



VINATA

## फेयर प्रैक्टिस कोड

### A. (i) ऋणों के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग

a) उधारकर्ता को सभी संचार उसकी स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

b) ऋण आवेदन प्रपत्रों में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी (NBFCs) द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले दस्तावेजों का उल्लेख होगा।

c) कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली तैयार करेगी। अधिमानतः, वह समय-सीमा जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा, पावती में इंगित की जाएगी।

### (ii) ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- कंपनी उधारकर्ता को उसकी समझ में आने वाली स्थानीय भाषा में, स्वीकृति पत्र या अन्यथा, स्वीकृत ऋण की राशि के साथ नियमों और शर्तों सहित वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि के बारे में लिखित रूप में सूचित करेगी और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी। कंपनी ऋण समझौते में देरी से पुनर्भुगतान के लिए दंडात्मक शुल्क को बोल्ड अक्षरों में उल्लेख करेगी।
- कंपनी सभी उधारकर्ताओं को ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय ऋण समझौते की एक प्रति, अधिमानतः उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में, साथ ही ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक-एक प्रति प्रदान करेगी।
- कंपनी उधारकर्ता को सरल और आसानी से समझी जाने वाली भाषा में प्रमुख तथ्य विवरण (KFS) एक मानकीकृत प्रारूप में जारी करेगी। KFS में वार्षिक प्रतिशत दर (APR), EPI और ऋण की अवधि के दौरान अमोर्टाइजेशन शेड्यूल भी शामिल होगा। KFS ऋण अनुबंध निष्पादित करने से पहले जारी किया जाएगा। कंपनी उधारकर्ता को KFS समझाएगी और उधारकर्ता से इसकी पावती प्राप्त की जाएगी।
- KFS को एक अद्वितीय प्रस्ताव संख्या के साथ प्रदान किया जाएगा और सात दिनों या उससे अधिक की अवधि वाले ऋणों के लिए कम से कम तीन कार्य दिवसों की वैधता अवधि होगी, और सात दिनों से कम की अवधि वाले ऋणों के लिए एक कार्य दिवस की वैधता अवधि होगी।

### B. ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

a) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का पालन न करने पर लगाया गया जुर्माना 'दंडात्मक शुल्क' के रूप में माना जाएगा और इसे अग्रिमों पर लगाए गए ब्याज दर में जोड़े गए 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि कंपनी दंडात्मक शुल्कों

Vinata Finance Solutions Pvt Ltd

6-3-347/5, Dwarkapuri Colony, Punjagutta, Hyderabad, Telangana – 500082  
info@vinata.in || CIN: U65999TG2019PTC32912



# VINATA

का पूंजीकरण नहीं करेगी, यानी ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगेगा। हालांकि, यह ऋण खाते में ब्याज के चक्रवृद्धि के सामान्य प्रक्रियाओं को प्रभावित नहीं करेगा।

b) कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक पेश नहीं करेगी और इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः और भावना से अनुपालन सुनिश्चित करेगी।

c) कंपनी ऋणों पर दंडात्मक शुल्कों या इसी तरह के शुल्कों के लिए, चाहे उन्हें किसी भी नाम से पुकारा जाए, एक बोर्ड-अनुमोदित नीति बनाएगी।

d) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित होगी और ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी, बिना किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए।

e) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि दंडात्मक शुल्कों की मात्रा और कारण कंपनी द्वारा ग्राहकों को ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों/प्रमुख तथ्य विवरण (KFS) में स्पष्ट रूप से बताए जाएंगे, साथ ही कंपनी की वेबसाइटों पर ब्याज दरों और सेवा शुल्कों के तहत प्रदर्शित भी किए जाएंगे।

f) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि जब भी ऋण के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाएं, तो दंडात्मक शुल्क सूचित किए जाएंगे। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाने का कोई भी उदाहरण और उसका कारण भी सूचित किया जाएगा।

g) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक शुल्क, गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के लिए समान गैर-अनुपालन के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के लिए लगाए गए दंडात्मक शुल्कों से अधिक नहीं होंगे।

## C. ऋणों का वितरण जिसमें नियम और शर्तों में परिवर्तन और प्रतिभूतियों की रिहाई शामिल है

a) कंपनी उधारकर्ता को उसकी समझ में आने वाली स्थानीय भाषा में शर्तों और नियमों में किसी भी बदलाव के बारे में सूचित करेगी, जिसमें वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव केवल संभावित रूप से प्रभावी होंगे। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।

b) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।

c) कंपनी सभी देय राशियों के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी, बशर्ते कंपनी के पास उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि ऐसे सेट ऑफ के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे



# VINATA

में पूरी जानकारी के साथ सूचित किया जाएगा जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे के निपटान/भुगतान तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।

d) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के 30 दिनों के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेगी और किसी भी रजिस्ट्री के साथ पंजीकृत शुल्कों को हटा देगी।

e) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ता को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को या तो उस बैंकिंग आउटलेट/शाखा से प्राप्त करने का विकल्प दिया जाएगा जहां ऋण खाता सर्विस किया गया था या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से जहां दस्तावेज उपलब्ध हैं, उसकी/उनके पसंद के अनुसार।

f) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी का समय और स्थान जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में उल्लिखित होगा।

g) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं के निधन की आकस्मिक घटना को संबोधित करने के लिए, कंपनी के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी के लिए एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया होगी। ऐसी प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट पर अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ ग्राहक जानकारी के लिए प्रदर्शित की जाएगी।

h) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में देरी या ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के 30 दिनों के बाद संबंधित रजिस्ट्री के साथ संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफलता के मामले में, कंपनी उधारकर्ता को ऐसी देरी के कारणों के बारे में सूचित करेगी, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि जहां देरी कंपनी के कारण है, वह उधारकर्ता को प्रत्येक दिन की देरी के लिए 5,000 रुपये की दर से मुआवजा देगी।

i) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण नुकसान/क्षति के मामले में, कंपनी उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लीकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और संबंधित लागत वहन करेगी, साथ ही उपरोक्त खंड (h) में इंगित मुआवजे के अतिरिक्त और किसी भी लागू कानून के अनुसार अतिरिक्त मुआवजा भी देगी।

**D. कंपनी कार्यान्वयन और अनुपालन के लिए निम्नलिखित आवश्यकताओं को पूरा करने वाली एक उचित नीतिगत ढाँचा तैयार करेगी:**

a) स्वीकृति के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को ऋण पर बेंचमार्क ब्याज दर में बदलाव के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से सूचित करेगी जिससे ईएमआई और/या अवधि या दोनों में बदलाव हो सकता है। साथ ही, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उपरोक्त के कारण ईएमआई/अवधि या दोनों में कोई भी वृद्धि उधारकर्ता को उचित चैनलों के माध्यम से तुरंत सूचित की जाएगी।

Vinata Finance Solutions Pvt Ltd

6-3-347/5, Dwarkapuri Colony, Punjagutta, Hyderabad, Telangana – 500082  
info@vinata.in || CIN: U65999TG2019PTC32912



# VINATA

- b) ब्याज दरों के पुनर्रचना के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को अपनी बोर्ड-अनुमोदित नीति के अनुसार निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगी। नीति में, अन्य बातों के अलावा, यह भी निर्दिष्ट किया जाएगा कि उधारकर्ता को ऋण की अवधि के दौरान कितनी बार स्विच करने की अनुमति होगी।
- c) उधारकर्ताओं को (a) ईएमआई में वृद्धि या अवधि का विस्तार या दोनों विकल्पों के संयोजन का विकल्प चुनने की भी छूट दी जाएगी; और (b) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय, आंशिक या पूर्ण रूप से, पूर्व भुगतान करने का विकल्प। फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना आरबीआई द्वारा समय-समय पर जारी मौजूदा निर्देशों के अधीन होगा।
- d) फ्लोटिंग से निश्चित दर पर ऋण बदलने के लिए सभी लागू शुल्क और उपरोक्त विकल्पों के प्रयोग से संबंधित कोई भी अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागत स्वीकृति पत्र में और समय-समय पर कंपनी द्वारा ऐसे शुल्क/लागतों के संशोधन के समय भी पारदर्शी रूप से प्रकट किए जाएंगे।
- e) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग दर ऋण के मामले में अवधि का विस्तार नकारात्मक अमोर्टाइजेशन में परिणत न हो।
- f) कंपनी प्रत्येक तिमाही के अंत में उधारकर्ताओं को उचित चैनलों के माध्यम से एक विवरण साझा/सुलभ कराएगी जिसमें न्यूनतम, मूलधन और ब्याज और अब तक वसूल किए गए ब्याज, ईएमआई राशि, बची हुई ईएमआई की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (APR) का विवरण होगा। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि विवरण सरल और उधारकर्ता द्वारा आसानी से समझा जा सके।

## E. सामान्य

- a) कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले से खुलासा नहीं की गई नई जानकारी पर ध्यान नहीं दिया गया हो) उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी।
- b) उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या अन्यथा, यानी आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध शर्तों के अनुसार होगा।
- c) ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि विषम समय पर उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋण वसूली के लिए शारीरिक बल का उपयोग करना आदि। क्योंकि ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों द्वारा असभ्य व्यवहार भी शामिल है। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।
- d) कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ता को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्य के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग दर टर्म लोन पर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी, चाहे सह-बाध्यता वाले हों या न हों।

Vinata Finance Solutions Pvt Ltd

6-3-347/5, Dwarkapuri Colony, Punjagutta, Hyderabad, Telangana – 500082  
info@vinata.in || CIN: U65999TG2019PTC32912



# VINATA

e) कंपनी का बोर्ड ब्याज दरों और प्रोसेसिंग और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उपयुक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेगा। इस संबंध में निष्पक्ष व्यवहार संहिता (Fair Practices Code) में ऋणों के नियमों और शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में इंगित दिशानिर्देशों को ध्यान में रखा जाएगा।

f) कंपनी का बोर्ड धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋणों और अग्रिमों के लिए लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करेगा। ब्याज की दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों से अलग ब्याज दर वसूलने का तर्क आवेदन पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को सूचित किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।

g) ब्याज दरें और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराए जाएंगे या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किए जाएंगे। वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में परिवर्तन होने पर अद्यतन किया जाएगा।

h) ब्याज दरें वार्षिक दरें होंगी ताकि उधारकर्ता को उन सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते पर लगाई जाएंगी।

i) कंपनी अपने ग्राहकों के लाभ के लिए अपनी शाखाओं/व्यवसाय किए जाने वाले स्थानों पर निम्नलिखित जानकारी प्रमुखता से नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित करेगी:

- शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ई-मेल पता) जिससे कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता संपर्क कर सकती है।
- यदि शिकायत/विवाद एक महीने की अवधि के भीतर हल नहीं होता है, तो ग्राहक आरबीआई के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी (पूरे संपर्क विवरण) से अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय आता है। संबंधित संपर्क विवरण और ईमेल भी प्रदर्शित किए जाएंगे।

j) कंपनी के पास उधारकर्ता के साथ ऋण समझौते में एक पुनर्प्राप्ति खंड (repossession clause) होगा जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य होगा। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अनुबंध/ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में संपत्ति के पुनर्प्राप्ति के संबंध में निम्नलिखित प्रावधान भी शामिल होंगे:

- कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि;
- वे परिस्थितियां जिनके तहत नोटिस अवधि माफ की जा सकती है;
- सुरक्षा पर कब्जा लेने की प्रक्रियाएं;
- संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले उधारकर्ता को ऋण चुकाने का अंतिम मौका देने संबंधी प्रावधान।
- उधारकर्ता को पुनर्प्राप्ति देने की प्रक्रिया; और
- संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया;

k) कंपनी द्वारा शारीरिक/दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधाएं: कंपनी विकलांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं का विस्तार करने में भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी की सभी शाखाएं ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव

Vinata Finance Solutions Pvt Ltd

6-3-347/5, Dwarkapuri Colony, Punjagutta, Hyderabad, Telangana – 500082  
info@vinata.in || CIN: U65999TG2019PTC32912



# VINATA

सहायता प्रदान करेगी। कंपनी अपने कर्मचारियों के लिए सभी स्तरों पर आयोजित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में कानून और अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा उन्हें गारंटीकृत विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों से संबंधित एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगी। कंपनी उनके द्वारा पहले से स्थापित शिकायत निवारण तंत्र (**Grievance Redressal Mechanism**) के तहत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण भी सुनिश्चित करेगी।

---

Vinata Finance Solutions Pvt Ltd

6-3-347/5, Dwarkapuri Colony, Punjagutta, Hyderabad, Telangana – 500082  
info@vinata.in || CIN: U65999TG2019PTC32912