

उचित व्यवहार संहिता- स्केलअप फाइनेंसियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड (पूर्व में पेमी इंडिया फाइनेंसियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)

विवरण

एनबीएफसी के लिए उचित व्यवहार संहिता दिशानिर्देशों पर भारतीय रिजर्व बैंक के नियमों के अनुपालन के तहत स्केलअप फाइनेंसियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड (पूर्व में पेमी इंडिया फाइनेंसियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था ("स्केलअप")) ने इस उचित व्यवहार संहिता ("कोड") को लागू किया है।

यह संहिता स्केलअप के सभी कार्यालयों पर लागू होगी; और स्केलअप के सभी कर्मचारियों, अधिकारियों, निदेशकों और सलाहकारों पर बाध्यकारी होगा।

उद्देश्य

संहिता के उद्देश्य हैं:

- i. ग्राहकों के लिए सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाना
- ii. चुनौतीपूर्ण मानक निर्धारित करते हुए ग्राहकों की संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए उच्च परिचालन मानकों को हासिल करने का प्रयास।
- iii. व्यवसाय संचालन में पारदर्शी, निष्पक्ष, नैतिक और कानूनी रूप से मान्य प्रथाओं का पालन करना।
- iv. ग्राहकों/संभावित ग्राहकों को सभी आवश्यक जानकारी और इनपुट प्रदान करते हुए पारस्परिक रूप से फायदेमंद दीर्घकालिक संबंध को बढ़ावा देना।
- v. संदिग्ध साख या आपराधिक पृष्ठभूमि वाले ग्राहकों से दूरी बनाते हुए संतुष्ट ग्राहकों के बड़े आधार का निर्माण करना।

प्रतिबद्धतायें

- i. स्केलअप सरकार और नियामक निकायों (भारतीय रिजर्व बैंक, सेबी आदि) द्वारा पारित/जारी किए गए सभी लागू कानूनों, विनियमों और दिशानिर्देशों का पालन करने के लिए प्रतिबद्ध है।
- ii. स्केलअप कुशल, पेशेवर और विनम्रतापूर्ण सेवाओं के माध्यम से ग्राहकों की संतुष्टि के लिए प्रतिबद्ध है।
- iii. स्केलअप आंतरिक रूप से निर्धारित मानकों और प्रथाओं को पूरा करने और उनमें सुधार करने और उद्योग में प्रचलित मानकों से आगे रहने का लगातार प्रयास करेगा।
- iv. स्केलअप धर्म, जाति, लिंग, भाषा, यौन रुझान या शारीरिक विकलांगता के आधार पर ग्राहकों के साथ भेदभाव नहीं करेगा।
- v. स्केलअप अपने ग्राहकों/संभावित ग्राहकों को अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में स्पष्ट और पूरी जानकारी देते हुए किसी भी भ्रामक या संभावित भ्रामक विज्ञापन या प्रचार का सहारा नहीं लेगा।
- vi. ग्राहक के अनुरोध पर स्केलअप स्थानीय भाषा या अंग्रेजी में संवाद करेगा।

- vii. स्केलअप व्यवसाय के दौरान ग्राहक द्वारा अनजाने में की गई किसी भी गलती या लिपिकीय त्रुटि का फायदा नहीं उठाएगा।
- viii. स्केलअप शिकायतों के समाधान के लिए व्यवस्थित शिकायत निवारण तंत्र के साथ ग्राहकों की शिकायतों और सुझावों को तुरंत संबोधित करने के लिए एक प्रणाली स्थापित करने के लिए प्रतिबद्ध है।
- ix. स्केलअप अपनी वेबसाइट और मोबाइल ऐप्स पर कोड प्रदर्शित करेगा; और, अनुरोध किए जाने पर ग्राहक को उसकी एक प्रति भी उपलब्ध कराएगा।
- x. स्केलअप द्वारा ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी अनधिकृत व्यक्तियों या एजेंसियों या तीसरे पक्षों के साथ साझा नहीं की जाएगी। हालांकि, स्केलअप इस मामले में कानूनी या विनियामक आवश्यकताओं, यदि कोई हो, का सम्मान और अनुपालन करने के लिए बाध्य होगा, जिससे वह ग्राहक को बिना किसी सूचना के भी ऐसी जानकारी साझा करने के लिए बाध्य होगा।

लोन, नियम एवं शर्तें, ब्याज दर एवं शुल्क

- i. स्केलअप सभी संभावित ग्राहकों को लोन आवेदन पत्र निःशुल्क उपलब्ध कराएगा, जिसमें साथ में जमा किए जाने वाले सहायक दस्तावेजों का भी उल्लेख होगा। सभी मामलों में ग्राहक को विधिवत भरे गए लोन आवेदन पत्र की प्राप्ति की पावती दी जाएगी। नीति और ग्राहक सेवा के तहत लोन आवेदन यथाशीघ्र स्वीकृत/अस्वीकृत कर दिए जाते हैं। लोन का वितरण और प्रतिभूति की स्वीकृति लगभग एक साथ की जाएगी।
- ii. ग्राहक/संभावित ग्राहक को समझदारी से निर्णय लेने में सक्षम बनाने के लिए लोन की मंजूरी से पहले स्केलअप लोन /उत्पाद से संबंधित सभी प्रासंगिक जानकारी जैसे पात्र लोन राशि, ब्याज दर, शुल्क, दंडात्मक/अतिदेय ब्याज, ब्याज गणना पद्धति, ब्याज पर छूट आदि का खुलासा करेगा। अनुरोध करने पर ग्राहक/संभावित ग्राहक को मंजूरी से पहले लोन के विस्तृत नियम और शर्तें भी प्रदान की जाएंगी।
- iii. स्केलअप यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक को एक लोन स्वीकृति पत्र दिया जाए जिसमें ऋण को नियंत्रित करने वाले सभी नियम और शर्तें शामिल हों। लोन स्वीकृति पत्र में लोन राशि, लोन खाता संख्या, ब्याज दर, शुल्क, लोन प्रसंस्करण शुल्क आदि का भी उल्लेख होगा।
- iv. स्केलअप सामान्य तौर पर ब्याज दर सहित लोन के नियमों और शर्तों में कोई बदलाव/संशोधन नहीं करेगा, जो ग्राहक पर वित्तीय या अन्यथा प्रतिकूल प्रभाव डाल सकता है। असामान्य परिस्थितियों में जब ऐसे परिवर्तन/संशोधन अपरिहार्य हों, तो नई परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए ग्राहक को ऐसे किसी भी परिवर्तन/संशोधन के बारे में पर्याप्त और उचित सूचना दी जाएगी।

मार्केटिंग एवं प्रमोशन

- i. स्केलअप ग्राहकों की जानकारी के विपरीत जान-बूझकर किसी उत्पाद को किसी गुप्त/स्वार्थी उद्देश्य से या ग्राहक की आवश्यकताओं या अपेक्षाओं के विपरीत प्रचारित नहीं करेगा। स्केलअप यह सुनिश्चित करेगा कि मार्केटिंग और संचालन में लगे उसके कर्मियों को ग्राहक/संभावित ग्राहक को गलत तरीके से पेश करके अपने उत्पादों की बिक्री को रोकने के लिए उचित रूप से प्रशिक्षित और निर्देश दिया जाए।

- ii. ब्याज दरें धन की लागत, जोखिम प्रीमियम, ऋण योजना, लाभ मार्जिन आदि जैसे परिवर्तनीय कारकों पर आधारित होंगी और, व्यापक तौर पर ये उद्योग प्रथाओं और बेंचमार्क के अनुरूप भी होना चाहिए।

बकाया की वसूली

- i. निष्पक्ष व्यवहार के तहत स्केलअप आम तौर पर प्रारंभिक सहमति अवधि से पहले लोन वापस नहीं लेगा।
- ii. स्केलअप ग्राहक से अपना बकाया वसूलने के लिए किसी भी कठोर या सख्त उपाय को स्वीकार नहीं करता है और न ही इसे प्रोत्साहित करेगा।
- iii. हालांकि, लोन स्वीकृति पत्र में लोन के सभी लागू नियम और शर्तें शामिल हैं, फिर भी, स्केलअप सर्वोत्तम प्रयास के आधार पर ब्याज, मूलधन आदि के भुगतान की नियत तिथि के संबंध में पत्र, कूरियर सेवा, टेलीफोन, एसएमएस आदि द्वारा सलाह, अनुस्मारक या रिमाइंडर आदि भेजने का प्रयास करेगा।
- iv. स्केलअप, मांग किए जाने पर ग्राहक को लोन की अवधि के दौरान किसी भी समय या बंद होने पर तुरंत लोन खाते का विवरण प्रदान करेगा।
- v. स्केलअप लोन के नियमों और शर्तों में उल्लिखित उद्देश्यों को छोड़कर या लेनदेन के समय कर्जदार द्वारा किए गए अपर्याप्त या झूठे खुलासे के कारण ऐसा करने के लिए बाध्य होने पर ग्राहकों के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगा।
- vi. स्केलअप केवल उन उपायों का सहारा लेगा जो उसके लिए कानूनी और वैध रूप से उपलब्ध हैं और दिन के विषम घंटों के दौरान वसूली उपायों का उपयोग करने, अनुचित उत्पीड़न, लोन की वसूली के लिए बाह्यबल का इस्तेमाल नहीं करेगा। स्केलअप यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।

ग्राहक सेवा एवं शिकायत निवारण

- i. स्केलअप ग्राहकों की शिकायतों/समस्याओं को रोकने और कम करने के लिए सभी संभव कदम लागू करेगा।
- ii. स्केलअप ग्राहक को अपने कार्यालय में या अपने ऐप के माध्यम से बकाया राशि का पूरा या आंशिक भुगतान करने की सुविधा प्रदान करेगा।
- iii. यदि किसी ग्राहक को कोई शिकायत है, तो निम्नलिखित शिकायत निवारण तंत्र लागू होगा:
 - a. **स्तर 1:** ग्राहक को पेमी मोबाइल ऐप के माध्यम से सेवा अनुरोध/टिकट शुरू करके शिकायत दर्ज करनी होगी। काम के घंटे सोमवार से शुक्रवार सुबह 10:00 बजे से शाम 6:00 बजे तक हैं।
 - b. **स्तर 2:** यदि शिकायत 7 कार्य दिवसों से अधिक समय तक स्तर 1 पर लंबित रहती है, या यदि ग्राहक स्तर 1 समाधान के नतीजों से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक यहां मेल कर सकता है: grievance@scaleupfinancial.com (पूर्व में care@pmifs.com)
 - c. **स्तर 3:** यदि शिकायत 7 कार्य दिवसों से अधिक की अवधि के लिए स्तर 2 पर लंबित रहती है, या यदि ग्राहक स्तर 2 समाधान के परिणाम से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक स्केलअप के

निम्नलिखित अधिकारी से संपर्क कर सकता है: nodal@scaleupfinancial.com (पूर्व में nodal@pmifs.com)

- d. **स्तर 4:** ऐसी स्थिति में जब शिकायत 7 कार्य दिवसों से अधिक समय तक स्तर 3 पर लंबित रहती है, या यदि ग्राहक स्तर 3 समाधान के परिणाम से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक भारतीय रिज़र्व बैंक (या आरबीआई की वेबसाइट www.rbi.org.in के माध्यम से): क्षेत्रीय कार्यालय से संपर्क कर सकता है।

कार्यालय	कानपुर	लखनऊ
पता	पोस्ट बॉक्स संख्या. 82/142, एम.जी रोड, कानपुर – 208 001, उत्तर प्रदेश	8-9 विपिन खंड, गोमती नगर, लखनऊ-226010, उत्तर प्रदेश
फोन	+91 512 230 5949	+91 522-2307950
फैक्स	+91 512 230 6105	Lucknow लखनऊ

- iv. कर्मचारियों के ग्राहक अनुकूल होने और असभ्य, अनुचित या अनैतिक व्यवहार का सहारा न लिए जाने की स्थिति सुनिश्चित करने के लिए स्केलअप एक प्रभावी प्रशिक्षण प्रणाली स्थापित करेगा।
- v. स्केलअप विभिन्न लेनदेन को पूरा करने के लिए समय संबंधी नियमों को तैयार करने और उन्हें प्रदर्शित करने का प्रयास करेगा।
- vi. ग्राहकों, विशेषकर गरीबों और वंचित वर्गों की समस्याओं के प्रति स्केलअप का दृष्टिकोण सहानुभूतिपूर्ण होगा।
- vii. स्केलअप फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड शिकायत निवारण अधिकारी
नाम: श्रीमती शालिनी राय
ईमेल आईडी: grievance@scaleupfinancial.com (पूर्व में care@pmifs.com)
संपर्क नंबर: 9319738610