



TRUST IS OUR TRADEMARK

आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

पॉलिसी का नाम	उचित अभ्यास कोड	
प्रभावी तिथि	अप्रैल 2026	
द्वारा तैयार और प्रस्तावित	संचालन टीम	
अनुमोदक	निदेशक मंडल	अप्रैल 2025

सूचकांक

क्र. नहीं	विशेष
1	परिचय
2	ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन
3	ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें
4	ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क
5	शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण और शर्तें
6	संवितरण के बाद पर्यवेक्षण
7	उत्तरदायी ऋण आचरण - के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करना व्यक्तिगत ऋण
8	समान मासिक किस्तों पर फ्लोटिंग ब्याज दर को फिर से निर्धारित करना (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋण
9	सामान्य
10	निदेशक मंडल की जिम्मेदारी
11	रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021
12	भाषा और उचित व्यवहार संहिता के संचार का तरीका
13	आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड द्वारा प्रभारित अत्यधिक ब्याज का विनियमन।
14	शिकायत निवारण तंत्र
15	आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड द्वारा अत्यधिक ब्याज वसूले जाने के बारे में शिकायतें
16	आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड द्वारा वित्तपोषित वाहनों का कब्जा
17	आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड द्वारा शारीरिक/दृष्टिबाधित लोगों को ऋण सुविधाएं

1. परिचय

आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी है, जिसके पास 31 मार्च 2022 को पंजीकरण संख्या बी-10.00328 के माध्यम से भारतीय रिजर्व बैंक के साथ पंजीकरण का वैध प्रमाण पत्र है। एक गैर-जमा लेने वाली एसेट फाइनेंस कंपनी, आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड के रूप में वर्गीकृत। एमएसएमई, वाहनों, संपत्ति पर ऋण के वित्तपोषण पर ध्यान केंद्रित करता है। आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ग्राहकों के साथ व्यवहार में पारदर्शिता और निष्पक्षता सुनिश्चित करने के लिए निष्पक्ष व्यापार प्रथाओं का पालन करने के लिए प्रतिबद्ध है। यह एमएसएमई, वाहनों, संपत्ति पर ऋण और सभी प्रकार के हल्के वाणिज्यिक वाहन खंड को वित्त प्रदान करने पर केंद्रित है।

2 ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

- उधारकर्ताओं के लिए सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- ऋण आवेदन पत्रों में अन्य वित्तीय संस्थानों/बैंक द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना करने और उधारकर्ता द्वारा एक सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाने के लिए आवश्यक जानकारी शामिल होगी। ऋण आवेदन पत्र जमा करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों को इंगित करेगा।
- आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति को स्वीकार करने की एक प्रणाली तैयार करेगा। अधिमानतः, जिस समय सीमा के भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा, उसे भी पावती में दर्शाया जाएगा।

3 ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड उधारकर्ता को लिखित रूप में, स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, ब्याज की वार्षिक दर और आवेदन की विधि सहित नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि के बारे में बताएगा। आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड पर रखेगा।
- आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ऋण समझौते में देरी से चुकोती के लिए लगाए गए जुर्माने का उल्लेख बोल्ट में करेगा।
- आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ऋण समझौते की एक प्रति और ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति सभी उधारकर्ताओं को ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय प्रस्तुत करेगा।

4 दंड शुल्क ऋण खाते हैं:

- उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध के भौतिक नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए दंड को 'दंडात्मक शुल्क' के रूप में माना जाएगा और इसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा।
- आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगा और आरबीआई के "उचित व्यापार व्यवहार दिशानिर्देशों" का अनुपालन सुनिश्चित करेगा।
- आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ऋणों पर दंड शुल्क या इसी तरह के शुल्कों पर बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति तैयार करेगा।

- दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित होगी और ऋण अनुबंध के भौतिक नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के अनुरूप होगी।
'व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' को ऋण के लिए दंडात्मक प्रभार समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं की तुलना में अधिक नहीं होगा।
- दंड शुल्क की मात्रा और कारण ऋण समझौते में ग्राहकों को स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाएगा और आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।
- जब भी अनुपालन न करने के लिए अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो उधारकर्ताओं को दंडात्मक शुल्क के बारे में सूचित किया जाएगा।

5 नियम और शर्तों में शुल्क सहित ऋणों का संवितरण:

- आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देगा।
- आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की प्राप्ति पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगा, किसी भी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड उधारकर्ता के खिलाफ हो सकता है।

6 संवितरण के बाद पर्यवेक्षण:

- संवितरण के बाद पर्यवेक्षण, जैसे आवधिक निरीक्षण, ऋण समझौते के नियमों और शर्तों के अनुसार आयोजित किया जाएगा।
- आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ऋण का भुगतान न करने की स्थिति में संपत्ति का कब्जा लेने से पहले एक नोटिस जारी करेगा, जिससे उधारकर्ता को उपचारात्मक कार्रवाई करने या शर्तों पर बातचीत करने के लिए पर्याप्त समय मिल सकेगा।

7. समान मासिक किश्तों (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर का पुनर्निर्धारण:

- ईएमआई आधारित फ्लोटिंग रेट पर्सनल लोन की मंजूरी के समय, आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ऋण पर बेंचमार्क ब्याज दर में परिवर्तन के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से सूचित करेगा।
- उधारकर्ताओं को आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड के अनुसार एक निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प दिया जाएगा। बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति और ईएमआई में वृद्धि, अवधि के बढ़ाव, या दोनों के संयोजन के बीच चयन करें।
- आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड प्रत्येक तिमाही के अंत में एक विवरण प्रदान करेगा जिसमें मूलधन और वसूल किए गए ब्याज, ईएमआई राशि, बची हुई ईएमआई की संख्या और वार्षिक ब्याज दर/एपीआर का विवरण होगा।

8 सामान्य:

- आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगा।
- उधार खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड 21 दिनों के भीतर अपनी सहमति या आपत्ति व्यक्त करेगा।
- आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ऋण वसूली के दौरान अनुचित उत्पीड़न या अशिष्ट व्यवहार का सहारा नहीं लेगा।
- आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लेगा।

9. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी:

- आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड के निदेशक मंडल संगठन के भीतर एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित करेंगे।
- बोर्ड समय-समय पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

10 रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021:

आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत दिए गए निर्देशों का पालन करेगा।

11 भाषा और उचित अभ्यास कोड के संचार का तरीका:

उचित व्यवहार संहिता, अधिमानतः स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड द्वारा लागू की जाएगी। इसके बोर्ड के अनुमोदन से। इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड की वेबसाइट पर डाला जाएगा।

12 आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन। :

- आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड का बोर्ड फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा।
- ब्याज की दर और जोखिम के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण का खुलासा उधारकर्ता को आवेदन पत्र में किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा। कंपनी यह सुनिश्चित करती है कि उधारकर्ताओं से ली जाने वाली ब्याज दरें उचित हों और सभी ग्राहकों के समान उपचार को सुनिश्चित करते हुए उधारकर्ता की जोखिम प्रोफ़ाइल, ऋण की प्रकृति और उद्देश्य और धन की लागत को ध्यान में रखें।

1.जोखिम-आधारित मूल्य निर्धारण दृष्टिकोण

कंपनी एक जोखिम-आधारित ग्रेडेशन सिस्टम का पालन करती है जो उधारकर्ता की साख का आकलन करने और लागू ब्याज दर निर्धारित करने के लिए विभिन्न मापदंडों पर विचार करती है।

जोखिम उन्नयन और ब्याज दर को प्रभावित करने वाले प्रमुख कारकों में शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:

- क्रेडिट स्कोर (CIBIL/CRIF और अन्य ब्यूरो)
- चुकौती क्षमता और नकदी प्रवाह विश्लेषण
- व्यापार और उद्योग जोखिम की प्रकृति
- उधारकर्ता की प्रोफ़ाइल और वित्तीय अनुशासन
- पिछला पुनर्भुगतान इतिहास और मौजूदा ऋणग्रस्तता
- भौगोलिक स्थिति और परिचालन जोखिम
- लोन की अवधि, साइज़ और उद्देश्य
- प्रस्तावित सुरक्षा/संपार्श्विक का प्रकार और पर्याप्तता
- उम्र

2. ब्याज की अंतर दर वसूलने का औचित्य

कंपनी प्रत्येक खंड से जुड़े जोखिम मूल्यांकन और लागत संरचना के आधार पर विभिन्न उधारकर्ताओं या उधारकर्ताओं की श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दरें ले सकती है। यह भेदभाव दीर्घकालिक स्थिरता, जिम्मेदार ऋण और कुशल जोखिम प्रबंधन सुनिश्चित करता है। तर्क में शामिल हैं:

- उच्च ऋण जोखिम संभावित चूक और नुकसान को कम करने के लिए उच्च ब्याज दर की गारंटी देता है।
- कम जोखिम वाले उधारकर्ताओं को तरजीही या कम दरों की पेशकश की जाती है, जिससे वित्तीय अनुशासन को प्रोत्साहित किया जाता है।
- संपार्श्विक की कमी के कारण सुरक्षित ऋणों की तुलना में असुरक्षित ऋण उच्च दरों को आकर्षित करते हैं।
- ग्रामीण या उच्च जोखिम वाले भौगोलिक क्षेत्रों से जुड़ी परिचालन लागतों को भी शामिल किया जा सकता है।
- विशेष योजनाओं या प्रमोशनल ऑफर्स में वित्तीय समावेशन के लिए कम ब्याज दरें हो सकती हैं।
- ब्याज की दर वार्षिक होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को खाते में ली जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता चल सके।

13 शिकायत निवारण तंत्र:

- a. आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड के पास ग्राहकों से शिकायतें प्राप्त करने और उनका समाधान करने के लिए एक शिकायत निवारण तंत्र है।
- b. ग्राहक को अनसुलझी शिकायतों के लिए शिकायत निवारण तंत्र और वृद्धि मैट्रिक्स की जानकारी प्रदान की जाएगी।
- c. आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड एक सप्ताह के भीतर शिकायतों की प्राप्ति की सूचना देगा और 30 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान करेगा।

14 अत्यधिक ब्याज शुल्क के बारे में शिकायतें:

आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड का बोर्ड ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य प्रभारों के निर्धारण में उपयुक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेगा।

15 वित्तपोषित वाहनों का पुनर्कब्जा:

1. आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड के पास ऋण समझौते में एक अंतर्निहित पुनर्ग्रहण खंड होगा, जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य होना चाहिए।
2. अनुबंध के नियमों और शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान शामिल होंगे:
 - कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि;
 - जिन परिस्थितियों में नोटिस की अवधि माफ की जा सकती है;
 - सुरक्षा को अपने कब्जे में लेने की प्रक्रिया;
 - संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण की अदायगी के लिए उधारकर्ता को दिए जाने वाले अंतिम अवसर के संबंध में प्रावधान;
 - उधारकर्ता को पुनर्ग्रहण देने की प्रक्रिया; तथा
 - संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।
3. नियम और शर्तों की प्रति उधारकर्ता/ऋण समझौते के लिए उपलब्ध होनी चाहिए

16 शारीरिक/दृष्टिबाधित लोगों के लिए ऋण सुविधाएं:

- a. आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड विकलांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को उत्पादों और सुविधाओं का विस्तार करने में भेदभाव नहीं करेगा।
- b. आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए ऐसे व्यक्तियों को हर संभव सहायता प्रदान करेगा और शिकायत निवारण तंत्र के तहत शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करेगा।

यह उचित व्यवहार संहिता अपने व्यवसाय के संचालन में निष्पक्ष और पारदर्शी प्रथाओं को बढ़ावा देने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा उल्लिखित दिशानिर्देशों का पालन करने के लिए आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड की प्रतिबद्धता को दर्शाती है।