

बजाज फाइनेंस लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

अक्टूबर 2023

संस्करण 6.0

अनुपालन विभाग

अनुक्रमणिका

क्रमांक	विवरण	पेज नं.
1.	परिचय	3
2.	प्रमुख प्रतिबद्धताएं	3
3.	जानकारी	3
4.	लोन के लिए एप्लीकेशन और उनकी प्रोसेसिंग	4
5.	लोन मूल्यांकन और नियम/शर्तें	4
6.	लोन अकाउंट में दंड शुल्क	4
7.	नियम और शर्तों में बदलाव सहित लोन का डिस्बर्समेंट	5
8.	समान मासिक किश्तों (ईएमआई) वाले पर्सनल लोन के फ्लोटिंग ब्याज दर को रीसेट करना	6
9.	सामान्य	7
10.	शिकायत निवारण	7
11.	नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनियों के लिए लोकपाल स्कीम	8
12.	वेबसाइट पर होस्टिंग	8
13.	अत्यधिक ब्याज वसूली का विनियमन	9
14.	फाइनेंस किए गए वाहनों की जब्ती	9
15.	गोल्ड ज्वैलरी गिरवी रखने पर लोन	9
16.	माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए उचित व्यवहार संहिता	10
17.	उचित व्यवहार संहिता की समीक्षा	12

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 बिजनेस 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 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 उचित व्यवहार संहिता तैयार किया है और इसे निदेशक मंडल द्वारा विधिवत स्वीकार किया जा चुका है। उचित व्यवहार संहिता ग्राहकों के साथ बिजनेस/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 सर्विसेज 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:

- i. ग्राहकों से संबंधित सभी कार्यों में निम्नलिखित के द्वारा निष्पक्ष और तर्कसंगत व्यवहार करना:
 - कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले प्रॉडक्ट और सर्विसेज 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 सर्विसेज 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 प्रॉडक्ट कैसे काम करते हैं:
 - उनके फाइनेंशियल निहितार्थ के बारे में बताना
- iii. 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
- iv. संहिता को प्रचारित करना, इसे कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध करवाना और ग्राहक द्वारा अनुरोध करने पर उन्हें इसकी कॉपी प्रदान करना.

3. जानकारी

क) ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं की पूर्ति करने वाले प्रॉडक्ट और सर्विसेज चुनने में मदद करना और जिन प्रॉडक्ट और सर्विसेज में उनकी दिलचस्पी हो, उनकी मुख्य विशेषताओं के बारे में स्पष्ट जानकारी देना.

ख) 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 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 मूल्यांकन और नियम/शर्तें

कंपनी, उधारकर्ता को सैंक्शन लेटर या अन्य किसी माध्यम से स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता को समझ में आने वाली भाषा में लोन की स्वीकृत राशि के साथ-साथ नियम और शर्तों के बारे में और वार्षिक ब्याज दर और उसकी गणना के तरीके के बारे में लिखित रूप में सूचना देगी और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों 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/ 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 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

- क) 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 कैपिटलाइज 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.

- ख) कंपनी, ब्याज दर के लिए कोई अतिरिक्त बात शामिल नहीं करेगी और यह सुनिश्चित करेगी कि इन दिशानिर्देशों का सही अर्थों में पालन किया जाए.
- ग) कंपनी, लोन पर लिए जाने वाले दंड शुल्क या ऐसे ही अन्य शुल्कों (किसी भी नाम से) के लिए बोर्ड द्वारा अप्रूव्ड पॉलिसी बनाएगी.
- घ) किसी विशेष लोन / प्रॉडक्ट 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.
- ङ) 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.
- च) कंपनी द्वारा ग्राहक 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 सर्विस शुल्क के अनुभाग में प्रदर्शित किया जाएगा.
- छ) 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.

उचित उधार पद्धति 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 डिस्बर्समेंट

- क) 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.
- ख) एग्रीमेंट के तहत लोन वापस लेने/ भुगतान या निष्पादन को तेज़ करने का निर्णय लोन एग्रीमेंट के अनुसार लिया जाएगा.
- ग) 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 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 सिक्योरिटीज़ को अपने पास रखने का अधिकार है.

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

क) ईएमआई आधारित फ्लोटिंग दर वाले पर्सनल लोन के सैंक्शन के समय, कंपनी उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता को ध्यान में रखेगी, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि लोन की अवधि के दौरान ब्याज दरों में संभावित वृद्धि होने पर लोन की अवधि और /या ईएमआई को बढ़ाने के लिए पर्याप्त हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध है। ईएमआई आधारित फ्लोटिंग दर वाले पर्सनल लोन के संबंध में, बढ़ती ब्याज दरों को देखते हुए, बिना किसी उपयुक्त बातचीत के और/या उधारकर्ताओं की सहमति के बिना लोन की अवधि बढ़ाने और/या ईएमआई की राशि बढ़ाने से संबंधित उपभोक्ता की कई शिकायतें आती हैं। इन समस्याओं का समाधान करने के लिए, एनबीएफसी को कार्यान्वयन और अनुपालन से जुड़ी निम्नलिखित आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए एक उपयुक्त पॉलिसी बनाने की सलाह दी जाती है:

- i. सैंक्शन के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को स्पष्ट रूप से बताएगी कि ब्याज दर में होने वाले संभावित बदलावों का ईएमआई और/या लोन की अवधि पर या फिर इन दोनों पर क्या असर पड़ेगा। इसके बाद, उपरोक्त के कारण ईएमआई /अवधि या फिर दोनों में कोई वृद्धि होने के बारे में उपयुक्त चैनलों के माध्यम से तुरंत उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा।
- ii. 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।
- iii. उधारकर्ताओं को निम्न चुनने का विकल्प भी दिया जाएगा-
 - (क) ईएमआई में वृद्धि या अवधि में वृद्धि या फिर इन दोनों विकल्पों का संयोजन; और,
 - (ख) लोन की अवधि के दौरान किसी भी समय पूर्व में आंशिक या पूरा भुगतान करना। फोरक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट दंड का शुल्क वर्तमान निर्देशों के हिसाब से लिया जाएगा।
- iv. 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।
- v. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग दर वाले लोन की अवधि बढ़ने से एमॉर्टाईजेशन पर कोई नकारात्मक असर न पड़े।
- vi. 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 ईएमआई 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 (ईएमआई) 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.

9. 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 कोई नई जानकारी प्राप्त नहीं होती, जिसे उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं किया गया था).
- ख) 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. ऐसा ट्रांसफर कानून के अनुरूप अनुबंध की पारदर्शी शर्तों के अनुसार होगा.
- ग) 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.
- घ) कंपनी, को-एप्लीकेंट के साथ या उनके बिना व्यक्तिगत (इंडिविजुअल) उधारकर्ताओं को बिजनेस 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 आरबीआई का सर्कुलर, डीएनबीआर (पीडी) सीसी नंबर 101/03.10.001/2019-20 तिथि: 2 अगस्त, 2019)

10. 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) ग्राहकों के लाभ के लिए, कंपनी के सभी ब्रांच/कार्यालयों (जहां बिजनेस 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 ग्राहक की शिकायत/विवाद का निवारण/समाधान नहीं किया जाता है, तो ग्राहक आरबीआई 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

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

ग्राहक के लाभ के लिए, बिज़नेस संचालित करने वाले सभी ब्रांच/ कार्यालयों में, पीएनओ के नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/ मोबाइल नंबर और ईमेल एड्रेस) व लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करने वाले 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 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)

(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 नियुक्त किया है और संबंधित दिशानिर्देशों का पालन करेगी.

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

12. वेबसाइट पर होस्टिंग

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

13. 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 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 तर्क की जानकारी एप्लीकेशन फॉर्म में दी जाएगी और सैंक्शन लेटर में भी इनके 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.

14. फाइनेंस किए गए वाहनों की जब्ती

कंपनी उधारकर्ता के साथ किए गए लोन-एग्रीमेंट में एक अंतर्निहित जब्ती (पुनर्कब्जा) खंड 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: (a) जब्त करने से पहले दिया जाने वाला नोटिस पीरियड; (b) वे परिस्थितियां, जिनमें नोटिस पीरियड 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.

15. गोल्ड ज्वैलरी गिरवी रखने पर लोन

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

- 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 हो.
- प्राप्त ज्वैलरी के मूल्यांकन के लिए उचित प्रक्रिया.
- गोल्ड ज्वैलरी के स्वामित्व की पुष्टि करने के लिए आंतरिक प्रणाली.
- ज्वैलरी 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 ज्वैलरी को स्टोर करने के लिए उपयुक्त सुविधा नहीं है.
- कोलैटरल (गिरवी) के रूप में स्वीकार की गई ज्वैलरी का उपयुक्त इंश्योरेंस किया जाएगा.

- vi. पुनर्भुगतान नहीं करने के मामले में ज्वैलरी 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 मोबिलाइजेशन, 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.

16. माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए उचित व्यवहार संहिता

रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया (आरबीआई) ने मास्टर डायरेक्शन जारी किया है - रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया (माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए नियामक ढांचा) डायरेक्शन, 2022, जो 14, मार्च 2022 को रेफरेंस DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 के तहत जारी किया गया 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 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 ऑफिस और ब्रांच परिसर में प्रदर्शित किया जाएगा.

स्थानीय भाषा में एक विवरण दिया जाएगा और परिसर में और लोन कार्ड में प्रदर्शित किया जाएगा, जो पारदर्शिता और लोन देने की उचित पद्धतियों के प्रति अपनी प्रतिबद्धता को दर्शाता है.

ख. फील्ड स्टाफ को उधारकर्ताओं की आय और मौजूदा कर्ज को लेकर आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा.

ग. 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.

घ. 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.

- ड. 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.
- च. भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) के केवाईसी डायरेक्शन का पालन किया जाएगा. उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता को सुनिश्चित करने के लिए, जांच-पड़ताल की जाएगी.
- छ. लोन के सभी सेंक्शन और डिस्बर्समेंट केवल एक केंद्रीय स्थान पर किए जाएंगे और इस प्रक्रिया के दौरान एक से ज्यादा व्यक्ति उपस्थित होने चाहिए. इसके अलावा, डिस्बर्समेंट प्रक्रिया पर करीब से नज़र रखी जाएगी.
- ज. यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए जाएंगे कि लोन एप्लिकेशन की प्रक्रिया मुश्किल नहीं है और लोन का भुगतान पूर्व निर्धारित अवधि पर किया जाए.

(ii) लोन एग्रीमेंट/लोन कार्ड में डिस्क्लोज़र

क. कंपनी के पास माइक्रोफाइनेंस लोन एग्रीमेंट का बोर्ड द्वारा अप्रूव्ड मानक फॉर्म होगा. लोन एग्रीमेंट विशेष रूप से 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 एडमिनिस्ट्रेटर शुल्क शामिल हैं),
- उधारकर्ता से कोई सिक्योरिटी डिपॉज़िट/मार्जिन नहीं लिया जाता है,
- उधारकर्ता एक से अधिक एसएचजी/जेएलजी में शामिल नहीं हो सकते,
- लोन अनुदान और पहली किश्त के पुनर्भुगतान की देय तिथि के बीच की मोरेटोरियम अवधि,
- यह एक आश्वासन है कि उधारकर्ता की डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा.

ग. लोन कार्ड में निम्नलिखित जानकारियां होंगी:

- प्रभावी ब्याज 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 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.

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

- क. 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 केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहते हैं.
- ख. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फील्ड स्टाफ और उनकी भर्ती, प्रशिक्षण और सुपरविजन के लिए सिस्टम द्वारा कोड ऑफ कंडक्ट के संबंध में बोर्ड द्वारा अप्रूव पॉलिसी लागू है. कोड द्वारा फील्ड स्टाफ के लिए आवश्यक न्यूनतम योग्यताओं को निर्धारित किया जाएगा और ग्राहक के साथ सही व्यवहार करने के लिए, उनके लिए आवश्यक ट्रेनिंग टूल की व्यवस्था की जाएगी. फील्ड स्टाफ को ट्रेनिंग देने के तहत, अपमानजनक या जबरदस्ती लोन वसूली/वसूली पद्धतियों को अपनाए बिना, उधारकर्ताओं के प्रति उचित व्यवहार करने के लिए प्रोग्राम शामिल होंगे.
- ग. स्टाफ के लिए मुआवजे 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 आचार संहिता का पालन न करने के मामलों में भी जुर्माना लगाया जा सकता है. आमतौर पर, संवेदनशील क्षेत्रों में रिकवरी केवल स्टाफ करेंगे, थर्ड पार्टी रिकवरी एजेंट नहीं.

17. 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.

* * *