

उचित व्यवहार संहिता

नीति: उचित व्यवहार संहिता	नीति संस्करण: V.1
जारी करने की तिथि: 30 सितंबर, 2022	द्वारा अधिकृत: निदेशक मंडल
प्रभावी तिथि: 30 सितंबर, 2022	द्वारा अपनाया गया: बोर्ड संकल्प दिनांक 30 सितंबर, 2022

प्रस्तावना

हिंडन मर्केटाइल लिमिटेड ("एचएमएल" या "कंपनी") ने अपने ग्राहकों के साथ अपने व्यवहार में पारदर्शिता और निष्पक्षता के प्रति अपने मूल्यों और प्रतिबद्धता की पुष्टि के रूप में उचित व्यवहार संहिता तैयार की है और उसे अपनाया है। उचित व्यवहार संहिता में भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") द्वारा समय-समय पर जारी किए गए सभी लागू दिशा-निर्देश और निर्देश शामिल हैं (संदर्भ: 01 सितंबर, 2016 को मास्टर निर्देश डीएनबीआर.पीडी.008/03.10.119/2016-17, समय-समय पर अपडेट किए गए)।

यह संहिता एचएमएल द्वारा सीधे या उसके व्यवसाय संवाददाताओं/एजेंटों के माध्यम से प्राप्त या सेवित सभी सेवाओं/उत्पादों/ऋणों और सुविधाओं आदि के संबंध में लागू है। कंपनी ने इस उचित व्यवहार संहिता को अपनाया है और इसे लागू किया है।

कंपनी का कारोबार मौजूदा वैधानिक और नियामक आवश्यकताओं के अनुसार संचालित किया जाएगा, जिसमें दक्षता, ग्राहक-उन्मुखीकरण और कॉर्पोरेट प्रशासन सिद्धांतों पर ध्यान दिया जाएगा।

उद्देश्य

कंपनी ने अपने हितधारकों जैसे ग्राहकों, कर्मचारियों, विक्रेताओं आदि के साथ व्यवहार करते समय सर्वोत्तम प्रथाओं के समन्वय को प्राप्त करने के प्रयास के साथ उचित व्यवहार संहिता की स्थापना की है। कंपनी की निष्पक्ष ऋण प्रथाएँ विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण और सेवा और संग्रह गतिविधियों सहित इसके संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होंगी। उचित व्यवहार संहिता के प्रति कंपनी की प्रतिबद्धता कर्मचारी जवाबदेही, निगरानी और लेखा परीक्षा कार्यक्रम, प्रशिक्षण और प्रौद्योगिकी के संदर्भ में प्रदर्शित की जाएगी।

कंपनी के निदेशक मंडल और प्रबंधन ऐसी पद्धतियाँ स्थापित करने के लिए जिम्मेदार हैं, जिससे यह सुनिश्चित हो सके कि इसके परिचालन में निष्पक्ष ऋण देने के प्रति मजबूत प्रतिबद्धता प्रतिबिंबित हो तथा सभी कर्मचारी उस प्रतिबद्धता से अवगत हों।

परिभाषा

ए। "बोर्ड" का तात्पर्य कंपनी के निदेशक मंडल से है।

बी। "कंपनी" का मतलब है हिंडन मर्केटाइल लिमिटेड।

सी। "निदेशक" का तात्पर्य कंपनी के बोर्ड में व्यक्तिगत निदेशक या निदेशकों से है।

प्रमुख प्रतिबद्धताएँ

उचित व्यवहार संहिता का सार निम्नलिखित पहलुओं में निहित है जिनका कंपनी को भावना और अक्षरशः पालन करने का प्रयास करना चाहिए:

1. उधारकर्ताओं के साथ सभी लेन-देन में निष्पक्ष और उचित तरीके से कार्य करना तथा यह सुनिश्चित करना कि:

i) कंपनी की सेवाएँ, प्रक्रियाएँ और प्रथाएँ उचित व्यवहार संहिता में व्यापक आवश्यकताओं और मानकों को पूरा करेंगी;

ii) कंपनी की सेवाएँ वर्तमान में लागू प्रासंगिक कानूनों और विनियमों के अनुसार होंगी;

iii) कंपनी का अपने उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार ईमानदारी, निष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा।

2. 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:

- i) सेवाओं के बारे में जानकारी प्रदान करना/उत्पादों को सरल तरीके से बेचना;
- ii) सेवाओं के उपयोग के वित्तीय निहितार्थों की व्याख्या करना/उत्पाद.

3. कंपनी यह सुनिश्चित करने का हर संभव प्रयास करेगी कि उसके ग्राहकों को उसके साथ काम करने में कोई परेशानी न हो। हालाँकि, किसी गलती या चूक की स्थिति में, यह:

- i) त्रुटियों से शीघ्र एवं प्रभावी ढंग से निपटना;
- ii) शिकायतों का निवारण त्वरित एवं कुशल तरीके से तथा ग्राहकों की संतुष्टि के अनुसार करना;
- iii) शिकायतों का तुरंत निपटारा करें;
- iv) उधारकर्ता द्वारा अपनी शिकायत के निपटान से असंतुष्ट होने की स्थिति में, वृद्धि प्रक्रिया होनी चाहिए;

उचित व्यवहार संहिता की प्रयोज्यता

उचित व्यवहार संहिता निम्नलिखित व्यापक क्षेत्रों पर लागू होगी:

- (i) ऋण आवेदन और उसका प्रसंस्करण
- (ii) ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें
- (iii) ऋणों का संवितरण, जिसमें नियमों और शर्तों में कोई परिवर्तन शामिल है, यदि कोई हो
- (iv) संवितरण के बाद पर्यवेक्षण/निगरानी
- (v) अन्य सामान्य प्रावधान

(i) ऋण आवेदन और उनका प्रसंस्करण:

1. संभावित उधारकर्ताओं को ऋण आवेदन पत्र उपलब्ध कराये जायेंगे।
2. ऋण दस्तावेज सेट में, अन्य बातों के साथ-साथ, ऋण को नियंत्रित करने वाली व्यापक विशेषताएं और नियम व शर्तें शामिल होंगी, जिसमें आवश्यक जानकारी शामिल होगी, जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके, जिससे उधारकर्ता को सूचित निर्णय लेने में मदद मिल सके। उक्त फॉर्म में उधारकर्ताओं द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों को भी निर्दिष्ट किया जाएगा।
3. कंपनी के पास सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देने की प्रणाली है।

4. 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।

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

(ii) ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें:

1. कंपनी अपने द्वारा अपनाई गई जोखिम-आधारित मूल्यांकन प्रक्रियाओं को ध्यान में रखते हुए सभी ऋण आवेदनों पर विचार करेगी और

2. कंपनी ऋण स्वीकृत करने से पहले उधारकर्ताओं की ऋण चुकाने की क्षमता का आकलन करेगी और उसके बाद योग्यता के आधार पर उसे स्वीकृत करेगी।

3. ऋण की स्वीकृति उधारकर्ताओं को अंग्रेजी भाषा में लिखित रूप में दी जाएगी, जिसे उधारकर्ता समझ सके, स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा, स्वीकृत ऋण की राशि, नियम व शर्तें, वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित, बताई जाएगी।

4. देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज का उल्लेख भी ऋण समझौते में किया जाएगा ऋण खातों पर दंडात्मक प्रभारों के संबंध में एक अलग नीति लागू की गई है तथा निदेशक मंडल द्वारा उसे विधिवत अनुमोदित किया गया है।

5. उधारकर्ताओं को ऋण को नियंत्रित करने वाली शर्तों और नियमों को स्वीकार करने के प्रतीक के रूप में लिखित रूप में अपनी पावती देनी होगी।

6. ऋण समझौते और उसके अनुलग्नकों सहित ऋण दस्तावेजों की एक प्रति उधारकर्ता को उपलब्ध कराई जाएगी।

(iii) ऋण का वितरण और नियम व शर्तों में परिवर्तन:

1. स्वीकृत ऋण की राशि का वितरण, ऋण दस्तावेजों के निष्पादन सहित सभी औपचारिकताओं को पूरा करने के अधीन, उधारकर्ताओं को मांग पर उपलब्ध कराया जा सकता है।

2. कंपनी अपने सभी उधारकर्ताओं को अंग्रेजी भाषा में, जैसा कि उधारकर्ता समझते हैं, नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देगी - जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं।

3. कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावित हों। इस संबंध में ऋण समझौते में एक उपयुक्त प्रावधान शामिल किया गया है।

(iv) संवितरण पश्चात पर्यवेक्षण:

1. ऋण वापस लेने/भुगतान में तेजी लाने या ऋण निष्पादन के संबंध में कंपनी का निर्णय, यदि कोई हो, ऋण समझौते की शर्तों एवं नियमों के अनुसार होगा।

2. कंपनी ऋण वापस लेने या भुगतान या निष्पादन में तेजी लाने के लिए कहने से पहले ऋण समझौते और अन्य संबंधित दस्तावेजों में निहित नियमों और शर्तों के अधीन उधारकर्ताओं को उचित समय देगी।

3. कंपनी अपने पूर्ण बकाया की अदायगी या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर ब्याज सहित सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, बशर्ते कि कंपनी के पास अपने उधारकर्ताओं के विरुद्ध 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 शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण और उन शर्तों के साथ इसके बारे में सूचना दी जाएगी जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

(v) अन्य सामान्य प्रावधान:

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 ग्राहक द्वारा पहले से खुलासा न की गई कोई नई जानकारी कंपनी के संज्ञान में न आ जाए)।

2. कंपनी लिंग, जाति और धर्म के आधार पर ऋण आवेदनों में कोई भेदभाव नहीं करेगी।

3. उधारकर्ता से उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा - यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो - उधारकर्ता को बताई जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

4. ऋणों की वसूली के मामले में, हमारी कंपनी के कर्मचारी ग्राहकों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हैं और वे किसी भी प्रकार का उत्पीड़न नहीं करेंगे - जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार अजीब समय पर परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बल का प्रयोग करना आदि।

5. कंपनी ने ब्याज दरें, प्रोसेसिंग फीस और अन्य शुल्क निर्धारित करने के लिए उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रिया निर्धारित की है। कंपनी ने ऋण और अग्रिमों के लिए वार्षिक आधार पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करने के लिए फंड की लागत, मार्जिन, जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर नीति अपनाई है और इसे ऋण आवेदन पत्र और स्वीकृति पत्र में उधारकर्ता को बताया जाता है और कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाता है।

6. ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण तथा विभिन्न श्रेणियों के ग्राहकों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा ऋण आवेदन पत्र में किया जाएगा तथा स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

ब्याज दर नीति

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने 24 मई, 2007 के अपने परिपत्र डीएनबीएस/पीडी/सीसी संख्या 95/03.05.002/2006-07 के माध्यम से सलाह दी थी कि गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के बोर्ड ब्याज दरें, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क निर्धारित करने में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित करें।

यह बात भारतीय रिजर्व बैंक के परिपत्र डीएनबीएस (पीडी) सीसी संख्या 133/03.10.001/2008-09 दिनांक 2 जनवरी, 2009 के माध्यम से दोहराई गई, जिसके द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक ने एनबीएफसी को प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए उचित ब्याज दर मॉडल अपनाने तथा ब्याज दर, जोखिम के स्तर और विभिन्न श्रेणी के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा करने की सलाह दी।

एचएमएल के निर्देशों को हमेशा आरबीआई के दिशा-निर्देशों, निर्देशों, परिपत्रों और निर्देशों के साथ पढ़ा जाना चाहिए। कंपनी सर्वोत्तम उद्योग प्रथाओं को लागू करेगी जब तक कि ऐसी प्रथा आरबीआई के दिशा-निर्देशों के साथ टकराव या उल्लंघन न करे।

पारदर्शिता के अपने मानकों को सुनिश्चित करने के लिए, RBI के निर्देशों की शर्तों के अनुरूप, कंपनी ने ब्याज दरें, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क निर्धारित करने के लिए निम्नलिखित ब्याज दर नीति अपनाई है। यह नीति उन ग्राहकों पर लागू होती है जिनके ऋण कंपनी में बुक किए गए हैं।

ब्याज दर

- ऋण की अवधि - ब्याज दर ऋण की अवधि, ऋण की संरचना, तथा ब्याज भुगतान की शर्तों पर निर्भर करेगी।
- आंतरिक लागत भार - लगाई जाने वाली ब्याज दर में व्यवसाय करने की लागत को भी ध्यान में रखा जाएगा।
- निधियों की आंतरिक और बाह्य लागत - लगाए जाने वाले ब्याज की दर भी उस दर से प्रभावित होती है जिस पर ग्राहकों को ऋण सुविधाएं प्रदान करने के लिए आवश्यक निधियां प्राप्त की जाती हैं, जिसे सामान्यतः कंपनी की निधियों की बाह्य लागत कहा जाता है।

जारी की गई इक्विटी पर अपेक्षित रिटर्न के रूप में फंड की आंतरिक लागत भी एक प्रासंगिक कारक है। ब्याज दर में व्यवसाय करने की लागत को भी ध्यान में रखा जाएगा।

- क्रेडिट जोखिम - समझदारी के तौर पर, खराब ऋण प्रावधान लागत को सभी लेन-देन में शामिल किया जाना चाहिए। यह लागत तब ग्राहक को उद्धृत अंतिम ब्याज दर में दिखाई देती है। किसी विशेष लेन-देन पर लागू खराब ऋण प्रावधान की राशि ग्राहक की क्रेडिट ताकत के हमारे आंतरिक मूल्यांकन पर निर्भर करती है।
- अन्य कारक - ब्याज दर उधार ली गई निधियों की लागत, मिलान अवधि की लागत, बाजार में तरलता, ऋण प्रवाह पर आरबीआई की नीतियां, प्रतिस्पर्धा द्वारा पेशकश, ग्राहक संबंधों की अवधि, बाजार प्रतिष्ठा, संवितरण की लागत, ग्राहक खंड से उत्पन्न उत्पादों और ग्राहकों में निहित ऋण और डिफॉल्ट जोखिम, ग्राहकों की प्रोफाइल, कमाई और रोजगार में स्थिरता, अनुमत विचलन, सहायक व्यवसाय के अवसर, भविष्य की क्षमता, समूह की ताकत और समग्र ग्राहक उपज, प्राथमिक और संपार्श्विक प्रतिभूतियों की प्रकृति और मूल्य, ग्राहकों का पिछला पुनर्भुगतान ट्रैक रिकॉर्ड, ग्राहकों की बाहरी रेटिंग, उद्योग के रुझान, स्विचओवर विकल्प, प्रचारित खाते आदि पर आधारित होंगे।
- कंपनी पृथक ब्याज दर मॉडल अपना सकती है, जिसके तहत ग्राहकों द्वारा समान अवधि के दौरान प्राप्त समान अवधि के लिए ब्याज दर एक मानकीकृत नहीं होगी, बल्कि ऊपर सूचीबद्ध कुछ या सभी कारकों के संयोजन या किसी एक पर विचार करने के आधार पर विभिन्न ग्राहकों के लिए अलग-अलग हो सकती है।
- ग्राहक को वार्षिक ब्याज दर की जानकारी दी जाएगी।
- ब्याज दरें निश्चित, अस्थिर, परिवर्तनीय आधार पर दी जाएंगी।
- ऋण की स्वीकृति/प्राप्ति के समय ग्राहकों को ब्याज दरों की जानकारी दी जाएगी तथा ब्याज और मूल बकाया के लिए समान किस्तों/बैलून भुगतान/बुलेट भुगतान का विभाजन ग्राहक को उपलब्ध कराया जाएगा।

प्रसंस्करण / दस्तावेजीकरण और अन्य शुल्क

- सभी प्रोसेसिंग/दस्तावेजीकरण और वसूले जाने वाले अन्य शुल्क ऋण दस्तावेजों में स्पष्ट रूप से बताए गए हैं। वे ऋण उत्पाद, भौगोलिक स्थान, ग्राहक खंड के आधार पर भिन्न होते हैं और आम तौर पर ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करने में होने वाली लागत को दर्शाते हैं।
- शुल्क तय करते समय बाजार में अन्य प्रतिस्पर्धियों द्वारा अपनाई गई प्रथाओं को भी ध्यान में रखा जाएगा।
- प्रसंस्करण शुल्क मामले के आधार पर लिया जाएगा।
- करशुल्क सरकार द्वारा समय-समय पर जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार लिया जाएगा।

दंडात्मक ब्याज / विलंबित भुगतान शुल्क

सामान्य ब्याज के अलावा, कंपनी किसी भी बकाया राशि के भुगतान में किसी भी देरी या चूक के लिए दंडात्मक ब्याज / विलंबित भुगतान शुल्क वसूल सकती है। विभिन्न सुविधाओं के लिए ये दंडात्मक ब्याज / विलंबित भुगतान शुल्क कंपनी द्वारा समय-समय पर तय किए जाएंगे।

कंपनी द्वारा वित्तपोषित बंधक परिसंपत्तियों का पुनः कब्ज़ा:-

कंपनी ने उधारकर्ताओं के साथ ऋण समझौते में एक अंतर्निहित पुनः कब्ज़ा खंड रखा है जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य है। अधिक पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में निम्नलिखित प्रावधान शामिल हैं:

- i कब्ज़ा लेने से पहले नोटिस अवधि;
- ii. वे परिस्थितियाँ जिनके अंतर्गत नोटिस अवधि माफ की जा सकती है;
- iii. सुरक्षा को अपने कब्जे में लेने की प्रक्रिया;
- iv. प्रतिभूति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण की अदायगी के लिए उधारकर्ता को अंतिम अवसर दिए जाने के संबंध में प्रावधान;
- v. उधारकर्ता को पुनः कब्ज़ा देने की प्रक्रिया; और
- vi. संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

निजता और गोपनीयता

उधारकर्ताओं की सभी व्यक्तिगत जानकारी निजी और गोपनीय मानी जाएगी और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित होगी। हम उधारकर्ता खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान की गई हो या अन्यथा, किसी को भी, हमारे सहयोगियों सहित, निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों को छोड़कर प्रकट नहीं करेंगे:

- i. यदि कंपनी को किसी वैधानिक या नियामक निकाय या निकायों को जानकारी प्रदान करना आवश्यक हो या किसी कानून के तहत अन्यथा आवश्यक हो;
- ii. यदि यह सूचना प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कर्तव्य से उत्पन्न हुआ हो;

- iii. यदि हमारे हितों के लिए हमें जानकारी देना आवश्यक हो (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन इसका उपयोग विपणन उद्देश्यों के लिए किसी अन्य व्यक्ति को उधारकर्ता या उधारकर्ता के खातों (ग्राहक का नाम और पता सहित) के बारे में जानकारी देने के लिए नहीं किया जाएगा;
- iv. यदि उधारकर्ता ने कंपनी को अपने समूह / सहयोगी / संस्थाओं या कंपनियों या किसी ऐसे व्यक्ति / संस्था को ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए अधिकृत किया है, जिस पर विशेष रूप से सहमति हुई हो;
- v. यदि हमें किसी उधारकर्ता के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो हम उसे देने से पहले उसकी लिखित अनुमति प्राप्त करेंगे;
- vi. उधारकर्ता को मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उसके व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा जो हम उसके बारे में रखते हैं;
- vii. हम स्वयं सहित किसी भी अन्य के द्वारा विपणन उद्देश्यों के लिए उधारकर्ता की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेंगे, जब तक कि ग्राहक हमें ऐसा करने के लिए विशेष रूप से अधिकृत न करे।

शिकायत

उधारकर्ताओं की किसी भी शिकायत/शिकायत के मामले में, उन्हें शिकायत निवारण अधिकारी को लिखित रूप में सूचित करना होगा। शिकायत निवारण अधिकारी शिकायत निवारण तंत्र में उल्लिखित समय सीमा के भीतर शिकायतों का निवारण करने के लिए तुरंत सभी प्रयास करेंगे।

शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी उधारकर्ता की शिकायतों के शीघ्र निवारण में विश्वास रखती है और अपने उन उधारकर्ताओं को मार्गदर्शन देती है जो शिकायत दर्ज कराना चाहते हैं, तथा यह भी मार्गदर्शन देती है कि यदि उधारकर्ता परिणाम से असंतुष्ट है तो उसे क्या करना चाहिए।

मामले की जांच करने के बाद, कंपनी यथाशीघ्र प्रतिक्रिया भेजती है;

कंपनी ने अपने ग्राहकों की शिकायतों के त्वरित निपटान/निवारण के लिए शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है।

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 उचित व्यवहार संहिता के तहत उद्देश्यों को पूरा करने में सक्षम नहीं हो सकती है।