

उचित व्यवहार संहिता (“संहिता”)
Mintifi Finserve Private Limited

1. परिचय

Mintifi Finserve Private Limited ("Mintifi/कंपनी") रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया के साथ गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी के तौर पर पंजीकृत है। इस नीति को प्रमुख दिशा वाली-गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी- प्रणालीगतलागू सीमा तक महत्वपूर्ण गैर-जमा लेने वाली कंपनी और जमा-लेने वाली कंपनी(रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2016, स्केल आधारित विनियम ("एसबीआर") के अनुसार तैयार किया गया है। जिसे किसी भी वैधानिक संशोधन या उसकी पुनर्नियुक्ति सहित समय-समय पर संशोधन के लिए रिज़र्व बैंक द्वारा जारी किया जाता है।

2. उद्देश्य:

इस संहिता का उद्देश्य है:

1. ग्राहकोंकेसाथ डील या व्यवहार करते समय न्यूनतम मानक तय करके उचित व्यवहार को बढ़ावा देना.
2. पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहकों को इसकी बेहतर समझ मिल सके कि कंपनी से किस तरह की सेवाएं अपेक्षित हैं.
3. कंपनी में ग्राहक के विश्वास को प्रोत्साहित करना.
4. यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों को स्वीकृति पत्र और अन्य लेनदेन दस्तावेजों के माध्यम से कंपनी द्वारा प्रस्तावित उत्पाद/सेवाओं की नियम व शर्तों के बारे में संक्षेप में पता हो.
5. पुनर्प्राप्ति और प्रवर्तन सुनिश्चित करना, जहां उचित तरीके से व्यवहार करना और कानूनी की उचित प्रक्रिया का पालन करना आवश्यक है.

3. संहिता को लागू करना

संहिता कंपनी द्वारा प्रस्तावित सभी उत्पादों पर लागू होती है.

संहिता किसी भी ऐसे उत्पाद पर लागू होना जारी रहेगी, जिसे कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों को प्रदान और विकसित किया गया है.

4. भेदभाव रहित नीति

हम लिंग, जाति या धर्म के आधार पर अपने ग्राहकों में भेदभाव नहीं करेंगे.

5. लोन या ऋण के लिए आवेदन करना और प्रोसेस करना

- ◆ लोन मूल्यांकन प्रक्रिया को केवाईसी नीति जैसे स्वीकृति उद्देश्य के लिए लागू अन्य नीति के साथ समय-समय पर पढ़ने के लिए संशोधित क्रेडिट नोट के अनुसार निष्पादित किया जाता है.
- ◆ उधारकर्ता के साथ सभी संवाद अंग्रेज़ी में या ग्राहक द्वारा समझे जाने वाली भाषा में होगा. कंपनी ऐसे संवाद को समझने में ग्राहक की मदद करने के लिए सर्वोत्तम प्रयास करेगी.
- ◆ कंपनी उधारकर्ता को ईमेल या किसी अन्य संचार माध्यम द्वारा लोन आवेदन की स्वीकृति या अस्वीकृति के बारे में सूचित करेगी.

- ◆ लोन आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी, जो उधारकर्ता के ब्याज को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तावित नियम और शर्तों के साथ विचारपूर्ण तुलना की जा सके और उधारकर्ता सूचित निर्णय ले सके.
- ◆ हम सभी लोन आवेदनों की प्राप्ति के लिए रसीद देने की प्रणाली तैयार करेंगे. रसीद में लोन आवेदन जमा करने की समय सीमा भी बताई जाएगी.

6. लोन मूल्यांकन और नियम/शर्तें

हम उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से ब्याज की वार्षिक दर और आवेदन के तरीके सहित नियम व शर्तों से साथ स्वीकृत लोन राशि के बारे में लिखित में सूचित करेंगे और उधारकर्ता द्वारा इन नियम व शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेंगे.

हम स्वीकृति पत्र और लोन अनुबंध में देरी से भुगतान हेतु लागू अतिरिक्त ब्याज दर के बारे में मोटे अक्षरों या बोल्ड में बताएंगे. हम संवितरण के बाद अनुबंध हेतु संलग्नकों के साथ लोन अनुबंध की एक प्रति तैयार रखेंगे.

7. नियम और शर्तों में बदलाव

हम उधारकर्ता को नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में सूचित करेंगे, जिसमें संवितरण शेड्यूल, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्वभुगतान शुल्क आदि शामिल होंगे. साथ ही हम सुनिश्चित करेंगे कि ब्याज दर और शुल्क में बदलाव केवल भावी ढंग से प्रभावित हों.

अनुबंध के तहत भुगतान या व्यवहार वापस लेने / तेज़ी से आगे बढ़ाने का निर्णय लोन अनुबंध के साथ सामंजस्य करके लिया जाना चाहिए.

हम सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या किसी वैध अधिकार के अधीन लोन की बकाया राशि की वसूली पर या उधारकर्ता के खिलाफ हमारे किसी अन्य दावे के अधिकार पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेंगे. यदि ऐसे किसी अधिकार का उपयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को उन शेष दावों और शर्तों के बारे में पूर्ण ब्यौरे के साथ नोटिस दिया जाएगा, जिनके तहत हम प्रतिभूतियों को तब तक अपने पास रखने के अधिकारी होंगे जब कर प्रासंगिक दावे का निपटान/भुगतान न हो.

8. सामान्य

- 8.1 हम लोन अनुबंध के नियम और शर्तों में दिए गए उद्देश्य के अलावा उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेंगे (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा किसी भी जानकारी का पहले खुलासा नहीं किया गया हो).
- 8.2 अगर उधारकर्ता उधारे खाते के स्थानांतरण, सहमति या अन्यथा, अर्थात हमारी आपत्ति, यदि कोई हो तो, के लिए अनुरोध की प्राप्ति चाहता है, तो उसे अनुरोध प्राप्ति की दिनांक से 21 दिनों के भीतर बताया जाएगा. ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार किया जाएगा.
- 8.3 लोन की पुनर्प्राप्ति के मामलों में, कंपनी या इसके एजेंट अनुचित उत्पीड़न जैसे; उधारकर्ताओं को बेवक्त परेशान करना, लोन की पुनर्प्राप्ति आदि के लिए बाहुबल का उपयोग करने का सहारा नहीं ले सकते. साथ ही हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि एजेंट सहित हमारा सटॉफ़ ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हो.

9. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

हमारे निदेशक मंडल संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित करेंगे. यह प्रणाली सुनिश्चित करेगी कि लोन देने वाली संस्थाओं के निर्णय के कारण हुए सभी विवादों को सुना जाए और कम से कम एक उच्चतम स्तर पर निपटान किया जाए. निदेशक मंडल वार्षिक आधार पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन की समीक्षा करेंगे. यदि आवश्यक हो, तो संहिता से संबंधित अनुपालन और शिकायत निवारण की तदर्थ आधार पर समीक्षा की जाएगी.

10. शिकायत निवारण अधिकारी

कंपनी के खिलाफ शिकायत को कंपनी की शिकायत निवारण प्रणाली के अनुसार संबोधित किया जाएगा.

परिचालन स्तर पर, हम प्रमुख रूप से हमारे ग्राहकों के लाभ हेतु निम्न जानकारी को हमारी शाखाओं / स्थानों पर प्रदर्शित करेंगे, जहां व्यवसाय किया जाता है:

- a. उन शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क जानकारी (टेलीफोन / मोबाइल नंबर के साथ ईमेल पता) जिनसे लोग हमारे खिलाफ शिकायत के समाधान हेतु संपर्क कर सकते हैं.
- b. अगर शिकायत/विवाद का एक महीने की अवधि में समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक आरबीआई (पूर्ण संपर्क जानकारी) के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के अधिकारी से अपील कर सकते हैं, जिसके क्षेत्राधिकार के तहत हमारा पंजीकृत कार्यालय आता है.

सार्वजनिक नोटिस ग्राहकों, कंपनी द्वारा पालन की जा रही शिकायत निवारण प्रणाली के साथ आरबीआई के शिकायत निवारण अधिकारी और क्षेत्रीय कार्यालय के विवरण पर प्रकाश डालेगा.

11. ब्याज दर

- a. हम निधि की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे कारकों को ध्यान में रखकर एक ब्याज दर मॉडल अपनाएंगे और लोन और अग्रिम हेतु लगाए गए शुल्क के लिए ब्याज दर निर्धारित करेंगे. उपरोक्त के आधार पर, कंपनी द्वारा सालाना 25 प्रतिशत तक का ब्याज दर लिया जा सकता है. उधारकर्ताओं या ग्राहकों को आवेदन पत्र में या स्वीकृति पत्र में स्पष्टता से ब्याज दर के बारे में बताया जाएगा.
- b. ब्याज दर सालाना दर होगा, ताकि उधारकर्ता को खाते पर लगाए जाने वाले सटीक शुल्क के बारे में पता हो.
- c. हम ब्याज दर और प्रोसेसिंग और अन्य शुल्क निर्धारित करने में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाओं की पेशकश करेंगे.

12. हमारे द्वारा वित्तपोषित संपत्तियों को जब्त करना या हमारे लोन के लिए प्रतिभूति के रूप में प्रस्तावित संपत्तियां

हमने उधारकर्ता के साथ संविदा/लोन अनुबंध में जब्त करने की शर्त अंतर्निहित की है, जो कानूनी रूप से प्रवर्तनीय होगी. पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, संविदा/लोन अनुबंध की नियम और शर्तों में इससे संबंधित प्रावधान भी शामिल होंगे:

- a) कब्जा लेने से पहले नोटिस पीरियड या अवधि देना;
- b) ऐसी परिस्थितियां, जिनके तहत नोटिस पीरियड में छूट प्राप्त हो सकती है;
- c) प्रतिभूति का कब्जा लेने की प्रक्रिया;
- d) संपत्ति की बिक्री / नीलामी करने से पहले लोन के पुनर्भुगतान हेतु उधारकर्ता को दिए जाने वाले अंतिम अवसर से संबंधित प्रावधान;
- e) उधारकर्ता को पुनरधिकार देने की प्रक्रिया; और
- f) संपत्ति के बिक्री / नीलामी हेतु प्रक्रिया.

इन नियम और शर्तों की एक प्रति उधारकर्ता को उपलब्ध की जाएगी.

13. संशोधन

इसमें शामिल कुछ भी, इस संबंध में लागू कानून के तहत कोई अनुवर्ती संशोधन इस नीति पर अपनेआप लागू होगा. तदनुसार, किसी भी संशोधन को शामिल करने के लिए इस नीति को विधिवत संशोधित किया जाएगा.

14. संहिता समीक्षा

जारी नियामक और व्यवसायिक आवश्यकताओं के संरेखण में, इस नीति की हर वर्ष में कम से कम एक बार निदेशक मंडल द्वारा समीक्षा की जाएगी.

15. प्रकटीकरण:

इस संहिता को कंपनी की वेबसाइट पर प्रकट दिखाया या बताया जाएगा.