

गोदरेज फाइनेंस लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

पृष्ठभूमि

गोदरेज फाइनेंस लिमिटेड ("GFL" या "कंपनी"), एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी के रूप में, भारतीय रिज़र्व बैंक ("RBI") द्वारा जारी 'उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश' का पालन करने के लिए बाध्य है, जो भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ – जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, २०२५ और समय-समय पर संशोधित अन्य लागू विनियमों के अंतर्गत प्रणीत है। तदनुसार, बोर्ड की स्वीकृति से उचित व्यवहार संहिता को अपनाने का प्रस्ताव किया गया है।

उद्देश्य

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और उचित प्रथाओं को बढ़ावा देना,
- पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक सेवाओं से उचित रूप से क्या अपेक्षा कर सकते हैं, इसकी बेहतर समझ प्राप्त कर सकें,
- ग्राहक और कंपनी के बीच एक उचित और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।

ऋण 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 किया जाए।

ऋण आवेदन

- ऋण आवेदन फॉर्म में उधारकर्ता के हित को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए, ताकि अन्य NBFCs द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके,
- ऋण आवेदन फॉर्म में आवेदन फॉर्म के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची दर्शाई जाएगी,
- कंपनी के पास सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देने की एक प्रणाली है,
- अधिमानतः, ऋण आवेदनों के निपटान की समय-सीमा भी पावती में दर्शाई जानी चाहिए।

ऋण मूल्यांकन, नियम एवं शर्तें

कंपनी निम्नलिखित कार्य करेगी:

- उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित रूप में, स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा, स्वीकृत ऋण की राशि के साथ-साथ वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की पद्धति सहित नियम एवं शर्तें सूचित करेगी और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों एवं शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी,
- ऋण अनुबंध में विलंबित पुनर्भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंड शुल्क का उल्लेख **मोटे अक्षरों में** किया जाएगा,

- ऋण वितरण के समय ऋण अनुबंध में उद्धृत सभी संलग्नकों की प्रतियों सहित ऋण अनुबंध की एक प्रति कंपनी के ग्राहक पोर्टल के माध्यम से सभी उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाएगी, जिसे उधारकर्ता द्वारा एक्सेस किया जा सकता है।

कंपनी द्वारा लगाई जाने वाली ब्याज दर

- कंपनी का बोर्ड निधि की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा, जो ऋण और अग्रिम के लिए लगाई जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करने में सहायता करता है,
- कंपनी का बोर्ड ब्याज दरों और प्रसंस्करण तथा अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएँ निर्धारित करेगा। ऐसा करते समय, ऋण के नियमों एवं शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में उचित व्यवहार संहिता के निर्देशों को ध्यान में रखा जाएगा,
- ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण का दृष्टिकोण तथा विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर लेने का औचित्य आवेदन फॉर्म में उधारकर्ता या ग्राहक को प्रकट किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा,
- ब्याज दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को खाते पर लगाई जाने वाली सटीक दरों की जानकारी हो,
- ब्याज दरें और जोखिम के वर्गीकरण का दृष्टिकोण कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा,
- ब्याज दरों में कोई भी परिवर्तन होने पर वेबसाइट पर प्रकाशित जानकारी को अद्यतन किया जाएगा।

ऋण खातों में दंड शुल्क

- उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण नियमों एवं शर्तों का पालन न करने पर लगाया जाने वाला दंड, यदि कोई हो, 'दंड शुल्क' के रूप में माना जाएगा और अग्रिम पर लगाई जाने वाली ब्याज दर में जोड़े जाने वाले 'दंड ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा,
- दंड शुल्क को पूंजीकृत नहीं किया जाएगा (ऐसे शुल्कों पर कोई और ब्याज नहीं लगाया जाएगा),
- ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं होगा,
- पूर्व के बकाया दंड शुल्क पर अतिरिक्त/नए दंड शुल्क नहीं लगाए जा सकते,
- दंड शुल्क की मात्रा उचित और ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण नियमों एवं शर्तों का पालन न करने के अनुरूप होगी, किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी में भेदभावपूर्ण नहीं होगी,
- 'व्यावसायिक उद्देश्यों के अलावा व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' के मामले में दंड शुल्क, समान नियमों एवं शर्तों का पालन न करने पर गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंड शुल्क से अधिक नहीं होगा,
- दंड शुल्क की मात्रा और कारण कंपनी द्वारा ग्राहकों को ऋण अनुबंध और सबसे महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तों/मुख्य तथ्य विवरण (KFS) में स्पष्ट रूप से प्रकट किए जाएंगे, साथ ही NBFCs की वेबसाइट पर ब्याज दरों और सेवा शुल्कों के अंतर्गत प्रदर्शित किए जाएंगे,
- जब भी ऋण की महत्वपूर्ण नियमों एवं शर्तों का पालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो शुल्क लगाने की स्थिति में कंपनी लागू दंड शुल्क और उसके कारण उधारकर्ताओं को सूचित करेगी।

ऋण वितरण और नियमों एवं शर्तों में परिवर्तन

- कंपनी ऋण अनुबंध में सूचित तंत्र के माध्यम से वितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्कों, पूर्व-भुगतान शुल्कों आदि सहित नियमों एवं शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना उधारकर्ता को देगी,
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भविष्य के लिए प्रभावी हों और इस संबंध में एक उचित शर्त ऋण अनुबंध में शामिल की जाएगी,
- अनुबंध के अंतर्गत भुगतान या प्रदर्शन को वापस बुलाने/त्वरित करने का निर्णय ऋण अनुबंध के अनुरूप होगा,
- कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली के बाद सभी प्रतिभूतियाँ जारी करेगी, बशर्ते कि उधारकर्ता के विरुद्ध कंपनी के किसी अन्य वैध दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो,
- यदि इस सेट-ऑफ अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के पूर्ण विवरण और उन शर्तों के बारे में सूचित किया जाएगा जिनके अंतर्गत कंपनी संबंधित दावे के निपटान/भुगतान तक प्रतिभूतियाँ अपने पास रखने की हकदार है।

समान मासिक किस्त (EMI) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर अस्थायी ब्याज दर का पुनर्निर्धारण

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

क) EMI में वृद्धि, अथवा

ख) अवधि का विस्तार, अथवा

ग) दोनों विकल्पों का संयोजन

घ) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण पूर्व-भुगतान

हालाँकि, उधारकर्ताओं को निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प, कंपनी अपने विवेकाधिकार से और मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुरूप प्रदान कर सकती है।

उधारकर्ता को, कंपनी के विवेकाधिकार से और मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुरूप, ऋण की अवधि के दौरान किसी भी संख्या में ब्याज दरें बदलने की अनुमति दी जा सकती है। रूपांतरण/स्विच/पूर्व-भुगतान शुल्क अनुसूची के अनुसार लागू होंगे।

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि अस्थायी दर ऋण के मामले में अवधि के विस्तार के परिणामस्वरूप ऋण नकारात्मक परिशोधन (Negative Amortisation) की स्थिति में न पहुँचे।

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

चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की रिहाई

- कंपनी ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद ३० दिनों के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज जारी करेगी और रजिस्ट्री के साथ पंजीकृत शुल्क हटाएगी।
- कंपनी उधारकर्ता को उसकी पसंद के अनुसार होम ब्रांच या किसी अन्य शाखा से संपत्ति दस्तावेज एकत्र करने का विकल्प प्रदान करेगी।

- मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा और स्थान, प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में उल्लिखित होगा।
- एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं के निधन जैसी आकस्मिक घटना से निपटने के लिए, कंपनी के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज वापस करने की एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया है। ऐसी प्रक्रिया ग्राहक जानकारी के लिए अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाती है।
- ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद ३० दिनों के भीतर मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज जारी करने में देरी होने या संबंधित रजिस्ट्री के साथ शुल्क संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल रहने पर, कंपनी उधारकर्ता को इस देरी के कारण सूचित करेगी। यदि देरी NBFC के कारण हो, तो मौजूदा विनियमों के अनुसार उधारकर्ता को मुआवज़ा दिया जाएगा।
- मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने या क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लीकेट/प्रमाणित प्रतियाँ प्राप्त करने में सहायता करेगी और संबंधित लागत वहन करेगी, इसके अतिरिक्त मौजूदा विनियमों के अनुसार मुआवज़ा भी देगी।

सामान्य दिशानिर्देश

- ऋण अनुबंध के नियमों एवं शर्तों में उल्लिखित उद्देश्यों के अलावा उधारकर्ता के मामलों में कोई हस्तक्षेप नहीं होगा, जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट न की गई नई जानकारी कंपनी के संज्ञान में न आई हो,
- उधारकर्ता के खाते के हस्तांतरण के अनुरोध की प्राप्ति पर, अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से २१ दिनों के भीतर कंपनी की सहमति या आपत्ति, यदि कोई हो, सूचित की जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा,
- ऋण की वसूली के मामले में अनुचित उत्पीड़न, जैसे कि असामान्य घंटों पर उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋण वसूली के लिए बल प्रयोग आदि सख्त रूप से प्रतिबंधित है और कंपनी की आचार संहिता के विरुद्ध है। ग्राहकों के साथ बातचीत करने वाले सभी कर्मचारियों के लिए ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार पर नियमित प्रशिक्षण आयोजित किया जाएगा,
- कंपनी निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुसार फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड लगाएगी,
- कंपनी किसी भी माइक्रो-फाइनेंस उधारकर्ता को ऋण नहीं देती।

०१ जनवरी २०२६ के बाद पूर्व-भुगतान दंड

०१ जनवरी २०२६ से पूर्व-भुगतान के संबंध में निम्नलिखित दिशानिर्देश लागू होंगे:

कंपनी सभी **अस्थायी दर** ऋणों और अग्रिमों पर पूर्व-भुगतान शुल्क लगाने के संबंध में निम्नलिखित निर्देशों का पालन करेगी:

(i) व्यावसायिक उद्देश्यों के अलावा व्यक्तियों को दिए गए सभी ऋणों के लिए, सह-दायित्व वाले व्यक्ति हों या न हों, कंपनी कोई पूर्व-भुगतान शुल्क नहीं लगाएगी;

(ii) व्यावसायिक उद्देश्य के लिए व्यक्तियों और MSEs को दिए गए सभी ऋणों के लिए, सह-दायित्व वाले व्यक्ति हों या न हों, ₹५० लाख तक की स्वीकृत राशि/सीमा वाले ऋणों पर कंपनी कोई पूर्व-भुगतान शुल्क नहीं लगाएगी।

उपरोक्त दिशानिर्देश पूर्व-भुगतान के लिए उपयोग किए गए धन के स्रोत की परवाह किए बिना, आंशिक या पूर्ण, और किसी भी न्यूनतम लॉक-इन अवधि के बिना लागू होंगे।

दोहरी/विशेष दर (निश्चित और अस्थायी दर का संयोजन) ऋणों के लिए उपरोक्त दिशानिर्देशों की प्रयोज्यता इस बात पर निर्भर करेगी कि पूर्व-भुगतान के समय ऋण अस्थायी दर पर है या नहीं।

पूर्व-भुगतान शुल्क पूर्व-भुगतान की जा रही राशि पर आधारित होगा।

कंपनी किसी भी स्रोत के माध्यम से आंशिक या पूर्ण रूप से भुगतान की गई किसी भी राशि पर कंपनी की ब्याज दर और शुल्क नीति के अनुसार पूर्व-भुगतान दंड लगा सकती है।

कंपनी अपनी स्वयं की पहल पर किए गए पूर्व-भुगतान पर कोई शुल्क नहीं लगाएगी।

पूर्व-भुगतान शुल्क की प्रयोज्यता या अप्रयोज्यता स्वीकृति पत्र और ऋण अनुबंध में स्पष्ट रूप से प्रकट की जाएगी। इसके अलावा, जिन ऋणों और अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्य विवरण (KFS) प्रदान किया जाना है, उसमें भी इसका उल्लेख किया जाएगा। यहाँ निर्दिष्ट रूप से प्रकट नहीं किए गए कोई भी पूर्व-भुगतान शुल्क कंपनी द्वारा नहीं लगाए जाएंगे।

कंपनी ऋण के पूर्व-भुगतान के समय पहले कंपनी द्वारा माफ किए गए किसी भी शुल्क/फीस को पूर्वव्यापी रूप से नहीं लगाएगी।

निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

- कंपनी के निदेशक मंडल ने शिकायतों और व्यथाओं को सुलझाने के लिए संगठन के भीतर एक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है, जो संगठन की शिकायत निवारण नीति में विस्तृत रूप से वर्णित है।
- यह तंत्र सुनिश्चित करता है कि कंपनी के कार्यकर्ताओं के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए।
- निदेशक मंडल उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की वार्षिक समीक्षा करेगा।

शिकायतें और शिकायत निवारण

शिकायत और शिकायत निवारण के लिए दिशानिर्देश कंपनी की शिकायत निवारण नीति में निहित हैं, जो कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित है।

उचित व्यवहार संहिता के संचार की भाषा और तरीका

उचित व्यवहार संहिता विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट के माध्यम से स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में प्रसारित की जा रही है।

कंपनी द्वारा शारीरिक/दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधाएँ

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

कंपनी अपने सभी स्तरों के कर्मचारियों के लिए आयोजित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में कानून और अंतर्राष्ट्रीय अभिसमयों द्वारा विकलांग व्यक्तियों को गारंटीकृत अधिकारों से संबंधित एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगी।

इसके अतिरिक्त, कंपनी पहले से स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के अंतर्गत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित कर रही है।

जानबूझकर चूक (Wilful Default) की स्थिति में गारंटर की देयता

जिन मामलों में एक ही समूह की कंपनियों द्वारा जानबूझकर चूक करने वाली इकाइयों की ओर से दी गई गारंटी, कंपनी द्वारा आह्वान किए जाने पर पूरी नहीं की जाती, तो उसी समूह की ऐसी कंपनियों को भी जानबूझकर चूककर्ता (Wilful Defaulter) माना जाएगा।

गारंटर्स के संबंध में, भारतीय अनुबंध अधिनियम, १८७२ की धारा १२८ के अनुसार, जमानतदार (Surety) की देयता मूल देनदार के साथ सह-विस्तृत (Co-extensive) होती है, जब तक कि अनुबंध में अन्यथा प्रावधान न हो। इसलिए, जब मूल देनदार द्वारा पुनर्भुगतान में चूक की जाती है, तो कंपनी मूल देनदार के विरुद्ध उपाय समाप्त किए बिना भी गारंटर/जमानतदार के विरुद्ध कार्यवाही कर सकती है।

अतः, जहाँ कंपनी ने मूल देनदार की चूक के कारण गारंटर पर दावा किया है, वहाँ गारंटर की देयता तत्काल होती है। यदि उक्त गारंटर, बकाया राशि का भुगतान करने के पर्याप्त साधन होने के बावजूद, कंपनी की माँग का अनुपालन करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी जानबूझकर चूककर्ता माना जाएगा।

गोपनीयता और प्रत्यय

वर्तमान और भूतपूर्व दोनों उधारकर्ताओं की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा और निम्नलिखित सिद्धांतों एवं नीतियों द्वारा निर्देशित किया जाएगा। कंपनी उधारकर्ता खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान की गई हो या अन्यथा, निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों के अलावा हमारे सहयोगियों सहित किसी को भी प्रकट नहीं करेगी:

- यदि कंपनी को किसी वैधानिक या नियामक निकाय को जानकारी प्रदान करना आवश्यक हो या किसी कानून के अंतर्गत अन्यथा आवश्यक हो,
- यदि जानकारी प्रकट करने का जनता के प्रति कर्तव्य हो,
- यदि कंपनी के हितों के लिए जानकारी देना आवश्यक हो (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी रोकने के लिए)। हालाँकि, इसका उपयोग विपणन उद्देश्यों के लिए समूह की अन्य कंपनियों सहित किसी अन्य को उधारकर्ता या उधारकर्ता के खातों (ग्राहक का नाम और पता सहित) के बारे में जानकारी देने के कारण के रूप में नहीं किया जाएगा,
- यदि उधारकर्ता ने कंपनी को अपने समूह/सहयोगी/संस्थाओं या कंपनियों या विशेष रूप से सहमत किसी व्यक्ति/संस्था को ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए अधिकृत किया हो,
- यदि कंपनी से उधारकर्ता के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाए, तो वे इसे देने से पहले उसकी/उसके लिखित अनुमति प्राप्त करेंगे,
- उधारकर्ता को वेबसाइट पर उपलब्ध गोपनीयता नीति के माध्यम से GFL द्वारा उसके बारे में रखे गए व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुँचने के लिए मौजूदा कानूनी ढाँचे के अंतर्गत उसके/उसकी अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा।

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

डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म (DLP) के माध्यम से प्राप्त ऋण

DLP के माध्यम से उधारकर्ताओं को स्रोत करने और/या बकाया वसूलने के लिए दिए गए ऋणों के लिए, कंपनी निम्नलिखित निर्देशों का पालन करेगी:

- एजेंट के रूप में संलग्न डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म के नाम कंपनी की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे,

- एजेंट के रूप में संलग्न डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म को निर्देशित किया जाएगा कि वे ग्राहक के साथ बातचीत करते समय शुरू से ही उस कंपनी का नाम प्रकट करें जिसकी ओर से वे बातचीत कर रहे हैं,
- स्वीकृति के तुरंत बाद लेकिन ऋण अनुबंध के निष्पादन से पहले, कंपनी के लेटरहेड पर उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र जारी किया जाएगा,
- ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय ऋण अनुबंध में उद्धृत सभी संलग्नकों की प्रतियों सहित ऋण अनुबंध की एक प्रति सभी उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाएगी,
- कंपनी द्वारा संलग्न डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म पर प्रभावी निगरानी और अनुश्रवण सुनिश्चित किया जाएगा,
- कंपनी अपने शिकायत निवारण तंत्र को भी अद्यतन करेगी और उसमें डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म को शामिल करेगी।

ऋण एवं अग्रिम के लिए मुख्य तथ्य विवरण (KFS)

क) कंपनी/कंपनियों के समूह और उधारकर्ता के बीच ऋण अनुबंध के मुख्य तथ्यों का अर्थ है कानूनी रूप से महत्वपूर्ण और निर्धारक तथ्य जो उधारकर्ता को सूचित वित्तीय निर्णय लेने में सहायता के लिए आवश्यक बुनियादी जानकारी को पूरा करते हैं।

मुख्य तथ्य विवरण (KFS) एक ऋण अनुबंध के मुख्य तथ्यों का विवरण है, जो सरल और आसानी से समझने योग्य भाषा में, भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ – जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, २०२५ दिनांक २८ नवंबर २०२५ और समय-समय पर संशोधित के अनुसार एक मानकीकृत प्रारूप में उधारकर्ता को प्रदान किया जाता है।

ख) कंपनी ऋण अनुबंध निष्पादित करने से पहले सूचित दृष्टिकोण अपनाने में सहायता के लिए स्वीकृति पत्र के साथ सभी संभावित उधारकर्ताओं को एक KFS प्रदान करेगी। KFS ऐसे उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखी जाएगी। KFS की सामग्री उधारकर्ता को समझाई जाएगी और यह स्वीकृति प्राप्त की जाएगी कि उसने/उसने इसे समझ लिया है।

ग) KFS में ऋण संख्या (अद्वितीय प्रस्ताव संख्या) होगी और सात दिन या उससे अधिक की अवधि वाले ऋणों के लिए कम से कम तीन कार्य दिवसों की वैधता अवधि होगी, और सात दिन से कम की अवधि वाले ऋणों के लिए एक कार्य दिवस की वैधता अवधि होगी।

वैधता अवधि से तात्पर्य उस अवधि से है जो कंपनी द्वारा KFS प्रदान किए जाने के बाद उधारकर्ता को ऋण की शर्तों से सहमत होने के लिए उपलब्ध होती है। यदि उधारकर्ता वैधता अवधि के दौरान सहमत होता है, तो कंपनी KFS में दर्शाई गई ऋण की शर्तों से बाध्य होगी।

घ) वार्षिक प्रतिशत दर (APR) उधारकर्ता के लिए ऋण की वार्षिक लागत है जिसमें ब्याज दर और ऋण सुविधा से जुड़े अन्य सभी शुल्क शामिल हैं, जो KFS में उधारकर्ता को प्रदान किए जाएंगे।

ङ) यदि तृतीय-पक्ष सेवा प्रदाताओं की ओर से वास्तविक आधार पर उधारकर्ताओं से कोई शुल्क वसूला जाता है, जैसे बीमा शुल्क, कानूनी शुल्क आदि, तो यह APR का भी हिस्सा होगा और इसे अलग से प्रकट किया जाएगा। जहाँ भी NBFC ऐसे शुल्कों की वसूली में शामिल है, वहाँ प्रत्येक भुगतान के लिए रसीदें और संबंधित दस्तावेज़ उचित समय के भीतर उधारकर्ता को प्रदान किए जाएंगे।

च) KFS में उल्लिखित नहीं किए गए कोई भी शुल्क, प्रभार आदि, ऋण की अवधि के दौरान किसी भी चरण में उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति के बिना कंपनी द्वारा नहीं लगाए जाएंगे।

छ) KFS को ऋण अनुबंध के भाग के रूप में प्रदर्शित किए जाने वाले एक सारांश बॉक्स के रूप में भी शामिल किया जाएगा।

उन क्षेत्रों में ग्राहकों के संबंध में विभिन्न शुल्कों और प्रभारों की छूट/कमी जहाँ आपदा घोषित की गई हो कंपनी अपने पूर्ण विवेकाधिकार से, लागू DOP के अनुसार विभिन्न शुल्कों और प्रभारों की छूट/कमी जैसे राहत उपाय प्रदान कर सकती है।

संहिता की समीक्षा

- संहिता की निदेशक मंडल द्वारा वार्षिक रूप से समीक्षा की जाएगी।
- निदेशक मंडल किसी भी समय नीति के संपूर्ण या किसी भी भाग को संशोधित या परिवर्तित कर सकता है।
- उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन पर रिपोर्ट वार्षिक आधार पर निदेशक मंडल को प्रदान की जाएगी।
- शिकायत निवारण तंत्र पर अर्ध-वार्षिक रिपोर्ट निदेशक मंडल के समक्ष प्रस्तुत की जाएगी।

— *** —