



arriba inclusive finance pvt. ltd.

CIN – U65929TG2019PTC129904

**ARRIBA INCLUSIVE FINANCE PRIVATE LIMITED**

**FAIR PRACTICES CODE - HINDI**

## उचित व्यवहार संहिता

### परिचय

अर्रीबा इंकलूसिव फ़ाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (AIFPL) का पंजीयन 21 जनवरी, 2019 को कंपनी अधिनियम 2013 के अंतर्गत हुआ। इसका पंजीकृत कार्यालय जहाँनारा करीम काम्प्लेक्स, द्वितीय तल, प्लॉट नंबर 22, सर्वे नंबर 22, बालानगर, हैदराबाद, तेलंगाना - 500037 में स्थित है। कंपनी की स्थापना गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी के रूप में हुई है। कंपनी का मुख्य उद्देश्य ऐसे छोटे और मध्यम व्यवसायों को वित्तीय सेवाएं प्रदान करना है जो पूंजी के मुख्यधारा स्रोतों तक पहुंचने में असमर्थ हैं। कंपनी को पंजीकरण प्रमाणपत्र (सीओआर) संख्या N-09-00481 दिनांक 29 जुलाई, 2022 को प्राप्त हुआ, जिससे कंपनी को एनबीएफसी-एनडी (जमा न लेने) के रूप में व्यवसाय आरंभ करने की अनुमति मिली।

अर्रीबा इंकलूसिव फ़ाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") ने एक उचित व्यवहार संहिता को बनाया एवं अपनाया है। यह संहिता उधारकर्ताओं के साथ व्यावसायिक आचरण मानकों के लिए सिद्धांतों को निर्धारित करता है। भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुसार, कंपनी ने इस संहिता को अपनाया है और इसे कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा विधिवत अनुमोदित किया गया है। यह उचित व्यवहार संहिता कंपनी द्वारा दिये जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं की सभी श्रेणियों पर लागू होगा। इसका उद्देश्य एक जीवंत दस्तावेज होना है, जिसमें आवश्यकतानुसार नियमित समीक्षा और सुधार किया जाएगा। कंपनी के सभी उधारकर्ताओं एवं ऋण आवेदकों के साथ सभी संवाद और व्यवहार इस संहिता की अंतर्निहित भावना और सार के अनुरूप होगी।

### प्रमुख प्रतिबद्धताएँ

- उधारकर्ताओं के साथ कंपनी के व्यवहार में सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के सिद्धांतों का पालन करना।
- उधारकर्ताओं के साथ कंपनी के सभी लेन-देन में निष्पक्ष और यथोचित कार्य करना।
- यह सुनिश्चित करना कि कंपनी के उत्पाद और सेवाएँ प्रासंगिक कानूनों और विनियमों के अनुसार हैं।
- उधारकर्ताओं को कंपनी के उत्पादों और सेवाएँ और वित्तीय प्रभावों के बारे में शिक्षित करना।
- ऋण आवेदन प्रक्रिया के माध्यम से उधारकर्ताओं को सूचित रखना, उन्हें एक सरल एवं सुविधाजनक ऋण का अनुभव सुनिश्चित करना।

- उधारकर्ताओं की शिकायतों का त्वरित, कुशल और निष्पक्ष तरीके से समाधान करना।
- अनुचित और बलपूर्वक ऋण की वसूली के तरीकों से बचना।
- सभी हितधारकों के लिए इस संहिता का व्यापक प्रचार-प्रसार करना।

### ऋण के लिए आवेदन और उसकी प्रक्रिया

- उधारकर्ता के साथ सभी संवाद और व्यवहार स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- ऋण के लिए आवेदन करने की प्रक्रिया यथासंभव सुविधाजनक होगी।
- ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होगा।
- केवाईसी आवश्यकताओं के लिए, केवल ऐसे दस्तावेज जो आरबीआई द्वारा निर्धारित केवाईसी मानदंडों के अनुसार हैं, उधारकर्ता से एकत्र किए जाएंगे।
- निदेशक मंडल धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों पर विचार करते हुए ऋण पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर, प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों को निर्धारित करने के लिए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा। ब्याज, और यदि प्रासंगिक हो तो जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण का खुलासा उधारकर्ता को आवेदन पत्र में किया जाएगा, और वही जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी।
- कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देगी। वह समय सीमा जिसके भीतर ऋण आवेदनों की समीक्षा की जाएगी और जवाब दिया जाएगा, उधारकर्ता को दी जाने वाली पावती में दर्शाया जाएगा।
- यदि उधारकर्ता से अतिरिक्त दस्तावेज या जानकारी की आवश्यकता होती है, तो निर्णय के लिए समय में देरी से बचने के लिए उन्हें तुरंत सूचित किया जाएगा।

### ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें

- कंपनी ऋण मूल्यांकन के लिए व्यावसायिक श्रेष्ठ अभ्यासों पर आधारित एवं अच्छी तरह से प्रलेखित नीतियों का पालन करेगी।
- कंपनी उधारकर्ताओं को ऋण स्वीकृति पत्र के माध्यम से, स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, स्वीकृत ऋण की राशि, नियम और शर्तों के बारे में लिखित रूप से बताएगी। ऐसे नियमों और शर्तों में वार्षिक ब्याज दर (एपीआर), चक्रवृद्धि अवधि, शुल्क और पूर्व भुगतान विकल्प, यदि कोई हो, की जानकारी शामिल होगी।

- ऋण समझौते में उल्लेखित सभी अनुलग्नकों की एक प्रति के साथ एक ऋण समझौता, ऋण स्वीकृति पत्र के साथ होगा। इसमें नियमों और शर्तों का पूरा विवरण होगा, साथ ही देर से भुगतान या डिफॉल्ट की स्थिति में उठाये जाने वाले कदमों के बारे में भी विवरण होगा।
- ऋण आवेदन अस्वीकृति की स्थिति में, आवेदक को कारण सहित निर्णय की जानकारी दी जायेगी।

### ऋण का वितरण

- ऋणों का वितरण ऐसी स्वीकृति को नियंत्रित करने वाले सभी नियमों और शर्तों के पूर्णानुसरण पर किया जाएगा जिसमें ऋण दस्तावेजों के निष्पादन भी सम्मिलित है।
- नियम और शर्तों में किसी भी परिवर्तन, जैसे ब्याज दर, चुकौती अनुसूची, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं, उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में परिवर्तन के साथ समयबद्ध तरीके से सूचित किया जाएगा, जिसमें ब्याज दरें और शुल्क संभावित रूप से लागू किए जाएंगे।

### वितरण के बाद पर्यवेक्षण

- कंपनी डिफॉल्ट के मामलों या देर से भुगतान के प्रबंधन के लिए निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित नीति तैयार करेगी और इसका सख्ती से अनुसरण करेगी।
- डिफॉल्ट या देर से भुगतान की स्थिति में, कंपनी पहले यह आकलन करेगी कि क्या यह इतना ऐसी संकट की स्थिति के कारण है जिसे टाला नहीं जा सकता था। ऐसे मामलों में, यदि संभव हो और उचित समझा जाए, तो वसूली के उद्देश्य से ऋण चुकौती अनुसूची की पुनःसंरचना किया जा सकता है।
- डिफॉल्ट या देर से भुगतान के टालने योग्य मामलों के लिए, कंपनी किसी भी बकाया की वसूली में कानून का मार्ग अपनाएगी। किसी भी स्थिति में कंपनी द्वारा कोई कठोर वसूली प्रक्रिया लागू नहीं की जाएगी।

### शिकायत निवारण

- आवेदकों/उधारकर्ताओं से उत्पन्न विवादों को हल करने के लिए कंपनी में निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित एक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया जाएगा।
- उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की नियमित समीक्षा की जाएगी। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।

- उधारकर्ताओं के लाभ के लिए, कंपनी अपनी सभी शाखाओं/स्थानों पर, जहां व्यवसाय किया जाता है, शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल पता) प्रदर्शित करेगी, जिनसे कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क किया जा सके।
- यदि शिकायत/विवाद का समाधान एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो उधारकर्ता महाप्रबंधक, पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक, 6-1-56, सचिवालय रोड, हैदराबाद - 500004, से अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय पड़ता है।
- सार्वजनिक सूचना उधारकर्ताओं को शिकायत निवारण अधिकारी और भारतीय रिज़र्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालय के विवरण के साथ कंपनी द्वारा अपनाई गई शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जानकारी देगी।

### सामान्य

- कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ताओं के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी (जब तक कि नई जानकारी, जो उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई हो, कंपनी के ध्यान में नहीं आती है)।
- कंपनी ऋण आवेदकों के बीच लिंग, जाति या धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी।
- ऋण की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित प्रक्रियाओं का सहारा नहीं लेगी जैसे उधारकर्ताओं को असमय बार-बार परेशान करने की प्रवृत्ति, ऋण की वसूली के लिए बल प्रयोग, आदि। इस उद्देश्य के लिए, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को उधारकर्ताओं से उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।
- उधारकर्ता से ऋण खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या अन्यथा आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध शर्तों के अनुसार होगा।
- कंपनी आवेदक/उधारकर्ता की गोपनीयता और व्यक्तिगतता के प्रबंधन पर अत्यधिक ध्यान देगी। आवेदक/उधारकर्ता की जानकारी केवल आवश्यक समझे जाने वाले और नियामकों द्वारा अनुमोदित उद्देश्यों के लिए ही बाहरी रूप से साझा की जाएगी।
- इस उचित व्यवहार संहिता को विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर पोस्ट करके और कंपनी के कार्यालयों की सूचना पट्टियों पर प्रदर्शित करके आवश्यक जनप्रचार दिया जाएगा।