

स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेज़ प्राइवेट लिमिटेड

निष्पक्ष व्यवहार संहिता

संस्करण 7

दस्तावेज की समीक्षा और अनुमोदन

दस्तावेज का नाम	निष्पक्ष व्यवहार संहिता
अनुमोदन करने वाले अधिकारी	निदेशक मंडल
अनुमोदन का दिनांक	29 दिसंबर 2025
समीक्षा आवृत्ति	सालाना और जरूरत के आधार पर
संस्करण संख्या	7

विषय-सूची

क्रम संख्या	विवरण	पेज नंबर
1	परिचय	4
2	कोड(संहिता) का उद्देश्य	4
3	लोन का आवेदन और उसकी प्रक्रिया	4
4	लोन का मूल्यांकन और नियम/शर्तें	5
5	लोन खाता में पेनल्टी चार्ज(दंडात्मक शुल्क)	5
6	नियम और शर्तों में बदलाव सहित लोन्स का संवितरण	5
7	सामान्य	6
8	शारीरिक/नेत्रहीन विकलांगों के लिए लोन की सुविधा	6
9	लोन और अग्रिम राशियों के लिए मुख्य तथ्य विवरण ("KFS)	6
10	लोन्स का समय से पूर्व भुगतान करने के लिए शुल्क	6
11	चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को वापस देना	7
12	लोन्स की रिकवरी	7
13	रिकवरी एजेंटों की नियुक्ति	8
14	कंपनी के डायरेक्ट सेल्स एजेंट (DSA)/ डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंट (DMA) रिकवरी एजेंट की जिम्मेदारियां	8
15	डिजिटल लेन्डिंग प्लेटफार्म पर लिये गए लोन्स	8
16	शिकायत निवारण तंत्र/ मकैनैज्म	9
17	अधिक ब्याज वसूलने का विनियमन	10
18	एकीकृत लोकपाल योजना	11
19	निष्पक्ष व्यवहार संहिता की समीक्षा	11
20	बहुप्रयोजन/ओपनीबस खंड	11

परिचय:

स्नैपमिंट फाइनेंसियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड (इसके बाद 'द कंपनी' या 'SFSP' या 'स्नैपमिंट' के रूप में संदर्भित किया जाएगा), एक नॉन-डिपॉजिट टेकिंग नॉन-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी)(इन्वेस्टमेंट और क्रेडिट कंपनी) है जो भारतीय रिजर्व बैंक ('RBI') के साथ पंजीकृत है। स्नैपमिंट को वर्तमान में एक बेस लेयर नॉन बैंकिंग वित्तीय कंपनी ('NBFC') के रूप में वर्गीकृत किया गया है। कंपनी कंज्यूमर फाइनेंस लोन और पर्सनल लोन देने का कारोबार करती है।

भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां- जिम्मेदार व्यवसायिक आचरण) दिशानिर्देश, 2025, दिनांक 28 नवंबर, 2025 (समय-समय पर संशोधित, संशोधित और अद्यतन के रूप में) ("आरबीआई मास्टर दिशानिर्देश") एनबीएफसी द्वारा पालन किए जाने वाले उचित व्यवहार संहिता (FPC) से संबंधित नियमों को निर्धारित करता है।

जैसा कि नीचे बताया गया है, FPC, इन NBFCs के लिए FPC पर दिशानिर्देशों के अनुरूप है जैसा कि उक्त RBI मास्टर निर्देशों में उल्लिखित है। यह ग्राहकों के साथ डील करते समय कंपनी के लिए न्यूनतम उचित व्यवहार मानक निर्धारित करता है। यह ग्राहकों को जानकारी प्रदान करता है और यह समझाता है कि कंपनी से प्रतिदिन के आधार पर उनसे किस प्रकार व्यवहार करने की अपेक्षा की जाती है।

यह पॉलिसी सभी ग्राहकों पर लागू होती है, जिसमें सोशल मीडिया या किसी अन्य मीडिया पर शिकायतें/पूछताछ करने वाले ग्राहक भी शामिल हैं, और हम सभी ग्राहकों को इस पॉलिसी के अनुसार हमसे संपर्क करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं। कंपनी सभी ग्राहकों के फायदे के लिए सभी ऑफिस और कस्टमर सर्विस सेंटर के साथ-साथ अपनी वेबसाइट पर भी FPC को प्रमुखता से दिखाएगी, और इसका पूरी तरह से पालन करेगी।

संहिता का उद्देश्य

संहिता को इन उद्देश्यों के साथ तैयार किया गया है:

- ग्राहकों के साथ डील करते समय उचित व्यवहार सुनिश्चित करना
- ज्यादा पारदर्शिता जिससे ग्राहकों को प्रोडक्ट को बेहतर ढंग से समझने और सोच-समझकर फैसले लेने में मदद मिलती है।
- ग्राहकों का कंपनी के प्रति भरोसा बनाना
- ग्राहकों के साथ लेन-देन में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे, निष्पक्ष और भरोसेमंद अभ्यास को बढ़ावा देना
- अग्रिम राशि की वसूली से संबंधित मामलों में कानूनी मानदंडों का पालन सुनिश्चित करना

लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रॉसेसिंग

- कंपनी कंज्यूमर फाइनेंस लोन और पर्सनल लोन सहित कई तरह के फाइनेंसियल प्रोडक्ट ऑफर करती है। हालांकि, नीचे दिया गया क्लॉज़ सिर्फ रिटेल लोन पर लागू होगा, जैसे पर्सनल लोन, कंज्यूमर ड्यूरेबल लोन आदि, जिसमें उधारकर्ता एक व्यक्ति होता है और जिसे मदद की ज़रूरत होती है, जबकि मिड-साइज़ से बड़े कॉर्पोरेट क्लाइंट फाइनेंसियल मार्केट बिज़नेस के बारे में अच्छी तरह जानते हैं और उनके पास ज़रूरी साधन होते हैं।
- स्नैपमिंट के प्रत्येक प्रोडक्ट के लिए 'आवेदन पत्र/उपयुक्त दस्तावेज़' में सभी आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करेगी, साथ ही उन सभी दस्तावेज़ों का विवरण भी होगा जिन्हें उधारकर्ता द्वारा जमा करना आवश्यक होता है।

- कंपनी आवश्यक जानकारी प्रदान करेगी ताकि उधार लेने वाले अन्य NBFC द्वारा ऑफर की जाने वाली समान शर्तों और परिस्थितियों की तुलना कर सके और सूचित निर्णय ले सके।
- कंपनी के पास अपने उधारकर्ता को आवेदन पत्र की प्राप्ति के लिए प्राप्ति-सूचना देने का मकैनिज्म है। कंपनी सभी आवश्यक जानकारी पूरी तरह से मिलने की तारीख से उचित समय के भीतर उधारकर्ता को अपने निर्णय के बारे में बताएगी।
- उधारकर्ताओं से सभी बातचीत अंग्रेजी में या ग्राहक से अनुरोध मिलने पर स्थानीय भाषा में, या उधार लेने वाले को समझ में आने वाली भाषा में की जाएगी।

लोन का मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- कंपनी उधारकर्ता को उसकी समझ में आने वाली स्थानीय भाषा में एक स्वीकृति पत्र या किसी और तरीके से, मंजूर की गई क्रेडिट लिमिट की राशि के साथ-साथ सभी नियम और शर्तें, जिसमें वार्षिक ब्याज दर और उसे लागू करने का तरीका, देर से भुगतान करने पर लगने वाले कोई भी पेनल्टी चार्ज या कोई अन्य चार्ज शामिल हैं, लिखित रूप में बताएगी।
- कंपनी उधारकर्ता द्वारा इन शर्तों और नियमों की प्रदान की गई स्वीकृति को रिकॉर्ड में रखेगी।
- कंपनी उधारकर्ता को लोन की स्वीकृति/संवितरण के समय लोन समझौते की एक प्रति और लोन समझौते में बताए गए सभी संलग्नकों की एक प्रति प्रदान करेगी।

लोन खाता में पेनल्टी चार्ज(दंडात्मक शुल्क)

- लोन अनुबंध की मूल शर्तों और नियमों का पालन न करने पर यदि उधारकर्ता पर कोई दण्ड लगाया जाता है, तो इसे 'दंडात्मक शुल्क' के रूप में माना जाएगा और इसे 'दंड ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा जिसे अग्रिम राशि पर लगाए गए ब्याज की दर में जोड़ दिया जाता है। दंड शुल्क का पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, यानी ऐसे शुल्क पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं जोड़ा जाएगा। हालांकि, इससे लोन खाते में ब्याज चक्रवृद्धि की सामान्य प्रक्रियाएँ प्रभावित नहीं होंगी।
- कंपनी ब्याज की दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगी और पत्र एवं भावना दोनों में अनुपालन सुनिश्चित करेगी।
- कंपनी लोन पर दंडात्मक शुल्क या इसी प्रकार के शुल्कों पर, चाहे उसे किसी भी नाम से पुकारा जाए, एक बोर्ड द्वारा अनुमोदित पॉलिसी बनाएगी।
- दण्ड शुल्क की राशि उचित होगी और यह लोन अनुबंध की मूल शर्तों और नियमों के पालन न करने के हिसाब से होगी, और इसमें किसी खास लोन/प्रोडक्ट कैटेगरी में भेदभाव नहीं किया जाएगा।
- कंपनी द्वारा ग्राहकों को लोन समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों (MITC) / KFS के अनुसार, लागू होने पर, जुर्माना शुल्क की राशि और कारण स्पष्ट रूप से बताना अनिवार्य होगा, इसके अलावा इसे कंपनी की वेबसाइट पर ब्याज दरों और सेवा शुल्क के तहत भी प्रदर्शित किया जाएगा।
- जब भी लोन के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को रिमाइंडर भेजे जाते हैं, तो लागू दंडात्मक शुल्क के बारे में बताया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाने का कोई भी मामला और उसका कारण भी बताया जाएगा।
- 'बिज़नेस के अलावा दूसरे कामों के लिए, किसी व्यक्ति को दिये गए लोन के मामले में दंडात्मक शुल्क,

मूल नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ता पर लागू दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होगा।

नियम और शर्तों में बदलाव सहित लोन्स का संवितरण

- कंपनी अपने उधारकर्ता को लोन की शर्तों और नियमों में किसी भी बदलाव के बारे में स्थानीय भाषा या ऐसी भाषा में नोटिस देगी जिसे उधारकर्ता समझ सके, जिसमें संवितरण के समय, ब्याज दर, सेवा शुल्क, अग्रिम भुगतान शुल्क आदि में बदलाव शामिल हैं। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव केवल भविष्य के लिए लागू हों।
- लोन समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज़ करने का निर्णय संबंधित लोन समझौते के अनुसार होगा।
- कंपनी अपने उधारकर्ता की सभी सिक्योरिटीज़ तभी मुक्त करेगी जब वह उधारकर्ता सभी बकाया चुका देगा, या जब उधारकर्ता द्वारा ली गई लिमिट की बकाया राशि वसूल हो जाएगी, बशर्ते स्नैपमिंट का अपने उधारकर्ता के खिलाफ किसी दूसरे दावे के लिए कोई कानूनी अधिकार या दावा न हो। अगर सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का इस्तेमाल किया जाता है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिसमें बाकी दावों के बारे में पूरी जानकारी होगी और वे शर्तें भी बताई जाएंगी जिनके तहत कंपनी तब तक सिक्योरिटीज़ अपने पास रख सकती है जब तक कि संबंधित दावे का निपटान नहीं किया जाता या उधारकर्ता द्वारा चुका नहीं दिया जाता। उक्त शर्तों को पूरा करने पर औपचारिकताएं पूरी होने के 15 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक को अनापत्ति प्रमाण पत्र जारी किया जाएगा।

सामान्य

- कंपनी अपने उधारकर्ताओं के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी, सिवाय उन उद्देश्यों के लिए जो संबंधित लोन समझौते की शर्तों और नियमों में प्रदान किए गए हैं (जब तक कि कोई नई जानकारी, जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं की गई थी, कंपनी के ध्यान में नहीं आती)।
- यदि उधारकर्ता से लोन खाते के स्थानांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होता है, सहमति या अन्यथा यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, उधारकर्ता के अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर उधारकर्ता को सूचित की जाएगी। ऐसा स्थानांतरण सभी लागू कानूनों के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध शर्तों के अनुसार होगा।
- अपने उधारकर्ता के बकाया की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी यानी कि उधारकर्ताओं को अनुचित समय में लगातार परेशान करना, लोन/बकाया की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। यह सुनिश्चित करने के लिए प्रशिक्षण दिया जाएगा कि ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।
- यदि उधारकर्ता कंपनी या ब्यूरो के साथ खाते को रद्द या ब्लॉक या बंद करना चाहता है, तो उधारकर्ता स्नैपमिंट के ग्राहक सेवा केंद्र के माध्यम से या support@snapmintfin.com पर एक ईमेल भेजकर इसके लिए अनुरोध कर सकता है। उधारकर्ता द्वारा पहले से लिया गया लोन एक्टिव रहेगा और इसका पहले से सहमत व्यावसायिक शर्तों के अनुसार पुनर्भुगतान किया जाएगा।

शारीरिक/नेत्रहीन विकलांगों के लिए लोन की सुविधा

कंपनी किसी भी तरह की शारीरिक/नेत्रहीन आवेदकों को उत्पादों और सुविधाओं सहित ऋण सुविधाएँ प्रदान करने में विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी की सभी शाखाएँ ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ लेने में सभी संभव सहायता प्रदान करेंगी। कंपनी अपने कर्मचारियों के लिए

सभी स्तरों पर आयोजित प्रशिक्षण कार्यक्रमों में ऐसे एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगी जिसमें विकलांग व्यक्तियों को कानून और अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलन द्वारा गारंटीकृत अधिकारों का विवरण होगा। इसके अतिरिक्त, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का समाधान पहले से स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के तहत किया जाए।

लोन और अग्रिम राशियों के लिए मुख्य तथ्य विवरण (“KFS”)

- कंपनी सभी संभावित उधारकर्ताओं को RBI मास्टर निर्देशों में दिए गए मानकीकृत प्रारूप के अनुसार, एक KFS प्रदान करेगी ताकि उन्हें लोन अनुबंध पर हस्ताक्षर करने से पहले सोच-समझकर निर्णय लेने में मदद मिल सके। KFS ऐसे उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखा जाएगा। KFS की सामग्री/कॉन्टेंट को उधारकर्ता को समझाया जाएगा और इसका प्रमाण लिया जाएगा कि उन्होंने इसे समझ लिया है।
- KFS को एक अद्वितीय प्रोपोजल नंबर प्रदान किया जाएगा और जिसकी सात दिन या उससे अधिक की अवधि वाले लोन्स के लिए कम से कम तीन कार्य दिवसों की वैधता होगी, और सात दिन से कम की अवधि वाले लोन्स के लिए एक कार्य दिवस की वैधता होगी।
- KFS में वार्षिक प्रतिशत दर (APR) की एक कंप्यूटेशन शीट और लोन की अवधि के दौरान लोन का एमोर्टाइजेशन/परिशोधन शेड्यूल भी शामिल होगा। APR में कंपनी द्वारा लगाए गए सभी चार्ज शामिल होंगे।
- कंपनी द्वारा तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाताओं की ओर से वास्तव में वसूल किए गए शुल्क, जैसे बीमा शुल्क, कानूनी शुल्क आदि, भी वार्षिक प्रतिशत दर (APR) का हिस्सा होंगे और उन्हें अलग से प्रकट किया जाएगा। सभी मामलों में, जहाँ कंपनी ऐसे शुल्क वसूलने में शामिल है, प्रत्येक भुगतान के लिए प्राप्तियाँ और संबंधित दस्तावेज़ ग्राहक को उचित समय में प्रदान किए जाएंगे।
- कंपनी उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति के बिना, लोन की अवधि के दौरान किसी भी स्तर पर ऐसी कोई भी फीस, शुल्क आदि नहीं लेगी, जिसके बारे में KFS में नहीं बताया गया है।
- KFS को लोन समझौते के हिस्से के रूप में प्रदर्शित किए जाने वाले समरी बॉक्स के रूप में भी शामिल किया जाएगा।

लोन्स का समय से पूर्व भुगतान करने के लिए शुल्क

- यदि किसी मौजूदा ऋण को 31 दिसंबर, 2025 या उससे पहले मंजूर या रिन्यू किया गया है, तो कंपनी बिज़नेस के अलावा दूसरे कामों के लिए मंजूर किए गए किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर, व्यक्तिगत उधारकर्ताओं से, चाहे को-ऑब्लिगेंट हों या न हों, समय से पूर्व भुगतान के लिए कोई शुल्क नहीं लेगी।
- कंपनी 1 जनवरी, 2026 को या उसके बाद मंजूर या रिन्यू किए गए लोन और अग्रिम राशि (टर्म लोन के साथ-साथ डिमांड लोन) पर समय पूर्ण भुगतान पर शुल्क लगाने के संबंध में निम्नलिखित निर्देशों का पालन करेगी:
 - a. फ्लोटिंग रेट लोन को छोड़कर सभी अन्य लोन के लिए, समय पूर्व भुगतान शुल्क, यदि कोई हो, कंपनी की स्वीकृत पॉलिसी के अनुसार होंगे। हालांकि, टर्म लोन के मामले में, समय पूर्व-भुगतान शुल्क, यदि कंपनी द्वारा लगाया जाता है, अग्रिम भुगतान की जा रही राशि के आधार पर लगाया जाएगा। कैश क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट सुविधाओं के मामले में, नियत तारीख से पहले सुविधा बंद करने पर समय पूर्व-भुगतान शुल्क स्वीकृत सीमा से अधिक राशि पर नहीं लगाया जाएगा।
 - b. कैश लोन/ओवरड्राफ्ट सुविधाओं के मामले में, यदि उधारकर्ता कंपनी को लोन समझौते में निर्धारित

अवधि से पहले सुविधा को रिन्यू नहीं करने के अपने इरादे के बारे में सूचित करता है, तो कोई समय पूर्व भुगतान शुल्क लागू नहीं होगा, बशर्ते कि सुविधा नियत तारीख पर बंद हो जाए।

- c. अगर कंपनी की पहल पर समय पूर्ण भुगतान किया जाता है, तो कंपनी कोई शुल्क नहीं लगाएगी।
- d. समय पूर्व-भुगतान शुल्क लागू होने या न होने की जानकारी स्पष्ट रूप से स्वीकृति पत्र और ऋण समझौते में प्रकट की जानी चाहिए। इसके अलावा, उन लोन्स और अग्रिम राशियों के मामले में जहाँ KFS प्रदान किया जाएगा, उस जानकारी को KFS में भी दिया जाना चाहिए। कंपनी ऐसे किसी भी समय पूर्व-भुगतान शुल्क को नहीं लेगी जो यहाँ निर्दिष्ट के अनुसार प्रकट नहीं किया गया हो।
- e. कंपनी उन ऋणों के पूर्वभुगतान के समय पूर्वव्यापी रूप से कोई शुल्क/शुल्क नहीं लगाएगी, जिन्हें कंपनी द्वारा पहले माफ कर दिया गया था।

चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को वापस देना

- कंपनी लोन खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को वापस कर देगी और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्क हटा देगी।
- उधारकर्ता को उसकी प्राथमिकता के अनुसार, मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज या तो उस बैंकिंग आउटलेट/शाखा से, जहां लोन खाता संचालित किया गया था या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से, जहां दस्तावेज उपलब्ध हैं, से प्राप्त करने का विकल्प दिया जाएगा।
- प्रभावी तिथि के बाद जारी किए गए लोन स्वीकृति पत्रों में दस्तावेज वापसी के लिए समयसीमा और स्थान बताया जाना होना चाहिए।
- कंपनी के पास मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज कानूनी उत्तराधिकारियों को लौटाने की एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया होगी। ऐसी प्रक्रिया ग्राहक जानकारी के लिए अन्य समान पॉलिसीज़ और प्रक्रियाओं के साथ कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी।
- चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज जारी करने में देरी होने पर, लागू नियमों के अनुसार, उधार लेने वाले को मुआवज़ा दिया जाएगा।
- ऐसे दस्तावेज खो जाने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को उनके डुप्लीकेट/सर्टिफाइड कॉपी पाने में मदद करेगी और इस संबंध में सभी अतिरिक्त खर्चों को वहन करेगी।

लोन्स की रिकवरी/वसूली

- कंपनी पुनर्भुगतान संबंधी कठिनाइयों का सामना करने वाले उधारकर्ताओं की पहचान करने, ऐसे उधारकर्ताओं से बातचीत करने और उन्हें उपलब्ध विकल्पों के बारे में आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए एक तंत्र स्थापित करेगी।
- वसूली उस नियत/केंद्रीय नियत स्थान पर की जाएगी जिसे उधारकर्ता और कंपनी आपसी सहमति से तय करेंगे। हालांकि, यदि उधारकर्ता दो या अधिक बार लगातार नियत/केंद्रीय नियत स्थान पर उपस्थित नहीं होता है, तो फ़िल्ड स्टाफ को उधारकर्ता के निवास या कार्य स्थल पर वसूली करने की अनुमति होगी।
- कंपनी या उसके एजेंट वसूली के लिए कोई भी कठोर तरीका नहीं अपनाएंगे। ऊपर बताई गई बातों के सामान्य दायरे को सीमित किए बिना, निम्नलिखित तरीके सख्ती से वर्जित हैं:
 - a. धमकी या अपमानजनक भाषा का प्रयोग
 - b. उधारकर्ता को बार-बार कॉल करना और/या सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद कॉल करना।
 - c. उधारकर्ता के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना
 - d. उधार लेने वालों का नाम प्रकाशित करना

- e. उधारकर्ता या उसके परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा का इस्तेमाल करना या उसकी धमकी देना।
- f. उधारकर्ता को रकम या भुगतान न करने के नतीजों के बारे में गुमराह करना।

रिकवरी एजेंटों की नियुक्ति

- रिकवरी एजेंट का मतलब कंपनी द्वारा अपने उधारकर्ताओं से बकाया राशि वसूलने के लिए नियुक्त एजेंसियां और इन एजेंसियों के कर्मचारी होंगे।
- कंपनी रिकवरी एजेंटों की नियुक्ति के लिए उचित परिश्रम/ ड्यू डिलिजेंस करेगी, जिसमें विशेष रूप से रिकवरी प्रक्रिया में शामिल व्यक्तियों को शामिल किया जाएगा। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उनके द्वारा रखे गए रिकवरी एजेंट उसके कर्मचारियों के पिछले रिकॉर्ड का वेरिफिकेशन करें, जिसमें पुलिस वेरिफिकेशन भी शामिल होगा। कंपनी यह भी तय करेगी कि बैकग्राउंड का री-वेरिफिकेशन कितने समय बाद किया जाएगा।
- कंपनी वसूली की प्रक्रिया शुरू करते समय उधारकर्ता को वसूली एजेंटों का विवरण प्रदान करेगी। एजेंट के पास कंपनी या एजेंसी द्वारा जारी पहचान पत्र के साथ ही कंपनी से प्राप्त नोटिस और प्राधिकरण-पत्र की एक प्रति भी होनी चाहिए।
- यदि वसूली की प्रक्रिया के दौरान कंपनी द्वारा रिकवरी एजेंसी बदल दी जाती है, तो उधारकर्ता को परिवर्तन के बारे में सूचित करने के अलावा, नए एजेंट को अपने पहचान पत्र के साथ नोटिस और प्राधिकरण-पत्र भी रखना होगा।
- सूचना और प्राधिकरण पत्र में, अन्य विवरणों के अलावा, रिकवरी एजेंसी और कंपनी के संपर्क का विवरण भी शामिल होंगे।
- कंपनी द्वारा नियुक्त रिकवरी एजेंसियों की लेटेस्ट जानकारी भी कंपनी की वेबसाइट पर डाली जाएगी।

कंपनी के डायरेक्ट सेल्स एजेंट (DSA)/ डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंट (DMA) रिकवरी एजेंट की जिम्मेदारियां

- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि DSA/DMA/रिकवरी एजेंट अपनी जिम्मेदारियों को सावधानी और संवेदनशीलता के साथ संभालने के लिए उचित रूप से प्रशिक्षित हों, विशेष रूप से ग्राहक से संपर्क करना, कॉल करने के घंटे, ग्राहक की जानकारी की गोपनीयता और ऑफर किए जा रहे प्रोडक्ट की सही शर्तें और नियम बताना आदि जैसे पहलुओं में।
- कंपनी DSA/DMA/रिकवरी एजेंट से आचार संहिता का पालन करने का वचन-पत्र लेगी। इसके अलावा, रिकवरी एजेंट NBFC के लिए उचित व्यवहार संहिता पर मौजूदा निर्देशों का पालन करेंगे और साथ ही बकाया राशि की वसूली और सुरक्षा की वापसी के लिए अपने स्वयं की संहिता का भी पालन करेंगे।
- कंपनी यह पक्का करेगी कि वह या उसके एजेंट, लोन रिकवरी की कोशिशों के दौरान किसी भी व्यक्ति के साथ किसी भी तरह की धमकी या उत्पीड़न का सहारा न लें, चाहे वह मौखिक हो या शारीरिक, इसमें उधारकर्ताओं के परिवार के सदस्यों, रेफरी और दोस्तों को सार्वजनिक रूप से अपमानित करने या उनकी निजता में दखल देने वाले काम, मोबाइल या सोशल मीडिया पर गलत मैसेज भेजना, धमकी भरे और/या अनजान कॉल करना, उधारकर्ताओं को बार-बार कॉल करना और/या बकाया लोन की रिकवरी के लिए सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद कॉल करना, झूठे और गुमराह करने वाले बयान देना, आदि शामिल हैं।
- कंपनी ऐसे टेलीमार्केटर्स (DSAs / DMAs) को नियुक्त नहीं करेगी जिनके पास DoT, भारत सरकार से कोई वैध पंजीकरण प्रमाणपत्र नहीं है; कंपनी केवल उन्हीं टेलीमार्केटर्स को नियुक्त करेगी जो TRAI द्वारा समय-समय पर जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार सभी प्रचार / टेलीमार्केटिंग गतिविधियों के लिए पंजीकृत हैं।

- कंपनी TRAI को उन टेलीमार्केटर्स (DSAs / DMAs) की सूची प्रदान करेगी जिनकी उन्होंने नियुक्ति की है, साथ ही उन पंजीकृत फोन नंबरों की सूची भी देगी जो वे टेलीमार्केटिंग कॉल करने के लिए इस्तेमाल कर रहे हैं।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उनके द्वारा अभी काम पर रखे गए सभी एजेंट खुद को DoT के साथ टेलीमार्केटर के तौर पर रजिस्टर करें।

डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर लिये गए लोन

जहाँ भी डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को उधारकर्ताओं को ढूँढ़ने और/या बकाया वसूलने के एजेंट के रूप में नियुक्त किया जाता है, कंपनी निम्नलिखित निर्देशों का पालन करेगी:

- वेबसाइट पर एक ही खास जगह पर इसके सभी डिजिटल लेंडिंग प्रोडक्ट्स और इसके डिजिटल लेंडिंग ऐप्स (DLA) का विवरण प्रदान करना;
- वेबसाइट पर एक ही प्रमुख स्थान पर लेंडिंग सर्विस प्रोवाइडर्स (LSP) और LSP के DLA का विवरण और उन गतिविधियों का विवरण प्रदान करना जिनके लिए उन्हें नियुक्त किया गया है;
- वेबसाइट पर एक प्रमुख स्थान पर कंपनी की ग्राहक सेवा और आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र का विवरण;
- वेबसाइट पर एक प्रमुख जगह पर RBI के कंप्लेंट मैनेजमेंट सिस्टम (CMS) और सचेत पोर्टल का लिंक;
- वेबसाइट पर एक प्रमुख जगह पर RBI के मौजूदा दिशा-निर्देशों के अनुसार ज़रूरी प्राइवसी पॉलिसी और अन्य विवरण;
- कंपनी सुनिश्चित करेगी कि डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित दस्तावेज़ (कंपनी के लेटरहेड पर) जैसे कि KFS,, लोन प्रोडक्ट का सारांश, अनुमोदन पत्र, शर्तें और नियम, खाते का विवरण, कंपनी / LSP की गोपनीयता नीतियाँ जो उधारकर्ताओं के डेटा के भंडारण और उपयोग से संबंधित हैं, आदि, लोन अनुबंध/ लेन-देन के निष्पादन पर स्वचालित रूप से पंजीकृत और सत्यापित ईमेल/एसएमएस पर उधारकर्ता को भेज जाएं।
- उधारकर्ता को प्रारंभिक "क्लिंग ऑफ अवधि" के दौरान बिना किसी दंड के मूलधन और आनुपातिक APR का भुगतान करके डिजिटल लोन से बाहर निकलने का एक स्पष्ट विकल्प दिया जाएगा।
- कंपनी और LSP, जिनका उधारकर्ता के साथ एक इंटरफ़ेस है, उधारकर्ता द्वारा की गई डिजिटल लोन संबंधी शिकायतों/मुद्दों से निपटने के लिए नोडल शिकायत निवारण अधिकारियों को नियुक्त करेंगे।
- कंपनी द्वारा ऑनबोर्ड किए गए DLA और LSP के DLA और द्वारा ग्राहक से डेटा का संग्रहण आवश्यकता-आधारित होगा और ऑडिट ट्रेल वाले उधारकर्ता की पूर्व और स्पष्ट सहमति से किया जाएगा। उधारकर्ता को विशिष्ट डेटा के उपयोग के लिए सहमति देने या न देने, तीसरे पक्षों को जानकारी प्रकट करने को सीमित करने, डेटा सुरक्षित रखने, पहले दी गई सहमति को रद्द करने और आवश्यक होने पर ऐप से डेटा हटाने/भूलने का विकल्प प्रदान किया जाएगा।
- उधारकर्ताओं की सहमति लेने का उद्देश्य हर बातचीत के चरण पर स्पष्ट रूप से बताया जाना चाहिए। किसी भी तीसरे पक्ष के साथ व्यक्तिगत जानकारी साझा करने से पहले उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति ली जानी चाहिए, सिवाए उन मामलों के जहाँ ऐसा साझा करना कानून या नियम के अनुसार ज़रूरी हो।
- मंज़ूर किए गए लोन से संबंधित भुगतान हमेशा उधारकर्ता के बैंक खाते में ही किए जाएंगे, सिवाय उन भुगतानों के जो केवल कानूनी या विनियामक आदेश के तहत आए हों। बशर्ते ऐसे मामले में जहाँ लोन किसी विशिष्ट अंतिम उपयोग के लिए वितरित किया जाता है, लोन की सहमत शर्तों के अनुसार संवितरण सीधे अंतिम लाभार्थी के बैंक खाते में किया जा सकता है।
- कंपनी इस बात को सुनिश्चित करेगी कि DLAs / LSPs के पास कंपनी की वेबसाइट का लिंक हो। लोन डिफॉल्ट होने पर, जब रिकवरी एजेंट को वसूली के लिए नियुक्त किया जाता है या पहले से नियुक्त

रिकवरी एजेंट में कोई बदलाव होता है, तो वसूली के लिए उधारकर्ता से संपर्क करने के लिए अधिकृत ऐसे रिकवरी एजेंट का विवरण वसूली एजेंट द्वारा वसूली के लिए उधारकर्ता से संपर्क करने से पहले ईमेल/एसएमएस के माध्यम से उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा।

शिकायत निवारण तंत्र/ मकैनैज्म

मौजूदा प्रतिस्पर्धी माहौल में, उत्कृष्ट ग्राहक सेवा निरंतर बिजनेस में वृद्धि के लिए एक महत्वपूर्ण टूल है। स्नैपमिंट में, ग्राहक सेवा और संतुष्टि हमारा मुख्य फोकस है। हमारा मानना है कि त्वरित 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 ने कई पहल की हैं जो हमारे ग्राहकों को बेहतर अनुभव प्रदान करने के उद्देश्य से बेहतर ग्राहक अनुभव और एक कुशल शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करने की दिशा में केंद्रित हैं।

स्नैपमिंट के शिकायत निवारण तंत्र को ज्यादा सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए, एक स्ट्रक्चर्ड सिस्टम/संचरित तंत्र बनाया गया है। यह सिस्टम इस बात को सुनिश्चित करेगा कि मांगी गई राहत न्यायसंगत और उचित है और नियमों और विनियमों के दिए गए ढांचे के भीतर है। निदेशक मंडल समय-समय पर FPC के पालन और शिकायत निवारण सिस्टम की प्रभावशीलता की समीक्षा करेंगे।

a. ग्राहकों की शिकायतों/समस्याओं का समाधान करने 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 निम्नलिखित चैनलों का इस्तेमाल कर सकते हैं।

- +91-22-48931351 पर कॉल करें
- support@snapmintfin.com पर ईमेल करें
- हमें नीचे दिये गए पते पर पत्र भेजें:

स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेज़ प्राइवेट लिमिटेड, ऑफिस नंबर 201, दूसरी मंज़िल, सी-विंग, नीलकंठ बिज़नेस पार्क, विद्याविहार स्टेशन के पास, विद्याविहार (पश्चिम), मुंबई – 400086।

यदि शिकायत का समाधान दिए गए समय के भीतर नहीं किया जाता है या यदि वह स्नैपमिंट 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 का विवरण नीचे दिया गया है:

सुश्री सरिता विस्ट

टेलीफोन नंबर: +91-22-48931351

ईमेल आईडी: grievance@snapmintfin.com / nodalofficer@snapmintfin.com

अगर ऊपर बताए गए तरीकों से मिला जवाब संतोषजनक नहीं है, तो वे प्रधान नोडल अधिकारी श्री विवेक गाला को इस पते पर मेल भेज सकते हैं: pno@snapmintfin.com

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

यदि ग्राहक प्राप्त समाधान से संतुष्ट नहीं है या यदि ग्राहक को शिकायत दर्ज करने की तारीख से 30 दिनों के भीतर कंपनी से कोई जवाब नहीं मिलता है, तो वह निम्न पर अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है।

- i. आरबीआई सीएमएस पोर्टल: <https://cms.rbi.org.in> or
- ii. अपना शिकायत पत्र निर्धारित प्रारूप में नीचे दिए गए पते पर भेजें:

सेंट्रलाइज्ड रिसिप्ट एंड प्रॉसेसिंग सेंटर, रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 टोल फ्री नंबर - 14448 या

- iii. पूरी जानकारी के साथ शिकायतें crpc@rbi.org.in पर ईमेल के माध्यम से भेजी जा सकती हैं।

b. अनिवार्य रूप से प्रदर्शित करने की आवश्यकताएँ

स्नैपमिंट के सभी ऑफिस और कस्टमर सर्विस सेंटर में ये चीज़ें होंगी:

- शिकायतों और सुझावों को प्राप्त करने के लिए उचित व्यवस्था।
- शिकायत निवारण अधिकारी का नाम, पता और संपर्क नंबर प्रदर्शित करना। शिकायत निवारण इकाई की प्रक्रिया से यह सुनिश्चित होगा कि सभी शिकायतों को ग्राहकों की संतुष्टि के अनुसार समाप्त किया जाए।

वे इस बात को सुनिश्चित करेंगे कि अगर शिकायत का उनके स्तर पर समाधान नहीं हो पाता है, तो उसे सही स्तर पर आगे बढ़ाया जाए। हालांकि हमारा आखिरी मकसद यह सुनिश्चित करना है कि हम ऐसी स्थिति में पहुँचें जहाँ हमारे ग्राहकों को प्रभावी/संतुष्टिजनक समाधान पाने के लिए सीनियर मैनेजमेंट से शिकायत न करनी पड़े, फिर भी हमने इन शिकायतों को संभालने, शिकायत के कारणों को समझने और उन्हें दोबारा होने से रोकने के लिए एक मज़बूत सिस्टम बनाया है।

c. समय सीमा

शिकायत रजिस्टर करने के लिए, ग्राहक ऊपर दिये गए किसी भी चैनल का उपयोग कर सकते हैं (ग्राहक शिकायतों को संभालने के लिए आंतरिक मशीनरी पर बिंदु (a) देखें)। यदि शिकायत लिखित में प्राप्त होती है, तो स्नैपमिंट एक सप्ताह के भीतर एक स्वीकृति/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगा। मामले की जांच करने के बाद, स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड या तो ग्राहक को अंतिम प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करता है या शिकायत प्राप्त होने के एक महीने के भीतर अधिक समय मांगने के लिए सूचना भेजता है।

हमें प्राप्त होने वाली शिकायतों को सही नजरिए से देखा जाएगा और सभी संभावित दृष्टिकोण से विश्लेषण किया जाएगा।

स्नैपमिंट किसी भी मुद्दे पर अपनी राय ग्राहकों को बताएगा। जिन शिकायतों के मामले में जांच में थोड़ा समय लगेगा, उन्हें तुरंत स्वीकार कर लिया जाएगा।

ऊपर बताई गई पॉलिसी की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी/इसमें बदलाव किया जाएगा, जब भी स्नैपमिंट फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड ग्राहक की शिकायतों/परेशानियों को संभालने के तरीके में कोई नया बदलाव करेगी, जिसमें नए शिकायत चैनलों को शुरू करना भी शामिल है।

अधिक ब्याज वसूलने का विनियमन

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

इस पॉलिसी में ब्याज दर निर्धारित करने, प्रॉसेसिंग और अन्य शुल्कों के लिए उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को शामिल किया गया है। कंपनी एक ब्याज दर मॉडल का उपयोग करती है जो लोन और अग्रिम राशियों के लिए लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करने के लिए फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम पर विचार करती है। ब्याज की दर

काफी हद तक उधारकर्ता के जोखिम प्रोफाइल पर निर्भर करती है। ब्याज दर को वार्षिक आधार पर निर्धारित किया जाएगा ताकि उधारकर्ता को सही दरों के बारे में पता हो जो खाते पर लागू की जाएंगी। किसी भी अतिरिक्त ब्याज जो निर्दिष्ट संवितरण तिथि के बाद लिया जाता है, ग्राहक को वापस किया जाएगा। कंपनी उधारकर्ता की पुनर्भुगतान क्षमता पर उचित जाँच/ड्यू डिलिजेंस करने और RBI के KYC निर्देशों का पालन करने का प्रयास करेगी।

जोखिम के स्तर और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दरें लेने का तर्क ग्राहक या उधारकर्ता को आवेदन फॉर्म में बताया जाएगा और इसे स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

एकीकृत लोकपाल योजना

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021, 12 नवंबर, 2021 से प्रभावी है। यह योजना 'वन नेशन वन ओम्बड्समैन' के दृष्टिकोण को अपनाती है और RBI ओम्बड्समैन मैकेनिज्म को क्षेत्रीय भेदभाव से मुक्त बनाती है। यह RBI की मौजूदा तीन ओम्बड्समैन योजनाओं को एकीकृत करती है, जो हैं: (i) बैंकिंग ओम्बड्समैन स्कीम, 2006; (ii) नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनियों के लिए ओम्बड्समैन स्कीम, 2018; और (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए ओम्बड्समैन स्कीम, 2019। योजना से संबंधित जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है। कंपनी ओम्बड्समैन स्कीम के अनुसार ग्राहक शिकायतों के निपटान के समयसीमा का कड़ाई से पालन करेगी।

यदि शिकायत/विवाद को एक महीने की अवधि के भीतर न सुलझाया जाता है (चाहे ग्राहक की शिकायत को पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया हो और ग्राहक संतुष्ट न हो या ग्राहक को कोई उत्तर न मिले), तो ग्राहक निम्नलिखित तरीकों में से किसी एक के माध्यम से ओम्बड्समैन या उप ओम्बड्समैन से अपील कर सकता है:

ऑनलाइन माध्यम से शिकायत करना:

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

इलेक्ट्रॉनिक या फिजिकल माध्यम से शिकायत करना:

शिकायत इलेक्ट्रॉनिक रूप से या फिजिकली बताए गए फॉर्मेट में RBI द्वारा अधिसूचित सेंट्रलाइज्ड रिसीट एंड प्रोसेसिंग में की जा सकती है -

सेंट्रलाइज्ड रिसीट एंड प्रोसेसिंग(CRPC) RBI

सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160 017 ईमेल - crpc@rbi.org.in टोल फ्री नंबर - 14448 (सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक)

निष्पक्ष व्यवहार संहिता की समीक्षा

कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा निष्पक्ष व्यवहार संहिता की सालाना समीक्षा की जाएगी और RBI के नियमों, कानूनों और प्रचलित बाजार प्रथाओं में समय-समय पर संशोधन के अनुसार आवश्यकता पड़ने पर समीक्षा की जाएगी।

बहुप्रयोजन/ओपनीबस खंड

आरबीआई द्वारा समय-समय पर जारी किए जाने वाले सभी प्रचलित और भविष्य के मास्टर सर्कुलर/निर्देश/मार्गदर्शन नोट इस पॉलिसी की सामग्री पर प्राथमिकता रखेंगे और इसकी जगह लेंगे।

कंपनी कोड की भावना का पालन करते हुए और उसके व्यवसाय पर लागू होने वाले तरीके से इस कोड का पालन करेगी।