



Arman Financial Services Limited

निष्पक्ष आचरण संहिता

मुख्य स्रोत:

- निष्पक्ष व्यवहार संहिता का विवरण
- ग्राहकों की शिकायतों/शिकायतों के जवाब और समाधान की प्रक्रिया

समीक्षा कैलेंडर:

- अनुसूचित बोर्ड समीक्षा वार्षिक आधार पर, जब तक कि प्रबंध निदेशक या पॉलिसी स्वामी की राय में पॉलिसी की समीक्षा आवश्यक न हो, जो भी पहले हो

Name	Designation	Prepared by
Jaimish Patel	Company Secretary & Compliance Officer	

Name	Designation	Approved by
Vivek Modi	Chief Financial Officer	
Moorthy Govindarajan	Chief Risk Officer	
Manoj Jha	Process Head	
Mr. Mahendar Pinninti	MSME & Rural TW Head	
Mr. Deepak Chawda	TW Head	
Mr. Rupesh Trivedi	Product Head - LAP	
Mr. Jayendra Patel	Managing Director	
Mr. Aalok Patel	Joint Managing Director	



Arman Financial Services Limited

स्वीकृति तिथि: 27 मई, 2024

मालिक: कंपनी सचिव और अनुपालन अधिकारी

विषय सूची

मुख्य स्रोत:	1
समीक्षा कैलेंडर:	1
अनुपालन का सारांश	3
1. परिचय	4
2. संहिता के उद्देश्य	4
3. प्रमुख प्रतिबद्धताएँ.....	5
4. समीक्षा	8
5. शिकायत निवारण तंत्र.....	8



Arman Financial Services Limited

अनुपालन का सारांश

SRN	Checklist	Frequency	Responsibility
1.	शाखाओं में FPC के प्रदर्शन का प्रमाण बनाए रखना होगा	समय-समय	आंतरिक लेखापरीक्षा प्रमुख
2.	ऋण की स्वीकृति के बाद उधारकर्ताओं को ऋण आवेदन और ऋण समझौते की प्रति प्रदान करना (भौतिक या डिजिटल मोड के माध्यम से)।	ऋण वितरण पर	प्रक्रिया प्रमुख
3.	कंपनी की वेबसाइट और शाखा के नोटिस बोर्ड पर एफपीसी नीति प्रदर्शित की गई है	समय-समय	आईटी / संचालन
4.	अन्य बकाया राशि के साथ ऋण के पूर्ण और अंतिम भुगतान की स्थिति में, यदि कोई हो, तो उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 1 महीने के भीतर "कोई बकाया नहीं" प्रमाण पत्र जारी किया जाएगा (या तो भौतिक रूप से या डिजिटल माध्यम से)।	समय-समय	प्रक्रिया प्रमुख
5.	बोर्ड समीक्षा एफपीसी नीति अनुपालन	हर साल	कंपनी सचिव
6.	सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती दी जाएगी। पावती में यह भी बताया जाएगा कि आवेदक को ऋण आवेदन की स्थिति जानने के लिए कंपनी से किस समय सीमा के भीतर संपर्क करना चाहिए।	समय-समय	प्रक्रिया प्रमुख
7.	FPC और शिकायत निवारण तंत्र के सभी पहलुओं के संबंध में अनुपालन की समीक्षा बोर्ड द्वारा वार्षिक रूप से की जाएगी, जब तक कि नियामक परिवर्तनों के कारण नीति की शीघ्र समीक्षा की आवश्यकता न हो।	हर साल	कंपनी सचिव



Arman Financial Services Limited

निष्पक्ष आचरण संहिता / FAIR PRACTICES CODE ("FPC")

1. परिचय

यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") द्वारा जारी "मास्टर निर्देश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण गैर-जमा स्वीकार करने वाली कंपनी और जमा स्वीकार करने वाली कंपनी (रिजर्व बैंक) निर्देश, 2016" के अनुपालन में तैयार की गई है और इसका उद्देश्य हमारे उधारकर्ताओं को कंपनी द्वारा अपनाई जाने वाली प्रथाओं का एक प्रभावी अवलोकन प्रदान करना और उधारकर्ताओं को कंपनी द्वारा दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाना है। संहिता ऋण की शर्तों और नियमों पर पर्याप्त खुलासे और उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार करते समय अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं के सामान्य सिद्धांतों को शामिल करती है। यह संहिता अरमान फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड ("एएफएसएल" या "कंपनी") द्वारा पेश किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं की सभी श्रेणियों पर लागू होती है।

यदि किसी भी समय इस नीति और आरबीआई द्वारा जारी किसी विनियमन, नियम, दिशानिर्देश, अधिसूचना, स्पष्टीकरण, परिपत्र, मास्टर परिपत्र/निर्देश के बीच व्याख्या/सूचना का टकराव उत्पन्न होता है, तो आरबीआई द्वारा जारी ऐसे विनियमन, नियम, दिशानिर्देश, अधिसूचना, स्पष्टीकरण, परिपत्र, मास्टर परिपत्र/निर्देश की व्याख्या मान्य होगी।

2. संहिता के उद्देश्य

इस संहिता के प्राथमिक उद्देश्य निम्नलिखित हैं:

- सभी पात्र आवेदकों को नस्ल, जाति, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, आयु, यौन अभिविन्यास या विकलांगता के आधार पर भेदभाव किए बिना हमारे सभी वित्तीय उत्पाद उपलब्ध कराना।
- उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके निष्पक्ष और पारदर्शी प्रथाओं को बढ़ावा देना।
- उधारकर्ताओं और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना। कंपनी अपनी वेबसाइट पर सभी के लिए उपलब्ध कराकर और कंपनी की सभी शाखाओं पर प्रदर्शित करके अपने ग्राहकों को अपने FPC के बारे में बताएगी।
- ग्राहक इंटरफ़ेस के संबंध में नियामक आवश्यकताओं के अनुपालन को सुनिश्चित करना।
- ग्राहक शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र को मजबूत करना।



Arman Financial Services Limited

3. प्रमुख प्रतिबद्धताएँ

a) कंपनी अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार में जो प्रमुख प्रतिबद्धताएं अपनाती है, वे हैं

कंपनी अपनी वेबसाइट पर सभी के लिए एफपीसी उपलब्ध कराकर तथा अपनी सभी शाखाओं में एफपीसी प्रदर्शित करके अपने ग्राहकों को सूचित करेगी।

उक्त एफपीसी की एक प्रति अनुरोध पर उपलब्ध कराई जाएगी तथा इसे अंग्रेजी में तथा/या उस विशेष राज्य में प्रचलित स्थानीय भाषा में प्रदान किया जाएगा जिसमें कंपनी काम करती है।

कंपनी के निदेशक मंडल तथा प्रबंधन दल, आगे वर्णित निष्पक्ष प्रथाओं को लागू करने तथा यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार हैं कि इसकी प्रथाएं सभी हितधारकों के प्रति निष्पक्ष तथा न्यायसंगत तरीके से विभिन्न वित्तीय सेवाएं तथा उत्पाद प्रदान करने की इसकी दृढ़ प्रतिबद्धता को दर्शाती हैं तथा सभी कर्मचारी इस प्रतिबद्धता से अवगत हैं।

कंपनी यह सुनिश्चित करने का हर संभव प्रयास करेगी कि उसके ग्राहकों को इससे निपटने में परेशानी रहित अनुभव हो; लेकिन चूक तथा चूक की स्थिति में, कंपनी शीघ्रता तथा सहानुभूतिपूर्वक उससे निपटेगी।

b) ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

कंपनी एसेट फाइनेंस (दोपहिया वाहन), एमएसएमई लोन और प्रॉपर्टी के खिलाफ लोन (एलएपी) के कारोबार में है। कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले प्रत्येक उत्पाद के लिए आवेदन पत्र प्रत्येक उत्पाद के लिए जानकारी की आवश्यकता के आधार पर अलग-अलग होंगे।

उधारकर्ता को सभी संचार अंग्रेजी में और/या उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे। उधारकर्ताओं को प्रदान किए जाने वाले ऋण आवेदन और अन्य दस्तावेज उस राज्य की स्थानीय भाषा में होंगे, जहां से वे संबंधित हैं या अंग्रेजी में या उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

ऋण उत्पाद के लिए किसी भी आवेदन के समय, कंपनी लागू ब्याज दरों के बारे में जानकारी प्रदान करेगी, साथ ही प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क/प्रभार, यदि कोई हो, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, और कोई अन्य मामला जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करता है।

ऋण/ऋण सुविधा से संबंधित सभी प्रासंगिक जानकारी जो वित्तीय सुविधा के संबंध में उधारकर्ताओं के हित को प्रभावित करती है, संबंधित ऋण आवेदन फॉर्म में या टर्म शीट/स्वीकृति पत्रों के माध्यम से उपलब्ध कराई जाएगी, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा एक सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन फॉर्म में विधिवत भरे गए आवेदन फॉर्म के साथ जमा किए जाने वाले विभिन्न दस्तावेजों का विवरण भी दर्शाया जाएगा।



Arman Financial Services Limited

कंपनी का बोर्ड ऋणों के लिए ब्याज दरों और प्रसंस्करण तथा अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेगा, जिसमें निधियों की लागत, मार्जिन, परिचालन लागत और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखा जाएगा। ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को आवेदन पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को बताया जाएगा और केंद्र की बैठक के दौरान ग्राहक को स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा और ऋण कार्ड का उल्लेख किया जाएगा।

ब्याज दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ताओं को पता हो कि खाते पर कौन सी दरें लगाई जाएंगी।

कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए एक पावती देगी। आवेदकों को इस संबंध में पावती के लिए आग्रह करना आवश्यक है। पावती में वह अनुमानित समय सीमा भी बताई जाएगी जिसके भीतर आवेदक को ऋण आवेदन की स्थिति का पता लगाने के लिए कंपनी के पंजीकृत कार्यालय में संपर्क करना चाहिए।

कंपनी उचित समय अवधि के भीतर ऋण आवेदनों का सत्यापन करेगी और यदि अतिरिक्त विवरण/दस्तावेजों की आवश्यकता है, तो वह उधारकर्ताओं को तदनुसार सूचित करेगी।

c) ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

आम तौर पर, ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक सभी विवरण कंपनी द्वारा आवेदन के समय एकत्र किए जाएंगे। यदि कंपनी को किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, तो उधारकर्ता को उचित रूप से सूचित किया जाएगा।

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ताओं द्वारा किए गए ऋण आवेदनों का उचित मूल्यांकन हो। मूल्यांकन कंपनी की आंतरिक ऋण नीतियों, मानदंडों और प्रक्रियाओं के अनुरूप होगा।

कंपनी उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र या अन्यथा अंग्रेजी और/या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित रूप में बताएगी कि स्वीकृत ऋण राशि, वार्षिक ब्याज दर सहित नियम और शर्तें, और ईएमआई संरचना, यदि कोई हो, पूर्व भुगतान शुल्क सहित उसके आवेदन की विधि और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को कंपनी के रिकॉर्ड में रखें। कंपनी ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय ऋण समझौते की एक प्रति अंग्रेजी और/या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में और ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नों की एक प्रति प्रदान करेगी।

ग्राहकों के लिए लागू ब्याज दर, फंड की लागत, ऋण राशि मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे कारकों पर निर्भर करती है, साथ ही एक स्प्रेड जो मामले के जोखिम प्रोफाइल पर निर्धारित होता है, जो उधारकर्ता की पृष्ठभूमि, उद्योग जोखिम प्रोफाइल, सह-उधारकर्ता की वित्तीय ताकत, ऋण चुकौती क्षमता, क्रेडिट इतिहास, पेश किए गए संपार्श्विक जैसे कई कारकों के कारण भिन्न होता है। ऋण की हामीदारी और भुगतान से जुड़ी लागतें, आदि। देर



Arman Financial Services Limited

से पुनर्भुगतान आदि के लिए कंपनी द्वारा लगाया जाने वाला दंडात्मक ब्याज, यदि कोई हो, ऋण समझौते, स्वीकृति पत्र आदि में उल्लिखित किया जाएगा। ऐसी शर्तों और नियमों की लिखित स्वीकृति कंपनी द्वारा रखी जाएगी।

d) नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण

- i. कंपनी संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्वभुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना उधारकर्ता को देगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावी हों।
- ii. कंपनी ऋण वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति, चाहे इलेक्ट्रॉनिक रूप में हो या कागजी रूप में, उपलब्ध कराएगी।
- iii. समझौते के तहत भुगतान वापस लेने/तेजी से भुगतान करने या फोरक्लोजर करने का कंपनी का निर्णय उधारकर्ता द्वारा कंपनी के साथ निष्पादित ऋण दस्तावेजों के अनुरूप होगा।
- iv. ऋण के पूर्ण एवं अंतिम भुगतान या फोरक्लोजर की स्थिति में, उधारकर्ता/ग्राहक से अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 1 माह के भीतर कंपनी द्वारा "कोई बकाया नहीं" प्रमाणपत्र जारी किया जाएगा।

e) विकलांग आवेदक

कंपनी शारीरिक रूप से/दृष्टिबाधित आवेदकों को विकलांगता के आधार पर ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं का विस्तार करने में भेदभाव नहीं करेगी। उन्हें अन्य आवेदकों के समान माना जाएगा और उनके आवेदन को कंपनी की क्रेडिट प्रक्रिया और नीति के अनुसार योग्यता के आधार पर निपटाया जाएगा। विकलांगता वाले आवेदकों को उचित उत्पाद या ऋण सुविधा को समझने, चुनने और उसका लाभ उठाने में सक्षम बनाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान की जाएगी।

f) सामान्य

- i. कंपनी अपनी वेबसाइट पर सभी ऋण उत्पादों की मुख्य विशेषताएं प्रकाशित करेगी।
- ii. कंपनी ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले से खुलासा नहीं की गई नई जानकारी कंपनी के ध्यान में नहीं आई हो / कंपनी द्वारा देखी नहीं गई हो)।
- iii. ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी केवल उन उपायों का सहारा लेगी जो कानूनी और वैध रूप से उसके लिए उपलब्ध हैं और अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि उधारकर्ताओं को अजीब समय पर लगातार परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए ताकत का उपयोग करना आदि। कंपनी सभी प्रयास करेगी ताकि उसके कर्मचारी ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त



Arman Financial Services Limited

रूप से प्रशिक्षित हों।

- iv. ग्राहक संरक्षण के उपाय के रूप में और उधारकर्ताओं द्वारा विभिन्न ऋणों के समयपूर्व भुगतान के संबंध में एकरूपता लाने के लिए, कंपनी सह-दायित्व के साथ या उसके बिना, "व्यक्तिगत उधारकर्ताओं" को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्य के लिए स्वीकृत सभी फ्लोटिंग दर अवधि ऋणों पर फौजदारी शुल्क/पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएगी।
- v. कंपनी ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी, जिसमें शारीरिक/दृष्टिबाधित विकलांग आवेदक भी शामिल हैं। हालांकि, यह कंपनी को समाज के कमजोर वर्गों के लिए बनाई गई ऋण-लिंकड योजनाओं में भाग लेने से नहीं रोकता है।

g) प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र के प्रति निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

कंपनी का निदेशक मंडल संगठन के भीतर एक उचित शिकायत निवारण तंत्र भी स्थापित करेगा।

ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि इसके पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई हो और उनका निपटारा कम से कम अगले उच्च स्तर पर हो।

4. समीक्षा

FPC और शिकायत निवारण तंत्र के सभी पहलुओं के संबंध में अनुपालन की समीक्षा बोर्ड द्वारा वार्षिक रूप से की जाएगी, जब तक कि नियामक परिवर्तनों के कारण नीति की शीघ्र समीक्षा की आवश्यकता न हो।

5. शिकायत निवारण तंत्र

यदि ग्राहकों को कोई शिकायत है, तो वे संबंधित शाखा प्रबंधक को लिखित रूप में शिकायत कर सकते हैं, जिसमें खाता संख्या और शिकायत का सार शामिल हो। यदि शिकायत का समाधान 15 दिनों के भीतर नहीं होता है, तो शिकायत की एक प्रति पावती के साथ शाखा प्रबंधक को भेजी जा सकती है:

Two wheeler Loan	MSME and LAP Loan
<p>Mr. Prashant Modi, The Nodal Officer, Arman Financial Services Limited, Registered Office – 502-503, Sakar – III, Opp. Old High Court, Off Ashram Road, Ahmedabad -380014 or by e-mail to prashantmodi@armanindia.com or call on Toll Free no. 1800 10 27626; 079-40507000</p>	<p>Mr. Chetan Raval, The Nodal Officer, Arman Financial Services Limited, Registered Office – 502-503, Sakar – III, Opp. Old High Court, Off Ashram Road, Ahmedabad -380014 or by e-mail to chetansme@armanindia.com or call on Toll Free no. 1800 10 27626; 079-40507000</p>



Arman Financial Services Limited

निर्धारित समय सीमा के भीतर शिकायत का समाधान न होने की स्थिति में, शिकायतकर्ता कंपनी के पंजीकृत कार्यालय के पते पर **प्रमुख नोडल अधिकारी** को लिख सकते हैं:

Mr. Atul Patel,
The Principal Nodal Officer, Arman Financial Services Limited,
Registered Office – 502-503, Sakar – III,
Opp. Old High Court, Off Ashram Road,
Ahmedabad -380014
or call on Toll Free no. 1800 10 27626; 079-40507000.

यदि शिकायत/विवाद का निवारण एक माह की अवधि के भीतर नहीं होता है, तो ग्राहक निम्नलिखित से संपर्क कर सकता है:

Reserve Bank of India,
4th Floor, River Front House,
B/h H.K Collage,
Ahmedabad -380009, Gujarat,
Tel: 079 27545652; 079-27540581,
Email: dosahmedabad@rbi.org.on

बोर्ड समय-समय पर एफपीसी के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट छह महीने में एक बार निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।
