

उचित व्यवहार संहिता / फेयर प्रैक्टिस कोड (FPC)

स्पिनी कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

संस्करण 1.0

प्रस्तावना/परिचय

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा परिपत्र DNBS.CC.PD.No.266 / 03.10.01 / 2011-12 दिनांक 26 के माध्यम से जारी दिशानिर्देशों के जवाब में स्पिनी कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड (कंपनी) द्वारा उचित व्यवहार संहिता / फेयर प्रैक्टिस कोड (FPC) तैयार किया गया है। मार्च 2012 का शीर्षक "एनबीएफसी के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश" और मास्टर निर्देश के अनुसार संशोधित - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) दिशानिर्देश, 2023 भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा दिनांक 19 अक्टूबर, 2023 को जारी किए गए।

उद्देश्य

उचित व्यवहार संहिता के उद्देश्य इस प्रकार हैं।

- i. ग्राहकों के साथ व्यवहार में सर्वोत्तम पद्धतियाँ अपनाएँ।
- ii. चुनौतीपूर्ण मानक स्थापित करें और ग्राहकों की संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने का प्रयास करें।
- iii. व्यवसाय संचालित करते समय पारदर्शी, निष्पक्ष, नैतिक और कानूनी रूप से मान्य प्रथाओं का पालन करें।
- iv. ग्राहकों/संभावित ग्राहकों को सभी आवश्यक जानकारी और इनपुट प्रदान करें और पारस्परिक रूप से लाभप्रद दीर्घकालिक संबंध को बढ़ावा दें।
- v. संदिग्ध साख या आपराधिक पृष्ठभूमि वाले ग्राहकों के अधिग्रहण से ईमानदारी से बचते हुए संतुष्ट ग्राहकों के निरंतर बढ़ते आधार की सुविधा प्रदान करें।

प्रयोज्यता

उचित व्यवहार संहिता कंपनी के प्रधान कार्यालय और भारत भर में स्थित शाखाओं सहित सभी कार्यालयों पर लागू होगी। एफपीसी कंपनी के सभी कर्मचारियों और अधिकारियों पर बाध्यकारी होगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि लिंग, पंथ, जाति, विकलांगता आदि की परवाह किए बिना सभी ग्राहकों/संभावित ग्राहकों के साथ समान व्यवहार किया जाएगा और शिष्टाचार के साथ व्यवहार किया जाएगा।

घोषणाएँ और प्रतिबद्धताएँ

- i. कंपनी नियामकों (भारतीय रिजर्व बैंक, सेबी, आईआरडीए आदि) और अन्य सक्षम प्राधिकारियों जैसे सरकार, स्थानीय प्राधिकरण आदि द्वारा पारित/जारी या जारी किए जा सकने वाले सभी लागू कानूनों, विनियमों और दिशानिर्देशों का पालन करने का वचन देती है।
- ii. कंपनी अपने सभी कार्यालयों में कुशल, पेशेवर और विनम्र सेवाओं के माध्यम से पूर्ण ग्राहक संतुष्टि के लिए प्रतिबद्ध है।

- iii. कंपनी आंतरिक रूप से निर्धारित बेंचमार्क और प्रथाओं को पूरा करने और उनमें सुधार करने और उद्योग में प्रचलित मानकों से आगे बढ़ने का लगातार प्रयास करेगी।
- iv. कंपनी धर्म, जाति, लिंग या भाषा के आधार पर ग्राहकों के साथ भेदभाव नहीं करने का वचन देती है।
- v. कंपनी अपने ग्राहकों/संभावित ग्राहकों को अपने उत्पादों, सेवाओं, प्रक्रियाओं और दंडों के बारे में स्पष्ट और पूरी जानकारी प्रदान करेगी और किसी भी भ्रामक या संभावित रूप से गुमराह करने वाले विज्ञापन या प्रचार का सहारा नहीं लेगी।
- vi. कंपनी 'छिपे हुए शुल्क' या पारदर्शिता की कमी वाले किसी भी उत्पाद/सेवाओं को पेश करने से परहेज करने का वचन देती है।
- vii. कंपनी ग्राहकों के साथ अंग्रेजी भाषा में और ग्राहक के अनुरोध पर स्थानीय भाषा में संवाद करेगी।
- viii. कंपनी पर्याप्त बीमा कवर सहित ग्राहक द्वारा गिरवी रखी गई सुरक्षा/दस्तावेजों की सुरक्षित अभिरक्षा सुनिश्चित करने और सुरक्षा के दौरान सुरक्षा के किसी भी आकस्मिक, अनजाने या धोखाधड़ी वाले नुकसान के लिए ग्राहक को मुआवजा देने के लिए सभी संभव और उचित उपाय करने का वचन देती है।
- ix. कंपनी कारोबार करते समय ग्राहक द्वारा की गई किसी भी अनजाने या लिपिकीय त्रुटि का फायदा नहीं उठाने का वचन देती है।
- x. कंपनी एक एस्केलेशन मैट्रिक्स वाले संरचित शिकायत निवारण तंत्र के साथ पूरक ग्राहकों की शिकायतों और सुझावों को तुरंत संबोधित करने के लिए एक प्रणाली स्थापित करने के लिए प्रतिबद्ध है।
- xi. कंपनी एफपीसी को अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करेगी और ग्राहक के अनुरोध पर उसे एफपीसी की एक प्रति उपलब्ध कराएगी। एफपीसी में कोई भी बदलाव/संशोधन कंपनी की वेबसाइट पर भी अपडेट किया जाएगा।
- xii. कंपनी अपनी किसी भी शाखा/कार्यालय को बंद करने की तारीख से कम से कम तीन महीने पहले सार्वजनिक सूचना देगी। कम से कम एक प्रमुख राष्ट्रीय समाचार पत्र और एक प्रमुख स्थानीय (शाखा/कार्यालय के स्थान को कवर करने वाले) स्थानीय भाषा के समाचार पत्र में बंद करने की तारीख और जमाकर्ताओं की सेवा के लिए किए जा रहे उद्देश्य एवं व्यवस्थाएं आदि दर्शाया जाएगा।

उचित व्यवहार

(i) ऋण, नियम एवं शर्तें, ब्याज दर एवं शुल्क

- i. ऋण आवेदन में ग्राहक द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले सहायक दस्तावेजों का उल्लेख होगा। ग्राहक को ऋण प्रस्ताव की प्राप्ति की पावती दी जाएगी। पावती में वह सांकेतिक समय सीमा भी दर्शाई जाएगी जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटारा किया जाएगा।
- ii. कंपनी ग्राहक/संभावित ग्राहक को ऋण स्वीकृत करने से पहले ऋण/उत्पाद से संबंधित सभी प्रासंगिक जानकारी जैसे पात्र ऋण राशि, ब्याज दर, शुल्क, दंड शुल्क, ब्याज गणना पद्धति, ब्याज पर छूट आदि का खुलासा करेगी। एक सूचित निर्णय। कंपनी दंडात्मक ब्याज की वसूली नहीं करेगी, बल्कि नीति के अनुसार दरों और अवधियों के अनुसार दंडात्मक शुल्क वसूल करेगी। ग्राहक/संभावित ग्राहक को अनुरोध पर, मंजूरी से पहले ऋण के विस्तृत नियम और शर्तें भी प्रदान की जाएंगी।
- iii. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहक को एक ऋण स्वीकृति पत्र दिया जाए जिसमें ऋण सुविधा को नियंत्रित करने वाले सभी नियम और शर्तें अंग्रेजी या स्थानीय भाषा/अनुरोध पर ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली अन्य भाषा में हों। कंपनी ऋण समझौते में देर से भुगतान के लिए जुर्माना शुल्क की शर्तों को उजागर करने के लिए विशेष ध्यान

रखेगी। कंपनी ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय ऋण समझौते में सभी संलग्नकों और दस्तावेजों की एक प्रति के साथ उधारकर्ता को ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत करेगी। ऋण स्वीकृति पत्र में ऋण राशि, ब्याज दर, शुल्क, ऋण प्रसंस्करण शुल्क आदि का भी उल्लेख होगा। ऋण स्वीकृति पत्र सिस्टम जनरेट किया जाएगा।

- iv. कंपनी ब्याज दर सहित ऋण के नियमों और शर्तों में कोई बदलाव/संशोधन नहीं करने का प्रयास करेगी, जो ग्राहक को वित्तीय या अन्यथा प्रतिकूल रूप से प्रभावित कर सकता है। हालाँकि, ऐसी परिस्थितियों में जब ऐसे परिवर्तन/संशोधन अपरिहार्य हों, ऐसे किसी भी परिवर्तन/संशोधन के अनुरोध पर ग्राहक को उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली अंग्रेजी या स्थानीय भाषा/भाषा में पर्याप्त और उचित सूचना दी जाएगी।

(II) विपणन और प्रचार

- i. कंपनी जानबूझकर किसी उत्पाद को किसी गुप्त/स्वार्थी उद्देश्य से या ग्राहक की आवश्यकताओं या अपेक्षाओं, जैसा कि ग्राहक ने बताया है, के विपरीत प्रचारित नहीं करेगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि विपणन और संचालन में लगे उसके कर्मियों को उचित रूप से प्रशिक्षित और निर्देशित किया जाए ताकि ग्राहक/संभावित ग्राहक को गलत तरीके से अपने उत्पादों की बिक्री को रोका जा सके।
- ii. कंपनी का बोर्ड फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण और अग्रिमों के लिए लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करेगा। ब्याज की दर और जोखिम के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण और ग्राहकों की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने का औचित्य ग्राहक को बताया जाएगा और मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- iii. ब्याज दरें और जोखिमों के श्रेणीकरण का दृष्टिकोण भी कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होगा तो वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा। ब्याज की दर वार्षिक दर होनी चाहिए ताकि ग्राहक को सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से ली जाएंगी।
- iv. कंपनी ऋणों पर अत्यधिक ब्याज दर वसूल कर मुनाफाखोरी नहीं करेगी या प्रतिकूल बाजार स्थितियों का अनुचित लाभ नहीं उठाएगी। ब्याज दरें धन की लागत, जोखिम प्रीमियम, ऋण योजना, लाभ मार्जिन आदि जैसे चर पर आधारित होंगी और कंपनी की ब्याज दर नीति और समय-समय पर नियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप होंगी। यह, मोटे तौर पर, उद्योग प्रथाओं और बेंचमार्क के अनुरूप भी होगा।
- v. कंपनी कुछ स्थितियों में बाजार में प्रवेश के उद्देश्य से या ब्याज दर नीति में निर्दिष्ट प्रतिस्पर्धा का मुकाबला करने के उद्देश्य से परिभाषित मापदंडों के आधार पर एक ढांचे के हिस्से के रूप में अपने उत्पादों के लिए एक विभेदित ब्याज दर संरचना पर विचार कर सकती है।
- vi. समय-समय पर कंपनी के प्रबंधन के निर्णयों के आधार पर ऋण योजनाओं, ब्याज दर, शुल्क आदि के बारे में पूर्ण और अद्यतन जानकारी कंपनी की वेबसाइट या विज्ञापन के किसी अन्य माध्यम पर प्रदर्शित की जाएगी।

(III) बकाया राशि की वसूली, ग्रहणाधिकार का प्रयोग और सुरक्षा प्रदान करना

- i. कंपनी, निष्पक्ष व्यवहार के मामले में, आम तौर पर प्रारंभिक सहमत अवधि से पहले ऋण वापस नहीं लेगी, विशेष मामलों को छोड़कर जहां किसी भी नियामक / सरकारी निर्देशों, गलत बयानी या ग्राहक से जानकारी की कमी आदि के कारण कंपनी के हितों पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है। ऐसे सभी मामलों में, ग्राहक को सामान्य अवधि समाप्त

होने से पहले ऋण वापस लेने के लिए उचित और उचित नोटिस दिया जाएगा। समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।

- ii. कंपनी सुरक्षा के निपटान का सहारा लिए बिना ग्राहक को बकाया चुकाने के लिए हर संभव नरम या प्रेरक प्रयास करेगी। कंपनी ग्राहक से अपना बकाया वसूलने के लिए किसी भी जबरदस्ती या कठोर उपाय को न तो स्वीकार करती है और न ही प्रोत्साहित करेगी।
- iii. कंपनी गिरवी रखी गई सुरक्षा या ऐसे नकद अधिशेष पर ग्रहणाधिकार के केवल वैध अधिकार का प्रयोग करेगी जो किसी भी समय मौजूदा ऋणों के निपटान पर उत्पन्न हो सकता है। ग्रहणाधिकार का ऐसा अधिकार केवल तभी उत्पन्न होगा जब ग्राहक के पास सीधे या गारंटर के रूप में कोई अन्य बकाया हो, और यह कंपनी द्वारा ग्राहक को दिए गए ग्रहणाधिकार के ऐसे अधिकार की उचित सूचना के अधीन होगा।
- iv. कंपनी ग्राहक द्वारा किए गए सभी भुगतानों के लिए तुरंत रसीद जारी करेगी। कंपनी नकद, चेक, डिमांड ड्राफ्ट, इलेक्ट्रॉनिक ट्रांसफर आदि के माध्यम से भुगतान स्वीकार करेगी, बशर्ते कि सुरक्षा की वापसी वसूली की पुष्टि के बाद ही की जाएगी।
- v. यद्यपि ऋण स्वीकृति पत्र में ऋण के सभी लागू नियम और शर्तें शामिल हैं, फिर भी, कंपनी, सर्वोत्तम प्रयास के आधार पर, पत्र द्वारा ब्याज, मूलधन आदि के भुगतान की नियत तारीख के संबंध में सलाह, अनुस्मारक आदि भेजने का प्रयास करेगी। कूरियर सेवा, टेलीफोन, एसएमएस आदि।
- vi. कंपनी, मांग पर, ग्राहक या उसके विधिवत अधिकृत प्रतिनिधि को ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय या बंद होने पर तुरंत ऋण खाते का विवरण प्रदान करेगी। हालाँकि, कंपनी अपने विवेक से, खाते का विवरण प्रदान करने के लिए ग्राहक द्वारा उचित प्रसंस्करण शुल्क के भुगतान की आवश्यकता कर सकती है।
- vii. कंपनी केवल अंतिम उपाय के रूप में सुरक्षा के निपटान का सहारा लेगी और वह भी ग्राहक को बकाया चुकाने के लिए पर्याप्त और उचित नोटिस दिए जाने के बाद। ऐसा नोटिस समझौते में निहित शर्तों के अनुसार होगा और लागू कानूनों और नियामक दिशानिर्देशों के अनुपालन में भी होगा। सुरक्षा का निपटान सार्वजनिक नीलामी के माध्यम से किया जाएगा जब ग्राहक ब्याज और अन्य शुल्कों के साथ ऋण खाता बंद करने के लिए कंपनी द्वारा भेजे गए संचार का सकारात्मक जवाब नहीं देता है।
- viii. जहां कंपनी ऋण समझौते के तहत कंपनी को प्रदत्त अधिकारों के आधार पर ऋण की सामान्य अवधि से पहले ही सुरक्षा का निपटान करने का प्रस्ताव करती है, तो बकाया वसूली के लिए ऐसी कार्रवाई शुरू करने से पहले ग्राहक को पर्याप्त और उचित नोटिस दिया जाएगा।
- ix. कंपनी ऋण के नियमों और शर्तों में उल्लिखित उद्देश्यों को छोड़कर या लेनदेन के समय ग्राहक द्वारा अपर्याप्त या गलत खुलासे के कारण ऐसा करने के लिए बाध्य होने पर ग्राहकों के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी।

(IV) गारंटर

जब कोई व्यक्ति ऋण के लिए गारंटर बनने का इरादा रखता है, तो ऐसे व्यक्ति को इसके बारे में सूचित किया जाएगा:

- i. गारंटर के रूप में उसका दायित्व;
- ii. गारंटर के रूप में ऐसा व्यक्ति कंपनी को कितनी देनदारी देगा;
- iii. ऐसी परिस्थितियाँ जिनमें कंपनी ऐसे व्यक्ति को दायित्व का भुगतान करने के लिए बुला सकती है;
- iv. क्या गारंटर के रूप में देनदारियाँ एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; और

- v. समय और परिस्थितियाँ जिनमें गारंटर के रूप में देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और साथ ही वह तरीका जिससे कंपनी ऐसे व्यक्ति को इस बारे में सूचित करेगी; कंपनी किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में सूचित रखेगी।

(V) ग्राहक सेवा एवं शिकायत निवारण

- i. कंपनी ग्राहकों की शिकायतों/शिकायतों को रोकने और कम करने के लिए सभी संभव कदम लागू करेगी।
- ii. कार्यकाल के अंत में या ऋण के पूर्व भुगतान पर अनापत्ति प्रमाण पत्र कंपनी द्वारा अनुरोध और पुष्टि पर ग्राहक को भेजा जाएगा।
- iii. कंपनी का निदेशक मंडल एक प्रभावी ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगा जिसका विवरण वेबसाइट और सभी शाखाओं में प्रदर्शित किया जाएगा। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण देने वाली संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए। तंत्र अन्य बातों के साथ-साथ उन अधिकारियों के नाम और पदनाम निर्दिष्ट करेगा जिनके पास शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं, उनका डाक पता / टेलीफोन नंबर / ईमेल पता, एस्केलेशन मैट्रिक्स, शिकायत की प्राप्ति को स्वीकार करने की समय सीमा, शिकायत से निपटने के लिए समय सीमा आदि। यह उन सभी कार्यालयों में भी लगाया जाएगा जहां व्यवसाय किया जाता है, आरबीआई, दिल्ली के क्षेत्रीय कार्यालय का पूरा संपर्क विवरण, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय स्थित है, ताकि ग्राहक किसी भी मामले में सीधे आरबीआई से संपर्क कर सकें। उनकी शिकायतें नहीं हैं कंपनी द्वारा शिकायत प्राप्त होने के एक माह के भीतर निवारण किया जाता है।
- iv. निदेशक मंडल उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा भी प्रदान करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि इसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।
- v. कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए एक प्रभावी प्रशिक्षण प्रणाली स्थापित करेगी कि कंपनी के कर्मचारी ग्राहक अनुकूल हों और असभ्य, अनुचित या अनैतिक व्यवहार का सहारा न लें।
- vi. कंपनी ग्राहकों, विशेषकर गरीबों और वंचित वर्गों की समस्याओं के प्रति सहानुभूतिपूर्ण दृष्टिकोण रखेगी।

(VI) सुरक्षा पर कब्ज़ा

- i. भुगतान में चूक की स्थिति में या चूक की किसी अन्य घटना के घटित होने पर कंपनी ऋण समझौते में निर्धारित नियमों और शर्तों पर बकाया की वसूली के लिए सुरक्षा लागू करने का अधिकार सुरक्षित रखती है। ऋणों की वसूली के दौरान, कंपनी ग्राहकों को विषम समय में परेशान करने या ऋणों की वसूली के लिए बल प्रयोग जैसे अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी।
- ii. कंपनी ऋण समझौते में उल्लिखित नियमों और शर्तों को छोड़कर ग्राहकों के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी, जब तक कि ग्राहक द्वारा प्रकट नहीं की गई नई जानकारी कंपनी के ध्यान में नहीं आती है।
- iii. ग्राहक से या किसी बैंक/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी से, जो खाते को अपने कब्जे में लेने का प्रस्ताव करती है, ग्राहक खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, होगी। अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध शर्तों के अनुसार होगा।

- iv. कंपनी के पास ग्राहक के साथ अनुबंध/ऋण समझौते में एक अंतर्निहित पुनर्कब्जा खंड होगा जिसे कानूनी रूप से लागू किया जाना चाहिए। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अनुबंध/ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान भी शामिल होंगे:
 1. कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि;
 2. जिन परिस्थितियों में नोटिस अवधि माफ की जा सकती है;
 3. सुरक्षा पर कब्जा करने की प्रक्रिया;
 4. संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ग्राहक को ऋण चुकाने के लिए अंतिम मौका दिए जाने के संबंध में प्रावधान;
 5. ग्राहक को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया; और
 6. संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।
- v. ऐसे नियमों और शर्तों की एक प्रति ग्राहक को उपलब्ध करायी जानी चाहिए। एनबीएफसी को ऋण वितरण के समय सभी ग्राहकों को ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति के साथ ऋण समझौते की एक प्रति अनिवार्य रूप से प्रस्तुत करनी होगी, जो ऐसे अनुबंधों/ऋण समझौतों का एक प्रमुख घटक है।
- vi. सुरक्षा पर कब्जा करने का उद्देश्य बकाया राशि की वसूली करना है न कि ग्राहक को सुरक्षा से वंचित करना। सुरक्षा के पुनर्ग्रहण के माध्यम से पुनर्प्राप्ति प्रक्रिया में उचित माध्यमों के माध्यम से पुनर्ग्रहण, सुरक्षा का मूल्यांकन और सुरक्षा की प्राप्ति शामिल होगी। यह सब निष्पक्ष एवं पारदर्शी तरीके से किया जाएगा। उचित नोटिस जारी करने के बाद ही दोबारा कब्जा किया जाएगा। सुरक्षा वापस लेते समय कानून की उचित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। कंपनी व्यवसाय के सामान्य पाठ्यक्रम में, संपार्श्विक को हिरासत में लेने के बाद उसकी सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए सभी उचित देखभाल करेगी।
- vii. एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया जाएगा जिसके तहत कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले विवादों को सुना जाएगा और उनका निपटारा किया जाएगा।

(VII) शारीरिक/दृष्टिबाधितों को ऋण सुविधाएं

कंपनी विकलांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं का विस्तार करने में भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी की सभी शाखाएँ ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेंगी। कंपनी सभी स्तरों पर अपने कर्मचारियों के लिए आयोजित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगी जिसमें कानून और अंतरराष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों की गारंटी होगी। इसके अलावा, कंपनी अपने द्वारा पहले से स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के तहत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करेगी।

(VIII). डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों पर प्राप्त ऋण: उचित व्यवहार संहिता और आउटसोर्सिंग दिशानिर्देशों का पालन

कंपनी, चाहे वे अपने स्वयं के डिजिटल ऋण मंच के माध्यम से ऋण दें या किसी आउटसोर्स ऋण मंच के माध्यम से, उचित व्यवहार संहिता दिशानिर्देशों का अक्षरशः पालन करेगी। उन्हें वित्तीय सेवाओं और आईटी सेवाओं की आउटसोर्सिंग पर नियामक निर्देशों का भी सावधानीपूर्वक पालन करना होगा।

- i. यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि कंपनी द्वारा किसी भी गतिविधि की आउटसोर्सिंग उनके दायित्वों को कम नहीं करती है, क्योंकि नियामक निर्देशों के अनुपालन की जिम्मेदारी पूरी तरह से उन पर है। जहां भी कंपनी ग्राहकों को प्राप्त करने और/या बकाया वसूलने के लिए डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों को अपने एजेंट के रूप में नियुक्त करती है, कंपनी को निम्नलिखित निर्देशों का पालन करना होगा:
- ii. एजेंटों के रूप में लगे डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों के नाम कंपनी की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे।
- iii. एजेंटों के रूप में लगे डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों को ग्राहक के सामने उस कंपनी का नाम बताने का निर्देश दिया जाएगा, जिसकी ओर से वे उसके साथ बातचीत कर रहे हैं।
- iv. मंजूरी के तुरंत बाद लेकिन ऋण समझौते के निष्पादन से पहले, ग्राहक को कंपनी के लेटर हेड पर मंजूरी पत्र जारी किया जाएगा।
- v. ऋण के संवितरण के समय सभी ग्राहकों को ऋण समझौते की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति प्रदान की जाएगी।
- vi. कंपनी द्वारा लगे डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों पर प्रभावी निगरानी और निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।
- vii. शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने की दिशा में पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।
- viii. इस संबंध में किसी भी उल्लंघन को गंभीरता से लिया जाएगा।

(एफ) विविध

- i. कंपनी संबंधित शाखाओं में सामान्य व्यावसायिक घंटे, छुट्टियों की सूची प्रदर्शित करेगी और यदि कोई बदलाव हो तो उसे शाखा के परिसर में प्रदर्शित नोटिस के माध्यम से या प्रेस अधिसूचना के माध्यम से सूचित करेगी।
- ii. कंपनी द्वारा ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी अनधिकृत व्यक्तियों या एजेंसियों या तीसरे पक्षों के साथ साझा नहीं की जाएगी। हालाँकि, कंपनी इस मामले में कानूनी या नियामक आवश्यकताओं, यदि कोई हो, का सम्मान करने और उनका अनुपालन करने के लिए बाध्य होगी, यहां तक कि ग्राहक को सूचना दिए बिना भी ऐसी जानकारी देने के लिए बाध्य होगी।