आधार इंडिया फिनवेस्ट लिमिटेड

उचित व्यवहार कोड

दस्तावेज़ का शीर्षक	उचित अभ्यास कोड
प्रभावी तिथि	01.04.2026
समीक्षा की आवृत्ति	वार्षिक/जैसा और जब आवश्यक हो
दस्तावेज़ स्वामी	कंपनी का अनुपालन विभाग
दस्तावेज़ अनुमोदक	निदेशक मंडल
समीक्षा की तिथि	15.10.2026

आधार इंडिया फिनवेस्ट लिमिटेड

उचित व्यवहार कोड

उद्देशिका

इस उचित व्यवहार संहिता ("एफपीसी") का उद्देश्य उन सिद्धांतों और मानकों को स्थापित करना है जिनका आधार इंडिया फिनवेस्ट लिमिटेड ("कंपनी") गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों ("एनबीएफसी") पर लागू भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") द्वारा जारी निर्देशों के अनुसार अपनी ऋण और ग्राहक सेवा गतिविधियों का संचालन करते समय पालन करेगा। संगठन अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यापार प्रथाओं को स्थापित करने के लिए आरबीआई द्वारा निर्धारित नीतिगत दिशानिर्देशों की समीक्षा करने और उनका पालन करने का प्रयास करता है। तदनुसार, यह उचित व्यवहार कोड ("एफपीसी" या "कोड") आरबीआई/ डीओआर/2025-26/362 मास्टर डायरेक्शन डीओआर के अनुसार तैयार किया गया है। एमसीएस। आरईसी संख्या 281/01-01-039/2025-26-भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां-उत्तरदायी व्यवसाय आचरण) निदेश, 2025 ("निदेश"), दिनांक 28 नवंबर, 2025 यथा समय-समय पर संशोधित किया जा सकता है।

संहिता निष्पक्ष व्यवसाय और ग्राहक सेवा प्रथाओं के न्यूनतम मानकों को निर्धारित करती है जिनका पालन कंपनी ग्राहकों के साथ अपने सभी व्यवहारों में करने के लिए प्रतिबद्ध है। यह पारदर्शिता, निष्पक्षता, नैतिक आचरण और जवाबदेही के सिद्धांतों को रेखांकित करता है जो कंपनी के ऋण संचालन और ग्राहक बातचीत को नियंत्रित करेगा।

इसलिए, उक्त निर्देशों के अनुपालन में, इस संहिता को समय-समय पर कंपनी के बोर्ड द्वारा तैयार, अनुमोदित और समीक्षा की गई है। कंपनी हर समय समय-समय पर सर्वोत्तम व्यवसाय और ग्राहक सेवा प्रथाओं को अपनाएगी और इस संहिता के लिए आवश्यक उचित संशोधन करेगी।

इस संहिता का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि ग्राहकों को कंपनी के वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के बारे में स्पष्ट, सटीक और समय पर जानकारी प्रदान की जाए, जिससे वे क्रेडिट सुविधाओं का लाभ उठाते हुए सूचित निर्णय लेने में सक्षम हों। इस संहिता के प्रावधान कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले सभी ऋण उत्पादों और अन्य वित्तीय सेवाओं पर लागू होंगे जब तक कि लागू कानूनों या नियामक दिशानिर्देशों के तहत अन्यथा निर्दिष्ट न किया जाए। उचित ऋण देने की प्रथाएं विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण, और सर्विसिंग और संग्रह गतिविधियों सहित इसके संपूर्ण व्यावसायिक संचालन पर लागू होंगी। एफपीसी के प्रति इसकी प्रतिबद्धता कर्मचारी जवाबदेही, प्रशिक्षण, परामर्श, निगरानी, ऑडिटिंग कार्यक्रम, आंतरिक नियंत्रण, प्रौद्योगिकी के इष्टतम उपयोग और अपने ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए सहानुभूति के संदर्भ में प्रदर्शित की जाएगी। साथ ही, हम अपने ग्राहकों को उनके व्यक्तिगत डेटा के लिए गोपनीयता और गोपनीयता की

आवश्यकता के प्रति जागरूक रहेंगे।

यह उचित व्यवहार संहिता एक गतिशील दस्तावेज है और इसे समय-समय पर या जब भी लागू कानूनों, आरबीआई के निर्देशों या कंपनी की व्यावसायिक प्रथाओं में बदलाव की आवश्यकता होती है, समीक्षा और अद्यतन किया जाएगा। कंपनी की उचित ऋण प्रथाओं को प्रभावित करने वाले नियामक ढांचे में कोई भी संशोधन इस संहिता में उचित रूप से शामिल किया जाएगा।

कोड का आवेदन:

यह उचित व्यवहार कोड हमारे द्वारा पेश किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं की निम्नलिखित श्रेणियों पर लागू होता है (वर्तमान में पेश किया जाता है या जिन्हें भविष्य की तारीख में पेश किया जा सकता है):

1. वित्तीय संपत्ति की प्रकृति में ऋण और अन्य उत्पाद; तथा
2. कंपनी के एजेंट या भागीदार के माध्यम से पेश किए जाने वाले तीसरे पक्ष के उत्पाद।

फेयर प्रैक्टिस कोड (एफपीसी) उपरोक्त उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगा, भले ही वे किसी भी तरीके से पेश किए जाते हैं या वितरित किए जाते हैं, जिसमें भौतिक चैनल, टेलीफोनिक संचार, इंटरनेट-आधारित प्लेटफॉर्म, डिजिटल चैनल, या वितरण के किसी अन्य मौजूदा या भविष्य के तरीके शामिल हैं।

फेयर प्रैक्टिस कोड (एफपीसी) के उद्देश्य:

उचित व्यवहार संहिता निम्नलिखित उद्देश्यों के साथ तैयार की गई है:

- ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में पालन किए जाने वाले न्यूनतम मानकों को निर्धारित करके निष्पक्ष, पारदर्शी, नैतिक और ग्राहक-केंद्रित प्रथाओं को स्थापित करना और बढ़ावा देना।
- ग्राहकों को कंपनी के वित्तीय उत्पादों, सेवाओं, नियमों और शर्तों के बारे में स्पष्ट, सटीक और समय पर जानकारी प्रदान करके पारदर्शिता बढ़ाना, जिससे वे सूचित निर्णय लेने में सक्षम हो सकें।
- यह सुनिश्चित करने के लिए कि कंपनी की ऋण, सर्विसिंग और वसूली प्रथाओं को लागू कानूनी और नियामक आवश्यकताओं के अनुसार संचालित किया जाता है, जिसमें भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी निर्देश भी शामिल हैं।
- सभी ग्राहक इंटरैक्शन में निष्पक्षता, अखंडता और व्यावसायिकता सुनिश्चित करके ग्राहकों के विश्वास को बढ़ावा देना और बनाए रखना।
- वित्तीय संबंधों के पूरे जीवनचक्र के दौरान कंपनी और उसके ग्राहकों के बीच आपसी विश्वास, सम्मान और सहयोग के संबंध को बढ़ावा देना।
- ग्राहकों की शिकायतों और चिंताओं के त्वरित और निष्पक्ष समाधान के लिए एक प्रभावी, सुलभ और पारदर्शी शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करना।

- जिम्मेदार ऋण प्रथाओं को प्रोत्साहित करना और कंपनी के संचालन के सभी पहलुओं में जवाबदेही, गैर-भेदभाव और नैतिक व्यावसायिक आचरण के सिद्धांतों को बनाए रखना।

ऋण और इसके प्रसंस्करण के लिए आवेदन:

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण आवेदन और प्रसंस्करण प्रक्रियाएं पारदर्शी, निष्पक्ष और ग्राहक-केंद्रित हों। निम्नलिखित सिद्धांत ऋण आवेदनों के प्रसंस्करण को नियंत्रित करेंगे:

- उधारकर्ता के लिए सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- कंपनी संभावित उधारकर्ताओं को ऋण उत्पाद के बारे में व्यापक जानकारी प्रदान करेगी, जिसमें प्रस्तावित ऋण सुविधा को नियंत्रित करने वाले नियम और शर्तें और अन्य सभी भौतिक जानकारी शामिल हैं जो उधारकर्ता के निर्णय को प्रभावित कर सकती हैं।
- सभी ऋण आवेदन पत्र और ऋण समझौते ऋण के प्रसंस्करण के लिए आवश्यक दस्तावेजों और सूचनाओं को स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट करेंगे ताकि अन्य ऋणदाताओं के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और ग्राहक द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। कंपनी, अपने आंतरिक ऋण मूल्यांकन और हामीदारी आवश्यकताओं के आधार पर, आवेदक से अतिरिक्त दस्तावेज या जानकारी मांग सकती है, जहां भी आवश्यक समझा जाए।
- ऋण समझौते में सभी भौतिक नियम और शर्तें शामिल होंगी, जिनमें स्वीकृत ऋण राशि, ब्याज की वार्षिक दर, शुल्क और शुल्क (प्रसंस्करण शुल्क सहित, जहां लागू हो), पुनर्भुगतान अनुसूची, अवधि, किश्तों की देय तिथियां, दंडात्मक शुल्क, सुरक्षा विवरण (जहां लागू हो), और कोई भी अन्य जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के अधिकारों या दायित्वों को प्रभावित कर सकती है। इस तरह के खुलासे उधारकर्ता को एक सूचित निर्णय लेने और अन्य उधारदाताओं द्वारा पेश किए गए समान वित्तीय उत्पादों के साथ तुलना की सुविधा प्रदान करने में सक्षम बनाएंगे।
- कंपनी ऋण आवेदनों की प्राप्ति को स्वीकार करेगी और उस सांकेतिक समय-सीमा के बारे में बताएगी जिसके भीतर ऐसे आवेदनों को संसाधित और निपटाए जाने की उम्मीद है।

ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें:

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी स्वीकृत ऋण सुविधाएं उधारकर्ताओं को पारदर्शी, निष्पक्ष और बोधगम्य तरीके से सूचित की जाएं। निम्नलिखित सिद्धांत ऋण मूल्यांकन और स्वीकृति प्रक्रिया को नियंत्रित करेंगे:

- कंपनी आवेदक द्वारा प्रस्तुत जानकारी और दस्तावेजों, इसकी आंतरिक ऋण मूल्यांकन नीतियों और लागू नियामक आवश्यकताओं के आधार पर प्रत्येक ऋण आवेदन का मूल्यांकन करेगी। कंपनी आवेदक की साख और अन्य प्रासंगिक कारकों के आकलन के आधार पर किसी भी ऋण आवेदन को स्वीकृत या अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित रखती है।

- कंपनी ऋण की मंजूरी के बारे में उधारकर्ता को लिखित रूप में, स्वीकृति पत्र या संचार के किसी अन्य उपयुक्त तरीके के माध्यम से, स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में सूचित करेगी। संचार स्पष्ट रूप से स्वीकृत ऋण राशि और ऋण के सभी भौतिक नियमों और शर्तों को निर्दिष्ट करेगा, जिसमें ब्याज की वार्षिक दर, ब्याज के आवेदन की विधि, पुनर्भुगतान अनुसूची, कार्यकाल, शुल्क और शुल्क, सुरक्षा विवरण (जहां लागू हो), और क्रेडिट सुविधा को नियंत्रित करने वाली कोई अन्य शर्तें शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं।
- कंपनी स्वीकृत नियमों और शर्तों की उधारकर्ता की स्वीकृति को रिकॉर्ड पर प्राप्त करेगी और बनाए रखेगी।
- ऋण समझौता उधारकर्ता पर लागू सभी शुल्कों और देनदारियों का स्पष्ट रूप से खुलासा करेगा। चुकौती में चूक या देरी के लिए दंडात्मक शुल्क से संबंधित किसी भी प्रावधान को लागू नियामक आवश्यकताओं और दंडात्मक शुल्क पर कंपनी की नीति के अनुसार ऋण समझौते में विशेष रूप से उजागर किया जाएगा।
- ऋण के निष्पादन और/या संवितरण के समय, कंपनी उधारकर्ता को निष्पादित ऋण समझौते की एक प्रति प्रदान करेगी, साथ ही सभी दस्तावेजों, अनुसूचियों और बाड़ों की प्रतियां जो उसका एक अभिन्न अंग बनती हैं। इस तरह के दस्तावेज स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, या तो भौतिक या इलेक्ट्रॉनिक रूप में, जैसा भी लागू हो, प्रदान किए जाएंगे, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि उधारकर्ता को संविदात्मक दायित्वों और ऋण को नियंत्रित करने वाली शर्तों के बारे में पूरी तरह से सूचित किया गया है।
- कंपनी एक उचित अवधि के भीतर आवेदक को ऋण आवेदन की मंजूरी या अस्वीकृति के संबंध में अपने निर्णय को सूचित करने का प्रयास करेगी। अस्वीकृति की स्थिति में, कंपनी इस तरह की अस्वीकृति के व्यापक कारणों के बारे में बता सकती है, जहां भी लागू कानूनों और आंतरिक नीतियों के तहत उचित और अनुमेय माना जाता है।

ऋणों का वितरण और नियम और शर्तों में परिवर्तन:

कंपनी उधारकर्ताओं के साथ अपने सभी व्यवहारों में पारदर्शिता और निष्पक्षता बनाए रखने के लिए प्रतिबद्ध है। तदनुसार, निम्नलिखित सिद्धांत ऋणों के वितरण और उसके नियमों और शर्तों में किसी भी बाद के परिवर्तन को नियंत्रित करेंगे:

- कंपनी उधारकर्ता द्वारा स्वीकार किए गए नियमों और शर्तों के अनुसार और स्वीकृति पत्र और ऋण समझौते में निर्धारित अनुसार ऋण का वितरण करेगी।

- कंपनी तुरंत उधारकर्ता को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, ऋण को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में बताएगी, जिसमें ब्याज दर, शुल्क और शुल्क, पुनर्भुगतान अनुसूची, कार्यकाल, सुरक्षा या संपार्श्विक आवश्यकताओं, या उधारकर्ता के अधिकारों या दायित्वों को प्रभावित करने वाली किसी भी अन्य भौतिक स्थिति में परिवर्तन शामिल है, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है।
- ब्याज दर, शुल्क, शुल्क या अन्य वित्तीय शर्तों में कोई भी संशोधन केवल संभावित आधार पर लागू किया जाएगा। कंपनी उधारकर्ता को ऐसे परिवर्तनों की पूर्व सूचना प्रदान करेगी, जहां भी लागू कानूनों या नियामक निर्देशों के तहत आवश्यक हो, ताकि उधारकर्ता को संशोधित शर्तों के निहितार्थ को समझने में सक्षम बनाया जा सके।
- ऋण के पुनर्भुगतान को वापस लेने या तेज करने, या किसी भी सुरक्षा या संविदात्मक अधिकार को लागू करने का निर्णय ऋण समझौते की शर्तों और लागू कानूनों और नियामक आवश्यकताओं के अनुसार सख्ती से लिया जाएगा।

सामान्य खंड:

1. **गैर-हस्तक्षेप:**

- कंपनी उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, सिवाय इसके कि ऋण समझौते की शर्तों के तहत स्पष्ट रूप से प्रदान किया गया हो या जहां लागू कानूनों, नियामक निर्देशों के तहत या कंपनी के वैध हितों की सुरक्षा के लिए इस तरह के हस्तक्षेप की आवश्यकता हो।
- उपरोक्त प्रतिबंध वहां लागू नहीं होगा जहां कंपनी को किसी भी भौतिक जानकारी, तथ्य या परिस्थिति के बारे में पता चलता है जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं किया गया था और जिसका ऋण, उधारकर्ता की साख या ऋण समझौते के तहत कंपनी के अधिकारों पर असर पड़ सकता है।

1. **ऋण खाते का स्थानांतरण:**

किसी उधारकर्ता से ऋण खाते को किसी अन्य ऋणदाता को हस्तांतरित करने का अनुरोध प्राप्त होने पर, कंपनी इस तरह के अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर या ऐसी अवधि के भीतर अपने निर्णय की सूचना देगी जो लागू कानूनों या नियामक दिशानिर्देशों के तहत निर्धारित की जा सकती है।

इस तरह के अनुरोध की स्वीकृति या अस्वीकृति ऋण समझौते की शर्तों, कंपनी की आंतरिक नीतियों और लागू कानूनी और नियामक आवश्यकताओं के अनुसार होगी। ऋण खाते का कोई भी हस्तांतरण निष्पक्ष, पारदर्शी और गैर-भेदभावपूर्ण तरीके से किया जाएगा।

1. **पुनर्प्राप्ति प्रक्रिया:**

- कंपनी वसूली की कार्यवाही शुरू करते समय या करते समय निष्पक्ष, वैध और पारदर्शी प्रथाओं को अपनाएगी। वसूली की कार्रवाई ऋण समझौते की शर्तों, लागू कानूनों और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी निर्देशों के अनुसार सख्ती से की जाएगी।
- कंपनी के कर्मचारी और बकाया राशि की वसूली के लिए लगे अधिकृत वसूली एजेंट अपनी पहचान बनाएंगे और अनुरोध पर अपना पहचान पत्र और कंपनी द्वारा जारी प्राधिकरण पत्र प्रस्तुत करेंगे।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ताओं को बकाया राशि और वसूली प्रक्रिया के बारे में पूरी और सटीक जानकारी प्रदान की जाए। कर्मचारियों और अधिकृत प्रतिनिधियों को उधारकर्ताओं के साथ विनम्र, पेशेवर और सम्मानजनक तरीके से बातचीत करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाएगा और अपने ऋण वसूली प्रयासों में किसी भी व्यक्ति के खिलाफ मौखिक या शारीरिक रूप से किसी भी जबरदस्ती, डराने वाली या गैरकानूनी वसूली प्रथाओं को अपनाने से बचेंगे, जिसमें सार्वजनिक रूप से अपमानित करने या देनदारों के परिवार के सदस्यों, रेफरी और दोस्तों की गोपनीयता में घुसपैठ करने के उद्देश्य से किए गए कार्य शामिल हैं, मोबाइल या सोशल मीडिया के माध्यम से अनुचित संदेश भेजना, धमकी देना और/या गुमनाम कॉल करना, लगातार उधारकर्ता को कॉल करना और/या उधारकर्ता को सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद कॉल करना, झूठे और भ्रामक अभ्यावेदन करना, और ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग नहीं करना आदि

1. **अत्यधिक ब्याज का विनियमन:**

- कंपनी के निदेशक मंडल ब्याज दरों, प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों को निर्धारित करने के लिए उपयुक्त आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित करेंगे। इस संबंध में ऋणों के नियमों और शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में उचित व्यवहार संहिता में इंगित दिशानिर्देशों को ध्यान में रखा जाएगा।
- बोर्ड ऋण और अग्रिमों के लिए प्रभारित की जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करने के लिए धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि जैसे सभी प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा।
- ब्याज की दरों और जोखिम के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए ब्याज की अलग-अलग दर वसूलने के औचित्य का खुलासा उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा जो आगे इस बात पर निर्भर करता है कि छात्र द्वारा कौन सा पाठ्यक्रम और संस्थान चुना गया है।
- ब्याज की दरें और जोखिमों के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण भी कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। वेबसाइट में प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में बदलाव होने पर अपडेट किया जाना चाहिए।
- ब्याज की दर वार्षिक दरें होंगी ताकि उधारकर्ता को उन सटीक दरों के बारे में पता चल सके जो खाते से ली जाएंगी।

1. **विविध**:-

- कंपनी ग्राहकों को उनके बकाया के बारे में सभी जानकारी प्रदान करेगी और इसके भुगतान के लिए उचित समय प्रदान करेगी।
- कंपनी स्वीकृति पत्र/ऋण समझौते में देरी से पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज, यदि कोई हो, का उल्लेख मोटे अक्षर में करेगी।
- कंपनी दिव्यांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं का विस्तार करने में भेदभाव नहीं करेगी। इसके अलावा, कंपनी कंपनी के मौजूदा शिकायत निवारण तंत्र के तहत दिव्यांगजनों की शिकायतों का प्रभावी निवारण सुनिश्चित करेगी।
- 'व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक प्रभार, भौतिक नियमों और शर्तों का समान रूप से पालन न करने के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होगा।
- जब भी उधारकर्ताओं को ऋण के भौतिक नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो लागू दंडात्मक शुल्क के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाने का कोई भी उदाहरण और इसलिए कारण भी सूचित किया जाएगा।

गोपनीयता:

कंपनी अपने उधारकर्ताओं से संबंधित सभी व्यक्तिगत, वित्तीय और लेन-देन संबंधी जानकारी की गोपनीयता और गोपनीयता बनाए रखेगी और

ऐसी जानकारी केवल वैध व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए और लागू कानूनों और नियामक आवश्यकताओं के अनुसार है। कंपनी निम्नलिखित परिस्थितियों को छोड़कर, किसी उधारकर्ता या उधारकर्ता के ऋण खाते से संबंधित किसी भी जानकारी का खुलासा किसी तीसरे पक्ष को नहीं करेगी:

- जहां इस तरह के प्रकटीकरण की आवश्यकता है या किसी भी लागू कानून, विनियमन, न्यायिक आदेश, या किसी भी वैधानिक, नियामक, या पर्यवेक्षी प्राधिकरण द्वारा अनुमति दी जाती है।
- जहां सार्वजनिक नीति के हित में प्रकटीकरण आवश्यक है, जिसमें धोखाधड़ी, वित्तीय अपराध या किसी अन्य गैरकानूनी गतिविधि की रोकथाम, पता लगाने या जांच शामिल है, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है।
- जहां इस तरह का प्रकटीकरण कंपनी के वैध हितों की रक्षा करने या लागू कानूनों के अनुसार ऋण सुविधा के प्रावधान, प्रशासन, सर्विसिंग या वसूली की सुविधा के उद्देश्य से आवश्यक है।

- जहां उधारकर्ता ने कंपनी की समूह संस्थाओं, सहयोगियों, व्यापार भागीदारों, सेवा प्रदाताओं, क्रेडिट सूचना कंपनियों, या किसी अन्य व्यक्ति या संस्था को ऐसी जानकारी के प्रकटीकरण के लिए पूर्व सहमति या प्राधिकरण प्रदान किया है, जैसा कि वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के उद्देश्य से आवश्यक हो सकता है या अन्यथा उधारकर्ता द्वारा सहमति व्यक्त की गई हो।

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ता की जानकारी के सभी खुलासे सख्ती से जानने की आवश्यकता के आधार पर और लागू डेटा गोपनीयता, गोपनीयता और नियामक आवश्यकताओं के अनुपालन में किए जाएं।

शिकायत निवारण तंत्र और ग्राहक संबंध प्रबंधन:

कंपनी कुशल, पारदर्शी और ग्राहक-केंद्रित सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। यह मानता है कि ग्राहकों का विश्वास बनाए रखने और सेवा की गुणवत्ता में निरंतर सुधार सुनिश्चित करने के लिए एक प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र आवश्यक है।

कंपनी ने ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों के त्वरित, निष्पक्ष और पारदर्शी समाधान की सुविधा के लिए एक संरचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है। ग्राहक अन्य बातों के साथ-साथ, व्यावसायिक प्रथाओं, ऋण प्रसंस्करण, ऋण निर्णयों, ग्राहक सेवा, ऋण प्रबंधन, वसूली प्रथाओं और क्रेडिट जानकारी के अद्यतन या सुधार से संबंधित शिकायतें दर्ज कर सकते हैं।

शिकायत निवारण तंत्र में निम्नलिखित चार स्तर शामिल होंगे:

स्तर 1 - ग्राहक सेवा:

ग्राहकों को संचार के किसी भी निर्धारित तरीके के माध्यम से अपनी शिकायतों या शिकायतों के समाधान के लिए पहले ग्राहक सेवा से संपर्क करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।

कस्टमर केयर विवरण नीचे दिए गए हैं:

ई-मेल: care@aadharindiafinvest.com

कंपनी शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 10 दिनों के भीतर शिकायत को स्वीकार करने और हल करने का प्रयास करेगी।

स्तर 2 - ग्राहक सेवा प्रमुख:

यदि दिए गए समय के भीतर शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है या यदि ग्राहक उपरोक्त चैनल के माध्यम से प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक पहले के संचार के संदर्भ में निम्नलिखित एस्केलेशन चैनल से संपर्क कर सकता है।

ग्राहक सेवा प्रमुख:

ई-मेल: care.head@aadharindiafinvest.com

कंपनी शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 10 दिनों के भीतर शिकायत को स्वीकार करने और हल करने का प्रयास करेगी।

स्तर 3 – शिकायत/नोडल अधिकारी:

यदि ग्राहक ग्राहक सेवा प्रमुख द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, या यदि शिकायत अनसुलझी रहती है, तो ग्राहक मामले को कंपनी के नोडल अधिकारी के पास आगे बढ़ा सकता है।

नोडल अधिकारी:

नाम: श्री सुशील कुमार पोद्दार

पता: 183, आईटी पार्क, फेज-1, उद्योग विहार, गुरुग्राम, हरियाणा-122016

ई-मेल: Grievance@aadharindiafinvest.com

नोडल अधिकारी स्वतंत्र रूप से मामले की समीक्षा करेगा और यह सुनिश्चित करेगा कि लागू नियामक ढांचे के अनुसार शिकायत का निष्पक्ष, पारदर्शी और समयबद्ध तरीके से समाधान किया जाए।

स्तर 4 – भारतीय रिज़र्व बैंक:

यदि कंपनी द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर ग्राहक की संतुष्टि के लिए समाधान नहीं किया जाता है, या जहां ग्राहक कंपनी की अंतिम प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो ग्राहक भारतीय रिज़र्व बैंक के उपयुक्त कार्यालय से संपर्क कर सकता है। ग्राहक रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस) के तहत https://cms.rbi.org.in पर शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल पर शिकायत दर्ज कर सकता है या नीचे दिए गए विवरण पर एक भौतिक शिकायत भेज सकता है:

प्रभारी अधिकारी, सीआरपीसी

केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र,

4 वीं मंजिल, भारतीय रिज़र्व बैंक,

सेक्टर-17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ – 1600

ईमेल:- crpc@rbi.org.in

संपर्क:-14448 सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे के बीच

कंपनी अपने सभी कार्यालयों, अपनी वेबसाइट पर और ऐसे अन्य स्थानों पर कस्टमर केयर, कस्टमर केयर हेड, नोडल ऑफिसर और भारतीय रिज़र्व बैंक के शिकायत निवारण तंत्र के नाम और संपर्क विवरण प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी, जो लागू कानूनों और नियामक ढांचे के तहत आवश्यक हो सकते हैं।

बोर्ड निरीक्षण और आवधिक समीक्षा:

इस उचित व्यवहार संहिता के कार्यान्वयन और प्रभावी कामकाज की निगरानी उचित व्यवहार संहिता समिति या ऐसी अन्य समिति/प्राधिकरण द्वारा की जाएगी जिन्हें समय-समय पर निदेशक मंडल द्वारा नामित किया जा सकता है।

बोर्ड या समिति जहां नियुक्त की गई है, समय-समय पर संहिता के कार्यान्वयन और प्रभावशीलता की समीक्षा करेगी, लागू नियामक आवश्यकताओं के अनुपालन की निगरानी करेगी, और लागू कानूनों, नियामक निर्देशों या कंपनी की व्यावसायिक प्रथाओं में बदलाव को देखते हुए आवश्यक होने वाले संशोधनों या संशोधनों की सिफारिश करेगी।

निदेशक मंडल इस उचित व्यवहार संहिता की ऐसे अंतरालों पर समीक्षा करेगा जो लागू नियामक ढांचे के तहत उचित या आवश्यक हो सकते हैं और इसमें किसी भी संशोधन को मंजूरी देंगे।

अप्रत्याशित घटना:

इस फेयर प्रैक्टिस कोड ("एफपीसी") के तहत कंपनी द्वारा निर्धारित प्रतिबद्धताएं सामान्य परिचालन स्थितियों के तहत लागू होंगी।

हालांकि, कंपनी के उचित नियंत्रण से परे किसी भी अप्रत्याशित घटना या अन्य परिस्थितियों की स्थिति में, ग्राहकों, हितधारकों और बड़े पैमाने पर जनता की पूर्ण संतुष्टि के लिए इस एफपीसी में निहित सभी प्रतिबद्धताओं को पूरा करना संभव नहीं हो सकता है।

उपरोक्त के बावजूद, कंपनी निष्पक्ष, पारदर्शी, न्यायसंगत और सुसंगत तरीके से अपनी सेवाएं प्रदान करने के लिए सभी उचित प्रयास करना जारी रखेगी। कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है कि इस उचित व्यवहार संहिता का कार्यान्वयन पूरे संगठन में एक अभिन्न जिम्मेदारी बनी रहे। इसे प्राप्त करने के लिए, कंपनी इस संहिता के सिद्धांतों के अनुपालन को सुविधाजनक बनाने के लिए कर्मचारी जवाबदेही, आवधिक प्रशिक्षण और जागरूकता कार्यक्रम, परामर्श, निरंतर निगरानी, आंतरिक लेखा परीक्षा प्रक्रियाएं, मजबूत आंतरिक नियंत्रण और प्रौद्योगिकी के प्रभावी उपयोग सहित उचित शासन तंत्र स्थापित और बनाए रखेगी।

डिजिटल ऋण और डेटा गोपनीयता:

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि:

- किसी भी व्यक्तिगत या वित्तीय डेटा के संग्रह से पहले उधारकर्ता से स्पष्ट और सूचित सहमति प्राप्त की जाती है।
- उधारकर्ता के मोबाइल संपर्कों, तस्वीरों, मीडिया फाइलों, या किसी अन्य व्यक्तिगत जानकारी तक पहुंच की मांग नहीं की जाएगी जब तक कि ऋण सेवा प्रदान करने के उद्देश्य से ऐसी पहुंच सख्त रूप से आवश्यक न हो और लागू कानूनों और नियामक दिशानिर्देशों के तहत इसकी अनुमति न हो।
- उधारकर्ता डेटा एकत्र, संसाधित, संग्रहीत और केवल उधारकर्ता को स्पष्ट रूप से प्रकट किए गए उद्देश्यों के लिए और लागू डेटा सुरक्षा और गोपनीयता आवश्यकताओं के अनुसार उपयोग किया जाएगा।
- कंपनी द्वारा नियुक्त सभी ऋण सेवा प्रदाता ("एलएसपी") समय-समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक ("आरबीआई") द्वारा जारी किए गए लागू दिशानिर्देशों, निर्देशों और निर्देशों का पालन करेंगे।
- उधारकर्ता की जानकारी की गोपनीयता, गोपनीयता और सुरक्षा को उचित प्रशासनिक, तकनीकी और संगठनात्मक उपायों के माध्यम से हर समय सुरक्षित रखा जाएगा।

नियामक आवश्यकताओं और उद्योग की सर्वोत्तम प्रथाओं के साथ इसकी निरंतर प्रासंगिकता और संरेखण सुनिश्चित करने के लिए, इस उचित व्यवहार संहिता की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी और जहां भी लागू हो, निदेशक मंडल या सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन के साथ, जैसा आवश्यक समझा जा सकता है, अद्यतन किया जाएगा।