

बजाज फाइनेंस लिमिटेड

फेयर प्रैक्टिस कोड

मार्च 2022

वर्ज़न 3.0

अनुपालन विभाग

इंडेक्स

क्रम संख्या	विवरण	पेज नंबर
1.	परिचय	3
2.	प्रमुख प्रतिबद्धताएं	3
3.	जानकारी	4
4.	लोन के लिए एप्लीकेशन और उनकी प्रोसेसिंग	4
5.	लोन मूल्यांकन और नियम/शर्तें	4
6.	नियम और शर्तों में बदलाव सहित लोन का डिस्बर्समेंट	5
7.	जनरल	5
8.	शिकायत निवारण	6
9.	वेबसाइट पर होस्टिंग	6
10.	नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनियों के लिए लोकपाल स्कीम, 2018 - नोडल अधिकारी/ मुख्य नोडल अधिकारी की नियुक्ति	7
11.	अत्यधिक ब्याज वसूली का विनियमन	7
12.	फाइनेंस किए गए वाहनों की जब्ती	7
13.	गोल्ड ज्वेलरी गिरवी रखने पर लोन	8
14.	माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड	9
15.	फेयर प्रैक्टिस कोड की समीक्षा	11

1. परिचय

बजाज फाइनेंस लिमिटेड, भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के साथ रजिस्टर्ड एक नॉन-बैंकिंग फाइनेंस कंपनी है, जो डिपॉजिट प्राप्त करती है और वर्तमान में अलग-अलग लोन प्रदान करने के बिज़नेस में है, जो अपने ग्राहकों को कंज्यूमर ड्यूरेबल लोन, पर्सनल लोन, टू-व्हीलर लोन, प्रॉपर्टी पर लोन, शेयर पर लोन आदि जैसे लोन प्रदान करती है. ऐसी क्रेडिट सुविधाएं अलग-अलग प्रकार के ग्राहकों को प्रदान की जाती हैं, जिनमें व्यक्ति, साझेदारी फर्म, कंपनियां और अन्य कानूनी संस्थाएं शामिल हैं.

बजाज फाइनेंस लिमिटेड ("कंपनी") ने आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार फेयर प्रैक्टिस कोड तैयार किया है और इसे निदेशक मंडल द्वारा विधिवत स्वीकार किया जा चुका है. फेयर प्रैक्टिस कोड, ग्राहकों के साथ बिज़नेस/व्यवहार करते समय उचित पद्धतियों/ मानकों के लिए सिद्धांतों को निर्धारित करती है.

कंपनी ने इस फेयर प्रैक्टिस कोड ("कोड") को अपनाया है और इसे लागू किया है. यह कोड कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी कैटेगरी के प्रोडक्ट और सर्विसेज़ पर लागू होती है (जो अभी प्रदान किए जाते हैं और जिन्हें भविष्य में प्रदान किया जा सकता है).

2. मुख्य प्रतिबद्धताएं

ग्राहकों के प्रति कंपनी की मुख्य प्रतिबद्धताएं:

- i. ग्राहकों से संबंधित सभी कार्यों में निम्नलिखित द्वारा निष्पक्ष और उचित व्यवहार करना:
 - कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले प्रोडक्ट और सर्विसेज़ व इसके कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं और पद्धतियों के लिए कोड में निर्दिष्ट प्रतिबद्धताओं और मानकों का पालन करना;
 - यह सुनिश्चित करना कि कंपनी के प्रोडक्ट और सर्विसेज़ संबंधित कानूनों और विनियमों का पालन करते हैं;
 - ग्राहकों के साथ कंपनी का व्यवहार ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा
- ii. ग्राहकों को यह समझने में मदद करना कि कंपनी के प्रोडक्ट कैसे काम करते हैं:
 - उनके फाइनेंशियल निहितार्थ के बारे में बताना
- iii. चीज़े गलत होने पर, निम्नलिखित द्वारा तेज़ी से और सहानुभूतिपूर्वक निपटना:
 - गलतियां सुधारना;
 - ग्राहक की शिकायतों को दूर करना;
 - ग्राहकों को बताना कि समाधान से संतुष्ट नहीं होने पर वे किस प्रकार अपनी शिकायत आगे भेज सकते हैं

- iv. कोड को प्रचारित करना, इसे कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध करवाना और ग्राहक द्वारा अनुरोध करने पर उन्हें इसकी कॉपी प्रदान करना.

3. जानकारी

- a) ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं की पूर्ति करने वाले प्रोडक्ट और सर्विसेज़ चुनने में मदद करना और जिन प्रोडक्ट और सर्विसेज़ में उनकी दिलचस्पी हो, उनकी मुख्य विशेषताओं के बारे में स्पष्ट जानकारी देना.
- b) ग्राहकों को इस बारे में बताना कि उनकी वास्तविक पहचान और एड्रेस को प्रमाणित करने के लिए कंपनी को किन डॉक्यूमेंट और जानकारियों की आवश्यकता होगी. साथ ही, कानूनी और विनियामक आवश्यकताओं की पूर्ति करने के लिए कंपनी द्वारा मांगे जाने वाले अन्य डॉक्यूमेंट के बारे में भी जानकारी देना.

4. लोन और उनकी प्रोसेसिंग के लिए एप्लीकेशन

- a) उधारकर्ता को सभी सूचना/जानकारी स्थानीय भाषा या उधारकर्ता को समझ में आने वाली भाषा में दी जाएगी.
- b) कंपनी के लोन एप्लीकेशन फॉर्म में उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करने वाली अनिवार्य जानकारी शामिल होगी, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रदान किए जाने वाले नियम और शर्तों के साथ अर्थपूर्ण तुलना की जा सके और उधारकर्ता एक उचित निर्णय ले सके. लोन एप्लीकेशन फॉर्म में उन डॉक्यूमेंट के बारे में बताया जाएगा, जिन्हें एप्लीकेशन फॉर्म के साथ सबमिट करने की आवश्यकता है.
- c) कंपनी एक प्रणाली के तहत लोन एप्लीकेशन प्राप्त होने की पावती प्रदान करेगी. उस पावती में लोन एप्लीकेशन को प्रोसेस करने में लगने वाले समय को दर्शाया जाएगा.

5. लोन मूल्यांकन और नियम/शर्तें

कंपनी उधारकर्ता को सैंक्शन लेटर या अन्य के माध्यम से स्थानीय भाषा या उधारकर्ता को समझ में आने वाली भाषा में, लोन की स्वीकृत राशि के साथ-साथ नियम और शर्तों व वार्षिक ब्याज़ दर और उसकी गणना की विधि की लिखित सूचना देगी, और उधारकर्ता द्वारा इन नियम और शर्तों की स्वीकृति को अपने पास रिकॉर्ड में रखेगी. कंपनी लोन एग्रीमेंट में ग्राहक द्वारा विलंबित पुनर्भुगतान और / या किसी भी अन्य डिफॉल्ट के मामले में लिए जाने वाले दंड ब्याज़ का स्पष्ट और बोल्ड अक्षर में उल्लेख करेगी.

कंपनी लोन के सैंक्शन/ डिस्बर्समेंट के समय सभी उधारकर्ताओं को, जहां तक संभव हो, उन्हें समझ में आने वाली स्थानीय भाषा में, लोन एग्रीमेंट की कॉपी व लोन एग्रीमेंट के साथ संलग्न किए गए प्रत्येक डॉक्यूमेंट की कॉपी प्रदान करेगी.

6. नियम और शर्तों में बदलाव सहित लोन का डिस्बर्समेंट

- a) कंपनी उधारकर्ता को डिस्बर्समेंट शिड्यूल, ब्याज दर, सर्विस शुल्क, प्री-पेमेंट शुल्क आदि सहित नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव की जानकारी स्थानीय भाषा या उन्हें समझ में आने वाली भाषा में देगी. कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव केवल भविष्य की तिथि से प्रभावी हों. इस संबंध में लोन एग्रीमेंट में एक उपयुक्त शर्त शामिल की जाएगी.
- b) एग्रीमेंट के तहत लोन वापस लेने/ भुगतान या निष्पादन को तेज़ करने का निर्णय लोन एग्रीमेंट के अनुसार लिया जाएगा.
- c) कंपनी लोन के अंतर्गत देय पूरी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या बकाया राशि की वसूली के बाद, सभी सिक्योरिटीज़ वापस कर देगी, जो उधारकर्ता पर कंपनी के किसी अन्य क्लेम की प्राप्ति के लिए, कंपनी को उपलब्ध किसी कानूनी अधिकार या धारणाधिकार के अधीन है. अगर सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना होगा, तो उधारकर्ता को इस संबंध में बकाया क्लेम के पूर्ण विवरणों के साथ उन शर्तों की जानकारी दी जाएगी, जिनके अंतर्गत कंपनी को संबंधित क्लेम के सेटल होने/भुगतान किए जाने तक सिक्योरिटीज़ को अपने पास रखने का अधिकार है.

7. जनरल

- a) कंपनी लोन एग्रीमेंट के नियम और शर्तों में बताए गए उद्देश्यों के अतिरिक्त उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी (जब तक कि कंपनी को कोई नई जानकारी प्राप्त नहीं होती, जिसे उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं किया गया).
- b) उधारकर्ता से बॉरोअल अकाउंट (उधार खाता) ट्रांसफर करने का अनुरोध प्राप्त होने पर, कंपनी की सहमति या अन्य आपत्ति (अगर कोई हो) की सूचना, अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर दे दी जाएगी. ऐसा ट्रांसफर कानून के अनुरूप अनुबंध की पारदर्शी शर्तों के अनुसार होगा.
- c) लोन रिकवरी के मामले में, कंपनी अनुचित तरीकों का सहारा नहीं लेगी, जैसे गलत समय में उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, बल प्रयोग करने आदि जैसे उत्पीड़न करने वाले काम नहीं करेगी. कंपनी अपने कर्मचारियों को असभ्य व्यवहार करने से रोकने के लिए, यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से पेश आने का पर्याप्त प्रशिक्षण दिया जाए.
- d) कंपनी, को-एम्प्लीकेंट के साथ या उनके बिना, व्यक्तिगत (इंडिविजुअल) उधारकर्ताओं को बिज़नेस के अतिरिक्त अन्य उद्देश्यों के लिए दिए गए फ्लोटिंग रेट टर्म लोन के मामले में फोरक्लोज़र शुल्क/ प्री-पेमेंट शुल्क नहीं लेगी. (संदर्भ: एनबीएफसी द्वारा फ्लोटिंग रेट लोन पर फोरक्लोज़र शुल्क/ प्री-पेमेंट शुल्क वसूलने के संबंध में आरबीआई का सर्कुलर, DNBR(PD) CC.No.101/03.10.001/2019-20 तिथि: 2 अगस्त, 2019)

8. शिकायत निवारण

- a) फेयर प्रैक्टिस कोड के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समय-समय पर प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर समीक्षा की जाएगी. ऐसी समीक्षा की समेकित रिपोर्ट समय-समय पर बोर्ड के पास भेजी जाएगी.
- b) ग्राहकों के लाभ के लिए, कंपनी के सभी ब्रांच/कार्यालयों (जहां बिज़नेस किया जाता है) में निम्नलिखित जानकारी स्पष्ट रूप से प्रदर्शित की जाएगी:
 - i. उस शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/ मोबाइल नंबर और ईमेल एड्रेस भी), जिससे कंपनी के विरुद्ध शिकायतों के निवारण के लिए संपर्क किया जा सकता है.
 - ii. अगर एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का निवारण/समाधान नहीं किया जाता है, तो ग्राहक आरबीआई के डीएनबीएस के उस क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी के पास अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का रजिस्टर्ड कार्यालय आता हो.

यह सार्वजनिक नोटिस, ग्राहकों को कंपनी द्वारा पालन किए जाने वाले शिकायत निवारण तंत्र के साथ ही शिकायत निवारण अधिकारी और आरबीआई के क्षेत्रीय कार्यालय के विवरणों की भी जानकारी देने के उद्देश्य को पूरा करेगा.

9. नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनियों के लिए लोकपाल स्कीम, 2018 - नोडल अधिकारी/ मुख्य नोडल अधिकारी की नियुक्ति

लोकपाल स्कीम के अंतर्गत, कंपनी ने नोडल अधिकारियों (एनओ) की नियुक्ति की है, जो कंपनी का प्रतिनिधित्व करेंगे और कंपनी के विरुद्ध दर्ज की गई शिकायतों के संबंध में लोकपाल को जानकारी प्रदान करने के लिए ज़िम्मेदार होंगे. इस स्कीम के अंतर्गत, मुख्य नोडल अधिकारी (पीएनओ), लोकपाल और अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और पक्ष रखने के लिए ज़िम्मेदार होंगे. मुख्य नोडल अधिकारी, कस्टमर एजुकेशन एंड प्रोटेक्शन डिपार्टमेंट (सीईपीडी), आरबीआई, सेंट्रल ऑफिस के साथ समन्वय बनाने और संबंध स्थापित करने के लिए ज़िम्मेदार होंगे.

ग्राहकों के लाभ के लिए, बिज़नेस संचालित करने वाले सभी ब्रांच/ कार्यालयों में, पीएनओ/एनओ/जीआरओ के नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/ मोबाइल नंबर और ईमेल एड्रेस) व लोकपाल के संपर्क विवरण उपलब्ध होंगे, जिनसे ग्राहक आवश्यकता पड़ने पर संपर्क कर सकते हैं.

इस स्कीम की मुख्य विशेषताएं (अंग्रेजी, हिंदी और स्थानीय भाषा में) हमारे सभी कार्यालयों और ब्रांच में इस तरह से प्रदर्शित की जाएंगी कि कार्यालय या ब्रांच में जाने वाला प्रत्येक व्यक्ति इस जानकारी को आसानी से देख सके.

लोकपाल स्कीम, नोडल अधिकारी और मुख्य अधिकारी के विवरण वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाएंगे.

(संदर्भ: नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनियों के लिए लोकपाल स्कीम, 2018 - नोडल अधिकारी/ मुख्य नोडल अधिकारी की नियुक्ति, DNBR.PD.CC.No.091/03.10.001/2017-18, तिथि: 23 फरवरी, 2018)

10. वेबसाइट पर होस्टिंग

विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड को स्थानीय भाषा में कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा.

11. अत्यधिक ब्याज वसूली के लिए विनियमन

- निदेशक मंडल ने फंड की लागत, मार्जिन और प्रीमियम संबंधी जोखिम आदि जैसे उचित कारकों को ध्यान में रखते हुए, लोन और एडवांस पर लिए जाने वाले ब्याज, प्रोसेसिंग और अन्य शुल्कों को निर्धारित करने के लिए ब्याज दर मॉडल अपनाया है. उधारकर्ताओं या ग्राहकों को ब्याज की दर, जोखिम श्रेणीकरण के तरीकों और अलग-अलग कैटेगरी के उधारकर्ताओं से अलग-अलग दर पर ब्याज लेने के तरीके की जानकारी एप्लीकेशन फॉर्म में दी जाएगी और सैंक्शन लेटर में भी इनके बारे में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा.
- ब्याज दर और जोखिम श्रेणीकरण के तरीके की जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध करवाई जाएगी. ब्याज दरों में कोई भी बदलाव होने पर, वेबसाइट पर या अन्य प्रकाशित इस जानकारी को अपडेट किया जाएगा.
- ब्याज की दर, वार्षिक दर होगी, ताकि उधारकर्ता को इस बात की स्पष्ट और सटीक जानकारी हो कि उसके अकाउंट से किस दर पर ब्याज लिया जाएगा.

12. फाइनेंस किए गए वाहनों की जब्ती

कंपनी उधारकर्ता के साथ किए गए लोन-एग्रीमेंट में एक अंतर्निहित जब्ती (री-पोजेशन) खंड शामिल करेगी, जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य होगा. पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, लोन एग्रीमेंट के नियम और शर्तों में निम्न प्रावधान भी शामिल किए जाएंगे: (a) जब्त करने से पहले दिया जाने वाला नोटिस पीरियड; (b) वे परिस्थितियां, जिनमें नोटिस पीरियड की प्रक्रिया को छोड़ा जा सकता है; (c) सिक्योरिटी को जब्त करने की प्रक्रिया; (d) प्रॉपर्टी की बिक्री / नीलामी से पहले ग्राहक को लोन

चुकाने का अंतिम मौका देने का प्रावधान; (e) उधारकर्ता को पुनः स्वामित्व सौंपने की प्रक्रिया, और (f) प्रॉपर्टी की बिक्री/ नीलामी की प्रक्रिया. ऐसे नियम और शर्तों की एक कॉपी उधारकर्ताओं को प्रदान की जाएगी.

13. गोल्ड ज्वेलरी गिरवी रखने पर दिया जाने वाला लोन

ऊपर दिए गए सामान्य दिशानिर्देशों के अतिरिक्त, कंपनी व्यक्तियों को गोल्ड ज्वेलरी पर लोन प्रदान करते समय, निदेशक मंडल द्वारा विधिवत रूप से स्वीकृत पॉलिसी का पालन करेगी, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित शामिल हैं:

- i. आरबीआई द्वारा निर्धारित केवायसी दिशानिर्देशों के पालन को सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाना और यह सुनिश्चित करना कि कोई भी लोन प्रदान करने से पहले ग्राहक की पर्याप्त जांच-पड़ताल की गई है.
- ii. प्राप्त ज्वेलरी के मूल्यांकन के लिए उचित प्रक्रिया.
- iii. गोल्ड ज्वेलरी के स्वामित्व की पुष्टि करने वाली आंतरिक प्रणाली.
- iv. ज्वेलरी को सुरक्षित कस्टडी में रखने के लिए पर्याप्त व्यवस्था, समय-समय पर इस व्यवस्था की समीक्षा, संबंधित कर्मचारियों को प्रशिक्षण देना और आंतरिक ऑडिटर द्वारा समय-समय पर निरीक्षण ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि सभी प्रक्रियाओं का सख्ती से पालन किया जा रहा है. गोल्ड गिरवी रखने पर मिलने वाला लोन उन ब्रांच द्वारा नहीं दिया जाएगा, जिनके पास ज्वेलरी को स्टोर करने के लिए उपयुक्त सुविधा नहीं है.
- v. कोलैटरल (गिरवी) के रूप में स्वीकार की गई ज्वेलरी का उपयुक्त इंश्योरेंस किया जाएगा.
- vi. पुनर्भुगतान नहीं करने के मामले में, ज्वेलरी की नीलामी से संबंधित पॉलिसी पारदर्शी और पर्याप्त होगी. नीलामी की तिथि से पहले उधारकर्ता को पूर्व सूचना दी जाएगी. इसमें अपनाई जा रही नीलामी प्रक्रिया का भी उल्लेख किया जाएगा. इसमें हितों का कोई टकराव नहीं होगा और नीलामी प्रक्रिया यह सुनिश्चित करेगी कि नीलामी के दौरान होने वाले सभी ट्रांज़ैक्शन निष्पक्ष हों और ग्रुप की कंपनियों और संबंधित संस्थाओं से इनका कोई संबंध न हो.
- vii. जनता के लिए नीलामी की घोषणा कम से कम 2 समाचार पत्रों में की जाएगी, जो एक स्थानीय भाषा में और दूसरा राष्ट्रीय समाचार पत्रों में विज्ञापन के रूप में होगी.
- viii. आयोजित नीलामियों में कंपनी भाग नहीं लेगी.
- ix. गिरवी रखे गए सोने की नीलामी केवल बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीलामीकर्ता के माध्यम से होगी.
- x. पॉलिसी में धोखाधड़ी से निपटने के लिए, लागू किए जाने वाले सिस्टम और प्रक्रियाओं को भी शामिल किया जाएगा. इसमें मोबिलाइज़ेशन, एग्जीक्यूशन और अप्रूवल के कार्यों से अलग होना शामिल है.
- xi. गोल्ड के बदले लोन देने के लिए बने लोन एग्रीमेंट में नीलामी प्रोसेस से संबंधित विवरण भी शामिल होंगे.

14. माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड

रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया (आरबीआई) ने मास्टर डायरेक्शन जारी किया है - रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया (माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए नियामक ढांचा) ने, रेफरेंस DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 के तहत तिथि 14 मार्च, 2022 को डायरेक्शन (निर्देश) 2022 जारी किया है। ये डायरेक्शन माइक्रोफाइनेंस संस्थानों और हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों सहित सभी कमर्शियल बैंकों, एनबीएफसी पर लागू होते हैं। ये डायरेक्शन 01 अप्रैल, 2022 से लागू होंगे।

उपरोक्त सेक्शन में उल्लिखित एफपीसी के अलावा, कंपनी निम्नलिखित फेयर प्रैक्टिस कोड को अपनाएगी, जो विशेष रूप से माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए हैं:

(i) जनरल

- a. कंपनी की वेबसाइट के अलावा, एफपीसी को स्थानीय भाषा में कंपनी के ऑफिस और ब्रांच परिसर में प्रदर्शित किया जाएगा।
- b. स्थानीय भाषा में विवरण प्रदान किया जाएगा और परिसर में और लोन कार्ड में प्रदर्शित किया जाएगा, जिसमें पारदर्शिता और लोन देने की उचित पद्धतियों के प्रति अपनी प्रतिबद्धता को दर्शाया जाएगा।
- c. फील्ड स्टाफ को उधारकर्ताओं की आय और मौजूदा कर्ज को लेकर आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा।
- d. प्रशिक्षण, अगर कोई हो, उधारकर्ताओं को निःशुल्क दिया जाएगा। फील्ड स्टाफ को इस तरह का प्रशिक्षण देकर प्रशिक्षित किया जाएगा और उधारकर्ताओं को लोन/अन्य प्रॉडक्ट से संबंधित प्रक्रिया और सिस्टम के बारे में पूरी तरह से जानकारी देकर उन्हें जागरूक किया जाएगा।
- e. कंपनी द्वारा लागू ब्याज़ दर और स्थापित शिकायत निवारण सिस्टम को कंपनी के सभी कार्यालयों में, कंपनी द्वारा जारी की गई नोटिस (स्थानीय भाषा में) और वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।
- f. लोन एग्रीमेंट और कंपनी के ऑफिस, ब्रांच परिसर और वेबसाइट पर प्रदर्शित एफपीसी में भी यह घोषणा की जाएगी कि कंपनी कर्मचारियों या किसी थर्ड पार्टी के कर्मचारियों द्वारा गलत व्यवहार के लिए जवाबदेह होगी और समय पर शिकायत का निवारण करेगी।
- g. भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) के केवाईसी संबंधी निर्देश का पालन किया जाएगा। उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता को सुनिश्चित करने के लिए, उसकी जांच-पड़ताल की जाएगी।
- h. लोन संबंधी सभी सैंक्शन और डिस्बर्समेंट केवल एक केंद्रीय स्थान पर किए जाएंगे और इस प्रक्रिया के दौरान एक से ज़्यादा व्यक्ति उपस्थित होंगे। इसके अलावा, डिस्बर्समेंट प्रक्रिया पर कड़ी निगरानी रखी जाएगी।
- i. यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए जाएंगे कि लोन एप्लीकेशन की प्रक्रिया मुश्किल नहीं हो और लोन का भुगतान पूर्व निर्धारित अवधि पर किया जाएगा।

(ii) लोन एग्रीमेंट/लोन कार्ड संबंधी डिस्कलोज़र

- a. कंपनी के पास माइक्रोफाइनेंस लोन एग्रीमेंट का बोर्ड द्वारा अप्रूव्ड मानक फॉर्म होगा. लोन एग्रीमेंट विशेष रूप से स्थानीय भाषा में होगा.
- b. कंपनी लोन एग्रीमेंट में निम्नलिखित बातों को स्पष्ट करेगी:
- लोन से संबंधित सभी नियम और शर्तें,
 - लोन के मूल्य निर्धारण में केवल तीन चीज़ें शामिल होती हैं, अर्थात् ब्याज़ शुल्क, प्रोसेसिंग शुल्क और इंश्योरेंस प्रीमियम (जिसमें इसके संबंध में एडमिनिस्ट्रेटर शुल्क शामिल हैं),
 - उधारकर्ता से कोई सिक्योरिटी डिपॉज़िट/मार्जिन नहीं लिया जाता है,
 - उधारकर्ता एक से अधिक एसएचजी/जेएलजी के मेंबर नहीं हो सकते हैं,
 - लोन अनुदान और पहली किश्त के पुनर्भुगतान की देय तिथि के बीच की मोरेटोरियम अवधि,
 - यह आश्वासन कि उधारकर्ता के डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा.
- c. लोन कार्ड में निम्नलिखित जानकारियां होंगी:
- लागू ब्याज़ दर सहित मूल्य निर्धारण वाली सरलीकृत फैक्टशीट,
 - लोन से जुड़े अन्य सभी नियम और शर्तें,
 - उधारकर्ता की उचित पहचान से जुड़ी जानकारी,
 - कंपनी द्वारा प्राप्त किश्तों और अंतिम भुगतान सहित सभी पुनर्भुगतानों की रसीद,
 - लोन कार्ड में कंपनी द्वारा स्थापित शिकायत निवारण सिस्टम और नोडल अधिकारी के नाम तथा संपर्क नंबर विशेष रूप से उल्लिखित होंगे,
 - उधारकर्ताओं की सहमति से नॉन-क्रेडिट प्रॉडक्ट जारी होंगे और इसके शुल्क की जानकारी लोन कार्ड में शामिल होंगी,
 - लोन कार्ड में सभी विवरण स्थानीय भाषा या उधारकर्ता को समझ आने वाली भाषा में होंगी.

(iii) रिकवरी के लिए बिना ज़ोर ज़बरदस्ती वाले तरीके:

- a. रिकवरी आमतौर पर केवल केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर ही की जाएगी. अगर उधारकर्ता द्वारा लगातार दो या उससे ज्यादा बार केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर नहीं आने की स्थिति में, फ़िल्ड स्टाफ को उधारकर्ता के घर या कार्यालय पर वसूली करने की अनुमति दी जाएगी.
- b. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ़िल्ड स्टाफ और सिस्टम के तहत उनकी भर्ती, प्रशिक्षण और सुपरविज़न के लिए, बोर्ड द्वारा अप्रूव कोड ऑफ कंडक्ट पॉलिसी लागू हो. कोड द्वारा फ़िल्ड स्टाफ के लिए आवश्यक न्यूनतम योग्यताओं को निर्धारित किया जाएगा और कस्टमर के साथ सही व्यवहार करने के लिए, उनके लिए आवश्यक ट्रेनिंग टूल की व्यवस्था की जाएगी. फ़िल्ड स्टाफ को ट्रेनिंग देने के तहत, अपमानजनक या ज़बरदस्ती लोन वसूली/वसूली

पद्धतियों को अपनाए बिना, उधारकर्ताओं के प्रति उचित व्यवहार करने के लिए प्रोग्राम शामिल होंगे.

- c. स्टाफ के लिए मुआवज़े के तरीकों में सर्विस के क्षेत्रों, कर्मचारियों के आचरण और उधारकर्ता की संतुष्टि पर बल दिया जाएगा, न कि केवल जुटाए गए लोन की संख्या और रिकवरी की दर पर. फील्ड स्टाफ द्वारा कोड ऑफ कंडक्ट का पालन न करने के मामले में जुर्माना भी लगाया जा सकता है. आमतौर पर, संवेदनशील क्षेत्रों में रिकवरी केवल स्टाफ करेंगे, थर्ड पार्टी रिकवरी एजेंट नहीं.

15. फेयर प्रैक्टिस कोड की समीक्षा

मैनेजिंग डायरेक्टर के पास फेयर प्रैक्टिस कोड में समय-समय पर किसी भी संशोधन को रिव्यू और अप्रूव करने का अधिकार होगा.

* * *