

# उचित व्यवहार संहिता

फिनोवा कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड (जिसे आगे 'कंपनी' या 'फिनोवा' कहा जाएगा) रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया के साथ रजिस्टर्ड एक नॉन-डिपॉज़िट टेकिंग NBFC है। यह डॉक्यूमेंट उन तौर-तरीकों की जानकारी देता है जिन्हें फिनोवा अपने ग्राहकों के साथ निष्पक्ष और पारदर्शी व्यवहार सुनिश्चित करने के लिए अपनाती है। साथ ही, यह समय-समय पर संशोधित रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनीज़ – ज़िम्मेदार बिज़नेस कंडक्ट), 2025 के निर्देशों का पालन करता है।

यह कोड कर्मचारियों को बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने और अपने ग्राहकों के साथ व्यापारिक व्यवहार में पारदर्शिता बनाए रखने में सक्षम करेगा।

## संहिता का अनुप्रयोग

यह कोड कंपनी के सभी कर्मचारियों और सभी उत्पादों और सेवाओं के संबंध में अपने व्यवसाय के दौरान इसका प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत अन्य व्यक्तियों पर लागू होगा।

## दायित्व

कंपनी वित्त उद्योग में प्रचलित मानक प्रथाओं को पूरा करने के लिए, अखंडता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांत पर, सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और यथोचित रूप से कार्य करने के लिए इस संहिता का पालन करेगी।

- कंपनी ग्राहकों को उनकी पसंद की भाषा में स्पष्ट और पारदर्शी जानकारी प्रदान करेगी ताकि वे समझ सकें:
  - i. ब्याज दर और सेवा शुल्क सहित प्रस्तावित उत्पादों और सेवाओं के नियम और शर्तें।
  - ii. ग्राहकों के लिए उपलब्ध लाभ।
- कंपनी के उत्पाद और सेवाएं पत्र और भावना दोनों में प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को पूरा करेंगी।
- कंपनी गलतियों को सुधारने और अपने ग्राहकों द्वारा दर्ज की गई शिकायतों पर ध्यान देने में तेजी से कार्य करेगी।
- कंपनी अपने संभावित/मौजूदा ग्राहकों के बीच आयु, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी।
- कोड की एक प्रति कंपनी की वेबसाइट पर और प्रत्येक शाखा कार्यालय में एक दृश्य स्थान पर पोस्ट की जाएगी।
- कोड की एक प्रति किसी भी संभावित या मौजूदा ग्राहक के अनुरोध पर प्रदान की जा सकती है।

### i. ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

- उधारकर्ता को सभी संचार उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में उधारकर्ता को समझाया जाएगा।
- ऋण आवेदन फॉर्म में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है और एक सूचित निर्णय लिया जा सकता है
- सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती ऋणकर्ता को दी जाएगी।

- आम तौर पर, ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक सभी विवरण आवेदन के समय कंपनी द्वारा एकत्र किए जाएंगे। यदि उसे किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, तो ग्राहक को उसे प्रदान करने के लिए सूचित किया जाएगा।
- कंपनी ग्राहक द्वारा ऋण आवेदन में उल्लिखित विवरणों को उसके निवास पर और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/या यदि आवश्यक समझा जाए, तो इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से उसके निवास और/या व्यावसायिक पते पर भौतिक रूप से जाकर सत्यापित कर सकती है।

## ii. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- प्रत्येक ऋण अनुमोदन की सूचना ऋणी को स्वीकृति पत्र के माध्यम से दी जाएगी जिसमें अनुमोदित ऋण राशि, प्रसंस्करण शुल्क, वार्षिक ब्याज दर, ऋण की अवधि, दंड प्रभार आदि सहित ऋण के प्रमुख नियम और शर्तें शामिल होंगी। विषय-वस्तु की व्याख्या उधारकर्ता को उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में की जाएगी।
- ऋण करार की एक प्रति ऋणी को अभिलेखों और विषय-वस्तु के लिए उधारकर्ता को दी जाएगी जो उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्पष्ट की गई है।

## iii. ऋण खातों में दंड शुल्क

- सामग्री के नियमों और शर्तों का पालन न करने के लिए दंड को दंड शुल्क के रूप में माना जाएगा और इसे पूंजीकृत नहीं किया जाएगा।
- व्यवसाय से भिन्न प्रयोजनों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को मंजूर किए गए ऋणों के मामले में दंडनीय प्रभार सामग्री निबंधन एवं शर्तों के समान उल्लंघन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडिक प्रभारों से अधिक नहीं होंगे।
- कंपनी ऋण समझौते में दंड शुल्क, सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों का खुलासा करेगी और कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित करेगी।

## iv. ऋणों का संवितरण जिसमें नियम और शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं

- यदि नियम और शर्तों में कोई परिवर्तन होता है, तो उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में एक नोटिस दिया जाएगा जो शर्तों के परिवर्तन को दर्शाता है। ब्याज दरों और प्रभारों में परिवर्तन केवल भविष्यलक्षी प्रभाव से ही प्रभावी होंगे।
- भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने का कोई भी निर्णय ऋण करार के अनुरूप होगा।
- सभी प्रतिभूतियों को सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या बकाया राशि की वसूली पर जारी किया जाएगा, जब तक कि किसी अन्य दावे के लिए कंपनी के वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार का उल्लंघन नहीं किया जाता है। यदि इस तरह के सेट-ऑफ का प्रयोग किया जाना है, तो कंपनी उधारकर्ता को पूर्ण विवरण के साथ इसके बारे में नोटिस देगी।

## v. ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेज जारी करना:

- कंपनी ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेगी;
- किसी शाखा या प्रधान कार्यालय में दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा और स्थान का उल्लेख ऋण स्वीकृति पत्र में किया जाएगा;

- संयुक्त या एकल उधारकर्ता की मृत्यु के मामले में, कंपनी के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को दस्तावेजों की वापसी के लिए एक अच्छी तरह से निर्धारित प्रक्रिया होगी और ऐसी प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी
- संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में देरी के मामले में, कंपनी ग्राहक को अवगत कराने के लिए कॉल, एसएमएस या मेल के माध्यम से देरी के कारण के साथ ग्राहक को सूचित करेगी।

## **vi. सामान्य**

- फिनोवा मंजूरी पत्र और ऋण करार के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगा जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई नई जानकारी कंपनी के ध्यान में नहीं आती है।
- उधारकर्ता से प्राप्त शेष राशि हस्तांतरण के किसी भी अनुरोध के लिए, अनुरोध प्राप्त होने के 21 दिनों के भीतर सहमति या अन्यथा सूचित किया जाएगा। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- फिनोवा बकाया राशि की वसूली के लिए अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा। फील्ड स्टाफ को उचित प्रशिक्षण दिया जाएगा ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि उधारकर्ताओं के साथ उचित तरीके से व्यवहार किया जाता है।
- कंपनी का बोर्ड नियमित अंतराल पर शिकायतों के निवारण की समीक्षा करेगा। प्रबंधन नियमित अंतराल पर सभी शिकायतों की स्थिति बोर्ड के समक्ष रखेगा।
- शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण (नाम, पता, संपर्क नंबर, ईमेल आईडी आदि सहित) शाखाओं में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा और वेबसाइट पर भी डाला जाएगा।
- यदि शिकायत के समाधान में प्राप्ति के 1 महीने से अधिक की देरी होती है, या ग्राहक उसे बताए गए देरी के कारणों से संतुष्ट नहीं है, तो वह ओम्बड्समैन के शिकायत दर्ज <https://cms.rbi.org.in> पोर्टल के माध्यम से या निम्नलिखित पते पर ई-मेल या भौतिक मोड के माध्यम से एनबीएफसी ओम्बड्समैन के पास शिकायत दर्ज कर सकता है:

केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र,  
भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर  
17, चंडीगढ़ - 160017  
टोल फ्री नंबर 14448  
ई-मेल: [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in)

## **गोपनीयता**

कंपनी व्यक्तिगत जानकारी एकत्र करेगी जिसे वह प्रासंगिक मानती है और ग्राहकों की प्रोफाइल को समझने और अपने व्यवसाय का संचालन करने के लिए आवश्यक है। कंपनी ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी और किसी तीसरे व्यक्ति को कोई जानकारी प्रकट नहीं करेगी जब तक कि किसी कानून या सरकारी प्राधिकरणों द्वारा नियामकों या क्रेडिट एजेंसियों सहित आवश्यक न हो या जहां जानकारी का आदान-प्रदान किया जाता है ग्राहक द्वारा। यदि कंपनी समर्थन सेवाएं प्रदान करने के लिए किसी तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ उठाएगी, तो कंपनी को यह आवश्यकता होगी कि ऐसे तृतीय पक्ष ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को उसी गोपनीयता के साथ संभालें।

## विज्ञापन, विपणन और बिक्री

- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट है, और गलत नेतृत्व नहीं है।
- कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में सूचित कर सकती है। उत्पादों/सेवाओं के संबंध में उनके अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को केवल तभी दी जा सकती है जब उन्होंने ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो।

## जमानतदार

जब किसी व्यक्ति को ऋण के लिए गारंटर माना जाता है, तो कंपनी उसे पावती के तहत निम्नलिखित सूचित करेगी:

- गारंटी का पत्र/डीड जिसमें गारंटर के रूप में दायित्व की शर्तें बताई गई हैं।
- कंपनी उसे उस उधारकर्ता द्वारा ऋण की सर्विसिंग में किसी भी चूक के बारे में सूचित रखेगी, जिसके लिए वह गारंटर के रूप में खड़ा है।

## क्रेडिट ब्यूरो/संदर्भ एजेंसियां

- कंपनी व्यक्तिगत ऋणों के बारे में क्रेडिट ब्यूरो/संदर्भ एजेंसियों को जानकारी दे सकती है, ग्राहक पर इसका बकाया है यदि:
  - ✓ ग्राहक अपने भुगतानों के साथ पिछड़ गया है
  - ✓ बकाया राशि की वसूली के लिए ग्राहक के विरुद्ध कानूनी कार्यवाही शुरू की गई है।
  - ✓ ग्राहक के विरुद्ध कानूनी सहायता के माध्यम से ऋण का निपटान किया गया।
  - ✓ क्रेडिट ब्यूरो के साथ कानून/व्यवस्था द्वारा ऐसे सभी ग्राहकों की जानकारी ऐसी एजेंसियों को प्रदान करना अनिवार्य है। इस आशय का एक खंड ऋण करार में शामिल किया गया है जिसमें ग्राहकों से ऋण के संबंध में ऋण के संबंध में सूचना को क्रेडिट ब्यूरो के साथ साझा करने के लिए सहमति मांगी गई है।