



# Sonata Finance Pvt. Ltd.

NBFC Regn. No: B-12.00445  
II Floor, CP-1, PG 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

**रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया के मास्टर डायरेक्शन डीएनबीआर. पीडी. 008/03.10.119/ 2016-17 दिनांक 01 सितंबर,  
2016 के दिशानिर्देशों के अनुपालन में**

**सोनाटा फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") द्वारा लागू फेयर प्रैक्टिस कोड "एफपीसी"**

सोनाटा फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ने व्यापार लेनदेन करने और भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुरूप प्रक्रियाओं को लागू करने के लिए उचित व्यवहार संहिता को अपनाया है।

**सामान्य दिशा - निर्देश**

A	I. ऋण आवेदन एवं उसकी प्रोसेसिंग
	<p>1) ऋणधारक के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा या ऋणधारक द्वारा समझी जाने वाली भाषा किया जाएगा  </p> <p>2) कंपनी के ऋण आवेदन पत्र में सभी आवश्यक जानकारी शामिल होती है जो ऋणधारक के हित को प्रभावित करती है एवं ऋणधारक को अन्य संस्थानों के नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना करने हेतु सक्षम बनाती है। ऋणधारक को सोनाटा से ऋण प्राप्त करने के लिए आवेदन के साथ निम्नलिखित दस्तावेज जमा करने होंगे: -</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित ऋणधारक की पहचान और पते के समर्थन में के.वाई.सी दस्तावेज</li><li>• पति / पत्नी / बड़े बेटे / अभिभावक के साथ संयुक्त पासपोर्ट आकार की फोटो</li><li>• डिमांड प्रॉमिसरी नोट   कंपनी ऋणधारक को डिमांड प्रॉमिसरी रसीद प्रदान करेगी।</li></ul> <p>3) कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए एक पावती जारी करेगी। जिस समय सीमा में ऋण आवेदनों का निपटारा किया जाएगा उसे भी पावती में दर्शाया जाएगा।</p> <p>4) कंपनी जब तक भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अनिवार्य न किया जाए, तब तक ऋण लेने वाले से ऋण की कोई सुरक्षा नहीं लेगी।</p>



# Sonata Finance Pvt. Ltd.

NBFC Regn. No: B-12.00445

II Floor, CP-1, PG 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

<b>II ऋण मूल्यांकन और नियम / शर्तें</b>	
	<p>कंपनी का संबंधित कर्मचारी ऋणधारक को लिखित रूप में या तो निम्न पत्र के माध्यम से अन्यथा निम्नलिखित भाषा में लिखित रूप में बताएगा:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• लागू नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि</li><li>• ऋण के लिए लागू ब्याज दर और गणना के लिए विधि</li><li>• कंपनी ऋणी की स्वीकृति को नियमों और शर्तों के अनुसार रखेगी जो स्वीकृति पत्र या किसी अन्य संबंधित दस्तावेज में निहित है</li><li>• देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए दंड ब्याज का उल्लेख ऋण समझौते में बोल्ड किया जाना चाहिए।</li><li>• ऋण के किसी भी पूर्व भुगतान के लिए कोई जुर्माना नहीं लिया जाएगा।</li><li>• संबंधित कर्मचारियों द्वारा ऋण संवितरण के समय ऋण समझौते में उद्धृत सभी दस्तावेजों / संलग्नकों के साथ वर्नाक्यूलर भाषा में ऋणधारक को ऋण समझौते की प्रतिलिपि प्रस्तुत करनी चाहिए</li></ul>
<b>III ऋण वितरण एवं उसके नियमों और शर्तों में परिवर्तन</b>	
	<p>1) कंपनी द्वारा ऋणधारक को हिंदी या अन्य भाषा में, जो ऋणधारक समझ सके, उस भाषा में ऋण संवितरण अनुसूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्वभुगतान शुल्क (यदि लागू हो तो) आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना देनी होगी। ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव लागू-तिथि से प्रभावी होते हैं और इस संबंध में एक शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।</p> <p>2) ऋण भुगतान को वापस लेने / तेज करने या समझौते के तहत प्रदर्शन, ऋण समझौते के अनुरूप होगा</p> <p>3) कंपनी ऋण के संवितरण से पहले निम्नलिखित दस्तावेज को पूरा करेगी:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• बेस लाइन डेटा फॉर्म "BLDF"</li><li>• संयुक्त देयता समूह फॉर्म "JLGF"</li><li>• पी.पी.आई. आवेदन</li><li>• उधारकर्ता द्वारा नियम और शर्तों की स्वीकृति</li></ul>



# Sonata Finance Pvt. Ltd.

NBFC Regn. No: B-12.00445

II Floor, CP-1, PG 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

	<b>IV सामान्य</b>
	<p>1) कंपनी ऋण लेने के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर ऋणधारक के अन्य मामलों में हस्तक्षेप से बचती है जब तक कि ऐसी कोई नई सूचना कंपनी की जानकारी में न आये जो ऋणधारक द्वारा पूर्व में घोषित नहीं की जाती है ।</p> <p>ऋणों की वसूली के मामले में कंपनी उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी जैसे कि ऋणधारकों को बेवक्त लगातार परेशान करना या बाहुबल का प्रयोग आदि।</p> <p>2) सोनाटा यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारियों को कठोर व्यवहार का सहारा लिए बिना उचित तरीके से ग्राहकों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।</p> <p>3) सोनाटा ऋणधारक द्वारा किसी भी ऋण के पूर्व भुगतान पर कोई शुल्क / पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगा।</p>
	<b>V शिकायत निवारण तंत्र</b>
	<p>a) कंपनी द्वारा क्लाइंट शिकायत के निवारण हेतु एक उपयुक्त और सुव्यवस्थित तंत्र लागू किया गया है, जिसमें ऋणधारक द्वारा शिकायतों और प्रश्नों को टेलीफोन पर बातचीत, ईमेल, ड्रॉप बॉक्स के माध्यम से पीड़ित ग्राहक या उसके रिश्तेदार द्वारा दर्ज किया जाता है।</p> <p>b) कंपनी ने लैंडलाइन टोल फ्री नंबर की व्यवस्था की है; टोल-फ्री नंबर सभी सम्बंधित दस्तावेजों जैसे ग्राहक ऋण कार्ड, ऋण आवेदन पत्र, आदि पर मुद्रित होती है और शाखाओं में प्रदर्शित की जाती है।</p> <p>c) शिकायतों को नामित अधिकारी द्वारा नियंत्रित किया जाएगा जो शिकायत की प्रकृति और प्रकार की स्पष्ट समझ के बाद ग्राहक की शिकायतों को दर्ज करेगा, यदि संभव हो तो वह तत्काल समाधान दूँडेगा / या अन्य मामले में वह सुधारात्मक माप प्राप्त करेगा   संबंधित शाखा प्रभारियों, पर्यवेक्षकों, या विशेष शिकायत के लिए संचालन टीम के साथ में चर्चा के साथ दर्ज की गई शिकायत के शीघ्र समाधान के साथ ग्राहक को संतुष्टि प्रदान करना सुनिश्चित करेगा।</p>



# Sonata Finance Pvt. Ltd.

NBFC Regn. No: B-12.00445

II Floor, CP-1, PG 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

d) यदि ग्राहक संबंधित पर्यवेक्षकों के साथ चर्चा के बाद प्रदान किए गए परिणाम से संतुष्ट नहीं है या जांच से या शिकायत 7 दिनों के भीतर हल नहीं हुई है, तो मामले को शिकायत निवारण समिति के पास भेजा जाएगा, जो इस मुद्दे की जांच करेगी और कार्रवाई करेगी। उचित विचार और सत्यापन के साथ आवश्यक कदम। फेयर प्रैक्टिस कोड के अनुपालन की समीक्षा ऑडिट कमेटी द्वारा आंतरिक ऑडिट रिपोर्ट के माध्यम से की जाएगी, जिसे कंपनी के निदेशकों के सामने रखा जाएगा।

e) किसी भी स्टाफ के साथ किसी भी प्रकार का दुर्व्यवहार या दुराचार पाया जाता है, तो ऐसे आरोपियों के खिलाफ अनुशासनात्मक कार्रवाई तुरंत की जाएगी।

f) सभी शाखाओं के पास एक सुझाव और शिकायत बॉक्स होगा जहां ग्राहक अपनी शिकायतें पोस्ट कर सकते हैं।

g) ग्राहक को अपनी पूछताछ हेतु संबंधित शाखा कार्यालय में या ग्राहक सेवा प्रकोष्ठ में 9:30 बजे से 5:30 बजे के बीच और शनिवार को 9:30 से 2:30 बजे के बीच स्वतंत्र और पूर्ण पहुंच होगी।

नाम	एकता श्रीवास्तव
पद	ग्राहक सेवा के कार्यकारी
संपर्क पता	125 बी / 6 बी, पं। मदन मोहन मालवीय रोड, जॉर्ज टाउन, इलाहाबाद- 211001 (यूपी)।
टोल फ्री एक्सेस	18002100102
मोबाइल नं।	+91 8400 333 542
ईमेल आईडी:	<a href="mailto:ekta.srivastava@sonataindia.com">ekta.srivastava@sonataindia.com</a>

h) यदि कंपनी शिकायत का संतोषजनक ढंग से निस्तारण नहीं कर पाती है तो शिकायत MFIN को उनके टोल फ्री नंबर : 18001021080 पर प्रेषित की जा सकती है।

i) यदि एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत या विवाद का निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक नीचे दिए पते पर रिजर्व बैंक ऑफ़ इंडिया के गैर बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय



# Sonata Finance Pvt. Ltd.

NBFC Regn. No: B-12.00445  
II Floor, CP-1, PG 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

	<p>कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकते हैं: -</p> <table border="1"><tr><td>पद</td><td>उप-महाप्रबंधक</td></tr><tr><td>संपर्क पता</td><td>गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक मार्ग, कानपुर -२०१००१</td></tr><tr><td>मोबाइल न।</td><td>0512-2303191</td></tr><tr><td>ईमेल आईडी:</td><td>dnbskanpur@rbi.org.in</td></tr></table> <p>j) ग्राहक शिकायत की स्थिति पर एक रिपोर्ट नियमित अंतराल पर निदेशक मंडल के समक्ष प्रस्तुत की जायेगी और समीक्षा की जाएगी। बोर्ड द्वारा फेयर प्रैक्टिस कोड के अनुपालन की भी समय-समय पर समीक्षा सुनिश्चित की जायेगी।</p>	पद	उप-महाप्रबंधक	संपर्क पता	गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक मार्ग, कानपुर -२०१००१	मोबाइल न।	0512-2303191	ईमेल आईडी:	dnbskanpur@rbi.org.in
पद	उप-महाप्रबंधक								
संपर्क पता	गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक मार्ग, कानपुर -२०१००१								
मोबाइल न।	0512-2303191								
ईमेल आईडी:	dnbskanpur@rbi.org.in								
	<p><b>VI प्रधान नोडल अधिकारी</b></p> <p>गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए, भारतीय रिज़र्व बैंक की लोकपाल योजना के अनुसार, 2018 श्री तरुण कुमार श्रीवास्तव कंपनी के प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ) हैं, जो लोकपाल और अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए जिम्मेदार होंगे। लोकपाल योजना के तहत और ग्राहक शिक्षा और संरक्षण विभाग (CEPD), RBI, केंद्रीय कार्यालय के साथ समन्वय और संपर्क के लिए जिम्मेदार होगा, संपर्क विवरण निम्नानुसार हैं:</p> <table border="1"><tr><td>पद</td><td>श्री तरुण कुमार श्रीवास्तव, प्रधान नोडल अधिकारी</td></tr><tr><td>संपर्क पता</td><td>द्वितीय तल, सी. पी-1, पी. जी. टावर, ,कुर्सी रोड,विकास नगर लखनऊ 226022</td></tr><tr><td>मोबाइल न।</td><td>8400333781</td></tr><tr><td>ईमेल आईडी:</td><td><a href="mailto:tarun.shrivastava@sonataindia.com">tarun.shrivastava@sonataindia.com</a></td></tr></table>	पद	श्री तरुण कुमार श्रीवास्तव, प्रधान नोडल अधिकारी	संपर्क पता	द्वितीय तल, सी. पी-1, पी. जी. टावर, ,कुर्सी रोड,विकास नगर लखनऊ 226022	मोबाइल न।	8400333781	ईमेल आईडी:	<a href="mailto:tarun.shrivastava@sonataindia.com">tarun.shrivastava@sonataindia.com</a>
पद	श्री तरुण कुमार श्रीवास्तव, प्रधान नोडल अधिकारी								
संपर्क पता	द्वितीय तल, सी. पी-1, पी. जी. टावर, ,कुर्सी रोड,विकास नगर लखनऊ 226022								
मोबाइल न।	8400333781								
ईमेल आईडी:	<a href="mailto:tarun.shrivastava@sonataindia.com">tarun.shrivastava@sonataindia.com</a>								
	<p><b>VII आचार संहिता का कार्यान्वयन</b></p> <p>श्री दावेन्द्र सिंह, कंपनी के मुख्य अनुपालन अधिकारी कोड के कार्यान्वयन और अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार हैं।</p>								



# Sonata Finance Pvt. Ltd.

NBFC Regn. No: B-12.00445

II Floor, CP-1, PG 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

	<p>VIII भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के आधार पर बोर्ड पर फेयर प्रैक्टिस कोड (जो कि हिंदी में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा के रूप में होना चाहिए) को शाखा परिसर में प्रदर्शित किया जाएगा और विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए वेब-साइट पर डाला जाएगा।</p>
	<p><b>IX एनबीएफसी द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन</b></p> <p>1) कंपनी बोर्ड द्वारा ब्याज दरों, प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण हेतु उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित की जायेंगी ।</p> <p>2) कंपनी प्रासंगिक कारकों जैसे कि धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल को अपनाएगी।</p> <p>3) कंपनी बिना किसी भेदभाव के सभी ऋणधारकों से एक समान ब्याज दर वसूल करेगी और यह ऋणधारकों की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर नहीं लेगी।</p> <p>4) ब्याज की दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को उन सटीक दरों के बारे में पता चले जो खाते में चार्ज की जाएंगी</p> <p>5) ब्याज की दर वेबसाइट और कंपनी के प्रत्येक शाखा परिसर में प्रदर्शित की जाएगी। ब्याज दर में कोई भी बदलाव वेबसाइट पर अद्यतन किया जाएगा और ऋणधारकों को तुरंत सूचित किया जाएगा।</p>

उपरोक्त के रूप में सामान्य सिद्धांतों के अलावा, कंपनी उचित प्रथाओं का पालन करेगी जो उसके उधार व्यवसाय और नियामक ढांचे के लिए विशिष्ट हैं।

<b>B</b>	<b>I. सामान्य:</b>
	<p>1) फेयर प्रैक्टिस कोड ऋणधारकों के लिए समझने योग्य भाषा में कार्यालय और शाखा परिसर में प्रदर्शित किया जाएगा।</p>



# Sonata Finance Pvt. Ltd.

NBFC Regn. No: B-12.00445

II Floor, CP-1, PG 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

	<p>2) एक वक्तव्य हिंदी में बनाया जाएगा और परिसर में और ऋण कार्डों में प्रदर्शित किया जाएगा, जो पारदर्शिता और निष्पक्ष ऋण-प्रथाओं के लिए हमारी प्रतिबद्धता को व्यक्त करता है, आदि।</p> <p>3) फील्ड स्टाफ को ऋणधारकों के मौजूदा ऋण के संबंध में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा,</p> <p>4) ऋणधारकों को प्रशिक्षण की पेशकश, यदि कोई है तो, निः शुल्क होगा। फील्ड स्टाफ को इस तरह का प्रशिक्षण देने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा और ऋणधारकों को ऋण / अन्य उत्पादों से संबंधित प्रक्रिया और प्रणालियों से पूरी तरह अवगत कराया जाएगा,</p> <p>5) ब्याज की प्रभावी दर और कंपनी द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली को अपने सभी कार्यालयों में मौखिक भाषा और वेबसाइट में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाना चाहिए।</p> <p>6) एक घोषणा, कि कंपनी अनुचित कर्मचारियों के व्यवहार को रोकने के लिए जवाबदेह होगी और समय पर शिकायत निवारण ऋण समझौते में और उसके कार्यालय / शाखा परिसर में प्रदर्शित एफपीसी में भी किया जाएगा,</p> <p>7) कंपनी RBI के KYC दिशानिर्देशों का पालन करेगी। ऋणधारकों की पुनर्भुगतान क्षमता सुनिश्चित करने के लिए उचित प्रयास किया जाएगा।</p> <p>8) ऋणों की सभी मंजूरी और संवितरण केवल हमारे केंद्रीय स्थान पर ही किया जाना चाहिए और संवितरण प्रक्रिया की निगरानी होनी चाहिए,</p> <p>9) कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाएगी कि ऋण के आवेदन की प्रक्रिया बोज़िल नहीं है और ऋण संवितरण पूर्व निर्धारित समय संरचना के अनुसार किया जाता है।</p>
	<b>II ऋण समझौते / ऋण कार्ड में प्रकटीकरण</b>
	1) कंपनी के पास हर समय बोर्ड द्वारा अनुमोदित, ऋण समझौते के मानक रूप जो कि हिंदी



# Sonata Finance Pvt. Ltd.

NBFC Regn. No: B-12.00445

II Floor, CP-1, PG 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

या अन्य भाषा में, जो ऋणधारक समझ सके मौजूद रहना चाहिए ।

2) कंपनी के ऋण समझौते में निम्नलिखित बातों का खुलासा किया जाएगा: -

- ऋण के सभी नियम और शर्तें,
- ऋण के मूल्य निर्धारण में केवल तीन घटक शामिल होते हैं; ब्याज शुल्क, प्रसंस्करण शुल्क और बीमा प्रीमियम (प्रशासनिक शुल्क सहित)
- विलंबित भुगतान पर कोई जुर्माना नहीं लगाया जाता है,
- कोई पूर्व भुगतान शुल्क एकत्र नहीं किया जाएगा
- उधारकर्ता से कोई सुरक्षा जमा / मार्जिन एकत्र नहीं किया जा रहा है,
- उधारकर्ता एक से अधिक SHG / JLG का सदस्य नहीं हो सकता है,
- ऋण के अनुदान और पहली किस्त के पुनर्भुगतान की देय तिथि के बीच मोरेटोरियम (एनबीएफसी-एमएफआई (रिज़र्व बैंक द्वारा) दिशा-निर्देश) दिया जाएगा ।
- कंपनी यह विश्वास दिलाती है कि ऋणधारकों के डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा ।

3) कंपनी का लोन कार्ड गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - माइक्रो फाइनेंस इंस्टीट्यूशंस (रिज़र्व बैंक) के निर्देशों में निर्दिष्ट विवरणों को दर्शाएगा।

- प्रभावी ब्याज दर
- ऋण से जुड़े अन्य सभी नियम और शर्तें
- सूचना जो पर्याप्त रूप से उधारकर्ता की पहचान करती है
- किस्तों और अंतिम भुगतान सहित सभी अदायगी के लिए कंपनी द्वारा स्वीकृति ।





# Sonata Finance Pvt. Ltd.

NBFC Regn. No: B-12.00445

II Floor, CP-1, PG 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

	<ul style="list-style-type: none"><li>• ऋण कार्ड में कंपनी द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली और ग्राहक सेवा अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर भी प्रमुखता से होगा।</li><li>• जारी किए गए गैर-क्रेडिट उत्पाद उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति के साथ होंगे और शुल्क संरचना ऋण कार्ड में ही संप्रेषित की जाएगी।</li><li>• लोन कार्ड हिंदी में होना चाहिए।</li></ul>
	<b>III रिकवरी के गैर-ज़बरन तरीके</b>
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) पुनर्भुगतान केवल एक केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर किया जाएगा ।</li><li>2) समूह का सदस्य समूह की ओर से कंपनी की संबंधित शाखा या पास की शाखा में पुनर्भुगतान की किस्त जमा करेगा।</li><li>3) फील्ड स्टाफ को किसी भी परिस्थिति में ऋणधारकों से वसूली करने की अनुमति नहीं दी जाएगी जब तक कि कंपनी या क्षेत्र के संबंधित पर्यवेक्षक द्वारा अनुमति नहीं दी जाती है।</li><li>4) कंपनी रिकवरी एजेंटों को ऋणधारकों से धन इकट्ठा करने के लिए आउटसोर्स नहीं करेगी।</li><li>5) यदि उधारकर्ता 2 या अधिक क्रमिक अवसरों पर केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर दिखाई देने में विफल रहता है केवल तभी कर्मचारियों को ऋणधारकों के निवास स्थान या काम के स्थान पर वसूली करने की अनुमति दी जाएगी ।</li><li>6) कर्मचारी कंपनी द्वारा अपनाए गए ग्राहक संरक्षण सिद्धांतों का पालन करेंगे और ग्राहकों को पुनर्भुगतान के लिए मजबूर नहीं करेंगे ।</li><li>7) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि एक बोर्ड अनुमोदित नीति फील्ड स्टाफ की भर्ती, प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण एवं उनके आचार संहिता के संबंध में एक पालिसी हो जो बोर्ड द्वारा अनुमोदित की जायेगी । आचार संहिता में निम्नलिखित प्रावधानों को रखना चाहिए<ul style="list-style-type: none"><li>• फील्ड स्टाफ के लिए न्यूनतम इंटरमीडिएट होना आवश्यक है</li></ul></li></ol>



# Sonata Finance Pvt. Ltd.

NBFC Regn. No: B-12.00445  
II Floor, CP-1, PG 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

	<ul style="list-style-type: none"><li>• ग्राहकों से सम्बन्धित हेतु फील्ड स्टाफ को आवश्यक प्रशिक्षण की प्रक्रिया ।</li><li>• फील्ड स्टाफ को प्रशिक्षण की विषय-वस्तु में किसी भी अपमानजनक या जबरदस्ती ऋण वसूली / वसूली प्रथाओं को अपनाए बिना ऋणधारकों के प्रति उचित व्यवहार को विकसित करने के लिए कार्यक्रम शामिल होंगे।</li><li>• कर्मचारियों के लिए मुआवजे के तरीकों में सेवा के क्षेत्रों और उधारकर्ताओं की संतुष्टि पर अधिक जोर दिया जाएगा, केवल लोन की संख्या और वसूली की दर पर नहीं ।</li><li>• यदि फील्ड स्टाफ द्वारा आचार संहिता का अनुपालन नहीं किया जाता तो ऐसे मामलों में उस पर जुर्माना भी लगाया जा सकता है।</li></ul>
	<b>IV ग्राहक सुरक्षा पहल</b>
	कंपनी यह सुनिश्चित करती है कि JLG के गठन में अधिक से अधिक संसाधन पेशेवर इनपुट के लिए समर्पित हैं और उचित प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है और समूहों के गठन के बाद क्षमता निर्माण और सशक्तीकरण के लिए कौशल विकास गतिविधियां आयोजित की जाती हैं। कंपनी अपनी उधार गतिविधियों में विवेकपूर्ण और जिम्मेदार है।
	<b>V आंतरिक नियंत्रण प्रणाली</b>
	कंपनी अनुपालन हेतु नामित व्यक्तियों को जिम्मेदारी सौंपने के लिए आवश्यक संगठनात्मक व्यवस्था करेगी और ऑडिट एवं आवधिक निरीक्षण सहित आंतरिक नियंत्रण की प्रणाली स्थापित करेगी।

## C. उद्योग आचार संहिता

उपरोक्त निष्पक्ष प्रथाओं के कोड के अलावा, कंपनी Sa-Dhan और माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क( MFIN) द्वारा स्थापित पारदर्शिता, स्व-अनुशासन, MFI और स्वस्थ प्रतिस्पर्धा, शिकायतों और निवारण तंत्र के बीच समन्वय के संबंध में आचार संहिता का पालन करती है।



## Sonata Finance Pvt. Ltd.

NBFC Regn. No: B-12.00445

II Floor, CP-1, PG 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

---

### D. सोनाटा का स्वयं हेतु आचार संहिता

माइक्रो फाइनेंस एक्टिविटी शुरू करने के बाद से कंपनी ने अपनी स्वयं की आचार संहिता को लागू कर दिया है और संगठन को अगले स्तर पर लाने के लिए नैतिक, सामाजिक और व्यावसायिक आचरण और व्यावसायिक गतिविधियों और प्रथाओं को सुनिश्चित करने के लिए इसका अनुसरण करती है।

यह फेयर प्रैक्टिस कोड RBI के दिशानिर्देशों के आधार पर संशोधन के अधीन है जो समय-समय पर जारी या संशोधित किए जा सकते हैं।