



SONATA Finance Pvt. Ltd.

II Floor, CP-1, PF Towers,

Kursi Road, Vikas Nagar, Lucknow 226026, U.P. India

Telephone: 91-532-2441347,2441855

CIN No : U65921UP1995PTC035286

Website-www.sonataindia.com

E-mail-info@sonataindia.com

NBFC Regn. No: B-12.00445

भारत के आरक्षित बैंक के दिशा निर्देशों के अनुसार सोनाटा फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड का निष्पक्ष अभ्यास कोड "FPC" अद्यतन किया गया है, इसके परिपत्र नं० आर०बी०आई०/ 2012-13/416 DNBS. CC. PDNO. 320/03.10.01/2013-13 दिनांक फरवरी 18, 2013 और गुरु परिपत्र संख्या RBI/ 2015-16/16 DNBR (PD) CC.NO. 054/03.10.119/2015-16 दिनांक July 01, 2015.

सोनाटा फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ने व्यापार लेनदेन करने और भारतीय दिशा निर्देशों के रिजर्व बैंक के अनुरूप प्रक्रियाओं को लागू करने के लिए नीचे उल्लिखित उचित अभ्यास कोड को अपनाया है।

सामान्य दिशा निर्देश -

1. ऋण और उसके प्रसंस्करण के लिए अवेदन।

a) उधानकर्ता के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझा जाने वाला एक भाषा होगा।

इद्ध कम्पनी के ऋण आवेदन पत्र में सभी आवश्यक जानकारी शामिल होती है जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, जिससे कि उधारकर्ता को अन्य सूक्ष्म वित्त संस्थानों द्वारा प्रदान किए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना करने में सक्षम बनाया जा सके। उधारकर्ता को सोनाटा से ऋण प्राप्त करने के लिए आवेदन के साथ निम्नलिखित दस्तावेज जमा करना होगा-

❖ भारतीय रिजर्व बैंक के द्वारा निर्धारित अनुसार पहचान के समर्थन में
KYCआधारअनिवार्यहैइसकेअलावानिम्नमेंसेएकKYC:वोटरID, नरेगायामनेरगाप्रपत्रयाPAN.

❖ पति/ बड़े बेटे/ अभिभावक के साथ संयुक्त पासपोर्ट आकार की तस्वीर।

❖ मॉग वचन की मॉग और सोनाटा मॉगकर्ता ऋण लेने के लिए प्राप्ति रसीद प्रदान करेगा।

c) कम्पनी सभी ऋण आवेदन प्राप्त करने के लिए एक पावती जारी करेगी। समय सीमा के साथ जिसमें ऋण आवेदनों का निपटारा किया जाएगा वे पावती में भी संकेत दिए जाएंगे।

d) कम्पनी, जब तक कि RBI द्वारा अनिवार्य नहीं हो, ऋण लेने वाले को ऋण के लिए कोई भी पवित्रता/ऋण पत्र नहीं लेना चाहिए।

2. ऋण मूल्यांकन एवं उसके नियम एवं षते -

सोनाटा के संबधित कर्मचारीयों को स्थानीय भाषा में उधारकर्ता को एक स्वीकृती पत्र यालोनकार्ड अन्यथा निम्नलिखि के माध्यम से लिखित रूप में अवगत कराया जाए।

❖ वहां लागू नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृति ऋण की राशि।

❖ ऋण के लिए लागू की गई ब्याज की वार्षिक दरघटतीहुई और उसकी गणना के लिए विधि।

❖ कम्पनी स्वीकृति पत्र या किसी अन्य सम्बन्धित दस्तावेज में निहित शर्तों और शर्तों में उधारकर्ता की स्वीकृति रखेगी।

❖ देर से अदायगी के लिए दण्डात्मक ब्याज नहींलियाजायेगा।



SONATA Finance Pvt. Ltd.

II Floor, CP-1, PF Towers,

Kursi Road, Vikas Nagar, Lucknow 226026, U.P. India

Telephone: 91-532-2441347,2441855

CIN No : U65921UP1995PTC035286

Website-www.sonataindia.com

E-mail-info@sonataindia.com

NBFC Regn. No: B-12.00445

- ❖ ऋण के किसी भी पूर्व भुगतान के लिए कोई दण्डात्मक ब्याज नहीं लिया जाएगा।
- ❖ सम्बन्धित कर्मचारियों को ऋण संविदा की प्रतिलिपि, ऋण के संवितरण के समय ऋण करार में उद्धृत सभी संलग्नक को प्रस्तुत करना चाहिए।

3. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का वितरण—

- a) सोनाटा हिन्दी में उधारकर्ता को नोटिस देगा या एक भाषा के रूप में समझा जाएगा जिसे अवधि और शर्तों में किसी भी प्रकार में बदलाव के बारे में बताया गया है, जिसमें अनुसूचि, ब्याज दरे, सेवा प्रभार प्रीपेमेंट आदि शुल्क शामिल है। सोनाटा यह भी सुनिश्चित करेगा कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल प्रभावी रूप से प्रभावित होगा और इस सम्बन्ध में शर्तों को ऋण समझौते में शामिल किया जाए।
- b) समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन में तेजी लाने के लिए निर्णय। लोन समझौते के अनुरूप होगा।
- c) कम्पनी ऋण में विरतण से पहले निम्नलिखित दस्तावेज को पूरा करेगी
 - ❖ बेसलाइन डाटा फार्म (BLDP)
 - ❖ संयुक्त दायित्व फार्म पत्र (JLGF)
 - ❖ मर्जदार के द्वारा नियम और शर्तों की स्वीकृति।

4. सामान्य—

- a) सोनाटा उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचाना होगा जब तक कि ऋण लेने वाले के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर नई जानकारी न दी जाए, जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं हुई थी, सोनाटा के नोटिस में आई।
- b) ऋण की वसूली के मामले में सोनाटा अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा, आर्थात् उधारकर्ताओं को विषम परिस्थितियों में लगातार परेशान करने, ऋण की वसूली के लिए मांसपेशियों की शक्ति का उपयोग आदि।
- c) सोनाटा यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारी को किसी न किसी व्यावहार में बिना उचित तरीके से ग्राहकों से निपटने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है।
- d) सोनाटा ऋणदाता द्वारा ऋण के किसी भी फौजदारी पर कोई फौजदारी शुल्क/प्रीपेमेंट का शुल्क नहीं लेगा।

5. शिकायत निवारण पत्र —

- a) सोनाटा के पास उपयुक्त और ग्राहक की धारारेखित, शिकायतों का निवारण तन्त्र है, जहाँ उसके ग्राहक की शिकायतों और प्रश्नों को टेलीफोन वार्तालाप ईमेल डॉप बॉक्स के माध्यम से और पीडित ग्राहक या उसके रिश्तेदार के साथ कब्जा कर लिया जाता है।
- b) सोनाटा लैंडलाइन टोलफ्री नम्बर की स्थापना की है, संख्या मुद्रित और मुद्रित सामग्री जैसे क्लाइंट लोन कार्ड, लोन आवेदन फार्म आदि पर प्रदर्शित होंगी और शाखाओं में प्रदर्शित होगी।
- c) शिकायतों का निपटारा नामित अधिकारी द्वारा किए जाएगा जो शिकायतों की प्रकृति और प्रकार की स्पष्ट समझ के बाद ग्राहक शिकायतों को पंजीकृत करेगा, यदि सम्भव हो तो तत्काल समाधान मिल जाएगा, या अन्य मामले में वह



SONATA Finance Pvt. Ltd.

II Floor, CP-1, PF Towers,

Kursi Road, Vikas Nagar, Lucknow 226026, U.P. India

Telephone: 91-532-2441347,2441855

CIN No : U65921UP1995PTC035286

Website-www.sonataindia.com

E-mail-info@sonataindia.com

NBFC Regn. No: B-12.00445

सुधारात्मक माप का पता लगाएगा संबन्धित शाखा के इंचार्ज, पर्यवेक्षकों या आपरेशन टीम के साथ बाद में चर्चा के साथ विशेष रूप से लॉग इन किया गया है और शीघ्र समाधान के साथ ग्राहक को सन्तुष्टि प्रदान करना सुनिश्चित करेगा।

- d) मामले में यदि ग्राहक सम्बन्धित पर्यवेक्षकों या जॉच से या शिकायत के साथ चर्चा के बाद प्रदान किए गए परिणामों से सन्तुष्ट नहीं है 7 दिनों में समाधान नहीं किया जाता है, तो मामला शिकायत निवारण समिति का उल्लेख करेगा, जो इस मुद्दों की जांच करेगा और उचित विचार और सत्यापन के साथ आवश्यक कदम।
- e) किसी भी प्रकार के दुर्व्यवहार या कदाचार में शामिल किसी कर्मचारी में मामले में, अभियुक्त के खिलाफ अनुशासनात्मक कार्यवाई ऐसे कर्मचारियों को तुरन्त ली जाएगी।
- f) सभी शाखाओं के पास एक शिकायत बाक्स होगा जहा ग्राहक अपनी शिकायतों को पोस्ट कर सकते हैं।
- g) ग्राहक सुबह 9:30 बजे से शाम 5:30 बजे तक के बीच कामकाजी घण्टों के दौरान और 9:30 बजे से दोपहर 2:30 बजे तक शनिवार के दौरान सम्बन्धित शाखा कार्यालय या कस्टमर केयर सेल में अपनी पुछताछ, शिकायतों को दर्ज करने के लिए पूर्ण और पूर्ण पहुँच प्रदान करेगा।

नाम- श्रीमती पूनम धूरिया

पदनाम - ग्राहक देखभाल कार्यकारी

कॉन्टेक्ट ऐड्रेस- 125 B/6B, पण्डित मदन मोहन मालवीय रोड, जार्ज टाउन, इलाहाबाद -211001 (UP).

टोलफ्री पहुँच - 18002100102

मोबाइल नं०- 918400333542

इमेल आईडी-poonam.dhuriya@sonataindia.com

- h) अगर एक महीने की अवधि में शिकायत या विवाद का निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक भारतीय रिजर्व बैंक के और बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभावी से नीचे क'पते पर अपील कर सकता है।

पदनाम - महाप्रबन्धक

कॉन्टेक्ट ऐड्रेस- गैर बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग

कॉन्टेक्ट नं० - भारतीय रिजर्व बैंक

इमेल आईडी-MG मार्ग कानपुर- 208001

- i) ग्राहक शिकायत स्थिति पर एक रिपोर्ट रखा जाएगा और तीन महीने के अन्तराल पर निर्देशक मण्डल द्वारा नियमित रूप से समीक्षा की जाएगी। बोर्ड उचित प्रथाओं कोई के अनुपालन की आवधिक समीक्षा को भी सुनिश्चित करेगा।

6. आचार संहिता कार्यान्वयन -

कम्पनी के देवेन्द्र सिंह मुख्य अनुपालन अधिकारी कोड के कार्यान्वयन और अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार है।

7. भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा निर्देशों के आधार पर उचित प्रैक्टिस कोड (जो अधिमानतः हिन्दी में हो या उधारकर्ता द्वारा समझा जाए जाने वाले भाषा में होना चाहिए) शाखा के परिसर में प्रदर्शित किए जाएंगे और वेबसाइट पर रखेंगे, हितधारकों की जानकारी के लिए।



SONATA Finance Pvt. Ltd.

II Floor, CP-1, PF Towers,

Kursi Road, Vikas Nagar, Lucknow 226026, U.P. India

Telephone: 91-532-2441347,2441855

CIN No : U65921UP1995PTC035286

Website-www.sonataindia.com

E-mail-info@sonataindia.com

NBFC Regn. No: B-12.00445

8. एनबीफसी द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन –

- सोनाटा बोर्ड, ब्याज दरों और प्रोसेसिंग और अन्य शुल्कों का निर्धारण करने के लिए उपयुक्त आन्तरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेगा।
- सोनाटा एक सम्बन्धित ब्याज मॉडल को अपनाने के लिए सम्बन्धित पहलुओं को ध्यान में रखेगा जैसे कि फंड, अतिरिक्त राशी और जोखिम प्रीमियम आदि की लागत।
- सोनाटा बिना किसी भेदभाव के सभी उधारकर्ताओं से एक समान ब्याज दर चार्ज करेगा और यह अलग-अलग श्रेणियों में ब्याज दर को अलग नहीं करेगा।
- ब्याज प्रभार की दर वेबसाइट पर और सोनाटा के प्रत्येक शाखा परिसर में प्रदर्शित की जाएगी। ब्याज दर में कोई भी बदलाव वेबसाइट पर अपडेट किया जाएगा और तुरन्त उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा।

उपर्युक्त सामान्य सिद्धांतों के अलावा, सोनाटा निष्पक्ष प्रथाओं का पालन करेंगे जो कि अपने ऋण देने वाले व्यवसाय और नियन्त्रक ढांचे के लिए विशिष्ट है।

सामान्य नियम एवं षते

- निष्पक्ष प्रथाओं को उधारकर्ता को समझने वाली भाषा में अपने कार्यालय और शाखा परिसर में प्रदर्शित किया जाएगा।
- एक बयान हिन्दी में किया जाएगा और पारदर्शिता और निष्पक्ष उधार देने की प्रथाओं के लिए हमारी वचनबद्धता को व्यक्त करते हुए परिसर में और ऋण कार्ड में प्रदर्शित किया जाएगा।
- क्षेत्रीय कर्मचारियों को उधारकर्ता के मौजूदा ऋण के सम्बन्ध में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षण दिया जाएगा।
- प्रशिक्षण अगर, उधारकर्ताओं को दी जाने वाली कोई भी लागत होगी। क्षेत्रीय कर्मचारियों को ऐसे प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा और ऋण लेने वालों को ऋण। अन्य उत्पादों से सम्बन्धित प्रक्रिया और सिस्टम के बारे में पूरी तरह से अवगत कराया जाएगा।
- ब्याज की प्रभावी दर और सोनाटा द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली को अपने सभी कार्यालयों में हिन्दी और वेबसाइट पर प्रमुख रूप से प्रदर्शित किया जाना चाहिए।
- यह घोषणा है कि सोनाटा को उचित रूप से कर्मचारियों के व्यवहार और समय पर शिकायत निवारण को रोकने के लिए जवाब देह होगा, ऋण समझौते में किया जाएगा और इसके कार्यालय शाखा परिसर में प्रदर्शित FPC में भी किया जाएगा।
- सोनाटा RBI के KYC दिशानिर्देश का पालन करेंगा। उधारकर्ताओं की चुनौती क्षमता सुनिश्चित करने के लिए उचित परिश्रम किया जाएगा।
- ऋण की सभी स्वीकृति और वितरण केवल हमारे सेन्ट्रल स्थाना पर ही किया जाना चाहिए और वितरण समारोह के निम्न पर्यवेक्षण होना चाहिए।
- सोनाटा यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाएगा कि ऋण के आवेदन की प्रक्रिया बोझिल न ही है और ऋण को पूर्व- निर्धारित समय संरचना के अनुसार किया जाता है।



SONATA Finance Pvt. Ltd.

II Floor, CP-1, PF Towers,

Kursi Road, Vikas Nagar, Lucknow 226026, U.P. India

Telephone: 91-532-2441347,2441855

CIN No : U65921UP1995PTC035286

Website-www.sonataindia.com

E-mail-info@sonataindia.com

NBFC Regn. No: B-12.00445

ऋण समझौते/ऋण कार्ड में प्रकटीकरण

- a. सोनाटा समय पर एक बोर्ड स्वीकृत हो जाएगा, जो ऋण समझौते का मानक रूप है, जो कि हिन्दी में भी हो सकता है या उधारकर्ता ।
- b. सोनाटा के ऋण समझौते में निम्नलिखित विवरण का जुलासा होगा :-
- ❖ ऋण के सभी नियम और शर्तें,
 - ❖ ऋण की कीमत में केवल तीन घटक शामिल है ; ब्याज प्रभार, प्रसंस्करण प्रभार और बीमा प्रीमियम (इसके प्रशासनिक शुल्क सहित)
 - ❖ देरी से भुगतान करने पर कोई जुर्माना नहीं लगाया जाता है।
 - ❖ कोई प्री-पेमेन्ट शुल्क एकत्रित नहीं किया जायेगा।
 - ❖ उधारकर्ता से कोई सुरक्षा जमा राशि/अतिरिक्त राशि एकत्र नहीं किया जा रहा है।
 - ❖ उधारकर्ता एक से अधिक SHG/JLG का सदस्य नहीं हो सकता है।
 - ❖ ऋण की अनुदान और पहली किस्त में पुनर्भुगतान की नियमत्रत तारीख के बीच अधिस्थगन (जैसा कि NBFC-MBIs, RBI) 2011 के दिशानिर्देशों द्वारा निर्देशित है।
 - ❖ एक आश्वासन है कि उधारकर्ता डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जायेगा।
- c. सोनाटा के लोनकार्ड को नॉन- बैंकिंग वित्तीय कम्पनी माइक्रो फाइनेंस इंस्टीट्यूशंस (आरक्षित बैंक) के 2011 के दिशा निर्देशों के निदेशक मण्डल में निर्दिष्ट के रूप में निम्नलिखित विवरण को प्रतिबिंबित करेगा।
- ❖ ब्याज की प्रभावी दर पर चार्ज किया गया।
 - ❖ अन्य सभी नियम और शर्तें, ऋण से जुड़ी जानकारी जो उधारकर्ता को पर्याप्त रूप से पहचानती है।
 - ❖ सभी भुगतान के लिए सेनाटा द्वारा प्राप्त की जाने वाली राशि सहित किश्तों और अन्तिम निर्वहन।
 - ❖ ऋणकार्ड प्रमुखता से सेनाटा द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली और ग्राहक सेवा के नाम और सम्पर्क नम्बर का भी उल्लेख करेंगे।
 - ❖ जारी किए गए गैर-क्रेडिट उत्पाद उधारकर्ताओं के पूर्वी निरन्तरता के साथ होंगे और शुल्क संरचना को ऋण कार्ड में ही सूचित किया जाएगा।
 - ❖ ऋणकार्ड हिन्दी में नहीं होना चाहिए।

वसूली के गैर प्रभावी तरीके-

- a. वसूली केवल केन्द्रीय नामित जगह पर किया जाना चाहिए।
- b. ग्रुप सदस्य पुनर्भुगतान किस्त को इकट्ठा करेगा और समूह की ओर से सोनाटा की सम्बन्धित शाखा में या शाखा के पास जमा करेगा।
- c. फील्ड कर्मचारियों को किसी भी परिस्थिति में उधारकर्ताओं से वसूली करने की अनुमति नहीं दी जाएगी जब तक कि सोनाटा या क्षेत्र के सम्बन्धित पर्यवेक्षक द्वारा अनुमति नहीं दी जाती है।
- d. सोनाटा स्रोत वसूली एजेंटों को उधारकर्ताओं से धन इकट्ठा करने के लिए बाहर नहीं होगा।



SONATA Finance Pvt. Ltd.

II Floor, CP-1, PF Towers,

Kursi Road, Vikas Nagar, Lucknow 226026, U.P. India

Telephone: 91-532-2441347,2441855

CIN No : U65921UP1995PTC035286

Website-www.sonataindia.com

E-mail-info@sonataindia.com

NBFC Regn. No: B-12.00445

- e. कर्मचारियों को निवास स्थान या वसूली के स्थान पर वसूली के लिए अनुमति नहीं दी जाएगी, अगर ऋण लेने वाला दो या अधिक लगातार मौकों पर केन्द्रीय नामित जगह पर उपस्थित होने में विफल रहता है।
- f. स्टाफ सोनाटा द्वारा अपनाए गए क्लाइंट संरक्षण सिद्धान्तों का पालन करेगा और ग्राहकों को रिसीवर्स के लिए मजबूर नहीं करना चाहिए।

सोनाटा यह सुनिश्चित करेगी कि बोर्ड की मंजूर दे दी नीति को क्षेत्रीय स्टाफ और उनके भर्ती प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण के लिए सिस्टम द्वारा आचार संहिता के सम्बन्ध में स्थान दिया गया है। कोड निम्नलिखित प्रावधानों को नीचे रखना चाहिए –

- फील्ड स्टाफ के लिए न्यूनतम स्नातक स्तर की पढाई आवश्यक है।
- ग्राहकों से निपटने के लिए उनके लिए आवश्यक प्रशिक्षण उपकरण की पहचान की गई।
- फील्ड कर्मचारियों को प्रशिक्षण में कोई भी अपमानजनक या अनिवार्य ऋण संग्रह। पुनप्राप्ति प्रथाओं को अपनाने के बिना उधार कर्ताओं के प्रति उपयुक्त व्यवहार को प्रोत्साहित करने के लिए कार्यक्रम शामिल होंगे।
- कर्मचारियों के लिए मुआवजे की विधियाँ केवल जुटाने वाले ऋण की संख्या और वसूलों की दर से सेवा और उधारकर्ता सन्तुष्टि के क्षेत्रों पर और अधिक जोर देगी।
- आचार संहिता के साथ फील्ड स्टाफ द्वारा गैर कम्प्लायंस के मामलों पर दण्ड लगाया जा सकता है।

आन्तरिक नियन्त्रण प्रणाली –

सोनाटा कम्पनी के भीतर नामित व्यक्तियों को अनुपालन की जिम्मेदारी के लिए आवश्यक संगठन की व्यवस्था करेगा और आन्तरिक नियन्त्रण प्रणाली स्थापित करेगी जिसमें लेखा परीक्षा और समय समय पर निरीक्षण किया जाएगा ताकि वह सुनिश्चित हो सके।

उद्योग आचार संहिता –

उपरोक्त निष्पक्ष प्रथाओं कोड के अलावा, सोनाटा परिदर्शिता स्वयं अनुशासन MFI के बीच समन्वय और स्वस्थ प्रतिस्पर्धा, शिकायतें और निवारण तन्त्र के रूप में साधन और की स्थापना के सम्बन्ध में सामान्य आचार संहिता का पालन करती है जिसका सोनाटा एक सदस्य है।

सोनाटा स्वयं आचार संहिता –

सोनाटा ने सूक्ष्म आर्थिक गतिविधि शुरू होने के बाद से अपना स्वयं आचार संहिता डाल दिया है और संगठन को अगले स्तर तक लाने के लिए नैतिक, सामाजिक और व्यवसायिक, आचरण और व्यवसायिक गतिविधि लिए इसे प्रेरित किया है।

उचित अभ्यास कोड आर0बी0आई के दिशा निर्देशों के आधार पर संशोधन के अधीन है जैसा कि समय समय पर जारी या संशोधित किया जा सकता है।



SONATA Finance Pvt. Ltd.

II Floor, CP-1, PF Towers,

Kursi Road, Vikas Nagar, Lucknow 226026, U.P. India

Telephone: 91-532-2441347,2441855

CIN No : U65921UP1995PTC035286

Website-www.sonataindia.com

E-mail-info@sonataindia.com

NBFC Regn. No: B-12.00445
