

निष्पक्ष व्यापार संहिता संस्करण

विषय-सूची

A) पृष्ठभूमि	2
B) उद्देश्य	2
C) प्रयोज्यता	3
D) प्रतिबद्धताएँ	3
E) प्रकटीकरण और पारदर्शिता	5
F) विज्ञापन, विपणन और बिक्री	5
G) क्रेडिट सूचना कंपनियाँ	5
H) अपने ग्राहक को जानें (KYC) दिशानिर्देश	6
I) ऋण	7
J) ब्याज वसूली पर ऋणदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता.....	15
K) बकाया राशि की वसूली.....	16
L) शाखा बंद करना/स्थानांतरण	19
M) उधारकर्ता के साथ संचार	19
N) स्पष्टीकरण	20
O) शिकायत निवारण तंत्र	20
P) लोकपाल योजना के अंतर्गत प्रधान नोडल अधिकारी	21
Q) ब्याज दरें तय करने की नीति	22
R) ज़िम्मेदार ऋण प्रथाएँ - व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ों का विमोचन.....	22
S) समान मासिक किस्त (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर का पुनर्गठन	24
T) सोने के आभूषणों की जमानत पर ऋण सुविधाएँ	26
U) शारीरिक/दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए ऋण सुविधाएं	34
V) गैर-ऋण उत्पादों की क्रॉस-सेलिंग	35
W) डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों के माध्यम से प्राप्त ऋण.....	36
X) सामान्य	37
Y) संहिता की समीक्षा	37

A) पृष्ठभूमि

भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFC) के लिए निष्पक्ष व्यवहार पर व्यापक दिशानिर्देश जारी किए हैं, जिनमें उनके उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यावसायिक और कॉर्पोरेट व्यवहार के मानक निर्धारित किए गए हैं। ENN ENN कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड ('कंपनी') ने समय-समय पर RBI द्वारा निर्धारित सभी सर्वोत्तम व्यवहारों को अपनाया है और एक निष्पक्ष व्यवहार संहिता ('कोड') तैयार की है।

B) उद्देश्य

यह संहिता निम्नलिखित उद्देश्यों के साथ विकसित की गई है:

1. उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना;
2. पारदर्शिता सुनिश्चित करना और इस प्रकार उधारकर्ताओं को इस बात की बेहतर समझ प्रदान करना कि वे कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं से क्या उचित अपेक्षाएँ रख

सकते हैं;

3. उधारकर्ताओं और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंधों को बढ़ावा देना।

C) प्रयोज्यता

यह संहिता कंपनी के सभी कर्मचारियों और कंपनी के व्यवसाय के दौरान उसका प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत अन्य व्यक्तियों पर लागू होगी, चाहे उत्पाद और सेवाएँ काउंटर पर, फ़ोन पर, डाक द्वारा, किसी इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरण के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य माध्यम से प्रदान की जाएँ। यह संहिता सभी शाखाओं के सूचना पट्टों और कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित की जाएगी।

D) प्रतिबद्धताएँ

कंपनी इस संहिता का अनुपालन करेगी और उद्योग में प्रचलित मानक प्रथाओं को पूरा करने के लिए निष्पक्षता, ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित सभी लेन-देन में निष्पक्ष और समतापूर्ण तरीके से कार्य करेगी।

कंपनी उधारकर्ताओं को समझने में मदद करने के लिए बिना किसी अस्पष्टता के स्पष्ट जानकारी प्रदान

करेगी:

1. इसके नियम और शर्तें, जिनमें उत्पाद और सेवाएँ, ब्याज दरें और सेवा शुल्क शामिल हैं;
2. उधारकर्ताओं को उपलब्ध लाभ।

कंपनी इस संहिता के उद्देश्यों के अनुरूप उधारकर्ता की शिकायतों का त्वरित और सहानुभूतिपूर्वक समाधान करेगी।

कंपनी उधारकर्ताओं की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय रखेगी और किसी भी तीसरे पक्ष को कोई भी जानकारी तब तक प्रकट नहीं करेगी जब तक कि किसी कानून या सरकारी प्राधिकरण द्वारा आवश्यक न हो या जहाँ उधारकर्ता द्वारा जानकारी साझा करने की अनुमति हो।

कंपनी अपने उधारकर्ताओं के साथ नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। हालाँकि, ऋण उत्पादों में निर्दिष्ट प्रतिबंध, यदि कोई हों, लागू रहेंगे।

कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ताओं के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट न की गई कोई नई जानकारी ऋणदाता के ध्यान में

न आ जाए)।

E) प्रकटीकरण और पारदर्शिता

कंपनी ब्याज दरों, सामान्य शुल्कों और प्रभारों के बारे में जानकारी निम्नलिखित माध्यमों से प्रदान करेगी:

क. शाखाओं में सूचनाएँ पोस्ट करके

ख. टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से

ग. नामित कर्मचारियों/हेल्प डेस्क के माध्यम से

घ. कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशन

F) विज्ञापन, विपणन और बिक्री

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हों और भ्रामक न हों। निष्पक्ष व्यवहार संहिता कंपनी के विक्रय सहयोगियों/ प्रतिनिधियों पर भी लागू होगी, जहाँ तक उनकी पहचान हो, जब वे उत्पाद बेचने के लिए उधारकर्ता से संपर्क करते हैं। किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में कोई भी विज्ञापन जो सेवा/उत्पाद और उसकी ब्याज दर की ओर ध्यान आकर्षित करता है, कंपनी को अन्य शुल्कों या प्रभारों का विवरण भी प्रदान करना होगा, यदि कोई हो।

G) क्रेडिट सूचना कंपनियाँ

कंपनी सभी क्रेडिट सूचना कंपनियों (CIC) को मासिक

आधार पर या नियमों के अनुसार/कंपनी और CIC के बीच आपसी सहमति के अनुसार कम अंतराल पर क्रेडिट जानकारी प्रदान करेगी।

कंपनी, जहाँ भी मोबाइल नंबर/ईमेल आईडी विवरण उपलब्ध हों, मौजूदा क्रेडिट सुविधाओं में चूक/पिछले देय दिनों (DPD) के बारे में जानकारी जमा करने पर ग्राहकों को एसएमएस/ईमेल के माध्यम से अलर्ट भेजेगी।

कंपनी अपने ग्राहकों को अपना मोबाइल नंबर/ईमेल आईडी जमा करने के लाभों के बारे में जागरूक करने के लिए विशेष जागरूकता अभियान चलाएगी।

H) अपने ग्राहक को जानें (KYC) दिशानिर्देश

कंपनी अपने उधारकर्ताओं को KYC दिशानिर्देशों की आवश्यकताओं के बारे में बताएगी और ऋण स्वीकृत करने, खाता खोलने और संचालन करने से पहले उधारकर्ता की पहचान स्थापित करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों के बारे में उन्हें सूचित करेगी। कंपनी उधारकर्ताओं के लाभ के लिए KYC दस्तावेजों की आवश्यकताओं का उल्लेख भी करेगी और उन्हें कंपनी की वेबसाइट www.ennenncapital.com पर प्रकाशित करेगी।

कंपनी ऐसी जानकारी केवल कंपनी के KYC, धन

शोधन निवारण या किसी अन्य कानूनी आवश्यकताओं को पूरा करने के उद्देश्य से प्राप्त करेगी। यदि कोई अतिरिक्त जानकारी मांगी जाती है, तो उसे अलग से मांगा जाएगा और ऐसी अतिरिक्त जानकारी प्राप्त करने का उद्देश्य स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।

1) ऋण

1) ऋण आवेदन और उनका प्रसंस्करण:

क.) उधारकर्ता के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होना चाहिए।

ख.) कंपनी द्वारा जारी किए गए ऋण आवेदन पत्र में उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी होनी चाहिए, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा एक सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का संकेत होगा।

ग.) कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की सूचना देगी। पावती में ऋण आवेदनों के निपटान की समय-सीमा भी दर्शाई जाएगी। उधारकर्ता आवेदन की स्थिति के

बारे में अद्यतन जानकारी प्राप्त करने के लिए शाखा/ग्राहक सेवा टीम से संपर्क कर सकता है।

घ.) यदि कंपनी उधारकर्ता को ऋण वितरित करने में असमर्थ है, तो वह उधारकर्ता को सीधे या अपने नामित प्रतिनिधियों के माध्यम से मौखिक रूप से सूचित करेगी। यदि उधारकर्ता लिखित रूप में इसकी मांग करता है, तो अस्वीकृति का कारण लिखित रूप में दिया जा सकता है।

2) ऋण मूल्यांकन और नियम व शर्तें तथा ऋण एवं अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्यों का विवरण:

क) कंपनी, ऋणदाता को स्वीकृत ऋण राशि, नियम व शर्तों सहित, लिखित रूप में, ऋणदाता की समझ में आने वाली स्थानीय भाषा में, स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से सूचित करेगी। उक्त पत्र में वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि का उल्लेख होगा। कंपनी, ऋणदाता द्वारा इन नियमों व शर्तों की स्वीकृति को अपने अभिलेख में रखेगी।

ख) कंपनी सभी नए खुदरा और एमएसएमई सावधि ऋणों के लिए सभी संभावित उधारकर्ताओं को एक मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) भी प्रदान करेगी। यह विवरण उन्हें ऋण समझौते पर हस्ताक्षर करने से

पहले, आरबीआई के 15 अप्रैल, 2024 के परिपत्र 'ऋण और अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस)' में दिए गए मानकीकृत प्रारूप के अनुसार, एक सूचित दृष्टिकोण अपनाने में मदद करेगा। केएफएस को ऐसे उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखा जाएगा। केएफएस की विषयवस्तु उधारकर्ता को समझाई जाएगी और यह स्वीकारोक्ति प्राप्त की जाएगी कि उसने इसे समझ लिया है।

इसके अलावा, केएफएस को एक विशिष्ट प्रस्ताव संख्या दी जाएगी और सात दिन या उससे अधिक अवधि वाले ऋणों के लिए इसकी वैधता अवधि कम से कम तीन कार्यदिवस होगी, और सात दिन से कम अवधि वाले ऋणों के लिए इसकी वैधता अवधि एक कार्यदिवस होगी (वैधता अवधि, आरई द्वारा केएफएस प्रदान किए जाने के बाद, ऋणदाता के पास ऋण की शर्तों से सहमत होने के लिए उपलब्ध अवधि को संदर्भित करती है। यदि ऋणदाता वैधता अवधि के दौरान सहमत होता है, तो कंपनी केएफएस में दर्शाई गई ऋण की शर्तों से बंधी होगी)।

केएफएस में वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) की गणना पत्रक और ऋण की अवधि के दौरान ऋण का

परिशोधन कार्यक्रम भी शामिल होगा। एपीआर में कंपनी द्वारा लगाए गए सभी शुल्क शामिल होंगे।

कंपनी द्वारा तृतीय-पक्ष सेवा प्रदाताओं की ओर से ऋणदाताओं से वास्तविक आधार पर लगाए गए शुल्क, जैसे बीमा शुल्क, कानूनी शुल्क आदि, एपीआर का हिस्सा होंगे और उनका अलग से खुलासा किया जाएगा। ऐसे सभी मामलों में जहाँ कंपनी ऐसे शुल्क लगाने में शामिल है, प्रत्येक भुगतान की रसीदें और संबंधित दस्तावेज़ उधारकर्ता को उचित समय के भीतर उपलब्ध कराए जाएँगे।

ऋण अवधि के दौरान किसी भी चरण में, उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति के बिना, कंपनी द्वारा उधारकर्ता से कोई शुल्क, प्रभार आदि नहीं लिया जा सकता है। ऋण समझौते के भाग के रूप में प्रदर्शित किए जाने वाले सारांश बॉक्स के रूप में KFS को भी शामिल किया जाएगा।

- ग) कंपनी ऋण समझौते में विलंबित भुगतान के लिए दंडात्मक शुल्क का उल्लेख करेगी।
- घ) ऋण समझौते के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का पालन न करने पर, यदि उधारकर्ता द्वारा कोई दंड लगाया जाता है, तो उसे 'दंड' माना जाएगा और उसे

'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जो अग्रिमों पर ली जाने वाली ब्याज दर में जोड़ा जाता है। दंडात्मक शुल्क का कोई पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, अर्थात् ऐसे शुल्क पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालाँकि, यह ऋण खाते में ब्याज चक्रवृद्धि की सामान्य प्रक्रियाओं को प्रभावित नहीं करेगा।

ई) कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगी और यह सुनिश्चित करेगी कि इसका अक्षरशः पालन किया जाए। जुर्माने की राशि उचित होगी और ऋण समझौते की मूल शर्तों के अनुरूप होगी, तथा अनुपालन न करने पर किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के साथ कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा।

च) कंपनी ऋण समझौते और लागू सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों/मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) में ग्राहकों को दंड शुल्क की राशि और कारण स्पष्ट रूप से बताएगी, और इसे कंपनी की वेबसाइट पर ब्याज दरें और सेवा शुल्क के तहत भी प्रदर्शित करेगी।

जी) जब भी उधारकर्ताओं को महत्वपूर्ण ऋण नियमों और शर्तों का पालन न करने के लिए अनुस्मारक भेजे

जाएँगे, तो लागू दंड के बारे में सूचित किया जाएगा।

इसके अलावा, लगाए गए किसी भी दंड शुल्क और

उसके कारण के बारे में भी बताया जाएगा।

ज) 'व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' को स्वीकृत ऋणों के मामले में जुर्माना, समान नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने पर गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू जुर्माने से अधिक नहीं होगा।

आई) ऋण स्वीकृति/संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति तथा ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों की एक प्रति दी जाएगी।

जे) कंपनी के पास उधारकर्ता के साथ अनुबंध/ऋण समझौते में एक अंतर्निहित पुनः-कब्जा खंड होगा जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य होना चाहिए (वाहन वित्तपोषण के मामले में)।

के) समझौते/ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में निम्नलिखित प्रावधान भी शामिल होंगे:

1. वाहन का कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि (वाहन ऋण के मामले में) और किन

परिस्थितियों में नोटिस अवधि माफ की जा सकती है।

2. प्रतिभूति का कब्ज़ा लेने की प्रक्रिया।
3. संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले उधारकर्ता को ऋण चुकाने का अंतिम अवसर देने का प्रावधान।
4. उधारकर्ता को कब्ज़ा देने की प्रक्रिया (वाहन ऋण के मामले में)
5. संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

एल) सोने के बदले ऋण देने की शर्तों में नीलामी प्रक्रिया का विवरण दिया जाएगा। कंपनी भुगतान न करने की स्थिति में उधारकर्ता को पर्याप्त पूर्व सूचना देकर एक पारदर्शी नीलामी प्रक्रिया का पालन करेगी। नीलामी का विज्ञापन जनता के लिए कम से कम दो समाचार पत्रों में, एक स्थानीय भाषा में और दूसरा राष्ट्रीय दैनिक समाचार पत्र में, विज्ञापनों के माध्यम से किया जाएगा।

3) नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण संवितरण:

क) कंपनी ऋण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में

किसी भी परिवर्तन के बारे में उधारकर्ता को सूचित करेगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी आधार पर ही लागू हों। इस संबंध में उपयुक्त प्रावधान ऋण समझौते में शामिल किए जाएँगे।

ख) समझौते के तहत भुगतान वापस लेने/तेज़ करने या निष्पादन का निर्णय ऋण समझौते के अनुसार होगा।

ग) उधारकर्ता द्वारा प्रस्तावित सभी प्रतिभूतियाँ, सभी बकाया राशि के भुगतान या बकाया ऋण राशि की वसूली पर, कंपनी के उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य कानूनी अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन, जारी कर दी जाएँगी। यदि इस समंजन अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को बकाया दावों और उन नियमों व शर्तों का पूरा विवरण देते हुए एक सूचना दी जाएगी जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे के निपटान/भुगतान तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।

घ) यदि उधारकर्ता से उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण का अनुरोध प्राप्त होता है, तो कंपनी की सहमति या अन्यथा, अर्थात् आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त

होने के 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुसार एक पारदर्शी समझौते की शर्तों के अनुसार किया जाएगा।

ई) कंपनी गैर-व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को दिए गए किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर, सह-जिम्मेदार पक्ष(यों) के साथ या उनके बिना, फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगी, चाहे लोन के पूर्व-भुगतान के लिए उपयोग किए गए धन का स्रोत कुछ भी हो, चाहे आंशिक रूप से या पूर्ण रूप से, और बिना किसी न्यूनतम लॉक-इन अवधि के। हालाँकि, यदि लोन निश्चित दर का है, तो कंपनी फौजदारी शुल्क लगा सकती है, जिसका खुलासा ग्राहक को केएफएस सहित लोन दस्तावेजों में पहले से पारदर्शी रूप से करना होगा। दोहरे/विशेष दर (निश्चित और फ्लोटिंग दर का संयोजन) लोन पर फौजदारी शुल्क से संबंधित ऐसे मानदंडों की प्रयोज्यता इस बात पर निर्भर करेगी कि पूर्व-भुगतान के समय लोन फ्लोटिंग रेट पर है या नहीं।

J) ब्याज वसूली पर ऋणदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता:

क) ब्याज ग्राहक को धनराशि के वास्तविक वितरण की

तिथि से वसूला जाएगा, न कि ऋण स्वीकृति या ऋण समझौते के निष्पादन की तिथि से। चेक द्वारा ऋण वितरण के मामले में, ब्याज ग्राहक को चेक सौंपे जाने की तिथि से वसूला जाएगा, न कि चेक जारी होने की तिथि से।

ख) महीने के दौरान ऋण वितरण या पुनर्भुगतान के मामले में, ब्याज केवल उस अवधि के लिए वसूला जाएगा जिसके लिए ऋण बकाया था, न कि पूरे महीने के लिए।

ग) जहाँ एक या अधिक किश्तें अग्रिम रूप से ली जाती हैं, वहाँ ब्याज कम की गई राशि पर वसूला जाएगा, न कि पूरी ऋण राशि पर।

घ) चेक के बदले ऋण वितरण के लिए ऑनलाइन खाता स्थानांतरण को प्राथमिकता दी जाएगी।

K) बकाया राशि की वसूली

जब भी कोई ऋण दिया जाता है, तो कंपनी उधारकर्ता को पुनर्भुगतान राशि, अवधि और अवधि के अनुसार पुनर्भुगतान प्रक्रिया समझाएगी। हालाँकि, यदि उधारकर्ता पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो

बकाया राशि की वसूली के लिए देश के कानून के अनुसार निर्धारित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में उधारकर्ता को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत रूप से भेंट करके और/या यदि कोई हो, तो प्रतिभूति जब्त करके याद दिलाना शामिल होगा। कंपनी का कर्मचारी या बकाया राशि की वसूली और/या प्रतिभूति जब्त करने के लिए कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति अपनी पहचान बताएगा और कंपनी द्वारा जारी मुख्तारनामा प्रस्तुत करेगा, और अनुरोध किए जाने पर कंपनी द्वारा या उसके प्राधिकार के तहत जारी अपना पहचान पत्र प्रस्तुत करेगा। कंपनी उधारकर्ताओं को बकाया राशि के संबंध में सभी जानकारी प्रदान करेगी। कंपनी अनावश्यक उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे; निश्चित समय पर उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋण वसूली के लिए बल प्रयोग करना आदि और यह भी सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारी उधारकर्ताओं के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों।

बकाया राशि की वसूली या/और सुरक्षा कब्जे/पुनर्प्राप्ति के लिए कंपनी द्वारा अधिकृत व्यक्ति द्वारा उधारकर्ता के परिसर के दौरे के दौरान निम्नलिखित दिशानिर्देशों का

पालन किया जाएगा:

बकाया राशि की वसूली या/और सुरक्षा कब्जे/पुनर्प्राप्ति के लिए कंपनी द्वारा अधिकृत व्यक्ति द्वारा उधारकर्ता के परिसर के दौरे के दौरान निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन किया जाएगा:

- क) उधारकर्ता से आम तौर पर उसकी पसंद के स्थान पर संपर्क किया जाएगा और किसी विशिष्ट स्थान के अभाव में, उसके निवास स्थान या व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।
- ख) कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए उसकी पहचान और अधिकार का पहले खुलासा किया जाएगा।
- ग) उधारकर्ता की गोपनीयता का सम्मान किया जाना चाहिए।
- घ) उधारकर्ता के साथ बातचीत सभ्य तरीके से की जानी चाहिए।
- ई) कंपनी यह कड़ाई से सुनिश्चित करेगी कि कंपनी के प्रतिनिधि या उनके एजेंट ऋण वसूली के प्रयासों के दौरान किसी भी व्यक्ति के विरुद्ध मौखिक या शारीरिक रूप से किसी भी प्रकार की धमकी या उत्पीड़न का सहारा न लें, जिसमें अनुचित संदेश भेजना या मोबाइल पर या सोशल मीडिया के माध्यम

से धमकी भरे और/या गुमनाम कॉल करना शामिल है, जिसका उद्देश्य उसे सार्वजनिक रूप से अपमानित करना या उधारकर्ता के परिवार के सदस्यों, रेफरी और दोस्तों की गोपनीयता में दखल देना या उधारकर्ता को सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद लगातार कॉल करना और/या उधारकर्ता को कॉल करके झूठे और भ्रामक बयान देना आदि शामिल है।

एफ) कॉल का समय और संख्या तथा बातचीत की विषय-वस्तु का दस्तावेजीकरण किया जाएगा।

जी) विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी प्रकार की सहायता प्रदान की जाएगी।

एच) बकाया राशि की वसूली के लिए उधारकर्ता के परिसर का दौरा करते समय, शिष्टाचार और शिष्टता बनाए रखी जाएगी।

L) शाखा बंद/स्थानांतरण

कंपनी अपने शाखा कार्यालयों के बंद/स्थानांतरण की स्थिति में उधारकर्ता को सूचित करेगी।

M) उधारकर्ता के साथ संचार

उधारकर्ता निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से कंपनी

से संपर्क कर सकते हैं:

1. शाखाओं में प्रत्यक्ष रूप से आना (जैसा कि कंपनी ब्रोशर/वेबसाइट/किसी अन्य पत्रक में उल्लिखित है)
2. टेलीफोन, ईमेल आईडी और वेबसाइट (जैसा कि कंपनी ब्रोशर/वेबसाइट/किसी अन्य पत्रक में उल्लिखित है)

N) स्पष्टीकरण

उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की प्रबंधन द्वारा तिमाही अंतराल पर समीक्षा की जाएगी और ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट तिमाही आधार पर निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी। संहिता की एक अद्यतन प्रति कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी।

O) शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी कानून, अपनाई गई नीतियों और प्रक्रियाओं के दायरे में उधारकर्ताओं की संतुष्टि के लिए प्रयास करेगी। यह तंत्र यह सुनिश्चित करता है कि ऋणदाता संस्थानों के अधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई हो और उनका निपटारा कम से कम अगले उच्च स्तर पर हो। शिकायत निवारण तंत्र और एस्केलेशन

मैट्रिक्स के बारे में अधिक जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट www.ennenncapital.com पर प्रदर्शित कंपनी के शिकायत निवारण तंत्र का संदर्भ लिया जा सकता है।

आरबीआई परिपत्र डीएनबीआर.पीडी.सीसी. संख्या 090/03.

10.001/2017-18 दिनांक 9 नवंबर, 2017 के अनुसार, कंपनी का मौजूदा शिकायत निवारण तंत्र आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित शिकायतों का भी निपटारा करेगा।

P) लोकपाल योजना के अंतर्गत प्रधान नोडल अधिकारी

रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 ('योजना') के अनुसार, प्रत्येक एनबीएफसी को एक प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त करना आवश्यक है। आवश्यकताओं के अनुसार, कंपनी ने श्री देवांग मंडाविया को प्रधान नोडल अधिकारी ('पीएनओ') के रूप में नियुक्त किया है ताकि वे उधारकर्ताओं से निष्पक्ष और शीघ्रता से शिकायतें प्राप्त कर सकें और उनका समाधान कर सकें। प्रधान नोडल अधिकारी और लोकपाल का संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट - www.ennenncapital.com पर योजना के साथ उपलब्ध है। पीएनओ योजना के अंतर्गत लोकपाल और अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए

जिम्मेदार होगा।

Q) ब्याज दरें तय करने की नीति

यह सुनिश्चित करने के लिए कि कंपनी ऋण और अग्रिमों पर उधारकर्ताओं से अत्यधिक ब्याज दरें और शुल्क न वसूले, कंपनी के बोर्ड ने ब्याज दरें तय करने के लिए ब्याज दर मॉडल और नीतियाँ और प्रक्रियाएँ अपनाई हैं। यह नीति कंपनी की वेबसाइट - www.ennennncapital.com पर प्रदर्शित है।

R) जिम्मेदार ऋण प्रथाएँ - व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों का विमोचन

[उन सभी मामलों में लागू जहाँ मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों का विमोचन 01 दिसंबर, 2023 को या उसके बाद किया जाना है]

(1) कंपनी ऋण खाते के पूर्ण भुगतान/निपटान के 30 दिनों के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज जारी करेगी और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्क हटा देगी।

(2) कंपनी, अपने विकल्प पर, उस शाखा से मूल

चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ एकत्र करने का विकल्प प्रदान करेगी जहाँ ऋण खाते की सेवा की गई थी या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से जहाँ दस्तावेज़ उपलब्ध हैं।

(3) मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों की वापसी की समय-सीमा और स्थान 01 दिसंबर 2023 को या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में उल्लिखित किया जाएगा।

(4) एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिकता से निपटने के लिए, कंपनी के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ वापस करने की एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया है। (कंपनी की वेबसाइट देखें - www.ennennccapital.com)

(5) ऋण की पूर्ण चुकौती/निपटान के बाद मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ जारी करने में 30 दिनों से अधिक की देरी होने या संबंधित रजिस्ट्री में शुल्क संतुष्टि प्रपत्र दाखिल न करने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को ऐसी देरी के कारणों से अवगत कराएगी। यदि देरी कंपनी के कारण हुई है, तो वह उधारकर्ता को देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000 की दर से क्षतिपूर्ति

करेगी।

- (6) मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों में आंशिक या पूर्ण रूप से दोष/क्षति होने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियाँ प्राप्त करने में सहायता करेगी और उपरोक्त अनुच्छेद में उल्लिखित क्षतिपूर्ति का भुगतान करने के अलावा, कंपनी संबंधित व्यय भी वहन करेगी। हालाँकि, ऐसे मामलों में, कंपनी को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और विलंबित अवधि के लिए जुर्माना उसके बाद (अर्थात्, कुल 60 दिनों के बाद) गणना की जाएगी।

- S) समान मासिक किस्त (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर को रीसेट करें

[31 दिसंबर 2023 से सभी फ्लोटिंग ब्याज दर ऋणों (मौजूदा और नए दोनों ऋणों) के लिए लागू]

- (1) स्वीकृति के समय, कंपनी ऋण पर बेंचमार्क ब्याज दर में परिवर्तन के संभावित प्रभाव को स्पष्ट रूप से बताएगी जिसके परिणामस्वरूप ईएमआई और/या अवधि या दोनों में परिवर्तन होगा। इसके बाद,

उपरोक्त कारणों से ईएमआई/अवधि या दोनों में किसी भी वृद्धि की सूचना उधारकर्ता को उचित माध्यम से तुरंत दी जाएगी।

(2) ब्याज दरों को पुनर्निर्धारित करते समय, कंपनी उधारकर्ताओं को बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार एक निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगी।

(3) ब्याज दरों को पुनर्निर्धारित करते समय, कंपनी उधारकर्ताओं को (क) ईएमआई बढ़ाने या अवधि बढ़ाने या दोनों विकल्पों के संयोजन का विकल्प प्रदान करेगी; और, (ख) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय, आंशिक या पूर्ण रूप से, फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान शुल्क, यदि कोई हो, का पूर्व-भुगतान करने का विकल्प प्रदान करेगी।

(4) कंपनी, ऋण को अस्थायी से स्थिर दर में परिवर्तित करने के लिए लागू सभी शुल्कों और उपरोक्त विकल्प के प्रयोग से जुड़े किसी भी अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक शुल्कों का खुलासा स्वीकृति पत्र में करेगी और साथ ही, जब कंपनी समय-समय पर ऐसे शुल्कों/लागतों में संशोधन करती है, तब भी करेगी।

- (5) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि अस्थायी दर वाले ऋणों के मामले में अवधि विस्तार के परिणामस्वरूप ऋणात्मक परिशोधन न हो।
- (6) कंपनी प्रत्येक तिमाही के अंत में उधारकर्ताओं को उपयुक्त माध्यमों से एक विवरण उपलब्ध कराएगी, जिसमें कम से कम, अब तक वसूल की गई मूल राशि और ब्याज, ईएमआई राशि, देय ईएमआई की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) शामिल होगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी मौजूदा उधारकर्ताओं को उनके लिए उपलब्ध विकल्पों के बारे में ग्राहकों को सूचित करने के लिए उपयुक्त माध्यमों से संदेश भेजे जाएँ।
- (7) ईएमआई ऋणों के अतिरिक्त, ये प्रावधान विभिन्न अवधियों के सभी समान किस्त-आधारित ऋणों पर लागू होंगे।

T) स्वर्ण आभूषणों पर ऋण

स्वर्ण आभूषणों पर व्यक्तियों को ऋण प्रदान करते समय, कंपनी उपरोक्त सामान्य दिशानिर्देशों के अतिरिक्त निम्नलिखित को भी अपनाएगी:

- क.) भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित केवाईसी दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए जाएँगे और यह सुनिश्चित किया जाएगा कि कोई भी ऋण देने से पहले उधारकर्ता की पर्याप्त जाँच-पड़ताल की जाए।
- ख) आभूषण विक्रेताओं के लिए उचित सत्यापन प्रक्रिया।
- ग) स्वर्ण आभूषणों के स्वामित्व की पुष्टि के लिए उचित प्रक्रिया।
- घ) आभूषण विक्रेताओं को सुरक्षित रखने के लिए पर्याप्त व्यवस्था, प्रणालियों की निरंतर समीक्षा, संबंधित कर्मचारियों को प्रशिक्षण और प्रक्रियाओं का कड़ाई से पालन सुनिश्चित करने के लिए आंतरिक लेखा परीक्षकों द्वारा समय-समय पर निरीक्षण। ऐसे ऋण उन शाखाओं द्वारा नहीं दिए जाएँगे जिनके पास आभूषणों के भंडारण की उचित सुविधाएँ नहीं हैं।
- ङ) संपार्श्विक के रूप में स्वीकार किए जाने वाले आभूषण विक्रेताओं का विधिवत बीमा किया जाएगा।
- च) ऋण न चुकाने की स्थिति में उधारकर्ता को पर्याप्त पूर्व सूचना के साथ पारदर्शी नीलामी प्रक्रिया।
- छ) हितों का कोई टकराव नहीं होगा और नीलामी प्रक्रिया यह सुनिश्चित करेगी कि समूह की कंपनियों और

संबंधित संस्थाओं से जुड़े सभी लेन-देन एक-दूसरे से दूर रहें।

ज) नीलामी का विज्ञापन कम से कम दो समाचार पत्रों में, एक स्थानीय भाषा में और दूसरा राष्ट्रीय दैनिक समाचार पत्र में, विज्ञापन देकर किया जाएगा।

झ) नीति के अनुसार, कंपनी स्वयं आयोजित होने वाली नीलामी में भाग नहीं लेगी।

ज) गिरवी रखे गए सोने की नीलामी केवल उसके कर्मचारियों द्वारा ही की जाएगी जिनके पास आवश्यक अनुभव और/या प्रशिक्षण है, या कंपनी के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार पैनल में शामिल नीलामकर्ताओं द्वारा की जाएगी।

क) नीलामी प्रक्रिया से संबंधित विवरण ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में भी प्रकट किए जाएंगे।

ठ) कंपनी 5 लाख रुपये से अधिक के सभी लेन-देन के लिए उधारकर्ता के पैन कार्ड की एक प्रति अनिवार्य रूप से मांगेगी।

ठ) सभी शाखाओं में दस्तावेजीकरण प्रमाणित किया जाएगा।

ढ) कंपनी 2-3 मिनट में ऋण उपलब्ध होने का दावा करने जैसे भ्रामक विज्ञापन जारी नहीं करेगी।

ओ. मूल्य निर्धारण नीति - स्वर्ण ऋण

यह खंड ENN ENN कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड की स्वर्ण ऋण और अन्य ऋण योजनाओं पर ब्याज दर निर्धारित करने के लिए मार्गदर्शक सिद्धांतों को दर्शाता है, जैसा कि नीचे उल्लेख किया गया है। स्वर्ण ऋण योजनाओं पर ब्याज दर "स्थिर" प्रकार की होगी, जिसका अर्थ है कि मौजूदा ग्राहक के लिए दर ऋण की पूरी अवधि के दौरान नहीं बदलेगी। अंतिम मूल्य में निधियों की लागत, जोखिम प्रीमियम, परिचालन व्यय, नियोजित पूंजी पर उचित प्रतिफल, बाजार की स्थितियाँ, भारतीय रिज़र्व बैंक के उचित आचरण संहिता संबंधी दिशानिर्देश सहित विभिन्न कारकों को ध्यान में रखा जाएगा।

1. निधियों की लागत

यह घटक कंपनी द्वारा उधार ली गई निधियों की सेवा के लिए देय ब्याज और अन्य आकस्मिक शुल्कों को दर्शाएगा, जो ऋण आदि जैसे विभिन्न स्रोतों से एकत्र किए जाते हैं। प्रमुख घटकों में बैंक उधार पर ब्याज और उस पर अन्य आकस्मिक शुल्क शामिल हैं।

2. परिचालन व्यय

परिचालन व्यय में कर्मचारी व्यय, स्थापना व्यय जैसे

किराया, बिजली, पानी आदि, सुरक्षा व्यय जैसे सुरक्षा गार्डों की नियुक्ति, बर्गलर अलार्म और सीसीटीवी कैमरे लगाना, कंपनी की हिरासत में रखे सोने के बीमा के लिए बीमा प्रीमियम आदि, वैधानिक व्यय, विपणन व्यय आदि शामिल होंगे।

3. जोखिम प्रीमियम

- प्रत्येक ऋण योजना के तहत ऋण में शामिल क्रेडिट जोखिम की मात्रा को ध्यान में रखते हुए जोखिम प्रीमियम का निर्धारण किया जाएगा।
- ऋण की अवधि प्रमुख जोखिम कारकों में से एक होगी क्योंकि समय के साथ जोखिम की घटनाओं की संभावना बढ़ जाती है। इसलिए, मासिक ईएमआई योजना के लिए, 24 महीने की अवधि की तुलना में 12 महीने की अवधि के लिए ब्याज दर कम होगी।
- गोल्ड लोन पर प्रभावी ब्याज दर बुलेट स्कीम के तहत ब्याज के आवधिक भुगतान के लिए दी गई रियायत के आधार पर भी अलग-अलग होगी, जिसमें रियायत उन लोगों को दी जाएगी जो संवितरण के समय निर्धारित कार्यक्रम से पहले ब्याज का भुगतान करते हैं। उदाहरण के लिए, 60 दिनों, 90 दिनों आदि की तुलना में संवितरण के 30 दिनों के भीतर ब्याज का भुगतान करने वालों को अधिक रियायत दी जाएगी।

यदि ऋण लेने के बाद निर्धारित तिथियों जैसे 30/60/90 दिनों आदि तक ब्याज का भुगतान नहीं किया जाता है, तो रियायत कम हो जाती है और परिणामस्वरूप ब्याज दर बढ़ जाती है। यह रियायत उधारकर्ताओं को निर्धारित स्लैब अवधि के भीतर नियमित रूप से ब्याज का भुगतान करने और उच्च रियायत और कम प्रतिस्पर्धी ब्याज दर का लाभ उठाने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए दी जाती है। रियायत केवल एक प्रस्ताव है और यह उधारकर्ता की पसंद पर छोड़ दिया जाता है कि वह इसका लाभ उठाए या नहीं। यदि ग्राहक ऐसी योजनाओं में उपरोक्त छूट विकल्प का चयन नहीं करता है, तो कंपनी ऋण के नियमों और शर्तों के अनुसार ब्याज वसूल करेगी, जो उधारकर्ता द्वारा पारस्परिक रूप से सहमत किए गए थे, जिन्होंने प्रतिज्ञा फॉर्म और ऋण समझौते / ऋण की अन्य शर्तों पर हस्ताक्षर किए हैं। उदाहरण के लिए, यदि बुलेट स्कीम को 24% ब्याज दर पर मंजूरी दी गई है। पी.ए. 30 दिनों के भीतर ब्याज का भुगतान करने के लिए 12.1% छूट की पेशकश कर रहा है, तो 11.9% ब्याज तभी लिया जाएगा जब ब्याज का भुगतान संवितरण की तारीख से 30 दिनों के भीतर या अंतिम ब्याज भुगतान की तारीख से अगली तारीख तक किया जाता है, जो भी बाद में हो। हालांकि, यदि ग्राहक ऋण लेने के 30 दिनों के भीतर ब्याज का भुगतान नहीं करता है, तो

वह उच्च छूट का लाभ खो देगा और तदनुसार, छूट दर अगले निचले स्लैब में चली जाएगी

4. नियोजित पूँजी पर उचित प्रतिफल

उचित पूँजी प्रतिफल की गणना उद्योग मानदंडों के अनुसार की जाएगी।

5. ब्याज की गणना की विधि

- ब्याज की गणना ऋण के बकाया रहने के वास्तविक दिनों की संख्या के आधार पर की जाएगी।
- ब्याज की गणना के लिए, एक वर्ष को 365 दिन माना जाएगा।
- ब्याज की गणना साधारण ब्याज पद्धति के आधार पर की जाएगी।
- यद्यपि प्रत्येक योजना के अंतर्गत सृजित माँग का भुगतान आधार भुगतान अनुसूची के अनुसार किया जाएगा, ब्याज दैनिक आधार पर अर्जित होगा।

6. प्रसंस्करण शुल्क, अन्य शुल्क और दंड शुल्क

- प्रसंस्करण शुल्क और अन्य शुल्क (जुर्माना शुल्क को छोड़कर) ब्याज के अतिरिक्त, कंपनी द्वारा आवश्यकतानुसार अन्य वित्तीय शुल्क जैसे प्रसंस्करण शुल्क, पूर्व भुगतान/फौजदारी शुल्क, एसएमएस शुल्क जैसी विभिन्न सेवाओं पर शुल्क आदि लगाए जाएँगे। किसी मौजूदा ऋण के लिए इन शुल्कों में कोई

भी संशोधन संभावित प्रभाव से और उधारकर्ता को कम से कम 30 दिन पहले सूचित करने के बाद किया जाएगा। इस संबंध में उपयुक्त खंड ऋण समझौते में शामिल किया जाएगा।

- जुर्माना शुल्क:
 - कंपनी ऋण समझौते के मूल नियमों और शर्तों का पालन न करने पर उचित जुर्माना लगाएगी, जिसमें उधारकर्ता द्वारा बकाया राशि का देर से भुगतान भी शामिल है और ऐसे शुल्कों को 'जुर्माना शुल्क' माना जाएगा और इन्हें 'जुर्माना ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, अर्थात् ऐसे शुल्कों को अग्रिमों पर लगाए गए ब्याज दर में नहीं जोड़ा जाएगा।
 - दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, अर्थात् ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा।
 - दंडात्मक शुल्क की राशि उचित होनी चाहिए और ऋण समझौते के मूल नियमों व शर्तों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होनी चाहिए, किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के साथ भेदभाव किए बिना।
 - व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को 'व्यावसायिक उद्देश्यों के अलावा' के लिए स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक शुल्क,

समान नियमों व शर्तों का पालन न करने पर गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लगाए गए दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होना चाहिए।

- दंडात्मक शुल्क की राशि और कारण ग्राहकों को ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियमों व शर्तों/मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) में स्पष्ट रूप से बताए जाने चाहिए, और कंपनी की वेबसाइट पर "ब्याज दरें और सेवा शुल्क" के अंतर्गत भी प्रदर्शित किए जाने चाहिए।
- जब भी उधारकर्ताओं को ऋण के मूल नियमों व शर्तों का पालन न करने के लिए अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो दंडात्मक शुल्क के बारे में सूचित किया जाना चाहिए। इसके अतिरिक्त, जुर्माना लगाने के किसी भी मामले और उसके कारण के बारे में भी सूचित किया जाएगा।
- उपरोक्त जुर्माना नीति 01 अप्रैल, 2024 से लिए गए सभी नए ऋणों/नवीनीकृत सभी मौजूदा ऋणों के संबंध में लागू होगी। मौजूदा ऋणों के मामले में, नई जुर्माना व्यवस्था में बदलाव 01 अप्रैल, 2024 को या उसके बाद अगली समीक्षा या नवीनीकरण तिथि पर निर्धारित किया जाएगा, लेकिन 30 जून, 2024 के बाद नहीं।

U) शारीरिक/दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधाएँ

कंपनी, शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को विकलांगता के

आधार पर ऋण सुविधाओं सहित उत्पाद और सुविधाएँ प्रदान करने में कोई भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी की सभी शाखाएँ ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेंगी। कंपनी अपने सभी स्तरों पर कर्मचारियों के लिए आयोजित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में कानून और अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा प्रदत्त विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों को शामिल करते हुए एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगी। इसके अलावा, कंपनी पहले से स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के तहत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करेगी।

V) गैर-ऋण उत्पादों की क्रॉस-सेलिंग

गैर-ऋण उत्पादों को जारी करने की प्रक्रिया उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से होगी और ऐसे उत्पादों के लिए शुल्क संरचना उधारकर्ता को दिए गए स्वीकृति पत्र और केएफएस में स्पष्ट रूप से बताई जाएगी।

कंपनी ग्राहकों को वित्तीय उत्पादों की एक पूरी श्रृंखला प्रदान करेगी जिसके लिए ग्राहक पात्र हैं। इनमें से कुछ उत्पाद/सेवाएँ उसकी अपनी होंगी; कुछ अन्य उत्पाद समूह या सहयोगी कंपनियों के उत्पाद होंगे और उन कंपनियों के भी होंगे जिनके साथ कंपनी की व्यवस्था है।

कंपनी अपने ग्राहकों को इन उत्पादों की क्रॉस-सेलिंग करके विभिन्न वित्तीय सेवाओं, वित्तीय उत्पादों के बीच तालमेल लाने का प्रयास करेगी।

W) डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों के माध्यम से ऋण प्राप्त करना

जहाँ कंपनी डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों के माध्यम से ऋण प्राप्त करती है या प्राप्त करती है, वहाँ कंपनी द्वारा निम्नलिखित अतिरिक्त कदम उठाए जाएँगे:

- A. एजेंट के रूप में कार्यरत सभी डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों के नाम कंपनी की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएँगे।
- B. सभी डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों को उधारकर्ता को उस कंपनी का नाम पहले ही प्रकट करने का निर्देश दिया जाएगा जिसकी ओर से वे उनके साथ काम कर रहे हैं।
- C. अनुमोदन के तुरंत बाद लेकिन ऋण समझौते के निष्पादन से पहले, उधारकर्ता को कंपनी के लेटरहेड पर अनुमोदन पत्र जारी किया जाएगा।
- D. ऋण समझौते की एक प्रति और ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों की एक प्रति ऋण अनुमोदन/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को

प्रदान की जाएगी।

E. कंपनी द्वारा नियोजित डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों पर प्रभावी निगरानी और पर्यवेक्षण सुनिश्चित किया जाएगा।

F. कंपनी के शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए पर्याप्त प्रयास किए जाएँगे।

X) सामान्य

कंपनी उपर्युक्त संहिता में संशोधन/संशोधन/संशोधन करने और समय-समय पर अद्यतन प्रदान करने का अधिकार सुरक्षित रखती है, जिससे संहिता की मूल भावना प्रभावित/प्रभावित नहीं होगी। ऐसे परिवर्तन/संशोधन उधारकर्ता के लाभ और जानकारी के लिए कंपनी की शाखाओं/कॉर्पोरेट कार्यालय/वेबसाइट के सूचना पट्ट पर प्रदर्शित किए जा सकते हैं।

Y) संहिता की समीक्षा

इस संहिता में समय-समय पर संशोधन, परिवर्तन या परिवर्धन किया जा सकता है। कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा संहिता की समीक्षा वार्षिक रूप से या जब भी संहिता के विषय-वस्तु को नियंत्रित करने वाले कानून में कोई

महत्वपूर्ण परिवर्तन होता है, की जाएगी।

*** दस्तावेज़ का अंत ***