

उचित व्यवहार संहिता (संस्करण 4)

1. प्रस्तावना

कंपनी 10 नवंबर, 2023 को अद्यतन किए गए मास्टर निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) दिशानिर्देश, 2023 के अनुसार 'उचित अभ्यास संहिता' (एफपीसी) पर नीति दिशानिर्देशों की समीक्षा और संशोधन करने का प्रयास करती है।

एनबीएफसी के निदेशक मंडल आरबीआई द्वारा प्रदान किए गए दिशानिर्देशों के अनुरूप उचित व्यवहार संहिता तैयार करने और अपनाने के लिए जिम्मेदार हैं।

रत्नाफिन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी" / "आरसीपीएल") अपने ग्राहकों को व्यक्तिगत ऋण, व्यवसाय ऋण, संपत्ति पर ऋण, उपकरण ऋण, चैनल वित्त और कॉर्पोरेट ग्राहकों को ऋण प्रदान करने के व्यवसाय में लगी हुई है।

2. संहिता का उद्देश्य

इस कोड को निम्नलिखित उद्देश्य से विकसित किया गया है:

- सभी आवश्यक जानकारी, नियम और शर्तें प्रदान करना जो ग्राहक को कंपनी से ऋण या निवेश स्वीकार करने से पहले एक सूचित निर्णय लेने में मदद करता है।
- ब्याज और शुल्क की गणना में पारदर्शिता प्रदान करना। साथ ही चूक की घटनाओं और डिफॉल्ट ब्याज, परिसमाप्त क्षति, दंड आदि के रूप में इसके परिणामों को भी स्पष्ट रूप से निर्धारित किया गया है।
- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना।
- पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहकों को बेहतर समझ हो सके कि कंपनी से किस प्रकार के सेवा स्तर की अपेक्षा की जा सकती है।
- कंपनी में ग्राहकों का विश्वास बढ़ाना।
इस निष्पक्ष व्यवहार संहिता के भाग के रूप में एक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करना।

3. गैर-भेदभाव

कंपनी उम्र, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी।

4. उचित व्यवहार सिद्धांत

A. ऋण हेतु आवेदन एवं उनका प्रसंस्करण:

- ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और संभावित उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।
- ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होगा।
- कंपनी संभावित उधारकर्ता को सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए एक पावती प्रदान करेगी। ऐसी पावती में एक सांकेतिक समय सीमा का उल्लेख किया जाएगा जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा।

4) उधारकर्ता के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

B. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें; और ऋण और अग्रिम के लिए मुख्य तथ्य विवरण:

- 1) कंपनी मंजूरी पत्र के माध्यम से या अन्यथा उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में, स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियमों और शर्तों के साथ उधारकर्ता को लिखित रूप में बताएगी और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड पर रखेगी। चूंकि एनबीएफसी के खिलाफ प्राप्त शिकायतें आम तौर पर उच्च ब्याज/दंड शुल्क वसूलने से संबंधित होती हैं, इसलिए कंपनी ऋण समझौते में देर से भुगतान के लिए लगाए गए जुर्माने का बड़े अक्षरों में उल्लेख करेगी।
- 2) ब्याज दर और शुल्क निर्धारित करने के लिए उचित आंतरिक प्रक्रियाएं और सिद्धांत निर्धारित किए जाएंगे। उधारकर्ता द्वारा सूचित नियमों और शर्तों की स्वीकृति को कंपनी द्वारा अपने रिकॉर्ड में संरक्षित किया जाएगा।
- 3) आरसीपीएल ऋण की मंजूरी/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति, अधिमानतः उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में, ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति के साथ प्रस्तुत करेगा।
- 4) कंपनी समय-समय पर संशोधित 15 अप्रैल, 2024 के ऋण और अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) पर परिपत्र में निहित निर्देशों का पालन करेगी। केएफएस का प्रारूप परिपत्र में निर्धारित अनुसार है।

C) ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क:

- 1) यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का पालन न करने पर जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' के रूप में माना जाएगा और 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जो अग्रिमों पर लगाए गए ब्याज की दर में जोड़ा जाता है। दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं होगा अर्थात् ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी। हालाँकि, इससे ऋण खाते में ब्याज चक्रवृद्धि की सामान्य प्रक्रियाएँ प्रभावित नहीं होंगी।
- 2) कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगी और कंपनी इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करेगी।
- 3) कंपनी दंड शुल्क या ऋण पर समान शुल्क पर मौजूदा बोर्ड द्वारा अनुमोदित ब्याज दर नीति को अद्यतन करेगी।
- 4) दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित होगी और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के अनुरूप होगी।
- 5) व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत किए गए ऋणों के मामले में दंडात्मक शुल्क, सामग्री नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होगा।
- 6) ब्याज दरों और सेवा शुल्क के तहत कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित होने के अलावा, दंडात्मक शुल्क की

मात्रा और कारण को कंपनी द्वारा ग्राहकों को ऋण समझौते और स्वीकृत नियमों और शर्तों / मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।

7) जब भी ऋण के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो लागू दंडात्मक शुल्क के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाने का कोई भी उदाहरण और उसका कारण भी सूचित किया जाएगा

8) यह पैराग्राफ 7 (1) से 7 (8) 01 अप्रैल, 2024 से प्रभावी होगा। कंपनी नीति ढांचे में उचित संशोधन करेगी और प्रभावी तिथि से प्राप्त/नवीनीकृत किए गए सभी नए ऋणों के संबंध में निर्देशों का कार्यान्वयन सुनिश्चित करेगी। मौजूदा ऋणों के मामले में, नई दंडात्मक शुल्क व्यवस्था पर स्विचओवर 01 अप्रैल, 2024 को या उसके बाद पड़ने वाली अगली समीक्षा या नवीनीकरण तिथि पर सुनिश्चित किया जाएगा, लेकिन 30 जून, 2024 के बाद नहीं।

D) नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण:

1) कंपनी संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में नोटिस देगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावित हों। ऋण समझौते में इस आशय का एक विशिष्ट खंड शामिल होगा।

2) भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज़ करने का कंपनी का निर्णय ऋण समझौते की शर्तों के अनुरूप होगा।

3) कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर किसी भी वैध अधिकार या उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी। यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत एनबीएफसी संबंधित दावे के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने के हकदार हैं।

E) जिम्मेदार ऋण आचरण - व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करना:

कंपनी भविष्य में ग्राहकों की शिकायतों और विवादों से बचने के लिए पूर्ण पुनर्भुगतान प्राप्त करने और ऋण खाता बंद करने पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाएगी। उधारकर्ताओं के सामने आने वाली समस्याओं का समाधान करने और जिम्मेदार ऋण देने को बढ़ावा देने के लिए, निम्नलिखित निर्देश जारी किए गए हैं।

i) चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी करना

- कंपनी सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी कर देगी और ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्क हटा देगी।
- उधारकर्ता को उसकी प्राथमिकता के अनुसार मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को या तो उस बैंकिंग आउटलेट/शाखा से इकट्ठा करने का विकल्प दिया जाएगा जहां ऋण खाता संचालित किया गया था या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से जहां दस्तावेज उपलब्ध हैं।
- प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समयसीमा और स्थान का उल्लेख किया जाएगा।

- d. एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं के निधन की आकस्मिक घटना को संबोधित करने के लिए, कंपनी के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी के लिए एक अच्छी तरह से निर्धारित प्रक्रिया होगी। ऐसी प्रक्रिया ग्राहक जानकारी के लिए अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी।

ii) चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में देरी के लिए मुआवजा

- a. मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में देरी या ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों से अधिक समय तक संबंधित रजिस्ट्री के साथ चार्ज संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल रहने के मामले में, कंपनी उधारकर्ता को इस तरह की देरी के कारणों के बारे में बताएगी। ऐसे मामले में जहां देरी के लिए कंपनी जिम्मेदार है, वह उधारकर्ता को देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000 की दर से मुआवजा देगी।
- b. मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, एनबीएफसी उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और उपरोक्त खंड (ii) में बताए अनुसार मुआवजे का भुगतान करने के अलावा, संबंधित लागत भी वहन करेगी। हालाँकि, ऐसे मामलों में, एनबीएफसी को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और विलंबित अवधि के जुर्माने की गणना उसके बाद की जाएगी (यानी, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद)।
- c. इन निर्देशों के तहत प्रदान किया गया मुआवजा किसी भी लागू कानून के अनुसार किसी भी अन्य मुआवजे को प्राप्त करने के उधारकर्ता के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगा।

F) समान मासिक किस्तों (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋण पर फ्लोटिंग ब्याज दर का रीसेट:

1. कंपनी ईएमआई आधारित फ्लोटिंग रेट शिक्षा ऋण की मंजूरी के समय उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता पर विचार करेगी ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ऋण की अवधि के दौरान ब्याज दरों में संभावित वृद्धि के परिदृश्य में अवधि बढ़ाने और/या ईएमआई में वृद्धि के लिए पर्याप्त गुंजाइश/मार्जिन उपलब्ध है।

कंपनी ने कार्यान्वयन और अनुपालन के लिए निम्नलिखित आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए एक उचित नीति ढांचा तैयार किया है

- मंजूरी के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को ऋण पर ब्याज दर में बदलाव के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से बताएगी, जिससे ईएमआई और/या अवधि या दोनों में बदलाव होगा। इसके बाद, उपरोक्त के कारण ईएमआई/अवधि या दोनों में कोई भी वृद्धि उधारकर्ता को उचित चैनलों के माध्यम से तुरंत सूचित की जाएगी।
- ब्याज दरों के रीसेट के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को अपने बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार एक निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगी। पॉलिसी में अन्य बातों के साथ-साथ यह भी निर्दिष्ट किया जा सकता है कि उधारकर्ता को ऋण की अवधि के दौरान कितनी बार स्विच करने की अनुमति दी जाएगी।
- उधारकर्ताओं को (ए) ईएमआई में वृद्धि या अवधि बढ़ाने या दोनों विकल्पों के संयोजन का विकल्प चुनने का विकल्प भी दिया जाएगा; और (बी) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय, आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करना। फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना लगाना मौजूदा निर्देशों के अधीन होगा।
- ऋणों को फ्लोटिंग से निश्चित दर पर स्विच करने के लिए सभी लागू शुल्क और उपरोक्त विकल्पों के प्रयोग से संबंधित किसी भी अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागत को मंजूरी पत्र में और समय-समय पर कंपनी द्वारा ऐसे शुल्क/लागत के संशोधन के समय पारदर्शी रूप से खुलासा किया जाएगा।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग रेट ऋण के मामले में अवधि बढ़ने से नकारात्मक परिशोधन न हो।
- कंपनी उपयुक्त चैनलों के माध्यम से उधारकर्ताओं के लिए प्रत्येक तिमाही के अंत में एक विवरण साझा/सुलभ कराएगी, जिसमें कम से कम, अब तक वसूल किए गए मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) की गणना होगी।

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि विवरण सरल हों और उधारकर्ता आसानी से समझ सकें।

2. समान मासिक किस्त वाले ऋणों के अलावा, ये निर्देश, यथोचित परिवर्तनों के साथ, विभिन्न आवधिकों के सभी समान किस्त-आधारित ऋणों पर भी लागू होंगे।
3. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उपरोक्त निर्देश मौजूदा और साथ ही नए ऋणों पर 31 दिसंबर, 2023 तक लागू कर दिए जाएं। सभी मौजूदा उधारकर्ताओं को उचित चैनलों के माध्यम से एक संचार भेजा जाएगा, जिसमें उनके लिए उपलब्ध विकल्पों की जानकारी दी जाएगी।

G) सामान्य:

- i. आरसीपीएल ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगा, जब तक कि नई जानकारी, जो पहले उधारकर्ता द्वारा जानबूझकर या अन्यथा प्रकट नहीं की गई हो, उसके ध्यान में नहीं आती है।
- ii. उधारकर्ता के खाते को अन्य एनबीएफसी, वित्तीय संस्थान के बैंक में स्थानांतरित करने के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा ऐसे अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा। ऐसा स्थानांतरण उधारकर्ता के साथ किए गए अनुबंध की शर्तों के अनुसार और समय-समय पर लागू होने वाले कानूनों, नियमों, विनियमों और दिशानिर्देशों के अनुरूप होगा।
- iii. ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी केवल उन उपायों का सहारा लेगी जो उसके लिए कानूनी और वैध रूप से उपलब्ध हैं और दिन के विषम घंटों के दौरान वसूली उपायों का उपयोग करने, अनुचित उत्पीड़न, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल के उपयोग से बचेंगी। चूंकि ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों का अशिष्ट व्यवहार भी शामिल है, आरसीपीएल यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।
- iv. ग्राहक सुरक्षा के उपाय के रूप में और बैंकों और एनबीएफसी के उधारकर्ताओं द्वारा विभिन्न ऋणों के पूर्व भुगतान के संबंध में एकरूपता लाने के लिए, आरसीपीएल व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं से सह-बाध्यकारी के साथ या उसके बिना स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फौजदारी शुल्क / पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगा।
- v. कोड स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में तैयार किया जाएगा।
- vi. कंपनी इस संहिता को निम्नानुसार प्रचारित करेगी
 - जब भी अनुरोध किया जाए, मौजूदा और नए ग्राहक को कोड की एक प्रति प्रदान करना,
 - इस कोड को कंपनी की वेबसाइट पर प्रकट करें।
- vii. कंपनी अपनी व्यावसायिक और नियामक आवश्यकताओं के आधार पर समय-समय पर इस संहिता की समीक्षा करेगी।

H. बंधक परिसंपत्तियों का पुनः कब्जा:

कंपनी ऋण दस्तावेजों में कानूनी रूप से लागू करने योग्य पुनः कब्जा खंड का उल्लेख करेगी। पुनर्ग्रहण की प्रक्रिया पारदर्शी तरीके से की जाएगी और (ए) कब्जा लेने से पहले नोटिस जारी करने के संबंध में प्रक्रिया का पालन किया जाएगा; (बी) परिस्थितियाँ जिनके तहत नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है; (सी) सुरक्षा पर कब्जा लेने की प्रक्रिया; (डी) संपत्ति की

बिक्री/नीलामी से पहले ऋण के पुनर्भुगतान के लिए उधारकर्ता को अंतिम मौका दिए जाने के संबंध में एक प्रावधान; (ई) उधारकर्ता को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया और (एफ) संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

I. शिकायत निवारण तंत्र:

1. ग्राहकों की शिकायतों को दर्ज करने के लिए हेल्पलाइन फ्री नंबर की सूचना उधारकर्ता को जारी किए गए आवेदन पत्र/मंजूरी पत्र/अन्य दस्तावेज पर दी जाएगी। इसके अलावा, एक अलग ई-मेल आईडी बनाई जाएगी जहां ग्राहक अपनी शिकायतें ई-मेल के माध्यम से भेज सकते हैं।
2. मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को 15 कार्य दिवसों के भीतर अपनी प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगी और ग्राहक को सूचित करेगी कि यदि वह प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है तो शिकायत को उच्च स्तर तक कैसे पहुंचाया जाए।
3. कंपनी 15 कार्य दिवसों की उपरोक्त अवधि के भीतर ग्राहकों की शिकायतों के समाधान के लिए ऋण उत्पाद-वार टर्न-अराउंड समय ("टीएटी") स्थापित करेगी और ऐसे परिभाषित टीएटी के भीतर शिकायतों का समाधान सुनिश्चित करेगी।
4. शिकायतों के समाधान के लिए ग्राहक जिस अधिकारी से संपर्क कर सकता है उसका नाम और संपर्क विवरण कंपनी की शाखाओं और प्रधान कार्यालय में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाना चाहिए और बैंक के पर्यवेक्षण विभाग (डीएनबीएस) के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण भी प्रदर्शित किया जाना चाहिए, जिनसे 15 कार्य दिवसों की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का समाधान नहीं होने की स्थिति में संपर्क किया जा सकता है।
5. कंपनी द्वारा प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी और ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर कंपनी के निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।

J. ब्याज दरों, प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण के लिए नीति

यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहकों से कंपनी द्वारा ऋण और अग्रिमों पर अत्यधिक ब्याज दरें और शुल्क नहीं लिया जाए, कंपनी का बोर्ड ब्याज दरें, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क ("ब्याज दर नीति") निर्धारित करने के लिए एक नीति अपनाएगा और उसे कंपनी की वेबसाइट पर डाला जाएगा। इसके अलावा कंपनी का बोर्ड ब्याज दर नीति की समय-समय पर समीक्षा भी करता है।

K. शारीरिक/दृष्टिबाधितों को ऋण सुविधाएं

कंपनी विकलांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं का विस्तार करने में भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी की सभी शाखाएँ ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेंगी। कंपनी सभी स्तरों पर अपने कर्मचारियों के लिए आयोजित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगी जिसमें कानून और अंतरराष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों की गारंटी होगी। इसके अलावा, कंपनी शिकायत निवारण तंत्र के तहत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करेगी।

L. प्रमुख प्रतिबद्धताएँ एवं घोषणाएँ:

कंपनी अपने सभी ग्राहकों के साथ व्यवहार में कुशलतापूर्वक, निष्पक्षता और लगन से काम करेगी

1. वित्तीय उत्पादों और सेवाओं, कंपनी की पेशकश और कंपनी के कर्मचारियों द्वारा पालन की जाने वाली प्रक्रियाओं और प्रथाओं के लिए इस उचित व्यवहार संहिता में प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करना ;
2. यह सुनिश्चित करना कि सभी वित्तीय सेवाएँ प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का पालन करती हैं;
3. पेशेवर, विनम्र और त्वरित सेवाएँ प्रदान करना;
4. वित्तीय लेनदेन के संबंध में नियमों और शर्तों, लागतों, अधिकारों और देनदारियों का सटीक और समय पर खुलासा प्रदान करना।

कंपनी ग्राहक को वित्तीय उत्पादों और सेवाओं को समझने में मदद करेगी

1. ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली हिंदी और/या अंग्रेजी/हिंदी और/या स्थानीय स्थानीय भाषा में वित्तीय योजनाओं के बारे में मौखिक रूप से जानकारी समझाना;
2. लेन-देन के वित्तीय निहितार्थों की व्याख्या करना;
3. ग्राहक को वित्तीय उत्पाद चुनने में सहायता करना
4. यह सुनिश्चित करना कि कंपनी की मार्केटिंग और प्रचार सामग्री स्पष्ट है और भ्रामक नहीं है;

कंपनी गलतियों से सक्रिय रूप से निपटेगी:

1. गलतियों को शीघ्रता से सुधारना;
2. ग्राहकों की शिकायतों पर शीघ्रता से ध्यान देना;
3. अपने ग्राहकों को यह बताना कि यदि ग्राहक अभी भी सहायता से संतुष्ट नहीं हैं तो अपनी शिकायत को कैसे आगे बढ़ाया जाए;
4. कंपनी द्वारा अपनी गलती के कारण लगाए गए किसी भी शुल्क को उलटना।

M. डिजिटल ऋण के संबंध में ऋण

जब भी कंपनी/एनबीएफसी उधारकर्ताओं को प्राप्त करने और/या बकाया वसूलने के लिए डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों को अपने एजेंट के रूप में नियुक्त करती है, तो उन्हें निम्नलिखित निर्देशों का पालन करना होगा:

- एजेंटों के रूप में लगे डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों के नाम कंपनी की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे।
- एजेंटों के रूप में लगे डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों को ग्राहक के सामने उस कंपनी/एनबीएफसी का नाम बताने का निर्देश दिया जाएगा, जिसकी ओर से वे उसके साथ बातचीत कर रहे हैं।
- मंजूरी के तुरंत बाद लेकिन ऋण समझौते के निष्पादन से पहले, कंपनी के लेटर हेड पर उधारकर्ता को मंजूरी पत्र जारी किया जाएगा।

- ऋण समझौते की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को प्रस्तुत की जाएगी।
- कंपनी द्वारा संलग्न डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों पर प्रभावी निगरानी और निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।
- शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने की दिशा में पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।

N. मिश्रित:

कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा उचित समझे जाने पर इस उचित व्यवहार संहिता की समय-समय पर समीक्षा और संशोधन किया जाएगा।

वेबसाइट चालू होने के बाद फेयर प्रैक्टिस कोड की एक प्रति कंपनी की वेबसाइट पर डाली जा सकती है।

