



नम्र फाइनेंस लिमिटेड

नीति दिशानिर्देश
निष्पक्ष व्यवहार संहिता
(एफपीसी)



विषयसूची

1. परिचय	4
2. कोड के उद्देश्य	5
3. मुख्य कमिटमेंट्स	5
4. समीक्षा	9
5. शिकायत निवारण तंत्र	9





1. परिचय

नम्र फाइनेंस लिमिटेड ("कंपनी") एक लिस्टेड नॉन-डिपॉजिट लेने वाली नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी (NBFC) है और मास्टर डायरेक्शन – रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी – स्केल बेस्ड रेगुलेशन) डायरेक्शन, 2023 के अनुसार मिडिल लेयर कैटेगरी में आती है। कंपनी कई तरह के लोन प्रोडक्ट और फाइनेंशियल सर्विस देने के बिज़नेस में लगी हुई है।

फेयर प्रैक्टिस कोड (जिसे आगे से "कोड" कहा जाएगा) को भारतीय रिज़र्व बैंक (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी – स्केल बेस्ड रेगुलेशन) डायरेक्शन, 2023 के मास्टर डायरेक्शन के तहत तय गाइडलाइंस के साथ बनाया गया है, जिसे भारतीय रिज़र्व बैंक ने 19 अक्टूबर, 2023 को जारी किया था (RBI/ DoR /2023-24/106 DoR.FIN.REC.No. 45/03.10.119/2023-24), जिसे समय-समय पर बदला गया है।

यह कोड कंपनी के अपने कस्टमर्स के साथ रिश्ते को कंट्रोल करने वाले बड़े सिद्धांत और व्यवहार के स्टैंडर्ड तय करता है। इसका मकसद सही और ट्रांसपेरेंट बिज़नेस प्रैक्टिस को बढ़ावा देना, कस्टमर्स के साथ बराबर बर्ताव पक्का करना, लागू रेगुलेटरी ज़रूरतों का पालन बनाए रखना, और कस्टमर की शिकायतों को दूर करने के लिए एक असरदार फ्रेमवर्क देना है।

इस कोड के नियम कंपनी के सभी प्रोडक्ट्स और सर्विसेज़ पर लागू होंगे और इसमें कस्टमर से जुड़ी सभी एक्टिविटीज़ शामिल होंगी, जिसमें कस्टमर एक्विजिशन, लोन अप्रेंज़ल और प्रोसेसिंग, लोन की सर्विसिंग, और रिकवरी और कलेक्शन के काम शामिल हैं।

2. संहिता के उद्देश्य

इस कोड के मुख्य उद्देश्य ये हैं:

- हमारे सभी फाइनेंशियल प्रोडक्ट्स सभी योग्य एप्लिकेंट्स को बिना किसी भेदभाव के, जाति, रंग, धर्म, लिंग, मैरिटल स्टेटस, उम्र, सेक्सुअल ओरिएंटेशन या हैंडीकैप के आधार पर उपलब्ध कराना।
- निष्पक्ष व्यवहार संहिता (एफपीसी) विकसित और लागू करना जो स्पष्ट प्रक्रियाओं और मानकों को परिभाषित करती है, भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) और अन्य लागू नियामक प्राधिकरणों द्वारा जारी निर्देशों का पूर्ण अनुपालन सुनिश्चित करती है, और कंपनी के संचालन को निर्धारित नियामक आवश्यकताओं के अनुरूप बनाती है।



- c) बॉरोअर्स के साथ डील करने में मिनिमम स्टैंडर्ड तय करके फेयर और ट्रांसपेरेंट प्रैक्टिस को बढ़ावा देना।
- d) कर्ज लेने वालों और कंपनी के बीच एक अच्छा रिश्ता बनाने के लिए। कंपनी अपने कस्टमर्स को भी अपनी FPC बताएगी, इसे अपनी वेबसाइट पर सभी के लिए उपलब्ध कराएगी और कंपनी की सभी ब्रांच में दिखाएगी।
- e) एक असरदार और स्ट्रक्चर्ड कस्टमर शिकायत निवारण सिस्टम बनाना जो शिकायतों का समय पर समाधान पक्का करे और कस्टमर का भरोसा और संतुष्टि बढ़ाए।
- f) ग्राहकों की शिकायतों के समाधान के लिए सिस्टम को मजबूत करना
- g) यह पक्का करना कि रिकवरी और कलेक्शन का काम प्रोफेशनल, इज्जतदार और बिना डराने-धमकाने वाले तरीके से किया जाए, बिना किसी परेशानी, ज़बरदस्ती या गलत तरीकों का सहारा लिए।
- h) रेगुलेटरी बदलावों, इंडस्ट्री के बेस्ट प्रैक्टिस, और फाइनेंशियल सेक्टर में उभरते रिस्क या चुनौतियों को शामिल करने के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड का समय-समय पर रिव्यू और रिवीजन करना।

3. प्रमुख प्रतिबद्धताएँ

- a) कंपनी अपने कस्टमर्स के साथ डील करते समय जो मुख्य कमिटमेंट फॉलो करती है, वे हैं
फेयर प्रैक्टिस कोड (FPC) की एक कॉपी रिक्वेस्ट करने पर दी जाएगी और यह इंग्लिश और/या उस राज्य की लोकल भाषा में दी जाएगी जहाँ कंपनी काम करती है। FPC को कंपनी की वेबसाइट पर भी दिखाया जाएगा।
कंपनी के बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स और मैनेजमेंट टीम की ज़िम्मेदारी है कि वे आगे बताई गई सही प्रैक्टिस को लागू करें और यह पक्का करें कि उनकी प्रैक्टिस सभी स्टैकहोल्डर्स के प्रति अलग-अलग फाइनेंशियल सर्विसेज़ और प्रोडक्ट्स को सही और बराबर तरीके से देने के उनके पक्के कमिटमेंट को दिखाए और सभी एम्प्लॉई इस कमिटमेंट के बारे में जानते हों।
कंपनी यह पक्का करने की पूरी कोशिश करेगी कि उसके कस्टमर्स को उसके साथ डील करने में कोई परेशानी न हो; लेकिन अगर कोई गलती होती है, तो कंपनी उसे जल्दी और हमदर्दी से निपटाएगी।
- b) लोन के लिए एप्लीकेशन और उनकी प्रोसेसिंग
कंपनी माइक्रो फाइनेंस और इंडिविजुअल बिज़नेस लोन के बिज़नेस में है। कंपनी के हर प्रोडक्ट के लिए एप्लीकेशन फॉर्म, हर प्रोडक्ट के लिए जानकारी की ज़रूरत के हिसाब से अलग-अलग होंगे।



लोन लेने वाले से सारी बातचीत इंग्लिश में और/या उस भाषा में होगी जिसे लोन लेने वाला समझता है। लोन लेने वालों को दिए जाने वाले लोन एप्लीकेशन और दूसरे डॉक्यूमेंट्स उस राज्य की लोकल भाषा में होंगे जहाँ से वे रहते हैं या इंग्लिश में या ऐसी भाषा में होंगे जिसे लोन लेने वाला समझता है।

लोन प्रोडक्ट के लिए किसी भी एप्लीकेशन के समय, कंपनी लागू इंटरैस्ट रेट्स के बारे में सभी ज़रूरी जानकारी देगी, साथ ही प्रोसेसिंग के लिए देने वाली फीस/चार्ज, अगर कोई हो, प्री-पेमेंट ऑप्शन और चार्ज, अगर कोई हो, और कोई भी दूसरी बात जो CGT/GRT के दौरान बॉरोअर के हितों पर असर डालती है। JLG ग्रुप में हर बॉरोअर को ज़रूरी फैक्ट्स की जानकारी भी दी जाएगी और सही सहमति ली जाएगी।

लोन से जुड़ी सभी ज़रूरी जानकारी, जो लोन लेने वालों के हित को प्रभावित करती है, जिस फाइनेंशियल सुविधा के लिए अप्लाई किया जा रहा है, वह संबंधित लोन एप्लीकेशन फॉर्म में या लोन कार्ड / फैक्ट शीट / मंजूरी लेटर के ज़रिए दी जाएगी। लोन एप्लीकेशन फॉर्म में उन अलग-अलग डॉक्यूमेंट्स की डिटेल्स भी दी जाएंगी जो सही तरीके से भरे हुए एप्लीकेशन फॉर्म के साथ जमा करने होंगे।

कंपनी का बोर्ड लोन के लिए इंटरैस्ट रेट और प्रोसेसिंग और दूसरे चार्ज तय करने के लिए सही अंदरूनी नियम और तरीके तय करेगा, जिसमें फंड की कॉस्ट, मार्जिन, ऑपरेटिंग कॉस्ट और रिस्क प्रीमियम जैसे ज़रूरी फैक्टर को ध्यान में रखा जाएगा। इंटरैस्ट रेट और रिस्क के लेवल का तरीका और अलग-अलग कैटेगरी के बॉरोअर्स से अलग-अलग इंटरैस्ट रेट चार्ज करने का कारण, बॉरोअर या कस्टमर को एप्लीकेशन फॉर्म में बताया जाएगा और सेंटर मीटिंग के दौरान कस्टमर को साफ तौर पर बताया जाएगा और लोन कार्ड में बताया जाएगा। ब्याज दर सालाना होगी ताकि लोन लेने वालों को पता रहे कि अकाउंट से कितनी सही दरें ली जाएंगी और EMI चुकाने के बाद प्रिंसिपल/ब्याज पर कम होते बैलेंस पर क्या ब्याज लगेगा। लोन कार्ड में पूरे लोन पीरियड के लिए प्रिंसिपल + ब्याज के तौर पर जमा की गई मंथली EMI होती है।

अगर कंपनी कोई नॉन-क्रेडिट प्रोडक्ट देती है, तो वह सिर्फ बॉरोअर की सहमति से ही दिया जाएगा, और ऐसे प्रोडक्ट के फायदे, खर्च और फ़ीस स्ट्रक्चर (अगर कोई हो) बॉरोअर को साफ-साफ बताया जाएगा।

कंपनी सभी लोन एप्लीकेशन मिलने की रसीद डिजिटली देगी।

कंपनी लोन एप्लीकेशन को सही समय पर वेरिफ़ाई करेगी और अगर और डिटेल्स / डॉक्यूमेंट्स की ज़रूरत होगी, तो वह बॉरोअर्स को बताएगी।

c) ऋण मूल्यांकन तथा नियम एवं शर्तें

आम तौर पर, लोन एप्लीकेशन को प्रोसेस करने के लिए ज़रूरी सभी जानकारी कंपनी एप्लीकेशन के समय ही ले लेगी। अगर कंपनी को कोई और जानकारी चाहिए, तो लोन लेने वाले को ठीक से बताया जाएगा।



कंपनी यह पक्का करेगी कि सेंटर मीटिंग के दौरान बॉरोअर्स के क्रेडिट एप्लीकेशन का सही असेसमेंट हो। यह असेसमेंट कंपनी की इंटरनल क्रेडिट पॉलिसी, नॉर्म्स और प्रोसीजर के हिसाब से होगा।

कंपनी लोन लेने वाले को सैंक्शन लेटर या किसी और तरीके से इंग्लिश या लोन लेने वाले की समझ में आने वाली भाषा में, सैंक्शन किए गए लोन की रकम, नियम और शर्तें, जिसमें सालाना ब्याज दर, और उसे लगाने का तरीका, जिसमें EMI स्ट्रक्चर, अगर कोई हो, प्रीपेमेंट चार्ज शामिल हैं, बताएगी और लोन लेने वाले द्वारा इन नियमों और शर्तों को मानना कंपनी के रिकॉर्ड में रखेगी। कंपनी लोन के सैंक्शन/डिस्बर्समेंट के समय लोन एग्रीमेंट की एक कॉपी इंग्लिश या लोन लेने वाले की समझ में आने वाली भाषा में देगी, साथ ही लोन एग्रीमेंट में दिए गए सभी एनक्लोजर की एक-एक कॉपी भी देगी।

ग्राहकों पर लागू ब्याज दर, फंड की लागत, ऋण राशि मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे कारकों पर निर्भर करती है, साथ ही एक स्प्रेड जो मामले के जोखिम प्रोफाइल पर निर्धारित होता है जो कई कारकों के कारण भिन्न होता है जैसे उधारकर्ता की पृष्ठभूमि, उद्योग जोखिम प्रोफाइल, सह-उधारकर्ता की वित्तीय ताकत, ऋण चुकौती क्षमता, क्रेडिट इतिहास आदि। देर से पुनर्भुगतान आदि के लिए कंपनी द्वारा लगाया जाने वाला दंड ब्याज, यदि कोई हो, तो ऋण समझौते, स्वीकृति पत्र आदि में बोल्ड में उल्लेख किया जाएगा। ऐसी शर्तों और नियमों की लिखित स्वीकृति कंपनी द्वारा रखी जाएगी। ऋण दस्तावेजों की ई-हस्ताक्षरित प्रति में 1) ऋण आवेदन शामिल है - आवश्यक केवाईसी दस्तावेज, मूल्यांकन मानदंड और मूल्य निर्धारण / शुल्क का विवरण 2) स्वीकृति पत्र 3)

d) ऋण शर्तों में बदलाव सहित लोन का वितरण

- i. कंपनी लोन लेने वाले को शर्तों और नियमों में किसी भी बदलाव की सूचना देगी, जिसमें डिस्बर्समेंट शेड्यूल, इंटरैस्ट रेट, सर्विस चार्ज, प्रीपेमेंट चार्ज वगैरह शामिल हैं। कंपनी यह भी पक्का करेगी कि इंटरैस्ट रेट और चार्ज में बदलाव सिर्फ आगे से ही लागू हों।
- ii. कंपनी लोन देने पर सभी बॉरोअर्स को लोन एग्रीमेंट की एक कॉपी, इलेक्ट्रॉनिकली या फिजिकल पेपर कॉपी देगी।
- iii. एग्रीमेंट के तहत पेमेंट वापस लेने/जल्दी करने या फोरक्लोज़र का कंपनी का फ़ैसला, बॉरोअर द्वारा कंपनी के साथ एकज़िक्यूट किए गए लोन डॉक्यूमेंट्स के अनुसार होगा।
- iv. लोन का पूरा और आखिरी पेमेंट या फोरक्लोज़र होने पर, कंपनी कर्ज लेने वाले/कस्टमर से रिक्वेस्ट मिलने की तारीख से 1 महीने के अंदर “कोई बकाया नहीं” सर्टिफिकेट जारी करेगी।



e) दिव्यांग आवेदक

कंपनी दिव्यांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को लोन सुविधाओं सहित प्रोडक्ट और सुविधाएं देने में कोई भेदभाव नहीं करेगी। उनके साथ दूसरे आवेदकों जैसा ही व्यवहार किया जाएगा और उनके एप्लीकेशन पर कंपनी के क्रेडिट प्रोसेस और पॉलिसी के अनुसार मेरिट के आधार पर कार्रवाई की जाएगी। दिव्यांग आवेदकों को हर मुमकिन मदद दी जाएगी ताकि वे सही प्रोडक्ट या लोन सुविधा को समझ सकें, चुन सकें और उसका फ़ायदा उठा सकें।

f) सामान्य दिशानिर्देश:

- i. कंपनी अपनी वेबसाइट पर सभी लोन प्रोडक्ट्स की खास बातें पब्लिश करेगी।
- ii. कंपनी लोन एग्रीमेंट की शर्तों में बताए गए मकसदों को छोड़कर, लोन लेने वाले के मामलों में दखल नहीं देगी (जब तक कि कोई नई जानकारी, जो लोन लेने वाले ने पहले नहीं बताई हो, कंपनी को पता न चल जाए)।
- iii. लोन की रिकवरी के मामले में, कंपनी सिर्फ वही तरीके अपनाएगी जो उसे कानूनी तौर पर और सही तरीके से मिल सकें और बेवजह परेशान नहीं करेगी, जैसे कि लोन लेने वालों को अजीब समय पर लगातार परेशान करना, लोन की रिकवरी के लिए ताकत का इस्तेमाल करना, वगैरह। कंपनी पूरी कोशिश करेगी कि उसके स्टाफ को कस्टमर्स के साथ सही तरीके से डील करने के लिए अच्छी तरह से ट्रेनिंग दी जाए।
- iv. कस्टमर की सुरक्षा के लिए और बैंकों और NBFCs के लोन लेने वालों द्वारा अलग-अलग लोन के प्रीपेमेंट के मामले में एक जैसापन लाने के लिए, कंपनी फोरक्लोज़र चार्ज/प्री-पेमेंट पेनल्टी नहीं लेगी।
- v. कंपनी लोन देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी, जिसमें शारीरिक/देखने में अक्षम आवेदक भी शामिल हैं। हालांकि, यह कंपनी को समाज के कमजोर वर्गों के लिए बनाई गई क्रेडिट-लिंकड स्कीम में हिस्सा लेने से नहीं रोकता है।
- vi. कंपनी MFIN वगैरह द्वारा जारी FPC पर SRO गाइडलाइंस का भी पालन करेगी।

g) एक असरदार शिकायत निवारण सिस्टम के प्रति बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स की ज़िम्मेदारी

कंपनी का निदेशक मंडल संगठन के भीतर एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र भी स्थापित करेगा। और उनका निपटारा कम से कम अगले हायर लेवल पर हो।



नम्र फाइनेंस लिमिटेड

इस प्रकार की व्यवस्था यह सुनिश्चित करेगी कि इसके पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों की सुनवाई हो और उनका निपटारा कम से कम उच्चतर स्तर पर किया जाए।

4. समीक्षा

इस पॉलिसी का बोर्ड साल में कम से कम एक बार रिव्यू और मूल्यांकन करेगा और समय-समय पर संबंधित अधिकारियों द्वारा जारी किए गए लागू कानूनों के अनुसार इसमें बदलाव और संशोधन के लिए बदलाव किया जाएगा। ऐसे रिव्यू के नतीजों को डॉक्यूमेंट किया जाएगा और समय-समय पर बोर्ड को दिखाया जाएगा।

कंपनी समय-समय पर फेयर प्रैक्टिस कोड के पालन का मूल्यांकन भी करेगी और अलग-अलग ऑपरेशनल और मैनेजरियल लेवल पर कस्टमर शिकायत निवारण सिस्टम की एफिशिएंसी का भी आकलन करेगी।

5. शिकायत निवारण तंत्र

अगर कस्टमर्स को कोई शिकायत है, तो वे अकाउंट नंबर और शिकायत का सार बताते हुए, संबंधित ब्रांच मैनेजर को लिखकर शिकायत कर सकते हैं। अगर 15 दिनों के अंदर शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो शिकायत की एक कॉपी पावती के साथ यहां भेजी जा सकती है:

सुश्री दीपाली सोलंकी ,

शिकायत अधिकारी, नम्र फाइनेंस लिमिटेड,

पंजीकृत कार्यालय – 502-503, साकार – III,

पुराने हाई कोर्ट के सामने, आश्रम रोड के पास,

अहमदाबाद -380014

crm@armanindia.com पर ईमेल करें

या टोल फ्री नंबर 1800 10 27626; 079-69162602, 079-40507000 पर कॉल करें।

शिकायत मिलने पर, ग्रीवांस ऑफिसर 2 हफ्ते के अंदर सवाल का हल पक्का करेगा।

अगर तय समय में शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो शिकायत करने वाले कंपनी के प्रिंसिपल नोडल

ऑफिसर को रजिस्टर्ड ऑफिस के पते पर लिख सकते हैं:



नम्र फाइनेंस लिमिटेड

श्री कमलेश गर्ग,

प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर, नम्र फाइनेंस लिमिटेड,

पंजीकृत कार्यालय – 502-503, साकार – III,

पुराने हाई कोर्ट के सामने, आश्रम रोड के पास,

अहमदाबाद -380014

या टोल फ्री नंबर 1800 10 27626; 079-69162602, 079-40507000 पर कॉल करें।

वेबसाइट URL : <https://namrafinance.com>

अगर शिकायत / विवाद का समाधान एक महीने के अंदर नहीं होता है, तो कस्टमर इनसे संपर्क कर सकता है:

भारतीय रिजर्व बैंक,

तीसरी मंजिल, राम बाग सर्कल

टॉक रोड,

जयपुर - 302004, राजस्थान,

फ़ोन: 0141-2573201,

ईमेल: dosjaipur@rbi.org.in