

फेयर कोड पॉलिसी

1. हमारी प्रतिबद्धता: हर सौदे में पारदर्शिता

- 1.1. सत्यम फिनलीज प्राइवेट लिमिटेड ("सत्यम" या "कंपनी") भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा पंजीकृत, गैर-जमा लेने वाली एनबीएफसी है।
- 1.2. हम ईमानदारी और निष्पक्षता के सिद्धांतों पर काम करते हैं, यह सुनिश्चित करते हुए कि हमारे व्यावसायिक व्यवहार स्पष्ट, पारदर्शी और आरबीआई के मास्टर डायरेक्शन-स्केल आधारित विनियमन, 2023 के अनुरूप हों। यह कोड हमारे सभी उत्पादों और सेवाओं में कंपनी के प्रत्येक कर्मचारी और अधिकृत प्रतिनिधि पर लागू होता है।

2. स्पष्ट संचार

- 2.1. हमारा मानना है कि आपको हमेशा पता होना चाहिए कि आप कहां खड़े हैं। हम इसके लिए प्रतिबद्ध हैं:
 - 2.1.1. अपनी पसंदीदा भाषा में नियमों, शर्तों, ब्याज दरों और सेवा शुल्कों के बारे में स्पष्ट जानकारी प्रदान करना
 - 2.1.2. यह सुनिश्चित करना कि आप अपने लिए उपलब्ध पूर्ण लाभों को समझते हैं
 - 2.1.3. प्रासंगिक कानूनों के अक्षर और भावना के भीतर सख्ती से काम करना
 - 2.1.4. गलतियों को सुधारने और शिकायतों को हल करने के लिए शीघ्रता से कार्य करना
 - 2.1.5. हर ग्राहक के साथ समान व्यवहार करना। हम उम्र, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करते हैं

3. अपने ऋण के लिए आवेदन करना

- 3.1. **सरल भाषा:** ऋण से संबंधित सभी संचार उस भाषा में समझाए जाएंगे जिसे आप समझते हैं
- 3.2. **पहले जानकारी:** हमारे आवेदन पत्र में सभी आवश्यक विवरण शामिल हैं ताकि आप एक सूचित निर्णय ले सकें
- 3.3. **रसीदें:** आपको सबमिट किए गए प्रत्येक ऋण आवेदन के लिए एक पावती प्राप्त होगी।
- 3.4. **सत्यापन:** हमारी प्रक्रिया को मजबूत रखने के लिए, हम आपके निवास/व्यवसाय से संपर्क करके या यदि आवश्यक हो तो अधिकृत एजेंसियों द्वारा भौतिक यात्रा के माध्यम से आपके विवरण को सत्यापित कर सकते हैं।

4. मूल्यांकन और शर्तें

- 4.1. **स्वीकृति पत्र:** यदि आपका ऋण स्वीकृत हो जाता है, तो आपको एक स्वीकृति पत्र प्राप्त होगा। यह दस्तावेज़ स्पष्ट रूप से अनुमोदित राशि, प्रसंस्करण शुल्क, वार्षिक ब्याज दर, अवधि और किसी भी दंड शुल्क को सूचीबद्ध करता है।
- 4.2. **आपके रिकॉर्ड:** आपको आपके रिकॉर्ड के लिए ऋण समझौते की एक प्रति प्रदान की जाएगी।

5. दंड शुल्क

- 5.1. **मानक अभ्यास:** भौतिक शर्तों का पालन न करने के लिए दंड को शुल्क के रूप में माना जाता है और इसे पूंजीकृत नहीं किया जाता है।
- 5.2. **निष्पक्षता:** व्यक्तिगत, गैर-व्यावसायिक ऋणों के लिए दंडात्मक शुल्क समान उल्लंघनों के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू शुल्क से अधिक नहीं होगा।

5.3. **दृश्यता:** सभी दंडात्मक शुल्क आपके समझौते में प्रकट किए गए हैं और हमारी वेबसाइट पर प्रदर्शित किए गए हैं।

6. संवितरण और परिवर्तन

- 6.1. **अग्रिम सूचना:** ब्याज दरों या शर्तों में कोई भी बदलाव उस भाषा में नोटिस के माध्यम से सूचित किया जाएगा जिसे आप समझते हैं और केवल संभावित रूप से लागू होंगे।
- 6.2. **प्रतिभूतियों का रिलीज:** एक बार जब आपका ऋण पूरी तरह से चुका दिया जाता है और सभी बकाया राशि का निपटान हो जाता है, तो हम सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देंगे।
- 6.3. **दस्तावेज़ वापसी:** हम पूर्ण पुनर्भुगतान के 30 दिनों के भीतर सभी मूल संपत्ति दस्तावेज़ जारी करेंगे। आपका स्वीकृति पत्र दस्तावेज़ वापसी के लिए सटीक समयरेखा और स्थान (शाखा या एचओ) निर्दिष्ट करेगा।
- 6.4. **देरी के मामले में:** यदि दस्तावेज़ जारी करने में देरी होती है, तो हम आपको कॉल, एसएमएस या मेल के माध्यम से कारण के बारे में सक्रिय रूप से सूचित करेंगे।

7. सामान्य अभ्यास

- 7.1. **गैर-हस्तक्षेप:** हम आपकी स्वतंत्रता का सम्मान करते हैं। हम आपके व्यावसायिक मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेंगे, सिवाय इसके कि हमारे समझौते में प्रदान किया गया है या यदि नई, अज्ञात जानकारी सामने आती है।
- 7.2. **बैलेंस ट्रांसफर:** यदि आप बैलेंस ट्रांसफर का अनुरोध करते हैं, तो हम 21 दिनों के भीतर अपनी सहमति (या इनकार करने के कारण) प्रदान करेंगे।
- 7.3. **व्यावसायिक पुनर्प्राप्ति:** हम अनुचित उत्पीड़न पर सख्ती से रोक लगाते हैं। हमारे कर्मचारियों को व्यावसायिकता और शिष्टाचार के साथ उधारकर्ताओं से निपटने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है।
 - 7.3.1. **उधारकर्ता सहायता** - पुनर्भुगतान कठिनाइयों का सामना करने वाले उधारकर्ताओं की पहचान करने, उनके साथ जुड़ने और उपलब्ध समाधानों पर उनका मार्गदर्शन करने के लिए एक प्रणाली स्थापित करें।
 - 7.3.2. **वसूली का स्थान** - वसूली सामान्य रूप से एक निर्दिष्ट केंद्र पर होनी चाहिए। फील्ड विज़िट (घर/कार्यस्थल) की अनुमति केवल तभी दी जाती है जब उधारकर्ता 2 या अधिक निर्धारित यात्राओं को याद करता है।
 - 7.3.3. **पारदर्शी संचार** - उधारकर्ताओं को पुनर्भुगतान प्रक्रिया को स्पष्ट रूप से उस भाषा में समझाएं जिसे वे समझते हैं।
 - 7.3.4. **उचित और सम्मानजनक प्रथाएं** - वसूली गरिमा के साथ की जानी चाहिए। निम्नलिखित सख्त वर्जित हैं:
 - अपमानजनक या धमकी भरी भाषा का प्रयोग
 - सुबह 9:00 बजे से पहले या शाम 6:00 बजे के बाद कॉल या अत्यधिक कॉलिंग
 - उधारकर्ता के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों से संपर्क करना या परेशान करना
 - उधारकर्ता के विवरण का सार्वजनिक प्रकटीकरण
 - बल या धमकी का उपयोग या धमकी
 - बकाया या परिणामों के बारे में उधारकर्ताओं को गुमराह करना
 - 7.3.5. **शिकायत निवारण** - एक समर्पित शिकायत तंत्र बनाए रखें और ऋण वितरण के समय उधारकर्ता के साथ इसका विवरण साझा करें।

- 7.3.6. **रिकवरी एजेंटों का उपयोग** - रिकवरी एजेंटों को नियुक्त किया जा सकता है, लेकिन उन्हें कंपनी की नीतियों और नैतिक मानकों का पालन करना चाहिए।
- 7.3.7. **एजेंट प्राधिकरण और पहचान** - उधारकर्ताओं को वसूली एजेंटों के बारे में सूचित किया जाना चाहिए। एजेंटों को ले जाना चाहिए:
- प्राधिकरण पत्र
 - वसूली नोटिस की प्रति
 - वैध आईडी कार्ड
- एजेंट के किसी भी परिवर्तन के बारे में पहले से सूचित किया जाना चाहिए।
- 7.3.8. **दस्तावेज़ीकरण पारदर्शिता** - पुनर्प्राप्ति नोटिस में कंपनी और पुनर्प्राप्ति एजेंसी दोनों के संपर्क विवरण शामिल होने चाहिए।
- 7.3.9. **क्या करें और क्या न करें** -
- **क्या करें**
 - उधारकर्ताओं के साथ सम्मान और सहानुभूति के साथ व्यवहार करें
 - स्पष्ट, ईमानदारी से और समझने योग्य भाषा में संवाद करें
 - अधिकृत समय और प्रक्रियाओं का पालन करें
 - पुनर्प्राप्ति के दौरान उचित पहचान और दस्तावेज़ीकरण प्रदान करें
 - पुनर्भुगतान समाधानों के लिए मार्गदर्शन और सहायता प्रदान करें
 - उधारकर्ता की शिकायतों का तुरंत समाधान करें
 - **क्या न करें**
 - धमकियों, बल या अपमानजनक भाषा का प्रयोग न करें
 - उधारकर्ताओं को अत्यधिक परेशान या बार-बार कॉल न करें
 - उधारकर्ता के ऋण के बारे में असंबंधित तृतीय पक्ष से संपर्क न करें
 - ऋण की शर्तों या परिणामों को गलत तरीके से प्रस्तुत न करें
 - उधारकर्ता की जानकारी सार्वजनिक रूप से प्रकट न करें
 - वैध कारण या प्राधिकरण के बिना उधारकर्ता परिसर का दौरा न करें

8. शिकायत निवारण

8.1. यदि आपको कोई चिंता है, तो हम इसे सुनना चाहते हैं। हमारा बोर्ड नियमित रूप से सभी शिकायतों की स्थिति की समीक्षा करता है।

8.1.1. **ईमेल:** hello@quincecapital.in

8.1.2. **कॉल करें:** 18002107990

8.1.3. **लिखें:** आर स्कायर, 11वीं मंजिल, अंधेरी कुर्ला रोड, चकाला मेट्रो स्टेशन के पास, जेबी नगर, अंधेरी - पूर्व, मुंबई - महाराष्ट्र 400059। भारत।

हमारे शिकायत निवारण अधिकारी के संपर्क विवरण हमारी शाखाओं और हमारी वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाते हैं।

8.2. यदि आपकी शिकायत का समाधान एक महीने के भीतर नहीं होता है, या यदि आप समाधान से असंतुष्ट हैं, तो आप एनबीएफसी लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं:

8.2.1. **पोर्टल:** <https://cms.rbi.org.in>

8.2.2. **पता:** केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, आरबीआई, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160 017

8.2.3. **टोल फ्री:** 14448

8.2.4. **ईमेल:** CRPC@rbi.org.in

9. गोपनीयता और सुरक्षा

- 9.1. **गोपनीयता:** हम आपकी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानते हैं
- 9.2. **प्रकटीकरण:** जानकारी केवल तभी साझा की जाती है जब कानून द्वारा आवश्यक हो (उदाहरण के लिए, नियामक, सरकारी प्राधिकरण, या क्रेडिट एजेंसियां) या यदि आपने इसकी अनुमति दी है
- 9.3. **तृतीय पक्ष:** सहायता सेवाएं प्रदान करने वाले किसी भी भागीदार को कानूनी रूप से आपके डेटा को उसी उच्च स्तर की गोपनीयता के साथ संभालने की आवश्यकता होती है

10. गारंटर और क्रेडिट ब्यूरो

- 10.1. **गारंटर्स के लिए:** हम आपको आपकी विशिष्ट देयता शर्तों के बारे में सूचित करते रहेंगे और यदि उधारकर्ता चूक करता है तो आपको सचेत करेंगे
- 10.2. **क्रेडिट रिपोर्टिंग:** हम क्रेडिट ब्यूरो के साथ ऋण जानकारी साझा करते हैं। यदि भुगतान पीछे पड़ जाता है या कानूनी कार्यवाही शुरू की जाती है तो हम डेटा की रिपोर्ट कर सकते हैं।

11. विपणन (मार्केटिंग)

हम सुनिश्चित करते हैं कि हमारी प्रचार सामग्री स्पष्ट हो और कभी भी भ्रामक न हो। आपको अन्य उत्पादों या ऑफ़र के बारे में जानकारी केवल तभी प्राप्त होगी जब आपने अपनी सहमति दी हो।

स्वीकृति

मंत्रालय	अनुमोदन प्राधिकरण	अंतिम समीक्षा तिथि	विवरण
अनुपालन	बोर्ड	दिसंबर 2025	1.0

अस्वीकरण:

इस दस्तावेज में सत्यम फिनलीज प्राइवेट लिमिटेड (एसएफपीएल) के स्वामित्व वाली गोपनीय सामग्री शामिल है। यहां दी गई जानकारी, विचार और अवधारणाओं का उपयोग विशेष रूप से एसएफपीएल के लिए किया जाना है और कंपनी के बाहर किसी को भी इसका खुलासा नहीं किया जा सकता है। इस जानकारी के किसी भी हिस्से को एसएफपीएल की स्पष्ट लिखित सहमति के बिना, पूरी तरह या आंशिक रूप से अन्य पक्षों के साथ कॉपी, पुनः प्रस्तुत, वितरित या साझा नहीं किया जा सकता है।