उचित व्यवहार संहिता ("संहिता")
Mintifi फिनसर्व प्राइवेट लिमिटेड

1. **<u>परिचय</u>**

Mintifi फिनसर्व प्राइवेट लिमिटेड ("Mintifi/कंपनी") भारतीय रिज़र्व बैंक में गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी के रूप में पंजीकृत है। यह नीति भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी प्रमुख निर्देश - भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - परिमाण आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 के प्रावधानों के अनुसार, जहां तक लागू हो, समय-समय पर संशोधित किए गए अनुसार, किसी भी वैधानिक संशोधन या पुनर्अधिनियमन सहित तैयार की गई है।

2. **<u>उद्देश्य:</u>**

इस संहिता का उद्देश्य है:

1. ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक स्थापित करके उचित व्यवहार को बढ़ावा देना।
2. पारदर्शिता बढ़ाना जिससे ग्राहक कंपनी से प्राप्त होने वाली सेवाओं के स्तर को बेहतर ढंग से समझ सकें।
3. कंपनी में ग्राहक का विश्वास बढ़ाना।
4. यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों को स्वीकृति पत्र और अन्य लेनदेन दस्तावोज़ों के माध्यम से दी जा रही उत्पादों/सेवाओं के नियम और शर्तों की जानकारी दी जाए।
5. यह सुनिश्चित करना कि वसूली और प्रवर्तन, जहां आवश्यक हो, निष्पक्ष तरीके से और कानूनी प्रक्रिया का पालन करते हुए किया जाए।

3. **<u>संहिता का लागू होना</u>**

यह संहिता कंपनी द्वारा प्रस्तावित सभी उत्पादों पर लागू होती है। यह संहिता कंपनी द्वारा विकसित और ग्राहकों को प्रदान किए जाने वाले किसी भी नए उत्पाद पर भी लागू होती रहेगी।

4. **<u>गैर-भेदभाव नीति</u>**

हम अपने ग्राहकों के बीच लिंग, जाति या धर्म के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेंगे।

5. **<u>ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया</u>**

- ऋण मूल्यांकन प्रक्रिया समय-समय पर संशोधित क्रेडिट नीति के अनुसार, स्वीकृति उद्देश्य के लिए लागू अन्य नीतियों जैसे केवाईसी(KYC) नीति के साथ मिलाकर की जाएगी।

- उधारकर्ता के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे। कंपनी सर्वोत्तम प्रयास के आधार पर ग्राहक को ऐसे संवाद को समझने में सहायता करने का प्रयास करेगी।

- कंपनी उधारकर्ता को ईमेल या संचार के किसी अन्य माध्यम से ऋण आवेदन की स्वीकृति/निपटान के बारे में सूचित करेगी।

- ऋण आवेदन पत्रों में वह आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी(NBFC) द्वारा दी जाने वाली शर्तों और नियमों से सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता सोच-समझकर निर्णय ले सके।

- ❖ हम सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देने की व्यवस्था करेंगे।

6. <u>ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें</u>

ऋण मूल्यांकन प्रक्रिया समय-समय पर संशोधित क्रेडिट नीति के अनुसार, स्वीकृति उद्देश्य के लिए लागू अन्य नीतियों जैसे केवाईसी(KYC) नीति के साथ मिलाकर की जाएगी। हम उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से लिखित रूप में स्वीकृत ऋण राशि के साथ-साथ वार्षिक ब्याज दर और उसके लागू होने की विधि सहित नियम और शर्तें बताएंगे और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेंगे।
हम स्वीकृति पत्र और ऋण समझौते में विलंबित भुगतान के लिए लागू जुर्माने का उल्लेख मोटे अक्षरों में करेंगे।
हम ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय समझौते के साथ अनुलग्नकों सहित ऋण समझौते की एक प्रति उपलब्ध कराएंगे।

7. <u>ऋण की शर्तों और नियमों में परिवर्तन</u>

हम उधारकर्ता को शर्तों और नियमों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देंगे, जिसमें वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं। हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भविष्य में प्रभावी होंगे।
भुगतान को वापस मांगने/त्वरित करने या समझौते के तहत प्रदर्शन का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।

8. <u>ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क</u>

नियामक आवश्यकताओं के अनुसार, कंपनी ने दंडात्मक शुल्क लगाने पर बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति तैयार की है और इसे अपनी वेबसाइट पर प्रकाशित किया है।

9. <u>ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावोज़ों की रिहाई</u>

हम सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को मुक्त कर देंगे, जो किसी भी वैध अधिकार या धारणाधिकार के अधीन होगा जो उधारकर्ता के विरुद्ध हमारे पास हो सकता है। यदि ऐसे समायोजन के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के पूर्ण विवरण और उन शर्तों के साथ इसकी सूचना दी जाएगी जिनके तहत हम संबंधित दावे के निपटान/भुगतान तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने के हकदार हैं।
नियामक आवश्यकताओं के अनुसार, कंपनी ने चल/अचल संपत्ति दस्तावोज़ों की रिहाई के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित प्रक्रिया तैयार की है और इसे कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित किया गया है।

10. <u>निदेशक मंडल की जिम्मेदारी</u>

निदेशक मंडल ने संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र को मंजूरी दी है। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करता है कि ऋण देने वाली संस्थाओं के अधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई

की जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाए। निदेशक मंडल वार्षिक आधार पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन की समीक्षा करेगा। यदि आवश्यक हो, तो संहिता और शिकायत निवारण से संबंधित अनुपालन की समीक्षा तदर्थ आधार पर की जा सकती है।

11. <u>शिकायत निवारण अधिकारी</u>

कंपनी के विरुद्ध शिकायत का समाधान कंपनी की शिकायत निवारण नीति के अनुसार किया जाएगा। कृपया वेबसाइट पर प्रकाशित शिकायत निवारण नीति का संदर्भ लें। साथ ही, कंपनी की शिकायत निवारण प्रणाली की प्रमुख विशेषताओं के साथ-साथ आरबीआई एकीकृत लोकपाल योजना (आरबीआईओएस, 2021) (RBIOS,2021) की एक प्रति भी कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित की गई है।

12. <u>ब्याज दर</u>

हम एक ब्याज दर मॉडल अपनाएंगे जो निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ऋण और अग्रिम के लिए लगाई जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करेंगे। उपरोक्त के आधार पर, कंपनी द्वारा 25% प्रति वर्ष तक की ब्याज दर लगाई जा सकती है। ब्याज दर को आवेदन पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को प्रकट किया जाएगा और मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से संप्रेषित किया जाएगा।
ब्याज दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों की जानकारी हो जो खाते में लगाई जाएंगी।

13. <u>हमारे द्वारा वित्त पोषित संपत्तियों या हमारे ऋणों के लिए सुरक्षा के रूप में प्रस्तावित संपत्तियों का पुनर्कब्जा</u>

हमारे पास उधारकर्ता के साथ अनुबंध/ऋण समझौते में एक अंतर्निहित पुनर्कब्जा खंड होगा जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य होगा। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अनुबंध/ऋण समझौते के नियम और शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान भी शामिल होंगे:

क) कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि;
ख) वे परिस्थितियां जिनके तहत नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है;
ग) सुरक्षा का कब्जा लेने की प्रक्रिया;
घ) संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले उधारकर्ता को ऋण चुकाने के लिए दी जाने वाली अंतिम मौके का प्रावधान;
ड) उधारकर्ता को पुनर्कब्जा देने की प्रक्रिया; और
च) संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

ऐसे नियम और शर्तों की एक प्रति उधारकर्ता को उपलब्ध कराई जाएगी।

14. <u>सामान्य</u>

I. हम ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचेंगे (जब तक कि जानकारी पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं की गई हो)।

II. उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा यानी

हमारी आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

III. ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी या उसके एजेंट अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेंगे जैसे; उधारकर्ताओं को असामयिक घंटों में लगातार परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बल का प्रयोग करना आदि। हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि हमारे कर्मचारियों सहित एजेंटों को ग्राहकों से उचित तरीके से निपटने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण दिया जाए।

IV. हम चेक जारी करके धन का वितरण नहीं करेंगे।

V. हम धन के वास्तविक वितरण की तिथि से ब्याज लगाएंगे।.

VI. हम केवल उस अवधि के लिए ब्याज लगाएंगे जिस अवधि के लिए ऋण बकाया था।

15. <u>संशोधन</u>

इसमें निहित कोई भी बात, इस संबंध में लागू कानून के तहत कोई भी बाद का संशोधन, स्वचालित रूप से इस नीति पर लागू होगा। तदनुसार, किसी भी संशोधन को शामिल करने के लिए इस नीति को विधिवत संशोधित किया जाएगा।

16. <u>संहिता समीक्षा</u>

वर्तमान नियामक और व्यावसायिक आवश्यकताओं के अनुरूप होने के लिए निदेशक मंडल द्वारा इस नीति की समीक्षा कम से कम वर्ष में एक बार की जाएगी।

17. <u>प्रकटीकरण:</u>

यह संहिता कंपनी की वेबसाइट पर प्रकट की जाएगी।