

# निष्पक्ष व्यवहार संहिता (एफपीसी) से संबंधित नीति

अकासा फाइनेंस लिमिटेड

## विषय-सूची

विवरण	पृष्ठ संख्या
प्रस्तावना	2
ऋणों के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण	2
ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें	2
शर्तों और नियमों में परिवर्तनों सहित ऋणों का वितरण	3
सामान्य	3
शिकायत निवारण तंत्र (जीआरएम)	4
वित्तपोषित वाहनों की पुनःप्राप्ति के संबंध में स्पष्टीकरण	5
समय-समय की समीक्षा	6

# निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित, दिनांक: 30.03.2026

# अद्यतित : 30.03.2026



## निष्पक्ष व्यवहार संहिता (एफपीसी)

### प्रस्तावना

भारतीय रिज़र्व बैंक ("RBI") ने 28 नवंबर, 2025 को जारी भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ – जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निदेश, 2025 के माध्यम से गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता (Fair Practices Code) संबंधी दिशानिर्देश जारी किए, जिसका संदर्भ संख्या RBI/DOR/2025-26/362 मास्टर डायरेक्शन DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26 है, जिसे समय-समय पर अद्यतन किया जाता है (इसे "मास्टर डायरेक्शन" कहा जाता है)। इन दिशानिर्देशों के माध्यम से ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यावसायिक और कॉर्पोरेट प्रथाओं के मानक निर्धारित किए गए हैं। यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता सभी हितधारकों, विशेष रूप से ग्राहकों को कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में अपनाई जाने वाली प्रथाओं का प्रभावी अवलोकन प्रदान करने का उद्देश्य रखती है। नीचे अपनाई गई यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता मौजूदा मास्टर निर्देश और RBI द्वारा जारी अन्य दिशानिर्देशों के अनुरूप है।

भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) द्वारा निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुसार, अकासा फाइनेंस लिमिटेड ("AFL" या "कंपनी"), जो भारतीय रिज़र्व बैंक ("RBI") के साथ एक गैर-जमा स्वीकार करने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – मिडिल लेयर (NBFC-ML) के रूप में पंजीकृत है और जिसे निवेश एवं ऋण कंपनी ("ICC") के रूप में वर्गीकृत किया गया है, ने कंपनी के व्यावसायिक संचालन को संचालित करने के लिए निम्नलिखित निष्पक्ष व्यवहार संहिता (Fair Practices Code) को अपनाया है।

### ऋणों के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

- a) ऋण आवेदन पत्रों में आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए जो ऋणी (उधारकर्ता) के हित को प्रभावित करती हो, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और ऋणी (उधारकर्ता) द्वारा एक सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होना चाहिए।
- b) कंपनी सभी ऋण आवेदन प्राप्त होने की पावती देने के लिए एक प्रणाली विकसित करेगी। वरीयता से, पावती में उस समय-सीमा का भी उल्लेख किया जाना चाहिए जिसके भीतर ऋण आवेदन निपटाए जाएंगे।
- c) ग्राहक को ऋण की मंजूरी और वितरण में शामिल प्रक्रियाओं के बारे में समझाया जाएगा और उन्हें उस समय-सीमा की सूचना दी जाएगी जिसके भीतर सामान्यतः सभी प्रक्रियाएं पूरी हो जाएंगी।
- d) ऋणी (उधारकर्ता) को सभी संचार उनकी स्थानीय भाषा या ऐसी भाषा में किया जाएगा जिसे ऋणी समझता हो।

### ऋण का मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- a) कंपनी को स्वीकृत पत्र या अन्यथा, ऋणी (उधारकर्ता) द्वारा समझी जाने वाली देशज भाषा में ऋणी (उधारकर्ता) को लिखित रूप में स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर सहित नियम और शर्तें तथा ब्याज दर के लागू होने की विधि



बतानी चाहिए और ऋणी (उधारकर्ता) द्वारा इन नियमों और शर्तों को स्वीकार करने को अपने अभिलेख में दर्ज रखना चाहिए।

- कंपनी विलंबित भुगतान के लिए दंडात्मक शुल्कों का भी स्पष्ट रूप से खुलासा करेगी, जिन्हें ऋण अनुबंध में प्रमुखता से उजागर किया जाएगा। ऋणी (उधारकर्ता) द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति विधिवत प्राप्त की जाएगी और अभिलेख में रखी जाएगी।
- कंपनी यह स्वीकार करती है कि मंजूरी के समय ऋणी (उधारकर्ता) हमेशा ऋण की शर्तों और नियमों, जिसमें ब्याज दर भी शामिल है, से पूरी तरह अवगत नहीं हो सकते हैं। तदनुसार, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण समझौते के निष्पादन से पहले सभी प्रमुख शर्तों और नियमों को ऋणी (उधारकर्ता) को पर्याप्त रूप से समझाया जाए ताकि वह सूचित निर्णय ले सके। तदनुसार, यह समझा जाता है कि ऋण अनुबंध की प्रति या ऋण अनुबंध में उद्धृत परिशिष्ट प्रदान न करना एक अनुचित प्रथा है और इससे कंपनी और ऋणी (उधारकर्ता) के बीच उस ऋण की शर्तों और नियमों को लेकर विवाद उत्पन्न हो सकते हैं।
- अतः, कंपनी ऋण स्वीकृति/वितरण के समय सभी ऋणी (उधारकर्ता)ओं को ऋण अनुबंध की एक प्रति के साथ-साथ ऋण अनुबंध में उद्धृत सभी परिशिष्टों की प्रत्येक प्रति अनिवार्य रूप से प्रदान करेगी।

### शर्तों और नियमों में परिवर्तनों सहित ऋणों का वितरण

- कंपनी को ऋणी (उधारकर्ता) को देय ऋण-वितरण का कार्यक्रम, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना स्थानीय भाषा या समझी जाने वाली किसी भाषा में देनी चाहिए। कंपनी को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही लागू किए जाएँ। इस संबंध में ऋण अनुबंध में एक उपयुक्त शर्त शामिल की जानी चाहिए।
- अनुबंध के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने / त्वरित करने का निर्णय ऋण अनुबंध के अनुरूप होना चाहिए।
- कंपनी को सभी देनदारियों के भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को रिहा कर देना चाहिए, बशर्ते कि कंपनी के पास ऋणी (उधारकर्ता) के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या गिरवी मौजूद हो। यदि इस तरह की सेट-ऑफ का अधिकार प्रयोग किया जाना है, तो ऋणी (उधारकर्ता) को शेष दावों के पूर्ण विवरण और उन शर्तों के साथ इसकी सूचना दी जाएगी, जिनके तहत कंपनी संबंधित दावा निपटाए/भुगतान किए जाने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

### सामान्य

- कंपनी को ऋण अनुबंध की शर्तों और परिस्थितियों में निर्दिष्ट प्रयोजनों को छोड़कर, ऋणी (उधारकर्ता) के मामलों में हस्तक्षेप से बचना चाहिए (जब तक कि ऋणी (उधारकर्ता) द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई कोई नई जानकारी ऋणदाता के ध्यान में न आई हो)।
- ऋणी (उधारकर्ता) से उधार खाते के हस्तांतरण का अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या असहमति, अर्थात् कोई आपत्ति, यदि कोई हो, तो अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जानी चाहिए। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- ऋण वसूली के मामले में, कंपनी को अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेना चाहिए, जैसे कि ऋणी (उधारकर्ता)ओं को अजीब समय पर लगातार परेशान करना, ऋण वसूली के लिए बल का प्रयोग करना, आदि।



- d) कंपनी ब्याज दरों और प्रसंस्करण तथा अन्य शुल्कों का निर्धारण करने के लिए उपयुक्त आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित करेगी।
- e) कंपनी फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगी और ऋणों और अग्रिमों पर वसूल की जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करेगी।
- f) ब्याज की दर वार्षिक दर होनी चाहिए ताकि ऋणी (उधारकर्ता) को खाते में लगाए जाने वाले सटीक दरों का पता चल सके।
- g) विशेष रूप से सुरक्षा/संपत्ति (चल या अचल) की पुनः कब्जा प्रक्रिया के संबंध में, कंपनी के पास ऋणी (उधारकर्ता) के साथ अनुबंध/ऋण समझौते में एक अंतर्निहित पुनः कब्जा प्रावधान होना चाहिए जो कानूनी रूप से प्रवर्तनीय हो। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अनुबंध/ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में निम्नलिखित के संबंध में प्रावधान भी शामिल होने चाहिए: (i) कब्जा लेने से पहले सूचना की अवधि; (ii) वे परिस्थितियाँ जिनके तहत सूचना की अवधि को माफ किया जा सकता है; (iii) सुरक्षा/संपत्ति (चल या अचल) का कब्जा लेने की प्रक्रिया; (iv) जमानत/संपत्ति (चल या अचल) की बिक्री/नीलामी से पहले ऋणी (उधारकर्ता) को ऋण चुकौती के लिए अंतिम अवसर देने संबंधी प्रावधान; (v) ऋणी (उधारकर्ता) को संपत्ति वापस करने की प्रक्रिया और (vi) जमानत/संपत्ति (चल या अचल) की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।
- h) कंपनी का निदेशक मंडल समय-समय पर कोड और उसके कार्यान्वयन की समीक्षा करेगा।
- i) समय-समय पर RBI द्वारा निर्धारित दिशानिर्देशों पर आधारित उचित व्यवहार संहिता, विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित की जाएगी।
- j) कंपनी शारीरिक और/या दृष्टि-बाधित आवेदकों के साथ भेदभाव नहीं करेगी और सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाने के लिए आवश्यक सहायता, सुलभ दस्तावेज़ीकरण और स्पष्ट संचार प्रदान करके सभी ऋण सुविधाओं तक समान पहुँच सुनिश्चित करेगी।
- k) कंपनी अपने कर्मचारियों को प्रशिक्षण के माध्यम से संवेदनशील बनाएगी, ऐसे आवेदकों के लिए शीघ्र शिकायत निवारण सुनिश्चित करेगी, और भेदभाव-रहितता तथा सुलभता मानकों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त अभिलेख रखेगी।

#### वसूले जाने वाले अत्यधिक ब्याज दरों का विनियमन

अकासा फाइनेंस लिमिटेड आवेदन पत्र में और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट संचार के माध्यम से ऋणी (उधारकर्ता) को विभिन्न श्रेणियों के ऋणी (उधारकर्ता)ओं से ब्याज की भिन्न दरें वसूलने के जोखिम और तर्क का खुलासा करेगी।

कंपनी द्वारा वसूली जा रही ब्याज दर वार्षिकीकृत दर होगी ताकि ग्राहक को खाते पर वसूली जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता चल सके।



### वसूले गए अत्यधिक ब्याज दरों के बारे में शिकायतें

कंपनी का बोर्ड ब्याज दर नीति निर्धारित करेगा, जिसमें ब्याज दरों, प्रसंस्करण शुल्कों और अन्य शुल्कों के निर्धारण के आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का उल्लेख होगा।

### वित्तपोषित वाहनों को फिर से अपने अधिकार में लेने के संबंध में स्पष्टीकरण

मैसर्स अकासा फाइनेंस लिमिटेड (पूर्व में पूजा फाइनेंशियल लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) सीधे वाहन वित्त प्रदान नहीं करता है, लेकिन यह अपने मध्यस्थों के माध्यम से ऐसा कर सकता है। इसलिए, आरबीआई द्वारा निर्धारित निम्नलिखित बिंदुओं का पालन किया जाना चाहिए:

- (i) कंपनी के पास ऋणी (उधारकर्ता) के साथ ऋण अनुबंध में एक अंतर्निहित पुनः अधिग्रहण (फिर से कब्जा करने का) प्रावधान होगा जो कानूनी रूप से प्रवर्तनीय होना चाहिए।
- (ii) यह ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों में पारदर्शिता सुनिश्चित करेगा, जो निम्नलिखित से संबंधित हैं:
  - कब्जा लेने से पहले सूचना की अवधि
  - वे परिस्थितियाँ जिनके तहत सूचना की अवधि माफ की जाएगी
  - सुरक्षा का कब्जा लेने की प्रक्रिया
  - संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋणी (उधारकर्ता) को ऋण चुकौती के लिए अंतिम मौका देने संबंधी प्रावधान
  - वाहन का पुनः कब्जा दिलाने की प्रक्रिया
  - संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया
- (iii) यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण अनुबंध में उद्धृत सभी परिशिष्टों की एक-एक प्रति के साथ ऐसे नियमों और शर्तों की एक प्रति, ऋण स्वीकृति/वितरण के समय सभी ऋणी (उधारकर्ता)ओं को उपलब्ध कराई जाए, जो ऐसे अनुबंधों/ऋण अनुबंधों का एक प्रमुख घटक हो सकते हैं।

### शिकायत निवारण तंत्र (GRM)

कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा संगठन के भीतर इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों को सुलझाने के लिए उचित शिकायत निवारण तंत्र भी स्थापित किया जाएगा। ऐसे तंत्र को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऋणदायक संस्थानों के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्चतर स्तर पर सुना और निपटाया जाए। निदेशक मंडल को निष्पक्ष प्रथाओं संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा का भी प्रावधान करना चाहिए। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि वह निर्धारित कर सकता है।

ऋणग्राहकों की किसी भी शिकायत/असंतोष की स्थिति में, उन्हें लिखित रूप में शिकायत निवारण अधिकारी को सूचित करना होगा। शिकायत निवारण अधिकारी तुरंत शिकायत निवारण तंत्र में उल्लिखित समय सीमा के भीतर सभी प्रयास करेगा ताकि



शिकायतों का निवारण हो सके। कंपनी ने अपने ग्राहकों की शिकायतों/असंतोषों के त्वरित निपटान/उपचार के लिए शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित किया है।

कंपनी उस कार्यालय के सूचना-पट पर, जहाँ व्यवसाय संचालित होता है, निम्नलिखित जानकारी प्रदर्शित करेगी:

- A. शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण, जिनके पास ग्राहक कंपनी के खिलाफ अपनी शिकायतें भेज सकते हैं।
- B. आरबीआई के गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी के संपर्क विवरण, जिनसे ग्राहक संपर्क कर सकते हैं, यदि वे कंपनी की शिकायत निवारण तंत्र द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं या यदि समस्या 30 दिनों से अधिक समय तक अनसुलझी रहती है।

या

कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए आपत्ति निवारण अधिकारी से संपर्क किया जा सकता है।

नाम: नेहा शर्मा  
पद: कंपनी सचिव  
डायरेक्ट / मोबाइल: +91-9266730822  
ई-मेल पता: [pno@akasafin.com](mailto:pno@akasafin.com)

कंपनी सभी विवादों को यथाशीघ्र और कंपनी की आंतरिक नीतियों एवं प्रक्रियाओं के अनुसार समाधान करने का प्रयास करेगी। यदि ऋणी (उधारकर्ता) या ग्राहक कंपनी की शिकायत निवारण तंत्र द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है या समस्या 30 दिनों से अधिक समय तक अनसुलझी रहती है, तो आरबीआई के गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी को अपील की जा सकती है।

प्रभारी अधिकारी  
क्षेत्रीय कार्यालय (आरओ)  
भारतीय रिज़र्व बैंक  
गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग  
6, संसद मार्ग, नई दिल्ली -110001  
टेलीफोन संख्या: 011-23714456  
ई-मेल पता: [nfbcbnewdelhi@rbi.org.in](mailto:nfbcbnewdelhi@rbi.org.in) & [dnbsnewdelhi@rbi.org.in](mailto:dnbsnewdelhi@rbi.org.in)

#### आवधिक समीक्षा

ऋणी (उधारकर्ता) ओं (ऋणियों) के लिए मूल्य और प्रासंगिकता बढ़ाने के लिए, कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा अपनाए गए इस निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन की वार्षिक समीक्षा करेगा।



\*\*\*\*\*