

निजी और गोपनीय

# फेयर प्रैक्टिस कोड



**GOYAL ASSOCIATES LIMITED**

## फेयर प्रैक्टिस कोड

### 1. परिचय

फेयर प्रैक्टिस कोड का उद्देश्य GOYAL ASSOCIATES LIMITED ("एनबीएफसी" या "कंपनी") से जुड़े सभी लोगों को वित्तीय सेवाएं प्रदान करने में अपनाई जाने वाली प्रथाओं के बारे में सूचित करना है। यह जानकारी ग्राहकों और उधारकर्ताओं को उन वित्तीय सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेने में मदद करेगी जिनका वे लाभ उठाना चाहते हैं। फेयर प्रैक्टिस कोड GOYAL ASSOCIATES LIMITED द्वारा स्वीकृत और वितरित किसी भी ऋण पर लागू होता है।

GOYAL ASSOCIATES LIMITED, एक गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी ("एनबीएफसी") जो भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") के साथ पंजीकृत है, वर्तमान में अपने ग्राहकों को व्यक्तिगत ऋण प्रदान करने में लगी हुई है। कंपनी ने भारतीय रिजर्व बैंक की अधिसूचना संख्या के अनुसार उचित व्यवहार संहिता ("एफपीसी") को अपनाया है। DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 दिनांक 1 जुलाई 2015 ने निष्पक्ष प्रथाओं पर व्यापक दिशानिर्देश निर्धारित किए हैं जिन्हें तैयार किया जाना है। कंपनी समय-समय पर आरबीआई द्वारा निर्धारित मानकों के अनुरूप एफपीसी को अपडेट करेगी। GOYAL ASSOCIATES LIMITED इस एफपीसी का अक्षरशः पालन करेगा और अपने व्यावसायिक परिचालन में इसकी प्रयोज्यता सुनिश्चित करेगा।

कंपनी ने इस फेयर प्रैक्टिस कोड ("कोड" या "एफपीसी") को तैयार और अपनाया है, जो ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यवहार मानकों के सिद्धांतों की रूपरेखा तैयार करता है। RBI के निर्देशों के अनुपालन में, कंपनी ने इस कोड को लागू किया है। एफपीसी को कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा विधिवत अनुमोदित किया गया है और यह कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं की सभी श्रेणियों पर लागू होता है, चाहे भौतिक रूप से या किसी डिजिटल ऋण मंच के माध्यम से, वर्तमान में उपलब्ध हो या भविष्य में पेश किया जाए।

निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित एफपीसी का खुलासा कंपनी की वेबसाइट पर किया जाएगा। आरबीआई दिशानिर्देशों के आधार पर विकसित, यह एफपीसी सभी उधारकर्ताओं को कंपनी के व्यापारिक लेनदेन में निष्पक्ष व्यवहार और पारदर्शिता के प्रति प्रतिबद्धता का आश्वासन देता है।

### 2. संहिता के प्रमुख उद्देश्य

इस संहिता को निम्नलिखित उद्देश्य से विकसित किया गया है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार के लिए न्यूनतम मानक स्थापित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना।
- पारदर्शिता बढ़ाने के लिए, ग्राहकों को इस बात की बेहतर समझ प्राप्त करने में सक्षम बनाना कि वे सेवाओं से क्या उम्मीद कर सकते हैं।
- ग्राहकों और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।

### 3. ऋण हेतु आवेदन एवं उनका प्रसंस्करण

- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ताओं से सभी संचार अंग्रेजी या किसी स्थानीय भाषा में किए जाएं। ऋण आवेदन पत्र में उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी शामिल होगी, जो उन्हें अन्य एनबीएफसी या ऋणदाताओं द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना करने और सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाएगी। इसके अतिरिक्त, आवेदन पत्र में जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का स्पष्ट उल्लेख होगा।
- डिजिटल ऋण उत्पादों के लिए, मंजूरी पत्र के साथ एक मानकीकृत मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) संलग्न किया जाएगा। यह केएफएस वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर), वसूली तंत्र, शिकायत निवारण का विवरण और प्रस्तावित ऋण से संबंधित विभिन्न लागू शुल्कों और शुल्कों के बारे में जानकारी प्रदान करेगा। ऋण स्वीकृत करने से पहले, कंपनी उधारकर्ता की ऋण चुकाने की क्षमता का आकलन करेगी।
- ऋण राशि के वितरण के बाद, कंपनी मानक आवेदन प्रारूप के अनुसार पूरी जानकारी प्राप्त होने के अधीन, उधारकर्ता को ईमेल के माध्यम से एक पावती जारी करेगी। कभी-कभी, आवेदन की प्रोसेसिंग के दौरान अतिरिक्त जानकारी और समर्थन दस्तावेज आवश्यक हो सकते हैं।
- सभी प्रकार से पूर्ण आवेदनों को प्रचलित नियमों और विनियमों के अनुपालन में उचित अवधि के भीतर संसाधित किया जाएगा, जो विधिवत पूर्ण किए गए ऋण आवेदन पत्र और आवश्यक दस्तावेजों की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों से अधिक नहीं होगी। यदि प्रस्ताव स्वीकृत नहीं होता है, तो उधारकर्ता को तदनुसार सूचित किया जाएगा।

### 4. ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें

- ऋण आवेदनों को कंपनी की क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रिया और ग्राहकों/उधारकर्ताओं की साख पर गहन परिश्रम से गुजरना होगा, जो ऋण अनुमोदन के लिए निर्णय लेने की प्रक्रिया में एक महत्वपूर्ण कारक है। **GOYAL ASSOCIATES LIMITED** एक मंजूरी पत्र के माध्यम से स्वीकृत ऋण राशि और वार्षिक ब्याज दर और इसकी आवेदन पद्धति सहित संबंधित नियमों और शर्तों को लिखित रूप में सूचित करेगा। ऐप-आधारित या पेपरलेस ऋण के लिए, ये विवरण ईमेल के माध्यम से उधारकर्ता के पंजीकृत ईमेल पते पर भेज दिए जाएंगे।
- **GOYAL ASSOCIATES LIMITED** ऋण मंजूरी को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों के बारे में ग्राहकों/उधारकर्ताओं की स्वीकृति का रिकॉर्ड बनाए रखेगा। ऐप-आधारित या पेपरलेस ऋण के लिए, स्वीकृत ऋण राशि या उसके एक हिस्से के वितरण के लिए उधारकर्ता के अनुरोध को इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति माना जाएगा।

- ऋण स्वीकृत करने या वितरित करने पर, **GOYAL ASSOCIATES LIMITED** सभी ग्राहकों/उधारकर्ताओं को ऋण समझौते या नियम और शर्तों की एक प्रति, ऋण समझौते में उल्लिखित सभी संलग्नकों के साथ प्रदान करेगा।

#### 5. नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण

- उधारकर्ता को कंपनी के साथ एक ऋण समझौता करना होगा, जिसमें सभी मानक और विशिष्ट नियम और शर्तें शामिल होंगी। संवितरण मांगने से पहले, उधारकर्ता को अपेक्षित दस्तावेज़ निष्पादित करने होंगे।
- कंपनी ईएमआई अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क और अतिदेय ब्याज शुल्क सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को लिखित रूप में या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से, उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा या अंग्रेजी में सूचित करेगी। ब्याज दरों और अन्य शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावी होंगे, और इस आशय की एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।
- जब तक लागू नियमों या कानून के तहत अन्यथा अनुमति या आवश्यकता न हो, ऋण राशि का पूरा वितरण बिना किसी पास-थ्रू खाते के सीधे उधारकर्ता के बैंक खाते में किया जाएगा, या यदि ऋण प्राप्त करने का कोई विशिष्ट उद्देश्य है तो एक निर्दिष्ट खाते में किया जाएगा। व्यवस्था के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने या तेज करने का कोई भी निर्णय ऋण समझौते के अनुसार होगा।

#### 6. देय राशि का संग्रहण

जब भी ऋण दिया जाता है, कंपनी ग्राहक को ईएमआई अनुसूची में निर्दिष्ट राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवश्यकता का विवरण देते हुए पुनर्भुगतान प्रक्रिया समझाएगी। यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन करने में विफल रहता है, तो कानूनों के अनुसार एक परिभाषित पुनर्प्राप्ति प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ईमेल, कॉल, एसएमएस या संचार के किसी भी माध्यम से अनुस्मारक भेजना शामिल है।

कंपनी के कर्मचारी या बकाया राशि की वसूली में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई तीसरा पक्ष खुद की पहचान करेगा और अनुरोध पर कंपनी द्वारा जारी एक प्राधिकार पत्र और पहचान पत्र प्रदर्शित करेगा। ग्राहकों को अतिदेय राशि के संबंध में सभी आवश्यक जानकारी प्रदान की जाएगी। स्टाफ सदस्यों को ग्राहकों को उचित रूप से प्रबंधित करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा, और किसी भी संग्रह या वसूली को पास-थ्रू खातों का उपयोग किए बिना सीधे कंपनी के बैंक खाते में जमा किया जाएगा।

बकाया वसूली के लिए दौरे के दौरान निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन किया जाएगा:

1. ग्राहकों से उनके पसंदीदा स्थान पर या किसी निर्दिष्ट स्थान के अभाव में, उनके निवास स्थान या व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।
2. प्रतिनिधि की पहचान और कंपनी का प्रतिनिधित्व करने का अधिकार पहली बार में ही बता दिया जाएगा।
3. ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा और बातचीत सभ्य तरीके से की जाएगी।
4. प्रतिनिधि धमकी या अपमानजनक भाषा का प्रयोग नहीं करेंगे, न ही वे उधारकर्ता, उनके परिवार, दोस्तों या सहकर्मियों के प्रति हिंसा या उत्पीड़न की धमकी देंगे।
5. संपर्क सुबह 08:00 बजे से शाम 07:00 बजे के बीच (या माइक्रोफाइनेंस ऋण के लिए सुबह 09:00 बजे से शाम 06:00 बजे तक) किया जाएगा, जब तक कि असाधारण परिस्थितियों की आवश्यकता न हो।
6. कंपनी उधारकर्ताओं को ऋण की सीमा या गैर-भुगतान के परिणामों के बारे में गुमराह नहीं करेगी, न ही वह उधारकर्ताओं के नाम प्रकाशित करेगी।
7. कॉल का समय और संख्या, साथ ही बातचीत की सामग्री का दस्तावेजीकरण किया जाएगा।
8. विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी प्रयास किए जाएंगे।
9. बकाया वसूली के लिए दौरे के दौरान कंपनी की बोर्ड-अनुमोदित वसूली नीति का पालन करते हुए शालीनता और शालीनता बनाए रखी जाएगी।

## 7. सामान्य

कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों के अलावा उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी, जब तक कि नई, अज्ञात जानकारी कंपनी के ध्यान में न आए। कंपनी अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसियों के किसी भी अनुचित व्यवहार के लिए जवाबदेह होगी और समय पर शिकायत निवारण प्रदान करेगी।

उधारकर्ता से अपने खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने पर, कंपनी अनुरोध प्राप्त होने के 21 दिनों के भीतर अपनी सहमति या आपत्ति बताएगी। ऐसे तबादले पारदर्शितापूर्वक और कानून के अनुरूप किए जाएंगे। कंपनी अनुचित उत्पीड़न में शामिल नहीं होगी, जैसे कि उधारकर्ताओं से विषम समय में लगातार संपर्क करना या वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना। असभ्य व्यवहार को रोकने के लिए, कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित ढंग से बातचीत करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाएगा।

कंपनी निम्नलिखित परिस्थितियों को छोड़कर किसी भी तीसरे पक्ष को उधारकर्ताओं के लेनदेन विवरण का खुलासा नहीं करेगी:

- जब लागू कानून या सरकारी प्राधिकरण द्वारा आवश्यक हो।
- जब गोपनीयता के कर्तव्य के तहत लेखा परीक्षकों, पेशेवर सलाहकारों, एजेंटों, या तीसरे पक्ष सेवा प्रदाताओं द्वारा आवश्यक हो।
- जब स्थानांतरण, असाइनमेंट, या भागीदारी से जुड़े समझौतों के लिए आवश्यक हो।
- अन्य बैंकों या क्रेडिट सूचना ब्यूरो द्वारा आवश्यक होने पर यदि उधारकर्ता ने उनसे सुविधाओं का लाभ उठाया है।

डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों के माध्यम से प्राप्त ऋण के लिए, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी:

- कंपनी की वेबसाइट पर एजेंटों के रूप में लगे डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों के नामों का खुलासा।
- यह कि ये प्लेटफार्मों ग्राहकों को पहले ही बता देते हैं कि वे कंपनी की ओर से कार्य कर रहे हैं।
- मंजूरी के तुरंत बाद लेकिन ऋण समझौते के निष्पादन से पहले उधारकर्ता को कंपनी के लेटरहेड पर एक मंजूरी पत्र जारी करना।
- डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों की प्रभावी निगरानी और निगरानी की जाएगी।
- कंपनी के शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने का प्रयास।

## 8. शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी ने अपने निर्णयों से उत्पन्न होने वाले विवादों को हल करने के लिए एक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है। यह तंत्र सुनिश्चित करता है कि विवादों को कम से कम प्रबंधन के अगले उच्च स्तर पर सुना और हल किया जाए। शिकायत का विवरण निवारण नीति और शिकायत निवारण अधिकारी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं।

फेयर प्रैक्टिस कोड के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समय-समय पर विभिन्न प्रबंधन स्तरों पर समीक्षा की जाएगी।

जो ग्राहक फीडबैक देना चाहते हैं या अपनी शिकायत भेजना चाहते हैं, वे नीचे दिए गए निम्नलिखित चैनलों का उपयोग सोमवार से शुक्रवार (राष्ट्रीय छुट्टियों को छोड़कर) सुबह 10:00 बजे से शाम 5:00 बजे के बीच कर सकते हैं।



GOYAL ASSOCIATES LIMITED

Phone: +91 8977008171

Email: info.goyalass@gmail.com

Registered Office: 401, Phoenix Complex,  
Waghodia Road, Vadodara, Gujarat, India, 390019.

शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ)	Mr. राजा शंकर
पता	प्लॉट नंबर 57, द्वारका सेंटरल, 5वीं मंजिल, हाईटेक सिटी रोड, वीआईपी हिल्स, जय हिंद एन्क्लेव, माधापुर, तेलंगाना, भारत - 500081
फ़ोन नंबर	8977008131
ईमेल	<a href="mailto:grievance@goyalassociateslimited.com">grievance@goyalassociateslimited.com</a>

यदि शिकायत का समाधान दिए गए समय के भीतर नहीं होता है या यदि वह GRO द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक संपर्क कर सकता है

नोडल अधिकारी	Mrs. Sanchita Dad (CS)
पता	401, फीनिक्स कॉम्प्लेक्स, वाघोडिया रोड, वडोदरा, गुजरात - 390019
फ़ोन नंबर	8977008171
ईमेल	<a href="mailto:nodalofficer@goyalassociateslimited.com">nodalofficer@goyalassociateslimited.com</a>

शिकायत निवारण अधिकारी सभी ग्राहकों की शिकायत प्राप्त करने के लिए कार्यालय समय के दौरान उपलब्ध रहेंगे। शिकायत निवारण अधिकारी के उपलब्ध नहीं होने की स्थिति में ग्राहक सहायता टीम का प्रमुख ग्राहक को संबोधित करेगा।

शिकायत की जांच करने के बाद, शिकायत निवारण अधिकारी शिकायत/शिकायत प्राप्त होने के 30 कार्य दिवसों के भीतर अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगा। इस दौरान, ग्राहक अपनी शिकायत की स्थिति जानने के लिए हमें लिख सकते हैं और हम उन्हें यथाशीघ्र जवाब देने का प्रयास करेंगे।

कुछ प्रकार के मामलों में शामिल गतिविधियों की प्रकृति के कारण अतिरिक्त समय की आवश्यकता हो सकती है, उदाहरण के लिए, दस्तावेजों की पुनर्प्राप्ति। कंपनी ऐसी देरी के बारे में ग्राहकों को सूचित करेगी और शिकायत के समाधान के लिए अपेक्षित समयसीमा प्रदान करेगी।

यदि शिकायत/विवाद का समाधान एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है (या तो ग्राहक की शिकायत पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दी गई थी और ग्राहक संतुष्ट नहीं है या ग्राहक को जवाब नहीं मिला है), तो ग्राहक लोकपाल से अपील कर सकता है या उप लोकपाल, निम्नलिखित में से किसी एक तरीके से।

ऑनलाइन मोड के माध्यम से की गई शिकायत: शिकायत निर्दिष्ट पोर्टल यानी <https://cms.rbi.org.in> के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है।

Corporate Office : - Plot No. 57, Dwarka Central, 5th Floor Hitech City Road, VIP Hills, Jai Hind Enclave,  
Madhapur, Telangana, India, 500081.



CIN: L74999GJ1994PLC023281



[www.goyalassociateslimited.com](http://www.goyalassociateslimited.com)



इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से की गई शिकायत: शिकायत आरबीआई द्वारा अधिसूचित केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण के लिए निर्दिष्ट प्रारूप में इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप से की जा सकती है –

केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी)
भारतीय रिजर्व बैंक
गांधी ब्रिज के पास,
आयकर सर्किल,
आश्रम रोड, अहमदाबाद - 380014
ईमेल : <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>

## 9. ब्याज दर

- निदेशक मंडल ने ऋण और अग्रिम, साथ ही प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों पर लगने वाले ब्याज की दरों को निर्धारित करने के लिए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है। यह मॉडल फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे कारकों पर विचार करता है। ब्याज दर नीति, जो ब्याज दर, जोखिम उन्नयन के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग दरों को चार्ज करने के औचित्य को रेखांकित करती है, को ब्याज दर नीति पर देखा जा सकता है।
- कंपनी यह सुनिश्चित करती है कि ब्याज दर और जोखिम उन्नयन के दृष्टिकोण को उधारकर्ता को आवेदन पत्र में बताया जाए और मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाए। यह जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाती है और जब भी ब्याज दरों में बदलाव होता है तो इसे अपडेट किया जाता है। ब्याज दर मॉडल को विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से ली जाने वाली दरों के निर्धारण में पारदर्शिता और निष्पक्षता प्रदान करने के लिए डिज़ाइन किया गया है।
- यह सुनिश्चित करने के लिए कि उधारकर्ताओं को पूरी तरह से सूचित किया गया है, कंपनी वार्षिक दरें प्रदान करती है ताकि उधारकर्ताओं को सटीक दरों के बारे में पता हो जो उनके खातों से ली जाएंगी। यह दृष्टिकोण उधारकर्ताओं को इसमें शामिल सटीक वित्तीय प्रतिबद्धताओं को समझने में मदद करता है।

## 10. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

निदेशक मंडल समय-समय पर फेयर प्रैक्टिस कोड के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेगा। इन समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।