निष्पक्ष व्यवहार संहिता

संस्करण: **BR26**

वर्थना फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

निदेशक मंडल द्वारा **13** मई**, 2026** को अनुमोदित

विषय सूची

1. परिचय
2. हमारी प्रतिबद्धता
3. ऋण आवेदन एवं उसकी प्रक्रिया
4. ऋण मूल्यांकन तथा नियम एवं शर्तें
5. ऋण वितरण तथा नियम एवं शर्तों में परिवर्तन
6. चल एवं अचल संपत्ति से संबंधित दस्तावेज़ों की रिहाई
7. चल एवं अचल संपत्ति से संबंधित दस्तावेज़ों की रिहाई में विलंब पर मुआवज़ा
8. दंडात्मक शुल्क
9. सामान्य प्रावधान
10. गोपनीयता
11. विज्ञापन, विपणन एवं बिक्री
12. गारंटर
13. क्रेडिट ब्यूरो / संदर्भ एजेंसियाँ
14. ग्राहक शिकायत निवारण
15. संस्करण नियंत्रण

1. परिचय

वर्थना फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (पूर्व में तिरुमेनी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड) (जिसे आगे "कंपनी" या "वर्थना" कहा जाएगा) भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) के साथ पंजीकृत एक गैर-जमा स्वीकार करने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (NBFC) है। कंपनी अपने ग्राहकों के साथ संवाद करने के लिए "वर्थना" ब्रांड नाम का उपयोग करती है। यह दस्तावेज़ उन प्रक्रियाओं और मानकों का विवरण प्रस्तुत करता है जिनका पालन वर्थना अपने ग्राहकों के साथ निष्पक्ष, पारदर्शी एवं उत्तरदायी व्यवहार सुनिश्चित करने के लिए करती है। यह मिडिल लेयर एनबीएफसी (Middle Layer NBFCs) पर लागू स्केल्स बेस्ड रेगुलेशन्स (Scale Based Regulations) के अनुरूप है। यह नीति भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी "गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ – उत्तरदायी व्यावसायिक आचरण (Non-Banking Financial Companies – Responsible Business Conduct) निर्देश, 2025" के अध्याय III – उत्तरदायी ऋण प्रदान करने का आचरण (Responsible Lending Conduct), अधिसूचना संख्या RBI/DOR/2025-26/362, DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26, दिनांक 28 नवंबर, 2025, के आधार पर तैयार की गई है।

इसके अतिरिक्त, भारतीय रिज़र्व बैंक ने आरबीआई एकीकृत लोकपाल योजना, नवंबर 2021 (RBI Integrated Ombudsman Scheme, November 2021) के माध्यम से पात्र गैर-जमा स्वीकार करने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFC-NDs) को भी लोकपाल योजना के दायरे में शामिल किया है। इस निष्पक्ष व्यवहार संहिता (Fair Practices Code) का उद्देश्य कर्मचारियों को ग्राहकों को बेहतर सेवा प्रदान करने, व्यावसायिक व्यवहार में पारदर्शिता बनाए रखने तथा ग्राहकों के हितों की रक्षा सुनिश्चित करने हेतु स्पष्ट दिशा-निर्देश प्रदान करना है।

यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता इसके पूर्व जारी सभी संस्करणों का स्थान लेती है।

संहिता का अनुप्रयोग

यह संहिता कंपनी के सभी कर्मचारियों तथा कंपनी की ओर से उसके व्यवसाय के दौरान कार्य करने के लिए अधिकृत अन्य सभी व्यक्तियों पर लागू होगी। यह कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी उत्पादों एवं सेवाओं पर समान रूप से लागू होगी।

2. हमारी प्रतिबद्धता

कंपनी इस संहिता का पालन करते हुए सत्यनिष्ठा, पारदर्शिता तथा निष्पक्षता के नैतिक सिद्धांतों के आधार पर अपने सभी ग्राहकों के साथ उचित एवं न्यायसंगत व्यवहार करेगी तथा वित्तीय उद्योग में प्रचलित मानकों का अनुपालन सुनिश्चित करेगी।

a. कंपनी ग्राहकों को उनकी पसंद की भाषा में स्पष्ट एवं पारदर्शी जानकारी उपलब्ध कराएगी, ताकि वे निम्नलिखित बातों को भली-भांति समझ सकें:
    i. प्रदान किए जाने वाले उत्पादों एवं सेवाओं के नियम एवं शर्तें, जिनमें ब्याज दर तथा सेवा शुल्क शामिल हैं।
    ii. ग्राहकों को उपलब्ध लाभ एवं सुविधाएँ।
b. कंपनी के सभी उत्पाद एवं सेवाएँ लागू कानूनों, नियमों तथा विनियमों का शब्द एवं भावना—दोनों रूपों में पूर्णतः

अनुपालन करेंगी।

c. कंपनी अपनी किसी भी त्रुटि को शीघ्रता से सुधारने तथा ग्राहकों द्वारा दर्ज की गई शिकायतों का समयबद्ध एवं प्रभावी समाधान करने के लिए प्रतिबद्ध रहेगी।
d. कंपनी अपने संभावित अथवा वर्तमान ग्राहकों के साथ आयु, जाति, नस्ल, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या दिव्यांगता के आधार पर किसी भी प्रकार का भेदभाव नहीं करेगी।
e. इस संहिता की एक प्रति कंपनी की वेबसाइट पर तथा प्रत्येक शाखा कार्यालय में सभी के लिए स्पष्ट रूप से दिखाई देने वाले स्थान पर उपलब्ध रहेगी।
f. किसी भी संभावित अथवा वर्तमान ग्राहक के अनुरोध पर इस संहिता की एक प्रति उपलब्ध कराई जाएगी।

3. ऋण आवेदन एवं उसकी प्रक्रिया

a. उधारकर्ता के साथ किया जाने वाला समस्त संवाद उसे समझ में आने वाली भाषा में स्पष्ट रूप से समझाया जाएगा।
b. ऋण आवेदन प्रपत्र में ऐसी सभी आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करती हो, ताकि वह अन्य ऋणदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली शर्तों एवं नियमों की सार्थक तुलना कर सके तथा सूचित एवं विवेकपूर्ण निर्णय ले सके।
c. ऋण आवेदन प्रपत्र में आवेदन के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेज़ों की सूची भी स्पष्ट रूप से उल्लिखित होगी।
d. कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति पर उधारकर्ता को रसीद/पावती प्रदान करेगी। इस पावती में आवेदन के स्वीकृत अथवा अस्वीकृत किए जाने की संभावित समय-सीमा का भी उल्लेख होगा।
e. सामान्यतः, ऋण आवेदन के प्रसंस्करण के लिए आवश्यक सभी जानकारी आवेदन के समय ही प्राप्त कर ली जाएगी। यदि किसी अतिरिक्त जानकारी या दस्तावेज़ की आवश्यकता होगी, तो इसकी सूचना ग्राहक को उचित समय पर दी जाएगी।
f. आवश्यकता होने पर, कंपनी ऋण आवेदन में दी गई जानकारी का सत्यापन कर सकती है। इसके लिए कंपनी ग्राहक से उसके आवास अथवा व्यावसायिक दूरभाष नंबर पर संपर्क कर सकती है तथा इस उद्देश्य के लिए नियुक्त अधिकृत एजेंसियों के माध्यम से ग्राहक के आवास एवं/या व्यावसायिक पते का भौतिक सत्यापन भी करवा सकती है।

4. ऋण मूल्यांकन तथा नियम एवं शर्तें

a. प्रत्येक ऋण स्वीकृति की सूचना उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र (Sanction Letter) के माध्यम से दी जाएगी। इस पत्र में ऋण से संबंधित प्रमुख नियम एवं शर्तें (मुख्य तथ्य विवरण / Key Fact Statement) शामिल होंगी, जैसे कि स्वीकृत ऋण राशि, प्रसंस्करण शुल्क, वार्षिक ब्याज दर, ब्याज की गणना एवं लागू करने की विधि, ऋण अवधि, पूर्व भुगतान (Pre-payment) शुल्क तथा दंडात्मक शुल्क।
b. ऋण समझौते में विलंब से भुगतान किए जाने पर लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्क का उल्लेख स्पष्ट एवं मोटे अक्षरों (Bold) में किया जाएगा।
c. ऋण के सभी नियम एवं शर्तें तथा ऋण समझौते की सामग्री उधारकर्ता को उसकी समझ की भाषा में समझाई जाएगी, ताकि वह उन्हें भली-भांति समझकर अपनी स्वीकृति प्रदान कर सके और ऋण समझौते का निष्पादन कर सके।
d. उधारकर्ता को ऋण की सभी शर्तों, ब्याज दर तथा अन्य संबंधित प्रावधानों की पूर्ण जानकारी सुनिश्चित करने के

लिए, ऋण स्वीकृति/वितरण के समय निष्पादित ऋण समझौते की एक प्रति तथा उसमें उल्लिखित सभी संलग्न दस्तावेज़ों की प्रतियाँ उपलब्ध कराई जाएँगी। इनकी सामग्री भी उधारकर्ता को उसकी समझ की भाषा में समझाई जाएगी।

5. ऋण वितरण तथा नियम एवं शर्तों में परिवर्तन

a. ऋण की नियम एवं शर्तों में किसी भी प्रकार का परिवर्तन होने पर, उधारकर्ता को उसकी समझ की भाषा में पूर्व सूचना दी जाएगी। इस सूचना में वितरण अनुसूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान (Pre-payment) शुल्क तथा अन्य संबंधित परिवर्तनों का स्पष्ट विवरण शामिल होगा।

b. ब्याज दरों एवं अन्य शुल्कों में किए गए परिवर्तन केवल भविष्य की अवधि (Prospective Effect) से ही लागू होंगे।

c. ऋण की वापसी (Recall) अथवा भुगतान में तेजी लाने (Acceleration of Payment) से संबंधित कोई भी निर्णय स्वीकृति पत्र (Sanction Letter) एवं ऋण समझौते (Loan Agreement) में निर्धारित नियम एवं शर्तों के अनुरूप ही लिया जाएगा।

6. चल एवं अचल संपत्ति से संबंधित दस्तावेज़ों की रिहाई

a. कंपनी द्वारा रखी गई सभी प्रतिभूतियाँ (Securities) ऋण की संपूर्ण बकाया राशि के भुगतान अथवा निपटान के पश्चात जारी कर दी जाएँगी, बशर्ते कि कंपनी के किसी अन्य वैध दावे या ग्रहणाधिकार (Lien) का उल्लंघन न हो।

b. यदि कंपनी किसी वैध दावे के विरुद्ध समायोजन (Set-off) का अधिकार प्रयोग करती है, तो उधारकर्ता को इसकी पूर्व सूचना पूर्ण विवरण सहित प्रदान की जाएगी।

c. ऋण खाते के पूर्ण भुगतान अथवा निपटान के 30 दिनों के भीतर कंपनी सभी मूल चल एवं अचल संपत्ति संबंधी दस्तावेज़ उधारकर्ता को वापस करेगी तथा संबंधित रजिस्ट्री में दर्ज प्रभार (Charges) को हटाने की आवश्यक प्रक्रिया पूर्ण करेगी।

d. उधारकर्ता अपनी सुविधा के अनुसार मूल चल एवं अचल संपत्ति संबंधी दस्तावेज़ उस बैंकिंग आउटलेट/शाखा से, जहाँ ऋण खाते का संचालन किया गया था, अथवा वर्थना के किसी अन्य कार्यालय से, जहाँ दस्तावेज़ उपलब्ध हों, प्राप्त करने का विकल्प चुन सकता/सकती है।

e. मूल चल एवं अचल संपत्ति संबंधी दस्तावेज़ों की वापसी की समय-सीमा तथा स्थान का उल्लेख ऋण स्वीकृति पत्र (Sanction Letter) में स्पष्ट रूप से किया जाएगा।

f. एकल उधारकर्ता अथवा संयुक्त उधारकर्ताओं के निधन जैसी आकस्मिक परिस्थितियों में मूल चल एवं अचल संपत्ति संबंधी दस्तावेज़ों को उनके विधिक उत्तराधिकारियों को लौटाने के लिए कंपनी की एक स्पष्ट एवं सुव्यवस्थित प्रक्रिया होगी। यह प्रक्रिया तथा अन्य संबंधित नीतियाँ एवं प्रक्रियाएँ ग्राहकों की जानकारी हेतु कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएँगी।

7. चल एवं अचल संपत्ति संबंधी दस्तावेज़ों की रिहाई में विलंब पर मुआवज़ा

a. यदि ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान अथवा निपटान के **30** दिनों के भीतर मूल चल एवं अचल संपत्ति संबंधी दस्तावेज़ जारी नहीं किए जाते या संबंधित रजिस्ट्री में चार्ज संतुष्टि प्रपत्र **(Charge Satisfaction Form)** दाखिल नहीं किया जाता, तो कंपनी विलंब के कारणों की जानकारी उधारकर्ता को उपलब्ध कराएगी। यदि यह विलंब कंपनी (NBFC) के कारण होता है, तो कंपनी उधारकर्ता को प्रत्येक दिन के विलंब के लिए **₹5,000** (पाँच हजार रुपये) की दर से मुआवज़ा प्रदान करेगी।

b. यदि मूल चल एवं अचल संपत्ति संबंधी दस्तावेज़ आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाते हैं अथवा क्षतिग्रस्त हो जाते हैं, तो वर्थना उधारकर्ता को उन दस्तावेज़ों की डुप्लिकेट अथवा प्रमाणित प्रतियाँ प्राप्त करने में सहायता प्रदान करेगी तथा उससे संबंधित सभी व्यय स्वयं वहन करेगी। इसके अतिरिक्त, कंपनी उपर्युक्त प्रावधानों के अनुसार देय मुआवज़ा भी प्रदान करेगी। ऐसे मामलों में इस प्रक्रिया को पूर्ण करने के लिए वर्थना को अतिरिक्त **30** दिनों का समय उपलब्ध होगा। विलंब की अवधि पर देय मुआवज़े की गणना कुल **60** दिनों की अवधि पूर्ण होने के बाद की जाएगी।

c. इन निर्देशों के अंतर्गत प्रदान किया जाने वाला मुआवज़ा, लागू कानूनों के अनुसार उधारकर्ता को प्राप्त होने वाले किसी अन्य वैधानिक मुआवज़े अथवा अधिकारों को प्रभावित नहीं करेगा।

8. दंडात्मक शुल्क

a. ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तों के अनुपालन में विफलता पर लगाए जाने वाले शुल्क को दंडात्मक शुल्क **(Penal Charges)** माना जाएगा, न कि दंडात्मक ब्याज **(Penal Interest)**। दंडात्मक शुल्क का पूंजीकरण (Capitalisation) नहीं किया जाएगा तथा उस पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, इससे ऋण खाते में ब्याज की सामान्य चक्रवृद्धि (Compounding) प्रक्रिया प्रभावित नहीं होगी। अतः वर्थना, बकाया ब्याज (जिसमें बकाया ईएमआई पर देय ब्याज भी शामिल है) पर सुधार (Remediation) की तिथि तक अनुबंधित ब्याज दर के अनुसार ब्याज ले सकती है, न कि दंडात्मक ब्याज दर पर।

टिप्पणी: उधारकर्ता द्वारा ऋण की अदायगी में चूक (Default) भी ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों का अनुपालन न करने का एक रूप है। ऐसी स्थिति में लगाया जाने वाला शुल्क केवल दंडात्मक शुल्क होगा, न कि दंडात्मक ब्याज।
दंडात्मक शुल्क युक्तिसंगत होगा तथा केवल बकाया (Default) राशि पर ही लगाया जाएगा। यह कंपनी की निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार बिना किसी भेदभाव के लागू किया जाएगा। दंडात्मक शुल्क का पूंजीकरण नहीं किया जाएगा तथा उस पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा। साथ ही, पहले से बकाया दंडात्मक शुल्क पर कोई नया अथवा अतिरिक्त दंडात्मक शुल्क नहीं लगाया जाएगा।

b. दंडात्मक शुल्क में ब्याज दर का कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं होगा।

c. दंडात्मक शुल्क की राशि युक्तिसंगत होगी तथा ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों के उल्लंघन की गंभीरता के अनुरूप निर्धारित की जाएगी। समान ऋण/उत्पाद श्रेणी के ग्राहकों के बीच किसी प्रकार का भेदभाव नहीं किया जाएगा।

d. व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यावसायिक उद्देश्यों के अतिरिक्त अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत ऋणों पर लगाया जाने वाला दंडात्मक शुल्क, समान प्रकार की चूक के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होगा।

e. दंडात्मक शुल्क की राशि तथा उसके कारणों का स्पष्ट उल्लेख ऋण समझौते तथा मुख्य तथ्य विवरण **(Key Fact Statement – KFS)** में मानक प्रारूप के अनुसार किया जाएगा। इसके अतिरिक्त, यह जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर ब्याज दर एवं सेवा शुल्क **(Interest Rates and Service Charges)** अनुभाग में भी प्रदर्शित की जाएगी। कंपनी द्वारा अपनाई गई ब्याज दर तथा जोखिम वर्गीकरण (Risk Gradation) की नीति भी वेबसाइट पर

उपलब्ध कराई जाएगी।

f. जब भी ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों के अनुपालन में कमी के संबंध में उधारकर्ता को अनुस्मारक (Reminder) भेजा जाएगा, उस समय लागू होने वाले दंडात्मक शुल्क की जानकारी भी दी जाएगी। दंडात्मक शुल्क लगाए जाने की प्रत्येक घटना तथा उसके कारणों की सूचना भी उधारकर्ता को प्रदान की जाएगी।

9. सामान्य

a. वर्थना, स्वीकृति पत्र (Sanction Letter) अथवा ऋण समझौते (Loan Agreement) में उल्लिखित नियम एवं शर्तों के अतिरिक्त उधारकर्ता के व्यक्तिगत मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, जब तक कि कंपनी के संज्ञान में ऐसी नई जानकारी न आए जिसे उधारकर्ता ने पहले प्रकट नहीं किया हो।

b. यदि उधारकर्ता द्वारा बैलेंस ट्रांसफर **(Balance Transfer)** का अनुरोध प्राप्त होता है, तो कंपनी अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से **21** दिनों के भीतर अपनी सहमति अथवा असहमति की सूचना देगी। ऐसा स्थानांतरण लागू कानूनों तथा पारदर्शी संविदात्मक (Contractual) शर्तों के अनुरूप किया जाएगा।

c. अवधि ऋण (Term Loan) के पूर्व भुगतान (Pre-payment) पर लगाए जाने वाले शुल्क की गणना केवल पूर्व भुगतान की जा रही राशि के आधार पर की जाएगी।

d. वर्थना बकाया राशि की वसूली के लिए किसी भी प्रकार के अनुचित उत्पीड़न, दबाव अथवा बल प्रयोग का सहारा नहीं लेगी। इस उद्देश्य से क्षेत्रीय (Field) कर्मचारियों को उचित प्रशिक्षण दिया जाएगा, ताकि वे नियामकीय दिशा-निर्देशों तथा वर्थना की आचार संहिता के अनुरूप उधारकर्ताओं के साथ सम्मानजनक एवं उचित व्यवहार करें।

e. कंपनी का निदेशक मंडल (Board of Directors) समय-समय पर ग्राहक शिकायतों के निवारण की समीक्षा करेगा। प्रबंधन नियमित अंतराल पर प्राप्त सभी शिकायतों एवं उनके निस्तारण की स्थिति निदेशक मंडल के समक्ष प्रस्तुत करेगा।

f. शिकायत निवारण एवं नोडल अधिकारी **(Grievance Redressal-cum-Nodal Officer)** का नाम, पता, संपर्क नंबर, ईमेल आईडी तथा अन्य आवश्यक विवरण कंपनी की सभी शाखाओं में प्रमुख स्थान पर प्रदर्शित किए जाएंगे तथा कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध रहेंगे।

g. यदि किसी शिकायत का समाधान एक माह के भीतर नहीं किया जाता है, तो उधारकर्ता भारतीय रिज़र्व बैंक के गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग **(Department of Non-Banking Supervision)** के बेंगलुरु क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी के समक्ष अपील कर सकता/सकती है, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय आता है।

h. वर्थना दिव्यांग (शारीरिक अथवा दृष्टिबाधित) आवेदकों के साथ केवल उनकी दिव्यांगता के आधार पर ऋण अथवा अन्य वित्तीय सुविधाएँ प्रदान करने में किसी प्रकार का भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी की सभी शाखाएँ ऐसे ग्राहकों को उपलब्ध विभिन्न सेवाओं एवं सुविधाओं का लाभ प्राप्त करने हेतु यथासंभव आवश्यक सहायता प्रदान करेंगी।

10. गोपनीयता

कंपनी केवल वही व्यक्तिगत जानकारी एकत्र करेगी जिसे वह ग्राहक की प्रोफ़ाइल को समझने तथा अपने व्यवसाय के संचालन के लिए आवश्यक एवं प्रासंगिक मानती है। कंपनी ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारियों

को पूर्णतः निजी एवं गोपनीय रखेगी तथा उन्हें किसी भी तृतीय पक्ष के साथ साझा नहीं करेगी, सिवाय उन परिस्थितियों के जहाँ ऐसा करना लागू कानूनों, सरकारी प्राधिकरणों, नियामक संस्थाओं, क्रेडिट एजेंसियों की आवश्यकता के अनुसार अनिवार्य हो, अथवा ग्राहक द्वारा इसकी अनुमति प्रदान की गई हो। यदि कंपनी सहायता सेवाएँ (Support Services) प्रदान करने के लिए किसी तृतीय पक्ष की सेवाएँ लेती है, तो वह यह सुनिश्चित करेगी कि संबंधित तृतीय पक्ष भी ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को उसी स्तर की गोपनीयता एवं सुरक्षा के साथ संभाले, जैसा कि कंपनी स्वयं सुनिश्चित करती है।

11. विज्ञापन**,** विपणन एवं बिक्री

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके सभी विज्ञापन एवं प्रचार सामग्री स्पष्ट, सटीक तथा भ्रामक न हों।
कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त किए गए उत्पादों एवं सेवाओं से संबंधित विभिन्न विशेषताओं की जानकारी प्रदान कर सकती है। कंपनी अपने अन्य उत्पादों, सेवाओं अथवा प्रचारात्मक प्रस्तावों (Promotional Offers) की जानकारी ग्राहकों को केवल तभी प्रदान करेगी, जब ग्राहक ने ऐसी जानकारी या सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति प्रदान की हो।

12. गारंटर

जब किसी व्यक्ति को किसी ऋण के लिए गारंटर के रूप में स्वीकार किया जाता है, तो कंपनी उसे पावती (Acknowledgement) सहित निम्नलिखित जानकारी प्रदान करेगी:

- गारंटी पत्र/गारंटी विलेख (Letter/Deed of Guarantee), जिसमें गारंटर के रूप में उसकी देयता एवं संबंधित नियम एवं शर्तों का स्पष्ट उल्लेख होगा।
- यदि जिस उधारकर्ता के लिए वह गारंटर है, उसके द्वारा ऋण के भुगतान में कोई चूक (Default) होती है, तो कंपनी इसकी सूचना गारंटर को समय पर प्रदान करेगी।

14. क्रेडिट ब्यूरो / संदर्भ एजेंसियाँ

निम्नलिखित परिस्थितियों में कंपनी ग्राहक (जिसमें गारंटर भी शामिल है) के ऋण संबंधी विवरण क्रेडिट ब्यूरो अथवा संदर्भ एजेंसियों के साथ साझा कर सकती है:

a. यदि ग्राहक ने ऋण की किस्तों अथवा अन्य देय भुगतानों का समय पर भुगतान नहीं किया है।
b. यदि बकाया राशि की वसूली के लिए ग्राहक के विरुद्ध कानूनी कार्यवाही प्रारंभ की गई है।
c. यदि ग्राहक का ऋण कानूनी प्रक्रिया के माध्यम से निपटाया गया है।
d. यदि लागू कानून अथवा क्रेडिट ब्यूरो के साथ किए गए प्रावधानों/व्यवस्थाओं के अनुसार सभी ग्राहकों की जानकारी साझा करना अनिवार्य हो। इस संबंध में ऋण समझौते (Loan Agreement) में एक उपयुक्त प्रावधान शामिल किया गया है, जिसके माध्यम से ग्राहक अपनी ऋण संबंधी जानकारी क्रेडिट ब्यूरो के साथ साझा किए जाने के लिए सहमति प्रदान करता/करती है।

15. ग्राहक शिकायत निवारण

कंपनी ने ग्राहकों की शिकायतों के निवारण हेतु एक पृथक ग्राहक शिकायत निवारण नीति बनाई है। यह नीति कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध है।

संस्करण नियंत्रण

संस्करण	निर्माण / संशोधन का विवरण	लेखा परीक्षा समिति की स्वीकृति तिथि	निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदन तिथि
संस्करण 1.0/2019-20	निष्पक्ष व्यवहार संहिता – समीक्षा की गई	14 अगस्त, 2019	14 अगस्त, 2019
संस्करण 1.1/2020-21	निष्पक्ष व्यवहार संहिता – कुछ अतिरिक्त प्रावधानों सहित समीक्षा की गई	26 मई, 2020	27 मई, 2020
संस्करण 1.2/2021-22	आरबीआई एकीकृत लोकपाल योजना, नवंबर 2021 के अनुसार अद्यतन	15 फ़रवरी, 2022	16 फ़रवरी, 2022
संस्करण 1.2/2022-23	वार्षिक समीक्षा – कोई परिवर्तन नहीं	17 मई, 2022	18 मई, 2022
संस्करण BR23	वार्षिक समीक्षा – शिकायत निवारण एवं नोडल अधिकारी के विवरण का अद्यतन तथा प्रारूप (Formatting) में परिवर्तन	16 मई, 2023	17 मई, 2023
संस्करण BR24	वार्षिक समीक्षा – आरबीआई मास्टर डायरेक्शन्स, 2023 (दिनांक 19 अक्टूबर, 2023), अध्याय VII – निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुसार अद्यतन। सभी शुल्कों को दंडात्मक शुल्क के रूप में माना जाएगा तथा उन पर कोई ब्याज नहीं लगाया जाएगा। ऋण के पूर्ण भुगतान के 30 दिनों के बाद दस्तावेज़ लौटाने में विलंब होने पर मुआवज़े का प्रावधान जोड़ा गया।	14 मई, 2024	15 मई, 2024
संस्करण BR25	वार्षिक समीक्षा – कोई परिवर्तन नहीं	13 मई, 2025	14 मई, 2025

संस्करण BR26	वार्षिक समीक्षा – आरबीआई उत्तरदायी व्यावसायिक आचरण निर्देश, 2025 (दिनांक 28 नवंबर, 2025) के अनुसार आवश्यक अद्‌यतन किए गए।	12 मई, 2026	13 मई, 2026

Registered Office:

Varasiddhi, 3rd Floor, 5 BC-110 Service Road, 3rd Block, HRBR Layout, Bangalore - 560 043

School Loan: 080-68455700 | Student Loan: 080-68455777 care@varthana.com

www.varthana.com | **CIN:** U65923KA1984PTC096528