

बजाज फाइनेंस लिमिटेड

फेयर प्रैक्टिस कोड

अप्रैल 2024

संस्करण.7.0

अनुपालन विभाग

इंडेक्स

| क्रमांक. | विवरण | पेज नं. |
|----------|---|---------|
| 1. | अपना परिचय दें | 3 |
| 2. | प्रमुख प्रतिबद्धताएं | 3 |
| 3. | जानकारी | 3 |
| 4. | लोन के लिए एप्लीकेशन और उनकी प्रोसेसिंग | 3 |
| 5. | लोन मूल्यांकन और नियम/शर्तें | 4 |
| 6. | लोन अकाउंट में दंड शुल्क | 4 |
| 7. | नियम और शर्तों में बदलाव सहित लोन का वितरण | 5 |
| 8. | लोन से संबंधित ज़िम्मेदार आचरण - पर्सनल लोन के पुनर्भुगतान/ सेटलमेंट पर चल/अचल प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट को जारी करना | 5 |
| 9. | समान मासिक किश्तों (EMI) वाले पर्सनल लोन के फ्लोटिंग ब्याज दर को रीसेट करना | 6 |
| 10. | सामान्य | 6 |
| 11. | शिकायत निवारण | 7 |
| 12. | नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनियों के लिए लोकपाल स्कीम, 2018 - नोडल अधिकारी/ मुख्य नोडल अधिकारी की नियुक्ति | 7 |
| 13. | वेबसाइट पर होस्टिंग | 8 |
| 14. | अत्यधिक ब्याज वसूली का विनियमन | 8 |
| 15. | फाइनेंस किए गए वाहनों की जब्ती | 8 |
| 16. | गोल्ड ज्वेलरी गिरवी रखने पर लोन | 8 |
| 17. | कंपनी द्वारा शारीरिक/दृष्टि विकलांगता वाले लोगों को प्रदान की जाने वाली लोन सुविधाएं | 9 |
| 18. | माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए उचित व्यवहार संहिता | 9 |
| 19. | उचित व्यवहार संहिता की समीक्षा | 10 |

1. अपना परिचय दें

बजाज फाइनेंस लिमिटेड, भारतीय रिज़र्व बैंक ("आरबीआई") के साथ रजिस्टर्ड एक नॉन-बैंकिंग फाइनेंस कंपनी है, जो डिजिटल प्राप्त करती है और वर्तमान में अलग-अलग प्रकार के लोन प्रदान करने के बिज़नेस में है, जिसमें कंज्यूमर ड्यूरेबल 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, पार्टनरशिप फर्म, कंपनियां और अन्य कानूनी संस्थाएं शामिल हैं।

बजाज फाइनेंस लिमिटेड ("कंपनी") ने RBI के दिशानिर्देशों के अनुसार उचित व्यवहार संहिता तैयार किया है और इसे निदेशक मंडल द्वारा विधिवत स्वीकार किया जा चुका है। उचित व्यवहार संहिता ग्राहकों 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 सर्विसेज़ पर लागू होती है (जो अभी प्रदान किए जाते हैं और जिन्हें भविष्य में प्रदान किया जा सकता है)।

2. प्रमुख प्रतिबद्धताएं

ग्राहकों के प्रति कंपनी की मुख्य प्रतिबद्धताएं:

- ग्राहकों से संबंधित सभी कार्यों में निम्नलिखित के द्वारा निष्पक्ष और तर्कसंगत व्यवहार करना:
 - कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले प्रॉडक्ट और सर्विसेज़ व इसके कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं और पद्धतियों के लिए संहिता में निर्दिष्ट प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करना;
 - यह सुनिश्चित करना कि कंपनी के प्रॉडक्ट 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
- ग्राहकों को यह समझने में मदद करना कि कंपनी के प्रॉडक्ट कैसे काम करते हैं:
 - उनके फाइनेंशियल निहितार्थ के बारे में बताना
- चीज़ें गलत होने पर निम्नलिखित के 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
- संहिता को प्रचारित करना, इसे कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध करवाना और ग्राहक द्वारा अनुरोध करने पर उन्हें इसकी कॉपी प्रदान करना।

3. जानकारी

- कस्टमर्स को उनकी ज़रूरतें पूरी करने वाले प्रॉडक्ट और सेवाएं चुनने में मदद करना, और वे जिन सेवाओं और प्रॉडक्ट में दिलचस्पी रखते हैं, उनकी मुख्य विशेषताओं के बारे में उन्हें स्पष्ट जानकारी देना।
- ग्राहकों को इस बारे में बताना कि उनकी वास्तविक पहचान और पता 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

- 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 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 जमा 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 अन्यथा के माध्यम से स्थानीय भाषा में लोन की स्वीकृत राशि के साथ-साथ नियम और शर्तों व वार्षिक ब्याज दर और उसे लागू करने की विधि की लिखित जानकारी देगी और उधारकर्ता द्वारा इन नियम और शर्तों की स्वीकृति को अपने पास रिकॉर्ड में रखेगी. कंपनी, ग्राहक द्वारा विलंबित पुनर्भुगतान के मामले में और/या किसी भी अन्य डिफॉल्ट के मामले में लिए जाने वाले दंड शुल्क का लोन एग्रीमेंट में स्पष्ट रूप से उल्लेख करेगी.

कंपनी लोन के सैंक्शन/ वितरण 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 फ्रीडेंसी, मूलधन और ब्याज के विवरण, SMA/NPA वर्गीकरण 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 पर 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. लोन अकाउंट में दंड शुल्क

- a) अगर लोन के कॉन्ट्रैक्ट के महत्वपूर्ण नियम और शर्तों का पालन नहीं करने के कारण उधारकर्ता पर दंडस्वरूप कोई शुल्क लगाया जाता है, तो उसे 'दंड शुल्क' माना जाएगा और एडवांस पर लगाई गई ब्याज दर में जोड़े गए 'दंडात्मक ब्याज' के तौर पर कोई भी छूट नहीं दी जाएगी. दंड शुल्क को कैपिटलाइज़ नहीं किया जाएगा, इसका मतलब है कि ऐसे शुल्कों पर कोई और ब्याज नहीं लगाया जाएगा. हालांकि, इससे लोन अकाउंट में ब्याज को कंपाउंड करने की सामान्य प्रक्रियाओं पर कोई असर नहीं होगा.
- b) कंपनी, ब्याज दर के लिए कोई अतिरिक्त बात शामिल नहीं करेगी और यह सुनिश्चित करेगी कि फेयर प्रैक्टिस कोड पर आरबीआई के दिशानिर्देशों का सही अर्थों में पालन किया जाए.
- c) किसी विशेष लोन / प्रोडक्ट कैटेगरी के लिए भेदभाव किए बिना लोन कॉन्ट्रैक्ट के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के अनुपालन न करने के लिए दंड शुल्क की मात्रा उचित और आनुपातिक होगी.
- d) बिज़नेस के अलावा अन्य किसी उद्देश्य से किसी उधारकर्ता के लिए सैंक्शन किए गए लोन के मामले में दंड शुल्क, गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ता के लिए महत्वपूर्ण नियम और शर्तों का पालन नहीं करने पर लगाए जाने वाले दंड शुल्क से अधिक नहीं होंगे.
- e) कंपनी द्वारा कस्टमर को दंड शुल्कों की राशि और उनके कारण के बारे में लोन एग्रीमेंट और महत्वपूर्ण नियम और शर्तों / मुख्य तथ्यों के विवरण (केएफएस) में, जैसा भी लागू हो, स्पष्ट रूप से बताया जाएगा, इसके अलावा कंपनी की वेबसाइट पर ब्याज दर और सेवा शुल्क के अनुभाग में प्रदर्शित किया जाएगा.
- f) जब भी लोन के महत्वपूर्ण नियम और शर्तों का पालन नहीं करने के लिए उधारकर्ताओं को रिमाइंडर भेजे जाते हैं, तो उसके साथ लागू दंड शुल्क भी बताए जाते हैं. इसके अलावा, दंड शुल्क की जानकारी और उसके कारण के बारे में बताया जाएगा.

फेयर लेंडिंग प्रैक्टिस पर एक अलग पॉलिसी- लोन अकाउंट पर दंड शुल्क लागू किया गया है और इसे 17 अक्टूबर, 2023 को आयोजित बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स की मीटिंग में विधिवत अप्रूव किया गया है.

7. नियम और शर्तों में बदलाव सहित लोन का वितरण

- 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 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.
- एग्रीमेंट के तहत लोन वापस लेने/ भुगतान या निष्पादन को तेज़ करने का निर्णय लोन एग्रीमेंट के अनुसार लिया जाएगा.
- कंपनी लोन के अंतर्गत देय पूरी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या बकाया राशि की वसूली के बाद सभी सिक्वोरिटीज़ 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 हो, 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 सिक्वोरिटीज़ को अपने पास रखने का अधिकार है.

8. लोन से संबंधित ज़िम्मेदार आचरण - पर्सनल लोन के पुनर्भुगतान/ सेटलमेंट पर चल/अचल प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट को जारी करना

एक स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीज़र (एसओपी) - प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट सौंपने और प्रभार मुक्त करने के लिए आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार एक प्रक्रिया लागू की गई है, जो उन सभी मामलों पर लागू होगी जहां 01 दिसंबर, 2023 के बाद चल/अचल प्रॉपर्टी के ओरिजिनल डॉक्यूमेंट को जारी करना देय है.

- चल/अचल प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट जारी करना
 - कंपनी लोन अकाउंट के पूर्ण पुनर्भुगतान/सेटलमेंट के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी चल/अचल प्रॉपर्टी के ओरिजिनल डॉक्यूमेंट जारी करेगी और किसी भी रजिस्ट्री के साथ रजिस्टर्ड प्रभार हटाएगी.
 - उधारकर्ता को, उसकी पसंद के अनुसार, चल/अचल प्रॉपर्टी के ओरिजिनल डॉक्यूमेंट उस बैंकिंग आउटलेट/शाखा से प्राप्त करने का विकल्प दिया जाएगा जहां लोन अकाउंट संचालित किया गया था या कंपनी के किसी अन्य ऑफिस से प्राप्त करने का विकल्प दिया जाएगा जहां ये डॉक्यूमेंट उपलब्ध हों.
 - चल/अचल प्रॉपर्टी के ओरिजिनल डॉक्यूमेंट को वापस करने की समयसीमा और स्थान का उल्लेख प्रभावी तिथि या उसके बाद जारी किए गए लोन सैंक्शन लेटर में किया जाएगा.
 - एकल उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक घटना के मामले में, कंपनी के पास कानूनी वारिसों को चल/अचल प्रॉपर्टी के ओरिजिनल डॉक्यूमेंट लौटाने की प्रक्रिया है. यह प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की गई है.
- चल/अचल प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट को जारी करने में देरी के लिए क्षतिपूर्ति
 - लोन के कुल पुनर्भुगतान/ सेटलमेंट के बाद चल/अचल प्रॉपर्टी के ओरिजिनल डॉक्यूमेंट को जारी करने में या संबंधित रजिस्ट्री के साथ चार्ज सैटिस्फैक्शन फॉर्म फाइल करने में 30 दिनों से अधिक की देरी के मामले में, कंपनी उधारकर्ता को ऐसी देरी के कारणों के बारे में सूचित करेगी. अगर देरी कंपनी के कारण हुई है, तो यह देरी के प्रत्येक दिन के लिए उधारकर्ता को रु. 5,000 की दर से क्षतिपूर्ति प्रदान करेगी.
 - अगर चल/अचल प्रॉपर्टी के ओरिजिनल डॉक्यूमेंट को कोई आंशिक या पूर्ण हानि/क्षति होती है, तो कंपनी इस चल/अचल प्रॉपर्टी डॉक्यूमेंट की डुप्लीकेट/प्रमाणित कॉपी प्राप्त करने में उधारकर्ता की सहायता करेगी और ऊपर खंड (i) में उल्लिखित क्षतिपूर्ति का भुगतान करने के अलावा संबंधित लागतों का भी वहन करेगी. हालांकि, ऐसे मामलों में, इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए कंपनी के पास 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और विलंबित अवधि के दंड की गणना उसके बाद (अर्थात कुल 60 दिनों की अवधि के बाद) की जाएगी.
 - इन दिशानिर्देशों के अधीन प्रदान की गई क्षतिपूर्ति किसी लागू कानून के अनुसार किसी अन्य क्षतिपूर्ति को प्राप्त करने के उधारकर्ता के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगी.

9. समान मासिक किश्तों (EMI) वाले पर्सनल लोन के फ्लोटिंग ब्याज दर को रीसेट करना

- a) ईएमआई आधारित फ्लोटिंग रेट पर्सनल लोन की स्वीकृति के समय, कंपनी को उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता को ध्यान में रखना पड़ता है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि अवधि को बढ़ाने और/या ईएमआई में वृद्धि करने के लिए पर्याप्त हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध है। लोन की अवधि के दौरान ब्याज दरों में संभावित वृद्धि की परिस्थिति में, एनबीएफसी को सलाह दी जाती है कि वे कार्यान्वयन और अनुपालन के लिए निम्नलिखित आवश्यकताओं को पूरा करने वाला एक उपयुक्त पॉलिसी फ्रेमवर्क लागू करें:
- सैंक्शन के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को स्पष्ट रूप से बताएगी कि ब्याज दर में होने वाले संभावित बदलावों का EMI और/या लोन की अवधि पर या फिर इन दोनों पर क्या असर पड़ेगा। इसके बाद, उपरोक्त के कारण EMI /अवधि या फिर दोनों में कोई वृद्धि होने के बारे में उपयुक्त चैनलों के माध्यम से तुरंत उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा।
 - ब्याज दरों को रीसेट करते समय, कंपनी, उधारकर्ताओं को बोर्ड द्वारा अप्रूव्ड पॉलिसी के अनुसार फिक्स्ड दर पर स्विच करने का विकल्प देगी। इस पॉलिसी में अन्य बातों के साथ-साथ यह भी बताया गया है कि उधारकर्ता को लोन की अवधि के दौरान कितनी बार स्विच करने की अनुमति दी जाएगी।
 - उधारकर्ताओं को निम्न चुनने का विकल्प भी दिया जाएगा-
(क) EMI में वृद्धि या अवधि में वृद्धि या फिर इन दोनों विकल्पों का संयोजन; और,
(ख) लोन की अवधि के दौरान किसी भी समय पूर्ण या आंशिक प्री-पेमेंट करना। फोरक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट दंड वर्तमान निर्देशों के अनुसार लिया जाएगा।
 - लोन को फ्लोटिंग से फिक्स्ड दर पर स्विच करने के लिए सभी लागू शुल्क और उपरोक्त विकल्पों का इस्तेमाल करने के लिए लगाए जाने वाले अन्य सर्विस शुल्क /प्रशासनिक लागतों के बारे में स्पष्ट रूप से सैंक्शन लेटर में बताया जाएगा, साथ ही समय-समय पर कम्पनी द्वारा इन शुल्कों/ लागतों में किए जाने वाले संशोधन के बारे में भी तुरंत सूचित जाएगा।
 - कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग दर वाले लोन की अवधि बढ़ने से एमॉर्टाइजेशन पर कोई नकारात्मक असर न पड़े।
 - कंपनी उपयुक्त चैनलों के माध्यम से, प्रत्येक तिमाही के अंत में उधारकर्ताओं के साथ एक स्टेटमेंट शेयर करेगी या उसे उपलब्ध कराएगी, जिसमें उस दिनांक तक वसूल किए गए मूलधन और ब्याज की गणना, पूरे लोन की अवधि की EMI की राशि, बाकी ईएमआई की संख्या और वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) को शामिल किया जाएगा। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि स्टेटमेंट सरल भाषा में हों और उधारकर्ताओं को आसानी से समझ आ जाएं।
ये निर्देश, इसमें किए गए आवश्यक बदलावों के साथ, समान मासिक किश्तों वाले लोन के अलावा, अलग-अलग अवधियों के लिए सभी समान मासिक किश्तों वाले लोन पर लागू होंगे।

समान मासिक किश्तों (EMI) वाले पर्सनल लोन की फ्लोटिंग ब्याज दर रीसेट करने से जुड़ी एक अलग पॉलिसी 17 अक्टूबर, 2023 को आयोजित की गई बोर्ड ऑफ डायरेक्टर की मीटिंग में विधिवत अप्रूव की गई है और लागू की गई है।

10. सामान्य

- 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 कोई नई जानकारी प्राप्त नहीं होती, जिसे उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं किया गया था)।
- उधारकर्ता से बॉरोअल अकाउंट (उधार खाता) ट्रांसफर करने का अनुरोध प्राप्त होने पर, कंपनी की सहमति या अन्यथा आपत्ति (अगर कोई हो) की सूचना अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर दे दी जाएगी।
- लोन 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 ग्राहकों के साथ उचित तरीके से पेश आने का पर्याप्त प्रशिक्षण दिया जाए।

- d) कंपनी, को-एप्लीकेंट के साथ या उनके बिना व्यक्तिगत (इंडिविजुअल) उधारकर्ताओं को बिज़नेस के अतिरिक्त अन्य उद्देश्यों के लिए दिए गए फ्लोटिंग दर टर्म लोन के मामले में फोरक्लोज़र शुल्क/ प्री-पेमेंट शुल्क नहीं लेगी. (संदर्भ: एनबीएफसी द्वारा फ्लोटिंग दर लोन पर फोरक्लोज़र शुल्क/ प्री-पेमेंट शुल्क वसूलने के संबंध में RBI का सर्कुलर, डीएनबीआर (पीडी) सीसी नंबर 101/03.10.001/2019-20 तिथि: 2 अगस्त, 2019)

11. शिकायत निवारण

- a) 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.
- b) ग्राहकों के लाभ के लिए, कंपनी के सभी ब्रांच/कार्यालयों (जहां बिज़नेस किया जाता है) में निम्नलिखित जानकारी मुख्य रूप से प्रदर्शित की जाएगी:
- उस शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/ मोबाइल नंबर और ईमेल पता भी), जिससे कंपनी के विरुद्ध शिकायतों के निवारण के लिए संपर्क किया जा सकता है.
 - अगर 30 दिनों की अवधि के भीतर ग्राहक की शिकायत/विवाद का निवारण/समाधान नहीं किया जाता है, तो ग्राहक RBI के सीएमएस पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं

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

12. नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनियों के लिए लोकपाल स्कीम

(a) 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 होंगे. कंपनी द्वारा नियुक्त नोडल अधिकारी (एनओ) पीएनओ की सहायता करेंगे.

कस्टमर्स के लाभ के लिए, बिज़नेस संचालित करने वाले ब्रांच/ कार्यालयों में, पीएनओ के नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/ मोबाइल नंबर और ईमेल) के साथ ही लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करने वाले पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के विवरण भी 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 को इस स्कीम की एक कॉपी और मुख्य नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण के साथ वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित और अपडेट किया जाएगा.

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

(b) (ख) आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति

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

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

13. वेबसाइट पर होस्टिंग

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

14. अत्यधिक ब्याज वसूली का विनियमन

- 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। उधारकर्ताओं या कस्टमर्स को ब्याज की दर, जोखिम श्रेणीकरण के तरीकों और अलग-अलग कैटेगरी के उधारकर्ताओं से अलग-अलग दर पर ब्याज लेने के तर्क 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। जब भी ब्याज दरों में परिवर्तन होता है, वेबसाइट पर प्रकाशित जानकारी अपडेट की जाएगी।
- ब्याज की दर वार्षिक दर होगी।

15. फाइनेंस किए गए वाहनों की जब्ती

कंपनी उधारकर्ता के साथ किए गए लोन एग्रीमेंट में री-पजेशन (पुनः कब्जा) के खंड को शामिल करेगी, जो कानूनी रूप से प्रवर्तनीय होगा। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, लोन एग्रीमेंट के नियम और शर्तों में इनसे संबंधित प्रावधान भी शामिल किए जाएंगे: (a) कब्जा लेने से पहले दिया जाने वाला नोटिस पीरियड ; (b) वे परिस्थितियां, जिनमें नोटिस पीरियड को माफ किया जा सकता है ; (c) सिक्योरिटी का कब्जा लेने की प्रक्रिया ; (d) प्रॉपर्टी की बिक्री / नीलामी से पहले उधारकर्ता को लोन चुकाने का अंतिम मौका देने का प्रावधान ; (e) उधारकर्ता को पुनः स्वामित्व देने की प्रक्रिया और (f) प्रॉपर्टी की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया। ऐसे नियम और शर्तों की एक कॉपी उधारकर्ताओं को प्रदान की जाएगी।

16. 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 शामिल हैं:

- आरबीआई द्वारा निर्धारित केवाईसी 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 है।
- प्राप्त ज्वेलरी के मूल्यांकन के लिए उचित प्रक्रिया।
- गोल्ड ज्वेलरी के स्वामित्व की पुष्टि करने के लिए आंतरिक प्रणाली।
- 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।
- कोलैटरल (गिरवी) के रूप में स्वीकार की गई ज्वेलरी का उपयुक्त इंश्योरेंस किया जाएगा।
- 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 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, एक स्थानीय भाषा में और दूसरा राष्ट्रीय समाचार पत्रों में विज्ञापन जारी करके की जाएगी.
 - 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.

17. कंपनी द्वारा शारीरिक/दृष्टि विकलांगता वाले लोगों को प्रदान की जाने वाली लोन सुविधाएं

कंपनी लोन सुविधाओं सहित प्रॉडक्ट और सुविधाओं को प्रदान करने में शारीरिक/दृष्टि विकलांगता वाले एप्लीकेंट के साथ विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी. कंपनी की सभी ब्रांच ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न बिज़नेस सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए सभी संभव सहायता प्रदान करेंगी.

18. माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए उचित व्यवहार संहिता

रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया (RBI) ने मास्टर डायरेक्शन जारी किया है - रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया (माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए नियामक ढांचा) डायरेक्शन, 2022 मार्च 14, 2022 को रेफरेंस DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 के तहत जारी. ये दिशानिर्देश 01 अप्रैल, 2022 से प्रभावी हैं और सभी कमर्शियल बैंकों, एनबीएफसी पर लागू होते हैं, जिनमें माइक्रो फाइनेंस संस्थान और हाउसिंग फाइनेंस कंपनियां शामिल हैं.

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

- (i) सामान्य
 - a. कंपनी की वेबसाइट के अलावा, एफपीसी को स्थानीय भाषा में कंपनी के ऑफिस और ब्रांच परिसर में प्रदर्शित किया जाएगा.
 - b. फील्ड स्टाफ को उधारकर्ताओं की आय और मौजूदा कर्ज को लेकर आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा.
 - c. प्रशिक्षण, अगर कोई हो, उधारकर्ताओं को निःशुल्क दिया जाएगा.
 - d. माइक्रो फाइनेंस लोन पर लगाई जाने वाली न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरें इसके सभी ऑफिस में, इसके द्वारा जारी साहित्य में (स्थानीय भाषा में) और इसकी वेबसाइट पर भी प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएंगी.
 - e. लोन एग्रीमेंट में 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.
 - f. उधारकर्ता से कोई सिक्योरिटी डिपॉज़िट/मार्जिन नहीं लिया जाता है,
 - g. कंपनी के पास माइक्रो फाइनेंस लोन एग्रीमेंट का एक मानक रूप होगा. लोन एग्रीमेंट विशेष रूप से स्थानीय भाषा में होगा.
 - h. लोन के सभी नियमों और शर्तों को लोन एग्रीमेंट में प्रकट किया जाएगा.
 - i. लोन कार्ड में निम्नलिखित जानकारियां होंगी:
 - मूल्य निर्धारण के संबंध में 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 गैर-क्रेडिट प्रॉडक्ट जारी होंगे और शुल्क की जानकारी लोन कार्ड में शामिल होंगी,
- लोन कार्ड में सभी एंटी स्थानीय भाषा या उधारकर्ता को समझ आने वाली भाषा में होंगी.

(ii) रिकवरी के लिए बिना ज़ोर जबरदस्ती वाले तरीके:

- a. रिकवरी आमतौर पर केवल केन्द्रीय निर्दिष्ट स्थान पर ही की जाएगी. फील्ड स्टाफ को उधारकर्ता के निवास स्थान या काम करने वाले जगह पर वसूली करने की अनुमति केवल तभी दी जाएगी, जब उधारकर्ता लगातार दो या अधिक अवसरों पर केन्द्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहते हैं.
- b. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों के आचरण और उनकी भर्ती, प्रशिक्षण और निगरानी के सिस्टम के संबंध में बोर्ड द्वारा स्वीकृत पॉलिसी लागू है. यह कोड कर्मचारियों के लिए अनिवार्य न्यूनतम योग्यता निर्धारित करेगा और कस्टमर्स से व्यवहार करने के लिए आवश्यक प्रशिक्षण के साधन प्रदान करेगा. कर्मचारियों के प्रशिक्षण में उधारकर्ताओं के प्रति उचित व्यवहार को शामिल करने के कार्यक्रम शामिल होंगे. कस्टमर्स के प्रति कर्मचारियों का आचरण भी उनकी क्षतिपूर्ति मैट्रिक्स में उचित रूप से शामिल किया जाएगा.

19. उचित व्यवहार संहिता की समीक्षा

मैनेजिंग डायरेक्टर के पास उचित व्यवहार संहिता में समय-समय पर किसी भी संशोधन को रिव्यू और अप्रूव करने का अधिकार होगा.

* * *