

Version	Approval Date
Version 2	10.3.2026

निष्पक्ष व्यवहार संहिता (संस्करण 2)

परिचय

अर्थन फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (जिसे आगे "अर्थन फाइनेंस" या "कंपनी" कहा जाएगा) कंपनी अधिनियम, 2013 के प्रावधानों के तहत निगमित एक प्राइवेट लिमिटेड कंपनी है और इसे भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) से गैर-जमा स्वीकार करने वाली होल्डिंग गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी बनने की मंजूरी प्राप्त हुई है।

अर्थन फाइनेंस उन सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमों को ऋण देने के व्यवसाय में लगी हुई है जिनकी औपचारिक वित्तीय सेवाओं तक सीमित पहुंच है।

अर्थन फाइनेंस ने 28 नवंबर, 2025 को जारी मास्टर डायरेक्शन (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों - जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025 (समय-समय पर संशोधित) ("आरबीआई निर्देश") के अनुरूप यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता तैयार की है। यह कंपनी द्वारा ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय पालन किए जाने वाले न्यूनतम मानकों को निर्धारित करती है। यह ग्राहकों को जानकारी प्रदान करती है और बताती है कि कंपनी से उनके साथ दैनिक आधार पर व्यवहार करने की अपेक्षा की जाती है।

यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले सभी प्रकार के उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगी। यह नीति सभी ग्राहकों पर लागू होती है, जिनमें सोशल मीडिया या अन्य किसी भी माध्यम पर पोस्ट की गई शिकायतें/पूछताछ वाले ग्राहक भी शामिल हैं। हम सभी ग्राहकों को आवश्यकतानुसार नीचे दिए गए प्लेटफॉर्म पर संपर्क करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं।

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

संहिता का उद्देश्य

इस कोड को निम्नलिखित मुख्य उद्देश्यों के साथ विकसित किया गया है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यवहार सुनिश्चित करना
- पारदर्शिता सुनिश्चित करना ताकि ग्राहक उत्पादों को बेहतर ढंग से समझ सकें और सोच-समझकर निर्णय ले सकें
- ग्राहकों का विश्वास बढ़ाना

परिचालन दिशानिर्देश

A. ऋण आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- a. कंपनी के भीतर या तीसरे पक्ष तथा ग्राहकों के साथ सभी संचार के लिए कंपनी की आधिकारिक भाषा अंग्रेजी होगी।
- b. ग्राहक से सभी संचार अंग्रेजी और/या ग्राहक द्वारा समझी और पुष्टि की गई स्थानीय भाषा में होंगे। कंपनी आवश्यकतानुसार स्थानीय भाषा की घोषणा प्राप्त करेगी।
- c. ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होगा।
- d. कंपनी के 'आवेदन पत्र/उपयुक्त दस्तावेजों' में ग्राहक को सूचित निर्णय लेने में सुविधा प्रदान करने के लिए आवश्यक जानकारी शामिल होगी।
- e. कंपनी के 'आवेदन पत्र/उपयुक्त दस्तावेजों' में ग्राहक द्वारा आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची भी शामिल हो सकती है।
- f. ऋण प्रणाली में सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देने और ऋण आवेदनों के निपटान की समय सीमा निर्धारित करने की सुविधा शामिल होगी।

B. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- a. कंपनी ग्राहक को स्वीकृत ऋण राशि/सीमा की जानकारी अंग्रेजी और क्षेत्रीय भाषा में, स्वीकृति पत्र, मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) या अन्य माध्यम से, वार्षिक ब्याज दर और आवेदन विधि सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ देगी और ग्राहक द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को कंपनी के रिकॉर्ड में रखेगी।
- b. विलंबित भुगतान पर लगने वाले दंडात्मक शुल्कों से संबंधित कोई भी खंड स्वीकृति पत्र या ऋण समझौते में मोटे अक्षरों में लिखा जाएगा।
- c. कंपनी ऋण स्वीकृत/वितरित करते समय ग्राहक को ऋण समझौते की एक प्रति, साथ ही ऋण समझौते में उल्लिखित सभी संलग्नक प्रदान करेगी।
- d. कंपनी ग्राहक के अनुरोध पर, स्वीकृति पत्र, समझौते आदि के सभी नियमों और शर्तों को ग्राहक द्वारा पसंद की गई भाषा में विस्तार से समझाने का प्रयास करेगी।

C. ऋणों का वितरण, जिसमें नियमों और शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं

- a. कंपनी अपनी प्रकाशित वेबसाइट के माध्यम से या ग्राहक के लिए विशिष्ट होने पर, आवश्यकतानुसार, अपने ग्राहकों को अंग्रेजी और/या उनकी समझ में आने वाली स्थानीय भाषा में, भुगतान अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भविष्य में ही प्रभावी हों।
- b. अनुबंध के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेज करने का निर्णय संबंधित ऋण अनुबंध के अनुरूप होगा।
- c. कंपनी अपने ग्राहक के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए कंपनी के किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन, बकाया राशि की वसूली पर अपने ग्राहक की सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी। यदि ऐसे सेट-ऑफ अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो ग्राहक को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी के साथ पूर्व सूचना दी जाएगी जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे के निपटारे या ग्राहक द्वारा भुगतान किए जाने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार होगी। ग्राहक के अनुरोध पर, औपचारिकताओं के पूर्ण होने के 15 कार्य दिवसों के भीतर उक्त शर्तों के अनुपालन पर

ग्राहक को नो-ड्यू प्रमाणपत्र जारी किया जाएगा।

D. सामान्य

- a. कंपनी अपने ग्राहकों के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, सिवाय उन उद्देश्यों के लिए जो संबंधित ऋण समझौते की शर्तों में निर्धारित हैं (जब तक कि ग्राहक द्वारा पहले से प्रकट न की गई कोई नई जानकारी कंपनी के संज्ञान में न आए)।
- b. ग्राहक से ऋण खाता हस्तांतरण के अनुरोध की स्थिति में, कंपनी की सहमति या असहमति, अर्थात् यदि कोई हो, तो अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर ग्राहक को सूचित कर दी जाएगी। ऐसा हस्तांतरण सभी लागू कानूनों के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- c. अपने ग्राहकों के बकाया की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि विषम समय पर ग्राहक को लगातार परेशान करना, ऋण/बकाया की वसूली के लिए बल प्रयोग करना आदि। यह सुनिश्चित करने के लिए प्रशिक्षण दिया जाएगा कि कर्मचारी ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों।
- d. कंपनी शारीरिक/दृष्टिबाधित ग्राहकों को उनकी विकलांगता के आधार पर अपने उत्पाद और सेवाएं प्रदान करते समय भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी उत्पाद नीतियों और प्रक्रियाओं में ऐसे व्यक्तियों के लिए सरल व्यवस्था हो ताकि वे कंपनी से विभिन्न ऋण और अन्य सेवाएं प्राप्त कर सकें।
- e. 3 लाख रुपये से कम की घरेलू आय वाले ग्राहक को दिए गए असुरक्षित ऋण पर कोई पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं होगा।
- f. कंपनी ग्राहक को अंग्रेजी और स्थानीय भाषाओं में एक केएफएस (KFS) प्रदान करेगी जिसमें निम्नलिखित शामिल होंगे: (i) ग्राहक की पर्याप्त पहचान करने वाली जानकारी; (ii) मूल्य निर्धारण पर एक सरलीकृत फैक्टशीट; (iii) ऋण से जुड़ी शर्तें और नियम; (iv) प्राप्त किशतों और अंतिम भुगतान सहित सभी पुनर्भुगतानों की आरई द्वारा स्वीकृति; 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 गैर-ऋण उत्पाद ग्राहक की पूर्ण सहमति से होंगे और ऐसे उत्पादों के लिए शुल्क संरचना ऋण कार्ड में ही ग्राहक को स्पष्ट रूप से सूचित की जाएगी।

E. ब्याज दर और अन्य शुल्क

- a. कंपनी ने ब्याज दरें निर्धारित करने और प्रसंस्करण तथा अन्य संबंधित शुल्कों के लिए नीतियां और प्रक्रियाएं तैयार की हैं।
- b. कंपनी व्यक्तिगत ग्राहकों को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत सभी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर, सह-देनदारों के साथ या उनके बिना, फोरक्लोजर/पूर्व-भुगतान शुल्क नहीं लगाएगी। हालांकि, टर्म लोन के मामले में, यदि कंपनी द्वारा व्यवसायिक उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत और MSME को दिए गए लोन पर पूर्व-भुगतान शुल्क लगाया जाता है, तो वह बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार होगा।
- c. ग्राहक पर लागू ब्याज लागत और अन्य संबंधित शुल्क कंपनी की ब्याज दर नीति और शुल्क अनुसूची पर आधारित होंगे। कंपनी ने फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है और ग्राहक को दी गई सुविधा के लिए लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित की है। ब्याज

की दर, जोखिम के वर्गीकरण का दृष्टिकोण और ब्याज दर लगाने का तर्क स्वीकृति पत्र/केएफएस में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।

d. ब्याज दर वार्षिक आधार पर होगी ताकि ग्राहक को उसके खाते पर लगने वाली सटीक दरों की जानकारी हो। ई. कंपनी ग्राहकों द्वारा ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों के उल्लंघन पर दंडात्मक शुल्क लगाती है। कंपनी द्वारा लगाए गए दंडात्मक शुल्क को पूंजीकृत नहीं किया जाएगा।

एफ. कंपनी अपने शाखा कार्यालय और वेबसाइट पर ऋण उत्पादों पर लगाए गए न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को प्रदर्शित करेगी।

F. शिकायत निवारण तंत्र

आज के प्रतिस्पर्धी माहौल में, उत्कृष्ट ग्राहक सेवा निरंतर व्यावसायिक विकास का एक महत्वपूर्ण साधन है। ग्राहक शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट संस्था के व्यवसाय का अभिन्न अंग हैं। अर्थन फाइनेंस में, ग्राहक सेवा और संतुष्टि हमारी सर्वोच्च प्राथमिकता है। हमारा मानना है कि त्वरित 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 की शिकायत निवारण प्रणाली को अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए, एक सुव्यवस्थित शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित की गई है। यह प्रणाली सुनिश्चित करेगी कि मांगी गई शिकायत का निवारण न्यायसंगत और उचित हो तथा नियमों और विनियमों के दायरे में हो।

ग्राहक शिकायतों/समस्याओं के निवारण हेतु शिकायत निवारण ढांचा

चरण 1: शाखा स्तर पर शिकायत निवारण

- ✓ ग्राहक शाखा कार्यालय में व्यक्तिगत रूप से जाकर भी शाखा प्रबंधक को लिखित में शिकायत दर्ज करा सकते हैं, जिसे शाखा में उपलब्ध शिकायत रजिस्टर में दर्ज किया जा सकता है।;

चरण 2 - मुख्यालय में शिकायत निवारण ढांचा।

यदि ग्राहक स्थानीय शाखा कार्यालय द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो ग्राहक व्यावसायिक घंटों के दौरान (यानी सोमवार से शनिवार, सुबह 9:30 बजे से शाम 6:30 बजे के बीच, दूसरे शनिवार और छुट्टियों को छोड़कर) निम्नलिखित चैनलों का उपयोग करके अपनी प्रतिक्रिया दे सकता है या अपनी शिकायत दर्ज/पुनः दर्ज कर सकता है या ग्राहक सीधे अपनी शिकायत प्रधान कार्यालय में भी उठा सकता है।

- ❖ हमारे कस्टमर केयर हेल्पलाइन नंबर 18003133525 पर कॉल करें
- ❖ हमें hello@arthan.finance पर ईमेल करें; या
- ❖ 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 -400059, मुंबई.

चरण 3 – स्थिति का बिगड़ना।

यदि शिकायत का समाधान निर्धारित समय में नहीं होता है या ग्राहक दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी (PNO) से संपर्क कर सकता है। शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण निम्न प्रकार है:

- ❖ श्री रूपेश कालोखे: मुख्य परिचालन अधिकारी, अर्थन फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड, 302, तीसरी मंजिल, भवन संख्या 2, स्टार हब, सहार एयरपोर्ट रोड, अंधेरी पूर्व -400059, मुंबई
- ❖ ईमेल आईडी – gro@arthan.finance

सभी स्तरों पर प्राप्त शिकायतों/समस्याओं का समाधान शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 7 कार्यदिवसों के भीतर किया जाएगा।

हालांकि, जिन मामलों में कानूनी सहायता की आवश्यकता होती है या अतिरिक्त जानकारी, मूल दस्तावेजों की प्राप्ति या अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, उनके समाधान की समय सीमा बढ़ाई जाएगी, लेकिन कुल समाधान अधिकतम 30 दिनों के भीतर हो जाएगा।

चरण 4 – अपील।

यदि शिकायत/विवाद का समाधान 30 दिनों के भीतर नहीं होता है या ग्राहक समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) के लोकपाल के समक्ष अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है और अपील कर सकता है। शिकायत निम्नलिखित में से किसी भी तरीके से दर्ज की जा सकती है:

- ❖ ऑनलाइन - RBI के CMS पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> पर।
- ❖ "केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, चौथी मंजिल, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेक्टर-17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ - 160017" को पत्र/डाक द्वारा शिकायत।
- ❖ शिकायतें ईमेल (crpc@rbi.org.in) द्वारा भी भेजी जा सकती हैं।

G. अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कार्यालयों, जिनमें शाखा कार्यालय भी शामिल हैं, में निम्नलिखित विवरण प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाएं:

- a. निष्पक्ष व्यवहार संहिता।
- b. शिकायतें और सुझाव प्राप्त करने की उचित व्यवस्था।
- c. मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी का नाम, पता, संपर्क नंबर और ईमेल पता प्रदर्शित किया जाए, जिनसे सभी उत्पादों से संबंधित शिकायतों के निवारण के लिए संपर्क किया जा सकता है।
- d. ग्राहक शिकायतों के समाधान की समय सीमा, साथ ही शिकायत को आगे बढ़ाने के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स, यदि

निर्धारित समय सीमा के भीतर ग्राहक की संतुष्टि के अनुसार शिकायत का समाधान नहीं होता है।

e. एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की मुख्य विशेषताएं।

a. ऋण सुविधा के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की रिहाई: कंपनी ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के 30 दिनों के भीतर ग्राहक या उसके कानूनी वारिसों को सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज जारी करेगी और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत प्रभार हटाएगी, यदि ग्राहक की मृत्यु हो जाती है या वह एकमात्र ग्राहक है या संयुक्त ग्राहक है।

b. विस्तृत प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइटों और सभी शाखाओं के नोटिस बोर्ड पर अपलोड की जाएगी।

c. यदि मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में कोई देरी होती है या ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के 30 दिनों के बाद संबंधित रजिस्ट्री में प्रभार संतुष्टि प्रपत्र दाखिल करने में विफलता होती है, तो कंपनी ग्राहक को इसके कारणों की जानकारी देगी। हालांकि, हानि/क्षति की स्थिति में, कंपनी इसे 60 दिनों के भीतर पूरा करेगी, यानी प्रक्रिया पूरी करने के लिए अतिरिक्त 30 दिन दिए जाएंगे। विलंब अवधि का जुर्माना 60 दिनों की कुल अवधि के बाद गणना किया जाएगा।

d. यदि आवश्यक हो, तो कंपनी आरबीआई के निर्देशों के अनुसार ग्राहक को मुआवजा देगी।

e. चल/अचल संपत्ति के मूल दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने/क्षतिग्रस्त हो जाने की स्थिति में, कंपनी ग्राहक को चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की प्रतिलिपि/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और आरबीआई के निर्देशों के अनुसार लागत और मुआवजे का वहन करेगी।

H. प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों (डीएसए) / प्रत्यक्ष विपणन एजेंटों (डीएमए) / वसूली एजेंटों की जिम्मेदारियां

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि नियुक्त किए गए डीएसए/डीएमए/वसूली एजेंट ग्राहक की गोपनीयता और ग्राहक की जानकारी के रखरखाव सहित लगभग हर तरह की जिम्मेदारी निभाने में अनुभवी हों।

डीएसए/डीएमए/वसूली एजेंट कंपनी की आचार संहिता के अनुलग्नक-1 में उल्लिखित आचार संहिता का पालन करेंगे।

संबंधित विभाग ऐसे एजेंट की नियुक्ति या भर्ती करते समय कंपनी की आचार संहिता का पालन करने का वचन पत्र निष्पादित करेगा और लेगा।

कंपनी किसी भी ऐसे टेलीमार्केटर (डीएसए/डीएमए/वसूली एजेंट) को नियुक्त नहीं करेगी जिसके पास भारत सरकार के दूरसंचार विभाग से वैध पंजीकरण प्रमाण पत्र न हो।

कंपनी इस संबंध में समय-समय पर भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण (टीआरएआई) और आरबीआई द्वारा जारी दिशानिर्देशों का पालन करेगी।

कंपनी वाणिज्यिक संचार के लिए '140/160' नंबर श्रृंखला का उपयोग करेगी, जो वॉयस कॉल और एसएमएस के माध्यम से होने वाली वित्तीय धोखाधड़ी की रोकथाम पर आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार है - नियामक निर्देश और

संस्थागत सुरक्षा उपाय, जो 17 जनवरी, 2025 को जारी किए गए थे (समय-समय पर संशोधित)।

1. निष्पक्ष व्यवहार संहिता की समीक्षा

प्रबंध निदेशक और मुख्य कार्यकारी अधिकारी समय-समय पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता में किसी भी संशोधन को अनुमोदित करने के लिए अधिकृत होंगे और इसे वार्षिक रूप से बोर्ड की समीक्षा के लिए रखा जाएगा।

परिशिष्ट -1

आचार संहिता (डीएसए / डीएमए / वसूली एजेंट)।

1. प्रयोज्यता।

यह संहिता एएफपीएल के ऋण/वित्तीय उत्पाद के विपणन, वितरण और वसूली में शामिल सभी व्यक्तियों पर लागू होगी। एएफपीएल की ओर से कोई भी प्रत्यक्ष वितरण और विपणन कार्य शुरू करने से पहले उन्हें इस संहिता से सहमत होना और इसका पालन करना अनिवार्य है। इस संहिता का उल्लंघन करने या इसके अनुपालन में विफल रहने वाले किसी भी एजेंट को एएफपीएल द्वारा ब्लैकलिस्ट किया जा सकता है या एएफपीएल के साथ उनका व्यवसाय स्थायी रूप से समाप्त किया जा सकता है।

2. कानूनों और नियमों का पालन करें।

सेवा प्रदाता की यह जिम्मेदारी है कि वह अपने कार्यक्षेत्र में कानूनों, नियमों, विनियमों और स्थानीय दिशा-निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करे। सेवा प्रदाता को हमेशा नैतिक और ईमानदारी से कार्य करना चाहिए।

3. ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान करें।

- ✓ सेवा प्रदाता को ग्राहकों या कंपनी से संबंधित गोपनीय या संवेदनशील जानकारी और डेटा के संबंध में सावधानी बरतनी चाहिए। यह जानकारी खोनी नहीं चाहिए।
- ✓ कंपनी द्वारा स्पष्ट रूप से अधिकृत किए जाने के अलावा ऐसी ग्राहक जानकारी का खुलासा न करें। यदि जानकारी खो गई है, तो तुरंत AFPL या उसकी शाखाओं से संपर्क करें।
- ✓ ग्राहक का व्यक्तिगत डेटा:
 - सटीक और अद्यतन होना चाहिए, पक्षपातपूर्ण या भ्रामक नहीं होना चाहिए।
 - केवल उन्हीं उद्देश्यों के लिए उपयोग किया जाना चाहिए जिनके लिए इसे दिया गया है।
 - केवल आवश्यक अवधि तक ही सुरक्षित रूप से रखा जाना चाहिए।
 - बाहरी लोगों के साथ अनावश्यक रूप से वितरित नहीं किया जाना चाहिए।

4. संभावित ग्राहक (प्रोस्पेक्ट) को टेली-कॉल करना।

AFPL उत्पादों की खरीद के लिए संभावित ग्राहक से केवल निम्नलिखित परिस्थितियों में ही संपर्क किया जाना चाहिए:

- ✓ जब संभावित ग्राहक ने AFPL वेबसाइट/आवेदन/कॉल सेंटर/शाखा के माध्यम से या AFPL के किसी रिलेशनशिप मैनेजर के माध्यम से ऋण लेने की इच्छा व्यक्त की हो, या किसी अन्य संभावित ग्राहक/ग्राहक द्वारा संदर्भित किया गया हो, या मौजूदा ग्राहक हो जिसने कॉल स्वीकार करने की सहमति दी हो।
- ✓ जब संभावित ग्राहक का नाम/दूरभाष संख्या/पता उपलब्ध हो और सेवा प्रदाता प्रबंधक/टीम लीडर द्वारा उनकी सहमति प्राप्त करने के बाद अनुमोदित सूचियों/निर्देशिकाओं/डेटाबेस में से किसी एक से लिया गया हो।
- ✓ डीएनडी (एससीबी और एनडीएनसी) स्क्रबिंग प्रक्रिया का पालन करें।

5. आप किसी संभावित ग्राहक से टेलीफोन पर कब संपर्क कर सकते हैं।

- ✓ टेलीफोन पर संपर्क सामान्यतः सुबह 9:00 बजे से शाम 7:00 बजे के बीच ही सीमित होना चाहिए। हालांकि, यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि संभावित ग्राहक से तभी संपर्क किया जाए जब कॉल से उन्हें असुविधा होने की संभावना न हो।
- ✓ निर्धारित समय से पहले या बाद में कॉल तभी की जा सकती है जब संभावित ग्राहक ने सेवा प्रदाता को लिखित रूप में या मौखिक रूप से कॉल पर ऐसा करने के लिए स्पष्ट रूप से अधिकृत किया हो।

6. संभावित ग्राहक की रुचि के बारे में तीसरे पक्ष से चर्चा करना।

- ✓ संभावित ग्राहक की निजता का सम्मान करें। संभावित ग्राहक की रुचि के बारे में सामान्यतः केवल उसी व्यक्ति और उसके द्वारा अधिकृत किसी अन्य व्यक्ति/परिवार के सदस्य, जैसे कि उसके लेखाकार/सचिव/जीवनसाथी, से ही चर्चा की जा सकती है।
- ✓ संदेश छोड़ना और संभावित ग्राहक के अलावा अन्य व्यक्तियों से संपर्क करना: सबसे पहले संभावित ग्राहक को कॉल करना आवश्यक है। यदि संभावित ग्राहक उपलब्ध न हो, तो उनके लिए संदेश छोड़ा जा सकता है। संदेश का उद्देश्य संभावित ग्राहक को वापस कॉल करने के लिए प्रेरित करना या दोबारा कॉल करने के लिए सुविधाजनक समय की जानकारी लेना होना चाहिए। सामान्यतः, ऐसे संदेश निम्न प्रकार के हो सकते हैं:
- ✓ कृपया यह संदेश छोड़ें कि AFPL के प्रतिनिधि XXXXX (अधिकारी का नाम) ने कॉल किया था और ZZZZZ (फोन नंबर) पर वापस कॉल करने का अनुरोध किया है। सामान्य नियम के अनुसार, संदेश में यह स्पष्ट होना चाहिए कि कॉल का उद्देश्य AFPL ऋण उत्पाद बेचना है।

7. भ्रामक कथन/गलत बयानी की अनुमति नहीं है।

भावी ग्राहकों के साथ दीर्घकालिक संबंध बनाने और प्रतिष्ठा बढ़ाकर व्यवसाय को आगे बढ़ाने के लिए ग्राहकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार करना महत्वपूर्ण है। सेवा प्रदाता को ग्राहकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार करना चाहिए और उनकी आवश्यकताओं और अपेक्षाओं को पूरा करना चाहिए। सेवा प्रदाता को निम्नलिखित कार्य नहीं करने चाहिए:

- ✓ प्रस्तावित किसी भी सेवा/उत्पाद के बारे में भावी ग्राहक को गुमराह करना।
- ✓ अपने व्यवसाय या संगठन के नाम के बारे में भावी ग्राहक को गुमराह करना या गलत तरीके से अपना प्रतिनिधित्व करना।
- ✓ किसी भी सुविधा/सेवा के लिए AFPL की ओर से कोई भी झूठी/अनधिकृत प्रतिबद्धता करना।

8. टेलीमार्केटिंग शिष्टाचार।

कॉल से पहले:

- ✓ सुबह 9:00 बजे से पहले या शाम 7:00 बजे के बाद कॉल न करें, जब तक कि विशेष रूप से अनुरोध न किया गया हो।

कॉल के दौरान:

- ✓ अपना, अपनी कंपनी का और अपने मुख्य व्यक्ति का परिचय दें।
- ✓ आगे बढ़ने की अनुमति मांगें।
- ✓ यदि अनुमति नहीं दी जाती है, तो क्षमा मांगें और विनम्रतापूर्वक कॉल काट दें।
- ✓ कॉल का कारण बताएं।
- ✓ यदि कॉल मोबाइल नंबर पर की जाती है, तो हमेशा लैंडलाइन पर वापस कॉल करने का विकल्प दें।
- ✓ कभी भी बात न काटें या बहस न करें।
- ✓ जहां तक संभव हो, ग्राहक की सबसे सुविधाजनक भाषा में बात करें।
- ✓ बातचीत को व्यावसायिक मामलों तक सीमित रखें।
- ✓ यदि ग्राहक उत्पाद खरीदने की योजना बना रहा है, तो यह सुनिश्चित करें कि उसे "सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें" समझ में आ गई हैं।
- ✓ अगली कॉल या अगली मुलाकात के विवरण की पुनः पुष्टि करें।
- ✓ ग्राहक द्वारा पूछे जाने पर अपना टेलीफोन नंबर, अपने सुपरवाइज़र का नाम या AFPL अधिकारी का संपर्क विवरण प्रदान करें।
- ✓ ग्राहक को उनके समय के लिए धन्यवाद दें।

कॉल के बाद:

- ✓ जिन ग्राहकों ने ऑफर में रुचि नहीं दिखाई है, उन्हें अगले 3 महीनों तक उसी ऑफर के लिए कॉल न करें।
- ✓ जिन ग्राहकों ने "डू नॉट डिस्टर्ब" मार्क करने की इच्छा जताई है, उनके बारे में AFPL को जानकारी दें।
- ✓ पहले से बिके उत्पादों के संबंध में ग्राहकों को कभी भी कॉल न करें और न ही उनके कॉल का जवाब दें। उन्हें AFPL के ग्राहक सेवा कर्मचारियों से संपर्क करने की सलाह दें।

9. उपहार या रिश्वत

- ✓ किसी भी सेवा प्रदाता को संभावित ग्राहकों से उपहार या किसी भी प्रकार की रिश्वत स्वीकार नहीं करनी चाहिए। यदि कोई ग्राहक रिश्वत या किसी भी प्रकार का भुगतान करने की पेशकश करता है, तो उसे तुरंत अपने प्रबंधन को इसकी सूचना देनी चाहिए।

10. मुलाकातों/संपर्कों के दौरान बरती जाने वाली सावधानियां: सेवा प्रदाता को चाहिए:

- ✓ व्यक्तिगत निजता का सम्मान करें - संभावित ग्राहक से उचित दूरी बनाए रखें।
- ✓ संभावित ग्राहक की इच्छा के विरुद्ध उसके निवास/कार्यालय में प्रवेश न करें।
- ✓ अधिक संख्या में मुलाकात न करें - यानी एक व्यक्ति और आवश्यकता पड़ने पर एक पर्यवेक्षक से अधिक न हों।
- ✓ संभावित ग्राहक की निजता का सम्मान करें।
- ✓ यदि संभावित ग्राहक उपस्थित न हो और मुलाकात के समय केवल परिवार के सदस्य/कार्यालय के कर्मचारी मौजूद हों, तो मुलाकात समाप्त करते समय उनसे दोबारा संपर्क करने का अनुरोध करें।
- ✓ ग्राहक द्वारा पूछे जाने पर अपना टेलीफोन नंबर, पर्यवेक्षक का नाम या AFPL कर्मचारी का संपर्क विवरण प्रदान करें।
- ✓ संभावित ग्राहक के साथ बातचीत को व्यावसायिक मामलों तक सीमित रखें और पेशेवर दूरी बनाए रखें।
- ✓ ग्राहक की उपस्थिति में पान खाना, धूम्रपान करना या शराब पीना सख्त मना है।
- ✓ दोपहिया वाहन चलाते समय हेलमेट पहनें।
- ✓ सरकार के निर्देशों/अर्थन की नीति के अनुसार मास्क पहनें और सामाजिक दूरी के नियमों का पालन करें।

11. अन्य महत्वपूर्ण पहलू - दिखावट और पहनावे का नियम।

- ✓ पुरुषों के लिए इसका अर्थ है - अच्छी तरह से इस्त्री की हुई पतलून और इस्त्री की हुई कमीज, कमीज की आस्तीनें बटन बंद हों तो बेहतर है। जींस और/या टी-शर्ट, खुली चप्पलें उचित नहीं मानी जातीं।
- ✓ महिलाओं के लिए इसका अर्थ है - अच्छी तरह से इस्त्री किए हुए औपचारिक परिधान (साड़ी, सूट आदि)। सलीके से तैयार दिखना।

12. पत्रों और अन्य संचार का प्रबंधन।

- ✓ संभावित ग्राहक को भेजा गया कोई भी संचार केवल AFPL द्वारा अनुमोदित तरीके और प्रारूप में ही होना चाहिए।

13. संग्रह के लिए क्या करें और क्या न करें।

क्या करें	क्या न करें
<p>कार्य समय के दौरान औपचारिक कपड़े पहनें और कंपनी का पहचान पत्र साथ रखें।</p> <p>शाखा कार्यालय/ग्राहक के स्थान पर आवश्यकतानुसार समय पर उपस्थित रहें।</p> <p>ग्राहक की स्थिति का विश्लेषण करें।</p> <p>हमेशा विनम्र, शालीन और आक्रामक न होकर बात करें।</p> <p>आपके उत्तर तथ्यात्मक और सटीक होने चाहिए।</p> <p>ऋण वसूली संबंधी बातचीत निष्पक्ष व्यवहार और समझाने-बुझाने पर आधारित होनी चाहिए।</p> <p>ग्राहक द्वारा मांगी गई सभी जानकारी उचित तरीके से प्रस्तुत करें।</p> <p>ऋणधारक के प्रश्नों का संतोषजनक उत्तर दें।</p> <p>ग्राहक के साथ हुई बातचीत का रिकॉर्ड रखें।</p> <p>ऋण की प्रत्येक किस्त (आंशिक या पूर्ण) के भुगतान की वैध रसीद प्रदान करें और लेन-देन के तुरंत बाद ऋणधारक की पासबुक/ऋण कार्ड में भुगतान दर्ज करें।</p> <p>ग्राहकों को भविष्य में संदर्भ के लिए सभी रसीदें संभाल कर रखने के लिए प्रोत्साहित करें।</p> <p>ग्राहक द्वारा दी गई भुगतान तिथि पर, केवल कार्यदिवसों में ही उनसे मिलें।</p> <p>ग्राहक से उचित दूरी बनाए रखें। सुबह 8:00 बजे से शाम 7:00 बजे के बीच उचित समय पर ग्राहक से संपर्क करें।</p> <p>उधारकर्ता की जानकारी को गोपनीय रखें और इसका उपयोग केवल अर्थन द्वारा परिभाषित अनुमत उद्देश्यों के लिए ही करें।</p>	<p>व्यक्तिगत, कठोर, आक्रामक या अपमानजनक व्यवहार न करें।</p> <p>भुगतान की वसूली के लिए किसी भी प्रकार का दबाव न डालें। ऋणदाताओं को सार्वजनिक स्थानों पर उनके बकाया ऋण के बारे में तीसरे पक्ष/पड़ोसियों से बात करके अपमानित न करें।</p> <p>संपत्ति जब्त करने की धमकी न दें।</p> <p>सदस्यों पर दबाव न डालें और अवास्तविक मांगें न करें।</p> <p>यह दावा न करें कि पहले एकत्र किए गए व्यक्तिगत दस्तावेज़ गिरवी के रूप में इस्तेमाल किए जाएंगे।</p> <p>ग्राहकों को कोई वैकल्पिक विकल्प दिए बिना भुगतान करने के लिए मजबूर न करें। लहजा कठोर या तेज़ न हो।</p> <p>ग्राहकों को झूठे वादे न करें, जैसे आंशिक भुगतान पर अधिक ऋण देने का वादा, परिवार के सदस्यों को नौकरी दिलाने का वादा आदि।</p> <p>ग्राहक की संपत्ति या कोई भी व्यक्तिगत दस्तावेज़, जैसे वोटर आईडी, राशन कार्ड आदि जब्त न करें।</p> <p>ग्राहक की जानकारी अन्य सदस्य ऋणदाताओं/ग्राहकों के साथ साझा न करें।</p> <p>शोक, बीमारी, विवाह, जन्म आदि जैसे सामाजिक अवसरों पर ऋणदाताओं को अनुचित समय पर फोन न करें।</p> <p>शाम 7 बजे से सुबह 8 बजे के बीच ऋणदाताओं से मिलने या उन्हें फोन करने न जाएं।</p> <p>जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव न करें।</p> <p>एक समय में दो से अधिक कर्मचारियों के समूह में संग्रह के लिए न जाएं।</p> <p>ग्राहक की सहमति या अनुरोध के बिना साप्ताहिक या सार्वजनिक अवकाश के दिनों में ग्राहकों के घर न जाएं।</p>