

फेयर प्रैक्टिस कोड



आईएफएल फाइनेंस लिमिटेड

(पूर्व में आईएफएल हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)



फेयर प्रैक्टिस कोड

उद्देश्य एवं अनुप्रयोग:

1. कोड के उद्देश्य:

आईएफएल फाइनेंस लिमिटेड (पूर्व में आईएफएल हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) अपने उन ग्राहकों के साथ निष्पक्ष एवं पारदर्शी व्यवहार सुनिश्चित करता है, जो ऋण प्राप्त करने के लिए कंपनी से संपर्क करते हैं तथा ऋण स्वीकृत होने के बाद भी ग्राहकों के साथ होने वाले लेन-देन में पारदर्शिता बनाए रखता है। यह कोड कर्मचारियों को बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने तथा ग्राहकों के साथ व्यावसायिक व्यवहार में पारदर्शिता बनाए रखने में सक्षम बनाएगा। इसी उद्देश्य से एक फेयर प्रैक्टिस कोड निर्धारित किया गया है, जिसका उद्देश्य निम्नलिखित है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानकों को निर्धारित करके अच्छी एवं निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना;
- पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक सेवाओं से उचित रूप से क्या अपेक्षा कर सकते हैं, इसे बेहतर ढंग से समझ सकें;
- प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार शक्तियों को प्रोत्साहित करना ताकि उच्च संचालन मानकों को प्राप्त किया जा सके;
- ग्राहक और कंपनी के बीच निष्पक्ष एवं सौहार्दपूर्ण संबंधों को बढ़ावा देना;
- वित्तीय प्रणाली में विश्वास को मजबूत करना।

2. कोड का अनुप्रयोग:

यह फेयर प्रैक्टिस कोड सभी हितधारकों, विशेष रूप से ग्राहकों को, कंपनी द्वारा अपने उत्पादों और सेवाओं की पेशकश करते समय अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं का प्रभावी परिचय प्रदान करने के उद्देश्य से तैयार किया गया है। यह फेयर प्रैक्टिस कोड भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी "एनबीएफसी के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड संबंधी दिशानिर्देश" को ध्यान में रखकर तैयार किया गया है तथा समय-समय पर अद्यतन किया जाता है। इसका उद्देश्य ग्राहकों को कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाना है

प्रतिबद्धताएँ:

कंपनी इस कोड का पालन करते हुए ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष एवं उचित आचरण सुनिश्चित करेगी, तथा यह सुनिश्चित करेगी कि:

- कंपनी अपने उत्पादों और सेवाओं के लिए इस कोड में निर्धारित प्रतिबद्धताओं एवं मानकों का पालन करेगी, साथ ही उन प्रक्रियाओं और प्रथाओं का भी, जिनका पालन उसके कर्मचारी करते हैं
- कंपनी के उत्पाद एवं सेवाएँ संबंधित कानूनों और विनियमों का अक्षरशः एवं भावनात्मक रूप से पालन करेंगे।
- कंपनी अपनी त्रुटियों को सुधारने में शीघ्रता दिखाएगी तथा इस कोड के उद्देश्य के अनुरूप ग्राहकों द्वारा दर्ज की गई शिकायतों का समाधान करेगी।
- कंपनी सेवाओं के लिए आने/संपर्क करने वाले ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय लिंग, जाति, धर्म या दिव्यांगता के आधार पर किसी भी प्रकार का भेदभाव नहीं करेगी। हालांकि, ऋण उत्पादों में उल्लिखित प्रतिबंध, यदि कोई हों, लागू रहेंगे।



- e) कंपनी किसी भी ऐसे उत्पाद/सेवाएँ शुरू करने से परहेज़ करेगी जिनमें 'छिपे हुए शुल्क' हों या पारदर्शिता की कमी हो।
- f) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि व्यवसायिक लेन-देन के दौरान ग्राहक द्वारा की गई किसी भी अनजाने या लिपिकीय त्रुटि का अनुचित लाभ न उठाया जाए।
- g) कंपनी अपनी वेबसाइट पर FPC प्रदर्शित करेगी।
- h) कंपनी अपनी किसी भी शाखा/कार्यालय को बंद करने की तिथि से कम-से-कम तीन महीने पूर्व, एक प्रमुख राष्ट्रीय समाचार पत्र तथा एक प्रमुख स्थानीय (शाखा/कार्यालय के क्षेत्र को कवर करने वाला) स्थानीय भाषा के समाचार पत्र में सार्वजनिक सूचना प्रकाशित करेगी, जिसमें बंद करने का उद्देश्य तथा जमाकर्ताओं को सेवाएँ प्रदान करने के लिए की जा रही व्यवस्थाओं का उल्लेख होगा।

प्रकटीकरण और पारदर्शिता:

हमारी कंपनी अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार में पूर्ण प्रकटीकरण और पारदर्शिता में विश्वास रखती है। कंपनी ग्राहकों और कंपनी के बीच होने वाले लेन-देन को प्रभावित करने वाली सभी प्रासंगिक जानकारी प्रदान करेगी, जिसमें ब्याज दरें, सामान्य शुल्क एवं प्रभार आदि शामिल हैं, और यह जानकारी निम्नलिखित माध्यमों से उपलब्ध कराई जाएगी:

- a) शाखाओं में सूचना-पट्ट प्रदर्शित करके।
- b) अनुरोध किए जाने पर शुल्क एवं दरों की सूची उपलब्ध कराकर।
- c) कंपनी की वेबसाइट के माध्यम से। d) नामित कर्मचारियों के माध्यम से।

गोपनीयता

कंपनी ग्राहकों की प्रोफ़ाइल को समझने और अपने व्यवसाय का संचालन करने हेतु आवश्यक एवं प्रासंगिक व्यक्तिगत जानकारी एकत्र करेगी। कंपनी ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय रखेगी तथा किसी भी तीसरे पक्ष को कोई जानकारी प्रकट नहीं करेगी, जब तक कि ऐसा किसी कानून, सरकारी प्राधिकरण, नियामक संस्था या क्रेडिट एजेंसी द्वारा आवश्यक न हो, अथवा ग्राहक द्वारा इसकी अनुमति न दी गई हो। यदि कंपनी सहायता सेवाएँ प्रदान करने हेतु किसी तीसरे पक्ष की सेवाएँ लेती है, तो कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऐसे तृतीय पक्ष भी ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को समान स्तर की गोपनीयता के साथ संभालें।

विज्ञापन, विपणन और बिक्री

कंपनी निम्नलिखित सुनिश्चित करेगी:

- a) सभी विज्ञापन एवं प्रचार सामग्री स्पष्ट और तथ्यात्मक हो।
- b) कंपनी ऐसे भ्रामक विज्ञापन जारी नहीं करेगी, जैसे कि 2-3 मिनट में ऋण उपलब्ध होने का दावा करना।
- c) कंपनी किसी उत्पाद का जानबूझकर किसी छिपे हुए/स्वार्थपूर्ण उद्देश्य से प्रचार नहीं करेगी, या ऐसा प्रचार नहीं करेगी जो ग्राहक की आवश्यकताओं या अपेक्षाओं के विपरीत हो, जैसा कि ग्राहक द्वारा बताया गया हो। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि विपणन एवं संचालन में लगे उसके कर्मचारी उचित रूप से प्रशिक्षित और निर्देशित हों, ताकि ग्राहकों/संभावित ग्राहकों को गलत प्रस्तुतीकरण के माध्यम से उत्पाद बेचने से बचा जा सके।



- d) कंपनी का निदेशक मंडल (Board) निधियों की लागत, मार्जिन तथा जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण तथा अग्रिमों पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करेगा। ब्याज दर तथा विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं के लिए अलग-अलग ब्याज दर निर्धारित करने के जोखिम एवं आधार को आवेदन पत्र तथा स्वीकृति पत्र में उधारकर्ता/ग्राहक को स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।
- e) यदि कंपनी सहायता सेवाएँ प्रदान करने हेतु किसी तृतीय पक्ष की सेवाएँ लेती है, तो वह यह सुनिश्चित करेगी कि ऐसे तृतीय पक्ष ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी (जो उन तृतीय पक्षों को उपलब्ध कराई गई हो) को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालें, जैसा कि NBFCs द्वारा किया जाता है।

ऋण:

ऋण के लिए आवेदन एवं उनकी प्रक्रिया

- 1.)** उधारकर्ता के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा (vernacular language) या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- 2.)** कंपनी ऋण आवेदन की प्रक्रिया हेतु देय शुल्क/प्रभार, ऋण स्वीकृत/वितरित न होने की स्थिति में वापस किए जाने वाले शुल्क, पूर्व-भुगतान (pre-payment) विकल्प एवं उससे संबंधित शुल्क (यदि कोई हों), विलंबित भुगतान पर दंडात्मक शुल्क, ब्याज दर को स्थिर (fixed) से परिवर्तनीय (floating) अथवा इसके विपरीत बदलने के शुल्क, किसी ब्याज रीसेट क्लॉज की उपस्थिति तथा अन्य सभी ऐसे विषय जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करते हों, इन सभी की जानकारी पारदर्शी रूप से उधारकर्ता को प्रदान करेगी। दूसरे शब्दों में, कंपनी ऋण आवेदन की प्रक्रिया/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों की 'संपूर्ण लागत' को पारदर्शी तरीके से बताएगी। यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसे शुल्क/प्रभार भेदभावपूर्ण न हों।
- 3.)** ऋण आवेदन प्रपत्रों में ऐसी आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करती हो, ताकि अन्य NBFCs द्वारा प्रदान किए गए नियमों एवं शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता सूचित निर्णय ले सके। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची भी दी जा सकती है।
- 4.)** कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए रसीद/स्वीकृति प्रदान करने की व्यवस्था करेगी। जहाँ तक संभव हो, ऋण आवेदन के निपटान की समय-सीमा उस स्वीकृति पत्र में दर्शाई जाएगी।
- 5.)** स्वर्ण ऋण (Gold Loan) के मामले में, ऋण समझौते में सुरक्षा के रूप में रखे गए पात्र गिरवी (eligible collateral) का विवरण, उस गिरवी का मूल्य, नीलामी प्रक्रिया का विवरण, पात्र गिरवी की नीलामी की परिस्थितियाँ, नीलामी से पहले उधारकर्ता को दिया जाने वाला नोटिस अवधि, नीलामी के बाद ऋण की पूर्ण अदायगी पर गिरवी की वापसी की समय-सीमा, नीलामी से प्राप्त अतिरिक्त राशि की वापसी तथा अन्य आवश्यक विवरण शामिल होंगे। उधारकर्ता द्वारा देय सभी लागू शुल्क, जिनमें मूल्यांकन (assaying), नीलामी आदि से संबंधित शुल्क शामिल हैं, उन्हें ऋण समझौते और मुख्य तथ्य विवरण (Key Fact Statement - KFS) में स्पष्ट रूप से शामिल किया जाएगा।
- 6.)** स्वर्ण ऋण के मामले में, कंपनी पात्र गिरवी स्वीकार करते समय लेटरहेड पर दो प्रतियों में प्रमाणपत्र तैयार करेगी, जिसमें गिरवी के परीक्षण (assay) से संबंधित सभी आवश्यक विवरण तथा उसमें निहित शुद्धता (कैरेट के संदर्भ में) और पात्र गिरवी के सकल वजन का उल्लेख होगा।



गिरवी रखी गई संपत्ति का विवरण; उसमें मौजूद सोने या चाँदी की शुद्ध मात्रा का शुद्ध वजन तथा यदि कोई कटौतियाँ हों, जैसे पत्थरों, लाख, मिश्रधातु, धागों, फास्टनिंग आदि के वजन से संबंधित कटौतियाँ; गिरवी में यदि कोई क्षति, टूट-फूट या दोष पाया गया हो तो उसका उल्लेख; गिरवी की छवि; तथा स्वीकृति के समय निर्धारित गिरवी का मूल्य। इसकी एक प्रति ऋण दस्तावेजों का हिस्सा होगी और दूसरी प्रति उधारकर्ता को उसकी लिखित स्वीकृति के साथ दी जाएगी।

7.) कंपनी सामान्य परिस्थितियों में ऋण की शर्तों एवं नियमों, जिसमें ब्याज दर भी शामिल है, में ऐसे परिवर्तन/संशोधन नहीं करेगी जो ग्राहक को वित्तीय या अन्य रूप से प्रतिकूल रूप से प्रभावित करें। असामान्य परिस्थितियों में, जहाँ ऐसे परिवर्तन/संशोधन अपरिहार्य हों, नई परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए ग्राहक को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में उचित एवं पर्याप्त पूर्व सूचना दी जाएगी

ऋण मूल्यांकन, नियम/शर्तें एवं ऋण आवेदन अस्वीकृति तथा ऋण एवं अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्य विवरण का संप्रेषण

- सामान्यतः ऋण आवेदन की प्रक्रिया हेतु आवश्यक सभी विवरण आवेदन के समय ही कंपनी द्वारा एकत्र किए जाएंगे। यदि किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होगी, तो ग्राहक को उसी के अनुसार सूचित किया जाएगा।
- कंपनी स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्वीकृति पत्र अथवा अन्य लिखित माध्यम से ऋण स्वीकृति की राशि, सभी नियम एवं शर्तें, जिनमें वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, EMI संरचना, पूर्व-भुगतान शुल्क (यदि कोई हों) आदि शामिल हैं, की जानकारी देगी तथा उधारकर्ता द्वारा इन नियमों एवं शर्तों की लिखित स्वीकृति अपने अभिलेख में रखेगी।
- कंपनी ऋण समझौते में विलंबित भुगतान पर लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्कों का स्पष्ट उल्लेख करेगी।
- उधारकर्ता को ऋण स्वीकृति/वितरण के समय, ऋण समझौते की एक प्रति तथा उसमें उद्धृत सभी संलग्नकों की प्रतियाँ, उसकी लिखित स्वीकृति के बदले प्रदान की जाएंगी।
- सामान्य परिस्थितियों में स्वर्ण ऋणों पर कोई पूर्व-भुगतान दंड/फोरक्लोज़र शुल्क नहीं लगाया जाएगा। यदि किसी योजना में ऐसे शुल्क लागू हों, तो उन्हें स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।
- NBFC ऋण एवं अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्य विवरण (Key Facts Statements) संबंधी परिपत्र में दिए गए निर्देशों का पालन करेगी।

ऋण वितरण, जिसमें नियम एवं शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं

- ऋण वितरण, जहाँ तक लागू हो, ऋण समझौते/स्वीकृति पत्र में दिए गए वितरण कार्यक्रम के अनुसार किया जाएगा।
- कंपनी स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में वितरण कार्यक्रम, ब्याज दरों, दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हों), सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क तथा अन्य लागू शुल्क/प्रभारों सहित नियम एवं शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों एवं शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव (prospective effect) से लागू हों। इस संबंध में उपयुक्त शर्त, जहाँ लागू हो, ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।



ऋण राशि की वापसी की मांग या पुनर्भुगतान में तेजी लाने का निर्णय:

निष्पक्ष व्यवहार के तहत कंपनी सामान्यतः प्रारंभिक सहमत अवधि समाप्त होने से पहले ऋण को वापस नहीं बुलाएगी, सिवाय उन अप्रत्याशित या असामान्य परिस्थितियों के, जहाँ कंपनी के हित प्रतिकूल रूप से प्रभावित होते हों, जैसे कि गिरवी सुरक्षा का मूल्य काफी कम हो जाना, सोने की गुणवत्ता नियामकीय/सरकारी निर्देशों के अनुसार स्वीकार्य न पाई जाना आदि। ऐसे सभी मामलों में, सामान्य अवधि समाप्त होने से पहले ऋण वापस बुलाने हेतु ग्राहक को उचित एवं युक्तिसंगत सूचना दी जाएगी। पुनर्भुगतान को शीघ्र करने या समझौते के अंतर्गत प्रदर्शन की मांग से संबंधित निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होंगे।

ऋण खाते का समापन तथा प्रतिभूतियों/दस्तावेजों की वापसी:

a) कंपनी सभी देयों के भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली होने पर सभी प्रतिभूतियों को मुक्त करेगी, बशर्ते कि कंपनी को उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार (lien) का दावा न हो। यदि समायोजन (set-off) का ऐसा अधिकार प्रयोग किया जाना हो, तो उधारकर्ता को शेष दावों तथा उन शर्तों का पूरा विवरण देते हुए सूचना दी जाएगी, जिनके अंतर्गत कंपनी संबंधित दावा/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार होगी।

b) जहाँ लागू हो, कंपनी ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के 30 दिनों के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ (स्वर्ण ऋण को छोड़कर) जारी करेगी तथा पंजीकृत प्रभार (registered charges) हटा देगी।

c) जहाँ लागू हो, उधारकर्ता को यह विकल्प दिया जाएगा कि वह मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ उस शाखा से प्राप्त करे जहाँ ऋण खाता संचालित किया गया था या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से, जहाँ दस्तावेज़ उपलब्ध हों, उसकी पसंद के अनुसार।

d) जहाँ लागू हो, मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ लौटाने की समय-सीमा एवं स्थान का उल्लेख ऋण स्वीकृति पत्रों में जारी होने की तिथि से या उसके बाद किया जाएगा।

e) कंपनी के पास एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया होगी जिसके अंतर्गत एकल उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की स्थिति में उनके कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ लौटाए जा सकें। जहाँ लागू हो, यह प्रक्रिया ग्राहकों की जानकारी हेतु कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी।

f) स्वर्ण आभूषण (Gold Ornaments) को सभी देयों की प्राप्ति के तीन (3) कार्य दिवसों के भीतर, उसी दिन अथवा अधिकतम तीन कार्य दिवसों के भीतर उधारकर्ता को वापस कर दिया जाएगा। भुगतान उधारकर्ता के स्वयं के खाते से प्राप्त होना चाहिए। तृतीय-पक्ष भुगतान अतिरिक्त सत्यापन के अधीन होंगे।

चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों की रिहाई में देरी के लिए मुआवज़ा:

a) यदि मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों की रिहाई में देरी होती है या ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के 30 दिनों के भीतर संबंधित रजिस्ट्री में प्रभार समाप्ति (charge satisfaction) दर्ज नहीं की जाती है, तो कंपनी ऐसी देरी के कारण उधारकर्ता को बताएगी। यदि देरी कंपनी के कारण हुई है, तो कंपनी उधारकर्ता को ₹5,000/- प्रति दिन की दर से मुआवज़ा देगी।

b) मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों के खो जाने/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, चाहे...



आंशिक या पूर्ण रूप से, कंपनी चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में उधारकर्ता की सहायता करेगी और उपरोक्त उप-पैराग्राफ (a) में बताए अनुसार मुआवजे का भुगतान करने के अतिरिक्त, इससे जुड़े खर्चों को भी वहन करेगी। हालाँकि, ऐसे मामलों में, कंपनी को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय मिलेगा और विलंबित अवधि के जुर्माने की गणना उसके बाद की जाएगी (यानी, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद)।

c) दिया गया मुआवजा किसी भी लागू कानून के अनुसार अन्य मुआवजा प्राप्त करने के उधारकर्ता के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगा।

d) गोल्ड लोन (स्वर्ण ऋण) के मामले में, उधारकर्ता द्वारा ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान या निपटान के बाद गिरवी रखे गए कोलेटरल (सोने) को जारी करने में देरी होने पर, जहाँ देरी के कारण ऋणदाता (कंपनी) के जिम्मे आते हैं, ऋणदाता आरबीआई (RBI) के मानदंडों के अनुसार निर्धारित समय-सीमा से अधिक की देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000 की दर से उधारकर्ता(ओं)/कानूनी वारिस(वारिसों) को मुआवजा देगा। यदि देरी का कारण ऋणदाता के जिम्मे नहीं है, तो वह उधारकर्ता(ओं)/कानूनी वारिस(वारिसों) को इस तरह की देरी के कारणों की जानकारी देगा। इसके अलावा, जहाँ उधारकर्ता(ओं)/कानूनी वारिस(वारिसों) ने ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान या निपटान के बाद गिरवी रखे गए पात्र कोलेटरल को जारी कराने के लिए ऋणदाता से संपर्क नहीं किया है, वहाँ ऋणदाता उधारकर्ता(ओं)/कानूनी वारिस(वारिसों) को पत्र, ईमेल या एसएमएस (SMS) के माध्यम से समय-समय पर रिमाइंडर जारी करेगा, यदि ईमेल और मोबाइल नंबर ऋणदाता के पास पंजीकृत हैं।

गोपनीयता और गोपनीयता नीति (Privacy and Confidentiality)

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा [भले ही ग्राहक अब ग्राहक न रहे हों], और यह निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित होगी। कंपनी ग्राहकों के खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्यथा, किसी को भी प्रकट नहीं करेगी, जिसमें उनके समूह की अन्य कंपनियां/संस्थाएं भी शामिल हैं, सिवाय निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों के:

a. यदि जानकारी कानून द्वारा या नियामक/नियामकों (regulators) के निर्देश पर दी जानी हो।

b. यदि जानकारी प्रकट करने का जनता के प्रति कोई कर्तव्य हो।

c. यदि कंपनी के हितों के लिए जानकारी देना आवश्यक हो (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन इसका उपयोग ग्राहक या ग्राहक खातों (ग्राहक के नाम और पते सहित) के बारे में किसी अन्य को, जिसमें समूह की अन्य कंपनियां भी शामिल हैं, विपणन (marketing) उद्देश्यों के लिए जानकारी देने के कारण के रूप में नहीं किया जाएगा।

d. यदि ग्राहक कंपनी को जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति से।

e. यदि कंपनी से ग्राहकों के बारे में उनकी लिखित अनुमति के साथ संदर्भ (reference) देने के लिए कहा जाता है, तो वे इसे देने से पहले उसकी लिखित अनुमति प्राप्त करेंगे।

f. ग्राहक को उसके बारे में रखी गई व्यक्तिगत फाइलों तक पहुँचने के लिए मौजूदा कानूनी ढाँचे के तहत उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा।

g. कंपनी किसी के द्वारा विपणन (marketing) उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेगी जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं करता है।



देय राशि की वसूली (Collection of Dues)

1. जब भी ऋण दिए जाते हैं, कंपनी ग्राहक को पुनर्भुगतान की प्रक्रिया राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवश्यकता के माध्यम से प्रक्रिया। हालांकि यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची (शेड्यूल) का पालन नहीं करता है, तो देश के कानूनों और कंपनी के साथ ग्राहक के अनुबंध के अनुसार बकाया राशि की वसूली के लिए एक निश्चित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत रूप से मिलकर (विजिट करके) याद दिलाना और/या यदि कोई सुरक्षा (security) हो, तो उसे जब्त करना शामिल होगा।

2. हमारी संग्रह (कलेक्शन) नीति सौजन्य, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय (persuasion) पर आधारित है। कंपनी ग्राहकों का विश्वास और दीर्घकालिक संबंध बनाने में विश्वास रखती है। बकाया राशि की वसूली या/और सुरक्षा (security) को वापस लेने के लिए कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कर्मचारी या कोई भी व्यक्ति अपनी पहचान बताएगा/बताएगी और कंपनी द्वारा जारी प्राधिकरण पत्र (authority letter) प्रदर्शित करेगा। वह अनुरोध किए जाने पर, कंपनी द्वारा या कंपनी के अधिकार के तहत जारी अपना पहचान पत्र प्रदर्शित करेगा/करेगी। कंपनी ग्राहकों को बकाया राशि के संबंध में सभी जानकारी प्रदान करेगी और बकाया भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयास करेगी।

3. कंपनी सुरक्षा के निपटान (disposal of the security) का सहारा लिए बिना ग्राहक को बकाया राशि चुकाने के लिए सभी संभावित नरम या प्रेरक (persuasive) प्रयास करेगी। कंपनी ग्राहक से अपने बकाया की वसूली के लिए किसी भी जबरन या कड़े उपायों के उपयोग को न तो स्वीकार करती है और न ही बढ़ावा देगी।

4. भले ही ऋण स्वीकृति पत्र (loan sanction letter) में ऋण के सभी लागू नियम और शर्तें शामिल हैं, फिर भी कंपनी, सर्वोत्तम प्रयास के आधार पर, ब्याज, मूलधन आदि के भुगतान की देय तिथि के संबंध में रिमाइंडर कॉल करने का प्रयास करेगी।

5. कंपनी के कर्मचारी या कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति नीचे दिए गए कोड (नियमों) का सख्ती से पालन करेगा:

a.) ग्राहक से आमतौर पर उसकी पसंद के स्थान पर संपर्क किया जाएगा और किसी निर्दिष्ट स्थान की अनुपस्थिति में उसके निवास स्थान पर, और यदि वह उसके निवास स्थान पर अनुपलब्ध हो, तो व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।

b.) कंपनी ग्राहकों के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी सिवाय ऋण के नियमों और शर्तों में उल्लिखित उद्देश्यों के लिए या लेनदेन को पूरा करते समय उधारकर्ता द्वारा अपर्याप्त या झूठे खुलासे के कारण ऐसा करने के लिए मजबूर होने पर।

c.) ग्राहक की गोपनीयता (privacy) का सम्मान किया जाएगा।

d.) ग्राहक के साथ बातचीत सभ्य तरीके से होगी। बातचीत करते समय भाषा के प्रयोग में अत्यधिक सावधानी बरती जाएगी, ताकि किसी भी समय ग्राहक को ठेस न पहुंचे/कोई अशिष्ट व्यवहार महसूस न हो। महिला उधारकर्ताओं के साथ बातचीत करते समय भारतीय संस्कृति और परंपरा के अनुसार उचित सम्मान बनाए रखा जाएगा।

e.) किसी विशेष समय या विशेष स्थान पर कॉल से बचने के ग्राहक के अनुरोध का यथासंभव सम्मान किया जाएगा।

f.) बकाया राशि के संबंध में विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी सहायता दी जाएगी।

ग्राहक सेवा और शिकायत निवारण (Customer Service & Grievance Redressal)

क) कंपनी का निदेशक मंडल (Board of Directors) एक प्रभावी ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगा, जिसका विवरण वेबसाइट पर और सभी शाखाओं में प्रदर्शित किया जाएगा। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवाद ऋण देने वाली संस्था के पदाधिकारियों की सुनवाई की जाएगी और उनका निपटारा कम से कम अगले उच्च स्तर पर किया जाएगा।



ऋण देने वाली संस्था के पदाधिकारियों की सुनवाई की जाएगी और उनका निपटारा कम से कम अगले उच्च स्तर पर किया जाएगा। इस तंत्र (mechanism) में अन्य बातों के साथ-साथ उन अधिकारियों के नाम और पदनाम निर्दिष्ट होंगे जिनके पास शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं, उनके डाक पते / टेलीफोन नंबर / ईमेल पते और एस्केलेशन मैट्रिक्स (शिकायत निवारण का अगला स्तर) शामिल होंगे। यह उन सभी कार्यालयों में, जहाँ व्यवसाय का लेन-देन होता है, आरबीआई (RBI), दिल्ली के क्षेत्रीय कार्यालय का पूरा संपर्क विवरण भी उपलब्ध कराएगा, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय स्थित है, ताकि यदि कंपनी द्वारा शिकायत प्राप्त होने के एक महीने के भीतर ग्राहकों की शिकायतों का निवारण नहीं किया जाता है, तो वे सीधे आरबीआई (RBI) से संपर्क कर सकें।

b) कंपनी ग्राहकों, विशेष रूप से गरीब और वंचित वर्गों द्वारा सामना की जाने वाली समस्याओं के प्रति एक सहानुभूतिपूर्ण दृष्टिकोण रखेगी।

दंडात्मक शुल्क (PENAL CHARGES)

- उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का पालन न करने पर लगाया जाने वाला दंडात्मक शुल्क, यदि लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' (penal charges) के रूप में माना जाएगा और इसे 'दंडात्मक ब्याज' (penal interest) के रूप में नहीं वसूला जाएगा, जिसे अग्रिमों (advances) पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर में जोड़ा जाता है। दंडात्मक शुल्क का कोई पूंजीकरण (capitalization) नहीं होगा, यानी ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं गिना जाएगा।
- कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक (component) नहीं जोड़ेगी और इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः और पूरी निष्ठा से पालन सुनिश्चित करेगी।
- दंडात्मक शुल्क की मात्रा किसी विशेष ऋण / उत्पाद श्रेणी के भीतर उचित और गैर-भेदभावपूर्ण होगी। दंडात्मक शुल्क की मात्रा और उसका कारण कंपनी द्वारा ऋण समझौते / एमआईटीसी (MITC - मुख्य नियम और शर्तें) में स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाएगा, और इसके अतिरिक्त इसे कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जाएगा।

सोने के आभूषणों की सुरक्षा (कोलेटरल) पर ऋण देना

वे सोने के बदले ऋण देने के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति तैयार करेंगे जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित शामिल होंगे:

- (i) यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम कि रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित केवाईसी (KYC) दिशानिर्देशों का पालन किया जाता है और कोई भी ऋण देने से पहले ग्राहक पर उचित जांच-परख (due diligence) की जाती है,
- (ii) प्राप्त आभूषणों के लिए उचित शुद्धता जांच (assaying) प्रक्रिया,
- (iii) सोने के आभूषणों के स्वामित्व (ownership) की पुष्टि करने के लिए आंतरिक प्रणालियाँ,
- (iv) आभूषणों को सुरक्षित अभिरक्षा (safe custody) में रखने के लिए पर्याप्त प्रणालियाँ, निरंतर आधार पर इन प्रणालियों की समीक्षा करना, संबंधित कर्मचारियों को प्रशिक्षित करना, और कंपनी की अभिरक्षा में सुरक्षा (आभूषणों) के किसी भी आकस्मिक, अनजाने या धोखाधड़ी से हुए नुकसान के लिए ग्राहक को मुआवजा देना और आंतरिक लेखा परीक्षकों (internal auditors) द्वारा समय-समय पर निरीक्षण करना ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि प्रक्रियाओं का कड़ाई से पालन किया जा रहा है। आम तौर पर, ऐसे ऋण उन शाखाओं द्वारा नहीं दिए जाएंगे जिनके पास आभूषणों के भंडारण (storage) की उचित सुविधा नहीं है,
- (v) कोलेटरल (गिरवी) के रूप में स्वीकार किए गए आभूषणों का उचित बीमा कराया जाएगा,



(vi) ऋण का भुगतान न करने की स्थिति में उधारकर्ता को पर्याप्त पूर्व सूचना के साथ पारदर्शी नीलामी प्रक्रिया। इसमें हितों का कोई टकराव (conflict of interest) नहीं होना चाहिए और नीलामी प्रक्रिया यह सुनिश्चित करेगी कि समूह की कंपनियों और संबंधित संस्थाओं सहित नीलामी के दौरान सभी लेन-देन में एक स्वतंत्र और निष्पक्ष (arm's length) संबंध बना रहे,

(vii) नीलामी की घोषणा जनता के लिए कम से कम दो समाचार पत्रों में विज्ञापन जारी करके की जाएगी, जिनमें से एक स्थानीय भाषा (vernacular) में और दूसरा राष्ट्रीय दैनिक समाचार पत्र होना चाहिए,

(viii) नीति के रूप में, एनबीएफसी (NBFCs) स्वयं आयोजित की जाने वाली नीलामियों में भाग नहीं लेंगी,

(ix) गिरवी रखे गए सोने की नीलामी केवल बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीलामीकर्ताओं (auctioneers) के माध्यम से ही की जाएगी,

(x) नीति के अंतर्गत धोखाधड़ी से निपटने के लिए प्रणालियों और प्रक्रियाओं को भी शामिल किया जाएगा, जिसमें जुटाने (mobilization), निष्पादन (execution) और अनुमोदन (approval) के कर्तव्यों का पृथक्करण शामिल है।

(xi) सोने की सुरक्षा (कोलेटरल) पर ऋण देते समय ₹2 लाख से अधिक के सभी लेन-देन के लिए कंपनी को उधारकर्ता के पैन कार्ड (PAN Card) की एक प्रति मांगनी होगी।

(xii) सभी शाखाओं में दस्तावेज़ीकरण (documentation) मानकीकृत (standardized) होना चाहिए।

कंपनी ने स्वर्ण ऋण (gold loans) और सोने की नीलामी (gold auctions) के लिए अलग और व्यापक नीतियां स्थापित की हैं, जिन्हें इसकी आधिकारिक वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया गया है।

शारीरिक/दृष्टिबाधित रूप से अक्षम व्यक्तियों के लिए ऋण सुविधाएं

कंपनी विकलांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टिबाधित रूप से अक्षम आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं को प्रदान करने में कोई भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी की सभी शाखाएं ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेंगी। इसके अलावा, कंपनी उनके द्वारा पहले से स्थापित की गई शिकायत निवारण प्रणाली (Grievance Redressal Mechanism) के तहत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करेगी।

निष्पक्ष व्यवहार संहिता के संचार की भाषा और माध्यम

निष्पक्ष व्यवहार संहिता (Fair Practices Code) [जो अधिमानतः (preferably) स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होनी चाहिए] ऊपर बताए गए निर्देशों के आधार पर कंपनी द्वारा अपने बोर्ड के अनुमोदन से लागू की जाएगी। इसे विभिन्न हितधारकों (stakeholders) की जानकारी के लिए उनकी वेबसाइट पर भी डाला जाएगा।

सामान्य

1. कंपनी, यदि आवश्यक समझे, तो इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से ग्राहक के निवास और/या व्यावसायिक पते पर जाकर या ग्राहक से उसके निवास और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके ऋण आवेदन में उसके द्वारा बताए गए विवरणों को सत्यापित (verify) कर सकती है।
2. ग्राहक को सूचित किया जाना चाहिए कि यदि कंपनी को ग्राहक के खाते पर किसी लेन-देन की जांच करने की आवश्यकता होती है और पुलिस / अन्य जांच एजेंसियों के साथ सहयोग करना पड़ता है, तो वह सहयोग करे। यदि ग्राहक धोखाधड़ी से काम करता है, तो वह अपने खाते पर होने वाले सभी नुकसानों के लिए स्वयं जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक उचित सावधानी के बिना काम करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है।
3. कंपनी का शिकायत निवारण तंत्र (Grievance Redressal Machinery) बाहरी स्रोत से ली गई एजेंसी (outsourced agency) द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित मुद्दे का भी निपटारा करेगा।

फेयर प्रैक्टिस कोड (उचित व्यवहार संहिता) को निदेशक मंडल (बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स) द्वारा 06 अप्रैल, 2026 को आयोजित उनकी बैठक में मंजूरी दी गई थी। "