<u>स्नैपमेंट फाईनेंशियल सर्विसेस प्राईवेट लिमिटेड</u>

फेयर प्रैक्टिस कोड (उचित व्यवहार का तरीका)

Version 6, March 2025

विवरण	ब्यौरा
शीर्षक	फेयर प्रैक्टिस कोड (उचित व्यवहार का तरीका)
संस्करण	6
समीक्षा का दिनांक	March 03, 2025
स्वीकृत एवं समीक्षा	बोर्ड के द्वारा

इसमें RBI सर्कुलर नंबर 2012-13/416/DNBS का संदर्भ है। सी.सी. पीडी संख्या 320/03.10.01/2012-13 दिनांक 18 फरवरी, 2013 और आरबीआई के हाल ही के सर्कुलर RBI/2023-24/53 DoR.MCS.REC.28/01.01.001/2023-24 दिनांक 18 अगस्त, 2023 जिसमें भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने इसे लागू करने के लिए एनबीएफसी के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड पर दिशानिर्देशों में बदलाव किया है।

फेयर प्रैक्टिस कोड (एफपीसी), जैसा कि नीचे बताया गया है, उपरोक्त आरबीआई सर्कुलर में निहित एनबीएफसी के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड पर इन दिशानिर्देशों के अनुरूप है। यह कंपनी के लिए ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय पालन करने के लिए न्यूनतम फेयर प्रैक्टिस स्टैंडर्ड निर्धारित करता है। यह ग्राहकों को जानकारी प्रदान करता है और बताता है कि कंपनी से दिन- प्रतिदिन के आधार पर उनसे कैसे निपटने की अपेक्षा की जाती है।

यह नीति सभी ग्राहकों पर लागू होती है, जिनमें सोशल/किसी अन्य मीडिया पर पोस्ट की गई कोई शिकायत/पूछताछ वाले ग्राहक भी शामिल हैं और हम सभी ग्राहकों को आवश्यकतानुसार नीचे दिए गए प्लेटफ़ॉर्म तक पहुंचने के लिए प्रोत्साहित करते हैं। कंपनी सभी कंज्यूमर्स के लाभ के लिए सभी कार्यालयों और ग्राहक सेवा केंद्रों के साथ-साथ अपनी वेबसाइट पर एफपीसी को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी और इसका शत – प्रतिशत पालन करेगी।

कोड का उद्देश्य

इस कोड को नीचे दिए गए उद्देश्य से विकसित किया गया है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित आचरण सुनिश्चित करना
- अधिक पारदर्शिता ग्राहकों को प्रोडक्ट की बेहतर समझ रखने और जानकारीभरे निर्णय लेने में सक्षम बनाती है

  कंपनी में ग्राहकों का विश्वास बढ़ाना

लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग

- कंपनी कंज्यूमर ड्यूरेबल लोन, लोन अगेंस्ट सिक्योरिटीज, बिलचालान छूट/, वर्किंग कैपिटल लोन, टर्म लोन, लीज रेंटल डिस्काउंटिंग, खरीददारी आदि को मिलाकर विभिन्न फाईनेंशियल प्रोडक्ट्स प्रदान करती है। हालाँकि नीचे दिया गया क्लॉज केवल रिटेल लोन के संबंध में ही लागू होगा जैसे कि पर्सनल लोन, कंज्यूमर ड्यूरेबल लोन आदि, जिसमें उधारकर्ता एक व्यक्ति होता है और जिसे मध्यमबड़े - कॉर्पोरेट ग्राहकों की तुलना में सहायता की आवश्यकता होगी जोफाईनेंशियल मार्केट बिजनेस से अच्छी तरह वाकिफ और सुसज्जित हैं।

- इनमें से प्रत्येक प्रोडक्ट के लिए स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड के 'आवेदन पत्रउचित / दस्तावेज' में सभी आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करेगी, साथ ही उन सभी दस्तावेजों का विवरण भी शामिल होगा जो उधारकर्ता के द्वारा जमा करना जरूरी हैं।

- स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड उधारकर्ता को अन्य नॉन- बैंकिंग फाईनेंस कंपनियों द्वारा पेश किए गए समान (एनबीएफसी)नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना करने और एक जानकारीभरे निर्णय लेने में सुविधा प्रदान करने के लिए आवश्यक जानकारी प्रदान करेगा।

- स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड के पास अपने उधारकर्ताओं को आवेदन पत्र की प्राप्ति के लिए रसीद देने की एक व्यवस्था है। स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड सभी आवश्यक जानकारी प्राप्त होने की तारीख से उचित समय के भीतर उधारकर्ता को अपने निर्णय के बारे में सूचित करेगा।

लोन का अप्रेज़ल और नियम/ शर्तें

स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड उधारकर्ता को मंजूरी पत्र के माध्यम से या अन्यथा लिखित रूप में, स्वीकृत क्रेडिट लिमिट की राशि, ब्याज दर, देर से भुगतान के कारण किसी भी पीनल चार्जेस (दंडात्मक शुल्क) या किसी अन्य शुल्क सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ सूचित करेगा।

इन नियमों और शर्तों के प्रति उधारकर्ता की स्वीकृति को स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड द्वारा रिकॉर्ड में रखा जाएगा।

स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड लोन की मंजूरी/ भुगतान करने के समय उधारकर्ता को लोन एग्रीमेंट की एक कॉपी (प्रति) प्रस्तुत करेगा।

लोन अकाउंट में पीनल चार्जेस (दंडात्मक शुल्क)

a) उधारकर्ता द्वारा लोन कॉन्ट्रैक्ट के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का पालन न करने पर जुर्माना, यदि लगाया जाता है, तो उसे ' पीनल चार्जेस (दंडात्मक शुल्क)' के रूप में माना जाएगा और ' पीनल इंट्रेस्ट (दंडात्मक ब्याज) ' के रूप में नहीं लगाया जाएगा जो कि एडवांस (अग्रिम भुगतान) पर ब्याज दर में जोड़ा जाता है। पीनल चार्जेस (दंडात्मक शुल्क) का कोई पूंजीकरण नहीं होगा यानी कि ऐसे चार्जेस/ शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी। हालाँकि, इससे लोन अकाउंट में कंपाउंडिंग ऑफ इंस्ट्रेस्ट की सामान्य प्रक्रियाएँ प्रभावित नहीं होंगी।

b) कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त कंपोनेंट शामिल नहीं करेगी और इसका शत- प्रतिशत पालन सुनिश्चित करेगी।

c) कंपनी पीनल चार्जेस (दंडात्मक शुल्क) या लोन इसी तरह के चार्जेस/ शुल्क, चाहे उसे किसी भी नाम से जाना जाए, पर बोर्ड के द्वारा स्वीकृत नीति बनाएगी।

d) पीनल चार्जेस (दंडात्मक शुल्क) की मात्रा उचित होगी और किसी विशेष लोन/ प्रोडक्ट कैटेगरी के अंदर भेदभाव किए बिना लोन कॉन्ट्रैक्ट के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का पालन न करने के अनुआर होगी।

e) पीनल चार्जेस (दंडात्मक शुल्क) की मात्रा और कारण को कंपनी द्वारा ग्राहकों को लोन एग्रीमेंट और सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के साथ साथ ब्याज दरों और-सर्विस चार्जेस के तहत कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित करने के लिए स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।

f) जब भी लोन के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का पालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को रिमाइंडर्स भेजे जाते हैं, तो लागू होने वाले पीनल चार्जेस (दंडात्मक शुल्क) के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, पीनल चार्जेस (दंडात्मक शुल्क) लगाने का कोई भी उदाहरण और उसका कारण भी सूचित किया जाएगा।

लोन का भुगतान जिसमें नियम व शर्तों में बदलाव शामिल है

- स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड अपने उधारकर्ताओं को लोन के नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना देगा, जिसमें ब्याज दर, सर्विस चार्जेस आदि में बदलाव शामिल हैं। स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड यह भी सुनिश्चित करेगा कि ब्याज दरों और सर्विस चार्जेस के बदलाव केवल भावी प्रभाव से लागू होते हैं।

- लोन एग्रीमेंट के संबंध में भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने तेज करने का निर्णय संबंधित/लोन एग्रीमेंट के अनुरूप होगा।
- स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड अपने उधारकर्ता की सभी सिक्योरिटीज को ऐसे उधारकर्ता द्वारा सभी बकाया राशि के अदायगी पर ही जारी करेगा, या केवल उधारकर्ता की ली गई लिमिट की बकाया राशि की वसूली पर, किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए लियन/ ग्रहणाधिकार के अधीन होगा जो स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड का अपने कर्जदार के खिलाफ हो सकता है। यदि सेटऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है-, तो उधारकर्ता को बाकी के दावों और शर्तों के बारे में पूरे विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा, जिसके तहत स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड उपयुक्त दावे के निपटारे या उधारकर्ता द्वारा भुगतान करने तक सिक्योरिटीज को अपने पास रखने का हकदार होगा । औपचारिकताएं पूरी होने के कार्य दिवसों के भीतर उक्त शर्तों 15 को पूरा करने पर ग्राहक कोनौ ऑब्जेक्शन सर्टीफिकेट जारी किया जाएगा।

सामान्य

- स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड संबंधित लोन एग्रीमेंट के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर अपने उधारकर्ताओं के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगा जब तक) कि नई जानकारी, उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई हो, जो स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड के ध्यान में आ सकती है।(
- उधारकर्ता से बारोवर अकाउंट के ट्रांसफर के लिए रिक्वेस्ट प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा यानी स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड की आपत्ति, यदि कोई हो, उधारकर्ता की रिक्वेस्ट की प्राप्ति की तारीख से दिनों के भीतर उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा। 21 ऐसा ट्रांसफर लागू होने वाले सभी कानूनों के अनुसार कॉन्ट्रैक्ट की पारदर्शी शर्तों के अनुसार होगा।

- अपने उधारकर्ता के बकाया की वसूली के मामले में, स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा जैसे कि उधारकर्ताओं को गलत समय पर लगातार परेशान करना, लोन/ बकाया की वसूली के लिए बाहुबल का इस्तेमाल करना आदि। यह सुनिश्चित करने के लिए ट्रेनिंग दी जाएगी कि ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से ट्रेनिंग दी गई है।

    - यदि उधार लेने वाला व्यक्ति कंपनी या ब्यूरो के साथ अपने अकाउंट को कैंसल/ निरस्त या ब्लॉक या बंद करना चाहता है, तो उधार लेने वाला व्यक्ति स्नैपमिंट के कस्टमर सर्विस सेंटर के द्वारा या support@snapmintfin.com पर एक ईमेल भेजकर इसके लिए रिक्वेस्ट/अनुरोध कर सकता है। उधार लेने वाले व्यक्ति के द्वारा पहले से लिया गया लोन (लोन्स) सक्रिय रहेगा (रहेंगे) और उन्हें पहले से तय उसकी/उनकी संबंधित कमर्शियल शर्तों के अनुसार चुकाया जाना चाहिए।

शिकायत निवारण प्रणाली

प्रतिस्पर्धा के मौजूदा माहौल में, सर्वोत्तम कस्टमर सर्विस बिजनेस की निरंतर बढ़ोत्तरी के लिए एक महत्वपूर्ण पहलू है। स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड में, कस्टमर सर्विस और संतुष्टि हमारा मुख्य फोकस है। हमारा मानना है कि प्रॉम्प्ट और एफीशियंट सर्विस (शीघ्र और कुशल सेवा) प्रदान करना न केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए, बल्कि मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए भी आवश्यक है। स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड ने कई पहल की हैं जो हमारे ग्राहकों को बेहतर अनुभव प्रदान करने के उद्देश्य से बेहतर ग्राहक अनुभव और एक कुशल शिकायत निवारण प्रणाली प्रदान करने की दिशा की ओर अग्रसर हैं।

स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड शिकायत निवारण प्रणाली को अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए, एक स्ट्रक्चर्ड सिस्टम बनाया गया है। यह सिस्टम यह सुनिश्चित करेगा कि मांगा गया निवारण उचित और निष्पक्ष है और नियमों और शर्तों के दिए गए ढांचे के अंदर आता है। बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स समय-समय पर फेयर प्रैक्टिस कोड के पालन और शिकायत निवारण प्रणाली की प्रभावशीलता की समीक्षा करेगा।

a. ग्राहकों की शिकायतों/ समस्याओं को संभालने के लिए मशीनरी

जो ग्राहक फीडबैक देना चाहते हैं या अपनी शिकायत भेजना चाहते हैं, वे सोमवार से शनिवार (राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर) सुबह 10:00 बजे से शाम 7:00 बजे के बीच नीचे दिए गए चैनलों को इस्तेमाल कर सकते हैं।

- 48931351-22-91+पर कॉल करें
- हमें support@snapmintfin.com पर ईमेल करें
- हमें नीचे दिए गए पते पर लिखें:

स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड, ऑफिस नंबर 201, दूसरी मंजिल, C-विंग, नीलकंठ बिजनेस पार्क, विद्याविहार स्टेशन के पास, विद्याविहार (पश्चिम), मुंबई – 400086।

यदि शिकायत का समाधान दिए गए समय के भीतर नहीं होता है या यदि वह स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकता है। शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क इस प्रकार है:

श्री सरिता विस्ट
टेलीफोन. नंबर: +91-22-48931351

ईमेल आईडी: grievance@snapmintfin.com

यदि उपरोक्त चैनलों के माध्यम से प्राप्त जवाब संतोषजनक नहीं है, तो वे हमारे ग्रीवेंस रिड्रेसल सेल के प्रमुख श्री विवेक गाला को यहां पर लिख सकते हैं: vivek@snapmintfin.com

हम इस चैनल के माध्यम से प्राप्त पत्रों/ ईमेल का 5 कार्य दिवसों के भीतर जवाब देने का आश्वासन देते हैं।

यदि शिकायत/ विवाद का समाधान एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक आरबीआई के गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट का पंजीकृत कार्यालय आता है। डीएनबीएस का विवरण नीचे दिया गया है:

उप. महाप्रबंधक, गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग केंद्र I, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, मुंबई-400005

b. प्रदर्शित की जाने वाली अनिवार्य आवश्यकताएं

स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड के पास हमारे सभी कार्यालयों और कस्टमर सर्विस सेंटर्स में निम्नलिखित होंगे:

- शिकायतें एवं सुझाव प्राप्त करने की उचित व्यवस्था।
- शिकायत निवारण अधिकारी का नाम, पता और संपर्क नंबर को प्रदर्शित किया जाएगा। शिकायत निवारण इकाई की प्रक्रिया ग्राहकों की संतुष्टि के लिए सभी शिकायतों के क्लोजर को सुनिश्चित करेगी।

वे यह सुनिश्चित करेंगे कि यदि उनके स्तर पर समाधान करना संभव नहीं है तो शिकायत को उचित स्तर तक पहुंचाया जाए। हालाँकि हमारा अंतिम प्रयास यह सुनिश्चित करना है कि हम ऐसी स्थिति में पहुँच जाएँ जहाँ हमारे ग्राहकों को प्रभावी समाधान पाने के लिए वरिष्ठ प्रबंधन से शिकायत न करनी पड़े, हमने शिकायत के कारण और पुनरावृत्ति की रोकथाम के लिए इन शिकायतों को संभालने, समझने के दृष्टिकोण से उनकी समीक्षा करने के लिए एक मजबूत प्रणाली स्थापित की है।

c. निर्धारित समय सीम -

शिकायतें दर्ज करने के लिए, ग्राहक ऊपर बताए गए किसी भी चैनल को इस्तेमाल कर सकते हैं (ग्राहकों की शिकायतों को संभालने के लिए आंतरिक मशीनरी पर बिंदु (ए) देखें)। यदि शिकायत लिखित रूप में प्राप्त हुई है, तो स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड एक सप्ताह के भीतर प्राप्ति की सूचना/ जवाब भेजने का प्रयास करेगा। एक बार मामले की जांच हो जाने के बाद, स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड शिकायत प्राप्त होने पर एक महीने के भीतर या तो ग्राहक को अंतिम जवाब भेजने या अधिक समय मांगने की सूचना भेजने का प्रयास करता है।

हमारी ओर से प्राप्त होने वाली शिकायतों को सही संदर्भ में देखा जाएगा और सभी संभावित दृष्टिकोणों से विश्लेषण किया जाएगा।

किसी भी मुद्दे पर स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड के रुख की जानकारी ग्राहकों को दी जाएगी। जिन शिकायतों में शामिल मुद्दों की जांच के लिए कुछ समय की आवश्यकता होती है, उन्हें तुरंत स्वीकार किया जाएगा।

उपरोक्त नीति की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी/ संशोधित किया जाएगा जब स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड द्वारा ग्राहक की शिकायतों/ समस्याओं को संभालने में कोई नया बदलाव शामिल

किया जाएगा जिसमें नए शिकायत चैनलों की शुरूआत शामिल है।

अधिक ब्याज वसलूी का नियम

यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहकों से लोन पर अधिक ब्याज और फीस न ली जाए, स्नैपमिंट के बोर्ड ने ब्याज दरें निर्धारित करने के लिए एक नीति अपनाई है। प्रोसेसिंग और अन्य चार्जेस (ब्याज दर की नीति)। यह पॉलिसी कंपनी की वेबसाइट snapmintfin.com पर उपलब्ध है। बोर्ड आरओआई पॉलिसी की समय-समय पर समीक्षा भी करता है।

पॉलिसी में ब्याज दरें, प्रोसेसिंग और अन्य चार्जेस निर्धारित करने के लिए उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं शामिल हैं। कंपनी एक ब्याज दर मॉडल का इस्तेमाल करती है जो लोन और एडवांसेज के लिए लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करने के लिए फंड की लागत, मार्जिन और रिस्क प्रीमियम पर विचार करती है। ब्याज की दर काफी हद तक उधारकर्ता के रिस्क प्रोफाइल पर निर्भर करती है। ब्याज की दर सालाना ली जाएगी ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता रहे जो खाते से ली जाएंगी। निर्धारित भुगतान की तारीख के बाद लिया गया कोई भी अधिक ब्याज ग्राहक को वापस कर दिया जाएगा। कंपनी उधारकर्ता की अदायगी की क्षमता पर उचित काम करेगी और आरबीआई के केवाईसी दिशानिर्देशों का पालन करेगी।

अप्रत्याशित घटना

स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड द्वारा रेखांकित की और बताई गई विभिन्न प्रतिबद्धताएं सामान्य कामकाज के वातावरण के तहत लागू होती हैं। अप्रत्याशित घटना की स्थिति में, स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड ग्राहकों और आम जनता की संपूर्ण संतुष्टि के लिए उचित फेयर प्रैक्टिस के तहत प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में सक्षम नहीं होगी।

फेयर प्रैक्टिस कोड की समीक्षा

कंपनी के बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स के द्वारा फेयर प्रैक्टिस कोड की सालाना समीक्षा की जाएगी और आरबीआई के नियमों, कानूनों और प्रचलित बाजार प्रथाओं में समय-समय पर संशोधन के अनुसार आवश्यकता पड़ने पर समीक्षा की जाएगी।