

## निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर नीति दिशानिर्देश

यह दस्तावेज़ सामग्री, प्रस्तुति और बौद्धिक मूल में कॉपीराइट से सुरक्षित है, सिवाय इसके कि जहाँ अन्यथा उल्लेख किया गया हो। आप ऑथम इन्वेस्टमेंट एंड इंफ्रास्ट्रक्चर लिमिटेड (AAIL) से पूर्व लिखित अनुमति के बिना इस दस्तावेज़ के किसी भी तत्व को संशोधित, हटाना, बढ़ाना, जोड़ना, प्रकाशित, प्रसारित, हस्तांतरण या बिक्री में भाग नहीं ले सकते, व्युत्पन्न कार्य नहीं बना सकते या किसी भी तरह से उसका शोषण नहीं कर सकते।

के द्वारा बनाई गई:	जोखिम
समीक्षित एवं अनुमोदित:	निदेशक मंडल
आखरी अपडेट:	18 जनवरी, 2024
संस्करण:	1.1
द्वारा अपडेट किया गया:	जोखिम
समीक्षित एवं अनुमोदित:	निदेशक मंडल
नवीनतम अद्यतन:	12 मई 2025
वैधता:	एक वर्ष

## A. प्रस्तावना

कंपनी 'निष्पक्ष व्यवहार संहिता' (एफपीसी) पर नीति दिशानिर्देशों की समीक्षा करने का प्रयास करती है। भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश जारी किए हैं, जिससे उनके ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यापार और कॉर्पोरेट प्रथाओं के लिए मानक तय किए गए हैं (परिपत्र संख्या आरबीआई/2006-07/138 डीएनबीएस (पीडी) सीसी संख्या 80/03.10.042/2005-06 दिनांक 28 सितंबर, 2006), मास्टर परिपत्र - निष्पक्ष व्यवहार संहिता आरबीआई/2011-12/26 डीएनबीएस (पीडी) सीसी संख्या 232/03.10.042/2011-12 दिनांक 1 जुलाई, 2011, मास्टर परिपत्र डीएनबीएस (पीडी) सीसी का पैराग्राफ 2 (ए) (iii)। संख्या 388/03.10.042/2014-15 दिनांक 1 जुलाई 2014। इसके अलावा, आरबीआई ने सोने के आभूषणों के खिलाफ ऋण देने वाले एनबीएफसी में तेजी से वृद्धि के मद्देनजर 26 मार्च 2012 को दिशानिर्देशों की समीक्षा की और उसके बाद 1 जुलाई 2015 को आरबीआई मास्टर परिपत्र आरबीआई/2015-16/16 डीएनबीआर (पीडी) सीसी संख्या 054/03.10.119/2015-16 के जरिए समीक्षा की।

कंपनी समय-समय पर आरबीआई द्वारा निर्धारित सभी सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाएगी और निर्धारित मानकों के अनुरूप इस संहिता में यदि आवश्यक हो तो उचित संशोधन करेगी।

ऑथम इन्वेस्टमेंट एंड इंफ्रास्ट्रक्चर लिमिटेड ("एआईआईएल") की नीति है और रहेगी कि वह सभी पात्र अर्हता प्राप्त आवेदकों को नस्ल, जाति, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, आयु या विकलांगता के आधार पर भेदभाव किए बिना, सीधे या सहायक कंपनियों और/या सहयोगियों के माध्यम से सभी वित्तीय उत्पाद उपलब्ध कराए।

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।

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि एफपीसी का कार्यान्वयन पूरे संगठन की जिम्मेदारी है। कंपनी की निष्पक्ष ऋण प्रथाएँ विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण, और सेवा और संग्रह गतिविधियों सहित इसके संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होंगी। एफपीसी 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।

कंपनी के निदेशक मंडल और प्रबंधन टीम, आगे वर्णित निष्पक्ष प्रथाओं को लागू करने के लिए जिम्मेदार हैं, तथा यह भी सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार हैं कि इसके परिचालन से सभी हितधारकों के प्रति विभिन्न वित्तीय सेवाओं और उत्पादों, जिनमें ऋण भी शामिल है, को निष्पक्ष और समतापूर्ण तरीके से पेश करने की इसकी दृढ़ प्रतिबद्धता प्रतिबिंबित हो तथा सभी कर्मचारी इस प्रतिबद्धता से अवगत हों।

यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता हमारे द्वारा प्रस्तुत उत्पादों और सेवाओं की निम्नलिखित श्रेणियों पर लागू होती है (जो वर्तमान में प्रस्तुत हैं या जिन्हें भविष्य में प्रस्तुत किया जाएगा)।

1. वित्तीय परिसंपत्तियों के रूप में ऋण, गारंटी और अन्य उत्पाद।
2. कंपनी की शाखाओं, उसकी सहायक कंपनियों और सहयोगियों से युक्त नेटवर्क के माध्यम से पेश किए जाने वाले उत्पाद।

एफपीसी उपरोक्त सभी पर लागू है, चाहे वह भौतिक रूप से, फोन पर, इंटरनेट पर या किसी अन्य विधि द्वारा, चाहे वह मौजूदा हो या भविष्य में उपलब्ध कराई गई हो।

## B. प्रमुख प्रतिबद्धताएँ

कंपनी अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार में जिन प्रमुख प्रतिबद्धताओं का पालन करने का वादा करती है, वे हैं:

क. अपने ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित तरीके से कार्य करना, यह सुनिश्चित करना कि:

- इसके उत्पाद, सेवाएं, प्रक्रियाएं और प्रथाएं इस एफपीसी में दी गई प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करेंगी।
- इसके उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का अक्षरशः और भावना के अनुरूप लागू होंगी।
- अपने ग्राहकों के साथ इसका व्यवहार ईमानदारी, निष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा।

ख. कंपनी ग्राहकों को यह समझने में सहायता करेगी कि उसके वित्तीय उत्पाद और सेवाएं कैसे काम करती हैं:

- उनके बारे में स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में जानकारी प्रदान करना
- उनके वित्तीय निहितार्थों की व्याख्या करना, और
- ग्राहक को उसकी आवश्यकताओं के अनुरूप विकल्प चुनने में सहायता करना।

सी। कंपनी यह सुनिश्चित करने का हर संभव प्रयास करेगी कि उसके ग्राहकों को परेशानी मुक्त अनुभव मिले; लेकिन त्रुटियों या चूक के मामले में, कंपनी शीघ्रता और सहानुभूतिपूर्वक उसका निपटारा करेगी।

- गलतियाँ शीघ्र सुधार ली जाएँगी।
- शिकायतों का शीघ्र निपटारा किया जाएगा।
- यदि कोई ग्राहक शिकायत के निपटान के तरीके से संतुष्ट नहीं है, तो कंपनी ग्राहक को शिकायत को आगे बढ़ाने के तरीके के बारे में मार्गदर्शन देगी।
- कंपनी अपनी ओर से हुई किसी त्रुटि या चूक के कारण ग्राहक के खाते पर लगाए गए ब्याज सहित किसी भी शुल्क को वापस ले लेगी।

## C. बिक्री उत्पत्ति

कंपनी अपने ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप उत्पाद और सेवाएं चुनने में मार्गदर्शन करेगी।

क. ग्राहक संबंध स्थापित होने से पहले, कंपनी:

- ग्राहक को उन सेवाओं और उत्पादों की मुख्य विशेषताओं के बारे में जानकारी दें जिनमें ग्राहक ने रुचि दिखाई है।
- खातों, उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी दें जो ग्राहक की आवश्यकताओं के अनुरूप हों।
- स्पष्ट रूप से वह जानकारी बताएं जो कंपनी को अपने 'अपने ग्राहक को जानें' मानदंडों को पूरा करने और समय-समय पर लागू कानूनी और नियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करने के लिए ग्राहक से एकत्र करने की आवश्यकता है।
- डाटाबेस तैयार करने के लिए ग्राहक और उसके परिवार के बारे में अतिरिक्त जानकारी का अनुरोध; लेकिन यह जानकारी ग्राहक द्वारा तभी दी जाएगी जब वह ऐसा करना चाहेगा।

ख. कंपनी अपने उत्पादों और सेवाओं तक पहुँचने के लिए इस्तेमाल किए जाने वाले विभिन्न चैनलों के बारे में जानकारी प्रदान करेगी। ग्राहक को यह भी बताया जाएगा कि इस बारे में और जानकारी कहाँ उपलब्ध है।

ग. जब ग्राहक कोई उत्पाद चुन लेता है, तो कंपनी ग्राहक को बताएगी कि यह उत्पाद किस प्रकार काम करता है।

घ. कंपनी अपने ग्राहकों को उस परिचालन मोड से संबंधित अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में मार्गदर्शन देगी जिसके तहत उत्पाद लिया गया है।

#### **D. ऋण और अग्रिम**

किसी भी प्रकार की निधि आधारित या गैर-निधि आधारित गैर-बैंकिंग सुविधा की पेशकश करने से पहले, कंपनी ग्राहक (संभावित उधारकर्ता) की ऋण चुकाने की क्षमता/ऋण पात्रता का आकलन करेगी।

#### **E. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया**

क. कंपनी के ऋण आवेदन प्रपत्रों में आवश्यक जानकारी शामिल होगी, जो संभावित उधारकर्ता के हितों को प्रभावित कर सकती है, ताकि अन्य गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और संभावित उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।

ख. ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होना चाहिए। यदि अतिरिक्त विवरण/दस्तावेजों की आवश्यकता है, तो उधारकर्ता को इसकी सूचना दी जाएगी।

सी. कंपनी संभावित उधारकर्ता को सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती प्रदान करेगी। इस पावती में एक सांकेतिक समय सीमा का उल्लेख किया जाएगा जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा।

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

#### F. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

एआईआईएल उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में लिखित रूप में स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से बताएगा कि स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियम और शर्तों के साथ है और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगा। चूंकि एनबीएफसी के खिलाफ प्राप्त शिकायतें आम तौर पर उच्च ब्याज / दंडात्मक ब्याज वसूलने से संबंधित होती हैं, इसलिए एआईआईएल ऋण समझौते में देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज का उल्लेख बोल्ड अक्षरों में करेगा।

ब्याज और अन्य शुल्कों के निर्धारण के लिए उपयुक्त आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित की जाएंगी तथा व्यावसायिक आवश्यकताओं, विनियामक और ग्राहक भावनाओं, बाजार प्रथाओं आदि को ध्यान में रखते हुए उनकी समीक्षा की जाएगी। उधारकर्ता द्वारा बताई गई शर्तों और नियमों की स्वीकृति को कंपनी द्वारा अपने रिकॉर्ड में संरक्षित किया जाएगा।

एआईआईएल ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति, अधिमानतः स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, तथा ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नों की एक-एक प्रति उपलब्ध कराएगा।

#### G. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण

गोद लेने के लिए निम्नलिखित निर्देश जारी किए गए हैं:

- A. कंपनी ऋणकर्ता को स्थानीय भाषा या ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्वभुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना देगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और अन्य शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावित हों। ऋण समझौते में इस आशय का एक विशिष्ट खंड शामिल होना चाहिए।
  - B. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि देर से भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्क का उल्लेख समझौतों में किया गया है। आरबीआई ने दंडात्मक ब्याज के प्रकटीकरण में तर्कसंगतता और पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए 12 अप्रैल, 2023 को आरबीआई/2023-24/डीओआर.एमसीएस.आरईसी./01.01.001/2023-24 के माध्यम से ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क - उचित ऋण अभ्यास पर अपना मसौदा परिपत्र जारी किया है। आरबीआई द्वारा अंतिम रूप दिए जाने पर मौजूदा दिशा-निर्देशों का पालन और अनुपालन किया जाएगा।
1. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज केवल ग्राहक को धनराशि वितरित करने की वास्तविक तिथि से ही लिया जाए, न कि ऋण स्वीकृति, अनुबंध निष्पादन की तिथि से। चेक वितरण के मामले में, ब्याज उस तिथि से शुरू होगा, जिस तिथि को कंपनी (ऋणदाता) के खाते से धनराशि डेबिट की जाती है।

2. यदि महीने के दौरान ऋण वितरित या चुकाया जाता है, तो ब्याज का भुगतान सख्ती से उपयोग किए गए/बकाया ऋण राशि के सक्रिय रहने के दिनों की संख्या के आधार पर किया जाएगा, न कि पूरे महीने के लिए। यह केवल फंड उपयोग की वास्तविक अवधि के लिए ब्याज वसूलने के सिद्धांत के साथ संरेखण सुनिश्चित करता है।
3. जहां उधारकर्ता समय से पहले आंशिक भुगतान करते हैं, वहां ब्याज की गणना केवल शुद्ध बकाया राशि पर की जाएगी, ऐसे अग्रिम भुगतानों को घटाने के बाद। इससे अधिक शुल्क लेने से बचा जा सकता है और निष्पक्ष वित्तीय व्यवहार सुनिश्चित होता है।
4. कंपनी समय-समय पर अपने ऋण वितरण और ब्याज आवेदन प्रथाओं की समीक्षा करेगी और उन्हें RBI के नवीनतम निर्देशों के अनुरूप बनाएगी। निरंतर निष्पक्षता, पारदर्शिता और विनियामक अपेक्षाओं के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए सिस्टम-स्तरीय परिवर्तन किए जाएंगे।
5. ऋण सुविधाओं पर ब्याज दरों का निर्धारण, जिसमें ब्याज दरों को पुनः निर्धारित करने की शर्तें शामिल हैं, इस संबंध में जारी प्रासंगिक विनियामक निर्देशों द्वारा सख्ती से नियंत्रित किया जाएगा। विनियमित संस्थाएं ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेंगी।
6. यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों का पालन न करने/डिफॉल्ट करने पर जुर्माना लगाया जाता 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 किया जाएगा, यानी ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, यह ऋण खाते में ब्याज के चक्रवृद्धि के लिए सामान्य प्रक्रियाओं को प्रभावित नहीं करेगा।
7. यह माना जाना चाहिए कि ऋण पर ब्याज दर में उधारकर्ता के क्रेडिट जोखिम प्रोफ़ाइल को दर्शाने वाला उचित क्रेडिट जोखिम प्रीमियम शामिल है। यदि उधारकर्ता के क्रेडिट जोखिम प्रोफ़ाइल में परिवर्तन होता है, तो आरई मौजूदा निर्देशों के अनुसार अनुबंधित नियमों और शर्तों के अनुसार क्रेडिट जोखिम प्रीमियम को बदलने के लिए स्वतंत्र होंगे।
8. दंडात्मक शुल्क की मात्रा एक सीमा से परे ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों के उल्लंघन/अनुपालन के अनुपात में होगी। यह सीमा विनियमित संस्थाओं द्वारा निर्धारित की जाएगी और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभावपूर्ण नहीं होगी। (LAS और LAP दोनों नीतियों के अनुसार दंडात्मक शुल्क 36% प्रति वर्ष है।)
9. व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक शुल्क, गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होगा। (LAS और LAP दोनों पॉलिसी के अनुसार दंडात्मक शुल्क 36% प्रति वर्ष है।)

10. दंडात्मक प्रभार और उसके लिए पूर्व शर्तें, विनियमित संस्थाओं द्वारा ग्राहकों के समक्ष ऋण समझौते में स्पष्ट रूप से बताई जाएंगी तथा सर्वाधिक महत्वपूर्ण नियम व शर्तें / मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) जो भी लागू हों, बताई जाएंगी, इसके अतिरिक्त इन्हें विनियमित संस्थाओं की वेबसाइट पर ब्याज दरों और सेवा शुल्क के अंतर्गत प्रदर्शित किया जाएगा।
  11. जब भी उधारकर्ताओं को किशतों के भुगतान के लिए अनुस्मारक भेजे जाएंगे, तो लागू दंडात्मक शुल्क के बारे में भी सूचित किया जाएगा।
  12. विनियमित संस्थाएं यह सुनिश्चित करेंगी कि ऋणों पर दंडात्मक प्रभारों या समान प्रभारों, चाहे उन्हें किसी भी नाम से पुकारा जाए, के संबंध में बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति स्पष्ट रूप से निर्धारित हो।
  13. 'दण्डात्मक ब्याज' के स्थान पर 'दण्डात्मक प्रभार' का क्रियान्वयन भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा पर्यवेक्षी जांच के दौरान उचित समीक्षा के अधीन होगा। (अनुपालन सुनिश्चित करने की प्रक्रिया जारी है)
  14. ये निर्देश अंतिम परिपत्र में बताई गई तारीख से प्रभावी होंगे तथा विनियमित संस्थाएं अपनी नीति रूपरेखा में उचित संशोधन कर सकती हैं तथा प्रभावी तिथि से कार्यान्वयन सुनिश्चित कर सकती हैं।
- C. भुगतान वापस लेने/भुगतान में तेजी लाने या निष्पादन में तेजी लाने का कंपनी का निर्णय ऋण समझौते की शर्तों के अनुरूप होगा।
- D. कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, बशर्ते कि उधारकर्ता के खिलाफ उसके पास किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को बकाया दावों और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी के साथ उचित नोटिस दिया जाएगा, जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

### सामान्य

- ए. एआईआईएल ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर ऋणदाता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगा, जब तक कि ऋणदाता द्वारा जानबूझकर या अन्यथा पहले से खुलासा नहीं की गई नई जानकारी उसके संज्ञान में नहीं आती है।
- ख. उधारकर्ता से उधारकर्ता खाते को अन्य एनबीएफसी, बैंक या वित्तीय संस्थान में स्थानांतरित करने के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा ऐसे अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा। ऐसा हस्तांतरण उधारकर्ता के साथ किए गए अनुबंध की शर्तों के अनुसार और समय-समय पर लागू होने वाले कानून, नियम, विनियमन और दिशानिर्देशों के अनुरूप होगा।

सी. ऋण वसूली के मामले में, कंपनी केवल उन उपायों का सहारा लेगी जो कानूनी और वैध रूप से उसके लिए उपलब्ध हैं और दिन के विषम घंटों के दौरान वसूली उपायों का उपयोग करने, अनुचित उत्पीड़न, ऋण वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करने से बचेंगी। चूंकि ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों का अभद्र व्यवहार भी शामिल है। एआईआईएल यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।

घ. शारीरिक/नेत्रहीन आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं के विस्तार में विकलांगता के आधार पर कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा (संदर्भ: आरबीआई परिपत्र संख्या डीएनबीएस.सीसी.पीडी.सं. 191/03.10.01/2010-11 दिनांक 27 जुलाई, 2010)।

## H. नियम और शर्तें

क. जब कोई ग्राहक पहली बार कोई उत्पाद या सेवा स्वीकार करता है, तो कंपनी ग्राहक को उस उत्पाद/सेवा से संबंधित नियम और विनियम उपलब्ध कराएगी।

ख. सभी नियम और शर्तें निष्पक्ष होंगी और ग्राहकों के अधिकारों और जिम्मेदारियों को स्पष्ट रूप से और सरल भाषा में और/या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में निर्धारित करेंगी, कंपनी केवल आवश्यक होने पर ही कानूनी या तकनीकी भाषा का उपयोग करेगी।

ग. कंपनी उत्पादों और सेवाओं पर लागू किसी भी शुल्क को उपलब्ध कराएगी।

(घ) यदि कंपनी कोई शुल्क बढ़ाती है या कोई नया शुल्क लागू करती है, तो कंपनी इसकी सूचना ग्राहकों को देगी।

ई. जब भी कोई ग्राहक किसी उत्पाद या सेवा के लिए अनुरोध करेगा, कंपनी उसके संबंध में नियम और शर्तें प्रदान करेगी।

## I. विपणन और उत्पाद तालमेल

क. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, निष्पक्ष, उचित और भ्रामक न हो।

ख. कंपनी ग्राहकों को वित्तीय उत्पादों की पूरी श्रृंखला उपलब्ध कराएगी जिसके लिए ग्राहक पात्र हैं। इनमें से कुछ उत्पाद/सेवाएँ उसकी अपनी होंगी; कुछ अन्य उत्पाद समूह या सहयोगी कंपनियों के होंगे और कुछ ऐसी कंपनियाँ भी होंगी जिनके साथ कंपनी की व्यवस्था होगी।

ग. कंपनी का प्रयास होगा कि वह अपने ग्राहकों को विभिन्न वित्तीय सेवाओं, वित्तीय उत्पादों की क्रॉस-सेलिंग करके उनके बीच तालमेल स्थापित करे।

## J. गोपनीयता

क. जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत न किया जाए, कंपनी सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी।

ख. कंपनी निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों को छोड़कर समूह के भीतर सहित किसी अन्य संस्था को लेनदेन का विवरण नहीं बताएगी:

- यदि कंपनी को वैधानिक या नियामक कानूनों द्वारा जानकारी प्रदान करनी है,
- यदि इस जानकारी को प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है।
- यदि उसके हित में हमें यह जानकारी प्रदान करना आवश्यक हो (जैसे धोखाधड़ी की रोकथाम)।

कंपनी विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहकों के बारे में जानकारी किसी अन्य को (समूह कंपनियों सहित) देने के लिए इस कारण का उपयोग नहीं करेगी।

- यदि ग्राहक ने अन्य उत्पाद या सेवाएं प्रदान करने के लिए अपने समूह / सहयोगी / संस्थाओं या कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रदान करने / साझा करने के लिए सहमति / सहमति दी है।
- जहां ग्राहक हमें अन्य सेवाएं या उत्पाद प्रदान करने के लिए अपने समूह / सहयोगी / संस्थाओं या कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है।

## K. शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों को हल करने के लिए संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र भी स्थापित करेगी। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई की जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाए। निदेशक मंडल निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा भी करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट तिमाही आधार पर एसीबी और बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

क. कंपनी उन ग्राहकों को मार्गदर्शन देगी जो शिकायत दर्ज कराना चाहते हैं तथा यह भी बताएगी कि यदि ग्राहक परिणाम से असंतुष्ट है तो उसे क्या करना चाहिए।

(ख) मामले की जांच करने के बाद, कंपनी यथाशीघ्र जवाब भेजेगी; साथ ही, यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है तो कंपनी ग्राहक को यह भी बताएगी कि शिकायत को आगे कैसे ले जाया जाए।

सी. व्यवसायिक प्रथाओं, ऋण देने के निर्णयों, ऋण प्रबंधन और वसूली से संबंधित किसी भी मामले के संबंध में उधारकर्ताओं सहित ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए एक नोडल अधिकारी नियुक्त किया जाएगा। नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा। इस संबंध में श्री प्रकाश शर्मा को नोडल अधिकारी के रूप में नामित किया गया है।

घ. वरिष्ठ प्रबंधन अधिकारियों से युक्त आंतरिक रूप से गठित ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र, नोडल अधिकारी के साथ समीक्षा करने और एआईआईएल के शिकायत निवारण की देखरेख करेगा।

ई. आरबीआई परिपत्र संख्या आरबीआई/2012-13/416 डीएनबीएस.सीसी.पीडी.सं.320/03.10.01/2012-13, दिनांक 18 फरवरी, 2013 के अनुसार,

कंपनी ग्राहकों के लाभ के लिए अपनी शाखाओं/व्यापार स्थानों पर निम्नलिखित जानकारी प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी:

- शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नम्बर तथा ई-मेल पता) जिनसे कंपनी के विरुद्ध शिकायतों के समाधान के लिए जनता द्वारा संपर्क किया जा सकता है।
- यदि शिकायत/विवाद का निवारण एक महीने की अवधि के भीतर नहीं होता है, तो ग्राहक RBI के DNBS के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी (संपूर्ण संपर्क विवरण) के पास अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय आता है यानी मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय। इसका विवरण कंपनी की वेबसाइट पर दिया गया है।

संक्षेप में, सार्वजनिक नोटिस का उद्देश्य ग्राहकों को कंपनी द्वारा अपनाई गई शिकायत निवारण प्रणाली के बारे में बताना होगा, साथ ही इसमें शिकायत निवारण अधिकारी और आरबीआई के क्षेत्रीय कार्यालय का विवरण भी होगा।

#### L. वाहनों का पुनः कब्ज़ा

कंपनी के पास उधारकर्ता के साथ अनुबंध/ऋण समझौते में एक अंतर्निहित पुनर्ग्रहण खंड होगा जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य होगा। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अनुबंध/ऋण समझौते की शर्तों में निम्नलिखित के बारे में भी प्रावधान शामिल होंगे:

- a. कब्ज़ा लेने से पहले नोटिस अवधि;
- b. वे परिस्थितियाँ जिनके अंतर्गत नोटिस अवधि माफ की जा सकती है;
- c. सुरक्षा को अपने कब्जे में लेने की प्रक्रिया;
- d. संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण चुकाने के लिए उधारकर्ता को अंतिम अवसर दिए जाने का प्रावधान;
- e. उधारकर्ता को पुनः कब्ज़ा देने की प्रक्रिया; और
- f. संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

#### M. अत्यधिक ब्याज दर का विनियमन

- a. एआईआईएल फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों पर विचार करते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण और अग्रिमों 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।
- b. ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। वेबसाइट में प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में परिवर्तन होने पर अद्यतन किया जाना चाहिए।
- c. ब्याज दर वार्षिक होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को खाते पर लगाई जाने वाली सटीक दरों के बारे में जानकारी हो।

- d. दंडात्मक शुल्कों का पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, अर्थात ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, इससे ऋण खाते में ब्याज के चक्रवृद्धि की सामान्य प्रक्रिया प्रभावित नहीं होगी।
- e. कंपनी अपनी नीति में यह सुनिश्चित करेगी कि दंडात्मक शुल्क की मात्रा एक सीमा से अधिक ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों के उल्लंघन/अनुपालन के अनुपात में होगी। यह सीमा कंपनी द्वारा निर्धारित की जाएगी और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभावपूर्ण नहीं होगी।
- f. व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक प्रभार, गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक प्रभारों से अधिक नहीं होंगे।

कंपनी समय-समय पर जारी नियामक निर्देशों के अनुसार फौजदारी और दंडात्मक शुल्क लगाएगी।

#### N. स्वर्ण आभूषणों की जमानत पर ऋण देना

स्वर्ण आभूषणों के बदले व्यक्तियों को ऋण देते समय, एआईआईएल उपरोक्त सामान्य दिशानिर्देशों के अतिरिक्त निम्नलिखित को भी अपनाएगा।

एआईआईएल सोने के बदले ऋण देने के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति लागू करेगा, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित शामिल होंगे:

- a. यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए जाएं कि आरबीआई द्वारा निर्धारित केवाईसी दिशानिर्देशों का अनुपालन किया जाए और यह सुनिश्चित किया जाए कि कोई भी ऋण देने से पहले ग्राहक के बारे में पर्याप्त जांच-पड़ताल की जाए।
- b. संपार्श्विक के रूप में प्राप्त आभूषणों के लिए उचित मूल्यांकन प्रक्रिया,
- c. स्वर्ण आभूषणों के स्वामित्व को संतुष्ट करने के लिए आंतरिक प्रणालियाँ,
- d. नीति में आभूषणों को सुरक्षित रखने के लिए पर्याप्त व्यवस्थाएं स्थापित करना, व्यवस्थाओं की निरंतर समीक्षा करना, संबंधित कर्मचारियों को प्रशिक्षण देना तथा प्रक्रियाओं का सख्ती से पालन सुनिश्चित करने के लिए आंतरिक लेखा परीक्षकों द्वारा समय-समय पर निरीक्षण करना भी शामिल होगा। नीति के अनुसार, सोने के जमानत के बदले ऋण उन शाखाओं द्वारा नहीं दिया जाना चाहिए जिनके पास आभूषणों के भंडारण के लिए उचित सुविधा नहीं है।
- e. संपार्श्विक के रूप में स्वीकार किए जाने वाले आभूषणों का उचित बीमा होना चाहिए।
- f. बोर्ड द्वारा स्वीकृत नीति में पुनर्भुगतान न किए जाने की स्थिति में आभूषणों की नीलामी के संबंध में पारदर्शिता बरती जाएगी तथा नीलामी तिथि से पहले उधारकर्ता को पर्याप्त पूर्व सूचना दी जाएगी। इसमें नीलामी प्रक्रिया भी निर्धारित की जाएगी जिसका पालन किया जाएगा। इसमें हितों का टकराव नहीं होना चाहिए तथा नीलामी प्रक्रिया में यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि नीलामी के दौरान समूह कंपनियों तथा संबंधित संस्थाओं सहित सभी लेन-देन में निष्पक्ष संबंध हों।
- g. नीलामी की घोषणा जनता के लिए कम से कम दो समाचार पत्रों में विज्ञापन जारी करके की जाएगी, एक स्थानीय भाषा में तथा दूसरा राष्ट्रीय दैनिक समाचार पत्र में।
- h. नीति के अनुसार, एनबीएफसी स्वयं आयोजित नीलामी में भाग नहीं लेंगे।

- i. गिरवी रखे गए सोने की नीलामी केवल बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीलामकर्ताओं के माध्यम से ही की जाएगी।
- j. नीति में धोखाधड़ी से निपटने के लिए लागू की जाने वाली प्रणालियों और प्रक्रियाओं को भी शामिल किया जाएगा, जिसमें जुटाव, निष्पादन और अनुमोदन के कर्तव्यों का पृथक्करण भी शामिल होगा।
- k. कंपनी 16 सितंबर, 2013 के परिपत्र संख्या डीएनबीएस.सीसी.पीडी.सं.356/03.10.01/2013-14 के तहत उल्लिखित स्वर्ण आभूषणों के संपादक के खिलाफ एनबीएफसी ऋण देने पर कार्य समूह की सिफारिशों के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक ढांचा और प्रक्रियाएं रखेगी। स्वर्ण आभूषणों के मूल्यांकन के संबंध में, कंपनी 21 मई, 2015 के परिपत्र डीएनबीआर.सीसी.पीडी.036/03.10.01/2014-15 के अनुसार दिशानिर्देशों का पालन करेगी।

ऋण समझौते में नीलामी प्रक्रिया के बारे में भी विवरण दिया जाएगा।

iii. दिनांक 21 मई, 2015 के परिपत्र संख्या DNBR.CC.PD.036/03.10.01/2014-15 के अनुसार, ऋण मूल्य पर पहुंचने के लिए सोने के आभूषणों का मूल्यांकन बॉम्बे बुलियन एसोसिएशन (बीबीए) द्वारा उद्धृत 30 दिनों के लिए 22 कैरेट के समापन मूल्य की औसत लागत पर या फॉरवर्ड मार्केट कमीशन (एफएमसी) द्वारा विनियमित कमोडिटी एक्सचेंज द्वारा सार्वजनिक रूप से प्रसारित ऐतिहासिक हाजिर सोने की कीमत के आंकड़ों या समय-समय पर जारी किए गए अद्यतन नियामक निर्देशों के अनुसार किया जाएगा।

कंपनी भारतीय रिज़र्व बैंक के सभी दिशा-निर्देशों, निर्देशों, अनुदेशों और सलाहों का पालन करेगी जो समय-समय पर लागू होंगे। इस दस्तावेज़ की सामग्री इन दिशा-निर्देशों, निर्देशों, अनुदेशों और सलाहों के साथ मिलकर तैयार की जाएगी। कंपनी बेहतर अभ्यास लागू करेगी जब तक कि ऐसा अभ्यास भारतीय रिज़र्व बैंक के नियमों के साथ संघर्ष या उल्लंघन न करे।

## O. समीक्षा

कंपनी द्वारा प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी।

कंपनी इस निष्पक्ष आचरण संहिता की भावना का पालन करेगी तथा अपने व्यवसाय के लिए लागू होने वाले नियमों का पालन करेगी।

कंपनी विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए ऊपर उल्लिखित निष्पक्ष व्यवहार संहिता को अपनी वेबसाइट पर डालेगी। कंपनी समय-समय पर आवश्यकतानुसार संहिता की समीक्षा और उसमें सुधार भी करेगी - अपने स्वयं के अनुभव और इस संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी किए जाने वाले नए दिशा-निर्देशों के आधार पर।