

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सीआईएन: U65929KA2022PTC167759

निष्पक्ष व्यवहार संहिता

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

संस्करण सं	1.0
पॉलिसी की मूल रूप से स्वीकृत तिथि	15 मई 2024
नीति की संशोधित/परिवर्तित तिथि	ना
पॉलिसी स्वामी	निदेशक मंडल
के द्वारा अनुमोदित	निदेशक मंडल

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सीआईएन: U65929KA2022PTC167759

A. परिचय

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी" या "एस्पायर फाइनेंस") भारतीय रिज़र्व बैंक के साथ पंजीकृत एक बेस लेयर नॉन-डिपॉजिट लेने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी है और यह *अन्य बातों* के साथ-साथ व्यक्तियों और व्यवसायों सहित अपने विविध ग्राहकों को कार्यशील पूंजी और व्यावसायिक ऋण प्रदान करने में लगी हुई है।

ने भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियम) निर्देश, 2023 के अनुपालन में इस निष्पक्ष व्यवहार संहिता ("कोड" या "एफपीसी") को तैयार और अपनाया है, जिसे प्रासंगिक दिशा-निर्देशों या परिपत्रों के साथ पढ़ा जा सकता है, जिन्हें समय-समय पर आरबीआई द्वारा संशोधित या जारी किया जा सकता है ("लागू कानून")। यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं की सभी श्रेणियों पर लागू होती है (वर्तमान में या भविष्य की किसी तारीख को पेश की जा सकती है)। यह संहिता कंपनी की अपने उधारकर्ताओं के साथ अपने व्यवसाय में निष्पक्ष व्यवहार और पारदर्शिता के प्रति प्रतिबद्धता का आश्वासन देती है।

B. उद्देश्य

- ग्राहकों के साथ बातचीत के लिए आधारभूत मानदंड स्थापित करके नैतिक आचरण और निष्पक्षता को प्रोत्साहित करना;
- पारदर्शिता को बढ़ाना ताकि ग्राहकों को उन सेवाओं के बारे में स्पष्ट जानकारी मिल सके जिनकी वे यथोचित रूप से आशा कर सकते हैं;
- ग्राहक और कंपनी के बीच पारस्परिक सम्मानपूर्ण और न्यायसंगत संबंध को बढ़ावा देना।
- सभी ग्राहकों के साथ समान व्यवहार सुनिश्चित करना, चाहे उनकी पृष्ठभूमि या परिस्थितियां कुछ भी हों, निष्पक्षता और समानता के सिद्धांतों को बनाए रखना;
- ग्राहकों की चिंताओं का तुरंत समाधान करने के लिए प्रभावी संचार चैनलों की सुविधा प्रदान करना तथा विश्वास और पारदर्शिता पर आधारित सामंजस्यपूर्ण संबंध बनाए रखना।
- द्वारा प्रस्तावित ऋण उत्पादों के लिए लागू कानूनों के अंतर्गत आवश्यकताओं और मानकों को पूरा करना ;
- ग्राहक शिकायतों के निवारण हेतु तंत्र को मजबूत करना; और
- यह सुनिश्चित करना कि कंपनी के ऋण उत्पाद सभी लागू भारतीय कानूनों और विनियमों का अनुपालन करते हैं।

C. जानकारी

- कंपनी ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप उत्पादों और सेवाओं का चयन करने में स्पष्ट जानकारी प्रदान करेगी, तथा कंपनी की पेशकशों की उन आवश्यक विशेषताओं के बारे में स्पष्ट स्पष्टीकरण प्रदान करेगी जो उनकी रुचि को बढ़ाती हैं।

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सीआईएन: U65929KA2022PTC167759

- b) ग्राहकों को उनकी पहचान और पते के सत्यापन के लिए आवश्यक दस्तावेजी आवश्यकताओं के बारे में सूचित किया जाएगा, साथ ही कानूनी और नियामक दायित्वों जैसे "अपने ग्राहक को जानें" मानदंडों को पूरा करने के लिए आवश्यक अन्य दस्तावेजों के बारे में भी बताया जाएगा।
- c) कंपनी विभिन्न चैनलों के माध्यम से ब्याज दरें, मानक शुल्क और प्रभारों के बारे में जानकारी प्रसारित करेगी:
 - i) टेलीफोन या हेल्पलाइन।
 - ii) अपने परिसर में नामित कर्मचारी या सहायता डेस्क।
 - iii) कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशन।

D. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

कंपनी अपने उधारकर्ताओं को वेब ऐप, या डिजिटल साझेदारों या एजेंटों या लागू कानूनों के तहत अनुमत अन्य तरीकों से स्रोत प्रदान करेगी।

- i) उधारकर्ता के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- ii) ऋण आवेदन में आवश्यक जानकारी (जैसे, लागू ब्याज दरें, शुल्क/प्रभार, यदि कोई हो, पूर्व-भुगतान विकल्प और अन्य शुल्क, यदि कोई हो) शामिल होनी चाहिए जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का संकेत दिया जा सकता है।
- iii) पूर्ण रूप से भरे गए आवेदन पत्र प्राप्त होने पर, कंपनी तुरन्त प्राप्ति की सूचना देगी तथा एक अनुमानित समय-सीमा बताएगी जिसके भीतर ग्राहक अपने ऋण आवेदन के संबंध में सूचना प्राप्त करने की उम्मीद कर सकता है, बशर्ते कि पूरी प्रक्रिया तत्काल न हो।
- iv) ऋण आवेदन की प्रक्रिया के लिए आवश्यक सभी जानकारी आवेदन के समय कंपनी को प्रस्तुत की जाएगी। यदि कंपनी को किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, तो कंपनी को ग्राहक से संपर्क करने का अधिकार होगा।
- v) **एपीआर ")** सहित नियम व शर्तों जैसी जानकारी देगी। इसके अतिरिक्त, कंपनी ऋण स्वीकृति/वितरण के समय सभी ग्राहकों को ऋण समझौते की एक प्रति भी उपलब्ध कराएगी, जैसा कि ग्राहक समझता है, साथ ही ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों की एक-एक प्रति भी उपलब्ध कराएगी। इसके अलावा, एस्पायर फाइनेंस उधारकर्ता द्वारा इन नियमों व शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगा।

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सीआईएन: U65929KA2022PTC167759

- vi) कंपनी ग्राहक को कंपनी के साथ ऋण समझौता करने से पहले एक मुख्य तथ्य विवरण ("केएफएस") (आरबीआई द्वारा समय-समय पर निर्धारित किए गए प्रारूप में) प्रदान करेगी। केएफएस में, कंपनी ऋण के बारे में सभी आवश्यक जानकारी प्रदान करेगी जिसमें एपीआर का विवरण, वसूली तंत्र, शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण, कूलिंग-ऑफ/लुक-अप अवधि, कोई शुल्क या प्रभार आदि शामिल हैं, जो ग्राहक पर लागू होते हैं। कृपया ध्यान दें कि कंपनी केएफएस में उल्लिखित के अलावा ग्राहकों से कोई शुल्क या प्रभार नहीं लेगी।

E. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

कंपनी निम्नलिखित कार्य करेगी:

- a) उधारकर्ता को ईमेल के माध्यम से लिखित संचार प्रदान करें, जिसमें स्वीकृत ऋण राशि और महत्वपूर्ण नियम और शर्तें, जिसमें वार्षिक ब्याज दर, अतिदेय ब्याज, विलंबित भुगतान शुल्क और पुनर्भुगतान अनुसूची (ईएमआई अनुसूची) शामिल हैं, अंग्रेजी या स्थानीय भाषा में बताएं। यह संचार स्वीकृति पत्र के रूप में या अन्य उपयुक्त माध्यमों से हो सकता है।
- b) कंपनी में उधारकर्ता के खाते में ऋण राशि वितरित करते समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति, अधिमानतः स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली अंग्रेजी में, सभी संदर्भित अनुलग्नकों की प्रतियों के साथ प्रदान करें।
- c) ग्राहक द्वारा ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों का पालन न करने की स्थिति में, कंपनी दंडात्मक शुल्क लगा सकती है, जैसा कि आपको केएफएस में पहले ही बता दिया जाएगा। कंपनी दंडात्मक ब्याज के रूप में दंडात्मक शुल्क नहीं लगाएगी और इसे ऋण पर ब्याज दर में नहीं जोड़ा जाएगा। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण न हो, यानी ऐसे दंडात्मक शुल्कों पर कोई और ब्याज नहीं लगाया जाएगा। अलग से, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक न जोड़ा जाए और लागू कानून का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित किया जाए। इसके अलावा, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके द्वारा लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्कों की मात्रा उचित हो और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों के पालन न करने के अनुरूप हो। कंपनी, जब भी अपने ग्राहकों को शर्तों के पालन न करने के लिए अनुस्मारक भेजेगी, तो यह सुनिश्चित करेगी कि दंडात्मक शुल्कों के बारे में भी उन्हें सूचित किया जाए।

F. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण

- a) संवितरण प्राप्त करने से पहले, उधारकर्ता को ऋण समझौते को निष्पादित करना होगा जिसमें कंपनी द्वारा निर्धारित सभी मानक और विशिष्ट नियम और शर्तें शामिल होंगी। वे सभी आवश्यक दस्तावेजों

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सीआईएन: U65929KA2022PTC167759

को पूरा करेंगे और उन पर हस्ताक्षर करेंगे और ऋण समझौते या स्वीकृति पत्र में उल्लिखित अनुसार लागू होने पर संपार्श्विक प्रदान करेंगे।

- b) कंपनी ऋणकर्ता को लिखित रूप में या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से, स्थानीय भाषा में या ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, संवितरण अनुसूची, पूर्व भुगतान शुल्क, ईएमआई अनुसूची में परिवर्तन, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, अतिदेय ब्याज शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन के बारे में सूचित करेगी।
- c) जब तक लागू कानूनों या विधानों द्वारा अनुमति न दी जाए या आदेश न दिया जाए, संपूर्ण ऋण राशि बिना किसी मध्यस्थ खाते के सीधे उधारकर्ता के बैंक खाते में वितरित की जाएगी, या यदि ऋण राशि किसी विशिष्ट उद्देश्य के लिए निर्धारित की गई है तो निर्दिष्ट खाते में वितरित की जाएगी।
- d) ब्याज दरों और अन्य शुल्कों में कोई भी समायोजन केवल भावी रूप से लागू किया जाएगा, तथा ऋण समझौते में उचित प्रावधान शामिल किए जाएंगे।
- e) भुगतान या निष्पादन को वापस बुलाने या त्वरित करने के संबंध में निर्णय ऋण समझौते में उल्लिखित शर्तों के अनुसार होंगे।
- f) सभी बकाया राशि के पूर्ण पुनर्भुगतान या बकाया ऋण राशि की वसूली पर, कंपनी किसी भी धारित प्रतिभूतियों को, यदि लागू हो, उधारकर्ता के विरुद्ध अन्य दावों के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन जारी कर देगी। सेट-ऑफ के अधिकार का प्रयोग करने की स्थिति में, उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में सूचित किया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे या भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

G. बकाया राशि का संग्रह

- a) कंपनी ग्राहकों को पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में स्पष्ट रूप से बताएगी, जिसमें ईएमआई अनुसूची में उल्लिखित राशि, अवधि और भुगतान की आवृत्ति शामिल है। पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन न करने की स्थिति में, बकाया राशि की वसूली के लिए कानूनी रूप से अनुपालन प्रक्रिया का पालन किया जाएगा, जिसमें ईमेल, कॉल, एसएमएस या व्यक्तिगत मुलाकातों के माध्यम से अनुस्मारक जारी करना और, यदि आवश्यक हो, तो किसी भी प्रदान की गई सुरक्षा को वापस लेना शामिल हो सकता है।
- b) बकाया राशि संग्रह या सुरक्षा पुनः कब्जा में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने वाले अधिकृत कर्मचारी उचित रूप से अपनी पहचान बताएंगे और अनुरोध किए जाने पर अधिकृत दस्तावेज़ प्रदर्शित करेंगे। ग्राहकों को अतिदेय भुगतानों के बारे में सभी आवश्यक जानकारी प्रदान की जाएगी, और

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सीआईएन: U65929KA2022PTC167759

कर्मचारियों को ग्राहक बातचीत को उचित रूप से संभालने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा। कोई भी एकत्रित धनराशि मध्यस्थ खातों का उपयोग किए बिना सीधे कंपनी के बैंक खाते में जमा की जाएगी।

- c) संग्रह और वसूली नीति में निर्धारित दिशानिर्देशों के अतिरिक्त निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन किया जाएगा :
- i) ग्राहकों से उनके पसंदीदा स्थान पर संपर्क किया जाएगा, आमतौर पर उनके निवास या व्यवसाय के स्थान पर।
 - ii) कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए उचित पहचान और प्राधिकार पहले ही प्रदान किया जाएगा।
 - iii) ग्राहकों की गोपनीयता का हर समय सम्मान किया जाएगा।
 - iv) ग्राहकों के साथ बातचीत विनम्र एवं सम्मानजनक तरीके से की जाएगी।
 - v) उधारकर्ता, उनके परिवार, संपत्ति या सहयोगियों को धमकी, अपमानजनक भाषा या उत्पीड़न बर्दाश्त नहीं किया जाएगा।
 - vi) ग्राहकों के साथ संपर्क सामान्यतः सुबह 8:00 बजे से शाम 7:00 बजे के बीच होगा, या ग्राहक के व्यावसायिक घंटों के आधार पर उपयुक्त होगा।
 - vii) ग्राहकों को उनके ऋण या उसके परिणामों के बारे में गुमराह नहीं किया जाएगा।
 - viii) ग्राहकों की पहचान सार्वजनिक रूप से उजागर नहीं की जाएगी।
 - ix) संचार का विवरण, समय और विषय-वस्तु सहित, दस्तावेजित किया जाएगा।
 - x) विवादों या मतभेदों को निष्पक्ष एवं व्यवस्थित तरीके से सुलझाने का प्रयास किया जाएगा।
 - xi) बकाया वसूली के लिए किए जाने वाले दौरों के दौरान शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखा जाएगा।
 - xii) संपूर्ण संग्रहण प्रक्रिया के दौरान कंपनी की अनुमोदित संग्रहण नीति का पूरी तत्परता से पालन किया जाएगा।

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सीआईएन: U65929KA2022PTC167759

H. सामान्य

- कंपनी ग्राहक के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी, सिवाय इसके कि जैसा कि अनुबंध की शर्तों में निर्दिष्ट हो, जब तक कि कोई नई अघोषित जानकारी सामने न आ जाए।
- उधारकर्ता खातों को स्थानांतरित करने के अनुरोध, विशेष रूप से व्यक्तिगत ऋण के मामले में, आम तौर पर विशेष परिस्थितियों को छोड़कर, स्वीकार नहीं किए जाएंगे। किसी भी मामले में, कंपनी द्वारा आपत्ति या सहमति ऐसे अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 (इक्कीस) दिनों के भीतर बताई जाएगी।
- ऋण वसूली प्रक्रियाओं में, कंपनी किसी भी प्रकार के अनुचित उत्पीड़न से बचेगी, जैसे कि अनुचित समय पर लगातार कॉल करना या ऋण वसूली के लिए बल का प्रयोग करना। कंपनी के कर्मचारियों या अधिकृत प्रतिनिधियों को यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण दिया जाएगा कि वे ग्राहकों के साथ बातचीत को उचित तरीके से संभालें। आम तौर पर, बकाया ग्राहकों से सुबह 8:00 बजे से शाम 7:00 बजे के बीच संपर्क किया जाएगा, जब तक कि विशिष्ट व्यावसायिक-संबंधित परिस्थितियों के कारण इन घंटों के बाहर संचार करना आवश्यक न हो।
- [शिकायत निवारण नीति](#) के अनुसार हमारे ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र तक भी पहुँच प्राप्त होगी।

I. अग्रिम सहायता

- कंपनी ने अपने ग्राहकों से उत्पन्न विवादों को हल करने के लिए एक मजबूत शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है। यह तंत्र यह सुनिश्चित करता है कि विवादों का समाधान संगठन के भीतर उच्च स्तर पर किया जाए। शिकायत निवारण अधिकारी और कंपनी द्वारा स्थापित तंत्र का विवरण हमारी शिकायत निवारण नीति में [यहाँ देखा जा सकता है](#)। ग्राहकों की सभी शिकायतों का निपटारा उक्त कंपनी की शिकायत निवारण नीति में निर्धारित तरीके से किया जाएगा।
- कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावशीलता का आकलन करने के लिए समय-समय पर समीक्षा की जाएगी।
- निदेशक मंडल यह सुनिश्चित करेगा कि वह ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट उस तरीके से प्राप्त करे तथा बनाए रखे जैसा वह उचित समझे।

एस्पायर फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सीआईएन: U65929KA2022PTC167759

J. ब्याज दर विनियमन

कंपनी के निदेशक मंडल ने ऋण और अग्रिमों पर ब्याज दरें निर्धारित करने के साथ-साथ प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के लिए एक मॉडल का समर्थन किया है। यह मॉडल फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे कारकों पर विचार करता है। ब्याज दरों का निर्धारण, जोखिम ग्रेडेशन और विभिन्न उधारकर्ता श्रेणियों के बीच अलग-अलग दरों के लिए तर्क कंपनी द्वारा लागू की गई [ब्याज दर नीति का पालन करता है।](#)

कंपनी उधारकर्ताओं को वार्षिक दरें उपलब्ध कराती है, जिससे उनके खातों पर लागू सटीक दरों के बारे में स्पष्टता सुनिश्चित होती है।