

**आनंद राठी ग्लोबल फाइनेंस लिमिटेड**  
**(“एनबीएफसी/एआरजीएफएल”)**  
**निष्पक्ष व्यवहार संहिता नीति**

**(एआरजीएफएल/अनुपालन/एफपीसी/2024/वी4)**

**संस्करण इतिहास**

संस्करण	अनुमोदन	संस्करण विवरण	विनियामक संदर्भ
प्रथम	निर्देशक मंडल की बैठक दिनांक 26 अक्टूबर, 2015	2015	आरबीआई विनियमन
द्वितीय	निर्देशक मंडल की बैठक दिनांक 15 मार्च, 2017	2017	आरबीआई विनियमन
तृतीय	निर्देशक मंडल की बैठक दिनांक 3 सितंबर, 2021	2021	आरबीआई विनियमन
चतुर्थ	निर्देशक मंडल की बैठक दिनांक 22 मई, 2024	2024	आरबीआई विनियमन

## विषयसूची

क्रमांक।	विवरण	पृष्ठ सं।
1.	परिचय	3
2.	संहिता के उद्देश्य	3
3.	ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया	3
4.	ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें	4
5.	नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण	4
6.	जिम्मेदार ऋण आचरण – व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करना	5
7.	समान मासिक किस्तों (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर को पुनः निर्धारित करना	6
8.	क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां	6
9.	ग्राहक संरक्षण	7
10.	दंडात्मक आरोप	7
11।	सामान्य प्रावधान	8
12.	गोपनीयता	8
13.	ब्याज दर नीति	9
14.	शिकायत निवारण	9
15.	खुलासे	10
16.	निर्देशक मंडल की जिम्मेदारी	11
17.	समीक्षा	11

## निष्पक्ष व्यवहार संहिता

### 1. परिचय

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने मास्टर निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 ( **मास्टर निर्देश** ) (समय-समय पर संशोधित, संशोधित और अद्यतन) में गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश जारी किए थे, जो व्यक्तिगत ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय और सर्वोत्तम कॉर्पोरेट अभ्यास के एक हिस्से के रूप में कार्य करने के लिए निष्पक्ष व्यवहार मानकों को निर्धारित करता है।

इसके आधार पर, **आनंद राठी ग्लोबल फाइनेंस लिमिटेड (जिसे आगे 'एआरजीएफएल', 'कंपनी' कहा जाएगा )** ने निष्पक्ष आचरण संहिता ("एफपीसी") के रूप में जानी जाने वाली यह नीति तैयार की।

### 2. संहिता के उद्देश्य

- क) ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यवहार सुनिश्चित करना तथा न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे, निष्पक्ष और विश्वसनीय व्यवहार को बढ़ावा देना।
- ख) अधिक पारदर्शिता सुनिश्चित करना, जिससे ग्राहक उत्पाद को बेहतर ढंग से समझ सकें और सोच-समझकर निर्णय ले सकें।
- ग) यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों को लेनदेन करने से पहले उनके विचार हेतु उत्पादों/सेवाओं की शर्तों और नियमों के बारे में व्यापक रूप से सूचित किया जाए।
- घ) प्रदान की गई सुविधा की शर्तों और नियमों के अनुरूप निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से ग्राहक खातों की निगरानी और प्रशासन करना।
- ई) जहाँ आवश्यक हो, वसूली और प्रवर्तन, विधि की उचित प्रक्रिया का पालन करते हुए किया जाता है।
- च) निष्पक्ष प्रथाओं से संबंधित आरबीआई द्वारा निर्धारित लागू विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित करना।

### 3. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- क) कंपनी के भीतर या तीसरे पक्ष के साथ सभी संचार के लिए आधिकारिक भाषा अंग्रेजी होगी।
- (ख) उधारकर्ता के साथ सभी संवाद अंग्रेजी या स्थानीय भाषा में / उधारकर्ता द्वारा समझी और पुष्टि की गई भाषा में होंगे।

उधारकर्ता को ऋण आवेदन पत्र प्रदान किया जाएगा, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ ऋण को नियंत्रित करने वाली व्यापक विशेषताएं, नियम और शर्तें शामिल होंगी, जिसमें आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले केवाईसी दस्तावेजों सहित दस्तावेजों की प्राथमिक सूची दर्शाई जाएगी। ऋण

आवेदन के साथ जमा किए जाने वाले किसी भी अन्य दस्तावेज के बारे में भी उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा।

- ग) ऋण से संबंधित सभी प्रासंगिक जानकारी संबंधित ऋण आवेदन प्रपत्र में उपलब्ध कराई जाएगी, जिसमें आवश्यक ऋण जानकारी और दस्तावेज शामिल होंगे जिन्हें विधिवत भरे गए आवेदन प्रपत्र के साथ प्रस्तुत करना होगा।
- घ) पूर्ण रूप से भरे गए आवेदन पत्रों की प्राप्ति की विधिवत पावती दी जाएगी और पावती में वह अनुमानित समय-सीमा भी दर्शाई जाएगी जिसके भीतर ऋण आवेदक का निपटान कर दिया जाएगा।
- ई) एआरजीएफएल ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते में उल्लिखित प्रत्येक अनुलग्नक की एक प्रति उपलब्ध कराएगा।

#### **4. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें**

- क) ऋण आवेदनों का मूल्यांकन कंपनी की ऋण मूल्यांकन प्रक्रिया के अनुसार किया जाएगा।
- ख) ऋण स्वीकृत होने पर, कंपनी ऋणदाता को अंग्रेजी या स्थानीय भाषा में या ऋणदाता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित रूप में एक सहमति/स्वीकृति पत्र भेजेगी, जिसमें स्वीकृत ऋण की राशि, लागू ब्याज की वार्षिक दर, आवेदन की विधि और नियम व शर्तें बताई जाएंगी। कंपनी द्वारा ऐसे नियमों व शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने पास रखा जाएगा।
- ग) कंपनी को ऋण समझौते/स्वीकृति पत्र में देरी से पुनर्भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज का उल्लेख मोटे अक्षरों में करना होगा।

#### **5. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण**

- क) शर्तों व नियमों में कोई भी परिवर्तन, जो उधारकर्ता के लिए प्रतिकूल हो, जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं, ग्राहक को अंग्रेजी में या स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित रूप में सूचित किया जाएगा।
- ख) किसी भी खाते से संबंधित विशिष्ट शुल्क के संबंध में परिवर्तन की सूचना उधारकर्ता को लिखित रूप में दी जाएगी।
- ग) ब्याज दरों और अन्य शुल्कों में परिवर्तन भावी प्रभाव से लागू होंगे।
- घ) किसी भी ऋण को वापस लेने का निर्णय ऋण समझौते की शर्तों के अनुसार किया जाएगा।

ई) ऋण से संबंधित सभी प्रतिभूतियाँ ऋण के पूर्ण और अंतिम भुगतान की प्राप्ति पर जारी की जाएँगी, बशर्ते कि कंपनी के पास उधारकर्ताओं के विरुद्ध कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार और किसी अन्य दावे के लिए सेट-ऑफ हो। यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में सूचना दी जाएगी, जिसमें शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी होगी जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।

#### **6. जिम्मेदार ऋण आचरण – व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करना**

- a) एआरजीएफएल ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान / निपटान / ऋण खाते को बंद करने के 30 दिनों के भीतर सभी मूल चल और अचल संपत्ति दस्तावेज जारी करेगा।
- b) एआरजीएफएल उधारकर्ता की प्राथमिकता के आधार पर, या तो उस शाखा से जहाँ ऋण खाता सेवा प्रदान की गई थी या विनियमित इकाई (आरई) के किसी अन्य कार्यालय से जहाँ दस्तावेज उपलब्ध हैं, मूल संपत्ति दस्तावेज एकत्र करने की सुविधा प्रदान करेगा।
- c) मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा और स्थान का उल्लेख प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए जाने वाले ऋण स्वीकृति पत्रों में किया जाएगा।
- d) उधारकर्ता की मृत्यु/मृत्यु के मामले में, ARGFL के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को संपत्ति के दस्तावेज लौटाने की एक अच्छी तरह से परिभाषित प्रक्रिया है। यह प्रक्रिया हमारी वेबसाइट पर आसानी से उपलब्ध होनी चाहिए।
- e) अगर ARGFL 30 दिनों के भीतर दस्तावेज जारी करने या चार्ज संतुष्टि फ़ॉर्म दाखिल करने में विफल रहता है, तो हमें उधारकर्ता को देरी के कारणों के बारे में बताना होगा। ऐसे मामलों में जहाँ ARGFL देरी के लिए जिम्मेदार है, हमें उधारकर्ता को देरी के प्रति दिन ₹5,000 की दर से मुआवज़ा देना होगा।
- f) मूल संपत्ति के दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने या क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, ARGFL को उधारकर्ता को डुप्लिकेट या प्रमाणित प्रतियाँ प्राप्त करने में सहायता करनी चाहिए। ARGFL संबंधित लागतों को वहन करेगा और पैराग्राफ ई में उल्लिखित अनुसार मुआवज़ा देगा। हालाँकि, हमें इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए अतिरिक्त 30 दिन दिए गए हैं (30+30=60 दिन)।
- g) इन निर्देशों के तहत प्रदान किया गया मुआवज़ा उधारकर्ता के लागू कानूनों के अनुसार आगे मुआवज़ा मांगने के अधिकार को प्रभावित नहीं करता है। यह प्रावधान उधारकर्ता के हितों की रक्षा करता है।

## 7. समान मासिक किस्तों (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर को पुनः निर्धारित करना

- a) एआरजीएफएल को ऋण स्वीकृति के समय ऋणधारकों को ऋण पर बेंचमार्क ब्याज दर में परिवर्तन के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से बताना चाहिए, जिससे ईएमआई राशि और/या ऋण अवधि में परिवर्तन हो सकता है। ऐसे परिवर्तनों के कारण ईएमआई या अवधि में किसी भी बाद की वृद्धि के बारे में ऋणदाता को तुरंत सूचित किया जाना चाहिए। समय-समय पर निर्णय के अनुसार बेंचमार्क दर को पुनः निर्धारित किया जाएगा।
- b) उधारकर्ताओं को ईएमआई में वृद्धि, अवधि बढ़ाने या दोनों विकल्पों के संयोजन का विकल्प दिया जाना चाहिए। इसके अतिरिक्त, उधारकर्ताओं के पास ऋण अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करने का विकल्प होना चाहिए, जिसमें कोई भी फोरक्लोजर शुल्क या पूर्व भुगतान दंड मौजूदा निर्देशों के अधीन हो।
- c) एआरजीएफएल को यह सुनिश्चित करना होगा कि फ्लोटिंग रेट ऋणों की अवधि बढ़ाने से ऋणात्मक परिशोधन न हो।
- d) एआरजीएफएल को प्रत्येक तिमाही के अंत में उधारकर्ताओं को आवश्यक ऋण जानकारी प्रदान करनी चाहिए, जिसमें मूलधन और ब्याज की वसूली, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या और संपूर्ण ऋण अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) शामिल है। ये विवरण सरल और उधारकर्ताओं द्वारा आसानी से समझे जाने चाहिए।

## 8. क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां

- a) जब कोई व्यक्ति ऋण उत्पाद के लिए आवेदन करता है, तो कंपनी क्रेडिट रिपोर्टिंग, सत्यापन और जोखिम प्रबंधन के उद्देश्यों के लिए ऐसे विवरण दे सकती है, जो क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को आवश्यक हो सकते हैं। कंपनी अपने ग्राहकों के बारे में जानकारी प्रतिष्ठित संदर्भ स्रोतों और क्लियरिंग हाउस सेवाओं के साथ साझा करेगी।
- b) कंपनी ऐसी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को हमसे लिए गए ऋण, ग्राहक पुनर्भुगतान टैक रिकॉर्ड और आपकी क्रेडिट प्रोफाइल बनाने के लिए अन्य उपयुक्त विवरण के बारे में जानकारी दे सकती है।
- c) कंपनी हमारे ऋण समझौते की शर्तों में ग्राहक द्वारा दी गई सहमति के अनुसार ऐसी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को आपके खाते के दिन-प्रतिदिन के संचालन के बारे में जानकारी प्रदान कर सकती है।
- d) कंपनी हमारे समूह/सहयोगी संस्थाओं या कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रदान कर सकती है, जब हमारे पास अन्य वित्तीय उत्पाद प्रदान करने के लिए गठजोड़ व्यवस्था हो, बशर्ते हमारे पास हमारे नियमों और शर्तों के एक भाग के रूप में प्राप्त सहमति के माध्यम से ग्राहक की अनुमति हो।

## 9. ग्राहक संरक्षण

कंपनी अपने ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय रखेगी और ग्राहक द्वारा अधिकृत किए जाने तक हमारे साथ ग्राहक के लेन-देन का विवरण किसी तीसरे पक्ष को नहीं बताएगी। जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत न किया जाए, हम निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों को छोड़कर किसी अन्य संस्था को लेन-देन का विवरण नहीं बताएंगे:

- अगर हमें कानूनन जानकारी देनी पड़े।
- यदि जनता के प्रति सूचना प्रकट करना कर्तव्य है।
- यदि हमारे हित के लिए हमें यह जानकारी (जैसे धोखाधड़ी की रोकथाम) बैंकों/वित्तीय संस्थानों/हमारे समूह या सहयोगी कंपनियों को प्रदान करना आवश्यक हो।

## 10. दंडात्मक आरोप

यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की शर्तों का अनुपालन न करने पर जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक प्रभार' माना जाएगा तथा उसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जो अग्रिम राशि पर लगाए जाने वाले ब्याज दर में जोड़ा जाता है।

पूँजीकरण नहीं किया जाएगा, अर्थात् ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, इससे ऋण खाते में ब्याज के चक्रवृद्धि की सामान्य प्रक्रिया प्रभावित नहीं होगी।

दंडात्मक प्रभार की मात्रा उचित होगी तथा किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण समझौते की शर्तों और नियमों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।

व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक प्रभार, भौतिक नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को दिए जाने वाले दंडात्मक प्रभारों से अधिक नहीं होंगे।

एआरजीएफएल ऋण समझौते की शर्तों और नियमों के साथ-साथ लागू दंडात्मक शुल्कों का अनुपालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेज सकता है, तथा दंडात्मक शुल्क लगाए जाने के उदाहरण और उसके कारणों के बारे में सूचित कर सकता है।

ऋण समझौता और सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें/मुख्य तथ्य विवरण, जैसा भी लागू हो, ARGFL द्वारा ग्राहकों को स्पष्ट रूप से बताया जाएगा। ब्याज दर नीति वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी। दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण कंपनी द्वारा ग्राहकों को (ऋण समझौते में) स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।

सबसे महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें/मुख्य तथ्य विवरण, जो भी लागू हो, ग्राहकों को बताए जाएंगे और जहां मानकीकृत होंगे, वहां ब्याज दरें और सेवा शुल्क के अंतर्गत वेबसाइट पर प्रदर्शित किए जाएंगे।

## 11. सामान्य प्रावधान

- a) ARGFL ऋण समझौते की शर्तों और नियमों को छोड़कर उधारकर्ताओं के व्यवसाय में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगा (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले से खुलासा न की गई कोई नई जानकारी ARGFL के संज्ञान में न आ जाए)।
- b) जहां उधारकर्ता ऋण को स्थानांतरित करने पर जोर देता है, तो सहमति या अन्यथा, अर्थात् यदि कोई आपत्ति हो, तो उधारकर्ता के ऐसे अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा।
- c) ऋण की वसूली के लिए, ARGFL आंतरिक दिशा-निर्देशों और प्रावधानों में निर्धारित प्रक्रियाओं का पालन करेगा और कानूनी ढांचे के भीतर रहेगा। ARGFL और उसके प्रतिनिधि अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेंगे, जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार अजीब समय पर परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। ARGFL यह सुनिश्चित करेगा कि उसके कर्मचारियों द्वारा ग्राहकों के प्रति कोई अशिष्ट व्यवहार न हो, जिसके लिए कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाएगा।
- d) ARGFL अपनी ऋण गतिविधियों में लिंग, जाति या धर्म, दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा।
- e) ARGFL यह सुनिश्चित करेगा कि उसके कर्मचारी ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों।
- f) व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्य के लिए स्वीकृत फ्लोटिंग रेट टर्म ऋणों पर फौजदारी शुल्क/पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएगा, चाहे वे सह-दायित्वदार हों या नहीं।

## 12. गोपनीयता

- a) जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत न किया जाए, ARGFL अपने ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगा।
- b) ARGFL निम्नलिखित अपवादात्मक परिस्थितियों को छोड़कर उधारकर्ताओं के लेन-देन का विवरण समूह के भीतर सहित किसी अन्य संस्था को नहीं बता सकता है:
- c) ARGFL का कर्तव्य है कि वह वैधानिक या नियामक कानूनों के तहत जानकारी प्रदान करे, जिसमें वैधानिक निकायों, कानून प्रवर्तन एजेंसियों, सीआईबीआईएल, आरबीआई और अन्य बैंकों/वित्तीय संस्थानों, किसी अन्य राज्य, केंद्रीय या किसी अन्य नियामक निकाय, जिसमें क्षेत्राधिकार रखने वाले न्यायालय और न्यायाधिकरण शामिल हैं, को जानकारी शामिल है।

- ग्राहक ने ARGFL को ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए लिखित रूप से अधिकृत किया है
- यदि ऐसी ग्राहक जानकारी का खुलासा करना सार्वजनिक हित में हो।
- यदि उसके हित में हमें यह जानकारी प्रदान करना आवश्यक हो (जैसे धोखाधड़ी की रोकथाम)।

### 13. ब्याज दर नीति

- ऋण पर ब्याज दर तय करते समय, कंपनी निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखेगी तथा ऋण और अग्रिमों के लिए वसूली जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करेगी।
- ARGFL यह सुनिश्चित करेगा कि वह अपने उधारकर्ताओं से अत्यधिक ब्याज दर नहीं वसूलेगा। ARGFL अपने ग्राहकों के लिए ब्याज दर तय करने के लिए व्यापक मापदंडों जैसे कि ग्राहक की जोखिम प्रोफ़ाइल, मुद्रा बाज़ार में प्रचलित ब्याज दर के रुझान, निधियों की लागत, ग्राहक द्वारा दी जाने वाली संपार्श्विक सुरक्षा/सौदे की संरचना और प्रतिस्पर्धियों द्वारा ली जाने वाली ब्याज दर को ध्यान में रखेगा।
- ब्याज दरें वार्षिक आधार पर होंगी और स्वीकृति/स्वागत पत्र या अन्यथा पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित की जाएंगी।
- ARGFL ने एनबीएफसी द्वारा लगाए जाने वाले अत्यधिक ब्याज के विनियमन के लिए मास्टर निर्देशों के अनुसार एक ब्याज दर नीति अपनाई है, जिसमें ऋण और अग्रिमों के लिए लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करने के लिए फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखा गया है। ब्याज दर नीति में ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को भी शामिल किया गया है और इसे कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित और प्रसारित किया गया है।

### 14. शिकायत निवारण

शिकायत निवारण मैट्रिक्स इस प्रकार है, जिसमें ग्राहक स्तर 1 से स्तर 4 तक के एनबीएफसी अधिकारियों से संपर्क कर सकते हैं।

#### स्तर 1: शिकायत के तत्काल निवारण के लिए पहला बिंदु

ग्राहक नीचे उल्लिखित किसी भी ग्राहक संपर्क बिंदु पर अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

- हमें ईमेल करें

एसएमई वर्टिकल	एलएस वर्टिकल	सीएफ वर्टिकल
smecustomerconnect@rathi.com	las@rathi.com	cf@rathi.com

- हमारे ग्राहक हेल्पलाइन नंबर 022 6281 3752 पर कॉल करें
- हमारी शाखा पर आइये।
- 10<sup>वीं</sup> मंजिल, वेस्टर्न एक्सप्रेस हाईवे, गोरेगांव (पूर्व), मुंबई – 400063 को लिखें ।

## स्तर 2: प्रधान क्रमांक अधिकारी / शिकायत निवारण अधिकारी

यदि शिकायत के समाधान में देरी हो रही है या ग्राहक उन्हें प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो ग्राहक नीचे उल्लिखित अनुसार प्रधान नोडल अधिकारी / शिकायत निवारण अधिकारी को लिख सकते हैं।

- नाम – श्रीमती कोमल बियानी
- टेलीफोन नंबर – ०२२६२८१३७३८
- ईमेल आईडी - [nbfc\\_grievance@rathi.com](mailto:nbfc_grievance@rathi.com)
- पता – शिकायत निवारण अधिकारी, आनंद राठी ग्लोबल फाइनेंस लिमिटेड, एक्सप्रेस जोन, ए विंग, 10<sup>वीं</sup> मंजिल, वेस्टर्न एक्सप्रेस हाईवे, गोरेगांव (पूर्व), मुंबई – 400063।

## स्तर 3: आंतरिक लोकपाल (आईओ)

ग्राहक सीधे आईओ से संपर्क नहीं करेंगे। ARGFL आंतरिक रूप से सभी अस्वीकृत/आंशिक रूप से स्वीकृत शिकायतों के मामलों को आईओ के पास उनके विचार और अंतिम निर्णय के लिए भेजेगा। शिकायतकर्ता को अंतिम संचार में उल्लेख किया जाएगा कि शिकायत की आईओ द्वारा जांच की गई है और यदि वह अभी भी संतुष्ट नहीं है, तो वह उस क्षेत्र पर अधिकार क्षेत्र वाले आरबीआई लोकपाल से संपर्क कर सकता है।

## स्तर 4: आरबीआई लोकपाल

यदि ग्राहक प्राप्त समाधान से संतुष्ट नहीं है या यदि ग्राहक को 30 कार्य दिवसों में एनबीएफसी से कोई जवाब नहीं मिलता है, तो वह नीचे उल्लिखित किसी भी संपर्क बिंदु के माध्यम से **आरबीआई लोकपाल को लिख सकता है।**

- ऑनलाइन शिकायत प्रबंधन प्रणाली <https://cms.rbi.org.in> पर
- पता - केंद्रीयकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) भारतीय रिजर्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160 017।

कंपनी इस निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा करेगी। ग्राहक शिकायतों की एक समेकित रिपोर्ट की समीक्षा सीईओ द्वारा की जाएगी। मासिक आधार पर ।

## 15. खुलासे

'निष्पक्ष आचरण संहिता' पर दिशानिर्देशों के अनुपालन में, ARGFL कंपनी की वेबसाइट और कंपनी की सभी शाखाओं पर अंग्रेजी में निष्पक्ष आचरण संहिता प्रकाशित और प्रसारित करेगी, और कोई भी उधारकर्ता या ग्राहक जो इसे स्थानीय भाषा में प्राप्त करना चाहता है, वह ARGFL से इसका अनुवाद उपलब्ध कराने का अनुरोध कर सकता है।

## 16. निर्देशक मंडल की जिम्मेदारी

एआरजीएफएल के निर्देशक मंडल ने संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र को अपनाया है। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण देने वाली संस्थाओं के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवाद, ऋण सूचना के अद्यतन/परिवर्तन से संबंधित शिकायतों और आउटसोर्स सेवाओं से संबंधित शिकायतों की सुनवाई की जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाए। निर्देशक मंडल निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा भी करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट तिमाही आधार पर निर्देशक मंडल के समक्ष रखी जाएगी।

## 17. समीक्षा

- क) कंपनी ऊपर उल्लिखित कोडों को संशोधित/परिवर्तित/संशोधित करने तथा समय-समय पर अद्यतन प्रदान करने का अधिकार सुरक्षित रखती है, जिससे कोड की मूल भावना प्रभावित/बलिदान न हो।
- (ख) कंपनी कम से कम वार्षिक आधार पर इस संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समय-समय पर समीक्षा करेगी।