



FAIR PRACTICES CODE

निष्पक्ष आचार संहिता

FY 2026-27

Approved in the board meeting held on 3rd June 2026



विषय सूची

क्रम संख्या	विशेष विवरण	पृष्ठ संख्या
1.	Introduction (परिचय)	3
2.	Objective of the Code (संहिता का उद्देश्य)	3
3.	Applicability (लागू करने का क्षेत्र)	4
4.	Application for Loan and Processing (ऋण हेतु आवेदन और प्रक्रिया)	4
5.	Loan Appraisal and Terms & Conditions (ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें)	4
6.	Disbursement of Loans and Changes in Terms & Conditions (ऋण वितरण और नियम एवं शर्तों में परिवर्तन)	5
7.	Post Disbursement Supervision (ऋण वितरण के बाद पर्यवेक्षण)	5
8.	Other General Provisions (अन्य सामान्य प्रावधान)	6
9.	Release of Documents on repayment/settlement of Personal Loans (व्यक्तिगत ऋण के पुनर्भुगतान/निपटान पर दस्तावेजों की रिहाई)	6
10.	Complaints (शिकायतें)	7
11.	Grievance Redressal Mechanism (शिकायत निवारण तंत्र)	7
12.	Regulation of Interest Rates charged by the Company (कंपनी द्वारा लगाए गए ब्याज दरों का विनियमन)	8
13.	Confidentiality (गोपनीयता)	8
14.	Recovery of loans (ऋण की वसूली)	9
15.	Review of Policy (नीति की समीक्षा)	9
16.	Force Majeure (दुर्लभ परिस्थितियाँ)	9



INTRODUCTION (परिचय)

भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFCs) के लिए निष्पक्ष आचार संहिता पर दिशानिर्देश जारी किए हैं, जो **भारतीय रिजर्व बैंक ("RBI") परिपत्र संख्या DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 दिनांक 01 जुलाई, 2015 के माध्यम से प्रकाशित किए गए हैं।** ये दिशानिर्देश ग्राहकों के साथ लेन-देन करते समय निष्पक्ष व्यावसायिक और कॉर्पोरेट प्रथाओं के मानक स्थापित करते हैं। यह निष्पक्ष आचार संहिता सभी हितधारकों, विशेष रूप से ग्राहकों को कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं का प्रभावी अवलोकन प्रदान करने के उद्देश्य से बनाई गई है।

स्वरा फिनकेयर लिमिटेड ("कंपनी") यहां भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) द्वारा जारी दिशानिर्देशों के आधार पर **निष्पक्ष आचार संहिता ("FPC")** प्रस्तुत करती है। कंपनी समय-समय पर RBI द्वारा निर्धारित मानकों के अनुरूप FPC में उचित संशोधन भी करेगी। नीचे अपनाई गई निष्पक्ष आचार संहिता उपरोक्त RBI परिपत्रों में निहित NBFCs के लिए निष्पक्ष आचार संहिता के दिशानिर्देशों के अनुरूप है।

कंपनी का व्यवसाय प्रचलित कानूनी और नियामक आवश्यकताओं के अनुसार संचालित किया जाएगा, जिसमें दक्षता, ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण और कॉर्पोरेट गवर्नेंस सिद्धांतों पर विशेष ध्यान दिया जाएगा।

OBJECTIVE OF THE CODE (संहिता का उद्देश्य)

संहिता निम्नलिखित उद्देश्यों के साथ विकसित की गई है:

(क) उधारकर्ताओं के साथ सभी लेन-देन में निष्पक्ष और उचित व्यवहार सुनिश्चित करने के लिए:

- कंपनी के उत्पाद, सेवाएँ, प्रक्रियाएँ और प्रथाएँ FPC में निर्धारित व्यापक आवश्यकताओं और मानकों को पूरा करेंगी।
- कंपनी के उत्पाद और सेवाएँ लागू कानूनी और नियामक प्रावधानों के अनुरूप होंगी।
- कंपनी अपने उधारकर्ताओं के साथ ईमानदारी, सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित व्यवहार करेगी।

(ख) ग्राहकों को उनकी वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की व्यापक विशेषताओं, लाभों और इससे जुड़े जोखिमों को समझने में सहायता करने के लिए:

- उत्पादों और सेवाओं के बारे में सरल और स्पष्ट जानकारी प्रदान करना।
- ग्राहकों को दस्तावेजीकरण प्रक्रिया समझाना।

(ग) कंपनी यह सुनिश्चित करने का हर संभव प्रयास करेगी कि उसके ग्राहकों को परेशानी मुक्त अनुभव प्राप्त हो। हालांकि, किसी त्रुटि या चूक की स्थिति में, कंपनी:

- त्रुटियों को शीघ्रता और प्रभावी ढंग से ठीक करेगी।
- शिकायत निवारण प्रक्रिया को तीव्र, कुशल और ग्राहकों की संतुष्टि के अनुसार पूरा करेगी।
- शिकायतों को शीघ्रता से संभालेगी।
- शिकायत निवारण में उधारकर्ता की असंतुष्टि की स्थिति में एक एस्केलेशन प्रक्रिया अपनाएगी।

निष्पक्ष आचार संहिता का उद्देश्य ग्राहकों को कंपनी द्वारा दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं से संबंधित प्रक्रियाओं का प्रभावी अवलोकन प्रदान करना है। यह संहिता ग्राहकों को वित्तीय सेवाओं और



सुविधाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेने में सहायता करेगी और कंपनी द्वारा स्वीकृत और वितरित किए जाने वाले किसी भी ऋण पर लागू होगी।

APPLICABILITY (लागू करने का क्षेत्र)

स्वरा यह सुनिश्चित करेगी कि निष्पक्ष आचार संहिता (FPC) का कार्यान्वयन संपूर्ण संगठन की सामूहिक जिम्मेदारी होगी। स्वरा की निष्पक्ष ऋण नीति उसके सभी परिचालन पहलुओं, जैसे ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण, सेवा प्रबंधन, संग्रहण और अन्य सामान्य गतिविधियों पर लागू होगी। कंपनी की FPC के प्रति प्रतिबद्धता जवाबदेही, प्रशिक्षण, परामर्श, निगरानी, लेखा परीक्षा कार्यक्रमों, आंतरिक नियंत्रणों और प्रौद्योगिकी के प्रभावी उपयोग के माध्यम से प्रदर्शित की जाएगी।

भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) द्वारा 26 मार्च, 2012 को जारी अधिसूचना के तहत NBFC-MFI और स्वर्ण आभूषण कोलैटरल के रूप में लेकर ऋण प्रदान करने वाली NBFCs के लिए अनिवार्य अतिरिक्त दिशानिर्देश स्वरा पर लागू नहीं होते हैं, क्योंकि वर्तमान में कंपनी ऐसी गतिविधियों में संलग्न नहीं है।

APPLICATION FOR LOAN AND PROCESSING (ऋण हेतु आवेदन और प्रक्रिया)

- उधारकर्ता के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा में या ऐसी भाषा में किए जाएंगे जिसे उधारकर्ता समझता हो।
- संभावित ग्राहकों को जारी किए जाने वाले ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी, जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित कर सकती है (ताकि अन्य NBFCs द्वारा प्रदान की जाने वाली शर्तों और नियमों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता एक सूचित निर्णय ले सके)। ऋण आवेदन पत्र में उन दस्तावेजों का स्पष्ट उल्लेख भी होगा, जिन्हें आवेदन पत्र के साथ जमा करना आवश्यक है।
- कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती प्रदान करेगी और यह भी दर्शाएगी कि पूर्ण रूप से भरे गए ऋण आवेदन पर निर्णय लेने में कितना समय लगेगा।

LOAN APPRAISAL AND TERMS & CONDITIONS (ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें)

- कंपनी की आकलन नीति के अनुसार, ऋण आवेदन पर विचार किया जाएगा और आंतरिक क्रेडिट आकलन मानकों को लागू करने के बाद ऋण राशि स्वीकृत की जाएगी। कंपनी उधारकर्ता को लिखित रूप में, अनुमोदन पत्र या अन्य माध्यमों से, स्वीकृत ऋण राशि तथा उसके नियम और शर्तों की जानकारी देगी, जिसमें वार्षिक ब्याज दर और उसके लागू होने की विधि शामिल होगी। इसके अतिरिक्त, विलंबित भुगतान पर दंडात्मक ब्याज को स्पष्ट रूप से लिखित प्रस्ताव पत्र और ऋण समझौते में उल्लेखित किया जाएगा। कंपनी इन सभी नियमों और शर्तों को स्वीकार करने की ग्राहक की स्वीकृति का रिकॉर्ड रखेगी।
- कंपनी ऋण स्वीकृति / वितरण के समय ग्राहक को ऋण समझौते और संबंधित संलग्नकों की एक प्रति प्रदान करेगी।



DISBURSEMENT OF LOANS AND CHANGES IN TERMS & CONDITIONS (ऋण वितरण और नियम एवं शर्तों में परिवर्तन)

- कंपनी अपने सभी उधारकर्ताओं को किसी भी शर्तों और नियमों में बदलाव, जिसमें ऋण वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं, की पूर्व सूचना देगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भविष्य के लिए लागू किए जाएं। इस संदर्भ में एक उपयुक्त प्रावधान ऋण समझौते में शामिल किया गया है।
- कंपनी अनुमोदन पत्र में स्पष्ट रूप से ब्याज दर, जोखिम मूल्यांकन की प्रक्रिया और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं के लिए अलग-अलग ब्याज दर निर्धारित करने के आधार को बताएगी। ब्याज दर को वार्षिक रूप में प्रस्तुत किया जाएगा ताकि उधारकर्ता को अपने खाते पर लागू वास्तविक ब्याज दर की पूरी जानकारी मिल सके।
- ऋण समझौते के अनुसार, कंपनी भुगतान की शीघ्र वसूली या प्रदर्शन में तेजी लाने के निर्णय को लागू करेगी।
- कंपनी अपने सभी बकाया देयताओं के पूर्ण भुगतान या ऋण की शेष राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को मुक्त कर देगी, बशर्ते कि कंपनी के पास उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य वैध अधिकार या दावे के लिए कोई दावा या गिरवी रखने का अधिकार न हो। यदि ऐसा समायोजन करने का अधिकार प्रयोग किया जाता है, तो उधारकर्ता को इसकी सूचना दी जाएगी, जिसमें शेष दावों का पूरा विवरण और वे शर्तें शामिल होंगी, जिनके तहत कंपनी तब तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का अधिकार रखती है जब तक कि संबंधित दावा निपटारा / भुगतान नहीं हो जाता।

POST DISBURSEMENT SUPERVISION (ऋण वितरण के बाद पर्यवेक्षण)

- यदि कंपनी द्वारा ऋण की शीघ्र वसूली या भुगतान/प्रदर्शन में तेजी लाने का कोई निर्णय लिया जाता है, तो वह ऋण समझौते के नियमों और शर्तों के अनुरूप होगा।
- कंपनी उधारकर्ताओं को ऋण की पुनः प्राप्ति या भुगतान/प्रदर्शन में तेजी लाने से पहले उचित समय प्रदान करेगी, बशर्ते कि यह ऋण समझौते और अन्य संबंधित दस्तावेजों में निहित शर्तों के अनुरूप हो।
- यदि कोई संपार्श्विक (कोलेटरल) कंपनी के पास जमा है, तो ऋण की पूर्ण और अंतिम चुकौती प्राप्त होने पर उसे मुक्त किया जा सकता है, बशर्ते कि कंपनी के पास उधारकर्ताओं के विरुद्ध किसी अन्य वैध अधिकार, प्रतिरोध (लियन) या समायोजन का दावा न हो। हालांकि, उन मामलों में जहां उधारकर्ता को स्वीकृत कुल राशि के भीतर अपनी आवश्यकता के अनुसार धन उधार लेने/निकालने की सुविधा दी गई है, कंपनी परिचालन सुविधा और संभावित डिफॉल्ट से अपने हितों की सुरक्षा के लिए संपार्श्विक को बनाए रख सकती है।

OTHER GENERAL PROVISIONS (अन्य सामान्य प्रावधान)

- कंपनी उधारकर्ताओं के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी, जब तक कि यह ऋण दस्तावेजों में निहित नियमों और शर्तों के अनुसार आवश्यक न हो (जब तक कि कोई नई जानकारी, जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं की गई थी, कंपनी के संज्ञान में न आ जाए)।



- कंपनी अपनी ऋण नीति और गतिविधियों में लिंग, जाति, धर्म या दिव्यांगता के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेगी।
- ऋण वसूली के मामले में, कंपनी केवल उन्हीं कानूनी और वैध उपायों का सहारा लेगी, जो उसे उपलब्ध हैं और जो निर्धारित दिशानिर्देशों और प्रासंगिक प्रावधानों के अनुसार हैं। कंपनी पूरी तरह से कानूनी ढांचे के भीतर कार्य करेगी।
- कंपनी उधारकर्ता के अनुरोध पर अपनी ऋण गतिविधियों या सेवाओं से संबंधित नियम और शर्तें प्रदान करेगी।
- कंपनी उधारकर्ता को उसके ऋण खाते पर पूर्व भुगतान (फोरक्लोज़र) शुल्क की जानकारी देगी और इसका उल्लेख ऋण दस्तावेजों में किया जाएगा।
- यदि उधारकर्ता अपने ऋण खाते को बंद करने का अनुरोध करता है, तो लंबित बकाया राशि के निपटान और कंपनी द्वारा निर्धारित सभी औपचारिकताओं की पूर्ति के अधीन, इस अनुरोध को प्राप्ति की तारीख से सात दिनों के भीतर निष्पादित किया जाएगा। यदि किसी कारणवश यह अनुरोध निर्दिष्ट समय-सीमा में पूरा नहीं किया जा सकता, तो इसकी सूचना उधारकर्ता को दी जाएगी।

RELEASE OF DOCUMENTS ON REPAYMENT /SETTLEMENT OF PERSONAL LOANS (व्यक्तिगत ऋण के पुनर्भुगतान/निपटान पर दस्तावेजों की रिहाई)

- कंपनी ऋण राशि के पूर्ण निपटान के बाद सभी दस्तावेज जारी कर देगी।
- उधारकर्ता को दस्तावेज स्वीकृति पत्र पर हस्ताक्षर करने के बाद शाखा से प्राप्त करने होंगे।
- यदि एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ता का निधन हो जाता है, तो कंपनी मूल दस्तावेज कानूनी उत्तराधिकारियों को लौटा देगी।
- यदि मूल दस्तावेजों की रिलीज़ में तीस दिनों से अधिक की देरी होती है, तो NBFC उधारकर्ता को देरी का कारण बताएगा। यदि देरी कंपनी के कारण हुई है, तो कंपनी उधारकर्ता को प्रत्येक दिन की देरी के लिए ₹5000/- प्रति दिन के हिसाब से मुआवजा देगी।
- यदि मूल दस्तावेज पूर्ण या आंशिक रूप से खो जाते हैं या क्षतिग्रस्त हो जाते हैं, तो कंपनी उधारकर्ता को डुप्लीकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और इसके लिए आवश्यक लागत वहन करेगी, साथ ही मुआवजा भी देगी। हालांकि, इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए कंपनी को अतिरिक्त तीस दिनों का समय दिया जाएगा, और कुल साठ दिनों के बाद विलंब शुल्क की गणना शुरू होगी।
- नोट: खंड V में दी गई यह निर्देशिका उन सभी मामलों में लागू होगी, जहां मूल दस्तावेजों की रिलीज़ 01 दिसंबर, 2023 या उसके बाद होनी है, जैसा कि मास्टर डायरेक्शन - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल बेस्ड रेगुलेशन) डायरेक्शन, 2023 में निर्दिष्ट किया गया है।

COMPLAINTS (शिकायतें)

यदि उधारकर्ताओं को किसी भी प्रकार की शिकायत/grievance होती है, तो उन्हें इसे लिखित रूप में शिकायत निवारण अधिकारी (Grievance Redressal Officer) को सूचित करना होगा।



शिकायत निवारण अधिकारी शिकायतों के निवारण के लिए तुरंत सभी आवश्यक प्रयास करेगा।

संबंधित कर्मचारी उन उधारकर्ताओं का मार्गदर्शन करेंगे जो शिकायत दर्ज कराना चाहते हैं।

GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM (शिकायत निवारण तंत्र)

विवादों के समाधान के लिए, कंपनी द्वारा गठित **फेयर प्रैक्टिस कमेटी (FPC)** ने एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है, जो शिकायत निवारण के लिए पहला संपर्क बिंदु होगा।

- **FPC** ग्राहक की शिकायत/विवाद को इस **फेयर प्रैक्टिस कोड** के अनुरूप हल करने का प्रयास करेगा।
- **FPC** जब भी किसी ग्राहक की शिकायत/विवाद के समाधान के लिए बुलाया जाएगा, तो वह शिकायतों के निस्तारण की स्थिति की रिपोर्ट **कंपनी के निदेशक मंडल** (Board of Directors) को प्रस्तुत करेगा।
- यदि ग्राहक शिकायत निवारण से संतुष्ट नहीं होता है, तो **मामला कंपनी के निदेशक मंडल या निदेशक मंडल द्वारा गठित किसी समिति के समक्ष प्रस्तुत किया जाएगा।**
- समिति की बैठकें आवश्यकता अनुसार आयोजित की जाएंगी, और इनकी **अध्यक्षता प्रबंध निदेशक (Managing Director)** एवं **मुख्य कार्यकारी अधिकारी (CEO)** करेंगे। समिति की बैठक के लिए कम से कम दो सदस्यों की उपस्थिति आवश्यक होगी। बैठक की कार्यवाही का रिकॉर्ड तैयार किया जाएगा और इसे निदेशक मंडल की आगामी बैठक में प्रस्तुत किया जाएगा।
- ग्राहकों द्वारा शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क किए जाने वाले अधिकारी का नाम एवं संपर्क विवरण कार्यालय में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।
- इसके अलावा, यदि एक महीने के भीतर शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, तो ग्राहक **क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी (Officer-in-Charge)** से संपर्क कर सकते हैं। उनका नाम और संपर्क विवरण भी स्पष्ट रूप से प्रदर्शित किया जाएगा।

REGULATION OF INTEREST RATES CHARGED BY THE COMPANY (कंपनी द्वारा लगाए गए ब्याज दरों का विनियमन)

यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहकों से ऋण और अग्रिमों पर अत्यधिक ब्याज दर और शुल्क न लिए जाएं, कंपनी के निदेशक मंडल ने ब्याज दर निर्धारण, प्रसंस्करण शुल्क और अन्य शुल्कों से संबंधित नीति ("ब्याज दर नीति") को अपनाया है, जिसे कंपनी की वेबसाइट पर अपडेट किया गया है। साथ ही, निदेशक मंडल समय-समय पर इस नीति की समीक्षा करेगा।

Swara Fincare Limited निम्नलिखित कारकों के आधार पर ब्याज दर तय करता है:

- **वेटेड एवरेज कॉस्ट ऑफ फंड्स** (Weighted Average Cost of Funds)
- **ऑपरेटिंग कॉस्ट** (Operating Cost)
- **प्रशासनिक व्यय** (Administrative Cost)
- **जोखिम प्रीमियम** (Risk Premium)
- **निवेशकों के लिए अपेक्षित रिटर्न** (Expected Return for Stakeholder Value)



ब्याज दर को ग्राहक की जोखिम ग्रेडेशन (Risk Gradation) के आधार पर तय किया जाएगा और इसे वार्षिक आधार (Per Annum Basis) पर लगाया जाएगा। कंपनी की जोखिम प्रबंधन समिति (Risk Management Committee) समय-समय पर इन दरों की निगरानी करेगी।

- कंपनी उधारकर्ता को ऋण की स्वीकृति के समय ऋण राशि, ब्याज दर, अवधि और अन्य आवश्यक विवरण की जानकारी देगी।
- **प्रसंस्करण शुल्क (Processing Fee)** ग्राहक की क्रेडिट मूल्यांकन (Credit Appraisal), दस्तावेज़ीकरण की मात्रा और अन्य लेन-देन संबंधी खर्चों के आधार पर तय किया जाएगा।
- ब्याज दरें बाजार की स्थिति, नियामक मानदंडों में बदलाव और प्रबंधन के विवेकाधिकार के अनुसार समय-समय पर बदली जा सकती हैं।
- कंपनी "फेयर प्रैक्टिस कोड" का पालन करते हुए इसकी भावना के अनुरूप अपने व्यवसाय संचालन में इसे लागू करेगी।
- कंपनी अपनी वेबसाइट पर ब्याज दरों और जोखिम ग्रेडेशन को स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करे

CONFIDENTIALITY (गोपनीयता)

कंपनी किसी भी लेन-देन का विवरण किसी तृतीय पक्ष को प्रकट नहीं करेगी, सिवाय निम्नलिखित अपवादात्मक परिस्थितियों में:

- यदि कंपनी को किसी वैधानिक या विनियामक निकाय/संस्थाओं को जानकारी प्रदान करने की आवश्यकता हो, या किसी कानून के तहत ऐसा करना अनिवार्य हो।
- यदि कंपनी के हितों की सुरक्षा के लिए जानकारी देना आवश्यक हो (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए), लेकिन इस कारण से ग्राहक या उसके खाते (जैसे नाम और पता) की जानकारी किसी अन्य व्यक्ति को विपणन उद्देश्यों (Marketing Purposes) के लिए साझा नहीं की जाएगी।
- यदि उधारकर्ता ने कंपनी को अपनी समूह/संबद्ध/संयुक्त संस्थाओं या किसी अन्य विशिष्ट रूप से सहमत व्यक्ति/संस्था को जानकारी प्रदान करने के लिए अधिकृत किया हो।
- यदि जनता के प्रति कंपनी का कोई उत्तरदायित्व (Duty) हो, जिसके कारण यह जानकारी प्रकट करना आवश्यक हो।

RECOVERY OF LOANS (ऋण की वसूली)

कंपनी ऋण वसूली के लिए अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी।

- वे कर्मचारी जो ऋण संग्रह/वसूली के लिए ग्राहकों से संपर्क करते हैं, कंपनी के आचार संहिता (Code of Conduct) के अनुसार कार्य करेंगे।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारी ग्राहकों से उचित एवं विनम्र व्यवहार करने के लिए उचित रूप से प्रशिक्षित हों।



REVIEW OF POLICY (नीति की समीक्षा)

कंपनी की लेखा परीक्षा समिति (Audit Committee) इस संहिता के कार्यान्वयन की निगरानी करेगी और इसकी कार्यप्रणाली की समय-समय पर समीक्षा करेगी।

- लेखा परीक्षा समिति द्वारा प्रस्तावित किसी भी परिवर्तन को निदेशक मंडल (Board) के समक्ष अनुमोदन के लिए प्रस्तुत किया जाएगा।

FORCE MAJEURE (दुर्लभ परिस्थितियाँ)

कंपनी द्वारा किए गए विभिन्न प्रतिबद्धताएँ सामान्य संचालन परिस्थितियों में लागू होंगी।

- यदि कोई फ़ोर्स मैज्योर (Force Majeure) परिस्थिति उत्पन्न होती है, तो कंपनी एफपीसी (FPC) के तहत निर्धारित उद्देश्यों को पूरी तरह से उधारकर्ताओं, हितधारकों और आम जनता की पूर्ण संतुष्टि के अनुसार पूरा करने में असमर्थ हो सकती है।





FAIR PRACTICES CODE

FY 2026-27

Approved in the board meeting held on 3rd June 2026



Table of Content

S. No.	Particulars	Page No.
1.	Introduction	3
2.	Objective of the Code	3
3.	Applicability	4
4.	Application for Loan and Processing	4
5.	Loan Appraisal and Terms & Conditions	4
6.	Disbursement of Loans and Changes in Terms & Conditions	5
7.	Post Disbursement Supervision	5
8.	Other General Provisions	6
9.	Release of Documents on repayment/settlement of Personal Loans	6
10.	Complaints	7
11.	Grievance Redressal Mechanism	7
12.	Regulation of Interest Rates charged by the Company	8
13.	Confidentiality	8
14.	Recovery of loans	9
15.	Review of Policy	9
16.	Force Majeure	9



INTRODUCTION

The Reserve Bank of India (RBI) has issued guidelines on Fair Practices Code for Non- Banking Financial Companies (NBFCs) vide Reserve Bank of India ("RBI") Circular No. DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 dated July 01, 2015, as may be amended from time to time, thereby setting standards for fair business and corporate practices while dealing with their customers. This Fair Practice Code is aimed to provide to all the stakeholders, especially customers effective overview of practices followed by the Company in respect of the financial facilities and services offered by the Company to its customers.

Swara Fincare Limited ("the Company") hereby furnishes the Fair Practices Code ("the FPC") based on the guidelines issued by RBI. The Company shall also make appropriate modifications in the FPC from time to time to confirm the standards that may be prescribed by RBI from time to time. The Fair Practices Code, as adopted herein below, is in conformity with the guidelines on Fair Practices Code for NBFCs as contained in the aforesaid RBI Circulars.

The Company's business will be conducted in accordance with prevailing statutory and regulatory requirements, with due focus on efficiency, customer-orientation and corporate governance principles.

OBJECTIVE OF THE CODE

The Code has been developed with the following objectives.

- a) To act fairly and reasonably in all the dealings with borrowers by ensuring that:
 - i. The Company's products, services, procedures, and practices will meet the broad requirements and standards in the FPC.
 - ii. The Company's products and services will be in accordance with relevant laws and regulations applicable for the time being in force.
 - iii. The Company's dealings with its borrowers will rest on ethical principles of honesty, integrity, and transparency.
- b) The Company will assist its customers in understanding as to what the broad features of its financial products and services are and what are the benefits and risks involved in availing the same by
 - i. Providing information about the products and services in a simple manner.
 - ii. Explaining the documentation process to its customers.
- c) The Company will make every attempt to ensure that its customers will have trouble-free experience in dealing with it. However, in case of error of commission and/or omissions, it shall:
 - i. deal with the errors promptly and effectively.
 - ii. Deal with the grievances redressal in a quick and efficient manner and to the



satisfaction of the customers.

iii. Promptly handle complaints.

iv. Have an escalation process, in the event of dissatisfaction of the borrower in handling the complaint(s).

The Fair Practices Code is aimed to provide to the customers effective overview of practices, which will be followed by the Company in respect of the financial facilities and services offered by the Company to its customers. The Code will facilitate the customers to take informed decisions in respect of the financial facilities and services to be availed by them and will apply to any loan that the Company may sanction and disburse.

APPLICABILITY

Swara will ensure that the implementation of the Fair Practices Code (FPC) is the responsibility of the entire organization. Swara's fair lending practices shall apply across all aspects of its operations including loan origination, processing, servicing and collection and other general activities. Its commitment to FPC will be demonstrated in terms of accountability, training, counselling, monitoring, auditing programs and internal controls and optimal use of technology.

Additional guidelines on fair practices mandated by RBI vide notification dated March 26, 2012, for NBFC-MFI and for NBFCs engaged in lending against collateral of gold jewellery are not applicable to Swara, since it does not engage in such activities at present.

APPLICATION FOR LOAN AND PROCESSING

- All communications to the borrower will be in the vernacular language or a language as understood by the borrower.
- Loan application forms issued to prospective customers includes necessary information, which affects the interest of the borrower (so that a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other NBFCs can be made and the borrower can make an informed decision). Loan application form also clearly indicates documents required to be submitted along with the application form.
- The Company will give acknowledgement for receipt of all loan applications with an indicate time frame which decision on the completed loan application will be taken.

LOAN APPRAISAL AND TERMS & CONDITIONS

- In accordance with the Company's appraisal norms, loan application will be considered, and loan amount will be approved after applying internal credit appraisal norms. The Company shall convey in writing to the borrower by means of approval letter or otherwise, the amount of loan approved along with the terms and conditions, including the annualized rate of interest and method of application thereof. Additionally, Penal



Interest on late repayment is clearly highlighted in written offer letter and loan agreement. The Company shall keep record of customer's acceptance of all these terms and conditions.

- Company shall at the time of sanction / disbursement of the loan, furnish a copy of loan agreements and related enclosures to the customer.

DISBURSEMENT OF LOANS AND CHANGES IN TERMS & CONDITIONS

- The Company shall give notice to all its borrowers of any change in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges etc. The Company shall also ensure that changes in interest rates and charges are affected only prospectively. A suitable provision in this regard is incorporated in the loan agreement.
- The Company will explicitly in the sanction letter disclose the rate of interest and the approach for graduation of risk and rationale for changing different rate of interest to different categories of borrowers. The rate of interest will be annualized rates to make the borrower aware of the exact rates that would be charged on the account.
- Decision to recall / accelerate payment or performance under the agreement shall also be in consonance with the loan agreement.
- The Company shall release all securities on repayment of its full dues or on realization of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim that the Company may have against its borrowers. If such right of set off is to be exercised, the borrower shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which the Company is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled/ paid.

POST DISBURSEMENT SUPERVISION

- The decision, if any, of the Company to recall/accelerate payment or performance of loan shall be in accordance with the terms and conditions of the Loan Agreement.
- The Company shall give reasonable time to the borrowers before recalling the loan or asking for accelerating the payment or performance subject to the terms and conditions contained in the Loan Agreement and other related documents.
- The collateral, if any, lying with the Company may be released on receipt of full and final repayment of loans subject of course to any legitimate right or lien and set off for any other claim that the Company might have against the borrowers. However, in cases where the borrower has availed facility allowing him to borrow/draw monies within the overall amount sanctioned as and when needed by him, the collateral may be retained by the Company for operational convenience and to protect its interest from potential default by the borrowers.



OTHER GENERAL PROVISIONS

- The Company shall refrain from interfering in the affairs of the borrowers except as provided in the terms and conditions governing the loan as contained in the loan documents (unless new information, not earlier disclosed by the borrower, has come to its notice).
- The Company shall not discriminate on the grounds of gender, caste or religion or disability in its lending policy and activities.
- In the case of recovery of loans, the Company shall resort to the usual measures, which are legally and legitimately available to it and as per laid down guidelines and extent provisions and shall operate within the legal framework.
- The Company shall provide the terms and conditions in respect of its lending activities or services whenever the borrower requests for the same.
- The Company shall inform the borrower about the foreclosure charges on his loan account and mention the same in loan documents.

On request from borrower for closure of his loan account, the request will be executed within seven days from receipt thereof, subject to clearance of pending dues and completion of all the formalities as prescribed by the Company. In case the request cannot be executed in the time frame stated above due to any reason, the same may be communicated to the borrower.

RELEASE OF DOCUMENTS ON REPAYMENT /SETTLEMENT OF PERSONAL LOANS

- The Company shall release all the documents after the full settlement of the Loan amount.
- The borrower shall collect documents from branch after the signing of letter of acceptance.
- In order to address the contingent event of demise of sole borrower or joint borrower, Company will return the original documents to the legal heirs.
- In case of delay in releasing of original documents beyond thirty days. NBFC shall communicate to the borrower the reason for the delay. In the event where the delay is attributable to the Company, it shall compensate the borrower at the rate of Rs. 5000/- for each day of delay.
- In case of loss & damage to the original documents, either in full or part, the Company shall assist the borrower in obtaining duplicate/certified copies of documents and shall bear the associated costs, in addition to pay the compensation. However, additional time of thirty days will be available to the Company to complete the procedure and delayed period penalty will be calculated thereafter (i.e., after a total period of sixty days).



Note: The Instruction in Clause V shall be applicable to all cases where release of original documents falls due on or after December 01, 2023, as per the Master Direction - Reserve Bank of India (Non - Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Direction, 2023.

COMPLAINTS

In case of any complaint/grievances of the borrowers, the same shall be intimated by them in writing to the Grievance Redressal Officer. The Grievance Redressal Officer shall immediately make all efforts to redress the grievances. The concerned employees shall guide the borrowers who wish to lodge a complaint.

GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM

In order to resolve disputes, an appropriate grievance redressal mechanism has been put in place by a Fair Practice Committee (FPC) constituted by the Company as the first point of contact for grievance redressal.

- The FPC shall try to resolve the dispute / complaint from a Customer in the manner consistent with this Fair Practices Code.
- The FPC shall report to the Board of Directors on disposal of the complaints / grievances as and when it has been called upon to resolve a dispute / complaint from a Customer.
- In case the Customer is not satisfied with the redressal, the matter shall be placed before the Board of Directors of the Company or any committee thereof constituted by the Board of Directors in this matter.

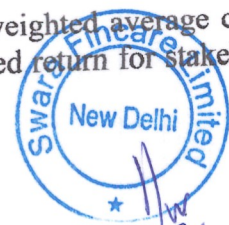
The Committee will meet as often as required and shall be preceded by the Managing Director & Chief Executive Officer. The quorum for the Committee shall be two members present in person and minutes of the committee meeting held are to be recorded and placed before the Board of Directors at its ensuing meeting.

Name and contact details of the officer who can be approached by the customers for resolution of complaints against the Company should be prominently displayed at the office and also the name and contact details of the Officer-in-Charge of the Regional Office who can be approached in case the complaint/dispute is not addressed within a period of one month.

REGULATION OF INTEREST RATES CHARGED BY THE COMPANY

To ensure that the customers are not charged excessive interest rate and charges on loans and advances by the Company, the Board of Directors of the Company have adopted a Policy for determining interest rates, processing and other charges ("Interest Rate Policy") and the same has been updated on the website of the Company. Further, the Board of Directors of the Company will ensure to periodically review the Interest Rate Policy.

Swara Fincare Limited has been lending at interest rate based on weighted average cost of funds, operating cost, administrative cost, risk premium, and expected return for stakeholder



value on a sustainable basis as approved/revised by the Board of Directors as and when required. The rate of interest shall be fixed on the basis of the risk gradation of the client and shall be charged on per annum basis. The Risk Management Committee of the Company shall monitor the rates periodically.

The Company shall intimate the borrower, the loan amount and rate of interest at the time of sanction of the loan along with the tenure and details required to be disclosed.

The processing fee, if any, shall be determined on the basis of quantum of work involved in credit appraisal, volume of documentation and other expenses involved in the transaction. The rate of interest is subject to change as the situation warrants due to market compulsions and change in regulatory norms and is subject to the discretion of the management on a case-to-case basis.

The Company shall abide by the Fair Practices Code following the spirit of the Code and in the manner, it may be applicable to its business operations.

The Company shall disclose the interest rates and gradation of risks on its website.

CONFIDENTIALITY

The Company shall not reveal the details of any transaction to a third party other than in the following exceptional cases

- If the Company is required to provide the information to any statutory or regulatory body or bodies or otherwise required under any law.
- If our interests require us to give the information (for example, to prevent fraud) but it shall not be used as a reason for giving information about the borrower or borrower's accounts (including customer name & address) to anyone else for marketing purposes.
- If the borrower has authorised the Company to provide such information to its group / associate/ entities or companies or any such person/ entity as specifically agreed upon.
- If there is a duty on the part of the Company to the public to reveal this information.

RECOVERY OF LOANS

The Company would not resort to undue harassment for recovery of loans. The employees of the Company who contact customers for collections / recoveries will act as per the Code of Conduct of the Company. The Company shall ensure that the staff are adequately trained to deal with the customers in an appropriate manner.

REVIEW OF POLICY

The Audit Committee of the Company shall oversee the implementation of the Code and review its functioning periodically. Any changes proposed by the Audit Committee shall be placed before the Board for its approval.



FORCE MAJEURE

The various commitments outlined and made by the Company shall be applicable under the normal operating environment. In the event of any Force Majeure circumstances, the Company may not be able to fulfil the objectives under the FPC to the entire satisfaction of the borrowers, the stakeholders, and the public in general.

