

## उचित व्यवहार नियमावली

भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFCs) के लिए उचित व्यवहार नियमावली के संबंध में दिशा-निर्देश जारी किए हैं, और इसके माध्यम से ऋण लेने वाले ग्राहकों के साथ लेन-देन करते समय निष्पक्ष व्यवसाय और कॉर्पोरेट व्यवहार के लिए मानक निर्धारित किए गए हैं। यह मुख्य दिशा-निर्देश- भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी- स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 से संबंधित सर्कुलर RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 को संदर्भित करता है, जिसे लागू करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों के लिए उचित व्यवहार नियमावली पर दिशा-निर्देश तैयार किया, जो समय-समय पर संशोधन के अधीन है।

वास्तु फिनसर्व इंडिया प्राइवेट लिमिटेड ('VFIPL') ने इस उचित व्यवहार नियमावली ('नियमावली') को अपनाया है, जो VFIPL की ओर से पेश किए जाने वाले उत्पादों एवं सेवाओं की सभी श्रेणियों पर लागू होगा। इस नियमावली को विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाएगा, जो मुख्य रूप से स्थानीय भाषा में या ऋण लेने वाले ग्राहकों को समझ में आने वाली भाषा में होगा।

### 1. उद्देश्य

वास्तु फिनसर्व इंडिया प्राइवेट लिमिटेड का उद्देश्य कॉर्पोरेट जगत की सबसे बेहतर प्रक्रियाओं को अपनाना और व्यावसायिक कामकाज में पारदर्शिता लाना है, जिससे ऋण लेने वाले ग्राहकों का विश्वास बढ़ेगा। इसी बात को ध्यान में रखते हुए एक उचित व्यवहार नियमावली तैयार की गई है जिसके उद्देश्य निम्नलिखित हैं:

- ऋण लेने वाले ग्राहकों के साथ व्यवहार के संबंध में न्यूनतम मानकों के निर्धारण के जरिए उचित एवं निष्पक्ष प्रक्रियाओं को बढ़ावा देना;
- पारदर्शिता को बढ़ाना, ताकि ऋण लेने वाले ग्राहक इस बात को अच्छी तरह समझ सकें कि वे हमारी कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से क्या उम्मीद कर सकते हैं;
- कारोबार के संचालन में उच्च मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के जरिए बाजार की ताकतों को बढ़ावा देना;
- ऋण लेने वाले ग्राहकों तथा कंपनी के बीच निष्पक्ष और मित्रतापूर्ण रिश्ते को बढ़ावा देना और इस तरह उनके मन में कंपनी के प्रति विश्वास जगाना;
- ऋण लेने वाले ग्राहकों को उनकी ज़रूरतों को पूरा करने वाले उत्पादों और सेवाओं को चुनने में मदद करना, साथ ही उन्हें उन सभी सेवाओं और उत्पादों की मुख्य विशेषताओं के बारे में स्पष्ट जानकारी देना, जिनमें उनकी रुचि है;
- कानूनी और नियामक आवश्यकताओं के अनुरूप ग्राहकों की वास्तविक पहचान, पता और अन्य दस्तावेजों को प्रमाणित करने के लिए, ऋण लेने वाले ग्राहकों को इस तरह के सभी ज़रूरी दस्तावेजों एवं जानकारी के बारे में सूचना प्रदान करना।

### 2. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- ऋण लेने वाले ग्राहकों को दी जाने वाली सभी जानकारी या सूचना स्थानीय भाषा अथवा उसे समझ में आने वाली भाषा में उपलब्ध कराई जाएगी।

## **VASTU FINSERVE INDIA PRIVATE LIMITED**

Office: Unit No. 203 & 204, 2<sup>nd</sup> Floor, A Wing, Navbharat Estate, Zakaria Bunder Road, Sewri West, Mumbai - 400015, India

• Toll Free No.: 18002677770 Email: [customercare@vastufinserve.com](mailto:customercare@vastufinserve.com) • Web: [www.vastufinserve.com](http://www.vastufinserve.com)

• CIN: U65990MH2018PTC314935

- ii. कंपनी के ऋण आवेदन पत्र में ऋण लेने वाले ग्राहक से सरोकार रखने वाली सभी आवश्यक जानकारी शामिल होगी, ताकि दूसरे NBFCs द्वारा पेश किए गए नियमों एवं शर्तों की अर्थपूर्ण तरीके से तुलना की जा सके तथा ग्राहक सोच-समझकर निर्णय ले सके। ऋण आवेदन पत्र में इसके साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख किया जाएगा।
- iii. कंपनी ने सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की सूचना भेजने की एक प्रणाली तैयार की है, जिसके माध्यम से आवश्यक सभी जानकारी के साथ-साथ ऋण आवेदनों की प्रक्रिया पूरी होने के लिए अनुमानित समय-सीमा का विवरण भी प्रदान किया जाएगा।

### 3. ऋण का मूल्यांकन तथा नियम/शर्तें

- i. कंपनी ग्राहक के ऋण लेने की योग्यता का मूल्यांकन करने के लिए उचित प्रक्रिया का पालन करेगी, जो आवेदन के बारे में निर्णय लेने की एक महत्वपूर्ण कसौटी होगी। यह मूल्यांकन कंपनी की ऋण संबंधी नीति, मानदंडों तथा इस संदर्भ में निर्धारित प्रक्रियाओं के अनुरूप होगा।
- ii. कंपनी ऋण-स्वीकृति पत्र या किसी अन्य माध्यम से ऋण लेने वाले ग्राहक को इससे संबंधित नियमों व शर्तों के साथ-साथ ऋण की मंजूर की गई रकम के बारे में लिखित रूप से जानकारी देगी, जिसमें वार्षिक ब्याज दर और उसे उपयोग में लाने की प्रक्रिया से संबंधित जानकारी भी शामिल है। यह ऋण लेने वाले ग्राहक द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को दर्शाएगा, जिसे कंपनी अपने रिकॉर्ड के लिए रखेगी।
- iii. ऋण चुकाने में हुए विलंब के लिए कंपनी द्वारा लगाए जाने वाले जुर्माने के बारे में ऋण समझौते में मोटे अक्षरों में जानकारी प्रदान की जाएगी।

कंपनी ऋण की रकम ग्राहक को सौंपने के समय/बाद में ऋण लेने वाले को इससे संबंधित अन्य दस्तावेजों की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते की एक प्रति उपलब्ध कराएगी।

### 4. ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

- i. अगर ऋण प्राप्तकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों एवं शर्तों का पालन नहीं करने पर जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा, तथा इसे अग्रिम राशि पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर में जोड़े जाने वाले 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा। दंडात्मक शुल्कों को पूंजी की तरह नहीं देखा जाएगा, यानी इस तरह के शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लिया जाएगा। हालाँकि, इससे ऋण खाते में चक्रवृद्धि ब्याज की सामान्य प्रक्रियाओं पर कोई असर नहीं होगा।
- ii. कंपनी द्वारा ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं किया जाएगा तथा इन दिशा-निर्देशों का अक्षरशः पालन किया जाएगा।
- iii. कंपनी दंडात्मक शुल्क या ऋण पर इसी तरह के शुल्क के संबंध में बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति तैयार करेगी।
- iv. दंडात्मक शुल्क की राशि उचित रूप से निर्धारित की जाएगी तथा ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों एवं शर्तों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी, जिसके लिए किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी में कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा।
- v. 'व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए व्यक्तिगत तौर पर ऋण प्राप्तकर्ताओं' को स्वीकृत ऋणों के मामले में लगाया जाने वाला दंडात्मक शुल्क, गैर-व्यक्तिगत ऋण प्राप्तकर्ताओं द्वारा नियमों एवं शर्तों का अनुपालन नहीं किए जाने के परिणामस्वरूप

## VASTU FINSERVE INDIA PRIVATE LIMITED

Office: Unit No. 203 & 204, 2<sup>nd</sup> Floor, A Wing, Navbharat Estate, Zakaria Bunder Road, Sewri West, Mumbai - 400015, India

• Toll Free No.: 18002677770 Email: [customercare@vastufinserve.com](mailto:customercare@vastufinserve.com) • Web: [www.vastufinserve.com](http://www.vastufinserve.com)

• CIN: U65990MH2018PTC314935

- लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होगा।
- vi. दंडात्मक शुल्क की राशि तथा इसके कारण के संबंध में कंपनी की वेबसाइटों पर ब्याज दरों एवं सेवा शुल्क वाले खंड में जानकारी प्रदर्शित करने के अलावा, कंपनी द्वारा ग्राहकों को ऋण समझौते तथा सर्वाधिक महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तों/मुख्य तथ्यों का विवरण (केएफएस) में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।
- vii. जब भी ऋण लेने वाले ग्राहकों को ऋण के महत्वपूर्ण नियमों एवं शर्तों का पालन नहीं किए जाने के बारे में रिमाइंडर भेजे जाते हैं, तो उसमें दंडात्मक शुल्क के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाने के किसी भी मामले और उसके कारण के बारे में भी सूचना दी जाएगी।

## VASTU FINSERVE INDIA PRIVATE LIMITED

Office: Unit No. 203 & 204, 2<sup>nd</sup> Floor, A Wing, Navbharat Estate, Zakaria Bunder Road, Sewri West, Mumbai - 400015, India

• Toll Free No.: 18002677770 Email: [customercare@vastufinserve.com](mailto:customercare@vastufinserve.com) • Web: [www.vastufinserve.com](http://www.vastufinserve.com)

• CIN: U65990MH2018PTC314935

## 5. नियमों व शर्तों में बदलाव सहित ऋण की राशि का वितरण

- i. ऋण की राशि के वितरण की समय-सारणी, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में कंपनी की ओर से ऋण लेने वाले ग्राहकों को स्थानीय भाषा में या उसे समझ में आने वाली भाषा में सूचित किया जाएगा। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों एवं शुल्कों में बदलाव केवल संभावित रूप से प्रभावी हों। ऋण समझौते में इससे संबंधित उपयुक्त शर्त को शामिल किया जाएगा।
- ii. ऋण समझौते के अनुसार ही भुगतान वापस लेने / भुगतान या प्रदर्शन में तेजी लाने के संबंध में निर्णय लिया जाएगा।
- iii. सभी बकाया राशि को पूरी तरह चुकाए जाने के बाद, या फिर ऋण की बकाया राशि की वसूली के बाद ही कंपनी सभी सिक््योरिटीज (बंधक के तौर पर रखी गई संपत्ति) को जारी करेगी, जो ऋण लेने वाले ग्राहक के खिलाफ कंपनी के किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के तहत किए गए किसी अन्य दावे के अधीन है। इस प्रकार के समंजन के अधिकार (सेट ऑफ के अधिकार) का प्रयोग किए जाने की स्थिति में, ऋण लेने वाले ग्राहक को शेष दावों के बारे में पूरी जानकारी तथा उन शर्तों के बारे में सूचित किया जाएगा, जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे के निपटान/ पूर्ण भुगतान होने तक सिक््योरिटीज (बंधक के तौर पर रखी गई संपत्ति) को अपने पास रखने की हकदार है।

## 6. जिम्मेदारीपूर्वक ऋण देने की प्रणाली- ऋण की रकम के पूरी तरह चुकाये जाने/अदायगी पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी करना

- i. ऋण खाते की रकम के पूरी तरह चुकाये जाने/अदायगी के बाद, कंपनी 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी चल/अचल संपत्ति से संबंधित मूल दस्तावेजों को जारी करेगी तथा किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्क हटा देगी।
- ii. ऋण प्राप्तकर्ता को अपने चल/अचल संपत्ति के मूल दस्तावेजों को उस बैंकिंग आउटलेट/शाखा से प्राप्त करने का विकल्प दिया जाएगा जहाँ से उसके लोन अकाउंट का संचालन किया गया था, या फिर कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से प्राप्त करने का विकल्प दिया जाएगा, जहाँ दस्तावेज उपलब्ध हैं।
- iii. प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्र में चल/अचल संपत्ति के मूल दस्तावेजों को लौटाने की समय-सीमा और स्थान का विवरण दिया जाएगा।
- iv. एकल ऋण प्राप्तकर्ता या संयुक्त ऋण प्राप्तकर्ताओं की आकस्मिक मृत्यु की के मामले में, कंपनी उसके कानूनी उत्तराधिकारियों को चल/अचल संपत्ति के मूल दस्तावेजों को वापस लौटाने के लिए अच्छी तरह से निर्धारित प्रक्रिया का पालन करेगी। ग्राहकों की जानकारी के लिए इस तरह की प्रक्रिया तथा इसी के समान अन्य नीतियों एवं प्रक्रियाओं का विवरण कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।
- v. ऋण की रकम के पूरी तरह चुकाये जाने/अदायगी के 30 दिनों के बाद तक चल/अचल संपत्ति के मूल दस्तावेजों को जारी करने में देरी अथवा संबंधित रजिस्ट्री में शुल्क संतुष्टि प्रपत्र दाखिल करने में विफल रहने के मामले में, कंपनी ऋण प्राप्तकर्ता को इस तरह की देरी के कारणों के बारे में बताएगी। अगर इस तरह के विलंब के लिए कंपनी जिम्मेदार है, तो ऐसे मामले में वह उधारकर्ता को देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000 की दर से मुआवजा देगी।
- vi. चल/अचल संपत्ति के मूल दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने/क्षतिग्रस्त होने के मामले में, कंपनी चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लीकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में ऋण प्राप्तकर्ता की सहायता करेगी, साथ ही ऊपर के खंड (v) में बताए अनुसार मुआवजा देने के अलावा इससे संबंधित लागत का वहन भी करेगी। हालाँकि, ऐसे मामलों में, कंपनी को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और विलंबित अवधि के लिए

## VASTU FINSERVE INDIA PRIVATE LIMITED

जुर्माने की गणना उसके बाद (यानी, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद) की जाएगी।

- vii. इन निर्देशों के तहत दिए जाने वाले मुआवजे का, किसी भी लागू कानून के अनुसार किसी भी अन्य मुआवजे को प्राप्त करने के उधारकर्ता के अधिकारों पर कोई प्रतिकूल प्रभाव नहीं पड़ेगा।

## 7. समान मासिक किस्तों (ईएमआई) पर अस्थायी ब्याज दर का पुनर्निर्धारण

- i. अस्थायी दर पर आधारित ईएमआई की स्वीकृति के समय, कंपनी ऋण प्राप्तकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता को ध्यान में रखेगी, ताकि ऋण की अवधि के दौरान बाहरी बेंचमार्क दर/ब्याज दरों में संभावित वृद्धि की स्थिति में यह सुनिश्चित किया जा सके कि ऋण की अवधि को बढ़ाने और/या ईएमआई में बढ़ोतरी के लिए पर्याप्त गुंजाइश/मार्जिन उपलब्ध हो।
- ii. ऋण की स्वीकृति के समय, कंपनी ऋण प्राप्तकर्ताओं को ऋण पर ब्याज दर में बदलाव के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से जानकारी देगी, जिससे ईएमआई और/या ऋण की अवधि या दोनों में बदलाव हो सकता है। इसके बाद, उपर्युक्त कारणों से ईएमआई/ऋण की अवधि या दोनों में किसी भी तरह की बढ़ोतरी के बारे में ऋण प्राप्तकर्ता को उचित माध्यमों के जरिए तुरंत सूचना दी जाएगी।
- iii. ब्याज दरों के पुनर्निर्धारण के समय, कंपनी ऋण प्राप्तकर्ताओं को अपने बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार निश्चित ब्याज दर को अपनाने का विकल्प प्रदान करेगी। नीति में अन्य बातों के अलावा यह भी जानकारी दी जा सकती है कि ऋण प्राप्तकर्ता को ऋण की अवधि के दौरान कितनी बार ब्याज दर को बदलने की अनुमति दी जाएगी।
- iv. ऋण प्राप्तकर्ताओं को (i) ईएमआई में बढ़ोतरी या अवधि में वृद्धि या दोनों विकल्पों के संयोजन; और, (ii) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय, आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करने का विकल्प भी दिया जाएगा। मौजूदा निर्देशों के अनुरूप फोरक्लोशर शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना लगाया जाएगा।
- v. ऋण को अस्थायी दर से निश्चित ब्याज दर में बदलने के लिए सभी लागू शुल्क के साथ-साथ ऊपर बताए गए विकल्पों के प्रयोग से संबंधित किसी भी अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागत के बारे में कंपनी द्वारा स्वीकृति पत्र में पारदर्शी तरीके से जानकारी दी जाएगी, और समय-समय पर ऐसे शुल्कों/लागतों के संशोधन के समय भी सूचित किया जाएगा।
- vi. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि अस्थायी दर वाले ऋण के मामले में अवधि बढ़ने से नकारात्मक परिशोधन (एमर्टिज़ेशन) नहीं हो।
- प्रत्येक तिमाही के अंत में, कंपनी उचित माध्यमों के जरिए ऋण प्राप्तकर्ताओं के लिए एक विवरण साझा करेगी/उपलब्ध कराएगी, जिसमें कम से कम अब तक प्राप्त किया जा चुके मूलधन एवं ब्याज की राशि का विवरण, ईएमआई की रकम, शेष ईएमआई की संख्या तथा ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) की जानकारी दी गई होगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि विवरण सरल हो और ऋण प्राप्तकर्ताओं को आसानी से समझ आने वाली हो।

## 8. सामान्य

- i. ऋण समझौते के नियमों एवं शर्तों में बताए गए उद्देश्यों के अलावा, कंपनी ऋण लेने वाले ग्राहक के रोजमर्रा के मामलों में कोई दखल नहीं देगी (जब तक कि कंपनी को किसी नई जानकारी का पता नहीं चलता, जिसे ऋण लेने वाले ग्राहक की ओर से पहले नहीं बताया गया हो)।
- ii. ऋण-प्राप्तकर्ता की ओर से ऋण खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, अनुरोध प्राप्त होने की

## VASTU FINSERVE INDIA PRIVATE LIMITED

Regd. Office: Unit No. 203 & 204, 2<sup>nd</sup> Floor, 'A' Wing, Navbharat Estate, Zakaria Bunder Road, Sewri West, Mumbai -400015, Maharashtra.

• Toll Free No.: 1800 26 77770 • CIN: U65990MH2018PTC314935

तारीख से 21 दिनों के भीतर इस संबंध में कंपनी की सहमति या आपत्ति, यदि कोई हो, के बारे में सूचना दी जाएगी। इस तरह के हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध की शर्तों के अनुसार होंगे।

- iii. ऋण की रकम की वसूली के संबंध में, कंपनी अनुचित तरीकों से ग्राहकों के उत्पीड़न, यानी ग्राहकों को बेवक्त लगातार परेशान करना, ऋण की रकम वसूलने के लिए किसी भी तरह का बल प्रयोग करना, इत्यादि का सहारा नहीं लेगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ऋण लेने वाले ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करने के लिए पूरी तरह प्रशिक्षण दिया गया हो।

कंपनी व्यक्तिगत तौर पर ऋण लेने वाले ग्राहकों, सह-दायित्वधारियों के साथ या उसके बिना, को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए अस्थायी दर पर स्वीकृत सावधि ऋणों पर फोरक्लोज़र (मोचन-निषेध) शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी।

## 9. शिकायत निवारण

- i. किसी भी तरह के विवाद के समाधान के लिए कंपनी द्वारा आंतरिक स्तर पर एक शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित की जाएगी। इस तरह की व्यवस्था यह सुनिश्चित करेगी कि, उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को सुना जाए और उनका निपटान कम से कम अगले उच्च स्तर पर किया जाए।
- ii. प्रबंधन के विभिन्न स्तरों में समय-समय पर उचित व्यवहार नियमावली के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र को अच्छी तरह लागू किए जाने की समीक्षा की जाएगी। इस तरह की समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है, जिसके लिए समय-सीमा का निर्धारण बोर्ड द्वारा किया जा सकता है।
- iii. ग्राहकों के फायदे के लिए, कंपनी उन सभी शाखाओं/स्थानों पर नीचे दी गई जानकारी को स्पष्ट तौर पर प्रदर्शित करेगी, जहाँ कंपनी अपने कारोबार का संचालन करती है:
  - a. शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन / ई-मेल एड्रेस), ताकि ऋण लेने वाले ग्राहक अपनी शिकायतों के समाधान के लिए उनसे संपर्क कर सकें।

## 10. रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (योजना):

- i. कंपनी द्वारा अपने प्रधान कार्यालय में प्रधान नोडल अधिकारी की नियुक्ति की जाएगी, जो महाप्रबंधक या समकक्ष रैंक के अधिकारी से कम रैंक का नहीं होगा, और वे कंपनी के खिलाफ दर्ज शिकायतों के संबंध में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने तथा कंपनी की ओर से जानकारी प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार होंगे।
- ii. कंपनी की ओर से कामकाज को सुचारू ढंग से चलाने के लिए जरूरत पड़ने पर प्रधान नोडल अधिकारी की सहायता के लिए अन्य नोडल अधिकारियों की नियुक्ति भी की जा सकती है।
- iii. कंपनी अपने ग्राहकों के फायदे के लिए, उन सभी शाखाओं/स्थानों पर इससे संबंधित निम्नलिखित जानकारी को स्पष्ट तौर पर प्रदर्शित करेगी, जहाँ कंपनी अपने कारोबार का संचालन करती है।
  - a) प्रधान नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ई-मेल एड्रेस) के साथ-साथ लोकपाल के पास शिकायत दर्ज कराने के लिए पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) से संबंधित जानकारी उपलब्ध कराई जाएगी।
  - b) कंपनी के सभी कार्यालयों, शाखाओं और कारोबार के संचालन के सभी स्थानों पर योजना की मुख्य विशेषताओं के

## VASTU FINSERVE INDIA PRIVATE LIMITED

Regd. Office: Unit No. 203 & 204, 2<sup>nd</sup> Floor, 'A' Wing, Navbharat Estate, Zakaria Bunder Road, Sewri West, Mumbai -400015, Maharashtra.

• Toll Free No.: 1800 26 77770 • CIN: U65990MH2018PTC314935

बारे में अंग्रेजी, हिंदी एवं क्षेत्रीय भाषा में जानकारी उपलब्ध कराई जाएगी, ताकि कार्यालय या शाखा में आने वाले हर व्यक्ति को योजना के बारे में पूरी जानकारी मिल सके।

c) ग्राहक की ओर से अनुरोध किए जाने पर उसे संदर्भ के लिए योजना की एक प्रति प्रदान की जाएगी।

iv. कंपनी की वेबसाइट पर योजना की एक प्रति के साथ-साथ योजना की मुख्य विशेषताओं तथा प्रधान नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण प्रकाशित किया जाएगा और उसे समय-समय पर अपडेट किया जाएगा।

अगर शिकायत निवारण अधिकारी और/या नोडल और प्रधान नोडल अधिकारी द्वारा एक महीने की अवधि के भीतर ग्राहक की शिकायत/विवाद का समाधान नहीं किया जाता है, तो उस स्थिति में ग्राहक RBI के DNBS के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी पदाधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय आता है, या फिर ग्राहक <https://cms.rbi.org.in> के माध्यम से ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर सकता है अथवा केंद्रीयकृत रसीद एवं प्रसंस्करण केंद्र को इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से या व्यक्तिगत संपर्क के जरिए अपनी शिकायत प्रस्तुत कर सकता है।

## 11. अत्यधिक ब्याज दर को नियंत्रित करना

- i. कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे संबंधित कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल को अपनाया जाएगा तथा ऋण और अग्रिम-राशि पर लगाई जाने वाली ब्याज की दर का निर्धारण किया जाएगा। ब्याज की दर और जोखिम के वर्गीकरण की प्रक्रिया के साथ-साथ ऋण लेने वाले ग्राहकों की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर लगाने के मूल कारणों के बारे में ऋण लेने वाले को जानकारी दी जाएगी, या फिर ऋण लेने वाले ग्राहक को आवेदन पत्र में और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट तौर पर इसकी सूचना दी जाएगी।
- ii. ब्याज की दर और जोखिम के वर्गीकरण की प्रक्रिया को कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या फिर उसे संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। ब्याज दरों में किसी भी तरह का बदलाव होने पर, कंपनी की वेबसाइट या अन्य माध्यमों से प्रकाशित जानकारी को अद्यतन (अपडेट) किया जाएगा।
- iii. ब्याज की दर वार्षिक होनी चाहिए, ताकि ऋण लेने वाले ग्राहकों को उसके खाते से वसूल की जाने वाली सटीक दरों के बारे में पूरी जानकारी हो।

## 12. फाइनेंस किए गए वाहनों को वापस लेना

- i. ऋण लेने वाले ग्राहकों के साथ कंपनी के अनुबंध/ऋण समझौते में फाइनेंस किए गए वाहनों को वापस लेने की प्रक्रिया के लिए अलग से एक खंड मौजूद होगा, जिसे कानूनी तौर पर लागू किया जाएगा। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अनुबंध/ऋण समझौते के नियमों एवं शर्तों में निम्नलिखित बातों से संबंधित प्रावधानों को भी शामिल किया जाएगा:
  - a. अपने कब्जे में लेने से पहले सूचना देने की अवधि
  - b. ऐसी परिस्थितियाँ, जिनके तहत पहले से सूचना देने की जरूरत नहीं होती है
  - c. बंधक रखी गई संपत्ति (सिक्योरिटी) को कब्जे में लेने की प्रक्रिया

## VASTU FINSERVE INDIA PRIVATE LIMITED

Regd. Office: Unit No. 203 & 204, 2<sup>nd</sup> Floor, 'A' Wing, Navbharat Estate, Zakaria Bunder Road, Sewri West, Mumbai -400015, Maharashtra.

• Toll Free No.: 1800 26 77770 • CIN: U65990MH2018PTC314935

- d. संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण लेने वाले ग्राहक को कर्ज चुकाने का अंतिम मौका देने की व्यवस्था
- e. ऋण लेने वाले ग्राहक को संपत्ति पर अधिकार वापस देने की प्रक्रिया, तथा
- f. संपत्ति की बिक्री/ नीलामी की प्रक्रिया

इस तरह के नियमों एवं शर्तों की एक प्रति सर्कुलर के रूप में ऋण लेने वाले ग्राहकों को उपलब्ध कराई जाएगी, जिसमें बताया जाएगा कि कंपनी ऋण की मंजूरी/ ऋण की राशि सौंपते समय ऋण लेने वाले सभी ग्राहकों को ऋण समझौते में उल्लिखित प्रत्येक संलग्नक की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते की एक प्रति अनिवार्य रूप से प्रस्तुत कर सकती है, जो इस तरह के अनुबंधों/ऋण समझौतों का एक महत्वपूर्ण घटक हो सकता है।

### 13. कंपनी द्वारा दिव्यांग/दृष्टिहीन ग्राहकों को दी जाने वाली ऋण सुविधाएँ

- i. कंपनी दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से दिव्यांग आवेदकों को अपने प्रोडक्ट्स, सेवाएँ, सुविधाएँ आदि प्रदान करने में विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी की सभी शाखाएँ ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेंगी। कंपनी द्वारा सभी स्तरों पर अपने कर्मचारियों के लिए आयोजित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में इसके लिए उपयुक्त मॉड्यूल को शामिल किया जाएगा, जिसमें कानून और अंतरराष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा दिव्यांग लोगों को प्रदान किए गए अधिकारों की गारंटी होगी। इसके अलावा, कंपनी पहले से स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के माध्यम से दिव्यांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करेगी।

## VASTU FINSERVE INDIA PRIVATE LIMITED

Regd. Office: Unit No. 203 & 204, 2<sup>nd</sup> Floor, 'A' Wing, Navbharat Estate, Zakaria Bunder Road, Sewri West, Mumbai -400015, Maharashtra.

• Toll Free No.: 1800 26 77770 • CIN: U65990MH2018PTC314935