



**FAIR PRACTICE CODE
OF
FINCFRIENDS PRIVATE LIMITED**

**फ़िंकफ्रेंड्स प्राइवेट लिमिटेड
की
उचित व्यवहार संहिता**

Version 5 / संस्करण 5

**Approved by the Board of Directors of
Fincfriends Private Limited on**

**फ़िंकफ्रेंड्स प्राइवेट लिमिटेड
के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित
22nd February 2024 / 22 फरवरी 2024**

_____sd/-_____

Chief Executive Officer/ मुख्य कार्यकारी अधिकारी

Version Control / संस्करण नियंत्रण

Policy Name / नीति का नाम	Fair Practice Code / उचित व्यवहार संहिता
Version No. / संस्करण संख्या	5
Effective Date / प्रभावी दिनांक	22 nd February, 2024 / 22 फरवरी, 2024
Approved by / द्वारा अनुमोदित	Board of Directors / निदेशक मंडल
Department / विभाग	Legal and Compliance Department / कानून एवं अनुपालन विभाग
Policy Review Cycle / नीति समीक्षा चक्र	Annually / वार्षिक

Revision History of Policy / नीति का संशोधन इतिहास

Version No. / संस्करण संख्या	Creation/ Modification Date/ निर्माण/संशोधन दिनांक	Approving Authority / स्वीकृति देने वाले प्राधिकारी
1	Created on 17 August 2017 / 17 अगस्त 2017 को निर्मित	Board of Directors / निदेशक मंडल
2	Modified on 27 August 2020 / 27 अगस्त 2020 को संशोधित	Managing Director / प्रबंध निदेशक
3	Modified on 29 June 2022 / 29 जून 2022 को संशोधित	Board of Directors/ निदेशक मंडल
4	Modified on 17 November 2022 / 17 नवंबर 2022 को संशोधित	Board of Directors / निदेशक मंडल
5	Modified on 22 February, 2024 / 22 फरवरी 2024 को संशोधित	Board of Directors / निदेशक मंडल

INDEX / विषय-सूची

S. No.	Particulars	Page No.
1	Introduction / परिचय	
2	Applicability / प्रयोजनीयता	
3	Regulatory Context / नियामक संदर्भ	
4	Relevant Documents / प्रासंगिक दस्तावेज़	
5	Objectives / उद्देश्य	
6	Non-Discrimination Policy / भेदभाव रहित नीति	
7	Applications for loans and their processing / ऋण के लिए आवेदन एवं उनकी प्रोसेसिंग	
8	Loan Appraisal and Terms & Conditions / ऋण का मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें	
9	Disbursal of loans including changes in Terms & Conditions / नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण	
10	Privacy and Confidentiality / निजता और गोपनीयता	
11	Recovery Mechanism / रिकवरी मैकेनिज़्म (तंत्र)	
12	Responsibility of Board of Directors / निदेशक मंडल के उत्तरदायित्व	
13	Integrated Ombudsman Scheme for Non-Banking Financial Companies / गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए एकीकृत लोकपाल योजना	
14	Grievance Redressal Mechanism / शिकायत निराकरण तंत्र	
15	Language and Mode of communicating Fair Practice Code / उचित व्यवहार संहिता को संप्रेषित करने की भाषा और माध्यम	
16	Policy for determining interest rate and charges including penal charges in loan accounts / ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क सहित ब्याज दर और शुल्क निर्धारित करने के लिए नीति	
17	General / सामान्य	
18	Review / समीक्षा	

1	<u>Introduction</u>	<u>परिचय</u>
	As per Chapter VII, of the RBI Master Direction – Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2023, RBI/ DoR/ 2023-24/ 105n DoR. FIN. REC. No.45 /03. 10. 119/ 2023-24 dated October 19, 2023, the Non-Banking Financial Company's ("NBFC") having customer interface shall adopt the guidelines on Fair Practices Code.	आरबीआई प्रधान निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - श्रेणी आधारित विनियमन) दिशा-निर्देश, 2023, आरबीआई/डीओआर/2023-24/105एन डीओआर. एफआईएन. आरईसी. क्रमांक 45/03. 10. 119/2023-24 दिनांक 19 अक्टूबर, 2023, के अध्याय VII के अनुसार ग्राहक इंटरफ़ेस रखने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी उचित व्यवहार संहिता पर दिशा-निर्देशों को अपनाएगी।
	Fincfriends Private Limited ("FF" or "the Company") is a NBFC registered with the Reserve Bank of India ("RBI") is presently engaged in the business of providing unsecured personal loans to its retail customers. In accordance with the applicable laws (hereinafter defined), the Company has framed and adopted this Fair Practices Code ("FPC" or "this Code") which sets the fair practice standards while dealing with its customers.	फ़िंकफ़्रेंड्स प्राइवेट लिमिटेड ("एफएफ" या "कंपनी") भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") के साथ पंजीकृत एक एनबीएफसी है जो वर्तमान में अपने खुदरा (retail) ग्राहकों को असुरक्षित व्यक्तिगत ऋण देने का व्यवसाय करती है। लागू कानूनों (इसके बाद परिभाषित) के अनुसार, कंपनी ने इस उचित व्यवहार संहिता ("एफपीसी" या "इस संहिता") को तैयार किया है और अपनाया है जो इसके द्वारा अपने ग्राहकों के साथ आचरण करते समय अपनाए जाने वाले उचित व्यवहार मानकों को निर्धारित करती है।
	The Company has adopted this Fair Practices Code for its digital lending operations which intends to provide assurance to all the borrowers of the Company's commitment to fair dealing, and transparency in its business transactions.	कंपनी ने अपने डिजिटल ऋण संचालन के लिए इस उचित व्यवहार संहिता को अपनाया है। इस नीति का उद्देश्य कंपनी के सभी उधारकर्ताओं को इसके व्यावसायिक लेन-देन में कंपनी की निष्पक्ष व्यवहार और पारदर्शिता के प्रति प्रतिबद्धता का आश्वासन देना है।
2	<u>Applicability</u>	<u>प्रयोजनीयता</u>
	<ul style="list-style-type: none"> The FPC shall apply to all the products and services offered by the Company through Company's website, mobile applications or by any other means. 	एफपीसी कंपनी की वेबसाइट, मोबाइल एप्लिकेशन या किसी अन्य माध्यम से कंपनी द्वारा पेश किए गए सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगी।
	<ul style="list-style-type: none"> The Code shall apply to all the employees, its agents, representatives, third party vendors, service providers, Directors of the Company and other persons authorised to represent the Company in its normal course of business. 	यह संहिता कर्मचारी के सभी कर्मचारियों, उसके एजेंटों, प्रतिनिधियों, तीसरे पक्ष के विक्रेताओं, सेवा प्रदाताओं, कंपनी के निदेशकों और काम-काज की सामान्य कार्यप्रणाली में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत अन्य सभी व्यक्तियों पर लागू होगी।

	<ul style="list-style-type: none"> The Company's Fair practices code shall apply across all aspects of its operations including marketing, loan origination, processing, servicing and collection activities. 	कंपनी की उचित व्यवहार संहिता विपणन (मार्केटिंग), ऋण उत्पत्ति, प्रोसेसिंग, सर्विसिंग और संग्रहण गतिविधियों सहित इसके संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होगी।
3	Regulatory Context	नियामक संदर्भ
	This Code takes into account regulatory documents published by regulatory bodies (referred as 'Applicable Laws'), in particular:	यह संहिता विशेष रूप से नियामक निकायों ('लागू कानून' के रूप में संदर्भित) द्वारा प्रकाशित नियामक दस्तावेजों को संज्ञान में रखती है: -
3.1	'Fair Practice Code (Chapter VII)' under the Master Direction issued by Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2023, as amended time to time and applicable to NBFC-ICC;	समय-समय पर संशोधित और एनबीएफसी-आईसीसी पर लागू भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - श्रेणी आधारित विनियमन) दिशा-निर्देश, 2023 द्वारा जारी प्रधान निर्देश के तहत 'उचित व्यवहार संहिता (अध्याय VII)'
3.2	Guidelines on Digital Lending issued by Reserve Bank of India vide notification RBI/2022-23/111 DOR.CRE.REC.66/21.07.001/2022-23 dated September 02, 2022, as amended time to time;	भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी अधिसूचना आरबीआई/2022-23/111 डीओआर.सीआई.आरईसी.66/21.07.001/2022-23 दिनांक 02 सितंबर, 2022 के माध्यम से डिजिटल ऋण पर दिशा-निर्देश जारी किए गए, जोकि समय-समय पर संशोधित किए गए;
3.3	Guidelines on 'Fair Lending Practice - Penal Charges in Loan Accounts' issued by Reserve Bank of India vide notification no. RBI/2023-24/53 DoR.MCS.REC.28/01.01.001/2023-24 dated August 18, 2023 along with Frequently Asked Questions thereon, as amended time to time.	भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अधिसूचना संख्या आरबीआई/2022-23/53 डीओआर.एमसीएस.आरईसी.28/01.01.001/2023-24 दिनांक 18 अगस्त, 2023 के तहत 'उचित उधार प्रणालियां - ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क' पर जारी किए गए दिशा-निर्देश, जोकि समय-समय पर संशोधित किए गए और इस विषय पर अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न।
3.4	The Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021 dated November 12, 2021.	दिनांक 12 नवंबर, 2021 की रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021।
4	Relevant Documents	प्रासंगिक दस्तावेज़
	This Code shall be read along with the following policies of the Company as amended from time to time- <ul style="list-style-type: none"> Interest Rate and Charges Policy 	इस संहिता को समय-समय पर संशोधित कंपनी की निम्नलिखित नीतियों के साथ पढ़ा जाएगा- <ul style="list-style-type: none"> ब्याज दर और शुल्क नीति शिकायत निवारण नीति

	<ul style="list-style-type: none"> Grievance Redressal Policy Privacy Policy Loans and Advances Policy KYC & AML Policy 	<ul style="list-style-type: none"> गोपनीयता नीति ऋण और अग्रिम (advance) नीति केवाईसी और एएमएल नीति
5	Objectives	उद्देश्य
	<p>The Company has put in place the FPC with an endeavour to achieve synchronization of best practices when the Company is dealing with its stakeholders. The primary objectives for adopting the FPC is as mentioned below:</p> <ol style="list-style-type: none"> To promote good and fair practices by setting minimum standards in dealing with customers; To increase transparency so that the customer can have a better understanding of what they can reasonably expect of the services; To promote a fair and cordial relationship between customer and the Company; To ensure that the products and services meet relevant laws and regulations in force in India; To foster confidence in financial services system. 	<p>जब कंपनी अपने हितधारकों के साथ लेन-देन कर रही होती है तो सर्वोत्तम प्रणालियों के सम्मिलन को प्राप्त करने के प्रयास के साथ कंपनी ने एफपीसी लागू की है। एफपीसी को अपनाने के प्राथमिक उद्देश्य नीचे बताए गए हैं:</p> <ol style="list-style-type: none"> ग्राहकों के साथ आचरण में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रणालियों को बढ़ावा देना; पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहकों को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वे कंपनी की सेवाओं से समुचित रूप से क्या अपेक्षा कर सकते हैं; ग्राहक और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना; यह सुनिश्चित करना कि उत्पाद एवं सेवाएं भारत में लागू होने वाले प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को पूरा करते हैं; वित्तीय सेवा प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा देना।
	<p>The Company's Board of Directors and the management are responsible for establishing practices designed to ensure that its operations reflect a strong commitment to fair lending and that all employees are aware of that commitment.</p>	<p>कंपनी का निदेशक मंडल और प्रबंधन यह सुनिश्चित करने के लिए प्रणालियों को डिज़ाइन करने एवं लागू करने के लिए जिम्मेदार हैं कि कंपनी का संचालन निष्पक्ष ऋण देने के लिए एक मजबूत प्रतिबद्धता को दर्शाता है और कंपनी के सभी कर्मचारी इस प्रतिबद्धता से भली-भांति अवगत हैं।</p>
6	Non-Discrimination Policy	भेदभाव रहित नीति
	<p>The Company will not discriminate between its customers on the basis of gender, physical ability, race or religion. The Company will also not discriminate visually impaired or physically challenged applicants on the ground of disability in extending products, services, facilities, etc. However, this does not preclude the Company from participating in credit-linked</p>	<p>कंपनी अपने ग्राहकों के बीच लिंग, शारीरिक क्षमता, नस्ल या धर्म के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि को प्रदान करने में विकलांगता के आधार पर दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ भी कोई भेदभाव नहीं करेगी। हालांकि, यह कंपनी को समाज के कमजोर वर्गों के लिए बनाई गई विशिष्ट क्रेडिट-लिंक्ड योजनाओं</p>

	schemes framed for weaker sections of the society.	(credit-linked schemes) में भाग लेने से बिल्कुल भी नहीं रोकता है।
7	Applications for loans and their processing	ऋण के लिए आवेदन एवं उनकी प्रोसेसिंग
➤	The Company is in the business of digital lending and offers unsecured loans to its customers. The Company provide loans through Digital Lending Applications (“DLAs”) either owned by the Company or the third party. The Company shall ensure that such DLAs shall disclose the name of the Company to the borrower as lender and such DLA’s names are disclosed by the Company on its website.	कंपनी डिजिटल ऋण देने के व्यवसाय में है और यह अपने ग्राहकों को असुरक्षित ऋण प्रदान करती है। कंपनी या तो खुद के या किसी तीसरे पक्ष के स्वामित्व वाली डिजिटल लेंडिंग एप्लिकेशंस (“डीएलए”) के माध्यम से ऋण प्रदान करती है। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऐसे डीएलए उधारकर्ता को ऋणदाता के रूप में कंपनी के नाम का खुलासा करेंगे और कंपनी ऐसे डीएलए के नामों का अपनी वेबसाइट पर खुलासा करेगी।
➤	The Company shall ensure that all communications to the borrower shall be in the English language understood by the borrower. For this purpose, the Company shall obtain relevant declaration from the customer towards the language understood by the customer.	कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ता के साथ होने वाले सभी संवाद उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली अंग्रेजी भाषा में होंगे। इस उद्देश्य के लिए, कंपनी ग्राहक से उस भाषा में प्रासंगिक घोषणा प्राप्त करेगी जिसे ग्राहक समझता है।
➤	The loan application form of the Company shall include all necessary information that may affect the interests of the borrower, so that a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other NBFCs/Financial Institutions can be made and an informed decisions can be taken by the borrowers.	कंपनी के ऋण आवेदन पत्र में वे सभी आवश्यक जानकारी शामिल होगी, जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित कर सकती हैं, ताकि अन्य एनबीएफसी/वित्तीय संस्थानों द्वारा प्रस्तावित नियमों एवं शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ताओं द्वारा एक सोचा-समझा निर्णय लिया जा सके।
➤	The Company shall indicate on its website, or on loan documents, as the case may be, complete list of documents that are required to be submitted by the borrower along with the loan application.	कंपनी अपनी वेबसाइट पर, या ऋण दस्तावेजों पर, जैसा भी मामला हो, उन सभी दस्तावेजों की पूरी सूची दर्शाएगी, जिन्हें ऋण आवेदन के साथ उधारकर्ता द्वारा प्रस्तुत किया जाना आवश्यक है।
➤	The Company shall provide an acknowledgement for receipt of all loan applications through appropriate mode indicating the time frame within which the loan application will be disposed of. The applicant may also know the status of the loan application by calling at the customer care service of the Company.	कंपनी एक समुचित माध्यम से सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए एक पावती प्रदान करेगी जिसमें उस समय सीमा का उल्लेख होगा जिसके भीतर ऋण आवेदन का निपटान किया जाएगा। आवेदक कंपनी की ग्राहक सेवा पर कॉल करके भी ऋण आवेदन की स्थिति का पता लगा सकता है।
➤	The Company shall verify the loan applications within a reasonable period of time and if additional details / documents are required, it	कंपनी उचित समय के भीतर ऋण आवेदनों का सत्यापन करेगी और यदि अतिरिक्त विवरण/दस्तावेजों की

	would intimate the borrowers immediately. In case the loan application is not approved by the Company, the borrower would be intimated about the reason/s for such rejection on the digital platform	आवश्यकता होती है, तो यह उधारकर्ताओं को इसके बारे में तुरंत सूचित करेगी। यदि ऋण आवेदन कंपनी द्वारा अनुमोदित नहीं किया जाता है, तो उधारकर्ता को डिजिटल प्लेटफॉर्म पर ऐसी अस्वीकृति के कारण/कारणों के बारे में सूचित किया जाएगा।
8	<u>Loan Appraisal and Terms & Conditions</u>	<u>ऋण का मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें</u>
❖	All loan applications shall be evaluated by the Company on the predefined eligibility criteria for the financial products on the basis of the information and documents provided by the applicant. If required, the Company may verify all or any information/ document in a manner permissible by law. The Company shall obtain one-time consent of the applicant for verifying the information/ documents of the applicant.	कंपनी द्वारा सभी ऋण आवेदनों का मूल्यांकन आवेदक द्वारा प्रदान की गई जानकारी और दस्तावेजों के आधार पर वित्तीय उत्पादों के लिए पूर्व-निर्धारित पात्रता मानदंडों के आधार पर किया जाएगा। यदि आवश्यक पड़ती है, तो कंपनी कानून द्वारा अनुमत तरीके से सभी या किसी भी जानकारी/ दस्तावेज को सत्यापित कर सकती है। कंपनी आवेदक की जानकारी/दस्तावेजों को सत्यापित करने के लिए आवेदक की एक बार की सहमति प्राप्त करेगी।
❖	Upon approval of loan application, the Company shall convey in writing to the borrower the amount of loan being sanctioned by means of sanction letter and Key Fact Statement ("KFS") which will include the terms and conditions along with annualised rate of interest, tenure, recovery mechanism, grievance redressal mechanism, cooling off period and method of application thereof. The acceptance of these terms and conditions by the borrower shall be obtained online and shall be retained by the Company in its record.	ऋण आवेदन का अनुमोदन होने पर, कंपनी उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र और मुख्य तथ्य विवरण के माध्यम से स्वीकृत किए जा रहे ऋण की राशि लिखित रूप में बताएगी, जिसमें वार्षिक ब्याज दर, ऋण का कार्यकाल, रिकवरी मैकेनिज्म (तंत्र), शिकायत निराकरण तंत्र, कूलिंग ऑफ पीरियड और उसके आवेदन की विधि के साथ नियम एवं शर्तें शामिल होंगे। कंपनी द्वारा उधारकर्ता से इन नियमों एवं शर्तों की स्वीकृति ऑनलाइन प्राप्त की जाएगी और कंपनी इसे अपने रिकॉर्ड में सुरक्षित रखेगी।
❖	The Company shall mention all fee and charges, including the penal charges levied for late repayment, in bold in the loan documents.	कंपनी देर से भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्क सहित सभी फीस और शुल्कों का ऋण दस्तावेजों में मोटे अक्षरों में उल्लेख करेगी।
❖	After the execution of the loan documents, all the borrowers will be furnished a copy of all the loan documents through SMS or e-mail on the contact details provided by the customer or via mobile application.	ऋण दस्तावेजों के निष्पादन के बाद, सभी उधारकर्ताओं को ग्राहक द्वारा प्रदान किए गए संपर्क विवरण पर एसएमएस या ई-मेल के माध्यम से या मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से सभी ऋण दस्तावेजों की एक प्रति प्रदान की जाएगी।
9	<u>Disbursal of loans including changes in Terms & Conditions</u>	<u>नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण</u>


	<ul style="list-style-type: none"> ○ The disbursement of loan will be done only after the loan is approved and terms & condition of the loan is accepted by the borrower. The Company shall disburse the loan amount directly into borrower's bank account. 	ऋण का संवितरण ऋण स्वीकृत होने और ऋण के नियम एवं शर्तों को उधारकर्ता द्वारा स्वीकार किए जाने के बाद ही किया जाएगा। कंपनी ऋण राशि सीधे उधारकर्ता के बैंक खाते में संवितरित करेगी।
	<ul style="list-style-type: none"> ○ The Company shall give notice to the borrower of any change in the terms and conditions which are impacting the borrower including disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges, fees etc. Changes in Interest rates and charges shall be affected only prospectively and a suitable condition in this regard shall be incorporated in the loan agreement 	कंपनी उधारकर्ता को नियमों एवं शर्तों में होने वाले उन सभी बदलावों के बारे में नोटिस देगी जो उधारकर्ता को प्रभावित कर रहे हैं, जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क, फीस आदि शामिल हैं। ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से (prospectively) प्रभावित होंगे और इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Decision to recall/ accelerate payment or performance under the agreement shall be in consonance with the loan agreement. 	समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने (recall)/ तेज करने (accelerate) का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप ही होगा।
10	<u>Privacy and Confidentiality</u>	<u>निजता और गोपनीयता</u>
	The Company shall treat the personal information of borrowers as private and confidential. The Company has adopted the Privacy Policy that provides all the relevant disclosures to the customer including but not limited to, type of data/ information required by the customers, the purpose for which the data/ information of the customer shall be used or shared with third parties, the period for which such data/ information shall be retained by the Company and the rights available to the customers in accordance with the applicable laws. The Privacy Policy shall be reviewed and approved by the Board and available on the website of the Company for reference.	कंपनी उधारकर्ताओं की व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय की तरह मानेगी। कंपनी ने गोपनीयता नीति अपनाई है जो ग्राहक को सभी प्रासंगिक खुलासे (disclosures) प्रदान करती है। इसमें ग्राहकों द्वारा आवश्यक डेटा/जानकारी का प्रकार, वह उद्देश्य जिसके लिए ग्राहक के डेटा/जानकारी का उपयोग किया जाएगा या तीसरे पक्षों के साथ साझा किया जाएगा, वह अवधि जिसके लिए ऐसा डेटा/जानकारी कंपनी द्वारा रखी जाएगी और लागू कानूनों के अनुसार ग्राहकों को उपलब्ध अधिकार शामिल हैं, हालांकि यह केवल इन्हीं तक सीमित नहीं है। कंपनी बोर्ड द्वारा कंपनी की गोपनीयता नीति की समीक्षा एवं अनुमोदन किया जाएगा। संदर्भ के लिए यह नीति कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध होगी।
11	<u>Recovery Mechanism</u>	<u>रिकवरी तंत्र</u>
a	The staff of the Company as well as the representatives of external agencies engaged by the Company for recovery of loans shall be properly trained to communicate appropriately with the customers with due care and sensitivity, considering aspects such as	कंपनी के कर्मचारियों के साथ-साथ ऋण की वसूली के लिए कंपनी द्वारा नियुक्त बाहरी एजेंसियों के प्रतिनिधियों को ग्राहकों के साथ समुचित सावधानी एवं संवेदनशीलता के साथ संवाद करने के लिए ग्राहकों से आग्रह करना, कॉल करने के घंटे, ग्राहक जानकारी की निजता और







	soliciting customers, hours of calling, privacy of customer information and conveying the correct terms and conditions of the products etc.	उत्पादों के सही नियम एवं शर्तें बताना जैसे पहलुओं का ध्यान रखने के बारे में उचित रूप से प्रशिक्षित किया जाएगा।
b	The Company's collection policy/ process shall be built on courtesy, fair treatment and persuasion. The Company believes in fostering customer confidence and long-term relationship.	कंपनी की कलेक्शन नीति/ प्रक्रिया शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय पर आधारित होगी। कंपनी ग्राहक-विश्वास और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देने में विश्वास करती है।
c	<p>All the staff members of the Company or third-party recovery agents shall follow the guidelines set out below in collection of dues:</p> <ol style="list-style-type: none"> Customer would be contacted ordinarily on his registered mobile number; or at the place of his/ her choice and in the absence of any specified place, at the place of his/ her residence. Identity and authority to represent the Company shall be made known to the customer at the first instance. Customer's privacy shall be respected. Interaction with the customer shall be in a civil manner and the customer should not be called at odd hours i.e. before 8:00 a.m. and after 7:00 p.m. Customer's request to avoid calls at a particular time or at a particular place shall be honoured, as far as possible. Time and number of calls and contents of conversation shall be recorded. All assistance should be given to resolve disputes or differences regarding dues in a mutually acceptable and in an orderly manner. During visits to customer's place for dues collection, decency and decorum shall be maintained 	<p>कंपनी के सभी स्टाफ सदस्य या तीसरे पक्ष के वसूली एजेंट बकाया राशि के कलेक्शन में नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करेंगे:</p> <ol style="list-style-type: none"> ग्राहक से सामान्यतः उसके पंजीकृत मोबाइल नंबर पर संपर्क किया जाएगा; या उसकी पसंद के स्थान पर और किसी निर्दिष्ट स्थान के अभाव में, उसके निवास स्थान पर। कंपनी का प्रतिनिधित्व करने की पहचान और प्राधिकार ग्राहक को पहली बार में ही बता दिया जाएगा। ग्राहक की निजता का पूरा सम्मान किया जाएगा. ग्राहक के साथ बातचीत सभ्य तरीके से की जाएगी और ग्राहक को असामयिक समय (odd hours) में यानी सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद कॉल नहीं की जानी चाहिए। जहां तक भी संभव हो, किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के ग्राहक के अनुरोध का सम्मान किया जाएगा। कॉल का समय एवं संख्या और बातचीत की सामग्री (contents) रिकॉर्ड किए जाएंगे। बकाया राशि के संबंध में विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से एक स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी आवश्यक सहायता दी जानी चाहिए। बकाया वसूली के लिए ग्राहक के स्थान पर जाने के दौरान पूरी शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखे जाएंगे।
d	The Company and their agents shall not resort to intimidation or harassment of any kind, either verbal or physical, against any person in their debt collection efforts, including acts intended to humiliate publicly or intrude the privacy of the customers' family members, referees and	कंपनी और उनके एजेंट अपनी ऋण वसूली की कोशिशों में किसी भी व्यक्ति के खिलाफ मौखिक या शारीरिक रूप से किसी भी प्रकार की धमकी या उत्पीड़न का सहारा नहीं लेंगे, जिसमें सार्वजनिक रूप से अपमानित करने या ग्राहकों के परिवार के सदस्यों, मध्यस्थों एवं

	friends, making threatening and anonymous calls or making false and misleading representations.	दोस्तों की निजता में दखल करना, धमकी भरी और गुमनाम कॉल करना या गलत और भ्रामक बातें करना शामिल हैं।
e	The Company shall ensure that prior intimation of the details of the recovery agent authorised to approach the borrower for recovery and any changes thereon is given to the borrower.	कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि वसूली के लिए उधारकर्ता से संपर्क करने के लिए अधिकृत वसूली एजेंट के विवरण और उसमें होने वाले किसी भी बदलाव की पूर्व सूचना उधारकर्ता को दी जाए।
f	The collections and Recovery Mechanism adopted by the Company shall be based on the legal and acceptable practices and be disclosed to the customer as part of the loan application.	कंपनी द्वारा अपनाया गया कलेक्शन और रिकवरी मैकेनिज़्म पूरी तरह से कानूनी एवं स्वीकार्य प्रणालियों पर आधारित होगा और यह ऋण आवेदन के हिस्से के रूप में ग्राहक को स्पष्ट तौर पर बताया जाएगा।
12	Responsibility of Board of Directors	निदेशक मंडल के उत्तरदायित्व
	<ul style="list-style-type: none"> The Board of Directors of the Company has laid down the appropriate grievance redressal mechanism within the organization. The mechanism ensures that all disputes arising out of the decisions of lending institutions' functionaries are heard and disposed of at least at the next higher level. 	कंपनी के निदेशक मंडल ने संगठन के अंदर ही समुचित शिकायत निराकरण तंत्र निर्धारित किया है। यह तंत्र सुनिश्चित करता है कि ऋण देने वाली संस्थाओं के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना जाए और निपटाया जाए।
	<ul style="list-style-type: none"> The Board of Directors periodically reviews the compliance of the Fair Practices Code and the functioning of the grievance's redressal mechanism at various levels of management. A consolidated report of such reviews shall be submitted to the Board on Half yearly basis. 	निदेशक मंडल समय-समय पर प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निराकरण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करता है। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट अर्धवार्षिक आधार पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।
13	Integrated Ombudsman Scheme for Non-Banking Financial Companies	गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए एकीकृत लोकपाल योजना
❖	The Company shall adhere to Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021 (RBI – IOS), as amended time to time.	कंपनी समय-समय पर संशोधित रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (आरबीआई - आईओएस) का पालन करेगी।
❖	Under the RBI – IOS, the Company has appointed a Principal Nodal Officer (PNO) and/or Nodal Officer (NO) who shall be responsible for representing the Company and furnishing information to the Ombudsman in respect of complaints filed against the Company.	आरबीआई - आईओएस के तहत, कंपनी ने एक प्रधान नोडल अधिकारी (Principal Nodal Officer - पीएनओ) और/या नोडल अधिकारी (Nodal Officer - एनओ) नियुक्त किया है, जो कंपनी के खिलाफ दायर शिकायतों के संबंध में लोकपाल को जानकारी प्रस्तुत करने और कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए उत्तरदायी होगा।

❖	For the benefit of the customers, at the places where business is transacted, the name and contact details (Telephone/Mobile number and email) of the PNO and NO along with the details of the complaint lodging portal of the Ombudsman (https://cms.rbi.org.in) shall be displayed.	ग्राहकों के लाभ के लिए, जिन स्थानों पर व्यवसाय किया जाता है, वहां लोकपाल के शिकायत दर्ज कराने वाले पोर्टल (https://cms.rbi.org.in) के विवरण के साथ पीएनओ और एनओ का नाम एवं संपर्क विवरण (टेलीफोन/ मोबाइल नंबर और ईमेल) प्रदर्शित किया जाएगा।
❖	<p>A complaint can be filed through any of the following methods:</p> <ul style="list-style-type: none"> Online - on CMS portal of RBI at https://cms.rbi.org.in. Physical complaint (letter/post) in the form as specified to "Centralised Receipt and Processing Centre, 4th Floor, Reserve Bank of India, Sector -17, Central Vista, Chandigarh - 160017". Complaints with full details can be sent by email (crpc@rbi.org.in) 	<p>एक शिकायत निम्नलिखित में से किसी भी तरीके से दर्ज की जा सकती है:</p> <ul style="list-style-type: none"> ऑनलाइन - आरबीआई के सीएमएस पोर्टल https://cms.rbi.org.in पर। "केंद्रीकृत रसीद और प्रोसेसिंग केंद्र, चौथी मंजिल, भारतीय रिजर्व बैंक, सेक्टर -17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ - 160017" के निर्दिष्ट फॉर्म में लिखित शिकायत (पत्र/पोस्ट)। शिकायतें पूरे विवरण के साथ ईमेल (crpc@rbi.org.in) पर भी भेजी जा सकती हैं।
❖	The salient features of the Scheme are displayed prominently at the offices and website of the Company in such a manner that a person visiting the office has adequate information on the Scheme.	योजना की मुख्य विशेषताएं कंपनी के कार्यालयों और वेबसाइट पर प्रमुखता एवं स्पष्टता के साथ इस प्रकार प्रदर्शित की जाती हैं कि कार्यालय में आने वाले व्यक्ति को इस योजना के बारे में पर्याप्त जानकारी मिल सके।
14	<u>Grievance Redressal Mechanism</u>	<u>शिकायत निराकरण तंत्र</u>
	The Company has in place Board approved Grievance Redressal Mechanism within the organisation which shall also deal with the issue relating to services provided by the Company's DLAs, Lending Service Providers or outsourced agency. The same is displayed on the website of the Company.	कंपनी ने संगठन के भीतर बोर्ड द्वारा अनुमोदित एक शिकायत निराकरण तंत्र स्थापित किया है, जोकि कंपनी के डीएलए, ऋण सेवा प्रदाताओं या आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित विषयों से भी निपटेगा। इसे कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया गया है।
	<p>The Company shall prominently display the following details at its places where business is transacted:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basic details of Grievance Redressal Officer ("GRO") who can be approached by the public or customers for resolution of complaints against the Company. 	<p>कंपनी, अपने उन स्थानों पर जहां काम-काज किया जाता है, निम्नलिखित विवरण को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. शिकायत निराकरण अधिकारी का मूल विवरण, जिसे जनता या ग्राहक कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क कर सकते हैं। 2. यदि शिकायत/विवाद का निराकरण 30 दिनों की समय सीमा के भीतर नहीं किया जाता है,

	<p>2. If the complaint/ dispute is not redressed within a time limit of 30 days, the customer may further escalate to the Officer-in-Charge of the Regional Office of Department of Non-Banking Supervision of Reserve Bank of India, details of which are stated below:</p> <p>General Manager Department of Supervision Reserve Bank of India, 10/3/8, Nrupathunga Road, Bengaluru-560001 Karnataka, India</p>	<p>तो ग्राहक भारतीय रिज़र्व बैंक के गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी के पास शिकायत भेज सकता है, जिसका विवरण नीचे बताया गया है:</p> <p>महाप्रबंधक पर्यवेक्षण विभाग भारतीय रिज़र्व बैंक, 10/3/8, नृपथुंगा रोड, बेंगलुरु-560001 कर्नाटक, भारत</p>
15	<u>Language and Mode of communicating Fair Practice Code</u>	<u>उचित व्यवहार संहिता को संप्रेषित करने की भाषा और माध्यम</u>
	<ul style="list-style-type: none"> ○ This code as established by the Company has been documented in English language as understood by its customers and is based on the guidelines as outlined by the RBI, the same is approved by its Board of Directors. 	कंपनी द्वारा निर्मित इस संहिता को उसके ग्राहकों द्वारा समझी जाने वाली अंग्रेजी भाषा में प्रलेखित (documented) किया गया है। यह आरबीआई द्वारा उल्लिखित दिशा-निर्देशों पर आधारित है और यह कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित की गई है।
	<ul style="list-style-type: none"> ○ For the information of various stakeholders, the Company shall place this Code on Company's website in language understood by its customers. 	विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए, कंपनी इस संहिता को अपने ग्राहकों द्वारा समझी जाने वाली भाषा में कंपनी की वेबसाइट पर रखेगी।
16	<u>Policy for determining interest rate and charges including Penal Charges in Loan Accounts</u>	<u>ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क सहित ब्याज दर और शुल्क निर्धारित करने के लिए नीति</u>
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ The Board of Directors of the Company shall ensure that appropriate internal principles and procedures are laid down for determining interest rates, processing fees and other charges keeping in view the Fair Practices Code about transparency in respect of terms and conditions of the loans. 	कंपनी का निदेशक मंडल यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण के नियमों एवं शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में उचित व्यवहार संहिता को मद्देनजर रखते हुए ब्याज दरों, प्रोसेसिंग फीस और अन्य शुल्कों के निर्धारण के लिए उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित की गई हैं।
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ The Board of Directors of the Company shall ensure that the Company adopts an interest rate and charges policy along with interest rate model taking into account relevant factors such as cost of funds, margin, risk premium and 	कंपनी का निदेशक मंडल यह सुनिश्चित करेगा कि कंपनी फंड की लागत, मुनाफा (margin), रिस्क (जोखिम) प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल (interest rate model) के साथ-साथ ब्याज दर एवं शुल्क नीति अपनाती है और इसके अनुरूप

	determine the rate of interest to be charged for loans and advances.	ऋण एवं अग्रिम (advance) के लिए वसूले जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करती है।
✓	The different interest rate to the customers may be charged based on loan amount, tenor, down payment, payment history with the Company and in credit bureau, credit bureau's score, age, income and type of document provided. The rate of interest and the approach for gradations of risk and rationale for charging different rate of interest to different categories of borrowers shall be disclosed to the applicants/ borrowers in the loan application form and other documents, as the case may be.	ग्राहकों से ऋण राशि, ऋण अवधि, डाउन पेमेंट, कंपनी और क्रेडिट ब्यूरो में भुगतान का इतिहास, क्रेडिट ब्यूरो के स्कोर, ग्राहक की आयु, आय और प्रदान किए गए दस्तावेज के प्रकार के आधार पर अलग-अलग ब्याज दर वसूली जा सकती है। ब्याज की दर और जोखिम के ग्रेडेशन (gradation) के लिए अपनाए जाने वाले दृष्टिकोण (approach) और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा आवेदकों/उधारकर्ताओं को ऋण आवेदन-पत्र और अन्य दस्तावेजों में, जैसा भी मामला हो, किया जाएगा।
✓	The approach for gradation of risks as well as the penalties and charges thereof, shall also be made available on the website of the Company. The information published on the website shall be updated whenever there is a change in the aforesaid information.	जोखिमों के वर्गीकरण के साथ-साथ दंड और शुल्क के लिए अपनाया जाने वाला दृष्टिकोण भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। जब भी उपरोक्त जानकारी में कोई बदलाव होगा तो वेबसाइट पर प्रकाशित इस जानकारी को अपडेट किया जाएगा।
✓	The quantum and reason for penal charges shall be clearly disclosed by the Company to the customers in the loan documents, in addition to being displayed on websites of NBFCs under Interest rates and Service Charges. The Company shall not capitalisation the penal charges i.e., no further interest computed on such charges.	दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण को एनबीएफसी की वेबसाइटों पर ब्याज दरों एवं सेवा शुल्क अनुभाग के तहत प्रदर्शित करने के अलावा इसे कंपनी द्वारा ऋण दस्तावेजों में ग्राहकों को स्पष्ट रूप से बताया जाएगा। कंपनी दंडात्मक शुल्कों का पूंजीकरण नहीं करेगी, यानी ऐसे शुल्कों पर किसी भी अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी।
✓	Whenever the Company sends reminders for non-compliance of material terms and conditions of loan to borrowers, the penal charges shall also be communicated. Also, any instance of levy of penal charges and the reason therefor shall also be communicated	जब भी कंपनी उधारकर्ताओं को ऋण के महत्वपूर्ण नियमों एवं शर्तों का पालन न करने के लिए अनुस्मारक (reminder) भेजती है, तो इसमें दंडात्मक शुल्क भी सूचित किया जाएगा। साथ ही, दंडात्मक शुल्क लगाने के किसी भी उदाहरण और उसके कारण को भी सूचित किया जाएगा।
17	General	सामान्य
	The Company shall not cause interference in the affairs of the borrowers except for the purposes provided in the terms and conditions of the loan	कंपनी ऋण समझौते के नियमों एवं शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ताओं के मामलों में कोई हस्तक्षेप नहीं करेगी (जब तक कि ऐसे कोई नई जानकारी,

	agreement (unless new information, not earlier disclosed by the borrower, has come to the notice of the Company).	जो उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई हो, कंपनी के संज्ञान में नहीं आई हो)।
	In case of receipt of request for transfer of borrowal account, (either from the borrower or from a bank/financial institution) which proposes to take-over the account, the consent or otherwise i.e., objection of the Company, if any, would be conveyed within 21 days from the date of receipt of request.	उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, (या तो उधारकर्ता से या बैंक/वित्तीय संस्थान से) जो खाते को संभालने (take-over) का प्रस्ताव करता है, सहमति या अन्यथा कुछ और यानी, कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा।
	The Company would ensure that the staffs are adequately trained to deal with the customers in an appropriate manner.	कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारी ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हैं।
	Currently, the Company only provides loans on fixed interest rates, thus, the regulatory mandate of not charging foreclosure charges/ prepayment penalties on floating rate term loans does not apply. Levy of foreclosure charges/ prepayment penalty shall be followed by Company subject to extant instructions.	वर्तमान में, कंपनी केवल निश्चित ब्याज दरों (fixed interest rates) पर ही ऋण प्रदान करती है। इस प्रकार, फ्लोटिंग रेट टर्म लोन (floating rate term loans) पर फोरक्लोजर चार्ज (foreclosure charges)/पूर्व-भुगतान जुर्माना (prepayment penalties) नहीं लगाने का नियामक आदेश लागू नहीं होता है। फोरक्लोजर चार्ज/पूर्व-भुगतान जुर्माना लगाने का पालन कंपनी द्वारा मौजूदा निर्देशों के अधीन किया जाएगा।
	The Company offers only unsecured personal loans to its retail customers hence, the provisions related to realising of property including movable and immovable property whether related to vehicle finance or not does not apply on the Company.	कंपनी अपने खुदरा ग्राहकों को केवल असुरक्षित व्यक्तिगत ऋण ही प्रदान करती है। इसलिए चल (movable) और अचल (immovable) संपत्ति सहित संपत्ति की वसूली से संबंधित प्रावधान, चाहे वाहन वित्त से संबंधित हों या नहीं, कंपनी पर लागू नहीं होते हैं।
	The Company only provides loans on fixed interest rates hence, provisions related to reset of floating interest rate on Equated Monthly Instalments (EMI) does not apply on the Company.	कंपनी केवल निश्चित ब्याज दरों पर ही ऋण प्रदान करती है। इसलिए समान मासिक किस्तों (ईएमआई) पर फ्लोटिंग ब्याज दर के रीसेट से संबंधित प्रावधान कंपनी पर लागू नहीं होते हैं।
	The Company does not lend against collateral of Gold Jewellery hence provisions related to it will not apply on the Company.	कंपनी सोने के आभूषणों को गिरवी (collateral) रखकर ऋण नहीं देती है। इसलिए इससे संबंधित प्रावधान कंपनी पर लागू नहीं होंगे।
18	<u>Review</u>	<u>समीक्षा</u>

	<p>This Code will supersede the earlier version of FPC followed by the Company. This Code shall be reviewed annually by the Board of Directors of the Company. Any change/amendment in applicable laws with regard to maintenance of an appropriate Fair Practices Code shall be deemed to be incorporated in this Policy by amendment and this Code shall be accordingly amended as and when required.</p>	<p>यह संहिता कंपनी द्वारा अपनाए गए एफपीसी के पुराने संस्करण का स्थान (supersede) लेगी। इस संहिता की कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा वार्षिक तौर पर समीक्षा की जाएगी। उपयुक्त उचित व्यवहार संहिता के रख-रखाव के संबंध में लागू कानूनों में कोई भी परिवर्तन/संशोधन इस नीति में संशोधन द्वारा शामिल माना जाएगा और आवश्यकता पड़ने पर इस संहिता में तदनुसार संशोधन किया जाएगा।</p>
--	---	---