



**1ट्रूकैप फाइनेंस लिमिटेड<sup>1</sup>**

**निष्पक्ष आचरण संहिता**

---

<sup>1</sup>कंपनी के नाम में 03 अगस्त, 2022 से प्रभावी परिवर्तन के अनुसरण में लोगो तथा कंपनी के नाम में परिवर्तन।

<sup>2</sup> 31 मार्च, 2023 को समाप्त वित्तीय वर्ष के दौरान कंपनी की परिसंपत्ति का आकार ₹500 करोड़ से अधिक हो जाने के कारण कंपनी प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (NDSI) बन गई है। अतः NDSI पर लागू मास्टर दिशा-निर्देश के संदर्भ में 23 मई, 2023 को उपयुक्त संशोधन किए गए।

<sup>3</sup> शिकायत निवारण अधिकारी के संपर्क विवरण में 23 मई, 2023 से प्रभावी परिवर्तन किया गया।

<sup>6</sup>प्रधान नोडल अधिकारी में 14 फरवरी, 2024 से प्रभावी परिवर्तन।

<sup>7</sup>नोडल अधिकारियों में 13 फरवरी, 2025 से प्रभावी परिवर्तन।

<sup>8</sup> नोडल अधिकारियों में 13 नवंबर, 2025 से प्रभावी परिवर्तन।

संस्करण नियंत्रण

क्रमांक	परिवर्तन का विवरण	निर्माण/परिवर्तन की तिथि	विभाग	संस्करण संख्या	अनुमोदनकर्ता
1.	मूल दस्तावेज़	-	कॉर्पोरेट सचिवालय एवं अनुपालन	V.1	निदेशक मंडल
2.	भारतीय रिज़र्व बैंक विनियमों के अनुरूप निष्पक्ष आचरण संहिता में संशोधन	30 जनवरी, 2019	कॉर्पोरेट सचिवालय एवं अनुपालन	V.2	निदेशक मंडल
3.	भारतीय रिज़र्व बैंक विनियमों के अनुरूप निष्पक्ष आचरण संहिता में संशोधन	11 नवंबर, 2020	कॉर्पोरेट सचिवालय एवं अनुपालन	V.3	निदेशक मंडल
4.	भारतीय रिज़र्व बैंक विनियमों के अनुरूप निष्पक्ष आचरण संहिता में संशोधन	13 अगस्त, 2021	कॉर्पोरेट सचिवालय एवं अनुपालन	V.4	निदेशक मंडल
5.	लोगो, नाम परिवर्तन एवं वेबसाइट पते में परिवर्तन	03 अगस्त, 2022	कॉर्पोरेट सचिवालय एवं अनुपालन	V.5	मुख्य अनुपालन अधिकारी एवं विधि प्रमुख
6.	प्रधान नोडल अधिकारी में परिवर्तन	13 फरवरी, 2023	कॉर्पोरेट सचिवालय एवं अनुपालन	V.6	निदेशक मंडल
7.	भारतीय रिज़र्व बैंक के मास्टर दिशा-निर्देश (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण, गैर-जमा स्वीकार करने वाली कंपनी) में संशोधन तथा शिकायत निवारण अधिकारी की नियुक्ति	23 मई, 2023	कॉर्पोरेट सचिवालय एवं अनुपालन	V.7	निदेशक मंडल
8.	प्रधान नोडल अधिकारी में परिवर्तन	13 फरवरी, 2024	कॉर्पोरेट सचिवालय एवं अनुपालन	V.8	निदेशक मंडल
9.	नोडल अधिकारियों में परिवर्तन	13 अगस्त, 2024	कॉर्पोरेट सचिवालय एवं अनुपालन	V.9	निदेशक मंडल
10.	नोडल अधिकारियों में परिवर्तन	13 फरवरी, 2025	कॉर्पोरेट सचिवालय एवं अनुपालन	V.10	निदेशक मंडल
11.	नोडल अधिकारियों में परिवर्तन	13 नवंबर, 2025	कॉर्पोरेट सचिवालय एवं अनुपालन	V.10	निदेशक मंडल

1 कंपनी के नाम में 03 अगस्त, 2022 से प्रभावी परिवर्तन के अनुसरण में लोगो तथा कंपनी के नाम में परिवर्तन।

2 31 मार्च, 2023 को समाप्त वित्तीय वर्ष के दौरान कंपनी की परिसंपत्ति का आकार ₹500 करोड़ से अधिक हो जाने के कारण कंपनी प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (NDSI) बन गई है। अतः NDSI पर लागू मास्टर दिशा-निर्देश के संदर्भ में 23 मई, 2023 को उपयुक्त संशोधन किए गए।

3 शिकायत निवारण अधिकारी के संपर्क विवरण में 23 मई, 2023 से प्रभावी परिवर्तन किया गया।

6 प्रधान नोडल अधिकारी में 14 फरवरी, 2024 से प्रभावी परिवर्तन।

7 नोडल अधिकारियों में 13 फरवरी, 2025 से प्रभावी परिवर्तन।

8 नोडल अधिकारियों में 13 नवंबर, 2025 से प्रभावी परिवर्तन।

## परिचय:

यह निष्पक्ष आचरण संहिता सभी हितधारकों, विशेषकर उधारकर्ताओं को, 'टूकैप फाइनेंस लिमिटेड (पूर्व में धनवर्षा फिनवेस्ट लिमिटेड) ("कंपनी") द्वारा अपने उधारकर्ताओं को प्रदान की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं एवं सेवाओं के संबंध में अपनाई जाने वाली प्रथाओं का प्रभावी अवलोकन प्रदान करने हेतु तैयार की गई है। यह संहिता कंपनी द्वारा पूर्व में तैयार की गई निष्पक्ष आचरण संहिता को संशोधित एवं प्रतिस्थापित करती है, जो कि मास्टर दिशा-निर्देश – गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण, गैर-जमा स्वीकार करने वाली कंपनी (भारतीय रिज़र्व बैंक) दिशा-निर्देश, 2016, समय-समय पर संशोधित ("मास्टर दिशा-निर्देश")<sup>2</sup> के अनुसार बनाई गई थी।

## उद्देश्य:

यह संहिता निम्नलिखित उद्देश्यों से विकसित की गई है:

- उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार में मानक निर्धारित कर, उत्तम, निष्पक्ष एवं विश्वसनीय प्रथाओं को बढ़ावा देना;
- कंपनी एवं उसके उधारकर्ताओं के मध्य व्यवहार में पारदर्शिता सुनिश्चित करना;
- ऋण वसूली से संबंधित मामलों में विधिक मानकों का अनुपालन सुनिश्चित करना;
- उधारकर्ताओं को कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से युक्तिसंगत अपेक्षाओं की बेहतर समझ प्रदान करना;
- प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाज़ार शक्तियों का सामना करना तथा उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने का प्रयास करना;
- उधारकर्ताओं की शिकायतों के निवारण हेतु तंत्र को सुदृढ़ करना;

## ऋण आवेदन एवं उनकी प्रक्रिया:

1. सभी ऋण आवेदन प्रपत्रों में ऋण की शर्तों एवं नियमों से संबंधित विस्तृत जानकारी तथा उधारकर्ता के हित को प्रभावित करने वाली अन्य प्रासंगिक जानकारी सम्मिलित होगी। ऋण आवेदन प्रपत्र में उन मानक दस्तावेज़ों का विवरण भी होगा, जिन्हें आवेदन के साथ प्रस्तुत किया जाना आवश्यक है। तथापि, कंपनी अपनी ऋण स्वीकृति (क्रेडिट अंडरराइटिंग) आवश्यकताओं के अनुसार, उपयुक्त समझे जाने पर अतिरिक्त दस्तावेज़ों की मांग कर सकती है।
2. कंपनी उधारकर्ता को विभिन्न ऋण दस्तावेज़ों की सामग्री उसकी स्थानीय भाषा में समझाएगी तथा यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ता ऋण की शर्तों एवं नियमों को समझता है।
3. जहाँ लागू हो, कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए स्वीकृति रसीद जारी करेगी। कंपनी प्रस्तुत दस्तावेज़ों एवं जानकारी पर विचार कर उधारकर्ता की साख का सत्यापन करेगी तथा प्रस्ताव का मूल्यांकन अपने पूर्ण विवेकाधिकार से करेगी। कंपनी आवेदन एवं सभी आवश्यक दस्तावेज़ प्राप्त होने की तिथि से 45 दिनों के भीतर ऋण आवेदन की स्वीकृति अथवा अस्वीकृति की स्थिति से संबंधित सूचना देने का प्रयास करेगी।
4. कंपनी उधारकर्ता को उसकी समझ की भाषा में स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से स्वीकृत ऋण राशि एवं उससे संबंधित शर्तों, जिसमें वार्षिकीकृत ब्याज दर भी शामिल है, लिखित रूप में सूचित करेगी।

## ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें:

1. कंपनी उधारकर्ता की साख का समुचित परीक्षण करेगी, जो ऋण आवेदन पर निर्णय लेने का महत्वपूर्ण आधार होगा। यह मूल्यांकन कंपनी की ऋण नीति, मानकों एवं प्रक्रियाओं के अनुरूप होगा।
2. कंपनी उधारकर्ता से स्वीकृति पत्र पर हस्ताक्षरित स्वीकृति प्राप्त करेगी, जिसमें यह स्वीकार किया जाएगा कि उधारकर्ता ने सभी शर्तों एवं नियमों को पढ़ा, समझा एवं स्वीकार किया है। कंपनी इस स्वीकृति का अभिलेख सुरक्षित रखेगी।
3. कंपनी ऋण स्वीकृति/संवितरण के समय प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण अनुबंध की प्रति तथा उसमें उल्लिखित सभी परिशिष्टों की प्रति उपलब्ध कराएगी।

<sup>1</sup>कंपनी के नाम में 03 अगस्त, 2022 से प्रभावी परिवर्तन के अनुसरण में लोगो तथा कंपनी के नाम में परिवर्तन।

<sup>2</sup> 31 मार्च, 2023 को समाप्त वित्तीय वर्ष के दौरान कंपनी की परिसंपत्ति का आकार ₹500 करोड़ से अधिक हो जाने के कारण कंपनी प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (NDSI) बन गई है। अतः NDSI पर लागू मास्टर दिशा-निर्देश के संदर्भ में 23 मई, 2023 को उपयुक्त संशोधन किए गए।

<sup>3</sup> शिकायत निवारण अधिकारी के संपर्क विवरण में 23 मई, 2023 से प्रभावी परिवर्तन किया गया।

<sup>6</sup>प्रधान नोडल अधिकारी में 14 फरवरी, 2024 से प्रभावी परिवर्तन।

<sup>7</sup>नोडल अधिकारियों में 13 फरवरी, 2025 से प्रभावी परिवर्तन।

<sup>8</sup> नोडल अधिकारियों में 13 नवंबर, 2025 से प्रभावी परिवर्तन।

4. विलंबित भुगतान पर लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज का उल्लेख ऋण अनुबंध में मोटे अक्षरों में किया जाएगा।
5. उधारकर्ता द्वारा स्वीकृति पत्र की स्वीकृति का अभिलेख सुरक्षित रखा जाएगा।

### **ऋण संवितरण और नियम एवं शर्तों में परिवर्तन:**

1. कंपनी यह सुनिश्चित करने हेतु उपयुक्त आंतरिक सिद्धांत एवं प्रक्रियाएँ निर्धारित करेगी कि ब्याज दर, प्रोसेसिंग शुल्क एवं अन्य प्रभार अत्यधिक न हों। ऋण संवितरण के समय कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दर एवं अन्य प्रभार उक्त आंतरिक सिद्धांतों एवं प्रक्रियाओं के अनुरूप हों।
2. शर्तों एवं नियमों, पुनर्भुगतान अनुसूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क तथा उधारकर्ता एवं कंपनी के संबंध को प्रभावित करने वाले अन्य महत्वपूर्ण परिवर्तनों की स्थिति में कंपनी उधारकर्ता को उसकी समझ की भाषा में सूचित करेगी। ब्याज दर एवं शुल्क में कोई भी परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से लागू होगा। इस संबंध में शर्त स्वीकृति पत्र में सम्मिलित की जाएगी।

### **ऋण की वापसी की मांग:**

ऋण की वापसी की मांग, पुनर्भुगतान में तेजी अथवा अतिरिक्त प्रतिभूति की मांग से संबंधित कोई भी निर्णय उधारकर्ता के साथ निष्पादित अनुबंध एवं उसमें समय-समय पर किए गए संशोधनों के प्रावधानों के अनुरूप ही लिया जाएगा।

### **प्रतिभूतियों की विमुक्ति:**

1. कंपनी सभी बकाया राशि के भुगतान या शेष ऋण राशि की वसूली होने पर सभी प्रतिभूतियों को मुक्त करेगी, बशर्ते कि कंपनी के पास उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य दावे के संबंध में वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार न हो। यदि समायोजन का अधिकार प्रयोग किया जाना हो, तो उधारकर्ता को शेष दावों एवं उन शर्तों का पूर्ण विवरण सहित सूचना दी जाएगी, जिनके अंतर्गत कंपनी संबंधित दावे के निपटान तक प्रतिभूति रोके रखने की अधिकारी है।
2. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ता द्वारा प्रदान की गई किसी भी प्रतिभूति पर आरोप (Charge) निम्नलिखित परिस्थितियों में समाप्त कर दिया जाए, बशर्ते कि कंपनी के पास किसी अन्य दावे के संबंध में वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार न हो:
  - a. उधारकर्ता द्वारा सभी बकाया राशि का भुगतान;
  - b. खाते का हस्तांतरण एवं उसके परिणामस्वरूप सभी बकाया राशि का निपटान;
  - c. अनुबंधानुसार निपटान के पश्चात नियमानुसार ऋण फाइल का समापन। यदि कोई अन्य अधिकार या ग्रहणाधिकार अस्तित्व में हो, तो उधारकर्ता को उसका पूर्ण विवरण प्रदान किया जाएगा।

### **सामान्य उपबंध:**

#### **A. अ-हस्तक्षेप:**

- i. कंपनी या उसका कोई कर्मचारी, अनुबंध में उल्लिखित परिस्थितियों को छोड़कर, उधारकर्ता के कार्यों में हस्तक्षेप नहीं करेगा।
- ii. यदि उधारकर्ता द्वारा पूर्व में प्रकट न की गई कोई नई जानकारी या तथ्य कंपनी के संज्ञान में आता है, तो उपर्युक्त प्रतिबंध लागू नहीं होगा।

---

1 कंपनी के नाम में 03 अगस्त, 2022 से प्रभावी परिवर्तन के अनुसरण में लोगो तथा कंपनी के नाम में परिवर्तन।

2 31 मार्च, 2023 को समाप्त वित्तीय वर्ष के दौरान कंपनी की परिसंपत्ति का आकार ₹500 करोड़ से अधिक हो जाने के कारण कंपनी प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (NDSI) बन गई है। अतः NDSI पर लागू मास्टर दिशा-निर्देश के संदर्भ में 23 मई, 2023 को उपयुक्त संशोधन किए गए।

3 शिकायत निवारण अधिकारी के संपर्क विवरण में 23 मई, 2023 से प्रभावी परिवर्तन किया गया।

6 प्रधान नोडल अधिकारी में 14 फरवरी, 2024 से प्रभावी परिवर्तन।

7 नोडल अधिकारियों में 13 फरवरी, 2025 से प्रभावी परिवर्तन।

8 नोडल अधिकारियों में 13 नवंबर, 2025 से प्रभावी परिवर्तन।

## B. खाते का हस्तांतरण

उधारकर्ता से ऋण खाते के हस्तांतरण का अनुरोध प्राप्त होने पर कंपनी 21 दिनों के भीतर उत्तर देगी। स्वीकृति अथवा अस्वीकृति अनुबंध की शर्तों के अनुसार होगी। ऐसा हस्तांतरण विधि के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार किया जाएगा।

## C. वसूली प्रक्रिया

यदि किसी वसूली कार्यवाही की आवश्यकता हो, तो वह अनुबंध में प्रदत्त अधिकारों एवं विधि द्वारा स्वीकृत मानकों के अनुरूप की जाएगी। कंपनी अपने कर्मचारियों को उधारकर्ताओं के साथ उचित व्यवहार हेतु समुचित प्रशिक्षण प्रदान करती है। कंपनी ऋण वसूली हेतु किसी प्रकार के जबरन या दबावपूर्ण उपाय (जैसे अनुचित समय पर लगातार परेशान करना, बल प्रयोग, अभद्र व्यवहार या उत्पीड़न) का उपयोग नहीं करेगी।

## D. फ्लोटिंग दर अवधि ऋणों पर फोरक्लोज़र/पूर्व-भुगतान शुल्क

उधारकर्ता संरक्षण के उपाय के रूप में तथा पूर्व-भुगतान के संबंध में एकरूपता सुनिश्चित करने हेतु, कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत सभी फ्लोटिंग दर अवधि ऋणों पर फोरक्लोज़र/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

## प्रतिभूति का पुनः कब्ज़ा

- i. कंपनी को यह अधिकार है कि वह उधारकर्ता को 30 दिन का नोटिस देकर बकाया राशि चुकाने या परिसंपत्ति का कब्ज़ा सौंपने के लिए कहे और परिसंपत्ति का कब्ज़ा प्राप्त कर सके। निम्नलिखित परिस्थितियों में ऐसा नोटिस देना आवश्यक नहीं है:
  - a. जब उधारकर्ता ऐसे नोटिस की छूट के लिए सहमत हो;
  - b. जब उधारकर्ता ने परिसंपत्ति का कब्ज़ा स्वेच्छा से सौंपने की इच्छा व्यक्त की हो;
  - c. जब कंपनी या उसके अधिकारियों/एजेंटों को यह उचित आशंका हो कि ऐसा नोटिस उधारकर्ता/गारंटीदाता की ओर से किसी धोखाधड़ी या बलपूर्वक विरोध के कारण परिसंपत्ति पर कब्ज़ा करने में बाधा उत्पन्न कर सकता है, या जब परिसंपत्ति उधारकर्ता द्वारा किसी कारण से परित्यक्त हो;
  - d. जब उधारकर्ता का अस्तित्व समाप्त हो गया हो;
  - e. जब उधारकर्ता अपने बकाये की वसूली से बचने के उद्देश्य से फरार हो गया हो;
  - f. किसी अन्य समान कारण से ताकि कंपनी द्वारा परिसंपत्ति का शांतिपूर्ण कब्ज़ा लिया जा सके;
  - g. ऐसी अन्य शर्तों पर जैसा कंपनी और उधारकर्ता के बीच निष्पादित ऋण अनुबंध में उल्लेखित हो
- ii. परिसंपत्ति पर कब्ज़ा करने की प्रक्रिया में निम्नलिखित शामिल है:
  - a. जब उधारकर्ता उपरोक्त नोटिस में की गई मांग का पालन करने में विफल रहता है, तो कंपनी उपयुक्त प्राधिकरण के समक्ष आदेश प्राप्त करने के लिए जा सकती है जिससे वह परिसंपत्ति पर उपयुक्त तरीके से कब्ज़ा कर सके, चाहे कमिश्नर या रिसीवर के माध्यम से;
  - b. उधारकर्ता से व्यक्तिगत रूप से वाहन को कंपनी के लिए सुविधाजनक स्थान पर सौंपने के लिए कहकर;
  - c. उधारकर्ता को अधिकारियों के माध्यम से कब्ज़ा सौंपने के लिए बाध्य करके ताकि उधारकर्ता द्वारा परिसंपत्ति का उपयोग रोका जा सके;

<sup>1</sup> कंपनी के नाम में 03 अगस्त, 2022 से प्रभावी परिवर्तन के अनुसरण में लोगो तथा कंपनी के नाम में परिवर्तन।

<sup>2</sup> 31 मार्च, 2023 को समाप्त वित्तीय वर्ष के दौरान कंपनी की परिसंपत्ति का आकार ₹500 करोड़ से अधिक हो जाने के कारण कंपनी प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (NDSI) बन गई है। अतः NDSI पर लागू मास्टर दिशा-निर्देश के संदर्भ में 23 मई, 2023 को उपयुक्त संशोधन किए गए।

<sup>3</sup> शिकायत निवारण अधिकारी के संपर्क विवरण में 23 मई, 2023 से प्रभावी परिवर्तन किया गया।

<sup>6</sup> प्रधान नोडल अधिकारी में 14 फरवरी, 2024 से प्रभावी परिवर्तन।

<sup>7</sup> नोडल अधिकारियों में 13 फरवरी, 2025 से प्रभावी परिवर्तन।

<sup>8</sup> नोडल अधिकारियों में 13 नवंबर, 2025 से प्रभावी परिवर्तन।

- iii. उपर्युक्त दो उपबंध (i और ii) उन मामलों पर लागू नहीं होते जिनमें उधारकर्ता स्वेच्छा से परिसंपत्ति सौंप देता है।
- iv. संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले उधारकर्ता को ऋण चुकाने के लिए अंतिम अवसर देने का प्रावधान। कंपनी परिसंपत्ति को, जिसका कब्जा उपर्युक्त या अन्य किसी तरीके से डिफॉल्ट के संबंध में प्राप्त किया गया है, किसी भी रूप में जैसे बिक्री, किराये पर देना और स्वयं उपयोग के लिए परिवर्तन आदि के माध्यम से, कंपनी के लिए सुविधाजनक तरीके से हस्तांतरित करने की हकदार है और उससे प्राप्त राशि को उधारकर्ता से बकाये/देय राशि की चुकौती में समायोजित कर सकती है, जब उधारकर्ता और गारंटीदाता इस खंड के तहत हस्तांतरण से बचने के लिए अंतिम अवसर के रूप में, कंपनी की सुविधा के अनुसार किसी भी माध्यम से ऐसे नोटिस की सेवा के 7 दिनों के भीतर बकाये की चुकौती के लिए नोटिस का पालन करने में विफल रहते हैं। हस्तांतरण का यह अधिकार उपयुक्त मामलों में परिसंपत्ति का कब्जा वापस करने के कंपनी के एकमात्र विवेकाधिकार को नहीं छीनता।
- v. यदि ऐसी बिक्री से प्राप्त राशि पूरे बकाये को चुकाने के लिए अपर्याप्त है, तो कंपनी उधारकर्ता और/या गारंटीदाता के विरुद्ध आगे कार्रवाई करेगी और यदि बिक्री से प्राप्त राशि बकाये से अधिक है, तो शेष राशि उधारकर्ता को तब दी जाएगी जब वह इसका दावा करेगा। हालांकि, उपर्युक्त अधिकार कंपनी को प्रतिभूति के विरुद्ध कार्यवाही छोड़कर, सीधे उधारकर्ता और/या गारंटीदाता के विरुद्ध कार्यवाही करने से नहीं रोकता।
- vi. कंपनी उधारकर्ता से पूर्ण क्षतिपूर्ति के आधार पर, कंपनी द्वारा या कंपनी की ओर से परिसंपत्ति का पता लगाने, कब्जा लेने, गैरजिंग, बीमा, परिवहन और बिक्री में और ऋण के संबंध में अन्य कानूनी कदमों के लिए किए गए सभी प्रकार के खर्चों की वसूली करने की हकदार है।

### निदेशक मंडल की जिम्मेदारी:

कंपनी का निदेशक मंडल या उसकी समिति संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित करेगी। ऐसे तंत्र को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि कंपनी के कार्यकर्ताओं के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए। निदेशक मंडल स्वयं या अपनी किसी समिति के माध्यम से निष्पक्ष आचरण संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा का भी प्रावधान करेगा। ऐसी समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट निदेशक मंडल को नियमित अंतराल पर प्रस्तुत की जा सकती है, जैसा उपयुक्त हो

### शिकायत निवारण:

शिकायत निवारण तंत्र के हिस्से के रूप में सेवा की गुणवत्ता में सुधार करना और उधारकर्ताओं की शिकायतों और परेशानियों का, यदि कोई हो, निवारण करना कंपनी का प्रयास होगा।

### शिकायत निवारण तंत्र

**स्तर 1:** उधारकर्ता की शिकायतें, पहले उदाहरण में, निकटतम शाखा में दर्ज की जाएंगी। नामित शाखा प्रबंधक संपर्क का बिंदु होगा। उधारकर्ता 1800 210 2100 पर भी कॉल कर सकता है या [contact@trucapfinance.com](mailto:contact@trucapfinance.com) पर लिख सकता है।

**स्तर 2:** यदि उधारकर्ता शाखा से प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है या यदि समस्या 7 कार्य दिवसों के भीतर हल नहीं होती है, तो उसे उधारकर्ताओं को सूचित किए गए एस्केलेशन मैट्रिक्स का उपयोग करके आगे बढ़ाया जाएगा ताकि उधारकर्ता की शिकायत शीघ्रता से हल हो। उधारकर्ता शिकायत/परेशानी को निम्नलिखित को आगे बढ़ा सकता है:

1 कंपनी के नाम में 03 अगस्त, 2022 से प्रभावी परिवर्तन के अनुसरण में लोगो तथा कंपनी के नाम में परिवर्तन।

2 31 मार्च, 2023 को समाप्त वित्तीय वर्ष के दौरान कंपनी की परिसंपत्ति का आकार ₹500 करोड़ से अधिक हो जाने के कारण कंपनी प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (NDSI) बन गई है। अतः NDSI पर लागू मास्टर दिशा-निर्देश के संदर्भ में 23 मई, 2023 को उपयुक्त संशोधन किए गए।

3 शिकायत निवारण अधिकारी के संपर्क विवरण में 23 मई, 2023 से प्रभावी परिवर्तन किया गया।

6 प्रधान नोडल अधिकारी में 14 फरवरी, 2024 से प्रभावी परिवर्तन।

7 नोडल अधिकारियों में 13 फरवरी, 2025 से प्रभावी परिवर्तन।

8 नोडल अधिकारियों में 13 नवंबर, 2025 से प्रभावी परिवर्तन।

क्र. सं.	नाम - पदनाम - पता और संपर्क विवरण	क्षेत्र / संचालन का क्षेत्र
1.	श्री योगेश कांबले (नोडल अधिकारी) ईमेल आईडी: <a href="mailto:contact@trucapfinance.com">contact@trucapfinance.com</a> संपर्क नंबर: - 1800 210 2100	संपूर्ण भारत

**स्तर 3:** यदि समस्या 10 कार्य दिवसों के भीतर हल नहीं होती है, तो उधारकर्ता शिकायत/परेशानी को प्रधान नोडल अधिकारी को निम्नलिखित विवरण पर आगे बढ़ा सकता है:

(6)(8) सुश्री अदिति गायकवाड़, प्रधान नोडल अधिकारी  
ट्रूकैप फाइनेंस लिमिटेड, पता: तृतीय तल, ए विंग, डी.जे. हाउस, ओल्ड नागरदास  
रोड, अंधेरी (पूर्व), मुंबई - 400069  
फ़ोन: 022-68457200. ई-मेल आईडी: pno@trucapfinance.com

**स्तर 4:** यदि एक महीने के भीतर समस्या हल नहीं होती है या यदि वे कंपनी की प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं, तो उधारकर्ता भारतीय रिजर्व बैंक के निम्नलिखित अधिकारी को लिख सकता है:

प्रभारी अधिकारी - ओम्बड्समैन योजना  
भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) बायकुला कार्यालय भवन मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने, बायकुला, मुंबई-400 008  
एसटीडी कोड: 022 टेलीफोन नंबर: 23028140  
फैक्स नंबर: 23022024  
ईमेल: [nbfcomumbai@rbi.org.in](mailto:nbfcomumbai@rbi.org.in)

उधारकर्ता को अपने अधिकारों के संबंध में [www.trucapfinance.com](http://www.trucapfinance.com) पर कंपनी की वेबसाइट पर होस्ट की गई लोकपाल योजना द्वारा भी मार्गदर्शित किया जा सकता है।

### ब्याज दरें और जोखिम का वर्गीकरण:

कंपनी ने भारतीय रिजर्व बैंक परिपत्र DNBS. 204 / CGM (ASR)-2009 दिनांक 2 जनवरी, 2009 और NBFCs के लिए निष्पक्ष आचरण संहिता पर इसके दिशानिर्देश DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 दिनांक 26 मार्च, 2012 और उसके बाद DNBS (PD) CC No.388/03.10.042/2014-15 दिनांक 01 जुलाई, 2014 का अनुपालन करने के लिए निम्नलिखित प्रथा अपनाई है। इन प्रथाओं को अपनाने का उद्देश्य उधारकर्ता को वार्षिकीकृत ब्याज दर के साथ-साथ जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं के विभिन्न श्रेणियों से विभिन्न दरों से ब्याज लेने के औचित्य को संप्रेषित करना है ताकि उधारकर्ताओं के साथ पारदर्शी व्यापार हो और नियामक दिशानिर्देशों का भी अनुपालन हो।

### A. ब्याज दर

ब्याज दरों और प्रसंस्करण तथा अन्य शुल्कों का निर्धारण करने में उपयुक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का पालन समय-समय पर अनुमोदित कंपनी नीतियों के अनुरूप किया जाएगा। निर्धारित ब्याज दर निधियों की भारत औसत लागत, प्रशासनिक लागत, जोखिम प्रीमियम और लाभ मार्जिन पर आधारित होगी।

1 कंपनी के नाम में 03 अगस्त, 2022 से प्रभावी परिवर्तन के अनुसरण में लोगो तथा कंपनी के नाम में परिवर्तन।

2 31 मार्च, 2023 को समाप्त वित्तीय वर्ष के दौरान कंपनी की परिसंपत्ति का आकार ₹500 करोड़ से अधिक हो जाने के कारण कंपनी प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (NDSI) बन गई है। अतः NDSI पर लागू मास्टर दिशा-निर्देश के संदर्भ में 23 मई, 2023 को उपयुक्त संशोधन किए गए।

3 शिकायत निवारण अधिकारी के संपर्क विवरण में 23 मई, 2023 से प्रभावी परिवर्तन किया गया।

6 प्रधान नोडल अधिकारी में 14 फरवरी, 2024 से प्रभावी परिवर्तन।

7 नोडल अधिकारियों में 13 फरवरी, 2025 से प्रभावी परिवर्तन।

8 नोडल अधिकारियों में 13 नवंबर, 2025 से प्रभावी परिवर्तन।

## B. जोखिम का वर्गीकरण

ऋण देने का निर्णय और प्रत्येक ऋण खाते पर लागू ब्याज दर का आकलन प्रत्येक मामले के आधार पर किया जाएगा, जो विभिन्न मापदंडों जैसे वित्तपोषित की जा रही परिसंपत्ति का प्रकार, उधारकर्ता की प्रोफ़ाइल और पुनर्भुगतान क्षमता, उधारकर्ता की अन्य वित्तीय प्रतिबद्धताएं, यदि कोई हो तो पिछला पुनर्भुगतान ट्रैक रिकॉर्ड, अंतर्निहित परिसंपत्तियों द्वारा दर्शाई गई ऋण के लिए प्रतिभूति, ऋण-से-मूल्य अनुपात, भुगतान का तरीका, ऋण की अवधि, उधारकर्ता की भौगोलिक स्थिति (स्थान), परिसंपत्ति का अंतिम उपयोग आदि पर आधारित होगा।

ब्याज की दरें परिस्थिति के अनुसार परिवर्तन के अधीन हैं और प्रत्येक मामले के आधार पर प्रबंधन के विवेकाधिकार के अधीन हैं।

उधारकर्ता को सूचित ब्याज दरें वार्षिकीकृत दरें हैं ताकि उधारकर्ता को खाते में लगाई जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता हो।

कंपनी अपनी वेबसाइट पर ब्याज दरों और जोखिमों के वर्गीकरण का खुलासा करेगी।

## कार्यान्वयन

कंपनी के प्रबंध निदेशक और प्रधान अधिकारी संहिता के कार्यान्वयन की निगरानी करेंगे और समय-समय पर इसके कामकाज की समीक्षा करेंगे।

---

1 कंपनी के नाम में 03 अगस्त, 2022 से प्रभावी परिवर्तन के अनुसरण में लोगो तथा कंपनी के नाम में परिवर्तन।

2 31 मार्च, 2023 को समाप्त वित्तीय वर्ष के दौरान कंपनी की परिसंपत्ति का आकार ₹500 करोड़ से अधिक हो जाने के कारण कंपनी प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (NDSI) बन गई है। अतः NDSI पर लागू मास्टर दिशा-निर्देश के संदर्भ में 23 मई, 2023 को उपयुक्त संशोधन किए गए।

3 शिकायत निवारण अधिकारी के संपर्क विवरण में 23 मई, 2023 से प्रभावी परिवर्तन किया गया।

6 प्रधान नोडल अधिकारी में 14 फरवरी, 2024 से प्रभावी परिवर्तन।

7 नोडल अधिकारियों में 13 फरवरी, 2025 से प्रभावी परिवर्तन।

8 नोडल अधिकारियों में 13 नवंबर, 2025 से प्रभावी परिवर्तन।