

पीरामल फाइनेंस लिमिटेड

(पहले पीरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)

निष्पक्ष व्यवहार संहिता

अक्टूबर 2025

पॉलिसी धारक:	अनुपालन कार्य (कंपनी-व्यापी)
पॉलिसी स्थान:	मुंबई, भारत
संस्करण:	V 1.1
स्वीकृत तिथि:	17 अक्टूबर, 2025
स्वीकृति:	बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स
सुपरसेड:	V 1.0 - (पॉलिसी की समीक्षा) - पीएफएल (एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (NBFC) के रूप में - आईसीसी)

निष्पक्ष व्यवहार संहिता

I. उद्देश्य और विषयवस्तु

यह संहिता पीरामल फाइनेंस लिमिटेड (पूर्व में पीरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के नाम से जानी जाती थी) ("कंपनी/पीएफएल") द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक ("आरबीआई") द्वारा जारी मास्टर डायरेक्शन – भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 के अध्याय VII "निष्पक्ष व्यवहार संहिता (एफपीसी)" के अनुसार तैयार की गई है, जिसका क्रमांक आरबीआई/डीओआर/2023-24/106 डीओआर.एफआईएन.आरईसी. संख्या 45/03.10.119/2023-24 दिनांक 19 अक्टूबर, 2023 है और समय-समय पर अद्यतन किया गया है।

पीएफएल भारतीय रिज़र्व बैंक के साथ पंजीकृत एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी होने के नाते, आरबीआई द्वारा समय-समय पर निर्धारित सभी सर्वोत्तम प्रथाओं का पालन करेगी और निर्धारित मानकों के अनुरूप होने के लिए इस संहिता में आवश्यकतानुसार उचित संशोधन करेगी। कंपनी की पॉलिसी सभी ग्राहकों के साथ एकसमान और निष्पक्ष व्यवहार करना है। कंपनी के कर्मचारी निष्पक्ष, समान और एकसमान तरीके से सहायता, प्रोत्साहन और सेवा प्रदान करेंगे।

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि निष्पक्ष ऋण प्रक्रिया (एफपीसी) का कार्यान्वयन संपूर्ण संगठन की जिम्मेदारी हो। कंपनी की निष्पक्ष ऋण देने की प्रथाएं उसके सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होंगी, चाहे वे पीएफएल, उसकी सहायक कंपनियों या डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों (स्वयं के स्वामित्व वाले और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) द्वारा काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य माध्यम से प्रदान की जाती हों, और विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण, सेवा और वसूली गतिविधियों सहित उसके संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होंगी।

II. उद्देश्य

इस कोड को निम्नलिखित उद्देश्य से बनाया गया है:

क) उचित मानक निर्धारित करके अच्छे, निष्पक्ष और पारदर्शी व्यावसायिक तौर-तरीकों का पालन करना; ख) उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए निष्पक्ष प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहित करना; ग) ग्राहक के साथ इस प्रकार व्यवहार करना जिससे निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा मिले; घ) ऐसे मानक और तौर-तरीके निर्धारित करना जिससे कंपनी में ग्राहक का विश्वास बढ़े; ङ) जहां आवश्यक हो, वसूली और प्रवर्तन विधिवत प्रक्रिया का पालन करते हुए किया जाए; च) ग्राहक और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।

III. लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

क) उधारकर्ता से सभी संचार उसकी स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में किए जाएंगे।

- b) ख) कंपनी लोन आवेदन की प्रक्रिया हेतु देय शुल्क/प्रभारों, लोन राशि स्वीकृत/वितरित न होने पर वापसी योग्य शुल्क, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क (यदि कोई हो), विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंडात्मक शुल्क/जुर्माना (यदि कोई हो), निश्चित दरों से परवर्ती दरों में लोन बदलने या इसके विपरीत के लिए रूपांतरण शुल्क, ब्याज दर में बदलाव संबंधी किसी भी प्रावधान और ऋणकर्ता के हित को प्रभावित करने वाले किसी भी अन्य मामले के बारे में ऋणकर्ता को पारदर्शी रूप से सूचित करेगी। कंपनी लोन आवेदन की प्रक्रिया/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों सहित कुल लागत का पारदर्शी रूप से खुलासा करेगी। यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसे शुल्क/प्रभार भेदभावपूर्ण न हों।
- ग) लोन आवेदन प्रपत्र में उधारकर्ता के हित से संबंधित आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए, ताकि अन्य वित्तीय संस्थानों द्वारा दी जाने वाली शर्तों और नियमों से सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता सोच-समझकर निर्णय ले सके। लोन आवेदन प्रपत्र में आवेदन के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची भी दी जानी चाहिए।
- घ) कंपनी पूर्ण लोन आवेदनों की प्राप्ति की पुष्टि प्रदान करेगी। कंपनी सभी आवश्यक जानकारी पूर्ण रूप से प्राप्त होने के बाद उचित समयावधि के भीतर उधारकर्ता को अपने निर्णय से अवगत कराएगी।

IV. लोन मूल्यांकन, नियम/शर्तें और लोन एवं अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्य विवरण

- क) सामान्यतः लोन आवेदन प्रक्रिया हेतु आवश्यक सभी विवरण कंपनी द्वारा आवेदन के समय ही एकत्र कर लिए जाएंगे। यदि किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता हो, तो ग्राहक को तुरंत सूचित किया जाएगा कि उनसे पुनः संपर्क किया जाएगा।
- ख) कंपनी स्वीकृति पत्र या किसी अन्य माध्यम से उधारकर्ता को उसकी मातृभाषा या उसके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्वीकृत लोन राशि, वार्षिक ब्याज दर और आवेदन विधि सहित सभी नियम एवं शर्तों की लिखित सूचना देगी और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों एवं शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी।
- ग) कंपनी लोन समझौते में विलंबित भुगतान पर लगने वाले दंडात्मक शुल्कों को मोटे अक्षरों में अंकित करेगी।
- घ) कंपनी लोन स्वीकृत/वितरित करते समय प्रत्येक ऋणी (उधारकर्ता) को लोन समझौते की एक प्रति और उसमें उल्लिखित सभी संलग्नकों की एक-एक प्रति पावती के साथ उपलब्ध कराएगी।
- ड) कंपनी 15 अप्रैल, 2024 को जारी 'लोन एवं अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस)' संबंधी परिपत्र में दिए गए निर्देशों का अनुपालन करेगी, जिसमें समय-समय पर संशोधन किए गए हैं (परिपत्र में दिए गए केएफएस का प्रारूप भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 के मास्टर निर्देश के अनुलग्नक XXVII में शामिल है)।

V. लोन का वितरण, जिसमें नियम और शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं

- क) लोन का वितरण लोन समझौते/स्वीकृति पत्र में दिए गए वितरण अनुसूची के अनुसार किया जाएगा।
- ख) कंपनी को उधारकर्ता को उसकी मातृभाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली किसी भाषा में वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो), सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देनी चाहिए। कंपनी को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भविष्य में ही प्रभावी हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त लोन समझौते में शामिल की जानी चाहिए।
- ग) समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय लोन समझौते के अनुरूप होना चाहिए।
- घ) कंपनी सभी बकाया राशि के भुगतान या बकाया लोन राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, बशर्ते कि कंपनी के पास ऋणधारक के विरुद्ध कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि इस प्रकार के सेट-ऑफ के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण और उन शर्तों के बारे में सूचना दी जाएगी जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।

VI. जिम्मेदार लोन देने का आचरण - व्यक्तिगत लोन के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को रिलीज़ करना

- a) यह उन सभी मामलों पर लागू होता है जहां मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ 01 दिसंबर, 2023 को या उसके बाद जारी होने हैं।
- b) कंपनी लोन खाते का पूरा भुगतान/निपटान होने के 30 दिनों के अंदर सभी मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी करेगी और किसी भी रजिस्ट्री में रजिस्टर्ड चार्ज हटा देगी।
- c) कर्जदार को अपनी पसंद के अनुसार, मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ या तो उस बैंकिंग आउटलेट/शाखा से लेने का विकल्प दिया जाएगा जहां लोन खाता सर्विस किया गया था या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से जहां दस्तावेज़ उपलब्ध हैं।
- d) मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ वापस करने की समय-सीमा और जगह प्रभावी तारीख को या उसके बाद जारी किए गए लोन स्वीकृति पत्रों में बताई जाएगी।
- e) चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी करने में देरी के लिए मुआवजा – i. यदि मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी करने में देरी होती है या लोन के पूरे भुगतान/निपटान के 30 दिनों के बाद संबंधित रजिस्ट्री में चार्ज संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल रहती है, तो कंपनी कर्जदार को ऐसी देरी के कारणों के बारे में बताएगी। यदि देरी कंपनी की गलती के कारण होती है, तो वह कर्जदार को देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000 की दर से मुआवजा देगी।
- ii. अगर ओरिजिनल चल/अचल संपत्ति के डॉक्यूमेंट्स, चाहे पूरे या कुछ हिस्से में, खो जाते हैं या खराब हो जाते हैं, तो कंपनी कर्ज लेने वाले को चल/अचल संपत्ति के डॉक्यूमेंट्स की डुप्लीकेट/सर्टिफाइड कॉपी पाने में मदद करेगी

और ऊपर क्लॉज़ (i) में बताए गए मुआवज़े के अलावा इससे जुड़े खर्च भी उठाएगी। हालांकि, ऐसे मामलों में, कंपनी को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिन का अतिरिक्त समय मिलेगा और देरी की पेनल्टी उसके बाद (यानी, कुल 60 दिनों के बाद) कैलकुलेट की जाएगी।

iii. इन निर्देशों के तहत दिया गया मुआवज़ा, किसी भी लागू कानून के अनुसार किसी भी अन्य मुआवज़े को पाने के कर्ज लेने वाले के अधिकारों पर कोई असर नहीं डालेगा।

VII. डिजिटल लोन प्लेटफॉर्मों के माध्यम से प्राप्त लोन

PFL द्वारा किसी भी गतिविधि की आउटसोर्सिंग से उसकी ज़िम्मेदारियाँ कम नहीं होतीं, क्योंकि रेगुलेटरी निर्देशों का पालन करने की ज़िम्मेदारी पूरी तरह से कंपनी की है। जहाँ भी PFL उधारकर्ताओं को खोजने और/या बकाया वसूलने के लिए डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को अपने एजेंट के रूप में नियुक्त करती है, उसे निम्नलिखित निर्देशों का पालन करना होगा:

- a) एजेंट के रूप में नियुक्त डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के नाम कंपनी की वेबसाइट पर बताए जाएँगे।
- b) एजेंट के रूप में नियुक्त डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को ग्राहकों को पहले से ही यह बताने का निर्देश दिया जाएगा कि वे किस कंपनी की ओर से उनसे बातचीत कर रहे हैं।
- c) मंजूरी के तुरंत बाद लेकिन लोन एग्रीमेंट पर हस्ताक्षर करने से पहले, मंजूरी पत्र कंपनी के लेटर हेड पर उधारकर्ता को जारी किया जाएगा।
- d) लोन एग्रीमेंट की एक कॉपी के साथ-साथ लोन एग्रीमेंट में बताए गए सभी अटैचमेंट की एक-एक कॉपी सभी उधारकर्ताओं को लोन की मंजूरी/वितरण के समय दी जाएगी।
- e) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके द्वारा नियुक्त डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर प्रभावी निगरानी और मॉनिटरिंग हो।
- f) शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए पर्याप्त प्रयास किए जाएँगे।
- g) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके द्वारा और उसके द्वारा नियुक्त LSPs द्वारा एक उपयुक्त नोडल शिकायत निवारण अधिकारी नियुक्त किया जाए, जिसका ग्राहक इंटरफ़ेस हो, ताकि उधारकर्ताओं द्वारा FinTech/डिजिटल लेंडिंग से संबंधित शिकायतों/मुद्दों से निपटा जा सके। शिकायत निवारण अधिकारियों के संपर्क विवरण कंपनी, उसके LSPs और DLAs की वेबसाइटों पर और उधारकर्ता को दिए गए KFS में प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाएँगे। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि शिकायत दर्ज करने की सुविधा DLA और कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध हो।
- h) शिकायत निवारण की ज़िम्मेदारी कंपनी की ही रहेगी।

VIII. कंपनी द्वारा लगाए जाने वाले ब्याज दरों के निर्धारण की नीति

यह पक्का करने के लिए कि ग्राहकों से कंपनी द्वारा दिए गए लोन और एडवांस पर ज़्यादा ब्याज़ और चार्ज न लिए जाएं, कंपनी ने ब्याज़ दरें तय करने और प्रोसेसिंग और अन्य चार्ज (अगर कोई पेनाल्टी चार्ज हो तो) के लिए सही अंदरूनी सिद्धांत और प्रक्रियाएं अपनाई हैं। इस संबंध में, लोन के नियमों और शर्तों में पारदर्शिता के बारे में फेयर प्रैक्टिसेस कोड में दिए गए निर्देशों को ध्यान में रखा जाएगा। इसके अलावा, कंपनी का बोर्ड या बोर्ड द्वारा अधिकृत उचित अथॉरिटी, ब्याज़ दरों,

प्रोसेसिंग और अन्य चार्ज तय करने के लिए उक्त पॉलिसी की समय-समय पर समीक्षा करेगी। कंपनी उधार लेने वालों के साथ बातचीत में पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए प्रक्रिया और संचालन की निगरानी के लिए एक अंदरूनी तंत्र भी स्थापित करेगी।

IX. NBFCs द्वारा लिए जाने वाले ज़्यादा ब्याज़ पर रेगुलेशन –

- a) कंपनी का बोर्ड फंड की लागत, मार्जिन और रिस्क प्रीमियम जैसे ज़रूरी कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज़ दर मॉडल अपनाएगा और लोन और एडवांस पर लिए जाने वाले ब्याज़ की दर तय करेगा। ब्याज़ की दर और रिस्क के प्रेडेशन का तरीका और अलग-अलग कैटेगरी के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज़ दर लेने का कारण एप्लीकेशन फॉर्म में उधारकर्ता या ग्राहक को बताया जाएगा और मंजूरी पत्र में साफ़ तौर पर बताया जाएगा।
- b) ब्याज़ की दरें और रिस्क के प्रेडेशन का तरीका भी कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित अखबारों में प्रकाशित किया जाएगा। वेबसाइट पर या कहीं और प्रकाशित जानकारी को ब्याज़ दरों में बदलाव होने पर अपडेट किया जाएगा।
- c) ब्याज़ की दर सालाना दर होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को पता चल सके कि उसके खाते से कितनी दर से ब्याज़ लिया जाएगा।

X. NBFCs द्वारा फाइनेंस किए गए वाहनों को वापस लेना –

- a) कंपनी के पास कर्ज लेने वाले के साथ कॉन्ट्रैक्ट/लोन एग्रीमेंट में एक बिल्ट-इन री-पेजेशन क्लॉज़ होना चाहिए जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य हो। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, कॉन्ट्रैक्ट/लोन एग्रीमेंट के नियमों और शर्तों में इन बातों के बारे में भी प्रावधान होने चाहिए:
 - (i) कब्ज़ा लेने से पहले नोटिस पीरियड;
 - (ii) किन परिस्थितियों में नोटिस पीरियड माफ़ किया जा सकता है;
 - (iii) सिक्योरिटी पर कब्ज़ा लेने की प्रक्रिया;
 - (iv) प्रॉपर्टी की बिक्री/नीलामी से पहले कर्ज लेने वाले को लोन चुकाने का आखिरी मौका देने का प्रावधान;
 - (v) कर्ज लेने वाले को वापस कब्ज़ा देने की प्रक्रिया; और
 - (vi) प्रॉपर्टी की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।
- b) ऐसे नियम और शर्तों की एक कॉपी उधार लेने वाले को दी जानी चाहिए। कंपनी लोन मंजूर/वितरण के समय सभी उधार लेने वालों को लोन एग्रीमेंट की एक कॉपी और लोन एग्रीमेंट में बताए गए सभी अटैचमेंट की एक-एक कॉपी ज़रूर देगी, जो ऐसे कॉन्ट्रैक्ट/लोन एग्रीमेंट का एक मुख्य हिस्सा है।

XI. लोन खातों में पेनाल्टी चार्ज –

कंपनी ने पेनाल्टी चार्ज के फ्रेमवर्क पर बोर्ड द्वारा अप्रूव्ड एक अलग पॉलिसी अपनाई है, जिसमें मुख्य रूप से निम्नलिखित बातें शामिल हैं।

- i. पेनाल्टी चार्ज का कैपिटलाइजेशन नहीं होगा, यानी ऐसे चार्ज पर कोई और इंटेरेस्ट नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, इससे लोन अकाउंट में कंपाउंड इंटेरेस्ट की सामान्य प्रक्रियाओं पर कोई असर नहीं पड़ेगा। इंटेरेस्ट रेट में कोई अतिरिक्त कॉम्पोनेंट नहीं जोड़ा जाएगा।
- ii. पेनाल्टी चार्ज की रकम उचित होगी और किसी खास लोन/प्रोडक्ट कैटेगरी में भेदभाव किए बिना लोन कॉन्ट्रैक्ट के ज़रूरी नियमों और शर्तों का पालन न करने के हिसाब से होगी।
- iii. 'बिज़नेस के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' को दिए गए लोन के मामले में पेनाल्टी चार्ज, लोन कॉन्ट्रैक्ट के नियमों और शर्तों का पालन न करने पर गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू होने वाले पेनाल्टी चार्ज से ज्यादा नहीं होंगे।
- iv. पेनाल्टी चार्ज की रकम और कारण लोन डॉक्यूमेंट्स / सबसे ज़रूरी नियम और शर्तें / मुख्य तथ्य विवरण में, जैसा भी लागू हो, साफ़ तौर पर बताए जाएंगे। पेनाल्टी और अन्य चार्ज भी कंपनी की वेबसाइट पर दिखाए जाते हैं।
- v. लोन की ज़रूरी शर्तों और नियमों का पालन न करने पर रिमाइंडर भेजते समय उधार लेने वालों को पेनाल्टी चार्ज के बारे में भी बताया जाएगा। इसके अलावा, पेनाल्टी चार्ज लगाने की किसी भी घटना और उसके कारण के बारे में भी बताया जाएगा।

XII. इक्वेटेड मंथली इंस्टॉलमेंट (EMI) आधारित पर्सनल लोन (हाउसिंग लोन सहित) पर फ्लोटिंग इंटेरेस्ट रेट का रीसेट -

कंपनी ने फ्लोटिंग इंटेरेस्ट रेट के रीसेट के फ्रेमवर्क पर बोर्ड द्वारा अप्रूव्ड एक अलग पॉलिसी अपनाई है, जिसमें मुख्य रूप से निम्नलिखित बातें शामिल हैं:

लोन की अवधि के दौरान, बेंचमार्क इंटेरेस्ट रेट में बदलाव के कारण EMI/अवधि/या दोनों में किसी भी बाद की बढ़ोतरी के बारे में कर्जदार को उचित माध्यमों से तुरंत सूचित किया जाएगा।

जब भी बेंचमार्क इंटेरेस्ट रेट में बढ़ोतरी के कारण इंटेरेस्ट रेट रीसेट होता है, तो कर्जदारों के पास निम्नलिखित विकल्प होंगे:

- i. यदि प्रोडक्ट कैटेगरी फिक्स्ड इंटेरेस्ट रेट पर दी जाती है, तो लोन के बाकी हिस्से के लिए PFL द्वारा तय दर पर फिक्स्ड इंटेरेस्ट रेट पर स्विच करना।
- ii. EMI राशि में बढ़ोतरी; या
- iii. अवधि बढ़ाना (अवधि बढ़ाने से नेगेटिव एमोर्टाइजेशन नहीं होगा; प्रोडक्ट पॉलिसी मानदंडों के अनुसार अधिकतम अनुमत अवधि से आगे नहीं बढ़ाया जाएगा);
- iv. विकल्प (ii) और (iii) का कॉम्बिनेशन; या

v. लोन की बची हुई अवधि के दौरान किसी भी समय लोन का पूरा/आंशिक रूप से प्रीपेमेंट करना।

PFL कर्जदारों को 'फ्लोटिंग से फिक्स्ड रेट और इसके विपरीत स्विच ओवर' के विकल्प का उपयोग करने के लिए लागू शुल्क और सेंक्शन लेटर में उक्त विकल्पों का उपयोग करने से संबंधित अन्य सेवा/प्रशासनिक लागतों के बारे में सूचित करेगा।

XIII. लेंडर्स के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड – ब्याज लगाना, तारीख 29 अप्रैल, 2024

कंपनी ब्याज लगाने के संबंध में ऊपर बताए गए सर्कुलर का पालन सुनिश्चित करेगी। PFL ब्याज दर लगाने से संबंधित किसी भी अनुचित प्रैक्टिस में शामिल नहीं होगी जो निष्पक्षता और पारदर्शिता की भावना के अनुरूप नहीं हैं।

XIV. प्राइवैसी और गोपनीयता

- i. सभी ग्राहकों की पर्सनल जानकारी, चाहे वे अभी के हों या पुराने, को प्राइवेट और गोपनीय माना जाएगा और यह नीचे दिए गए सिद्धांतों और नीतियों के अनुसार होगी।
- ii. कंपनी ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे वह ग्राहकों द्वारा दिया गया हो या किसी और तरह से, किसी को भी, जिसमें उनके ग्रुप की दूसरी कंपनियाँ/संस्थाएँ शामिल हैं, इन खास मामलों को छोड़कर किसी को भी नहीं बताएगी:
 - a. अगर कानून के तहत जानकारी देना ज़रूरी हो।
 - b. अगर जनता के प्रति जानकारी बताने की कोई ज़िम्मेदारी हो।
 - c. अगर कंपनी के हितों के लिए उन्हें जानकारी देना ज़रूरी हो (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए)। हालाँकि, इसका इस्तेमाल ग्राहक या ग्राहक खातों (जिसमें ग्राहक का नाम और पता शामिल है) के बारे में जानकारी किसी और को, जिसमें ग्रुप की दूसरी कंपनियाँ शामिल हैं, मार्केटिंग के मकसद से देने के लिए कारण के तौर पर नहीं किया जाना चाहिए।
 - d. अगर ग्राहक कंपनी से जानकारी बताने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति से।
 - e. अगर कंपनी से ग्राहकों के बारे में रेफरेंस देने के लिए कहा जाता है, तो वे रेफरेंस देने से पहले उनकी लिखित अनुमति लेंगे।
- iii. ग्राहक को मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत अपने पर्सनल रिकॉर्ड तक पहुँचने के अपने अधिकारों के बारे में बताया जाएगा जो कंपनी के पास उसके बारे में हैं।
- iv. कंपनी ग्राहक की पर्सनल जानकारी का इस्तेमाल किसी भी व्यक्ति द्वारा मार्केटिंग के मकसद से नहीं करेगी, जिसमें कंपनी भी शामिल है, जब तक कि ग्राहक उन्हें ऐसा करने के लिए खास तौर पर अनुमति न दे।

XV. सामान्य

- i. कंपनी लोन एग्रीमेंट के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर, उधार लेने वाले के मामलों में दखल नहीं देगी (जब तक कि उधार लेने वाले द्वारा पहले से बताई गई जानकारी सामने न आए)।
- ii. अगर उधार लेने वाले से उधार खाते के ट्रांसफर के लिए रिक्वेस्ट मिलती है, तो कंपनी की सहमति या असहमति, यानी अगर कोई आपत्ति है, तो रिक्वेस्ट मिलने की तारीख से 21 दिनों के अंदर बता दी जाएगी। ऐसा ट्रांसफर कानून के अनुसार पारदर्शी कॉन्ट्रैक्ट की शर्तों के हिसाब से होगा।
- iii. जब भी लोन दिए जाएंगे, कंपनी ग्राहक को रकम, अवधि और रीपेमेंट की समय-समय पर होने वाली प्रक्रिया के बारे में

समझाएगी। हालांकि, अगर ग्राहक रिपेमेंट शेड्यूल का पालन नहीं करता है, तो बकाया वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक तय प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत रूप से मिलकर याद दिलाना और/या अगर कोई सिक््योरिटी है तो उसे वापस लेना शामिल होगा।

- iv. लोन की वसूली के मामले में, कंपनी उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि उधार लेने वालों को अजीब समय पर लगातार परेशान करना, लोन वसूली के लिए बाहुबल का इस्तेमाल करना आदि। चूंकि ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के स्टाफ के बुरे व्यवहार की शिकायतें भी शामिल हैं, इसलिए कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि स्टाफ को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से पेश आने के लिए पर्याप्त ट्रेनिंग दी जाए।
- v. कंपनी व्यक्तिगत उधार लेने वालों को, सह-उधारकर्ता के साथ या उसके बिना, बिजनेस के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए मंजूर किए गए किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोजर चार्ज/प्री-पेमेंट पेनल्टी नहीं लेगी।
- vi. 1 जनवरी, 2026 को या उसके बाद मंजूर या रिन्यू किए गए सभी लोन और एडवांस के लिए, कंपनी व्यक्तिगत और माइक्रो और स्मॉल एंटरप्राइज (MSE) उधार लेने वालों को मंजूर किए गए सभी फ्लोटिंग रेट लोन और एडवांस पर फोरक्लोजर चार्ज/प्री-पेमेंट पेनल्टी नहीं लेगी, चाहे सह-उधारकर्ता हो या न हो या दिए गए लोन का उद्देश्य बिजनेस का हो या बिजनेस के अलावा कोई और हो। यह प्रावधान लोन के आंशिक या पूर्ण प्री-पेमेंट के लिए इस्तेमाल किए गए फंड के स्रोत की परवाह किए बिना लागू होगा और बिना किसी न्यूनतम लॉक-इन अवधि के प्रभावी होगा।
- vii. कंपनी रिज़र्व बैंक - इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम, 2021 के तहत दिए गए निर्देशों का पालन करेगी। PFL के प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर और नोडल ऑफिसर्स की डिटेल्स कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं। [\(शिकायत निवारण - पीरामल फाइनेंस\)](#)
- viii. कंपनी शारीरिक रूप से विकलांग/दृष्टिबाधित आवेदकों को विकलांगता के आधार पर लोन सुविधाओं सहित प्रोडक्ट्स और सुविधाएं देने में भेदभाव नहीं करेगी। NBFC की सभी शाखाएं ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाएं प्राप्त करने में हर संभव सहायता प्रदान करेंगी।
- ix. फेयर प्रैक्टिसेज कोड, स्थानीय भाषाओं में कंपनी की वेबसाइट पर अलग-अलग स्टैकहोल्डर्स की जानकारी के लिए डाला जाएगा।
- x. PFL में, कस्टमर सर्विस और संतुष्टि हमारा मुख्य फोकस है। PFL ने एक स्ट्रक्चर्ड शिकायत निवारण तंत्र बनाया है और इसे अलग-अलग स्टैकहोल्डर्स की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर डाला है
[\(Grievance Redressal - Piramal Finance\)](#)

XVI. अकेले/संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु होने पर सिक््योरिटीज़/प्रॉपर्टी डॉक्यूमेंट्स जारी करने की प्रक्रिया

अकेले/संयुक्त उधारकर्ता की मृत्यु होने की अप्रत्याशित घटना में, कंपनी मूल प्रॉपर्टी डॉक्यूमेंट्स नॉमिनी/कानूनी वारिसों को लौटा देगी।

मृत ग्राहक के मूल डॉक्यूमेंट्स प्राप्त करने के मामले में, नॉमिनी/कानूनी वारिसों के निम्नलिखित डॉक्यूमेंट्स कंपनी द्वारा वेरिफाई किए जाएंगे:

- i. ग्राहक का मृत्यु प्रमाण पत्र
- ii. मौजूदा KYC नियमों के अनुसार संबंध साबित करने वाला दस्तावेज़।
- iii. कानूनी उत्तराधिकारी प्रमाण पत्र/उत्तराधिकार प्रमाण पत्र/प्रशासन पत्र
- iv. नॉमिनी/कानूनी उत्तराधिकारी का फोटो पहचान पत्र
- v. नॉमिनी/कानूनी उत्तराधिकारी का फोटो और हस्ताक्षर पहचान पत्र
- vi. यदि दस्तावेज़ जमा करते समय सभी कानूनी उत्तराधिकारी मौजूद नहीं हैं: तो कंपनी द्वारा बताए गए फॉर्मेट में उनमें से प्रत्येक से पावर ऑफ अटॉर्नी (POA) प्राप्त किया जाना चाहिए।

XVII. सूक्ष्म वित्त उधारकर्ताओं के प्रति आचरण संबंधी दिशानिर्देश

इसके अतिरिक्त, कंपनी भारतीय रिज़र्व बैंक के मास्टर निर्देश - भारतीय रिज़र्व बैंक (सूक्ष्म वित्त ऋणों के लिए नियामक ढांचा) निर्देश, 2022 (आरबीआई/डीओआर/2021-22/89 डीओआर.एफआईएन.आरईसी.95/03.10.038 दिनांक 14 मार्च 2022) के तहत समय-समय पर अद्यतन किए गए सूक्ष्म वित्त उधारकर्ताओं के प्रति आचरण संबंधी मौजूदा दिशानिर्देशों का भी पालन करेगी, जिनका विवरण अनुलग्नक I में दिया गया है।

XVIII. संहिता की समीक्षा

बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की वार्षिक समीक्षा करेगा।

पीरामल फाइनेंस लिमिटेड (जिसे पहले पीरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) ("कंपनी/PFL") द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी – स्केल बेस्ड रेगुलेशन) निर्देश, 2023 के अध्याय VII "फेयर प्रैक्टिस कोड (FPC)" के अनुसार बनाए गए फेयर प्रैक्टिस कोड के अलावा, कंपनी RBI के मास्टर डायरेक्शन - भारतीय रिज़र्व बैंक (माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए रेगुलेटरी फ्रेमवर्क) निर्देश, 2022 RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 दिनांक 14 मार्च 2022 के अनुसार नीचे दिए गए आचार संहिता का भी पालन करेगी।

लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

कंपनी ऐसे परिवारों को माइक्रोफाइनेंस लोन देती है, जिनकी सालाना घरेलू इनकम ₹3,00,000 तक है, चाहे लोन का इस्तेमाल किसी भी काम के लिए किया जाए और एप्लीकेशन/प्रोसेसिंग/डिस्बर्सल का तरीका कुछ भी हो (चाहे फिजिकल या डिजिटल चैनल से)। परिवार का मतलब एक सिंगल फैमिली यूनिट होगा, यानी पति, पत्नी और उनके अविवाहित बच्चे।

इसके अलावा, इस प्रकार के सूक्ष्मवित्त ऋण उधारकर्ता के किसी भी जमा खाते पर ग्रहणाधिकार से जुड़े नहीं होंगे।

प्राइवैसी और गोपनीयता

कंपनी को परिवार की इनकम से जुड़ी जानकारी क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनियों (CICs) को देना ज़रूरी होगा और पहले से बताई गई परिवार की इनकम और आंकी गई परिवार की इनकम के बीच किसी भी अंतर के कारणों का पता CICs के साथ आंकी गई परिवार की इनकम को अपडेट करने से पहले, उधार लेने वाले/वालों से खास तौर पर लगाया जाएगा।

कंपनी CICs को समय पर और सही डेटा देना सुनिश्चित करेगी और कर्ज के लेवल का पालन सुनिश्चित करने के लिए उनके पास उपलब्ध डेटा का उपयोग करेगी। इसके अलावा, कंपनी उधार लेने वालों के डिक्लैरेशन, उनके बैंक अकाउंट स्टेटमेंट और लोकल पूछताछ जैसे अन्य सोर्स से भी इसकी पुष्टि करेगी।

ब्याज दर/पॉलिसी

कंपनी माइक्रोफाइनेंस लोन की प्राइसिंग के बारे में बोर्ड से मंजूर पॉलिसी बनाएगी, जिसमें मुख्य रूप से ऑल-इनक्लूसिव ब्याज दर तक पहुँचने के लिए ब्याज दर मॉडल/अप्रोच, ब्याज दर के कंपोनेंट्स जैसे फंड की लागत, रिस्क प्रीमियम और मार्जिन वगैरह का ब्यौरा, उधारकर्ताओं की किसी खास कैटेगरी के लिए हर कंपोनेंट के स्प्रेड की रेंज; और माइक्रोफाइनेंस लोन पर लागू ब्याज दर और अन्य सभी शुल्कों पर एक सीमा शामिल होगी। कंपनी यह पक्का करेगी कि माइक्रोफाइनेंस लोन पर लागू ब्याज दरें और अन्य शुल्क/फीस बहुत ज़्यादा न हों।

कंपनी संभावित उधारकर्ता को एक स्टैंडर्ड, आसान फैक्टशीट में प्राइसिंग से संबंधित जानकारी देगी, जिसमें माइक्रोफाइनेंस लोन, किसी अन्य कोलैटरल वाले लोन और माइक्रोफाइनेंस उधारकर्ता से लिए जाने वाले शुल्कों से संबंधित ज़रूरी डिटेल्स होंगी। माइक्रोफाइनेंस लोन पर कोई प्री-पेमेंट पेनल्टी नहीं होगी।

कंपनी अपने सभी ऑफिसों में, संबंधित लोन के लिए जारी किए गए किसी भी लिटरेचर में और अपनी वेबसाइट पर माइक्रोफाइनेंस लोन पर लिए जाने वाले न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को प्रमुखता से दिखाएगी।

कंपनी ब्याज दर या किसी अन्य चार्ज में किसी भी बदलाव के बारे में कर्ज लेने वाले को काफी पहले से सूचित करेगी और ये बदलाव केवल भविष्य में ही प्रभावी होंगे।

लोन वितरण, जिसमें नियम एवं शर्तों में परिवर्तन भी शामिल हैं

कंपनी सूक्ष्म वित्त लोन के लिए लोन समझौते का एक मानक प्रारूप तैयार करेगी, जो लोन लेने वाले की समझ में आने वाली भाषा में होगा।

कंपनी लोन लेने वाले को उसकी समझ में आने वाली भाषा में एक लोन कार्ड प्रदान करेगी, जिसमें निम्नलिखित जानकारी होगी:

- (i) लोन लेने वाले की पर्याप्त पहचान संबंधी जानकारी;
- (ii) लोन के मूल्य निर्धारण से संबंधित सरलीकृत विवरण;
- (iii) लोन से जुड़ी अन्य सभी नियम एवं शर्तें;
- (iv) किश्तों सहित सभी पुनर्भुगतानों की पावती और अंतिम भुगतान की पुष्टि; और
- (v) शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण, जिसमें नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर शामिल है।

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि गैर-ऋण उत्पादों का कोई भी निर्गमन लोन लेने वालों की पूर्ण सहमति से किया जाए और ऐसे उत्पादों के लिए शुल्क संरचना लोन कार्ड में ही लोन लेने वाले को स्पष्ट रूप से सूचित की जाए।

सामान्य

यह माना जाता है कि कंपनी द्वारा किसी भी गतिविधि की आउटसोर्सिंग से उसकी ज़िम्मेदारियाँ कम नहीं होंगी और इन निर्देशों का पालन करने की ज़िम्मेदारी पूरी तरह से कंपनी की होगी।

कंपनी के पास कर्मचारियों के व्यवहार के संबंध में एक पॉलिसी और उनकी भर्ती, ट्रेनिंग और मॉनिटरिंग के लिए एक सिस्टम होगा,

जिसमें भर्ती के लिए न्यूनतम योग्यता और रोज़ाना की गतिविधियों को करने के लिए ज़रूरी ट्रेनिंग टूल्स के बारे में गाइडलाइंस होंगी। ग्राहकों के प्रति कर्मचारियों के व्यवहार को भी उनके कंपनसेशन मैट्रिक्स में सही तरीके से शामिल किया जाएगा। इसके अलावा, स्टाफ को माइक्रोफाइनेंस लोन लेने वाले संभावित उधारकर्ताओं के घर की इनकम और मौजूदा कर्ज़ के बारे में असेसमेंट/पूछताछ के बारे में ट्रेनिंग दी जाएगी। उधारकर्ताओं को दी जाने वाली कोई भी ट्रेनिंग मुफ्त होगी।

शिकायतें और निवारण

कंपनी ऐसे लोन लेने वालों को शिकायत निवारण सिस्टम की डिटेल्स, जिसमें नोडल ऑफिसर का नाम और कॉन्टैक्ट नंबर शामिल है, पहले से ही बताएगी।

कंपनी लोन चुकाने में दिक्कत का सामना कर रहे लोन लेने वालों की पहचान करने, ऐसे लोन लेने वालों से जुड़ने और उन्हें उपलब्ध उपायों के बारे में ज़रूरी गाइडेंस देने के लिए एक सिस्टम बनाएगी।

कंपनी के पास रिकवरी से जुड़ी शिकायतों के निवारण के लिए एक खास सिस्टम होगा और इस सिस्टम की डिटेल्स लोन देते समय लोन लेने वाले को दी जाएंगी।

कंपनी लोन एप्रोमेंट में एक घोषणा के ज़रिए / अपनी वेबसाइट / ऑफिस / ब्रांच में यह बताएगी कि वे अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी के कर्मचारियों के किसी भी गलत व्यवहार के लिए जवाबदेह होंगे और ऐसे किसी भी मामले में समय पर शिकायत का निवारण करेंगे जो उनके संज्ञान में लाया जाएगा।

लोन की वसूली

कंपनी ऐसे कर्जदारों की पहचान करने के लिए एक सिस्टम बनाएगी जिन्हें रीपेमेंट से जुड़ी दिक्कतें आ रही हैं, ऐसे कर्जदारों से संपर्क करेगी और उन्हें उपलब्ध उपायों के बारे में ज़रूरी गाइडेंस देगी।

ऐसे लोन की रिकवरी कर्जदार और कंपनी द्वारा आपसी सहमति से तय की गई एक तय/केंद्रीय तय जगह पर की जाएगी। अगर कर्जदार लगातार दो या ज़्यादा बार तय/केंद्रीय तय जगह पर नहीं आता है, तो फील्ड स्टाफ को कर्जदार के घर या काम की जगह पर रिकवरी करने की इजाज़त होगी।

कंपनी या उसका एजेंट रिकवरी के लिए किसी भी कठोर तरीके का इस्तेमाल नहीं करेगा और ऐसे कर्जदारों से डील करते समय आम तौर पर बकाया वसूली के लिए कंपनी की पॉलिसी में दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करेगा। यह सुनिश्चित किया जाएगा कि:

- i. धमकी भरी या अपमानजनक भाषा का इस्तेमाल नहीं किया जाएगा।
- ii. रिकवरी एजेंट कर्ज लेने वाले को बार-बार कॉल नहीं करेगा और/या सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद कॉल नहीं करेगा।
- iii. रिकवरी एजेंट कर्ज लेने वाले के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान नहीं करेगा।
- iv. कर्ज लेने वालों के नाम पब्लिश नहीं किए जाएंगे।

v. कर्ज लेने वाले या उसके परिवार/संपत्ति/इज्जत को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या ऐसे ही किसी दूसरे तरीके का इस्तेमाल या धमकी नहीं दी जाएगी।

vi. रिकवरी एजेंट कर्ज लेने वाले को कर्ज की रकम या पैसे वापस न करने के नतीजों के बारे में गुमराह नहीं करेगा।

कंपनी के पास रिकवरी एजेंटों को नियुक्त करने के लिए एक ड्यू डिलिजेंस प्रोसेस होगा। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके द्वारा नियुक्त किए गए नॉमिनेटेड रिकवरी एजेंट अपने कर्मचारियों के बैकग्राउंड का वेरिफिकेशन करें।

रिकवरी एजेंट अपने साथ कंपनी का नोटिस और ऑथराइजेशन लेटर, साथ ही उसे जारी किया गया पहचान पत्र भी रखेगा।

कंपनी अपनी वेबसाइट पर अपने द्वारा नियुक्त की गई रिकवरी एजेंसियों की एक डिटेल्ड लिस्ट होस्ट करेगी, जिसे समय-समय पर अपडेट किया जाएगा।