

# बजाज फाइनेंस लिमिटेड

## उचित व्यवहार संहिता

मार्च 2023

Ver.5.0

अनुपालन विभाग

## इंडेक्स

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

15	उचित व्यवहार संहिता की समीक्षा	12
----	--------------------------------	----

## 1. परिचय

बजाज फाइनेंस लिमिटेड, भारतीय रिज़र्व 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, जिनमें कंज्यूमर इयूरेबल लोन, पर्सनल लोन, टू-व्हीलर लोन, प्रॉपर्टी पर लोन, शेयर पर लोन आदि जैसे लोन शामिल हैं. ऐसी क्रेडिट सुविधाएं अलग-अलग प्रकार के कस्टमर्स 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 उचित व्यवहार संहिता तैयार की है और इसे निदेशक मंडल द्वारा विधिवत स्वीकार किया जा चुका है. उचित व्यवहार संहिता कस्टमर्स के साथ बिज़नेस/व्यवहार करते समय उचित पद्धतियों/ मानकों के लिए सिद्धांतों को निर्धारित करती है.

कंपनी ने इस उचित व्यवहार संहिता ("संहिता") को अपनाया है और इसे लागू किया है. यह संहिता कंपनी के द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी कैटेगरी के प्रॉडक्ट और सेवाओं पर लागू होती है (जो अभी प्रदान किए जाते हैं और जिन्हें भविष्य में प्रदान किया जा सकता है).

## 2. प्रमुख प्रतिबद्धताएं

कस्टमर्स के प्रति कंपनी की प्रमुख प्रतिबद्धताएं:

- i. कस्टमर्स से संबंधित सभी कार्यों में निम्नलिखित के द्वारा निष्पक्ष और तर्कसंगत व्यवहार करना:
  - कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले प्रॉडक्ट और सेवाओं में व इसके कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं और पद्धतियों में संहिता में निर्दिष्ट प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करना;
  - यह सुनिश्चित करना कि कंपनी के प्रॉडक्ट और सेवाएं संबंधित कानूनों और विनियमों के अनुसार हैं;
  - कस्टमर्स के साथ कंपनी का व्यवहार ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा
- ii. कस्टमर्स को निम्नलिखित के द्वारा यह समझने में मदद करना कि कंपनी के प्रॉडक्ट कैसे काम करते हैं:
  - उनके फाइनेंशियल निहितार्थों की व्याख्या करके
- iii. चीज़ें गलत होने पर निम्नलिखित के द्वारा तेज़ी से और सहानुभूतिपूर्वक निपटना:
  - गलतियों में सुधार करके;
  - कस्टमर की शिकायतों को दूर करके;
  - कस्टमर्स को यह बताकर कि समाधान से संतुष्ट नहीं होने पर वे किस प्रकार अपनी शिकायत आगे भेज सकते हैं

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

### 3. जानकारी

- क) कस्टमर्स को उनकी आवश्यकताओं की पूर्ति करने वाले प्रॉडक्ट और सेवाओं को चुनने में मदद करना और जिन प्रॉडक्ट और सेवाओं में उनकी दिलचस्पी हो, उनकी मुख्य विशेषताओं के बारे में स्पष्ट जानकारी देना.
- ख) कस्टमर्स को इस बारे में बताना कि उनकी वास्तविक पहचान और पते 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 के लिए एप्लीकेशन और उनकी प्रोसेसिंग

- क) उधारकर्ता को सभी सूचना/जानकारी स्थानीय भाषा या उधारकर्ता को समझ में आने वाली भाषा में दी जाएगी.
- ख) 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 एक 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.
- ग) 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 का मूल्यांकन और नियम/शर्तें

कंपनी उधारकर्ता को सैंक्शन लेटर या अन्यथा 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 ब्याज 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 कस्टमर द्वारा विलंबित पुनर्भुगतान और / या कोई भी अन्य डिफॉल्ट करने के मामले में लिए जाने वाले दंड ब्याज का मोटे अक्षरों 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.

किसी लोन के पुनर्भुगतान के लिए सटीक देय तिथि, पुनर्भुगतान की फ्रीक्वेंसी, मूलधन और ब्याज के विवरण, एसएमए/एनपीए वर्गीकरण की तिथियों के उदाहरण आदि की जानकारी उधारकर्ता को लोन के सैंक्शन के समय और लोन का पूरा पुनर्भुगतान होने की अवधि तक सैंक्शन की शर्तों / लोन एग्रीमेंट में कोई बदलाव करने के समय भी दी जाएगी. अगर मूलधन और/ या ब्याज के भुगतान पर मोराटोरियम की सुविधा प्रदान की जाती है, तो पुनर्भुगतान शुरू होने की सटीक तिथि की जानकारी भी उधारकर्ता को दी जाएगी.

## 6. नियम और शर्तों में बदलाव सहित लोन का डिस्बर्समेंट

- क) कंपनी उधारकर्ता को डिस्बर्समेंट शिड्यूल, ब्याज दर, सेवा 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 ये बदलाव केवल भविष्य की तिथि से प्रभावी हों. इस संबंध में लोन एग्रीमेंट में एक उपयुक्त शर्त शामिल की जाएगी.
- ख) इस एग्रीमेंट के तहत लोन को वापस लेने/ भुगतान या निष्पादन को तेज़ करने का निर्णय लोन एग्रीमेंट के अनुसार होगा.
- ग) कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या लोन की बकाया राशि की वसूली के बाद सभी सिक्योरिटीज़ को वापस कर देगी, बशर्ते उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य क्लेम के संबंध में कंपनी का उस पर कोई कानूनी अधिकार या ग्रहणाधिकार न हो. अगर सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इस बारे में सूचना दी जाएगी और शेष क्लेम के पूर्ण विवरणों के साथ ही उन शर्तों के बारे में बताया जाएगा जिनके तहत कंपनी के पास संबंधित क्लेम के निपटान/ भुगतान तक सिक्योरिटीज़ को अपने पास बनाए रखने का अधिकार है.

## 7. सामान्य

- क) कंपनी लोन एग्रीमेंट के नियम और शर्तों में बताए गए उद्देश्यों के अतिरिक्त उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी (जबतक कि कंपनी को ऐसी कोई नई जानकारी प्राप्त नहीं होती, जिसे उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं किया गया था).
- ख) उधारकर्ता से बाँरोअल अकाउंट (उधार खाता) ट्रांसफर करने का अनुरोध प्राप्त होने पर, कंपनी की सहमति या अन्यथा, अर्थात् 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.
- ग) लोन की रिकवरी के मामले में, कंपनी रात या छुट्टियों के समय उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करने, बल प्रयोग करने आदि जैसे शोषण करने वाले अनुचित तरीकों का सहारा नहीं लेगी. कंपनी अपने कर्मचारियों को असभ्य व्यवहार करने से रोकने के लिए, यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को कस्टमर्स के साथ उचित तरीके से पेश आने का पर्याप्त प्रशिक्षण दिया जाए.

घ) कंपनी, को-एप्लीकेंट 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 दिनांक: 2 अगस्त, 2019)

## 8. शिकायत निवारण

क) उचित व्यवहार संहिता 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.

ख) कस्टमर्स के लाभ के लिए, कंपनी के सभी ब्रांच/कार्यालयों (जहां बिज़नेस किया जाता है) में निम्नलिखित जानकारी मुख्य 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 30 दिनों की अवधि के भीतर कस्टमर की शिकायत/विवाद का निवारण/समाधान नहीं किया जाता है, तो कस्टमर आरबीआई के सीएमएस पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> पर शिकायत दर्ज करवा सकता है

या नीचे दिए गए पते पर शिकायत का फॉर्म भेज सकता है:

केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र,  
भारतीय रिज़र्व बैंक, 4th फ्लोर,  
सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017  
टोल फ्री नंबर- 14448

## 9. नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनियों के लिए लोकपाल स्कीम

(क) रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल स्कीम, 2021

लोकपाल स्कीम के तहत, कंपनी ने मुख्य नोडल अधिकारी (पीएनओ) को नियुक्त किया है, जो कंपनी के खिलाफ दर्ज की गई शिकायतों के संबंध में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और लोकपाल को जानकारी प्रदान करने के लिए ज़िम्मेदार होगा. कंपनी द्वारा नियुक्त नोडल अधिकारी (एनओ) पीएनओ की सहायता करेंगे.

कस्टमर्स के लाभ के लिए, बिज़नेस संचालित करने वाले सभी ब्रांच/ कार्यालयों में, पीएनओ के नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/ मोबाइल नंबर और ईमेल) व लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करने के पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के विवरण प्रदर्शित किए जाएंगे.

इस स्कीम की मुख्य विशेषताएं सभी ब्रांच और कार्यालयों में मुख्य रूप से अंग्रेजी, हिंदी और क्षेत्रीय भाषाओं में इस प्रकार प्रदर्शित की जाएंगी कि कार्यालय या ब्रांच में जाने वाले व्यक्ति को इस स्कीम की पर्याप्त जानकारी मिल सके.

लोकपाल स्कीम की मुख्य विशेषताओं और मुख्य नोडल अधिकारी के संपर्क विवरणों को वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित और अपडेट किया जाएगा.

(संदर्भ: रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल स्कीम, 2021 दिनांक 12 नवंबर, 2021)

### **(ख) आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति**

'नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनियों द्वारा आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति' पर दिनांक 15 नवंबर, 2021 के आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार, कंपनी ने आंतरिक लोकपाल को नियुक्त किया है और संबंधित दिशानिर्देशों का पालन करेगी.

(संदर्भ: दिनांक 15 नवंबर, 2021 के नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनियों द्वारा आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति)

### **10. वेबसाइट पर होस्टिंग**

विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए उचित व्यवहार संहिता को स्थानीय भाषा में कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध करवाया जाएगा.

### **11. अत्यधिक ब्याज वसूली का विनियमन**

क) निदेशक मंडल ने फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम 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 एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है. ब्याज दर और जोखिम श्रेणीकरण के तरीके व अलग-अलग कैटेगरी के उधारकर्ताओं से ली जाने वाली अलग-अलग ब्याज दर के तर्क की जानकारी



उधारकर्ता या कस्टमर को एप्लीकेशन फॉर्म में दी जाएगी और सैंक्शन लेटर में भी इस बारे में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा.

- ख) 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 अन्यत्र प्रकाशित इस जानकारी को अपडेट किया जाएगा.
- ग) 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 (re-possession) खंड को शामिल करेगी, जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य होगा. पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, लोन एग्रीमेंट के नियम और शर्तों में भी इनसे संबंधित प्रावधान शामिल किए जाएंगे: (क) जब्त करने से पहले दिया जाने वाला नोटिस पीरियड; (ख) वे परिस्थितियां जिनमें नोटिस पीरियड को छोड़ा जा सकता है; (ग) सिक्योरिटी को जब्त करने की प्रक्रिया; (घ) प्रॉपर्टी की बिक्री / नीलामी से पहले कस्टमर को लोन चुकाने का अंतिम मौका देने का प्रावधान; (ङ) उधारकर्ता को पुनः स्वामित्व सौंपने की प्रक्रिया, और (च) प्रॉपर्टी की बिक्री/ नीलामी की प्रक्रिया. ऐसे नियम और शर्तों की एक कॉपी उधारकर्ताओं को प्रदान की जाएगी.

## 13. गोल्ड ज्वेलरी गिरवी रखने पर 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 निम्नलिखित प्रावधान 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 कस्टमर की पर्याप्त जांच-पड़ताल की गई हो.
- ii. प्राप्त ज्वेलरी के मूल्यांकन के लिए उचित प्रक्रिया.
- iii. गोल्ड ज्वेलरी के स्वामित्व की पुष्टि करने के लिए आंतरिक प्रणाली.
- iv. ज्वेलरी को सुरक्षित कस्टडी में रखने के लिए पर्याप्त व्यवस्था, समय-समय पर इस व्यवस्था की समीक्षा, संबंधित कर्मचारियों को प्रशिक्षण 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. हितों का कोई टकराव नहीं होगा और नीलामी की 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, एक स्थानीय भाषा के समाचार पत्र और दूसरे राष्ट्रीय दैनिक समाचार पत्र में विज्ञापन जारी करके की जाएगी.
- viii. आयोजित नीलामियों में कंपनी भाग नहीं लेगी.
- ix. गिरवी रखे गए गोल्ड की नीलामी केवल बोर्ड द्वारा स्वीकृत नीलामीकर्ता के माध्यम से ही होगी.
- x. पॉलिसी में धोखाधड़ी से निपटने के लिए, लागू की जाने वाली व्यवस्थाओं और प्रक्रियाओं को भी शामिल किया जाएगा, जिनमें संग्रहण, निष्पादन और अनुमोदन के कार्यों का पृथक्करण शामिल है
- xi. गोल्ड के बदले लोन देने के लिए बने लोन एग्रीमेंट में नीलामी की प्रक्रिया से संबंधित विवरण भी शामिल होंगे.

#### 14. माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए उचित व्यवहार संहिता

भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने मास्टर दिशानिर्देश - भारतीय रिज़र्व बैंक (माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए नियामक ढांचा) दिशानिर्देश, 2022 (संदर्भ: DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 दिनांक 14 मार्च, 2022) जारी किया है. ये दिशानिर्देश माइक्रोफाइनेंस संस्थानों और हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों सहित सभी कमर्शियल बैंकों, एनबीएफसी पर लागू होते हैं. ये दिशानिर्देश 01 अप्रैल, 2022 से लागू होंगे.

उपरोक्त सेक्शन में उल्लिखित एफपीसी के अलावा, कंपनी निम्नलिखित उचित व्यवहार को अपनाएगी, जो माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए विशिष्ट हैं:

##### (i) सामान्य

- क) कंपनी की वेबसाइट के अलावा, एफपीसी को स्थानीय भाषा में कंपनी के कार्यालय और ब्रांच परिसर में प्रदर्शित किया जाएगा.
- ख) स्थानीय भाषा में एक विवरण तैयार किया जाएगा और परिसर में और लोन कार्ड में प्रदर्शित किया जाएगा, जिसमें पारदर्शिता और उचित व्यवहार के तरीकों के प्रति प्रतिबद्धता व्यक्त की जाएगी.
- ग) फील्ड कर्मचारियों को उधारकर्ताओं की आय और मौजूदा कर्ज को लेकर आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा.
- घ) प्रशिक्षण, अगर कोई हो, उधारकर्ताओं को निःशुल्क दिया जाएगा. फील्ड कर्मचारियों को इस तरह का प्रशिक्षण देने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा और उधारकर्ताओं को लोन/अन्य प्रॉडक्ट से संबंधित प्रक्रिया और व्यवस्था के बारे में पूरी तरह से जानकारी देकर उन्हें जागरूक किया जाएगा.
- ड) प्रभावी ब्याज दर, और कंपनी द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली को इसके सभी कार्यालयों में, इसके द्वारा जारी किए गए साहित्य में (स्थानीय भाषा में) और इसकी वेबसाइट पर भी प्रमुख रूप से प्रदर्शित किया जाएगा.

- च) लोन एग्रीमेंट में और कंपनी के कार्यालय, ब्रांच परिसर और वेबसाइट पर प्रदर्शित एफपीसी में भी यह घोषणा की जाएगी कि कंपनी, अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स की गई किसी एजेंसी के कर्मचारियों द्वारा किए गए गलत व्यवहार के लिए जवाबदेह होगी और समय पर शिकायत का निवारण करेगी.
- छ) भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) के केवायसी दिशानिर्देशों का पालन किया जाएगा. उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता को सुनिश्चित करने के लिए, उचित जांच-पड़ताल की जाएगी.
- ज) लोन के सभी सैंक्शन और डिस्बर्समेंट केवल एक केंद्रीय लोकेशन पर किए जाएंगे और इस कार्य में एक से अधिक व्यक्ति शामिल होंगे. इसके अलावा, डिस्बर्समेंट के कार्य की उचित निगरानी की जाएगी.
- झ) यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए जाएंगे कि लोन एप्लीकेशन की प्रक्रिया मुश्किल नहीं हो और लोन का डिस्बर्समेंट पूर्व निर्धारित समय सीमा के अनुसार किया जाए.

(ii) लोन एग्रीमेंट/लोन कार्ड में प्रकटीकरण

- क) कंपनी के पास माइक्रोफाइनेंस लोन एग्रीमेंट का बोर्ड द्वारा स्वीकृत मानक प्रारूप होगा. लोन एग्रीमेंट जहां तक संभव हो स्थानीय भाषा में होगा.
- ख) 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 ब्याज शुल्क, प्रोसेसिंग शुल्क और इंश्योरेंस प्रीमियम (जिसमें इसके संबंध में प्रशासनिक शुल्क शामिल हैं),
  - उधारकर्ता से कोई सिक्योरिटी डिपॉज़िट/मार्जिन नहीं ली जा रही है.
  - उधारकर्ता एक से अधिक एसएचजी/जेएलजी के सदस्य नहीं हो सकते हैं.
  - लोन प्रदान करने की तिथि और पहली किश्त के पुनर्भुगतान की देय तिथि के बीच की मोराटोरियम अवधि,
  - एक आश्वासन कि उधारकर्ता के डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा.
- ग) लोन कार्ड में निम्नलिखित जानकारियां होंगी:
- प्रभावी ब्याज दर सहित मूल्य निर्धारण पर सरलीकृत फैक्टशीट,
  - लोन से संबंधित 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 प्रणाली और नोडल अधिकारी के नाम और फोन नंबर विशेष रूप से उल्लिखित होंगे,
  - जारी किए गए नॉन-क्रेडिट प्रॉडक्ट उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से जारी किए जाएंगे और उनसे संबंधित शुल्कों की जानकारी लोन कार्ड में दी जाएगी,

- लोन कार्ड में सभी एंटी स्थानीय भाषा या उधारकर्ता को समझ में आने वाली भाषा में होंगी.

(iii) रिक्वरी के लिए बिना ज़ोर जबरदस्ती वाले तरीके:

- क) रिक्वरी/वसूली आमतौर पर केवल केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर ही की जाएगी. फील्ड कर्मचारियों को उधारकर्ता के निवास या कार्य स्थल पर जाकर रिक्वरी करने की अनुमति केवल तभी दी जाएगी, जब उधारकर्ता लगातार दो या अधिक बार केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित नहीं होता है.
- ख) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फील्ड कर्मचारियों के आचरण और उनकी नियुक्ति, प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण की व्यवस्था के लिए बोर्ड द्वारा स्वीकृत एक पॉलिसी का पालन किया जाए. यह संहिता फील्ड कर्मचारियों के लिए अनिवार्य न्यूनतम योग्यताएं निर्धारित करेगी और इसमें कस्टमर्स के साथ व्यवहार करने के लिए फील्ड कर्मचारियों को दिए जाने वाले आवश्यक प्रशिक्षण के तरीके शामिल होंगे. फील्ड कर्मचारियों को दिए जाने वाले प्रशिक्षण में वे कार्यक्रम शामिल होंगे, जिनके माध्यम से वे कलेक्शन/रिक्वरी के लिए किसी भी अपमानजनक या ज़ोर-जबरदस्ती वाले तरीकों को अपनाए बिना उधारकर्ताओं के साथ उचित व्यवहार करना सीखेंगे.
- ग) कर्मचारियों को दिए जाने वाले वेतन की विधियों में सिर्फ उनके द्वारा शुरू/लामबंद किए गए लोन और रिक्वरी की दर पर ही नहीं बल्कि सेवा के क्षेत्रों, कर्मचारियों के आचरण और उधारकर्ता की संतुष्टि जैसे मानकों पर भी बल दिया जाएगा. फील्ड कर्मचारियों द्वारा आचार संहिता का पालन नहीं करने के मामले में आर्थिक दंड भी लगाया जा सकता है. सामान्यतः संवेदनशील क्षेत्रों में रिक्वरी के लिए केवल कर्मचारियों का उपयोग किया जाएगा न कि आउटसोर्स किए गए रिक्वरी एजेंटों का.

## 15. उचित व्यवहार संहिता की समीक्षा

मैनेजिंग डायरेक्टर के पास उचित व्यवहार संहिता में समय-समय पर किए गए किसी भी संशोधन की समीक्षा करने और उसे स्वीकृति देने का अधिकार होगा.

\*\*\*