

उचित आचरण संहिता

यहां हमारे उचित आचरण संहिता के बारे में जानें

यह दस्तावेज उन प्रथाओं का विवरण प्रदान करता है जिन्हें कंपनी को अपनाना चाहिए ताकि अपने ग्राहकों के साथ पारदर्शी और निष्पक्ष व्यवहार सुनिश्चित किया जा सके जो ऋण प्राप्त करने के लिए उससे संपर्क करते हैं और ऋण प्राप्त करने के बाद ग्राहकों के साथ लेन-देन के लिए। यह कोड कर्मचारियों को बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने और अपने ग्राहकों के साथ व्यापारिक व्यवहार में पारदर्शिता बनाए रखने में सक्षम बनाएगा। कोड में निम्नलिखित प्रमुख तत्व हैं।

कोड का अनुप्रयोग

यह कोड सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगा, चाहे वे कंपनी, उसकी सहायक कंपनियों या डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों (स्वयं के और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) द्वारा प्रदान किए गए हों, चाहे वे काउंटर पर, फोन पर, पोस्ट द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य विधि द्वारा प्रदान किए गए हों। यह कोड कंपनी के सभी कर्मचारियों और अन्य व्यक्तियों पर भी लागू होगा जिन्हें उत्पादों और सेवाओं के संबंध में अपने व्यापारिक गतिविधियों में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत किया गया है। उचित आचरण संहिता की प्रति सभी कार्यालयों/शाखाओं में प्रदर्शित की जाएगी। उचित आचरण संहिता की एक प्रति कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित की जाएगी।

संहिता के उद्देश्य

1. ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक स्थापित करके अच्छे और निष्पक्ष व्यवहार को बढ़ावा देना।
2. पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक उन सेवाओं के बारे में बेहतर समझ प्राप्त कर सकें, जिनकी वह उम्मीद कर सकते हैं।
3. उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार बलों को प्रोत्साहित करना।
4. ग्राहक और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।
5. सुरक्षित ऋण (ALP/HL) प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा देना।

प्रतिबद्धता

कंपनी इस संहिता का पालन करेगी ताकि सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित कार्य किया जा सके, जो एनबीएफसी वित्त उद्योग में प्रचलित मानक प्रथाओं को पूरा करने के लिए

अखंडता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांत पर आधारित हो। कंपनी ग्राहकों को स्पष्ट और पारदर्शी जानकारी प्रदान करेगी ताकि वे पेश की जाने वाली सेवाओं और उत्पादों की शर्तों और सेवा शुल्क को समझ सकें। कंपनी के उत्पाद और सेवाएं संबंधित कानूनों और विनियमों का पत्र और भावना दोनों में पालन करेगी। कंपनी गलतियों को जल्दी से ठीक करेगी और इस संहिता के उद्देश्यों के प्रकाश में ग्राहकों द्वारा दर्ज की गई शिकायतों का ध्यान रखेगी। कंपनी अपने संभावित/मौजूदा ग्राहकों के बीच उम्र, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। हालांकि, यदि कोई प्रतिबंध है, जैसा कि आवास ऋण उत्पादों में उल्लेख किया गया है, वह लागू रहेंगे।

संहिता की एक प्रति किसी भी संभावित या मौजूदा ग्राहक को अनुरोध पर प्रदान की जा सकती है।

प्रकटीकरण और पारदर्शिता

कंपनी ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और शुल्कों पर जानकारी प्रदान करेगी:

- शाखाओं में नोटिस लगाकर
- जब और जैसा अनुरोध किया जाए, टैरिफ शेड्यूल प्रदान करना
- कंपनी की वेबसाइट के माध्यम से
- नामित कर्मचारियों के माध्यम से

गोपनीयता

कंपनी उन व्यक्तिगत जानकारियों को एकत्र करेगी जिन्हें वह प्रासंगिक और आवश्यक मानती है ताकि ग्राहकों की प्रोफाइल को समझ सके और अपने व्यवसाय का संचालन कर सके। कंपनी सभी व्यक्तिगत जानकारियों को निजी और गोपनीय मानकर व्यवहार करेगी और किसी भी तीसरे व्यक्ति को कोई भी जानकारी तब तक प्रकट नहीं करेगी जब तक कि कानून या सरकारी अधिकारियों द्वारा आवश्यक न हो, जिसमें नियामक या क्रेडिट एजेंसियां शामिल हैं या जहां जानकारी के साझा करने की अनुमति ग्राहक द्वारा दी गई हो। यदि कंपनी किसी तृतीय पक्ष की सेवाओं का उपयोग करती है तो कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऐसे तृतीय पक्ष ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को उसी स्तर की गोपनीयता के साथ संभालें।

ऋणों के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

1. सभी संचार उधारकर्ता के लिए अंग्रेजी भाषा में होंगे।

2. ऋण समझौता ग्राहक से वसूले जाने वाले ब्याज दर को और ऋण से संबंधित अन्य शुल्कों का खुलासा करेगा जैसे प्रोसेसिंग शुल्क, चेक बाउंस शुल्क, शुल्क की राशि वापसी योग्य हो यदि ऋण राशि को स्वीकृत/वितरित नहीं किया जाता है, पूर्व भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, दंड ब्याज/विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंड।
3. ऋण आवेदन फॉर्म में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा दी गई शर्तों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।
4. ऋण आवेदन फॉर्म में उन दस्तावेजों की सूची को इंगित किया जा सकता है जिन्हें आवेदन फॉर्म के साथ जमा करना आवश्यक है।
5. सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती दी जाएगी। आदर्श रूप से, ऋण आवेदनों का निपटान करने के समय सीमा को भी पावती में इंगित किया जाएगा।
6. कंपनी एक उचित अवधि के भीतर ऋण आवेदनों की पुष्टि करेगी।

ऋण मूल्यांकन, शर्तों/नियम और ऋण आवेदन की अस्वीकृति का संचार

1. आम तौर पर सभी विवरण जो ऋण आवेदन के प्रसंस्करण के लिए आवश्यक हैं, आवेदन के समय कंपनी द्वारा एकत्र किए जाएंगे। यदि किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, तो ग्राहक को इसके बारे में सूचित किया जाएगा और उसे प्रदान करने के लिए कहा जाएगा।
2. कंपनी उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यमों से लिखित रूप में स्वीकृत ऋण राशि के साथ सभी शर्तों और नियमों सहित वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क के बारे में बताएगी और उधारकर्ता द्वारा इन शर्तों और नियमों की लिखित स्वीकृति अपने रिकॉर्ड में रखेगी।
3. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/त्वरित करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय लेने से पहले, कंपनी ऋण समझौते के अनुसार उधारकर्ता (उधारकर्ताओं) को नोटिस देगी।
4. कंपनी ऋण समझौते में विलंबित पुनर्भुगतान के लिए वसूल किए गए दंड ब्याज का उल्लेख करेगी।
5. उधारकर्ता को ऋण स्वीकृति / वितरण के समय ऋण समझौते की एक प्रति और सभी संलग्नकों की प्रतियां प्राप्त करने का अधिकार होगा।

6. कंपनी अपने विवेक पर सामान्य प्रक्रिया में उधारकर्ता या किसी बैंक/वित्तीय संस्थान से ऋण खाते के हस्तांतरण के अनुरोधों को प्रसंस्कृत करेगी।

ऋण का वितरण, जिसमें शर्तों और नियमों में बदलाव शामिल हैं

1. वितरण को ऋण समझौते/स्वीकृति पत्र में दिए गए वितरण अनुसूची के अनुसार किया जाना चाहिए।
2. कंपनी उधारकर्ता को शर्तों और नियमों में किसी भी बदलाव के बारे में सूचित करेगी जिसमें वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, दंड ब्याज (यदि कोई हो), सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क आदि शामिल हैं। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव केवल भविष्य में ही प्रभावी हों।
3. यदि इस तरह का बदलाव ग्राहक के लिए नुकसानदायक है, तो वह 60 दिनों के भीतर बिना किसी नोटिस के अपना खाता बंद कर सकता है या इसे स्विच कर सकता है।
4. समझौते के तहत भुगतान को वापस लेने/त्वरित करने या प्रदर्शन करने का निर्णय या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग ऋण समझौते के अनुरूप होना चाहिए।
5. कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की प्राप्ति पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी, बशर्ते कि कंपनी के पास उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या लियन हो। यदि ऐसे अधिकार का उपयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा जिसमें बकाया दावों और उन शर्तों के बारे में बताया जाएगा जिसके तहत कंपनी संबंधित दावा निपटाए/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बरकरार रखने की हकदार है।

शिकायतें और अभ्यावेदन

1. कंपनी के पास शिकायतों और अभ्यावेदनों को प्राप्त करने, पंजीकृत करने और निपटाने की एक प्रणाली और प्रक्रिया होनी चाहिए, जिसमें ऑनलाइन प्राप्त शिकायतें भी शामिल हैं।
2. कंपनी के निदेशक मंडल को संगठन के भीतर उचित अभ्यावेदन निवारण तंत्र निर्धारित करना चाहिए ताकि शिकायतों और अभ्यावेदनों को हल किया जा सके। ऐसा तंत्र सुनिश्चित करना चाहिए कि उधार संस्थान के कार्यकर्ताओं के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए।

3. कंपनी कानून, अपनाई गई नीतियों और प्रक्रियाओं के ढांचे के भीतर ग्राहक संतोष के लिए प्रयास करेगी।
4. किसी भी शिकायत की स्थिति में, ग्राहक उस व्यावसायिक स्थान के प्रभारी से संपर्क कर सकता है जहां उसका खाता है और प्रभारी के पास उपलब्ध 'शिकायत रजिस्टर' में शिकायत दर्ज करा सकता है। शिकायत दर्ज करने पर, ग्राहक को भविष्य के संदर्भ के लिए शिकायत संख्या और तारीख प्राप्त करनी चाहिए।
5. सभी कार्यालयों/शाखाओं को कार्यालय का पता, ईमेल आईडी, फोन नंबर आदि प्रदर्शित करना चाहिए जहां शिकायत दर्ज की जा सकती है और वह प्राधिकारी जिससे शिकायत की जा सकती है।
6. कंपनी शिकायत प्राप्त होने के 6 सप्ताह के भीतर शिकायत को हल करने का प्रयास करेगी।
7. यदि प्रतिक्रिया असंतोषजनक है या कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, तो शिकायत को हेड क्रेडिट और सर्विसेज को अग्रसारित किया जाना चाहिए।
8. यदि किसी ग्राहक से लिखित में शिकायत प्राप्त हुई है, तो कंपनी उसे एक सप्ताह के भीतर एक स्वीकृति/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगी।
9. स्वीकृति में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होना चाहिए जो अभ्यावेदन से निपटेगा।
10. यदि शिकायत फोन पर दी गई है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित समयावधि के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।
11. कंपनी के कार्यकर्ताओं के निर्णयों से उत्पन्न किसी भी विवाद का निपटारा हेड कस्टमर सर्विसेज द्वारा किया जाएगा।

पत्र द्वारा:

कस्टमर सर्विस हेड

सीडीएल फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड

हॉल बी, ग्राउंड फ्लोर, एनके टावर्स,

उद्योग विहार फेज V, गुरुग्राम 122008

यदि शिकायतकर्ता को कंपनी से एक महीने की अवधि के भीतर प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है या प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता आरबीआई की शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से आरबीआई की वेबसाइट पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर या नई दिल्ली में आरबीआई को डाक द्वारा संपर्क कर सकता है।

न्यायिक आचरण संहिता का भाषा और संचार माध्यम

उपर्युक्त निर्देशों के आधार पर न्यायिक आचरण संहिता को कंपनी द्वारा उनके निदेशक मंडल की स्वीकृति के साथ लागू किया जाएगा। कंपनी को न्यायिक आचरण संहिता का मसौदा तैयार करने की स्वतंत्रता होगी, जिसमें निर्देशों के दायरे को बढ़ाया जा सकता है लेकिन ऊपर दिए गए निर्देशों की भावना को किसी भी तरह से बलिदान नहीं किया जाएगा। इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए उनकी वेबसाइट पर डाला जाएगा।

अत्यधिक ब्याज दरों का नियमन

कंपनी का निदेशक मंडल ब्याज दर मॉडल को अपनाएगा, जिसमें फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ऋणों और अग्रिमों के लिए वसूले जाने वाले ब्याज दर को निर्धारित किया जाएगा। ब्याज दर और जोखिम की श्रेणीकरण के लिए दृष्टिकोण और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने का औचित्य आवेदन पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को खुलासा किया जाएगा और इसे मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से संप्रेषित किया जाएगा। निदेशक मंडल के पास दंडात्मक ब्याज/शुल्क (यदि कोई हो) के लिए स्पष्ट रूप से निर्धारित नीति भी होगी।

ब्याज दरें और जोखिमों के श्रेणीकरण के लिए दृष्टिकोण, और दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाएंगे या प्रासंगिक समाचार पत्रों में प्रकाशित किए जाएंगे। वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में परिवर्तन होने पर अद्यतन किया जाएगा।

उधारकर्ताओं से वसूली गई किस्तों में ब्याज और मूलधन के बीच स्पष्ट विभाजन दिखाया जाना चाहिए।

दंडात्मक ब्याज

कंपनी चार्ज की अनुसूची में उल्लिखित दंडात्मक ब्याज वसूलेगी।

विज्ञापन, विपणन और बिक्री

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट और भ्रामक न हो। यह संहिता कंपनी के बिक्री सहयोगियों/प्रतिनिधियों पर लागू होगी जब वे ग्राहकों के साथ व्यवहार करेंगे।

कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा उपयोग किए गए उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में सूचित कर सकती है। ग्राहकों को अन्य उत्पादों या उत्पादों/सेवाओं के प्रचार संबंधी ऑफ़र के बारे में जानकारी तभी दी जा सकती है जब उन्होंने ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो।

यदि किसी ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होती है कि कंपनी के प्रतिनिधि/डीएसए ने किसी अनुचित आचरण में संलग्न होकर इस संहिता का उल्लंघन किया है, तो शिकायत की जांच और निपटान के लिए उपयुक्त कदम उठाए जाएंगे और हुए नुकसान की भरपाई की जाएगी।

जब भी समर्थन सेवाएं प्रदान करने के लिए किसी तीसरे पक्ष की सेवाओं का उपयोग किया जाएगा, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऐसा तीसरा पक्ष ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी (यदि कोई ऐसी जानकारी उपलब्ध हो) को उसी गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालेगा जैसा कि कंपनी करती है।

कंपनी उन प्रत्यक्ष बिक्री एजेंसियों (DSAs) के लिए आचार संहिता निर्धारित करेगी जिनकी सेवाओं का उपयोग कंपनी उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए कर सकती है। इसमें अन्य बातों के अलावा, उन्हें यह भी निर्देश देना शामिल होगा कि वे ग्राहकों से संपर्क करते समय अपनी पहचान बताएं, चाहे वह व्यक्तिगत रूप से हो या फोन के माध्यम से।

किसी भी मीडिया में किसी सेवा या उत्पाद का ध्यान आकर्षित करने वाले विज्ञापन और प्रचार साहित्य में, यदि किसी ब्याज दर का उल्लेख किया गया है, तो कंपनी यह भी बताएगी कि क्या अन्य शुल्क और शुल्क लागू होंगे और अनुरोध पर या वेबसाइट पर प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूर्ण विवरण उपलब्ध है।

कंपनी ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और शुल्क (यदि कोई हो तो दंडात्मक ब्याज सहित) के बारे में जानकारी निम्नलिखित माध्यमों से प्रदान करेगी: अपने शाखाओं में नोटिस लगाकर; टेलीफोन या हेल्प-लाइनों के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट पर; नामित स्टाफ/हेल्प डेस्क के माध्यम से; या सेवा गाइड/शुल्क अनुसूची प्रदान करके।

यदि किसी ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होती है कि कंपनी के प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए ने किसी अनुचित आचरण में संलग्न होकर इस संहिता का उल्लंघन किया है, तो शिकायत की जांच और निपटान के लिए उपयुक्त कदम उठाए जाएंगे और हुए नुकसान की भरपाई की जाएगी।

कंपनी निदेशक मंडल की स्वीकृति के साथ प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों (DSAs)/प्रत्यक्ष विपणन एजेंटों (DMAs) के लिए आदर्श आचार संहिता को अपनाएगी।

गोपनीयता और निजता

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय रूप में 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 किया गया हो या अन्यथा, किसी को भी प्रकट नहीं करेगी, निम्नलिखित असाधारण मामलों को छोड़कर:

1. यदि जानकारी कानून द्वारा या नियामक के निर्देश द्वारा दी जानी है।
2. यदि सार्वजनिक हित में जानकारी प्रकट करना आवश्यक है।
3. यदि कंपनी के हितों के लिए जानकारी देना आवश्यक है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन इसका उपयोग किसी और को ग्राहक या ग्राहक खातों के बारे में जानकारी देने के कारण के रूप में नहीं किया जाएगा।
4. यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है या ग्राहक की अनुमति से।

ग्राहक को उसके बारे में कंपनी के पास मौजूद व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत अपने अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा।

कंपनी ग्राहक द्वारा ऋण अनुबंध के तहत अधिकृत सीमा तक ही व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग करेगी।

यदि कंपनी से ग्राहकों के बारे में एक संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो वे इसे देने से पहले उसकी लिखित अनुमति प्राप्त करेंगे।

कंपनी ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग विपणन उद्देश्यों के लिए नहीं करेगी, जिसमें कंपनी भी शामिल है, जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं करता है।

क्रेडिट ब्यूरो / संदर्भ एजेंसियां

कंपनी निम्नलिखित मामलों में क्रेडिट ब्यूरो/संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक की व्यक्तिगत देनदारियों के बारे में जानकारी दे सकती है:

1. यदि ग्राहक अपने भुगतानों में पीछे रह गया है;
2. ग्राहक के खिलाफ बकाया राशि वसूलने के लिए कानूनी कार्यवाही शुरू की गई है।
3. कानूनी उपायों के माध्यम से निपटाए गए ऋण।
4. यदि कानून द्वारा सभी ऐसे ग्राहकों की जानकारी इन एजेंसियों को प्रदान करना अनिवार्य है। इस प्रभाव के लिए एक खंड ऋण समझौते में शामिल किया गया है जिसमें आरबीआई द्वारा अनुमोदित क्रेडिट ब्यूरो के साथ अपनी ऋण जानकारी साझा करने के लिए ग्राहक की सहमति मांगी गई है।

साथ ही, कंपनी ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका और उनकी जानकारी का ग्राहक की क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर पड़ने वाले प्रभाव के बारे में बताएगी।

कंपनी ग्राहक की सहमति के आधार पर क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी दे सकती है।

कंपनी द्वारा क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रति ग्राहक को उपलब्ध कराई जाएगी, यदि ऐसा मांगा जाता है।

सामान्य

कंपनी उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से तब तक परहेज करेगी जब तक कि ऋण समझौते की शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों के लिए ऐसा न हो (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई जानकारी का खुलासा न हो)।

यदि उधारकर्ता से उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होता है, तो सहमति या अन्यथा अर्थात् एनबीएफसी की आपत्ति, यदि कोई हो, तो अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। इस तरह का हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

कंपनी किसी भी फ्लोटिंग दर अवधि के ऋण पर व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं, सह-आवेदक के साथ या बिना, के लिए पूर्व भुगतान शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

कंपनी, यदि आवश्यक हो, तो ग्राहक के निवास और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/या एजेंसियों के माध्यम से नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से उसके निवास और/या व्यावसायिक पते का शारीरिक रूप से दौरा करके ऋण में उल्लिखित विवरणों की सत्यता की पुष्टि कर सकती है।

ग्राहक को सूचित किया जाएगा कि यदि कंपनी को ग्राहक के खाते में लेन-देन की जांच करने की आवश्यकता है और पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ सहयोग करने की आवश्यकता है। यदि ग्राहक धोखाधड़ी से कार्य करता है, तो वह अपने खाते में सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक बिना उचित देखभाल के कार्य करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है।

कंपनी को वार्षिक आधार पर उचित आचरण संहिता और विभिन्न स्तरों पर प्रबंधन में शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज के अनुपालन के लिए समीक्षा की जाएगी। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है।

कंपनी और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच सहमत ऋण की प्रमुख शर्तों और शर्तों को जल्दी और अच्छी तरह से समझने की सुविधा के लिए, कंपनी सभी मामलों में ऐसे ऋण की सबसे महत्वपूर्ण शर्तों और शर्तों (एमआईटीसी) वाली एक दस्तावेज प्राप्त करेगी। एनबीएफसी और उधारकर्ता के बीच विधिवत निष्पादित डुप्लिकेट कॉपी उधारकर्ता को प्राप्ति की रसीद के तहत सौंपी जानी चाहिए।

एनबीएफसी के संचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए सेवा शुल्क, ब्याज दरों, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो), सेवाओं की पेशकश, उत्पाद जानकारी, विभिन्न लेन-देन के लिए समय मानदंड और शिकायत निवारण तंत्र जैसे विभिन्न प्रमुख पहलुओं के प्रदर्शन की आवश्यकता है। एनबीएफसी "सूचना पट्ट", "बुकलेट्स/ब्रॉशर", "वेबसाइट" पर निर्देशों का पालन करेंगे।