

उचित व्यवहार संहिता

नीति दस्तावेज – 009

निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर नीति

कार्रवाई	इकाई	हस्ताक्षर
के द्वारा बनाई गई	अनुपालन	
द्वारा समीक्षित	संचालन, उत्पाद और सीईओ	
के द्वारा अनुमोदित	जोखिम प्रबंधन समिति	
के द्वारा अनुमोदित	तस्ख्ता	
रिलीज़ की तारीख	27 जनवरी, 2026	
संस्करण	12.0	

अंतर्वस्तु

अनुभाग	विवरण
1	परिचय
2	निष्पक्ष व्यवहार संहिता के संप्रेषण की भाषा और तरीका
3	लोन के लिए एप्लीकेशन और उनकी प्रोसेसिंग
4	लोन अप्रेज़ल और नियम/शर्तें
5	लोन अकाउंट में पेनल्टी चार्ज
6	नियम और शर्तों में बदलाव सहित लोन का वितरण
7	लोन चुकाने / सेटलमेंट पर चल / अचल प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट्स जारी करना
8	बकाया राशि का संग्रह
9	सूचना गोपनीयता
10	अत्यधिक ब्याज का विनियमन
11	डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म से लिए गए लोन
12	सोने के गहनों के गिरवी रखकर लोन देने के मामले में अतिरिक्त नियम
13	दस्तावेजों और संचार का मानकीकरण
14	वित्तपोषित वाहनों का पुनः कब्जा
15	शिकायत निवारण तंत्र (जीआरएम)
16	शारीरिक/नेत्रहीन विकलांगों के लिए लोन की सुविधा
17	आवधिक समीक्षा
18	नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी की नियुक्ति
19	रिकवरी के तरीके, बेवजह परेशानी से बचाव और लोन अकाउंट ट्रांसफर के लिए कर्जदार के अनुरोधों को संभालना
20	आवधिक समीक्षा

1. परिचय

फेयर प्रैक्टिस कोड ("FPC") को अर्का फिनकैप लिमिटेड ("AFL" / "कंपनी") ने इस मकसद से बनाया है कि जब कंपनी अपने कस्टमर्स के साथ डील कर रही हो, तो सबसे अच्छे तरीकों का तालमेल हो। यह AFL की कस्टमर्स के लिए कोशिश है, जिसमें उन कम्युनिटीज़ के लिए कमिटमेंट शामिल है जिनमें उनके बिज़नेस चलते हैं और यह पक्का करने की ज़िम्मेदारी भी शामिल है कि वे बिज़नेस सबसे ऊंचे कानूनी और नैतिक स्टैंडर्ड्स के हिसाब से चलें।

यह फेयर लेंडिंग प्रैक्टिस मार्केटिंग, लोन ओरिजिन, प्रोसेसिंग, सर्विसिंग और कलेक्शन एक्टिविटीज़ सहित ऑपरेशन के सभी पहलुओं पर लागू होती है। फेयर प्रैक्टिस कोड के प्रति AFL का कमिटमेंट एम्प्लॉई अकाउंटेबिलिटी, मॉनिटरिंग और ऑडिटिंग प्रोग्राम, ट्रेनिंग और टेक्नोलॉजी के मामले में दिखाया जाएगा। यह फेयर प्रैक्टिस कोड AFL द्वारा ऑफर किए जाने वाले/ऑफर किए जाने वाले सभी प्रोडक्ट्स और सर्विसेज़ की कैटेगरी पर लागू होता है। FPC में, दूसरी बातों के साथ-साथ, लोन की शर्तों और नियमों के बारे में सही जानकारी देने और बिना दबाव के रिकवरी का तरीका अपनाने के सामान्य सिद्धांत शामिल हैं।

FPC का सार नीचे दी गई बातों में है और AFL इन्हें मानने की कोशिश करेगा:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में निष्पक्ष व्यवहार और पारदर्शिता सुनिश्चित करना तथा समय-समय पर निष्पक्ष व्यवहार पर आरबीआई/वैधानिक दिशानिर्देशों का अनुपालन करना;
- ग्राहकों को उत्पाद को समझने, ऋण के लिए आवेदन करने, सूचित निर्णय लेने, उन्हें नियम व शर्तों से अवगत कराने में सहायता प्रदान करना;
- धर्म, जाति या भाषा के आधार पर ग्राहकों के साथ भेदभाव न करना।
- ग्राहकों के साथ किसी भी विवाद या मतभेद को सद्भावपूर्वक हल करने का प्रयास करना;
- उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार में अधिक पारदर्शिता;
- सभी रेगुलेटरी ज़रूरतों का अच्छे विश्वास के साथ पालन करना
- कस्टमर का भरोसा बढ़ाना और उन्हें सपोर्ट करना; और
- एएफएल की नीतियों और प्रथाओं और गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए आरबीआई द्वारा निर्धारित निष्पक्ष प्रथाओं से संबंधित भारतीय कानूनों से संबंधित अनुपालन सुनिश्चित करें।

2. लोन के लिए एप्लीकेशन और उनकी प्रोसेसिंग:

- i) कर्जदार से सारी बातचीत आम भाषा में या कर्जदार की समझ में आने वाली भाषा में होनी चाहिए।
- ii) अगर लोन लेने वाला इंग्लिश भाषा नहीं जानता है, तो उसे उस इलाके की भाषा में एक लेटर देना होगा कि उसने एप्लीकेशन फॉर्म के टर्म्स एंड कंडीशंस समझ लिए हैं और वह उन्हें मानेगा। इसके अलावा, अगर लोन लेने वाला इंग्लिश के अलावा किसी और भाषा में अपना अंगूठा या साइन करने वाला है, तो उसे इसके लिए एक अंडरटेकिंग देनी होगी।
- iii) लोन एप्लीकेशन फॉर्म में ज़रूरी जानकारी होनी चाहिए जो लोन लेने वाले के हित पर असर डालती हो, ताकि दूसरी NBFCs के टर्म्स एंड कंडीशंस से सही तुलना की जा सके और लोन लेने वाला सोच-समझकर फैसला ले सके। साथ ही, लोन एप्लीकेशन फॉर्म के साथ जमा करने के लिए ज़रूरी डॉक्यूमेंट्स भी बताए जाएंगे। प्रोसेस के हिस्से के तौर पर, AFL कस्टमर को टर्म शीट/एप्लीकेशन के साथ सभी ज़रूरी जानकारी देता है, जैसे प्रोसेसिंग के लिए

- कोई फीस/चार्ज, अगर कोई हो, एप्लीकेशन स्वीकार न होने पर रिफंड होने वाली फीस की रकम, प्री-पेमेंट ऑप्शन और कोई भी दूसरी बात जो कस्टमर के हित पर असर डालती हो, ताकि कस्टमर सोच-समझकर फैसला ले सके।
- iv) ज़रूरी प्रोडक्ट्स की डिटेल्स के साथ-साथ, लोन लेने वाले को लोन के मंजूरी, डिस्बर्समेंट और क्लोजर तक के प्रोसेस की पूरी डिटेल्स भी समझाई जाएंगी।
 - v) कस्टमर को ऑफिस के नाम और फ़ोन नंबर बताए जाएंगे और उन लोगों के बारे में भी बताया जाएगा जिनसे वह अपनी ज़रूरत के हिसाब से लोन के लिए संपर्क कर सकता है।
 - vi) AFL वह टाइम फ्रेम तय करेगा जिसके अंदर लोन एप्लीकेशन का निपटारा किया जाएगा, यह एकनॉलेजमेंट/टर्म शीट या ऐसे ही किसी डॉक्यूमेंट में बताया जाएगा।
 - vii) AFL लोन पर ब्याज असल में कैसे देने की तारीख से लेगा, यानी फंड ट्रांसफर करने की तारीख से या कस्टमर की तरफ से कस्टमर/तीसरे पक्ष को चेक/इंस्ट्रुमेंट सौंपने की तारीख से, जैसा भी मामला हो।
 - viii) AFL सिर्फ उस समय के लिए ब्याज लेगा, जितने समय के लिए लोन बकाया है।
 - ix) अगर AFL एडवांस EMI लेता है, तो ऐसी एडवांस EMI को ध्यान में रखकर ब्याज लिया जाएगा।

3. लोन अप्रैज़ल, नियम और शर्तें, और मंजूरी

- i) AFL लोन लेने वाले को लिखकर इंग्लिश में या लोकल भाषा में/जिस भाषा को लोन लेने वाला समझता और कन्फर्म करता है, लोन एप्लीकेशन का स्टेटस सैंक्शन लेटर या किसी और तरीके से बताएगा। लोन सैंक्शन होने पर, सैंक्शन लेटर में लोन की रकम, नियम और शर्तें, सालाना ब्याज दर और उसे अप्लाई करने का तरीका लिखा होगा।
- ii) कर्ज लेने वाले ने जो नियम और शर्तें बताई हैं, उनकी मंजूरी AFL अपने रिकॉर्ड में रखेगा और कर्ज लेने वाले के कहने पर उसकी कॉपी उसे दी जाएगी।
- iii) AFL लोन लेने वाले को इंग्लिश में या लोन लेने वाले की समझ में आने वाली आम भाषा में लिखकर बताएगा और इसमें मंथली/क्वार्टरली/सालाना इंटररेस्ट रेट (जैसा भी मामला हो) और उसे लगाने का तरीका शामिल होगा, और लोन लेने वाले द्वारा इन टर्म्स एंड कंडीशंस को मानना अपने रिकॉर्ड में रखेगा।
- iv) AFL लोन एग्रीमेंट की एक कॉपी, या तो इंग्लिश में या लोन लेने वाले की समझ में आने वाली भाषा में, साथ ही लोन एग्रीमेंट में दिए गए सभी अटैचमेंट की एक-एक कॉपी देगा।
- v) AFL लोन एग्रीमेंट की शर्तों में बताए गए मकसद के अलावा, लोन लेने वाले के मामलों में दखल नहीं देगा, जब तक कि कोई नई जानकारी, जो लोन लेने वाले ने पहले नहीं बताई हो, उसके ध्यान में न आए। अगर कस्टमर ऐसी एक्टिविटी में शामिल पाया जाता है जो पर्यावरण, पब्लिक हेल्थ, सेफ्टी के लिए नुकसानदायक हैं, लागू नेशनल, स्टेट और लोकल लेबर कानूनों का पालन करने के लिए तैयार नहीं है; कर्मचारियों को अच्छी सैलरी और फायदे देने में मदद नहीं करता है और नेशनल और लोकल कानूनों के हिसाब से सुरक्षित और हेल्दी वर्कप्लेस नहीं देता है; या पाता है कि फंड का इस्तेमाल बच्चों या जबरन मज़दूरी के लिए किया जा रहा है, तो लोन एप्लीकेशन रिजेक्ट कर दी जाएगी।
- vi) AFL, कस्टमर को सैंक्शन लेटर या किसी और तरीके से लिखकर लोन का अमाउंट, कस्टमर द्वारा दिए जाने वाले पेनल्टी चार्ज की डिटेल्स, AFL द्वारा दिए गए क्रेडिट को कंट्रोल करने वाले टर्म्स एंड कंडीशंस और दूसरी चेतावनियां, ट्रांज़ैक्शन और इसमें शामिल सभी पार्टियों के नज़रिए से ज़रूरी दूसरी सभी जानकारी देगा।
- vii) सभी फीस/चार्ज/ब्याज आपसी सहमति से देने होंगे। AFL देर से पेमेंट करने पर लगने वाले पेनल्टी चार्ज, अगर कोई हों, तो उन्हें सैंक्शन लेटर और लोन एग्रीमेंट में बोल्ड अक्षरों में लिखेगा।

- viii) लोन 1के मामले में , नीचे दिए गए एक्स्ट्रा नियमों का पालन करना होगा:
- मंजूरी के समय , लोन लेने वालों को साफ़-साफ़ बता दें कि बेंचमार्क इंटररेस्ट रेट में बदलाव से लोन पर क्या असर पड़ सकता है, जिससे रीपेमेंट इंस्टॉलमेंट और/या टेनर या दोनों में बदलाव हो सकता है। इसके बाद, ऊपर बताई गई वजहों से रीपेमेंट इंस्टॉलमेंट/टेनर या दोनों में कोई भी बढ़ोतरी होने पर, लोन लेने वाले को तुरंत सही तरीकों से बताया जाएगा।
 - इंटररेस्ट रेट को रीसेट करते समय, कंपनी की इंटररेस्ट रेट पॉलिसी के अनुसार, लोन लेने वाले को फिक्स्ड रेट पर स्विच करने और रीपेमेंट इंस्टॉलमेंट/टेनर/अन्य को बढ़ाने के ऑप्शन दिए जाएंगे।
 - लोन को फ्लोटिंग से फिक्स्ड रेट पर स्विच करने के लिए सभी लागू चार्ज और ऊपर दिए गए ऑप्शन इस्तेमाल करने से जुड़े कोई भी दूसरे सर्विस चार्ज/एडमिनिस्ट्रेटिव खर्च, सैंक्शन लेटर में और कंपनी द्वारा समय-समय पर ऐसे चार्ज/खर्च में बदलाव के समय भी साफ़-साफ़ बताए जाएंगे।
 - हर तिमाही के आखिर में, सही तरीकों से कर्ज लेने वालों को एक स्टेटमेंट शेयर करें / उपलब्ध कराएं, जिसमें कम से कम, अब तक वसूला गया मूलधन और ब्याज, EMI की रकम, बाकी EMI की संख्या और लोन की पूरी अवधि के लिए सालाना ब्याज दर / सालाना प्रतिशत दर (APR) की जानकारी हो। कंपनी यह पक्का करेगी कि स्टेटमेंट आसान हों और कर्ज लेने वाले को आसानी से समझ में आ जाएं।
- ix) AFL, लोन एग्रीमेंट पूरा करते समय, सिक्योरिटी बनाने वाले डॉक्यूमेंट्स/एग्रीमेंट की कॉपी के साथ-साथ हर सिक्योरिटी बनाने वाले डॉक्यूमेंट्स/एग्रीमेंट में दिए गए हर एनक्लोजर की एक कॉपी, उधार लेने वाले को देगा। इसमें इंग्लिश में या आम भाषा में/या उधार लेने वाले की समझ में आने वाली भाषा में एनक्लोजर शामिल होंगे।

4. लोन अकाउंट में पेनल्टी चार्ज

- i) जब भी लोन लेने वाले द्वारा लोन कॉन्ट्रैक्ट की ज़रूरी शर्तों का पालन न करने पर पेनल्टी ली जाती है, तो उसे 'पेनल चार्ज' माना जाएगा और इसे 'पेनल इंटररेस्ट' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जो एडवांस पर लिए जाने वाले इंटररेस्ट रेट में जोड़ा जाता है। पेनल चार्ज का कोई कैपिटलाइज़ेशन नहीं होगा, यानी ऐसे चार्ज पर कोई और इंटररेस्ट कैलकुलेट नहीं किया जाएगा। हालांकि, इससे लोन अकाउंट में कंपाउंडिंग इंटररेस्ट के नॉर्मल प्रोसेस पर कोई असर नहीं पड़ेगा।
- ii) कंपनी ब्याज दर में कोई एक्स्ट्रा हिस्सा नहीं जोड़ेगी और इन गाइडलाइंस का पूरी तरह से पालन पक्का करेगी।
- iii) AFL, पेनल्टी चार्ज पर GST लागू होने के बारे में सेंट्रल बोर्ड ऑफ़ इनडायरेक्ट टैक्स एंड कस्टम्स (CBIC) के दिए गए निर्देशों और स्पष्टीकरणों का पालन करेगा, अगर कोई हो।
- iv) रकम सही होगी और लोन कॉन्ट्रैक्ट के ज़रूरी नियमों और शर्तों का पालन न करने पर वैसी ही होगी, और किसी खास लोन / प्रोडक्ट कैटेगरी में भेदभाव नहीं किया जाएगा।
- v) बिज़नेस के अलावा दूसरे मकसद के लिए, अकेले कर्ज लेने वालों को दिए गए लोन के मामले में पेनल्टी चार्ज, उन पेनल्टी चार्ज से ज़्यादा नहीं होगा जो दूसरे कर्ज लेने वालों पर लागू होते हैं, क्योंकि उन्होंने ज़रूरी नियम और शर्तों का पालन नहीं किया है।
- vi) पेनल्टी चार्ज की रकम और कारण कंपनी द्वारा कस्टमर्स को लोन एग्रीमेंट और की फैक्ट स्टेटमेंट (KFS) में साफ़-साफ़ बताया जाएगा, साथ ही इसे कंपनी की वेबसाइट पर भी दिखाया जाएगा।

1पर्सनल लोन को आरबीआई के सर्कुलर नंबर DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 में बताए गए तरीके से समझा जाएगा, जो "XBRL रिटर्न्स – बैंकिंग स्टैटिस्टिक्स का तालमेल" पर 4 जनवरी, 2018 को जारी किया गया था।

- vii) जब भी लोन लेने वालों को लोन की ज़रूरी शर्तों का पालन न करने के लिए रिमाइंडर भेजा जाएगा, तो लागू पेनल्टी चार्ज के बारे में बताया जाएगा। इसके अलावा, पेनल्टी चार्ज लगने की कोई भी घटना और उसका कारण भी कस्टमर्स को बताया जाएगा।

5. नियम और शर्तों में बदलाव सहित लोन का वितरण

- i) एएफएल ग्राहक को अंग्रेजी में या स्थानीय भाषा में/ऋण लेने वाले की समझ में आने वाली भाषा में, वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना देगा। ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही लागू होंगे और इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जानी चाहिए।
- ii) एग्रीमेंट के तहत पेमेंट या परफॉर्मेंस को वापस लेने/तेज़ करने का फैसला लोन एग्रीमेंट के अनुसार होगा।

6. लोन चुकाने / सेटलमेंट पर चल / अचल प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट्स जारी करना

- iii) AFL सभी ड्यूज़ चुकाने पर या लोन की बकाया रकम मिलने पर सभी सिक्वोरिटीज़ रिलीज़ कर देगा, बशर्ते AFL का बॉरोअर के खिलाफ़ किसी दूसरे क्लेम के लिए कोई लेजीटिमेट राइट या लियन हो। इसके अलावा, अगर सेट ऑफ़ के ऐसे किसी राइट का इस्तेमाल किया जाना है, तो बॉरोअर को इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिसमें बाकी क्लेम और उन शर्तों के बारे में पूरी डिटेल्स होंगी जिनके तहत AFL को संबंधित क्लेम सेटल/पे होने तक सिक्वोरिटीज़ रखने का हक है।
- iv) AFL लोन अकाउंट के पूरे रीपेमेंट/सेटलमेंट के 30 दिनों के अंदर सभी ओरिजिनल मूवेबल/इम्मूवेबल प्रॉपर्टी डॉक्यूमेंट्स रिलीज़ कर देगा और किसी भी रजिस्ट्री में रजिस्टर्ड चार्ज हटा देगा।
- v) लोन लेने वाले को अपनी पसंद के हिसाब से, या तो उस ब्रांच से, जहाँ लोन अकाउंट सर्विस किया गया था, या AFL के किसी दूसरे ऑफिस से, जहाँ डॉक्यूमेंट्स उपलब्ध हैं, ओरिजिनल मूवेबल/इम्मूवेबल प्रॉपर्टी डॉक्यूमेंट्स लेने का ऑप्शन दिया जाएगा।
- vi) ओरिजिनल चल/अचल प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट्स वापस करने की टाइमलाइन और जगह, लागू तारीख को या उसके बाद जारी किए गए लोन सैक्शन लेटर में बताई जाएगी।
- vii) अकेले कर्ज लेने वाले या जॉइंट कर्ज लेने वालों की मौत की अचानक हुई घटना से निपटने के लिए, कानूनी वारिसों को चल/अचल प्रॉपर्टी के असली डॉक्यूमेंट्स वापस करने के लिए यह तरीका अपनाया जाएगा –
कंपनी को कानूनी वारिसों से बॉरोअर/को-बॉरोअर/ओं की मौत की लिखित जानकारी मिलने पर, साथ ही डेथ सर्टिफिकेट, कानूनी वारिस सर्टिफिकेट, वसीयत, सक्सेशन सर्टिफिकेट या सही कोर्ट के ऑर्डर जैसे सपोर्टिंग डॉक्यूमेंट्स की कॉपी/सर्टिफाइड कॉपी मिलने पर, कानूनी वारिसों को ओरिजिनल टाइटल डॉक्यूमेंट्स देने का फैसला कंपनी लीगल हेड की मंजूरी से लेगी।
- viii) अगर ओरिजिनल चल/अचल प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट्स, चाहे कुछ हिस्से में या पूरे, खो जाते हैं/खराब हो जाते हैं, तो कंपनी लोन लेने वाले को चल/अचल प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट्स की डुप्लीकेट/सर्टिफाइड कॉपी दिलाने में मदद करेगी और उससे जुड़े खर्च भी उठाएगी। इसके अलावा, रिलीज़ में देरी या RBI के बताए अनुसार 30 दिनों के अंदर चार्ज सैटिस्फैक्शन फॉर्म फाइल न करने पर हर दिन Rs. 5,000 का हर्जाना भी देगी।
- ix) भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ – जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025 के तहत दिया गया मुआवज़ा, किसी भी लागू कानून के अनुसार किसी अन्य मुआवज़े को पाने के लिए उधारकर्ता के अधिकारों पर कोई प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगा।

7. बकाया राशि का संग्रह:

- i) अगर कस्टमर रीपेमेंट शेड्यूल को फॉलो नहीं करता है, तो बकाया वसूलने के लिए देश के कानूनों के हिसाब से एक तय प्रोसेस फॉलो किया जाएगा। इस प्रोसेस में कस्टमर को समय पर रिमाइंडर भेजना और उनके साथ फॉलो-अप करना शामिल होगा।
- ii) AFL कलेक्शन पॉलिसी तहज़ीब, सही बर्ताव और मनाने पर बनी है। यह कस्टमर का भरोसा बनाने और लंबे समय तक चलने वाले रिश्ते बनाने में विश्वास रखती है और उन्हें पाने के लिए पूरी कोशिश करेगी।
- iii) कस्टमर को प्री-पेमेंट ऑप्शन भी मिल सकते हैं और पेनल्टी AFL की केस-टू-केस पॉलिसी और प्रोसीजर के हिसाब से आपसी सहमति से तय की जाएगी। कंपनी किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर, जो बिज़नेस के अलावा किसी और मकसद के लिए इंडिविजुअल बॉरोअर्स को मंज़ूर किया गया है, फोरक्लोज़र/प्री-पेमेंट पेनल्टी नहीं लेगी, चाहे को-ऑब्लिगेंट हो या न हो।
- iv) *AFL, बिज़नेस के मकसद से लोगों और माइक्रो और स्मॉल एंटरप्राइज़ (MSEs) को दिए गए लोन पर, चाहे को-ऑब्लिगेंट हों या न हों, कोई प्री-पेमेंट चार्ज नहीं लगाएगा, जहाँ मंज़ूर रकम या लिमिट 50 लाख रुपये तक हो।
- v) क्लॉज़ iii और iv के तहत नियम प्री-पेमेंट के लिए इस्तेमाल किए गए फंड के सोर्स पर ध्यान दिए बिना लागू होंगे—चाहे वह थोड़ा हो या पूरा—और बिना किसी मिनिमम लॉक-इन पीरियड के लागू रहेंगे। बाकी सभी मामलों में जो ऊपर बताए गए नियमों के तहत नहीं आते हैं, प्री-पेमेंट चार्ज AFL की मंज़ूर पॉलिसी के हिसाब से लगेंगे।
- vi) फिक्स्ड और फ्लोटिंग इंटररेस्ट रेट (डुअल/स्पेशल रेट लोन) के कॉम्बिनेशन वाले लोन के लिए, क्लॉज़ iii और iv के तहत ऊपर दिए गए प्रोविज़न इस आधार पर तय किए जाएंगे कि प्री-पेमेंट के समय लोन फ्लोटिंग रेट सिस्टम के तहत है या नहीं।
- vii) टर्म लोन के मामले में, अगर कोई प्री-पेमेंट चार्ज लागू होता है, तो उसे प्री-पेड की जा रही रकम के आधार पर कैलकुलेट किया जाएगा।
- viii) प्री-पेमेंट चार्ज लगेंगे या नहीं, यह सैंक्शन लेटर और लोन एग्रीमेंट में साफ़-साफ़ बताया जाएगा। इसके अलावा, लोन और एडवांस के मामले में, जहाँ MD रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया (नॉन-बैंकिंग फ़ाइनेंशियल कंपनियाँ – ज़िम्मेदार बिज़नेस कंडक्ट) डायरेक्शन, 2025 के पैराग्राफ़ 29 में बताए गए Key Facts Statement (KFS) दिए जाने हैं, उसका ज़िक्र भी KFS में किया जाएगा। कोई भी प्री-पेमेंट चार्ज, जो यहाँ बताए गए तरीके से नहीं बताए गए हैं, AFL द्वारा नहीं लिए जाएंगे।
- ix) AFL उन लोन के प्री-पेमेंट के समय कोई भी चार्ज/फीस पिछली तारीख से नहीं लगाएगा, जिन्हें AFL ने पहले माफ़ कर दिया था।
- x) ऐसे मामलों में कोई प्री-पेमेंट चार्ज नहीं लिया जाएगा जहां प्री-पेमेंट AFL के कहने पर शुरू किया गया हो।
- xi) लोन की रिकवरी के मामले में AFL सिर्फ़ उन्हीं तरीकों का इस्तेमाल करेगा जो उसे कानूनी तौर पर और सही तरीके से उपलब्ध हैं।

- xii) AFL को अपने KYC फॉर्म में उन लोगों की कॉन्टैक्ट डिटेल्स के लिए एक कॉलम बनाना होगा जिनसे रिक्वरी के लिए संपर्क किया जाएगा, साथ ही अगर कर्जदार का पता नहीं चल रहा हो तो कॉल करने के संभावित घंटे भी बताने होंगे।
- xiii) AFL यह पक्का करेगा कि स्टाफ को कस्टमर्स के साथ सही तरीके से डील करने के लिए अच्छी ट्रेनिंग दी गई है।
*इस बदलाव के ज़रिए किए गए बदलाव और बदलाव 1 जनवरी, 2026 को या उसके बाद मंजूर या रिन्यू किए गए सभी लोन और एडवांस पर लागू होंगे।

8. सूचना गोपनीयता

कस्टमर की सारी पर्सनल जानकारी कॉन्फिडेंशियल रहेगी और किसी थर्ड पार्टी को तब तक नहीं बताई जाएगी जब तक कस्टमर लिखकर मंजूरी न दे। 'थर्ड पार्टी' शब्द में सभी लॉ एनफोर्समेंट एजेंसी, क्रेडिट इन्फॉर्मेशन ब्यूरो, रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया, दूसरे बैंक और फाइनेंशियल इंस्टीट्यूशन और कोई भी दूसरी स्टेट, सेंट्रल या दूसरी रेगुलेटरी बांडी शामिल नहीं हैं।

ग्राहक की जानकारी केवल निम्नलिखित परिस्थितियों में ही प्रकट की जाएगी, अर्थात्:

- (i) अगर AFL को कानून द्वारा मजबूर किया जाता है
- (ii) यदि सूचना प्रकट करना जनहित में हो
- (iii) यदि एएफएल के हित के लिए प्रकटीकरण की आवश्यकता हो।
- (iv) ग्राहक की सहमति के अनुसार, लागू कानूनों के प्रावधानों के अधीन।

9. अत्यधिक ब्याज का विनियमन:

- i) बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स ने फंड की लागत, मार्जिन और रिस्क प्रीमियम वगैरह जैसे ज़रूरी फैक्टर्स को ध्यान में रखते हुए एक इंटरैस्ट रेट फ्रेमवर्क अपनाया है और उसी के हिसाब से लोन और एडवांस के लिए लगने वाला इंटरैस्ट रेट तय किया है।
- ii) ब्याज दर और रिस्क के लेवल का तरीका और अलग-अलग कैटेगरी के कर्जदारों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने का कारण, कर्जदार या ग्राहक को एप्लीकेशन फॉर्म में बताया जाएगा और मंजूरी पत्र में साफ-साफ बताया जाएगा।
- iii) इंटरैस्ट रेट सालाना रेट होना चाहिए ताकि लोन लेने वाले को पता हो कि अकाउंट पर कौन से रेट लगेंगे। इंटरैस्ट रेट और रिस्क के ग्रेडेशन का तरीका भी कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित अखबारों में पब्लिश किया जाएगा।
- iv) बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स इंटरैस्ट रेट्स और प्रोसेसिंग और दूसरे चार्ज तय करने के लिए सही इंटरनल प्रिंसिपल्स और प्रोसीजर तय करेगा।

10. डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म से लिए गए लोन

जहां भी डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को कर्ज लेने वालों को ढूंढने और/या एजेंट के तौर पर लगाया जाता है बकाया वसूलने के लिए, कंपनी नीचे दिए गए निर्देशों का पालन करेगी:

- i) कंपनी की वेबसाइट पर एजेंट के तौर पर काम करने वाले डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के नाम दिखाना।
- ii) एजेंट के तौर पर काम करने वाले डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को कस्टमर को पहले ही उस कंपनी का नाम बताना होगा जिसके साथ वे बातचीत कर रहे हैं।
- iii) मंजूरी के तुरंत बाद लेकिन लोन एग्रीमेंट के एग्जिक्यूशन से पहले, मंजूरी की जानकारी लोन लेने वाले को कंपनी के लेटर हेड पर जारी की जाएगी।
- iv) लोन एग्रीमेंट की एक कॉपी और लोन एग्रीमेंट में दिए गए सभी अटैचमेंट की एक-एक कॉपी, लोन मंजूरी/डिस्बर्समेंट के समय सभी बॉरोअर्स को दी जाएगी, जो ऐसे कॉन्ट्रैक्ट/लोन एग्रीमेंट का एक ज़रूरी हिस्सा है।
- v) कंपनी के डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर असरदार निगरानी और मॉनिटरिंग पक्की की जाएगी।
- vi) शिकायत सुलझाने के तरीके के बारे में जागरूकता फैलाने की पूरी कोशिश की जाएगी।

11. सोने के गहनों के गिरवी रखकर लोन देने के मामले में अतिरिक्त नियम

सोने के गहनों के बदले लोगों को लोन देते समय, AFL बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स द्वारा मंजूर पॉलिसी का पालन करेगा, जिसमें ये बातें शामिल हैं:

- i) यह पक्का करने के लिए ज़रूरी कदम उठाए जाएं कि RBI की बताई गई KYC गाइडलाइंस का पालन हो और कोई भी लोन देने से पहले कस्टमर की पूरी जांच-पड़ताल की जाए।
- ii) मिली ज्वेलरी के लिए सही एसेइंग प्रोसेस,
- iii) सोने के गहनों के मालिकाना हक को पूरा करने के लिए अंदरूनी सिस्टम।
- iv) ज्वेलरी को सेफ कस्टडी में रखने के लिए सही सिस्टम, सिस्टम का लगातार रिव्यू करना, संबंधित स्टाफ को ट्रेनिंग देना और इंटरनल ऑडिटर से समय-समय पर इंस्पेक्शन करवाना ताकि यह पक्का हो सके कि प्रोसेस का सख्ती से पालन हो रहा है। आम तौर पर, ऐसे लोन उन ब्रांच से नहीं दिए जाएंगे जिनके पास ज्वेलरी रखने की सही सुविधा नहीं है।
- v) सिक्योरिटी के तौर पर ली गई ज्वेलरी का सही इंश्योरेंस होना चाहिए।
- vi) लोन न चुकाने पर ट्रांसपेरेंट ऑक्शन प्रोसेस, जिसमें लोन लेने वाले को पहले से सही जानकारी दी जाए। कोई कॉम्प्लैट ऑफ़ इंटेरेस्ट नहीं होगा और ऑक्शन प्रोसेस में यह पक्का करना होगा कि ऑक्शन के दौरान सभी ट्रांज़ैक्शन में, जिसमें ग्रुप कंपनियों और रिलेटेड एंटीटीज़ के साथ ट्रांज़ैक्शन भी शामिल हैं, एक-दूसरे से पूरी तरह से जुड़े रहें।
- vii) नीलामी की घोषणा जनता को कम से कम दो अखबारों में विज्ञापन देकर की जाएगी, एक आम भाषा में और दूसरा राष्ट्रीय अखबार में।
- viii) ऑक्शन सिर्फ़ बोर्ड से मंजूर ऑक्शन करने वालों के ज़रिए होगा और कंपनी ऑक्शन में हिस्सा नहीं लेगी। ऑक्शन की घोषणा जनता को कम से कम दो अखबारों में विज्ञापन देकर की जाएगी, एक आम भाषा में और दूसरा किसी नेशनल डेली अखबार में। AFL होने वाले ऑक्शन में हिस्सा नहीं लेगी।
- ix) गिरवी रखे गए सोने की नीलामी सिर्फ़ बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स से मंजूर ऑक्शन करने वालों के ज़रिए ही की जाएगी।
- x) फ्रॉड से निपटने के लिए सिस्टम और प्रोसीजर बनाए जाएंगे, जिसमें मोबिलाइज़ेशन, एग्जिक्यूशन और अप्रूवल के कामों को अलग करना शामिल है। लोन एग्रीमेंट में ऑक्शन प्रोसीजर के बारे में भी डिटेल्स बताई जाएंगी।
- xi) सभी ब्रांच में डॉक्यूमेंटेशन स्टैंडर्ड होने चाहिए। AFL को 2-3 मिनट में लोन मिलने का दावा करने जैसे गुमराह करने वाले विज्ञापन नहीं देने चाहिए।

12. फाइनेंस की गई गाड़ियों का वापस कब्ज़ा:

कंपनी के लोन लेने वाले के साथ लोन एग्रीमेंट में एक बिल्ट-इन री-पजेशन क्लॉज़ होगा जो कानूनी तौर पर लागू होना चाहिए।

कॉन्ट्रैक्ट/लोन एग्रीमेंट के टर्म्स एंड कंडीशंस में ये भी शामिल होंगे:

- कब्ज़ा लेने से पहले नोटिस अवधि;
- ऐसी परिस्थितियाँ जिनके तहत नोटिस अवधि माफ की जा सकती है;
- सुरक्षा का कब्ज़ा लेने की प्रक्रिया;
- संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण चुकाने के लिए उधारकर्ता को अंतिम अवसर दिए जाने के संबंध में प्रावधान;
- कर्जदार को कब्ज़ा वापस देने की प्रक्रिया; और
- प्रॉपर्टी की बिक्री/नीलामी का प्रोसेस।

13. शिकायत निवारण तंत्र (जीआरएम):

AFL के लिए, कस्टमर का सैटिस्फैक्शन हमेशा सबसे ज़रूरी होता है और इसलिए AFL अपने कस्टमर्स को अच्छी सर्विस देने और बहुत फेयर और ट्रांसपेरेंट गवर्नेंस सिस्टम के साथ नए कस्टमर्स को अट्रैक्ट करने में यकीन रखता है। AFL के बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स (जिसे आगे 'बोर्ड' कहा जाएगा) ने इस बारे में होने वाले झगड़ों को सुलझाने के लिए ऑर्गनाइज़ेशन के अंदर सही GRM बनाया है। ऐसा सिस्टम यह पक्का करता है कि कंपनी के फैसलों से होने वाले सभी झगड़ों की सुनवाई हो और उन्हें कम से कम अगले हायर लेवल पर निपटाया जाए।

श्री नीलॉय मजूमदार, शिकायत निवारण अधिकारी होंगे।

ग्रीवांस रिड्रेसल ऑफिसर को मिली शिकायतों को इकट्ठा करके AFL की रिस्क मैनेजमेंट कमिटी और उसके बाद कंपनी के बोर्ड के सामने पेश करना होगा। AFL अपने रजिस्टर्ड ऑफिस, ब्रांच और वेबसाइट पर ग्रीवांस रिड्रेसल ऑफिसर का नाम और कॉन्टैक्ट डिटेल्स दिखाएगा, जिनसे कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क किया जा सकता है।

के ऑफिसर-इन-चार्ज की कॉन्टैक्ट डिटेल्स भी दिखानी होंगी, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का रजिस्टर्ड ऑफिस आता है। अगर कंपनी एक महीने के अंदर शिकायत/विवाद का समाधान नहीं करती है, तो उनसे संपर्क किया जा सकता है।

ग्रीवांस रिड्रेसल ऑफिसर और COO, ग्रीवांस रिड्रेसल सिस्टम को लागू करने के लिए एक डिटेल्ड SOP बनाएंगे।

AFL को मिली शिकायतों को सही नज़रिए से देखा जाएगा और हर तरह से उनका एनालिसिस किया जाएगा।

16. शारीरिक/नेत्रहीन विकलांगों को ऋण सुविधाएं :

- AFL, दिव्यांगता के आधार पर शारीरिक या दृष्टिबाधित आवेदकों को लोन सुविधाओं सहित प्रोडक्ट और सुविधाएं देने में भेदभाव नहीं करेगा।
- AFL की सभी ब्रांच ऐसे लोगों को हर मुमकिन मदद देंगी ताकि वे अलग-अलग बिज़नेस सुविधाओं का फ़ायदा उठा सकें।
- AFL सभी लेवल पर कर्मचारियों के लिए चलाए जाने वाले सभी ट्रेनिंग प्रोग्राम में, कानून और इंटरनेशनल कन्वेंशन के तहत गारंटी के हिसाब से, विकलांग लोगों के अधिकारों पर एक सही मॉड्यूल शामिल करेगा।

- AFL, AFL द्वारा पहले से बनाए गए शिकायत निवारण सिस्टम के तहत विकलांग लोगों की शिकायतों का समाधान पक्का करेगा।

17. लोन और एडवांस के लिए खास बातें:

- एक NBFC सभी होने वाले बॉरोअर्स को एक KFS देगा ताकि लोन कॉन्ट्रैक्ट पूरा करने से पहले उन्हें सोच-समझकर फैसला लेने में मदद मिल सके।

18. नोडल अधिकारी/प्रिंसिपल नोडल अधिकारी की नियुक्ति:

- AFL अपने हेड ऑफिस में एक प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर अपॉइंट करेगा, जिसका रैंक जनरल मैनेजर या उसके बराबर रैंक के ऑफिसर से कम नहीं होगा और वह AFL को रिप्रेजेंट करने और AFL के खिलाफ फाइल की गई शिकायतों के संबंध में AFL की ओर से जानकारी देने के लिए जिम्मेदार होगा। AFL, ऑपरेशनल एफिशिएंसी के लिए प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर की मदद के लिए ऐसे दूसरे नोडल ऑफिसर अपॉइंट कर सकता है, जिन्हें वह सही समझे।
- AFL अपने कस्टमर्स के फ़ायदे के लिए अपनी ब्रांच/जगहों पर, जहाँ बिज़नेस होता है, प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर का नाम और कॉन्टैक्ट डिटेल्स (टेलीफ़ोन/मोबाइल नंबर और ई-मेल ID) साफ़-साफ़ दिखाएगा, साथ ही ओम्बड्समैन के कंफ्लेंट दर्ज करने वाले पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) की डिटेल्स भी दिखाएगा।
- AFL यह पक्का करेगा कि स्कीम की खास बातें उसके सभी ऑफिस, ब्रांच और उन जगहों पर जहाँ बिज़नेस होता है, इंग्लिश, हिंदी और रीजनल भाषा में साफ़-साफ़ दिखाई जाएं, ताकि ऑफिस या ब्रांच में आने वाले किसी भी व्यक्ति को स्कीम के बारे में पूरी जानकारी मिल सके।
- AFL यह पक्का करेगा कि स्कीम की एक कॉपी उसकी सभी ब्रांच में उपलब्ध हो, ताकि कस्टमर को रिक्वेस्ट करने पर रेफरेंस के लिए दी जा सके।
- स्कीम की खास बातें, स्कीम की कॉपी और प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर की कॉन्टैक्ट डिटेल्स AFL की वेबसाइट पर दिखाई जाएंगी और अपडेट की जाएंगी।

19. वसूली प्रथाएँ, अनुचित उत्पीड़न की रोकथाम और ऋण खातों के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता के अनुरोधों को संभालना:

- AFL बेवजह परेशान नहीं करेगा, जैसे कि लोन लेने वालों को अजीब समय पर लगातार परेशान करना, लोन वसूलने के लिए ताकत का इस्तेमाल करना, कंपनी के अधिकारियों/स्टाफ से बुरा बर्ताव वगैरह।

अगर बॉरोअर से बॉरोअल अकाउंट के ट्रांसफर के लिए रिक्वेस्ट मिलती है, तो AFL की सहमति या कोई और आपत्ति, अगर कोई हो, तो रिक्वेस्ट मिलने की तारीख से 21 दिनों के अंदर बता दी जाएगी। ऐसा ट्रांसफर बॉरोअर के साथ किए गए ट्रांसपेरेंट कॉन्ट्रैक्ट की शर्तों के अनुसार और समय-समय पर लागू होने वाले कानूनों, नियमों, रेगुलेशन और गाइडलाइंस के अनुसार होगा।

20. समय-समय पर समीक्षा:

कंपनी का बोर्ड समय-समय पर फेयर प्रैक्टिस कोड के पालन और शिकायत निवारण सिस्टम के कामकाज का रिव्यू करेगा।

ऐसे रिव्यू की एक कंसोलिडेटेड रिपोर्ट कम से कम हर साल बोर्ड को दी जा सकती है।



बोर्ड से मंजूर फेयर प्रैक्टिस कोड को कंपनी की वेबसाइट पर इंग्लिश और लोकल भाषा में डाला जाएगा।