

## उचित व्यवहार संहिता नीतिगत दिशानिर्देश

### प्रस्तावना

कंपनी 'उचित व्यवहार संहिता' (एफपीसी) पर नीतिगत दिशानिर्देशों की समीक्षा करने का प्रयास कर रही है। भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश जारी किए हैं जिससे कि वे अपने ग्राहकों से लेनदेन/व्यवहार करने के दौरान उचित व्यवसाय और कॉर्पोरेट प्रथाओं के लिए मानक स्थापित कर सकें (परिपत्र सं. आरबीआई/2006-07/138 डीएनबीएस (पीडी) सीसी सं. 80 / 03.10.042/ 2005-06 दिनांक: 28 सितंबर 2006), मास्टर परिपत्र डीएनबीएस.(पीडी.) सीसी सं. 388/03.10.042/2014-15 दिनांक: 1 जुलाई 2014 का पैरा 2 (क) (iii) और मास्टर निदेश डीएनबीआर. पीडी. 008/03/. 10.119/2016-17 दिनांक: 1 सितंबर 2016 का अध्याय VI, धारा II)। आरबीआई ने एनबीएफसी द्वारा स्वर्णाभूषणों के एवज में कर्ज देने में तेज वृद्धि को देखते हुए मई 2015 में दिशानिर्देशों की समीक्षा की है। कंपनी आरबीआई द्वारा समय-समय पर यथानिर्धारित सभी सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाएगी और निर्धारित मानकों के अनुरूप इस संहिता को तैयार करने के लिए अपेक्षित उपयुक्त संशोधन करेगी।

यह रिलायंस कॉमर्शियल फाइनेंस लिमिटेड (आरसीएफएल) की नीति है, और होगी, कि वह सभी पात्र आवेदकों को नस्ल, जाति, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, उम्र या अक्षमता के आधार पर भेदभाव के बिना सभी वित्तीय उत्पाद या तो सीधे या सहायक कंपनियों और/या अनुषंगियों के माध्यम से उपलब्ध कराए।

कंपनी की नीति है कि वह अपने सभी क्लाइंट के साथ एक समान और निष्पक्ष ढंग से व्यवहार करे। कंपनी के कर्मचारी निष्पक्ष, न्यायसंगत और सुसंगत तरीके से सहायता, प्रोत्साहन और सेवा की पेशकश करेंगे। कंपनी अपनी वेबसाइट पर भी एफपीसी अपलोड कर अपनी उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) अपने ग्राहकों तक पहुंचाएगी।

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सम्पूर्ण संगठन एफपीसी के क्रियान्वयन की जिम्मेदारी का निर्वाह करे। कंपनी की उचित उधार प्रथाएँ मार्केटिंग, लोन ओरिजिनेशन, प्रोसेसिंग, सर्विसिंग और कलेक्शन गतिविधियों समेत इसके संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होंगी। एफपीसी के प्रति इसकी प्रतिबद्धता को कर्मचारी जवाबदेही, प्रशिक्षण, परामर्श, निगरानी, ऑडिटिंग प्रोग्राम और आंतरिक नियंत्रण के साथ तकनीक के बेहतरीन उपयोग के रूप में देखा जा सकता है।

कंपनी का निदेशक मंडल और प्रबंधन टीम यहाँ से आगे विस्तार से उल्लेखित उचित व्यवहारों को लागू कराने के लिए जिम्मेदार हैं, और वे यह भी सुनिश्चित करेंगे कि कंपनी के संचालनों में इस बात के लिए सशक्त प्रतिबद्धता दिखे कि वह अपने हितधारकों को उधार देने समेत विभिन्न प्रकार की वित्तीय सेवाओं और उत्पादों की पेशकश निष्पक्ष और सुसंगत तरीके से करती है, और यह भी कि सभी कर्मचारी इस प्रतिबद्धता से अवगत हैं।

हमारे द्वारा (वर्तमान में प्रस्तावित या भविष्य में पेशकश किए जा सकने वाले) उत्पादों और सेवाओं की निम्नलिखित श्रेणी पर उचित व्यवहार संहिता लागू होती है।

1. लोन, गारंटी और वित्तीय आस्तियों की प्रकृति में अन्य उत्पाद।
2. कंपनी की शाखाओं, उसकी सहायक कंपनियों और अनुषंगियों से मिलकर बने एक नेटवर्क के माध्यम से पेशकश किए जाने वाले उत्पाद।

एफ़पीसी उपरोक्त सभी पर लागू है, चाहे उन्हें फिजिकल रूप में, फोन पर, इंटरनेट पर प्रदान किया गया हो या उन्हें किसी भी मौजूदा या भावी अन्य विधि से प्रदान किया जा रहा हो।

### प्रमुख प्रतिबद्धताएँ

वे प्रमुख प्रतिबद्धताएँ निम्नलिखित हैं जिन्हें कंपनी अपने ग्राहकों के साथ होने वाले लेनदेन में पालन करने का वादा करती है:

क) यह सुनिश्चित करते हुए अपने ग्राहकों के साथ सभी लेनदेन में निष्पक्ष और सुसंगत ढंग से कार्य करना:

- कि इसके उत्पाद, सेवाएँ, प्रक्रियाएँ और प्रथाएँ इस एफ़पीसी में वर्णित प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करेंगे।
- कि इसके उत्पाद और सेवाएँ यथालागू प्रासंगिक नियमों और विनियमों का अक्षरशः पालन करेंगे।
- ग्राहकों के साथ इसके लेनदेन ईमानदारी, सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होंगे।

ख) कंपनी निम्न के द्वारा अपने वित्तीय उत्पादों एवं सेवाओं की कार्यविधि को समझने में ग्राहकों की सहायता करेगी:

- इनके बारे में आसान हिन्दी और/या अंग्रेजी और/या स्थानीय भाषा में जानकारी प्रदान कर।
- उनके वित्तीय निहितार्थों को स्पष्ट करना, और
- ग्राहक की जरूरत के अनुसार उपयुक्त विकल्प चुनने में मदद करना।

ग) कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए हरसंभव प्रयास करेगी कि उसके ग्राहकों को कंपनी के साथ लेनदेन करने में किसी तरह की कोई परेशानी महसूस न हो; लेकिन त्रुटियों या कार्यों और चूक के मामले में, कंपनी उनका शीघ्र और सहानुभूतिपूर्वक समाधान करेगी।

- गलतियों को शीघ्रता से ठीक किया जाएगा।
- शिकायतों को शीघ्रता से प्रबंधित किया जाएगा।
- यदि कोई ग्राहक शिकायत प्रबंधन के तरीके से संतुष्ट नहीं है, तो कंपनी शिकायत को आगे बढ़ाने के लिए ग्राहक का मार्गदर्शन करेगी।
- कंपनी अपनी ओर से किसी त्रुटि या चूक के चलते ग्राहक के खाते पर लगाए गए ब्याज समेत किसी भी प्रभार को वापस कर देगी।

## सेल्स ओरिजिनेशन

कंपनी अपने ग्राहकों को उनकी जरूरत को पूरा करने वाले उत्पादों और सेवाओं को चुनने में मार्गदर्शन प्रदान करेगी।

क) ग्राहक-संबंध स्थापित होने से पहले, कंपनी:

- ग्राहकों को उन सेवाओं और उत्पादों की मुख्य खूबियों के बारे में बताते हुए जानकारी प्रदान करेगी जिसमें ग्राहक ने दिलचस्पी दिखाई है।
- ग्राहक की जरूरतों के अनुरूप खातों, उत्पादों और सेवाओं पर जानकारी देगी।
- इस बारे में स्पष्ट रूप से बताएगी कि कंपनी को अपने 'अपने ग्राहक को जानें' मानदंड पूरे करने के लिए और समय-समय पर प्रभावी कानूनी एवं विनियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करने के लिए ग्राहक से जानकारी एकत्रित करनी होगी।
- एक डेटाबेस का निर्माण करने के लिए ग्राहक और उसके परिवार के बारे में अतिरिक्त जानकारी का अनुरोध करेगी; लेकिन यह जानकारी ग्राहक तभी प्रस्तुत करेगा जब वह ऐसा करने का इच्छुक हो।

ख) कंपनी उन विभिन्न चैनलों पर जानकारी प्रदान करेगी जिन्हें उसके उत्पादों और सेवाओं का उपयोग करने के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है। ग्राहक को इस बारे में अधिक जानकारी उपलब्ध होने के स्थान से भी सूचित किया जाएगा।

ग) ग्राहक द्वारा कोई उत्पाद चुनने पर कंपनी ग्राहक को यह बताएगी कि यह कैसे काम करता है।

घ) कंपनी अपने ग्राहक को उस विशिष्ट संचालन मोड से संबंधित अधिकारों और उत्तरदायित्वों पर मार्गदर्शन देगी जिसके अंतर्गत उत्पाद लिया जाता है।

## ऋण एवं अग्रिम

किसी भी तरह की फंड आधारित या गैर-फंड आधारित गैर-बैंकिंग सुविधा की पेशकश करने से पहले कंपनी द्वारा ग्राहक (भावी उधारकर्ता) की कर्ज-अदायगी की क्षमता का आकलन किया जाएगा।

## ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग

क) कंपनी के ऋण आवेदन फॉर्म में वह आवश्यक जानकारी शामिल होगी जिससे संभावित उधारकर्ता के हित प्रभावित हो सकते हैं ताकि अन्य गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके, और संभावित उधारकर्ता पूरी जानकारी से अवगत होकर निर्णय ले सके।

ख) आवेदन फॉर्म के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले अपेक्षित दस्तावेजों का उल्लेख ऋण आवेदन फॉर्म में होगा।

ग) कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए संभावित उधारकर्ता को एक पावती प्रदान करेगी। ऐसी पावती में उस सांकेतिक समय सीमा का भी उल्लेख होगा जिसके अंतर्गत ऋण आवेदनों का निपटारा किया जाएगा।

घ) उधारकर्ता के लिए सभी संचार स्थानीय भाषा में अथवा उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में की जाएगी।

### **ऋण मूल्यांकन और नियम/ शर्तें**

आरसीएफएल द्वारा उधारकर्ता को मंजूरी पत्र या अन्य प्रकार से नियमों और शर्तों के साथ मंजूर किए गए ऋण की राशि, जिसमें वार्षिक आधार पर ब्याज की दर तथा उसे लागू करने का तरीका भी शामिल हो, के बारे में उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में लिखित रूप में सूचित किया जाएगा और उधारकर्ता इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगा। जैसा कि एनबीएफसी के खिलाफ प्राप्त शिकायतें आमतौर पर उच्च ब्याज / जुर्माना ब्याज से संबंधित होती हैं, आरसीएफएल ऋण अनुबंध में मोटे अक्षरों में कर्ज अदायगी में देरी के लिए लगाए गए जुर्माना ब्याज का उल्लेख करेगा।

ब्याज और अन्य प्रभारों के निर्धारण के लिए उपयुक्त आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निश्चित की जाएंगी, और उनकी व्यावसायिक आवश्यकताओं, विनियामक और ग्राहक भावनाओं, बाजार प्रथाओं, आदि को ध्यान में रखते हुए समीक्षा की जाएगी। उधारकर्ता द्वारा संचारित नियमों और शर्तों की स्वीकृति कंपनी द्वारा अपने रिकॉर्ड में संरक्षित की जाएगी।

आरसीएफएल द्वारा ऋण की मंजूरी देते समय/ऋण वितरण के समय उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में ऋण अनुबंध एवं उसमें उल्लिखित सभी संलग्नों की प्रतिलिपि समस्त उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाएगी।

### **नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का वितरण**

क) कंपनी द्वारा वितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा प्रभारों, समयपूर्व भुगतान प्रभारों, आदि सहित नियमों और शर्तों में कोई परिवर्तन होने पर उसकी सूचना उधारकर्ता को उसके द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में दी जाएगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और अन्य प्रभारों में हुए परिवर्तन केवल बाद की तारीख से लागू हों। ऋण अनुबंध में इस आशय का एक विशिष्ट खंड होगा।

ख) भुगतान या प्रदर्शन को याद दिलाने/ तेजी लाने के लिए कंपनी का निर्णय ऋण अनुबंध की शर्तों के अनुरूप होगा।

ग) कंपनी द्वारा सभी देय राशियों की चुकौती होने पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली हो जाने पर, कंपनी के उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य दावे के न्यायसंगत अधिकार या ग्रहणाधिकार को छोड़कर, सभी जमानत स्वरूप रखे गए दस्तावेज़ वापस कर दिए जाएंगे। यदि ऐसे समायोजन के किसी अधिकार का इस्तेमाल किया

जाना है, तो उसके लिए बकाया दावों के बारे में पूरे विवरण के साथ उधारकर्ता को नोटिस दी जाएगी और उन स्थितियों के बारे में सूचित किया जाएगा जिनके अंतर्गत कंपनी को संगत दावा न सुलझाए जाने/ भुगतान न करने तक उन दस्तावेजों को रोके रखने का अधिकार है।

## सामान्य

क) आरसीएफ़एल ऋण अनुबंध के नियमों और शर्तों में उल्लिखित प्रयोजनों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, जब तक कि कंपनी के संज्ञान में ऐसी कोई नई जानकारी न आई हो, जिसे उधारकर्ता द्वारा पहले सोच-विचार कर या अन्यथा प्रकार से प्रकट नहीं किया गया हो।

ख) अगर उधारकर्ता से किसी अन्य एनबीएफ़सी, बैंक या वित्तीय संस्था में उधार खाता अंतरित करने का अनुरोध प्राप्त होता है, तो ऐसा अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर सहमति या अन्य कारण को उधारकर्ता को सूचित कर दिया जाएगा। इस तरह का ट्रांसफर उधारकर्ता के साथ प्रविष्ट अनुबंधात्मक शर्तों के अनुसार होगा और यह समय-समय पर लागू होने वाले कानूनों, नियमों, विनियमों और दिशानिर्देशों के अनुरूप होगा।

ग) ऋण की वसूली के मामले में, कंपनी केवल उन उपायों का सहारा लेगी जो कानूनी और वैध रूप से इसके लिए उपलब्ध हैं, और यह ऋण की वसूली के लिए बेवक्त वसूली उपायों का इस्तेमाल करने, अनुचित उत्पीड़न करने, बल प्रयोग करने से बचेगी। ग्राहकों से मिलने वाली शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों द्वारा किया जाने वाला असभ्य व्यवहार भी शामिल है। आरसीएफ़एल यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए। आरसीएफ़एल, एनबीएफ़सी द्वारा वित्तीय सेवाएं आउटसोर्स करने में जोखिम और आचार संहिता प्रबंधन पर आरबीआई के मास्टर निदेश डीएनबीआर.पीडी.सीसी.सं. 090/03.10.001/2017-18 दिनांक: 09 नवंबर 2017 के निदेश सं. 5.7 का अनुपालन भी करेगा।

घ) शारीरिक रूप से अक्षम / दृष्टिबाधित आवेदकों को उनकी विकलांगता के आधार पर ऋण सुविधाओं समेत उत्पाद और सुविधाएं प्रदान करने में कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा (संदर्भ: आरबीआई का परिपत्र सं. डीएनबीएस.सीसी.पीडी.सं. 191/03.10.01/2010-11 दिनांक: 27 जुलाई 2010)।

## नियम और शर्तें

क) जब कोई ग्राहक पहली बार किसी उत्पाद या सेवा को स्वीकार करता है, तो कंपनी ग्राहक को उस उत्पाद/सेवा के लिए प्रासंगिक नियम और विनियम उपलब्ध कराएगी।

ख) सभी नियम और शर्तें निष्पक्ष होंगी और ये ग्राहकों के अधिकार और उत्तरदायित्वों को स्पष्ट रूप से और सरल भाषा में बतलाएंगी, कंपनी द्वारा कानूनी या तकनीकी भाषा का उपयोग वहीं किया जाएगा जहां ऐसा करना आवश्यक है।

ग) कंपनी लागू उत्पादों और सेवाओं पर अगर कोई प्रभार लगता है तो उसे उपलब्ध कराएगी।

घ) यदि कंपनी किसी प्रभार में बढ़ोतरी करती है या कोई नया प्रभार लगाती है। तो कंपनी ग्राहकों को इस बारे में सूचित करेगी।

ङ) अगर ग्राहक किसी उत्पाद या सेवा के लिए कभी अनुरोध करता है तो कंपनी वैसे उत्पाद या सेवा से संबंधित नियम और शर्तें प्रदान करेगी।

### मार्केटिंग और उत्पाद तालमेल

क) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, उचित हो किंतु भ्रामक न हो।

ख) कंपनी ग्राहकों को उन वित्तीय उत्पादों की पूरी शृंखला प्रदान करेगी जिसके लिए ग्राहक पात्र हैं। इनमें से कुछ उत्पाद/सेवाएँ उसकी अपनी होंगी; कुछ अन्य उत्पाद/सेवाएँ समूह या सहयोगी कंपनियों के साथ ही उन कंपनियों की होंगी जिनके साथ कंपनी का तालमेल हो सकता है।

ग) कंपनी प्रयास करेगी कि वह अपने ग्राहकों के लिए इन उत्पादों की क्रॉस सेलिंग के माध्यम से विभिन्न वित्तीय सेवाओं, वित्तीय उत्पादों के बीच तालमेल रखे।

### गोपनीयता

क) जब तक ग्राहक द्वारा प्राधिकृत न किया जाए, कंपनी सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय रखेगी।

ख) कंपनी निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा समूह के भीतर किसी भी अन्य निकाय को लेनदेन विवरण का खुलासा नहीं करेगी।

- यदि कंपनी को वैधानिक या विनियामक कानूनों द्वारा जानकारी प्रदान करनी हो,
- यदि जनता के लिए इस जानकारी को प्रकट करने का दायित्व हो।
- यदि स्वयं के हित में (जैसे कि धोखाधड़ी निवारण के लिए) हमें यह जानकारी प्रदान करने की आवश्यकता है।

कंपनी द्वारा मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए (समूह कंपनियों सहित) किसी भी अन्य को ग्राहकों से संबंधित जानकारी देने के लिए इस कारण का उपयोग नहीं किया जाएगा।

- यदि ग्राहक ने अन्य उत्पाद या सेवाएं प्रदान करने के लिए इसके समूह/सहयोगी/संस्थाओं या कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए सहमति/अनुमति दी है।
- जहाँ ग्राहक हमें अन्य सेवाओं या उत्पादों को प्रदान करने के लिए इसके समूह/सहयोगी/संस्थाओं या कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है

### शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी इस संबंध में उत्पन्न विवादों के समाधान के लिए संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र भी स्थापित करेगी। यह तंत्र सुनिश्चित करेगा कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों का कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुनवाई और निपटारा किया जाता है। निदेशक मंडल द्वारा प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की आवधिक रूप से समीक्षा की जाएगी। तिमाही आधार पर ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट एसीबी/बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

क) कंपनी ऐसे ग्राहकों की मदद करेगी जो शिकायत दर्ज कराना चाहते हैं, और वह परिणाम से नाखुश ग्राहक को आगे की कार्रवाई के लिए मार्गदर्शन भी प्रदान करेगी।

ख) मामले की जांच करने के बाद, कंपनी यथाशीघ्र अपनी प्रतिक्रिया भेजेगी; यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है तो शिकायत को आगे बढ़ाने में भी कंपनी ग्राहक का मार्गदर्शन करेगी।

ग) व्यावसायिक प्रथाओं, उधार निर्णयों, क्रेडिट प्रबंधन और वसूली से संबंधित किसी भी मामले के संबंध में उधारकर्ताओं सहित ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए एक नोडल अधिकारी को नियुक्त किया जाएगा। नोडल अधिकारी का नाम व संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।

घ) आंतरिक रूप से गठित ग्राहक शिकायत निवारण परिषद में वरिष्ठ प्रबंधन अधिकारी शामिल होते हैं, जो नोडल अधिकारी के साथ मामले की समीक्षा करते हैं और शिकायत निवारण तंत्र की देखरेख करते हैं।

ङ) आरबीआई की परिपत्र सं. आरबीआई/2012-13/416 डीएनबीएस.सीसी.पीडी.सं. 320/03.10.01/2012-13 दिनांक: 18 फरवरी 2013 के अनुसार, कंपनी ग्राहकों के लाभ के लिए उन सभी शाखाओं/स्थानों पर, जहाँ कारोबार किया जाता है, वहाँ निम्नलिखित सूचना प्रमुखता के साथ प्रदर्शित करेगी:

- शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (दूरभाष सं./मोबाइल नंबर तथा ईमेल पता) ताकि कंपनी के विरुद्ध शिकायत के समाधान के लिए जनता संपर्क कर सके।
- यदि शिकायत/विवाद का निपटारा एक माह की समयवधि के अंदर नहीं होता है तब आरबीआई के डीएनबीएस के उस क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी (पूर्ण संपर्क विवरण) के समक्ष ग्राहक अपील कर सकता है जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय आता है अर्थात् मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय।

संक्षेप में, सार्वजनिक सूचना के माध्यम से कंपनी द्वारा अपनाए जाने वाले शिकायत निवारण तंत्र के बारे में तथा भारतीय रिज़र्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालय और उसके शिकायत निवारण अधिकारी के ब्यौरे से ग्राहकों को अवगत कराने का उद्देश्य पूरा किया जाएगा।

च) डीएनबीआर, पीडी. सीसी. सं. 090/03.10.001/2017-18 दिनांक: 09 नवंबर 2017 के अनुसार, कंपनी द्वारा कारोबार होने वाली शाखाओं/स्थानों में शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करने के साथ ही यह भी संकेत किया जाएगा कि उस एनबीएफ़सी का शिकायत निवारण तंत्र आउटसोर्स की गई एजेंसी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित समस्या को भी देखेगा।

### वाहनों का पुनः कब्जा

कंपनी द्वारा उधारकर्ता के साथ किए जाने वाले कॉन्ट्रैक्ट/ऋण अनुबंध में 'पुनः कब्जे में लेने का अंतर्निहित खंड' शामिल होगा जो कि विधिक रूप से प्रवर्तनीय होगा। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, कॉन्ट्रैक्ट/ऋण अनुबंध के नियमों और शर्तों में इनसे संबंधित प्रावधान भी शामिल होंगे:

- (क) कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि;
- (ख) वे परिस्थितियां जिनके अंतर्गत नोटिस अवधि से छूट दी जा सकती है;
- (ग) जमानत को कब्जे में लेने के लिए प्रक्रिया;
- (घ) संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण की चुकौती के लिए उधारकर्ता को दिए जाने वाले अंतिम अवसर के संबंध में एक प्रावधान;
- (ङ) उधारकर्ता को पुनः कब्जा देने के लिए प्रक्रिया; और
- (च) संपत्ति की बिक्री/नीलामी के लिए प्रक्रिया।

### अत्यधिक ब्याज दर के संबंध में विनियम

- क) आरसीएफ़एल प्रासंगिक कारकों जैसे कि धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम, आदि को ध्यान में रख कर एक ब्याज दर मॉडल को अपनाएगा, और ऋण तथा अग्रिम के लिए लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करेगा। भिन्न-भिन्न श्रेणी के उधारकर्ताओं पर लगाए जाने वाले ब्याज दरों एवं जोखिमों के श्रेणीकरण के रख तथा भिन्न ब्याज दरें प्रभारित करने संबंधी औचित्य को उधारकर्ता या ग्राहक के आवेदन फ़ॉर्म में दर्शाया जाएगा और मंजूरी पत्र में इन्हें स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- ख) ब्याज दरों एवं जोखिमों के श्रेणीकरण के रख को कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या प्रासंगिक समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। ब्याज दरों में जब भी कोई बदलाव होगा, तो वेबसाइट या अन्यथा रूप में प्रकाशित ऐसी सूचना को भी तदनुसार अद्यतन किया जाना चाहिए।
- ग) ब्याज की दर वार्षिक दर के रूप में होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता यह जान सके कि उनके खाते पर लगाई जाने वाली वास्तविक ब्याज दर क्या होगी।



आरबीआई/2014-15/12/डीएनबीएस (पीडी).सीसी.सं. 399/03.10.42/2014-15 दिनांक: 14 जुलाई 2014 के माध्यम से जारी परिपत्र के अनुसार, कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ता को मंजूर किए गए सभी फ्लोटिंग दर मियादी ऋणों पर पूर्व-भुगतान प्रभार/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लेगा।

कंपनी समय-समय पर प्रभावी भारतीय रिज़र्व बैंक के सभी दिशानिर्देशों, निदेशों, अनुदेशों और सलाहों का पालन करेगी। इस दस्तावेज़ की सामग्री इन दिशानिर्देशों, निदेशों, अनुदेशों और सलाहों के साथ पढ़ी जाएगी। जब तक ऐसी प्रथाएँ भारतीय रिज़र्व बैंक के विनियमों से नहीं टकराती या उल्लंघन नहीं करती तब तक कंपनी इन बेहतर प्रथाओं को लागू करेगी।