

पूनावाला फिनकॉर्प लिमिटेड

# उचित व्यवहार संहिता

प्रभावी तिथि: 25.04.2025

अनुमोदन की तिथि: 25.04.2025

संस्करण नंबर: 12.0

अनुमोदनकर्ता: निदेशक मंडल

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

सभी स्टैकहोल्डर्स, विशेष रूप से ग्राहकों/कर्जदारों को पूनावाला फिनकॉर्प लिमिटेड ("PFL/ 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।

यह दस्तावेज गोपनीय है और यह दस्तावेज कंपनी में मौजूद किसी भी उचित व्यवहार संहिता की जगह लागू होगा और इसे नवीनतम दस्तावेज पॉलिसी और प्रक्रियाओं के साथ पढ़ा जाना चाहिए।

विषय: उचित व्यवहार संहिता	मूल जारी करने की तारीख: 31.10.2006	प्रभावी तिथि: 25.04.2025
	संशोधन की तिथियाँ: 26.04.2012, 08.05.2015, 03.11.2016, 02.08.2017, 09.11.2017, 02.11.2018, 18.06.2020, 14.08.2021, 21.10.2022 और 20.10.2023, 25.04.2025	संस्करण नंबर: 12.0

## सामग्री

1.	<u>परिचय</u> .....	3
2.	<u>उद्देश्य</u> .....	3
3.	<u>लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग</u> .....	3
4.	<u>लोन और एडवांस के लिए लोन मूल्यांकन और नियम और शर्तें और प्रमुख तथ्यात्मक विवरण</u> .....	3
5.	<u>लोन वितरण और नियम और शर्तों में बदलाव</u> .....	4
6.	<u>लोन वापसी</u> .....	4
7.	<u>सिक््योरिटीज जारी करना</u> .....	4
8.	<u>लोनदाता का जिम्मेदार व्यवहार - पर्सनल लोन के पुनर्भुगतान/सेटलमेंट पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करना</u> .....	5
9.	<u>समान मासिक किस्तों (EMI) पर आधारित पर्सनल लोन पर फ्लोटिंग ब्याज दर का पुनर्निर्धारण</u> .....	5
10.	<u>सामान्य शर्तें</u> .....	5
11.	<u>सिक््योरिटी पर कब्जा</u> .....	6
12.	<u>निदेशक मंडल की जिम्मेदारी</u> .....	7
13.	<u>शिकायत निवारण और ग्राहक संबंध प्रबंधन</u> .....	7
14.	<u>भारतीय रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021</u> .....	7
15.	<u>कंपनी द्वारा फाइनेंस किए गए वाहनों पर कब्जा</u> .....	8
16.	<u>ब्याज दरें और जोखिम का वर्गीकरण</u> .....	8
18.	<u>समीक्षा</u> .....	9
19.	<u>परिवर्तन नियंत्रण</u> .....	9

विषय:	मूल जारी करने की तारीख: 31.10.2006	प्रभावी तिथि: 25.04.2025
उचित व्यवहार संहिता	संशोधन की तिथियाँ: 26.04.2012, 08.05.2015, 03.11.2016, 02.08.2017, 09.11.2017, 02.11.2018, 18.06.2020, 14.08.2021, 21.10.2022 और 20.10.2023, 25.04.2025	संस्करण नंबर: 12.0

## 1. परिचय

इस उचित व्यवहार संहिता (इसके बाद 'कोड' के रूप में जाना जाएगा) का उद्देश्य सभी स्टैकहोल्डर्स, विशेष रूप से ग्राहकों को पूनावाला फिनकोर्प लिमिटेड (इसके बाद 'कंपनी/PFL' 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 रिकवरी से संबंधित मामलों में कानूनी मानदंडों का अनुपालन सुनिश्चित करना;
- ग्राहकों को बेहतर ढंग से यह समझाना 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. लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग

- सभी लोन आवेदन फॉर्म में लोन 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 फॉर्म में आवेदन फॉर्म के साथ जमा किए जाने वाले मानक दस्तावेजों का विवरण भी होगा। कंपनी को क्रेडिट अंडरराइटिंग आवश्यकताओं के आधार पर, ग्राहकों से अन्य दस्तावेजों की आवश्यकता हो सकती है, जैसा कि वह उचित समझेगी।
- कंपनी ग्राहकों को विभिन्न लोन 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 लोन से संबंधित नियमों व शर्तों को समझे।
- लोन आवेदन फॉर्म में आवश्यक जानकारी शामिल होगी, जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य NBFC द्वारा प्रस्तुत नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सही निर्णय लिया जा सके।
- कंपनी सभी लोन 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 लोन आवेदन का निपटारा करने के अनुमानित समय-सीमा की जानकारी लोन आवेदन के पावती में दी जाएगी। ग्राहक अपने लोन आवेदन की स्थिति के बारे में अपडेट पाने के लिए ग्राहक सेवा टीम से भी संपर्क कर सकते हैं।
- पूरी तरह भरे हुए लोन आवेदन फॉर्म में उधारकर्ता के हित को प्रभावित करने वाली जानकारी, लागू वार्षिक ब्याज दर, प्रोसेसिंग शुल्क (अगर कोई हो), आवेदन को प्रोसेस करने के लिए आवश्यक दस्तावेज आदि की जानकारी दर्ज होगी।

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

- कंपनी कर्जदार को सैंक्शन लेटर 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 लोन राशि;

विषय: <b>उचित व्यवहार संहिता</b>	मूल जारी करने की तारीख: 31.10.2006 संशोधन की तिथियाँ: 26.04.2012, 08.05.2015, 03.11.2016, 02.08.2017, 09.11.2017, 02.11.2018, 18.06.2020, 14.08.2021, 21.10.2022 और 20.10.2023, 25.04.2025	प्रभावी तिथि: 25.04.2025 संस्करण नंबर: 12.0
---	--	--

- लिया जाने वाला वार्षिक ब्याज दर;
- दंडात्मक शुल्क;
- चेक बाउंस होने पर जुर्माना;
- लोन की अवधि;
- किस्त की राशि और पुनर्भुगतान की अवधि;
- EMI शुरू होने की तारीख;
- पूर्व-भुगतान जुर्माना, अगर कोई हो।
- ii. कंपनी ग्राहकों से सैंक्शन लेटर में बताई गई उपरोक्त शर्तों और नियमों की स्वीकृति लेगी और उसे रिकॉर्ड में रखेगी।
- iii. कंपनी सभी कर्जदारों को लोन अनुबंध की एक कॉपी के साथ लोन अनुबंध में बताए गए सभी अटैचमेंट की एक-एक कॉपी देगी।
- iv. कंपनी लोन अनुबंध में देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक शुल्क को बोल्ड अक्षरों में बताएगी।

कंपनी सर्कुलर में दिए गए फॉर्मेट के अनुसार, 'लोन और एडवांस के लिए प्रमुख तथ्यात्मक विवरण (KFS)' के सर्कुलर में दिए गए निर्देशों का पालन करेगी।

#### **लोन खातों के लिए दंडात्मक शुल्क:**

अगर कर्जदार द्वारा लोन 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 लोन खाता में ब्याज कंपाउंडिंग की सामान्य प्रक्रिया प्रभावित नहीं होगी। अन्य विनियामक मानदंडों का पालन RBI सर्कुलर में दर्ज अनुसार किया जाएगा।

### **5. लोन 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 लोन वापसी, ब्याज दर, सिक्योरिटी 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 लोन अनुबंध में शामिल की जाएगी।

### **6. लोन वापसी**

लोन वापस लेने या पुनर्भुगतान में तेजी लाने या कोई अतिरिक्त सिक्योरिटी मांगने से संबंधित कोई भी फैसला कर्जदार के साथ संबंधित लोन अनुबंध और उसमें किए गए संशोधनों में संबंधित प्रावधानों के अनुसार ही लिया जाएगा।

### **7. सिक्योरिटीज जारी करना**

- i. कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या लोन की बकाया राशि की वसूली पर सभी सिक्योरिटी को जारी करेगी, बशर्ते कर्जदार के खिलाफ कंपनी के किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या लियन 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 सिक्योरिटी को रखने और/या वापस लेने का हकदार है।
- ii. कर्जदार के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या लियन न होने पर, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्जदार द्वारा प्रदान की गई किसी भी सिक्योरिटी पर शुल्क निम्न में से किसी भी घटना के होने पर छोड़ दिया जाए:
  - कर्जदार द्वारा सभी बकाया राशि का भुगतान;

विषय: <b>उचित व्यवहार संहिता</b>	मूल जारी करने की तारीख: 31.10.2006 संशोधन की तिथियाँ: 26.04.2012, 08.05.2015, 03.11.2016, 02.08.2017, 09.11.2017, 02.11.2018, 18.06.2020, 14.08.2021, 21.10.2022 और 20.10.2023, 25.04.2025	प्रभावी तिथि: 25.04.2025 संस्करण नंबर: 12.0
---	--	--

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

## 8. लोनदाता का जिम्मेदार व्यवहार - पर्सनल लोन के पुनर्भुगतान/सेटलमेंट पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करना

चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज जारी करना:

कंपनी लोन 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। प्रभावी तारीख को या उसके बाद जारी किए गए लोन सैंक्शन लेटर में मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज वापस करने का समय और जगह बताया जाएगा।

अगर मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज जारी करने में देरी होती है या लोन का पूरा पुनर्भुगतान/सेटलमेंट होने के 30 दिनों के बाद भी संबंधित रजिस्ट्री में शुल्क प्राप्ति फॉर्म 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। अन्य सभी नियम RBI सर्कुलर में बताए गए अनुसार लागू होंगे।

## 9. समान मासिक किस्तों (EMI) पर आधारित पर्सनल लोन पर फ्लोटिंग ब्याज दर का पुनर्निर्धारण

सैंक्शन के समय, कंपनी कर्जदारों को बेंचमार्क ब्याज दर में बदलाव के लोन पर पड़ने वाले संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से बताएगी, जिससे EMI और/या अवधि या दोनों में बदलाव हो सकता है। इसके बाद, ऊपर बताए गए कारणों से EMI/अवधि या दोनों में किसी में भी बढ़ोतरी होने पर, कर्जदार को तुरंत सही चैनलों के माध्यम से सूचित किया जाएगा। अन्य सभी विकल्प कर्जदार को RBI सर्कुलर में बताए गए अनुसार दिए जाएंगे।

## 10. सामान्य शर्तें

**हस्तक्षेप न करना:**

- कंपनी या कंपनी का कोई भी कर्मचारी, लोन अनुबंध में बताई गई परिस्थितियों को छोड़कर, कर्जदार के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगा।
- 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 लोन खाता ट्रांसफर करने का अनुरोध प्राप्त होगा, तो कंपनी अनुरोध प्राप्त होने के 21 (इक्कीस) दिनों के अंदर उसका जवाब देगी। स्वीकृति या अस्वीकृति लोन अनुबंध की शर्तों के अनुसार होगी।

**रिकवरी प्रोसेस:**

अगर कोई रिकवरी की कार्यवाही शुरू करने की जरूरत पड़ती है, तो ये लोन 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 किसी कर्जदार से लोन की राशि वसूलने के लिए जबरदस्ती के तरीके (जैसे गलत समय पर लगातार संपर्क करना, बाहुबल का इस्तेमाल करना, बुरा बर्ताव या कंपनी के किसी भी कर्मचारी द्वारा उत्पीड़न) का सहारा नहीं लेती है।

विषय:	मूल जारी करने की तारीख: 31.10.2006	प्रभावी तिथि: 25.04.2025
उचित व्यवहार संहिता	संशोधन की तिथियाँ: 26.04.2012, 08.05.2015, 03.11.2016, 02.08.2017, 09.11.2017, 02.11.2018, 18.06.2020, 14.08.2021, 21.10.2022 और 20.10.2023, 25.04.2025	संस्करण नंबर: 12.0

### फ्लोटिंग दर टर्म लोन पर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना:

ग्राहक सुरक्षा के उपाय के तौर पर और कंपनी के कर्जदारों द्वारा लोन के पूर्व-भुगतान के संबंध में एकसमानता लाने के लिए, कंपनी RBI द्वारा जारी मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी - प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण नॉन-डिपॉजिट लेने वाली कंपनी और डिपॉजिट लेने वाली कंपनी (रिजर्व बैंक) संबंधी दिशानिर्देश, 2016 के पैरा 31 के अनुसार या समय-समय पर किए गए किसी भी संशोधन के अनुसार फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना लेगी।

## 11. सिक्योरिटी पर कब्जा

- iii. कंपनी को लोन 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। लोन 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 लोन 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 (i और ii) 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 सिक्योरिटी/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 लोन अनुबंध के संबंध में अन्य कानूनी कदम भी उठा सकती है।

विषय:	मूल जारी करने की तारीख: 31.10.2006	प्रभावी तिथि: 25.04.2025
उचित व्यवहार संहिता	संशोधन की तिथियाँ: 26.04.2012, 08.05.2015, 03.11.2016, 02.08.2017, 09.11.2017, 02.11.2018, 18.06.2020, 14.08.2021, 21.10.2022 और 20.10.2023, 25.04.2025	संस्करण नंबर: 12.0

## 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 PFL 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
- ✓ शनिवार - महीने का चौथा और पांचवां (अगर कोई हो) - सुबह 10:00 बजे से शाम 6:00 बजे तक
- ग्राहक वेबसाइट <https://poonawallafincorp.com/contact-us.php> पर दिए गए फॉर्म का उपयोग करके हमसे संपर्क कर सकते हैं।
- ईमेल — ग्राहक [customercare@poonawallafincorp.com](mailto:customercare@poonawallafincorp.com), [grievance@poonawallafincorp.com](mailto:grievance@poonawallafincorp.com), [pno@poonawallafincorp.com](mailto:pno@poonawallafincorp.com) पर मेल भेज सकते हैं।
- फोन कॉल — ग्राहक टोल-फ्री नंबर: 1800-266-3201 पर PFL से संपर्क कर सकते हैं।
- पत्र/पोस्ट — ग्राहक इस पते पर पत्र भेज सकते हैं:

**पूनावाला फिनकोर्प लिमिटेड**

**201 और 202, दूसरी मंजिल, AP81, कोरेगांव पार्क एनेक्स, मुंडवा, पुणे - 411 036**

कंपनी का ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) मैनुअल किसी भी ग्राहक की शिकायतों के निवारण के संबंध में SLA (TAT) 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 नंबर 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 RBI के DNBS के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी के पास अपील कर सकते हैं, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय आता है।

## 14. भारतीय रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

- i. नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी की नियुक्ति लोकपाल योजना के तहत, कंपनी ने नोडल अधिकारी (NOs) 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 (PNO) अन्य बातों के अलावा, योजना के तहत लोकपाल और अपीलीय

विषय:	मूल जारी करने की तारीख: 31.10.2006	प्रभावी तिथि: 25.04.2025
उचित व्यवहार संहिता	संशोधन की तिथियाँ: 26.04.2012, 08.05.2015, 03.11.2016, 02.08.2017, 09.11.2017, 02.11.2018, 18.06.2020, 14.08.2021, 21.10.2022 और 20.10.2023, 25.04.2025	संस्करण नंबर: 12.0

प्राधिकरण के समक्ष कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए जिम्मेदार होंगे। प्रधान नोडल अधिकारी ग्राहक शिक्षा और संरक्षण विभाग (CEPD), RBI, 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 PNOs/NOs/GROs के नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर 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 रिजर्व बैंक (विनियमित इकाई के लिए आंतरिक लोकपाल) निर्देश, 2023

कंपनी RBI की दिशानिर्देश में दर्ज जरूरी शर्तों को पूरा करने के बाद आंतरिक लोकपाल को नियुक्त 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, ग्राहक सेवा और संरक्षण से संबंधित बोर्ड की समिति द्वारा अनुमोदित एक मानक संचालन प्रक्रिया (SOP) तैयार करेगी और पूरी तरह से ऑटोमेटिक शिकायत प्रबंधन सॉफ्टवेयर स्थापित करेगी, जिसमें विनियमित इकाई के आंतरिक शिकायत निवारण प्रक्रिया द्वारा आंशिक या पूर्ण रूप से अस्वीकृत सभी शिकायतों को अंतिम निर्णय के लिए प्राप्ति के 20 दिनों के भीतर आंतरिक लोकपाल के पास ऑटोमेटिक रूप से भेज दिया जाएगा।

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।

अन्य सभी नियम मास्टर डायरेक्शन रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया (विनियमित इकाई के लिए आंतरिक लोकपाल) निर्देश, 2023 में बताए अनुसार पालन किए जाएंगे।

## 15. कंपनी द्वारा फाइनेंस किए गए वाहनों पर कब्जा

कंपनी के लोन अनुबंध में RBI द्वारा समय-समय पर निर्धारित आवश्यक रीपोसेशन (पुनर्ग्रहण) खंड और उनसे संबंधित विवरण शामिल होंगे।

## 16. 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



विषय: <b>उचित व्यवहार संहिता</b>	मूल जारी करने की तारीख: 31.10.2006 संशोधन की तिथियाँ: 26.04.2012, 08.05.2015, 03.11.2016, 02.08.2017, 09.11.2017, 02.11.2018, 18.06.2020, 14.08.2021, 21.10.2022 और 20.10.2023, 25.04.2025	प्रभावी तिथि: 25.04.2025 संस्करण नंबर: 12.0
---	--	--

ग्राहकों के साथ पारदर्शी व्यापार हो सके और नियामक दिशानिर्देशों का अनुपालन भी हो सके।

#### ब्याज दर:

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

#### जोखिम का वर्गीकरण

लोन देने का फैसला और हर लोन 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 लोन की सुरक्षा, लोन टू वैल्यू अनुपात, भुगतान का तरीका, लोन 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 लोन खाते पर लगाई जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता चल सके। कंपनी अपनी वेबसाइट पर ब्याज दरें और जोखिमों का वर्गीकरण बताएगी।

### 17. सोने के गहनों की गारंटी पर लोन देना

सोने के गहनों की गारंटी पर व्यक्तियों को लोन देते समय, कंपनी RBI सर्कुलर में बताए गए सामान्य दिशानिर्देशों का पालन करेगी।

### 18. समीक्षा

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।

### 19. परिवर्तन नियंत्रण

संस्करण नंबर	परिवर्तन के अनुरोधकर्ता:	परिवर्तन का ज्ञापन	अनुमोदन की तिथि
2.0	-	कोड की समीक्षा करना और लागू दिशानिर्देशों के अनुरूप उसे तैयार करना।	26.04.2012
3.0	श्री आनंद रॉय	NBFCs के लिए उचित व्यवहार संहिता संबंधी दिशानिर्देश के संशोधन के साथ तालमेल बिठाने के लिए – शिकायत निवारण प्रक्रिया।	08.05.2015
4.0	RBI अनुपालन टीम	समय-समय पर समीक्षा - समीक्षा की गई और कोई बदलाव नहीं सुझाया गया	03.11.2016
5.0	RBI अनुपालन टीम	उचित व्यवहार संहिता समिति को भंग कर दिया गया है और इसलिए FPCC के संदर्भ को ऑडिट समिति से बदल दिया गया है।	02.08.2017
6.0	RBI अनुपालन टीम और ग्राहक सेवा	वर्तमान पद्धति के साथ तालमेल के लिए	09.11.2017
7.0	RBI अनुपालन टीम और ग्राहक सेवा	आंतरिक संगठनात्मक आवश्यकताओं के साथ तालमेल के लिए	02.11.2018

विषय: उचित व्यवहार संहिता	मूल जारी करने की तारीख: 31.10.2006	प्रभावी तिथि: 25.04.2025
	संशोधन की तिथियाँ: 26.04.2012, 08.05.2015, 03.11.2016, 02.08.2017, 09.11.2017, 02.11.2018, 18.06.2020, 14.08.2021, 21.10.2022 और 20.10.2023, 25.04.2025	संस्करण नंबर: 12.0

संस्करण नंबर	परिवर्तन के अनुरोधकर्ता:	परिवर्तन का ज्ञापन	अनुमोदन की तिथि
8.0	RBI अनुपालन टीम और ग्राहक सेवा	आंतरिक संगठनात्मक आवश्यकताओं के साथ तालमेल के लिए	18.06.2020
9.0	RBI अनुपालन टीम और ग्राहक सेवा	आंतरिक संगठनात्मक आवश्यकताओं के साथ तालमेल के लिए	14.08.2021
-	-	22.07.2021 से कंपनी का नाम बदलकर पूनावाला फिनकोर्प लिमिटेड कर दिया गया है।	-
10.0	क्रेडिट टीम, ग्राहक सेवा टीम और अनुपालन टीम	आंतरिक संगठनात्मक आवश्यकताओं के साथ तालमेल के लिए	21.10.2022
11.0	अनुपालन टीम और ग्राहक सेवा	18 अगस्त 2023 को जारी RBI के निष्पक्ष लोन व्यवहार पर सर्कुलर - लोन खातों में दंडात्मक शुल्क के अनुसार दंडात्मक शुल्क के प्रावधान शामिल किए गए हैं।	20.10.2023
12.0	व्यवसाय विभाग, अनुपालन विभाग और ग्राहक सेवा विभाग	वर्तमान पद्धति के साथ तालमेल के लिए	25.04.2025

\*\*\*\*\*