



निष्पक्ष अभ्यास कोड

निष्पक्ष अभ्यास कोड

यूनिवर्सल फिनग्रोथ प्राइवेट लिमिटेड (इसके बाद "कंपनी" या "UFPL" के रूप में संदर्भित) भारतीय रिजर्व बैंक के साथ पंजीकृत एक ND-NSI-NBFC है। यह उचित व्यवहार संहिता उन प्रथाओं के विवरण से संबंधित है जिनका कंपनी ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार सुनिश्चित करने के लिए पालन करती है। ये भारतीय रिजर्व बैंक के परिपत्र संख्या DNBS.CC.PD.No. 320/03.10.01/2012-13 दिनांक 18 फरवरी, 2013 के अनुपालन में हैं।

यह कोड कर्मचारियों को बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने और अपने ग्राहकों के साथ व्यापारिक व्यवहार में पारदर्शिता बनाए रखने में सक्षम करेगा।

कोड की एक प्रति वेबसाइट पर और प्रत्येक शाखा कार्यालय में एक दृश्य स्थान पर उपलब्ध है और इसे मौजूदा और संभावित ग्राहक को उनके अनुरोध पर स्थानीय और अंग्रेजी भाषा में प्रदान किया जा सकता है।

कोड का आवेदन:

यह कोड कंपनी के सभी कर्मचारियों और सभी उत्पादों और सेवाओं के संबंध में अपने व्यवसाय के दौरान इसका प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत अन्य व्यक्तियों पर लागू होगा।

प्रतिबद्धता:

कंपनी वित्त उद्योग में प्रचलित मानक प्रथाओं को पूरा करने के लिए, अखंडता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांत पर, सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और यथोचित रूप से कार्य करने के लिए इस संहिता का पालन करेगी।

कंपनी ग्राहकों को उनकी पसंद की भाषा में स्पष्ट और पारदर्शी जानकारी प्रदान करेगी ताकि वे समझ सकें:

- दर और सेवा शुल्क सहित प्रस्तावित उत्पादों और सेवाओं के नियम और शर्तें।
- ग्राहकों के लिए उपलब्ध लाभ।
- कंपनी के उत्पाद और सेवाएं पत्र और भावना दोनों में प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को पूरा करेंगी।
- कंपनी गलतियों को सुधारने और अपने ग्राहकों द्वारा दर्ज की गई शिकायतों पर ध्यान देने में तेजी से कार्य करेगी।
- कंपनी अपने संभावित/मौजूदा ग्राहकों के बीच आयु, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी।
- कोड की एक प्रति कंपनी की वेबसाइट पर और प्रत्येक शाखा कार्यालय में एक दृश्य स्थान पर पोस्ट की जाएगी।
- किसी भी संभावित या मौजूदा ग्राहक के अनुरोध पर कोड की एक प्रति प्रदान की जा सकती है।

(i) **ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन:**

- ऋणकर्ता को सभी सूचना उसी भाषा में दी जाएगी जो उधारकर्ता द्वारा समझी जाती है।
- ऋण आवेदन प्रपत्रों में आवश्यक जानकारी शामिल होती है जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है जो उधारकर्ता को सार्थक निर्णय लेने में सक्षम बनाती है। ऋण आवेदन पत्र आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों को भी इंगित करता है।
- सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती ऋणकर्ता को दी जाएगी।
- आम तौर पर, ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक सभी विवरण आवेदन के समय कंपनी द्वारा एकत्र किए जाएंगे। यदि उसे किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, तो ग्राहक को उसे प्रदान करने के लिए सूचित किया जाएगा।
- कंपनी ग्राहक द्वारा ऋण आवेदन में उल्लिखित विवरणों को उसके निवास पर और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/या यदि आवश्यक समझा जाए तो उसके निवास पर जाकर भौतिक रूप से उसके निवास पर जाकर सत्यापित कर सकती है।

(ii) **ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें:**

- कंपनी मंजूरी पत्र के माध्यम से उधारकर्ता को उसकी स्थानीय भाषा में सूचित करेगी जिसमें स्वीकृत ऋण की राशि, ब्याज दर, ऋण की अवधि, प्रसंस्करण शुल्क, शुल्क आदि शामिल होंगे। यह कंपनी के रिकॉर्ड में उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को बनाए रखेगा।
- ऋण करार की एक प्रति ऋणकर्ता को उपलब्ध होगी तथा स्वीकृति पत्र तथा ऋण करार की विषय-वस्तु को ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्पष्ट किया जाएगा।
- कंपनी उधारकर्ता द्वारा ऋण संविदा के महत्वपूर्ण निबंधन एवं शर्तों का अनुपालन न किए जाने की स्थिति में दंड/दंड/दंडात्मक प्रभारों और उसके कारण के बारे में लिखित रूप में और मौखिक माध्यम से ऋणी को सूचित करेगी।

(iii) **ऋण खातों में दंड शुल्क:**

- नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के लिए दंड को दंड शुल्क के रूप में माना जाएगा और इसे पूंजीकृत नहीं किया जाएगा।
- व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंड प्रभार, गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंड प्रभारों से अधिक नहीं होगा, जो नियमों और शर्तों के समान उल्लंघन के लिए हैं।
- कंपनी ऋण समझौते में दंड शुल्क, सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का खुलासा करेगी और कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित करेगी।
- कंपनी ने ब्याज नीति में दंड प्रभार/दंड की शर्तों का खुलासा किया है।

(iv) नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण:

- कंपनी उधारकर्ता को उनके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में नोटिस देगी जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दर, पूर्व भुगतान शुल्क सहित नियम और शर्तों में कोई भी बदलाव शामिल है
- कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से प्रभावित हों।
- करार के अंतर्गत भुगतान अथवा निष्पादन को वापस लेने/उसमें तेजी लाने का कोई भी निर्णय ऋण करार के अनुरूप होगा।
- कंपनी सभी देयराशियों के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी, जो किसी अन्य दावे के लिए किसी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन है, जो कंपनी के उधारकर्ताओं के खिलाफ हो सकता है। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे के निपटारे/भुगतान किए जाने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

(v) ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेज जारी करना:

- कंपनी ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज जारी करेगी।
- दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा और स्थान, या तो एक शाखा में या पंजीकृत कार्यालय में, ऋण स्वीकृति पत्र में उल्लेख किया जाएगा।
- कंपनी ने संपत्ति के कागजात जारी करने के लिए नीति और प्रक्रिया तैयार की है और कंपनी की वेबसाइट पर इसे प्रदर्शित किया है।

(vi) सामान्य प्रावधान:

- UFPL मंजूरी पत्र और ऋण करार के निबंधन एवं शर्तों में दिए गए प्रयोजनों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में तब तक हस्तक्षेप नहीं करेगा जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट न की गई नई सूचना कंपनी की जानकारी में न आ जाए।
- यदि उधारकर्ता से बैलेंस ट्रांसफर का अनुरोध प्राप्त होता है, तो अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर कंपनी की सहमति या अन्यथा यानी आपत्ति, यदि कोई हो, को सूचित किया जाएगा। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- UFPL ऋणों की वसूली के मामले में अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।

(vii) शिकायत निवारण तंत्र:

- निदेशक मंडल ने इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों को हल करने के लिए कंपनी के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित किया है। यह तंत्र सुनिश्चित करता है कि ऋणदात्री संस्थाओं के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए।
- कंपनी के निदेशक मंडल समय-समय पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेंगे
- शिकायत निवारण अधिकारी (नाम, पता, संपर्क नंबर, ईमेल आईडी आदि सहित) का विवरण कार्यालय में प्रदर्शित किया जाता है और कंपनी ने विवाद को निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से हल करने के लिए शिकायत निवारण नीति भी तैयार की है और इसे पहले से ही वेबसाइट पर प्रदर्शित किया गया है।

(viii) ब्याज दर का प्रकटीकरण

- कंपनी के बोर्ड ने संगत कारकों जैसे निधियों की लागत, माजन और जोखिम प्रीमियम आदि को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है और ऋणों के लिए प्रभारित की जाने वाली ब्याज दर निर्धारित की है।
- ब्याज दर और जोखिम के श्रेणीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर प्रभारित करने के औचित्य को उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- कंपनी ने ब्याज दर और शुल्क निर्धारित करने के आधार बिंदुओं का वर्णन करने के लिए ब्याज दर नीति तैयार की है।

(ix) गोपनीयता:

- कंपनी व्यक्तिगत जानकारी एकत्र करेगी जिसे वह प्रासंगिक मानती है और ग्राहकों की प्रोफाइल को समझने और अपने व्यवसाय का संचालन करने के लिए आवश्यक है।
- कंपनी ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी और किसी तीसरे व्यक्ति को कोई जानकारी प्रकट नहीं करेगी जब तक कि नियामकों या क्रेडिट एजेंसियों सहित किसी कानून या सरकारी अधिकारियों द्वारा आवश्यक न हो या जहां ग्राहक द्वारा जानकारी साझा करने की अनुमति न हो।
- यदि कंपनी समर्थन सेवाएं प्रदान करने के लिए किसी तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ उठाएगी, तो कंपनी को यह आवश्यकता होगी कि ऐसे तृतीय पक्ष ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को गोपनीयता की समान डिग्री के साथ संभालें

(x) विज्ञापन और प्रचार:

- कंपनी यह सुनिश्चित करती है कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हो और भ्रामक न हो।
- कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में सूचित कर सकती है। उत्पादों/सेवाओं के संबंध में उनके अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में

में जानकारी ग्राहकों को केवल तभी दी जा सकती है जब उन्होंने ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो।

(xi) **गारंटर:**

यदि गारंटर को किसी भी ऋण में लिया जाता है तो कंपनी गारंटर को निम्नलिखित बिंदुओं के बारे में सूचित करेगी और उसी पर पावती भी लेगी: -

- गारंटी का विलेख, एक गारंटर के रूप में दायित्व की शर्तों को बताते हुए।
- कंपनी गारंटर को उधारकर्ता द्वारा लिए गए ऋण के पुनर्भुगतान में चूक के बारे में सूचित रखेगी जिसके लिए गारंटर ने गारंटी दी है।

(xii) **क्रेडिट ब्यूरो:**

कंपनी ग्राहक से संबंधित नीचे दिए गए बिंदुओं के बारे में नियमित आधार पर क्रेडिट ब्यूरो को सूचित करेगी: -

- ग्राहक द्वारा किए गए ऋण का नियमित पुनर्भुगतान विवरण।
- ग्राहक द्वारा किए गए ऋण का विलंबित भुगतान विवरण।
- बकाया राशि की वसूली के लिए ग्राहक के खिलाफ कानूनी कार्यवाही शुरू करना।
- ऋणों का निपटान ग्राहक के विरुद्ध की गई कानूनी कार्रवाई के आधार पर किया गया।

***** दस्तावेज़ का अंत *****



FAIR PRACTICE CODE



FAIR PRACTICES CODE

Universal Fingrowth Private Limited (hereinafter referred to as “The Company” or “UFPL”) is a ND-NSI- NBFC registered with the Reserve bank of India. This Fair Practice Code pertains the details of the practices that the Company adheres to ensure the fair dealings with the customers. These are in the compliance with the Reserve Bank of India Circular No. DNBS.CC.PD.No. 320/03.10.01/2012-13 dated February 18, 2013.

This code will enable employees to provide better customer service and maintain transparency in business dealings with its customers.

A copy of the code is available on the website and in a visible location at each branch office and the same may be provided to the existing and prospective customer on their request in the vernacular and English language.

Application of the Code:

This code shall apply to all employees of the company and other persons authorized to represent it in the course of its business with respect to all products and services.

Commitment:

Company shall adhere to this code to act fairly and reasonably in all dealings, on the ethical principle of integrity and transparency, to meet the standard practices prevalent in the finance industry.

The Company will provide clear and transparent information to customers in the language of their preference so as to enable them to understand:

- Terms and conditions of the products and services offered including the interest rate and service charges.
- Benefits available to customers.
- Products and services of the company will meet relevant laws and regulations in both letter and in spirit.
- The Company will act quickly in correcting mistakes and attending to complaints lodged by its customers.
- The Company shall not discriminate amongst its prospective/existing customers on the basis of age, race, caste, gender, marital status, religion or disability.
- A copy of the code will be posted on the Company’s website and in a visible location at each branch office.
- A copy of the code may be provided on request to any prospective or existing customer

(i) **Application for Loans and their Processing**

- All communication to the borrower will be done in the language as understood by the borrower.
- Loan application forms include necessary information which affects the interest of the borrower that will enable the borrower to make a meaningful decision. The loan application form also indicates the documents required to be submitted with the application form.
- Acknowledgement for receipt of all loan applications will be given to the borrower.
- Normally, all particulars required for processing the Loan Application will be collected by the Company at the time of application. In case it needs any additional information, the customer will be informed to provide the same.
- The Company may verify the details mentioned by the customer in the loan application by contacting him/her at his/her residence and/or on business telephone numbers and/or physically visiting his/her residence, if deemed necessary.

(ii) **Loan appraisal and terms/conditions**

- The Company will convey to the borrower by means of Sanction Letter which will include the amount of loan sanctioned, rate of interest, tenure of loan, processing fees, charges etc. in his/her vernacular language.
- It would keep the acceptance of these terms and conditions by the borrower in the Company's records.
- A copy of the sanction letter will be available for the borrower and the contents of sanction letter and the loan agreement will be explained in a language understood by the borrower.
- The company will communicate the borrower in writing and through verbal means about the **penalties/penal charges** and reason thereof in case of non-compliance of the material terms and conditions of the loan contract by the borrower.

(iii) **Penal charges in loan accounts:**

- Penalty for non compliance of material terms and conditions shall be treated as Penal charges and shall not be capitalized.
- The penal charges in case of loans sanctioned to individual borrowers, for purposes other than business, shall not be higher than the penal charges applicable to non-individual borrowers for similar breach of material terms & conditions.
- The Company shall disclose Penal charges in the loan agreement, most important terms & conditions and shall also display on the Company's website.
- The company has disclosed the terms of penal charges/penalties in the Interest Policy.

(iv) **Disbursement of Loans including changes in Terms and Conditions**

- The Company will give notice to the borrower in the language understood by them of any change in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, prepayment charges.
- The Company will also ensure that changes in interest rates and charges are affected only prospectively.
- Any decision to recall /accelerate payment or performance under the agreement will be in consonance with the loan agreement.
- The company will release all securities on repayment of all dues or on realization of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim Company may have against its borrowers. If such right of set off is to be exercised, the borrower shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which the Company is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled / paid.

(v) **Release of movable/immovable property documents on repayment/settlement of loans:**

- The company shall release all original movable / immovable property documents within a period of 30 days after full repayment/settlement of the loan account.
- The timeline and place of return of documents, either at a branch or at HO, shall be mentioned in the loan sanction letter.
- The company has framed the policy and procedure for releasing the property papers and displayed the same at the website of the company.

(vi) **General Provisions:**

- UFPL will not interfere in the affairs of the borrower except for the purposes provided in the terms and conditions of the Sanction Letter and Loan Agreement unless new information, not earlier disclosed by the borrower comes to the notice of the Company.
- If the request of Balance Transfer is received from the borrower, then the consent or otherwise i.e. objection of the Company, if any, will be conveyed within 21 days from the date of receipt of request. Such transfer shall be as per transparent contractual terms in consonance with law.
- UFPL will not resort to undue harassment in the matter of recovery of loans. Company will ensure that the staff is adequately trained to deal with the customers in an appropriate manner.

(vii) Grievance Redressal Mechanism

- The Board of Directors has laid down the appropriate grievance redressal mechanism within the Company to resolve disputes arising in this regard. This mechanism ensures that all the disputes arising out of the decisions of lending institutions' functionaries are heard and disposed of at least at the next higher level.
- The Board of Directors of the Company will periodically review the compliance of the Fair Practice Code and the functioning of the grievances redressal mechanism at various levels of management.
- The details of the Grievance Redressal Officer (including name, address, contact number, email id etc.) are displayed at the office and the company has also framed the grievance redressal policy to resolve the dispute in fair and transparent manner and the same is already displayed on the website.

(viii) Disclosure of Interest rate

- The Board of Company has adopted an interest rate model taking into account relevant factors such as, cost of funds, margin and risk premium, etc. and determines the rate of interest to be charged for loans.
- The rate of interest and approach for gradations of risk and rationale for charging different rate of interest to different categories of borrowers shall be disclosed to the borrower or customer in the application form and communicated explicitly in the sanction letter.
- The company has framed the interest rate policy to describe the base points of determining the interest rate and the charges.

(ix) Confidentiality:

- The Company shall collect personal information that it believes to be relevant and required to understand the customers profiles and conduct its business.
- The Company shall treat all personal information of customers as private and confidential and shall not divulge any information to a third person unless required by any law or Government authorities including Regulators or Credit agencies or where the sharing of information is permitted by the customer.
- If company shall avail services of any third party for providing support services, the Company shall require that such third parties handle customers' personal information with the same degree of confidentiality

(x) Advertising and Promotion

- The Company ensures that all the advertising and promotional material is clear and not misleading.
- The Company may, from time to time, communicate to customers various features of their products availed by them. Information about their other products or promotional offers in respect of products / services may be conveyed to customers only if he / she has given his / her consent to receive such information / service.

(xi) **Guarantors**

If in case the guarantor is taken in any loan then the Company will inform the guarantor about the following points and also take the acknowledgement on the same:-

- Deed of Guarantee stating the terms of liability as a Guarantor.
- Company will keep the guarantor informed about the default in the repayment of the loan taken by the borrower for which the guarantor has given the guarantee.

(xii) **Credit Bureau**

The Company will inform the credit bureau on regular basis about the below mentioned points related to the customer: -

- The regular repayments details of the loan done by the customer.
- The delayed payment details of the loan done by the customer.
- Initiation of the legal proceedings against the customer to recover the dues.
- Debts settled through legal course of action taken against the customer.
- It is mandated by law/arrangement with Credit Bureau to provide the information of all such customers to such agencies. A clause to this effect has been included in the Loan documents seeking the customers consent to share information on his loan with Credit Bureaus.

*****End of document*****