पूनावाला फिनकॉर्प लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

प्रभावी तिथि: 05.05.2026

अनुमोदन की तिथि: 05.05.2026

संस्करण संख्या: 13.0

अनुमोदनकर्ता: निदेशक मंडल

पॉलिसी मालिक: व्यवसाय विभाग, अनुपालन कार्य और ग्राहक सेवा विभाग

सभी स्टेकहोल्डर्स, विशेष रूप से ग्राहकों/कर्जदारों को पूनावाला फिनकॉर्प लिमिटेड ("पीएफएल/ कंपनी") द्वारा अपने ग्राहकों/कर्जदारों को दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में अपनाई जाने वाली पद्धतियों की प्रभावी जानकारी प्रदान करना।

सामग्री

1. परिचय 3
2. उद्देश्य 3
3. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग 3
4. ऋण और एडवांस के लिए ऋण मूल्यांकन और नियम और शर्तें और प्रमुख तथ्यात्मक विवरण 4
5. ऋण वितरण और नियम और शर्तों में बदलाव 4
6. ऋण की वापसी 5
7. सिक्योरिटीज जारी करना 5
8. ऋणदाता का जिम्मेदार व्यवहार - पर्सनल ऋण के पुनर्भुगतान/सेटलमेंट पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करना 5
9. समान मासिक किश्तों (ईएमआई) पर आधारित पर्सनल ऋण पर परिवर्तनीय ब्याज दर का पुनर्निर्धारण 6
10. सामान्य शर्तें 6
11. सुरक्षा पर कब्जा 7
12. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी 8
13. शिकायत निवारण और ग्राहक संबंध प्रबंधन 8
14. भारतीय रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 9
15. कंपनी द्वारा फाइनेंस किए गए वाहनों पर कब्जा 11
16. शारीरिक रूप से दिव्यांग / दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए ऋण सुविधाएँ 11
17. ब्याज दरें और जोखिम का वर्गीकरण 11
18. सोने के गहनों की गारंटी पर ऋण देना 12
19. विविध 12
20. समीक्षा 12
21. परिवर्तन नियंत्रण 12

1. परिचय

इस उचित व्यवहार संहिता (इसके बाद 'कोड' के रूप में जाना जाएगा) का उद्देश्य सभी स्टेकहोल्डर्स, विशेष रूप से ग्राहकों को पूनावाला फिनकॉर्प लिमिटेड (इसके बाद 'कंपनी/पीएफएल' के रूप में जाना जाएगा) द्वारा अपने ग्राहकों को दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में अपनाई जाने वाली पद्धतियों की प्रभावी जानकारी प्रदान करना है।

2. उद्देश्य

इस कोड को निम्न उद्देश्य से विकसित किया गया है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में मानक स्थापित करके अच्छी, निष्पक्ष और भरोसेमंद पद्धतियों को बढ़ावा देना;
- कंपनी के अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार में पारदर्शिता सुनिश्चित करना;
- एडवांस की वसूली से संबंधित मामलों में कानूनी मानदंडों का अनुपालन सुनिश्चित करना;
- ग्राहकों को बेहतर ढंग से यह समझानना कि वे कंपनी द्वारा दी जाने वाली सेवाओं से क्या उम्मीद कर सकते हैं;
- प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को ध्यान में रखना और उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने का प्रयास करना;
- ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए प्रक्रिया को मजबूत करना।

3. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग

i. सभी ऋण आवेदन पत्र में ऋण को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों और हमारे मूल्यवान ग्राहकों के हित को प्रभावित करने वाली अन्य लागू जानकारी से संबंधित विस्तृत जानकारी होगी। इन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले मानक दस्तावेजों का विवरण भी होगा। कंपनी को क्रेडिट हामीदारी आवश्यकताओं के आधार पर, ग्राहकों से अन्य दस्तावेजों की आवश्यकता हो सकती है, जैसा कि वह उचित समझेगी।

ii. कंपनी ग्राहकों को विभिन्न ऋण दस्तावेजों के विवरण को स्थानीय भाषा में या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में समझाती है और यह भी सुनिश्चित करती है कि ग्राहक ऋण से संबंधित नियमों व शर्तों को समझे।

iii. ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी, जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तुत नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सही निर्णय लिया जा सके।

iv. कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती भेजेगी। कंपनी सबमिट किए गए सभी दस्तावेज और दी गई जानकारी पर विचार करेगी, ग्राहक की क्रेडिट योग्यता की जांच करेगी, और अपने विवेक से प्रस्ताव का मूल्यांकन करेगी। सभी जरूरी दस्तावेजों के साथ पूरी तरह से भरे हुए ऋण आवेदन का निपटारा करने के अनुमानित समय-सीमा की जानकारी ऋण आवेदन के पावती में दी जाएगी। ग्राहक अपने ऋण आवेदन की स्थिति के बारे में अपडेट पाने के लिए ग्राहक सेवा टीम से भी संपर्क कर सकते हैं।

v. पूरी तरह भरे हुए ऋण आवेदन पत्र में उधारकर्ता के हित को प्रभावित करने वाली जानकारी, लागू वार्षिक ब्याज दर, प्रसंस्करण शुल्क (अगर कोई हो), आवेदन को प्रोसेस करने के लिए आवश्यक दस्तावेज आदि की जानकारी दर्ज होगी।

4. ऋण और एडवांस के लिए ऋण मूल्यांकन और नियम और शर्तें और प्रमुख तथ्यात्मक विवरण

i. कंपनी कर्जदार को स्वीकृति पत्र या किसी अन्य माध्यम से, स्थानीय भाषा या कर्जदार द्वारा समझी जाने वाली अन्य भाषा में, निम्न विवरण लिखित रूप में बताएगी:

- गिरवी रखी गई संपत्ति/संपत्ति का विवरण, अगर कोई हो;
- मंजूर की गई ऋण राशि;
- लिया जाने वाला वार्षिक ब्याज दर;
- दंडात्मक शुल्क;
- चेक बाउंस होने पर जुर्माना;
- ऋण की अवधि;
- किश्त की राशि और पुनर्भुगतान की अवधि;
- ईएमआई शुरू होने की तारीख;
- पूर्व-भुगतान जुर्माना, अगर कोई हो।
- अथवा ऋण सुविधा पर लागू अन्य लागतें एवं शुल्क।

ii. कंपनी ग्राहकों से स्वीकृति पत्र में बताई गई उपरोक्त शर्तों और नियमों की स्वीकृति लेगी और उसे रिकॉर्ड में रखेगी।

iii. कंपनी सभी कर्जदारों को ऋण अनुबंध की एक कॉपी के साथ ऋण अनुबंध में बताए गए सभी अटैचमेंट की एक-एक कॉपी देगी।

iv. कंपनी ऋण अनुबंध में देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक शुल्क को बोल्ड अक्षरों में बताएगी।

कंपनी, भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ - उत्तरदायी व्यावसायिक आचरण) निदेश, 2025 में निर्धारित प्रारूप के अनुसार ऋण एवं अग्रिमों के लिए "मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस)" संबंधी निर्देशों का पालन करेगी।

<u>ऋण खातों के लिए दंडात्मक शुल्क:</u>

अगर कर्जदार द्वारा ऋण अनुबंध की जरूरी शर्तों और नियमों का पालन न करने पर जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा और इसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जो एडवांस पर लगाए गए ब्याज दर में जोड़ा जाता है। दंडात्मक शुल्क का कोई पूंजीकरण नहीं होगा, यानी ऐसे शुल्क पर कोई और ब्याज

नहीं लगेगा। इससे ऋण खाता में ब्याज कंपाउंडिंग की सामान्य प्रक्रिया प्रभावित नहीं होगी। भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ - उत्तरदायी व्यावसायिक आचरण) निदेश, 2025 में उल्लिखित अन्य सभी नियामकीय प्रावधानों का भी पालन किया जाएगा।

5. ऋण वितरण और नियम और शर्तों में बदलाव

पारदर्शी सुनिश्चित करने के लिए, कंपनी ग्राहकों को स्थानीय भाषा या कर्जदार की समझ में आने वाली भाषा में, नियम और शर्तों, पुनर्भुगतान अनुसूची, ब्याज दर, सुरक्षा और कंपनी के साथ ग्राहक के संबंध से जुड़े अन्य महत्वपूर्ण बदलावों के बारे में सूचित करेगी। ब्याज दर और शुल्क में कोई भी बदलाव केवल भविष्य में ही लागू होगा। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण अनुबंध में शामिल की जाएगी।

6. ऋण की वापसी

ऋण की वापसी की मांग करने, पुनर्भुगतान में तेजी लाने, अतिरिक्त प्रतिभूति की मांग करने अथवा ऋण अनुबंध के अंतर्गत किसी अन्य दायित्व के पालन से संबंधित कोई भी निर्णय उधारकर्ता के साथ निष्पादित संबंधित ऋण अनुबंध तथा उसमें समय-समय पर किए गए संशोधनों के प्रासंगिक प्रावधानों के अनुसार ही लिया जाएगा।

7. सिक्योरिटीज जारी करना

i. कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी सिक्योरिट को जारी करेगी, बशर्ते कर्जदार के खिलाफ कंपनी के किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। अगर सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो कर्जदार को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी के साथ नोटिस दिया जाएगा, जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे/कुल बकाया राशि के सेटलमेंट/भुगतान होने तक सुरक्षा को रखने और/या वापस लेने का हकदार है।

ii. कर्जदार के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार न होने पर, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्जदार द्वारा प्रदान की गई किसी भी सुरक्षा पर शुल्क निम्न में से किसी भी घटना के होने पर छोड़ दिया जाए:

- कर्जदार द्वारा सभी बकाया राशि का भुगतान;
- खाता का ट्रांसफर और उसके कारण सभी बकाया राशि का निपटान;
- ऋण खाता के सेटलमेंट के बाद नियत समय में ऋण खाता को बंद करना; और/या
- अगर कोई अन्य अधिकार या ग्रहणाधिकार मौजूद है, तो कर्जदार को उसके बारे में पूरी जानकारी के साथ सूचित

किया जाएगा।

8. ऋणदाता का जिम्मेदार व्यवहार - पर्सनल ऋण के पुनर्भुगतान/सेटलमेंट पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करना

चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज जारी करना:

कंपनी ऋण खाते का पूरा पुनर्भुगतान/सेटलमेंट होने के 30 दिनों के अंदर सभी मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज जारी कर देगी और किसी भी रजिस्ट्री में रजिस्टर्ड शुल्क हटा देगी। कर्जदार को अपनी पसंद के अनुसार मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज लेने का विकल्प दिया जाएगा। मूल चल अथवा अचल संपत्ति संबंधी दस्तावेज़ों की वापसी की समय-सीमा तथा स्थान का उल्लेख उधारकर्ता को जारी किए जाने वाले ऋण स्वीकृति पत्र में किया जाएगा।
एकल उधारकर्ता अथवा संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु जैसी आकस्मिक स्थिति से निपटने के लिए कंपनी ने मूल चल एवं अचल संपत्ति संबंधी दस्तावेज़ों को वैध उत्तराधिकारियों को लौटाने की एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया निर्धारित की है, जिसे कंपनी की वेबसाइट पर <मूल-संपत्ति-दस्तावेजों-की-वापसी-की-प्रक्रिया> पर प्रदर्शित किया गया है।

अगर मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज जारी करने में देरी होती है या ऋण का पूरा पुनर्भुगतान/सेटलमेंट होने के 30 दिनों के बाद भी संबंधित रजिस्ट्री में शुल्क प्राप्ति पत्र फाइल नहीं किया जाता है, तो कंपनी कर्जदार को इस देरी का कारण बताएगी। अगर देरी कंपनी की वजह से होती है, तो कंपनी कर्जदार को देरी के हर दिन के लिए ₹5,000 का मुआवजा देगी। भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ - उत्तरदायी व्यावसायिक आचरण) निदेश, 2025 में उल्लिखित अन्य सभी प्रावधानों का भी पालन किया जाएगा।

9. समान मासिक किश्तों (ईएमआई) पर आधारित पर्सनल ऋण पर परिवर्तनीय ब्याज दर का पुनर्निर्धारण

स्वीकृति के समय, कंपनी कर्जदारों को बेंचमार्क ब्याज दर में बदलाव के ऋण पर पड़ने वाले संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से बताएगी, जिससे ईएमआई और/या अवधि या दोनों में बदलाव हो सकता है। इसके बाद, ऊपर बताए गए कारणों से ईएमआई/अवधि या दोनों में किसी में भी बढ़ोतरी होने पर, कर्जदार को तुरंत सही चैनलों के माध्यम से सूचित किया जाएगा। भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ - उत्तरदायी व्यावसायिक आचरण) निदेश, 2025 में वर्णित सभी अन्य विकल्प भी उधारकर्ता को उपलब्ध कराए जाएँगे।

10. सामान्य शर्तें

हस्तक्षेप न करना:

i. कंपनी अथवा कंपनी का कोई भी कर्मचारी, ऋण अनुबंध में उल्लिखित परिस्थितियों को छोड़कर, उधारकर्ता के कार्यों में हस्तक्षेप नहीं करेगा।
ii. अगर कर्जदार द्वारा पहले से खुलासा न की गई कोई नई जानकारी या बातें कंपनी के सामने आती हैं, तो यह

प्रतिबंध लागू नहीं होगा।

खाता ट्रांसफर:

जब भी किसी कर्जदार से ऋण खाता ट्रांसफर करने का अनुरोध प्राप्त होगा, तो कंपनी अनुरोध प्राप्त होने के 21 (इक्कीस) दिनों के अंदर उसका जवाब देगी। ऐसा कोई भी हस्तांतरण विधि के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार किया जाएगा।

वसूली प्रोसेस:

अगर कोई वसूली की कार्यवाही शुरू करने की जरूरत पड़ती है, तो ये ऋण अनुबंध के तहत दिए गए अधिकारों और कानूनी तौर पर मान्य नियमों के अनुसार की जाएगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारी कर्जदार के साथ सही तरीके से पेश आने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि वसूली अभिकर्ता ऋण वसूली के दौरान किसी भी व्यक्ति के साथ किसी भी प्रकार की मौखिक अथवा शारीरिक धमकी या उत्पीड़न का सहारा न लें। इसमें सार्वजनिक रूप से अपमानित करने का प्रयास करना, देनदार के परिवारजनों, संदर्भदाताओं अथवा मित्रों की निजता में हस्तक्षेप करना, मोबाइल अथवा सामाजिक माध्यमों के द्वारा अनुचित संदेश भेजना, धमकीपूर्ण अथवा गुमनाम कॉल करना, उधारकर्ता को बार-बार कॉल करना, बकाया ऋण की वसूली के लिए प्रातः 8:00 बजे से पहले अथवा सायं 7:00 बजे के बाद कॉल करना, भ्रामक अथवा मिथ्या प्रस्तुतीकरण करना आदि किसी भी प्रकार की अनुचित गतिविधियाँ शामिल हैं।

कंपनी निम्नलिखित सुनिश्चित करेगी:

(1) कंपनी ऐसे टेलीमार्केटरों (डीएसए/डीएमए) को नियुक्त नहीं करेगी जिनके पास भारत सरकार के दूरसंचार विभाग द्वारा जारी वैध पंजीकरण प्रमाणपत्र उपलब्ध न हो। गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ अपनी सभी प्रचार एवं टेलीमार्केटिंग गतिविधियों के लिए केवल उन्हीं टेलीमार्केटरों को नियुक्त करेंगी जो समय-समय पर भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार पंजीकृत हों।

(2) कंपनी अपने द्वारा नियुक्त टेलीमार्केटरों (डीएसए/डीएमए) की सूची तथा उनके द्वारा टेलीमार्केटिंग कॉल करने हेतु उपयोग किए जाने वाले पंजीकृत दूरभाष नंबरों का विवरण भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण को उपलब्ध कराएगी।

(3) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि वर्तमान में उसके द्वारा नियुक्त सभी अभिकर्ता स्वयं को भारत सरकार के दूरसंचार विभाग में टेलीमार्केटर के रूप में पंजीकृत कराएँ।

परिवर्ती ब्याज दर वाले सावधि ऋणों पर ऋण-समापन / पूर्व भुगतान प्रभार:

ग्राहक संरक्षण के उद्देश्य से तथा कंपनी के उधारकर्ताओं द्वारा किए जाने वाले ऋणों के पूर्व भुगतान के संबंध में एकरूपता सुनिश्चित करने के लिए, कंपनी निम्नलिखित मामलों में ऋण-समापन अथवा पूर्व भुगतान प्रभार नहीं लगाएगी– व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यावसायिक उद्देश्य के अतिरिक्त अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी परिवर्ती ब्याज दर वाले सावधि ऋण पर; अथवा व्यक्तिगत उधारकर्ताओं तथा सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों (एमएसई), जैसा कि सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम विकास अधिनियम, 2006 में परिभाषित है, को व्यावसायिक उद्देश्य के लिए प्रदान किए गए ऐसे परिवर्ती ब्याज दर वाले ऋणों पर, जिनकी स्वीकृत राशि ₹50 लाख तक हो, चाहे उनमें सह-दायित्वकर्ता हों या न हों। यह प्रावधान भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ - उत्तरदायी व्यावसायिक

आचरण) निदेश, 2025 के अनुसार 01 जनवरी, 2026 अथवा उसके बाद स्वीकृत या नवीनीकृत सभी ऋणों एवं अग्रिमों (सावधि ऋण तथा मांग ऋण दोनों) पर लागू होगा।

11.सुरक्षा पर कब्जा

iii. कंपनी को ऋण दस्तावेजों की शर्तों के अनुसार, बकाया राशि चुकाने या संपत्ति का कब्जा सौंपने के लिए कर्जदार को 7 (सात) दिन का नोटिस देकर संपत्ति पर कब्जा करने का अधिकार है। ऋण अनुबंध की शर्तों के अधीन, निम्न परिस्थितियों में ऐसा नोटिस देने की आवश्यकता नहीं है:

a. जब कर्जदार ऐसे नोटिस को छोड़ने के लिए सहमत हो;
b. जब कर्जदार ने स्वेच्छा से संपत्ति का कब्जा सौंपने की इच्छा व्यक्त की हो।
c. जब कंपनी और/या उसके अधिकारियों/एजेंटों को यह डर हो कि ऐसे नोटिस से कर्जदार/गारंटर की तरफ से किसी गलत काम और/या जबरदस्ती विरोध के कारण संपत्ति पर कब्जा करने में दिक्कत आ सकती है।
d. जब कर्जदार ने किसी भी कारण से संपत्ति छोड़ दिया हो।
e. जब कर्जदार मौजूद न हो।
f. जब कर्जदार अपने ऊपर की कुल बकाया राशि की वसूली को रोकने के उद्देश्य से भाग गया हो।
g. किसी अन्य समान कारण से, जिससे कंपनी द्वारा संपत्ति पर शांतिपूर्वक कब्जा किया जा सके; और/या
h. कंपनी और कर्जदार के बीच किए गए ऋण अनुबंध में बताई गई ऐसी अन्य शर्तों पर।

iv. संपत्ति पर कब्जा लेने की प्रक्रिया में ये शामिल हैं:

a. जब कर्जदार ऊपर बताए गए नोटिस में की गई मांग को पूरा करने में फेल हो जाता है, तो कंपनी किसी कमिश्नर या रिसीवर के जरिए सही तरीकों से संपत्ति पर कब्जा करने का आदेश लेने के लिए सही फोरम से संपर्क कर सकती है।
b. कर्जदार को व्यक्तिगत रूप से कंपनी के लिए सुविधाजनक स्थान पर संपत्ति प्रदान करने के लिए कहना; और/या
c. कर्जदार को अधिकारियों के माध्यम से कब्जा सौंपने के लिए बाध्य करना, ताकि उधारकर्ता द्वारा संपत्ति का उपयोग रोका जा सके।
d. कर्जदार द्वारा संपत्ति को कंपनी द्वारा नियुक्त एजेंसी को सौंप देना और एजेंसी द्वारा सही प्रक्रिया का पालन करते हुए शांतिपूर्वक संपत्ति पर कब्जा कर लेना।

v. ऊपर दिए गए दो खंड (iii और iv) उन मामलों पर लागू नहीं होते, जिनमें कर्जदार स्वेच्छा से संपत्ति सरेंडर कर देता है।

vi. संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले बकाया राशि चुकाने के लिए कर्जदार को आखिरी मौका देने के बारे में प्रावधान:

- कंपनी को ऊपर बताए गए किसी भी तरीके से या किसी और तरह से हासिल की गई संपत्ति को बेचने, किराए पर देने और अपने इस्तेमाल के लिए बदलने जैसे किसी भी रूप में ट्रांसफर करने का हक है। यह ट्रांसफर डिफॉल्ट के संबंध में कंपनी की सुविधा के अनुसार किया जाएगा और इससे मिलने वाली राशि का इस्तेमाल कर्जदार से बकाया राशि/बकाया चुकाने के लिए किया जाएगा। यह तब होगा जब कर्जदार और गारंटर इस खंड के तहत ट्रांसफर से बचने के आखिरी मौके के तौर पर, कंपनी की सुविधा के अनुसार नोटिस भेजने के किसी भी तरीके से 7 (सात) दिनों के अंदर बकाया राशि को चुकाने के नोटिस का पालन करने में फेल हो जाते हैं। ट्रांसफर का यह अधिकार, सही मामलों में संपत्ति का कब्जा वापस लेने के कंपनी के एकमात्र अधिकार को खत्म नहीं करता है।

vii. अगर ऐसी बिक्री से मिली राशि पूरी बकाया राशि को चुकाने के लिए काफी नहीं है, तो कंपनी कर्जदार और/या

गारंटर के खिलाफ आगे कार्रवाई करेगी और अगर बिक्री से मिली राशि बकाया राशि से ज्यादा है, तो बाकी राशि दावा करने पर कर्जदार को प्रदान की जाएगी। ऊपर बताया गया अधिकार कंपनी को सुरक्षा/संपत्ति के खिलाफ कार्रवाई किए बिना, सीधे कर्जदार और/या गारंटर के खिलाफ कार्रवाई करने से नहीं रोकता है।

viii. कंपनी कर्जदार से संपत्ति का पता लगाने, कब्जा लेने, गैरेज में रखने, बीमा कराने, ट्रांसपोर्ट करने और बेचने में कंपनी द्वारा या उसकी ओर से किए गए सभी तरह के खर्चों को पूरी क्षतिपूर्ति के आधार पर वसूल करने की हकदार है, और ऋण अनुबंध के संबंध में अन्य कानूनी कदम भी उठा सकती है।

12.निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

कंपनी का निदेशक मंडल या उसकी समिति कंपनी के अंदर उचित शिकायत निवारण प्रक्रिया बनाएगी। ऐसी प्रक्रिया से यह सुनिश्चित किया जाएगा कि कंपनी के अधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों की सुनवाई हो और उनका निपटारा कम से कम अगले उच्च स्तर पर हो। निदेशक मंडल, स्वयं या अपनी किसी समिति के माध्यम से, उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण प्रक्रिया की कार्यप्रणाली की समय-समय समीक्षा भी करेगा। ऐसी समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट (जैसा सही हो) नियमित अंतराल पर बोर्ड को सौंपी जा सकती है।

13.शिकायत निवारण और ग्राहक संबंध प्रबंधन

ग्राहक सेवा कंपनी की सर्वोच्च प्राथमिकताओं में से एक है। कंपनी ग्राहक की शिकायतों से निपटते समय ईमानदारी, अच्छे शासन, व्यावसायिकता, पारदर्शिता और ग्राहक की संतुष्टि में विश्वास करती है।

कर्जदार नीचे दिए गए किसी भी चैनल के माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

- शाखा - ग्राहक पीएफएल की मौजूदा किसी भी शाखा और समय-समय पर खोली जाने वाली किसी भी अतिरिक्त शाखा में जा सकते हैं:

✓ **सोमवार से शुक्रवार - सुबह 10:00 बजे से शाम 6:00 बजे तक**

✓ **माह के कार्यरत शनिवार - प्रातः 10:00 बजे से सायं 6:00 बजे तक।**

- ग्राहक वेबसाइट https://poonawallafincorp.com/contact-us.php पर दिए गए पत्र का उपयोग करके हमसे संपर्क कर सकते हैं।
- ईमेल – **ग्राहक** customercare@poonawallafincorp.com, grievance@poonawallafincorp.com, pno@poonawallafincorp.com **पर मेल भेज सकते हैं।**
- फोन कॉल – ग्राहक टोल-फ्री संख्या: **1800-266-3201** पर पीएफएल से संपर्क कर सकते हैं।

- पत्र/पोस्ट – ग्राहक इस पते पर पत्र भेज सकते हैं:
  पूनावाला फिनकॉर्प लिमिटेड
  201 और 202, दूसरी मंजिल, AP81, कोरेगांव पार्क एनेक्स, मुंडवा, पुणे - 411 036

  कंपनी का ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम) मैनुअल किसी भी ग्राहक की शिकायतों के निवारण के संबंध में एसएलए (टीएटी) को निर्धारित करता है। कंपनी के पास ग्राहक की शिकायतों की निगरानी करने और अगर कोई कमी हो तो उसे दूर करने के लिए आवश्यक कदम उठाने की एक मजबूत व्यवस्था है। निर्धारित अधिकारी द्वारा शिकायत का समाधान न होने की स्थिति में, ऐसी शिकायतों को कर्जदारों को सूचित एस्केलेशन मैट्रिक्स का उपयोग करके आगे बढ़ाया जाएगा, ताकि कर्जदार की शिकायत का तुरंत समाधान किया जा सके। कंपनी अपनी सभी शाखाओं/व्यवसाय के स्थानों और अपनी वेबसाइट पर निम्न जानकारी देगी:

a. शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल संख्या और ईमेल एड्रेस) ताकि लोग कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क कर सकें।
b. शिकायत निवारण से संबंधित एस्केलेशन स्तर और प्रमुख कर्मियों के विवरण (नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी) के लिए कृपया शिकायत निवारण नीति देखें।
c. अगर शिकायत/विवाद का समाधान एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक आरबीआई के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी के पास अपील कर सकते हैं, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय आता है।

भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार ऋण सूचना से संबंधित विवादों का निस्तारण 30 दिनों के भीतर किया जाएगा। इस अवधि से अधिक विलंब होने पर ग्राहक को ₹100 प्रतिदिन की दर से क्षतिपूर्ति देय होगी। भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ - ऋण सूचना प्रतिवेदन) निदेश, 2025 के अनुसार ग्राहकों को विवाद के निस्तारण की सूचना दी जाएगी तथा आवश्यकता होने पर वे मामले को आगे बढ़ाने के लिए ऋण सूचना कंपनियों अथवा भारतीय रिज़र्व बैंक के शिकायत निवारण मंचों से संपर्क कर सकते हैं।

14.भारतीय रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

i. नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी की नियुक्ति लोकपाल योजना के तहत, कंपनी ने नोडल अधिकारी (एनओ) नियुक्त किए हैं जो कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और कंपनी के खिलाफ दायर शिकायतों के संबंध में लोकपाल को जानकारी देने के लिए जिम्मेदार होंगे। प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ) अन्य बातों के अलावा, योजना के तहत लोकपाल और अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए जिम्मेदार होंगे। प्रधान नोडल अधिकारी ग्राहक शिक्षा और संरक्षण विभाग (सीईपीडी), आरबीआईएस, केंद्रीय कार्यालय के साथ समन्वय और संपर्क स्थापित करने के लिए जिम्मेदार होंगे।
ii. ग्राहकों के लाभ के लिए, उन शाखाओं/स्थानों (जहां व्यवसाय किया जाता है) पर पीएनओ/एनओ/जीआरओ के नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल संख्या और ईमेल पते) और लोकपाल का नाम और संपर्क विवरण प्रदान किए जाएंगे, जिससे ग्राहक संपर्क कर सकते हैं। उनके सभी कार्यालयों और शाखाओं में योजना की मुख्य विशेषताएं

(अंग्रेजी, हिंदी और स्थानीय भाषा में) इस प्रकार प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएंगी कि कार्यालय या शाखा में आने वाले व्यक्ति को जानकारी आसानी से मिल सके।

iii. लोकपाल योजना के विवरण, नोडल ऑफिसर और कंपनी के प्रधान नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी का नाम वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित किया जाएगा।

भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ - आंतरिक लोकपाल) निदेश, 2026

कंपनी भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा-निर्देशों में निर्धारित पात्रता शर्तों की पूर्ति के पश्चात आंतरिक लोकपाल तथा उप आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति करेगी।

आंतरिक लोकपाल, शिकायतकर्ताओं या आम लोगों से सीधे मिली शिकायतों का समाधान नहीं करेंगे, बल्कि उन शिकायतों को देखेंगे, जिनकी जांच विनियमित इकाई पहले ही कर चुकी है, लेकिन विनियमित इकाई ने उन्हें आंशिक रूप से या पूरी तरह से खारिज कर दिया है।

आंतरिक लोकपाल, ग्राहक सेवा और संरक्षण से संबंधित बोर्ड की समिति को समय-समय पर अपनी गतिविधियों (शिकायतों के विश्लेषण सहित) की रिपोर्ट देंगे, जो आमतौर पर हर तीन महीने में दी जाएगी और इसकी अवधि अधिकतम छह महीने से अधिक नहीं होगी।

कंपनी के पास ग्राहक सेवा एवं संरक्षण से संबंधित निदेशक मंडल की समिति द्वारा अनुमोदित एक मानक संचालन प्रक्रिया उपलब्ध है तथा पूर्णतः स्वचालित शिकायत प्रबंधन सॉफ्टवेयर स्थापित किया गया है, जिसके अंतर्गत विनियमित संस्था की आंतरिक शिकायत निवारण व्यवस्था द्वारा आंशिक अथवा पूर्ण रूप से अस्वीकृत सभी शिकायतें प्राप्ति की तिथि से 20 दिनों के भीतर अंतिम निर्णय हेतु स्वतः आंतरिक लोकपाल को प्रेषित कर दी जाती हैं।

आंतरिक लोकपाल और कंपनी यह सुनिश्चित करेंगे कि शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों की अवधि के भीतर शिकायतकर्ता को कंपनी के अंतिम निर्णय सूचित किए जाए।

कंपनी अपने शिकायत प्रबंधन सॉफ्टवेयर का केवल पढ़ने का एक्सेस प्रदान करेगी, ताकि सभी शिकायतें आंतरिक लोकपाल के लिए उपलब्ध हों, जो कंपनी में संबंधित विभाग के साथ देरी से एस्केलेशन के मामलों का फॉलोअप करेंगे। कंपनी आंतरिक लोकपाल को अपने शिकायत प्रबंधन सॉफ्टवेयर का एक्सेस भी प्रदान करेगी, ताकि आंतरिक लोकपाल एस्केलेट की गई शिकायतों पर अपने निर्णय को जोड़ सकें।

भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ - आंतरिक लोकपाल) निदेश, 2026 में उल्लिखित अन्य सभी प्रावधानों का पालन किया जाएगा।

15. कंपनी द्वारा फाइनेंस किए गए वाहनों पर कब्जा

कंपनी के ऋण अनुबंध में प्रतिभूति के पुनः कब्जे से संबंधित आवश्यक प्रावधान शामिल होंगे, जिनमें कब्जा लेने से

पूर्व सूचना अवधि, वे परिस्थितियाँ जिनमें सूचना अवधि समाप्त की जा सकती है, प्रतिभूति पर कब्जा लेने की प्रक्रिया, संपत्ति की बिक्री अथवा नीलामी से पूर्व उधारकर्ता को ऋण चुकाने का अंतिम अवसर प्रदान करने का प्रावधान, उधारकर्ता को पुनः कब्जा सौंपने की प्रक्रिया तथा भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित संपत्ति की बिक्री अथवा नीलामी की प्रक्रिया का विवरण शामिल होगा।

16.शारीरिक रूप से दिव्यांग / दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए ऋण सुविधाएँ

कंपनी शारीरिक रूप से दिव्यांग अथवा दृष्टिबाधित आवेदकों को केवल उनकी दिव्यांगता के आधार पर ऋण सुविधाओं सहित किसी भी उत्पाद अथवा सुविधा प्रदान करने में भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी की शिकायत निवारण व्यवस्था में दिव्यांग व्यक्तियों द्वारा प्रस्तुत शिकायतों के निस्तारण का भी प्रावधान होगा।

17.ब्याज दरें और जोखिम का वर्गीकरण

इन पद्धतियों को अपनाने का उद्देश्य कर्जदारों को वार्षिक ब्याज दर के बारे में बताना है, साथ ही जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और कर्जदारों की विभिन्न श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य के बारे में बताना है, ताकि ग्राहकों के साथ पारदर्शी व्यापार हो सके और नियामक दिशानिर्देशों का अनुपालन भी हो सके।

ब्याज दर:

ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों को निर्धारित करने में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का पालन कंपनी द्वारा समय-समय पर स्वीकृत नीति के अनुसार किया जाएगा। निर्धारित ब्याज दर पैसे की भारित औसत लागत, प्रशासनिक लागत, जोखिम प्रीमियम और लाभ मार्जिन पर आधारित होगी।

जोखिम का वर्गीकरण

ऋण देने का फैसला और हर ऋण खाता पर लागू होने वाली ब्याज दर का मूल्यांकन अलग-अलग मामले के आधार पर किया जाएगा, जो कई पैरामीटर पर आधारित होगा, जैसे कि फंडिंग की जा रही संपत्ति का प्रकार, कर्जदार की प्रोफाइल और पुनर्भुगतान क्षमता, कर्जदार की अन्य वित्तीय प्रतिबद्धताएं, पिछला पुनर्भुगतान ट्रैक रिकॉर्ड (अगर कोई हो), अंडरलाइंग संपत्ति द्वारा दर्शाई गई ऋण की सुरक्षा, ऋण टू वैल्यू अनुपात, भुगतान का तरीका, ऋण की अवधि, कर्जदार की भौगोलिक स्थिति (स्थान), संपत्ति का संपूर्ण उपयोग, आदि।

ब्याज दर स्थिति के अनुसार बदल सकती है और यह कंपनी के विवेक पर अलग-अलग मामले पर निर्भर करता है। सूचित की गई ब्याज दर वार्षिक दर है, ताकि उधारकर्ता को ऋण खाते पर लगाई जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता चल सके। कंपनी अपनी वेबसाइट पर ब्याज दरें और जोखिमों का वर्गीकरण बताएगी।

18.सोने के गहनों की गारंटी पर ऋण देना

सोने के आभूषणों को प्रतिभूति के रूप में स्वीकार कर व्यक्तियों को ऋण प्रदान करते समय कंपनी भारतीय रिज़र्व

बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ - उत्तरदायी व्यावसायिक आचरण) निदेश, 2025 में उल्लिखित सामान्य दिशा-निर्देशों का पालन करेगी।

19.विविध

शाखा/कार्यालय बंद करने से पूर्व सार्वजनिक सूचना
कंपनी अपनी किसी भी शाखा अथवा कार्यालय को बंद करने की तिथि से कम से कम तीन माह पूर्व कम-से-कम एक प्रमुख राष्ट्रीय समाचार-पत्र तथा संबंधित शाखा/कार्यालय के क्षेत्र में प्रकाशित एक प्रमुख स्थानीय भाषाई समाचार-पत्र में सार्वजनिक सूचना प्रकाशित करेगी। इस सूचना में शाखा/कार्यालय बंद करने का उद्देश्य तथा ग्राहकों को सेवाएँ उपलब्ध कराने के लिए की गई वैकल्पिक व्यवस्थाओं का विवरण दिया जाएगा।

20.समीक्षा

इस नीति की समीक्षा प्रत्येक वर्ष अथवा कंपनी के वरिष्ठ प्रबंधन/निदेशक मंडल द्वारा आवश्यकता समझे जाने पर की जाएगी। ऑडिट समिति कोड के कार्यान्वयन की देखरेख करेगी और समय-समय पर इसके कामकाज की समीक्षा करेगी। ऑडिट समिति द्वारा प्रस्तावित कोई भी बदलाव को बोर्ड की मंजूरी के लिए भेजा जाएगा।

****