

# ट्रिलियनलोन्स फिनटेक प्राइवेट लिमिटेड

## उचित आचरण संहिता

ट्रिलियनलोन्स फिनटेक प्राइवेट लिमिटेड	स्वीकृति दिनांक: 24 नवंबर, 2023
उचित आचरण संहिता	संस्करण: 3.0

विषय सूची

A. ऋण आवेदन और उनकी प्रक्रिया .....	2
B. ऋण मूल्यांकन और नियम व शर्तें .....	3
C. ऋण का वितरण जिसमें नियम व शर्तों में बदलाव शामिल है .....	3
D. प्रभारित ब्याज .....	3
E. उन वाहनों की जब्ती जिनके लिए कंपनी ने धन उपलब्ध कराया है (ऑटो लोन) .....	4
F. डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर दिए गए ऋण .....	4
G. केवाईसी, मूल्यांकन, बीमा, सिक्योरिटी का संग्रह, नीलामी इत्यादि, स्वर्ण ऋण व्यापार के संबंध में 5	
H. सामान्य .....	6
I. बकाया का संग्रहण .....	6
J. शिकायत निवारण व्यवस्था .....	7
K. समीक्षा .....	7

## परिचय

उचित आचरण संहिता (FPC) का उद्देश्य सभी स्टेकहोल्डर, खासतौर पर वित्तीय सुविधाओं के संबंध में कंपनी द्वारा अपनाई जाने वाली ग्राहकों की कार्यप्रणाली का प्रभावी विवरण और ट्रिलियनलोन्स फिनटेक प्राइवेट लिमिटेड (ट्रिलियन/ कंपनी) द्वारा अपने ग्राहकों को, समय-समय पर संशोधित होने वाले विशिष्ट निर्देश - रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - पैमाना आधारित नियम) निर्देश, 2023 में उल्लेखित NBFCs बेस लेयर नियम के अनुरूप सेवा देना है।

संहिता के उद्देश्य हैं:

- ग्राहकों से व्यवहार करते हुए अच्छे और उचित व्यवहार को बढ़ावा देना
- पारदर्शिता को बढ़ाना ताकि ग्राहक सेवाओं से जो उम्मीद करते हैं, उनको ठीक से समझ सकें; अग्रिम धन की वसूली के लिए कानूनी परम्पराओं का अनुसरण सुनिश्चित करना
- ग्राहकों की समस्याओं का समाधान करने की प्रक्रिया को मजबूत करना

### **A. ऋण आवेदन और उनकी प्रक्रिया**

1. ऋण लेने वाले व्यक्ति से सभी बातचीत मातृभाषा में या उस भाषा में होनी चाहिए जो उसे समझ आए।
2. कंपनी द्वारा जारी ऋण आवेदन में वह सभी आवश्यक जानकारी होनी चाहिए, जिससे ऋण लेने वाले के हित प्रभावित होते हों, ताकि NBFCs या ऋण देने वाले द्वारा पेश किए जा रहे नियम व शर्तों की सार्थक तुलना की जा सके और ऋण लेने वाले द्वारा किसी जानकारी के तहत निर्णय लिया जा सके।
3. कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति देने की प्रणाली विकसित करेगी। प्राप्ति में उस समय अवधि का भी उल्लेख होगा जितने समय में ऋण आवेदन को निबटाया जाएगा।
4. ऋण लेने वाले व्यक्ति द्वारा, सभी प्रकार से पूर्ण आवेदनों को प्रभावी नियमों और विनियमों का अनुपालन करने वाले आवश्यक दस्तावेजों के साथ, विधिवत पूर्ण ऋण आवेदन की प्राप्ति की तारीख से उचित समय अवधि के भीतर प्रोसेस किया जाएगा। यदि कंपनी द्वारा प्रस्ताव को स्वीकृत नहीं किया जाता, तो ऋण लेने वाले व्यक्ति को उसी के अनुसार सूचित किया जाएगा।
5. ऋण आवेदन में आवेदन प्रक्रिया के भाग के रूप में जमा की जाने वाली जानकारी/ दस्तावेज के बारे में दर्शाया जाएगा। कंपनी KYC नीति के तहत KYC करेगी और प्रक्रिया के हिस्से के रूप में सभी जरूरी दस्तावेज/ जानकारी जमा करेगी। यदि कोई अतिरिक्त विवरण/ दस्तावेज की जरूरत होगी, तो कंपनी तुरंत ऋण लेने वाले व्यक्ति को सूचित करेगी।

**B. ऋण मूल्यांकन और नियम व शर्तें**

1. ऋण स्वीकृत होने पर, कंपनी स्वीकृति पत्र (सैंक्शन लेटर) या की फैक्ट शीट (KFS) या अन्य तरीकों से ऋण लेने वाले व्यक्ति को मातृभाषा या उस भाषा में जो उसे समझ आती है, यह बताएगी कि कितना ऋण स्वीकृत हुआ है, साथ ही ब्याज की वार्षिक दर, APR (वार्षिक प्रतिशत दर) अतिदेय ब्याज, आवेदन के तरीके के साथ सबसे आवश्यक नियम व शर्तें बताएगी।
2. कंपनी यह भी उल्लेख करेगी कि स्वीकृति पत्र या अन्य रूप से ऋण आवेदन में बोल्ड अक्षरों में बताए गए शुल्क के अलावा, देरी से पैसा वापस करने पर कितना दंडात्मक ब्याज और अन्य ब्याज, अतिरिक्त भार या शुल्क लगेगा और/ या ऋण लेने के नियम व शर्तों का पालन न होने पर लगने वाले चार्ज या शुल्क लगेगा।
3. कंपनी ऋण समझौते में दिए गए नियम व शर्तों की स्वीकृति ऋण लेने वाले व्यक्ति से प्राप्त करेगी और इस स्वीकृति का रिकॉर्ड भी बना कर रखेगी। ऋणों की स्वीकृति/ वितरण के समय, कंपनी ऋण समझौते में उल्लेख किए गए सभी संलग्नों के साथ, ऋण लेने वाले व्यक्तियों द्वारा समझी गयी ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत करेगी।

**C. ऋण का वितरण जिसमें नियम व शर्तों में बदलाव शामिल है।**

1. कंपनी, अपने सभी ऋण लेने वाले व्यक्तियों को नियम व शर्तों में किसी भी तरह के बदलाव - जिसमें आवंटन का निर्धारित समय, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्वभुगतान शुल्क शामिल हैं, के बारे में मातृभाषा में या ऋण लेने वाले व्यक्ति को समझ आने वाली भाषा में नोटिस देगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दर और अतिरिक्त देय केवल संभावना के अनुसार प्रभावी होंगे। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण आवेदन में शामिल होनी चाहिए।
2. ऋण आवेदन के अंतर्गत भुगतान या प्रदर्शन को रोकने/बढ़ाने का कोई भी निर्णय ऋण आवेदन के अनुरूप ही होगा।
3. ऋण का पूरा और अंतिम भुगतान प्राप्त होते ही ऋण से संबंधित सभी सिक्योरिटी जारी कर दी जाएंगी, यह किसी भी वैधानिक अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन होंगी, और कंपनी द्वारा ऋण लेने वाले व्यक्तियों के विरुद्ध किए गए किसी भी अन्य दावे के लिए क्षतिपूर्ति होगी। यदि कंपनी को इस प्रकार के मुआवजे का अधिकार लेना हो, तो ऋण लेने वाले व्यक्ति को इस बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिसमें उन बकाया दावों और शर्तों का पूरा विवरण होगा जिनके अंतर्गत कंपनी सिक्योरिटी पर कब्जा करने का अधिकार तब तक रखती है जब तक कि उस दावे का निबटारा/ भुगतान न हो जाए।

**D. प्रभारित ब्याज**

1. यह सुनिश्चित करने के लिए कि कंपनी ग्राहकों से ऋण और एडवांस पर अतिरिक्त ब्याज दर और

शुल्क न ले, कंपनी के बोर्ड ने ब्याज दर, प्रोसेसिंग और अन्य शुल्क को निर्धारित करने के लिए एक 'ब्याज

दर नीति' अपनाई है, जो कंपनी की वेबसाइट [www.trillionloans.com](http://www.trillionloans.com) पर डाल दी गई है। ब्याज दर, जोखिम के ग्रेडेशन का तरीका और ऋण लेने वाले व्यक्तियों की अलग-अलग श्रेणी के अनुसार अलग ब्याज दरें, ब्याज दर नीति का हिस्सा होंगी। जब भी ब्याज दर में बदलाव होगा, वेबसाइट में दी गई ब्याज दर को भी अपडेट किया जाएगा।

2. ब्याज दर को वार्षिक आधार पर किया जाएगा ताकि ऋण लेने वाले व्यक्ति को अकाउंट से ली जाने वाली सही ब्याज दरों का पता हो।

#### **E. उन वाहनों की जब्ती जिनके लिए कंपनी ने धन उपलब्ध कराया है (ऑटो लोन)**

जहां भी लागू होगा, कंपनी ऋण लेने वाले व्यक्ति के साथ जब्ती की शर्तों को ऋण समझौते में शामिल करेगी और यह कानूनी रूप से लागू होगा। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, समझौता/ ऋण समझौते के नियम व शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान शामिल किए जाएंगे:

1. कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि
2. वह परिस्थितियां जिनके अंतर्गत नोटिस अवधि को टाला जा सकता है
3. संबंधित वाहन का कब्जा लेने की प्रक्रिया
4. ऋण लेने वाले व्यक्ति को संबंधित वाहन की बिक्री/ नीलामी से पहले एक अंतिम मौका देने के संबंध में प्रावधान
5. ऋण लेने वाले व्यक्ति को दोबारा कब्जा देने की प्रक्रिया और
6. संबंधित वाहन की बिक्री/ नीलामी की प्रक्रिया

#### **F. डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर दिए गए ऋण**

कंपनी द्वारा ऋण देने की सुविधा के लिए जहां भी डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म लगाए गए हैं, वहां कंपनी निम्नलिखित का अनुपालन करेगी:

1. लोन वितरण, सर्विसिंग और वापसी - यह सुनिश्चित करेंगे कि राशि का वितरण सीधा ऋण लेने वाले के अकाउंट में जमा किया जाएगा, सिवाय वैधानिक या नियम आदेश के तहत आने वाले वितरण, को-लेंडिंग लेनदेन के लिए धन के प्रवाह और विशिष्ट अंतिम उपयोग के लिए वितरण को छोड़कर, बशर्ते ऋण सीधे अंतिम लाभार्थी के बैंक खाते में वितरित किया गया हो।
2. यह सुनिश्चित किया जाएगा कि सभी प्रकार की ऋण सेवा, वापसी भुगतान सीधे कंपनी के बैंक खाते में

- किया जाए।
3. कंपनी की वेबसाइट पर एजेंटों के रूप में लगे डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों के नाम प्रदर्शित किया जाए।
  4. कलेक्शन एजेंटों के रूप में लगे डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों को ग्राहक को उस कंपनी के नाम का खुलासा करने के लिए निर्देशित किया जाएगा जिसकी ओर से वे ग्राहक के साथ बातचीत कर रहे हैं।
  5. स्वीकृति के तुरंत बाद लेकिन ऋण समझौते के पूरा होने से पहले, स्वीकृति की सूचना कंपनी के लेटर हेड पर ऋण लेने वाले को जारी की जाएगी।
  6. कंपनी से जुड़े डिजिटल लोन देने वाले प्लेटफार्मों पर प्रभावी ढंग से निरीक्षण और निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।
  7. शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए पूरे प्रयास किए जाएंगे।

**G. KYC, मूल्यांकन, बीमा, सिक्योरिटी का संग्रह, नीलामी इत्यादि, स्वर्ण ऋण व्यापार के संबंध में**

जब कंपनी ग्राहकों को सोने के बदले में ऋण पेश करने का प्रस्ताव देगी, तो बोर्ड उचित ढंग से मान्यता प्राप्त नीति अपनाएगा जिसमें निम्नलिखित बिंदु शामिल होंगे:

1. RBI द्वारा दिए गए KYC दिशानिर्देशों के पालन के लिए पर्याप्त कदम उठाए जाएंगे।
2. आभूषण को कोलैटरल सिक्योरिटी के रूप में स्वीकार करने पर उचित परख प्रक्रिया होगी।
3. ऋण लेने वाले व्यक्ति से सोने के आभूषणों के स्वामित्व के लिए घोषणा-पत्र लिया जाएगा।
4. आभूषणों को सुरक्षित रूप से रखने के लिए सभी शाखाओं में स्वीकृत मानकों के अनुरूप स्ट्रॉन रूम या तिजोरी की उचित स्टोरेज सुविधा होगी।
5. सोने की वस्तुओं की नियमित अंतराल पर समीक्षा की जाएगी ताकि गुणवत्ता, मात्रा और उचित स्टोरेज सुनिश्चित किया जा सके और कोलैटरल सिक्योरिटी के रूप में स्वीकार किए आभूषणों का उचित बीमा कराया जाएगा।
6. भुगतान न होने की स्थिति में, नीलामी की प्रक्रिया पारदर्शी होगी और नीलामी से पहले ऋण लेने वाले व्यक्ति को नोटिस भेजा जाएगा। किसी भी तरह के हितों का टकराव नहीं होगा और नीलामी की प्रक्रिया में यह सुनिश्चित किया जाएगा कि नीलामी के दौरान सभी लेन-देन निष्पक्ष और न्यायपूर्ण हो, जिनमें समूह की कंपनियों और संबंधित इकाइयों के साथ लेन-देन भी शामिल हैं। नीलामी में कंपनी भाग नहीं लेगी।
7. नीलामी करने वाले लोग बोर्ड की स्वीकृति से नियुक्त किए जाएंगे।
8. आम जनता को नीलामी की सूचना कम से कम दो समाचार पत्रों में विज्ञापन प्रकाशित करके दी

जाएगी, एक मातृभाषा में और एक राष्ट्रीय दैनिक अखबार में, और ऋण समझौते में नीलामी की प्रक्रिया के बारे में विवरण दिया जाएगा। नीति में धोखाधड़ी से निपटने सहित संघटन, कार्यान्वयन और स्वीकृति के कर्तव्यों को अलग करने के लिए स्थापित की जाने वाली प्रणालियों और प्रक्रियाओं को भी शामिल किया जाएगा।

9. नीलामी के माध्यम से जो भी राशि अधिक प्राप्त होगी वह कंपनी को देय राशि के साथ समायोजित करने के बाद ग्राहक को वापस कर दी जाएगी।

## H. सामान्य

1. ऋण समझौते में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर, कंपनी ऋण लेने वाले व्यक्ति के मामलों में तब तक हस्तक्षेप नहीं करेगी, जब तक कि ऋण लेने वाले व्यक्ति द्वारा पहले प्रकट न की गई जानकारी कंपनी के ध्यान में न आ जाए।
2. ऋण की वसूली के मामले में, कंपनी गलत उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे, गलत समय पर ऋण लेने वाले व्यक्ति को लगातार तंग करना, ऋण की वसूली के लिए शारीरिक ताकत का इस्तेमाल करना आदि। कंपनी के स्टाफ द्वारा गलत व्यवहार से बचने के लिए, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि स्टाफ ग्राहकों से उचित ढंग से व्यवहार करने के लिए सही से प्रशिक्षित हो।
3. यदि ऋण लेने वाले व्यक्ति की ओर से ऋण अकाउंट के ट्रांसफर का अनुरोध किया जाता है, तो सहमति या अन्यथा यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, तो यह अनुरोध के प्राप्त होने के 21 दिन के अंदर सूचित की जाएगी। इस तरह का ट्रांसफर समझौते की पारदर्शी शर्तों के अनुसार कानून के अनुसार होगा।
4. कंपनी, सह-बाध्यकर्ता(बाध्यकर्ताओं) के साथ या बिना व्यक्तिगत ऋण लेने वाले व्यक्ति पर, व्यवसाय के अलावा किसी अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत सभी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोज़र शुल्क/ पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी।
5. कंपनी शारीरिक/ दृश्य बाधित आवेदक के साथ विकलांगता के आधार पर अपने उत्पाद और सुविधाओं को देने में कोई भेदभाव नहीं करेगी, इसमें ऋण सुविधा भी शामिल है। इसके अलावा, कंपनी अपनी वर्तमान शिकायत निवारण प्रणाली के अंतर्गत विकलांग व्यक्ति की समस्या का प्रभावी समाधान सुनिश्चित करेगी।

## I. बकाया का संग्रहण:

कंपनी ऋण वापस न कर पाने की समस्या से जूझ रहे व्यक्तियों की पहचान करने, ऐसे उधारकर्ताओं

के साथ जुड़ने और उन्हें उपलब्ध विकल्पों के बारे में आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए एक व्यवस्था स्थापित करेगी। कंपनी वसूली करते समय निम्नलिखित का पालन करेगी:

- (a) वसूली एजेंट द्वारा ऋण लेने वाले व्यक्ति से फोन पर बातचीत करने का समय सामान्य तौर पर सुबह 08:00 बजे से शाम 07:00 बजे के बीच ही होगा, जब तक कि ऋण लेने वाले व्यक्ति के व्यापार या पेशे के अनुरूप किसी अन्य समय की जरूरत न हो।
- (b) ऋण लेने वाले व्यक्ति से सामान्य तौर पर उसकी इच्छित जगह पर संपर्क किया जाएगा और किसी खास जगह के न होने पर उससे उसके रोजगार/ व्यापार की जगह या उसके घर पर संपर्क किया जाएगा।
- (c) बकाया लेने के लिए अनुचित मौकों जैसे परिवार में किसी की मौत या ऐसे ही किसी संकट वाले अवसर पर संपर्क नहीं किया जाएगा।
- (d) वसूली एजेंट ग्राहक को अपने बारे में बताएगा और ग्राहक को उस अथॉरिटी की जानकारी देगा जिसकी तरफ से वह आया है;
- (e) ग्राहक की निजता का सम्मान किया जाएगा।
- (f) ग्राहक से शिष्टाचार के साथ बातचीत की जाएगी
- (g) कंपनी बकाया की वसूली के लिए किए गए सभी प्रयासों और ऋण लेने वाले व्यक्ति को भेजे गए संचार की प्रतियों, यदि कोई हो, का दस्तावेजीकरण करेगी।
- (h) विवादों और मतभेदों का पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से समाधान करने के लिए पूरी सहायता दी जानी जाएगी।
- (i) बकाए की वसूली के लिए ग्राहक के स्थान पर जाते समय शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखा जाएगा।

## J. शिकायत निवारण व्यवस्था

ट्रिलियन के निदेशक मंडल ("बोर्ड") ने इस संबंध में उठने वाले विवादों को हल करने के लिए संगठन के अंदर उचित शिकायत निवारण व्यवस्था बनाई है। शिकायत निवारण व्यवस्था यह सुनिश्चित करने के लिए बनाई गई है कि कंपनी के पदाधिकारियों द्वारा लिए गए निर्णयों के कारण उठने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए। कंपनी की वेबसाइट [www.trillionloans.com](http://www.trillionloans.com) पर विस्तृत शिकायत निवारण व्यवस्था को दर्शाया गया है, ताकि ग्राहक इसे आसानी से देख सकें।

## K. समीक्षा

उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण व्यवस्था के काम की समय-समय पर समीक्षा (कम से कम साल में एक बार) कंपनी द्वारा की जाएगी और इन समीक्षाओं की रिपोर्ट

परिषद/बोर्ड की समिति को प्रस्तुत की जाएगी।