
- यदि कंपनी को परिवार में शोक या अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों के बारे में जानकारी मिलती है, तो बकाया राशि वसूलने के लिए कॉल/यात्रा करने से बचना चाहिए, जब तक कि कानूनी अनुपालन के लिए ऐसा करना आवश्यक न हो।
- ग्राहक संरक्षण के उपाय के रूप में तथा उधारकर्ताओं द्वारा विभिन्न ऋणों के पूर्व भुगतान के बारे में एकरूपता लाने के लिए, कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट अवधि ऋण पर फौजदारी शुल्क/पूर्व भुगतान दंड नहीं लेगी, चाहे वह सह-दायित्वकर्ता के साथ हो या उसके बिना हो।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके उत्पादों और सेवाओं से संबंधित सभी प्रचारात्मक विज्ञापन और अन्य विज्ञापन सामग्री स्पष्ट हों और भ्रामक न हों। विज्ञापन उपयुक्त माध्यमों के माध्यम से लक्षित जनता को संबोधित किया जाएगा। प्रस्तावित किसी भी उत्पाद या सेवा के नियम और शर्तें विज्ञापन में स्पष्ट रूप से बताई जाएंगी।
- कंपनी, जब ऐसा व्यवसाय शुरू किया जाएगा तो समान मासिक किस्तों (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों और सभी ईएमआई ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर के पुनर्निर्धारण के संबंध में आरबीआई द्वारा निर्धारित प्रावधानों का अनुपालन सुनिश्चित करेगी।

15. गोपनीयता

- जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत न किया जाए, कंपनी सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय रखेगी; यह ग्राहक द्वारा कंपनी को देय सभी धनराशि के पुनर्भुगतान के बाद भी लागू होगा।
- कंपनी निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों को छोड़कर समूह के भीतर किसी भी अन्य संस्था को लेनदेन का विवरण बता सकती है:
 - यदि लागू कानूनों के अंतर्गत वैधानिक या नियामक प्राधिकरणों को जानकारी प्रदान करना आवश्यक हो।
 - यदि कंपनी ने वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग में जोखिम प्रबंधन और आचार संहिता पर भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुसार आउटसोर्सिंग व्यवस्था में प्रवेश किया है और उक्त प्रावधानों के अनुसार 'जानने की आवश्यकता' के आधार पर सेवा प्रदाता को जानकारी प्रदान कर रही है।
 - यदि यह जानकारी प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है।
 - यदि कंपनी के हितों की रक्षा के लिए जानकारी प्रदान करना आवश्यक हो (जैसे धोखाधड़ी की रोकथाम)। हालाँकि, कंपनी इस कारण का उपयोग विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहकों के बारे में जानकारी किसी और को (समूह कंपनियों

सहित) देने के लिए नहीं करेगी।

- यदि ग्राहकों को अन्य उत्पाद या सेवाएं प्रदान करने के लिए कंपनी के समूह/सहयोगी संस्थाओं को ग्राहक जानकारी प्रदान की जाती है, तो ऐसा केवल ग्राहक की पूर्व अनुमति से ही किया जाएगा।
 - जहां ग्राहक कंपनी से अन्य सेवाएं या उत्पाद प्रदान करने के लिए हमारे समूह/सहयोगी/संस्थाओं या कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है।
 - कंपनी ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग विपणन उद्देश्यों के लिए नहीं करेगी, जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से कंपनी को ऐसा करने के लिए अधिकृत न करे।
 - कंपनी ग्राहक को सूचित करने के बाद ग्राहक के खाते के संचालन के बारे में जानकारी क्रेडिट सूचना कंपनियों को दे सकती है।
- कंपनी ग्राहक को सूचित करने के बाद ग्राहक के खाते के संचालन के बारे में जानकारी क्रेडिट सूचना कंपनी को दे सकती है।
 - कंपनी ग्राहक द्वारा कंपनी को दिए जाने वाले व्यक्तिगत ऋणों के बारे में क्रेडिट सूचना कंपनी को जानकारी दे सकती है यदि:
 - ग्राहक अपने भुगतान में पिछड़ गया है।
 - बकाया राशि पर कोई विवाद नहीं है; और
 - ग्राहक ने कंपनी की औपचारिक मांग के अनुरूप अपने ऋण की अदायगी के लिए कोई प्रस्ताव नहीं दिया है जिससे कंपनी संतुष्ट हो।
 - इन मामलों में, कंपनी ग्राहक को लिखित रूप से सूचित करेगी कि वह ग्राहक द्वारा कंपनी को दिए गए ऋणों की जानकारी क्रेडिट सूचना कंपनी को देने की योजना बना रही है। साथ ही, कंपनी ग्राहक को क्रेडिट सूचना कंपनी की भूमिका और उनके द्वारा प्रदान की गई जानकारी का ग्राहकों की ऋण प्राप्त करने की क्षमता पर पड़ने वाले प्रभाव के बारे में भी बताएगी।
 - यदि ग्राहक ने इसकी अनुमति दे दी है, तो कंपनी क्रेडिट सूचना कंपनी को ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी दे सकती है। क्रेडिट सूचना कंपनी को दी गई जानकारी की एक प्रति, यदि ग्राहक चाहे, तो कंपनी द्वारा ग्राहक को प्रदान की जाएगी।

16. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

निदेशक मंडल ("**बोर्ड**") ने संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है। यह तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई और निपटारा कम से कम अगले उच्च स्तर पर हो।

निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समीक्षा कंपनी द्वारा नियमित अंतराल पर की जाएगी और ऐसी समीक्षाओं की रिपोर्ट तिमाही आधार पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

17. ग्राहक शिकायतें और प्रक्रियाएं

मुख्य अनुपालन अधिकारी ("**सीसीओ**") को मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी ("**सीजीआरओ**") के रूप में नामित किया जाएगा, जो समय-समय पर ग्राहकों की सभी शिकायतों पर गौर करके उनका समाधान करेगा और ग्राहकों की शिकायतों के संबंध में उनकी संतुष्टि के अनुसार समाधान प्रदान करेगा।

ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए कंपनी की नीति और प्रक्रिया कंपनी की "**ग्राहक शिकायत निवारण नीति**" में अलग से निर्धारित की गई है, जिसे कंपनी की वेबसाइट पर देखा जा सकता है।

18. एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के अंतर्गत, बोर्ड द्वारा नियुक्त किए जाने वाले प्रधान नोडल अधिकारी का विवरण कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।

19. समीक्षा

कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित इस एफपीसी की समीक्षा वार्षिक आधार पर या जब भी कोई विनियामक संशोधन होगा, की जाएगी।