

उचित व्यवहार संहिता

की

श्री राम फाइनेंस कॉरपोरेशन
प्राइवेट लिमिटेड

(निदेशक मंडल द्वारा 09.02.2026 को संशोधित)

संस्करण 1.0 2026

1. पृष्ठभूमि

भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने ऋण व्यवसाय में संलग्न सभी गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियों (एनबीएफसी) द्वारा अपनाए जाने हेतु उचित व्यवहार संहिता पर व्यापक दिशानिर्देश निर्धारित किए हैं। समेकित दिशानिर्देश वर्तमान में भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां – उत्तरदायी व्यवसाय आचरण) निर्देश, 2025 (RBI/DOR/2025-26/362, दिनांक 28 नवंबर, 2025) में प्रकाशित हैं, जिन्होंने एनबीएफसी हेतु उचित व्यवहार संहिता पर पूर्ववर्ती मास्टर परिपत्र को निरस्त और प्रतिस्थापित कर दिया है।

श्री राम फाइनेंस कॉरपोरेशन प्राइवेट लिमिटेड (“एसआरएफसी” या “कंपनी”) रायपुर, छत्तीसगढ़ स्थित एक मिडिल-लेयर एनबीएफसी है। वर्ष 2004 में स्थापित तथा जुलाई 2008 में एनबीएफसी लाइसेंस प्राप्त करने के पश्चात, एसआरएफसी ने वर्षों में अपने वित्तीय सेवा पोर्टफोलियो का विस्तार किया है।

एसआरएफसी का निदेशक मंडल आरबीआई द्वारा प्रदत्त दिशानिर्देशों के अनुरूप एक उचित व्यवहार संहिता (“संहिता”) तैयार करने और अपनाने हेतु उत्तरदायी है। तदनुसार, निदेशक मंडल ने उचित व्यवहार संहिता की समीक्षा कर इसे अनुमोदित किया है।

यह संहिता कंपनी के अपने ऋणकर्ताओं, सह-आवेदकों और गारंटर्स (सामूहिक रूप से, यथासंदर्भ, इस दस्तावेज़ के शेष भाग में “ऋणकर्ता” या “आवेदक” के रूप में संदर्भित) के साथ लेन-देन के संबंध में पारदर्शी और स्पष्ट दिशानिर्देश निर्धारित करती है। यह नीति एसआरएफसी द्वारा प्रस्तुत सभी ऋण उत्पादों पर लागू होती है।

2. उद्देश्य और प्रयोज्यता

यह संहिता आरबीआई द्वारा जारी “एनबीएफसी हेतु उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देशों” (यथासमय संशोधित) के अनुपालन में तैयार की गई है तथा इसके निम्नलिखित उद्देश्य हैं:

- अपने ऋणकर्ताओं को कंपनी द्वारा अपनाई जाने वाली प्रथाओं का प्रभावी विवरण प्रदान करना, ताकि ऋणकर्ता कंपनी द्वारा प्रस्तुत वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सुविज्ञ निर्णय ले सकें।
- अपने ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और तर्कसंगत रूप से कार्य करना।
- एक शिकायत निवारण तंत्र की स्थापना करना।

3. प्रतिबद्धता

एसआरएफसी वित्त उद्योग में प्रचलित मानक प्रथाओं को पूरा करने हेतु, सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांत पर, सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और तर्कसंगत रूप से कार्य करने के लिए इस संहिता का पालन करेगा।

- एसआरएफसी ग्राहकों को उनकी पसंद की भाषा में स्पष्ट और पारदर्शी जानकारी प्रदान करेगा ताकि वे प्रस्तुत उत्पादों और सेवाओं की शर्तों, जिसमें ब्याज दर, सेवा शुल्क और ग्राहकों को उपलब्ध लाभ शामिल हैं, को समझ सकें।
- कंपनी के उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का अक्षरशः एवं भावनात्मक रूप से पालन करेंगी।
- एसआरएफसी गलतियों को शीघ्र सुधारने और अपने ग्राहकों द्वारा दर्ज शिकायतों पर ध्यान देने का कार्य करेगा।
- एसआरएफसी अपने संभावित/मौजूदा ग्राहकों के बीच आयु, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेगा।
- संहिता की एक प्रति कंपनी की वेबसाइट पर तथा प्रत्येक शाखा कार्यालय में सुदृश्य स्थान पर प्रदर्शित की जाएगी।
- अनुरोध किए जाने पर संहिता की एक प्रति किसी भी संभावित या मौजूदा ग्राहक को प्रदान की जा सकती है।

4. उचित व्यवहार संहिता द्वारा कवर किए गए क्षेत्र

a. ऋण हेतु आवेदन और उनका संसाधन

ऋणकर्ता को सभी संचार वर्गिक्युलर भाषा में या ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में किए जाएंगे। ऋण आवेदन पत्र स्पष्ट रूप से उस जानकारी/दस्तावेजों को दर्शाएंगे जिन्हें कंपनी को केवाईसी मानदंडों को पूरा करने हेतु ग्राहकों से एकत्र करना आवश्यक है, तथा कानूनी एवं विनियामक आवश्यकताओं के अनुपालन हेतु निम्नलिखित शामिल करेंगे:

- i. ऋण की सभी नियम एवं शर्तें;
- ii. ऋण की मूल्य निर्धारण, जिसमें तीन घटक शामिल हैं, अर्थात् ब्याज प्रभार, प्रसंस्करण शुल्क और पुनर्भुगतान की शर्तें;
- iii. विलंबित भुगतान पर कोई दंड नहीं लगाया जाता;
- iv. कोई पूर्व-भुगतान प्रभार नहीं लिया जाएगा;
- v. ऋणकर्ता से कोई सुरक्षा जमा/मार्जिन नहीं लिया जाता;
- vi. यह आश्वासन कि ऋणकर्ता के डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा; तथा
- vii. कंपनी अनुचित स्टाफ व्यवहार को रोकने और समय पर शिकायत निवारण के लिए जवाबदेह होगी।

उत्पाद कैटलॉग ऋणकर्ता को उपलब्ध कराया जाएगा जिसमें उत्पाद का विवरण, ब्याज दर, पुनर्भुगतान की शर्तें, प्रसंस्करण शुल्क, बीमा तथा ऋणकर्ता के हित को प्रभावित करने वाली सभी आवश्यक जानकारी शामिल होगी, ताकि ऋणकर्ता एक सार्थक निर्णय ले सके।

एसआरएफसी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देने की एक प्रणाली तैयार करेगा। अधिमानतः, ऋण आवेदनों के निपटान की समय-सीमा भी पावती में इंगित की जाएगी।

b. ऋण मूल्यांकन एवं नियम/शर्तें; तथा ऋण एवं अग्रिमों हेतु मुख्य तथ्य विवरण

- i. कंपनी सैंक्शन पत्र या अन्यथा के माध्यम से, ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, ऋणकर्ता को लिखित रूप में स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिकीकृत ब्याज दर और उसके आवेदन की पद्धति सहित नियम एवं शर्तें सूचित करेगी, तथा ऋणकर्ता द्वारा इन नियम एवं शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड पर रखेगी। कंपनी विलंबित पुनर्भुगतान पर लगाए गए दंड को ऋण अनुबंध में बोल्ड में उल्लिखित करेगी।
- ii. कंपनी सभी ऋणकर्ताओं को स्वीकृति/संवितरण के समय, ऋणकर्ता द्वारा समझे गए ऋण अनुबंध की एक प्रति, ऋण अनुबंध में उल्लिखित सभी संलग्नकों की प्रति सहित प्रदान करेगी। यदि कोई अतिरिक्त विवरण/दस्तावेज आवश्यक हों, तो वही ऋणकर्ताओं को सूचित किया जाएगा।
- iii. निर्देशों के अंतर्गत अनिवार्य मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) सभी संभावित ऋणकर्ताओं को, निर्देशों में निर्धारित मानकीकृत प्रारूप में, वर्गिक्युलर भाषा में या ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में जारी किया जाएगा। केएफएस में एपीआर, दंडात्मक प्रभार तथा रीसेट खंड शामिल होंगे। केएफएस न्यूनतम तीन कार्य दिवसों (ऋण अवधि सात दिनों से कम होने पर एक कार्य दिवस) के लिए वैध रहेगा, जिस अवधि के दौरान, ऋणकर्ता द्वारा स्वीकार किए जाने पर, उसमें उल्लिखित शर्तें कंपनी को बाध्य करेंगी। केएफएस का प्रारूप, जैसा निर्देशों में निर्धारित है, अनुबंध क (Annex A) में सम्मिलित है।
- iv. कंपनी ऋण प्रदान करने से पूर्व ग्राहक की आवश्यकता और पुनर्भुगतान क्षमता का आकलन करने हेतु उचित सम्यक तत्परता करेगी, जो ग्राहक को अत्यधिक ऋणग्रस्तता से बचाने हेतु आवेदन के संसाधन संबंधी निर्णय लेने का एक महत्वपूर्ण मानदंड होगा। कंपनी अपनी ऋण नीतियों, मानदंडों एवं प्रक्रियाओं के अनुरूप, ग्राहक की पुनर्भुगतान क्षमता के अनुरूप ऋण प्रदान करेगी।
- v. कंपनी ऋणकर्ता द्वारा नियम एवं शर्तों की स्वीकृति तथा अन्य सभी संबंधित दस्तावेज अपने रिकॉर्ड पर रखेगी।

c. ऋण खातों में दंडात्मक प्रभार

- i. ऋणकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की भौतिक नियम एवं शर्तों के अनुपालन न किए जाने पर लगाया गया दंड, यदि लगाया जाता है, को 'दंडात्मक प्रभार' माना जाएगा तथा इसे अग्रिम पर लगाई गई ब्याज दर में जोड़े गए 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा। दंडात्मक प्रभारों का कोई

पूँजीकरण नहीं होगा, अर्थात् ऐसे प्रभारों पर कोई और अधिक ब्याज परिकलित नहीं किया जाएगा। तथापि, इससे ऋण खाते में ब्याज के चक्रवृद्धिकरण की सामान्य प्रक्रियाओं पर कोई प्रभाव नहीं पड़ता।

ii. एसआरएफसी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगा तथा इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः एवं भावनात्मक रूप से अनुपालन सुनिश्चित करेगा।

iii. एसआरएफसी ऋणों पर दंडात्मक प्रभार या इसी प्रकार के, चाहे जिस भी नाम से ज्ञात, प्रभारों पर निदेशक मंडल-अनुमोदित नीति तैयार करेगा।

iv. दंडात्मक प्रभारों की मात्रा युक्तिसंगत होगी तथा ऋण अनुबंध की भौतिक नियम एवं शर्तों के अनुपालन न किए जाने के अनुरूप होगी, तथा किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभावपूर्ण नहीं होगी।

v. 'व्यवसाय के अतिरिक्त अन्य प्रयोजनों हेतु व्यक्तिगत ऋणकर्ताओं' को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक प्रभार, समान अनुपालन न किए जाने पर गैर-व्यक्तिगत ऋणकर्ताओं पर लागू दंडात्मक प्रभारों से अधिक नहीं होंगे।

vi. दंडात्मक प्रभारों की मात्रा और कारण एसआरएफसी द्वारा ग्राहकों को ऋण अनुबंध तथा सर्वाधिक महत्वपूर्ण नियम व शर्तों/मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) में स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाएगा, इसके अतिरिक्त इसे एसआरएफसी की वेबसाइट पर 'ब्याज दरें एवं सेवा प्रभार' के अंतर्गत भी प्रदर्शित किया जाएगा।

vii. जब भी ऋण की भौतिक नियम एवं शर्तों के अनुपालन न किए जाने हेतु ऋणकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो दंडात्मक प्रभारों को सूचित किया जाएगा। साथ ही, दंडात्मक प्रभारों को लगाए जाने के किसी भी उदाहरण और उसके कारण को भी सूचित किया जाएगा।

viii. पहले से बकाया दंडात्मक प्रभारों की राशि पर कोई नया या अतिरिक्त दंडात्मक प्रभार नहीं लगाया जाएगा।

ix. कंपनी दंडात्मक प्रभारों पर जीएसटी की प्रयोज्यता के संबंध में केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर एवं सीमा शुल्क बोर्ड (सीबीआईसी) द्वारा जारी निर्देशों/स्पष्टीकरणों, यदि कोई हों, का पालन करेगी।

x. मौजूदा ऋणों के मामले में, इस दंडात्मक प्रभार व्यवस्था में परिवर्तन सुविधा की अगली समीक्षा या नवीनीकरण तिथि पर प्रभावी किया जाएगा।

d. ऋणों का संवितरण, नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित

i. कंपनी संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा प्रभारों, पूर्व-भुगतान प्रभारों आदि सहित नियम एवं शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में ऋणकर्ता को देगी। एसआरएफसी यह भी सुनिश्चित करेगा कि ब्याज दरों एवं प्रभारों में परिवर्तन केवल भावी रूप से प्रभावी किए जाएं। ऋण अनुबंध में इस आशय की उपयुक्त शर्त शामिल की जानी चाहिए।

ii. भुगतान या अनुबंध के अंतर्गत निष्पादन को वापस बुलाने/त्वरित करने का कोई भी निर्णय ऋण अनुबंध के अनुरूप होगा।

iii. कंपनी सभी बकाया राशियों के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियां जारी करेगी, बशर्ते ऋणकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य दावे हेतु उसके पास कोई वैध अधिकार या धारणाधिकार हो। यदि ऐसा समायोजन अधिकार प्रयोग किया जाता है, तो ऋणकर्ता को शेष दावों के पूर्ण विवरण तथा उन शर्तों के साथ सूचना दी जाएगी जिनके अंतर्गत कंपनी संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियां रखने की हकदार है।

5. उत्तरदायी ऋण आचरण

a. व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों का जारी होना

i. कंपनी पूर्ण पुनर्भुगतान/ऋण खाते के निपटान के 30 दिनों के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज जारी करेगी तथा किसी भी रजिस्ट्री के साथ पंजीकृत प्रभार हटाएगी।

ii. ऋणकर्ता को अपनी वरीयता के अनुसार, ऋण खाते की सर्विसिंग करने वाली शाखा से या दस्तावेज उपलब्ध होने वाले किसी अन्य कार्यालय से मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज एकत्र करने का विकल्प दिया जाएगा।

iii. मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा एवं स्थान प्रभावी तिथि को या उसके पश्चात जारी ऋण सैंक्शन पत्रों में उल्लिखित किया जाएगा।

iv. एकल ऋणकर्ता या संयुक्त ऋणकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक घटना को संबोधित करने हेतु, कंपनी के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज लौटाने हेतु एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया होगी। ऐसी प्रक्रिया ग्राहक जानकारी हेतु अन्य समान नीतियों एवं प्रक्रियाओं के साथ वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी।

b. चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में विलंब हेतु प्रतिकर

i. पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के 30 दिनों के पश्चात मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज जारी करने में विलंब होने पर, या संबंधित रजिस्ट्री के साथ प्रभार संतुष्टि प्रपत्र दाखिल करने में विफल रहने पर, आरबीआई विनियमों के अनुसार प्रतिकर दिया जाएगा; कंपनी ऋणकर्ता को ऐसे विलंब के कारणों की सूचना भी देगी।

ii. मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की आंशिक अथवा पूर्ण क्षति/हानि के मामले में, कंपनी ऋणकर्ता को डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी तथा उपरोक्त खंड में इंगित प्रतिकर के भुगतान के अतिरिक्त संबंधित लागत वहन करेगी। तथापि, ऐसे मामलों में, इस प्रक्रिया को पूरा करने हेतु कंपनी को अतिरिक्त 30 दिन उपलब्ध होंगे, तथा विलंबित अवधि का दंड तदुपरांत (अर्थात् कुल 60 दिनों के पश्चात) परिकलित किया जाएगा।

c. समान मासिक किस्त (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर का पुनर्निर्धारण

समान मासिक किस्त (ईएमआई) आधारित फ्लोटिंग दर व्यक्तिगत ऋणों के सैंक्शन के समय, कंपनी को ऋणकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता को ध्यान में रखना अपेक्षित है, ताकि ऋण की अवधि के दौरान बाह्य बेंचमार्क दर में संभावित वृद्धि की स्थिति में अवधि विस्तार और/अथवा ईएमआई वृद्धि हेतु पर्याप्त गुंजाइश/मार्जिन उपलब्ध हो। यद्यपि कंपनी के पास अपने ग्राहकों के लिए कोई फ्लोटिंग ब्याज दर उत्पाद नहीं है, अतः यह स्थिति विरले ही उत्पन्न होगी। तथापि, भविष्य में कोई उत्पाद प्रस्तुत किए जाने की स्थिति में कंपनी निम्नलिखित बिंदुओं पर विशेष ध्यान देगी:

i. सैंक्शन के समय, एसआरएफसी ऋणकर्ताओं को बेंचमार्क ब्याज दर में परिवर्तन के ऋण पर संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से सूचित करेगा, जिससे ईएमआई और/अथवा अवधि, या दोनों में परिवर्तन हो सकता है। तदुपरांत, उपरोक्त कारण से ईएमआई/अवधि या दोनों में कोई वृद्धि होने पर ऋणकर्ता को उपयुक्त माध्यमों से तत्काल सूचित किया जाएगा।

ii. ब्याज दरों के पुनर्निर्धारण के समय, एसआरएफसी नीति के अनुसार ऋणकर्ताओं को निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगा। नीति में, अन्य बातों के साथ, यह भी निर्दिष्ट किया जा सकता है कि ऋण की अवधि के दौरान ऋणकर्ता को कितनी बार स्विच करने की अनुमति होगी।

iii. ऋणकर्ताओं को (a) ईएमआई में वृद्धि अथवा अवधि विस्तार अथवा दोनों विकल्पों के संयोजन का विकल्प चुनने, तथा (b) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक अथवा पूर्ण रूप से पूर्व-भुगतान करने का विकल्प भी दिया जाएगा। फोरक्लोज़र प्रभार/पूर्व-भुगतान दंड लगाया जाना प्रचलित निर्देशों के अधीन होगा।

iv. फ्लोटिंग से निश्चित दर पर ऋण स्विच करने हेतु लागू सभी प्रभार तथा उपरोक्त विकल्पों के प्रयोग से संबद्ध कोई अन्य सेवा प्रभार/प्रशासनिक लागत, सैंक्शन पत्र में तथा कंपनी द्वारा यथासमय ऐसे प्रभारों/लागतों में संशोधन किए जाने के समय भी, पारदर्शी रूप से प्रकट की जाएगी।

v. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग दर ऋण के मामले में अवधि विस्तार से नकारात्मक परिशोधन (negative amortization) न हो।

vi. एसआरएफसी उपयुक्त माध्यमों से ऋणकर्ताओं को प्रत्येक तिमाही के अंत में एक विवरण साझा/सुलभ कराएगा, जिसमें न्यूनतम रूप से अद्यतन तक वसूल किए गए मूलधन एवं ब्याज, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या तथा ऋण की संपूर्ण अवधि हेतु वार्षिकीकृत ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) का उल्लेख होगा। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि विवरण सरल तथा ऋणकर्ता द्वारा आसानी से समझे जाने योग्य हों।

समान मासिक किस्त वाले ऋणों के अतिरिक्त, ये निर्देश आवश्यक परिवर्तनों सहित (mutatis mutandis) विभिन्न आवधिकताओं वाले सभी समान किस्त-आधारित ऋणों पर भी लागू होंगे।

6. ग्राहक प्रोफाइलिंग

- a. अपने ग्राहकों को जानें (केवाईसी): ग्राहक की वित्तीय पृष्ठभूमि, उधार व्यवहार तथा जोखिम क्षुधा को समझने हेतु पूर्ण केवाईसी प्रक्रियाएं संचालित करना।
- b. जोखिम मूल्यांकन: मानकीकृत जोखिम मूल्यांकन उपकरणों एवं प्रश्नावलियों का उपयोग कर ग्राहक की जोखिम सहनशीलता का आकलन करना।
- c. वित्तीय लक्ष्य: ग्राहक के वित्तीय लक्ष्यों, निवेश अवधि एवं तरलता आवश्यकताओं को समझना।

7. उत्पाद उपयुक्तता

- a. उत्पाद जानकारी: उत्पादों के बारे में लाभ, जोखिम, प्रभार तथा नियम एवं शर्तों सहित स्पष्ट एवं व्यापक जानकारी प्रदान करना।
- b. ग्राहकों के लिए उत्पादों का मिलान: यह सुनिश्चित करना कि अनुशंसित उत्पाद ग्राहक की प्रोफाइल एवं वित्तीय लक्ष्यों हेतु उपयुक्त हैं।
- c. जोखिम प्रकटीकरण: उत्पादों से जुड़े जोखिमों को स्पष्ट रूप से प्रकट करना तथा यह सुनिश्चित करना कि ग्राहक इन जोखिमों को समझता है।

8. उत्पाद पैकेज मानक

- a. पारदर्शिता: किसी बंडल किए गए पैकेज के व्यक्तिगत घटकों तथा उनकी संबंधित लागतों को स्पष्ट रूप से प्रकट कर उत्पादों की पैकेजिंग में पारदर्शिता सुनिश्चित करना।
- b. ग्राहक सहमति: उत्पाद प्रस्तुत करने से पूर्व ग्राहक से स्पष्ट सहमति प्राप्त करना। यह सुनिश्चित करना कि ग्राहक उत्पाद के प्रत्येक घटक के लाभ एवं जोखिम को समझता है।
- c. उपयुक्तता मूल्यांकन: यह सुनिश्चित करने हेतु कि यह ग्राहक की आवश्यकताओं एवं जोखिम प्रोफाइल को पूरा करता है, पैकेज किए गए उत्पाद के प्रत्येक घटक हेतु उपयुक्तता मूल्यांकन संचालित करना।
- d. कोई दबाव नहीं: ऐसी दबावपूर्ण प्रथाओं को प्रतिबंधित करना जो ग्राहकों को संयुक्त उत्पाद खरीदने हेतु बाध्य करती हैं। ग्राहकों के पास उत्पादों को व्यक्तिगत रूप से खरीदने का विकल्प होना चाहिए।
- e. ग्राहक प्रतिक्रिया: उपयुक्तता मूल्यांकन प्रक्रिया में सुधार हेतु ग्राहक प्रतिक्रिया एकत्र करना एवं उसकी समीक्षा करना।

9. बिक्री प्रथाएं

- a. प्रशिक्षण: कर्मचारियों एवं प्रबंधकों को नैतिक बिक्री प्रथाओं एवं उत्पाद ज्ञान पर नियमित प्रशिक्षण प्रदान करना।
- b. गलत-बिक्री नहीं: गलत-बिक्री की प्रथा को प्रतिबंधित करना तथा यह सुनिश्चित करना कि उत्पाद ग्राहक की आवश्यकता एवं उपयुक्तता के आधार पर बेचे जाएं।

10. सामान्य

- a. कंपनी ऋण अनुबंध की नियम एवं शर्तों में प्रदत्त प्रयोजनों के अतिरिक्त ऋणकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचेगी।
- b. ऋण खाते के हस्तांतरण हेतु ऋणकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्ति की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- c. ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी तथा उसके द्वारा नियोजित कोई भी वसूली एजेंट, ऋणकर्ता को प्रातः 8:00 बजे से पूर्व अथवा सायं 7:00 बजे के पश्चात कॉल करने सहित बार-बार कॉल करने, बल-प्रयोग करने अथवा किसी अन्य कठोर या दबावपूर्ण प्रथा सहित अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेंगे। कंपनी किसी भी वसूली एजेंट को नियोजित करने से पूर्व, पूर्ववृत्त सत्यापन सहित उचित सम्यक तत्परता करेगी; वसूली एजेंट कंपनी द्वारा जारी सूचना, प्राधिकार पत्र तथा पहचान पत्र की प्रति साथ रखेगा, तथा वसूली के समय इन्हें ऋणकर्ता को प्रदर्शित करेगा। कंपनी अपनी वेबसाइट

पर नियोजित वसूली एजेंसियों की अद्यतन सूची बनाए रखेगी, तथा यह सुनिश्चित करेगी कि उसके द्वारा नियोजित कोई भी प्रत्यक्ष विक्रय/विपणन एजेंट, यथा प्रयोज्य, डीओटी/ट्राई के साथ पंजीकृत हों तथा कंपनी की निदेशक मंडल-अनुमोदित डीएसए/डीएमए/वसूली एजेंट आचार संहिता का पालन करें।

d. कंपनी का निदेशक मंडल नियमित अंतराल पर शिकायतों के निवारण की समीक्षा करेगा। प्रबंधन नियमित अंतराल पर सभी शिकायतों की स्थिति निदेशक मंडल के समक्ष रखेगा।

e. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि स्टाफ ग्राहकों के साथ उपयुक्त तरीके से व्यवहार करने हेतु पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित है।

f. शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण (नाम, पता, संपर्क नंबर, ईमेल आईडी, आदि सहित) शाखाओं में सुदृश्य रूप से प्रदर्शित किया जाएगा तथा वेबसाइट पर भी पोस्ट किया जाएगा।

g. कंपनी आरबीआई केवाईसी दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करेगी। ऋणकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता सुनिश्चित करने हेतु उचित सम्यक तत्परता की जाएगी।

11. गोपनीयता

कंपनी ऐसी व्यक्तिगत जानकारी एकत्र करेगी जिसे वह ग्राहकों की प्रोफाइल को समझने एवं अपना व्यवसाय संचालित करने हेतु प्रासंगिक एवं आवश्यक मानती है। कंपनी ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी एवं गोपनीय मानेगी तथा किसी कानून या विनियामकों सहित सरकारी प्राधिकरणों अथवा क्रेडिट एजेंसियों द्वारा अपेक्षित होने, या ग्राहक द्वारा जानकारी साझा करने की अनुमति दिए जाने की स्थिति के अतिरिक्त, किसी तीसरे व्यक्ति को कोई जानकारी नहीं देगी। यदि कंपनी सहायता सेवाओं हेतु किसी तीसरे पक्ष की सेवाएं लेती है, तो कंपनी यह अपेक्षा करेगी कि ऐसे तीसरे पक्ष ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को समान स्तर की गोपनीयता के साथ संभालें।

12. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

a. निदेशक मंडल संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित करेगा। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि ऋणदाता संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों की सुनवाई कम से कम अगले उच्चतर स्तर पर की जाए तथा उनका निपटान किया जाए।

b. निदेशक मंडल उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन तथा प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा हेतु भी प्रावधान करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट, जैसा निर्धारित किया जाए, नियमित अंतराल पर निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।

c. निदेशक मंडल ने, अन्य के अतिरिक्त, इस उचित व्यवहार संहिता, शिकायत निवारण तंत्र, ब्याज दर एवं दंडात्मक प्रभार मॉडल, तथा वसूली एजेंटों की नियुक्ति एवं डीएसए/डीएमए/वसूली एजेंट आचार संहिता को कवर करने वाली नीतियों को अनुमोदित किया है, जिनकी आवधिक समीक्षा की जाएगी।

13. भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना 2021

भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (दिनांक 12 नवंबर, 2021) के अंतर्गत नोडल अधिकारी/प्रमुख नोडल अधिकारी की नियुक्ति:

कंपनी ने एक प्रमुख नोडल अधिकारी नियुक्त किया है जो कंपनी के विरुद्ध दायर शिकायतों के संबंध में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने तथा उसकी ओर से जानकारी प्रस्तुत करने हेतु उत्तरदायी है। परिचालन दक्षता हेतु प्रमुख नोडल अधिकारी की सहायता के लिए कंपनी ने अन्य नोडल अधिकारी भी नियुक्त किए हैं।

कंपनी अपने ग्राहकों के लाभ हेतु शाखाओं/व्यवसाय संचालित होने वाले स्थानों पर, प्रमुख नोडल अधिकारी का नाम एवं संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर एवं ईमेल आईडी) लोकपाल के शिकायत दर्ज पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के विवरण के साथ सुदृश्य रूप से प्रदर्शित करेगी। योजना की प्रमुख विशेषताएं अंग्रेजी, हिंदी तथा क्षेत्रीय भाषा में सभी कार्यालयों, शाखाओं एवं व्यवसाय संचालित होने वाले स्थानों पर इस प्रकार सुदृश्य रूप से प्रदर्शित की जाएंगी कि कार्यालय या शाखा में आने वाले व्यक्ति को योजना की पर्याप्त जानकारी हो। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि अनुरोध पर ग्राहक को संदर्भ हेतु प्रदान करने के लिए सभी शाखाओं में योजना की एक प्रति उपलब्ध हो।

योजना की प्रमुख विशेषताएं, योजना की एक प्रति तथा प्रमुख नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण के साथ, कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित एवं अद्यतन किए जाएंगे।

14. उचित व्यवहार संहिता के संप्रेषण की भाषा एवं माध्यम

उचित व्यवहार संहिता (जो अधिमानतः वर्नाक्युलर भाषा में या ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगी)। विभिन्न हितधारकों की जानकारी हेतु इसे वेबसाइट पर भी प्रस्तुत किया जाएगा।

15. अत्यधिक ब्याज प्रभारित किए जाने का विनियमन

a. कंपनी का ब्याज दर मॉडल निम्नलिखित प्रासंगिक कारकों जैसे निधि की लागत, मार्जिन एवं जोखिम प्रीमियम पर आधारित होगा तथा ऋणों एवं अग्रिमों पर प्रभारित की जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करेगा। ब्याज दर तथा जोखिम श्रेणीकरण का दृष्टिकोण, तथा विभिन्न श्रेणियों के ऋणकर्ताओं से भिन्न ब्याज दरें प्रभारित करने का तर्क, आवेदन पत्र में ऋणकर्ता या ग्राहक को प्रकट किया जाएगा तथा सैंक्शन पत्र में स्पष्ट रूप से संप्रेषित किया जाएगा।

b. ब्याज दरें तथा जोखिम श्रेणीकरण का दृष्टिकोण कंपनियों की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा। वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी ब्याज दरों में परिवर्तन होने पर अद्यतन की जाएगी।

c. ब्याज दर एक वार्षिकीकृत दर होनी चाहिए, ताकि ऋणकर्ता खाते पर प्रभारित की जाने वाली वास्तविक दरों से अवगत हो।

16. गारंटर

जब किसी व्यक्ति को ऋण हेतु गारंटर माना जाता है, तो कंपनी पावती के तहत उन्हें निम्नलिखित सूचित करेगी:

a. गारंटर के रूप में देयता की शर्तें दर्शाने वाला गारंटी पत्र/विलेख।

b. कंपनी गारंटर को उस ऋणकर्ता द्वारा, जिसके लिए वे गारंटर हैं, ऋण की सर्विसिंग में किसी भी चूक की जानकारी देती रहेगी।

17. बीमा

उत्पादों के साथ बीमा प्रस्तुत करते समय, यह सुनिश्चित करना अनिवार्य है कि उत्पाद ग्राहक की प्रोफाइल एवं वित्तीय लक्ष्यों के अनुरूप हों। इसमें ग्राहक की वित्तीय पृष्ठभूमि, जोखिम सहनशीलता एवं वित्तीय उद्देश्यों को समझने हेतु पूर्ण नो योर कस्टमर (केवाईसी) प्रक्रियाएं संचालित करना शामिल है। उत्पादों के बारे में लाभ, जोखिम, प्रभार तथा नियम एवं शर्तों सहित स्पष्ट एवं व्यापक जानकारी प्रदान की जानी चाहिए। इसके अतिरिक्त, ग्राहक से सहमति प्राप्त की जानी चाहिए, यह सुनिश्चित करते हुए कि वे उत्पाद से जुड़े लाभों को समझते हैं। उत्पाद की उपयुक्तता का आकलन यह पुष्टि करने हेतु किया जाना चाहिए कि यह ग्राहक की आवश्यकताओं एवं कंपनी के जोखिम मूल्यांकन को पूरा करता है, बिना संयुक्त उत्पाद खरीदने की किसी बाध्यता के।

18. एनबीएफसी द्वारा वित्तपोषित वाहनों का पुनर्ग्रहण

कंपनी ने ऋणकर्ता के साथ ऋण अनुबंध में पुनर्ग्रहण खंड शामिल किया है, जो कानूनी रूप से प्रवर्तनीय होगा। पारदर्शिता सुनिश्चित करने हेतु, अनुबंध/ऋण अनुबंध की नियम एवं शर्तों में निम्नलिखित संबंधी प्रावधान भी शामिल होंगे:

i. कब्जा लेने से पूर्व सूचना अवधि;

ii. वे परिस्थितियां जिनके अंतर्गत सूचना अवधि माफ की जा सकती है;

iii. प्रतिभूति का कब्जा लेने की प्रक्रिया;

iv. संपत्ति के विक्रय/नीलामी से पूर्व ऋणकर्ता को ऋण चुकोती हेतु अंतिम अवसर दिए जाने संबंधी प्रावधान;

v. ऋणकर्ता को पुनर्ग्रहण प्रदान करने की प्रक्रिया; तथा

vi. संपत्ति के विक्रय/नीलामी की प्रक्रिया।

अनुबंध/ऋण अनुबंध की उपरोक्त नियम एवं शर्तें कंपनी की पुनर्ग्रहण एवं जल्दी नीति में भी सम्मिलित हैं। ऐसी नियम एवं शर्तों की एक प्रति ऋणकर्ता को उपलब्ध कराई जाएगी।

19. शारीरिक/दृष्टि से अक्षम व्यक्तियों हेतु ऋण सुविधाएं

कंपनी विकलांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टि से अक्षम आवेदकों को उत्पाद एवं सुविधाएं, जिसमें ऋण सुविधाएं शामिल हैं, प्रदान करने में कोई भेदभाव नहीं करेगी। सभी शाखाएं विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने में ऐसे व्यक्तियों को हर संभव सहायता प्रदान करेंगी। इसके अतिरिक्त, कंपनी पहले से स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के अंतर्गत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करेगी। कंपनी अपने कर्मचारियों हेतु संचालित प्रशिक्षण कार्यक्रमों में प्रयोज्य कानून के अंतर्गत विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों पर एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगी।

कंपनी माननीय उच्चतम न्यायालय के प्रज्ञा प्रसून एवं अन्य बनाम भारत संघ एवं अन्य (डब्ल्यू.पी.(सी) 289/2024) तथा अमर जैन बनाम भारत संघ एवं अन्य (डब्ल्यू.पी.(सी) 49/2025) मामले में दिनांक 30 अप्रैल, 2025 के आदेश के अनुपालन हेतु, यथा प्रयोज्य, उचित उपाय करेगी।

20. शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी द्वारा यथासमय अद्यतन किया गया, इस नीति के परिशिष्ट के रूप में संलग्न।

21. संहिता की समीक्षा

उचित व्यवहार संहिता के सभी पहलुओं के संबंध में अनुपालन आवश्यकतानुसार निदेशक मंडल द्वारा समीक्षा किया जाएगा।
