



## इंडियाबुल्स कंज्यूमर फायनेंस लिमिटेड

(विगत रूप से आईवीएल फाइनेंस लिमिटेड)

(CIN:U74899DL1994PLC062407)

निष्पक्ष कार्य संहिता

14.01.2019 को बोर्ड द्वारा समीक्षित और अनुमोदित

फेयर प्रैक्टिस कोड पहली बार 16 अक्टूबर, 2006 को हुई बैठक में मेसर्स मालपानी सिक्वोरिटीज प्राइवेट लिमिटेड के निदेशक मंडल द्वारा अपनाया गया था। मेसर्स मालपानी सिक्वोरिटीज प्राइवेट लिमिटेड के बाद शिवशक्ति फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड और फिर मेसर्स आईवीएल फाइनेंस लिमिटेड जिसे नाम बदल के इंडियाबुल्स कंज्यूमर फाइनेंस लिमिटेड का नाम दिया गया। मेसर्स इंडियाबुल्स कंज्यूमर फायनेंस लिमिटेड (आईबीसीएफएल या कंपनी के रूप में संदर्भित) द्वारा वर्तमान में फेयर प्रैक्टिस कोड (एफसीआई) को अपनाया जा रहा है। एनबीएफसी को व्यवस्थित रूप से महत्वपूर्ण नॉन डिपॉजिट आरबीआई मास्टर निर्देश डीएनबीआर (पीडी) 008/03.10.119/2016-17 के अध्याय VI के अनुसार है। फेयर प्रैक्टिस कोड निम्ननुसार है:

### फेयर प्रैक्टिस कोड

अनु. क्र.	विषय
1	उद्देश्य और आवेदन
2	ग्राहकों के लिए वचन
3	प्रकटीकरण और पारदर्शिता
4	विज्ञापन एवं विपणन और बिक्री
5	गोपनीयता और विश्वास
6	बकाया राशि का संग्रह
7	शिकायतें और शर्तें
8	अपने ग्राहक दिशानिर्देशों को जानें
9	जमा खाता
10	ऋण
11	गैर-न्टर
12	सामान्य

## **1. उद्देश्य और आवेदन**

### **1.1. संहिता के उद्देश्य**

इंडियाबुल्स कंज्यूमर फाइनेंस लिमिटेड ने सर्वोत्तम कॉर्पोरेट प्रथाओं को आगे बढ़ाने और अंतरराष्ट्रीय स्तर पर अपनाई जाने वाली व्यावसायिक प्रथाओं में अत्यधिक पारदर्शिता लाने और कंपनी के प्रति ग्राहकों के विश्वास को बढ़ावा देने के लिए अपना उद्देश्य निर्धारित किया है। तदनुसार, वर्तमान कोड निम्ननुसार दिया गया है :

- i. न्यूनतम मानक से ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार को बढ़ावा देना
- ii. पारदर्शिता सुनिश्चित करना ताकि ग्राहक हमारी कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं को बेहतर समझ सकें
- iii. उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतियोगिता के माध्यम से बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहित करना तथा
- iv. मजबूत ग्राहक संचार और शिकायत निवारण तंत्र के माध्यम से ग्राहक और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देकर उत्तराद्ध में विश्वास को बढ़ावा देना।

### **1.2. कोड का आवेदन**

इस कोड के सभी भाग सभी ऋण उत्पादों और सेवाओं पर लागू होते हैं जो वर्तमान में प्रदान किए गए या जिन्हें इसके बाद कंपनी द्वारा काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरएक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या कंपनी के एजेंटों के माध्यम से या किसी अन्य विधि द्वारा उपलब्ध किया गया है। उचित प्रथाओं के कोड की प्रतिलिपि स्थानिय / क्षेत्रीय भाषा के साथ-साथ अंग्रेजी भाषा में कंपनी के सभी कार्यालयों/शाखाओं में जारी की जाएगी। कंपनी की वेबसाइट पर एफपीसी की एक प्रति भी दिखाई जाएगी, जो कंपनी द्वारा अपनाई जा रही कोड के बारे में आम जनता और सभी हितधारकों के सदस्यों को सूचित करती है।

## **2. ग्राहकों के लिए हमारे वचन:**

### **2.1 ग्राहकों के साथ सभी व्यवहार सुनिश्चित करके निष्पक्ष रूप से कार्य करना:**

कंपनी इस कोड में परिभाषित उत्पादों और सेवाओं के लिए इस प्रक्रिया में परिभाषित प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करेगी और प्रक्रियाओं और प्रथाओं का पालन करती है। सभी उत्पाद और सेवाएँ पत्र और भावना में प्रासंगिक कानूनों और नियमों को पूरा करेंगे और ग्राहकों के साथ व्यवहार और अखंडता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर अमल करेंगे।

2.1.1 ग्राहकों के साथ काम करते समय कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्य (ओं) को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी।

2.1.2 कंपनी उधारकर्ताओं से अत्यधिक ब्याज नहीं लेगी। किसी ग्राहक से लिए जा रहे ब्याज की दर को समझाया जाएगा। सभी दरों और शुल्कों का उल्लेख ऋण आवेदन पत्र और साथ ही अनुमोदन पत्र में किया जाएगा।

2.1.3 ब्याज की दरों और जोखिमों के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।

**2.2 हमारे वित्तीय उत्पाद और सेवाएँ कैसे काम करती हैं यह सुनिश्चित करके ग्राहकों को समझने में मदद करना:**

- i. विज्ञापनों और प्रचार साहित्य की सामग्री यथासंभव स्पष्ट होगी परंतु भ्रामक नहीं होगी। कर्ज करार और अन्य दस्तावेजों का निष्पादन जो कि लोन प्राप्त करने के लिए ग्राहक द्वारा निष्पादित और हस्ताक्षरित करने के लिए आवश्यक हो सकता है, कंपनी के वेबसाइट पर जारी होगा ताकि हमारे इच्छुक ग्राहकों को ऋण समझौते में प्रवेश करने से पहले अपने अधिकारों और दायित्वों को जानने और समझने में सुविधा हो, ताकि, हमसे प्राप्त सेवाओं के बारे में सूचित निर्णय लिया जा सके।
- ii. संबंधित दस्तावेजों के बारे में ग्राहकों को समझाया जाएगा जिसमें किसी भी एक या अधिक भाषाओं में उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी होगी: हिंदी, अंग्रेजी या उपर्युक्त स्थानिय भाषा पूर्ण पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए ग्राहकों को उत्पादों और सेवाओं की प्रकृति के बारे में स्पष्ट जानकारी प्रदान की जाएगी, उनके नियम और शर्तें, प्रति वर्ष/सेवा शुल्क की ब्याज दरें, ऋण उत्पादन सेवाओं के लिए देय ईएमआई, उत्पादों के लिए कंपनी को प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेज आदि लागू हो सकते हैं।
- iii. ग्राहकों को उन लाभों के बारे में पूरी जानकारी दें, जिनसे उन्हें लाभ होगा कि वह इस तरह के लाभों का लाभ कैसे उठा सकते हैं, उनके वित्तीय निहितार्थ और जिनसे वह किसी भी संदेह की स्थिति में संपर्क कर सकते हैं।
- iv. उपरोक्त सुनिश्चित करने में मदद के लिए, कंपनी हेल्प लाइन प्रदान करेगी जिससे ग्राहक को मामले में उचित मार्गदर्शन मिल सके। उपरोक्त के अलावा, ग्राहकों को उनके संपर्क विवरण के साथ नामित अधिकारी (ओ) के नाम प्रदान किए जाएंगे जो उनकी शिकायतों के निवारण के लिए जिम्मेदार हैं।

**2.2 ग्राहकों को प्रदान किए गए हमारे उत्पादों और सेवाओं का उपयोग करने करने के लिए मदद**

- i. उधारकर्ता को मंजूर किए गए ऋण के नियम और शर्तों का विवरण दर्शाते हुए विधिवत हस्ताक्षरित ऋण समझौते की एक प्रति प्रदान की जाएगी। कंपनी इंटरएक्टिव मीटिंग के माध्यम से, वेबसाइट में प्रदर्शन के माध्यम से या ई-मेल / मेलिंग मुद्रित पत्रों के माध्यम से ग्राहकों को नियमित रूप से उपयुक्त नवीनतम सुनिश्चित प्रदान की जाएगी।
- ii. ब्याज दरों, शुल्कों और नियमों और शर्तों में बदलाव के बारे में जानकारी का प्रसार।
- iii. आवेदन से पहले ब्याज में परिवर्तन हो तो अग्रिम सूचना के साथ सूचित किया जाएगा। ब्याज दर या सेवा शुल्क का संशोधन केवल प्रत्याशित रूप से लागू होगा।

#### **2.4. किसी भी स्तर पर जल्दी और सहानुभूतिपूर्वक व्यवहार करने के लिए:**

- i. कंपनी द्वारा कि गई गलती के प्रभाव को कम करने के लिए शिघ्र और उचित कारवाई की जाएगी। ग्राहकों की शिकायतों को तुरंत निवारण करना।
- ii. ग्राहकों को कंपनी के भीतर मौजूद उन प्रणालियों और प्रक्रियाओं के बारे में सूचित करना जिनके द्वारा ग्राहक उच्च अधिकारियों से संपर्क कर सकते हैं यदि उनकी शिकायतों को कंपनी के अधिकारियों के साथ उनके प्रारंभिक इंटरफ़ेस द्वारा पर्याप्त रूप से निवारण नहीं किया गया है।

#### **2.5 ग्राहकों की सभी निजी जानकारियों को गोपनीय रखना**

हमारे ग्राहकों की सभी निजी जानकारियों को गोपनीय रखने में प्रतिबद्ध हैं, हालांकि अत्याधिक गोपनीय विषय नीचे दिए गए अनुच्छेद 5 के अधीन हैं।

#### **2.6. हमारी कंपनी के कोड का प्रचार करने के लिए :**

- i. कोड के बारे में हमारे मौजूदा और नए ग्राहकों को सूचित किया जाएगा
- ii. इस कोड को काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार द्वारा अनुरोध पर उपलब्ध किया जाएगा
- iii. इस कोड को कंपनी की प्रत्येक शाखा और कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध किया गया है तथा
- iv. सुनिश्चित करके कंपनी के कर्मचारियों को कोड के बारे में प्रासंगिक जानकारी तथा कोड के व्यवहार के लिए प्रशिक्षण दिया गया है।

#### **2.7 भेदभाव रहित नीति अपनाना और अभ्यास करना**

हमारी कंपनी उम्र, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करती।

#### **2.8 वरिष्ठ नागरिक और शारीरिक रूप से विकलांग व्यक्तियों की विशेष देखभाल**

हम अपने ग्राहकों के लिए जैसे वरिष्ठ नागरिकों, शारीरिक रूप से अक्षम व्यक्तियों और निरक्षर व्यक्तियों के लिए उनके व्यवहार में उन्हे आसान और सुविधाजनक बनाने के लिए हमारा प्रयास सर्वश्रेष्ठ रहेगा।

### **3. प्रकटीकरण और पारदर्शिता**

**3.1** हमारी कंपनी हमारे ग्राहकों के साथ पूर्ण प्रकटीकरण और पारदर्शिता में विश्वास करती है। हम कंपनी और ग्राहकों के बीच लेन-देन पर असर पड़ने वाले सभी कारकों के बारे में पूरी जानकारी प्रदान करेंगे, लेकिन ब्याज दरों, सामान्य शुल्क तक सीमित नहीं रहेगा

- i. शाखाओं में नोटिस लगाना
- ii. टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से;
- iii. कंपनी की वेबसाइट के माध्यम से;
- iv. नामित कर्मचारियों/हेल्पडेस्क के माध्यम से;
- v. सेवा गाइड / टैरिफ अनुसूची प्रदान करना तथा
- vi. जहां तक संभव हो सभी प्रासंगिक विवरण उत्पाद के लिए निर्धारित आवेदन पत्र में शामिल किए जाएंगे।

### **3.2 संभावित ग्राहकों के संबंध में कंपनी:**

- i. उन सेवाओं और उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं के बारे में स्पष्ट जानकारी प्रदान करें जो ग्राहकों को लेन एप्लीकेशन फॉर्म में रुचि रखने वाली सभी आवश्यक सूचनाओं के साथ हो सकती है जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और वहाँ से सूचित निर्णय उधारकर्ता द्वारा लिया जा सकता है। ऋण आवेदन उन दस्तावेजों को सूचित करेगा जो आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने की आवश्यकता होने पर आवेदक को एक रसिद प्रदान की जाएगी।
- ii. उन उत्पादों और सेवाओं का चयन करने में ग्राहकों की सहायता करें जो ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुरूप हों
- iii. ग्राहकों को विभिन्न माध्यमों के बारे में बताएं जिनके माध्यम से कंपनी के उत्पादों और सेवाओं की पेशकश की जाती है उदाहरण के लिए इंटरनेट पर, फोन प। शाखाओं में और इसी तरह, और उन्हें इन उत्पादों के बारे में अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए स्रोतों और सेवाएं के बारे में जानकारी दें।
- iv. ग्राहकों को कानूनी/विनियामक और आंतरिक नीति आवश्यकताओं के अनुपालन के लिए उनकी /उनकी पहचान और पते को प्रमाणित करने के लिए उनसे अपेक्षित जानकारी और दस्तावेजों के बारे में सूचित करें।

### **3.3 जो ग्राहक बन गए हैं, उनके लिए कंपनी:**

- i. अद्यतन जानकारी प्रदान करें, जो कंपनी द्वारा उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं के संबंध में विकसित, उत्पन्न या प्राप्त की जा सकती है जिसमें लागू ब्याज दरें / शुल्क शामिल हैं;
- ii. ग्राहकों के अधिकारों और जिम्मेदारियों पर अतिरिक्त और अद्यतन जानकारी प्रदान करें;
- iii. डू नॉट कॉल सेवा में ग्राहक के नाम को स्वचालित रूप से पंजीकृत करने के बाद जब तक कि ग्राहक किसी भी जानकारी /सेवा का लाभ लेने के लिए कंपनी को लिखित रूप से सहमत नहीं देते तब तक किसी भी नए उत्पाद /सेवा को टेलीफोन कॉल/एसएमएस / ईमेल के माध्यम से सूचित नहीं किया जाएगा।

### **3.4 ब्याज दर :**

आईबीसीएफएल ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेगा। एलसीओ कंपनी के बोर्ड द्वारा निर्धारित सिद्धांत के अनुसार समय-समय पर दरों और शुल्कों का निर्धारण करके कंपनी ग्राहकों को अपेक्षित जानकारी देगी।

- i. वार्षिक दर पर गणना की गई ब्याज दरें उसका/उसकी ऋण खातों पर लागू होती हैं;
- ii. ब्याज उसका/उसकी खाते में कैसे लगाया जाता है और ब्याज की गणना के तरीके को दंडात्मक ब्याज सहित लागू किया जाता है जो कि डिफॉल्ट/विलंबित भुगतान के साथ-साथ ग्राहक द्वारा देय ईएमआई में लागू हो सकता है।

### 3.5 ब्याज दरों में बदलाव

कंपनी द्वारा पेश किए गए उत्पादों पर ब्याज दरों में परिवर्तन करने के अपने निर्णय के बारे में कंपनी ग्राहकों को पूर्वसूचना देगी और उस प्रकार ब्याज दरों में किए गए परिवर्तनों को संभावित रूप से लागू किया जाएगा।

### 3.6 शुल्क और प्रभार

- i. कंपनी के वेबसाइट पर टैरिफ शेड्यूल के बारे सूचना और ग्राहकों को कंपनी द्वारा निशुल्क प्रदान की गई सेवाओं की सूची सभी शाखाओं में कंपनी द्वारा प्रदान की जाएगी।
- ii. उसके द्वारा चुने गए उत्पादों और सेवाओं के संबंध में ग्राहकों को दिए गए टैरिफ शेड्यूल में लागू होने वाले शुल्कों के बारे में सभी विवरण होंगे, और जो ग्राहक द्वारा चुने गए उत्पादों और सेवाओं का लाभ उठाने के लिए देय होगा।
- iii. ग्राहकों को उन दंडों के बारे में भी जानकारी प्रदान करेगा जो उनके द्वारा चुने गए उत्पाद/सेवाओं को नियंत्रित करने वाले किसी भी नियम और शर्तों के पालन न करने/उल्लंघन के मामले में उस पर लगाए जाएंगे।

### 3.7 पूर्वभुगतान शुल्क

बैंक के परिपत्र संख्या RBI- 2014-15/121 and DNBS(PD)CC No.399/13.10.42/2014-15 दिनांक 14 जुलाई 2014 में निहित भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार टर्म लोन लेने वाले व्यक्ति से कंपनी पूर्व भुगतान दंड नहीं लेगी। हालाँकि विनियामक दिशानिर्देश में परिवर्तन के कारण ऋण खातों के पूर्वबंध पर हमारी नीति में परिवर्तन के मामले में पूर्व भुगतान का दंड प्रचलित नीति के अनुसार लागू होगा। सभी हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर ऋण खाते का पूर्वबंध प्रकाशित किया गया है।

### 3.8 शुल्क और प्रभार में परिवर्तन

यदि कंपनी किसी भी शुल्क को बढ़ाने का फैसला करती है या एक नया शुल्क लगाती है, तो संशोधित शुल्क/नए शुल्क/प्रभावी होने से एक महीने पहले ग्राहक को अधिसूचित किया जाएगा।

### 3.9 नियम और शर्तें

- i. कंपनी पहली बार किसी उत्पाद/सेवा का लाभ उठाने वाले ग्राहक को सलाह देगी कि वह कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों/सेवाओं के लिए प्रासंगिक नियमों और शर्तों के बारे में बताए।

- ii. हमारी कंपनी के उत्पादों और सेवाओं को नियंत्रित करने वाले नियम और शर्तें उचित होंगी और नामांकन बनाने के लिए विशेष रूप से ग्राहकों के अधिकार से संबंधित अधिकार निर्धारित करेंगे। उक्त नियम और शर्तें देयताओं और दायित्वों को स्पष्ट रूप से बताएंगी। इन नियमों और शर्तों को सरल भाषा में तैयार करने और प्रस्तुत करने का प्रयास है।

### **3.10 नियमों और शर्तों में बदलाव**

निम्नलिखित में से किसी भी चैनल के माध्यम से नियमों और शर्तों में कोई भी बदलाव के बारे में ग्राहकों को सूचित किया जाएगा:

- i. व्यक्तिगत सूचना;
- ii. प्रत्येक शाखा में नोटिस बोर्ड;
- iii. इंटरनेट, ईमेल और वेबसाइट सहित;
- iv. समाचार पत्र, जब भी आवश्यक हो ;
- v. आम तौर पर, परिवर्तन संभावित प्रभाव के साथ किए जाएंगे और इस तरह के परिवर्तनों की सूचना ग्राहकों को पहले से दी जाएगी;
- vi. यदि अग्रिम में नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में ग्राहक को सूचित करना असंभव है और यदि ग्राहक को अग्रिम नोटिस दिए बिना परिवर्तन किया जाता है तो वह परिवर्तन 30 दिनों के भीतर विधिवत अधिसूचित किया जाएगा। यदि ऐसे परिवर्तन करने के बाद नियम और शर्तें अर्थात् ग्राहक को पूर्व सूचना दिए बिना किए गए परिवर्तन किसी भी ग्राहक के लिए अप्रिय हो जाते हैं तो ऐसे ग्राहक 60 दिनों के भीतर बिना कोई नोटिस दिए या बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए अपना खाता बंद कर सकते हैं।
- vii. यदि कोई बड़ा बदलाव या नियमों और शर्तों में छोटे बदलाव हैं तो ग्राहक के अनुरोध पर ग्राहक को इसकी विधिवत जानकारी दी जाएगी और ग्राहक को नए नियमों और शर्तों की एक प्रति प्रदान की जाएगी।

## **4 विज्ञापन, विपणन और बिक्री**

### **4.1 कंपनी करेगी:**

- i. कंपनी द्वारा जारी सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री भ्रामक न हो और स्पष्ट हो यह सुनिश्चित करने के लिए प्रयास करेगी ।
- ii. कंपनी का प्रयास होगा कि मीडिया और / या प्रचार साहित्य में जारी किया गया विज्ञापन जो हमारी कंपनी की किसी भी सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करता है और जिसमें एक ब्याज दर का संदर्भ भी शामिल है, इस तरह के उत्पाद पर लागू होने वाले अन्य शुल्क और शुल्क भी सूचित करेगा। इस सेवा और संबंधित नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर उपलब्ध कराया जाएगा।
- iii. किसी भी तीसरे पक्ष की सेवा का उपयोग समर्थन सेवाएं प्रदान करने के लिए किया जाता है यह सुनिश्चित करेंगे कि ऐसी तीसरे पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसी कोई तीसरे पक्ष के लिए उपलब्ध है) गोपनीयता और सुरक्षा के समान डिग्री के साथ संभाली जाएगी।
- iv. कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में जानकारी देगी। ग्राहक सेवा नंबर या पंजीकृत वेबसाइट पर ग्राहक के सहमति की जानकारी/ई-मेल मिलने पर किसी भी अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी केवल ग्राहक को दी जाएगी।
- v. हम डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) को एक आचार संहिता लिखेंगे जिसकी सेवाओं का हम बाजार उत्पादों /सेवाओं के लिए लाभ उठा सकते हैं, जो अन्य मामलों में उन्हें व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पादों को बिक्री करने के लिए ग्राहक से संपर्क करेगी।
- vi. ग्राहक के किसी भी शिकायत को प्राप्त होने की स्थिति में कंपनी के प्रतिनिधि /कूरियर या डीएसए ने इस कोड का उल्लंघन करते हुए किसी भी अनुचित आचरण या कार्य में संलिप्तता होने पर शिकायत की जांच करने और ग्राहक को निंदा करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।

## **5 गोपनीयता और विश्वास**

**5.1** ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा (भले ही ग्राहक अब ग्राहक न हों) और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित किया जाएगा। इस मामले के अलावा कंपनी ग्राहकों के खातों से संबंधित जानकारी प्रकट नहीं करेगी चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान की गई हो या अन्यथा किसी भी समूह की अन्य संस्थाओं सहित निम्नलिखित अपवाद के स्वरूप हो:

- i. यदि जानकारी कानून द्वारा दी जा रही है या नियामक की दिशा में है
- ii. यदि सूचना प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कर्तव्य होगा हो तो
- iii. यदि कंपनी के हितों के लिए उन्हें जानकारी देने की आवश्यकता होती है (उदाहरण के लिए धोखाधड़ी को रोकने के



लिए) लेकिन किसी और को ग्राहक या ग्राहक खातों (ग्राहकों के नाम और पते सहित) के बारे में जानकारी देने के लिए किसी कारण के रूप में नहीं दिया जाएगा।

- iv. यदि ग्राहक पूछता है तो ग्राहक के अनुमति के साथ कंपनी सूचना को जारी करेगी
- v. यदि कंपनी को उसकी लिखित अनुमति के साथ ग्राहकों के बारे में एक संदर्भ देने के लिए कहा जाएगा
- vi. ग्राहक को उसके कानूनी रिकॉर्ड तक पहुँचने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा जो उसके बारे में उसे बताया जाएगा
- vii. जब तक ग्राहक विशेष रूप से ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं करता तब तक कंपनी किसी के द्वारा विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेगी.

## 5.2 क्रेडिट संदर्भ शाखाएँ

- i. जब कोई ग्राहक खाता खोलता है तो कंपनी उसका/ उसकी खाते का क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों के साथ विवरण की जाँच करेगी।
- ii. कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को कंपनी द्वारा दिए गए व्यक्तिगत ऋणों के बारे में जानकारी दे सकती है यदि
  - ग्राहक भुगतान में असफल हो तो;
  - बकाया राशि का विवाद न होने पर, तथा
- iii. कंपनी की औपचारिक मांग के बाद ग्राहक ने यह प्रस्ताव नहीं किया है कि कंपनी उसके ऋण को चुकाने के लिए संतुष्ट है इन मामलों में कंपनी ग्राहक को लिखित रूप में बताएगी कि वह कंपनी को उन ऋणों के बारे में जानकारी देने की योजना बना रही है जो कंपनी को संदर्भ एजेंसियों को क्रेडिट करने के लिए दिए गए हैं। उसी समय कंपनी ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका के बारे में बताएगी और उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली जानकारी का श्रेय ग्राहक की क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर हो सकता है।
- iv. यदि ग्राहक ने ऐसा करने की अनुमति दी है तो कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी दे सकती है। यदि ऐसा किया जाता है तो क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रति कंपनी द्वारा ग्राहक को प्रदान की जाएगी।

## 6 देय राशि का संग्रह

**6.1** जब भी ऋण दिया जाएगा ग्राहक को पुनर्भुगतान की प्रक्रिया की राशि कार्यकाल और चुकौती की आवधिकता के माध्यम से समझाया जाएगा। यदि ग्राहक निर्धारित पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन करने में विफल रहता है तो बकाया की वसूली के लिए उचित कारवाई की जाएगी और भूमि के कानूनों के तहत और किसी भी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लिया जाएगा।

**6.2** आईबीसीएफएलने शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय के आधार पर संग्रह नीति तैयार की है। कंपनी ग्राहकों के आत्मविश्वास और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देने में विश्वास करती है। बकाया या / और सुरक्षा प्रतिपूर्ति के संग्रह में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कर्मचारी या कोई भी व्यक्ति उसका /उसकी

पहचान करेगा और कंपनी द्वारा जारी किए गए प्राधिकरण पत्र को प्रदर्शित करेगा। ग्राहक के अनुरोध पर कंपनी द्वारा या कंपनी के अधिकार के तहत जारी किए गए उसके पहचान पत्र को प्रदर्शित करेगा। कंपनी ग्राहकों को बकाया राशि के बारे में पूरी जानकारी उपलब्ध कराएगी और बकाया भुगतान के लिए पर्याप्त सूचना देने का प्रयास करेगी।

**6.3** कर्मचारियों के सभी सदस्य या किसी भी व्यक्ति को कंपनी को संग्रह या /और सुरक्षा प्रत्यावर्तन में प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत किया गया है नीचे दिए गए कोड का सख्ती से पालन करेंगे:

- i. ग्राहक से उसकी पसंद के स्थान पर और उसके निवास स्थान पर किसी निर्दिष्ट स्थान के अभाव में और यदि उसके निवास पर अनुपलब्ध है तो व्यवसाय /व्यवसाय के स्थान पर ग्राहक से संपर्क किया जाएगा।
- ii. कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए पहचान और अधिकार पहली बार में ग्राहक को बताए जाएंगे।
- iii. ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।
- iv. ग्राहक के साथ बातचीत एक नागरिक तरीके से होगी। बातचीत करते समय भाषा के उपयोग में अत्यधिक सावधानी बरती जाएगी ताकि किसी भी समय ग्राहक को चोट न लगे / किसी भी तरह का अनैतिक उपचार महसूस न हो। महिला उधारकर्ताओं के साथ बातचीत करते समय भारतीय संस्कृति और परंपरा के अनुसार उचित सम्मान बनाए रखा जाएगा।
- v. कंपनी के प्रतिनिधि 0700 बजे और 1900 बजे के बीच ग्राहकों से संपर्क करेंगे जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों की अन्यथा आवश्यकता न हो।
- vi. किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के लिए ग्राहक के अनुरोध को यथासंभव सम्मानित किया जाएगा।
- vii. समय और कॉल की संख्या और बातचीत की सामग्री प्रलेखित की जाएगी।
- viii. विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और क्रमबद्ध तरीके से सुलझाने के लिए सभी सहायता दी जाएगी।
- ix. देय राशि के संग्रह के लिए ग्राहक की जगह की यात्राओं के दौरान शिष्टता और शिष्टाचार को बनाए रखा जाएगा।
- x. अनुचित अवसर जैसे परिवार में शोक या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसर यदि कंपनी को पता चलता है तो बकाया जमा करने के लिए आवश्यक होने तक बकाया जमा करने के लिए कॉल / विजिट करने से बच जाना चाहिए।

#### **6.4 गिरवी/ग्रहणाधिकारी सम्पत्ति का पुनर्भुगतान**

ऋण समझौते में अनुबंधित / ऋण समझौते में उधारकर्ता के साथ कानूनी रूप से लागू किए जाने योग्य पुनर्खरीद खंड में निर्मित होना चाहिए। अनुबंध/ऋण समझौते के नियमों और शर्तों के अनुसार पुनःप्रसंस्करण प्रक्रिया को पारदर्शी तरीके से किया जाएगा:

- i. कब्जा लेने से पहले नोटिस की अवधि;
- ii. परिस्थितियाँ जिनके तहत नोटिस की अवधि माफ की जा सकती है;
- iii. सुरक्षा का अधिकार लेने की प्रक्रिया;

- iv. संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण चुकाने के लिए उधारकर्ता को दिए जाने वाले अंतिम अवसर के बारे में एक प्रावधान;
- v. उधारकर्ता को प्रतिपूर्ति देने की प्रक्रिया और
- vi. संपत्ति की बिक्री/नीलामी के लिए प्रक्रिया। ऐसे नियमों और शर्तों की एक प्रति ऋण लेने वालों को ऋण समझौते की एक प्रति के साथ उपलब्ध कराई जाती है और ऋण के अनुमोदन /संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को दिए गए ऋण समझौते में उद्धृत किए गए सभी बाड़ों में से प्रत्येक की प्रतिलिपि जो बन सकती है ऐसे अनुबंधों /ऋण समझौतों का एक प्रमुख घटक बन सकता है।

## 7 शिकायतें और विपत्ति

### 7.1 आंतरिक प्रक्रियाएं

- कंपनी उचित समय के भीतर सभी शिकायतों और शिकायतों को संबोधित /जवाब देने का प्रयास करेगी और ग्राहकों को उनकी शिकायतों की स्थिति के बारे में सूचित करेगी।
- कंपनी ग्राहकों के लिए अपनी प्रत्येक शाखा और कार्यालयों में उपलब्ध सुविधाओं को उपलब्ध कराएगी और यदि कोई होए तो अपनी शिकायतें या शिकायतें प्रस्तुत कर सकती हैं।

विशेष रूप से ग्राहक को कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध ई-मेल आईडी के माध्यम से निवारण के लिए अपनी शिकायतों को दर्ज करने की सुविधा प्रदान की जाएगी। आईबीसीएफएल ने एक प्रणाली स्थापित की है जो शिकायत निवारण की प्रक्रिया ग्राहकों को निःशुल्क उपलब्ध करेगी।

यदि कोई ग्राहक शिकायत करना चाहता है तो उसे उचित सलाह दी जाएगी।

- जिस प्राधिकृत अधिकारी को शिकायत करनी है उसके कार्यालय का पता, ईमेल आईडी, फैक्स नंबर फोन नंबर आदि सभी शाखा कार्यालय में उपलब्ध कि जाएगी। ग्राहक फोन, पत्र, फैक्स द्वारा शिकायत कर सकते हैं।

व्यवसाय के सामान्य पाठ्यक्रम में ग्राहक आईबीसीएफएल से उसकी नजदीकी शाखा में या फोन के माध्यम से हमारी टोल फ्री हेल्पलाइन: 1860-419-3333 या ईमेल द्वारा [service\\_dhani@indiabulls.com](mailto:service_dhani@indiabulls.com), /ईमेल द्वारा [grievance\\_dhani@indiabulls.com](mailto:grievance_dhani@indiabulls.com) शिकायतों को दर्ज करें

यदि शिकायतकर्ता ग्राहक देखभाल विभाग द्वारा प्रदान किए गए उत्तर असंतुष्ट है तो वह नीचे दी गई उच्च अधिकारियों को शिकायतों को दर्ज कर सकता है :

<b>प्रथम स्तर</b>	ग्राहकों से अनुरोध है कि वे आईबीसीएफएल की निकटतम शाखा में जाएँ कॉल करें या लिखें। शाखा प्रमुख का नाम: संपर्क विवरण: फोन ईमेल और पूरा पता:
<b>दूसरा स्तर</b>	यदि 7 कार्य दिवसों के भीतर ध्यान नहीं देते हैं, तो ग्राहक सहायता लाइन नंबर 1860-419-3333 के माध्यम से शिकायत दर्ज करें। या <a href="mailto:grievance_dhani@indiabulls.com">grievance_dhani@indiabulls.com</a> पर ईमेल भेजें या ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने के लिए हमारी वेबसाइट पर जाएँ या ग्राहक सेवा के प्रमुख: इंडियाबुल्स कंज्यूमर फाइनेंस लि., 4 थी मंजिल, इंडियाबुल्स सेंटर, टॉवर-1, सेनापति बापट मार्ग, एल्फिंस्टन-वेस्ट, मुंबई -400013 पर लिखें. फोन नं 022-61891019, ईमेल : <a href="mailto:care_dhani@indiabulls.com">care_dhani@indiabulls.com</a>

<p><b>तिसरा स्तर</b></p>	<p>अगर शिकायत को संतोषजनक ढंग से 15 कार्य दिवसों के भीतर हल नहीं किया जाता है, तो हमारे ग्राहक मुख्य नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं:</p> <p>श्री संजीव कश्यप  इंडियाबुल्स कंज्यूमर फाइनेंस लिमिटेड  एसएफ टावर्स ए टॉवर ए, प्लॉट नंबर 249 डी और ई  उद्योग विहार, चरण IV गुरुग्राम. 12201 ; हरियाणा  फोन नं 0124-6681012, ईमेल:  <a href="mailto:nodal.ibcfl@indiabulls.com">nodal.ibcfl@indiabulls.com</a></p>			
<p><b>चौथा स्तर</b></p>	<p>यदि शिकायत को 30 कार्य दिवसों के भीतर संतोषजनक ढंग से निवारण नहीं किया जाता है तो ग्राहक सीधे अपने संबंधित क्षेत्र के लोकपाल के कार्यालय को लिख सकते हैं। लोकपाल के क्षेत्रवार संपर्क विवरण निम्नानुसार है:</p>			
	<p><b>क्र</b></p>	<p><b>केंद्र</b></p>	<p><b>एनबीसी लोकपाल कार्यालय का पता</b></p>	<p><b>ऑपरेशन का क्षेत्र</b></p>
<p>1.</p>	<p><b>चेन्नई</b></p>	<p>C/o रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया ,  फोर्ट ग्लेसी,  चेन्नई 600 001  एसटीडी कोड: 044  टेलिफोन नं: 25395964  फैक्स नं: 25395488  ईमेल: <a href="mailto:nbfcochennai@rbi.org.in">nbfcochennai@rbi.org.in</a></p>	<p>तमिलनाडु, अंदमान और निकोबार द्वीप समूह, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश, तेलंगना, केरल, केंद्र शासित प्रदेश लक्षद्वीप और केंद्रशासित प्रदेश पुदुचेरी</p>	
<p>2.</p>	<p><b>मुंबई</b></p>	<p>C/o रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया ,  आरबीआय भायखला ऑफिस  बिल्डिंग, मुंबई रेल्वे स्थानक के सामने,  भायखला, मुंबई-400 008  एसटीडी कोड:: 022  टेलिफोन नं: 23028140  फैक्स नं:: 23022024  ईमेल: <a href="mailto:nbfcomumbai@rbi.org.in">nbfcomumbai@rbi.org.in</a></p>	<p>महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ़, केंद्र शासित प्रदेश दादरा और नगर हवेली, दमन और दीव</p>	
<p>3.</p>	<p><b>नई दिल्ली</b></p>	<p>C/o रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया ,  संसद मार्ग, नई दिल्ली -110001  एसटीडी कोड:: 011  टेलिफोन नं: 23724856  फैक्स नं:: 23725218-19  ईमेल: <a href="mailto:nbfconewdelhi@rbi.org.in">nbfconewdelhi@rbi.org.in</a></p>	<p>दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरियाणा, पंजाब केंद्र शासित प्रदेश चंडीगढ़, हिमाचल प्रदेश और राजस्थान और जम्मू और कश्मीर राज्य</p>	

4.	<b>कोलकाता</b>	C/o रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया ,15, नेताजी सुभाज चंद्र बोस कोलकाता-700 001 एसटीडी कोड:: 033 टेलिफोन नं: 22304982 फैक्स नं: 22305899 ईमेल: <a href="mailto:nbfcokolkata@rbi.org.in">nbfcokolkata@rbi.org.in</a>	पश्चिम बंगाल, सिक्किम, ओडिशा, आसम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड, त्रिपुरा, बिहार और झारखंड
----	----------------	---	--

- \* निदेशक मंडल /बोर्ड की समिति समय-समय पर शिकायत निवारण प्रक्रिया की समीक्षा करने के साथ-साथ मामले में निर्देश जारी करना चाहिए ताकि ग्राहक को उसकी शिकायतों का त्वरित और उचित समाधान मिल सके।

## **8. अपने ग्राहकों के दिशा-निर्देशकों को जानिए**

**8.1** किसी भी क्रेडिट सुविधा या ऋण का विस्तार करने से पहले कुछ वैधानिक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए एक निश्चित परिश्रम अभ्यास किया जाएगा जो कि ग्राहक (केवाईसी) दिशानिर्देशों के तहत आवश्यक है जो निम्नलिखित पहलुओं को कवर करेगा।

- ग्राहक को आवश्यक दस्तावेज या उसका/उसकी पहचान के प्रमाण देने होंगे;
- ग्राहक को ऐसी जानकारी प्रदान करनी आवश्यक होगी जो कि कंपनी के केवाईसी एंटी मनी लॉन्ड्रिंग या किसी अन्य सांविधिक आवश्यकताओं के साथ मिलना आवश्यक हो सकता है। इसके अलावा कुछ अतिरिक्त जानकारी मांगी जा सकती है जो ग्राहक स्वेच्छा से प्रदान कर सकता है। यह ग्राहक की जिम्मेदारी होगी कि वह अपनी पहचान और पते का समय-समय पर अद्यतन प्रमाण प्रदान करे। कंपनी को उसके दर्ज पते के परिवर्तन की स्थिति में तत्काल सूचना प्रदान कि जाएगी;
- खाता खोलने के लिए आवश्यक रूप से फॉर्म और अन्य सामग्री कंपनी द्वारा ग्राहक को प्रदान की जाएगी। इसमें आवश्यक रूप से आवश्यक जानकारी का विवरण होगा जो सत्यापन और /या केवाईसी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए रिकॉर्ड के लिए प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों के लिए आवश्यक होगा;
- ग्राहक को खाता खोलने के लिए प्रक्रियात्मक औपचारिकताएं की विधिवत रूप से समाझाया जाएगा। सभी आवश्यक स्पष्टीकरण ग्राहक को उपलब्ध कराए जाएंगे जो उसके द्वारा मांगे जा सकते हैं।

## **9. जमा खाता**

*जब तक कंपनी नॉन डिपॉजिट स्वीकार करने वाली कंपनी के रूप में अपनी पंजीकरण स्थिति बनाए रखती है तब तक कंपनी का कोई भी कर्मचारी किसी भी प्रकार /रूप में जनता से जमा राशि की मांग /स्वीकृति नहीं करेगा।*

## **10. ऋण**

**10.1** किसी भी रकम को उधार देने से पहले कंपनी ग्राहक की उधार पात्रता और चुकौती क्षमता का उचित मूल्यांकन करेगी।

### **i) ऋण आवेदन के निपटान के लिए समय सीमा**

कंपनी सभी आवश्यक दस्तावेजों के साथ प्रस्ताव जारी करने की तिथि से 30 दिनों के भीतर पूरी तरह से पूर्ण किए गए ऋण आवेदन का निवारण करेगी। यदि कंपनी किसी भी कारण से ग्राहक को ऋण प्रदान नहीं करने का निर्णय लेती है तो उसे ऋण आवेदन की नामंजूरी का कारण लिखित रूप में सूचित किया जाएगा।

## ii) उधारकर्ता की ओर से गारंटी की स्वीकृति

यदि ग्राहक चाहता है कि कंपनी उसकी देनदारियों के लिए किसी से गारंटी या अन्य सुरक्षा को स्वीकार करे तो कंपनी ग्राहक को उसकी गारंटी के बारे में गोपनीय जानकारी देने की अनुमति उस व्यक्ति या अन्य सुरक्षा देने वाले व्यक्ति या उनके कानूनी सलाहकार को दे सकती है। कंपनी होगी:

- यह सुनिश्चित करने के लिए ग्राहकों को स्वतंत्र कानूनी सलाह लेने के लिए प्रोत्साहित करें कि वे उनकी प्रतिबद्धता और उनके निर्णय के संभावित परिणामों को समझें (जहां उपयुक्त दस्तावेजों पर हम उनसे हस्ताक्षर करने के लिए कहेंगे जिसमें यह अनुशंसा एक स्पष्ट और स्पष्ट सूचना के रूप में होगी)
- ग्राहकों को जानकारी दी जाएगी कि गारंटी या अन्य सुरक्षा देकर वे उसके साथ या उसके प्रति उत्तरदायी बना सकते हैं ; तथा
- उन्हें जानकार दे कि उनका दायित्व क्या है।

## 10.2 ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

- i. ऋण उत्पाद की सोर्सिंग के समय, कंपनी लागू होने वाली वार्षिक ब्याज दर, साथ ही फीज/ शुल्क, यदि कोई हो, प्रसंस्करण के लिए देय, पूर्व भुगतान विकल्प और यदि कोई हो और कोई अन्य मामला हो उधारकर्ता का हित हो सकता है, इसके बारे में आवश्यक जानकारी प्रदान करेगी, ताकि ग्राहक को अन्य कंपनियों के साथ सार्थक तुलना करने और सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाया जा सके।
- ii. कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती प्रदान करेगी। आवेदक को उस समय सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा जिसके भीतर आवेदन स्वीकार करते समय ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा।
- iii. आम तौर पर ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक सभी विवरणों को कंपनी द्वारा आवेदन के समय एकत्र किया जाएगा। यदि किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है तो ग्राहक को बताया जाएगा कि उससे तुरंत संपर्क किया जाएगा।
- iv. कंपनी ग्राहक को नियम और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण बताएगी। कंपनी अनुरोध पर ऋण दस्तावेज में उद्धृत सभी बाड़ों में से प्रत्येक की एक प्रति के साथ कंपनी की लागत पर ग्राहक द्वारा निष्पादित सभी ऋण दस्तावेजों की प्रमाणित प्रतियां प्रदान करेगी।
- v. ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर किसी भी ग्राहक के साथ भेदभाव नहीं किया जाएगा। हालांकि, यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए तैयार की गई योजनाओं में शामिल करने या भाग लेने से रोकता नहीं है।

## 10.3 ऋण आवेदन की गैर-स्वीकृति

यदि किसी कारण से कंपनी किसी ऐसे ऋण को मंजूरी देने की स्थिति में नहीं है जिसने लिखित रूप में आवेदन दिया है, तो ग्राहक को उस कारण के बारे में लिखित रूप में सलाह दी जाएगी।

#### **10.4 ऋण राशि के पुनर्भुगतान या त्वरण का निर्णय**

समझौते के तहत भुगतान में तेजी लाने के लिए या किसी भी कारण से अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय लेने से पहले कंपनी ऋण अनुबंध के अनुरूप ऋण लेने वालों को नोटिस देगी।

#### **10.5 ऋण खाता बंद करना और सिक्योरिटीज /दस्तावेजों का विमोचन:**

कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या किसी भी वैध अधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की प्राप्ति पर या उधारकर्ता के खिलाफ कंपनी के किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार पर तुरंत प्रतिभूतियों को जारी करेगी। जहाँ कंपनी अपने सेट ऑफ के अधिकार का प्रयोग करने का निर्णय लेती है, उधारकर्ता को शेष बचे दावों के बारे में पूर्ण विवरणों के साथ नोटिस दिया जाएगा और जिन शर्तों के तहत कंपनी संबंधित दावे का निपटान /भुगतान करती है, तब तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है।

#### **10.6 धोखाधड़ी लेनदेन की जांच:**

ग्राहक के खाते में लेन.देन की किसी भी जांच की आवश्यकता होने की स्थिति में, यदि कंपनी को उन्हें शामिल करने की आवश्यकता है तो ग्राहक को कंपनी के साथ और पुलिस /अन्य जांच एजेंसियों के साथ सहयोग करने का अनुरोध किया जाएगा। कंपनी ग्राहक को सलाह देगी कि, यदि ग्राहक धोखे से काम करता है, तो वह अपने खाते के सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक उचित देखभाल के बिना काम करता है और उससे नुकसान होता है तो ग्राहक उस के लिए जिम्मेदार होगा।

### **11. गारन्टर**

i. जब किसी व्यक्ति को ऋण के लिए गारन्टर माना जाएगा, तो उसे इस बारे में सूचित किया जाएगा:

- गारन्टर के रूप में उसका दायित्व;
- देयता की राशि के लिए गारन्टर खुद कंपनी को प्रतिबद्ध होगा
- परिस्थितियाँ जिसमें कंपनी उसका/ उसकी देयता का भुगतान करने के लिए गारन्टर को बुलाएगी;
- यदि वह गारन्टर के रूप में भुगतान करने में विफल होता है, तो कंपनी उसके अन्य सम्पत्ति का सहारा लेगी;



- क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियाँ किसी विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं, तथा
- ii. समय और परिस्थितियों जिसमें गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों को डिस्चार्ज किया जाएगा, साथ ही कंपनी इस बारे में उसे सूचित करेगी। कंपनी उसे उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी भौतिक प्रतिकूल परिवर्तन की सूचना देगी जिसे वह गारंटर के रूप में खड़ा है।

## **12. सामान्य :**

कंपनी द्वारा ग्राहकों को प्रदान की जानेवाली जानकारी :

- i. ऋण उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं को समझाते हुए सबसे महत्वपूर्ण दस्तावेज के माध्यम से लागू शुल्क और प्रभार सहित प्रतीपादन किया जाएगा।
- ii. ग्राहक को आवेदन के बारे में जरूरी जानकारी/दस्तावेजों के बारे में भी सलाह दी जाएगी। ग्राहकों को उन दस्तावेजों के बारे में भी सलाह दी जाएगी जो उनके पहचान, पते, रोजगार आदि के संबंध में आवश्यक होंगे और अन्य दस्तावेज जिन्हें वैधानिक अधिकारियों (जैसे पैन विवरण) द्वारा निर्धारित किया जा सकता है ताकि कानूनी और नियामक आवश्यकताओं का पालन किया जा सके।
- iii. ग्राहक को सूचित किया जाता है कि ग्राहक द्वारा उसके ऋण आवेदन में / उसके द्वारा दी गई जानकारी को फोन पर या ग्राहक द्वारा दिए गए पते पर उसके निवास या कार्यालय की जगह पर जाकर सत्यापित किया जा सकता है।
- iv. यदि कंपनी को ग्राहक को शामिल करने की आवश्यकता हो, तो कंपनी को ग्राहक के खाते और पुलिस /अन्य जांचएजेंसियों के साथ लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता होने पर ग्राहक को सहयोग करने की सलाह देना।
- v. ग्राहक को यह सलाह देना कि यदि ग्राहक धोखाधड़ी करता है तो वह अपने खाते के सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक उचित देखभाल के बिना काम करता है और इससे नुकसान होता है तो ग्राहक उस के लिए जिम्मेदार होगा।

## **समिक्षा**

फेयर प्रैक्टिस कोड समिति कोड के कार्यान्वयन की देखरेख करेगी और समय-समय पर उसके कामकाज की समीक्षा करेगी।

यह कंपनी के सभी कर्मचारियों और कंपनी के अधिकृत प्रतिनिधियों का प्रयास होगा कि वे कंपनी के सर्वोत्तम हित में हर समय ग्राहक के साथ सौहार्दपूर्ण संबंध बनाए रखें जब तक कि स्पष्टीकरण से ग्राहक संतुष्ट नहीं होता तब तक ग्राहक को उत्पादों के बारे में सभी जानकारी दी जाएगी और कंपनी के साथ अनुबंध दर्ज करने से पहले सभी नियमों और शर्तों को स्वीकार करेगी।

\*\*\*\*\*