



Inclusion-Growth-Prosperity

निष्पक्ष आचरण संहिता

परिचय

भारतीय रिजर्व बैंक ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशा-निर्देश जारी किए हैं, जिससे उनके ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यापार और कॉर्पोरेट व्यवहार के लिए मानक तय किए गए हैं। इस निष्पक्ष व्यवहार संहिता का उद्देश्य सभी हितधारकों, विशेष रूप से ग्राहकों को कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों को दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में कंपनी द्वारा अपनाई जाने वाली प्रथाओं का प्रभावी अवलोकन प्रदान करना है।

सेव फाइनेशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड ("एसएफएसपीएल" या "कंपनी") आरबीआई के साथ गैर-जमा स्वीकार करने वाली एनबीएफसी के रूप में पंजीकृत है और कंपनी आरबीआई द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के आधार पर उचित व्यवहार संहिता ("एफपीसी") प्रस्तुत करती है। कंपनी आरबीआई द्वारा निर्धारित मानकों की पुष्टि करने के लिए समय-समय पर एफपीसी में उचित संशोधन भी करेगी। नीचे अपनाई गई उचित व्यवहार संहिता आरबीआई परिपत्रों में निहित एनबीएफसी के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देशों के अनुरूप है।

उद्देश्य

कंपनी ने अपने हितधारकों जैसे ग्राहकों, कर्मचारियों, विक्रेताओं आदि के साथ व्यवहार करते समय सर्वोत्तम प्रथाओं के समन्वय को प्राप्त करने के प्रयास के साथ एफपीसी की स्थापना की है। कंपनी की निष्पक्ष ऋण प्रथाएँ विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण और सेवा और संग्रह गतिविधियों सहित इसके संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होंगी। एफपीसी के प्रति कंपनी की प्रतिबद्धता कर्मचारी जवाबदेही, निगरानी और लेखा परीक्षा कार्यक्रम, प्रशिक्षण और प्रौद्योगिकी के संदर्भ में प्रदर्शित की जाएगी।

कंपनी के निदेशक मंडल और प्रबंधन की जिम्मेदारी ऐसी पद्धतियाँ स्थापित करने की है, जिससे यह सुनिश्चित हो सके कि इसके परिचालन में निष्पक्ष ऋण देने के प्रति मजबूत प्रतिबद्धता प्रतिबिंबित हो तथा सभी कर्मचारी उस प्रतिबद्धता से अवगत हों।

एफ.पी.सी. कंपनी के सभी कार्यालयों पर लागू होगी, जिसमें विभिन्न केंद्रों में स्थित मुख्यालय और क्षेत्रीय कार्यालय तथा भारत भर में स्थित शाखाएँ शामिल हैं। एफ.पी.सी. कंपनी के सभी कर्मचारियों और अधिकारियों पर बाध्यकारी होगी।

परिभाषा

- क. "बोर्ड" का तात्पर्य कंपनी के निदेशक मंडल से है।
- ख. "कंपनी" का तात्पर्य सेव फाइनेशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड से है।
- ग. "निदेशक" का तात्पर्य कंपनी के बोर्ड में व्यक्तिगत निदेशक या निदेशकों से है।
- द. "एफपीसी" का अर्थ है निष्पक्ष व्यवहार संहिता

प्रमुख प्रतिबद्धताएँ

एफपीसी का सार निम्नलिखित पहलुओं में निहित है जिनका कंपनी को भावना और अक्षरशः पालन करने का प्रयास करना चाहिए:

- क. उधारकर्ताओं के साथ सभी लेन-देन में निष्पक्ष और उचित तरीके से कार्य करना, यह सुनिश्चित करना कि:

- i. कंपनी के उत्पाद, सेवाएं, प्रक्रियाएं और प्रथाएं एफपीसी में व्यापक आवश्यकताओं और मानकों को पूरा करेंगी;
- ii) कंपनी के उत्पाद और सेवाएँ वर्तमान में लागू प्रासंगिक कानूनों और विनियमों के अनुसार होगी;
- iii. कंपनी का अपने उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार ईमानदारी, निष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा।

बी. कंपनी अपने ग्राहकों को यह समझने में सहायता करेगी कि उसके वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की व्यापक विशेषताएं क्या हैं और उन्हें प्राप्त करने में क्या लाभ और जोखिम शामिल हैं:

- i. उत्पादों और सेवाओं के बारे में सरल तरीके से जानकारी प्रदान करना;
- ii. उत्पादों और सेवाओं के उपयोग के वित्तीय निहितार्थों की व्याख्या करना।

C. कंपनी यह सुनिश्चित करने का हर संभव प्रयास करेगी कि उसके ग्राहकों को उसके साथ काम करने में कोई परेशानी न हो। हालाँकि, कमीशन की त्रुटि और/या चूक के मामले में, यह:

- i. त्रुटियों का शीघ्र एवं प्रभावी ढंग से निपटान करना;
- ii. शिकायतों का त्वरित एवं कुशल तरीके से तथा ग्राहकों की संतुष्टि के अनुसार निवारण करना;
- iii. शिकायतों का शीघ्र निपटारा करना;
- 4. उधारकर्ता द्वारा अपनी शिकायत के निपटान से असंतुष्ट होने की स्थिति में, आगे की कार्यवाही की जाएगी।

वित्त प्रणाली में विश्वास बढ़ाना।

D. इस संहिता का प्रचार करे, इसे कंपनी की वेबसाइट पर डाले और ग्राहकों के अनुरोध पर इसकी प्रतियां उपलब्ध कराएं

संहिता के उद्देश्य

क. ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे और निष्पक्ष व्यवहार को बढ़ावा देना।
ख. पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक को बेहतर समझ हो सके कि वह सेवाओं से क्या अपेक्षा कर सकता है,

ग. प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रोत्साहित करना।
घ. ग्राहक और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।

निष्पक्ष व्यवहार संहिता की प्रयोज्यता

एफपीसी निम्नलिखित व्यापक क्षेत्रों पर लागू होगी:

एक। सभी ऋण गतिविधियों के लिए निष्पक्ष आचरण संहिता

मैं। ऋण आवेदन और प्रक्रिया

1. कंपनी द्वारा उधारकर्ता के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
2. उधारकर्ता से कंपनी के दिशा-निर्देशों के अनुसार निर्धारित प्रारूप में अपने ग्राहक को जाने (केवाईसी) मानदंडों के साथ प्राथमिक डेटा लिया जाएगा। आगे की प्रक्रिया से पहले क्रेडिट ब्यूरो से इसकी जांच की जाती है।
3. कंपनी द्वारा प्रदान किए गए ऋण आवेदन फॉर्म में आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। उधारकर्ता को कंपनी से ऋण प्राप्त करने के लिए आवेदन के साथ निम्नलिखित दस्तावेज जमा करने होंगे।
 - आरबीआई द्वारा निर्धारित केवाईसी दस्तावेज (आईडी प्रमाण और पता प्रमाण दोनों के लिए)
 - आय प्रमाण
 - ग्राहक का पासपोर्ट आकार का फोटो।
ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों की सूची दर्शाई जा सकती है।
4. कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देगी। पावती में ऋण आवेदनों के निपटान की समय-सीमा भी दर्शाई जाएगी।
5. कंपनी के अधिकृत कर्मचारी कंपनी की नीतियों के अनुसार लागू सभी जमानत और अनुमोदन के साथ ऋण आवेदन को सत्यापित करेंगे। कर्मचारियों को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि निम्नलिखित जानकारी पूरी तरह से भरी गई है:
 - आवेदन की तिथि
 - उधारकर्ता पहचान विवरण
 - ऋण राशि और उत्पाद विवरण
 - लागू ब्याज दर
 - ऋण की अवधि
 - पुनर्भुगतान विवरण
 - ऋणग्रस्तता का विवरण
 - आय विवरण
 - ऋण का उद्देश्य
6. कंपनी उचित अवधि के भीतर ऋण आवेदन का सत्यापन करेगी।

द्वितीय. ऋण मूल्यांकन और नियम व शर्तें

1. कंपनी अपने द्वारा अपनाई गई जोखिम-आधारित मूल्यांकन प्रक्रियाओं को ध्यान में रखते हुए सभी ऋण आवेदनों पर विचार करेगी और
2. कंपनी ऋण स्वीकृत करने से पहले उधारकर्ताओं की ऋण चुकाने की क्षमता का आकलन करेगी और उसके बाद योग्यता के आधार पर उसे स्वीकृत करेगी।
3. ऋण की स्वीकृति उधारकर्ताओं को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्वीकृति पत्र या अन्यथा लिखित रूप में दी जाएगी।

स्वीकृत ऋण की राशि, नियम व शर्तें, वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि।

4. देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज का उल्लेख ऋण समझौते में मोटे अक्षरों में किया जाएगा।
5. उधारकर्ताओं को ऋण समझौते के माध्यम से ऋण को नियंत्रित करने वाली शर्तों और नियमों को स्वीकार करने की लिखित रूप में स्वीकृति देनी होगी।
6. ऋण समझौते और उसके अनुलग्नकों सहित ऋण दस्तावेजों की एक प्रति उधारकर्ता को उपलब्ध कराई जाएगी।
7. यदि कंपनी ग्राहक को ऋण उपलब्ध नहीं करा सकती है, तो उसे अस्वीकृति का कारण लिखित रूप में बताना होगा।
8. कंपनी अपने विवेकानुसार, ऋणदाता या बैंक/वित्तीय संस्थान से ऋण खाते के हस्तांतरण के अनुरोधों पर सामान्य रूप से कार्रवाई करेगी।

तृतीय. ऋण वितरण प्रक्रिया

1. स्वीकृत ऋण की राशि का वितरण ऋण दस्तावेजों के निष्पादन सहित सभी औपचारिकताओं को पूरा करने के अधीन उधारकर्ताओं को मांग पर उपलब्ध कराया जा सकता है।
2. कंपनी अपने सभी उधारकर्ताओं को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना देगी - जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं।
3. यदि ऐसा परिवर्तन ग्राहक के लिए हानिकारक है, तो वह 60 दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के अपना खाता बंद कर सकता है या उसे बदल सकता है।
4. यदि ग्राहक ऐसी वृद्धि से सहमत न होने के कारण 60 दिनों के भीतर ऋण बंद कर देता है तो कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कोई अतिरिक्त ब्याज न लगाया जाए।
5. कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावित हो। इस संबंध में ऋण समझौते में उपयुक्त प्रावधान शामिल किया गया है।
6. सभी ऋणों का वितरण केवल शाखा कार्यालय में ही किया जाना चाहिए तथा ऋण वितरण के समय एक से अधिक व्यक्ति उपस्थित होने चाहिए।
7. समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेजी से शुरू करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
8. कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, बशर्ते कि SFSPPL के पास उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्राहनाधिकार हो। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी के साथ इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत SFSPPL प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है।

चतुर्थ. शिकायत निवारण तंत्र

1. कंपनी ने शिकायत निवारण तंत्र अपनाया है। यदि कंपनी का कोई कर्मचारी किसी भी तरह के दुर्व्यवहार में शामिल पाया जाता है, तो ऐसे कर्मचारियों के खिलाफ तुरंत अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाएगी।
2. कर्मचारियों से संबंधित सभी शिकायतें संपर्क नंबर 011- 61325100 के माध्यम से सभी कार्य दिवसों में सुबह 10:00 बजे से शाम 6:00 बजे के बीच ली जाएंगी (1 दिन को छोड़कर) अनुसूचित जनजाति और 3 तृतीय (इस महीने का शनिवार)
3. ग्राहक संबंधी सभी शिकायतों के लिए, ग्राहक 011-61325100 पर फोन कॉल कर सकते हैं, शिकायत

समाधान अधिकारी से सभी कार्यदिवसों में सुबह 10:00 बजे से शाम 6:00 बजे के बीच (011) 61325100 नंबर पर संपर्क किया जा सकता है या Customercare.nbfc@savefinance.in पर ईमेल भेजा जा सकता है। कॉल करते समय ग्राहकों को अपना क्लाइंट आईडी और शाखा का नाम बताना अनिवार्य है।

यदि ग्राहक को ऋण प्रदान नहीं किया गया है लेकिन उसने ऋण आवेदन जमा किया है, तो वह ऋण आवेदन पत्र की प्राप्ति रसीद पर अंकित आवेदन संख्या का उल्लेख कर सकता है।

4. सभी ग्राहकों को अपने मुद्दों/शिकायतों को उजागर करने और उन पर चर्चा करने के लिए उच्च स्तरीय कर्मचारियों (यानी शाखा प्रबंधक और क्षेत्रीय व्यवसाय प्रमुख) तक पहुंच प्राप्त है। क्षेत्र स्तर पर वरिष्ठ कर्मचारियों को ग्राहकों की जरूरतों/समस्याओं को तुरंत हल करने के लिए कुछ कार्रवाई/निर्णय लेने का अधिकार दिया गया है।
5. सभी शाखाओं में एक सुझाव एवं शिकायत रजिस्टर होगा, जहां ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज कर सकेंगे।
6. फोन पर प्राप्त सभी शिकायतों का 48 घंटे के भीतर समाधान किया जाएगा तथा शिकायत रजिस्टर में दी गई सभी शिकायतों का समाधान केस-दर-केस आधार पर एक सप्ताह से पखवाड़े के भीतर किया जाएगा।
7. यदि आपकी शिकायत/विवाद का निवारण एक महीने के भीतर नहीं होता है, तो आप भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) के DNBS के क्षेत्रीय कार्यालय के महाप्रबंधक, 6, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001 को अपील कर सकते हैं। जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय आता है।

वी. अत्यधिक ब्याज वसूलने के विरुद्ध उपाय/विनियम

1. निदेशक मंडल ने ऋण और अग्रिम, प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करने के लिए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है, जिसमें निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखा गया है। ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में बताया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
2. ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण भी कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। वेबसाइट में प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में परिवर्तन होने पर अद्यतन किया जाना चाहिए।
3. ब्याज दर वार्षिक होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को खाते पर लगाई जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता रहे।
4. उधारकर्ताओं से ली जाने वाली किश्तों में ब्याज और मूलधन के बीच का अंतर स्पष्ट रूप से दर्शाया जाना चाहिए।

छठी. अत्यधिक ब्याज वसूले जाने की शिकायतें

कंपनी ने ब्याज दरें और प्रोसेसिंग तथा अन्य शुल्क निर्धारित करने के लिए उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित की हैं। इस संबंध में ऋण की शर्तों और नियमों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में निष्पक्ष व्यवहार संहिता में बताए गए दिशा-निर्देशों को ध्यान में रखा जाना चाहिए।

सातवीं. दंडात्मक ब्याज

कंपनी शुल्क अनुसूची में उल्लिखित दंडात्मक ब्याज वसूल करेगी।

आठवीं. विज्ञापन, विपणन और बिक्री

- क) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हो, और भ्रामक न हो। यह संहिता ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में कंपनी के बिक्री सहयोगियों/प्रतिनिधियों पर लागू होगी, जहाँ तक यह लागू है।
- बी) कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा उपयोग किए जाने वाले उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बता सकती है। उत्पादों/सेवाओं के संबंध में उनके अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को तभी दी जा सकती है जब उसने ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो।
- ग) यदि ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होती है कि कंपनी के प्रतिनिधि/डीएसए ने कोई अनुचित आचरण किया है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, तो शिकायत की जांच करने, उसका निपटारा करने तथा नुकसान की भरपाई करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।
- घ) जब भी सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए किसी तीसरे पक्ष की सेवाओं का उपयोग किया जाता है, तो कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऐसा तीसरा पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तीसरे पक्ष के लिए कोई उपलब्ध है) को उसी गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभाले जैसा कि कंपनी करती है।
- ई) कंपनी प्रत्यक्ष बिक्री एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करेगी, जिनकी सेवाएं कंपनी उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए ले सकती है, जिसमें अन्य बातों के अलावा उन्हें व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते समय अपनी पहचान बताना आवश्यक होगा।
- च) किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में किसी भी विज्ञापन में जो किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करता है और जिसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, कंपनी यह भी इंगित करेगी कि क्या अन्य शुल्क और प्रभार लागू होंगे और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर या वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- छ) कंपनी अपनी शाखाओं में नोटिस लगाकर, टेलीफोन या हेलपलाइन के माध्यम से, कंपनी की वेबसाइट पर, नामित कर्मचारियों/सहायता डेस्क के माध्यम से, या सेवा गाइड/टैरिफ अनुसूची प्रदान करके ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और प्रभारों (यदि कोई हो तो दंडात्मक ब्याज सहित) के बारे में जानकारी प्रदान करेगी।
- (ज) यदि ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होती है कि कंपनी के प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए ने कोई अनुचित आचरण किया है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, तो शिकायत की जांच करने, उसका निपटारा करने तथा नुकसान की भरपाई करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।
- i) कंपनी बोर्ड की मंजूरी से डायरेक्ट सेलिंग एजेंट्स (डीएसए)/ डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंट्स (डीएमए) के लिए आदर्श आचार संहिता अपनाएगी।

9. जमानतदार

जब किसी व्यक्ति को ऋण के लिए गारंटर माना जाता है, तो कंपनी उसे पावती के तहत निम्नलिखित जानकारी देगी:

- क. गारंटर के रूप में दायित्व की शर्तों को बताते हुए गारंटी पत्र/ विलेख।
 - ख. कंपनी उस उधारकर्ता, जिसके लिए वह गारंटर है, द्वारा ऋण की सेवा में किसी भी चूक के बारे में उसे सूचित रखेगी।
 - ग. कंपनी उस उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी भौतिक प्रतिकूल परिवर्तन/परिवर्तनों के बारे में उसे सूचित रखेगी, जिसके लिए वह गारंटर है।
 - द. कंपनी के प्रति उसके द्वारा स्वयं पर लायी जाने वाली देयता की राशि
 - ई. परिस्थितियाँ जिनमें कंपनी उसे अपनी देनदारी का भुगतान करने के लिए कहेगी
 - च. यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है तो क्या कंपनी के पास उसकी कंपनी में मौजूद अन्य धनराशि का सहारा है?
 - छ. क्या गारंटर के रूप में उसकी देयताएं एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; और
- (ज) वह समय और परिस्थितियाँ जिनमें गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा तथा वह तरीका जिससे कंपनी उसे इस बारे में सूचित करेगी।
- यदि गारंटर बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद ऋणदाता/ऋणदाता द्वारा की गई मांग को पूरा करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी जानबूझकर चूककर्ता माना जाएगा।

एक्स। कंपनी द्वारा वित्तपोषित उपकरणों के पुनः कब्जे के संबंध में स्पष्टीकरण

ऋण समझौते में उधारकर्ता के साथ पुनः कब्जा करने का प्रावधान होता है जो कानूनी रूप से लागू होता है। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अनुबंध/ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में निम्नलिखित प्रावधान शामिल हैं:

- (क) कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि;
- (ख) वे परिस्थितियाँ जिनके अन्तर्गत नोटिस अवधि माफ की जा सकती है;
- (ग) प्रतिभूति को कब्जे में लेने की प्रक्रिया;
- (घ) संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण चुकाने के लिए उधारकर्ता को अंतिम अवसर दिए जाने का प्रावधान;
- (ई) उधारकर्ता को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया; और
- (च) संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया

ऋण वितरण के बाद ऋण समझौते की प्रति उधारकर्ता को उपलब्ध करा दी जाती है।

ग्यारहवीं. गोपनीयता एवं गोपनीयता

- i. जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत न किया जाए हम सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेंगे
- ii. जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत न किया जाए, हम निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों को छोड़कर किसी अन्य संस्था को लेनदेन का विवरण नहीं बताएंगे:
 - यदि हमें वैधानिक या नियामक कानूनों के तहत जानकारी प्रदान करनी है
 - यदि इस जानकारी को प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है

- यदि हमारे हित के लिए हमें यह जानकारी (जैसे धोखाधड़ी की रोकथाम) बैंकों / वित्तीय संस्थानों / हमारे समूह और सहयोगी कंपनियों को प्रदान करना आवश्यक हो।
हम विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहकों के बारे में किसी और को जानकारी देने के लिए इस आधार का उपयोग नहीं करेंगे।

बारहवीं. क्रेडिट ब्यूरो/संदर्भ एजेंसियां

यदि ग्राहक पर कोई व्यक्तिगत ऋण बकाया है तो कंपनी क्रेडिट ब्यूरो/संदर्भ एजेंसियों को इसकी जानकारी दे सकती है।

क. ग्राहक अपने भुगतान में पिछड़ गया है;

बकाये की वसूली के लिए ग्राहक के विरुद्ध कानूनी कार्यवाही शुरू कर दी गई है।

ग. ग्राहक के विरुद्ध कानूनी उपायों के माध्यम से निपटाए गए ऋण।

डी. ऐसे सभी ग्राहकों की जानकारी ऐसी एजेंसियों को उपलब्ध कराना कानून द्वारा अनिवार्य है। इस आशय का एक खंड ऋण समझौते में शामिल किया गया है, जिसमें ग्राहक से आरबीआई द्वारा अनुमोदित क्रेडिट ब्यूरो के साथ अपने ऋण की जानकारी साझा करने की सहमति मांगी गई है।

ई. साथ ही, कंपनी ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका और उनके द्वारा प्रदान की गई जानकारी का ग्राहक की क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर पड़ने वाले प्रभाव के बारे में बताएगी।

च. कंपनी ग्राहक की सहमति के आधार पर क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी दे सकती है।

छ. यदि ग्राहक द्वारा मांग की जाती है तो कंपनी द्वारा क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी गई सूचना की एक प्रति ग्राहक को उपलब्ध कराई जाएगी।

तेरहवीं. सामान्य

1. कंपनी ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर ऋणदाता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, जब तक कि ऋणदाता द्वारा पहले से खुलासा न की गई कोई नई जानकारी कंपनी के संज्ञान में न आ जाए।
2. कंपनी लिंग, जाति और धर्म के आधार पर ऋण आवेदनों में कोई भेदभाव नहीं करेगी।
3. यदि उधारकर्ता की ओर से उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण के लिए कोई विशिष्ट अनुरोध है, तो कंपनी की सहमति या अन्यथा आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर बताई जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
4. ऋण वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, अर्थात् उधारकर्ताओं को अजीब समय पर लगातार परेशान करना, ऋण वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को इस तरह की समस्याओं से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।

ग्राहकों को उचित तरीके से

5. कंपनी ने ब्याज दरें, प्रोसेसिंग फीस और अन्य शुल्क निर्धारित करने के लिए उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रिया निर्धारित की है। कंपनी वार्षिक आधार पर ऋण और अग्रिमों पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करने के लिए फंड की लागत, मार्जिन, जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर तय करती है और इसे ऋण आवेदन पत्र और स्वीकृति पत्र में उधारकर्ता को बताया जाता है और कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाता है।
6. ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के दृष्टिकोण तथा विभिन्न श्रेणियों के ग्राहकों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा ऋण आवेदन पत्र में किया जाएगा तथा स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

14. निष्पक्ष व्यवहार संहिता की भाषा और संप्रेषण का तरीका

कंपनी द्वारा अपने बोर्ड की मंजूरी से ऊपर बताए गए निर्देशों के आधार पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता (जो अधिमानतः स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगी) लागू की जाएगी। कंपनी को निष्पक्ष व्यवहार संहिता का मसौदा तैयार करने, निर्देशों के दायरे को बढ़ाने की स्वतंत्रता होगी, लेकिन किसी भी तरह से उपरोक्त निर्देशों में निहित भावना का त्याग नहीं करना होगा। इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए उनकी वेबसाइट पर डाला जाएगा।

15. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

1. कंपनी का निदेशक मंडल संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगा जिसमें व्यवसाय प्रमुख, जोखिम और संग्रह प्रमुख तथा परिचालन प्रमुख शामिल होंगे, ताकि इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों का समाधान किया जा सके। यह फोरम यह सुनिश्चित करेगा कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई की जाए तथा कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाए।
2. प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

सोलहवें. निष्पक्ष आचरण संहिता के अनुपालन की समीक्षा

1. कंपनी के प्रबंध निदेशक वर्ष में एक बार निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समीक्षा करेंगे।
2. कंपनी का निदेशक मंडल वर्ष में एक बार प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेगा। निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज पर एक रिपोर्ट वर्ष में एक बार कंपनी के निदेशक मंडल के समक्ष रखी जाएगी।

17. अप्रत्याशित घटना:

कंपनी द्वारा उल्लिखित और की गई विभिन्न प्रतिबद्धताएं सामान्य परिचालन वातावरण के तहत लागू होंगी। किसी भी अप्रत्याशित परिस्थिति की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ताओं, हितधारकों और आम जनता की संपूर्ण संतुष्टि के लिए एफपीसी के तहत उद्देश्यों को पूरा करने में सक्षम नहीं हो सकती है।

अठारहवीं. आवधिक समीक्षा:

उधारकर्ताओं के लिए मूल्य और प्रासंगिकता बढ़ाने के लिए, कंपनी का निदेशक मंडल बोर्ड द्वारा अपनाई गई इस निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन की वार्षिक समीक्षा करेगा।