

## उचित व्यवहार संहिता (संस्करण 1.4)

### परिचय

अर्थन फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (इसके बाद इसे "अर्थन फाइनेंस" या "कंपनी" के रूप में संदर्भित किया गया है) कंपनी अधिनियम, 2013 के प्रावधानों के तहत निगमित एक प्राइवेट लिमिटेड कंपनी है और इसे नॉन-डिपॉजिट स्वीकार करने वाली नॉन-बैंकिंग वित्तीय कंपनी बनने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) से मंजूरी मिल गई है।

औपचारिक वित्तीय सेवाओं तक सीमित पहुंच वाले सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमों को ऋण देने के व्यवसाय में अर्थन फाइनेंस संलग्न है।

अर्थन फाइनेंस ने भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा परिपत्र संख्या RBI/201516/DNBR(PD)CC.No.054/03.10.119/2015-16 दिनांक 01 जुलाई 2015 को जारी मास्टर परिपत्र के अनुसार उचित व्यवहार संहिता तैयार की है, और समय-समय पर संशोधन संप्रेषित किये गये हैं। यह किसी कंपनी के लिए ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय अनुपालन करने के लिए न्यूनतम उचित व्यवहार मानक निर्धारित करता है। यह ग्राहकों को जानकारी प्रदान करता है और बताता है कि कंपनी से दिन-प्रतिदिन के आधार पर उनसे कैसे निपटने की उम्मीद की जाती है।

यह उचित व्यवहार संहिता कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं की सभी श्रेणियों पर लागू होगी। यह नीति सभी ग्राहकों पर लागू होती है, जिनमें सोशल/किसी अन्य मीडिया पर पोस्ट की गई कोई शिकायत/पूछताछ वाले ग्राहक भी शामिल हैं और हम सभी ग्राहकों को आवश्यकतानुसार नीचे दिए गए प्लेटफॉर्म तक पहुंचने के लिए प्रोत्साहित करते हैं।

यह नीति लोगों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की गई है।

### कोड का उद्देश्य

यह कोड निम्नलिखित मुख्य उद्देश्यों के साथ विकसित किया गया है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में निष्पक्ष व्यवहार सुनिश्चित करना
- प्रदर्शिता सुनिश्चित करना ताकि ग्राहकों को उत्पादों की बेहतर समझ हो और वे जानकारीपूर्ण निर्णय ले सकें
- ग्राहकों के विश्वास का निर्माण करना

### संचालन संबंधी दिशानिर्देश

#### A. ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

- कंपनी के अंदर या तीसरे पक्षों और ग्राहकों के साथ सभी संचार के लिए कंपनी की आधिकारिक भाषा अंग्रेजी होगी।
- ग्राहक के साथ सभी संचार अंग्रेजी और/या स्थानीय भाषा में होंगे जैसा ग्राहक द्वारा समझा और पुष्टि किया गया हो। कंपनी जहां भी आवश्यक हो वहां स्थानीय भाषा में घोषणा पत्र लेगी।
- ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होना चाहिए।
- कंपनी के 'आवेदन पत्र/उचित दस्तावेजों' में ग्राहक को सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाने के लिए आवश्यक जानकारी शामिल होगी।
- कंपनी के 'आवेदन पत्र/उचित दस्तावेजों' में आवेदन पत्र के साथ ग्राहकों द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची भी दर्शाई जा सकती है।
- सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति हेतु पावती देने की प्रणाली। पावती में वह समय सीमा का भी उल्लेख होगा जिसके भीतर ऋण आवेदन का निपटान किया जाएगा।
- कंपनी ऋण प्राप्त करने हेतु अपने ग्राहक को आवेदन प्राप्ति की पावती देती है। कंपनी अपने फैसले के बारे में ग्राहक को उचित समय सीमा के भीतर सूचित करेगी।

## B. ऋण मूल्यांकन एवं नियम/शर्तें

- कंपनी ग्राहक को मंजूरी पत्र, की फैक्ट स्टेटमेंट (केएफएस) या अन्यथा, स्वीकृत ऋण/सीमा की राशि, वार्षिक ब्याज दर सहित सभी नियमों एवं शर्तों के साथ लिखित रूप में, अंग्रेजी भाषा में ग्राहक को सूचित करेगी और उसके आवेदन के तरीके तथा ग्राहक द्वारा इन नियमों एवं शर्तों की स्वीकृति को कंपनी के रिकॉर्ड पर रखे।
- देर से भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज से संबंधित कोई भी खंड स्वीकृति पत्र या ऋण अनुबंध में बोल्ल में निर्दिष्ट किया जाएगा।
- कंपनी ऋण की मंजूरी/ संवितरण के समय ग्राहक को ऋण अनुबंध में उद्धृत सभी अनुलग्नकों के साथ ऋण अनुबंध की एक प्रति प्रस्तुत करेगी।
- कंपनी ग्राहक के अनुरोध के अनुसार ग्राहक द्वारा पसंदीदा भाषा में अनुमोदन पत्र, अनुबंध आदि के सभी नियमों एवं शर्तों को विस्तार से बताना और समझाना सुनिश्चित करेगी।

## C. नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

- अपनी प्रकाशित वेबसाइट के माध्यम से या ग्राहक के लिए उपयुक्त होने पर, कंपनी अपने ग्राहकों को मंजूरी के नियमों एवं शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में अंग्रेजी और/या स्थानीय भाषा में, ग्राहक की समझ के अनुसार, नोटिस देगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावित हो।
- अनुबंध के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने का निर्णय प्रासंगिक ऋण अनुबंध के अनुसार होगा।
- कंपनी अपने ग्राहक की सभी प्रतिभूतियों को केवल ऐसे ग्राहक द्वारा सभी बकाया राशि के भुगतान पर, या केवल ग्राहक द्वारा ली गई सीमा की बकाया राशि की वसूली पर जारी करेगी, जो किसी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन होगा, जो कंपनी अपने ग्राहक के खिलाफ कर सकती है। यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो ग्राहक को शेष दावों एवं शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इसकी सूचना दी जाएगी, जिसके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे का ग्राहकद्वारा निपटान या भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार होगी। ग्राहकों के अनुरोध पर, औपचारिकताएं पूरी होने के 15 कार्य दिवसों के भीतर उक्त शर्तों को पूरा करने पर ग्राहक को नो-ड्यू सर्टिफिकेट जारी किया जाएगा।

## D. जनरल

- कंपनी संबंधित ऋण समझौते के नियमों एवं शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर अपने ग्राहक के मामलों में हस्तक्षेप से परहेज करेगी (जब तक कि ग्राहक द्वारा पहले न बताई गई नई जानकारी, जो कंपनी के ध्यान में आ सकती हो)।
- ग्राहक से ग्राहक ऋण खाते को स्थानांतरित करने का अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या अन्यथा आपत्ति, यदि कोई हो, आम तौर पर ग्राहक के अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर ऐसे ग्राहक को सूचित की जाएगी। ऐसा स्थानांतरण सभी लागू कानूनों के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध शर्तों के अधीन होगा।
- अपने ग्राहकों के बकाया की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी। विषम समय में ग्राहकों को लगातार परेशान करना, ऋण/बकाया आदि की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। यह सुनिश्चित करने के लिए प्रशिक्षण दिया जाएगा कि कर्मचारियों को ग्राहकों से उचित तरीके से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।
- कंपनी व्यक्तिगत ग्राहकों को स्वीकृत सभी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फौजदारी शुल्क / पूर्व-भुगतान (प्री-पेमेंट) जुर्माना नहीं लगाएगी।
- 3 लाख रुपये से कम घरेलू आय वाले ग्राहक को जारी किए गए असुरक्षित ऋण पर कोई पूर्व-भुगतान (प्री-पेमेंट) जुर्माना नहीं लगेगा।



f. कंपनी ग्राहक को अंग्रेजी भाषा में एक केएफएस प्रदान करेगी जिसमें शामिल होगा; (i) वह जानकारी जो ग्राहक की पर्याप्त रूप से पहचान करती हो; (ii) मूल्य निर्धारण पर एक सरलीकृत फैक्टशीट; (iii) ऋण से जुड़ी नियम एवं शर्तें; (iv) प्राप्त किशतों और अंतिम भुगतान सहित सभी पुनर्भुगतानों की आरई द्वारा स्वीकृतियां; और (v) शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण, जिसमें आरई के नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर शामिल है।

g. कंपनी द्वारा जारी किए गए नॉन-क्रेडिट उत्पाद ग्राहकों की पूर्ण सहमति से होंगे और ऐसे उत्पादों के लिए शुल्क संरचना के बारे में ऋण कार्ड में ही ग्राहक को स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

## E. ब्याज दर और अन्य शुल्क

a. कंपनी ने ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य प्रासंगिक शुल्कों के निर्धारण के लिए नीतियां और प्रक्रियाएं तैयार की हैं।

b. ग्राहक पर लागू होने वाली ब्याज लागत और अन्य प्रासंगिक शुल्क कंपनी की ब्याज दर नीति और शुल्कों की अनुसूची पर आधारित होंगे। कंपनी ने प्रासंगिक कारकों जैसे कि फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया और ग्राहकों को दी जाने वाली सुविधा के लिए ब्याज की दर निर्धारित की है। ब्याज दर और जोखिम के ग्रेडेशन के लिए दृष्टिकोण और ब्याज दर वसूलने का औचित्य मंजूरी पत्र/केएफएस में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

c. ब्याज की दर वार्षिक होगी ताकि ग्राहक को सटीक दरों के बारे में पता रहे जो उसके खाते से वसूल की जाएंगी।

d. कंपनी अपने शाखा कार्यालय और वेबसाइट पर ऋण उत्पादों पर ली जाने वाली न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरें प्रदर्शित करेगी।

## F. शिकायत निवारण प्रणाली

आज के प्रतिस्पर्धी माहौल में, उत्कृष्ट ग्राहक सेवा निरंतर व्यावसायिक विकास के लिए एक महत्वपूर्ण साधन है। ग्राहकों की शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट संस्था के व्यावसायिक जीवन का एक भाग होती हैं। अर्थन फाइनेंस में, ग्राहक सेवा और संतुष्टि हमारा मुख्य ध्येय है। हमारा मानना है कि शीघ्र और कुशल सेवा प्रदान करना न केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए, बल्कि मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए भी आवश्यक है। कंपनी के निवारण तंत्र को अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए, एक संरचित शिकायत निवारण प्रणाली लागू की गई है। यह प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि समाधान उचित और निष्पक्ष हो और नियमों और विनियमों के दिए गए ढांचे के भीतर हो।

## ग्राहकों की समस्याओं/शिकायतों से निपटने के लिए शिकायत निवारण ढांचा

### स्टेज 1 - शाखा स्तर पर या ग्राहक ऐप के माध्यम से शिकायत निवारण (जब भी लॉन्च किया गया हो)।

ग्राहक सेवा कॉल या ग्राहक मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से कंपनी के साथ अपनी केरी/शिकायत दर्ज करा सकता है या ईमेल या फोन के माध्यम से शाखा प्रबंधक को अनुरोध भेज सकता है। ग्राहक व्यक्तिगत रूप से शाखा कार्यालय में जा सकते हैं और शाखा में उपलब्ध शिकायत रजिस्टर में शाखा प्रबंधक के साथ लिखित शिकायत दर्ज करा सकते हैं। शिकायत दर्ज करने के बाद, ग्राहक को भविष्य में पत्राचार के लिए दर्ज की गई शिकायत का एक संदर्भ नंबर दिया जाएगा।

### स्टेज 2 - प्रधान कार्यालय में शिकायत निवारण ढांचा

यदि ग्राहक स्थानीय शाखा कार्यालय या ग्राहक सेवा द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक **सोमवार से शुक्रवार (राष्ट्रीय छुट्टियों को छोड़कर) सुबह 9:30 बजे से शाम 5.00 बजे के बीच** निम्नलिखित चैनलों का उपयोग करके फीडबैक दे सकता है या अपनी शिकायत भेज सकता है। )

- हमारी ग्राहक सेवा हेल्पलाइन +91 18003133525 पर कॉल करें
- हमें [hello@arthan.finance](mailto:hello@arthan.finance) पर ईमेल करें

- नीचे दिए गए पते पर हमें लिखें:

कस्टमर केयर डिपार्टमेंट अर्थन फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड  
302, तीसरी मंजिल, बिल्डिंग नंबर 2, स्टार हब, सहार एयरपोर्ट रोड, अंधेरी ईस्ट, मुंबई 400059

### स्टेज 3 – वृद्धि

यदि दिए गए समय के भीतर शिकायत का समाधान नहीं होता है या ग्राहक दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकता है। शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण निम्नानुसार है:

श्री रूपेश नारायण कालोखे

(प्रधान नोडल शिकायत निवारण अधिकारी) अर्थन फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

#302, तीसरी मंजिल, बिल्डिंग नंबर 2, स्टार हब, सहार एयरपोर्ट रोड, अंधेरी ईस्ट, मुंबई 400059 ईमेल आईडी - [gro@arthan.finance](mailto:gro@arthan.finance)

हम इस चैनल के माध्यम से प्राप्त पत्रों/ईमेल का 5 कार्य दिवसों के भीतर प्रत्येक चरण में उत्तर देने का आश्वासन देते हैं। यदि शिकायत/विवाद का समाधान एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है या ग्राहक समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक आरबीआई एकीकृत लोकपाल पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर अपील कर सकता है। या फॉर्म A में फिजिकल मोड में केंद्रीयकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, आरबीआई लोकपाल का विवरण केंद्रीयकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, चौथी मंजिल, भारतीय रिजर्व बैंक, सेक्टर -17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ - 160017 या ग्राहक को भेजा जा सकता है। आवश्यक विवरण के साथ [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) पर ईमेल करें।

### G. उचित व्यवहार संहिता पर जानकारी

यह संहिता और इस संहिता के दायरे में कोई भी संशोधन या परिवर्तन अंग्रेजी में वेबसाइट पर अपलोड किया जाएगा। सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति हेतु पावती की स्वीकृति देने की प्रणाली। पावती में उस समय-सीमा का भी उल्लेख होगा जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटारा किया जाएगा।

### H. अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि शाखा कार्यालयों सहित उसके कार्यालयों में निम्नलिखित विवरण प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाएं:

- उचित व्यवहार संहिता
- शिकायतें एवं सुझाव प्राप्त करने की समुचित व्यवस्था।
- प्रधान शिकायत निवारण अधिकारी का नाम, पता, संपर्क नंबर और ई-मेल पता प्रदर्शित करें, जिनसे सभी उत्पादों में शिकायत के निवारण के लिए संपर्क किया जा सकता है।
- यदि निर्दिष्ट समयावधि के भीतर ग्राहक की संतुष्टि के अनुसार शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, तो शिकायत को बढ़ाने के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स के साथ ग्राहकों की शिकायतों के निवारण की समयावधि।
- एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की प्रमुख विशेषताएं

### I. समय सीमा

शिकायत दर्ज करने के लिए, ग्राहक ऊपर उल्लिखित किसी भी चैनल का उपयोग कर सकते हैं (ग्राहक शिकायतों को संभालने के लिए शिकायत निवारण तंत्र पर बिंदु (A) देखें)। यदि शिकायत लिखित में प्राप्त हुई है, तो कंपनी एक सप्ताह के भीतर ईमेल या



एसएमएस/व्हाट्सएप या कंपनी के पास उपलब्ध अन्य संचार विवरणों पर पावती/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगी। एक बार मामले की जांच हो जाने के बाद, कंपनी शिकायत प्राप्त होने पर एक महीने के भीतर या तो ग्राहक को अंतिम प्रतिक्रिया भेजने या अतिरिक्त समय मांगने की सूचना भेजने का प्रयास करती है।

हमारे स्तर पर प्राप्त शिकायतों को उचित परिप्रेक्ष्य में देखा जाएगा और सभी संभावित कोणों से विश्लेषण किया जाएगा। किसी भी मुद्दे पर कंपनी की स्थिति के बारे में ग्राहक को बताया जाएगा। जिन शिकायतों में शामिल मुद्दों की जांच में कुछ समय लगता है, उनका तुरंत निपटारा किया जाएगा। उपरोक्त कोड की समय-समय पर समीक्षा/संशोधन किया जाएगा और जब भी नए शिकायत चैनलों सहित ग्राहकों की समस्याओं/शिकायतों से निपटने के लिए नीति या प्रक्रिया में कोई नया बदलाव होगा।

## J. उचित व्यवहार संहिता की समीक्षा

प्रबंध निदेशक और सीईओ को समय-समय पर उचित व्यवहार संहिता में किसी भी बदलाव को मंजूरी देने और इसे सालाना बोर्ड समीक्षा के लिए रखने के लिए अधिकृत किया जाएगा।

