फेयर प्रैक्टिस कोड

अनुपालन विभाग

UGRO कैपिटल लिमिटेड

संस्करण	**तैयारकर्ता**	**समीक्षक**	**अनुमोदनकर्ता**	**अनुमोदन तिथि**	**टिप्पणियां**
संस्करण जून/2026	मुख्य अनुपालन अधिकारी	जोखिम प्रबंधन समिति	निदेशक मंडल	30.06.2026	निम्नलिखित खंडों का समावेश: क) व्यक्तिगत ऋणों (आवास ऋण सहित) के पुनर्भुगतान या निपटान पर सिक्योरिटी डॉक्यूमेंट का विमोचन ख) समान मासिक किस्त (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दरों का रीसेट
संस्करण अप्रैल/2026	मुख्य अनुपालन अधिकारी	अनुपालन समिति	निदेशक मंडल	20.04.2026	जवाबदेही बढ़ाने और ईएसजी तथा अनुपालन मानकों के साथ सामंजस्य स्थापित करने हेतु खंडों का समावेश।
संस्करण अप्रैल/2025	मुख्य अनुपालन अधिकारी	अनुपालन समिति	निदेशक मंडल	26.04.2025	आरबीआई के दिनांक 15 अप्रैल, 2024 के परिपत्र के अनुसार ऋण एवं अग्रिम के लिए प्रमुख तथ्य विवरण का समावेश, समय-समय पर संशोधित अनुसार
संस्करण जनवरी/2024	-	-	निदेशक मंडल	23.01.2024	कोई परिवर्तन नहीं (वार्षिक समीक्षा)
संस्करण अक्टूबर/2023	मुख्य अनुपालन अधिकारी	अनुपालन समिति	निदेशक मंडल	26.10.2023	उचित उधार प्रथाएं - ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क, पर आरबीआई के दिनांक 18 अगस्त, 2023 के परिपत्र के अनुसार नीति में संशोधन
संस्करण जनवरी/2023	-	-	निदेशक मंडल	25.01.2023	कोई परिवर्तन नहीं (वार्षिक समीक्षा)
संस्करण फरवरी/2022	-	-	निदेशक मंडल	08.02.2022	कोई परिवर्तन नहीं (वार्षिक समीक्षा)
संस्करण फरवरी/2021	मुख्य अनुपालन अधिकारी	अनुपालन समिति	निदेशक मंडल	09.02.2021	शिकायत निवारण तंत्र विशेष रूप से आउटसोर्सिंग गतिविधियों से संबंधित शिकायतों के निवारण को दर्शाएगा। इस संबंध में एक पंक्ति जोड़ी गई।
संस्करण जनवरी/2020	-	-	निदेशक मंडल	31.01.2020	कोई परिवर्तन नहीं (वार्षिक समीक्षा)

संस्करण V1 (मूल अनुमोदन)	मुख्य अनुपालन अधिकारी	अनुपालन समिति	निदेशक मंडल	02.11.2018	-

अनुक्रमणिका

विषयवस्तु

1 परिचय 4

2 सिद्धांत और पद्धति 5

2.1 **लोन एप्लीकेशन और प्रोसेसिंग** 5

2.2 **लोन का मूल्यांकन और नियम/शर्तें; और ऋण एवं अग्रिम के लिए प्रमुख तथ्य विवरण** 5

2.3 **नियम और शर्तों में बदलाव सहित लोन का डिस्बर्समेंट** 6

3 सामान्य 7

3.1 **गोपनीयता** 7

3.2 **ब्याज दरें** 7

3.3 **दंड शुल्क** 7

3.4 **अन्य सामान्य पहलू** 8

3.5 **उत्तरदायी व्यवसाय आचरण** 8

3.6 **व्यक्तिगत ऋणों (आवास ऋण सहित) के पुनर्भुगतान या निपटान पर सिक्योरिटी डॉक्यूमेंट का विमोचन** 9

3.7 **समान मासिक किस्त (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दरों का रीसेट** 9

4 शिकायत निवारण 10

कस्टमर केयर टीम की ज़िम्मेदारियां 12

5 ऋण एवं अग्रिम के लिए प्रमुख तथ्य विवरण (केएफएस) 13

6 संहिता की समीक्षा 14

1 परिचय

फेयर प्रैक्टिस कोड (इसके बाद से 'कोड' के रूप में संदर्भित) को भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 01 जुलाई, 2015 को जारी किए गए मास्टर सर्कुलर - फेयर प्रैक्टिस कोड - RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 और 29 अप्रैल, 2024 को जारी उधारदाताओं के लिए फेयर प्रैक्टिस – ब्याज वसूली संबंधी सर्कुलर के अनुरूप तैयार किया गया है।

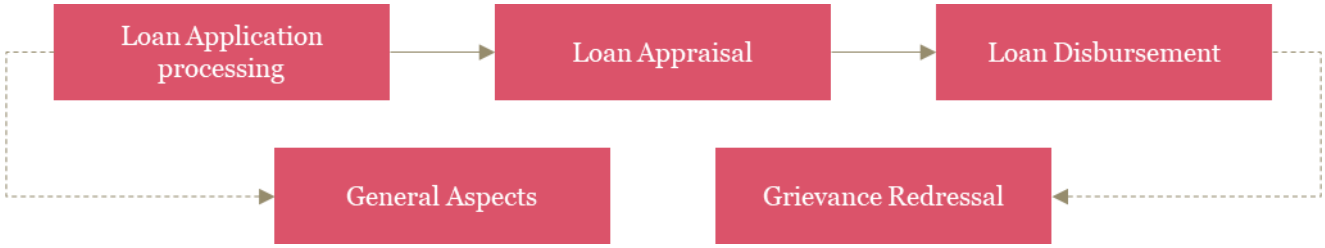
इसके अतिरिक्त, भारतीय रिज़र्व बैंक ने उक्त दिशानिर्देशों को भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ – उत्तरदायी व्यवसाय आचरण) दिशानिर्देश, 2025 दिनांक 28 नवंबर, 2025 (एफपीसी दिशानिर्देश) के अंतर्गत समाहित कर लिया है। इस कोड में UGRO कैपिटल लिमिटेड (इसके बाद से "कंपनी" के रूप में संदर्भित) द्वारा कस्टमर्स को सर्विस प्रदान करने के दौरान पालन किए जाने वाले सामान्य सिद्धांतों और व्यवहारों को शामिल किया गया है. इसे यह सुनिश्चित करने के लिए तैयार किया गया है: –

- कस्टमर्स के साथ व्यवहार करते समय उचित और पारदर्शी पद्धतियां करना.
- कस्टमर्स के साथ उचित संबंध बनाना
- कस्टमर्स के साथ संवाद के संबंध में नियामक अनुपालन बनाना
- कस्टमर्स के लिए मज़बूत शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करना

यह कोड कंपनी के द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी प्रोडक्ट और सेवाओं पर लागू होगा और हमारे संबंधित कार्यों, जैसे- कस्टमर सोर्सिंग, लोन प्रोसेसिंग, लोन सर्विसिंग और कलेक्शन गतिविधियों पर भी लागू होगा.

2 *सिद्धांत और पद्धति*

कंपनी के द्वारा पालन किए जाने वाले सिद्धांतों और पद्धतियों को क्रेडिट की पूरी प्रक्रिया में शामिल मुख्य घटकों के अनुसार वर्गीकृत किया गया है.



2.1 लोन एप्लीकेशन और प्रोसेसिंग

- उधारकर्ताओं के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा में या उनके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे.
- लोन एप्लीकेशन फॉर्म में उधारकर्ता के हित को प्रभावित करने वाली सभी आवश्यक जानकारी होगी, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रदान किए जाने वाले नियमों और शर्तों के साथ एक अर्थपूर्ण तुलना की जा सके और उधारकर्ता एक सूचित निर्णय ले सकें.
- लोन एप्लीकेशन फॉर्म में आवश्यक डॉक्यूमेंट की एक लिस्ट शामिल होगी, जिन्हें उधारकर्ता को कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली किसी भी क्रेडिट सुविधा के लिए अप्लाई करते समय एप्लीकेशन फॉर्म के साथ सबमिट करना होगा.
- लोन एप्लीकेशन फॉर्म में लगाई जाने वाली ब्याज दर का विवरण और अलग-अलग कैटेगरी के कस्टमर्स पर अलग-अलग ब्याज दर लगाने का औचित्य शामिल होगा. ब्याज दरों और जोखिमों का तरीका भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध करवाया जाएगा.
- लोन एप्लीकेशन प्राप्त होने पर, कंपनी उधारकर्ता को एक पावती (स्वीकृति) प्रदान करेगी. अगर संभव हो, तो पावती में लोन एप्लीकेशन को प्रोसेस करने की समय-सीमा भी दर्शायी जाएगी.
- कंपनी उचित समय अवधि के भीतर लोन एप्लीकेशन को सत्यापित करेगी और अगर अतिरिक्त विवरणों/डॉक्यूमेंट की आवश्यकता होती है, तो वह उधारकर्ताओं को इस बारे में सूचित करेगी.

2.2 लोन का मूल्यांकन और नियम/शर्तें; और ऋण एवं अग्रिम के लिए प्रमुख तथ्य विवरण

- कंपनी के बोर्ड द्वारा स्वीकृत क्रेडिट पॉलिसी और प्रक्रियाओं के अनुसार, सभी लोन एप्लीकेशनों का उचित रूप से मूल्यांकन किया जाएगा.
- कंपनी नियमों और शर्तों के साथ लोन की स्वीकृत राशि, वार्षिक ब्याज दर और उसे लगाने की विधि की लिखित सूचना उधारकर्ता को, उनके द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में देगी तथा उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी. लोन एग्रीमेंट में पुनर्भुगतान में विलंब होने पर लगाए जाने वाले दंड (अतिरिक्त) ब्याज की जानकारी स्पष्ट रूप से मोटे अक्षरों में दी जाएगी.
- अगर लोन स्वीकृत नहीं किया जाता है, तो इसकी सूचना भी उधारकर्ताओं को उनके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित में दी जाएगी.

लोन एग्रीमेंट की एक कॉपी और उसके साथ ही लोन एग्रीमेंट में उल्लिखित सभी एन्क्लोज़र की एक कॉपी उधारकर्ताओं को उनके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में प्रदान की जाएगी.

2.3 नियम और शर्तों में बदलाव सहित लोन का डिस्बर्समेंट

- कंपनी सहमत नियमों और शर्तों के अनुसार समय पर लोन का डिस्बर्समेंट सुनिश्चित करेगी.
- कंपनी आरटीजीएस/एनईएफटी आदि सहित किसी भी इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से डिस्बर्स करेगी, सिवाय उन मामलों को छोड़कर, जहां उधारकर्ता द्वारा विशेष रूप से चेक जारी करके डिस्बर्समेंट का अनुरोध किया जाता है
- उधारकर्ता को फंड के डिस्बर्समेंट की वास्तविक तिथि से ब्याज लगाया जाएगा, न कि लोन अप्रूवल की तिथि या लोन एग्रीमेंट के निष्पादन की तिथि या चेक की तिथि (चेक के डिस्बर्समेंट के मामले में) से लगाया जाएगा. जहां भी कंपनी ने उधारकर्ताओं को ब्याज मोराटोरियम की पेशकश की है, वहां ब्याज उस ब्याज मोराटोरियम अवधि के बाद लगाया जा सकता है और ऐसी तिथि वास्तविक डिस्बर्समेंट तिथि से पहले की नहीं होगी.
- महीने के दौरान लोन डिस्बर्सल या पुनर्भुगतान के मामले में, ब्याज केवल उस अवधि के लिए लिया जाएगा, जिसके लिए लोन बकाया था और पूरे महीने के लिए नहीं लिया जाएगा.
- ऐसे मामलों में, जहां कंपनी एक या अधिक किस्तों को अग्रिम रूप से एकत्र कर सकती है, वहां ब्याज केवल ऐसी अग्रिम किश्तों को घटाकर निवल लोन राशि पर लगाया जाएगा.
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फंड ट्रांसफर की वास्तविक तिथि उधारकर्ता के अकाउंट में डिस्बर्समेंट की तिथि के रूप में दर्ज हो और वही प्रत्येक लोन अकाउंट के अकाउंट स्टेटमेंट में दिखाई दे.
- ब्याज दरों और शुल्कों में कोई भी परिवर्तन भावी रूप से लागू होगा. लोन एग्रीमेंट में इस प्रभाव के लिए एक उपयुक्त क्लॉज़ का स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाएगा.
- कंपनी लोन की स्वीकृति/ डिस्बर्समेंट के समय, सभी उधारकर्ताओं को उन्हें समझ में आने योग्य लोन एग्रीमेंट की एक कॉपी और उसके साथ ही लोन एग्रीमेंट में उल्लिखित सभी एन्क्लोज़र में से प्रत्येक की एक कॉपी प्रदान करेगी.
- कंपनी उधारकर्ताओं को, उनके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, डिस्बर्समेंट शिड्यूल, ब्याज दर, सेवा शुल्क, प्री-पेमेंट शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन के बारे में लिखित सूचना देगी.
- एग्रीमेंट के तहत रिकॉल/ भुगतान या निष्पादन को तेज़ करने का निर्णय लोन एग्रीमेंट के अनुरूप होगा.
- कंपनी कस्टमर को सूचित करने के बाद सैंक्शन लेटर में दर्ज लंबित डॉक्यूमेंट को जमा न करने या अन्य शर्तों के उल्लंघन के कारण लोन को कैंसल कर सकती है. ऐसे मामलों में प्रोसेसिंग शुल्क वापस नहीं किया जाएगा.
- लोन से संबंधित सभी सिक्योरिटीज़ को पूरी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या लोन की शेष राशि की वसूली के बाद वापस कर दिया जाएगा, बशर्ते कि उधारकर्ता के विरुद्ध किसी भी अन्य क्लेम के लिए कंपनी का उन पर कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार न हो. अगर सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इस बारे में सूचना दी जाएगी, जिसमें उन्हें शेष क्लेम और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी दी जाएगी, जिनके तहत कंपनी को संबंधित क्लेम के सेटल होने/ भुगतान होने तक सिक्योरिटीज़ को अपने पास बनाए रखने का अधिकार है.

3 सामान्य

3.1 गोपनीयता

कंपनी कस्टमर्स की गोपनीयता का सम्मान करेगी और कस्टमर्स के साथ सभी संचार विनम्र तरीके से होंगे. जबतक कि कस्टमर द्वारा अधिकृत न किया गया हो, कंपनी किसी भी थर्ड पार्टी के समक्ष ट्रांज़ैक्शन के विवरण प्रकट नहीं करेगी, सिवाए निम्नलिखित मामलों के:

- किसी कानून या विनियम के अंतर्गत प्रकटीकरण आवश्यक है.
- ऐसी जानकारी प्रकट करने के लिए सार्वजनिक दायित्व है.
- अगर किसी बैंक/ फाइनेंशियल संस्थान/ ग्रुप की कंपनियों और सहयोगी कंपनियों के समक्ष ऐसा प्रकटीकरण करना कंपनी के हित में है. (जैसे, धोखाधड़ी वाले ट्रांज़ैक्शन, संदिग्ध ट्रांज़ैक्शन आदि.)

3.2 ब्याज दरें

- यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहकों से अत्यधिक ब्याज दर न वसूली जाए, कंपनी ने एक मूल्य निर्धारण नीति तथा विभिन्न ऋण उत्पादों के लिए मूल्य निर्धारण पद्धति और तर्कसंगत आधार पर नोट तैयार किया है, जिसे एएलसीओ/बोर्ड द्वारा अनुमोदित किया गया है। यह नोट कंपनी द्वारा अपनाए गए ब्याज दर मॉडल का विस्तृत विवरण देता है, जिसमें निधि की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि कारकों को ध्यान में रखते हुए ऋण और अग्रिम पर लगाई जाने वाली ब्याज दर का निर्धारण किया जाता है।
- उधारकर्ताओं या कस्टमर्स को एप्लीकेशन फॉर्म में ब्याज दर, जोखिम श्रेणीकरण के तरीके और अलग-अलग कैटेगरी के उधारकर्ताओं से अलग-अलग दरों पर ब्याज लेने के औचित्य की जानकारी दी जाएगी और सैंक्शन लेटर में इसके बारे में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा. यह जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध होगी.
- ब्याज दरें वार्षिक दरें होंगी.
- कंपनी मूल्य निर्धारण नीति के कड़ाई से अनुपालन में फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व भुगतान दंड लगा सकती है, जो समय-समय पर यथासंशोधित एफपीसी दिशानिर्देशों के लागू प्रावधानों द्वारा निर्धारित प्रतिबंधों के अधीन होंगे।

3.3 दंड शुल्क

- कंपनी पक्षकारों के बीच किए गए लोन एग्रीमेंट में, तथा सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों/ की-फैक्ट स्टेटमेंट (केएफएस) में, जो भी लागू हो, कस्टमर्स पर लगाए जाने वाले दंड शुल्कों की मात्रा और कारणों को प्रकट करेगी.
- कंपनी अपनी वेबसाइट पर 'ब्याज दर और सेवा शुल्क' शीर्षक के तहत दंड शुल्कों से संबंधित महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों को प्रदर्शित करेगी'.
- कंपनी, लोन के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के संबंध में उधारकर्ताओं को रिमाइंडर भेजते समय, लागू दंड शुल्कों की सूचना देगी, और ऐसे दंड शुल्क लगाने की स्थिति में, संबंधित उधारकर्ता को इस शुल्क को लगाने का कारण भी बताएगी.

- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ता द्वारा लोन एग्रीमेंट के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के लिए लगाए गए दंड को 'दंड शुल्क' के रूप में लगाया जाएगा, न कि 'दंड ब्याज' के रूप में लगाया जाएगा, जिसे एडवांस पर ली जाने वाली ब्याज दर में जोड़ा जाता है. दंड शुल्क को पूंजीकृत नहीं किया जाना चाहिए, और दंड शुल्क पर कोई ब्याज नहीं लगाया जाएगा और ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं किया जाएगा.

- समान गैर-अनुपालन के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लगाया गया दंड शुल्क, गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लगाए गए शुल्क से अधिक नहीं होगा.

3.4 अन्य सामान्य पहलू

- कंपनी लोन एग्रीमेंट के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों के अतिरिक्त, उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, जब तक कि ऐसी कोई नई जानकारी लेंडर के सामने नहीं आती है, जिसे उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं किया गया था.

- उधारकर्ता के अकाउंट को ट्रांसफर करने का अनुरोध उधारकर्ता से लिखित रूप में प्राप्त होना चाहिए. उधारकर्ता के अकाउंट को ट्रांसफर करने के मामले में, कंपनी की सहमति या अन्यथा आपत्ति, अगर कोई हो, वह सूचना ऐसे अनुरोध के प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर दी जाएगी. ऐसा ट्रांसफर कानून के अनुरूप कॉन्ट्रैक्ट की पारदर्शी शर्तों के अनुसार होगा.

- लोन की रिकवरी के लिए, कंपनी अनुचित तरीके से परेशान करने वाले तरीकों का सहारा नहीं लेगी, जैसे, उधारकर्ताओं को बेवक्त लगातार परेशान करना, लोन की रिकवरी के लिए बल प्रयोग करना आदि. इसके लिए, कंपनी कर्मचारियों को पर्याप्त प्रशिक्षण प्रदान करेगी, ताकि वे कस्टमर्स के साथ उपयुक्त तरीके से व्यवहार करें.

3.5 उत्तरदायी व्यवसाय आचरण

UGRO कैपिटल के कर्मचारियों से अपेक्षा की जाती है कि वे ग्राहक संपर्कों में सत्यनिष्ठा, निष्पक्षता और जिम्मेदारी के सर्वोच्च मानकों को बनाए रखें। इसमें निम्नलिखित शामिल है:

• व्यवसाय को पर्यावरण के प्रति उत्तरदायी ढंग से संचालित करना, अपशिष्ट को न्यूनतम करना और जहाँ भी संभव हो टिकाऊ प्रथाओं को बढ़ावा देना।

• मानवाधिकारों का सम्मान करना और ग्राहकों या सहकर्मियों के साथ व्यवहार में किसी भी प्रकार के भेदभाव, उत्पीड़न या अनुचित आचरण को सुनिश्चित रूप से रोकना।

• सुरक्षित और स्वस्थ कार्य वातावरण बनाए रखना और सभी ग्राहक केंद्रित गतिविधियों में व्यावसायिक स्वास्थ्य एवं सुरक्षा संबंधी आवश्यकताओं का पालन करना।

• कार्यस्थल में विविधता, समानता और समावेशन को प्रोत्साहित करना, सभी ग्राहकों को समान अवसर तथा सम्मानजनक व्यवहार सुनिश्चित करना।

• ग्राहक की चिंताओं को संवेदनशीलता और गोपनीयता के साथ संभालना, तथा ग्राहक के लिए किसी भी प्रतिशोध की आशंका के बिना।

• ऋण प्रदान करने और सेवा वितरण के निर्णयों में पारदर्शिता और जवाबदेही का प्रदर्शन करना, जो UGRO के मूल्यों और नियामक दायित्वों के अनुरूप हो।

3.6 व्यक्तिगत ऋणों (आवास ऋण सहित) के पुनर्भुगतान या निपटान पर सिक्योरिटी डॉक्यूमेंट का विमोचन

- व्यक्तिगत ऋण का पूर्ण पुनर्भुगतान या निपटान होने पर, कंपनी ऐसे पुनर्भुगतान या निपटान की तिथि से तीस (30) दिनों के भीतर सभी मूल सिक्योरिटी डॉक्यूमेंट अवमुक्त करेगी तथा किसी भी वैधानिक या नियामक रजिस्ट्री में पंजीकृत प्रभार, ग्रहणाधिकार अथवा भार को हटाएगी।

- उधारकर्ता दस्तावेज़ सर्विसिंग शाखा अथवा कंपनी के किसी अन्य नामित कार्यालय से प्राप्त कर सकते हैं। लोन बंद होने पर दस्तावेज़ों की वापसी की समय-सीमा और स्थान (स्थानों) का उल्लेख लोन सैंक्शन लेटर में किया जाएगा।

- उधारकर्ता की मृत्यु की स्थिति में कानूनी वारिसों को सिक्योरिटी डॉक्यूमेंट अवमुक्त करने हेतु कंपनी एक प्रलेखित प्रक्रिया बनाए रखेगी और कस्टमर्स की जानकारी के लिए उक्त प्रक्रिया को कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराएगी।

- यदि तीस (30) दिनों से अधिक विलंब होता है, तो कंपनी ऐसे विलंब के कारणों की जानकारी उधारकर्ता को देगी।

- जहां विलंब कंपनी के कारण हो, वहां दस्तावेज़ अवमुक्त होने और/या प्रभार संतुष्टि प्रक्रिया पूर्ण होने तक, यथा लागू, प्रति दिन ₹5,000 (केवल पांच हजार रुपये) का मुआवजा देय होगा।

- मूल दस्तावेज़ों के खो जाने या क्षतिग्रस्त हो जाने की स्थिति में, कंपनी डुप्लिकेट या प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी, उससे जुड़ी लागत वहन करेगी तथा लागू मुआवजा प्रदान करेगी।

- इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए अतिरिक्त तीस (30) दिन अनुमत होंगे; इसके पश्चात् ही विलंब हेतु मुआवजा देय होगा।

3.7 समान मासिक किस्त (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दरों का रीसेट

- उधारकर्ताओं को सैंक्शन के समय यह सूचित किया जाएगा कि बेंचमार्क दर में परिवर्तन का ईएमआई और/या लोन अवधि पर क्या प्रभाव पड़ेगा, तथा किसी भी बाद के संशोधन की भी उन्हें सूचना दी जाएगी।

- ब्याज दर रीसेट के समय, उधारकर्ताओं को ईएमआई बढ़ाने, लोन अवधि बढ़ाने, दोनों का संयोजन, तथा लागू विनियमों एवं कंपनी नीति के अनुसार आंशिक या पूर्ण पूर्व-भुगतान जैसे विकल्प दिए जा सकते हैं। व्यावसायिक कारणों से, उधारकर्ताओं को ऋण को निश्चित ब्याज दर में परिवर्तित करने का विकल्प प्रदान नहीं किया जाएगा।

- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि लोन अवधि बढ़ाने से नकारात्मक परिशोधन (नेगेटिव अमॉर्टाइज़ेशन) न हो, तथा उधारकर्ताओं को प्रमुख लोन जानकारी वाले त्रैमासिक स्टेटमेंट उपलब्ध कराएगी, जिनमें निम्नलिखित शामिल होंगे:

    1. रिपोर्टिंग तिथि तक वसूल किया गया मूलधन और ब्याज;
    2. वर्तमान ईएमआई राशि;
    3. शेष ईएमआई की संख्या; तथा
    4. लोन की पूरी अवधि पर लागू वार्षिक ब्याज दर अथवा वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर)।

- ये प्रावधान पुनर्भुगतान की आवृत्ति या बेंचमार्क लिंकेज चाहे जो भी हो, सभी समान-किस्त आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर लागू होंगे। कंपनी यह सुनिश्चित करने हेतु पर्याप्त सिस्टम बनाए रखेगी कि बेंचमार्क दर में होने वाले परिवर्तन लागू उधार दरों में समय पर परिलक्षित हों।

4 *शिकायत निवारण*

- कंपनी अपने कस्टमर्स के साथ मज़बूत संबंध बनाए रखने में विश्वास रखती है और शिकायतों या परिवेदनाओं के कुशलतापूर्वक निवारण का महत्व समझती है. कस्टमर के विवादों के समाधान के लिए कंपनी के पास एक मज़बूत शिकायत निवारण तंत्र है. यह शिकायत निवारण तंत्र कंपनी द्वारा आउटसोर्स की गई एजेंसियों के द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित समस्याओं/ शिकायतों/ परिवेदनाओं का भी समाधान करेगा।

- आउटसोर्स की गई एजेंसियों को यह भी आवश्यक है कि वे अपने कर्मचारियों के लिए गोपनीय शिकायत तंत्र बनाए रखें, जिसमें श्रम, स्वास्थ्य एवं सुरक्षा और मानवाधिकार संबंधी चिंताएँ शामिल हों, जो कंपनी के मानकों के अनुरूप हों। गंभीर घटनाओं को UGRO के शिकायत निवारण अधिकारी के पास भेजा जाना अनिवार्य है।

- कंपनी कस्टमर के विवादों की सूचना प्राप्त होने की तिथि से 7 कार्य दिवसों के भीतर ऐसे सभी विवादों का समाधान करने का प्रयास करेगी.

- कंपनी के पास संचार के कई माध्यम हैं और नीचे वे माध्यम दिए गए हैं, जिनके द्वारा कस्टमर हमारे पास शिकायत दर्ज कर सकते हैं या नीचे दी गई मैट्रिक्स के माध्यम से अपनी शिकायत को आगे भेज सकते हैं:

एस्कलेशन मैट्रिक्स			
लेवल	**संपर्क व्यक्ति/टीम**	**वे माध्यम, जिनसे कस्टमर संपर्क कर सकते हैं**	**शिकायत का समाधान करने के लिए समय-सीमा**
लेवल 1	कस्टमर सर्विस टीम	i. **ईमेल** – कस्टमर हमें customercare@ugrocapital.com पर लिख सकते हैं ii. **टेलीफोन** - कस्टमर हमें टोल फ्री नंबर: 1800-202-8476 या कॉन्टैक्ट नंबर: 022 4182 1600 पर कॉल कर सकते हैं (टेलीफोन लाइन महीने के पहले दो शनिवार और सभी रविवार और सार्वजनिक अवकाशों को छोड़कर सुबह 9.30 से शाम 6.30 बजे तक खुली रहती है) i. **पत्र** - कस्टमर हमें इस पते पर लिख सकते हैं: UGRO कैपिटल लिमिटेड, बी-17, चौथी मंजिल, आर्ट गिल्ड हाउस, फीनिक्स मार्केट सिटी, कुर्ला (पश्चिम), मुंबई, महाराष्ट्र - 400070	कस्टमर से विवाद की सूचना प्राप्त होने की तिथि से 7 कार्य दिवसों के भीतर.
लेवल 2	शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) जीआरओ नाम: श्री सत्यब्रत मोहापात्रा	अगर कस्टमर से विवाद की सूचना प्राप्त होने की तिथि से 7 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो कस्टमर नीचे दिए गए माध्यम से जीआरओ के पास शिकायत भेज सकते हैं:	जीआरओ के पास शिकायत भेजे जाने की तिथि से 7 कार्य दिवसों के भीतर.

		i. **ईमेल** – कस्टमर हमें grievance@ugrocapital.com पर लिख सकते हैं ii. **टेलीफोन** - कस्टमर हमें 022 6826 9135 पर कॉल कर सकते हैं (टेलीफोन लाइन सोमवार से शुक्रवार सुबह 9:30 बजे से शाम 6:00 बजे तक खुली रहती है) (कृपया ध्यान दें कि शिकायत को जीआरओ के पास केवल तभी भेजा जा सकता है, जब शिकायत का निवारण कस्टमर सर्विस टीम द्वारा निर्धारित समय-सीमा के भीतर न किया गया हो या कस्टमर सर्विस टीम द्वारा प्रदान किए गए समाधान से कस्टमर संतुष्ट न हो. जीआरओ के पास शिकायत भेजने के लिए शिकायत/ परिवेदना का टिकट नंबर प्रदान करना अनिवार्य होगा)	
लेवल 3	इंटरनल कस्टमर ग्रीवांस कमिटी	अगर कस्टमर अपनी शिकायतों के लिए प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे अपनी शिकायत को लिखित में अगले लेवल पर निम्नलिखित पते पर इंटरनल कस्टमर ग्रीवांस कमिटी के पास भेज सकते हैं: इंटरनल कस्टमर ग्रीवांस कमिटी UGRO कैपिटल, बी-17, चौथा तल, आर्ट गिल्ड हाउस, फीनिक्स मार्केट सिटी, कुरला (पश्चिम), मुंबई, महाराष्ट्र – 400070	शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर.
स्तर 4	पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी	यदि आपकी शिकायतें पूरी तरह से या आंशिक रूप से खारिज कर दी जाती हैं, या यदि आप जवाब से संतुष्ट नहीं हैं, या यदि आपकी शिकायतों का एक महीने की अवधि के भीतर समाधान नहीं किया जाता है, तो आप रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना (RB-IOS) के तहत उपलब्ध शिकायत प्रबंधन प्रणाली (CMS) पोर्टल (https://cms.rbi.org.in/) के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकते हैं। वैकल्पिक रूप से, आप "केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र, चौथी मंजिल, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेक्टर-17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ - 160017" को एक भौतिक रूप में अपनी शिकायत भेज सकते हैं। टेलीफोन नंबर: 022 – 22150573 फैक्स नंबर: 22180157	-

- भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2026 दिनांक 16 जनवरी, 2026, समय-समय पर संशोधित के अनुसार, कंपनी ने नोडल अधिकारियों/प्रधान नोडल अधिकारी की नियुक्ति की है। नोडल अधिकारियों/प्रधान नोडल अधिकारी की निम्नलिखित जिम्मेदारियां होंगी, -

- कंपनी के विरुद्ध दाखिल की गई शिकायतों के संबंध में कंपनी का प्रतिनिधित्व करना और लोकपाल और अपीलीय प्राधिकारी को सूचना प्रदान करना.
- कस्टमर एजुकेशन एंड प्रोटेक्शन डिपार्टमेंट (सीईपीडी), आरबीआई, केंद्रीय कार्यालय के साथ सहयोग करना और संपर्क स्थापित करना.

- शिकायत निवारण अधिकारी / प्रधान नोडल अधिकारी / नोडल अधिकारियों का नाम और संपर्क विवरण, लोकपाल के नाम और संपर्क विवरण के साथ, योजना की प्रति और लोकपाल के शिकायत दर्ज करने के पोर्टल (https://cms.rbi.org.in) का विवरण हमारी शाखाओं में प्रदर्शित किया गया है और कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध है।

- कस्टमर्स द्वारा शिकायत दर्ज करने के उद्देश्य से, कंपनी द्वारा निर्दिष्ट शिकायत निवारण विभाग के ईमेल एड्रेस पर नज़र रखने की ज़िम्मेदारी कंपनी के अनुपालन अधिकारी की होगी.

<u>कस्टमर केयर टीम की ज़िम्मेदारियां</u>

- कस्टमर केयर टीम कस्टमर्स की अधिकतम संतुष्टि की सीमा तक शिकायतों का समाधान करने के लिए ज़िम्मेदार है. वे समाधान के लिए संभावित समय-सीमा के साथ शिकायत की पावती भेजने के लिए भी ज़िम्मेदार हैं.

- अगर शिकायत का समाधान नहीं किया गया है, तो टीम को कस्टमर्स को जानकारी देनी होगी कि शिकायत को आगे भेजने के लिए उनके पास कौन से वैकल्पिक उपाय उपलब्ध हैं.

- अगर किसी मामले में कस्टमर केयर टीम मैनेजर शिकायत का समाधान करने में असमर्थ हैं, तो इस मामले को शिकायत निवारण अधिकारी के पास भेजा जा सकता है.

- शिकायत का समाधान हो जाने के बाद, निर्धारित समय-सीमा के भीतर कस्टमर्स को सूचित करना होगा.

5 *ऋण एवं अग्रिम के लिए प्रमुख तथ्य विवरण (केएफएस)*

<u>परिभाषाएँ:</u>

a. कंपनी और उधारकर्ता के बीच ऋण समझौते के **प्रमुख तथ्य** कानूनी रूप से महत्वपूर्ण और निर्णायक तथ्य हैं जो उधारकर्ता को सूचित वित्तीय निर्णय लेने में सहायता के लिए आवश्यक बुनियादी जानकारी प्रदान करते हैं।

b. **प्रमुख तथ्य विवरण (केएफएस)** एक ऋण समझौते के प्रमुख तथ्यों का विवरण है, जो सरल और समझने में आसान भाषा में, मानकीकृत प्रारूप में उधारकर्ता को प्रदान किया जाता है।

c. **वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर)** उधारकर्ता के लिए ऋण की वार्षिक लागत है जिसमें ब्याज दर और ऋण सुविधा से जुड़े सभी अन्य शुल्क शामिल हैं।

d. **समान आवधिक किस्त (ईपीआई)** एक समान या निश्चित राशि का भुगतान है, जिसमें मूलधन और ब्याज दोनों घटक शामिल होते हैं, जिसे उधारकर्ता द्वारा ऋण के पुनर्भुगतान के लिए नियत अंतराल पर निश्चित संख्या में चुकाया जाता है; और जो ऋण के पूर्ण परिशोधन में परिणत होता है। मासिक अंतराल पर ईपीआई को ईएमआई कहा जाता है।

कंपनी सभी संभावित उधारकर्ताओं को ऋण अनुबंध निष्पादित करने से पहले सूचित निर्णय लेने में मदद के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा दिए गए मानकीकृत प्रारूप के अनुसार केएफएस प्रदान करेगी। केएफएस ऐसे उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखा जाएगा। केएफएस की विषय-वस्तु उधारकर्ता को समझाई जाएगी और इस आशय की पावती प्राप्त की जाएगी कि उसने इसे समझ लिया है।

इसके अतिरिक्त, केएफएस एक विशिष्ट प्रस्ताव संख्या के साथ प्रदान किया जाएगा और सात दिन या अधिक अवधि वाले ऋणों के लिए कम से कम तीन कार्य दिवसों की वैधता अवधि, और सात दिन से कम अवधि वाले ऋणों के लिए एक कार्य दिवस की वैधता अवधि होगी।

व्याख्या

वैधता अवधि उधारकर्ता के लिए उपलब्ध वह अवधि है, जिसके दौरान कंपनी द्वारा केएफएस प्रदान किए जाने के बाद, ऋण की शर्तों से सहमत होने के लिए समय मिलता है। यदि उधारकर्ता वैधता अवधि के दौरान सहमत होता है, तो कंपनी केएफएस में दर्शाई गई ऋण की शर्तों से बाध्य होगी।

केएफएस में वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) की गणना पत्रक, और ऋण अवधि पर ऋण की परिशोधन अनुसूची भी शामिल होगी। एपीआर में वे सभी शुल्क शामिल होंगे जो कंपनी द्वारा लगाए जाते हैं।

कंपनी द्वारा तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाताओं की ओर से वास्तविक आधार पर उधारकर्ताओं से वसूल किए गए शुल्क, जैसे बीमा शुल्क, कानूनी शुल्क आदि, भी एपीआर का हिस्सा होंगे और अलग से प्रकट किए जाएंगे। सभी मामलों में जहां कंपनी ऐसे शुल्क वसूलने में शामिल है, प्रत्येक भुगतान के लिए रसीदें और संबंधित दस्तावेज उचित समय के भीतर उधारकर्ता को प्रदान किए जाएंगे।

कोई भी शुल्क, प्रभार आदि जो केएफएस में उल्लिखित नहीं हैं, उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति के बिना ऋण की अवधि के दौरान किसी भी चरण में कंपनी द्वारा उधारकर्ता से नहीं लिए जा सकते हैं।

केएफएस को ऋण समझौते के हिस्से के रूप में एक सारांश बॉक्स के रूप में भी शामिल किया जाएगा।

6 *संहिता की समीक्षा*

- फेयर प्रैक्टिस कोड, वार्षिक समीक्षा तथा किसी भी नियामकीय या वैधानिक आवश्यकता के अनुसार आवधिक समीक्षा के अधीन होगा और कंपनी के बोर्ड द्वारा अनुमोदित किया जाएगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर अनुपालन समिति/बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है।

- कंपनी समय-समय पर मैनेजमेंट के विभिन्न स्तरों पर फेयर प्रैक्टिस कोड के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समीक्षा करेगी.

----------X----------X----------