

चॉइस फिनसर्व प्राइवेट लिमिटेड

निष्पक्ष व्यवहार संहिता

पॉलिसी का सारांश

पॉलिसी का नाम	उचित व्यवहार संहिता
संस्करण	4.1
नवीनतम अनुमोदन / समीक्षा तिथि	20 अप्रैल, 2026
समीक्षा चक्र	प्रतिवर्ष अथवा नियामक दिशानिर्देशों में किसी भी परिवर्तन की स्थिति में
नीति स्वामी	संचालन विभाग
तैयार करने वाले द्वारा	श्री शांतनु जोशी (उपाध्यक्ष)
अनुशंसित द्वारा	श्री विजेन्द्र सिंह शेखावत (मुख्य कार्यकारी अधिकारी)
स्वीकृति प्रदान करने वाला अधिकारी	सीएफपीएल का निदेशक मंडल

अनुक्रमणिका

क्रम संख्या	विवरण
1	पृष्ठभूमि
2	संहिता का उद्देश्य
3	ऋण आवेदन एवं उनकी प्रसंस्करण प्रक्रिया
4	ऋण खातों में दंडात्मक प्रभार
5	ऋण मूल्यांकन तथा नियम एवं शर्तें तथा ऋण एवं अग्रिमों हेतु प्रमुख तथ्य विवरण
6	ऋण वितरण, जिसमें नियम एवं शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं
7	उत्तरदायी ऋण आचरण – व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की वापसी
8	समतुल्य मासिक किस्त आधारित परिवर्ती ब्याज दर वाले व्यक्तिगत ऋणों पर ब्याज दर का पुनर्निर्धारण
9	सामान्य प्रावधान
10	ब्याज प्रभार संबंधी विनियम
11	निदेशक मंडल की जिम्मेदारी
12	वेबसाइट पर प्रदर्शित करना
13	शिकायत निवारण
14	लोकपाल योजना
15	वित्तपोषित वाहनों का पुनः कब्जा
16	समीक्षा

1. पृष्ठभूमि:

भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता संबंधी दिशानिर्देश जारी किए हैं, जिनके माध्यम से निष्पक्ष व्यावसायिक एवं कॉर्पोरेट आचरण के मानक निर्धारित किए गए हैं।

चॉइस फिनसर्व प्राइवेट लिमिटेड (कंपनी) ने इस निष्पक्ष व्यवहार संहिता ("संहिता") को अपनाया है तथा इसे लागू किया है। यह संहिता कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी प्रकार के उत्पादों एवं सेवाओं (वर्तमान में उपलब्ध तथा भविष्य में प्रस्तुत किए जाने वाले) पर लागू होगी।

2. संहिता का उद्देश्य:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष प्रथाओं को सुनिश्चित करना तथा न्यूनतम मानकों की स्थापना के माध्यम से अच्छी, निष्पक्ष एवं विश्वसनीय कार्यप्रणालियों को बढ़ावा देना।
- अधिक पारदर्शिता सुनिश्चित करना ताकि ग्राहक उत्पादों को बेहतर ढंग से समझ सकें और सूचित निर्णय ले सकें।
- यह सुनिश्चित करना कि उधारकर्ताओं को किसी भी लेन-देन के प्रति प्रतिबद्ध होने से पूर्व उत्पादों/सेवाओं की शर्तों एवं नियमों की व्यापक जानकारी प्रदान की जाए ताकि वे उनका उचित मूल्यांकन कर सकें।
- उधारकर्ताओं के खातों का निष्पक्ष एवं पारदर्शी तरीके से संचालन और प्रबंधन करना, जो प्रदान की गई सुविधा की शर्तों एवं नियमों के अनुरूप हो।
- जहां आवश्यक हो, वसूली एवं प्रवर्तन की कार्यवाही विधि द्वारा स्थापित प्रक्रिया का पालन करते हुए की जाए।
- निष्पक्ष व्यवहार से संबंधित भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित लागू विनियमों एवं दिशानिर्देशों के अनुपालन को सुनिश्चित करना।

3. ऋण आवेदन एवं उनकी प्रसंस्करण प्रक्रिया:

- कंपनी के ऋण आवेदन प्रपत्रों में ऐसी आवश्यक जानकारी सम्मिलित होगी जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करती हो, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तावित नियमों एवं शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता सूचित निर्णय ले सके। ऋण आवेदन प्रपत्र में आवेदन के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का भी उल्लेख किया जाएगा।
- कंपनी संगठन की प्रक्रिया के अनुसार सभी ऋण आवेदनों के लिए संभावित उधारकर्ता को प्राप्ति रसीद प्रदान करेगी। प्राप्ति रसीद में वह समय-सीमा भी दर्शाई जाएगी जिसके भीतर ऋण आवेदन का निपटान किया जाएगा।
- उधारकर्ता के साथ सभी प्रकार के संचार अंग्रेज़ी, स्थानीय भाषा अथवा उस भाषा में किए जाएंगे जिसे उधारकर्ता समझता हो तथा जिसकी पुष्टि उसने की हो।

4. ऋण खातों में दंडात्मक प्रभार

- यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों एवं नियमों का अनुपालन नहीं किया जाता है, तो लगाए जाने वाले दंड को "दंडात्मक प्रभार" माना जाएगा और इसे "दंडात्मक ब्याज" के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जिसे अग्रिमों पर लागू ब्याज दर में जोड़ा जाता हो। दंडात्मक प्रभारों का पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, अर्थात् ऐसे प्रभारों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा। तथापि, इससे ऋण खाते में ब्याज के चक्रवृद्धिकरण संबंधी सामान्य प्रक्रियाएँ प्रभावित नहीं होंगी।

- b) कंपनी ब्याज दर में किसी अतिरिक्त घटक को शामिल नहीं करेगी तथा इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः एवं भावनानुसार अनुपालन सुनिश्चित करेगी।
- c) कंपनी ऋणों पर दंडात्मक प्रभार अथवा समान प्रकार के शुल्कों के संबंध में निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित नीति तैयार करेगी।
- d) यह सुनिश्चित किया जाएगा कि दंडात्मक प्रभार की राशि उचित हो तथा ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों एवं नियमों के अनुपालन में हुई कमी के अनुरूप हो, और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभावपूर्ण न हो।
- e) व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसायिक उद्देश्यों के अतिरिक्त अन्य प्रयोजनों के लिए स्वीकृत ऋणों पर लगाए जाने वाले दंडात्मक प्रभार, समान प्रकार की चूक के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक प्रभारों से अधिक नहीं होंगे।
- f) दंडात्मक प्रभार की राशि तथा उसके कारणों का स्पष्ट प्रकटीकरण कंपनी द्वारा ग्राहकों को किया जाएगा तथा इन्हें कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जाएगा।
- g) जब भी ऋण की महत्वपूर्ण शर्तों एवं नियमों के अनुपालन में कमी के संबंध में उधारकर्ताओं को स्मरण-पत्र भेजे जाएंगे, तब लागू दंडात्मक प्रभारों की जानकारी भी प्रदान की जाएगी। इसके अतिरिक्त, दंडात्मक प्रभार लगाए जाने की प्रत्येक घटना तथा उसके कारण की सूचना भी उधारकर्ता को दी जाएगी।
- h) उपर्युक्त अनुच्छेद 4 के प्रावधान 01 जनवरी, 2024 से प्रभावी होंगे। कंपनी आवश्यकतानुसार अपने ढाँचे में संशोधन कर प्रभावी तिथि से लिए गए अथवा नवीनीकृत सभी नए ऋणों पर इन निर्देशों को लागू करेगी। वर्तमान ऋणों के मामले में, नई दंडात्मक प्रभार व्यवस्था में परिवर्तन अगली समीक्षा अथवा नवीनीकरण तिथि पर, या इन निर्देशों की प्रभावी तिथि से छह माह के भीतर, जो भी पहले हो, सुनिश्चित किया जाएगा।

5. ऋण मूल्यांकन तथा नियम एवं शर्तें; और ऋण एवं अग्रिमों हेतु प्रमुख तथ्य विवरण

- a) कंपनी ऋण आवेदनों का मूल्यांकन कंपनी की ऋण नीतियों तथा जोखिम-आधारित दृष्टिकोण के अनुसार करेगी।
- b) कंपनी स्वीकृति पत्र/स्वागत पत्र अथवा अन्य उपयुक्त माध्यम से उधारकर्ता को अंग्रेजी, स्थानीय भाषा अथवा उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित रूप से स्वीकृत ऋण राशि तथा उससे संबंधित नियम एवं शर्तों की जानकारी प्रदान करेगी, जिसमें वार्षिकीकृत ब्याज दर तथा उसके लागू किए जाने की विधि भी शामिल होगी।
- c) उधारकर्ता द्वारा संप्रेषित नियम एवं शर्तों की स्वीकृति का अभिलेख कंपनी अपने रिकॉर्ड में सुरक्षित रखेगी।
- d) विलंबित पुनर्भुगतान पर लगाए जाने वाले दंडात्मक प्रभारों का उल्लेख कंपनी स्वीकृति पत्र/स्वागत पत्र अथवा अन्य उपयुक्त दस्तावेजों तथा ऋण अनुबंध में स्पष्ट रूप से मोटे अक्षरों में करेगी।
- e) कंपनी ऋण स्वीकृति/वितरण के समय उधारकर्ता को ऋण अनुबंध की एक प्रति तथा उसमें उल्लिखित प्रत्येक संलग्नक की एक प्रति उपलब्ध कराएगी।
- f) कंपनी ऋण एवं अग्रिमों हेतु प्रमुख तथ्य विवरण से संबंधित भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर संशोधित एवं निर्धारित प्रारूप के अनुसार जारी निर्देशों का अनुपालन करेगी।

6. ऋण वितरण, जिसमें नियम एवं शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं:

- a) कंपनी ऋण वितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्कों, पूर्व भुगतान शुल्कों आदि सहित नियमों एवं शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना उधारकर्ता को अंग्रेजी, स्थानीय भाषा अथवा उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में प्रदान करेगी। ब्याज दरों एवं शुल्कों में किए गए परिवर्तन भावी प्रभाव से लागू होंगे तथा इस संबंध में उपयुक्त प्रावधान ऋण अनुबंध में सम्मिलित किया जाएगा।

- b) अनुबंध के अंतर्गत भुगतान की मांग करने, भुगतान में तेजी लाने अथवा किसी दायित्व के निष्पादन संबंधी निर्णय ऋण अनुबंध के प्रावधानों के अनुरूप लिए जाएंगे।
- c) कंपनी, उधारकर्ता द्वारा सभी बकाया राशि का भुगतान किए जाने अथवा ऋण की संपूर्ण बकाया राशि की वसूली हो जाने पर, उधारकर्ता द्वारा प्रदान की गई सभी प्रतिभूतियों/सुरक्षाओं को मुक्त कर देगी। तथापि, यदि कंपनी का उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य दावे के संबंध में कोई वैध अधिकार अथवा ग्रहणाधिकार (Lien) हो, तो वह लागू रहेगा। यदि समायोजन (Set-off) के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना हो, तो उधारकर्ता को शेष दावों का पूर्ण विवरण तथा उन शर्तों की जानकारी दी जाएगी जिनके अंतर्गत कंपनी संबंधित दावा पूर्ण रूप से निपटाए जाने अथवा भुगतान किए जाने तक उक्त प्रतिभूतियों/सुरक्षाओं को अपने पास रखने की अधिकारिणी होगी।

7. उत्तरदायी ऋण आचरण – व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की वापसी

7.1 चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की वापसी

- (i) कंपनी ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के पश्चात 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति संबंधी दस्तावेज वापस करेगी तथा किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत प्रभारों को हटाएगी।
- (ii) उधारकर्ता को यह विकल्प प्रदान किया जाएगा कि वह अपनी पसंद के अनुसार मूल चल/अचल संपत्ति संबंधी दस्तावेज उस बैंकिंग आउटलेट/शाखा से प्राप्त करे जहाँ ऋण खाते का संचालन किया गया था, अथवा कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से जहाँ दस्तावेज उपलब्ध हों।
- (iii) मूल चल/अचल संपत्ति संबंधी दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा एवं स्थान का उल्लेख प्रभावी तिथि के बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में किया जाएगा।
- (iv) एकल उधारकर्ता अथवा संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु जैसी आकस्मिक स्थिति से निपटने के लिए, कंपनी मूल चल/अचल संपत्ति संबंधी दस्तावेजों को विधिक उत्तराधिकारियों को लौटाने हेतु निर्धारित प्रक्रिया का पालन करेगी। यह प्रक्रिया ग्राहकों के लिए लागू अन्य समान नीतियों एवं प्रक्रियाओं के साथ कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित की जाएगी।

7.2 चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की वापसी में विलंब के लिए क्षतिपूर्ति

- (i) यदि ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के 30 दिनों के बाद भी कंपनी मूल चल/अचल संपत्ति संबंधी दस्तावेज जारी करने में विलंब करती है अथवा संबंधित रजिस्ट्री में प्रभार समाप्ति प्रपत्र दाखिल करने में विफल रहती है, तो कंपनी ऐसे विलंब के कारणों की जानकारी उधारकर्ता को प्रदान करेगी। भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार विलंब के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000 की दर से क्षतिपूर्ति प्रदान की जाएगी।
- (ii) यदि मूल चल/अचल संपत्ति संबंधी दस्तावेज आंशिक अथवा पूर्ण रूप से खो जाते हैं या क्षतिग्रस्त हो जाते हैं, तो कंपनी उधारकर्ता को उन दस्तावेजों की डुप्लीकेट/प्रमाणित प्रतियाँ प्राप्त करने में सहायता प्रदान करेगी तथा इससे संबंधित समस्त व्यय वहन करेगी। इसके अतिरिक्त, कंपनी उपर्युक्त प्रावधानों के अनुसार क्षतिपूर्ति का भुगतान भी करेगी। तथापि, इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए कंपनी को अतिरिक्त 30 दिनों का समय उपलब्ध होगा और विलंब अवधि की गणना उसके पश्चात् (अर्थात् कुल 60 दिनों की अवधि पूर्ण होने के बाद) की जाएगी।

निष्पक्ष व्यवहार संहिता के उद्देश्य से, “व्यक्तिगत ऋण” शब्द का वही अर्थ होगा जो दिनांक 04 जनवरी, 2018 के ‘XBRL Returns – Harmonization of Banking Statistics’ संबंधी परिपत्र के परिशिष्ट में

परिभाषित किया गया है।

7.3 प्रयोज्यता

अनुच्छेद 7 में वर्णित निर्देश उन सभी मामलों पर लागू होंगे, जिनमें मूल चल/अचल संपत्ति संबंधी दस्तावेजों की वापसी 01 दिसंबर, 2023 अथवा उसके बाद देय होती है।

8. समतुल्य मासिक किस्त (ईएमआई) आधारित परिवर्ती ब्याज दर वाले व्यक्तिगत ऋणों पर ब्याज दर का पुनर्निर्धारण

8.1 ईएमआई आधारित परिवर्ती ब्याज दर वाले व्यक्तिगत ऋणों की स्वीकृति के समय कंपनी उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता का आकलन करेगी, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ऋण अवधि के दौरान बाह्य बेंचमार्क दर में संभावित वृद्धि की स्थिति में ऋण अवधि बढ़ाने अथवा ईएमआई में वृद्धि करने हेतु पर्याप्त गुंजाइश/मार्जिन उपलब्ध हो। कंपनी इसके कार्यान्वयन एवं अनुपालन हेतु उपयुक्त मानकों का पालन करेगी।

- i. ऋण स्वीकृति के समय कंपनी उधारकर्ताओं को यह स्पष्ट रूप से सूचित करेगी कि बेंचमार्क ब्याज दर में परिवर्तन का ऋण पर क्या संभावित प्रभाव पड़ सकता है, जिसके परिणामस्वरूप ईएमआई तथा/अथवा ऋण अवधि में परिवर्तन हो सकता है। इसके पश्चात, उपर्युक्त कारणों से ईएमआई, ऋण अवधि अथवा दोनों में होने वाली किसी भी वृद्धि की सूचना उपयुक्त माध्यमों से तत्काल उधारकर्ता को दी जाएगी।
- ii. ब्याज दर के पुनर्निर्धारण के समय कंपनी अपनी निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार उधारकर्ताओं को परिवर्ती ब्याज दर से स्थिर ब्याज दर में परिवर्तन करने का विकल्प प्रदान करेगी। उधारकर्ता को ऋण अवधि के दौरान एक बार इस विकल्प का उपयोग करने की अनुमति होगी।
- iii. उधारकर्ताओं को निम्नलिखित विकल्प भी प्रदान किए जाएंगे: (क) ईएमआई में वृद्धि, अथवा ऋण अवधि बढ़ाने, अथवा दोनों विकल्पों के संयोजन का चयन करने का विकल्प; तथा (ख) ऋण अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण पूर्व भुगतान करने का विकल्प। फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व भुगतान दंड का आरोपण संबंधित नियामक प्राधिकरणों द्वारा समय-समय पर जारी निर्देशों के अधीन होगा।
- iv. परिवर्ती ब्याज दर वाले ऋण को स्थिर ब्याज दर वाले ऋण में परिवर्तित करने हेतु लागू सभी शुल्क तथा उपर्युक्त विकल्पों के उपयोग से संबंधित अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक व्यय का स्पष्ट एवं पारदर्शी प्रकटीकरण ऋण स्वीकृति पत्र में किया जाएगा। साथ ही, समय-समय पर इन शुल्कों/व्ययों में किए गए किसी भी संशोधन की जानकारी भी उधारकर्ताओं को प्रदान की जाएगी।
- v. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि परिवर्ती ब्याज दर वाले ऋण के मामले में ऋण अवधि बढ़ाए जाने से ऋण का ऋणात्मक परिशोधन न हो।
- vi. कंपनी प्रत्येक तिमाही के अंत में उपयुक्त माध्यमों के द्वारा उधारकर्ताओं को एक विवरण उपलब्ध कराएगी अथवा उसकी पहुँच सुनिश्चित करेगी, जिसमें न्यूनतम रूप से निम्नलिखित विवरण शामिल होंगे: अब तक वसूल किया गया मूलधन एवं ब्याज; ईएमआई की राशि; शेष बची हुई ईएमआई की संख्या; तथा ऋण की संपूर्ण अवधि के लिए वार्षिकीकृत ब्याज दर / वार्षिक प्रतिशत दर।

8.2 समतुल्य मासिक किस्त आधारित ऋणों के अतिरिक्त, ये निर्देश आवश्यकतानुसार उपयुक्त संशोधनों के साथ विभिन्न अवधियों पर आधारित सभी समतुल्य किस्त ऋणों पर भी लागू होंगे।

8.3 अनुच्छेद 8 में वर्णित निर्देशों को 31 दिसंबर, 2023 तक उपयुक्त रूप से वर्तमान (मौजूदा) तथा नए दोनों प्रकार के ऋणों पर लागू किया जाएगा। सभी मौजूदा उधारकर्ताओं को उपयुक्त माध्यमों के द्वारा उपलब्ध विकल्पों की जानकारी देते हुए एक सूचना प्रेषित की जाएगी।

निष्पक्ष व्यवहार संहिता के उद्देश्य से, "व्यक्तिगत ऋण" शब्द का वही अर्थ होगा जो दिनांक 04 जनवरी, 2018 के 'XBRL Returns – Harmonization of Banking Statistics' संबंधी परिपत्र के परिशिष्ट में परिभाषित किया गया है।

9. सामान्य प्रावधान

- कंपनी ऋण अनुबंध की शर्तों एवं नियमों में निर्धारित उद्देश्यों के अतिरिक्त उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, जब तक कि ऐसी कोई नई जानकारी, जिसे उधारकर्ता ने पूर्व में प्रकट न किया हो, कंपनी के संज्ञान में न आए।
- यदि उधारकर्ता अपने ऋण खाते के हस्तांतरण हेतु अनुरोध करता है, तो कंपनी की सहमति अथवा आपत्ति (यदि कोई हो) अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप तथा पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार किया जाएगा।
- ऋण वसूली के मामलों में कंपनी किसी भी प्रकार की अनुचित प्रताड़ना का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि उधारकर्ताओं को असामान्य समय पर बार-बार परेशान करना, ऋण वसूली हेतु बल प्रयोग करना आदि। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित एवं शिष्ट व्यवहार करने हेतु पर्याप्त प्रशिक्षण प्रदान किया जाए।
- कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसायिक उद्देश्यों के अतिरिक्त अन्य प्रयोजनों हेतु स्वीकृत परिवर्ती ब्याज दर वाले सावधि ऋणों पर, सह-उत्तरदायी हो या न हो, फोरक्लोज़र शुल्क अथवा पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगी।
- कंपनी शारीरिक अथवा दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधाएँ प्रदान करने में किसी प्रकार का भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी ऐसे आवेदकों को अपनी सेवाओं एवं सुविधाओं तक पहुँच प्राप्त करने में आवश्यक सहायता प्रदान करेगी। कंपनी के सभी स्तरों के कर्मचारियों के प्रशिक्षण कार्यक्रमों में विधि के अनुसार दिव्यांग व्यक्तियों के अधिकारों एवं संबंधित प्रक्रियाओं पर एक मॉड्यूल शामिल किया जाएगा। कंपनी दिव्यांग व्यक्तियों से प्राप्त शिकायतों का निवारण अपनी वर्तमान शिकायत निवारण प्रणाली के माध्यम से करेगी।

10. ब्याज प्रभार संबंधी विनियम:

- निदेशक मंडल ने ऋणों एवं अग्रिमों पर लगाए जाने वाले ब्याज, प्रसंस्करण शुल्क तथा अन्य शुल्कों के निर्धारण हेतु एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है, जिसमें निधियों की लागत, मार्जिन तथा जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखा गया है। ब्याज दर, जोखिम श्रेणीकरण की पद्धति तथा विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का उल्लेख ऋण आवेदन प्रपत्र में किया जाएगा तथा इसे स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से उधारकर्ता/ग्राहक को सूचित किया जाएगा।
- ब्याज दरों तथा जोखिम श्रेणीकरण की पद्धति को कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा। वेबसाइट अथवा अन्य माध्यमों से प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में किसी भी परिवर्तन की स्थिति में अद्यतन किया जाएगा।
- ब्याज दर को वार्षिकीकृत दर के रूप में प्रदर्शित किया जाएगा ताकि उधारकर्ता उस सटीक ब्याज दर से अवगत हो सके जो उसके खाते पर लागू की जाएगी।
- कंपनी का निदेशक मंडल ब्याज दरों, प्रसंस्करण शुल्कों तथा अन्य शुल्कों के निर्धारण हेतु उपयुक्त आंतरिक सिद्धांतों एवं प्रक्रियाओं का निर्धारण करेगा।

11. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी:

कंपनी के निदेशक मंडल ने संगठन के भीतर एक पृथक शिकायत निवारण नीति के माध्यम से उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र को अपनाया है। यह तंत्र सुनिश्चित करेगा कि ऋण संस्थान के अधिकारियों द्वारा लिए गए निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों, ऋण सूचना के अद्यतन/संशोधन से संबंधित शिकायतों तथा आउटसोर्स सेवाओं से संबंधित शिकायतों की सुनवाई की जाए तथा उनका निस्तारण कम-से-कम अगले उच्च स्तर पर किया जाए। निदेशक मंडल को निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन तथा विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कार्यकरण की समेकित आवधिक समीक्षा रिपोर्ट प्रस्तुत की जाएगी।

12. वेबसाइट पर प्रदर्शित करना

निष्पक्ष व्यवहार संहिता को विभिन्न हितधारकों की जानकारी हेतु स्थानीय भाषाओं में कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।

13. शिकायत निवारण:

ग्राहकों के हित में निम्नलिखित जानकारी कंपनी की सभी शाखाओं/कार्यालयों, जहाँ व्यवसायिक गतिविधियाँ संचालित की जाती हैं, पर प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएगी:

- i. शिकायत निवारण अधिकारी का नाम एवं संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर तथा ई-मेल पता), जिनसे कंपनी के विरुद्ध शिकायतों के समाधान हेतु संपर्क किया जा सकता है।
- ii. यदि शिकायत का निवारण एक माह की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है अथवा ग्राहक प्राप्त उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो वह निम्नलिखित पते पर लिखित शिकायत भेज सकता है:

भारतीय रिज़र्व बैंक
केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र
चौथी मंजिल, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर-17,
चंडीगढ़ – 160017
ई-मेल पता: crpc@rbi.org.in
टोल-फ्री नंबर: #14448 (प्रातः 9:30 बजे से सायं 5:15 बजे तक)
शिकायत निम्नलिखित पोर्टल पर भी दर्ज की जा सकती है: <https://cms.rbi.org.in>

14. लोकपाल योजना

कंपनी भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2026 (आरबी-आईओएस, 2026) के अंतर्गत निर्धारित विनियमों के अधीन है तथा उक्त योजना के अंतर्गत जारी सभी निर्देशों एवं प्रावधानों का अनुपालन करेगी।

कंपनी एक नोडल अधिकारी नियुक्त करेगी, जो कंपनी का प्रतिनिधित्व करने तथा कंपनी के विरुद्ध दर्ज शिकायतों के संबंध में लोकपाल को आवश्यक जानकारी उपलब्ध कराने के लिए उत्तरदायी होगा। प्रधान नोडल अधिकारी की नियुक्ति या उसके संपर्क विवरण में किसी भी प्रकार के परिवर्तन की सूचना, परिवर्तन से पूर्व अथवा आपात स्थिति में परिवर्तन के तुरंत बाद, भारतीय रिज़र्व बैंक के केंद्रीय कार्यालय के उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण विभाग को दी जाएगी।

प्रधान नोडल अधिकारी (PNO) लोकपाल तथा योजना के अंतर्गत अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए उत्तरदायी होगा। साथ ही, वह भारतीय रिज़र्व बैंक के केंद्रीय कार्यालय के

उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण विभाग (CEPD) के साथ समन्वय एवं संपर्क स्थापित करने के लिए भी उत्तरदायी होगा।

ग्राहकों के हित में, उन सभी शाखाओं/कार्यालयों में जहाँ व्यवसायिक कार्य किए जाते हैं, प्रधान नोडल अधिकारी का नाम एवं संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर तथा ई-मेल पता) तथा लोकपाल के संपर्क विवरण, जिनसे ग्राहक संपर्क कर सकते हैं, प्रमुख रूप से प्रदर्शित किए जाएंगे।

योजना की मुख्य विशेषताओं को (अंग्रेज़ी, हिंदी तथा स्थानीय भाषा में) कंपनी के सभी कार्यालयों एवं शाखाओं में इस प्रकार प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा कि कार्यालय या शाखा में आने वाले व्यक्ति को यह जानकारी आसानी से प्राप्त हो सके।

15. वित्तपोषित वाहनों का पुनः कब्जा

कंपनी उधारकर्ता के साथ किए जाने वाले ऋण अनुबंध में पुनः कब्जा संबंधी एक अंतर्निहित प्रावधान शामिल करेगी, जो विधिक रूप से प्रवर्तनीय होगा।

पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, ऋण अनुबंध की नियम एवं शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान भी शामिल किए जाएंगे:

- a) कब्जा लेने से पहले दी जाने वाली नोटिस अवधि;
- b) वे परिस्थितियाँ जिनमें नोटिस अवधि को समाप्त किया जा सकता है;
- c) प्रतिभूति (सुरक्षा) का कब्जा लेने की प्रक्रिया;
- d) संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण के पुनर्भुगतान हेतु उधारकर्ता को अंतिम अवसर दिए जाने संबंधी प्रावधान;
- e) पुनः कब्जे के बाद संपत्ति को उधारकर्ता को लौटाने की प्रक्रिया;
- f) संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

ऐसी नियम एवं शर्तों की एक प्रति उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाएगी।

16. समीक्षा

कंपनी समय-समय पर अपने अनुभव तथा इस संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी किए जाने वाले नवीन दिशानिर्देशों के आधार पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता की समीक्षा एवं आवश्यकतानुसार उसमें सुधार करेगी।

यदि किसी भी समय इस संहिता और किसी भी विनियम, नियम, दिशानिर्देश, अधिसूचना, स्पष्टीकरण, परिपत्र, मास्टर परिपत्र अथवा संबंधित प्राधिकरणों द्वारा जारी निर्देशों ("विनियामक प्रावधानों") के बीच व्याख्या या जानकारी को लेकर कोई विरोधाभास उत्पन्न होता है, तो विनियामक प्रावधानों की व्याख्या मान्य होगी। यदि विनियामक प्रावधानों में कोई संशोधन और/अथवा स्पष्टीकरण किया जाता है, तो यह संहिता भी संबंधित प्रभावी तिथि से स्वतः उसी अनुसार संशोधित मानी जाएगी।