उचित व्यवहार संहिता

(आरबीआई निर्देश - अनुच्छेद 45 के आधार पर)

संपति सिक्युरिटीज़ लिमिटेड के निदेशक मण्डल द्वारा अनुमोदित

स्वीकृति दिनांक : अप्रैल 03, 2026

लागू होने की दिनांक: अप्रैल 03, 2026

पॉलिसी मालिक : अनुपालन विभाग

संस्करण: 3.0

अनुक्रमणिका	पृष्ठ क्र.
1. पॉलिसी कथन	3
2. उद्देश्य	3
3. प्रयोज्यता	3
4. उचित व्यवहार संहिता प्रावधान	3
5. कार्यान्वयन एवं निगरानी	13
6. प्रकटन	13
7. नीति समीक्षा	13

1. पॉलिसी कथन

यह उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) संपति सिक्युरिटीज़ लिमिटेड द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा निर्धारित ग्राहक से सीधे संपर्क करने वाले गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थानों के लिए लागू निर्देशों के अनुच्छेद 45 के तहत जारी दिशानिर्देशों के अनुपालन में स्वीकृत की गई है। इसका उद्देश्य उधारकर्ताओं के साथ सभी लेन-देनों में पारदर्शिता रखना है।

2. उद्देश्य

- ग्राहकों के साथ लेन-देन में न्यूनतम मानक तय करके अच्छे और निष्पक्ष बैंकिंग तौर-तरीकों को बढ़ावा देना।
- ग्राहकों को बेहतर ढंग से समझाने के लिए कि वे कंपनी से क्या उम्मीद कर सकते हैं, कार्यों में पारदर्शिता बढ़ाना।
- व्यवहार में ज़िम्मेदारी और सेवा की गुणवत्ता के माध्यम से गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थानों में ग्राहकों का भरोसा बढ़ाना।
- आरबीआई द्वारा निर्धारित अनिवार्य ज़रूरतों का उनके मूल उद्देश्य से समझौता किए बिना पालन करना।

3. प्रयोज्यता

यह संहिता संपति सिक्योरिटीज़ लिमिटेड के उन सभी कर्मचारियों, प्रतिनिधियों, एजेंटों और तृतीय पक्ष सेवा प्रदाताओं (जिनमें डिजिटल लेंडिंग ऐप (DLA), लेंडिंग सर्विस प्रोवाइडर (LSP) और रिकवरी एजेंट शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं) पर लागू होती है, जो ऋण प्रक्रिया को शुरू करने, उसके क्रियान्वयन, वितरण, सेवाओं, पुनःप्राप्ति या ग्राहकों से जुड़े किसी भी अन्य काम में शामिल हैं।

4. उचित व्यवहार संहिता प्रावधान

नीचे दिए गए प्रावधान, मुख्य निर्देशों के अनुच्छेद 45 के तहत बताए गए आरबीआई की उचित व्यवहार संहिता को बिना किसी बदलाव के पूरी तरह से प्रतिलिपित करते हैं।

ऐसे गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थानों को, जो ग्राहकों से सीधे संपर्क रखते हैं, निम्न दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए:

इस अनुच्छेद के उद्देश्य में, 'व्यक्तिगत ऋण' या 'पर्सनल लोन' का वही मतलब है जैसा कि जनवरी 04, 2018 को जारी 'एक्सबीआरएल रिटर्न्स - हार्मनाईज़ेशन ऑफ बैंकिंग स्टेटिस्टिक्स' के संलग्नक में परिभाषित किया गया है।

सरल संदर्भ के लिए - व्यक्तिगत ऋण का अर्थ उस ऋण से है जो व्यक्ति विशेष को दिया जाता है जिसमें शामिल है:

(a) उपभोक्ता ऋण,

(b) शिक्षा ऋण,

(c) अचल संपत्तियों (जैसे, आवास आदि) के निर्माण/संवर्धन के लिए दिए गए ऋण, और

(d) वित्तीय परिसंपत्तियों (शेयर, डिबेंचर आदि) में निवेश के लिए दिए गए ऋण

1 ऋण आवेदन और उनका क्रियान्वयन

1.1 उधारकर्ता के साथ सभी बातचीत एवं संचार क्षेत्र विशेष की स्थानीय भाषा में या ऐसी भाषा में होना चाहिए जिसे उधारकर्ता समझता हो।

1.2 ऋण आवेदन पत्र में वो सभी ज़रूरी जानकारियाँ होनी चाहिए जो उधारकर्ता के हितों पर असर डाल सकती हों, ताकि वह इनकी तुलना दूसरे गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थानों के शर्तों और नियमों से कर सकें और सोच-समझकर फ़ैसला ले सकें। ऋण आवेदन पत्र में उन दस्तावेज़ों का ज़िक्र भी होना चाहिए जिन्हें आवेदन पत्र के साथ जमा किया जाना ज़रूरी है।

1.3 कंपनी को सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की सूचना देने के लिए एक व्यवस्था बनानी चाहिए। बेहतर होगा कि उस समय-सीमा का भी उल्लेख किया जाए जिसके भीतर ऋण आवेदनों पर कार्रवाई पूरी कर ली जाएगी।

2 ऋण आकलन तथा शर्तें; तथा ऋण एवं अग्रिम के लिए मुख्य तथ्यों का विवरण

2.1 **कंपनी को उधारकर्ता को मंज़ूर किए गए ऋण की रकम और उससे जुड़ी शर्तों, जैसे सालाना ब्याज दर और उसे लागू करने के तरीकों,** के बारे में लिखित रूप में, **मंज़ूरी पत्र या किसी और तरीके से,** उस भाषा में जानकारी देनी चाहिए जिसे उधारकर्ता समझता हो। **साथ ही, कंपनी को उधार लेने वाले की ओर से इन शर्तों को मंज़ूर किए जाने का रिकॉर्ड भी अपने पास रखना चाहिए।** चूंकि गैर - बैंकिंग वित्तीय संस्थानों के ख़िलाफ़ ज़्यादातर शिकायतें ज़्यादा ब्याज या दंडात्मक शुल्क लगाने से जुड़ी होती हैं, इसलिए **कंपनी द्वारा 'ऋण अनुबंध' (लोन एग्रीमेंट) में देर से भुगतान करने पर लगने वाले दंडात्मक शुल्क का ज़िक्र साफ़ और मोटे अक्षरों (बोल्ड) में किया जाना चाहिए।**

2.2 संभव है कि ऋण स्वीकृत होने के समय उधारकर्ता को ऋण की शर्तों और नियमों, जिसमें ब्याज दर भी शामिल है, के बारे में पूरी जानकारी न हो। ऐसा इसलिए हो सकता है कि या तो गैर बैंकिंग वित्तीय संस्थान ने इसकी जानकारी नहीं दी हो या उधारकर्ता के पास विस्तृत करार को देखने का समय न हो। ऋण करार या उसमें बताए गए दस्तावेज़ों की प्रतिलिपि (कॉपी) न देना अनुचित व्यवहार की श्रेणी में आता है। इससे गैर बैंकिंग वित्तीय संस्थान और उधार लेने वाले के बीच शर्तों और नियमों को लेकर विवाद हो सकता है। **कंपनी को ऋण मंज़ूर या जारी करते समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण करार, जिसे उधारकर्ता समझ सके, और उसमें बताए गए सभी दस्तावेज़ों की एक-एक प्रतिलिपि प्रदान करनी चाहिए।**

2.3 कंपनी को **15 अप्रैल, 2024 के 'ऋण तथा अग्रिम के लिए मुख्य तथ्यों का विवरण (के.एफ.एस)'** पर जारी परिपत्र में दिए गए निर्देशों का अनुपालन करना चाहिए, जिसमें समय-समय पर किए गए संशोधन भी शामिल हैं (परिपत्र में दिया गया के.एफ.एस. का रूपण (फॉर्मेट) संलग्नक XXVII में शामिल है)।

3 ऋण खातों पर दंडात्मक शुल्क (पीनल चार्जेस)

3.1 अगर उधारकर्ता ऋण करार की ज़रूरी शर्तों और नियमों का पालन नहीं करता है, तो उस पर लगने वाले दंड को 'दंडात्मक शुल्क' अथवा 'पीनल चार्ज' माना जाना चाहिए, न कि 'दंडात्मक ब्याज' या 'पीनल इंटरेस्ट', जिसे ऋण पर लगने वाली ब्याज दर में जोड़ा जाता है। दंडात्मक शुल्क को ऋण नहीं माना जाना चाहिए, यानी ऐसे शुल्क पर और ब्याज नहीं लगाया जाना चाहिए। हालाँकि, इससे ऋण खाते में ब्याज को जोड़ने की सामान्य प्रक्रिया पर कोई असर नहीं पड़ेगा।

3.2 कंपनी द्वारा ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ा जाना चाहिए और इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः और उनकी मूल भावना के अनुरूप पालन सुनिश्चित करना चाहिए।

3.3 कंपनी को ऋण पर **दंडात्मक शुल्क** या इसी तरह के अन्य शुल्कों (चाहे उन्हें किसी भी नाम से बुलाया जाए) के संबंध में **निदेशक मण्डल द्वारा अनुमोदित नीति** बनानी चाहिए।

3.4 दंडात्मक शुल्क की राशि उचित होनी चाहिए और ऋण करार की ज़रूरी शर्तों और नियमों का पालन न करने के अनुपात में होनी चाहिए, साथ ही किसी खास ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर कोई भेदभाव नहीं होना चाहिए।

3.5 व्यवसाय के अलावा दूसरे कामों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' को मंज़ूर किए गए ऋण के मामले में, ज़रूरी शर्तों और नियमों का पालन न करने पर लगने वाला दंडात्मक शुल्क, गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर इसी तरह के उल्लंघन के लिए लगने वाले दंडात्मक शुल्क से ज़्यादा नहीं होना चाहिए।

3.6 कंपनी द्वारा ग्राहकों को दंडात्मक शुल्क की रकम तथा कारण दोनों को ही ऋण करार, महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तों/ मुख्य तथ्यों के विवरण में स्पष्ट रूप से बताया जाना चाहिए। साथ ही, इसे गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थान की वेबसाइट पर ब्याज दर तथा सेवा शुल्क शीर्षक के अंतर्गत दर्शाया जाना चाहिए।

3.7 कंपनी द्वारा जब भी उधारकर्ता को ऋण की ज़रूरी शर्तों और नियमों का पालन न करने की ताकीद या चेतावनी पत्र भेजे जाएं तब उनमें लगाये जाने वाले दंडात्मक शुल्क का विवरण भी होना चाहिए। साथ ही, दंडात्मक शुल्क लगाए जाने के किसी भी मामले और उसके कारण की जानकारी भी दी जानी चाहिए।

4 शर्तों और नियमों में बदलाव सहित ऋण का वितरण

4.1 कंपनी को, लोन की शर्तों और नियमों, जैसे कि ऋण की रकम मिलने के समय, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क वगैरह, में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को उसकी अपनी भाषा में या ऐसी भाषा में सूचना देनी चाहिए जिसे वह समझता हो। कंपनी को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए

कि ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव केवल भविष्य के लिए लागू हों। इस बारे में ऋण करार में एक उचित शर्त शामिल की जानी चाहिए।

4.2 समझौते के तहत भुगतान या ऋण वापसी/ जल्द भुगतान का निर्णय ऋण करार के अनुरूप होगा।

4.3 कंपनी को सभी बकाया राशियों के भुगतान या ऋण की बाकी रकम की वसूली होने पर सभी संपार्श्विक (गिरवी रखी संपत्तियाँ) जारी कर देना चाहिए, बशर्ते उधारकर्ता के खिलाफ कंपनी का कोई अन्य वैध दावा या ग्रहणाधिकार न हो। अगर 'सेट-ऑफ' (बकाया राशि के बदले दावा करने) के ऐसे अधिकार का इस्तेमाल किया जाना है, तो कंपनी द्वारा उधारकर्ता को इसकी पूर्व सूचना दी जानी चाहिए। इस सूचना में बाकी दावों और उन शर्तों की पूरी जानकारी होनी चाहिए जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे का निपटारा या भुगतान होने तक संपार्श्विक को अपने पास रख सकती है।

5 ज़िम्मेदारीपूर्ण ऋणदाता आचरण - व्यक्तिगत ऋण के भुगतान/समाधान पश्चात चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी करना

5.1 चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी करना

(i) कंपनी को सभी चल/अचल संपत्ति के मूल दस्तावेजों को जारी करना चाहिए और ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्क को हटा देना चाहिए।

उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति के मूल दस्तावेजों को या तो बैंकिंग आउटलेट/शाखा, जहाँ से उसका ऋण खाता संबद्ध था या गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थान के किसी अन्य कार्यालय, जहाँ दस्तावेज उपलब्ध हैं, उसकी पसंद के अनुसार, से एकत्र करने का विकल्प दिया जाएगा।

(iii) चल/अचल संपत्ति के मूल दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा और स्थान का उल्लेख प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में किया जाना चाहिए।

(iv) एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक घटना की स्थिति में, कंपनी के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी के लिए एक सुनिर्धारित प्रक्रिया होनी चाहिए। इस तरह की प्रक्रिया को ग्राहक की जानकारी के लिए अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थान की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाना चाहिए।

5.2 चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करने में देरी के लिए मुआवजा

(i) चल/अचल संपत्ति के मूल दस्तावेजों को जारी करने में विलंब की स्थिति में या ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के 30 दिनों के बाद संबंधित रजिस्ट्री के साथ प्रभार संतुष्टि प्रपत्र दाखिल करने में विफल रहने की स्थिति में, कंपनी द्वारा उधारकर्ता को ऐसे विलंब के कारणों के बारे में सूचित करना चाहिए। ऐसे मामले में जहां यह विलंब कंपनी के कारण होता है, कंपनी उधारकर्ता को देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000 की दर से मुआवजा देगी।

(ii) चल/अचल संपत्ति के मूल दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण नुकसान/क्षति के मामले में कंपनी को उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की नकल/प्रमाणित प्रतियाँ प्राप्त करने में सहायता करनी चाहिए और उपरोक्त खंड (ii) में दर्शाए गए मुआवजे का भुगतान करने के अलावा, संबंधित लागतों को वहन करना चाहिए। हालाँकि, ऐसे मामलों में, इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए कंपनी को 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और विलंबित अवधि के दंड की गणना उसके बाद (यानी, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद) की जाएगी।

(iii) इन खंडों के तहत प्रदान किया जाने वाला मुआवजा किसी भी लागू कानून के अनुसार कोई अन्य मुआवजा प्राप्त करने के लिए उधारकर्ता के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव नहीं डालता है।

6 समान मासिक किस्तों (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर के अनुसार समायोजन

6.1 ईएमआई आधारित फ्लोटिंग दर व्यक्तिगत ऋण की मंजूरी के समय, कंपनी को यह सुनिश्चित करने के लिए उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता को ध्यान में रखना आवश्यक है कि ऋण की अवधि के दौरान बाहरी बेंचमार्क दर में संभावित वृद्धि के परिदृश्य में अवधि के विस्तार और/या ईएमआई में वृद्धि के लिए पर्याप्त हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध है। तथापि, ईएमआई आधारित फ्लोटिंग दर व्यक्तिगत ऋणों के संबंध में, बढ़ती ब्याज दरों के मद्देनजर, उधारकर्ताओं के साथ उचित संचार और/अथवा सहमति के बिना ऋण अवधि में वृद्धि और/अथवा ईएमआई राशि में वृद्धि से संबंधित कई उपभोक्ता शिकायतें प्राप्त हुई हैं। इन परेशानियों को दूर करने के लिए, कंपनी द्वारा **ईएमआई-आधारित व्यक्तिगत ऋणों के लिए फ्लोटिंग ब्याज दरों के रीसेट पर एक समर्पित नीति तैयार की गई है, जो इस उचित व्यवहार संहिता का एक अभिन्न अंग है और इसे संलग्नक-ए के रूप में संलग्न किया गया है।**

6.2 समान मासिक किस्त आधारित ऋणों के अलावा, ये निर्देश अलग-अलग अवधि के सभी समान किस्त-आधारित ऋणों पर, आवश्यक परिवर्तन लागू करने के पश्चात् भी लागू होंगे।

7 सामान्य प्रावधान

7.1 कंपनी को ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करना चाहिए। (जब तक कि उसके ध्यान में ऐसी कोई जानकारी न आए जिसे उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं किया गया है)

7.2 उधार खाते के अंतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति अथवा अन्य, यानी, गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थान की आपत्ति, यदि कोई हो, के बारे में अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाना चाहिए। इस तरह का हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होना चाहिए।

7.3 ऋण वसूली के मामले में, एक गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थान को अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेना चाहिए, जैसे कि उधारकर्ताओं को विषम समय पर लगातार परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। चूंकि ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों का अशिष्ट

व्यवहार भी शामिल है, इसलिए गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थान को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।

7.4 कंपनी द्वारा, व्यक्तिगत उधारकर्ताओं (सह-उधारकर्ता के साथ या बिना) को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए मंज़ूर किए गए किसी भी फ्लोटिंग दर टर्म ऋण पर पूर्व - भुगतान शुल्क/प्री-पेमेंट पेनल्टी नहीं लिया जाना चाहिए।

7.5 ऋणों की वसूली के मामले में, एक गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थान या इसकी वसूली एजेंसियों/एजेंटों को -

a. सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद उधारकर्ताओं को बार - बार परेशान नहीं करना चाहिए।

b. डराने-धमकाने या उत्पीड़न या बल का सहारा नहीं लेना चाहिए।

c. देनदारों के परिवार के सदस्यों, रेफरी और दोस्तों आदि की गोपनीयता उजागर नहीं करनी चाहिए/ भंग नहीं करनी चाहिए।

e. धमकी देने के लिए और/या गुमनाम कॉल नहीं करने चाहिए

f. ग्राहकों के प्रश्नों का उत्तर देने और मुद्दों को हल करने के लिए सहायता प्रदान करने का प्रयास करना चाहिए

g. प्रस्तावित कार्रवाई और परिणामों के मामले में ग्राहक को गुमराह नहीं करना चाहिए

h. कारावास की धमकी देकर डराना नहीं चाहिए या कारावास का उल्लेख भी नहीं करना चाहिए

i. ग्राहकों से उपहार या किसी भी प्रकार की रिश्वत स्वीकार नहीं करनी चाहिए

एक एजेंट को कभी भी पुनर्प्राप्ति के लिए कठोर विधियों में संलग्न नहीं होना चाहिए

8 निदेशक मण्डल की ज़िम्मेदारी

8.1 कंपनी के निदेशक मंडल को संबंधित संगठन में उचित शिकायत निवारण तंत्र का निर्धारण करना चाहिए। इस तरह की व्यवस्था यह सुनिश्चित करती है कि ऋणदाता संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले स्तर पर सुना और उनका निपटान किया जाए।

8.2 निदेशक मंडल को उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा के लिए भी प्रावधान बनाने चाहिए। इस तरह की समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल, जैसा कि उनके द्वारा निर्धारित किया गया हो, पर मंडल को प्रस्तुत की जानी चाहिए।

9 रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (आरबी आईओएस, 2021) के अंतर्गत आने वाले गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थानों को उक्त योजना के तहत दिए गए निर्देशों का पालन करना चाहिए।

10 भाषा और उचित व्यवहार संहिता के संचार का तरीका

ऊपर उल्लेखित दिशा-निर्देशों के आधार पर उचित व्यवहार संहिता (जो अधिमानतः क्षेत्र विशेष की स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होनी चाहिए) को कंपनी द्वारा अपने बोर्ड के अनुमोदन से लागू किया जाना चाहिए। इसे उनकी वेबसाइट पर डाला जाना चाहिए और विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए पंजीकृत कार्यालय और/या किसी शाखा कार्यालय में प्रदर्शित किया जाना चाहिए।

11 गैर - बैंकिंग वित्तीय संस्थानों द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन

11.1 निदेशक मंडल को धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाना चाहिए और ऋणों और अग्रिमों के लिए प्रभारित की जाने वाली ब्याज दर का निर्धारण करना चाहिए। ब्याज की दर 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 जाना चाहिए और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाना चाहिए।

11.2 ब्याज दरों और जोखिमों के श्रेणीकरण के लिए दृष्टिकोण भी कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाना चाहिए या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाना चाहिए। वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में बदलाव होने पर अद्यतन किया जाना चाहिए।

11.3 ब्याज की दर वार्षिक आधार पर होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को उन सटीक दरों के बारे में पता चल सके जो खाते से ली जाएंगी।

12 गैर- बैंकिंग वित्तीय संस्थानों द्वारा अत्यधिक ब्याज वसूले जाने के बारे में शिकायतें

12.1 रिज़र्व बैंक को गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थान द्वारा कुछ ऋणों और अग्रिमों पर अत्यधिक ब्याज और प्रभार लगाने के संबंध में कई शिकायतें प्राप्त हो रही हैं। यद्यपि ब्याज दरें रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित नहीं की जाती हैं, फिर भी एक निश्चित स्तर से अधिक ब्याज दरों को अत्यधिक माना जा सकता है। ऐसी ब्याज दरों को न तो लंबे समय तक सहन किया जा सकता है और न ही ये सामान्य वित्तीय व्यवहार के अनुरूप होती हैं।

12.2 निदेशक मंडल को ब्याज दरों, प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करना चाहिए। उन्हें चाहिए कि वे इस संबंध में, ऋणों के निबंधन और शर्तों की पारदर्शिता के बारे में उचित व्यवहार संहिता में दर्शाए गए दिशा-निर्देशों को ध्यान में रखें।

13 कंपनी द्वारा वित्तपोषित वाहनों का कब्जा

13.1 कंपनी के पास उधारकर्ता के साथ किए जाने वाले अनुबंध/ऋण समझौते में एक अंतर्निहित पुन: कब्जा खंड होना चाहिए जो कानूनी रूप से लागू किया जाना चाहिए। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अनुबंध/ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान भी शामिल होने चाहिए:

(i) कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि दी जानी चाहिए;

(ii) जिन परिस्थितियों में नोटिस की अवधि माफ की जा सकती है उनकी जानकारी दी जानी चाहिए;

(iii) बंधक संपत्ति पर कब्जा लेने की प्रक्रिया उल्लेखित होनी चाहिए;

(iv) संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण की अदायगी के लिए उधारकर्ता को दिए जाने वाले अंतिम अवसर के संबंध में प्रावधान दिया जाना चाहिए;

(v) उधारकर्ता को पुनर्ग्रहण देने की प्रक्रिया बताई जानी चाहिए; और

(vi) संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया होनी चाहिए.

13.2 ऐसे नियमों और शर्तों की एक प्रति उधारकर्ता को भी उपलब्ध कराई जानी चाहिए। कंपनी द्वारा ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति के साथ ऋण करार की एक प्रति अनिवार्य रूप से प्रस्तुत की जानी चाहिए, जो इस तरह के अनुबंधों/ऋण समझौतों का एक प्रमुख घटक है।

नोट: वर्तमान में कंपनी द्वारा वाहन वित्तपोषण के लिए ऋण नहीं उपलब्ध कराया जाता है। हालांकि, उपरोक्त अनुच्छेद को भारतीय रिज़र्व बैंक के प्रचलित दिशानिर्देशों के अनुसार शामिल किया गया है और यदि कंपनी वाहन वित्तपोषण गतिविधियों को शुरू करती है तो यह स्वचालित रूप से लागू हो जाएगा।

14 स्वर्ण आभूषणों को संपार्श्विक के रूप में रखकर ऋण प्रदान करना

स्वर्ण आभूषणों को संपार्श्विक रखकर व्यक्तियों को ऋण देते समय, कंपनी को उपरोक्त सामान्य दिशानिर्देशों के अलावा निम्नलिखित निर्देशों का भी पालन करना चाहिए:

14.1 उन्हें स्वर्ण के बदले ऋण देने के लिए मंडल द्वारा अनुमोदित नीति लागू करनी चाहिए जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित निर्देश भी शामिल होंगे:

(i) यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए गए हों कि रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित केवाईसी दिशानिर्देशों का अनुपालन किया गया है और कोई भी ऋण देने से पहले ग्राहक को लेकर पर्याप्त सावधानी बरती गई है,

(ii) प्राप्त आभूषणों के लिए उचित परीक्षण प्रक्रिया अपनाई जानी चाहिए

(iii) सोने के आभूषणों के मालिकाना हक को साबित करने के लिए आंतरिक व्यवस्था होनी चाहिए

(iv) आभूषणों को सुरक्षित अभिरक्षा में रखने के लिए पर्याप्त प्रणालियां उपलब्ध होनी चाहिए, सतत आधार पर प्रणालियों की समीक्षा की जानी चाहिए, संबंधित कर्मचारियों को प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए और आंतरिक लेखा परीक्षकों द्वारा आवधिक निरीक्षण किया जाना चाहिए ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि प्रक्रियाओं का कड़ाई से पालन किया जा रहा है। आम तौर पर, ऐसे ऋण उन शाखाओं द्वारा नहीं दिए जाने चाहिए जिनके पास आभूषणों के भंडारण के लिए उपयुक्त सुविधा नहीं है,

(v) संपार्श्विक के रूप में स्वीकार किए गए आभूषणों का उचित बीमा किया जाना चाहिए

(vi) ऋण अदायगी न करने की स्थिति में पारदर्शी नीलामी प्रक्रिया की जानी चाहिए और उधारकर्ता को इसकी पर्याप्त रूप से पूर्व सूचना दी जानी चाहिए। किसी प्रकार से भी हितों का कोई टकराव नहीं होना चाहिए और नीलामी प्रक्रिया में यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि नीलामी के दौरान समूह की कंपनियों और संबंधित संस्थाओं सहित शामिल सभी पक्ष सभी प्रकार के लेनदेन में स्वतंत्र, निष्पक्ष एवं तटस्थ हो।

(vii) नीलामी की घोषणा कम से कम दो समाचार पत्रों में विज्ञापन जारी करके जनता के लिए की जानी चाहिए, जिनमें से एक संबंधित क्षेत्र की स्थानीय भाषा में हो और दूसरा राष्ट्रीय दैनिक समाचार पत्र हो।

(viii) नीति अनुसार, कंपनी को स्वयं ऐसी आयोजित नीलामियों में भाग नहीं लेना चाहिए,

(ix) गिरवी रखे गए स्वर्ण की नीलामी बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीलामीकर्ताओं के माध्यम से ही की जानी चाहिए,

(x) इस नीति में धोखाधड़ी से निपटने के लिए लागू की जाने वाली प्रणालियां और प्रक्रियाएं भी शामिल होनी चाहिए, जिनमें जुटाने, निष्पादन और अनुमोदन के कर्तव्यों को अलग करना शामिल है।

14.2 ऋण समझौते में नीलामी प्रक्रिया का विवरण भी दिया जाना चाहिए

14.3 अन्य निर्देश

(i) स्वर्ण के संपार्श्विक पर वित्तपोषण करने वाले गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थान को ₹5 लाख से अधिक के सभी लेनदेन के लिए उधारकर्ता के पैन कार्ड की एक प्रति रखने पर ध्यान देना चाहिए।

(ii) सभी शाखाओं में मानकीकृत दस्तावेज़ीकरण किया जाना चाहिए

(iii) गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थानों को चाहिए कि वे 2-3 मिनिट में ऋण उपलब्ध हो जाने जैसे भ्रामक विज्ञापन जारी न करें। गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थानों को चाहिए कि वे, जितनी जल्दी हो सके, 06 जून, 2025 (समय-समय पर संशोधित) के 'भारतीय रिजर्व बैंक (सोने और चांदी के

संपार्श्विक पर ऋण) निर्देश, 2025' के माध्यम से जारी निर्देशों का अनुपालन भी सुनिश्चित करे, लेकिन उन्हें ऐसा 1 अप्रैल, 2026 से पहले कर लेना चाहिए।

नोट: कंपनी वर्तमान में स्वर्ण आभूषणों को संपार्श्विक रखकर ऋण उपलब्ध नहीं कराती है। हालांकि, उपरोक्त अनुच्छेद को भारतीय रिज़र्व बैंक के प्रचलित दिशानिर्देशों के अनुसार शामिल किया गया है और जब कंपनी सोने के आभूषण को संपार्श्विक रखकर ऋण देना शुरू करती है तब यह अनुच्छेद स्वचालित रूप से लागू हो जाएगा।

15 गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थान द्वारा शारीरिक रूप से दिव्यांग/दृष्टिबाधित लोगों को दी जाने वाली ऋण सुविधाएं

कंपनी द्वारा विकलांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों के लिए ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं के विस्तार में भेदभाव नहीं किया जाना चाहिए। कंपनी की सभी शाखाओं को ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करना चाहिए। कंपनी को सभी स्तरों पर अपने कर्मचारियों के लिए आयोजित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में कानून और अंतर्राष्ट्रीय करारों द्वारा गारंटीकृत विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों को शामिल करने वाला एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करना चाहिए। इसके अलावा कंपनी को, कंपनी द्वारा पहले से स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के तहत दिव्यांगजनों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करना चाहिए।

5. कार्यान्वयन एवं निगरानी

- **निदेशक मंडल द्वारा निगरानी**: मंडल को समय-समय पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करनी चाहिए।
- **अनुपालन की जिम्मेदारी:** अनुपालन अधिकारी यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होंगे कि सभी परिचालन प्रक्रियाएं, ऋण दस्तावेज़ीकरण, संचार प्रारूप और आईटी सिस्टम इस संहिता की आवश्यकताओं के अनुरूप हैं।
- **प्रशिक्षण**: सभी कर्मचारियों को इस संहिता के प्रावधानों पर प्रशिक्षण प्राप्त होना चाहिए, जिसमें ग्राहक संचार, ब्याज दर प्रकटीकरण, दंडात्मक शुल्क और वसूली प्रथाओं पर विशेष ध्यान दिया जाना चाहिए।

6. प्रकटीकरण

इस उचित व्यवहार संहिता को ग्राहक इंटरफेस वाली सभी शाखाओं और कार्यालयों में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाना चाहिए, कंपनी की आधिकारिक वेबसाइट पर अपलोड किया जाना चाहिए, और अनुरोध पर ग्राहकों को उनके द्वारा समझी जा सकने वाली भाषा में उपलब्ध कराया जाना चाहिए।

7. नीति समीक्षा

संहिता की वार्षिक तौर पर या नियामक परिवर्तनों के कारण आवश्यक होने पर उससे पहले समीक्षा की जानी चाहिए, और किसी भी संशोधन को बोर्ड द्वारा अनुमोदित किया जाना चाहिए।

वास्ते एवं प्रति निदेशक मंडल
संपति सिक्योरिटीज़ लिमिटेड
अनुपालन टीम
दिनांक: 03.04.2026

संलग्नक ए - ईएमआई-आधारित व्यक्तिगत ऋणों के लिए फ्लोटिंग ब्याज दरों के पुनर्निर्धारण की नीति

उद्देश्य: यह नीति आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार, ईएमआई-आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दरों के रीसेट से संबंधित संचार, ग्राहक विकल्पों, परिचालन प्रक्रियाओं और प्रकटीकरण के लिए रूपरेखा निर्धारित करती है।

दायरा:
यह सभी ईएमआई-आधारित फ्लोटिंग रेट, व्यक्तिगत ऋणों और कंपनी द्वारा स्वीकृत या सेवित विभिन्न अवधियों के अन्य समान किस्त-आधारित ऋणों पर लागू होती है।

नीति के प्रावधान

1. **मंज़ूरी के समय जानकारी देना**
   - ईएमआई-आधारित फ्लोटिंग रेट व्यक्तिगत ऋण को मंज़ूरी देते समय, कंपनी द्वारा उधारकर्ता को बेंचमार्क ब्याज दर में बदलाव से ऋण पर पड़ने वाले संभावित असर के बारे में साफ़ तौर पर बताया जाना चाहिए। इसमें ईएमआई की रकम, लोन की अवधि या दोनों में बदलाव की संभावना शामिल होगी।
   - बेंचमार्क दर में बदलाव के कारण बाद में ईएमआई और/या ऋण की अवधि में होने वाली किसी भी बढ़ोतरी की जानकारी एसएमएस, ईमेल, कस्टमर पोर्टल या लिखित पत्र जैसे उचित माध्यमों से तुरंत दी जानी चाहिए।

2. **निश्चित दर पर बदलने का विकल्प**
   - ब्याज दरों के किसी भी रीसेट के समय, उधारकर्ताओं को मंडल द्वारा अनुमोदित इस नीति के अनुसार निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान किया जाना चाहिए।
   - पॉलिसी यह भी निर्दिष्ट कर सकती है कि ऋण की अवधि के दौरान उधारकर्ता को अधिकतम कितनी बार एक निश्चित दर पर बदलने करने की अनुमति दी जा सकती है।

3. **रीसेट के समय उधारकर्ता के विकल्प**

- उधारकर्ताओं को नीचे दिए विकल्प दिए जाने चाहिए:

  (a) अवधि को स्थिर रखते हुए ईएमआई को बढ़ाना;

  (b) ईएमआई को स्थिर रखते हुए अवधि को बढ़ाना;

  (c) दोनों के संयोजन का विकल्प; और/या

  (d) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी बिन्दु पर आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करना।

- पूर्व-भुगतान शुल्क या प्री पेमेंट पेनल्टी तत्कालीन आरबीआई निर्देशों के अधीन रहेंगे।

4. **लगाए जाने वाले शुल्कों का प्रकटीकरण**

- फ्लोटिंग से निश्चित दर पर बदलने से संबंधित सभी शुल्क, और उपरोक्त विकल्पों का प्रयोग करने के लिए प्रासंगिक किसी भी सेवा/प्रशासनिक लागत का खुलासा मंजूरी पत्र में और ऐसे शुल्कों में किसी भी संशोधन के समय पारदर्शी रूप से किया जाएगा।

5. **नकारात्मक परिशोधन की रोकथाम**

- कंपनी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि फ्लोटिंग दर ऋण के मामले में अवधि बढ़ाने से ऋणात्मक परिशोधन न हो।

6. **उधारकर्ताओं को त्रैमासिक ऋण विवरण प्रदान करना**

- कंपनी प्रत्येक तिमाही के अंत में उधारकर्ताओं को एक सरल और आसानी से समझ में आने वाला विवरण उपलब्ध कराएगी या उसे उनके लिए सुलभ बनाएगी, जिसमें निम्नलिखित जानकारी दर्शाई जाएगी:

  - अब तक प्राप्त मूलधन
  - अब तक प्राप्त ब्याज
  - वर्तमान ईएमआई राशि
  - शेष ईएमआई की संख्या
  - ऋण की पूरी अवधि के लिए लागू ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर

कार्यान्वयन:

यह नीति आरबीआई द्वारा निर्धारित समय-सीमा के अनुसार सभी नए ऋणों और मौजूदा ऋणों के लिए लागू की जानी चाहिए और नियामक परिवर्तनों के साथ संरेखण सुनिश्चित करने के लिए समय-समय पर इसकी समीक्षा की जानी चाहिए।