सारथी फाइनेंस एंड क्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

संस्करण	अनुमोदन की तारीख	पॉलिसी स्वामी	पॉलिसी का अनुमोदन
1.0	04.04.2025	अनुपालन	निदेशक मंडल

इस संहिता के सभी भाग सारथी फाइनेंस एंड क्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होंगे, जिसमें फोन, डाक, इंटरेक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से दी जाने वाली सेवाएं शामिल हैं।

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा दिनांक 28 सितंबर, 2006 के अपने परिपत्र सं. RBI/2006-07/138 DNBS (PD)CCNo.80/03.10.042/2005-06 (आरबीआई द्वारा समय-समय पर अद्यतन) द्वारा जारी अधिसूचनाओं और अंतिम मास्टर निर्देश में समेकित-भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी-स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023, 21 मार्च 2024 तक अद्यतन अधिसूचना सं. RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 के तहत सारथी फाइनेंस एंड क्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड ('सारथी फाइनेंस' या 'कंपनी') ने इस उचित व्यवहार संहिता ("एफपीसी" या "संहिता") को तैयार किया और अपनाया है।

कंपनी आरबीआई द्वारा समय-समय पर निर्धारित सभी सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाएगी और निर्धारित मानकों के अनुरूप इस संहिता में यदि कोई आवश्यक हो तो उचित संशोधन करेगी। कंपनी की नीति सभी कर्जदारों के साथ सुसंगत और उचित व्यवहार करना है। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि संहिता का कार्यान्वयन पूरे संगठन की जिम्मेदारी है। कंपनी की निष्पक्ष ऋण देने की प्रथाएं इसके सभी परिचालनों पर लागू होंगी, जिसमें मार्केटिंग, ऋण उत्पत्ति, प्रोसेसिंग, सेवा और संग्रह गतिविधियां शामिल हैं।

1. उचित व्यवहार संहिता के उद्देश्य

इस संहिता को इस उद्देश्य से अपनाया गया है:

i. कर्जदारों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे और उचित व्यवहार को बढ़ावा देने

ii. पारदर्शिता बढ़ाने ताकि कर्जदारों को बेहतर समझ हो सके कि वे कंपनी से प्राप्त सेवाओं से क्या अपेक्षा कर सकते हैं।

iii. प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहित करने, उच्च परिचालन मानक हासिल करने

iv. कर्जदारों और कंपनी के बीच उचित और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देने

2. प्रयोज्यता

यह संहिता सभी कर्मचारियों, इसके एजेंटों/प्रतिनिधियों/तृतीय-पक्ष विक्रेताओं/सेवा प्रदाताओं और कंपनी के सामान्य व्यवसाय में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत अन्य व्यक्तियों पर लागू होगी।

3. गैर-भेदभाव नीति

कंपनी पात्र योग्य आवेदकों को जाति, रंग, पंथ, नस्ल, धर्म, वैवाहिक स्थिति, लिंग, आयु या विकलांगता के आधार पर भेदभाव किए बिना सीधे या सहयोगियों के माध्यम से सभी वित्तीय उत्पाद उपलब्ध कराएगी।

4. संचार की भाषा

कर्जदार को सभी आवश्यक संचार और जानकारी, चाहे भौतिक रूप में या डिजिटल माध्यम से, कर्जदार द्वारा समझी जाने वाली भाषा: अंग्रेजी, हिंदी या उपयुक्त स्थानीय भाषा या स्थानीय भाषा में होगी।

5. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग

i. ऋण आवेदन प्रपत्र में कर्जदार के हित को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी शामिल होगी ताकि कर्जदार द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन प्रपत्र में आवेदन प्रपत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची भी दर्शाई जाएगी।
ii. पूर्ण किए गए आवेदन प्रपत्रों की प्राप्ति की कंपनी द्वारा विधिवत पावती दी जाएगी। पावती में वह अनुमानित समय सीमा दर्शाई जाएगी जिसके भीतर कर्जदार अपने ऋण आवेदन के बारे में कंपनी से सुनने की उम्मीद कर सकता है। पारदर्शी प्रक्रिया प्रवाह में डिजिटल प्रलेखन के मामले में पावती और समय-सीमा शामिल होगी।

6. ऋण का मूल्यांकन और नियम और शर्तें

i. सभी ऋण आवेदनों का मूल्यांकन कंपनी की आंतरिक ऋण नीतियों और मूल्यांकन प्रक्रिया के अनुसार किया जाएगा।
ii. ऋण की स्वीकृति के बाद, स्वीकृत ऋण की राशि, लागू वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि और अन्य महत्वपूर्ण नियम और शर्तों को इंगित करने वाला एक स्वीकृति पत्र कर्जदार को लिखित रूप में, कागज़ या डिजिटल रूप में भेजा जाएगा। यदि ऋण अस्वीकृत हो जाता है तो कंपनी कर्जदार को सूचित करेगी।
iii. कंपनी ऋण समझौते में किसी भी दंड प्रभार/अतिरिक्त प्रभार का उल्लेख स्पष्ट अक्षरों में करेगी।
iv. ऋण समझौते (कागजी और डिजिटल समझौतों सहित) के निष्पादन के बाद, कर्जदारों को ऋण समझौते की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों की एक प्रति प्रदान की जाएगी।

7. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

i. संवितरण/अदायगी अनुसूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित कर्जदार को प्रभावित करने वाले नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन के बारे में कर्जदार को लिखित रूप में सूचित किया जाएगा।
ii. ब्याज दरों और अन्य शुल्कों में परिवर्तन (जो कर्जदार के प्रतिकूल हैं) केवल भावी प्रभाव से होंगे।
iii. किसी भी ऋण को वापस लेने/भुगतान में तेजी लाने का निर्णय ऋण समझौते के नियमों और शर्तों के अनुसार किया जाएगा।
iv. ऋण समझौते की शर्तों के अनुसार अन्य सभी शुल्कों के साथ ऋण की पूरी अदायगी के बाद, कर्जदार के अनुरोध के अनुसार सभी अंतर्निहित प्रतिभूतियां जारी कर दी जाएंगी और ग्रहणाधिकार/ सेट ऑफ के किसी भी अधिकार के प्रयोग के अधीन, जिसके लिए कर्जदार को उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण सहित नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को रखने की हकदार है।

8. समान मासिक किश्तों (ईएमआई) आधारित ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर का पुनर्निर्धारण

ईएमआई आधारित फ्लोटिंग दर ऋणों की मंजूरी के समय, कंपनी को कर्जदार की अदायगी क्षमता को ध्यान में रखना आवश्यक है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ऋण की अवधि के दौरान ब्याज दरों में संभावित वृद्धि के परिदृश्य में, अवधि को बढ़ाने और/या ईएमआई में वृद्धि के लिए पर्याप्त हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध हो।

i. स्वीकृति के समय, कंपनी कर्जदार को ऋण पर ब्याज दर में परिवर्तन के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से बताएगी, जिससे ईएमआई और/या अवधि या दोनों में परिवर्तन हो सकता है। इसके बाद, उपरोक्त के कारण ईएमआई/अवधि या दोनों में किसी भी वृद्धि के बारे में कर्जदार को उचित चैनलों के माध्यम से तुरंत सूचित किया जाएगा।

ii. कर्जदार को (क) ईएमआई में वृद्धि या अवधि में वृद्धि या दोनों विकल्पों के संयोजन; और, (ख) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करने का भी विकल्प दिया जाएगा। पूर्व समापन प्रभार/पूर्व भुगतान दंड प्रभार मौजूदा निर्देशों के अधीन होगा।

iii. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग रेट ऋण के मामले में अवधि के विस्तार के परिणामस्वरूप ऋणात्मक परिशोधन न हो।

iv. ब्याज दरों के पुनर्निर्धारण के समय, कंपनी कर्जदारों को अपनी बोर्ड-अनुमोदित नीति के अनुसार एक निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगी। इस नीति में, अन्य बातों के साथ-साथ, ऋण की अवधि के दौरान कर्जदार को स्विच करने की अधिकतम संख्या और आवृत्ति निर्दिष्ट की गई है।

v. ऋण को फ्लोटिंग से फिक्स्ड दर पर स्विच करने के लिए सभी लागू शुल्क और उपरोक्त विकल्पों के प्रयोग से संबंधित किसी भी अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागत को स्वीकृति पत्र में पारदर्शी रूप से प्रकट किया जाएगा और कंपनी द्वारा समय-समय पर ऐसे प्रभारों/लागतों के संशोधन के समय भी इसका खुलासा किया जाएगा।

उपरोक्त प्रक्रियाएं और नियम एवं शर्तें बोर्ड द्वारा अनुमोदित ब्याज दर नीति द्वारा निर्देशित हैं।

9. कर्जदारों से वसूले जाने वाले अतिरिक्त ब्याज का विनियमन

कंपनी बोर्ड द्वारा अपनाए गए और स्वीकृत किए गए तथा कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित ब्याज दर मॉडल का पालन करेगी। कंपनी समय-समय पर अनुमोदित नीतियों के अनुरूप ब्याज दरें और प्रोसेसिंग तथा अन्य प्रभार निर्धारित करने में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का पालन करेगी।

10. जिम्मेदार ऋणदाता व्यवहार–ऋण की अदायगी/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज जारी करना

सभी मामलों में मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज जारी करने के लिए आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुरूप मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी)-संपत्ति दस्तावेज सौंपना और प्रभार मुक्ति प्रक्रिया लागू की गई है।

कंपनी ऋण खाते की पूरी अदायगी या निपटान के 30 दिनों के भीतर सभी मूल संपत्ति दस्तावेज जारी करेगी और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत प्रभार हटाएगी। कर्जदार को अपनी पसंद के अनुसार कंपनी के किसी भी

कार्यालय/शाखा से मूल संपत्ति दस्तावेज एकत्र करने का विकल्प दिया जाएगा। कर्जदार को जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में मूल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समयसीमा और स्थान का उल्लेख किया जाएगा। एकमात्र कर्जदार या संयुक्त कर्जदारों की मृत्यु की आकस्मिक घटना का समाधान करने के लिए, कंपनी में कानूनी वारिसों को मूल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की एक प्रक्रिया है।

11. निजता और गोपनीयता

1. क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां/क्रेडिट सूचना कंपनियां (सीआईसी):

i. विनियामक निर्देशों/दिशानिर्देशों या कंपनी की आंतरिक नीतियों के अनुसार कंपनी अपने कर्जदारों का ऋण और अदायगी ट्रैक रिकॉर्ड विवरण क्रेडिट सूचना कंपनियों के साथ साझा कर सकती है।

ii. कंपनी ऋणदाता के व्यक्तिगत ऋणों के बारे में क्रेडिट सूचना कंपनियों के साथ जानकारी साझा कर सकती है, यदि:
   - कर्जदार अपने भुगतान में पिछड़ गया है
   - बकाया राशि पर कोई विवाद नहीं है
   - बकाया राशि के भुगतान के लिए हमारी औपचारिक मांग के बाद भी कर्जदार ने भुगतान नहीं किया है।

iii. इसके साथ ही, कंपनी के प्रतिनिधि कर्जदार को सीआईसी की भूमिका तथा उनके द्वारा दी गई सूचना का कर्जदार के क्रेडिट स्कोर तथा ऋण प्राप्त करने की क्षमता पर पड़ने वाले प्रभाव के बारे में समझाएंगे।

iv. कंपनी कर्जदार के खाते के बारे में सीआईसी को जानकारी देगी यदि कर्जदार ने ऐसा करने की अनुमति दी है या वैधानिक/विनियामक अपेक्षाएं ऐसा निर्धारित करती हैं।

v. यदि कर्जदार द्वारा मांगी जाती है तो कंपनी सीआईसी को दी गई प्रासंगिक जानकारी उपलब्ध कराएगी।

2. जानकारी साझा करना

कंपनी द्वारा कर्जदारों की सभी व्यक्तिगत पहचान योग्य जानकारी या अन्य संवेदनशील व्यक्तिगत डेटा का समय-समय पर संशोधित सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 के तहत जारी सूचना प्रौद्योगिकी (उचित सुरक्षा प्रथाएं और प्रक्रियाएं तथा संवेदनशील व्यक्तिगत डेटा या सूचना) नियम, 2011 और डिजिटल व्यक्तिगत डेटा संरक्षण अधिनियम, 2023 और इसके तहत बनाए गए नियमों की अपेक्षाओं के अनुसार रखरखाव किया जाएगा।

i. कंपनी कर्जदारों की व्यक्तिगत जानकारी तब भी निजी और गोपनीय रखेगी, जब कर्जदार कंपनी के कर्जदार नहीं रह जाएंगे। कंपनी कर्जदारों का डेटा या जानकारी, सिवाय ऊपर बताए गए मामलों और निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों में, किसी को भी नहीं बताएगी
   - कानून द्वारा अपेक्षित
   - जनता के प्रति जानकारी प्रकट करने का कर्तव्य
   - कंपनी के हित के लिए जानकारी देना अपेक्षित
   - कंपनी को कर्जदारों से सहमति/अनुमति प्राप्त है

ii. कंपनी के प्रतिनिधि कर्जदारों को भारत के कानूनों के तहत उनके अधिकारों/दायित्वों के बारे में सूचित करेंगे, ताकि कंपनी के पास उनके बारे में रखे गए व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंच बनाई जा सके।

iii. कंपनी विपणन के उद्देश्यों के लिए कर्जदारों की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेगी, जब तक कि कर्जदार विशेष रूप से कंपनी को ऐसा करने के लिए अधिकृत न करे।

iv. कंपनी ऐसी जानकारी अपने समूह/सहयोगी संस्थाओं या कंपनियों को प्रदान कर सकती है, जिसके लिए उसने ऋण आवेदन/स्वीकृति पत्र/सबसे महत्वपूर्ण नियम व शर्तों/ऋण समझौते के तहत अपने कर्जदारों से सहमति/अनुमति प्राप्त कर ली है।

12. कर्जदार से बकाया राशि का संग्रह

i. कंपनी ऋण दस्तावेजों के निष्पादन के समय ऋण समझौते के अनुलग्नक में दिए गए अदायगी नियमों और शर्तों के बारे में कर्जदार को सूचित करेगी। यदि कर्जदार ऋण समझौते के अनुसार अदायगी अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो कंपनी कर्जदार को नोटिस के माध्यम से या व्यक्तिगत दौरों के माध्यम से, बकाया राशि का भुगतान करने या कर्जदार द्वारा दी गई प्रतिभूति के कब्जे के प्रति उसके दायित्व की याद दिलाएगी।

ii. कंपनी कर्जदार को देय राशि के बारे में हमेशा जानकारी प्रदान करेगी और देय राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त सूचना देने का प्रयास करेगी। ओवरड्यूज/बकाया राशि की वसूली या प्रतिभूति का कब्जा करने के लिए फील्ड ड्यूटी पर कंपनी के प्रतिनिधि कर्मचारी, कर्जदार का विश्वास जीतने के लिए शिष्टाचार और उचित व्यवहार के तौर पर कंपनी द्वारा जारी पहचान पत्र सहित अपनी पहचान बताएंगे।

iii. प्रतिभूति के संग्रहण और/या कब्जे के लिए कंपनी के अधिकृत कर्मचारी/स्टाफ/प्रतिनिधि को निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन करना होगा:

   क. कर्जदारों से सामान्यतः उनकी पसंद के स्थान पर संपर्क किया जाएगा, तथा किसी निर्दिष्ट स्थान के अभाव में उनके निवास स्थान पर तथा यदि वे उपलब्ध न हों तो उनके कारोबार /बिजनेस के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।

   ख. कंपनी के कर्मचारी/स्टाफ/प्रतिनिधि को, जब भी/जहां भी वसूली के लिए कर्जदारों से मिलने पर, अपनी पहचान बतानी होगी।

   ग. कंपनी के कर्मचारी/स्टाफ/प्रतिनिधि कर्जदारों की गोपनीयता का सम्मान करेंगे।

   घ. कंपनी के प्रतिनिधि कर्जदारों से प्रातः 08:00 बजे से सायं 19:00 बजे के बीच संपर्क करेंगे, जब तक कर्जदारों के कारोबार या बिजनेस की परिस्थितियां अन्यथा अपेक्षित न हों।

   ङ. किसी विशेष समय या स्थान पर कॉल से बचने के लिए कर्जदारों के अनुरोध को यथासंभव स्वीकार किया जाएगा।

   च. जहां तक संभव हो, कॉलों के समय और संख्या तथा बातचीत की विषय-वस्तु का दस्तावेज रखा जाएगा।

   छ. बकाया राशि से संबंधित विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी प्रकार की सहायता दी जाएगी।

ज. परिवार में शोक की स्थिति या अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों पर बकाया राशि की वसूली के लिए फोन करने/आने से बचना चाहिए।

झ. कंपनी के कर्मचारी/स्टाफ/प्रतिनिधि को वसूली के लिए कर्जदारों के पास जाते समय शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखना चाहिए। कंपनी के कर्मचारी/स्टाफ/प्रतिनिधि द्वारा बातचीत सभ्य तरीके से की जाएगी।

13. शिकायत निवारण तंत्र

एक "ग्राहक शिकायत समिति" जिसे इसके बाद "समिति" कहा जाएगा, का गठन किया गया है जिसमें मुख्य कार्यकारी अधिकारी, बिजनेस हेड, कंपनी सचिव और परिचालन प्रमुख/प्रधान नोडल अधिकारी शामिल हैं। ग्राहक शिकायतों समय-समय पर पर एक रिपोर्ट समिति को भेजी जाएगी। समिति की बैठक कम से कम छह महीने में होगी। जनता द्वारा कंपनी के खिलाफ ग्राहक शिकायतों के समाधान के लिए कंपनी द्वारा नामित प्रधान अधिकारी से संपर्क किया जाएगा। अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण तथा आरबीआई, मुंबई के पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय का संपर्क विवरण, जहां एक महीने के भीतर शिकायत का निवारण नहीं होने पर कर्जदार संपर्क कर सकें, उन शाखाओं में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा जहां बिजनेस किया जाता है।

उपर्युक्त के अलावा, कंपनी की एक व्हिसल ब्लोअर नीति भी है, जिसके तहत कंपनी के कर्जदार, कंपनी के किसी भी कर्मचारी, कर्जदार और विक्रेता के कार्य को, जो उक्त व्हिसल ब्लोअर नीति का उल्लंघन करता है, नामित लोकपाल के ध्यान में लाने के हकदार हैं।

शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी के साथ-साथ शिकायत निवारण तंत्र का विवरण कंपनी की वेबसाइट और शाखाओं पर उपलब्ध है।

14. सामान्य प्रावधान

i. कंपनी ऋण समझौते की शर्तों व नियमों के अलावा कर्जदारों के बिज़नेस में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कर्जदार द्वारा पहले से प्रकट न की गई कोई नई जानकारी कंपनी के संज्ञान में न आ जाए)।

ii. ऋण हस्तांतरण के लिए चाहे कर्जदार से या किसी बैंक/वित्तीय संस्थान से जो खाता लेने का प्रस्ताव करता है लिखित अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा आपत्ति यदि कोई हो, तो ऐसे अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर अवगत कराया जाएगा। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप ऋण की शर्तों और नियमों के अनुसार होगा।

iii. ऋण की वसूली के लिए, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी और लागू कानूनी ढांचे के भीतर कंपनी द्वारा आंतरिक रूप से अपनाई गई प्रक्रियाओं का पालन करेगी।

iv. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को कर्जदारों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण दिया गया है।

v. निदेशक मंडल द्वारा इस प्रकार तैयार और अनुमोदित उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) जनता की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट, यदि कोई हो, पर प्रकाशित और प्रसारित की जाएगी।

15. समीक्षा

उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की प्रबंधन द्वारा नियमित समीक्षा की जाएगी तथा ऐसी समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट 6 माह में एक बार निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।