

## सेवाग्राम फिनकेयर फेयर प्रैक्टिस कोड

### 1. परिचय

यह फेयर प्रैक्टिस कोड ("कोड") सर्वग्राम फिनकेयर प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") के सभी मौजूदा और संभावित ग्राहकों पर लागू उचित व्यवहार का विवरण है और कंपनी के लिए काम करने वाले सभी कर्मचारियों और प्रतिनिधियों द्वारा इसका पालन किया जाएगा। यह कोड कर्मचारियों को बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने और ग्राहकों के साथ व्यावसायिक व्यवहार में पारदर्शिता बनाए रखने में सक्षम बनाएगा।

यह कोड आरबीआई/डीएनबीआर/2016-17/44 मास्टर डायरेक्शन डीएनबीआर.पीडी.007/03.10.119/2016-17 दिनांक 1 सितंबर 2016 के अनुसार बनाया गया है और 17 फरवरी, 2020 को अपडेट किया गया है, जैसा कि भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) द्वारा जारी नॉन-बैंकिंग फाइनेंस कंपनी - गैर-व्यवस्थित (नॉन सिस्टेमेटिक) रूप से महत्वपूर्ण नॉन-डिपॉजिट लेने वाली कंपनी पर लागू होता है।

### 2. उद्देश्य

इस कोड का उद्देश्य है:

- 2.1. ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके निष्पक्ष गतिविधियों को बढ़ावा देना।
- 2.2. पारदर्शिता को बढ़ावा देना, ताकि ग्राहकों को सेवाओं के स्तर की बेहतर समझ हो सके।
- 2.3. कंपनी में ग्राहकों का विश्वास बढ़ाना।

### 3. प्रमुख प्रतिबद्धताएं

कंपनी की ग्राहकों के लिए निम्न प्रतिबद्धताएं हैं:

- 3.1. ग्राहकों के साथ उनकी सभी गतिविधियों के लिए निष्पक्ष और यथोचित रूप से कार्य करना।
  - कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं को कोड में दिए गए मानकों और प्रतिबद्धताओं के आधार पर होना साथ ही कर्मचारियों द्वारा प्रक्रियाओं और गतिविधियों का भी पालन करना।
  - यह सुनिश्चित करना कि कंपनी के उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को पूरा करती हैं।
  - ग्राहकों के साथ कंपनी का व्यवहार, सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता पर आधारित होगा।
- 3.2. ग्राहकों को यह समझने में सहायता करना कि कंपनी का उत्पाद कैसे काम करता है:
  - उनकी वित्तीय संभावनाओं की व्याख्या करना
- 3.3. परिस्थितियों के ग़लत होने पर उन्हें शीघ्रता और सहानुभूतिपूर्वक सुधारना, जिसमें शामिल है:
  - गलतियों को सुधारना।
  - ग्राहक की शिकायतों को संभालना।
  - ग्राहकों को बताना कि अगर वे अभी भी संतुष्ट नहीं हैं तो वे अपनी शिकायत को कैसे आगे लेकर जाएं।
- 3.4. कोड को प्रचारित करें, इसे कंपनी की वेबसाइट पर डालें और ग्राहक के अनुरोध पर उसकी प्रतियां उपलब्ध कराएं।

#### 4. जानकारी

- 4.1. | ग्राहकों की ज़रूरत के अनुसार उन्हें उत्पादों और सेवाओं को चुनने में मदद करना। साथ ही ग्राहकों को जिन सेवाओं और उत्पादों में रूचि है उन्हें उनकी प्रमुख विशेषताओं की स्पष्ट जानकारी देना।
- 4.2. कानूनी और नियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करते हुए ग्राहक की पहचान, पता और अन्य दस्तावेजों को स्थापित करने के लिए कंपनी को ग्राहकों के जिन दस्तावेजों की ज़रूरत पड़ेगी, उनके बारे में उन्हें सूचित करना।

#### 5. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- 5.1 उधारकर्ता के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- 5.2 ऋण आवेदन प्रपत्रों में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती होगी, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र उन आवश्यक दस्तावेजों को इंगित करेगा जो आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने होंगे।
- 5.3 कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए रसीद देने की एक प्रणाली तैयार करेगी। जिस समय सीमा के भीतर ऋण आवेदनों का निपटारा किया जाएगा, उसे भी रसीद में दर्शाया जाएगा।

#### 6. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- 6.1. कंपनी ऋण लेने वाले को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्वीकृति पत्र के माध्यम से समझाएगी अन्यथा, ब्याज की वार्षिक दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि और हमारे रिकॉर्ड पर उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति से अवगत कराएगी।
- 6.2. कंपनी ऋण समझौते में दर से चुकोती के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज का उल्लेख स्पष्ट अक्षरों में करेगी।
- 6.3. कंपनी ऋण की स्वीकृति/संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते में उल्लेखित सभी संलग्नकों में से प्रत्येक की एक प्रति के साथ ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत करेगी जिसे उधारकर्ता आसानी से समझ सके।

#### 7. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

- 7.1. कंपनी किसी भी बदलाव के लिए उधारकर्ता को स्थानीय भाषा, या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में नोटिस देगी। इस नोटिस में जो नियम व शर्तें होंगी उनमें कंपनी संवितरण कार्यक्रम, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल होंगे।
- 7.2. कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावित हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को ऋण समझौते में शामिल किया जाएगा।
- 7.3. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस बुलाने / तेज़ करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- 7.4. कंपनी सभी देय राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी जो हमारे पास उधारकर्ता के खिलाफ हो सकता है। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया

जाना है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा और जिन शर्तों के तहत हम संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने के हकदार हैं।

## 8. सामान्य

- 8.1. कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से परहेज़ करेगी (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले खुलासा की गई जानकारी पर ध्यान ना दिया गया हो)।
- 8.2. उधार खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा, हमारी आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर बताई जाएगी। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी, संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- 8.3. ऋणों की वसूली के मामले में, हम अनुचित उत्पाड़न का सहारा नहीं लेंगे जैसे कि; विषम समय में उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि हमारे कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाएगा।
- 8.4. हम उधारकर्ताओं को पंजीकृत सिमा ब्रान्चिंग रेट टर्म लोन फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएंगे
- 8.5. विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए हमारी वेबसाइट पर उचित व्यवहार कोड भी डाला जाएगा।

## 9. शिकायत निवारण

- 9.1. प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार कोड के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी। ऐसी समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।
- 9.2. ग्राहकों के लाभ के लिए कंपनी की सभी शाखाओं/स्थानों पर, जहां कारोबार किया जाता है, निम्नलिखित जानकारी प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएगी:

9.2.1. शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन / मोबाइल नंबर और ईमेल पता भी) जिनसे कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क किया जा सकता है।

9.2.2. यदि एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत / विवाद का निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक आरबीआई के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय आता है।

सार्वजनिक नोटिस ग्राहकों को, कंपनी द्वारा अपनाई जाने वाली शिकायत निवारण तंत्र, शिकायत निवारण अधिकारी और भारतीय रिजर्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालय के विवरण के साथ उजागर करने के उद्देश्य की पूर्ति करेगा।

## 10. नॉन-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018 - नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी की नियुक्ति

- 10.1. लोकपाल योजना के तहत, कंपनी ने नोडल अधिकारी (एनओ) नियुक्त किए हैं जो कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और कंपनी के खिलाफ दायर शिकायतों के संबंध में लोकपाल को जानकारी प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार होंगे।
- 10.2. प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ) अन्य बातों के साथ-साथ योजना के तहत लोकपाल और अपीलीय

प्राधिकारी के समक्ष कवर कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए जिम्मेदार होगा। प्रधान नोडल अधिकारी ग्राहक शिक्षा और संरक्षण विभाग (सीईपीडी), आरबीआई, केंद्रीय कार्यालय के साथ समन्वय और संपर्क के लिए जिम्मेदार होगा।

- 10.3. ग्राहकों के लाभ के लिए, उन शाखाओं/स्थानों पर जहां व्यापार किया जाता है, पीएनओ/एनओ/जीआरओ के नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल पते) और लोकपाल का नाम और संपर्क विवरण, जो ग्राहक द्वारा संपर्क किया जा सकता है।
- 10.4. योजना की मुख्य विशेषताएं (अंग्रेजी, हिंदी और स्थानीय भाषा में) उनके सभी कार्यालयों और शाखाओं में इस तरह से प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएंगी कि कार्यालय या शाखा में आने वाले व्यक्ति की जानकारी तक आसानी से पहुंच हो।
- 10.5. लोकपाल योजना, नोडल अधिकारी और प्रधान अधिकारी का विवरण वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा
11. **वेबसाइट पर पोस्ट करना**
  - 11.1. विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए इस कोड को स्थानीय भाषाओं में कंपनी की वेबसाइट पर डाला जाएगा।
12. **ब्याज की दर**
  - 12.1. कंपनी फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों पर विचार करते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगी और ऋण और अग्रिम के लिए ब्याज की दर निर्धारित करेगी। ब्याज दर और जोखिम के ग्रेडेशन के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
  - 12.2. ब्याज की दरें और जोखिमों के श्रेणीकरण के दृष्टिकोण को भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा और समय-समय पर अपडेट किया जाएगा।
  - 12.3. ब्याज दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो जिसकी वसूली खाते से की जाएगी।
  - 12.4. कंपनी ब्याज दरों और प्रक्रिया और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेगी।
13. **कंपनी द्वारा वित्तपोषित वाहनों का पुनः कब्जा**
  - 13.1. कंपनी के पास उधारकर्ता के साथ अनुबंध/ऋण समझौते में एक अंतर्निहित पुनः कब्जा खंड होगा जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य होगा। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अनुबंध/ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान भी शामिल होंगे:
    - 13.1.1. कब्जा लेने से पहले नोटिस की अवधि
    - 13.1.2. जिन परिस्थितियों में नोटिस की अवधि माफ की जा सकती है
    - 13.1.3. सुरक्षा का कब्जा लेने की प्रक्रिया
    - 13.1.4. वाहन/संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण की अदायगी के लिए उधारकर्ता को अंतिम अवसर दिए जाने के संबंध में प्रावधान
    - 13.1.5. उधारकर्ता को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया
    - 13.1.6. संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया

13.2. ऐसे नियमों और शर्तों की एक प्रति उधारकर्ता को उपलब्ध कराई जाएगी।

#### 14. स्वर्ण आभूषणों की जमानत पर ऋण देना

उपरोक्त के अलावा, सोने के आभूषणों के बदले व्यक्तियों को उधार देते समय, कंपनी निदेशक मंडल द्वारा विधिवत अनुमोदित नीति का पालन करेगी, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित शामिल होंगे:

- 14.1. आरबीआई द्वारा निर्धारित केवाईसी दिशानिर्देशों का पालन करने और ऋण देने से पहले ग्राहक पर पर्याप्त सावधानी बरती जाने के लिए सही चरणों का पालन करना।
- 14.2. प्राप्त आभूषणों के लिए उचित परख प्रक्रिया का पालन करना।
- 14.3. सोने के आभूषणों के स्वामित्व को संतुष्ट करने के लिए आंतरिक प्रणाली को अपनाना।
- 14.4. आभूषणों को सुरक्षित अभिरक्षा में रखने के लिए पर्याप्त प्रणालियां, निरंतर आधार पर प्रणालियों की समीक्षा करना, संबंधित कर्मचारियों को प्रशिक्षण देना और आंतरिक लेखा परीक्षकों द्वारा आवधिक निरीक्षण करना ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि प्रक्रियाओं का कड़ाई से पालन किया जाता है।
- 14.5. ऐसे ऋण उन शाखाओं द्वारा नहीं दिए जाएंगे जिनके पास आभूषणों के भंडारण के लिए उपयुक्त सुविधा नहीं है।
- 14.6. अतिरिक्त के रूप में स्वीकार किए गए आभूषणों का उचित बीमा किया जाएगा।
- 14.7. उधारकर्ता को पर्याप्त पूर्व सूचना के साथ चुकौती न करने की स्थिति में पारदर्शी नीलामी प्रक्रिया।
- 14.8. हितों का कोई टकराव नहीं होना चाहिए और नीलामी प्रक्रिया को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि नीलामी के दौरान समूह की कंपनियों और संबंधित संस्थाओं के साथ सभी लेनदेन में एक-दूसरे का हाथ है।
- 14.9. नीलामी की घोषणा जनता के लिए कम से कम दो समाचार पत्रों में विज्ञापन जारी करके की जाएगी, एक स्थानीय भाषा में और दूसरा राष्ट्रीय दैनिक समाचार पत्र में।
- 14.10. एक नीति के रूप में, कंपनी आयोजित नीलामी में भाग नहीं लेगी।
- 14.11. गिरवी रखे गए सोने की नीलामी बोर्ड द्वारा स्वीकृति नीलामकर्ताओं के माध्यम से ही की जाएगी।
- 14.12. नीति में धोखाधड़ी से निपटने के लिए स्थापित की जाने वाली प्रणालियों और प्रक्रियाओं को भी शामिल किया जाएगा, जिसमें जटाना, निष्पादन और स्वीकृति के कर्तव्यों को अलग करना शामिल है।
- 14.12. ऋण समझौता नीलामी प्रक्रिया के बारे में विवरण भी प्रकट करेगा।

#### 15. समीक्षा

इस कोड के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा प्रबंधन द्वारा नियमित रूप से की जाएगी और ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित आधार पर निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी। इस कोड की एक अपडेट प्रति कंपनी की वेबसाइट पर डाली जाएगी।