



रूपीक कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

निष्पक्ष व्यवहार संहिता और शिकायत  
निवारण तंत्र

मार्च 2026

अनुमोदन प्राधिकारी	कंपनी के निदेशक मंडल
समीक्षा प्राधिकरण	कंपनी के निदेशक मंडल
नीति निर्माण निकाय	कंपनी के निदेशक मंडल
प्रभावी तिथि	16 मार्च, 2026
समीक्षा चक्र	वार्षिक रूप से या निदेशक मंडल द्वारा अनुशंसित अनुसार

## विषय-सूची

1. परिचय 3 2. उद्देश्य 3 3. परिभाषाएँ 3 4. प्रयोज्यता 4 5. कंपनी की जिम्मेदारियाँ 4 6. ग्राहकों/ऋणकर्ताओं के साथ संचार 5 7. ऋण की शर्तें और संबंधित दस्तावेज़ 6 8. गारंटी और सुरक्षा/गिरवी 9 9. बकाया राशि की वसूली 10 10. वसूली की प्रक्रिया 11 11. दंडात्मक शुल्क 12 12. सामान्य 12 13. शिकायतें और निवारण 12 14. शिकायत निवारण तंत्र 13 15. गोपनीयता 15 16. संहिता की समीक्षा 15 17. परिशिष्ट - 1 16

### 1. परिचय

यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता ('संहिता') रूपीक कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड द्वारा तैयार की गई है। कंपनी भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा जारी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण संबंधी दिशानिर्देश, 2025 के अनुसार, जो भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां - पंजीकरण, छूट और पैमाने आधारित विनियमन के लिए ढांचा) दिशानिर्देश, 2025 का हिस्सा है, जिसे 28 तारीख को जारी किया गया था।<sup>बि०</sup> नवंबर, 2025। कंपनी समय-समय पर आरबीआई द्वारा निर्धारित मानकों के अनुरूप निष्पक्ष व्यवहार संहिता और अपनी शिकायत निवारण तंत्र में उचित संशोधन करेगी।

### 2. उद्देश्य

- 2.1. ग्राहकों के साथ व्यवहार में उचित मानक निर्धारित करके अच्छी, निष्पक्ष और पारदर्शी व्यावसायिक प्रथाओं का पालन करें;
- 2.2. निष्पक्ष प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहित करना, ताकि उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त किया जा सके;
- 2.3. ग्राहकों के साथ इस प्रकार व्यवहार करें जिससे ग्राहकों और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा मिले और कंपनी में ग्राहकों का विश्वास बढ़े;
- 2.4. जहां आवश्यक हो, विधि की उचित प्रक्रिया का पालन करते हुए वसूली और प्रवर्तन करना; ग्राहक इंटरफ़ेस के संबंध में नियामक आवश्यकताओं के अनुपालन को सुनिश्चित करना;
- 2.5. कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों को दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में कंपनी द्वारा अपनाई जाने वाली प्रथाओं का ग्राहकों को प्रभावी अवलोकन प्रदान करना;
- 2.6. ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र को मजबूत करना।

### 3. परिभाषाएँ

जब तक अन्यथा परिभाषित न किया गया हो या संदर्भ से स्पष्ट न हो, निम्नलिखित शब्दों का अर्थ नीचे दिए गए अनुसार होगा, और संबंधित अभिव्यक्तियों की व्याख्या भी तदनुसार की जाएगी:

बोर्ड/निदेशक मंडल	इसका अर्थ कंपनी के निदेशक मंडल से होगा।
कोड	इसका अर्थ कंपनी द्वारा तैयार की गई यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता होगी।

कंपनी	इसका अर्थ रूपीक कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड होगा।
शिकायत निवारण मशीनरी	इसका तात्पर्य कंपनी द्वारा गठित शिकायत निवारण तंत्र से होगा।

शिकायत निवारण अधिकारी	इसका तात्पर्य कंपनी द्वारा ग्राहकों की शिकायतों के निवारण को सुनिश्चित करने के लिए नियुक्त अधिकारी से है।
ऋण-से-मूल्य अनुपात (एलटीवी)	स्वीकृत ऋण और गिरवी रखी गई प्रतिभूति के मूल्य का अनुपात
नोडल अधिकारी (सं.)	इसका तात्पर्य आरबीआई द्वारा जारी लोकपाल योजना के तहत नियुक्त अधिकारी से है।
प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ)	इसका तात्पर्य कंपनी द्वारा प्रधान नोडल अधिकारी के रूप में नामित नोडल अधिकारी से होगा।

#### 4. प्रयोज्यता

- 4.1. यह संहिता कंपनी के उत्पादों और सेवाओं की पेशकश करने वाले या कंपनी की ओर से कर्मचारी के रूप में या अन्यथा ग्राहकों के साथ बातचीत करने वाले सभी व्यक्तियों पर लागू होती है।
- 4.2. यह संहिता सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है और सभी कार्यों और व्यवहारों में संहिता की भावना का पालन किया जाएगा।
- 4.3. यह संहिता कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों को विकसित और प्रदान किए जाने वाले किसी भी ऋण उत्पाद पर लागू होती रहेगी।

#### 5. कंपनी की जिम्मेदारियां

- 5.1. कंपनी हमेशा निष्पक्ष, उचित तरीके से काम करने और उद्योग में प्रचलित मानक प्रथाओं को पूरा करने की पूरी कोशिश करेगी।
- 5.2. कंपनी ग्राहकों के साथ अपने व्यवहार के दौरान सभी प्रासंगिक कानूनों, विनियमों का पालन करेगी और ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों का अनुपालन करेगी।
- 5.3. कंपनी अनुरोध करने पर ग्राहक को इस संहिता की एक प्रति प्रदान करेगी।
- कोड कंपनी की वेबसाइट और प्रत्येक शाखा/कार्यालय में भी उपलब्ध कराया जाएगा।
- 5.4. ग्राहकों से बातचीत करते समय, कंपनी स्पष्ट दस्तावेज और पारदर्शी जानकारी अंग्रेजी या हिंदी या उपयुक्त स्थानीय भाषा में प्रदान करेगी।
- 5.5. आरबीआई के निर्देशानुसार, कंपनी ग्राहक को एक मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) प्रदान

- करेगी जिसमें एपीआर, लागू शुल्क आदि शामिल होंगे।
- 5.6. कंपनी ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। हालांकि, यह कंपनी को समाज के कमजोर वर्गों के लिए बनाई गई ऋण-संबंधी योजनाओं में भाग लेने से नहीं रोकता है।
  - 5.7. कंपनी ग्राहकों से संबंधित जानकारी को पूरी तरह गोपनीय मानेगी और कानून के तहत आवश्यक होने पर या ग्राहक द्वारा छूट या अनुमति दिए जाने पर ही किसी भी जानकारी को साझा करेगी।
  - 5.8. कंपनी अपने ग्राहकों को उनके अधिकारों के बारे में सूचित करने के लिए आवश्यक कदम उठाएगी। उनके खाते और उन्हें उपलब्ध सुविधाओं के संबंध में जानकारी। 5.9. कंपनी किसी भी ऐसे कार्य में शामिल नहीं होगी जो समान लोगों के बीच भेदभावपूर्ण हो। 5.10. कंपनी का निदेशक मंडल उचित आंतरिक सिद्धांत निर्धारित करेगा।
- और ब्याज दरों और प्रसंस्करण तथा अन्य शुल्कों के निर्धारण में प्रक्रियाओं का पालन करना। 5.11. कंपनी अपने सामान्य व्यवसाय के दौरान ग्राहकों को ऋण प्राप्त करने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया और कार्यविधि के बारे में मार्गदर्शन करने का हर समय प्रयास करेगी।
- 5.12. ऋण वसूली के मामले में, कंपनी अपनी वर्षों पुरानी नीति के अनुरूप, अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि उधारकर्ताओं को विषम समय पर लगातार परेशान करना, ऋण वसूली के लिए बल प्रयोग करना आदि। कंपनी वसूली अधिकारियों और अन्य कर्मचारियों को उधारकर्ताओं के साथ विनम्र और उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण देगी।

## 6. ग्राहकों/ऋण लेने वालों के साथ संचार

- 6.1. ग्राहकों से बातचीत करते समय, कंपनी को दस्तावेज़ अंग्रेज़ी या हिंदी या उपयुक्त स्थानीय भाषा में उपलब्ध कराने होंगे। कंपनी को अपने किसी भी विज्ञापन और प्रचार सामग्री में पारदर्शिता बरतनी होगी और किसी भी प्रकार की भ्रामक जानकारी नहीं देनी होगी।
- 6.2. कंपनी अपने ग्राहकों को ऋण की शर्तों और नियमों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देने का प्रयास करेगी। इसके लिए, कंपनी ऋणधारक को पत्रों या संचार के किसी अन्य माध्यम से, अंग्रेज़ी या स्थानीय भाषा में या ऋणधारक द्वारा समझी जाने वाली किसी भी भाषा में, ऋण वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित शर्तों और नियमों में किसी भी परिवर्तन की सूचना कम से कम 30 दिन पहले देगी।
- 6.3. कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भविष्य में ही प्रभावी हों और इस संबंध में ऋण समझौते में एक उपयुक्त शर्त शामिल करे।
- 6.4. कंपनी नियमित अंतराल पर एसएमएस, ईमेल या संचार के किसी अन्य माध्यम से उधारकर्ताओं को बकाया राशि और भुगतान की तिथि के बारे में सूचित करेगी।
- 6.5. कंपनी अपनी वेबसाइट पर, यदि कोई हो, तो उन डिजिटल प्लेटफॉर्मों के नाम प्रकट करेगी जो कंपनी के उत्पाद पेश करते हैं।
- 6.6. इसके अलावा, कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि जिन डिजिटल प्लेटफॉर्मों के माध्यम से कंपनी के उत्पाद पेश किए जाते हैं, वे ग्राहक को (खाता-आधारित संबंध में प्रवेश करने से पहले) कंपनी का नाम पहले से ही बता दें।
- 6.7. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऐसे डिजिटल प्लेटफॉर्मों की नियुक्ति कंपनी की आउटसोर्सिंग नीति के अनुरूप हो। इसके अलावा, ऐसे डिजिटल प्लेटफॉर्मों को डीएसए/डीएमए/वसूली

एजेंटों के लिए आचार संहिता का पालन करना होगा। कंपनी की यह जिम्मेदारी होगी कि वह उनके संचालन की निगरानी करे और संबंधित नीतियों, संहिताओं और लागू कानूनों का अनुपालन सुनिश्चित करे।

6.8. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहकों/ऋणकर्ताओं को की जाने वाली सभी आउटबाउंड कॉल (सेवा, वसूली और शिकायत निवारण सहित) केवल कंपनी के निर्धारित '1600' टेलीफोन नंबरों (या कंपनी द्वारा समय-समय पर विशेष रूप से अनुमोदित और सूचित किए गए किसी अन्य नंबर) से ही की जाएं। कंपनी ग्राहकों/ऋणकर्ताओं से व्यक्तिगत मोबाइल नंबरों या किसी भी अपंजीकृत नंबर से संपर्क नहीं करेगी, सिवाय उन मामलों के जहां व्यावसायिक निरंतरता के लिए आवश्यक हो और उचित अनुमोदन एवं नियंत्रण के साथ ऐसा करना अनिवार्य हो। ऐसे मामलों में, ग्राहक/ऋणकर्ता को कॉल का उद्देश्य और कॉल करने वाले की पहचान के बारे में सूचित किया जाएगा।

6.9. कंपनी ग्राहकों/ऋणकर्ताओं के साथ संचार का ऑडिट योग्य रिकॉर्ड रखेगी, जिसमें (i) इनकमिंग और आउटगोइंग कॉल लॉग (दिनांक, समय, उपयोग किया गया नंबर और कॉल का परिणाम) और (ii) डिजिटल संचार लॉग (जैसे एसएमएस, ईमेल, इन-ऐप नोटिफिकेशन और अन्य इलेक्ट्रॉनिक संचार) शामिल होंगे, जिनमें विषयवस्तु/टेम्प्लेट संदर्भ, टाइमस्टैम्प और डिलीवरी स्थिति, जैसा लागू हो, शामिल होंगे। ऐसे लॉग/रिकॉर्ड (और कॉल रिकॉर्डिंग, यदि की गई हो) लागू कानूनों/विनियमों और कंपनी की आंतरिक रिकॉर्ड रखने की नीति के तहत निर्धारित अवधि के लिए रखे जाएंगे, और उचित पहुंच नियंत्रणों के साथ सुरक्षित रूप से संग्रहीत किए जाएंगे और ऑडिट, शिकायत निवारण और नियामक आवश्यकताओं के लिए, जैसा लागू हो, उपलब्ध कराए जाएंगे।

## 7. ऋण की शर्तें और संबंधित दस्तावेज़

7.1. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण आवेदन प्रपत्रों में ब्याज दरें, ऋण अवधि, आवश्यक सुरक्षा/गिरवी की प्रकृति (यदि कोई हो) आदि जैसी आवश्यक जानकारी शामिल हो। ऋण आवेदन प्रपत्र में आवेदन के साथ जमा किए जाने वाले दस्तावेजों का स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाएगा।

7.2. प्रत्येक आवेदन पर योग्यता के आधार पर स्वतंत्र रूप से विचार किया जाएगा, जिसमें संपत्ति के स्वामित्व को सत्यापित करने के लिए आवश्यक सभी जानकारी, दस्तावेज़, व्यक्ति और/या संस्था की पहचान और गारंटी सहित दी जाने वाली सुरक्षा की जांच की जाएगी।

7.3. कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पुष्टि करेगी। ऋण आवेदनों के निपटान की संभावित समयसीमा भी पुष्टि में बताई जाएगी।

7.4. कंपनी उधारकर्ता की साख सुनिश्चित करने के लिए उसकी उचित जांच-पड़ताल करेगी, जो किसी भी ऋण आवेदन को स्वीकृत या अस्वीकृत करने से पहले उस पर निर्णय लेने में एक महत्वपूर्ण मापदंड होगा। इस उद्देश्य के लिए, कंपनी अपनी ऋण/क्रेडिट नीति के अनुसार विभिन्न मापदंडों पर विचार करेगी, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- ऋण-मूल्य अनुपात (LTV): प्रतिभूति/गिरवी रखी गई संपत्ति के मूल्य की पर्याप्तता निर्धारित करने के लिए।

- ऋण-आय अनुपात या किस्त-आय अनुपात: यह निर्धारित करने के लिए कि... उधारकर्ता की ऋण चुकाने की क्षमता (यदि आवश्यक हो)

7.5. पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, कंपनी उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करने वाली सभी

सूचनाओं का खुलासा ऐसे तरीके से करेगी, जैसा उचित समझा जाए, जिसमें निम्नलिखित शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:

- ऋण आवेदन की प्रक्रिया के लिए देय शुल्क/प्रभार;
- वार्षिक ब्याज दर और उसे लागू करने की विधि
- यदि ऋण राशि स्वीकृत नहीं होती है, तो वापसी योग्य शुल्क की राशि; ● पूर्व भुगतान के विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो;
- यदि कोई विलंबित पुनर्भुगतान के लिए जुर्माना हो, तो उसे मोटे अक्षरों में लिखें;
- यदि कोई रूपांतरण शुल्क लागू हो (ऋण को निश्चित दर से अस्थिर दर में बदलने पर या इसके विपरीत);
- यदि कोई हो, तो हित पुनर्निर्धारण खंड का अस्तित्व;
- भुगतान न होने की स्थिति में नीलामी प्रक्रिया
- कंपनी द्वारा एजेंट के रूप में नियुक्त डिजिटल ऋण मंच का नाम ● कंपनी में शिकायत निवारण तंत्र उपलब्ध है।
- कोई अन्य मामला जो उधारकर्ताओं के हितों को प्रभावित करता हो

7.6. यह जानकारी इस प्रकार दी जाएगी जिससे यह सुनिश्चित हो सके कि उधारकर्ता ऋण के प्रसंस्करण और स्वीकृति में शामिल सभी ब्याज, शुल्क और फीस से अवगत हों। 7.7. कंपनी उधारकर्ता को अंग्रेजी या किसी अन्य भाषा में लिखित रूप में सूचित करेगी।

उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में, केएफएस, स्वीकृति पत्र, ऋण समझौता या किसी अन्य माध्यम से स्वीकृत ऋण राशि, वार्षिक ब्याज दर और आवेदन की विधि सहित नियम और शर्तें लिखी जाएंगी, और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखा जाएगा।

7.8. इस प्रकारकेएफएस,स्वीकृति पत्र या शर्तों के संचार का अन्य माध्यम कंपनी के लेटरहेड पर होना चाहिए या उसमें कंपनी के लेटरहेड पर सामान्य रूप से निहित विवरण स्पष्ट रूप से प्रदर्शित होने चाहिए।

7.9. कंपनी ऋण समझौते और केएफएस में विलंबित पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) का उल्लेख मोटे अक्षरों में करेगी।

7.10. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन भावी तिथि से प्रभावी हों। ऋण समझौते में इस संबंध में स्पष्ट प्रावधान भी होना चाहिए।

7.11. कंपनी ऋण स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति, जैसा कि उधारकर्ता द्वारा समझा गया है, और ऋण समझौते में उल्लिखित सभी संलग्नकों की एक-एक प्रति प्रदान करेगी। केएफएस को भी सारांश बॉक्स के रूप में शामिल किया जाएगा, जिसे ऋण समझौते के भाग के रूप में प्रदर्शित किया जाएगा।

7.12. कंपनी प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगी और ऋणों और अग्रिमों पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करेगी। 7.13. ब्याज की दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण तथा विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दरें वसूलने का औचित्य निम्नलिखित होगा:

आवेदन पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को दी गई जानकारी और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से दी गई जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी या कंपनी के निर्णयानुसार संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित की जाएगी। ब्याज दरों में परिवर्तन होने पर वेबसाइट या अन्य माध्यमों से प्रकाशित जानकारी को अद्यतन किया जाएगा।

- 7.14. ब्याज दर वार्षिक दर होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को खाते पर लगने वाली सटीक दरों की जानकारी हो।
- 7.15. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- 7.16. सोने के आभूषणों के बदले ऋण देने के मामले में, कंपनी 5 (पांच) लाख रुपये से अधिक के सभी लेनदेन के लिए ग्राहकों के पैन कार्ड की प्रति प्राप्त करेगी।
- 7.17. जहां लागू हो, कंपनी ऋण स्वीकृति के समय उधारकर्ताओं को बैंचमार्क ब्याज दर में परिवर्तन के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से सूचित करेगी, जिससे ऋण की EMI और/या अवधि या दोनों में परिवर्तन हो सकता है। इसके बाद, उपरोक्त के कारण EMI/अवधि या दोनों में किसी भी वृद्धि की सूचना उधारकर्ता को उचित माध्यमों से तुरंत दी जाएगी। ब्याज दरों के पुनर्निर्धारण के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को अपने बोर्ड द्वारा अनुमोदित ब्याज दर नीति के अनुसार निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगी।
- 7.18. लागू परिस्थितियों में उधारकर्ताओं को (क) ऋण की किस्त बढ़ाने या ऋण अवधि बढ़ाने या दोनों विकल्पों के संयोजन का विकल्प दिया जाएगा; और (ख) ऋण अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करने का विकल्प दिया जाएगा। ज़ब्टी शुल्क/पूर्व भुगतान जुर्माना मौजूदा निर्देशों के अधीन होगा।
- 7.19. फ्लोटिंग रेट से फिक्स्ड रेट में ऋण बदलने के लिए लागू सभी शुल्क और उपरोक्त प्रक्रिया के संचालन से संबंधित कोई अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागत।  
विकल्पों का खुलासा केएफएस, स्वीकृति पत्र में और कंपनी द्वारा समय-समय पर ऐसे शुल्कों/लागतों के संशोधन के समय पारदर्शी रूप से किया जाएगा। 7.20. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग रेट लोन के मामले में अवधि बढ़ाने से नकारात्मक परिशोधन न हो।
- 7.21. कंपनी प्रत्येक तिमाही के अंत में उधारकर्ताओं को उचित माध्यमों से एक विवरण उपलब्ध कराएगी/संपन्न करेगी, जिसमें कम से कम अब तक वसूल की गई मूलधन और ब्याज राशि, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) का विवरण होगा। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि विवरण सरल और उधारकर्ता द्वारा आसानी से समझा जा सके। समान मासिक किस्त वाले ऋणों के अलावा, ये निर्देश अन्य ऋणों पर भी लागू होंगे। यथोचित परिवर्तन सहित सभी समतुल्य किस्त आधारित ऋणों के लिए, जिनकी आवधिकताएँ अलग-अलग हों।

## 8. गारंटी और सुरक्षा/गिरवी

- 8.1. कंपनी ऋण स्वीकृत करने से पहले, सोने के आभूषणों या किसी अन्य सुरक्षा/गिरवी रखी गई संपत्ति के स्वामित्व के संबंध में स्वयं को संतुष्ट करेगी और यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाएगी कि रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित केवाईसी दिशानिर्देशों का अनुपालन किया गया है और यह सुनिश्चित करेगी कि कोई भी ऋण देने से पहले ग्राहक पर पर्याप्त जांच-पड़ताल की गई है।
- 8.2. सोने के स्वामित्व का निर्धारण करने के उद्देश्य से, कंपनी निम्नलिखित में से कोई भी साक्ष्य प्राप्त कर सकती है:
- आभूषणों की खरीद के प्रमाण, जैसे खरीद बिल, रसीदें आदि;
  - वसीयत सहित विरासत के प्रमाण;

- उपहार प्राप्त का प्रमाण, जिसमें उपहार विलेख भी शामिल हैं;
  - शादी की तस्वीरों या अन्य प्रामाणिक चित्रों के रूप में सबूत; ● यदि ग्राहक के पास घर का बीमा है जिसमें अन्य मूल्यवान वस्तुओं के साथ-साथ सोना भी शामिल है, तो पॉलिसी की एक प्रति और संबंधित दस्तावेज प्रस्तुत करें;
  - यदि उपहार में मिले/विरासत में मिले आभूषणों को दोबारा डिजाइन या पुनर्निर्मित किया जाता है, तो इसका प्रमाण प्रस्तुत करना होगा;
- 8.3. यदि उपर्युक्त साक्ष्य प्राप्त करना संभव न हो या ग्राहक द्वारा प्रस्तुत साक्ष्य संतोषजनक न हों, तो सोने के आभूषणों के स्वामित्व की स्व-घोषणा प्राप्त की जा सकती है।
- 8.4. यदि गारंटर द्वारा गारंटी पत्र निष्पादित किया जाता है, तो कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उक्त पत्र में उनके दायित्वों, देनदारियों और उन परिस्थितियों का उल्लेख हो जिनमें उन्हें मुख्य ग्राहक/ऋण लेने वाले के बकाया का भुगतान करने के लिए कहा जा सकता है।
- 8.5. कंपनी गिरवी के रूप में प्राप्त सोने के आभूषणों का उचित बीमा कराएगी। 8.6. कंपनी प्राप्त आभूषणों के परीक्षण के लिए उचित प्रक्रिया का पालन करेगी और उसे लागू करेगी।
- 8.7. कंपनी पर्याप्त प्रणालियाँ सुनिश्चित करेगी और ग्राहकों द्वारा गिरवी रखे गए सोने की सुरक्षित अभिरक्षा सुनिश्चित करने के लिए सभी संभव और उचित उपाय करेगी।
- 8.8. ग्राहक द्वारा सोना सौंपे जाने पर कंपनी एक ऋण गिरवी कार्ड जारी करेगी। गिरवी कार्ड पर कंपनी के अधिकृत अधिकारी के हस्ताक्षर होंगे और यह ग्राहक द्वारा गिरवी रखी गई प्रतिभूति (सोना) की रसीद के रूप में भी कार्य करेगा।
- 8.9. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि प्राप्त आभूषणों को सुरक्षित अभिरक्षा में रखने के लिए कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।
- 8.10. कंपनी भंडारण सुविधा/प्रणालियों की निरंतर समीक्षा करेगी और आंतरिक या बाहरी लेखा परीक्षकों द्वारा आवधिक निरीक्षण भी किया जाएगा ताकि मौजूदा प्रणालियों से संबंधित दिशानिर्देशों का कड़ाई से पालन सुनिश्चित किया जा सके।
- 8.11. कंपनी सभी बकाया राशि के भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली होने पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, बशर्ते कि उधारकर्ता के विरुद्ध उनके पास कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि ऐसे सेट-ऑफ अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण और उन शर्तों के साथ सूचना दी जाएगी जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।
- 8.12. कंपनी के ऋणधारक के साथ अनुबंध में एक अंतर्निहित पुनः कब्जा खंड है जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य है। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अनुबंध की शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान शामिल होंगे: (क) कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि; (ख) वे परिस्थितियाँ जिनमें नोटिस अवधि माफ की जा सकती है; (ग) प्रतिभूति का कब्जा लेने की प्रक्रिया; (घ) प्रतिभूति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋणधारक को ऋण चुकाने का अंतिम अवसर दिए जाने का प्रावधान; (ङ) ऋणधारक को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया और (च) प्रतिभूति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया। ऋण वितरण के समय, ऋण समझौते में उल्लिखित सभी संलग्नकों की प्रतियों के साथ, ऐसी शर्तों की एक प्रति ऋणधारकों को उपलब्ध कराई जाएगी।

## 9. बकाया राशि का संग्रह

- 9.1. कंपनी ग्राहकों को उनके बकाया के संबंध में सभी जानकारी प्रदान करेगी और भुगतान के लिए

उचित समय प्रदान करेगी।

- 9.2. कंपनी अपने हितों की रक्षा करते हुए, बकाया राशि का भुगतान न करने वाले ग्राहकों से बकाया वसूलने के लिए उचित और कानूनी उपाय अपनाएगी, जिसमें बकाया राशि की वसूली के लिए प्रेरक विधियों का उपयोग भी शामिल है।
- 9.3. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।
- 9.4. नियमित अनुस्मारकों से परे किसी भी वसूली कार्रवाई को शुरू करने से पहले, कंपनी उधारकर्ता को एक लिखित मांग नोटिस (भौतिक और/या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से) जारी करेगी, जिसमें देय राशि, ऐसी मांग का कारण, भुगतान करने की अवधि और भुगतान न करने के परिणाम निर्दिष्ट होंगे।
- 9.5. कंपनी लागू आरबीआई निष्पक्ष व्यवहार संहिता और नियामक निर्देशों के अनुरूप वसूली प्रथाओं को अपनाएगी, और यह सुनिश्चित करेगी कि वसूली के प्रयास कानून की उचित प्रक्रिया का पालन करें।
- 9.6. जहां कंपनी वसूली/वसूली के लिए वसूली एजेंट या एजेंसी नियुक्त करती है, वहां कंपनी उधारकर्ता को ऐसी नियुक्ति और एजेंट/एजेंसी के विवरण की सूचना उचित संचार चैनलों के माध्यम से देगी।
- 9.7. कंपनी की ओर से नियुक्त प्रत्येक वसूली एजेंट के पास कंपनी/एजेंसी द्वारा जारी किया गया वैध प्राधिकरण पत्र होना चाहिए और प्रत्येक बातचीत की शुरुआत में उन्हें अपनी पहचान (नाम और कर्मचारी/एजेंसी पहचान पत्र सहित) बतानी होगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ता द्वारा मांगे जाने पर ऐसे एजेंट प्राधिकरण पत्र और पहचान पत्र प्रस्तुत करें।
- 9.8. कंपनी वसूली संबंधी संचार के लिए कॉल करने का समय सुबह 8:00 बजे से शाम 7:00 बजे के बीच सीमित रखेगी, जब तक कि लागू नियमों के तहत स्पष्ट रूप से अनुमति न दी गई हो या उधारकर्ता द्वारा विशेष रूप से अनुरोध न किया गया हो।
- 9.9. कंपनी कर्मचारियों, डीएसए/डीएमए या वसूली एजेंटों द्वारा किसी भी प्रकार के दुर्व्यवहार के लिए एक निगरानी और अनुशासनात्मक ढांचा बनाए रखेगी, जिसमें कंपनी के शिकायत निवारण तंत्र के तहत वसूली आचरण से संबंधित शिकायतों का निवारण और समाधान शामिल है।
- 9.10. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कंपनी के कर्मचारी, वसूली एजेंट या कंपनी की ओर से बकाया वसूली में लगे कोई भी अन्य व्यक्ति अनुचित उत्पीड़न का सहारा न लें, जैसे कि विषम समय पर उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋण वसूली के लिए बल प्रयोग करना आदि, और कंपनी द्वारा तैयार किए गए वसूली एजेंटों के लिए आचार संहिता का पालन करें।

## 10. पुनर्प्राप्ति की प्रक्रिया

- 10.1. निष्पक्ष व्यवहार के तौर पर, कंपनी सामान्यतः पूर्व निर्धारित अवधि से पहले ऋण वापस नहीं लेगी, सिवाय अप्रत्याशित या असामान्य परिस्थितियों के जिनमें कंपनी के हित प्रतिकूल रूप से प्रभावित होते हैं, जैसे कि प्रतिभूति का मूल्य काफी कम हो जाना, सोने की गुणवत्ता स्वीकार्य न होना, किसी नियामक/सरकारी निर्देश आदि के कारण। ऐसे सभी मामलों में, सामान्य अवधि समाप्त होने से पहले ग्राहक को ऋण वापस लेने की उचित और तर्कसंगत सूचना दी जाएगी। कंपनी प्रतिभूति को बेचे बिना ग्राहक से बकाया राशि का

भुगतान करवाने के लिए हर संभव नरम या प्रेरक प्रयास करेगी।

10.2. संपार्श्विक की नीलामी/निपटान कंपनी के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीलामी नीति के अनुसार, समय-समय पर संशोधित रूप में, इस संहिता और लागू कानूनों और नियामक दिशानिर्देशों में निर्धारित आवश्यकताओं के अतिरिक्त, की जाएगी।

10.3. कंपनी ग्राहक को तुरंत ही प्रतिभूति (सोना) वितरित करेगी। ऋण का निपटान उसी स्थिति में किया जाएगा जैसी स्थिति ऋण स्वीकृत होने के समय थी।

## 11। दंडात्मक शुल्क

11.1. कंपनी दंडात्मक शुल्कों (यदि कोई हो) के लिए भी नीति निर्धारित करेगी। यह वेबसाइट पर उपलब्ध होगी और समय-समय पर अद्यतन की जाएगी। इसी को ध्यान में रखते हुए, कंपनी ने इस संबंध में एक नीति तैयार की है। इसे संलग्न किया गया है। अनुबंध 1.

## 12. सामान्य

12.1. कंपनी ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर, उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले से प्रकट न की गई जानकारी का खुलासा न हो गया हो)।

12.2. कंपनी व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत सभी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर, सह-देनदारों के साथ या उनके बिना, फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

12.3. यदि ऋणधारक द्वारा ऋण खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होता है, तो कंपनी की सहमति या असहमति, अर्थात् यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 (इक्कीस) दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

12.4. कंपनी ऋणों की उपलब्धता के संबंध में झूठे दावे नहीं करेगी और भ्रामक विज्ञापन जारी नहीं करेगी।

12.5. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी शाखाओं में दस्तावेजीकरण एक समान हो और मानकीकृत तरीके से किया जाए।

12.6. कंपनी ऋणों पर अत्यधिक ब्याज दरें लगाकर मुनाफाखोरी नहीं करेगी और न ही प्रतिकूल बाजार स्थितियों का अनुचित लाभ उठाएगी। ब्याज दरें निधि की लागत, जोखिम प्रीमियम, ऋण योजना, प्रति ग्राम ऋण, लाभ मार्जिन आदि जैसे कारकों पर आधारित होंगी और कंपनी की ब्याज दर नीति और समय-समय पर जारी नियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप होंगी। साथ ही, ये दरें उद्योग की प्रचलित प्रथाओं और मानकों के अनुरूप होंगी।

## 13. शिकायतें और आपत्तियाँ

13.1. कंपनी के निदेशक मंडल संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगा।

13.2. कंपनी सभी शिकायतों और आपत्तियों का उचित समय के भीतर समाधान करने/जवाब देने का प्रयास करेगी और ग्राहकों को उनकी शिकायतों की स्थिति के बारे में सूचित करती रहेगी।

13.3. कंपनी अपनी प्रत्येक शाखा (यदि कोई हो) और कार्यालय में ग्राहकों को अपनी शिकायतें या आपत्तियाँ दर्ज करने और/या प्रस्तुत करने के लिए सुविधाएं उपलब्ध कराएगी।

कोई भी।

- 13.4. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसकी शिकायत निवारण प्रक्रिया उसकी वेबसाइट पर उपलब्ध हो। यदि कंपनी के उत्पाद किसी डिजिटल प्लेटफॉर्म या किसी अन्य संस्था की वेबसाइट के माध्यम से पेश किए जाते हैं, तो ग्राहक को प्रदान किए गए हस्ताक्षरित समझौते की प्रति में कंपनी के शिकायत निवारण तंत्र का विवरण अवश्य होना चाहिए।
- 13.5. कंपनी शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को उनकी विकलांगता के आधार पर ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं के विस्तार में भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी की सभी शाखाएँ (यदि कोई हों) ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने में हर संभव सहायता प्रदान करेंगी। कंपनी अपने सभी स्तरों के कर्मचारियों के लिए आयोजित प्रशिक्षण कार्यक्रमों में कानून और अंतर्राष्ट्रीय समझौतों द्वारा विकलांग व्यक्तियों को प्रदत्त अधिकारों से संबंधित एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगी। इसके अलावा, कंपनी यहाँ दिए गए शिकायत निवारण तंत्र के तहत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों के निवारण को सुनिश्चित करेगी।

## 14. शिकायत निवारण तंत्र

### 14.1. शिकायत दर्ज करना

- 14.1.1. कंपनी उन सभी स्थानों पर अपनी उपस्थिति सुनिश्चित करेगी जहाँ कंपनी का संचालन हो रहा है और शीघ्र शिकायत निवारण सुनिश्चित करने के लिए ग्राहक शिकायतों/समस्याओं के समाधान हेतु एक समर्पित व्यवस्था स्थापित करेगी।
- 14.1.2. उधारकर्ताओं द्वारा की गई सभी शिकायतों को कंपनी द्वारा अपने प्रत्येक कार्यालय/शाखा में इलेक्ट्रॉनिक रूप से दर्ज और बनाए रखा जाएगा।
- 14.1.3. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहक कंपनी के साथ अपने सभी पत्राचार में अपना आवेदन क्रमांक/स्वीकृति क्रमांक/ऋण खाता क्रमांक अवश्य लिखें। इस व्यवस्था के अंतर्गत गुमनाम शिकायतों पर विचार नहीं किया जाएगा।
- 14.1.4. कुछ प्रकार के मामलों में गतिविधियों की प्रकृति के कारण अतिरिक्त समय लग सकता है; उदाहरण के लिए, दस्तावेजों की पुनर्प्राप्ति। कंपनी ग्राहकों को इस प्रकार की देरी के बारे में सूचित करेगी और शिकायत के समाधान के लिए अपेक्षित समयसीमा प्रदान करेगी।
- 14.1.5. कंपनी शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 30 (तीस) दिनों के भीतर उसका समाधान करने का प्रयास करेगी। यदि किसी शिकायत के समाधान में अतिरिक्त समय लगता है, तो कंपनी विलंब के कारणों को दर्ज करेगी, शिकायतकर्ता को समाधान की अपेक्षित समयसीमा के बारे में सूचित करेगी और शिकायतकर्ता को स्थिति से अवगत कराती रहेगी।
- 14.1.6. कंपनी शाखा/कार्यालय, ग्राहक सेवा फोन, ईमेल, कंपनी की वेबसाइट और कंपनी के मोबाइल एप्लिकेशन (जहाँ लागू हो) सहित कई चैनलों के माध्यम से शिकायत दर्ज करने और उसकी निगरानी करने की सुविधा प्रदान करेगी। प्रवेश और संचार की सुविधा अंग्रेजी/हिंदी और/या उपयुक्त स्थानीय भाषा में उपलब्ध होगी, जहाँ तक संभव हो।
- 14.1.7. कंपनी आरबीआई के लोकपाल/एकीकृत लोकपाल योजना को आरबीआई शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल के माध्यम से, जैसा लागू हो, शिकायत निवारण की सुविधा

प्रदान करेगी और अपनी वेबसाइट और ग्राहक संपर्क बिंदुओं पर प्रासंगिक शिकायत निवारण जानकारी प्रदर्शित/संचारित करेगी।

- 14.1.8. कंपनी अपनी शासन प्रक्रियाओं के अनुसार बोर्ड/बोर्ड समिति को आवधिक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगी, जिसमें शिकायत की मात्रा, निपटान समय, मूल कारण विषय, वसूली-आचरण शिकायतें, वृद्धि और सुधारात्मक/निवारक कार्रवाइयां शामिल होंगी।

#### 14.2. शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ)

- 14.2.1. कंपनी का निदेशक मंडल कंपनी के एक कर्मचारी को कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी ('जीआरओ') के रूप में नामित करेगा, जिसे ग्राहकों द्वारा उठाई गई शिकायतों के निवारण का कार्य सौंपा जाएगा।

- 14.2.2. कार्यालयीन शिकायतकर्ता कार्यालयीन समय के दौरान सभी उधारकर्ताओं की शिकायतें सुनने के लिए उपलब्ध रहेंगे। यदि शिकायतकर्ता कार्यालयीन शिकायतकर्ता उपलब्ध नहीं हैं, तो कंपनी के वरिष्ठतम अधिकारी उधारकर्ता की शिकायत सुनेंगे।

- 14.2.3. जीआरओ के संपर्क विवरण निम्नलिखित हैं:

प्लॉट क्रमांक 45/बी, शुभम कॉम्प्लेक्स, प्रथम ए

मुख्य, भूतल, सामने का भाग (बी),

Sarakki Industrial Layout, J.P. Nagar,

Bangalore, Karnataka 560078 India

फ़ोन: 18004198000,

समय: सुबह 9:00 बजे से शाम 6:00 बजे तक

(सोमवार से शुक्रवार तक, सरकारी अवकाश और रविवार को छोड़कर)

ईमेल: grievance@rupeek.com

#### 14.3. समाधान प्रक्रिया और समय सीमा का प्रदर्शन

- 14.3.1. कंपनी अपने प्रत्येक शाखा या उन स्थानों पर जहां कंपनी का कारोबार होता है, साथ ही कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रमुख स्थान पर निम्नलिखित विवरण प्रदर्शित करेगी –

(i) ग्राहक सेवा केंद्र के संपर्क विवरण (टोल फ्री नंबर और ईमेल चैनल दोनों प्रदान किए जाएंगे) जिनसे जनता कंपनी के खिलाफ शिकायतों के प्रथम समाधान के लिए संपर्क कर सकती है।

(ii) उस जीआरओ का नाम और संपर्क विवरण, जिससे जनता कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क कर सकती है, यदि ग्राहक सेवा केंद्र द्वारा उनका समाधान नहीं किया गया हो।

- 14.3.2. यदि ग्राहक सेवा केंद्र या जीआरओ द्वारा 1 (एक) महीने की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का समाधान नहीं किया जाता है, तो ग्राहक आरबीआई के एनबीएफसी लोकपाल कार्यालय में अपील कर सकता है:

केंद्रीकृत रसीद एवं प्रसंस्करण केंद्र, चौथी मंजिल, भारतीय रिजर्व बैंक,

सेक्टर-17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़-160017, टेलीफोन नंबर: 0172-2721109,

0172-2721011, फैक्स नंबर: 0172-2721880

ईमेल: <https://cms.rbi.org.in>

#### 14.4. नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी

कंपनी ने अखिल भारतीय स्तर पर एक नोडल अधिकारी (एनओ) नियुक्त किया है। एनओ सभी शिकायतों के समाधान और कंपनी के विरुद्ध दायर शिकायतों के संबंध में संबंधित नियामक एवं अपीलीय प्राधिकारियों के समक्ष कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए उत्तरदायी है। कंपनी अपने सभी शाखाओं/कार्यालयों या उन स्थानों पर जहां कंपनी का कारोबार होता है, एनओ का नाम और संपर्क विवरण प्रदर्शित करेगी।

#### 15. गोपनीयता

कंपनी ग्राहकों की प्रोफाइल को समझने और अपना व्यवसाय संचालित करने के लिए प्रासंगिक और आवश्यक समझी जाने वाली व्यक्तिगत जानकारी एकत्र करेगी। कंपनी ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को गोपनीय रखेगी और किसी भी तीसरे व्यक्ति को तब तक कोई जानकारी नहीं देगी जब तक कि किसी कानून या सरकारी प्राधिकरण, जिसमें नियामक या क्रेडिट एजेंसियां शामिल हैं, द्वारा इसकी आवश्यकता न हो, या जब तक ग्राहक द्वारा जानकारी साझा करने की अनुमति न दी गई हो या ग्राहक की पूर्व सहमति प्राप्त न हो गई हो। यदि कंपनी सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए किसी तीसरे पक्ष की सेवाएं लेती है, तो कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि वे तीसरे पक्ष ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को समान स्तर की गोपनीयता के साथ संभालें। कंपनी ग्राहक के केवाईसी रिकॉर्ड और संबंधित दस्तावेज़ (पहचान, पता सत्यापन और सहायक रिकॉर्ड सहित), चाहे भौतिक रूप में हों या इलेक्ट्रॉनिक रूप में, पाँच वर्षों की अवधि तक सुरक्षित रखेगी और इन रिकॉर्डों को उचित पहुँच नियंत्रणों के साथ सुरक्षित तरीके से संरक्षित करेगी। प्रतिधारण अवधि समाप्त होने पर, कंपनी की आंतरिक रिकॉर्ड प्रतिधारण और डेटा निपटान प्रक्रियाओं के अनुसार, रिकॉर्डों का निपटान/नष्ट करना सुरक्षित और लेखापरीक्षित तरीके से किया जाएगा।

#### 16. संहिता की समीक्षा

निदेशक मंडल निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा करेगा। जीआरओ इस संहिता के अनुपालन की समय-समय पर समीक्षा करेगा और ऐसी समीक्षा की समेकित रिपोर्ट निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जा सकती है।

##### अनुबंध -1

##### दंडात्मक शुल्कों के लिए नीति

"दंडात्मक शुल्क नीति" में उस दृष्टिकोण की रूपरेखा दी गई है जिसे कोई कंपनी ऋण समझौते की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों का पालन न करने पर उधारकर्ताओं पर जुर्माना लगाते समय अपनाएगी।

क. यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण समझौते की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों का पालन न करने पर कोई जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा और उसे 'दंडात्मक

ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जिसे ऋण पर लगाए गए ब्याज की दर में जोड़ा जाता है।

उपरोक्त निर्दिष्ट उद्देश्य के लिए ही, भौतिक नियम और शर्तें वित्तपोषण दस्तावेजों में उन सभी प्रावधानों को संदर्भित करती हैं जिनमें उधारकर्ता(ओं) को निर्दिष्ट नियत तिथि के भीतर उधारकर्ता(ओं) द्वारा प्राप्त सुविधा(ओं) के संबंध में बकाया राशि का भुगतान करने की आवश्यकता होती है।

- ख. दंडात्मक शुल्कों का पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, अर्थात् ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, इससे ऋण खाते में चक्रवृद्धि ब्याज की सामान्य प्रक्रियाओं पर कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा।
- ग. दंडात्मक शुल्कों की मात्रा उचित होगी और ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों के उल्लंघन के अनुरूप होगी, तथा किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभावपूर्ण नहीं होगी।
- घ. व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत 'व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' को दिए गए ऋणों के मामले में दंडात्मक शुल्क, समान नियमों और शर्तों के अनुपालन न करने पर गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होगा।
- ई. दंडात्मक शुल्कों की मात्रा और कारण कंपनी द्वारा ग्राहकों को ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तों/मुख्य तथ्य विवरण में स्पष्ट रूप से बताए जाएंगे, साथ ही कंपनी की वेबसाइट पर ब्याज दरों और सेवा शुल्कों के अंतर्गत भी प्रदर्शित किए जाएंगे।
- च. ऋण की शर्तों और नियमों का पालन न करने पर उधारकर्ताओं को जब भी अनुस्मारक भेजे जाएं, तो लागू दंडात्मक शुल्क की सूचना दी जाएगी। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाने का कोई भी मामला और उसका कारण भी सूचित किया जाएगा।