निष्पक्ष व्यवहार संहिता नीति

“मनोरंजन गृह लिमिटेड”

सामग्री की तालिका

सामग्री	पृष्ठ सं।
पृष्ठभूमि	3
परिचय	3
मार्गदर्शक सिद्धांत और घोषणाएं	3
प्रमुख प्रतिबद्धताएं	4
निष्पक्ष आचरण संहिता की प्रयोज्यता • ऋण आवेदन और उसका प्रसंस्करण • ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें • ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क • ऋणों का संवितरण, जिसमें नियमों और शर्तों में कोई परिवर्तन शामिल है, यदि कोई हो • जिम्मेदार ऋण आचरण – व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करना • समान मासिक किस्तों (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर को पुनः निर्धारित करना • अन्य सामान्य प्रावधान	4-7
ब्याज दर और दंड / सेवा शुल्क नीति	7
• कंपनी द्वारा शारीरिक/दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधाएं • समीक्षा • शिकायतों	8
शिकायत निवारण तंत्र	8-9
अप्रत्याशित घटना	9

पृष्ठभूमि

भारतीय रिजर्व बैंक ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए निष्पक्ष आचरण संहिता पर दिशा-निर्देशों का मसौदा तैयार किया है, जो व्यक्तिगत ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष आचरण मानकों को निर्धारित करता है तथा सर्वोत्तम कॉर्पोरेट आचरण के एक भाग के रूप में कार्य करता है।

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने 28 सितंबर, 2006 की अपनी अधिसूचना संख्या डीएनबीएस (पीडी) सीसी संख्या 80/03.10.042/2005-06 और तत्पश्चात विभिन्न अन्य अधिसूचनाओं के माध्यम से निष्पक्ष व्यवहारों पर व्यापक दिशा निर्देश निर्धारित किए हैं, जिन्हें सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के निदेशक मंडल द्वारा तैयार और अनुमोदित किया जाना है। यह सब पिछले मास्टर परिपत्र - निष्पक्ष व्यवहार संहिता अधिसूचना संख्या DNBR.(PD).CC.No.054/03.10.119/2015-16 दिनांक 1 जुलाई 2015 में समेकित किया गया है और आगे RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 मास्टर निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित नियम) निर्देश, 2023 दिनांक 19 अक्टूबर 2023 (समय-समय पर संशोधित, संशोधित और अद्यतन, "एफपीसी") के माध्यम से समेकित किया गया है।

मनोरंजन गृह लिमिटेड ("एमजीएल") समय पर और प्रभावी तरीके से ऋण आवश्यकताओं को पूरा करते हुए जोखिम प्रबंधन, पारदर्शिता, अनुपालन और निष्पक्ष व्यवहार के उच्चतम मानकों के लिए प्रतिबद्ध है। कंपनी का इरादा है कि एनबीएफसी का व्यवसाय मौजूदा वैधानिक और नियामक आवश्यकताओं के अनुसार संचालित हो, जिसमें दक्षता, ग्राहक-उन्मुखीकरण और कॉर्पोरेट प्रशासन सिद्धांतों पर उचित ध्यान दिया जाए।

हम समय-समय पर RBI द्वारा निर्धारित सभी सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाने का प्रस्ताव करते हैं और यदि आवश्यक हो तो इस संहिता में उचित संशोधन करेंगे ताकि निर्धारित मानकों के अनुरूप हो सके। NBFC की नीति है कि वह सभी पात्र योग्य आवेदकों को नस्ल, जाति, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, आयु या विकलांगता के आधार पर बिना किसी भेदभाव के सभी वित्तीय उत्पाद सीधे या सहायक कंपनियों और/या सहयोगियों के माध्यम से उपलब्ध कराए।

परिचय

मनोरंजन गृह लिमिटेड ("एमजीएल") कंपनी अधिनियम, 1913 के तहत नियमित एक कंपनी है, जिसका कॉर्पोरेट पहचान नंबर (CIN: U92111UP1978PLC004556) है। भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) द्वारा पंजीकृत और नियमित तथा NBFC-निवेश और ऋण कंपनी (NBFC-ICC)- NBFC-बेस लेयर (NBFC-BL) के रूप में वर्गीकृत, पंजीकरण संख्या 12.00103 कंपनी का पंजीकृत कार्यालय 7/236A, सुभाष रोड, अलीगढ़, उत्तर प्रदेश- 202001 में है।

मार्गदर्शक सिद्धांत और घोषणाएं

हमारी कंपनी की नीति सभी ग्राहकों के साथ लगातार और निष्पक्ष व्यवहार करना है। कंपनी के कर्मचारी निष्पक्ष, न्यायसंगत और सुसंगत तरीके से सहायता, प्रोत्साहन और सेवा प्रदान करेंगे। कंपनी अपनी वेबसाइट पर FPC अपलोड करके अपने ग्राहकों को अपने निष्पक्ष व्यवहार संहिता (FPC) के बारे में भी बताएगी।

हम एक कंपनी के रूप में यह सुनिश्चित करेंगे कि FPC का कार्यान्वयन पूरे संगठन की जिम्मेदारी है। कंपनी की निष्पक्ष ऋण प्रथाएँ इसके संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होंगी, जिसमें मार्केटिंग, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण और सेवा और संग्रह गतिविधियां शामिल हैं। FPC के प्रति इसकी प्रतिबद्धता कर्मचारी जवाबदेही, प्रशिक्षण, परामर्श और निगरानी, लेखा परीक्षा कार्यक्रम और आंतरिक नियंत्रण और प्रौद्योगिकी के इष्टतम उपयोग के संदर्भ में प्रदर्शित की जाएगी।

हम यह सुनिश्चित करेंगे कि उधारकर्ता को शुल्क/फीस के बारे में उचित जानकारी दी जाए। सुविधा से संबंधित नियम और शर्तें संभावित उधारकर्ताओं को बताई जाएगी। हम प्रतिबद्ध हैं कि ऋण देने के निर्णयों से उत्पन्न विवादों को हमारे द्वारा स्थापित शिकायत निवारण तंत्र द्वारा उचित रूप से हल किया जाएगा।

प्रमुख प्रतिबद्धताएँ

एफपीसी को लागू करने की प्रमुख प्रतिबद्धताएं इस प्रकार हैं।

- i. उधारकर्ताओं के साथ सभी लेनदेन में निष्पक्ष और उचित तरीके से कार्य करना, यह सुनिश्चित करना कि:
  - a. कंपनी के उत्पाद, सेवाएं, प्रक्रियाएं और प्रथाएं एफपीसी में व्यापक आवश्यकताओं और मानकों को पूरा करेंगी;
  - b. कंपनी के उत्पाद और सेवाएँ वर्तमान में लागू प्रासंगिक कानूनों और विनियमों के अनुसार होंगी;
  - c. कंपनी का अपने उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार ईमानदारी, निष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा।
- ii. कंपनी अपने ग्राहकों को यह समझने में सहायता करेगी कि उसके वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की व्यापक विशेषताएं क्या हैं और उन्हें प्राप्त करने में क्या लाभ और जोखिम शामिल हैं:
  - a. उत्पादों और सेवाओं के बारे में सरल तरीके से जानकारी प्रदान करना;
  - b. उत्पादों और सेवाओं के उपयोग के वित्तीय निहितार्थों को समझाना।
- iii. कंपनी यह सुनिश्चित करने का हर संभव प्रयास करेगी कि उसके ग्राहकों को उसके साथ काम करने में कोई परेशानी न हो। हालांकि, किसी गलती या चूक की स्थिति में, यह:
  - a. त्रुटियों से शीघ्र एवं प्रभावी ढंग से निपटना;
  - b. शिकायतों का निवारण त्वरित एवं कुशल तरीके से तथा ग्राहकों की संतुष्टि के अनुसार करना;
  - c. शिकायतों का तुरंत निपटारा करना;
  - d. उधारकर्ता द्वारा अपनी शिकायत के निपटान से असंतुष्ट होने की स्थिति में, आगे की कार्यवाही की जाएगी;

A. ऋण आवेदन और उसका प्रसंस्करण

- i. ऋण आवेदन पत्र संभावित उधारकर्ताओं को अनुरोध पर उपलब्ध कराये जायेंगे।
- ii. ऋण दस्तावेज़ सेट में, अन्य बातों के साथ-साथ, ऋण को नियंत्रित करने वाली व्यापक विशेषताएं और नियम और शर्तें शामिल होंगी। इससे उधारकर्ताओं को बाजार में अन्य उधारदाताओं के साथ कंपनी द्वारा पेश की गई शर्तों की तुलना और विश्लेषण करके सूचित निर्णय लेने में मदद मिलेगी। उक्त फॉर्म में उधारकर्ताओं द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों को भी निर्दिष्ट किया जाएगा।
- iii. ऋण आवेदन प्रपत्र में उधारकर्ताओं और उनके परिवार के सदस्यों से अपेक्षित अतिरिक्त जानकारी भी सूचीबद्ध की जा सकती है ताकि कंपनी डेटाबेस तैयार कर सके।
- iv. कंपनी के पास सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देने की प्रणाली है, जिसमें यह दर्शाया जाता है कि आवेदनों का निपटान किस समय सीमा के भीतर किया जाएगा।
- v. सभी ऋण आवेदनों का निपटान अपेक्षित दस्तावेजों के साथ विधिवत भरे हुए ऋण आवेदन प्रपत्रों की प्राप्ति की

तारीख से 90 दिनों की अवधि के भीतर किया जाएगा तथा यह उधारकर्ता द्वारा प्रचलित नियमों और विनियमों के अनुपालन में सभी दस्तावेजों की प्राप्ति के अधीन होगा।

vi. उधारकर्ताओं के साथ सभी संचार उधारकर्ताओं द्वारा समझी और पुष्टि की गई भाषा में किया जाएगा।

B. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- i. कंपनी अपने द्वारा अपनाई गई जोखिम आधारित मूल्यांकन प्रक्रियाओं को ध्यान में रखते हुए सभी ऋण आवेदनों पर विचार करेगी।
- ii. कंपनी ऋण स्वीकृत करने से पहले उधारकर्ताओं की ऋण चुकाने की क्षमता का आकलन करेगी।
- iii. स्वीकृत होने पर, कंपनी आवेदक को ऋण राशि, ब्याज दरें, पुनर्भुगतान अनुसूची, ऋण के लिए नियम और शर्तें, देर से भुगतान के लिए दंडात्मक ब्याज, और ऋण समझौते में अन्य शुल्क (जैसा लागू हो) का विवरण लिखित रूप में उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली किसी अन्य भाषा में स्वीकृति पत्र के माध्यम से बताएगी और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को कंपनी के रिकॉर्ड में रखेगी। कंपनी दंडात्मक शुल्क (जैसा लागू हो) का भी उल्लेख करेगी जो देर से पुनर्भुगतान और / या ग्राहक की ओर से किसी अन्य चूक के लिए ऋण समझौते में बोल्ट में लगाया जाएगा।
- iv. उधारकर्ताओं को स्वीकृति पत्र पर ऋण को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों को स्वीकार करने की लिखित रूप में अपनी पावती देनी होगी।
- v. ऋण करार सहित ऋण दस्तावेजों की एक प्रति तथा ऋण करार में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों की एक-एक प्रति उधारकर्ता को उपलब्ध कराई जाएगी।

C. ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

- i. यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए जुर्माना लगाया जाता है/लागू होता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा और इसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जिसे अग्रिमों पर लगाए गए ब्याज दर में जोड़ा जाता है। दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं होगा, यानी ऐसे शुल्कों पर कोई और ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, यह ऋण खाते में ब्याज के चक्रवृद्धि के लिए सामान्य प्रक्रियाओं को प्रभावित नहीं करेगा।
- ii. कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगी तथा इन दिशा निर्देशों का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करेगी।
- iii. कंपनी ऋणों पर दंडात्मक शुल्क या इसी तरह के शुल्कों पर बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति तैयार करेगी, चाहे उन्हें किसी भी नाम से पुकारा जाए। दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित होगी और ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी, किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना।
- iv. 'व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक प्रभार, समान नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक प्रभारों से अधिक नहीं होंगे।
- v. दंडात्मक प्रभारों की मात्रा और कारण को कंपनी द्वारा ग्राहकों के समक्ष ऋण समझौते में तथा सबसे महत्वपूर्ण नियम व शर्तों / मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा, इसके अतिरिक्त इसे कंपनी की वेबसाइट पर ब्याज दरों और सेवा प्रभारों के अंतर्गत प्रदर्शित किया जाएगा।
- vi. जब भी ऋण की शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो लागू

दंडात्मक शुल्कों के बारे में सूचित किया जाना चाहिए। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाए जाने के किसी भी मामले और उसके कारण के बारे में भी सूचित किया जाना चाहिए।

हमारा NBFC वर्तमान में अपने ग्राहकों के लाभ के लिए व्यक्तिगत ऋण पर कोई दंडात्मक शुल्क नहीं लगाता है। हालांकि, यदि भविष्य में दंडात्मक शुल्क लागू होते हैं, तो कंपनी सभी नए उधारकर्ताओं को तदनुसार सूचित करेगी।

D. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण

- i. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि स्वीकृत ऋण का समय पर वितरण नियमों और शर्तों के अनुरूप हो। कंपनी ऋणकर्ता को स्थानीय भाषा में या ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में ऋण वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क और किसी भी अन्य शुल्क सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना देगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावित हों। इसके अलावा, इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।
- ii. यदि कंपनी समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेजी लाने या अतिरिक्त प्रतिभूतियां प्राप्त करने का निर्णय लेती है, तो उसे ऋण समझौते में निर्दिष्ट अनुसार उधारकर्ताओं को नोटिस देना होगा या यदि ऋण समझौते में ऐसी कोई शर्त मौजूद नहीं है, तो उचित अवधि के भीतर सूचित करना होगा।
- iii. कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, बशर्ते कि उधारकर्ताओं के विरुद्ध उसके पास किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि सेट ऑफ करने के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाता है, तो उधारकर्ताओं को शेष दावों और उन दस्तावेजों के बारे में पूरी जानकारी के साथ इसकी सूचना दी जाएगी, जिसके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।

E. जिम्मेदार ऋण आचरण – व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करना

- a) चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की रिहाई
- b) चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करने में देरी के लिए मुआवजा

इस संबंध में कंपनी यह स्पष्ट करना चाहती है कि वर्तमान में वह केवल असुरक्षित व्यक्तिगत ऋण ही प्रदान करती है, जिसके लिए चल या अचल संपत्ति के दस्तावेजों के रूप में सुरक्षा की आवश्यकता नहीं होती है। हालांकि, अगर कंपनी भविष्य में सुरक्षित ऋण देना शुरू करती है, तो वह तदनुसार अपडेट प्रदान करेगी।

F. समान मासिक किस्तों (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर को पुनः निर्धारित करना

EMI आधारित फ्लोटिंग रेट पर्सनल लोन की स्वीकृति के समय, कंपनी को उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता को ध्यान में रखना आवश्यक है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ऋण की अवधि के दौरान ब्याज दरों में संभावित वृद्धि के परिदृश्य में अवधि बढ़ाने और/या EMI में वृद्धि के लिए पर्याप्त हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध है। हालांकि, EMI आधारित फ्लोटिंग रेट पर्सनल लोन के संबंध में, बढ़ती ब्याज दरों के मद्देनजर, उधारकर्ताओं के साथ उचित संचार और/या उनकी सहमति के बिना ऋण अवधि बढ़ाने और/या EMI राशि में वृद्धि से संबंधित कई उपभोक्ता शिकायतें प्राप्त हुई हैं। इन चिंताओं को दूर करने के लिए, NBFC को कार्यान्वयन और अनुपालन के लिए निम्नलिखित आवश्यकताओं को पूरा करने वाला एक उपयुक्त नीति ढांचा तैयार करने की सलाह दी जाती है:

- i. स्वीकृति के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को ऋण पर ब्याज दर में परिवर्तन के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से बताएगी, जिससे ईएमआई और/या अवधि या दोनों में परिवर्तन हो सकता है। इसके बाद, उपरोक्त के कारण ईएमआई/अवधि या दोनों में किसी भी वृद्धि के बारे में उधारकर्ता को उचित चैनलों के माध्यम से तुरंत सूचित किया जाएगा।
- ii. ब्याज दरों के पुनर्निर्धारण के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को अपनी बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के

अनुसार एक निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगी। नीति, अन्य बातों के साथ-साथ, यह निर्दिष्ट करती है कि ऋण की अवधि के दौरान उधारकर्ता को कितनी बार स्विच करने की अनुमति दी जाएगी।

- iii. उधारकर्ताओं को यह विकल्प भी दिया जाएगा कि वे क) ईएमआई में वृद्धि या अवधि को बढ़ाएँ या दोनों विकल्पों के संयोजन का चयन करें; और ख) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करें। फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व भुगतान दंड का अधिरोपण मौजूदा निर्देशों के अधीन होगा।
- iv. ऋणों को फ्लोटिंग से फिक्स्ड दर पर स्विच करने के लिए सभी लागू शुल्क और उपरोक्त विकल्पों के प्रयोग से संबंधित किसी भी अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागत को मंजूरी पत्र में पारदर्शी रूप से प्रकट किया जाएगा और कंपनी द्वारा समय-समय पर ऐसे शुल्कों/लागतों के संशोधन के समय भी इसका खुलासा किया जाएगा।
- v. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग रेट ऋण के मामले में अवधि के विस्तार के परिणामस्वरूप ऋणात्मक परिशोधन न हो।
- vi. कंपनी प्रत्येक तिमाही के अंत में उचित माध्यमों से उधारकर्ताओं को एक विवरण साझा करेगी/उपलब्ध कराएगी, जिसमें कम से कम आज तक वसूले गए मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) का उल्लेख होगा। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि विवरण सरल हों और उधारकर्ता को आसानी से समझ में आ जाएँ।

समान मासिक किस्त ऋणों के अलावा, ये निर्देश, यथावश्यक परिवर्तनों सहित, विभिन्न आवधिकताओं वाले सभी समान किस्त आधारित ऋणों पर भी लागू होंगे।

G. अन्य सामान्य प्रावधान:

- i. कंपनी ऋण की स्वीकृति की शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर ऋणदाता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी (जब तक कि ऋणदाता द्वारा पहले से खुलासा न की गई कोई नई जानकारी कंपनी के संज्ञान में न आ जाए)।
- ii. उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, उधारकर्ता से या किसी अन्य ऋणदाता से, जो खाते को अपने नियंत्रण में लेने का इरादा रखता है, कंपनी की सहमति या अन्यथा यानी आपत्ति, यदि कोई हो, मामले के आधार पर, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर ग्राहक और अन्य ऋणदाता को सूचित की जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- iii. ऋण वसूली के मामले में, कंपनी उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार अजीब समय पर परेशान करना, ऋण वसूली के लिए बाहुबल का प्रयोग करना आदि। कंपनी ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए कर्मचारियों को पर्याप्त प्रशिक्षण सुनिश्चित करेगी।
- iv. कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को, सह-उधारकर्ता के साथ या उसके बिना, व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट अवधि ऋण पर फौजदारी शुल्क/पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

ब्याज दर और दंड / सेवा शुल्क नीति

बोर्ड ने फंड की लागत, मार्जिन, जोखिम प्रीमियम, ग्राहक प्रोफाइल, अंतर्निहित सुरक्षा आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर और दंडात्मक/सेवा शुल्क नीति अपनाई है और ऋण और अग्रिमों के लिए ब्याज दर निर्धारित की है। 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 को बताया जाता है और ब्याज दर को स्वागत/स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाता है।

जोखिम वर्गीकरण ग्राहक प्रोफाइल उत्पादों, ऋण के प्रकार, उपलब्ध संपार्श्विक के मूल्य, अवधि, ऋण की मात्रा आदि से जुड़े जोखिम के आधार पर निर्धारित किया जाता है;

उल्लिखित ब्याज दर वार्षिक दरें हैं ताकि उधारकर्ता को पता चले कि खाते पर कौन सी दरें लगाई जाएंगी। स्वीकृति पत्र/स्वागत पत्र पर भी इसका उल्लेख किया गया है।

कंपनी द्वारा शारीरिक/दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधाएं

कंपनी शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को विकलांगता के आधार पर ऋण सुविधाओं सहित उत्पाद और सुविधाएं प्रदान करने में भेदभाव नहीं करती है। कंपनी की सभी शाखाएँ ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करती हैं। कंपनी ने सभी स्तरों पर अपने कर्मचारियों के लिए आयोजित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में कानून और अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा विकलांग व्यक्तियों को दिए गए अधिकारों से संबंधित एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल किया है। इसके अलावा, कंपनी अपने द्वारा पहले से स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के तहत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण भी सुनिश्चित करती है।

समीक्षा

बोर्ड आवश्यकतानुसार इस संहिता की समीक्षा करेगा और इसमें संशोधन करेगा। यदि किसी भी समय संहिता और संबंधित प्राधिकरणों द्वारा जारी किसी विनियमन, नियम, दिशा-निर्देश, अधिसूचना, स्पष्टीकरण, परिपत्र, मास्टर परिपत्र/निर्देशों ("विनियामक प्रावधान") के बीच व्याख्या/सूचना का टकराव उत्पन्न होता है, तो विनियामक प्रावधानों की व्याख्या ही मान्य होगी।

विनियामक प्रावधानों में किसी भी संशोधन और/या स्पष्टीकरण के मामले में, संहिता विनियामक प्रावधानों के अनुसार निर्दिष्ट प्रभावी तिथि से तदनुसार संशोधित मानी जाएगी।

शिकायतों

उधारकर्ताओं की किसी भी शिकायत/शिकायत के मामले में, उन्हें शिकायत निवारण अधिकारी को लिखित रूप में सूचित करना होगा। शिकायत निवारण अधिकारी शिकायतों के निवारण के लिए तुरंत सभी प्रयास करेंगे। संबंधित कर्मचारी शिकायत दर्ज करने के इच्छुक उधारकर्ताओं का मार्गदर्शन करेंगे।

शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी सदैव ग्राहकों की शिकायतों का शीघ्रताशीघ्र और सर्वोत्तम संभव तरीके से निवारण करने तथा ग्राहकों को सर्वोत्तम सेवाएं प्रदान करने का प्रयास करेगी।

स्तर 1:

ग्राहक कंपनी के पास अपनी शिकायत/प्रश्न दर्ज करा सकता है, जिसे व्यवसायिक व्यवहार, ऋण संबंधी निर्णय, ऋण प्रबंधन, वसूली और ऋण संबंधी जानकारी के अद्यतन/परिवर्तन से संबंधित शिकायतों से संबंधित किसी भी मामले के संबंध में शिकायत निवारण अधिकारी को संबोधित किया जाएगा। शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण इस प्रकार है:

शिकायत निवारण अधिकारी का नाम	श्री राजेश कुमार शर्मा
पता	7/236 ए, सुभाष रोड, अलीगढ़ उत्तर प्रदेश-202001
मोबाइल नहीं है।	+91 9837174795
ईमेल आईडी	rajesh.manoranjangrah@gmail.com

निवारण अधिकारी किसी विशिष्ट शिकायत के निवारण का कार्य किसी टीम सदस्य को औपचारिक रूप से सौंप सकता है, जिसकी उपयुक्तता के बारे में ग्राहक को समुचित जानकारी दी जाएगी।

लेवल 2:

यदि शिकायत का समाधान 15 दिनों की अवधि के भीतर नहीं होता है, तो ग्राहक को कंपनी के निदेशक से शिकायत करनी होगी।

निदेशक का नाम	श्री संजीव कुमार वाष्ण्य
पता	7/236ए, सुभाष रोड, अलीगढ़ उत्तर प्रदेश-202001
मोबाइल नहीं है।	+91 8126899061
ईमेल आईडी	sanjeev.manoranjangrah@gmail.com

स्तर 3:

यदि निदेशक द्वारा एक माह की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक निम्नलिखित के पास अपील कर सकता है:

प्रभारी अधिकारी

भारतीय रिज़र्व बैंक, गैर बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग

82/142, एमजी रोड,

कानपुर - 208 001, भारत.

अप्रत्याशित घटना

कंपनी द्वारा उल्लिखित और की गई विभिन्न प्रतिबद्धताएं सामान्य परिचालन वातावरण के तहत लागू होंगी। किसी भी अप्रत्याशित परिस्थिति की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ताओं, हितधारकों और आम जनता की संपूर्ण संतुष्टि के लिए एफपीसी के तहत उद्देश्यों को पूरा करने में सक्षम नहीं हो सकती है।

उधारकर्ताओं के लिए मूल्य और प्रासंगिकता बढ़ाने के लिए, इस संहिता की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी।