

निष्पक्ष व्यवहार संहिता (Fair Practice Code) नीति

नीति का नाम:	निष्पक्ष व्यवहार संहिता
संस्करण	V3
स्वीकृत द्वारा:	निदेशक मंडल द्वारा 14 जून, 2024 को अनुमोदित

यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) द्वारा जारी किए गए गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFCs) के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता के दिशानिर्देशों के अनुसार तैयार की गई है। इसे समय-समय पर अपडेट किया जाता है। यह संहिता प्रोगिन प्राइवेट लिमिटेड (पूर्व में हाइटोन होल्डिंग्स प्राइवेट लिमिटेड के रूप में जाना जाता था) के निदेशक मंडल के समक्ष अनुमोदन के लिए प्रस्तुत की गई थी।

लागू क्षेत्र

यह संहिता सभी हितधारकों, विशेष रूप से ग्राहकों को कंपनी द्वारा दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में अनुसरण की जाने वाली प्रक्रियाओं की प्रभावी रूप से जानकारी देने के लिए बनाई गई है।

उद्देश्य

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में अच्छे व्यावसायिक मानकों को बढ़ावा देना और सुनिश्चित करना।
- ग्राहक और कंपनी के बीच निष्पक्ष संबंध स्थापित करना।
- ऋण वसूली से संबंधित कानूनी मानकों का अनुपालन सुनिश्चित करना।
- ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र को सुदृढ़ करना।

ऋण आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- सभी संचार ग्राहकों के साथ उनकी मातृभाषा या उनकी समझ में आने वाली भाषा में किए जाएंगे।
- कंपनी द्वारा जारी किए गए ऋण आवेदन पत्रों में आवश्यक जानकारी शामिल होगी, जो ग्राहकों के हित को प्रभावित करती है, जिससे अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रदान की जाने वाली शर्तों और नियमों की सार्थक तुलना की जा सके और ग्राहक एक सूचित निर्णय ले सके।
- कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए एक स्वीकृति प्रणाली तैयार करेगी। ऋण आवेदनों के निपटान की समय-सीमा भी स्वीकृति पत्र में दर्शाई जाएगी।
- ऋण आवेदन पत्र में उन दस्तावेजों की जानकारी दी जाएगी जिन्हें आवेदन पत्र के साथ जमा करना आवश्यक होगा।
- यदि कोई अतिरिक्त जानकारी/दस्तावेज आवश्यक हो, तो इसकी सूचना ग्राहकों को तुरंत दी जाएगी।
- डीएलए (DLA) और/या एलएसपी (LSP) के माध्यम से प्रदान किए गए ऋण उत्पाद निम्नलिखित अतिरिक्त प्रकटीकरण / आवश्यकताओं के अधीन होंगे:
 - डिजिटल ऋण उत्पाद के संबंध में, भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) द्वारा 2 सितंबर 2022 को जारी डिजिटल लेंडिंग दिशानिर्देशों के तहत प्रदान किए गए प्रारूप में एक प्रमुख तथ्य विवरण (Key Fact Statement) ऋण स्वीकृति और वितरण से पहले ग्राहक को प्रदान किया जाएगा।
 - डिजिटल ऋण उत्पाद के लिए एक समग्र लागत 'वार्षिक प्रतिशत दर' ("APR") के रूप में व्यक्त की जाएगी। एपीआर (APR) डिजिटल ऋण के लिए उधारकर्ता से ली जाने वाली प्रभावी वार्षिक दर है। एपीआर में समग्र लागत और मार्जिन शामिल होगा, जिसमें धन की लागत, क्रेडिट लागत, परिचालन

लागत, प्रोसेसिंग शुल्क, सत्यापन शुल्क, रखरखाव शुल्क आदि सम्मिलित होंगे, जबकि दंड शुल्क, विलंब शुल्क आदि जैसी आकस्मिक शुल्क इसमें शामिल नहीं होंगे।

- c. कंपनी अपनी वेबसाइट पर एलएसपी (LSP) और डीएलए (DLA) के नाम, डिजिटल ऋण उत्पाद की जानकारी, वसूली एजेंट के रूप में कार्य करने वाले एलएसपी (LSP) का विवरण आदि का खुलासा करेगी।
- d. कंपनी एलएसपी (LSP) का उचित परिश्रम (due diligence) करेगी और उनकी आवधिक समीक्षा करेगी।
- e. एलएसपी (LSP) / डीएलए (DLA) द्वारा उधारकर्ताओं की पूर्व स्पष्ट सहमति के बिना कोई भी जानकारी (व्यक्तिगत जानकारी या डेटा सहित) एकत्र नहीं की जाएगी।
- f. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि एलएसपी (LSP) / डीएलए (DLA) उधारकर्ताओं के डेटा (व्यक्तिगत डेटा और जानकारी सहित) के संग्रहण से संबंधित सभी लागू कानूनों और विनियमों का पालन करने वाली एक व्यापक नीति अपनाएं।
- g. कंपनी द्वारा एकत्र किए गए सभी डेटा को भारत में स्थित सर्वरों में संग्रहीत किया जाएगा।

ऋण मूल्यांकन और शर्तें

1. कंपनी ग्राहक की ऋण योग्यता की जांच के लिए एक उचित परिशोधन (due diligence) करेगी, जो ऋण आवेदन प्रक्रिया पर निर्णय लेने के लिए एक महत्वपूर्ण कारक होगा। यह मूल्यांकन कंपनी की आंतरिक नीतियों, मानकों और प्रक्रियाओं के अनुरूप किया जाएगा।
2. ऋण स्वीकृत होने के बाद, कंपनी एक अनुबंध-सह-स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से आवेदक को ऋण राशि, लागू वार्षिक ब्याज दर और संबंधित शर्तों एवं नियमों की जानकारी देगी।
3. कंपनी ग्राहकों से ऋण की शर्तों की स्वीकृति प्राप्त करेगी और इस स्वीकृति का रिकॉर्ड सुरक्षित रखेगी।
4. कंपनी ऋण अनुबंध में लागू दंडात्मक ब्याज दर को मोटे अक्षरों में उल्लेख करेगी।
5. कंपनी ऋण वितरण के समय ग्राहकों को ऋण अनुबंध की एक प्रति और उसमें उल्लिखित सभी संलग्न दस्तावेज प्रदान करेगी।
6. डिजिटल ऋण उत्पादों के संबंध में, कंपनी निम्नलिखित सुनिश्चित करेगी:
 - a. कंपनी अपने स्वयं के डीएलए (DLA) और/या उनके द्वारा संलग्न एलएसपी (LSP) के माध्यम से किसी भी ऋण की पेशकश से पहले ग्राहकों की आर्थिक प्रोफाइल (आयु, व्यवसाय, आय आदि) को रिकॉर्ड करेगी, ताकि ग्राहक की ऋण योग्यता का ऑडिट योग्य तरीके से आकलन किया जा सके।
 - b. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहक की स्पष्ट सहमति के बिना उनकी क्रेडिट सीमा में स्वचालित रूप से कोई वृद्धि न की जाए।

ऋण वितरण और शर्तों में परिवर्तन

1. कंपनी अपने सभी ग्राहकों को ऋण की शर्तों और नियमों में किए गए किसी भी बदलाव की सूचना देगी, जिसमें निम्नलिखित शामिल हैं, लेकिन इन्हें तक सीमित नहीं हैं:
 - (i) ऋण वितरण अनुसूची;
 - (ii) ब्याज दरें;
 - (iii) सेवा शुल्क;
 - (iv) पूर्व-भुगतान शुल्क आदि।
2. कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में किए गए बदलाव केवल भविष्य की अवधि के लिए लागू हों और इन्हें ऋण अनुबंध में दर्ज किया जाए। ब्याज दरों और शुल्कों में किसी भी प्रकार के बदलाव

की जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी या ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक माध्यम, ईमेल या उनके पंजीकृत पते पर नोटिस भेजकर सूचित किया जाएगा।

3. कंपनी के पक्ष में बनाए गए सभी संपार्श्विक (securities) को ऋण की पूर्ण और अंतिम भुगतान प्राप्ति के बाद मुक्त कर दिया जाएगा, बशर्ते कि कंपनी के पास ग्राहकों के विरुद्ध कोई वैध अधिकार, गिरवीधारण (lien) या किसी अन्य दावे के लिए समायोजन (set-off) का अधिकार न हो। यदि इस समायोजन के अधिकार का उपयोग किया जाना हो, तो ग्राहकों को इसकी सूचना दी जाएगी, जिसमें शेष दावों का पूरा विवरण और वे शर्तें शामिल होंगी जिनके तहत कंपनी को संपार्श्विक बनाए रखने का अधिकार होगा, जब तक कि संबंधित दावा निपटारा/भुगतान नहीं हो जाता।

ब्याज शुल्क

1. कंपनी ने ब्याज दरों, प्रोसेसिंग शुल्क और अन्य शुल्कों को निर्धारित करने के लिए उपयुक्त आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित की हैं।
2. कंपनी एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगी, जिसमें धन की लागत, मार्जिन, जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ऋणों और अग्रिमों पर लागू होने वाली ब्याज दर निर्धारित की जाएगी।
3. कंपनी द्वारा प्रदान किए गए डिजिटल ऋण उत्पादों के तहत, ब्याज और अन्य सभी लागतों एवं शुल्कों का खुलासा वार्षिक प्रतिशत दर (APR) के रूप में किया जा सकता है।
4. कंपनी द्वारा लागू की जाने वाली ब्याज दर से संबंधित अधिक जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध ब्याज दर नीति (Interest Rate Policy) में उल्लिखित है।

वापसी और पुनः प्राप्ति (Repossession)

कंपनी ने ग्राहकों के साथ किए गए ऋण अनुबंध में पुनः अधिग्रहण (repossession) खंड को शामिल किया है, जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य होगा। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों में निम्नलिखित प्रावधान शामिल होंगे:

1. कब्जा लेने से पहले का नोटिस अवधि;
2. परिस्थितियाँ जिनमें नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है;
3. संपार्श्विक (security) के कब्जे की प्रक्रिया;
4. संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ग्राहकों को ऋण चुकाने का अंतिम अवसर देने का प्रावधान;
5. ग्राहकों को संपत्ति पुनः सौंपने की प्रक्रिया; और
6. संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

शिकायत निवारण तंत्र

1. कंपनी का उद्देश्य सर्वोत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करना है और यह बोर्ड द्वारा अनुमोदित शिकायत निवारण तंत्र नीति के अनुसार एक मजबूत और प्रभावी ग्राहक सेवा मंच बनाने के लिए निरंतर प्रयासरत है।
2. ग्राहकों के लाभ के लिए, शिकायत निवारण तंत्र से संबंधित विभिन्न संपर्क बिंदुओं का विवरण कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाएगा।
3. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि डीएलए (DLA) / एलएसपी (LSP) एक उपयुक्त नोडल शिकायत निवारण अधिकारी नियुक्त करें, जो फिनटेक/डिजिटल लेंडिंग से संबंधित उधारकर्ताओं द्वारा उठाई गई शिकायतों/मुद्दों को संभाल सके। ऐसे अधिकारी का नाम, विवरण और शिकायत निवारण प्रक्रिया एलएसपी/डीएलए की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी।

तकनीकी अनुपालन

RBI के निर्देशों के अनुरूप, कंपनी ने निम्नलिखित आवश्यकताओं को अपनाया और लागू किया है:

1. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके द्वारा नियुक्त एलएसपी (LSP) / डीएलए (DLA) ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को संग्रहीत न करें, सिवाय कुछ आवश्यक न्यूनतम डेटा (जैसे नाम, पता, संपर्क विवरण आदि) के, जो उनके संचालन के लिए आवश्यक हो सकता है।
2. कंपनी एलएसपी और डीएलए द्वारा उधारकर्ताओं की व्यक्तिगत जानकारी की गोपनीयता और सुरक्षा बनाए रखने की जिम्मेदारी का पालन सुनिश्चित करेगी।
3. कंपनी को यह विकल्प प्रदान किया जाएगा कि वह विशिष्ट डेटा के उपयोग की सहमति दे या अस्वीकार करे, डेटा के तीसरे पक्ष को प्रकटीकरण को सीमित करे, डेटा संग्रहण की अवधि निर्धारित करे, पहले दी गई सहमति को वापस ले और यदि आवश्यक हो, तो ऐप से डेटा को हटाने / भुलाने के लिए कहे।
4. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उनके डीएलए और उनके एलएसपी के डीएलए द्वारा डेटा संग्रहण आवश्यकतानुसार और ग्राहकों की पूर्व एवं स्पष्ट सहमति के साथ किया जाए, जिसमें एक ऑडिट ट्रेल उपलब्ध हो। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि डीएलए मोबाइल फोन संसाधनों जैसे फाइल और मीडिया, संपर्क सूची, कॉल लॉग, टेलीफोनी कार्यों आदि तक पहुँचने से बचें।
5. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहक को विशिष्ट डेटा के उपयोग की सहमति देने या अस्वीकार करने, तीसरे पक्ष को डेटा प्रकटीकरण को सीमित करने, डेटा संग्रहण को नियंत्रित करने, पूर्व में दी गई सहमति को रद्द करने और यदि आवश्यक हो, तो ऐप से डेटा हटाने / भुलाने का विकल्प प्रदान किया जाए।
6. उधारकर्ताओं की सहमति प्राप्त करने के उद्देश्य को प्रत्येक इंटरफेस चरण में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।
7. किसी भी तीसरे पक्ष के साथ व्यक्तिगत जानकारी साझा करने से पहले उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति ली जाएगी, सिवाय उन मामलों के जहां वैधानिक या नियामक आवश्यकताओं के अनुसार ऐसा करना अनिवार्य हो।
8. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहक डेटा भंडारण से संबंधित स्पष्ट नीति दिशानिर्देश लागू किए जाएं, जिसमें संग्रहीत किए जाने वाले डेटा का प्रकार, डेटा भंडारण की अवधि, डेटा उपयोग पर प्रतिबंध, डेटा नष्ट करने की प्रक्रिया, सुरक्षा उल्लंघन को संभालने के मानक आदि शामिल हों। यह जानकारी कंपनी और उसके एलएसपी द्वारा उपयोग किए जाने वाले डीएलए की वेबसाइट और ऐप पर हमेशा प्रमुख रूप से प्रदर्शित की जाएगी।
9. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके डीएलए / एलएसपी से जुड़े सिस्टम में कोई बायोमेट्रिक डेटा संग्रहीत / एकत्रित न किया जाए, जब तक कि मौजूदा वैधानिक दिशानिर्देशों के तहत इसकी अनुमति न दी गई हो।
10. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि वह और उसके द्वारा नियुक्त एलएसपी डिजिटल लेंडिंग से संबंधित साइबर सुरक्षा के लिए आरबीआई और अन्य एजेंसियों द्वारा निर्धारित तकनीकी मानकों / आवश्यकताओं का पालन करें।
11. सभी डेटा (जिसमें ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी और डेटा शामिल है) भारत में संग्रहीत किए जाएंगे।

सामान्य दिशानिर्देश

1. कंपनी ग्राहक के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, सिवाय उन उद्देश्यों के लिए जो ऋण समझौते में प्रदान किए गए हैं, जब तक कि ग्राहक द्वारा पहले घोषित नहीं की गई नई जानकारी कंपनी के ध्यान में न आई हो;
2. यदि ग्राहक से ऋण खाता स्थानांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होता है, तो इसके लिए सहमति कंपनी द्वारा अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 (इक्कीस) दिनों के भीतर संप्रेषित की जाएगी। स्थानांतरण ऋण समझौते और लागू कानून के अनुसार होगा;
3. ऋण की वसूली के मामले में, कंपनी निर्धारित दिशानिर्देशों और मौजूदा प्रावधानों के अनुसार सामान्य उपायों का पालन करेगी और कानूनी ढांचे के भीतर तथा लागू कानूनों और विनियमों के अनुपालन में काम करेगी;

4. कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि ग्राहक को अनियमित घंटों में लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए शारीरिक शक्ति का उपयोग करना, आदि। इस संबंध में, कंपनी ने एक स्थापित आचार संहिता बनाई है जिसमें ऋण वसूली के लिए कंपनी के कर्मचारी या कंपनी की ओर से अधिकृत कोई भी व्यक्ति व्यापक रूप से प्रशिक्षित होता है;
5. कंपनी की वसूली नीति शिष्टता, उचित व्यवहार और प्रलोभन पर आधारित है। हम ग्राहक विश्वास और दीर्घकालिक संबंधों में विश्वास करते हैं। हमारे कर्मचारी या ऋण वसूली/सुरक्षा पुनः अधिग्रहण के लिए हमें प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति अपने आप को पहचान देगा और शिष्ट तरीके से हमारे ग्राहकों के साथ संवाद करेगा;
6. कंपनी अपने सभी ग्राहकों को उनके बकाए के बारे में सभी जानकारी प्रदान करेगी और बकाए के भुगतान के लिए पर्याप्त सूचना देगी। सभी ग्राहकों से सामान्यतः उनके द्वारा चुने गए स्थान पर संपर्क किया जाएगा, यदि कोई निर्दिष्ट स्थान न हो तो ग्राहक के आवास पर, और यदि ग्राहक आवास पर उपलब्ध नहीं होते हैं, तो ग्राहक के व्यवसाय/व्यवसाय स्थान पर;
7. कंपनी अपने सभी ग्राहकों की गोपनीयता का सम्मान करेगी और सभी इंटरएक्शन शिष्ट तरीके से होंगे। हमारे ग्राहकों को बकाए के बारे में किसी भी मतभेद या विवाद को आपसी सहमति से हल करने के लिए सभी सहायता प्रदान की जाएगी;
8. कंपनी व्यक्तिगत ग्राहकों को, चाहे वे सह-ऋणी के साथ हों या बिना सह-ऋणी के, किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर अग्रिम चुकौती शुल्क और/या पूर्व-भुगतान दंड नहीं लेगी, जो व्यापार के लिए नहीं हो।

समीक्षा

1. कंपनी द्वारा विभिन्न प्रबंधन स्तरों पर फेयर प्रैक्टिस कोड और शिकायत निवारण तंत्र नीति का समय-समय पर पुनरावलोकन किया जाएगा;
2. कंपनी इस फेयर प्रैक्टिस कोड का पालन करेगी, कोड की भावना के अनुसार और जिस तरीके से यह उसके व्यवसाय पर लागू हो सकता है;
3. कंपनी ऊपर उल्लिखित फेयर प्रैक्टिस कोड को अपनी वेबसाइट पर विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए प्रकाशित करेगी। कंपनी इस कोड की समीक्षा और संशोधन भी करेगी, जैसा कि आवश्यक हो, अपने अनुभव और आरबीआई द्वारा इस संबंध में जारी की जाने वाली नई मार्गदर्शिकाओं के आधार पर। निष्पक्ष व्यवहार संहिता और शिकायत निवारण तंत्र का समय-समय पर पुनरीक्षण किया जाएगा।

क्रियान्वयन

यह नीति बोर्ड द्वारा अनुमोदन की तिथि से प्रभावी होगी।

संशोधन

यह नीति समय-समय पर संशोधित और अद्यतन की जाएगी तथा निदेशक मंडल की स्वीकृति की तिथि से प्रभावी होगी।