

**खुशबू ऑटो फाइनेंस लिमिटेड**

**उचित प्रक्रिया संहिता**

## (1) परिचय

खुशबू ऑटो फाइनेंस लिमिटेड ("के०ए०एफ०एल०" या 'कंपनी') द्वारा अपने सभी हितधारकों, विशेष रूप से ग्राहकों को वित्तीय सुविधाओं के संबंध में इसके द्वारा अपनाई जाने वाली प्रथाओं और इसके द्वारा अपने ग्राहकों को दी जाने वाली सेवाओं का प्रभावी अवलोकन प्रदान करने के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता ("एफ०पी०सी०") को अपनाया गया है। एफ०पी०सी० को भारतीय रिजर्व बैंक (आर०बी०आई०) द्वारा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी के लिए जारी मास्टर डायरेक्शन - गैर-प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण गैर-जमा लेने वाली कंपनी (रिजर्व बैंक) दिशानिर्देश, 2016 के अनुसार तैयार किया गया है।

## (2) उद्देश्य

कोड के उद्देश्य इस प्रकार हैं:

- (i) ग्राहकों के साथ व्यवहार में मानक निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना;
- (ii) ग्राहकों को बेहतर समझ प्रदान करने के लिए पारदर्शिता बढ़ाना
- (iii) प्रतिस्पर्धा के माध्यम से, उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए बाजार शक्तियों को प्रोत्साहित करना; और
- (iv) ग्राहक और के०ए०एफ०एल० के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।

## (3) संहिता का अनुप्रयोग

यह संहिता कंपनी के सभी कर्मचारियों और इसके व्यवसाय के दौरान इसका प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत अन्य व्यक्तियों पर लागू होगी।

## (4) भेदभाव रहित नीति

के०ए०एफ०एल० अपने ग्राहकों के बीच लिंग, शारीरिक क्षमता, नस्ल या धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। कंपनी उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि का विस्तार करने में दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। हालांकि, यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।

## (5) संचार की भाषा

के०ए०एफ०एल० अपने उधारकर्ता को अंग्रेजी या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में सभी आवश्यक संचार प्रदान करेगा।

## (6) ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

(i) सभी ऋण आवेदन प्रपत्रों में ऋण को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों से संबंधित विस्तृत जानकारी और हमारे ग्राहकों के हित को प्रभावित करने वाली अन्य प्रासंगिक जानकारी शामिल होगी। इन प्रपत्रों में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले मानक दस्तावेजों की भी सूची होगी। हालांकि, कंपनी, क्रेडिट अंडरराइटिंग आवश्यकताओं के आधार पर, ग्राहकों से अन्य दस्तावेजों की माँग कर सकती है जैसा कि उचित समझे;

(ii) कंपनी के प्रतिनिधि ग्राहकों को विभिन्न ऋण दस्तावेजों की सामग्री अंग्रेजी भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में समझाएंगे;

(iii) कंपनी ऋण आवेदन प्राप्त होने पर उस समय सीमा के साथ पावती प्रदान करेगी जिसके भीतर आवेदन का निपटान किया जाएगा; और

(iv) कंपनी प्रस्तुत किए गए सभी दस्तावेजों और प्रदान की गई जानकारी पर विचार करेगी, ग्राहक की क्रेडिट योग्यता को सत्यापित करेगी और अपने विवेक से प्रस्ताव का मूल्यांकन करेगी। कंपनी सभी ऋण आवेदनों की स्वीकृति या अस्वीकृति के संबंध में निर्धारित समय-सीमा के भीतर स्थिति की जानकारी देने का प्रयास करेगी।

### **(7) ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें**

(i) यदि ऋण स्वीकृत हो जाता है, तो कंपनी उधारकर्ता को अंग्रेजी भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में महत्वपूर्ण नियम और शर्तें लिखित रूप में बताएगी।

(ii) उधारकर्ता द्वारा स्वीकार किए गए मंजूरी पत्र की एक प्रति कंपनी अपने रिकॉर्ड में रखेगी।

(iii) कंपनी ऋण समझौते में देर से भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज का उल्लेख मोटे अक्षरों में करेगी। इस संबंध में एक उपयुक्त प्रावधान ऋण समझौते में शामिल किया जाएगा।

(iv) ऋण समझौते के निष्पादन के बाद, ऋण समझौते की एक प्रति (ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति के साथ) उधारकर्ताओं को प्रस्तुत की जाएगी।

### **(8) ऋण वितरण एवं नियम एवं शर्तों में परिवर्तन**

(i) ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, पुनर्भुगतान/संवितरण अनुसूची आदि सहित नियम और शर्तों में कोई भी बदलाव (जो उधारकर्ता के लिए प्रतिकूल माना जाता है) उधारकर्ता को लिखित रूप में सूचित किया जाएगा; और

(ii) ब्याज दरों और अन्य शुल्कों (जो उधारकर्ता के लिए प्रतिकूल माने जाते हैं) से संबंधित शर्तों में बदलाव केवल संभावित प्रभाव से लागू किए जाएंगे।

### **(9) गारंटर**

जब किसी व्यक्ति को ऋण का गारंटर माना जाता है, तो के०ए०एफ०एल० उसे निम्नलिखित सूचित करेगा:

(i) गारंटर के रूप में देनदारी की शर्तों को बताते हुए गारंटी का पत्र/डीड, जिसमें कंपनी के प्रति उसके द्वारा की जाने वाली देनदारी की राशि भी शामिल होगी;

(ii) उधारकर्ता द्वारा ऋण की अदायगी में चूक, जिसका वह गारंटर के रूप में खड़ा है; और

(iii) वे परिस्थितियाँ जिनमें के०ए०एफ०एल० उसे अपना दायित्व चुकाने के लिए बुलाएगा;

## (10) निजता एवं गोपनीयता

उधारकर्ता की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा (भले ही वह अब हमारा ग्राहक न हो) और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित होगा। कंपनी निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा आपके खातों से संबंधित जानकारी या डेटा किसी अन्य को प्रकट नहीं करेगी:

- क) यदि जानकारी कानूनी आवश्यकताओं के अनुसार दी जानी है;
- ख) जनता के प्रति जानकारी प्रकट करने का कर्तव्य;

## (11) ऋण की वसूली, वसूली प्रक्रिया, प्रतिभूति का पुनर्ग्रहण, और प्रतिभूति-मुक्ति

(i) किसी भी ऋण को वापस लेने का निर्णय ऋण समझौते के नियमों और शर्तों के अनुसार किया जाएगा;

(ii) यदि कोई पुनर्प्राप्ति कार्यवाही शुरू करने की आवश्यकता है, तो इसे समझौते के तहत प्रदान किए गए अधिकारों के अनुसार और कानूनी रूप से मान्य मानदंडों के अनुसार आयोजित किया जाएगा। कंपनी ऋण की वसूली के लिए जबरदस्ती के उपायों (जैसे कि विषम समय में लगातार परेशान करना, बाहुबल का उपयोग, कंपनी के किसी भी कर्मचारी से अशिष्ट व्यवहार या उत्पीड़न) का सहारा नहीं लेगी;

(iii) कंपनी ने उधारकर्ता के साथ अनुबंध/ऋण समझौते में पुनर्ग्रहण खंड बनाया होगा जिसे कानूनी रूप से लागू किया जाना चाहिए;

(iv) कंपनी को ऋण समझौते के नियमों और शर्तों के अनुसार उधारकर्ता को बकाया राशि चुकाने या संपत्ति का कब्जा सौंपने का नोटिस देकर संपत्ति पर कब्जा करने का अधिकार होगा;

(v) पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अनुबंध/ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान भी शामिल होंगे:

- क) सुरक्षा का कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि;
- ख) परिस्थितियाँ जिनके तहत नोटिस अवधि माफ की जा सकती है;
- ग) सुरक्षा पर कब्जा करने की प्रक्रिया;
- घ) सुरक्षा/परिसंपत्ति संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण के पुनर्भुगतान के लिए उधारकर्ता को दिए जाने वाले अंतिम अवसर के संबंध में एक प्रावधान होगा;
- ङ) उधारकर्ता को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया; और
- च) सुरक्षा/संपत्ति/संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

(vi) कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या किसी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियाँ जारी करेगी, कंपनी उधारकर्ताओं के खिलाफ हो सकती है। यदि समुच्चय के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है;

(vii) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहक द्वारा प्रदान की गई किसी भी प्रतिभूति पर शुल्क निम्नलिखित में से किसी भी घटना के घटित होने पर छोड़ दिया जाए, जो ग्राहक के खिलाफ किसी भी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन हो:

- क) ग्राहक द्वारा सभी बकाया राशि का भुगतान;
- ख) खाते का स्थानांतरण और परिणामस्वरूप सभी बकाया राशि का निपटान;
- ग) समझौते के अनुसार निपटान के बाद ऋण फ़ाइल को उचित समय पर बंद करना।

(viii) यदि कोई अन्य अधिकार या ग्रहणाधिकार मौजूद है, तो ग्राहक को उसके पूरे विवरण के साथ सूचित किया जाएगा।

### **(12) ब्याज दर और अन्य शुल्क**

(i) यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहकों से कंपनी द्वारा ऋण और अग्रिमों पर अत्यधिक ब्याज दर और शुल्क नहीं लिया जाए, ऋण और अग्रिमों पर वसूले जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करने के लिए कंपनी का निदेशक मंडल प्रासंगिक कारकों जैसे धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि पर विचार करते हुए ब्याज दर के लिए एक नीति/मॉडल अपनाएगा।

(ii) ब्याज दर की सीमा और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण भी उपलब्ध कराया जाएगा।

(iii) कंपनी की ब्याज दर और अन्य शुल्कों के बारे में जानकारी भी आवेदन पत्र और मंजूरी पत्र में दी जाएगी।

### **(13) अन्य प्रतिबद्धताएँ**

(i) गैर-हस्तक्षेप: कंपनी या कंपनी का कोई भी कर्मचारी ऋण समझौते में उल्लिखित परिस्थितियों के अलावा उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगा। हालाँकि, यदि उधारकर्ता द्वारा पहले नहीं बताई गई कोई जानकारी उसके ध्यान में आती है, तो कंपनी अपने विवेक के अनुसार कोई भी उचित कार्रवाई कर सकती है।

(ii) खाते का स्थानांतरण: जब भी किसी ग्राहक से ऋण खाते के हस्तांतरण का अनुरोध प्राप्त होता है, तो कंपनी अनुरोध प्राप्त होने के 21 दिनों के भीतर इसका जवाब देगी। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध शर्तों के अनुसार होगा।

(iii) अस्थाई दर सावधि ऋण पर पूर्वभुगतान शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना- ग्राहक सुरक्षा के उपाय के रूप में और उधारकर्ताओं द्वारा विभिन्न ऋणों के पूर्व भुगतान के संबंध में एकरूपता लाने के लिए, कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत सभी अस्थाई दर सावधि ऋणों पर पूर्वभुगतान शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लेगी।

### **(14) शिकायत निवारण (जी०आर०) तंत्र**

कंपनी ने आर०बी०आई० की आवश्यकताओं के अनुरूप ग्राहकों की शिकायतों/शिकायतों के समाधान के लिए मजबूत तंत्र स्थापित किया है:

#### **(i) शिकायतों का पंजीकरण**

कंपनी अपने ग्राहकों को कई चैनलों के माध्यम से शिकायत दर्ज करने में सक्षम बनाती है। विभिन्न स्तर इस प्रकार हैं:-

ग्राहक/उधारकर्ता किसी भी प्रश्न/समस्या या शिकायत के मामले में हमारे ग्राहक सहायता से संपर्क कर सकता है।

**वॉयस सपोर्ट:** ग्राहक रविवार/छुट्टियों को छोड़कर हमें ग्राहक सेवा पर 0281-2374994 पर सुबह 09:30 से शाम 06:00 बजे के बीच कॉल कर सकते हैं।

**ई-मेल सपोर्ट:** कृपया हमें अपनी ई-मेल आईडी से info@kafli.co.in पर लिखें (कृपया ई-मेल में अपना ऋण खाता संख्या और संपर्क संख्या का उल्लेख करना सुनिश्चित करें)। ग्राहक को 5 व्यावसायिक दिनों के भीतर टीम से प्रतिक्रिया प्राप्त होगी लेकिन ऐसे उदाहरण भी होंगे जिनमें टीम को प्रतिक्रिया/उत्तर देने में अधिक समय भी लग सकता है।

**व्यक्तिगत सहायता:** ग्राहक पंजीकृत/कॉर्पोरेट/प्रधान कार्यालय सहित कंपनी के किसी भी कार्यालय में कार्यालय प्रमुख तक पहुंच सकता है।

### (ii) एस्केलेशन मैट्रिक्स:

#### स्तर 1:

यदि कोई ग्राहक उपरोक्त किसी भी तरीके से प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है तो वह मामले को cparmar@kafli.co.in या 0281-2374994 पर भेज सकता है। प्रश्न/विवाद/शिकायत के आधार पर, ग्राहक को उसकी ई-मेल आईडी पर 7 व्यावसायिक दिनों के भीतर एक लिखित उत्तर/समाधान भेजा जाएगा।

#### लेवल 2:

यदि ग्राहक उपरोक्त चैनलों से प्राप्त समाधान से संतुष्ट नहीं है, या यदि ग्राहक को चौदह (14) दिनों में कंपनी से कोई जवाब नहीं मिलता है, तो ग्राहक शिकायत को आगे बढ़ाने के लिए नीचे दिए गए पते पर शिकायत दर्ज करा सकता है, जो कि कंपनी के नोडल अधिकारी/प्रिंसिपल नोडल अधिकारी है:

नाम: श्री चेतनकुमार वी पटेल, निदेशक (DIN: 00061443)

ई-मेल आईडी: cvpatel@kafli.co.in

मोबाइल: 0281-2374994

पता: ग्राउंड फ्लोर, जिमी टावर, स्वामी नारायण गुरुकुल के सामने, गोंडल रोड,  
राजकोट, गुजरात, भारत 360001

#### स्तर 3:

यदि शिकायत/विवाद का निवारण इसकी प्राप्ति की तारीख से एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक यहां अपील कर सकता है:

उप महाप्रबंधक,

पर्यवेक्षण विभाग,

भारतीय रिजर्व बैंक,

चौथी मंजिल, "रिवरफ्रंट हाउस", एच०के० आर्ट्स कॉलेज के पीछे,

गांधी और नेहरू ब्रिज के बीच, पूज्य प्रमुख स्वामी मार्ग,

अहमदाबाद, गुजरात, भारत 380009

ई-मेल आईडी: dosahmedaba@rbi.org.in

ग्राहक <https://cms.rbi.org.in> पर भी शिकायत दर्ज कर सकते हैं

### (iii) समीक्षा और निगरानी

कंपनी निम्नलिखित तरीके से प्राप्त शिकायतों की समीक्षा और निगरानी करती है:

- दैनिक आधार पर, शिकायतों/परिवाद के समाधान की स्थिति की निगरानी अधिकृत कर्मचारियों द्वारा की जाएगी और प्रभारी के समक्ष रखी जाएगी।
- मासिक आधार पर प्राप्त सभी शिकायतों, प्रदान किए गए समाधानों एवं प्रतिवर्तन काल की निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन हेतु बोर्ड द्वारा समीक्षा की जाएगी।

### (15) रिजर्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

लोकपाल योजना के तहत, कंपनी ने श्री चेतनकुमार वी० पटेल को प्रधान नोडल अधिकारी (पी०एन०ओ०) (संपर्क विवरण ऊपर उल्लिखित) नियुक्त किया है, जो कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और कंपनी के खिलाफ दायर शिकायतों के संबंध में लोकपाल को जानकारी प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार होंगे। कंपनी द्वारा नियुक्त नोडल अधिकारी (एन०ओ०) पी०एन०ओ० की सहायता करेंगे।

ग्राहकों के लाभ के लिए, जिन शाखाओं/स्थानों पर व्यवसाय किया जाता है, वहां लोकपाल के शिकायत दर्ज कराने वाले पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के विवरण के साथ पी०एन०ओ० का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ई-मेल) उपलब्ध किया जाएगा।

योजना की मुख्य विशेषताएं सभी कार्यालयों और शाखाओं में अंग्रेजी में प्रमुखता से इस तरह प्रदर्शित की जाएंगी कि कार्यालय या शाखा में आने वाले व्यक्ति को योजना के बारे में पर्याप्त जानकारी हो।

### (16) सामान्य:

क) वर्षों से अपनी नीति के अनुरूप, ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी अर्थात् ऋण लेने वालों को विषम समय में लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का प्रयोग करना इत्यादि।

ख) कंपनी के कर्मचारियों के अशिष्ट व्यवहार से बचने के लिए यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।

### (17) आवधिक समीक्षा

निदेशक मंडल निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और कंपनी के भीतर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा करेगा।

=X=X=X=