

बजाज फ़ाइनेंस लिमिटेड

नैतिक व्यवहार संहिता

मार्च 2026

संस्करण 7.1

अनुपालन विभाग

विषय सूची

क्रम स.	विवरण	पेज न.
1.	परिचय	3
2.	मुख्य प्रतिबद्धताएँ	3
3.	जानकारी	3
4.	लोन के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण	3
5.	लोन का मूल्यांकन और शर्तें/नियम	4
6.	लोन अकाउंट में दंड शुल्क	4
7.	नियम और शर्तों में बदलाव सहित लोन का वितरण	4
8.	जिम्मेदार तरीके से लोन प्रदान करना – पर्सनल लोन चुकाने के बाद/समापन पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को वापस करना	5
9.	समान मासिक किस्त (EMI) वाले पर्सनल लोन पर बदलती ब्याज दर का पुनः निर्धारण	5
10.	जनरल	6
11.	शिकायत निवारण	7
12.	गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFCs) के लिए शिकायत निवारक योजना, 2018 – नोडल अधिकारी/मुख्य नोडल अधिकारी की नियुक्ति	8
13.	वेबसाइट पर प्रकाशित करना	8
14.	अधिक ब्याज वसूलने पर नियंत्रण	8
15.	फ़ाइनेंस किए गए वाहनों की जब्ती	9
16.	गोल्ड ज्वेलरी को गिरवी रखकर लोन देना	9
17.	कंपनी द्वारा दिव्यांग/दृष्टि बाधित असमर्थ व्यक्तियों को लोन की सुविधाएँ	10
18.	माइक्रोफ़ाइनेंस लोन के लिए नैतिक व्यवहार संहिता	10
19.	नैतिक व्यवहार संहिता की समीक्षा	11

1. परिचय

बजाज फ़ाइनेंस लिमिटेड, एक गैर-बैंकिंग वित्तीय डिपॉजिट स्वीकार करने वाली कंपनी है, जो भारतीय रिज़र्व बैंक ("**RBI**") में पंजीकृत है। वर्तमान में यह कंपनी विभिन्न प्रकार के लोन प्रदान करने के बिज़नेस में है, जिनमें कंज्यूमर ड्यूरेबल लोन, पर्सनल लोन, टू-व्हीलर लोन, प्रॉपर्टी के बदले लोन, शेयर के बदले लोन आदि शामिल हैं। ये क्रेडिट सुविधाएँ विभिन्न प्रकार के ग्राहकों को प्रदान की जाती हैं, जिनमें व्यक्तिगत ग्राहक, पार्टनरशिप फर्म, कंपनियाँ और अन्य कानूनी संस्थाएँ शामिल हैं।

बजाज फ़ाइनेंस लिमिटेड ("**कंपनी**") ने **RBI** के निर्देशों के अनुसार नैतिक व्यवहार संहिता (**FPC**) तैयार किया है और इसे निर्देशक मंडल द्वारा अनुमोदित किया गया है। नैतिक व्यवहार संहिता ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय न्यायपूर्ण तरीकों/मानकों के सिद्धांतों को निर्धारित करता है।

बजाज फ़ाइनेंस लिमिटेड ने इस नैतिक व्यवहार संहिता ("**संहिता**") को अपनाया है और इसे लागू किया है। यह संहिता कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सभी प्रकार की उत्पादों और सेवाओं पर लागू होती है (जो वर्तमान में दी जा रही हैं और भविष्य में दी जा सकती हैं)।

2. मुख्य प्रतिबद्धताएँ

ग्राहकों के प्रति कंपनी की मुख्य प्रतिबद्धताएँ:

- i. ग्राहकों के साथ अपने सभी लेन-देन में निष्पक्ष और तर्कसंगत व्यवहार करना, जैसे कि:
 - संहिता में बताई गई प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करना, उन उत्पादों और सेवाओं के लिए जो कंपनी प्रदान करती है, और उन प्रक्रियाओं और तरीकों में जो इसके कर्मचारी अपनाते हैं;
 - सुनिश्चित करना कि कंपनी के उत्पाद और सेवाएँ संबंधित कानूनों और नियमों का पालन करती हों;
 - कंपनी का ग्राहकों के साथ व्यवहार ईमानदारी और स्पष्टता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा
- ii. ग्राहकों को यह समझने में मदद करना कि कंपनी के उत्पाद कैसे काम करते हैं, जैसे कि:
 - उनके वित्तीय परिणामों को समझाना
- iii. समस्याएँ होने पर, उसके साथ जल्दी और सहानुभूतिपूर्वक व्यवहार करना, जैसे कि:
 - गलतियों को ठीक करना;
 - ग्राहकों की शिकायतों का निपटारा करना;
 - अगर ग्राहक संतुष्ट न हों, तो उन्हें यह बताना कि वे अपनी शिकायत आगे कैसे बढ़ा सकते हैं;
- iv. संहिता का प्रचार करना, उसे कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराना और ग्राहक के अनुरोध पर उसकी प्रति उपलब्ध कराना।

3. जानकारी

- a) ग्राहकों को उनकी ज़रूरतों के अनुसार उत्पाद और सेवाएँ चुनने में मदद करना, और जिन सेवाओं व उत्पादों में वे रुचि रखते हैं, उनकी मुख्य विशेषताओं की स्पष्ट जानकारी देना।
- b) ग्राहकों को यह जानकारी देना कि उनकी सही पहचान और पते की पुष्टि के लिए कंपनी को उनसे कौन-से दस्तावेज़ और जानकारी चाहिए, और कानून और नियमों की आवश्यकताओं का पालन करने के लिए आवश्यक अन्य दस्तावेज़।

4. लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- उधारकर्ता से की जाने वाली सभी जानकारीयों स्थानीय भाषा में या उस भाषा में दी जाएंगी जिसे उधारकर्ता समझता हो।
- कंपनी के लोन आवेदन फॉर्म में वह सभी ज़रूरी जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य **NBFCs** द्वारा दी गई शर्तों से सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता सोच-समझकर निर्णय ले सके। लोन आवेदन फॉर्म में आवेदन के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का भी उल्लेख होगा।
- कंपनी के पास लोन आवेदन प्राप्त होने की रसीद देने की व्यवस्था होगी। उस रसीद में यह भी बताया जाएगा कि लोन आवेदन का निपटान कितने समय में किया जाएगा।

5. लोन का मूल्यांकन और शर्तें/नियम

कंपनी उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में लिखित रूप में, स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से, स्वीकृत लोन की राशि और उससे संबंधित सभी शर्तें और नियम बताएगी, जिनमें वार्षिक ब्याज दर और उसे लागू करने की विधि शामिल होगी। कंपनी इन शर्तों की उधारकर्ता द्वारा दी गई स्वीकृति का रिकॉर्ड अपने पास रखेगी। देर से भुगतान और/या ग्राहक की किसी अन्य चूक की स्थिति में लगाए जाने वाले दंड शुल्क को लोन समझौते में बोल्ड अक्षरों में स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाएगा।

कंपनी लोन स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को लोन समझौते की एक प्रति, संभव हो तो उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में, और लोन समझौते में उल्लिखित सभी संलग्नकों की एक-एक प्रति उपलब्ध कराएगी।

लोन चुकाने की सटीक देय तारीख, भुगतान की आवृत्ति, मूलधन और ब्याज का विभाजन, **SMA/NPA** वर्गीकरण की तारीख के उदाहरण आदि की जानकारी लोन स्वीकृति के समय उधारकर्ता को दी जाएगी। इसके अलावा, अगर स्वीकृति शर्तों/लोन समझौते में कोई बाद में बदलाव होता है, तो उसकी जानकारी भी लोन को पूरा चुकाने तक उधारकर्ता को दी जाती रहेगी। जिन लोन की सुविधाओं में मूलधन और/या ब्याज के भुगतान पर मोराटोरियम दिया गया हो, उनमें चुकाने की शुरू होने की सटीक तारीख भी उधारकर्ता को बताई जाएगी।

6. लोन अकाउंट में दंड शुल्क

- अगर उधारकर्ता द्वारा लोन समझौते की ज़रूरी शर्तों का पालन नहीं किया जाता है, तो लगाया गया दंड 'दंड शुल्क' माना जाएगा और इसे 'दंड ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, इसका मतलब इसे लोन पर लागू ब्याज दर में शामिल नहीं किया जाएगा। दंड शुल्क पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं जोड़ा जाएगा। हालाँकि, यह लोन अकाउंट में सामान्य ब्याज संयोजन की प्रक्रियाओं को प्रभावित नहीं करेगा।
- कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगी और नैतिक व्यवहार संहिता पर **RBI** के निर्देशों का पूरी तरह पालन सुनिश्चित करेगी।
- दंड शुल्क की राशि उचित होगी और लोन समझौते की ज़रूरी शर्तों के पालन न करने के अनुरूप होगी, और किसी विशेष लोन/उत्पाद की कैटेगरी के अंदर भेदभाव नहीं होगा।
- व्यक्तिगत उधारकर्ताओं (जो बिज़नेस के अलावा किसी अन्य उद्देश्य से लोन लेते हैं) के मामले में लगाया गया दंड शुल्क, समान ज़रूरी शर्तों का पालन न करने पर गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लगने वाले दंड शुल्क से अधिक नहीं होगा।
- दंड शुल्क की राशि और उसका कारण कंपनी द्वारा ग्राहकों को लोन समझौते और मुख्य नियम व शर्तें / मुख्य तथ्य विवरण (**KFS**) में साफ़-साफ़ बताया जाएगा। इसके अलावा, यह जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर ब्याज दरें और सेवा शुल्क वाले सेक्शन में भी दिखाई जाएगी।
- जब भी लोन की ज़रूरी शर्तों का पालन न होने पर उधारकर्ता को रिमाइंडर भेजा जाए, तब लागू दंड शुल्क की जानकारी भी दी जाएगी। इसके अलावा, जब भी दंड शुल्क लगाया जाएगा, तो उसका कारण भी उधारकर्ता को बताया जाएगा।

लोन अकाउंट पर नैतिक ऋण व्यवहार – दंड शुल्क से संबंधित एक अलग नीति बनाई गई है, जिसे **17 अक्टूबर 2023** को हुई निदेशक मंडल की बैठक में विधिवत रूप से स्वीकृति दी गई है।

7. नियम और शर्तों में बदलाव सहित लोन का वितरण

कंपनी शर्तों और नियमों में किसी भी बदलाव की जानकारी उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में देगी, जिसमें वितरण की समय-सारणी, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क आदि शामिल होंगे।

कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में किए गए बदलाव केवल भविष्य से ही लागू हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त लोन समझौते में शामिल की जाएगी।

- a) भुगतान को वापस माँगने / तेज़ करने या समझौते के तहत दायित्वों के पालन से जुड़े फैसले, लोन समझौते के अनुसार ही लिया जाएगा।
- b) सभी बकाया राशि चुकाने या बकाया वसूल हो जाने पर कंपनी सभी सिक्योरिटीज़ वापस कर देगी, बशर्ते कि उधारकर्ता के खिलाफ कंपनी के किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या कानूनी दावा मौजूद न हो। अगर समायोजन का अधिकार प्रयोग किया जाना हो, तो उधारकर्ता को इसकी पूर्व सूचना दी जाएगी, जिसमें शेष दावों का पूरा विवरण और वे शर्तें बताई जाएँगी, जिनके अंतर्गत संबंधित दावा निपटने/चुकाने तक कंपनी सिक्योरिटीज़ अपने पास रख सकती है।

8. जिम्मेदार तरीके से लोन प्रदान करना – पर्सनल लोन चुकाने के बाद/समापन पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ों को वापस करना

RBI के दिशानिर्देशों के अनुसार एक मानक संचालन प्रक्रिया (**SOP**) - संपत्ति के दस्तावेज़ सौंपने और शुल्क हटाने की प्रक्रिया लागू की गई है, जिसके तहत **01 दिसंबर 2023** के बाद सभी देय मामलों में चल/अचल संपत्ति के मूल दस्तावेज़ जारी किए जाएँगे।

- a) चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ों को वापस करना
 - i. लोन अकाउंट का पूरा भुगतान/निपटान के बाद कंपनी **30** दिनों की अवधि के अंदर चल/अचल संपत्ति से जुड़े सभी मूल दस्तावेज़ जारी करेगी और किसी भी रजिस्ट्री में दर्ज किए गए शुल्क को हटाएगी।
 - ii. उधारकर्ता को यह विकल्प दिया जाएगा कि वह अपनी पसंद के हिसाब से चल/अचल संपत्ति के मूल दस्तावेज़ उस बैंकिंग आउटलेट/शाखा से प्राप्त करे जहाँ लोन अकाउंट संचालित था, या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से जहाँ ये दस्तावेज़ उपलब्ध हों।
 - iii. प्रभावी तारीख के बाद जारी किए गए लोन के स्वीकृति पत्रों में चल/अचल संपत्ति के मूल दस्तावेज़ों की वापसी की समय-सीमा और स्थान का स्पष्ट उल्लेख किया जाएगा।
 - iv. एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं में से किसी की मृत्यु हो जाती है, तो ऐसी स्थिति से निपटने के लिए कंपनी के पास चल/अचल संपत्ति के मूल दस्तावेज़ कानूनी वारिसों को लौटाने की एक प्रक्रिया है। यह प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट पर दिखाई गई है।
- b) चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी करने में देरी पर मुआवज़ा
 - i. अगर लोन का पूरा भुगतान/निपटान के बाद **30** दिनों से अधिक समय तक चल/अचल संपत्ति के मूल दस्तावेज़ जारी करने में देरी होती है या संबंधित रजिस्ट्री में शुल्क संतुष्टि फॉर्म जमा नहीं किया जाता है, तो कंपनी ऐसी देरी के कारण उधारकर्ता को बताएगी। अगर यह देरी कंपनी की वजह से होती है, तो कंपनी प्रत्येक दिन की देरी के लिए उधारकर्ता को **₹5,000** की दर से मुआवज़ा देगी।
 - ii. अगर चल/अचल संपत्ति के मूल दस्तावेज़ आंशिक रूप से या पूरी तरह खो जाते हैं या खराब हो जाते हैं, तो कंपनी उधारकर्ता को उनके डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियाँ प्राप्त करने में सहायता करेगी और इससे जुड़े सभी खर्च भी देगी, साथ ही ऊपर दिए गए खंड (i) के अनुसार मुआवज़ा भी देगी। हालाँकि, ऐसे मामलों में कंपनी को यह प्रक्रिया पूरी करने के लिए अतिरिक्त **30** दिनों का समय मिलेगा, और देरी की अवधि का दंड उसके बाद (अर्थात कुल **60** दिनों के बाद) गणना किया जाएगा।

- iii. इन निर्देशों के तहत दिया गया मुआवज़ा उधारकर्ता के उस अधिकार को प्रभावित नहीं करेगा, जिसके तहत वह किसी भी लागू कानून के अनुसार कोई अन्य मुआवज़ा प्राप्त कर सकता है।

9. समान मासिक किस्त (EMI) वाले पर्सनल लोन पर बदलती ब्याज दर का पुनः निर्धारण

- a) **EMI** आधारित फ्लोटिंग रेट पर्सनल लोन की स्वीकृति के समय कंपनी को उधारकर्ता की चुकाने की क्षमता का ध्यान रखना होगा, ताकि लोन अवधि के दौरान ब्याज दर बढ़ने की स्थिति में अवधि बढ़ाने और/या **EMI** बढ़ाने के लिए पर्याप्त संभावना बनी रहे। इस संबंध में **NBFCs** को नीचे दी गई आवश्यकताओं को पूरा करने वाला उपयुक्त नीति लागू करने और उसका पालन करने की सलाह दी जाती है:
 - i. लोन की स्वीकृति के समय कंपनी उधारकर्ताओं को स्पष्ट रूप से यह बताएगी कि ब्याज दर में संभावित बदलाव का लोन पर क्या प्रभाव पड़ सकता है, जिससे **EMI** और/या लोन की अवधि या दोनों में बदलाव हो सकता है। इसके बाद, उपरोक्त कारणों से **EMI**/अवधि या दोनों में किसी भी बढ़ोतरी की जानकारी तुरंत उचित माध्यमों के जरिए उधारकर्ता को दी जाएगी।
 - ii. ब्याज दर के पुनः निर्धारण के समय कंपनी उधारकर्ताओं को, अपनी बोर्ड द्वारा स्वीकृत नीति के अनुसार, स्थिर ब्याज दर पर जाने का विकल्प देगी। यह नीति अन्य बातों के साथ यह भी बताती है कि लोन की अवधि के दौरान उधारकर्ता को कितनी बार यह बदलाव करने की अनुमति होगी।
 - iii. उधारकर्ताओं को निम्नलिखित विकल्प चुनने का भी अधिकार दिया जाएगा-
 - (a) **EMI** बढ़ाने का विकल्प या लोन अवधि बढ़ाने का विकल्प, या दोनों विकल्पों का संयोजन; और,
 - (b) लोन की अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण पूर्व-भुगतान करने का विकल्प। फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड लागू निर्देशों के अनुसार ही लिया जाएगा।
 - iv. फ्लोटिंग ब्याज दर से स्थिर ब्याज दर पर लोन बदलने से जुड़े सभी लागू शुल्क और ऊपर दिए गए विकल्पों के उपयोग से संबंधित अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक खर्च,
 - v. स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से बताए जाएंगे और समय-समय पर कंपनी द्वारा इन शुल्कों/खर्चों में किए गए संशोधन के समय भी उनकी जानकारी दी जाएगी।
 - vi. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग ब्याज दर वाले लोन में अवधि बढ़ाने से नकारात्मक अमोर्टाइज़ेशन की स्थिति न बने।
 - vii. कंपनी प्रत्येक तिमाही के अंत में उचित माध्यमों के जरिए उधारकर्ताओं को एक विवरण शेयर करेगी/उपलब्ध कराएगी, जिसमें कम से कम अब तक वसूल किया गया मूलधन और ब्याज, **EMI** की राशि, शेष **EMI** की संख्या, और पूरी लोन की अवधि के लिए वार्षिकीकृत ब्याज दर / वार्षिक प्रतिशत दर (**APR**) का उल्लेख होगा। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि यह विवरण सरल हो और उधारकर्ता को आसानी से समझ में आए।

समान मासिक किस्त (**EMI**) आधारित पर्सनल लोन पर फ्लोटिंग ब्याज दर के पुनः निर्धारण के लिए एक अलग नीति बनाई गई है, जिसे 17 अक्टूबर 2023 को आयोजित बैठक में निदेशक मंडल द्वारा विधिवत स्वीकृत किया गया है।

10. जनरल

- a) कंपनी उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, सिवाय उन उद्देश्यों के जो लोन समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए हैं (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले न बताई गई कोई नई जानकारी कंपनी की जानकारी में न आ जाए)।
- b) अगर उधारकर्ता अपने लोन अकाउंट के स्थानांतरण के लिए अनुरोध करता है, तो उस अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के अंदर कंपनी अपनी सहमति या असहमति (अगर कोई आपत्ति हो) उधारकर्ता को सूचित करेगी।
- c) लोन की वसूली के मामले में कंपनी किसी भी तरह की अनुचित परेशानियाँ नहीं करेगी, जैसे कि गलत समय पर बार-बार उधारकर्ता को परेशान करना, लोन की वसूली के लिए ज़बरदस्ती

करना आदि। कर्मचारियों के गलत व्यवहार से बचने के लिए कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारियों को ग्राहकों से सही और उचित तरीके से व्यवहार करने का पर्याप्त प्रशिक्षण दिया जाए।

d)

- i. कंपनी, फ्लोटिंग दर वाले लोन्स और अग्रिमों पर फ़ोरक्लोज़र शुल्क / प्री-पेमेंट शुल्क नहीं लगाएगी: -
 - a. लोगों को बिज़नेस के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए, सह-देनदार के साथ या उसके बिना दिया गया, और,
 - b. लोगों और **MSEs** को बिज़नेस के मकसद से दिया जाता है, जिसमें सह-आवेदन हो भी सकते हैं और नहीं भी।
- ii. उपरोक्त नियम उस स्रोत से प्राप्त फ़ंड की परवाह किए बिना लागू होंगे जिसका इस्तेमाल लोन्स का पूर्व-भुगतान (पूरा या आंशिक) करने के लिए किया गया हो और इसके लिए कोई न्यूनतम लॉक-इन अवधि भी नहीं होगी।
- iii. दोहरी/विशेष दर (फ़िक्सड और फ़्लोटिंग दर का संयोजन) वाले लोन्स पर उपरोक्त नियम लागू होने या न होने का फैसला इस बात पर निर्भर करेगा कि पूर्व-भुगतान के समय लोन फ़्लोटिंग दर पर है या नहीं।
- iv. उपरोक्त पैराग्राफ़ (i)(a) और (i)(b) में उल्लिखित मामलों के अलावा, पूर्व-भुगतान शुल्क, अगर कोई हो, तो कंपनी की स्वीकृत नीति/PPG के हिसाब से होंगे। हालाँकि, टर्म लोन के मामले में, अगर कंपनी पूर्व-भुगतान शुल्क लगाती है, तो यह उस राशि के आधार पर होगा जो पूर्व-भुगतान की जा रही है।
- v. जहाँ पूर्व-भुगतान कंपनी की पहल पर किया जाता है, वहाँ कंपनी कोई शुल्क नहीं लगाएगी।
- vi. पूर्व-भुगतान शुल्क लागू होने या न होने की जानकारी स्पष्ट रूप से स्वीकृति पत्र, लोन समझौते और **KFS** में दी जाएगी। कंपनी उन पूर्व-भुगतान शुल्कों को लागू नहीं करेगी जो यहाँ निर्दिष्ट अनुसार डिस्कलोज़ नहीं किए गए हैं।
- vii. कंपनी उन लोन्स के पूर्व-भुगतान के समय किसी भी प्रकार के शुल्क/फ़ीस पीछे से नहीं लगाएगी, जिन्हें पहले माफ़ किया गया था।

11. शिकायत निवारण

- a) नैतिक व्यवहार संहिता के पालन और शिकायत निवारण व्यवस्था के कामकाज की समय-समय पर प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर समीक्षा की जाएगी। ऐसी सभी समीक्षाओं की एक संयुक्त रिपोर्ट नियमित अंतराल पर निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।
- b) ग्राहकों के लाभ के लिए, कंपनी के सभी शाखाओं/कार्यालयों पर जहाँ बिज़नेस किया जाता है, निम्नलिखित जानकारी प्रमुख रूप से प्रदर्शित की जाएगी:
 - i. शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल पता), जिनसे कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क किया जा सकता है।
 - ii. अगर ग्राहक की शिकायत/समस्या का **30** दिनों के अंदर निवारण न हो, तो ग्राहक **RBI CMS** पोर्टल - <https://cms.rbi.org.in> पर शिकायत दर्ज कर सकता है।

या शिकायत पत्र नीचे दिए गए पते पर भेजें:

सेंट्रलाइज्ड रिसीट एंड

प्रोसेसिंग सेंटर, भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी
मंजिल,

सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017

टोल फ्री नंबर - 14448

12. गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFCs) के लिए शिकायत निवारक योजना

(a) रिज़र्व बैंक - एकीकृत शिकायत निवारक योजना, 2021

शिकायत निवारक योजना के तहत, कंपनी ने मुख्य नोडल अधिकारी (PNO) नियुक्त किया है, जो कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और कंपनी के खिलाफ दर्ज शिकायतों के संबंध में शिकायत

निवारक अधिकारी को जानकारी प्रदान करने के लिए जिम्मेदार होगा। कंपनी द्वारा नियुक्त नोडल अधिकारी (NO) PNO की सहायता करेंगे।

ग्राहकों के लाभ के लिए, उन शाखाओं/कार्यालयों पर जहाँ बिज़नेस किया जाता है, PNO का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल) के साथ शिकायत निवारक अधिकारी की शिकायत दर्ज करने वाले पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) की जानकारी प्रदर्शित की जाएगी। योजना की मुख्य विशेषताओं को सभी कार्यालयों और शाखाओं में प्रमुख रूप से अंग्रेज़ी, हिंदी और क्षेत्रीय भाषाओं में प्रदर्शित किया जाएगा, ताकि कार्यालय या शाखा का दौरा करने वाले व्यक्ति को योजना के बारे में पर्याप्त जानकारी मिल सके।

शिकायत निवारक योजना की मुख्य विशेषताओं के साथ योजना की एक प्रति और मुख्य नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण को वेबसाइट पर प्रमुख रूप से प्रदर्शित किया जाएगा और समय-समय पर अपडेट किया जाएगा।

(संदर्भ: रिज़र्व बैंक - एकीकृत शिकायत निवारक योजना, 2021, दिनांक 12 नवंबर, 2021)

(b) आंतरिक शिकायत निवारक अधिकारी की नियुक्ति

‘गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा आंतरिक शिकायत निवारक अधिकारी की नियुक्ति’ पर RBI के 15 नवंबर, 2021 के दिशानिर्देशों के अनुसार, कंपनी ने आंतरिक शिकायत निवारक अधिकारी नियुक्त किया है और संबंधित दिशानिर्देशों का पालन करेगी।

(संदर्भ: गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा आंतरिक शिकायत निवारक अधिकारी की नियुक्ति, दिनांक 15 नवंबर, 2021)

13. वेबसाइट पर प्रकाशित करना

विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए नैतिक व्यवहार संहिता को स्थानीय भाषाओं में कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाएगा।

14. अधिक ब्याज वसूलने पर नियंत्रण

- निदेशक मंडल ने लोन और अग्रिम पर वसूल किए जाने वाले ब्याज की दर, प्रोसेसिंग और अन्य शुल्क निर्धारित करने के लिए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है, जिसमें प्रासंगिक कारकों जैसे पूंजी की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि को ध्यान में रखा गया है। ब्याज दर, जोखिम के विभिन्न स्तरों के लिए अपनाई गई प्रक्रिया और विभिन्न श्रेणी के

उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने का तर्क, आवेदन पत्र में उधारकर्ता/ग्राहक को स्पष्ट रूप से बताया जाएगा और स्वीकृति पत्र में भी स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।

- b) ब्याज दर और जोखिम के स्तर तय करने की प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी। वेबसाइट पर प्रकाशित जानकारी को ब्याज दर में किसी भी बदलाव के समय अपडेट किया जाएगा।
- c) ब्याज दर वार्षिकीकृत दर होगी।

15. फ़ाइनेंस किए गए वाहनों की जब्ती

कंपनी लोन समझौते में पुनः प्राप्ति की शर्त शामिल करेगी, जो कानूनी रूप से लागू होगी। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, लोन समझौते की शर्तों में **(a)** संपत्ति की पुनः प्राप्ति से पहले नोटिस देने की अवधि; **(b)** किन परिस्थितियों में नोटिस अवधि को छूट दी जा सकती है; **(c)** सुरक्षा संपत्ति की पुनः प्राप्ति की प्रक्रिया; **(d)** संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले उधारकर्ता को लोन चुकाने का अंतिम अवसर; **(e)** उधारकर्ता को संपत्ति की पुनः प्राप्ति देने की प्रक्रिया; और **(f)** संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया जैसे प्रावधान शामिल होंगे। ऐसी शर्तों की एक प्रति उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाएगी।

16. गोल्ड ज्वेलरी को गिरवी रखकर लोन देना

ऊपर दिए गए सामान्य दिशानिर्देशों के अतिरिक्त, जब कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को गोल्ड ज्वेलरी को गिरवी रखकर लोन देती है, तो वह निदेशक मंडल द्वारा विधिवत स्वीकृत नीति का पालन करेगी, जिसमें अन्य बातों के साथ निम्नलिखित प्रावधान शामिल हैं:

- i. यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए जाएँ कि **RBI** द्वारा निर्धारित **KYC** दिशानिर्देशों का पालन हो और किसी भी लोन को देने से पहले ग्राहक पर पर्याप्त उचित जाँच की जाए।
- ii. प्राप्त की गई गोल्ड ज्वेलरी की उचित मूल्यांकन प्रक्रिया।
- iii. गोल्ड ज्वेलरी के मालिकाना हक की पुष्टि के लिए आंतरिक प्रणाली।
- iv. गोल्ड ज्वेलरी को सुरक्षित रखने, सिस्टम की लगातार समीक्षा करने, संबंधित कर्मचारियों को प्रशिक्षण देने और आंतरिक लेखा परीक्षकों द्वारा समय-समय पर निरीक्षण करने के लिए पर्याप्त व्यवस्थाएँ होनी चाहिए, ताकि प्रक्रियाओं का सख्ती से पालन सुनिश्चित किया जा सके। जो गोल्ड ज्वेलरी को सुरक्षित रखने की उपयुक्त सुविधा नहीं रखती, उन्हें ज्वेलरी को गिरवी रखकर लोन नहीं देना चाहिए।
- v. जमानत के रूप में स्वीकार की गई गोल्ड ज्वेलरी को उचित रूप से बीमा किया जाएगा।
- vi. लोन न चुकाने की स्थिति में गोल्ड ज्वेलरी को नीलामी करने के संबंध में नीति पारदर्शी और पर्याप्त होगी। नीलामी की तारीख से पहले उधारकर्ता को पहले सूचना दी जाएगी। इसमें नीलामी की प्रक्रिया भी स्पष्ट रूप से निर्धारित होगी, जिसका पालन किया जाएगा। कोई हितों का विरोध नहीं होगा और नीलामी प्रक्रिया यह सुनिश्चित करेगी कि नीलामी के दौरान सभी लेनदेन में, समूह कंपनियों और संबंधित संस्थाओं के साथ भी, उचित दूरी का पालन किया जाए।
- vii. नीलामी की घोषणा जनता को कम से कम **2** समाचार पत्रों में विज्ञापन जारी करके की जाएगी, एक स्थानीय भाषा में और दूसरा राष्ट्रीय दैनिक समाचार पत्र में।
- viii. कंपनी नीलामी में भाग नहीं लेगी।
- ix. गोल्ड को केवल बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीलामीकर्ताओं के माध्यम से ही नीलाम किया जाएगा।
- x. नीति में धोखाधड़ी से निपटने के लिए लागू किए जाने वाले सिस्टम और प्रक्रियाओं को भी शामिल किया जाएगा, जिसमें धन संग्रह, कार्यान्वयन और अनुमोदन की जिम्मेदारियों को अलग-अलग रखा जाएगा।
- xii. गोल्ड के बदले लोन देने के लिए लोन समझौते में नीलामी प्रक्रिया के विवरण भी शामिल किए जाने चाहिए।

17. कंपनी द्वारा दिव्यांग/दृष्टि बाधित असमर्थ व्यक्तियों को लोन की सुविधाएँ

कंपनी दिव्यांग/दृष्टि बाधित आवेदकों के साथ किसी भी प्रकार का भेदभाव नहीं करेगी, चाहे वह उत्पाद हों या लोन सुविधाएँ। कंपनी की सभी शाखाएँ ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न बिज़नेस सुविधाओं का लाभ लेने में पूरी मदद प्रदान करेंगी।

18. माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए नैतिक व्यवहार संहिता

भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने मुख्य निर्देश - संदर्भ **DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22**, दिनांक **14 मार्च, 2022** के तहत भारतीय रिज़र्व बैंक (माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए नियामक ढांचा) निर्देश, **2022** जारी किए हैं, । ये निर्देश **01 अप्रैल, 2022** से प्रभावी हैं और सभी कमर्शियल बैंकों, **NBFCs** सहित माइक्रोफाइनेंस संस्थाओं और हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों पर लागू होते हैं।

उपरोक्त खंडों में उल्लेखित नैतिक व्यवहार संहिता (**FPC**) के अलावा, कंपनी निम्नलिखित उचित तरीकों को अपनाएगी, जो विशेष रूप से माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए लागू हैं:

(i) जनरल

- नैतिक व्यवहार संहिता (**FPC**) को स्थानीय भाषा में कंपनी के कार्यालय और शाखा परिसरों में प्रदर्शित किया जाएगा, साथ ही कंपनी की वेबसाइट पर भी।
- फील्ड स्टाफ को यह प्रशिक्षण दिया जाएगा कि वे उधारकर्ताओं की आय और मौजूदा लोन के संबंध में आवश्यक पूछताछ करें।
- उधारकर्ताओं को दिया जाने वाला कोई भी प्रशिक्षण मुफ्त होगा।
- माइक्रोफाइनेंस लोन पर वसूल की जाने वाली न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरें सभी कार्यालयों में, कंपनी द्वारा जारी सामग्री (स्थानीय भाषा में) और कंपनी की वेबसाइट पर प्रमुख रूप से प्रदर्शित की जाएंगी।
- लोन समझौते में और कंपनी के कार्यालय, शाखा परिसर तथा वेबसाइट पर प्रदर्शित **FPC** में यह घोषणा की जाएगी कि कंपनी अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी के कर्मचारियों के अनुचित व्यवहार के लिए उत्तरदायी होगी और समय पर शिकायत निवारण सुनिश्चित करेगी।
- उधारकर्ता से कोई सिक्योरिटी डिपॉजिट / मार्जिन वसूला नहीं जा रहा है,
- कंपनी के पास माइक्रोफाइनेंस लोन समझौते का एक मानक फॉर्म होगा। लोन समझौता संभव हो तो स्थानीय भाषा में होना चाहिए।
- लोन के सभी नियम और शर्तें लोन समझौते में स्पष्ट रूप से बताई जाएंगी।
- लोन कार्ड में निम्नलिखित विवरण शामिल होंगे:
 - मूल्य निर्धारण पर सरल तथ्य पत्र,
 - लोन से जुड़े सभी अन्य नियम और शर्तें,
 - वह जानकारी जो उधारकर्ता की पर्याप्त पहचान सुनिश्चित करे,
 - कंपनी द्वारा सभी भुगतान सहित प्राप्त किस्तों और अंतिम निपटान की स्वीकृति,
 - लोन कार्ड में कंपनी द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली और नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर स्पष्ट रूप से लिखा जाएगा,
 - उधारकर्ताओं की पूरी सहमति के साथ गैर-क्रेडिट उत्पाद जारी किए जाएंगे और शुल्क संरचना स्वयं लोन कार्ड में बताई जाएगी,
 - लोन कार्ड में सभी प्रविष्टियाँ स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगी।

(ii) दबाव-मुक्त रिकवरी के तरीके:

- a. रिकवरी सामान्यतः केवल एक केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर ही की जाएगी। फील्ड स्टाफ को केवल तभी उधारकर्ता के निवास या कार्यस्थल पर रिकवरी करने की अनुमति होगी
- b. जब उधारकर्ता लगातार दो या अधिक बार केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित न हो।
- c. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों के आचरण और उनके भर्ती, प्रशिक्षण और निगरानी के लिए निदेशक मंडल द्वारा स्वीकृत नीति मौजूद हो। इस संहिता में कर्मचारियों के लिए आवश्यक न्यूनतम योग्यताएँ बताई जाएँगी और ग्राहकों से व्यवहार के लिए आवश्यक प्रशिक्षण उपकरण प्रदान किए जाएँगे। कर्मचारियों को प्रशिक्षण में उधारकर्ताओं के प्रति उचित व्यवहार विकसित करने के कार्यक्रम शामिल होंगे। कर्मचारियों का ग्राहकों के प्रति व्यवहार उनके वेतन और लाभ संरचना में भी उचित रूप से शामिल किया जाएगा।

19. नैतिक व्यवहार संहिता की समीक्षा

निदेशक प्रबंधक को समय-समय पर नैतिक व्यवहार संहिता में किसी भी संशोधन की समीक्षा और स्वीकृति देने का अधिकार होगा।
