उचित आचरण संहिता

वैभव व्यापार प्राइवेट लिमिटेड

लोनफ्रंट

www.loanfront.in
www.vaibhav-vyapaar.com

इस दस्तावेज़ का कोई भी भाग, वैभव व्यापार प्राइवेट लिमिटेड के बोर्ड की स्पष्ट लिखित अनुमति के बिना, किसी भी उद्देश्य के लिए किसी भी रूप या माध्यम से, चाहे इलेक्ट्रॉनिक हो या यांत्रिक, जिसमें फोटोकॉपी या रिकॉर्डिंग शामिल है, पुनरुत्पादित या प्रसारित नहीं किया जा सकता।

दस्तावेज़ सारांश

दस्तावेज़ संदर्भ आईडी	एफपीसी_वीवीपीएल_1.5
संस्करण संख्या	1.5
दस्तावेज़ प्रकार	कंपनी नीति
लेखक	श्री गणेशप्रसाद रविंद्र पावसकर
समीक्षा द्वारा	श्री आदित्य सिंह सोलंकी
अनुमोदित द्वारा	निदेशक मंडल
जारी करने की तिथि	06 अप्रैल, 2026

संशोधन इतिहास

संस्करण	तिथि	लेखक	महत्वपूर्ण परिवर्तन	स्रोत
V.1.0	30/10/2019	अनुपालन विभाग	एफपीसी की समीक्षा	आरबीआई मास्टर निर्देश
V.1.1	02/04/2020	अनुपालन विभाग	एफपीसी की समीक्षा	आरबीआई मास्टर निर्देश
V.1.2	01/04/2023	अनुपालन विभाग	एफपीसी की समीक्षा	आरबीआई मास्टर निर्देश
V.1.3	20/03/2024	अनुपालन विभाग	एफपीसी की संशोधन	आरबीआई का नवीनतम मास्टर निर्देश
V.1.4	02/01/2026	अनुपालन विभाग	एफपीसी की संशोधन	आरबीआई का नवीनतम मास्टर निर्देश
V.1.5	06/04/2026	अनुपालन विभाग	एफपीसी की संशोधन	आरबीआई का नवीनतम मास्टर निर्देश

परिचय

उचित आचरण संहिता किसी भी ऋण और/या संबंधित सेवा पर लागू होगी, जिसे वैभव व्यापार प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी" या "VVPL" या "LoanFront" या "हम" या "हमारा") स्वीकृत और/या वितरित कर सकती है। वैभव व्यापार प्राइवेट लिमिटेड ने भारतीय रिज़र्व बैंक ("RBI") के निम्नलिखित निर्देशों के अनुसार उचित आचरण संहिता ("FPC" या "उचित आचरण संहिता" या "संहिता") को अपनाया है, जिन्हें समय-समय पर अद्यतन किया जाता है: (i) भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ – उत्तरदायी व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025 ("RBC निर्देश, 2025"); (ii) भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ – ऋण सुविधाएँ) निर्देश, 2025; तथा (iii) भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ – आउटसोर्सिंग में जोखिम प्रबंधन) निर्देश, 2025।

उचित आचरण संहिता का उद्देश्य ऋण आवेदकों को उन प्रक्रियाओं का प्रभावी अवलोकन प्रदान करना है, जिनका पालन कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली ऋण सुविधाओं और संबंधित सेवाओं के संबंध में किया जाएगा। कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है कि हमारे ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली सेवाएँ नैतिक और विश्वसनीय हों। कंपनी समय-समय पर RBI द्वारा निर्धारित मानकों के अनुरूप FPC को अद्यतन करेगी। कंपनी RBC निर्देशों की भावना तथा कंपनी के व्यवसाय पर उनकी प्रयोज्यता के अनुसार इस FPC का पालन करेगी।

संहिता का उद्देश्य

यह FPC निम्नलिखित उद्देश्यों के लिए विकसित की गई है:

1. प्रचलित नियमों, विनियमों और कॉर्पोरेट गवर्नेंस सिद्धांतों के अनुसार व्यवसाय का संचालन करना।
2. पारदर्शिता बढ़ाना ताकि उधारकर्ता/ग्राहक यह बेहतर ढंग से समझ सकें कि वे सेवाओं से उचित रूप से क्या अपेक्षा कर सकते हैं।
3. ग्राहकों और कंपनी के बीच निष्पक्ष एवं सौहार्दपूर्ण संबंध सुनिश्चित करना और बनाए रखना।
4. ग्राहक शिकायतों के निवारण के लिए उपयुक्त तंत्र का निर्माण और रखरखाव करना।

मुख्य प्रतिबद्धताएँ

1. ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित तरीके से कार्य करना, जिसके अंतर्गत:
   a. कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं के लिए इस संहिता में उल्लिखित प्रतिबद्धताओं और मानकों का पालन करना, साथ ही उसके कर्मचारियों/स्टाफ द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं और प्रथाओं का अनुपालन करना।
   b. यह सुनिश्चित करना कि कंपनी के उत्पाद और सेवाएँ भारत में लागू संबंधित कानूनों और विनियमों के अनुरूप हों।
   c. ग्राहकों के साथ सभी संवाद ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों के आधार पर करना।
2. ग्राहकों को यह समझने में सहायता प्रदान करना कि कंपनी के ऋण उत्पाद कैसे कार्य करते हैं, तथा उनके वित्तीय प्रभावों की व्याख्या करना।
3. समस्याओं का त्वरित और सहानुभूतिपूर्ण समाधान करना, जिसके अंतर्गत:
   a. त्रुटियों को शीघ्रता से सुधारना।

b. ग्राहक शिकायतों का प्राथमिकता और तत्परता के साथ निवारण करना।
c. यदि ग्राहक समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो उन्हें अपनी शिकायत को आगे कैसे बढ़ाया जाए, इस संबंध में मार्गदर्शन प्रदान करना।

4. इस संहिता के प्रति जागरूकता को बढ़ावा देना, इसके लिए इसे कंपनी की वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित करना तथा अनुरोध किए जाने पर ग्राहकों को इसकी प्रतियाँ उपलब्ध कराना।

विज्ञापन, विपणन और बिक्री:

1. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हों तथा भ्रामक न हों।
2. किसी भी माध्यम में विज्ञापन करते समय और/या किसी सेवा या उत्पाद से संबंधित प्रचार सामग्री भेजते समय, जिसमें ब्याज दर का उल्लेख हो, हम यह भी स्पष्ट करेंगे कि क्या अन्य शुल्क और प्रभार लागू होंगे, तथा संबंधित नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर उपलब्ध कराया जाएगा।
3. हम ब्याज दरों और शुल्कों से संबंधित जानकारी अपनी वेबसाइट/मोबाइल एप्लिकेशन/कंपनी के विवेकानुसार किसी अन्य उपयुक्त माध्यम के द्वारा उपलब्ध कराएंगे।
4. यदि हम ग्राहकों को सहायता सेवाएँ प्रदान करने हेतु किसी तृतीय पक्ष (जो कंपनी द्वारा विधिवत अधिकृत हो) की सेवाएँ लेते हैं, तो हम यह सुनिश्चित करेंगे कि ऐसे अधिकृत तृतीय पक्ष ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी (यदि उनके पास उपलब्ध हो) को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालें, जैसा कंपनी स्वयं करती है।
5. हम समय-समय पर ग्राहकों द्वारा उपयोग किए जा रहे हमारे उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं की जानकारी प्रदान कर सकते हैं। हमारे अन्य उत्पादों या उत्पादों/सेवाओं से संबंधित प्रचार प्रस्तावों की जानकारी ग्राहकों को केवल तभी दी जाएगी, जब उन्होंने डाक, फोन, वेबसाइट पर पंजीकरण, आवेदन पत्र या किसी अन्य लिखित संचार माध्यम के द्वारा ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति प्रदान की हो।
6. हम प्रत्यक्ष बिक्री एजेंसियों (DSAs)/प्रत्यक्ष बिक्री टीमों (DSTs)/टेली-कॉलर्स के लिए आचार संहिता निर्धारित करते हैं, जिनकी सेवाएँ कंपनी के उत्पादों/सेवाओं के विपणन हेतु ली जाती हैं। इस आचार संहिता के अंतर्गत यह आवश्यक होगा कि वे ग्राहकों से व्यक्तिगत रूप से या फोन पर उत्पाद बेचने के लिए संपर्क करते समय अपनी पहचान स्पष्ट करें।
7. यदि ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होती है कि हमारे प्रतिनिधि या DSA ने किसी अनुचित आचरण में संलग्न होकर इस संहिता का उल्लंघन किया है, तो शिकायत की जांच करने और उसका उचित समाधान करने हेतु आवश्यक कदम उठाए जाएंगे।

ऋण आवेदन प्रसंस्करण

1. कंपनी उधारकर्ता के साथ सभी संचार अंग्रेज़ी भाषा में करेगी। कंपनी उधारकर्ता को उसकी समझ के अनुसार भाषा चुनने का विकल्प प्रदान करेगी। उधारकर्ता ऋण आवेदन के समय कंपनी को अपनी पसंदीदा भाषा के बारे में सूचित कर सकता है।
2. कंपनी उधारकर्ताओं को कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले ऋण उत्पादों/क्रेडिट सुविधाओं/सेवाओं से संबंधित सभी आवश्यक जानकारी उपलब्ध कराएगी, ताकि उधारकर्ता

अन्य NBFCs द्वारा प्रदान किए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना कर सके और सूचित निर्णय ले सके।

3. ऋण आवेदन पत्र में उन दस्तावेज़ों का उल्लेख होगा जिन्हें आवेदन पत्र के साथ जमा करना आवश्यक है।
4. कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की डिजिटल रसीद प्रदान करेगी तथा जाति, पंथ या धर्म के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी यह सुनिश्चित करने का प्रयास करेगी कि ऋण आवेदनों के प्रसंस्करण की समय-सीमा उपलब्ध कराई जाए।

कंपनी समय-समय पर अद्यतन किए गए RBC निर्देश, 2025 के अंतर्गत 'ऋण एवं अग्रिमों के लिए प्रमुख तथ्य विवरण (Key Facts Statement – "KFS")' से संबंधित निर्देशों का भी पालन करेगी। ऋण स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति, तथा ऋण समझौते में उल्लिखित सभी संलग्नकों की प्रतियाँ, जिसमें KFS भी शामिल है, अनिवार्य रूप से प्रदान की जाएंगी।

ऋण वितरण तथा नियम एवं शर्तों में परिवर्तन

1. कंपनी उधारकर्ता को अंग्रेज़ी भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में नियम एवं शर्तों में किसी भी परिवर्तन, जिसमें वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, दंडात्मक शुल्क, पूर्वभुगतान शुल्क आदि शामिल हैं, के संबंध में सूचना प्रदान करेगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से लागू किए जाएं। इस संबंध में एक उपयुक्त प्रावधान ऋण समझौते में शामिल किया जाएगा। ऐसे परिवर्तन केवल तभी किए जाएंगे जब कंपनी और उधारकर्ता के बीच निष्पादित ऋण समझौता इसकी अनुमति देता हो।
2. कंपनी ऋण समझौते के अंतर्गत भुगतान या प्रदर्शन को वापस बुलाने/त्वरित करने का कोई भी निर्णय केवल तभी लेगी, जब वह ऋण समझौते के अनुरूप हो।
3. कंपनी सभी बकाया राशि के भुगतान या ऋण की शेष राशि की वसूली के बाद सभी प्रतिभूतियों को मुक्त कर देगी, बशर्ते कि उधारकर्ता के विरुद्ध कंपनी का किसी अन्य दावे के संबंध में कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार (lien) न हो। यदि समायोजन (set-off) का ऐसा अधिकार प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसके संबंध में सूचना दी जाएगी, जिसमें शेष दावों का पूरा विवरण तथा वे शर्तें शामिल होंगी जिनके अंतर्गत कंपनी संबंधित दावा निपटाए/भुगतान किए जाने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार होगी।

ब्याज दर

1. कंपनी ने ब्याज दरों, प्रसंस्करण शुल्क तथा अन्य प्रभारों को निर्धारित करने हेतु एक उपयुक्त एवं विस्तृत ब्याज दर तथा दंडात्मक शुल्क नीति तैयार की है, जिसमें निधियों की लागत, मार्जिन तथा जोखिम प्रीमियम जैसे संबंधित कारकों को ध्यान में रखा गया है।
2. कंपनी ऋण आवेदन/स्वीकृति के समय उधारकर्ता को लागू की जाने वाली ब्याज दर की जानकारी KFS तथा स्वीकृति पत्र में प्रदान करेगी।
3. ब्याज दर तथा जोखिमों के वर्गीकरण की पद्धति कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध होगी। यदि कंपनी ब्याज दरों में कोई परिवर्तन करती है, तो उसे कंपनी की वेबसाइट पर अद्यतन किया जाएगा।

4. ब्याज दर वार्षिकीकृत (annualized) दर होगी ताकि उधारकर्ता को उसके खाते पर लगाए जाने वाले वास्तविक शुल्कों की सही जानकारी हो सके।
5. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ताओं से अनुचित रूप से अत्यधिक ब्याज दरें न वसूली जाएँ। ग्राहकों/उधारकर्ताओं के लिए ब्याज दर का निर्धारण व्यापक मानकों को ध्यान में रखते हुए किया जाएगा, जैसे कि ग्राहकों/उधारकर्ताओं की जोखिम प्रोफ़ाइल, मुद्रा बाजार में प्रचलित ब्याज दर प्रवृत्तियाँ, उधारी की लागत, ग्राहकों/उधारकर्ताओं द्वारा प्रदान की गई प्राथमिक एवं संपार्श्विक सुरक्षा, सौदे की संरचना तथा ग्राहकों/उधारकर्ताओं का ऐतिहासिक ऋण रिकॉर्ड।

दंडात्मक शुल्क

यदि लागू हो, तो दंडात्मक शुल्क केवल अतिदेय राशि पर लगाया जाएगा, न कि संपूर्ण बकाया ऋण राशि पर। इसे पूंजीकृत नहीं किया जाएगा तथा इसकी जानकारी अग्रिम रूप से KFS, स्वीकृति पत्र तथा ऋण समझौते में दी जाएगी। दंडात्मक शुल्क बोर्ड द्वारा अनुमोदित ब्याज दर एवं दंडात्मक शुल्क नीति के अनुसार लगाया जाएगा तथा समय-समय पर वेबसाइट पर अद्यतन किया जाएगा।

शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण

कंपनी शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाएँ प्रदान करने में विकलांगता के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेगी। ऐसे उधारकर्ताओं के आवेदन केवल विकलांगता के आधार पर अस्वीकार नहीं किए जाएंगे; मानक ऋण मूल्यांकन के अधीन दस्तावेज़ीकरण में उचित सहायता प्रदान की जाएगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि दिव्यांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण नीचे वर्णित शिकायत निवारण तंत्र के अंतर्गत किया जाए।

सूचना

1. कंपनी ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप उत्पादों और सेवाओं के चयन में सहायता प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। कंपनी की सेवाओं और रुचिकर उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं से संबंधित स्पष्ट जानकारी ग्राहकों को KFS, ऋण दस्तावेज़ों तथा कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी।
2. ग्राहकों को उनकी वास्तविक पहचान और पते की पुष्टि हेतु आवश्यक दस्तावेज़ों, तथा कानूनी और नियामकीय "अपने ग्राहक को जानें" (Know Your Customer – KYC) आवश्यकताओं के अनुपालन हेतु आवश्यक अन्य दस्तावेज़ों की जानकारी दी जाएगी।
3. ब्याज दरों, सामान्य शुल्कों तथा प्रभारों से संबंधित जानकारी निम्न माध्यमों से उपलब्ध कराई जाएगी:
   a. टेलीफोन या हेल्पलाइन।
   b. कंपनी के कार्यालय में नामित स्टाफ/सहायता डेस्क।
   c. कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशन।
   d. KFS/स्वीकृति पत्र।
   e. ऋण दस्तावेज़।

सामान्य

1. कंपनी ऋण समझौते के नियमों एवं शर्तों में निर्दिष्ट उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के कार्यों में हस्तक्षेप नहीं करेगी (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पूर्व में प्रकट न की गई कोई जानकारी सामने न आए)। यदि उधारकर्ता ऋण खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध करता है, तो कंपनी अपनी सहमति या आपत्ति, यदि कोई हो, ऐसे अनुरोध की प्राप्ति की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित करेगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
2. ऋण वसूली के मामलों में कंपनी किसी भी प्रकार के अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि उधारकर्ताओं को असामान्य समय पर लगातार परेशान करना या ऋण वसूली के लिए बल प्रयोग करना आदि। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारी/स्टाफ ग्राहकों के साथ उचित तरीके से आचरण करने हेतु पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों।

शिकायत निवारण तंत्र

किसी भी शिकायत/असंतोष की स्थिति में, उधारकर्ता कंपनी के निम्नलिखित प्रधान नोडल शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं:

नाम – श्री सत्य मल्लिडी
पद – शिकायत निवारण अधिकारी
टेलीफोन नंबर – 6366828598
ई-मेल आईडी – satya@vaibhav-vyapaar.com

उपरोक्त जानकारी शाखाओं में प्रमुख रूप से प्रदर्शित की जाएगी तथा कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध है।

यदि शिकायत/विवाद का निवारण एक माह की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक निम्नलिखित अधिकारी के समक्ष अपील कर सकते हैं:

अधिकारी-प्रभारी,
भारतीय रिज़र्व बैंक, गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग,
15, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता – 700 001,
ई-मेल – cms.odtkolkata@rbi.org.in ,
एसटीडी कोड: 033 टेलीफोन नंबर: 22304982

निदेशक मंडल समय-समय पर शिकायतों के निवारण की समीक्षा करेगा। शिकायतों की एक समेकित रिपोर्ट भी प्रबंधन द्वारा नियमित अंतराल पर निदेशक मंडल को उपलब्ध कराई जाएगी।

लोकपाल योजना:

यदि शिकायत का निवारण 30 दिनों के भीतर नहीं किया जाता है, या यदि उधारकर्ता प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो उधारकर्ता RBI-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (जहाँ लागू हो) के अंतर्गत अपनी शिकायत भारतीय रिज़र्व बैंक शिकायत प्रबंधन प्रणाली (CMS) पोर्टल https://cms.rbi.org.in के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज कर सकता है, अथवा "केंद्रीय प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र, चौथा तल, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेक्टर-17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ – 160017" पर भौतिक शिकायत भेज सकता है।

जहाँ RBI-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 लागू नहीं होती है, वहाँ उधारकर्ता संबंधित RBI क्षेत्रीय कार्यालय के उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण प्रकोष्ठ (CEPC) से संपर्क कर सकता है। RBI CMS पोर्टल का लिंक कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।

कंपनी की शिकायत एवं निवारण नीति कंपनी की वेबसाइट पर निम्न पृष्ठ पर उपलब्ध है: https://www.vaibhav-vyapaar.com/grievance-redressal-policy.html.

गोपनीयता एवं निजता:

हम अपने ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी के संबंध में उच्चतम स्तर की गोपनीयता एवं निजता बनाए रखते हैं। हम जानकारी या डेटा के संग्रह, प्रसंस्करण और प्रकटीकरण को कंपनी की वेबसाइट पर निम्नलिखित पृष्ठ के अनुसार सख्ती से सीमित रखते हैं: https://www.vaibhav-vyapaar.com/privacy-policy.html

निदेशक मंडल की जिम्मेदारी:

1. FPC के कार्यान्वयन की निगरानी करना, इसकी प्रभावशीलता की समीक्षा करना तथा नियामकीय आवश्यकताओं के अनुपालन को सुनिश्चित करना।
2. FPC के अनुपालन को बनाए रखने तथा ग्राहक विश्वास एवं संतुष्टि को बनाए रखने हेतु संसाधनों और सहयोग का प्रावधान करना।
3. फेयर प्रैक्टिस कोड की कम से कम वर्ष में एक बार समीक्षा करना।

FPC का अनुपालन:

फेयर प्रैक्टिस कोड के अनुपालन की वार्षिक समीक्षा की जाएगी। ऐसी समीक्षा की एक समेकित रिपोर्ट प्रतिवर्ष निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी। कंपनी सभी कार्यालय परिसरों में नीतियों की भौतिक प्रतियाँ ग्राहकों के संदर्भ हेतु उपलब्ध रखेगी, साथ ही यह कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध होगी: https://www.vaibhav-vyapaar.com/fair-practices-code.html