

गोदरेज फाइनेंस लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

पृष्ठभूमि

गोडरेज फाइनेंस लिमिटेड ("जीएफएल" या "कंपनी"), एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी के रूप में, भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") द्वारा जारी 'निष्पक्ष व्यवहार संहिता संबंधी दिशानिर्देश' के अंतर्गत, भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां – उत्तरदायी व्यावसायिक संचालन) निदेश, 2025 और समय-समय पर संशोधित अन्य लागू विनियमों का पालन करने के लिए बाध्य है। इसके अनुसार, बोर्ड के अनुमोदन से उचित व्यवहार संहिता को अपनाने का प्रस्ताव है।

उद्देश्यों

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे और निष्पक्ष व्यवहार को बढ़ावा देना,
- पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वह सेवाओं से क्या उचित अपेक्षा कर सकते हैं,
- ग्राहक और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंधों को बढ़ावा देना।

लोन प्रक्रिया में उचित व्यवहार संहिता का पालन

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ता के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में किए जाएं।

लोन आवेदन

- लोन आवेदन पत्र में उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी शामिल होगी, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।
- लोन आवेदन पत्र में, आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होगा।
- कंपनी के पास सभी लोन आवेदनों की प्राप्ति की पावती देने की एक प्रणाली है।
- सामान्य रूप से, पावती में लोन आवेदनों के निपटान की समय-सीमा भी दर्शाई जानी चाहिए।

लोन मूल्यांकन, नियम/शर्तें कंपनी निम्न

कार्य करेगी

- उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्वीकृति पत्र या अन्य रूप में लिखित रूप से स्वीकृत लोन की राशि, नियम व शर्तों सहित वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि की जानकारी देगी और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों व शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी,
- लोन अनुबंध में देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्क का विवरण मोटे अक्षरों में करेगी,
- लोन वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को अपने ग्राहक पोर्टल के माध्यम से लोन अनुबंध की एक प्रति और लोन अनुबंध में दर्ज सभी अनुलग्नकों की एक प्रति उपलब्ध कराएगी, जिसे उधारकर्ता द्वारा देखा जा सकेगा।

कंपनी द्वारा लिया जाने वाला ब्याज

- कंपनी का बोर्ड फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे लागू कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा, जो लोन और एडवांस पर ली जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करने में मदद करता है।

- कंपनी का बोर्ड ब्याज दरों और प्रोसेसिंग और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उपयुक्त आंतरिक नियमों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेगा। ऐसा करते समय, लोन के नियमों और शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में उचित व्यवहार संहिता में दिए गए निर्देशों को ध्यान में रखा जाएगा।
- ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण की पद्धति और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के नियम का खुलासा उधारकर्ता या ग्राहक के लिए आवेदन पत्र में किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- ब्याज दर वार्षिक दर पर आधारित होगी ताकि उधारकर्ता को खाते पर लगने वाली सटीक दरों की जानकारी हो।
- ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण की पद्धति कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी।
- जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होगा, वेबसाइट पर प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा।

लोन खातों में दंडात्मक शुल्क

- अगर उधारकर्ता द्वारा लोन अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का पालन न करने पर जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा और इसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जो एडवांस पर ली जाने वाली ब्याज दर में जोड़ा जाता है।
- दंडात्मक शुल्कों को पूंजीकृत नहीं किया जाएगा (ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा)
- ब्याज दर में कोई अतिरिक्त भाग शामिल नहीं होगा।
- पूर्व में बकाया दंडात्मक शुल्क की राशि पर अतिरिक्त/नए दंडात्मक शुल्क नहीं लगाए जा सकते हैं।
- दंडात्मक शुल्कों की राशि उचित होगी और लोन अनुबंध के मूल नियमों व शर्तों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी, किसी विशेष लोन/उत्पाद श्रेणी के साथ भेदभावपूर्ण नहीं होगी।
- व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत लोन के मामले में दंडात्मक शुल्क, गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर समान महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के लिए लागू दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होंगे।
- दंडात्मक शुल्क की राशि और कारण, कंपनी द्वारा ग्राहकों को लोन अनुबंध और सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों/मुख्य तथ्यात्मक विवरण (केएफएस) में स्पष्ट रूप से बताए जाएंगे, इसके अलावा एनबीएफसी की वेबसाइट्स पर ब्याज दरों और सेवा शुल्क के अंतर्गत भी प्रदर्शित किए जाएंगे।
- जब भी उधारकर्ताओं को लोन के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के लिए रिमाइंडर भेजे जाते हैं, तो कंपनी शुल्क लगाने के मामले में उधारकर्ताओं को लागू दंडात्मक शुल्क के विवरण और उसके कारण बताएगी।

नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित लोन का वितरण

- कंपनी लोन अनुबंध में दर्ज व्यवस्थाओं द्वारा वितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना उधारकर्ता को देगी।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी रूप से ही प्रभावी हों और इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त लोन अनुबंध में शामिल की जाएगी।
- अनुबंध के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेज करने का निर्णय लोन अनुबंध के अनुरूप होगा।
- कंपनी सभी देय राशियों के भुगतान पर या लोन की बकाया राशि की रिकवरी पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, बशर्ते कि कंपनी के पास उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या लियन हो।
- अगर इस तरह के सेट-ऑफ के अधिकार का प्रयोग किया जाएगा, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी के साथ इसकी सूचना दी जाएगी, जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।

समान मासिक किस्तों (ईएमआई) आधारित पर्सनल लोन पर फ्लोटिंग ब्याज दर का पुनर्निर्धारण

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि स्वीकृति के समय, उधारकर्ता को संभावित दर के परिवर्तन के बारे में सूचित किया जाए और ब्याज दर पुनर्निर्धारण के समय उधारकर्ता को निम्न विकल्प प्रदान किए जाएंगे:

- ईएमआई में वृद्धि या
- अवधि का विस्तार या
- दोनों विकल्पों का संयोजन
- लोन की अवधि के दौरान किसी भी समय, आंशिक या पूर्ण रूप से, पूर्व-भुगतान करना

कंपनी अपने विवेक से और लागू दिशानिर्देशों के अनुसार उधारकर्ताओं को फिक्स्ड दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान कर सकती है।

कंपनी के विवेक से और लागू दिशानिर्देशों के अनुसार उधारकर्ता को लोन की अवधि के दौरान कितनी भी बार ब्याज दर को बदलने की अनुमति दी जा सकती है। कंवरजन/स्विच/पूर्वभुगतान शुल्क, शुल्क अनुसूची के अनुसार लागू होंगे।

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग दर लोन के मामले में अवधि के विस्तार के परिणामस्वरूप नेगेटिव परिशोधन न हो।

कंपनी दिशानिर्देशों में निर्धारित विवरण उधारकर्ता को तिमाही आधार पर सूचित करेगी।

चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की वापसी

कंपनी लोन खाते के पूरे पुनर्भुगतान/पूरे निपटान के 30 दिनों के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज वापस करेगी और रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्क हटा देगी।

कंपनी उधारकर्ता को अपनी पसंद के अनुसार मूल शाखा या किसी अन्य शाखा से संपत्ति के दस्तावेज एकत्र करने का विकल्प प्रदान करेगी।

मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा और स्थान, प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए गए लोन स्वीकृति पत्रों में दर्ज होंगे।

एक उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक स्थिति से निपटने के लिए, कंपनी ने कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज वापस करने की एक सुनियोजित प्रक्रिया बनाई है। ग्राहकों की जानकारी के लिए अन्य समान पॉलिसी और प्रक्रियाओं के साथ, यह प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की गई है।

मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज जारी करने में देरी होने या लोन के पूरे पुनर्भुगतान/निपटान के 30 दिनों के बाद संबंधित रजिस्ट्री में शुल्क पुनर्भुगतान प्राप्ति पत्र दाखिल न करने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को ऐसी देरी के कारणों से अवगत कराएगी। अगर देरी एनबीएफसी के कारण हुई है, तो कंपनी मौजूदा नियमों के अनुसार उधारकर्ता को क्षतिपूर्ति करेगी।

मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खोने/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और मौजूदा नियमों के अनुसार क्षतिपूर्ति के भुगतान के अलावा, संबंधित लागतों को वहन करेगी।

सामान्य दिशानिर्देश

- लोन अनुबंध के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों के अलावा, उधारकर्ता के मामलों में कोई हस्तक्षेप नहीं किया जाएगा, जब तक कि कोई नई जानकारी कंपनी के ध्यान में न आ जाए, जिसका उधारकर्ता द्वारा पहले खुलासा नहीं किया गया हो।
- उधारकर्ता से उधारकर्ता के खाते के ट्रांसफर के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या अन्यथा, अर्थात् आपत्ति (अगर कोई हो) से संबंधित सूचना, अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा ट्रांसफर कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- लोन रिकवरी के मामले में, अनुचित उत्पीड़न जैसे कि उधारकर्ताओं से लगातार सही समय पर संपर्क न करना, लोन रिकवरी के लिए बाहुबल का प्रयोग करना आदि सख्त वर्जित है और कंपनी की आचार संहिता के विरुद्ध है। ग्राहकों के साथ बातचीत करने वाले सभी कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार के लिए नियमित प्रशिक्षण दिया जाएगा।
- कंपनी निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुसार फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड लगाएगी।
- कंपनी किसी भी माइक्रो-फाइनेंस उधारकर्ता को कोई लोन नहीं देती है।

1 जनवरी 2026 के बाद पूर्व-भुगतान दंड

पूर्व-भुगतान के लिए निम्न दिशानिर्देश 1 जनवरी 2026 से लागू होंगे:

कंपनी सभी **फ्लोटिंग दर** लोन और एडवांस पर पूर्व-भुगतान शुल्क लगाने के संबंध में निम्न निर्देशों का पालन करेगी:

- (i) व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तियों को दिए गए सभी लोन के लिए, सह-दायित्वकर्ता (दायित्वकर्ताओं) के साथ या उनके बिना, कंपनी पूर्व-भुगतान शुल्क नहीं लगाएगी;
- (ii) व्यक्तियों और एमएसई को व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए दिए गए सभी लोन के लिए, सह-दायित्वकर्ता (दायित्वकर्ताओं) के साथ या उनके बिना, कंपनी ₹50 लाख तक की स्वीकृत राशि/सीमा वाले लोन पर कोई पूर्व-भुगतान शुल्क नहीं लगाएगी।

उपरोक्त दिशानिर्देश लोन के पूर्व-भुगतान के लिए उपयोग किए जाने वाले फंड के स्रोत की परवाह किए बिना, आंशिक या पूर्ण रूप से, और बिना किसी न्यूनतम लॉक-इन अवधि के लागू होंगे।

दोहरी/विशेष दर (फिक्स्ड और फ्लोटिंग दर का संयोजन) वाले लोन के लिए उपरोक्त दिशानिर्देशों की उपयोगिता इस बात पर निर्भर करेगी कि पूर्व-भुगतान के समय लोन फ्लोटिंग दर पर है या नहीं।

पूर्व-भुगतान शुल्क, पूर्व-भुगतान की जाने वाली राशि पर आधारित होंगे।

कंपनी अपनी ब्याज दर और शुल्क पॉलिसी के अनुसार, किसी भी स्रोत से, आंशिक या पूर्ण रूप से, भुगतान की गई किसी भी राशि पर पूर्व-भुगतान जुर्माना लगा सकती है।

कंपनी अपनी इच्छा से पूर्व-भुगतान किए जाने पर कोई शुल्क नहीं लगाएगी।

पूर्व-भुगतान शुल्क लागू होने या न होने की जानकारी स्वीकृति पत्र और लोन अनुबंध में स्पष्ट रूप से दी जाएगी। इसके अतिरिक्त, जिन लोन और एडवांस में मुख्य तथ्यात्मक विवरण (केएफएस) प्रदान किया जाना आवश्यक है, वहां यह जानकारी केएफएस में भी दी जाएगी। यहां निर्दिष्ट अनुसार जिन पूर्व-भुगतान शुल्कों का खुलासा नहीं किया गया है, उन्हें कंपनी द्वारा वसूल नहीं किया जाएगा।

कंपनी ऐसे किसी भी शुल्क/फीस को पूर्व-भुगतान के समय प्रतिगामी रूप से नहीं लगाएगी, जिन्हें पहले कंपनी द्वारा माफ किया जा चुका हो।

निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

- कंपनी के निदेशक मंडल ने शिकायतों और परिवेदनाओं के समाधान हेतु संगठन के भीतर एक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित की है, जिसका उल्लेख संगठन की शिकायत निवारण पॉलिसी में किया गया है।
- यह तंत्र यह सुनिश्चित करता है कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों की सुनवाई की जाए और उनका निपटारा कम से कम अगले उच्च स्तर पर किया जाए।
- कंपनी का निदेशक मंडल प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की वार्षिक समीक्षा करेगा।

शिकायतों और परिवेदनाओं से संबंधित निवारण

शिकायतों और परिवेदनाओं के निवारण से संबंधित दिशानिर्देश कंपनी की शिकायत निवारण पॉलिसी में निहित हैं, जिसे कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित किया गया है।

उचित व्यवहार संहिता की भाषा और संप्रेषण का तरीका

विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए, उचित व्यवहार संहिता का प्रसार कंपनी की वेबसाइट के माध्यम से स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में किया जा रहा है।

कंपनी द्वारा शारीरिक/दृष्टिबाधित व्यक्तियों को लोन सुविधाएं

कंपनी, विकलांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों के साथ लोन सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं को प्रदान करने में कोई भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी की सभी शाखाएं ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेंगी।

कंपनी, सभी स्तरों पर अपने कर्मचारियों के लिए आयोजित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में कानून और अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा विकलांग व्यक्तियों के लिए गारंटीड अधिकारों से युक्त एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगी।

इसके अलावा, कंपनी अपने द्वारा पहले से स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के अंतर्गत विकलांगजनों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करती है।

निजता और गोपनीयता

उधारकर्ताओं की वर्तमान और पूर्व की सभी व्यक्तिगत जानकारी निजी और गोपनीय मानी जाएगी और निम्न नियमों और पॉलिसी द्वारा निर्देशित होगी। कंपनी उधारकर्ता के खातों से संबंधित जानकारी या डेटा (चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्यथा) किसी को भी, हमारे सहयोगियों सहित, निम्न अपवादात्मक मामलों को छोड़कर, प्रकट नहीं करेगी:

- अगर कंपनी को किसी वैधानिक या नियामक निकाय को जानकारी प्रदान करने की आवश्यकता हो या किसी कानून के तहत अन्यथा आवश्यक हो,
- अगर जनता के प्रति जानकारी प्रकट करने का कर्तव्य हो,
- अगर कंपनी के हितों के लिए उन्हें जानकारी देना आवश्यक हो (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए)। मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए उधारकर्ता या उधारकर्ता के खातों (ग्राहक का नाम और पता सहित) की जानकारी किसी और को (समूह की अन्य कंपनियों सहित) देने के लिए नहीं किया जाएगा।

- अगर उधारकर्ता ने कंपनी को अपने समूह/सहयोगी/संस्थाओं या कंपनियों या किसी ऐसे व्यक्ति/संस्था को (जिसके लिए विशेष रूप से सहमति हो) ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए अधिकृत किया है।
- अगर कंपनी को उधारकर्ता के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो उन्हें ऐसा करने से पहले उसकी लिखित अनुमति लेनी होगी।
- उधारकर्ता को वेबसाइट पर उपलब्ध गोपनीयता नीति के माध्यम से, जीएफएल द्वारा उसके बारे में रखे गए व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा।

कंपनी सहित कोई भी व्यक्ति मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेगा, जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से ऐसा करने के लिए अधिकृत न करे।

डिजिटल लोन प्लेटफॉर्म (डीएलपी) के माध्यम से प्राप्त लोन

उन लोन के लिए, जो डीएलपी के माध्यम से उधारकर्ताओं को स्रोत करने और/या बकाया वसूली हेतु प्रदान किए जाते हैं, कंपनी निम्नलिखित निर्देशों का पालन करेगी:

- एजेंट के रूप में कार्यरत डिजिटल लोन प्लेटफॉर्म के नाम कंपनी की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे।
- एजेंट के रूप में कार्यरत डिजिटल लोन प्लेटफॉर्म को निर्देश दिया जाएगा कि वे ग्राहक को उस कंपनी का नाम पहले ही बता दें, जिसकी ओर से वे उसके साथ बातचीत कर रहे हैं।
- लोन स्वीकृति के तुरंत बाद लेकिन लोन अनुबंध के निष्पादन से पहले, उधारकर्ता को कंपनी के लेटरहेड पर स्वीकृति पत्र जारी किया जाएगा।
- लोन स्वीकृति/वितरण के समय लोन अनुबंध की एक प्रति और लोन अनुबंध में दर्ज सभी अनुलग्नकों की एक-एक प्रति सभी उधारकर्ताओं को प्रदान की जाएगी।
- कंपनी द्वारा नियोजित डिजिटल लोन प्लेटफॉर्म पर प्रभावी निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।
- कंपनी अपनी शिकायत निवारण प्रणाली को भी अपडेट करेगी और डिजिटल लोन प्लेटफॉर्म को इसके अंतर्गत शामिल करेगी।

लोन एवं एडवांस के लिए मुख्य तथ्यात्मक विवरण (केएफएस)

- a) कंपनी/कंपनियों के समूह और उधारकर्ता के बीच लोन अनुबंध के मुख्य तथ्य कानूनी रूप से महत्वपूर्ण और निर्धारक तथ्य होंगे, जो उधारकर्ता को एक सूचित वित्तीय निर्णय लेने में सहायता करने के लिए आवश्यक बुनियादी जानकारी को पूरा करेंगे।

मुख्य तथ्यात्मक विवरण (केएफएस) लोन समझौते के प्रमुख तथ्यों का विवरण है, जिसे सरल और समझने में आसान भाषा में, मानकीकृत प्रारूप में उधारकर्ता को प्रदान किया जाता है, जैसा कि भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां – उत्तरदायी व्यावसायिक संचालन) निदेश, 2025 दिनांक 28 नवंबर, 2025 और समय-समय पर संशोधित के अंतर्गत निर्दिष्ट है।

- b) कंपनी सभी संभावित उधारकर्ताओं को स्वीकृति पत्र के साथ एक केएफएस प्रदान करेगी, ताकि उन्हें लोन अनुबंध निष्पादित करने से पहले एक सूचित दृष्टिकोण लेने में मदद मिल सके। केएफएस ऐसे उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखा जाएगा। केएफएस की सामग्री उधारकर्ता को समझाई जाएगी और एक पावती प्राप्त की जाएगी कि उसने इसे समझ लिया है।

- c) केएफएस में लोन संख्या (यूनीक प्रस्ताव संख्या) होगी और सात दिन या उससे अधिक अवधि वाले लोन के लिए इसकी वैधता अवधि कम से कम तीन कार्यदिवस होगी, और सात दिन से कम अवधि वाले लोन के लिए इसकी वैधता अवधि एक कार्यदिवस होगी।

वैधता अवधि, कंपनी द्वारा केएफएस प्रदान किए जाने के बाद, उधारकर्ता को लोन की शर्तों से सहमत होने के लिए उपलब्ध अवधि को दर्शाती है। अगर उधारकर्ता वैधता अवधि के दौरान इन शर्तों से सहमत होते हैं, तो कंपनी केएफएस में दर्शाई गई लोन की शर्तों से बंधी होगी।

- d) वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) उधारकर्ता को दिए जाने वाले लोन की वार्षिक लागत है, जिसमें ब्याज दर और केएफएस में उधारकर्ता को प्रदान की जाने वाली लोन सुविधा से जुड़े सभी अन्य शुल्क शामिल हैं।
- e) अगर कंपनी द्वारा थर्ड पार्टी सेवा प्रदाताओं की ओर से वास्तविक आधार पर उधारकर्ताओं से कोई शुल्क वसूल किया जाता है, जैसे बीमा शुल्क, कानूनी शुल्क आदि, तो वे भी एपीआर का हिस्सा होंगे और उन्हें अलग से प्रकट किया जाएगा। सभी मामलों में, जहां एनबीएफसी ऐसे शुल्कों की वसूली में शामिल है, प्रत्येक भुगतान के लिए रसीदें और संबंधित दस्तावेज उचित समय के भीतर उधारकर्ता को प्रदान किए जाएंगे।
- f) कोई भी शुल्क, प्रभार आदि, जिनका केएफएस में उल्लेख नहीं है, कंपनी द्वारा लोन अवधि के दौरान किसी भी स्तर पर उधारकर्ता से उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति के बिना नहीं लिया जाएगा।
- g) केएफएस को लोन अनुबंध के भाग के रूप में प्रदर्शित करने के लिए एक सारांश बॉक्स के रूप में भी शामिल किया जाएगा।

संहिता की समीक्षा

- निदेशक मंडल द्वारा संहिता की वार्षिक समीक्षा की जाएगी।
- निदेशक मंडल किसी भी समय पॉलिसी के संपूर्ण या किसी भी भाग में संशोधन या संशोधन कर सकता है।
- निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन पर रिपोर्ट हर साल बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स को दी जाएगी।
- शिकायत निवारण तंत्र पर अर्ध-वार्षिक रिपोर्ट निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।

---***---