

फेयर कोड पॉलिसी (Fair Code Policy)

1. हमारी प्रतिबद्धता: हर सौदे में पारदर्शिता

- 1.1. Satyam Finlease Private Limited ("Satyam" या "कंपनी") भारतीय रिज़र्व बैंक में पंजीकृत, गैर-जमा स्वीकार करने वाली एनबीएफसी है
- 1.2. हम ईमानदारी और निष्पक्षता के सिद्धांतों पर कार्य करते हैं, यह सुनिश्चित करते हुए कि हमारे सभी व्यावसायिक लेन-देन स्पष्ट, पारदर्शी और भारतीय रिज़र्व बैंक के मास्टर डायरेक्शन – स्केल आधारित विनियमन, 2023 के अनुरूप हों। यह संहिता कंपनी के प्रत्येक कर्मचारी और अधिकृत प्रतिनिधि पर हमारे सभी उत्पादों और सेवाओं में लागू होती है।

2. स्पष्ट संचार

हम मानते हैं कि आपको हमेशा अपनी स्थिति के बारे में स्पष्ट जानकारी होनी चाहिए। हम इसके लिए प्रतिबद्ध हैं:

- 2.1. आपकी पसंदीदा भाषा में नियमों, शर्तों, ब्याज दरों और सेवा शुल्क के बारे में स्पष्ट जानकारी प्रदान करना |
- 2.2. यह सुनिश्चित करना कि आप अपने लिए उपलब्ध सभी लाभों को पूरी तरह समझें |
- 2.3. संबंधित कानूनों के अक्षर और भावना दोनों के अनुसार सख्ती से कार्य करना |
- 2.4. गलतियों को सुधारने और शिकायतों का समाधान करने के लिए शीघ्र कार्रवाई करना |
- 2.5. हर ग्राहक के साथ समान व्यवहार करना। हम आयु, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करते हैं।

3. आपके ऋण के लिए आवेदन करना

- 3.1. **सरल भाषा:** ऋण से संबंधित सभी जानकारी आपको आपकी समझ की भाषा में समझाई जाएगी |
- 3.2. **पहले जानकारी:** हमारे आवेदन प्रपत्रों में सभी आवश्यक विवरण शामिल होते हैं ताकि आप सूचित निर्णय ले सकें |
- 3.3. **रसीद:** प्रत्येक जमा किए गए ऋण आवेदन के लिए आपको एक प्राप्ति/स्वीकृति दी जाएगी।
- 3.4. **सत्यापन:** हमारी प्रक्रिया को सुदृढ़ बनाए रखने के लिए, आवश्यक होने पर हम आपके विवरण का सत्यापन आपके निवास/व्यवसाय से संपर्क करके या अधिकृत एजेंसियों द्वारा भौतिक निरीक्षण के माध्यम से कर सकते हैं।

4. मूल्यांकन और शर्तें

- 4.1. **स्वीकृति पत्र (Sanction Letter):** यदि आपका ऋण स्वीकृत होता है, तो आपको एक स्वीकृति पत्र प्रदान किया जाएगा। इस दस्तावेज़ में स्वीकृत राशि, प्रोसेसिंग शुल्क, वार्षिक ब्याज दर, अवधि (टेन्योर) और किसी भी दंडात्मक शुल्क का स्पष्ट विवरण होगा।
- 4.2. **आपके अभिलेख:** आपको अपने रिकॉर्ड के लिए ऋण अनुबंध (Loan Agreement) की एक प्रति प्रदान की जाएगी।

5. दंडात्मक शुल्क (Penal Charges)

- 5.1. **मानक प्रथा:** महत्वपूर्ण शर्तों के अनुपालन न करने पर लगाए गए दंड को शुल्क के रूप में माना जाता है और उन्हें पूंजीकृत (capitalized) नहीं किया जाता है।
- 5.2. **न्यूनतमता:** व्यक्तिगत, गैर-व्यावसायिक ऋणों के लिए दंडात्मक शुल्क, समान उल्लंघनों के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लगाए गए शुल्क से अधिक नहीं होंगे।
- 5.3. **पारदर्शिता:** सभी दंडात्मक शुल्क आपके अनुबंध में स्पष्ट रूप से उल्लेखित होते हैं और हमारी वेबसाइट पर प्रदर्शित किए जाते हैं।

6. वितरण और परिवर्तन (Disbursement and Changes)

- 6.1. **अग्रिम सूचना:** ब्याज दरों या शर्तों में किसी भी परिवर्तन की जानकारी आपको आपकी समझ की भाषा में पूर्व सूचना के माध्यम से दी जाएगी और यह केवल भविष्य में लागू होगी।
- 6.2. **प्रतिभूतियों की रिहाई:** आपके ऋण का पूर्ण भुगतान और सभी बकाया निपटान होने के बाद, हम सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देंगे।
- 6.3. **दस्तावेज़ वापसी:** पूर्ण भुगतान के 30 दिनों के भीतर हम सभी मूल संपत्ति दस्तावेज़ वापस कर देंगे। आपके स्वीकृति पत्र में दस्तावेज़ वापसी की सटीक समय-सीमा और स्थान (शाखा या मुख्य कार्यालय) का उल्लेख होगा।
- 6.4. **देरी की स्थिति में:** यदि दस्तावेज़ जारी करने में देरी होती है, तो हम आपको कारण के बारे में कॉल, एसएमएस या मेल के माध्यम से सक्रिय रूप से सूचित करेंगे।

7. सामान्य प्रथाएँ (General Practices)

- 7.1. **गैर-हस्तक्षेप:** हम आपकी स्वतंत्रता का सम्मान करते हैं। हम आपके व्यावसायिक मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेंगे, सिवाय उन स्थितियों के जो हमारे समझौते में निर्धारित हैं या यदि कोई नई, अप्रकाशित 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 अस्वीकृति के कारण) प्रदान करेंगे।
- 7.3. **पेशेवर वसूली:** हम किसी भी प्रकार के अनुचित उत्पीड़न को सख्ती से प्रतिबंधित करते हैं। हमारा स्टाफ उधारकर्ताओं के साथ पेशेवर और शिष्टाचारपूर्ण व्यवहार करने के लिए प्रशिक्षित है।

8. शिकायत निवारण (Grievance Redressal)

- 8.1. यदि आपको कोई चिंता है, तो हम उसे सुनना चाहते हैं। हमारा बोर्ड सभी शिकायतों की स्थिति की नियमित समीक्षा करता है।
- 8.2. **ईमेल:** hello@quincecapital.in
- 8.3. **कॉल:** 18002107990
- 8.4. **लिखें:** आर स्कायर, 11वीं मंजिल, अंधेरी कुर्ला रोड, चकाला मेट्रो स्टेशन के पास, जे.बी. नगर, अंधेरी ईस्ट, मुंबई - महाराष्ट्र 400059, भारत
- 8.5. हमारे शिकायत निवारण अधिकारी के संपर्क विवरण हमारे सभी शाखाओं और हमारी वेबसाइट पर प्रमुख रूप से प्रदर्शित किए जाते हैं।
- 8.6. यदि आपकी शिकायत एक महीने के भीतर हल नहीं होती है, या आप समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप NBFC लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं:
- 8.7. **पोर्टल:** <https://cms.rbi.org.in>
- 8.8. **पता:** सेंट्रलाइज्ड रिसीट एंड प्रोसेसिंग सेंटर, आरबीआई, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017
- 8.9. **टोल-फ्री:** 14448
- 8.10. **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:** आपकी जानकारी केवल तभी साझा की जाती है जब कानून द्वारा आवश्यक हो (जैसे नियामक, सरकारी प्राधिकरण या क्रेडिट एजेंसियाँ) या जब आपने इसकी अनुमति दी हो।
- 9.3. **तृतीय पक्ष:** कोई भी भागीदार जो सहायक सेवाएँ प्रदान करता है, कानूनी रूप से आपकी जानकारी को समान उच्च स्तर की गोपनीयता के साथ संभालने के लिए बाध्य होता है।

10. गारंटर और क्रेडिट ब्यूरो (Guarantors and Credit Bureau)

- 10.1. **गारंटर के लिए:** हम आपको आपकी विशिष्ट देयता (liability) की शर्तों के बारे में सूचित रखेंगे और यदि उधारकर्ता भुगतान में चूक करता है, तो आपको सूचित करेंगे।
- 10.2. **क्रेडिट रिपोर्टिंग:** हम ऋण से संबंधित जानकारी क्रेडिट ब्यूरो के साथ साझा करते हैं। यदि भुगतान में देरी होती है या कानूनी कार्यवाही शुरू की जाती है, तो हम संबंधित डेटा रिपोर्ट कर सकते हैं।

11. विपणन (Marketing)

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

अनुमोदन (Approval)

विभाग	अनुमोदन प्राधिकारी	अंतिम समीक्षा तिथि	संस्करण
अनुपालन (Compliance)	बोर्ड (Board)	दिसंबर 2025	1.0

अस्वीकरण (Disclaimer):

यह दस्तावेज़ सत्यम फिनलीज़ प्राइवेट लिमिटेड (SFPL) की स्वामित्व वाली गोपनीय सामग्री को सम्मिलित करता है। इसमें दी गई जानकारी, विचार और अवधारणाएँ विशेष रूप से SFPL के उपयोग के लिए हैं और कंपनी के बाहर किसी भी व्यक्ति के साथ साझा नहीं की जानी चाहिए। इस जानकारी का कोई भी भाग, पूर्ण या आंशिक रूप से, SFPL की पूर्व लिखित अनुमति के बिना कॉपी, पुनरुत्पादित, वितरित या अन्य पक्षों के साथ साझा नहीं किया जा सकता है।