नवी फिनसर्व लिमिटेड
फेयर प्रैक्टिस कोड

संस्करण संख्या	FPC/6/2026-27
पॉलिसी को मूल रूप से स्वीकार किए जाने की तारीख	मार्च 14, 2016
पॉलिसी में संशोधन की तारीख	1. सितंबर 16, 2024 2. दिसंबर 30, 2024 3. फरवरी 28, 2025 4. अगस्त 11, 2025 5. मई 27, 2026
पॉलिसी ओनर	चीफ़ एग्ज़ीक्यूटिव ऑफ़िसर
स्वीकृतकर्ता	बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स
समीक्षा की अवधि	वार्षिक

समीक्षा की तारीख/ संशोधन	**ब्योरा**	**समीक्षा की अगली तारीख**
दिसंबर 30, 2024	'रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी – स्केल बेस्ड रेगुलेशन) डायरेक्शंस, 2023' मास्टर डायरेक्शन के चैप्टर VII में दिए गए 'फेयर प्रैक्टिस कोड' और FY2023-24 के पर्यवेक्षी मूल्यांकन के लिए निरीक्षण के दौरान कंपनी को मिली टिप्पणियों के आधार पर कोड की समीक्षा।	दिसंबर 29, 2025 तक या उससे पहले
फरवरी 28, 2025	कॉर्पोरेट लोन प्रोडक्ट शुरू होने के कारण कोड में संशोधन।	दिसंबर 29, 2025 तक या उससे पहले
अगस्त 11, 2025	ग्राहकों को लोन रिजेक्ट करने का कारण बताने का प्रावधान शामिल करने के लिए कोड में संशोधन।	दिसंबर 29, 2025 तक या उससे पहले
मई 27, 2026	कोड की समय-समय पर समीक्षा, और 'रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनीज़ - रिस्पॉन्सिबल बिज़नेस कंडक्ट) डायरेक्शंस, 2025' के अनुसार संशोधनों को शामिल करने और FY 2024-25 के पर्यवेक्षी मूल्यांकन के लिए निरीक्षण के दौरान कंपनी को मिली टिप्पणियों पर कार्रवाई करने के लिए कोड में संशोधन।	मई 26, 2027 तक या उससे पहले

विषयसूची

1. पृष्ठभूमि 1
2. उद्देश्य 1
3. प्रतिबद्धताएं 1
4. लागू होना 1
5. लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग 1
6. लोन का मूल्यांकन और नियम/शर्तें 2
7. नियमों व शर्तों में बदलाव सहित लोन डिस्बर्समेंट 2
8. सामान्य प्रावधान 3
9. बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स की ज़िम्मेदारी 4
10. शिकायत समाधान 4
11. फेयर प्रैक्टिस कोड की भाषा और संचार का तरीका 4
12. ब्याज दर नीति और पेनल चार्जेस 4
13. शारीरिक / दृष्टि से दिव्यांग लोगों के लिए लोन की सुविधाएँ 5
14. कंपनी के डायरेक्ट सेल्स एजेंट (“DSA”) / डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंट (“DMA”) / रिकवरी एजेंट की जिम्मेदारियाँ 5
15. कलेक्शन और रिकवरी 6
16. कोड ऑफ कंडक्ट 6
17. समीक्षा और संशोधन 6
18. कोड को लागू करना 6

1. पृष्ठभूमि

1.1. नवी फिनसर्व लिमिटेड ("**कंपनी**") एक नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल- इन्वेस्टमेंट एंड क्रेडिट कंपनी ("**NBFC-ICC**") है, जो अभी रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया ("**RBI**") के रेगुलेटरी स्ट्रक्चर के 'मिडिल लेयर' में आती है। कंपनी अभी व्यक्तियों ("**ग्राहक(कों)**" / "**उधारकर्ता(ओं)**") को कई तरह के लोन प्रोडक्ट उपलब्ध कराती है, जिनमें हाउसिंग लोन, प्रॉपर्टी के बदले लोन और पर्सनल लोन (जिन्हें एक साथ "**लोन**" कहा जाता है) शामिल हैं।

1.2. कंपनी ने RBI (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी -रिस्पॉन्सिबल बिज़नेस कंडक्ट) डायरेक्शंस, 2025 ("**रिस्पॉन्सिबल बिज़नेस कंडक्ट डायरेक्शंस**") के तहत यह 'फेयर प्रैक्टिस कोड' ("**कोड**" या "**FPC**") बनाया और अपनाया है। यह कोड कंपनी द्वारा दिए जाने वाले सभी लोन पर लागू होता है। यह कोड रिस्पॉन्सिबल बिज़नेस कंडक्ट और उधारकर्ताओं के साथ अपने बिज़नेस में पारदर्शिता के प्रति कंपनी की प्रतिबद्धता को दिखाने के लिए बनाया गया है।

2. उद्देश्य

2.1. इस कोड को ग्राहकों के प्रति कंपनी की प्रमुख प्रतिबद्धताओं को सुनिश्चित करने के उद्देश्य से बनाया गया है:

(a) बुनियादी मानदंड स्थापित करके उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार में नैतिक, ज़िम्मेदार और निष्पक्ष प्रक्रियाओं को बढ़ावा देना;

(b) उधारकर्ता और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सम्मानजनक संबंध को बढ़ावा देना;

(c) लागू कानूनों और नियमों और कंपनी द्वारा दिए जाने वाले लोन के लिए कोड के तहत आवश्यकताओं और मानकों को पूरा करना; और

(d) ग्राहकों की शिकायतों के समाधान के लिए उपलब्ध कराए जाने वाले सिस्टम को मज़बूती देना।

3. प्रतिबद्धताएं

3.1. कंपनी वित्तीय सेवा क्षेत्र में लोकप्रिय मानकों को पूरा करने के लिए ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों के आधार पर सभी लेन-देन में निष्पक्ष और उचित तरीके से काम करके कोड का पालन पूर्ण प्रतिबद्धता के साथ करेगी।

3.2. कंपनी उधारकर्ताओं को बिना किसी अस्पष्टता के स्पष्ट जानकारी देगी ताकि वे कंपनी द्वारा दिए जाने वाले लोन प्रोडक्ट, साथ ही उनकी नियमों और शर्तों, सर्विस चार्जेस सहित ब्याज दर और आवेदन के तरीके को समझ सकें।

3.3. कंपनी ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी और किसी भी जानकारी का खुलासा तीसरे पक्ष (थर्ड-पार्टी) से नहीं करेगी, बजाय इसके कि (a) किसी कानून या सरकारी अधिकारियों, रेगुलेटर या क्रेडिट इंफॉर्मेशन ब्यूरो सहित द्वारा ऐसा करना ज़रूरी हो; या (b) जहां ग्राहक ने कंपनी की प्राइवेसी पॉलिसी के तहत ऐसी व्यक्तिगत जानकारी साझा करने के लिए सहमति दी हो।

3.4. कंपनी अपने ग्राहकों के साथ नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म और/या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी।

4. लागू होना

यह कोड कंपनी के सभी कर्मचारियों और उन अन्य लोगों पर लागू होगा जो कंपनी के बिज़नेस के दौरान कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत हैं।

5. लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग

5.1. कंपनी अपने उधारकर्ताओं को डिजिटल चैनलों, जैसे अपनी डिजिटल लेंडिंग वेबसाइट, डिजिटल पार्टनर या एजेंट, या लागू कानूनों के तहत अनुमति प्राप्त अन्य तरीकों से ढूंढेगी। सभी लोन आवेदन कंपनी की डिजिटल लेंडिंग वेबसाइट, फिजिकल लोन आवेदन (होम लोन या प्रॉपर्टी के बदले लोन के मामले में), या लागू कानूनों के अनुसार अन्य तरीकों से प्राप्त किए जाएंगे।

5.2. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ता के साथ लोन एग्रीमेंट और उसकी प्रमुख शर्तों से जुड़ी सभी बातचीत स्थानीय भाषा में या ऐसी भाषा में हो जिसे उधारकर्ता समझता हो। इसके अलावा, कंपनी यह सुनिश्चित करने की पूरी कोशिश करेगी कि उधारकर्ता के साथ अन्य सभी बातचीत भी ऐसी भाषा में हो

जिसे उधारकर्ता समझता हो।

5.3. कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि लोन आवेदन फॉर्म में उधारकर्ता के हितों पर असर डालने वाली ज़रूरी जानकारी शामिल हो, ताकि किसी दूसरे ऋणदाता (लेंडर) द्वारा दी जाने वाली शर्तों के साथ अर्थपूर्ण तुलना की जा सके और उधारकर्ता सोच-समझकर फ़ैसला ले सके। लोन आवेदन फॉर्म में आवेदन के साथ जमा किए जाने वाले ज़रूरी डॉक्यूमेंट्स के बारे में भी बताया जाएगा।

5.4. कंपनी सभी लोन आवेदनों की प्राप्ति की पावती देने के लिए एक सिस्टम बनाएगी। बेहतर होगा कि पावती में उस समय-सीमा का भी उल्लेख किया जाए जिसके भीतर लोन आवेदनों पर कार्रवाई पूरी कर ली जाएगी।

(a) लोन आवेदन की प्रोसेसिंग के लिए ज़रूरी सभी जानकारी आवेदन के समय ही कंपनी को जमा करनी होगी। अगर कंपनी को किसी अतिरिक्त जानकारी की ज़रूरत होती है, तो कंपनी को ग्राहक से संपर्क करने का अधिकार होगा।

(b) कंपनी ग्राहक को स्वीकृति पत्र के ज़रिए (स्थानीय भाषा या उधारकर्ता की समझ में आने वाली भाषा में) लोन स्वीकृति और उससे जुड़ी शर्तों के बारे में लिखित रूप में जानकारी देगी (इसमें स्वीकृत किए गए लोन की राशि, सालाना ब्याज दर और उसे लागू करने का तरीका, प्रोसेसिंग फीस, लोन की अवधि, हर महीने चुकाई जाने वाली किस्त (EMI), अन्य लागू फीस और चार्जेस जैसी जानकारी शामिल होगी) और उधारकर्ता की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी। लोन आवेदन नामंज़ूर होने की स्थिति में, कंपनी आवेदक को नामंज़ूरी का कारण बताएगी।

(c) कंपनी अपनी मर्ज़ी से, सामान्य प्रक्रिया के तहत, उधारकर्ता या किसी बैंक/वित्तीय संस्थान से लोन अकाउंट ट्रांसफर करने के अनुरोधों की समीक्षा करेगी। कंपनी अनुरोध मिलने के इक्कीस (21) दिनों के भीतर अपनी सहमति या आपत्ति (जो भी स्थिति हो) बताएगी। ऐसा ट्रांसफर कानून के अनुसार पारदर्शी कॉन्ट्रैक्ट की शर्तों के तहत किया जाएगा।

(d) लोन डिस्बर्समेंट शेड्यूल, ब्याज दर, सर्विस चार्ज या किसी अन्य चार्ज सहित किसी भी शर्त में बदलाव का फ़ैसला लेने से पहले, कंपनी लोन एग्रीमेंट के अनुसार उधारकर्ताओं को स्थानीय भाषा या उनकी समझ में आने वाली भाषा में नोटिस देगी। ऊपर बताए गए चार्जेस में कोई भी बदलाव कंपनी की ब्रांच और कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा।

6. लोन का मूल्यांकन और नियम/शर्तें

6.1. लोन के लिए आवेदन कंपनी द्वारा अपनाई जाने वाली क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रिया के अधीन हैं।

(a) **कंपनी लोन एग्रीमेंट में बकाया राशि के भुगतान में देरी या चूक पर लगने वाले शुल्क को 'बोल्ड' अक्षरों में बताएगी।** इसके अलावा, प्रीपेमेंट पेनल्टी के बारे में भी उधारकर्ताओं को जानकारी दी जाएगी।

(b) लोन एग्रीमेंट में बताई गई शर्तों और नियमों को स्वीकार करने के बाद लोन देने की प्रक्रिया शुरू की जाएगी। कंपनी आवेदक की सहमति को अपने रिकॉर्ड में डिजिटल या फिजिकल रूप में सुरक्षित रखेगी।

(c) लोन देने के समय सभी उधारकर्ताओं को लोन एग्रीमेंट और उसमें बताए गए सभी डॉक्यूमेंट्स की एक कॉपी दी जाएगी और इसकी पावती को कंपनी अपने रिकॉर्ड में डिजिटल या फिजिकल रूप में रखेगी।

7. नियमों व शर्तों में बदलाव सहित लोन डिस्बर्समेंट

7.1. कंपनी सभी संभावित उधारकर्ताओं को लोन एग्रीमेंट करने से पहले सही जानकारी के साथ फ़ैसला लेने में मदद करने के लिए की फ़ैक्ट स्टेटमेंट (KFS) देगी। यह RBI के लागू नियमों में दिए गए स्टैंडर्ड फ़ॉर्मेट के अनुसार होगा। KFS ऐसी भाषा में लिखा जाएगा जिसे उधारकर्ता समझ सकें। KFS की बातें उधारकर्ता को समझाई जाएंगी और उनसे इस बात की पुष्टि (पावती) ली जाएगी कि वे इसे समझ गए हैं। कंपनी की क्रेडिट पॉलिसी में KFS जारी करने की प्रक्रिया, उसमें शामिल बातें और उसकी वैधता के बारे में बताया जाएगा।

7.2. नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव, जैसे लोन डिस्बर्समेंट का शेड्यूल, ब्याज दरें, सर्विस चार्जेस, प्रीपेमेंट चार्जेस आदि के बारे में कंपनी उधारकर्ता को उनकी स्थानीय भाषा या ऐसी भाषा में नोटिस देगी जिसे वे समझ सकें। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्क में बदलाव केवल भविष्य के लिए लागू हों। कंपनी ने लोन एग्रीमेंट में इस संबंध में एक उचित शर्त शामिल किया है।

7.3. एग्रीमेंट के तहत भुगतान वापस मांगने / रिकॉल करने या भुगतान की गति बढ़ाने का कंपनी का फ़ैसला लोन एग्रीमेंट के अनुसार होगा।

7.4. लोन से जुड़ी सभी सिक्योरिटीज़ लोन की बकाया राशि का पूरा और अंतिम भुगतान मिलने पर रिलीज़ कर दी जाएंगी। यह कंपनी के किसी भी वैध अधिकार या लियन (संपत्ति पर अधिकार) और उधारकर्ताओं के ख़िलाफ़ किसी अन्य दावे के लिए सेट- ऑफ के अधीन होगा। अगर 'सेट-ऑफ' (लेन-देन के हिसाब-किताब में कटौती) के अधिकार का इस्तेमाल किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में तुरंत सूचना दी जाएगी। इसमें बाकी बचे दावों और उन शर्तों की पूरी जानकारी होगी जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे का निपटारा/भुगतान होने तक सिक्योरिटीज़ को अपने पास रख सकती है।

7.5. होम लोन / कॉर्पोरेट लोन के मामले में अचल संपत्ति के डॉक्यूमेंट जारी करना

(a) लोन अकाउंट का पूरा भुगतान/निपटारा होने के 30 (तीस) दिनों के भीतर, कंपनी अचल संपत्ति के सभी ओरिजिनल डॉक्यूमेंट जारी करेगी और किसी भी रजिस्ट्री में दर्ज चार्जेस (संपत्ति पर अधिकार का दावा) को हटा देगी।

(b) उधारकर्ता को अपनी पसंद के अनुसार, या तो उस ब्रांच से जहाँ लोन अकाउंट की सर्विसिंग हुई थी या कंपनी के किसी अन्य ऑफिस से जहाँ डॉक्यूमेंट उपलब्ध हों, अचल संपत्ति के ओरिजिनल डॉक्यूमेंट लेने का विकल्प दिया जाएगा।

(c) अचल संपत्ति के ओरिजिनल डॉक्यूमेंट लौटाने का समय और जगह लोन स्वीकृति पत्र में बताई जाएगी।

(d) अकेले उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु जैसी स्थिति से निपटने के लिए, कंपनी के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को अचल संपत्ति के ओरिजिनल डॉक्यूमेंट लौटाने की एक अच्छी तरह से तय प्रक्रिया है। यह प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध होगी।

(e) अचल संपत्ति के डॉक्यूमेंट जारी करने में देरी के लिए मुआवज़ा

(i) लोन का पूरा भुगतान/निपटारा होने के 30 (तीस) दिनों के बाद भी अचल संपत्ति के ओरिजिनल डॉक्यूमेंट जारी करने में देरी होने या संबंधित रजिस्ट्री में 'चार्ज सैटिस्फैक्शन फ़ॉर्म' (चार्ज हटाने का फ़ॉर्म) जमा न करने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को देरी के कारण बताएगी। अगर देरी कंपनी की वजह से होती है, तो कंपनी देरी के हर दिन के लिए उधारकर्ता को INR 5,000 (केवल पाँच हज़ार भारतीय रुपये) का मुआवज़ा देगी।

(ii) अचल संपत्ति के ओरिजिनल डॉक्यूमेंट्स के आंशिक या पूरी तरह से खोने/नुकसान होने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को अचल संपत्ति के डॉक्यूमेंट्स की डुप्लिकेट/सर्टिफाइड कॉपी प्राप्त करने में मदद करेगी और संबंधित खर्च उठाएगी। इसके अलावा, ऊपर क्लॉज़ (i) में बताए अनुसार मुआवज़ा भी देगी। हालाँकि, ऐसे मामलों में, कंपनी को यह प्रक्रिया पूरी करने के लिए 30 (तीस) दिनों का अतिरिक्त समय मिलेगा और देरी की अवधि के लिए दंड की गणना उसके बाद (यानी, कुल 60 (साठ) दिनों की अवधि के बाद) की जाएगी।

(iii) इस कोड के तहत दिया जाने वाला मुआवज़ा, किसी लागू कानून के अनुसार कोई अन्य मुआवज़ा पाने के उधारकर्ता के अधिकारों पर असर डाले बिना होगा।

7.6. कंपनी की ब्याज दर नीति में फ्लोटिंग ब्याज दर वाले लोन के मामले में फ्लोटिंग ब्याज दरों को फिर से तय करने से जुड़े सिद्धांत शामिल होंगे, और यह ब्याज दर नीति कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध होगी।

8. सामान्य प्रावधान

8.1. कंपनी लोन एग्रीमेंट की शर्तों में बताए गए उद्देश्यों के अतिरिक्त, उधारकर्ता के कामकाज में हस्तक्षेप नहीं करेगी (जब तक कि ऐसी कोई जानकारी सामने न आए जो उधारकर्ता ने पहले नहीं बताई थी)।

8.2. लोन की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित तरीके से परेशान नहीं करेगी, जैसे कि गलत समय पर उधारकर्ताओं को बार-बार परेशान करना, लोन की वसूली के लिए ताकत का इस्तेमाल करना आदि। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारी/थर्ड-पार्टी कलेक्शन एजेंट ग्राहकों के साथ बुरा व्यवहार न करें; इसके लिए कर्मचारियों/एजेंटों को ग्राहकों के साथ सही तरीके से पेश आने का सही प्रशिक्षण दिया जाएगा।

8.3. कंपनी किसी भी ऐसे फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोज़र चार्जेस/प्रीपेमेंट दंड नहीं लगाएगी जो व्यक्तिगत उधारकर्ताओं, को-ऑब्लिगेंट के साथ या बिना को बिज़नेस के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए मंज़ूर किया गया हो।

9. बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स की ज़िम्मेदारी

9.1. कंपनी के बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स ने संस्थान में शिकायतों के समाधान का उचित सिस्टम बनाया है। यह सिस्टम सुनिश्चित करता है कि कंपनी के अधिकारियों के फैसलों से पैदा होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और सुलझाया जाए।

9.2. बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स हर छह महीने में 'फेयर प्रैक्टिस कोड' के पालन और मैनेजमेंट के विभिन्न स्तरों पर शिकायत समाधान सिस्टम के कामकाज की समीक्षा करेंगे। ऐसी समीक्षा हर साल अक्टूबर और मई के महीनों में इंटरनल ऑडिट (IA) विभाग द्वारा की जाएगी। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर ऑडिट कमिटी और बोर्ड को सौंपी जाएगी।

10. शिकायत समाधान

10.1. कंपनी अपने ग्राहकों के फ़ायदे के लिए अपनी शाखाओं/कारोबार वाली जगहों पर निम्नलिखित जानकारी प्रमुखता से दिखाएगी:

(a) शिकायत समाधान अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफ़ोन/मोबाइल नंबर और ईमेल एड्रेस), जिनसे सामान्य लोग कंपनी के ख़िलाफ़ शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क कर सकते हैं।

(b) अगर शिकायत/विवाद का समाधान एक (1) महीने की अवधि के भीतर नहीं होता है, तो ग्राहक रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया द्वारा नियुक्त लोकपाल के पास अपील कर सकता है। शिकायतें https://cms.rbi.org.in पर ऑनलाइन दर्ज की जा सकती हैं। शिकायतें रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया, चौथी मंज़िल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 में बने 'सेंट्रलाइज्ड रिसीट एंड प्रोसेसिंग सेंटर' को डाक से भी भेजी जा सकती हैं।

10.2. कंपनी की शिकायत निवारण प्रक्रिया, समय-समय पर संशोधित कंपनी की 'ग्राहक शिकायत निवारण नीति' के अनुसार होगी और इसे कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।

11. फेयर प्रैक्टिस कोड की भाषा और संचार का तरीका

यह कोड विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।

12. ब्याज दर नीति और पेनल चार्जेस

12.1. ब्याज दर, जोखिम के स्तर तय करने का तरीका और अलग-अलग तरह के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दरें वसूलने का कारण उधारकर्ता या ग्राहक को बताया जाएगा तथा स्वीकृति पत्र और आवेदन फ़ॉर्म में साफ़ तौर पर लिखा जाएगा।

12.2. ब्याज दरें और जोखिम के स्तर तय करने का तरीका कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा। वेबसाइट पर या किसी अन्य जगह प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में बदलाव होने पर अपडेट किया जाएगा।

12.3. मंज़ूर की गई ब्याज दर नीति कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित की जाएगी। ब्याज दर को सालाना आधार पर बताया जाना चाहिए ताकि उधारकर्ता को अकाउंट पर लगने वाली सही दरों की जानकारी हो।

12.4. कंपनी की ब्याज दर नीति में ब्याज दर की गणना के बारे में जानकारी दी जाएगी, जिसमें वह तारीख भी शामिल होगी जब से यह ब्याज दर लागू होगी, और लोन देने/वापस करने की तारीख के आधार पर आनुपातिक (प्रो-राटा) ब्याज दर लगाने के नियम भी शामिल होंगे।

12.5. पेनल चार्जेस:

(a) अगर उधारकर्ता लोन एग्रीमेंट की ज़रूरी नियमों और शर्तों का पालन नहीं करता है और उस पर जुर्माना लगाया जाता है, तो इसे 'पेनल चार्ज' माना जाएगा। इसे 'दंड ब्याज' (पेनल इंटरेस्ट) के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जो एडवांस पर लगने वाली ब्याज दर में जोड़ा जाता है। पेनल चार्जेस का कोई कैपिटलाइज़ेशन नहीं होगा, यानी ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं गिना जाएगा। हालाँकि, इससे लोन अकाउंट में ब्याज की कंपाउंडिंग (चक्रवृद्धि) की सामान्य प्रक्रिया पर कोई असर नहीं पड़ेगा। इसलिए, कंपनी बकाया ब्याज (जिसमें बकाया हर महीने चुकाई जाने वाली किस्त ("EMI") भी शामिल है) पर, समस्या ठीक होने की तारीख तक, तय ब्याज दर से ब्याज ले सकती

है, न कि पेनल्टी ब्याज दर से।

(i) मुख्य नियम और शर्तें कंपनी की क्रेडिट पॉलिसी में बताई जाएंगी, जो हर लोन प्रोडक्ट के लिए अलग-अलग होंगी।

(ii) उधारकर्ता द्वारा लोन चुकाने में चूक करना, लोन चुकाने के कॉन्ट्रैक्ट की ज़रूरी शर्तों और नियमों का पालन न करने जैसा ही है। ऐसी चूक के लिए अगर कोई पेनल्टी लगाई जाती है, तो वह सिर्फ़ 'पेनल चार्जेस' के रूप में होगी, न कि 'पेनल इंटरेस्ट' के रूप में। ये पेनल चार्जेस उचित होंगे और कंपनी अपनी 'इंटरेस्ट रेट पॉलिसी' के अनुसार, बिना किसी भेदभाव के, सिर्फ़ उस राशि पर लगाएगी जो बकाया है। साथ ही, यह सुनिश्चित किया जाएगा कि पेनल चार्जेस का कैपिटलाइज़ेशन न हो, यानी इन चार्जेस पर कोई और ब्याज न लगाया जाए।

(iii) पहले से बकाया पेनल चार्जेस की राशि पर कोई अतिरिक्त या नया पेनल चार्जेस नहीं लगाया जा सकता।

(b) कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त सामग्री नहीं जोड़ेगी और कोड जैसा है वैसा ही लागू होगा की भावना के अनुरूप पालन सुनिश्चित करेगी।

(c) कंपनी के बोर्ड द्वारा स्वीकृत ब्याज दर नीति में पेनल चार्जेस लगाने के सिद्धांत शामिल होंगे।

(d) पेनल चार्जेस की राशि उचित होनी चाहिए और लोन एग्रीमेंट की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों के उल्लंघन के अनुपात में होनी चाहिए, साथ ही किसी खास लोन/प्रोडक्ट श्रेणी के भीतर भेदभावपूर्ण नहीं होनी चाहिए।

(e) कंपनी को ग्राहकों को लोन एग्रीमेंट और KFS में पेनल चार्जेस की राशि और कारण स्पष्ट रूप से बताने होंगे, साथ ही इसे कंपनी की वेबसाइट पर ब्याज दरों और सेवा शुल्क के तहत भी प्रदर्शित करना होगा। केवल कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित पेनल चार्जेस की अनुसूची का संदर्भ स्वीकृति पत्र और लोन एग्रीमेंट में देना पर्याप्त नहीं होगा।

(f) जब भी उधारकर्ताओं को लोन की महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के उल्लंघन के लिए रिमाइंडर भेजे जाएं, तो लागू पेनल चार्जेस के बारे में सूचित किया जाना चाहिए। इसके अलावा, पेनल चार्जेस लगाने के किसी भी मामले और उसके कारण के बारे में भी सूचित किया जाना चाहिए।

(g) मौजूदा लोन के मामले में, नई पेनल चार्जेस व्यवस्था में बदलाव अगली समीक्षा या नवीनीकरण की तारीख पर सुनिश्चित किया जाएगा।

(h) कंपनी अपने विवेक से, उन क्षेत्रों में ग्राहकों के लिए राहत उपाय प्रदान कर सकती है जहां आपदा घोषित की गई है, जैसे कि विभिन्न शुल्क और प्रभारों में छूट/कमी, जो 1 (एक) वर्ष से अधिक की अवधि के लिए नहीं होगी।

13. शारीरिक / दृष्टि से दिव्यांग लोगों के लिए लोन की सुविधाएँ

कंपनी शारीरिक या दृष्टि से दिव्यांग आवेदकों को लोन देने में उनकी दिव्यांगता के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी ऐसे लोगों को लोन लेने में हर संभव मदद करेगी। कंपनी अपने सभी स्तरों के कर्मचारियों के लिए आयोजित ट्रेनिंग प्रोग्राम में दिव्यांग लोगों के अधिकारों (जो उन्हें कानून और अंतरराष्ट्रीय समझौतों से मिले हैं) के बारे में जानकारी देने वाला एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगी। इसके अलावा, कंपनी पहले से बनी शिकायत निवारण प्रणाली के तहत दिव्यांग लोगों की शिकायतों का समाधान सुनिश्चित करेगी।

14. कंपनी के डायरेक्ट सेल्स एजेंट ("DSA") / डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंट ("DMA") / रिकवरी एजेंट की जिम्मेदारियाँ

14.1. कंपनी ने DSA / DMA के लिए अपने कोड ऑफ कंडक्ट (आचार संहिता) में उनकी जिम्मेदारियाँ तय की हैं। साथ ही, कंपनी की कलेक्शन और रिकवरी प्रक्रिया, कंपनी की कलेक्शन और रिकवरी पॉलिसी के अनुसार होगी। रिकवरी एजेंट की जिम्मेदारियाँ कंपनी के डेट रिकवरी एजेंट कोड ऑफ कंडक्ट में बताए गए हैं।

14.2. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि DSA / DMA / रिकवरी एजेंट अपनी जिम्मेदारियों को सावधानी और संवेदनशीलता से निभाने के लिए ठीक से प्रशिक्षित हों, खासकर ग्राहकों से संपर्क करने, कॉल करने के समय, ग्राहक की जानकारी की गोपनीयता और ऑफर किए जा रहे उत्पादों की सही शर्तों और नियमों के बारे में बताने जैसे मामलों में।

14.3. कंपनी DSA / DMA से आचार संहिता का पालन करने का वचन लेगी। इसके अलावा, रिकवरी एजेंट को इस कोड ऑफ कंडक्ट और डेट रिकवरी

एजेंट कोड ऑफ कंडक्ट के मौजूदा निर्देशों का पालन करना होगा। यह ज़रूरी है कि रिकवरी एजेंट ऐसा कोई काम न करें जिससे कंपनी की ईमानदारी और प्रतिष्ठा को नुकसान पहुँचे और वे ग्राहकों की गोपनीयता का सख्ती से पालन करें।

14.4. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके रिकवरी एजेंट कर्ज़ वसूलने की कोशिश में किसी भी व्यक्ति को डराएं-धमकाएं या परेशान न करें, चाहे वह मौखिक हो या शारीरिक। इसमें शामिल हैं: लोगों के सामने बेइज़्ज़त करना; उधारकर्ता के परिवार के सदस्यों, रेफ़री और दोस्तों की प्राइवेसी में दखल देना; मोबाइल या सोशल मीडिया पर गलत मैसेज भेजना; धमकी भरे या गुमनाम कॉल करना; उधारकर्ता को बार-बार कॉल करना या बकाया लोन की वसूली के लिए सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद कॉल करना; गलत और गुमराह करने वाली बातें कहना, वगैरह।

14.5. कंपनी:

(a) ऐसे DSA / DMA को टेलीमार्केटर के तौर पर काम पर नहीं रखेगी जिनके पास भारत सरकार के DoT से कोई वैध रजिस्ट्रेशन सर्टिफ़िकेट नहीं है; कंपनी सिर्फ़ उन्हीं टेलीमार्केटर्स को काम पर रखेगी जो टेलीकॉम रेगुलेटरी अथॉरिटी ऑफ इंडिया ("**TRAI**") द्वारा समय-समय पर जारी गाइडलाइंस के तहत अपनी सभी प्रमोशनल / टेलीमार्केटिंग गतिविधियों के लिए रजिस्टर्ड हैं;

(b) कंपनी द्वारा काम पर रखे गए DSA / DMA की लिस्ट और टेलीमार्केटिंग कॉल करने के लिए उनके द्वारा इस्तेमाल किए जा रहे रजिस्टर्ड टेलीफ़ोन नंबरों की जानकारी TRAI को देगी; और

(c) यह सुनिश्चित करेगी कि अभी काम कर रहे सभी एजेंट टेलीमार्केटर के तौर पर DoT के साथ खुद को रजिस्टर करें।

15. कलेक्शन और रिकवरी

कंपनी की कलेक्शन और रिकवरी प्रक्रिया, बोर्ड द्वारा स्वीकार की गई कंपनी की कलेक्शन और रिकवरी पॉलिसी के अनुसार होगी।

16. कोड ऑफ कंडक्ट

16.1. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि इंश्योरेंस बिज़नेस के लिए ग्राहकों को जोड़ने से जुड़े कोड ऑफ कंडक्ट, इंश्योरेंस रेगुलेटरी एंड डेवलपमेंट अथॉरिटी ऑफ इंडिया द्वारा जारी नियमों के अनुसार हो।

16.2. इसके अलावा, कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि डेट रिकवरी एजेंट और डायरेक्ट सेलिंग एजेंट के लिए कोड ऑफ कंडक्ट (जिसमें समय-समय पर बदलाव किए जाते हैं) का पालन किया जाए।

17. समीक्षा और संशोधन

17.1. इस कोड में बोर्ड की मंज़ूरी से बदलाव या संशोधन किया जाएगा। बोर्ड हर साल इस कोड की समीक्षा करेगा।

17.2. ऊपर बताई गई बातों पर असर डाले बिना, अगर किसी मौजूदा नियम, कानून या पॉलिसी में किसी बदलाव (चाहे वह किसी मौजूदा कानून को रद्द करने की वजह से हो या किसी और वजह से) या किसी मौजूदा नियम, कानून या पॉलिसी के बारे में किसी स्पष्टीकरण को ध्यान में रखते हुए कोड में बदलाव करने की ज़रूरत पड़ती है, तो कंपनी के चीफ़ एग्ज़ीक्यूटिव ऑफिसर ऐसे बदलावों या स्पष्टीकरणों का पालन करने के लिए कोड में ज़रूरी बदलावों को मंज़ूरी दे सकते हैं। चीफ़ एग्ज़ीक्यूटिव ऑफिसर द्वारा मंज़ूर किए गए ऐसे किसी भी बदलाव को बोर्ड की मंज़ूरी के लिए, बोर्ड की अगली बैठक में पेश किया जाएगा।

17.3. इस कोड में दी गई किसी भी बात के बावजूद, अगर इस कोड के किसी प्रावधान और किसी मौजूदा कानून, नियम, रेगुलेशन या उनमें किए गए बदलाव या किसी नए लागू कानून के बीच कोई विरोधाभास होता है, तो ऐसे कानून, नियम, रेगुलेशन या प्रावधान की बातें ही इस कोड पर लागू होंगी।

18. कोड को लागू करना

नीचे दी गई टेबल में इस कोड के संबंध में बोर्ड की ऑडिट कमिटी, चीफ एग्जीक्यूटिव ऑफिसर और कंपनी के इंटरनल ऑडिट डिपार्टमेंट की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों का विवरण दिया गया है। ये भूमिकाएँ और जिम्मेदारियाँ संबंधित कमिटी, अधिकारी या डिपार्टमेंट की उन भूमिकाओं और जिम्मेदारियों के अतिरिक्त हैं, जो कानून या कंपनी के चार्टर डॉक्यूमेंट्स के तहत तय हैं:

बोर्ड की ऑडिट कमिटी	• ऑडिट डिपार्टमेंट द्वारा हर छह महीने में जमा की गई कंप्लायंस रिपोर्ट की समीक्षा करना।
चीफ़ एग्ज़ीक्यूटिव ऑफ़िसर	• इस कोड के सेक्शन 12.2 के अनुसार कोड में बदलावों को स्वीकृति देना, बशर्ते बाद में बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स से इसकी पुष्टि कराई जाए।
इंटरनल ऑडिट डिपार्टमेंट	• मई और अक्टूबर के महीनों में हर छह महीने पर कोड के पालन के मामले में कंपनी की स्थिति की समीक्षा करना; और • की गई समीक्षा के आधार पर एक रिपोर्ट तैयार करना और उसे बोर्ड की ऑडिट कमिटी और बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स को सौंपना।