SEEDS
EMPOWERING DREAMS

I. प्रस्तावना

भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFCs) के लिए निष्पक्ष प्रथाओं की संहिता पर दिशा-निर्देश जारी किए हैं, जिससे ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यापार और कॉर्पोरेट प्रथाओं के मानक स्थापित होते हैं। सीड्स फिनकैप प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") यहां आरबीआई द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के आधार पर निष्पक्ष प्रथाओं की संहिता ("FPC") प्रस्तुत करती है। कंपनी समय-समय पर आरबीआई द्वारा निर्धारित मानकों के अनुरूप FPC में उचित संशोधन भी करेगी।

II. प्रमुख उद्देश्य

FPC को लागू करने के प्रमुख उद्देश्य निम्नलिखित हैं:

a) उधारकर्ताओं के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित कार्य करने के लिए:

i. कंपनी के उत्पाद, सेवाएं, प्रक्रियाएं और प्रथाएं FPC में निर्धारित व्यापक आवश्यकताओं और मानकों को पूरा करेंगी।

ii. कंपनी के उत्पाद और सेवाएं लागू कानूनों और विनियमों के अनुसार होंगी।

iii. उधारकर्ताओं के साथ कंपनी का व्यवहार ईमानदारी, अखंडता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा।

b) कंपनी अपने ग्राहकों को यह समझने में सहायता करेगी कि उसके वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की व्यापक विशेषताएं क्या हैं और उन्हें प्राप्त करने में क्या लाभ और जोखिम शामिल हैं, इसके द्वारा:

i. सरल तरीके से उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी प्रदान करना।

ii. अपने ग्राहकों को दस्तावेज़ीकरण प्रक्रिया समझाना।

c) कंपनी यह सुनिश्चित करने का हर प्रयास करेगी कि उसके ग्राहकों को उसके साथ व्यवहार करने में किसी भी प्रकार की कठिनाई न हो। हालांकि, त्रुटि होने पर, यह:

i. त्रुटियों का तुरंत और प्रभावी ढंग से निपटान करेगी।

ii. ग्राहकों की संतुष्टि के लिए शिकायत निवारण को त्वरित और कुशलता से संभालेगी।

iii. शिकायतों को तुरंत संभालेगी।

iv. उधारकर्ता की शिकायतों के निपटारे में असंतोष होने पर एक एसकलेशन प्रक्रिया रखेगी।

SEEDS FINCAP PRIVATE LIMITED OFFICIAL SEAL

SEEDS
EMPOWERING DREAMS

III. निष्पक्ष प्रथाओं की संहिता का लागू होना

FPC निम्नलिखित व्यापक क्षेत्रों में लागू होगी:

कर्ज आवेदन और उसकी प्रक्रिया

a. कर्ज की मूल्यांकन और शर्तें/नियम

b. ऋणों का वितरण, जिसमें शर्तों और नियमों में परिवर्तन शामिल हैं

c. वितरण के बाद पर्यवेक्षण/निगरानी

d. अन्य सामान्य प्रावधान

i. कर्ज आवेदन और उसकी प्रक्रिया

• कर्ज आवेदन फॉर्म संभावित उधारकर्ताओं को अनुरोध पर उपलब्ध कराया जाएगा।

• कर्ज आवेदन फॉर्म में उधारकर्ताओं और उनके परिवार के सदस्यों से अतिरिक्त जानकारी की सूची भी दी जा सकती है ताकि कंपनी डेटाबेस बना सके।

• कर्ज आवेदन फॉर्म में उधारकर्ताओं को इसकी प्राप्ति की पुष्टि देते हुए एक प्रमाण पत्र देने का प्रावधान होगा।

• सभी कर्ज आवेदन फॉर्म को प्रासंगिक नियमों और विनियमों का पालन करने वाले सभी दस्तावेज प्राप्त होने की तिथि से 3-5 दिनों की अवधि में निपटाया जाएगा।

• उधारकर्ताओं के साथ सभी संवाद उसी भाषा में होंगे जो उन्हें समझ में आती है और उनकी पुष्टि की जाती है।

ii. कर्ज की मूल्यांकन और शर्तें/नियम

• कंपनी सभी कर्ज आवेदन फॉर्म को अपने जोखिम-आधारित मूल्यांकन प्रक्रियाओं को ध्यान में रखते हुए विचार करेगी।

• कर्ज स्वीकृत करने से पहले, कंपनी उधारकर्ताओं की कर्ज चुकाने की क्षमता का आकलन करेगी।

• कर्ज स्वीकृति की जानकारी उधारकर्ताओं को लिखित में स्वीकृति पत्र के माध्यम से दी जाएगी। उधारकर्ता लिखित में अपनी स्वीकृति के प्रतीक के रूप में इस पर अपनी स्वीकृति देंगे। स्वीकृति पत्र में कर्ज की शर्तों और नियमों सहित ब्याज की वार्षिक दर और उसके आवेदन की विधि शामिल होगी।

• उधारकर्ता को कर्ज दस्तावेजों की एक प्रति, जिसमें कर्ज अनुबंध और संलग्नक शामिल हैं, उपलब्ध कराई जाएगी।

• डिफ़ॉल्ट ब्याज दर कर्ज अनुबंध में उल्लिखित होगी।

SEEDS FINCAP PRIVATE LIMITED OFFICIAL SEAL

SEEDS
EMPOWERING DREAMS

iii. कर्ज वितरण, जिसमें शर्तों और नियमों में परिवर्तन शामिल हैं

• स्वीकृत कर्ज की राशि का वितरण उधारकर्ताओं को मांग पर उपलब्ध कराया जा सकता है, बशर्ते सभी औपचारिकताओं की पूर्ति सहित कर्ज दस्तावेजों का निष्पादन पूरा हो।

• शर्तों और नियमों, वितरण शेड्यूल, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि में किसी भी परिवर्तन को उधारकर्ताओं को लिखित में सूचित किया जाएगा।

• ब्याज दर और सेवा शुल्क में परिवर्तन को भविष्य में लागू किया जाएगा। कर्ज अनुबंध में इस संबंध में एक विशिष्ट खंड शामिल होगा।

iv. वितरण के बाद पर्यवेक्षण

• कंपनी का निर्णय, यदि कोई हो, कर्ज को पुनः बुलाने/भुगतान में तेजी लाने या कर्ज के प्रदर्शन के बारे में कर्ज अनुबंध के शर्तों और नियमों के अनुसार होगा।

• कर्ज पुनः बुलाने या भुगतान में तेजी लाने के पहले कंपनी उधारकर्ताओं को उचित समय देगी, बशर्ते यह कर्ज अनुबंध और अन्य संबंधित दस्तावेजों में उल्लिखित शर्तों और नियमों के अधीन हो।

• उधारकर्ताओं द्वारा पूरी और अंतिम कर्ज पुनर्भुगतान प्राप्त होने पर कंपनी के पास मौजूद संपार्श्विक को जारी किया जा सकता है, बशर्ते कंपनी के पास उधारकर्ताओं के खिलाफ कोई वैध अधिकार या दावा न हो। हालांकि, उन मामलों में जहां उधारकर्ता ने सुविधा प्राप्त की है जो उसे समग्र स्वीकृत राशि के भीतर आवश्यकतानुसार पैसे उधार/खींचने की अनुमति देती है, कंपनी परिचालन सुविधा और संभावित डिफ़ॉल्ट से अपने हित की सुरक्षा के लिए संपार्श्विक को बनाए रख सकती है।

v. अन्य सामान्य प्रावधान

• कंपनी उधारकर्ताओं के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी सिवाय उन शर्तों और नियमों के अनुसार जो कर्ज दस्तावेजों में उल्लिखित हैं (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले से खुलासा नहीं की गई नई जानकारी उसके ध्यान में न आई हो)।

• कंपनी अपने ऋण नीति और गतिविधियों में लिंग, जाति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी।

• कर्ज वसूली के मामले में, कंपनी उन सामान्य उपायों का सहारा लेगी, जो उसके लिए कानूनी और वैध रूप से उपलब्ध हैं और निर्धारित दिशानिर्देशों और प्रावधानों के तहत काम करेगी।

• कंपनी उधारकर्ता की मांग पर अपनी ऋण गतिविधियों या सेवाओं के संबंध में शर्तों और नियमों को प्रदान करेगी।

• कंपनी उधारकर्ता को उनके ऋण खाते पर अग्रिम भुगतान शुल्क के बारे में सूचित करेगी और इसे ऋण दस्तावेजों में उल्लिखित करेगी।

SEEDS FINCAP PRIVATE LIMITED
OFFICIAL SEAL

SEEDS
EMPOWERING DREAMS

उधारकर्ता के अनुरोध पर उसके ऋण खाते के समापन के लिए, कंपनी के सभी औपचारिकताओं को पूरा करने और बकाया राशि की सफाई के अधीन, यह अनुरोध प्राप्ति की तारीख से 7 दिनों के भीतर निष्पादित किया जाएगा। किसी भी कारण से यदि समय सीमा के भीतर अनुरोध निष्पादित नहीं किया जा सकता है, तो यह उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा।

IV. गोपनीयता

• उधारकर्ता द्वारा अधिकृत न होने पर, कंपनी उसकी सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी। • कंपनी निम्नलिखित परिस्थितियों को छोड़कर उधारकर्ताओं के लेनदेन विवरण को किसी अन्य व्यक्ति को प्रकट नहीं करेगी:

a. यदि कंपनी को किसी सांविधिक या नियामक निकाय या निकायों (भारत के सभी क्रेडिट ब्यूरो सहित) को जानकारी प्रदान करनी होती है;

b. यदि जानकारी को प्रकट करना सार्वजनिक हित में होता है;

c. यदि उधारकर्ताओं के हित में यह जानकारी प्रदान करना आवश्यक है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी रोकथाम);

V. व्यक्तिगत ऋणों की पुनर्भुगतान/समाप्ति पर दस्तावेजों की रिलीज

a. कंपनी कर्ज की पूरी निपटान के बाद सभी दस्तावेजों को जारी करेगी। b. उधारकर्ता स्वीकृति पत्र पर हस्ताक्षर करने के बाद शाखा से दस्तावेज एकत्र कर सकते हैं। c. एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ता की मृत्यु की अनपेक्षित घटना के मामले में, कंपनी मूल दस्तावेजों को कानूनी उत्तराधिकारियों को वापस करेगी। d. मूल दस्तावेजों को जारी करने में 30 दिनों से अधिक की देरी होने पर, NBFC उधारकर्ता को देरी का कारण बताएगी। यदि देरी कंपनी के कारण हो, तो कंपनी प्रत्येक दिन की देरी के लिए उधारकर्ता को 5000/- रुपये का मुआवजा देगी। e. मूल दस्तावेजों के पूर्ण या आंशिक रूप से खो जाने या क्षति होने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और संबंधित लागत वहन करेगी

SEEDS FINCAP PRIVATE LIMITED
OFFICIAL SEAL