



## सम्मान फिनसर्व लिमिटेड

(पूर्व में इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)

## निष्पक्ष व्यवहार संहिता

(बोर्ड द्वारा 23.12.2024 को आयोजित बैठक में समीक्षा एवं अनुमोदन)

## अंतरवस्तु

1. परिचय एवं उद्देश्य.....	3
2. उद्देश्य एवं अनुप्रयोग .....	3
3. ग्राहकों के प्रति हमारी प्रतिबद्धताएँ .....	4
4. प्रकटीकरण और पारदर्शिता.....	5
5. विज्ञापन, विपणन और बिक्री .....	8
6. गोपनीयता और गोपनीयता.....	9
7. बकाया राशि का संग्रहण .....	9
8. शिकायतें और शिकायतें.....	10
आंतरिक प्रक्रियाएं .....	10
9. अपने ग्राहक को जाने (केवाईसी) दिशानिर्देश.....	11
10. ऋण .....	12
11. दंडात्मक आरोप.....	13
12. फ्लोटिंग ब्याज दर का पुनर्निर्धारण.....	13
13. व्यक्तिगत ऋण के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की रिहाई	14
14. गारंटर .....	14
15. सामान्य .....	14

## निष्पक्ष व्यवहार संहिता

(बोर्ड द्वारा 23 फरवरी 2014 को आयोजित बैठक में समीक्षा की गई और अनुमोदित) <sup>वर्तमान</sup> (दिसंबर 2024)

### 1. परिचय एवं उद्देश्य

निष्पक्ष व्यवहार संहिता नीति का उद्देश्य संस्थाओं और अंतिम उपयोगकर्ताओं के बीच लेन-देन में पारदर्शिता प्रदान करना और अच्छी तरह से सूचित व्यावसायिक संबंध प्रदान करना है। यह संहिता "मास्टर डायरेक्शन" के अनुरूप है - भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्कैल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023" परिपत्र RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 दिनांक 19 अक्टूबर, 2023 (समय-समय पर अद्यतन) ("मास्टर दिशा-निर्देश, 2023") भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी ("भारतीय रिज़र्व बैंक") कंपनी के निदेशक मंडल ने अतीत में समय-समय पर अपनाई गई/संशोधित मौजूदा निष्पक्ष व्यवहार संहिता को उपयुक्त रूप से संशोधित करने का निर्णय लिया है।

#### लक्षित दर्शक

बोर्ड के सदस्य और सभी विभाग इस दस्तावेज़ के प्राथमिक श्रोता होंगे। कंपनी के सभी कर्मचारी, अधिकारी और अधिकृत प्रतिनिधि ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय संशोधित संहिता का सख्ती से पालन करेंगे।

#### पॉलिसी की प्रयोज्यता और वैधता

यह नीति निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित तिथि से लागू होगी। बोर्ड कम से कम सालाना नीति की समीक्षा, सत्यापन, अद्यतन और अनुमोदन करेगा। इस नीति के विशिष्ट पहलुओं में कोई भी संशोधन संबंधित प्राधिकरण द्वारा जारी किए गए आदेशों के माध्यम से सूचित किया जा सकता है और प्रभावी होने की तिथि से इस नीति का हिस्सा बन जाएगा।

### 2. उद्देश्य और अनुप्रयोग

#### 2.1. संहिता के उद्देश्य

सम्मान फिनसर्व लिमिटेड (पूर्व में इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) (इसके बाद "एसएफएल" या कंपनी या हमारी कंपनी या हमने) ने सर्वोत्तम कॉर्पोरेट प्रथाओं को अपनाने और अंतरराष्ट्रीय स्तर पर अपनाई जाने वाली व्यावसायिक प्रथाओं में अत्यधिक पारदर्शिता लाने का अपना उद्देश्य निर्धारित किया है और इस प्रकार ग्राहक विश्वास को बढ़ावा दे कंपनी में।

यह संहिता कंपनी द्वारा निम्नलिखित उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए तैयार की गई है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे और निष्पक्ष व्यवहार को बढ़ावा देना;
- पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक को बेहतर समझ हो सके कि वह हमारी कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से क्या अपेक्षा कर सकता है;
- प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को उच्च परिचालन मानक प्राप्त करने के लिए प्रोत्साहित करना; तथा
- ग्राहक और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना और इस प्रकार ग्राहक का कंपनी में विश्वास बढ़ाना।
- ग्राहक इंटरफेस के संबंध में नियामक आवश्यकताओं का अनुपालन सुनिश्चित करना;
- ग्राहक शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र को मजबूत करना।

#### 2.2. संहिता का अनुप्रयोग

इस संहिता के सभी भाग सभी ऋण उत्पादों और सेवाओं पर लागू होते हैं, जैसे कि आवास ऋण, व्यक्तिगत ऋण, बंधक ऋण, वाणिज्यिक ऋण, मांग और कॉल ऋण, वाहन ऋण, बंधक के विरुद्ध ऋण या कोई अन्य उत्पाद और सेवाएँ जो वर्तमान में प्रदान की जा रही हैं या जिन्हें भविष्य में पेश किया जा सकता है, चाहे वे कंपनी द्वारा काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या कंपनी के एजेंटों के माध्यम से या किसी अन्य तरीके से प्रदान की जाती हों। निष्पक्ष व्यवहार संहिता की प्रति कंपनी के सभी कार्यालयों/शाखाओं में प्रदर्शित की जाएगी। कंपनी द्वारा अपनाई जा रही संहिताओं के बारे में आम जनता और सभी हितधारकों को सूचित करने के लिए कंपनी की वेबसाइट पर एफपीसी की एक प्रति भी प्रदर्शित की जाएगी।

### 3. ग्राहकों के प्रति हमारी प्रतिबद्धताएँ

#### 3.1. ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित तरीके से कार्य करना

कंपनी अपने द्वारा पेश किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं तथा अपने कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं और प्रथाओं के लिए इस संहिता में दी गई प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करेगी। सभी उत्पाद और सेवाएँ प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का अक्षरशः पालन करेगी; और ग्राहकों के साथ व्यवहार ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा।

- I. ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय, कंपनी ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी।
- II. कंपनी उधारकर्ताओं से अत्यधिक ब्याज नहीं वसूलेगी। ग्राहक से ली जाने वाली ब्याज दर का औचित्य स्पष्ट किया जाना चाहिए। सभी दरें और शुल्क ऋण आवेदन पत्र के साथ-साथ स्वीकृति पत्र में भी उल्लिखित होने चाहिए।
- III. ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण का तरीका भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।

#### 3.2. ग्राहकों को यह समझने में मदद करना कि हमारे वित्तीय उत्पाद और सेवाएँ कैसे काम करती हैं

- I. विज्ञापनों और प्रचार साहित्य की विषय-वस्तु यथासंभव स्पष्ट और भ्रामक नहीं होगी। ऋण समझौते का प्रारूप और अन्य दस्तावेज जिन्हें ऋण प्राप्त करने के लिए ग्राहक द्वारा निष्पादित और हस्ताक्षरित करने की आवश्यकता हो सकती है, कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित करने के लिए उपलब्ध होंगे, ताकि हमारे इच्छुक ग्राहक ऋण समझौते में प्रवेश करने से पहले अपने अधिकारों और दायित्वों को जान और समझ सकें, ताकि हमसे सेवाएँ प्राप्त करते समय एक सूचित निर्णय लिया जा सके।
- II. सबसे पहले, ग्राहकों को उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी दी जाएगी और उन्हें निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में प्रासंगिक दस्तावेज आदि प्रदान किए जाएंगे: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा। पूर्ण पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, ग्राहकों को उत्पादों और सेवाओं की प्रकृति, उनके नियम और शर्तें, प्रति वर्ष ब्याज दरें / सेवा शुल्क, ऋण उत्पाद की सेवा के लिए देय ईएमआई, उत्पादों के लिए कंपनी को प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेज आदि के बारे में स्पष्ट जानकारी प्रदान की जाएगी।
- III. ग्राहकों को उनके लिए उपलब्ध लाभों के बारे में पूरी जानकारी दें, उन्हें बताएं कि वे इन लाभों को कैसे प्राप्त कर सकते हैं, उनके वित्तीय निहितार्थ क्या होंगे तथा किसी भी संदेह की स्थिति में वे अपने प्रश्नों के समाधान के लिए किससे संपर्क कर सकते हैं।
- IV. उपरोक्त को सुनिश्चित करने में सहायता के लिए, कंपनी ग्राहकों को मामले में उचित मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए हेल्पलाइन उपलब्ध कराएगी। उपरोक्त के अलावा, ग्राहकों को नामित अधिकारी(यों) का नाम और उनके संपर्क विवरण प्रदान किए जाएंगे जो उनकी शिकायतों के निवारण के लिए जिम्मेदार हैं।

#### 3.3. ग्राहकों को हमारे उत्पादों और सेवाओं का उपयोग करने में सहायता करना

- I. उधारकर्ता को स्वीकृत ऋण की शर्तों और नियमों का विवरण दर्शाते हुए विधिवत हस्ताक्षरित ऋण समझौते की एक प्रति प्रदान करें। कंपनी ग्राहकों को इंटरैक्टिव मीटिंग के माध्यम से, वेबसाइट पर प्रदर्शन के माध्यम से या ई-मेल / मुद्रित पत्रों को भेजने के माध्यम से नियमित, उचित अपडेट प्रदान करेगी।
- II. ब्याज दरों, शुल्कों और नियमों व शर्तों आदि में परिवर्तन के बारे में सूचना का प्रसार
- III. ब्याज में परिवर्तन की सूचना उचित पूर्व सूचना के साथ दी जाएगी। ब्याज दर या सेवा शुल्क में संशोधन केवल भावी रूप से लागू होगा।

#### 3.4. किसी भी स्तर पर गलत हो सकने वाली चीजों से शीघ्रता एवं सहानुभूतिपूर्वक निपटना,

- I. यदि कोई गलती हुई हो तो उसके प्रभाव को कम करने के लिए शीघ्र एवं उचित कार्रवाई करना।

कंपनी।

II. ग्राहकों की शिकायतों का शीघ्रता से निपटारा करना।

III. ग्राहकों को कंपनी में विद्यमान प्रणालियों और प्रक्रियाओं के बारे में सूचित करना, जिनका पालन करके ग्राहक कंपनी के उच्च अधिकारियों से संपर्क कर सकते हैं, यदि कंपनी के अधिकारियों के साथ उनकी प्रारंभिक बातचीत में उनकी शिकायतों का पर्याप्त रूप से निवारण नहीं होता है।

IV. किसी भी तकनीकी विफलता के कारण उत्पन्न होने वाली किसी भी समस्या से निपटने के लिए उपयुक्त व्यवस्था करना।

### 3.5. ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानना

कंपनी ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और अत्यधिक गोपनीय विषय मानेगी, हालांकि, इस नीति में उल्लिखित अपवादों के अधीन।

### 3.6. कोड को प्रचारित करने के लिए हमारी कंपनी

I. अपने मौजूदा और नए ग्राहकों को संहिता के बारे में सूचित करें

II. इस संहिता को अनुरोध पर काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा उपलब्ध कराया जाएगा।

III. इस संहिता को कंपनी की प्रत्येक शाखा तथा कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा; तथा

IV. सुनिश्चित करें कि कंपनी के कर्मचारी संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और संहिता को व्यवहार में लाने के लिए अच्छी तरह प्रशिक्षित हैं।

### 3.7. गैर-भेदभाव नीति को अपनाना और उसका पालन करना

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

### 3.8. वरिष्ठ नागरिकों और शारीरिक रूप से विकलांग व्यक्तियों की विशेष देखभाल

हम अपने ग्राहकों के लिए इसे आसान और सुविधाजनक बनाने के लिए अपना सर्वोत्तम प्रयास करेंगे **वरिष्ठ नागरिकों**, शारीरिक रूप से विकलांग व्यक्तियों और अशिक्षित व्यक्तियों को हमारे साथ व्यवहार में शामिल करने का प्रयास किया जाता है।

## 4. प्रकटीकरण और पारदर्शिता

4.1. हमारी कंपनी अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार में पूर्ण खुलासे और पारदर्शिता में विश्वास करती है। हम सभी कारकों के बारे में पूरी जानकारी प्रदान करेंगे जो कंपनी और ग्राहकों के बीच लेन-देन पर कोई असर डाल सकते हैं, जिसमें ब्याज दरें, सामान्य शुल्क और शुल्क शामिल हैं, लेकिन इन तक सीमित नहीं हैं, सभी संभावित तरीकों से:

I. शाखाओं में नोटिस लगाना;

II. टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से;

III. कंपनी की वेबसाइट के माध्यम से;

IV. नामित स्टाफ/हेल्प डेस्क के माध्यम से;

V. सेवा मार्गदर्शिका/टैरिफ अनुसूची प्रदान करना; और

VI. जहां तक संभव हो सकेगा, उत्पाद के लिए निर्धारित आवेदन प्रपत्र में सभी प्रासंगिक विवरण शामिल किए जाएंगे।

### 4.2. संभावित ग्राहकों के संबंध में कंपनी

I. स्थानीय स्थानीय भाषा में सेवाओं और उत्पादों की मुख्य विशेषताओं को स्पष्ट रूप से समझाते हुए स्पष्ट जानकारी प्रदान करें जिसमें ग्राहक रुचि रखते हों; ऋण आवेदन पत्र में सभी आवश्यक जानकारी हो जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती हो ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उसके द्वारा उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन में आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का संकेत दिया जाएगा। आवेदक को एक पावती प्रदान की जाएगी।

II. ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप उत्पाद और सेवाएं चुनने में सहायता करना;

- III. ग्राहकों को विभिन्न माध्यमों से अवगत कराना जिनके माध्यम से कंपनी के उत्पाद और सेवाएं प्रदान की जाती हैं (उदाहरण के लिए, इंटरनेट पर, फोन पर, शाखाओं में आदि) और उन्हें इन उत्पादों और सेवाओं के बारे में अधिक जानकारी प्राप्त करने के स्रोतों और साधनों के बारे में सूचित करना।
- IV. कानूनी, विनियामक और आंतरिक नीति आवश्यकताओं के अनुपालन के लिए, ग्राहकों को उनकी पहचान और पते को प्रमाणित करने के लिए उनसे अपेक्षित आवश्यक जानकारी और दस्तावेजों के बारे में सूचित करें।
- V. उधार खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर बताई जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

#### 4.3. जो लोग ग्राहक बन गए हैं, उनके लिए कंपनी निम्नलिखित कार्य करेगी:

- I. ऋण आवेदन की स्वीकृति पर ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय ऋण समझौते की एक प्रति ऋणदाता द्वारा समझी गई सभी संलग्नों की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते में उल्लिखित सभी संलग्नों की एक प्रति सभी ऋणदाताओं को प्रदान की जाएगी। और हस्ताक्षरित 'स्वीकृति पत्र' द्वारा सूचित किया जाएगा जिसमें कंपनी द्वारा स्वीकृत ऋण की सबसे महत्वपूर्ण शर्तें और नियम शामिल हैं। इसके अलावा, जब भी आवश्यक हो, नई और अद्यतन जानकारी प्रदान की जाएगी जो कंपनी द्वारा उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं के संबंध में विकसित, उत्पन्न या प्राप्त की जा सकती है, जिसमें लागू ब्याज दरें/शुल्क और प्रभार शामिल हैं;

ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋणकर्ता द्वारा समझे गए ऋण समझौते की एक प्रति तथा ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नों की एक प्रति उपलब्ध कराएगा।

- III. कंपनी ऋणदाता को उसकी समझ में आने वाली भाषा में स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से लिखित रूप में स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियम व शर्तों की जानकारी देगी तथा ऋणदाता द्वारा इन नियमों व शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकार्ड में रखेगी।

बदलना कंपनी सभी संभावित उधारकर्ताओं को एक KFS प्रदान करेगी ताकि उन्हें ऋण अनुबंध निष्पादित करने से पहले एक सूचित दृष्टिकोण लेने में मदद मिल सके, निर्धारित प्रारूप के अनुसार ऐसे उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में। एक पावती प्राप्त की जाएगी कि उसने इसे समझ लिया है।

ग्राहकों के अधिकारों और जिम्मेदारियों पर अतिरिक्त और अद्यतन जानकारी प्रदान करें।

- VI. ग्राहक का नाम स्वचालित रूप से 'कॉल न करें' सेवा के अंतर्गत पंजीकृत कर दिया जाएगा तथा टेलीफोन कॉल/एसएमएस/ईमेल के माध्यम से किसी भी नए उत्पाद/सेवा की सूचना/विस्तार तब तक नहीं दिया जाएगा, जब तक ग्राहक कंपनी को इस सूचना/सेवा का लाभ उठाने के लिए अपनी सहमति लिखित रूप में नहीं दे देता।

#### 4.4. ब्याज दरें

कंपनी ब्याज दरें और प्रसंस्करण तथा अन्य शुल्क निर्धारित करने में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित करेगी। कंपनी का ALCO समय-समय पर कंपनी के बोर्ड द्वारा निर्धारित सिद्धांतों के अनुसार दरें और शुल्क निर्धारित करेगा। कंपनी ग्राहकों को निम्नलिखित के बारे में अपेक्षित जानकारी देगी:

- वार्षिक दर पर गणना की गई ब्याज दरें जो उसके ऋण खातों पर लागू होती हैं
- उसके खाते पर ब्याज कैसे लगाया जाता है तथा ब्याज की गणना की विधि, जिसमें दंडात्मक शुल्क भी शामिल है, जो भुगतान में चूक/विलंबित होने की स्थिति में लागू हो सकता है, साथ ही ग्राहक द्वारा देय ईएमआई भी।

कंपनी का बोर्ड फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण और अग्रिम के लिए ब्याज दर निर्धारित करेगा। ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में बताया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।

कंपनी, उधारकर्ताओं के अनुरोध पर या अन्यथा आवश्यकतानुसार, उधारकर्ताओं को ऋण की अवधि के दौरान स्पर्ड को संशोधित करने का विकल्प प्रदान कर सकती है। ऐसे मामले में, उधारकर्ताओं के पास ऋण के विरुद्ध संशोधित स्पर्ड/स्विच सुविधा का लाभ उठाने का विकल्प होगा, जो आवश्यक सत्यापन और शुल्क के भुगतान और कंपनी द्वारा अपेक्षित अतिरिक्त दस्तावेजों के निष्पादन के अधीन होगा (कंपनी के लिए संतोषजनक प्रारूप में)

इस संबंध में कंपनी)। समय-समय पर स्विच सुविधा/स्प्रेड और बेंचमार्क दर(दरों) के संशोधन के बारे में खुद को सूचित रखना उधारकर्ताओं की जिम्मेदारी होगी। कृपया ध्यान दें कि ऋण(ऋणों) के विरुद्ध स्प्रेड में कमी/संशोधन के लिए विकल्प/स्विच सुविधा प्रदान करना कंपनी का एकमात्र विवेकाधिकार होगा और इस प्रकार, कंपनी किसी भी समय इसे अस्वीकार/वापस लेने/निरस्त करने का अधिकार सुरक्षित रखती है।

ब्याज दरें और जोखिम के वर्गीकरण का तरीका भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा।

जब भी ब्याज दरों में कोई परिवर्तन होगा, वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को अद्यतन किया जाएगा।

ब्याज दर वार्षिक होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को खाते पर लगाई जाने वाली सटीक दरों के बारे में जानकारी हो।

#### 4.5. ब्याज दरों में परिवर्तन

कंपनी द्वारा पेश उत्पादों पर ब्याज दरों में परिवर्तन करने के अपने निर्णय के बारे में कंपनी ग्राहकों को काफी पहले ही सूचित करेगी तथा ब्याज दरों में किए गए परिवर्तन भावी प्रभाव से लागू होंगे तथा इस संबंध में उपयुक्त शर्तें ऋण समझौते में शामिल की जाएंगी।

#### 4.6. फीस एवं प्रभार

- I. कंपनी अपनी सभी शाखाओं में, कंपनी की वेबसाइट पर टैरिफ शेड्यूल के बारे में सूचना प्रदर्शित करेगी जिसे ग्राहक निःशुल्क देख सकेंगे। ग्राहकों को कंपनी द्वारा निःशुल्क प्रदान की जाने वाली सेवाओं की सूची भी उपलब्ध कराई जाएगी।
- II. ग्राहकों को उनके द्वारा चुने गए उत्पादों और सेवाओं के संबंध में दी गई टैरिफ अनुसूची में उन पर लागू शुल्कों के बारे में सभी विवरण शामिल होंगे, तथा ग्राहक को उनके द्वारा चुने गए उत्पादों और सेवाओं का लाभ उठाने के लिए भुगतान करना होगा।
- III. ग्राहकों को उनके द्वारा चुने गए उत्पाद/सेवाओं को नियंत्रित करने वाले किसी भी नियम व शर्त का पालन न करने/उल्लंघन करने की स्थिति में उन पर लगाए जाने वाले दंड के बारे में जानकारी प्रदान करेगा।
- IV. ऋण समझौते में देरी से पुनर्भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्क का उल्लेख मोटे अक्षरों में किया जाएगा।

#### 4.7. पूर्व भुगतान शुल्क

कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट अवधि ऋण पर, सह-दायित्वधारक(ओं) के साथ या बिना, फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

#### 4.8. फीस एवं प्रभारों में परिवर्तन

यदि कंपनी इनमें से किसी भी शुल्क को बढ़ाने या कोई नया शुल्क लागू करने का निर्णय लेती है, तो संशोधित शुल्क/नए शुल्क लागू होने/प्रभावी होने से पहले उधारकर्ताओं को इसकी सूचना दी जाएगी।

#### 4.9. नियम और शर्तें

- I. कंपनी पहली बार उत्पाद/सेवा का लाभ उठाने वाले ग्राहक को, उसके द्वारा कंपनी से मांगे गए उत्पादों/सेवाओं के लिए प्रासंगिक नियमों और शर्तों के बारे में उचित सलाह देगी।
- II. हमारी कंपनी के उत्पादों और सेवाओं को नियंत्रित करने वाले नियम और शर्तें निष्पक्ष होंगी और उनमें संबंधित अधिकार, खास तौर पर ग्राहकों के नामांकन करने के अधिकार को स्पष्ट रूप से बताया जाएगा। उक्त नियम और शर्तों में देनदारियों और दायित्वों को स्पष्ट रूप से बताया जाएगा। इन नियमों और शर्तों को सरल और स्पष्ट भाषा में तैयार करने और प्रस्तुत करने का प्रयास किया जाएगा।
- III. ऋण सुविधा का कानूनी, तकनीकी और/या वित्तीय शर्तों पर संवितरण से पहले या ऋण की निरंतरता के दौरान जहाँ भी आवश्यक हो, पुनर्मूल्यांकन किया जा सकता है और कंपनी ऋण सुविधा को रोक सकती है, निलंबित कर सकती है, आकार घटा सकती है, रद्द कर सकती है या वापस ले सकती है, यदि कोई निष्कर्ष कंपनी के हित में ऐसा करना आवश्यक बनाता है। इसके विपरीत कुछ भी होने पर भी, ऋण राशि का संवितरण स्वीकृति पत्र और ऋण समझौते के प्रावधानों के अधीन होगा।
- IV. यदि किसी भी कारण से, प्रथम संवितरण की तिथि से स्वीकृति पत्र में उल्लिखित अवधि के भीतर ऋण सीमा पूरी तरह से आहरित/वितरित नहीं की जाती है, तो कंपनी आगे के ऋण को निलंबित करने का अधिकार सुरक्षित रखती है।

ऋण राशि का वितरण और ऋण सीमा को प्राप्त राशि तक घटाना।

#### 4.10. नियम एवं शर्तों में परिवर्तन

संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना ग्राहकों को निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से दी जाएगी:-

- I. व्यक्तिगत सूचना
- II. प्रत्येक शाखा पर नोटिस बोर्ड
- III. इंटरनेट, जिसमें ईमेल और वेबसाइट शामिल हैं।
- IV. समाचार पत्र, जब भी आवश्यक हो
- V. सामान्यतः, परिवर्तन भावी प्रभाव से किए जाएंगे और ऐसे परिवर्तनों की सूचना ग्राहकों को पहले ही दे दी जाएगी।

यदि नियमों एवं शर्तों में कोई बड़ा परिवर्तन या बहुत सारे छोटे-मोटे परिवर्तन होते हैं, तो ग्राहक के अनुरोध पर ग्राहक को इसकी विधिवत सूचना दी जाएगी और ग्राहक को नए नियमों एवं शर्तों की एक प्रति या परिवर्तनों का सारांश उपलब्ध कराया जाएगा।

#### 5. विज्ञापन, विपणन और बिक्री

- I. कंपनी यह सुनिश्चित करने का प्रयास करेगी कि कंपनी द्वारा जारी सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हो और भ्रामक न हो।
  - II. कंपनी यह प्रयास करेगी कि मीडिया और/या प्रचार साहित्य में जारी कोई भी विज्ञापन जो हमारी कंपनी की किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करता है और जिसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, उसमें ऐसे उत्पाद या सेवा पर लागू अन्य शुल्क और प्रचार, यदि कोई हो, का भी उल्लेख किया जाएगा और अनुरोध किए जाने पर संबंधित नियमों और शर्तों का पूरा विवरण उपलब्ध कराया जाएगा।
- जब भी सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए किसी तीसरे पक्ष की सेवाओं का उपयोग किया जाता है, तो हम यह सुनिश्चित करेंगे कि ऐसा तीसरा पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तीसरे पक्ष के पास कोई उपलब्ध हो) को उसी गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभाले जैसा कि हम करते हैं।
- IV. कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा उपयोग किए जाने वाले उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बता सकती है। उत्पादों/सेवाओं के संबंध में किसी अन्य उत्पाद या प्रचार प्रस्ताव के बारे में जानकारी ग्राहकों को तभी दी जाएगी जब उसने मेल द्वारा या वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा नंबर पर पंजीकरण करके ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो।
  - V. हम प्रत्यक्ष बिक्री एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करेंगे, जिनकी सेवाएं हम उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए ले सकते हैं, जिसमें अन्य बातों के अलावा उन्हें व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते समय अपनी पहचान बताना आवश्यक होगा।
  - VI. यदि ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होती है कि कंपनी के प्रतिनिधि / कूरियर या डीएसए ने कोई अनुचित आचरण किया है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, तो शिकायत की जांच करने और उसका निपटारा करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे और यदि उचित पाया गया तो ग्राहक को क्षतिपूर्ति दी जाएगी।
  - VII. डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म के माध्यम से ऋण प्राप्त करना: जहां भी कंपनी उधारकर्ताओं को खोजने और/या बकाया राशि वसूलने के लिए डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्म को अपने एजेंट के रूप में नियुक्त करती है, उन्हें निम्नलिखित निर्देशों का पालन करना होगा:
    - एजेंट के रूप में कार्यरत डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्मों के नाम वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे।
    - एजेंट के रूप में नियुक्त डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्मों को निर्देश दिया जाएगा कि वे ग्राहक को पहले ही उस कंपनी का नाम बता दें, जिसकी ओर से वे उसके साथ बातचीत कर रहे हैं।
    - ऋणदाता को कंपनी के लेटर हेड पर स्वीकृति पत्र जारी किया जाएगा।
    - ऋण समझौते की एक प्रति तथा ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नों की एक-एक प्रति ऋण वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाएगी।
    - कंपनी द्वारा नियोजित डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्मों पर प्रभावी निगरानी और निरीक्षण सुनिश्चित किया जाएगा।

## 6. गोपनीयता और गोपनीयता

### 6.1. गोपनीयता

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा [भले ही ग्राहक अब ग्राहक न हों], और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित किया जाएगा। कंपनी ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान की गई हो या अन्यथा, किसी को भी, उनके समूह में अन्य कंपनियों की संस्थाओं सहित, निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों को छोड़कर, प्रकट नहीं करेगी:

- I. यदि सूचना कानून द्वारा या नियामक/नियामकों के निर्देशानुसार दी जानी हो
- II. यदि जनता के प्रति सूचना प्रकट करना कर्तव्य है
- III. यदि कंपनी के हितों के लिए उन्हें जानकारी देना आवश्यक हो (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन इसका उपयोग किसी अन्य को ग्राहक या ग्राहक खातों [ग्राहक का नाम और पता सहित] के बारे में जानकारी देने के लिए नहीं किया जाएगा।
- IV. यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति से।
- V. यदि कंपनी को ग्राहकों के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो उसकी लिखित अनुमति लेनी होगी।
- VI. ग्राहक को उसके बारे में रखे गए व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा।
- VII. कंपनी किसी भी व्यक्ति द्वारा विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेगी, जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से ऐसा करने के लिए अधिकृत न करे।

### 6.2. क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां

- I. जब कोई ग्राहक खाता खोलता है, तो कंपनी उसे सूचित करेगी कि कंपनी उसके खाते का विवरण क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को कब दे सकती है और उनके साथ क्या जांच कर सकती है।
- II. कंपनी ग्राहक द्वारा कंपनी को दिए जाने वाले व्यक्तिगत ऋणों के बारे में क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को जानकारी दे सकती है, यदि:
  - ग्राहक अपने भुगतान में पिछड़ गया है;
  - बकाया राशि पर कोई विवाद नहीं है; और
  - ग्राहक ने कंपनी की औपचारिक मांग के बाद अपने ऋण की अदायगी के लिए कोई प्रस्ताव नहीं दिया है जिससे कंपनी संतुष्ट हो।
- III. इन मामलों में, कंपनी ग्राहक को लिखित रूप से सूचित करेगी कि वह ग्राहक द्वारा कंपनी को दिए जाने वाले ऋणों के बारे में क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को जानकारी देने की योजना बना रही है। साथ ही, कंपनी ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका और उनके द्वारा दी जाने वाली जानकारी का ग्राहक की क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर पड़ने वाले प्रभाव के बारे में बताएगी।
- IV. कंपनी क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी दे सकती है, अगर ग्राहक ने ऐसा करने की अनुमति दी हो। क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रति कंपनी द्वारा ग्राहक को प्रदान की जाएगी, अगर ऐसा मांगा जाता है।

## 7. बकाया राशि का संग्रह

- i. जब भी ऋण दिया जाएगा, तो ग्राहक को राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवश्यकता के माध्यम से भुगतान प्रक्रिया के बारे में समझाया जाएगा। यदि ग्राहक निर्धारित पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन करने में विफल रहता है, तो बकाया राशि की वसूली के लिए भूमि कानूनों के तहत उचित कार्रवाई की जाएगी और किसी भी तरह का अनुचित उत्पीड़न नहीं किया जाएगा, जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार अजीब समय पर परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि।
- ii. हमने अपनी संग्रह नीति शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय के आधार पर तैयार की है। कंपनी ग्राहकों के विश्वास और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देने में विश्वास करती है। बकाया राशि के संग्रह या/और सुरक्षा जब्ती में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कर्मचारी या कोई भी व्यक्ति अपनी पहचान बताएगा और कंपनी द्वारा जारी किया गया अधिकार पत्र प्रदर्शित करेगा। अनुरोध किए जाने पर उसे कंपनी द्वारा या कंपनी के अधिकार के तहत जारी किया गया अपना पहचान पत्र प्रदर्शित करना होगा। कंपनी ग्राहकों को सभी जानकारी प्रदान करेगी।

बकाया राशि के संबंध में पर्याप्त सूचना देने का प्रयास करेगा तथा बकाया राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त सूचना देने का प्रयास करेगा।

iii. सभी कर्मचारी या संग्रहण और/या प्रतिभूति पुनर्ग्रहण में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित होगा और नीचे दिए गए कोड का सख्ती से पालन करेगा:

- ग्राहक से सामान्यतः उसकी पसंद के स्थान पर संपर्क किया जाएगा, तथा निर्दिष्ट स्थान न होने पर उसके निवास स्थान पर तथा यदि वह अपने निवास स्थान पर उपलब्ध न हो तो उसके व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।
- कंपनी का प्रतिनिधित्व करने की पहचान और अधिकार ग्राहक को पहली बार में ही बता दिया जाएगा।
- ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।
- ग्राहक के साथ बातचीत सभ्य तरीके से की जानी चाहिए। बातचीत करते समय भाषा के इस्तेमाल में बहुत सावधानी बरती जानी चाहिए, ताकि किसी भी समय ग्राहक को ठेस न पहुंचे/अशिष्ट व्यवहार महसूस न हो। महिला उधारकर्ताओं के साथ बातचीत करते समय भारतीय संस्कृति और परंपरा के अनुसार उचित सम्मान बनाए रखा जाना चाहिए।
- कंपनी के प्रतिनिधि ग्राहकों से 0800 बजे से 1900 बजे के बीच संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों के कारण अन्यथा अपेक्षित न हो।
- किसी विशेष समय या स्थान पर कॉल से बचने के ग्राहक के अनुरोध को यथासंभव स्वीकार किया जाएगा।
- कॉल का समय और संख्या तथा बातचीत की विषय-वस्तु का दस्तावेजीकरण किया जाएगा।
- बकाया राशि से संबंधित विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी प्रकार की सहायता दी जाएगी।
- बकाया राशि की वसूली के लिए ग्राहक के स्थान पर जाते समय शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखा जाएगा।
- अनुचित अवसर जैसे परिवार में शोक या अन्य विपत्तिपूर्ण अवसर, यदि कंपनी को ज्ञात हो, तो बकाया राशि वसूलने के लिए कॉल/यात्रा करने से बचना चाहिए, जब तक कि कानूनी अनुपालन को पूरा करने के लिए ऐसा करना आवश्यक न हो।

iv. बंधक/ग्रहणाधिकार परिसंपत्तियों का पुनः कब्जा

ऋण समझौते में उधारकर्ता के साथ अनुबंध/ऋण समझौते में कानूनी रूप से लागू करने योग्य पुनः कब्जा खंड शामिल होना चाहिए। पुनः प्रसंस्करण प्रक्रिया अनुबंध/ऋण समझौते की शर्तों और नियमों के अनुसार पारदर्शी तरीके से की जाएगी और निम्नलिखित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा:

- कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि;
- वे परिस्थितियाँ जिनके अंतर्गत नोटिस अवधि माफ की जा सकती है;
- प्रतिभूति को अपने कब्जे में लेने की प्रक्रिया;
- संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण चुकाने के लिए उधारकर्ता को अंतिम अवसर दिए जाने का प्रावधान;
- उधारकर्ता को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया और
- संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया। ऋण स्वीकृति/वितरण के समय ऋण समझौते की एक प्रति तथा ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों की एक प्रति के साथ ऐसे नियमों और शर्तों की एक प्रति ऋणकर्ताओं को उपलब्ध कराई जानी चाहिए, जो ऐसे अनुबंधों/ऋण समझौतों का एक प्रमुख घटक हो सकता है।

## 8. शिकायतें और शिकायतें

### आंतरिक प्रक्रियाएं

कंपनी सभी शिकायतों और शिकायतों का उचित समय के भीतर समाधान करने का प्रयास करेगी और ग्राहकों को उनकी शिकायतों की स्थिति के बारे में सूचित रखेगी।

ii. कंपनी अपने प्रत्येक शाखा और कार्यालय में ग्राहकों को अपनी शिकायत या परिवाद, यदि कोई हो, दर्ज कराने और/या प्रस्तुत करने के लिए सुविधाएं उपलब्ध कराएगी।

ग्राहकों को विशेष रूप से बनाए गए ई-मेल आईडी के माध्यम से अपनी शिकायतों के निवारण हेतु शिकायत दर्ज कराने की सुविधा प्रदान की जाएगी।

एसएफएल की वेबसाइट पर उपलब्ध ई-मेल आईडी। एसएफएल ने एक ऐसी प्रणाली स्थापित की है, जिसके तहत हमारे ग्राहकों को शिकायत निपटान प्रक्रिया तक निःशुल्क पहुंच उपलब्ध कराई जाती है।

यदि ग्राहक शिकायत करना चाहता है, तो उसे निम्नलिखित के संबंध में उचित सलाह दी जाएगी:

- सभी कार्यालयों, शाखाओं को कार्यालय का पता, ईमेल आईडी, फैंक्स नंबर, फोन नंबर आदि प्रदर्शित करना होगा, जहां शिकायत की जा सकती है और नामित प्राधिकारी जिसके पास शिकायत की जा सकती है। : वह शिकायत कैसे कर सकता है, यानी फोन, पत्र, फैंक्स, ईमेल, आदि।

व्यवसाय के सामान्य क्रम में, ग्राहक हम तक (कंपनी) या तो निकटतम शाखा में जाकर या हमारे टोल फ्री हेल्पलाइन नंबर: 1800-572-7777 पर फोन करके या [customerservice@sammaancapital.com](mailto:customerservice@sammaancapital.com) पर ई-मेल भेजकर या ईमेल भेजकर शिकायत दर्ज करा सकते हैं। [lap@sammaancapital.com](mailto:lap@sammaancapital.com)

यदि शिकायतकर्ता ग्राहक सेवा विभाग द्वारा दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो वह अपनी शिकायत उच्च अधिकारी तक पहुंचा सकता है।

प्रमुख ग्राहक सेवा / नोडल अधिकारी, सम्मान फिनसर्व लिमिटेड (पूर्व में इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था),

5वीं मंजिल, बिल्डिंग नंबर 27, केजी मार्ग, कनॉट प्लेस, नई दिल्ली - 110001

यदि शिकायत का 30 दिनों के भीतर संतोषजनक ढंग से निवारण नहीं होता है, तो ग्राहक सीधे आरबीआई को लिख सकता है या आरबीआई की वेबसाइट पर उपलब्ध सीएमएस (शिकायत प्रबंधन प्रणाली) सुविधा पर अपनी शिकायत अपलोड कर सकता है: <https://cms.rbi.org.in>

ग्राहक नीचे उल्लिखित पते पर भौतिक पत्र और/या डाक पत्र के माध्यम से भी लिख सकते हैं-  
को,

केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी),  
भारतीय रिज़र्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017

निदेशक मंडल/बोर्ड की समिति समय-समय पर शिकायत निवारण प्रक्रिया की समीक्षा करेगी तथा मामले में निर्देश भी जारी करेगी, ताकि ग्राहकों को उनकी शिकायतों का शीघ्र एवं निष्पक्ष समाधान मिल सके।

कंपनी विनियमित संस्थाओं के लिए एकीकृत लोकपाल) निर्देश, 2023 के तहत जारी भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों का पालन करेगी।

## 9. अपने ग्राहक को जाने (केवाईसी) दिशानिर्देश

जैसा कि अपने ग्राहक को जाने (केवाईसी) दिशानिर्देशों के तहत आवश्यक है, किसी भी ऋण सुविधा या ऋण को बढ़ाने से पहले कुछ वैधानिक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए उचित परिश्रम किया जाएगा, जिसमें निम्नलिखित पहलू शामिल होंगे:

मैं) ग्राहक को अपनी पहचान के आवश्यक दस्तावेज या प्रमाण उपलब्ध कराने होंगे;

ii) ग्राहक को ऐसी जानकारी प्रदान करनी होगी जो कंपनी के केवाईसी, एंटी मनी लॉन्ड्रिंग या किसी अन्य वैधानिक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए आवश्यक हो सकती है। इसके अलावा, कुछ अतिरिक्त जानकारी मांगी जा सकती है जिसे ग्राहक स्वेच्छा से प्रदान कर सकता है। समय-समय पर अपनी पहचान और पते का अद्यतन प्रमाण प्रदान करना ग्राहक की जिम्मेदारी होगी। अपने दर्ज पते में परिवर्तन की स्थिति में कंपनी को तत्काल सूचना दे

iii) खाता खोलने के लिए फॉर्म और अन्य सामग्री कंपनी द्वारा ग्राहक को उपलब्ध कराई जाएगी। इसमें आवश्यक जानकारी का विवरण और सत्यापन के लिए और/या केवाईसी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए रिकॉर्ड के लिए प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेज शामिल होंगे;

4) ग्राहक को खाता खोलने के लिए प्रक्रियागत औपचारिकताओं के बारे में विधिवत समझाया जाएगा। ग्राहक द्वारा मांगे जाने पर उसे सभी आवश्यक स्पष्टीकरण प्रदान किए जाएंगे।

## 10. ऋण

### 10.1. कोई भी धनराशि उधार देने से पहले कंपनी ग्राहक की ऋण-योग्यता और पुनर्भुगतान क्षमता का उचित मूल्यांकन करेगी।

**मैऋण आवेदन के निपटान की समय सीमा-** कंपनी प्रस्ताव प्रस्तुत करने की तिथि से 30 दिनों के भीतर पूरी तरह से भरे हुए ऋण आवेदन को सभी अपेक्षित दस्तावेजों और आवेदन के मूल्यांकन या समीक्षा के दौरान मांगी गई किसी भी अतिरिक्त जानकारी या दस्तावेजों के साथ निपटाएगी। यदि कंपनी किसी भी कारण से ग्राहक को ऋण प्रदान नहीं करने का निर्णय लेती है, तो उसे ऋण आवेदन को अस्वीकार करने के कारणों को लिखित रूप में सूचित करना होगा।

**द्वितीय. उधारकर्ता की ओर से गारंटी स्वीकार करना-** यदि ग्राहक चाहता है कि कंपनी उसकी देनदारियों के लिए किसी से गारंटी या अन्य सुरक्षा स्वीकार करे, तो कंपनी ग्राहक से उसकी वित्तीय स्थिति के बारे में गोपनीय जानकारी गारंटी या अन्य सुरक्षा देने वाले व्यक्ति या उसके कानूनी सलाहकार को देने की अनुमति मांग सकती है। कंपनी:

- ग्राहकों को स्वतंत्र कानूनी सलाह लेने के लिए प्रोत्साहित करें ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि वे अपनी प्रतिबद्धता और अपने निर्णय के संभावित परिणामों को समझते हैं (जहां उपयुक्त हो, जिन दस्तावेजों पर हम उन्हें हस्ताक्षर करने के लिए कहेंगे उनमें स्पष्ट और स्पष्ट सूचना के रूप में यह सिफारिश शामिल होगी);
- ग्राहकों को बताएं कि गारंटी या अन्य सुरक्षा देने से वे उसके बदले या उसके साथ-साथ उत्तरदायी हो सकते हैं; तथा
- उन्हें बताएं कि उनका दायित्व क्या होगा।

### 10.2. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

I. उधारकर्ता के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

II. ऋण उत्पाद की सोर्सिंग के समय, कंपनी लागू वार्षिक ब्याज दरों के बारे में आवश्यक जानकारी प्रदान करेगी, साथ ही प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क/प्रभार, यदि कोई हो, पूर्व भुगतान विकल्प और प्रभार यदि कोई हो और कोई अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित में हो सकता है, ताकि ग्राहक अन्य कंपनियों के साथ सार्थक तुलना करने और सूचित निर्णय लेने में सक्षम हो सके।

III. कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती प्रदान करेगी। कंपनी ऋण आवेदन की पावती रसीद में उस समय सीमा का उल्लेख करेगी जिसके भीतर ऋण आवेदन का निपटान किया जाएगा।

IV. आम तौर पर ऋण आवेदन की प्रक्रिया के लिए आवश्यक सभी विवरण कंपनी द्वारा आवेदन के समय ही एकत्र कर लिए जाएंगे। यदि किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, तो ग्राहक को बताया जाएगा कि उससे तुरंत फिर से संपर्क किया जाएगा।

V. कंपनी ग्राहक को स्वीकृत ऋण के साथ-साथ उसके नियम और शर्तों के बारे में बताएगी। कंपनी ग्राहक द्वारा कंपनी की लागत पर निष्पादित सभी ऋण दस्तावेजों की प्रमाणित प्रतियाँ प्रदान करेगी, साथ ही अनुरोध पर ऋण दस्तावेज में उल्लिखित सभी अनुलग्नों की एक-एक प्रति भी प्रदान करेगी। ऋण देने के मामले में किसी भी ग्राहक के साथ लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं किया जाएगा। हालाँकि, यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।

### 10.3. ऋण आवेदन स्वीकार न किया जाना

यदि किसी कारणवश कंपनी लिखित आवेदन देने वाले ग्राहक को ऋण स्वीकृत करने की स्थिति में नहीं है, तो ग्राहक को कारण बताते हुए लिखित रूप में सूचित किया जाएगा।

### 10.4. ऋण राशि की वापसी या चुकौती में तेजी लाने का निर्णय

समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेजी से करने का निर्णय लेने से पहले

किसी भी कारण से अतिरिक्त प्रतिभूतियाँ प्राप्त करने पर, कंपनी ऋण समझौते के अनुरूप उधारकर्ताओं को इसकी सूचना देगी।

#### 10.5. ऋण खाता बंद करना और प्रतिभूतियों/दस्तावेजों को जारी करना:

कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान के बाद या ऋण की बकाया राशि की वसूली के बाद सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, बशर्ते कि कंपनी के उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्राहणाधिकार हो। जहां कंपनी अपने सेट ऑफ के अधिकार का प्रयोग करने का फैसला करती है, उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूरी जानकारी के साथ इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा और उन शर्तों के बारे में बताया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

#### 10.6 धोखाधड़ी वाले लेनदेन की जांच:

ग्राहक के खाते में किसी लेनदेन की जांच की आवश्यकता होने पर, ग्राहक को कंपनी के साथ जांच में सहयोग करने की सलाह/अनुरोध किया जाएगा और यदि कंपनी को पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों को शामिल करने की आवश्यकता हो तो उन्हें भी शामिल किया जाएगा। कंपनी ग्राहक को सलाह देगी कि यदि ग्राहक धोखाधड़ी करता है, तो वह अपने खाते में होने वाले सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक उचित सावधानी के बिना काम करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है।

### 11। दंडात्मक आरोप

- ऋण अनुबंध की किसी भी शर्त का उल्लंघन या गैर-अनुपालन करने पर या ऋण दस्तावेजों के तहत चूक की किसी भी घटना के घटित होने पर उधारकर्ताओं पर दंडात्मक शुल्क लगाया जाएगा।
- दंडात्मक शुल्क की मात्रा ऋण समझौते में निर्दिष्ट अनुसार लागू होगी या जैसा कि समय-समय पर कंपनी की नीति के अनुसार निर्दिष्ट किया जा सकता है। ऐसे शुल्कों की मात्रा ग्राहकों को ऋण समझौते, सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों और कंपनी की वेबसाइट पर बताई जाएगी।
- दंडात्मक प्रभार एक समान दर पर लगाए जाएंगे, तथा शर्तों के उल्लंघन की समान प्रकृति के लिए उधारकर्ताओं के वर्ग या खंड में कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा, जैसे व्यक्तिगत उधारकर्ता या गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ता।
- ऋण की किसी भी शर्त का उल्लंघन करने पर उधारकर्ताओं को भेजे जाने वाले अनुस्मारक में लागू दंडात्मक शुल्क की जानकारी भेजी जाएगी।

### 12. फ्लोटिंग ब्याज दर का पुनर्निर्धारण

- ब्याज दर में वृद्धि होने पर, इसके कारण ईएमआई/अवधि या दोनों में वृद्धि की सूचना उधारकर्ता को उचित माध्यम से तुरंत दी जाएगी।
- ईएमआई/अवशिष्ट अवधि या दोनों में इस तरह के संशोधन पर, उधारकर्ताओं के पास (i) ईएमआई में वृद्धि या अवधि में वृद्धि या दोनों विकल्पों के संयोजन का विकल्प होगा; और, (ii) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करने का विकल्प होगा। फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व भुगतान दंड का शुल्क मौजूदा निर्देशों के अधीन होगा।
- ब्याज दर में किसी भी कमी का प्रभाव ऋण की अवधि और समान मासिक किस्त(ओं) की राशि पर पड़ेगा। **ईएमआई**) अपरिवर्तित रहेगा,
- स्वीकृति के समय भी, उधारकर्ताओं को ऋण पर बेचमार्क दरों में परिवर्तन के संभावित प्रभाव के बारे में सूचित किया जाएगा, जिससे ईएमआई और/या अवधि या दोनों में परिवर्तन हो सकता है और दर स्विच के विकल्प भी दिए जाएंगे।
- ब्याज दर में संशोधन होने पर, कंपनी की दर स्विच नीति के अनुसार उधारकर्ताओं को स्विच विकल्प प्रदान किए जाएंगे।
- कंपनी अपने नए उधारकर्ताओं को समय-समय पर तय किए गए अनुसार फ्लोटिंग या फिक्सड या फिक्सड और फ्लोटिंग ब्याज दर की पेशकश कर सकती है, हालांकि दर स्विच केवल फ्लोटिंग ब्याज दर पर ऋण के लिए उपलब्ध होगा।
- कंपनी प्रत्येक तिमाही के अंत में उचित माध्यम से उधारकर्ताओं के साथ एक विवरण साझा करेगी/उपलब्ध कराएगी जिसमें अब तक वसूले गए मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि का विवरण होगा।

शेष ईएमआई की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर / वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर)।

### 13. व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की रिहाई

- कंपनी ऋण खाते की पूर्ण चुकौती/निपटान और ऋणों के बंद होने के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेगी और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्कों को हटा देगी और ऋण दस्तावेजों के अन्य सभी नियमों और शर्तों की संतुष्टि के अधीन होगी।
- उधारकर्ता अपनी पसंद के अनुसार उस शाखा से मूल संपत्ति दस्तावेज प्राप्त कर सकता है जहां ऋण खाता सेवित था या किसी अन्य कार्यालय से, जहां दस्तावेज उपलब्ध हों।
- पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान और ऋण दस्तावेजों की अन्य सभी शर्तों की संतुष्टि के बाद ऋण बंद होने के 30 दिनों के बाद मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करने, एनओसी जारी करने या सीईआरएसएआई रजिस्ट्री के साथ प्रभार की संतुष्टि में देरी के मामले में, कंपनी उधारकर्ता को इस तरह की देरी के कारणों के बारे में एक संचार भेजेगी।
- यदि विलंब कंपनी के कारण हुआ है तो कंपनी को विलंब के प्रत्येक दिन के लिए 5,000 रुपये की दर से उधारकर्ता को क्षतिपूर्ति देनी होगी।
- उधारकर्ता की मृत्यु या इसी तरह की अन्य असाधारण परिस्थितियों के मामले में, कंपनी को मूल संपत्ति के दस्तावेजों को कानूनी उत्तराधिकारियों या अधिकृत व्यक्तियों को सौंपने से पहले विशिष्ट दस्तावेजों का अध्ययन करने और अपनी संतुष्टि के लिए आवश्यक जांच करने की आवश्यकता हो सकती है और इस प्रक्रिया में लगने वाले समय को देरी के रूप में नहीं माना जाएगा। इस संबंध में विस्तृत दिशा-निर्देश कंपनी की वेबसाइट पर भी देखे जा सकते हैं।
- यदि ग्राहक समय पर संपत्ति के कागजात प्राप्त करने में विफल रहता है, तो कंपनी ऋण की समाप्ति के 30 दिन बाद संपत्ति के दस्तावेजों की सुरक्षित अभिरक्षा के लिए प्रतिदिन 500 रुपये की दर से शुल्क लगा सकती है, साथ ही वैधानिक शुल्क (यदि कोई हो) भी लगा सकती है।
- मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से नुकसान/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और ऊपर बताए अनुसार मुआवजा देने के अलावा संबंधित लागतों को वहन करेगी। ऐसे मामलों में, इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए कंपनी द्वारा 30 दिनों का अतिरिक्त समय लिया जाएगा और उसके बाद विलंबित अवधि के दंड की गणना की जाएगी (यानी, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद)।

### 14. जमानतदार

जब किसी व्यक्ति को ऋण का गारंटर माना जाएगा, तो उसे निम्नलिखित के बारे में सूचित किया जाएगा:

- गारंटर के रूप में उसका दायित्व;
- कंपनी के प्रति वह दायित्व की राशि जो वह स्वयं वहन करेगा;
- परिस्थितियाँ जिनमें कंपनी उसे अपनी देनदारी का भुगतान करने के लिए कहेगी;
- यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है तो क्या कंपनी के पास कंपनी में उसकी अन्य धनराशि का सहारा है;
- क्या गारंटर के रूप में उसकी देयताएं एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; और
- वह समय और परिस्थितियाँ जिनमें गारंटर के रूप में उसकी देनदारियाँ समाप्त की जाएँगी और साथ ही वह तरीका जिससे कंपनी उसे इस बारे में सूचित करेगी। कंपनी उसे उस उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन/परिवर्तनों के बारे में सूचित रखेगी जिसके लिए वह गारंटर है।

### 15. सामान्य

कंपनी ग्राहकों को आवश्यक जानकारी उपलब्ध कराएगी:

- ऋण की स्वीकृति के बारे में बताते समय लागू शुल्क और प्रभारों सहित अपने ऋण उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं की व्याख्या करना।
- ग्राहकों को सलाह देना कि आवेदन करने के लिए उन्हें कौन सी जानकारी/दस्तावेज की आवश्यकता होगी। ग्राहकों को उनकी पहचान, पता, रोजगार आदि के संबंध में आवश्यक दस्तावेजों के बारे में भी सलाह दी जाएगी और अन्य दस्तावेज जो वैधानिक अधिकारियों (जैसे पैन विवरण) द्वारा कानूनी और नियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करने के लिए निर्धारित किए जा सकते हैं।
- ग्राहक को सूचित करना कि उसके ऋण आवेदन में/के साथ दी गई जानकारी को फोन पर या ग्राहक द्वारा दिए गए पते पर उसके निवास स्थान या कार्यालय में जाकर सत्यापित किया जा सकता है।
- यदि कंपनी को ग्राहक के खाते में किसी लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता हो तो ग्राहक को सहयोग करने की सलाह देना तथा यदि कंपनी को पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों को शामिल करने की आवश्यकता हो तो उन्हें सहयोग करने की सलाह देना।
- ग्राहक को सलाह दी जाती है कि यदि ग्राहक धोखाधड़ी से कार्य करता है, तो वह अपने खाते में होने वाले सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक उचित सावधानी के बिना कार्य करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है।
- कंपनी के सभी कर्मचारियों और अधिकृत प्रतिनिधियों का यह सामान्य प्रयास होगा कि वे कंपनी के सर्वोत्तम हित में हर समय ग्राहक के साथ सौहार्दपूर्ण संबंध बनाए रखें। ग्राहक को उत्पादों के बारे में सभी जानकारी तब तक दी जाएगी जब तक कि वह स्पष्टीकरण से पूरी तरह संतुष्ट न हो जाए और कंपनी के साथ अनुबंध/समझौता करने से पहले सभी नियम और शर्तों को स्वीकार न कर ले।