Manappuram Home Finance लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

संस्करण नियंत्रण		
संस्करण संख्या	वर्णन	दिनांक
संस्करण 1	व्यवस्थित (फ़्रेम) किया गया	23-12-2014
संस्करण 2	संशोधित	07-05-2019
संस्करण 3	संशोधित	09-08-2019
संस्करण 4	संशोधित	09-05-2020
संस्करण 5	संशोधित	11-11-2021
संस्करण 6	संशोधित	09-11-2022
संस्करण 7	संशोधित	08-11-2023
संस्करण 8	संशोधित	10-08-2024
संस्करण 9	संशोधित	16-10-2024
संस्करण 10	संशोधित	23-05-2025
संस्करण 11	संशोधित	24-10-2025
संस्करण 12	संशोधित	22-01-2026
संस्करण 13	संशोधित	05-08-2026

प्रभावी दिनांक : 05/08/2026

अगली समीक्षा दिनांक : अगस्त 2027

पॉलिसी ओनर (नीति स्वामी) : अनुपालन विभाग

द्वारा अनुमोदित : बोर्ड

विषय सूची

A. उचित व्यवहार संहिता 3

1. संहिता का प्रयोग 3
2. ऋण (लोन) हेतु आवेदन और उनकी प्रक्रिया 3
3. ऋण मूल्यांकन, नियम/ शर्तें एवं ऋण आवेदन अस्वीकृति की सूचना 4
4. नियम व शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण 4
5. निदेशक मंडल की ज़िम्मेदारी 5
6. शिकायत और निवारण तंत्र 5
7. उचित व्यवहार संहिता के संप्रेषण की भाषा एवं माध्यम 6
8. कंपनी द्वारा अत्यधिक ब्याज वसूलने का विनियम 7
9. कंपनी द्वारा अत्यधिक ब्याज वसूलना 7
10. विज्ञापन, मार्केटिंग और बिक्री 7
11. DSAs/DMA के लिए आचार संहिता 8
12. गारंटर (ज़मानतदार) 16
13. गोपनीयता एवं निजता 16
14. सामान्य 17
15. वसूली एजेंटों की नियुक्ति हेतु दिशानिर्देश 20
16. दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधाएं 26
17. दिव्यांग व्यक्तियों को सुविधाएं प्रदान करना 27

B उचित ऋण व्यवहार – ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क 28

C. ऋण एवं अग्रिमों हेतु मुख्य तथ्य विवरण (KFS) 29

D. आचरण संबंधी पहलू – सोना गिरवी रखकर ऋण लेना 29

E. व्यक्तिगत ऋणों के निपटान पर चल / अचल संपत्ति दस्तावेज़ों की वापसी 36

संलग्नक I – सोना गिरवी रखकर ऋण लेना 38

परिचय:

यह संहिता Manappuram Home Finance लिमिटेड (MAHOFIN) द्वारा संबंधित NHB परिपत्रों, भारतीय रिज़र्व बैंक (आवास वित्त कंपनी) निदेश, 2025 तथा भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - उत्तरदायी व्यावसायिक आचरण) निदेश, 2025 के आधार पर तैयार की गई है, जिन्हें समय-समय पर अद्यतन किया जाता है।

A. उचित व्यवहार संहिता

1. संहिता का प्रयोग

यह संहिता कंपनी, उसकी सहायक कंपनियों अथवा डिजिटल ऋण मंचों (चाहे वे स्वयं के हों/अथवा आउटसोर्सिंग व्यवस्था के अंतर्गत हों) द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी उत्पादों एवं सेवाओं पर लागू होगी - चाहे वे काउंटर पर, फ़ोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर, अथवा किसी अन्य माध्यम से प्रदान की जाएं।

2. ऋण हेतु आवेदन और उनकी प्रक्रिया

2.1. उधारकर्ता से किए जाने वाले सभी संप्रेषण या संचार स्थानीय भाषा में अथवा उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

2.2. ऋण आवेदन पत्र (फ़ॉर्म) में वह सभी आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि वह अन्य कंपनियों द्वारा दी जाने वाली शर्तों से सार्थक तुलना कर सके और सूचित निर्णय ले सके। आवेदन पत्र में आवेदन के साथ जमा किए जाने वाले दस्तावेज़ों की सूची भी दर्शाई जा सकती है।

2.3. कंपनी एक ऐसी व्यवस्था बनाएगी जिससे हर ऋण आवेदन मिलने पर ग्राहक को इसकी पावती या रसीद दी जाए। साथ ही, यह भी बताया जाना बेहतर होगा कि आवेदन पर कितने समय में फ़ैसला लिया जाएगा, ताकि ग्राहक को इंतज़ार की अवधि का पहले से अंदाज़ा हो।

2.4. कंपनी उधारकर्ता को ये सारी बातें साफ़-साफ़ बताएगीः

1. ऋण आवदेन की प्रक्रिया या प्रोसेसिंग के लिए कितना शुल्क/ फ़ीस लगेगी,
2. अगर ऋण मज़ूर न हो या आवेदन ही रद्द हो जाए, तो जमा की गई फ़ीस में से कितनी राशि वापस मिलेगी,
3. समय से पहले पूर्व-भुगतान (प्री-पेमेंट) करने का विकल्प है या नहीं, और उस पर कोई शुल्क लगेगा या नहीं,
4. किस्त देर से भरने या देरी से भुगतान करने पर कोई जुर्माना लगेगा या नहीं,
5. ऋण की ब्याज दर स्थिर से बदलने वाली (या इसके उलट) करवाने पर कितना शुल्क लगेगा,

6. ब्याज दर पुनर्निर्धारण संबंधी किसी शर्त का अस्तित, तथा उधारकर्ता (उधारकर्ताओं) के हित को प्रभावित करने वाला अन्य कोई विषय।

अन्य शब्दों में कहें तो, कंपनी को ऋण से जुड़ा पूरा खर्च 'सभी फ़ीस शुल्क या लागत सहित' पहले ही खुलकर बता देना होगा और यह भी ध्यान रखना होगा कि ये शुल्क सबके लिए एक जैसे हों, किसी के साथ भेदभाव न हो।

3. ऋण मूल्यांकन, नियम व शर्तें एवं ऋण आवेदन अस्वीकृति की सूचना

3.1. आम तौर पर, कंपनी आवेदन के समय ही ज़रूरी सारी जानकारी ले लेगी। अगर बाद में कोई जानकारी चाहिए, तो ग्राहक को तुरंत बता दिया जाएगा कि उससे दोबारा संपर्क किया जाएगा।

3.2. कंपनी स्वीकृति पत्र या अन्य किसी माध्यम से उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में अथवा उसके द्वारा समझे जाने वाली भाषा में लिखित रूप से स्वीकृत ऋण राशि तथा वार्षिक ब्याज दर एवं उसकी गणना पद्धति या ब्याज कैसे तय होता है सहित सभी नियम व शर्तें बताएगी, और इन शर्तों की उधारकर्ता द्वारा दी गई लिखित स्वीकृति अपने रिकॉर्ड में रखेगी।

3.3. विलंबित भुगतान पर लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्कों का उल्लेख कंपनी ऋण करार में मोटे (बोल्ड) अक्षरों में करेगी।

3.4. ऋण मंज़ूर होने या पैसा मिलने के समय, कंपनी हर उधारकर्ता को ऋण करार या अनुबंध की पूरी कॉपी - उससे जुड़े सभी संलग्नक प्रतियां या कागज़ात सहित उसकी अपनी भाषा में देगी और इसे देने की पावती भी लेगी।

3.5. अगर कंपनी किसी ग्राहक को ऋण नहीं दे पाती, तो वह इसका कारण लिखित रूप में ग्राहक को बताएगी।

4. ऋण का संवितरण (ऋण देने) और नियम व शर्तों में बदलाव

4.1. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि संवितरण, ऋण करार/ स्वीकृति पत्र में दिए गए संवितरण कार्यक्रम के अनुसार ही किया जाए।

4.2. कंपनी संवितरण कार्यक्रम, ब्याज दरों, दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो), सेवा शुल्कों, पूर्व-भुगतान शुल्कों आदि सहित नियम व शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में अथवा उसके द्वारा समझे जाने वाली भाषा में देगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों एवं शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव (या आगे से) लागू हों और ऋण करार में यह बात साफ़ लिखी जाएगी या इसे शामिल किया जाएगा।

4.3. यदि ऐसे बदलाव ग्राहक के लिए प्रतिकूल या नुकसानदेह हो, तो ग्राहक के पास 60 दिन का समय होगा कि वह बिना कोई अतिरिक्त शुल्क या ब्याज दिए, बिना पहले से बताए भी अपना खाता बंद कर सके या किसी और जगह ट्रांसफ़र कर सके।

4.4. अगर कंपनी को भुगतान जल्दी वापस मांगना हो या तेज़ करना हो या अतिरिक्त सिक्योरिटी या गारंटी मांगनी हो, तो यह सब ऋण करार में लिखी शर्तों के अनुसार ही किया जाएगा।

4.5. कंपनी सभी बकाया राशियों के भुगतान अथवा ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियां जारी करेगी, बशर्ते उधारकर्ता पर किसी और बकाए के लिए कोई कानूनी दावा या धारणाधिकार न हो। अगर कंपनी को किसी दूसरे बकाए के एवज में यह गारंटी रोकनी हो, तो वह ग्राहक को बकाए का पूरा ब्यौरा और शर्ते साफ़-साफ़ बताएगी कि किन शर्तों पर और कब तक गारंटी रोकी जाएगी।

4A. डिजिटल ऋण प्लेटफ़ॉर्म से मिलने वाले ऋण

कोई भी काम बाहर या आउटसोर्स करने से कंपनी की ज़िम्मेदारी कम नहीं होती क्योंकि नियमों का पालन कराने की पूरी ज़िम्मेदारी हमेशा कंपनी की ही रहती है। अगर कंपनी ग्राहकों को जोड़ने या बकाया वसूलने के लिए किसी डिजिटल ऋण प्लेटफ़ॉर्म को एजेंट के तौर पर रखती हैं, तो उसे ये नियम मानने होंगे।:

4A.1. एजेंट के तौर पर रखे गए डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म के नाम कंपनी की वेबसाइट पर बताए जाएंगे।

4A.2. इन प्लेटफ़ॉर्म को निर्देश दिया जाएगा कि वे शुरुआत में ही ग्राहक को बताएं कि वे किस कंपनी की ओर से बात कर रहे हैं।

4A.3. ऋण मंज़ूर या स्वीकृत होने के तुरंत बाद, लेकिन ऋण एग्रीमेंट (अनुबंध) साइन होने से पहले, उधारकर्ता को कंपनी के लेटरहेड पर स्वीकृति पत्र दिया जाएगा।

4A.4. ऋण मंज़ूर होने या पैसा मिलने या संवितरण के समय हर उधारकर्ता को करार की एक प्रति (कॉपी), सभी संलग्न कागज़ात सहित दी जाएगी।

4A.5. कंपनी इन डिजिटल ऋण प्लेटफ़ॉर्म पर सही तरीके से निगरानी रखेगी।

4A.6. शिकायत दर्ज कराने के तरीके के बारे में लोगों को जागरुक करने की पूरी कोशिश की जाएगी।

फ़िलहाल, कंपनी किसी भी डिजिटल ऋण प्लेटफ़ॉर्म के ज़रिए ऋण नहीं दे रही है।

5. निदेशक मंडल की ज़िम्मेदारी

5.1. कंपनी के बोर्ड या निदेशक मंडल ने संस्था के भीतर शिकायतें सुनने और सुलझाने के लिए एक सही व्यवस्था बनाई है। इसका मकसद यह है कि ऋणदाता संस्था स्टॉफ़ या कर्मियों के किसी भी फ़ैसले से जुड़े विवाद को कम से कम अगले ऊँचे स्तर के अधिकारी तक ज़रूर पहुँचे और वहाँ सुना जाए।

5.2. बोर्ड या निदेशक मंडल समय-समय पर यह जांचेगा या समीक्षा करेगा कि हर स्तर पर उचित व्यवहार संहिता का पालन हो रहा है या नहीं और शिकायत निवारण व्यवस्था कितनी अच्छी तरह काम कर रही है। इसकी एक रिपोर्ट तय समय पर बोर्ड के सामने रखी जा सकती है।

6. शिकायत और निवारण तंत्र

6.1. कंपनी अपने हर ऑफ़िस में शिकायतें लेने, दर्ज करने और सुलझाने की व्यवस्था रखेगी, जिसमें ऑनलाइन आई शिकायतें भी शामिल होंगी।

6.2. यदि किसी ग्राहक से लिखित रूप में शिकायत प्राप्त होती है, तो कंपनी एक हफ़्ते के अंदर उसे पावती/जवाब भेजने की कोशिश करेगी। इसमें उस अधिकारी का नाम और पद बताया जाएगा जो शिकायत सुलझाएगा। अगर शिकायत फ़ोन पर हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर दर्ज कराई गई है, तो ग्राहक को एक शिकायत नंबर या रेफ़रेंस नंबर दिया जाएगा और समय-समय पर प्रगति की जानकारी भी दी जाएगी।

6.3. मामले की जांच पूरी होने पर, कंपनी छह हफ़्ते के भीतर अपना अंतिम जवाब देने की कोशिश करेगी, या अगर ज़्यादा समय लगे तो इसका कारण बताएगी। अगर ग्राहक फिर भी संतुष्ट नहीं है, तो उसे बताया जाएगा कि वह अपनी शिकायत आगे कहाँ ले जा सकता है।

6.4. कंपनी अपने शिकायत निवारण तंत्र या प्रक्रिया (शिकायत के लिए ईमेल आईडी, संपर्क नंबर, समाधान में लगने वाला समय, एक्सेलेशन मैट्रिक्स (अगला स्तर कौन है) आदि) की जानकारी अपनी वेबसाइट पर साफ़-साफ़ देगी। हर ऑफ़िस/शाखा और वेबसाइट पर यह भी लिखा जाएगा कि अगर एक महीने के अंदर कंपनी से जवाब नहीं मिलता या जवाब संतोषजनक नहीं है, तो ग्राहक राष्ट्रीय आवास बैंक NHB के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है या तो NHB की वेबसाइट पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज करके या डाक से NHB, नई दिल्ली को शिकायत भेजकर।

7. उचित व्यवहार संहिता के संप्रेषण की भाषा एवं माध्यम

ऊपर दिए गए नियमों के आधार पर बनी उचित व्यवहार संहिता (जो मुख्यतः स्थानीय भाषा या उधारकर्ता की समझी जाने वाली भाषा में होगी) को कंपनी अपने बोर्ड की मंज़ूरी लेकर लागू करेगी। इसे सभी संबंधित लोगों या विभिन्न हितधारकों के लिए जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर भी डाला जाएगा।

8. कंपनी द्वारा अत्यधिक ब्याज वसूलने का विनियम

8.1. कंपनी का बोर्ड एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा, जिसमें फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रांसगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ऋण और अग्रिमों पर लगाई जाने वाली ब्याज दर तय की जाएगी। ब्याज दर, जोखिम के आधार पर वर्गीकरण की प्रक्रिया, और अलग-अलग श्रेणी के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने का कारण, आवेदन पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को स्पष्ट रूप से बताया जाएगा और स्वीकृति पत्र (सैंक्शन लेटर) में भी इसका स्पष्ट उल्लेख किया जाएगा।

8.2. ब्याज दरें, जोखिम वर्गीकरण की प्रक्रिया, और दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो) कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाएंगे या संबंधित समाचार पत्रों (न्यूज़पेपर) में प्रकाशित किए जाएंगे। जब भई ब्याज दरों में बदलाव हो, वेबसाइट या अन्य माध्यम से प्रकाशित जानकारी को अद्यतन या अपडेट किया जाएगा।

8.3. ब्याज दर वार्षिक आधार पर बताई जानी चाहिए, ताकि उधारकर्ता को यह स्पष्ट रूप से पता चल सके कि उसके खाते पर वास्तव में कितनी दर से ब्याज लगाया जाएगा।

8.4. उधारकर्ताओं से वसूली जाने वाली किस्तों में मूलधन (प्रिंसिपल) और ब्याज का विभाजन स्पष्ट रूप से दर्शाया जाना चाहिए।

9. कंपनी द्वारा वसूला जाने वाला अत्यधिक ब्याज

कंपनी ब्याज दरों तथा प्रोसेसिंग व अन्य शुल्कों (जिसमें दंडात्मक शुल्क (पेनल चार्ज), यदि कोई हो, शामिल है) तय करने के लिए उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं बनाएगी। इस संबंध में ऋणों की शर्तों में पारदर्शिता से जुड़ी उचित व्यवहार संहिता के निर्देशों को ध्यान में रखा जाएगा। कंपनी ने उधारकर्ताओं के साथ संवाद में पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित या पक्का करने के लिए प्रक्रिया और परिचालन की निगरानी हेतु एक आंतरिक तंत्र स्थापित किया गया है।

10. विज्ञापन, मार्केटिंग और बिक्री

कंपनी निम्नलिखित सुनिश्चित करेगी;

10.1. सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट और तथ्यपरक होगी।

10.2. यदि किसी भी माध्यम में दिए गए विज्ञापन या प्रचार सामग्री में किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करते हुए ब्याज दर का उल्लेख किया जाता है, तो कंपनी यह भी स्पष्ट करेगी कि क्या अन्य फ़ीस और शुल्क भी लागू होंगे, और यह भी बताएगी कि संबंधित नियम व शर्तों का पूरा विवरण मांगने पर या वेबसाइट पर उपलब्ध है।

10.3. कंपनी ब्याज दरों, सामान्य फ़ीस और शुल्कों (दंडात्मक शुल्क सहित, यदि कोई हो) की जानकारी निम्नलिखित माध्यमों से उपलब्ध कराएगीः शाखाओं में नोटिस लगाकर; टेलीफ़ोन या हेल्पलाइन के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट पर; निर्धारित स्टॉफ़/ हेल्प डेस्क के माध्यम से; या सर्विस गाइड/टैरिफ़ शेड्यूल उपलब्ध कराकर।

10.4. यदि कंपनी सहायता सेवाओं के लिए, किसी थर्ड पार्टी की सेवाएं लेती है, तो कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऐसी थर्ड पार्टी ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि उन्हें उपलब्ध कराई गई हो) को उतनी ही गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालें, जितनी सुरक्षा कंपनी स्वयं बरतती है।

10.5. कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा लिए गए उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बताएगी। ग्राहक को अन्य उत्पादों या प्रचार ऑफ़र्स की जानकारी केवल तभी भेजी जाएगी जब उसने इसके लिए अपनी सहमति दी हो, चाहे मेल के ज़रिए हो या वेबसाइट या ग्राहक सेवा नंबर पर पंजीकरण करके।

11. डीएसए/डीएमए (DSAs/ DMAs) के लिए आचार संहिता

11.1. कंपनी अपने डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (DSAs) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करेगी, जिनकी सेवाएं उत्पाद / सेवाओं की मार्केटिंग के लिए ली जाती हैं। इसके अंतर्गत, अन्य बातों के साथ-साथ यह आवश्यक होगा कि जब वे ग्राहक से व्यक्तिगत रूप से या फ़ोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए संपर्क करें, तो अपनी पहचान बताएं।

11.2. कंपनी डीएसए/डीएमए (DSAs/ DMAs) के लिए निम्नलिखित मॉडल आचार संहिता अपनाएगीः

(1) डीएसए/डीएमए (DSAs/ DMAs) के लिए मॉडल आचार संहिता एक ऐसी संहिता है जिसे कंपनी अपने एजेंट के रूप में कार्यरत डीएसए/डीएमए (DSAs/ DMAs) के संबंध में अपनाएगी। यह संहिता दिशा-निर्देशों का एक समूह है, जिसका उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि कंपनी के डीएसए/डीएमए (DSAs/ DMAs), कंपनी की निर्धारित नीतियों और प्रक्रियाओं के अनुरूप कार्य और आचरण करें।

(2) लागू होने की शर्तें

i. कंपनी और डीएसए/डीएमए (DSAs/ DMAs) के बीच समझौते या अग्रीमेंट के हिस्से के रूप में अपनाए जाने के बाद, यह संहिता उस व्यक्ति/कानूनी संस्था पर लागू होगी जो कंपनी के किसी भी ऋण या अन्य वित्तीय उत्पाद या सेवा की मार्केटिंग और वितरण में शामिल है।

ii. डीएसए/डीएमए (DSAs/ DMAs) या उसके कर्मचारियों/प्रतिनिधियों को कंपनी की ओर से कोई भी प्रत्यक्ष मार्केटिंग गतिविधि या वितरण कार्य शुरू करने से पहले इस संहिता का पालन करने के लिए सहमत होना आवश्यक है।

iii. यदि डीएसए/डीएमए (DSAs/ DMAs) के किसी कर्मचारी / प्रतिनिधि द्वारा इस संहिता का उल्लंघन पाया जाता है, तो उसे ब्लैकलिस्ट किया जा सकता है, और डीएसए/डीएमए (DSAs/ DMAs) द्वारा समय-समय पर ऐसी कार्रवाई की सूचना कंपनी को दी जानी चाहिए।

iv. इस आवश्यकता का पालन न करने पर, कंपनी के साथ डीएसए/डीएमए (DSAs/ DMAs) के व्यवसाय की स्थायी समाप्ति हो सकती है और यहां तक कि स्थायी रूप से ब्लैकलिस्ट भी किया जा सकता है।

v. डीएसए/डीएमए (DSAs/ DMAs) द्वारा कंपनी को एक घोषणा-सह-वचनपत्र दिया जाना चाहिए, और डीएसए/डीएमए (DSAs/ DMAs) द्वारा अपने कर्मचारियों / प्रतिनिधियों को कार्य सौंपने से पहले उनसे भी यह वचनपत्र लिया जाना चाहिए।

(3) संभावित ग्राहक को टेली-कॉलिंग करना

(i) ऐसे टेलीमार्केटर डीएसए/डीएमए (DSAs/ DMAs) को नियुक्त न करें जिनके पास भारत सरकार के दूरसंरचार विभाग (DoT) से टेलीमार्केटर के रूप में वैध पंजीकरण प्रमाणपत्र न हो;

कंपनी अपनी सभी प्रचार/टेलीमार्केटिंग गतिविधियों के लिए केवल उन्हीं टेलीमार्केटरों को नियुक्त करेगी जो समय-समय पर जारी TRAI के दिशा-निर्देशों के अनुसार पंजीकृत हों।

कंपनी द्वारा नियुक्त टेलीमार्केटरों डीएसए/डीएमए (DSAs/ DMAs) की सूची, उनके द्वारा टेलीमार्केटिंग कॉल करने हेतु प्रयोग किए जाने वाले पंजीकृत टेलीफ़ोन नंबरों सहित, TRAI को उपलब्ध कराई जाएगी; और

यह सुनिश्चित किया जाएगा कि वर्तमान में नियुक्त सभी एजेंट स्वयं को DoT के पास टेलीमार्केटर के रूप में पंजीकृत करवाएं।

(ii) किसी संभावित ग्राहक से कंपनी के उत्पाद/सेवा या कंपनी से संबंधित उत्पाद/सेवा के लिए संपर्क केवल निम्नलिखित परिस्थितियों में किया जाना चाहिएः

a. जब संभावित ग्राहक ने कंपनी की इंटरनेट साइट/डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म, जिसमें मोबाइल एप्लिकेशन शामिल हैं, /कॉल सेंटर/शाखा के माध्यम से या कंपनी के रिलेशनशिप मैनेजर के माध्यम से किसी ऋण या अन्य वित्तीय उत्पाद या सेवा प्राप्त करने की इच्छा जताई हो, या किसी अन्य संभावित ग्राहक/ग्राहक द्वारा उसे रेफ़र किया गया हो, या वह कंपनी का मौजूदा ग्राहक हो जिसे कंपनी के अन्य उत्पादों/सेवाओं संबंधी कॉल स्वीकार करने के लिए लिखित/डिजिटल रूप से स्पष्ट सहमति दी हो।

b. जब संभावित ग्राहक का नाम/टेलीफ़ोन नंबर/पता उपलब्ध हो और उसकी स्पष्ट सहमति लिखित/डिजिटल रूप में, एक अलग दस्तावेज़ पर लेकर प्राप्त किया गया हो।

(iii) डीएसए/डीएमए (DSA / DMA) और उसके कर्मचारी/प्रतिनिधि किसी ऐसे व्यक्ति को कॉल नहीं करेंगे जिसका नाम/नंबर किसी "डू नॉट डिस्टर्ब" लिस्ट या सूची में शामिल हो।

(4) संभावित ग्राहक से फ़ोन पर संपर्क करने का समय

i. डीएसए/डीएमए (DSA / DMA) को कॉल करने से पहले संदेश या किसी अन्य लिखित माध्यम से अपना परिचय देना होगा, जिसमें उनका नाम, संपर्क नंबर, वे जिस डीएसए/डीएमए (DSA / DMA) के लिए कार्यरत हैं, और वे जिस कंपनी का प्रतिनिधित्व कर रहे हैं,यह जानकारी शामिल होनी चाहिए।

ii. टेलीफ़ोन पर संपर्क सामान्यतः सुबह 09:30 बजे से शाम 7:00 बजे के बीच ही सीमित रहनी चाहिए। हालांकि, यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि संभावित ग्राहक से तभी संपर्क किया जाए जब इससे उसे असुविधा होनी की संभावना न हो;

iii. निर्धारित समय-सीमा से पहले या बाद में कॉल तभी की जा सकती है जब संभावित ग्राहक ने स्वयं डीएसए/डीएमए (DSA / DMA) या/और उसके कर्मचारियों/प्रतिनिधियों को लिखित या मौखिक रूप से इसके लिए स्पष्ट अनुमति दी हो;

iv. निवास/ व्यवसाय/ कार्यालय पते पर विज़िट सामान्यतः सुबह 09:30 बजे से शाम 7:00 बजे के बीच ही सीमित रहनी चाहिए। निर्धारित समय-सीमा से पहले या बाद में विज़िट

तभी की जा सकती है जब संभावित ग्राहक ने डीएसए/डीएमए (DSA / DMA) या/और उसके कर्मचारियों/प्रतिनिधियों को लिखित या मौखिक रूप से इसके लिए स्पष्ट अनुमति दी हो।

(5) डीएसए/डीएमए (DSA / DMA) या/और उसके कर्मचारी/प्रतिनिधि संभावित ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान करेंगे, और उसके हित से जुड़ी बातें आम तौर पर केवल उसी संभावित ग्राहक से या उसके किसी परिवार के सदस्य/व्यक्ति, जैसे संभावित ग्राहक के अकाउंटेंट/सचिव (सेक्रेटरी)/जीवनसाथी से, केवल तभी की जानी चाहिए जब संभावित ग्राहक ने स्वयं ऐसा करने की अनुमति दी हो।

(6) संदेश छोड़ने या देने के लिए, पहले संभावित ग्राहक को कॉल किया जाना चाहिए। यदि संभावित ग्राहक उपलब्ध नहीं है, तो उसके लिए एक संदेश छोड़ा जा सकता है। संदेश का उद्देश्य यह होना चाहिए कि संभावित ग्राहक वापस कॉल करे या दोबारा कॉल करने के लिए सुविधाजनक समय बताए। आम तौर पर, ऐसे संदेश निम्नलिखित तक सीमित होने चाहिए:

"कृपया यह संदेश छोड़ें कि कंपनी की ओर से (अधिकारी या ऑफ़िसर का नाम) ने कॉल किया था और अनुरोध किया कि_____(*फ़ोन नंबर*) *पर वापस कॉल करें*". सामान्य नियम के तौर पर, संदेश में यह स्पष्ट रूप से बताया जाना चाहिए कि कॉल का उद्देश्य कंपनी के किसी उत्पाद की बिक्री या वितरण से संबंधित है।

(7) डीएसए/डीएमए (DSA / DMA) *या/और उसके* कर्मचारी/प्रतिनिधि निम्नलिखित नहीं करेंगे:

a. किसी भी संभावित ग्राहक को MAHOFIN (मैहोफ़िन) द्वारा दी जाने वाली किसी सेवा/उत्पाद के बारे में गुमराह करना;

b. संभावित ग्राहक को अपने व्यवसाय या संगठन के नाम के बारे में गुमराह करना, या स्वयं को गलत तरीके से प्रस्तुत करना;

c. MAHOFIN (मैहोफ़िन) की ओर से किसी सुविधा / हाउसिंग लोन / सेवा के लिए कोई भी झूठा / अनधिकृत वादा करना।

(8) टेलीमार्केटिंग शिष्टाचार

कॉल से पहले

a. सुबह 09:30 बजे से पहले या शाम 07:00 के बाद कोई कॉल नहीं, जब तक कि विशेष रूप से अनुरोध न किया गया हो;

b. सीरियल डायलिंग नहीं की जाएगी (लगातार एक के बाद एक कॉल);

c. किसी भी सूची पर तब तक कॉल नहीं की जाएगी जब तक उसे एसोसिएट के प्रमुख द्वारा स्वीकृत न किया गया हो।

कॉल के दौरान

a. अपना, अपनी कंपनी का, और अपने प्रिंसिपल का परिचय दें;

b. आगे बात करने की अनुमति मांगें;

c. यदि अनुमति नहीं दी जाती, तो माफ़ी मांगें और विनम्रता से कॉल समाप्त करें;
d. कॉल करने का कारण स्पष्ट रूप से बताएं;
e. यदि कॉल मोबाइल नंबर पर की गई है, तो हमेशा लैंडलाइन पर वापस कॉल करने का प्रस्ताव दें;
f. कभी भी बीच में न टोकें और न ही बहस करें;
g. जहां तक संभव हो, संभावित ग्राहक को जिस भाषा में सबसे अधिक सहजता हो, उसी भाषा में बात करें;
h. बातचीत को केवल व्यावसायिक विषयों तक सीमित रखें;
i. यदि ग्राहक उत्पाद खरीदने का इरादा रखता है, तो जांच लें कि उसने "सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों" को समझ लिया है;
j. अगली कॉल या अगली विज़िट का कारण दोबारा कन्फ़र्म करें;
k. यदि ग्राहक पूछे, तो अपना टेलीफ़ोन नंबर, अपने सुपरवाइज़र का नाम या MAHOFIN के अधिकारी का संपर्क विवरण उपलब्ध कराएं; और
l. ग्राहक को उनके समय के लिए धन्यवाद दें।

कॉल के बाद

a. जिन ग्राहकों ने किसी ऑफ़र में अपनी दिलचस्पी न होने की बात साफ़ बता दी है, उन्हें अगले 3 महीने तक उसी ऑफ़र के लिए दोबारा कॉल नहीं किया जाएगा;
b. जो ग्राहक खुद को "**डू नॉट कॉल**" सूची में डलवाना चाहते हैं, उनकी जानकारी कंपनी को दी जाएगी;
c. जो प्रोडक्ट पहले ही बिक चुका है, उससे जुड़ी कोई कॉल न तो की जाएगी और न ही ग्राहक की ऐसी कॉल सुनी जाएगी;
d. ऐसे मामलों में ग्राहक को सलाह दी जाएगी कि वह कंपनी के ग्राहक सेवा स्टॉफ़ से संपर्क करे।

a. कंपनी अपने बोर्ड की मंज़ूरी से डायरेक्ट सेलिंग एजेंट (DSAs)/डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंट (DMAs) के लिए मॉडल आचार संहिता अपनाएगी।
b. अगर किसी ग्राहक की शिकायत आती है कि कंपनी के प्रतिनिधि/ कूरियर या DSA ने कोई गलत व्यवहार किया है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, तो इसकी जांच के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे, शिकायत को सुलझाया जाएगा और हुए नुकसान की भरपाई की जाएगी।

(9) डीएसए/डीएमए (DSA/DMA) या/और उनके कर्मचारी/प्रतिनिधि

a. संभावित ग्राहकों से कोई तोहफ़ा या किसी भी तरह की कोई भेंट स्वीकार नहीं करेंगे। अगर किसी कर्मचारी/प्रतिनिधि को ग्राहक की ओर से रिश्वत या किसी भी तरह का भुगतान ऑफ़र किया जाता है, तो उसे अपने मैनेजमेंट या प्रबंधन को इसकी सूचना देनी होगी।

b. बिज़नेस पाने के लिए संभावित ग्राहक/ ग्राहक को नकद या किसी अन्य रूप में कोई तोहफ़ा या भेंट नहीं देंगे।

(10) डीएसए/डीएमए (DSA/DMA) या उनके कर्मचारी/प्रतिनिधि को यह भी करना चाहिएः

a. व्यक्तिगत दायरे का सम्मान करें - संभावित ग्राहक से उचित दूरी बनाए रखें;

b. अगर ग्राहक ने पहले ही किसी ऑफ़र में दिलचस्पी न होने की बात बताई है, तो अगले 3 महीने तक उससे मिलने न जाएं।

c. संभावित ग्राहक की मर्ज़ी के बिना उसके घर या ऑफ़िस में प्रवेश न करें;

d. बड़ी संख्या में मिलने न जाएं - यानी एसोसिएट के एक कर्मचारी/प्रतिनिधि और ज़रूरत पड़ने पर एक सुपरवाइज़र से ज़्यादा लोग न हों;

e. संभावित ग्राहक की निजता का सम्मान करें;

f. अगर विज़िट के समय संभावित ग्राहक मौजूद न हो और सिर्फ़ परिवार के सदस्य या ऑफ़िस के लोग हों, तो विज़िट को यह कहकर समाप्त करें कि ग्राहक वापस कॉल कर लें;

g. अगर ग्राहक पूछे, तो अपना फ़ोन नंबर, सुपरवाइज़र का नाम या कंपनी के संबंधित अधिकारी का नाम व संपर्क विवरण दें; और

h. हर समय बातचीत को सिर्फ़ व्यवसाय तक सीमित रखें - एक पेशेवर दूरी बनाए रखें।

(11) संभावित ग्राहक/ग्राहक से मिलते समय डीएसए/डीएमए (DSA / DMA) या उनके कर्मचारी/प्रतिनिधि को उचित औपचारिक पोशाक (फ़ोर्मल ड्रेस) में होना चाहिए।

(12) संभावित ग्राहक को भेजा जाने वाला कोई भी संदेश केवल कंपनी द्वारा मंज़ूर किए गए तरीके और फ़ॉर्मेट में ही भेजा जाएगा।

(13) व्यक्तियों के लिए कोई खास योग्यता ज़रूरी नहीं है, लेकिन अगर आवेदक कोई कॉर्पोरेट संस्था (कंपनी/फ़र्म) है, तो उसके पार्टनरशिप डीड, मेमोरेंडम ऑफ़ एसोसिएशन या संस्था के गठन से जुड़े किसी अन्य दस्तावेज़ में यह साफ़ लिखा होना चाहिए कि डीएसए (DSA) को बिज़नेस लाना/करना उसके मुख्य उद्देश्यों में से एक है।

(14) जो डीएसए/डीएमए (DSA/DMA) कंपनी के साथ जुड़ना (एम्पैनल) होना चाहता हैं, उन्हें तय फ़ॉर्मेट में आवेदन जमा करना होगा।

(15) आउटसोर्सिंग एग्रीमेंट (समझौता)

i. कंपनी और सेवा प्रदाता के बीच का करार सावधानी से लिखित रूप में तैयार किया जाना चाहिए, और कंपनी के कानूनी सलाहकार से इसकी कानूनी वैधता और लागू करने की क्षमता

की जांच करवानी चाहिए।

ii. हर ऐसे समझौते में जोखिमों और उन्हें कम करने के उपायों का ज़िक्र होना चाहिए। समझौता इतना लचीला होना चाहिए कि कंपनी आउटसोर्सिंग पर उचित नियंत्रण रख सके और कानूनी और नियामकीय ज़िम्मेदारियां या बाध्यताएं पूरी करने के लिए ज़रूरत पड़ने पर हस्तक्षेप कर सकें।

iii. समझौते में दोनों पक्षों के बीच के कानूनी रिश्ते को भी स्पष्ट करना या उसके बारे में बाताया जाना चाहिए - यानि क्या यह एजेंट का रिश्ता है, प्रिंसिपल का, या कछ और। समझौते में ये कुछ बातें या प्रावधान होने ज़रूरी हैं:

a) समझौते में स्पष्ट रूप से बताया जाना चाहिए कि कौन-कौन से काम आउटसोर्स किए जा रहे हैं और उससे जुड़े सेवा और प्रदर्श मानक क्या हैं;

b) कंपनी यह सुनिश्चित करे कि उसे आउटसोर्स किए गए काम से जुड़े सभी रिकॉर्ड, किताबें और जानकारी तक पहुंच मिले, जो सेवा प्रदाता के पास हो;

c) समझौते में यह प्रावधान हो कि कंपनी सेवा प्रदाता की लगातार निगरानी और मूल्यांकन कर सके, ताकि ज़रूरत पड़ने पर तुरंत सुधार किया जा सके;

d) समझौता समाप्त करने की शर्त (टर्मिनेशन क्लॉज़) और इसके लिए न्यूनतम समय-सीमा शामिल हो, अगर ज़रूरी लगे;

e) ग्राहक डेटा की गोपनीयता बनाए रखने के नियंत्रण और सुरक्षा में सेंध या उल्लंघन या गोपनीय जानकारी लीक होने पर सेवा प्रदाता की ज़िम्मेदारी तय हो;

f) व्यवसाय में रुकावट न आए, इसके लिए आपातकालीन (कंटेजेंसी) योजनाओं हों;

g) सेवा प्रदाता को यह अनुमति नहीं होनी चाहिए कि वह आउटसोर्स किए गए काम को पूरी तरह से या आंशिक तौर पर किसी और को आउटसोर्स कर दे;

h) कंपनी को यह अधिकार मिले कि वह सेवा प्रदाता का ऑडिट कर सके, चाहे अपने आंतरिक ऑडिटरों से, बाहरी ऑडिटरों से, या अपनी ओर से नियुक्त किसी एजेंट से, और सेवा प्रदाता से जुड़ी ऑडिट/रिव्यू या समीक्षा रिपोर्ट की कॉपी ले सके;

i) आउटसोर्सिंग समझौते में यह शर्त शामिल होनी चाहिए कि राष्ट्रीय आवास (हाउसिंग) बैंक या उसके अधिकृत व्यक्ति उचित समय के भीतर कंपनी के दस्तावेज़ों, लेन-देन के रिकॉर्ड और सेवा प्रदाता के पास मौजूद अन्य ज़रूरी जानकारी तक उचित समय पर पहुंच सके;

j) समझौते में यह भी शामिल हो कि राष्ट्रीय आवास (हाउसिंग) बैंक को यह अधिकार है कि वह अपने किसी अधिकारी, कर्मचारी या किसी अन्य व्यक्ति के ज़रिए सेवा प्रदाता और उसके खातों और किताबों का निरीक्षण करवा सकें।

k) समझौते में यह भी बताया गया या लिखा गया होना चाहिए कि समझौता खत्म या समाप्त

होने के बाद भी ग्राहक की जानकारी गोपनीय रखी जाएगी।

l) समझौते में यह भी हो कि सेवा प्रदाता कंपनी की कानूनी/ नियामकीय ज़िम्मेदारियों के मुताबिक दस्तावेज़ों और डेटा को सुरक्षित रखे।

(16) समझौते की समाप्ति

i. समझौता खत्म करने की शर्त और इसके लिए न्यूनतम समय-सीमा शामिल की जानी चाहिए।

ii. समझौते की अवधि खत्म होते ही यह अपने-आप समाप्त हो जाएगा, जब तक कंपनी उसे नए समझौते के ज़रिए रिन्यू न करें।

iii. समझौता खत्म होने के बाद, जब तक समझौता न हो, कोई भी डीएसए/डीएमए (DSA/ DMA) कंपनी की ओर से कोई नया बिज़नेस नहीं कर सकता।

(17) जो डीएसए/डीएमए (DSA/ DMA) कंपनी के साथ जुड़ना चाहते हैं, उन्हें या उनके कर्मचारियों/प्रतिनिधियों को दो दिन की शुरुआती ट्रेनिंग और उसके बाद हर साल एक दिन की ट्रेनिंग लेनी होगी, जो कंपनी या उसकी ग्रुप कंपनी आयोजित करेगी। कंपनी दी गई ट्रेनिंग का रिकॉर्ड भी रखेगी।

(18) जो कंपनी डीएसए/डीएमए (DSA/ DMA) की से वाएं लेती है, वह उनका अद्यतन (अपडेटेड) डेटाबेस बनाए रखेगी। साथ ही डीएसए/डीएमए (DSA/ DMA) के साथ हुए समझौते के तहत किए गए निरीक्षण की रिपोर्ट और उस पर की गई कार्रवाई का रिकॉर्ड भी रखेगी।

(19) सामान्य

a) कंपनी हर साल कम से कम एक बार सेवा प्रदाता की वित्तीय और परिचालन स्थिति की समीक्षा करेगी, ताकि यह देखा जा सके कि वह अपनी ज़िम्मेदारियां आगे भी निभा पाएगा या नहीं। ऐसी समीक्षा में प्रदर्शन, गोपनीयता, सुरक्षा या व्यवसाय की निरंतरता में किसी भी कमी या उल्लंघन को उजागर या स्पष्ट किया जाना चाहिए।

b) कंपनी आउटसोर्सिंग गतिविधियों पर नज़र रखने के लिए एक प्रबंधन संचरना या ढांचा बनाएगी और यह सुनिश्चित करेगी कि सेवा प्रदाताओं के साथ समझौते में निगरानी व नियंत्रण से जुड़े प्रावधान हों।

c) कंपनी के आंतरिक या बाहरी ऑडिटर नियमित रूप से यह जांचेंगे कि आउटसोर्सिंग की निगरानी में जोखिम प्रबंधन कितना सही तरीके से हो रहा है, और क्या कंपनी अपने जोखिम प्रबंधन ढांचें व दिशा-निर्देशों का पालन कर रही है।

d) अगर किसी वजह से समझौता समाप्त होता है, तो इसकी सार्वजनिक जानकारी दी जाएगी ताकि ग्राहक उस सेवा प्रदाता से आगे लेन-देन न करें।

e) कंपनी अपने भीतर एक शिकायत निवारण तंत्र बनाएगी और इलेक्ट्रॉनिक व प्रिंट मीडिया के ज़रिए इसका व्यापक प्रचार करेगी।

f) शिकायत निवारण के लिए नियुक्त अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर सबको पता होना चाहिए और इसका व्यापक प्रचार किया जाना चाहिए।

g) यह अधिकारी सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों की सही शिकायतें बिना देरी किए जल्द सुलझाई जाएं।

h) यह भी साफ़ किया जाएगा कि कंपनी की शिकायत निवारण तंत्र या व्यवस्था आउटसोर्स की गई एजेंसी से जुड़ी सेवाओं की शिकायतें भी सुनेगी।

i) आमतौर पर, ग्राहकों को शिकायत दर्ज कराने के लिए 30 दिन की समय-सीमा दी जा सकती है। कंपनी की शिकायत निवारण प्रक्रिया और शिकायतों का जवाब देने की समय-सीमा वेबसाइट पर डाली जानी चाहिए।

j) डीएसए/डीएमए (DSA/ DMA) को कोई भी भुगतान नकद में नहीं किया जाएगा। फ़ीस या शुल्क, इंसेंटिव आदि सीधे उनके बैंक खाते में ट्रांसफ़र किए जाएंगे।

k) कंपनी यह तय करेगी कि डीएसए/डीएमए (DSA/ DMA) किस क्षेत्र या एरिया में काम कर सकते हैं।

l) डीएसए/डीएमए (DSA/ DMA) को मिलने वाला लीड तय फ़ॉर्मेट में ही साझा किया जाएगा।

a) समझौते/ एग्रीमेंट के तहत, डीएसए/डीएमए (DSA/ DMA) या उनके कर्मचारियों/प्रतिनिधियों के पास कंपनी और/या ग्राहक की व्यक्तिगत व व्यावसायिक जानकारी तक पहुंच हो सकती है। डीएसए/डीएमए (DSA/ DMA) यह सुनिश्चित करेंगे कि उनके पास मौजूद ग्राहक की जानकारी/डेटा सुरक्षइत और गोपनीय रहे।

b) डीएसए/डीएमए (DSA/ DMA) यह स्वीकार करेंगे कि उन्होंने यह मॉडल आचार संहिता पढ़ ली है, और इसकी सभी शर्तों को अच्छी तरह समझ लिया है, और इसका पूरी निष्ठा से पालन करने के लिए सहमत है।

c) अगर किसी कर्मचारी/प्रतिनिधि ने धोखाधड़ी की है, तो डीएसए/डीएमए (DSA/ DMA) समय-समय पर इसकी सूचना कंपनी को देंगे और कंपनी इसका पूरा ब्यौरा जैसे व्यक्ति का नाम, पता, संबंधित डीएसए (DSA) का नाम, धोखाधड़ी की प्रकृति, NHB को भेजेगी। ऐसे कर्मचारियों/प्रतिनिधियों को भविष्य में कंपनी के साथ डीएसए/डीएमए (DSA/ DMA) का काम करने से हमेशा के लिए रोक दिया जाएगा।

(20) अगर किसी ग्राहक की शिकायत आती है कि कंपनी के प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए (DSA) ने कोई गलत व्यवहार किया हैया इस संहिता का उल्लंघन किया है, तो इसकी जांच के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे, शिकायत को सुलझाया जाएगा और हुए नुकसान की भरपाई की जाएगी।

12. गारंटर

जब किसी व्यक्ति को ऋण का गारंटर बनाया जाता है, तो कंपनी उसे यह सारी जानकारी देगी,

a. गारंटर के तौर पर उसकी क्या ज़िम्मेदारी होगी;

b. कंपनी के प्रति वह कितनी राशि की ज़िम्मेदारी ले रहा/रही है;

c. किन परिस्थितियों में कंपनी उससे यह ज़िम्मेदारी चुकाने के लिए कहेगी;

d. अगर वह गारंटर के तौर पर भुगतान नहीं करता/करती, तो क्या कंपनी उसके कंपनी में जमा अन्य पैसों से वसूली कर सकती है;

e. उसकी गारंटर वाली ज़िम्मेदारी किसी तय राशि तक सीमित है या असीमित है; और

f. गारंटर की ज़िम्मेदारी किन परिस्थितियों में और कब खत्म होगी, और कंपनी उसे इसकी सूचना कैसे देगी।

g. अगर गारंटर के पास भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद वह कर्ज़दाता/ ऋणदाता की मांग पूरी करने से इनकार करता है, तो उसे भी जानबूझकर चूक करने वाला (विलफुल डिफ़ॉल्टर) माना जाएगा।

अगर जिस उधारकर्ता के लिए वह गारंटर बना है, उसकी वित्तीय स्थिति में कोई बड़ा नकारात्मक बदलाव आता है, तो कंपनी गारंटर को इसकी जानकारी देती रहेगी।

13. **निजता और गोपनीयता**

ग्राहकों की सारी व्यक्तिगत जानकारी - चाहे वे मौजूदा ग्राहक हो या पुराने - निजी और गोपनीय मानी जाएगी, और इसके लिए ये नियम अपनाए जाएंगे।

a. कंपनी ग्राहक के खाते से जुड़ी कोई भी जानकारी या डेटा किसी को नहीं देगी - चाहे वह जानकारी ग्राहक ने खुद दी हो या किसी और तरीके से मिली हो - यहां तक कि अपने ग्रुप की दूसरी कंपनियों को भी नहीं, सिवाय इन खास मामलों के:

   i. अगर कानून के तहत यह जानकारी देना ज़रूरी हो।

   ii. अगर जनता के प्रति यह जानकारी देने का कोई कर्तव्य बनता हो।

   iii. अगर कंपनी के अपने हित में यह जानकारी देना ज़रूरी हो (जैसे धोखाधड़ी रोकने के लिए)। हालांकि, इसका मतलब यह नहीं है कि इसी वजह का सहारा लेकर ग्राहक की जानकारी (नाम और पता सहित) किसी को भी - यहां तक कि ग्रुप की दूसरी कंपनियों को भी, मार्केटिंग के मकसद या उद्देश्य से दी जा सकती है।

   iv. अगर ग्राहक खुद कंपनी से यह जानकारी किसी को देने के लिए कहे, यह उसकी अनुमति से।

   v. अगर कंपनी से ग्राहक के बारे में कोई रेफ़रेंस मांगा जाए, तो कंपनी पहले ग्राहक से लिखित अनुमति लेगी।

b. ग्राहक को यह बताया जाएगा कि मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत, कंपनी के पास मौजूद उसके व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने का उसे कितना अधिकार है।

c. जब तक ग्राहक खुद इसकी साफ़ अनुमति न दे, कोई भी, यहां तक कि कंपनी खुद भी उसकी व्यक्तिगत जानकारी को मार्केटिंग के लिए इस्तेमाल नहीं करेगी।

14. **सामान्य (सामान्य नियम)**

a. कंपनी उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, सिवाय उन मामलों के जो ऋण करार की शर्तों में तय किए गए हों (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले न बताई गई कोई जानकारी सामने न आ जाए)।

b. अगर उधारकर्ता ऋण खाता किसी और जगह ट्रांसफ़र करने का अनुरोध करता है, तो कंपनी अपनी सहमति या असहमति या यदि कोई आपत्ति हो, तो उसकी जानकारी अनुरोध मिलने के 21 दिनों के भीतर देगी। ऐसा ट्रांसफ़र पारदर्शी और कानून के अनुरूप शर्तों पर ही होगा।

c. ऋण की वसूली करते समय, कंपनी परेशान करने वाला कोई तरीका नहीं अपनाएगी, जैसे बेवक्त या किसी भी समय पर बार-बार परेशान करना, वसूली के लिए ताकत का इस्तेमाल करना आदि। चूंकि ग्राहकों की शिकायतों में स्टॉफ़ के अभद्र व्यवहार की शिकायतें भी शामिल होती हैं, इसलिए कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि स्टॉफ़ को ग्राहकों से सही तरीके से पेश आने की उचित ट्रेनिंग दी जाए।

d. कंपनी यह सख्ती से सुनिश्चित करेगी कि वह या उसके एजेंट, बकाया वसूलने के दौरान किसी भी व्यक्ति को धमकाने या परेशान करने का सहारा न लें, चाहे वह ज़ुबानी हो या शारीरिक। इसमें ये सब शामिल हैः उधारकर्ता को सार्वजनिक रूप से शर्मिंदा करना, उसके परिवार के सदस्यों, रेफ़रेंस देने वालों या दोस्तों की निजता में दखल देना, मोबाइल या सोशल मीडिया पर अनुचित संदेश भेजना, धमकी भरी या गुमनाम कॉल करना, बार-बार कॉल करना, या ओवरड्यू लोन की वसूली के लिए सुबह 8 बजे से पहले या शाम 7 बजे के बाद कॉल करना और भ्रामक या झूठे दावे करना।

e. जब भी लोन या ऋण दिए जाएं, कंपनी ग्राहक को पुर्नभुगतान या चुकौती की प्रक्रिया, राशि, अवधि और कितने-कितने अंतराल पर किस्त भरनी है, यब सब स्पष्ट रूप से समझाएगी। हालांकि, अगर ग्राहक तय समय-सारणी के अनुसार भुगतान नहीं करता है, तो बकाया वसूलने के लिए देश के कानून के अनुसार एक तय प्रक्रिया अपनाई जाएगी। इसमें ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत रूप से मिलकर याद दिलाना, और अगर कोई सिक्योरिटी रखी गई हो तो उसे वापस लेना शामिल हो सकता है।

f. निम्नलिखित स्थितियों में हाउसिंग लोन को समय से पहले बंद करने पर कंपनी कोई प्री-पेमेंट या पूर्व-भुगतान शुल्क या जुर्माना नहीं लगाएगी:

i जब हाउसिंग लोन परिवर्तनशील (फ़्लोटिंग) ब्याज दर पर हो और किसी भी स्रोत से पहले चुका दिया

जाए।

ii जब हाउसिंग लोन स्थिर (फ़िक्स्ड) ब्याज दर पर हो और उधारकर्ता इसे अपने खुद के साधनों से पहले चुका दे।

यहां "खुद के साधनों" का मतलब है किसी बैंक / HFC/ NBFC और/या किसी वित्तीय संस्था से उधार लेने के अलावा कोई और स्रोत।

iii सभी दोहरी/ विशेष दर (फ़िक्स्ड और फ़्लोटिंग का मिश्रण) वाले हाउसिंग लोन पर प्री-क्लोज़र केसमय जो दर लागू हो (फ़िक्स्ड या फ़्लोटिंग), उसी के मुताबिक नियम लागू होंगे।

iv दोहरी/ विशेष दर वाले हाउसिंग लोन में, फ़िक्स्ड दर की अवधि खत्म होने के बाद जब लोन फ़्लोटिंग दर में बदल जाता है, तब से फ़्लोटिंग दर वाला प्री-क्लोज़र नियम लागू होगा। यह नियम अब से ऐसे सभी दोहरी/ विशेष दर वाले हाउसिंग लोन पर लागू होंगे।

v यह भी स्पष्ट किया जाता है कि फ़िक्स्ड दर वह लोन है जिसमें ऋण की पूरी अवधि के लिए दर तय की जाती है।

vi 31 दिसंबर 2025 को या उससे पहले मंज़ूर या रिन्यू किए गए मौजूदा ऋणों पर, कंपनी किसी भी फ़्लोटिंग दर वाले टर्म लोन पर फ़ोरक्लोज़र शुल्क/ पूर्व-भुगतान (प्री-पेमेंट) जुर्माना नहीं लगाएगी, बशर्ते यह ऋण व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा किसी अन्य उद्देश्य के लिए दिया गया हो, चाहे को-ऑब्लिगेंट हो या नहीं।

vii 1 जनवरी 2026 को या उसके बाद मंज़ूर या रिन्यू किए गए ऋणों (टर्म लोन और डिमांड लोन दोनों) पर पूर्व-भुगतान शुल्क लगाने के मामले में कंपनी इन निर्देशों का पालन करेगी:
फ़िलहाल कंपनी फ़्लोटिंग ब्याज दर पर ऋण नहीं दे रही है। अगर भविष्य में कंपनी फ़्लोटिंग दर पर ऋण देना शुरू करती है, तो संबंधित दिशा-निर्देशों का पालन किया जाएगा।

a. व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा, किसी अन्य उद्देश्य के लिए दिए गए सभी फ़्लोटिंग दर ऋणों पर, चाहे को-ऑब्लिगेंट हो या नहीं, कंपनी पूर्व-भुगतान शुल्क नहीं लगाएगी।

b. व्यक्तिगत उधाकर्ताओं और सूक्ष्म (माइक्रो) और लघु उद्यमों (MSE), जैसे कि सुक्ष्म (माइक्रो), लघु और मध्यम उद्यमों (MSMED) अधिनियम, 2006 में परिभाषित है, को व्यवसाय के लिए दिए गए फ़्लोटिंग दर ऋणों पर, चाहे को-ऑब्लिगेंट हो या न होः

   i. NBFC-ऊपरी (अपर) लेयर कोई भी पूर्व-भुगतान शुल्क नहीं लगाएगी।

   ii. NBFC-मिडल लेयर, ₹50 लाख तक मंज़ूर राशि/लिमिट या सीमा वाले ऋणों पर कोई पूर्व-भुगतान शुल्क नहीं लगाएगी।

c. ऊपर बताए गए vii(a) और vii(b) के निर्देश, चाहे ऋण आंशिक रूप से चुकाया जाए या पूरी तरह, चाहे पूर्व-भुगतान के लिए धन कहीं से भी लाया गया हो और बिना किसी न्यूनतम

लॉक-इन अवधि के - हर हाल में लागू होंगे।

d. दोहरी/ विशेष दर (फ़िक्स्ड और फ़्लोटिंग का मिश्रण) वाले ऋणों पर ऊपर दिए गए निर्देश तभी लागू होंगे जब पूर्व-भुगतान के समय ऋण फ़्लोटिंग दर पर हो।

viii ऊपर vii (a) और vii (b) में बताई गई स्थितियों के अलावा अन्य मामलों में, अगर कोई पूर्व-भुगतान शुल्क लगाया जाता है, तो वह कंपनी की मंज़ूर नीति के अनुसार होगा। हालांकि टर्म लोन के मामले में, अगर शुल्क लगाया जाता है, तो वह उतनी ही राशि पर आधारित होगा जितनी पूर्व-भगतान या प्री-पे की जा रही है। कैश क्रेडिट/ ओवरड्राफ़्ट सुविधाओं के मामले में, तय तारीख से पहले सुविधा बंद करने पर लगने वाला शुल्क, मंज़ूर लिमिट से ज़्यादा की राशि पर नहीं लगाया जाएगा।

ix. कैश क्रेडिट/ ओवरड्राफ़्ट सुविधाओं में, अगर उधारकर्ता तय समय से पहले , कंपनी को यह बता दे कि वह सुविधा को रिन्यू करवाना चाहता, और सुविधा तय तारीख पर ही बंद हो जाए, तो कोई पूर्व-भुगतान शुल्क नहीं लगेगा।

x. यदि खुद कंपनी की पहल पर पूर्व-भुगतान किया जाता है, तो कंपनी कोई शुल्क नहीं लगाएगी।

xi. पूर्व-भुगतान शुल्क लागू होगा या नहीं, यह बात स्वीकृति पत्र और ऋण समझौते में स्पष्ट रूप से या साफ़-साफ़ बताई जाएगी। इसके अलावा, जिन ऋणों में की फ़ैक्ट्स स्टेटमेंट (KFS) देना ज़रूरी है, वहां भी यह जानकारी KFS में शामिल होगी। इस तरीके से न बताया गया कोई भी पूर्व-भुगतान शुल्क कंपनी नहीं वसूल सकती।

xii. कंपनी ऐसे किसी शुल्क को पीछे से (रेट्रोस्पेक्टिवली) नहीं लगाएगी, जिसे उसने पहले माफ़ कर दिया था।

f. इसके अलावा, कंपनी और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच हाउसिंग लोन की मुख्य शर्तों को आसानी से और अच्छी तरह से समझने में मदद के लिए, कंपनी हर मामले में एक दस्तावेज़ तैयार करेगी जिसमें ऋण की सबसे महत्वपूर्ण शर्तें (MITC) तय फ़ॉर्मेट में दी गई हों (यह KFS में दी गई जानकारी से अलग होगा) यह दस्तावेज़ मौजूदा ऋण और सिक्योरिटी से जुड़े कागज़ातों के अतिरिक्त होगा। कंपनी इसे दो कॉपियों में और उधारकर्ता की समझ में आने वाली भाषा में तैयार करेगी। दोनों पक्षों के हस्ताक्षर वाली एक कॉपी उधारकर्ता को पावती या रसीद लेकर सौंपी जाएगी।

g. कंपनी के कामकाज में पारदर्शिता लाने के लिए ज़रूरी है कि सेवा शुल्क, ब्याज दरें, दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हों), दी जाने वाली सेवाएं, प्रोडक्ट की जानकारी, अलग-अलग लेन-देन में लगने वाला समय और शिकायत निवारण तंत्र आदि को साफ़-साफ़ दिखाया जाए। कंपनी "नोटिस बोर्ड", "बुकलेट/ ब्रोशर", "वेबसाइट", "डिस्प्ले के अन्य माध्यम" और "अन्य मुद्दों" से जुड़े तय फ़ॉर्मेट के निर्देशों का पालन करेगी।

h. कंपनी अपने प्रोडक्ट और सेवाओं की जानकारी हिंदी, अंग्रेज़ी या उपयुक्त स्थानीय भाषा में से किसी एक या ज़्यादा भाषाओं में दिखाएगी।

i. कंपनी ऋण देने के मामले में लिंग, जाति या धर्म के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेगी। साथ ही,

दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से दिव्यांग आवेदकों के साथ भी प्रोडक्ट, सेवाएं या सुविधाएं देने में किसी तरह का भेदभाव नहीं करेगी। हालांकि, इसका यह मतलब नहीं कि कंपनी समाज के अलग-अलग वर्गों के लिए बनाई गई विशेष योजनाओं में हिस्सा नहीं ले सकती या ऐसी योजनाएं शुरू नहीं कर सकती।

j. इस आचार संहिता का प्रचार करने के लिए, कंपनी:

   a. मौजूदा और नए ग्राहकों को इसकी एक कॉपी उपलब्ध कराएगी;

   b. मांगने पर इसे काउंटर पर, ई-मेल से, या डाक से उपलब्ध कराएगी।;

   c. इसे हर शाखा में और अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध रखेगी; और

   d. यह सुनिश्चित करेगी कि स्टॉफ़ को इस संहिता की जानकारी देने और इसे अमल में या अभ्यास में लाने की ट्रेनिंग दी जाए।

15. रिकवरी एजेंट नियुक्त करने के दिशा-निर्देश

कंपनी निम्नलिखित तरीके अपनाएगी:

1. एक प्रिंसिपल के तौर पर, अपने एजेंटों के कार्यों की ज़िम्मेदारी कंपनी की होती है। इसलिए कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि बकाया वसूलने में लगे उसके एजेंट, वसूली की प्रक्रिया में इन दिशा-निर्देशों और कंपनी की उचित आचार संहित का सख्ती से पालन करें।
   इन दिशा-निर्देशों में 'एजेंट' का मतलब है - कंपनी द्वारा नियुक्त एजेंसियां और उन एजेंसियों के एजेंट/कर्मचारी भी।
   उम्मीद की जाती है कि कंपनी सामान्य तौर पर यह भी सुनिश्चित करेगी कि ऋण वसूली के दौरान उसके अपने कर्मचारी भी इन्ही दिशा निर्देशों का पालन करें।

2. रिकवरी एजेंट नियुक्त करना

   i. रिकवरी एजेंट नियुक्त करने से पहले कंपनी के पास एक उचित जांच पड़ताल (ड्यू डिलिजेंस) की प्रक्रिया होनी चाहिए, जिसमें वसूली की प्रक्रिया में शामिल व्यक्तियों की जांच भी शामिल हो।

   ii. कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि वसूली की प्रक्रिया में लगे एजेंट, अपने कर्मचारियों के पुराने रिकॉर्ड की जांच करें - जिसमें नौकरी से पहले पुलिस वेरिफ़िकेशन भी शामिल हो सकती है। कंपनी यह भी तय कर सकती है कि कितने-कितने समय बाद दोबारा वेरिफ़िकेशन किया जाना चाहिए।

3. रिकवरी एजेंट की ट्रेनिंग

i कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि रिकवरी एजेंट को अपनी ज़िम्मेदारियां, खासकर कॉल करने के समय, ग्राहक की जानकारी की गोपनीयता जैसे मुद्दे, संवेदनशीलता और सावधानी के साथ निभाने की सही ट्रेनिंग दी जाए।

ii कंपनी सुनिश्चित करेगी कि एक साल के भीतर उसके सभी रिकवरी एजेंट भारतीय बैंकिंग एवं वित्त संस्थान (IIBF) द्वारा तय ट्रेनिंग पूरी करें और वहां से प्रमाणपत्र लें।

iii साथ ही, कंपनी द्वारा नियुक्त सेवा प्रदाता भी केवल उन्हीं लोगों को नियुक्त करेंगे जिन्होंने यह ट्रेनिंग पूरी कर IIBF से प्रमाणपत्र लिया हो।

4. उधारकर्ताओं को रिकवरी एजेंट के बारे में सूचित करना

i कंपनी अपनी वेबसाइट, शाखाओं/ऑफ़िस, मोबाइल ऐप या किसी अन्य प्लेटफ़ॉर्म जो ग्राहकों से संपर्क के लिए इस्तेमाल होता है) पर नियुक्त रिकवरी एजेंसी/फ़र्मों कंपनियों/व्यक्तियों की सूची, उनक नाम और नियुक्ति की अवधि सहित साफ़ तौर पर दिखाएगी।

ii सही सूचना और उचित अधिकार सुनिश्चित करने के लिए, जब कोई डिफ़ॉल्ट मामला रिकवरी एजेंसी को भेजा जाए तो कंपनी उधारकर्ता को उस रिकवरी एजेंसी फ़र्म/कंपनी की जानकारी देगी।

iii इसके अलावा, कुछ मामलों में, हो सकता है कि उधारकर्ता को रिकवरी एजेंसी की जानकारी न मिली हो, चाहे उसने इसे लेने से मना किया हो, वह उपलब्ध न हो या उसने इससे बचने की कोशिश की हो।

iv पहचान सुनिश्चित करने के लिए, यह उचित होगा कि एजेंट अपने साथ नोटिस की कॉपी, कंपनी की ओर से अधिकार पत्र (ऑथराइज़ेशन लेटर) और कंपनी/एजेंसी द्वारा जारी अपना पहचान पत्र भी साथ रखे।

v अगर वसूली की प्रक्रिया के दौरान, कंपनी रिकवरी एजेंसी बदलती है, तो कंपनी उधारकर्ता को इस बदलाव की सूचना देगी और नए एजेंट को भी नोटिस, अधिकार पत्र और अपना पहचान पत्र साथ रखना होगा।

vi नोटिस औऱ अधिकार पत्र में, अन्य जानकारी के अलावा, संबंधित रिकवरी एजेंसी के फ़ोन नंबर भी शामिल होने चाहिए। MAHOFIN यह सुनिश्चित करेगी कि रिकवरी एजेंट द्वारा ग्राहकों से की गई कॉल की बातचीत, ग्राहक की जानकारी के साथ रिकॉर्ड की जाए। MAHOFIN उचित सावधानियां बरत सकती है, जैसे ग्राहक को यह बताना कि बातचीत रिकॉर्ड की जा रही है।

5. रिकवरी एजेंट को इंसेंटिव (प्रोत्साहन)

i. सख्त लक्ष्य या ज़्यादा इंसेंटिव, एजेंट की वसूली के लिए धमकाने जैसे या गलत तरीके अपनाने के लिए उकसा सकता है।

ii. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि रिकवरी एजेंट के साथ किए गए करार, वसूली में असभ्य, गैरकानूनी या संदिग्ध व्यवहार को बढ़ावा न दें।

6. रिकवरी एजेंट द्वारा अपनाए जाने वाले तरीके

MAHOFIN की ओर से वसूली या सिक्योरिटी वापस लेने का काम करने वाले सभी स्टॉफ़ या अधिकृत व्यक्तियों को ये दिशा-निर्देशों मानने होंगे:

a. सामान्यतः ग्राहक से उसी जगह संपर्क किया जाएगा जो उसकी पसंद की हो, अगर कोई खास जगह तय न हो, तो उसके घर पर और अगर वहां भी न मिले तो उसके कार्यस्थल/व्यवसाय स्थल पर।
b. सबसे पहले ग्राहक को अपनी पहचान और कंपनी की ओर से प्रतिनिधित्व करने का अधिकार बताया जाएगा।
c. ग्राहक की निजता का सम्मान किया जाएगा।
d. ग्राहक से बातचीत हमेशा शालीनता से की जाएगी।
e. ओवरड्यू लोन की वसूली के लिए कंपनी के प्रतिनिधि ग्राहकों से सुबह 8 बजे से शाम 7 बजे के बीच ही संपर्क करेंगे।
f. अगर ग्राहक किसी खास समय या जगह पर कॉल न करने का अनुरोध करे, तो जहां तक संभव हो, इसका सम्मान किया जाएगा।
g. कॉल का समय, संख्या और बातचीत का विवरण दर्ज किया जाना चाहिए।
h. बकाए से जुड़े विवाद या मतभेद को आपसी सहमति और सुव्यवस्थित तरीके से सुलझाने में पूरी मदद दी जाएगी।
i. बकाया वसूलने के लिए ग्राहक के घर/ऑफ़िस जाते समय शालीनता और मर्यादा बनाए रखी जाएगी।
j. वसूली/कलेक्शन के काम के लिए सिर्फ़ रिकवरी एजेंसी के कर्मचारी ही उधारकर्ता के परिसर में जाएंगे, और उनके साथ कोई अन्य व्यक्ति नहीं होगा।
k. बकाया वसूलने के लिए कॉल करने या मिलने के लिए ऐसे मौकों से बचा जाएगा जो अनुचित हों, जैसे परिवार में किसी की मृत्यु, कोई और दुखद घटना, शादी, समारोह त्योराह आदि।
l. कलेक्शन एजेंट द्वारा उधारकर्ता को भेजे जाने वाले किसी भी लिखित संदेश को कंपनी की मंज़ूरी मिली होनी चाहिए।
m. कंपनी केवल ग्राहक/उधारकर्ता या गारंटर (अगर ज़रूरत हो तभी) से ही बात करेगी, और उधारकर्ता के किसी और रिश्तेदार या जान पहचान वाले से संपर्क नहीं करेगी।

7. गिरवी रखी गई संपत्ति पर कब्ज़ा लेना

i कंपनी बिना अदालत के हस्तक्षेप के, सिक्योरिटी पर अपने अधिकार लागू करने के लिए संबंधित कानूनों के तहत मिले कानूनी उपायों का ही सहारा लेगी। इस संदर्भ में, यह बताना ज़रूरी है कि सिक्योरिटाइज़ेशन एंड रीकंस्ट्रक्शन ऑफ़ फ़ाइनेंशियल एसेट्स एंड एनफ़ोर्समेंट ऑफ़ सिक्योरिटी इंटरेस्ट एक्ट, 2002 (SARFAESI एक्ट) और इसके तहत बने सिक्योरिटी इंटरेस्ट (एनफ़ोर्समेंट) रूल्स, 2002, ने न सिर्फ़ सिक्योरिटी पर अधिकार पर लागू करने के लिए, बल्कि उसके बाद चल और अचल संपत्ति की नीलामी के लिए भी स्पष्ट रूप से तय प्रक्रियाएं दी हैं।

ii अगर कंपनी ने उधारकर्ता के साथ किए गए करार में कब्ज़े से पहले (प्री-पज़ेशन) से जुड़ी कोई शर्त शामिल की है, और अपने अधिकार लागू करने के लिए, इसी शर्त पर भरोसा करती है, तो कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि प्री-पज़ेशन क्लॉज़ कानूनी रूप से पूरी तरह वैध हो, भारतीय अनुबंध अधिनियम के प्रावधानों का शब्द और भावना दोनों में पालन करें, और यह सुनिश्चित करेगी कि समझौते पर हस्ताक्षर करते समय यह शर्त उधारकर्ता के सामने साफ़-साफ़ रखी जाए। समझौते की शर्तें, कंपनी की सार्वजनिक की गई वसूली नीति की मुताबिक ही सख्ती से होनी चाहिए और इनमें निम्नलिखित बातों से जुड़े प्रावधान होने चाहिए।:

i. कब्ज़ी या पज़ेशन लेने से पहले कितनी नोटिस अवधि दी जाएगी;

ii. किन परिस्थितियों में इस नोटिस अवधि को माफ़ किया जा सकता है;

iii. सिक्योरिटी पर कब्ज़ा लेने की प्रक्रिया क्या होगी;

iv. संपत्ति बेचने/ नीलाम करने से पहले उधारकर्ता को ऋण चुकाने का आखिरी मौका देने से जुड़ा प्रावधान;

v. उधारकर्ता को संपत्ति वापस देने (रीपज़ेशन) की प्रक्रिया; और

vi. संपत्ति बेचने/ नीलाम करने की प्रक्रिया।

8. लोक अदालत के फ़ोरम (मंच) का इस्तेमाल

i.माननीय सर्वोच्च न्यायालय ने भी, अन्य बातों के साथ, यह टिप्पणी की है कि ₹10 लाख से कम राशि वाले लोन, पर्सनल लोन, क्रेडिट कार्ड लोन और हाउसिंग लोन के मामलों को लोक अदालत को भेजा जा सकता है।

ii. माननीय सर्वोच्च न्यायालय के इस सुझाव के अनुसार, कंपनी ₹10 लाख से कम राशि के हाउसिंग लोन की वसूली के लिए लोक अदालत के मंच का इस्तेमाल करेगी।

9. क्रेडिट काउंसलर की सेवाओं का इस्तेमाल

जहां कंपनी को यह पता चले कि किसी खास उधारकर्ता का मामला सहानुभूतिपूर्ण तरीके से विचार किए जाने लायक है, वहां उस उधारकर्ता को उचित काउंसलिंग देने के लिए क्रेडिट काउंसलर की सेवाओं का इस्तेमाल करने की एक उपयुक्त व्यवस्था कंपनी के पास होनी चाहिए।

10. कंपनी/ उसके रिकवरी एजेंट के खिलाफ़ शिकायतें

i ऊपर बताए गए दिशा-निर्देशों के उल्लंघन और कंपनी के रिकवरी एजेंटों द्वारा ऊपर बताए गए तरीकों को न अपनाने से जुड़ी जो शिकायतें NHB को मिलती हैं, उन्हें गंभीरता से देखा जाएगा।

ii अगर हाई कोर्ट या सुप्रीम कोर्ट, वसूली की प्रक्रिया से जुड़ी नीति, तरीके या कार्यविधि को लेकर किसी HFC या उसके डायरेक्टर /अधिकारी/ एजेंट के खिलाफ़ कड़ी टिप्पणी करते हैं या जुर्माना लगाते हैं, तो इससे नियामकीय (सुपरवाइज़री) कार्रवाई भी हो सकती है।

iii जहां किसी भी उधारकर्ता की शिकायत/ परेशानी दर्ज कराई गई हो, वहां कंपनी तब तक मामला रिकवरी एजेंसियों को नहीं भेजेगी जब तक कि संबंधित उधारकर्ता द्वारा दर्ज कराई गई उस शिकायत/परेशानी का अंतिम रूप से निपटारा नहीं हो जाता। हालांकि, अगर कंपनी को उचित सबूतों के आधार पर यह पूरा भरोसा हो जाए कि उधारकर्ता लगातार बेबुनियाद या परेशान करने वाली शिकायतें कर रहा है, तो कंपनी शिकायत लंबित रहते हुए भी रिकवरी एजेंटों के ज़रिए वसूली की कार्यवाही जारी रख सकता है।

iv जिन मामलों में उधारकर्ता के बकाए से जुड़ा विषय अदालत में विचाराधीन (सब-जुडिस) हो सकता है, वहां HFC को परिस्थिति के अनुसार, जैसा उचित हो, मामले को रिकवरी एजेंसियों को भेजने में पूरी सावधानी बरतनी चाहिए।

v वसूली की प्रक्रिया से जुड़ी उधारकर्ता की शिकायतों का समाधान कंपनी की ग्राहक सेवा टीम करेगी। जैसा ऊपर पैराग्राफ़ 4 में बताया गया है, रिकवरी एजेंसी की जानकारी देते समय, इस व्यवस्था (मैकेनिज़्म) का पूरा विवरण भी उधारकर्ता को उपलब्ध कराया जाना चाहिए।

11. समय समय पर समीक्षा, निगरानी और नियंत्रण

रिकवरी एजेंट नियुक्त करने वाली कंपनी हर छह महीने में एक बार इस पूरी व्यवस्था की समीक्षा करेगी, ताकि पिछले अनुभवों से सीखा जा सके, ज़रूरी सुधार किए जा सकें और इन दिशा-निर्देशों

को बेहतर बनाने के सुझाव बैंक तक पहुंचाए जा सकें।

12. सामान्य (सामान्य नियम)

i कंपनी साल में कम से कम एक बार सेवा प्रदाता की वित्तीय और परिचालन स्थिति की समीक्षा करेगी, ताकि यह देखा जा सके कि वह आउटसोर्सिंग से जुड़ी अपनी शर्तों को आगे भी पूरा कर पाएगा या नहीं। ऐसी जांच-पड़ताल (ड्यू-डिलिजेंस) सेवा प्रदाता से जुड़ी उपलब्ध सभी जानकारी पर आधारित हो सकती है, और इसमें प्रदर्शन के मानकों, गोपनीयता व सुरक्षा, तथा व्यवसाय की निरंतरता से जुड़ी किसी भी कमी या उल्लंघन को उजागर किया जाना चाहिए।

ii आउटसोर्सिंग करार में यह शर्त होनी चाहिए कि सेवा प्रदाता, आउटसोर्स किए गए काम को पूरा या आंशिक रूप से आगे किसी और को आउटसोर्स न करे।;

iii कंपनी की आउटसोर्सिंग कमेटी अपनी आउटसोर्सिंग गतिविधियों पर निगरानी और नियंत्रण रखेगी। इसे यह सुनिश्चित करना होगा कि सेवा प्रदाताओं के साथ हुए करार में निगरानी और नियंत्रण से जुड़े प्रावधान शामिल हों।

iv कंपनी के आंतरिक ऑडिटर नियमित रूप से यह जांच करेंगे कि आउटसोर्सिंग व्यवस्था की निगरानी और प्रबंधन में अपनाई गई जोखिम-प्रबंधन प्रक्रियाएं पर्याप्त हैं या नहीं, और क्या कंपनी अपने जोखिम प्रबंधन ढांचे तथा इन दिशा-निर्देशों का सही तरीके से पालन कर रही है।

v अगर किसी वजह से करार समाप्त होता है, तो इसकी सार्वजनिक जानकारी दी जाएगी, ताकि ग्राहक उस सेवा-प्रदाता से आगे लेन-देन जारी न रखे।

vi कंपनी अपने शिकायत निवारण तंत्र या व्यवस्था का इलेक्ट्रॉनिक और प्रिंट मीडिया के ज़रिए व्यापक प्रचार करेगी।

vii कंपनी के नियुक्त शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर

viii यह अधिकारी सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों की सही शिकायतें बिना किसी देरी के जल्द सुझाई जाएं। यह भी साफ़ किया जाना चाहिए कि कंपनी का शिकायत निवारण तंत्र या व्यवस्था, आउटसोर्स की गई एजेंसियों द्वारा दी गई सेवाओं से जुड़ी शिकायतें को भी सुनेगी और सुलझाएगी।

ix. आम तौर पर, ग्राहकों को शिकायत दर्ज कराने के लिए एक महीने की समय-सीमा दी जा सकती है। शिकायत निवारण की प्रक्रिया और शिकायतों का जवाब देने के लिए तय समय-सीमा, कंपनी की वेबसाइट पर डाली जानी चाहिए।

16. **दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधाएं**

कंपनी शारीरिक / दृष्टिबाधित व्यक्तियों को दिव्यांगता के आधार पर प्रोडक्ट और सुविधाएं, ऋण सुविधाएं सहित देने में कोई भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी की सभी शाखाएं ऐसो व्यक्त्यों को विभिन्न

व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने में हर संभव मदद देंगी। कंपनी अपने सभी स्तरों के कर्मचारियों के लिए आयोजित ट्रेनिंग कार्यक्रमों में एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगी, जिसमें कानून और अंतरराष्ट्रीय नियमों के तहत दिव्यांग लोगों के क्या अधिकार होते हैं। साथ ही, उनकी शिकायतें भी कंपनी की मौजूदा शिकायत निवारण तंत्र या व्यवस्था के ज़रिए सुनी और सुलझाई जाएंगी।

1. कंपनी के सभी प्रोडक्ट या उत्पाद, सेवाएं और सुविधाएं दृष्टिबाधित लोगों को भी मिलनी चाहिए, और यह कंपनी की सभी शाखाओं/ऑफ़िसों में उपलब्ध होनी चाहिए।
2. दृष्टिबाधित ग्राहकों को वही सभी उत्पाद, सेवाएं और सुविधाएं मिलनी चाहिए जो अन्य ग्राहकों को दी जाती हैं, और उनकी दृष्टबाधिता को ऋण मंज़ूर करने या न करने का आधार नहीं बनाया जाना चाहिए।
3. कंपनी दृष्टिबाधित ग्राहक को भी वही सुविधाएं देगी जो वह किसी अन्य ग्राहक को देती है।
4. दृष्टिबाधित ग्राहकों को उत्पाद (प्रोडक्ट), सेवाएं और सुविधाएं देने के लिए कंपनी को वही प्रक्रिया अपनानी होगी, जो अन्य ग्राहकों के लिए अपनाई जाती है।
5. दृष्टिबाधित ग्राहक पर ब्याज भुगतान, गारंटी (कोलैटरल) या किसी अन्य शर्त का कोई अतिरिक्त बोझ नहीं डाला जाना चाहिए।
6. अगर कंपनी की क्रेडिट नीति में अन्य ग्राहकों के लिए किसी भी तरह की ऋण सुविधा हेतु सह-उधारकर्ता (को-बोरोअर) या गारंटर की शर्त रखी गई है, तो यही नियम दृष्टिबाधित ग्राहक पर भी लागू होगा।

7. कंपनी को दृष्टिबाधित ग्राहकों को अनपढ़ ग्राहकों के बराबर नहीं समझना चाहिए।
8. कंपनी दृष्टिबाधित ग्राहकों को, जो अपने अंगूठे के निशान का इस्तेमाल करते हैं, उन्हें भी कोई सेवा देने से मना नहीं करेगी। अगर ज़रूरी हो, तो कंपनी दृष्टिबाधित ग्राहक से थंब इम्प्रेशन डिक्लेरेशन नाम का एक अतिरिक्त दस्तावेज़ ले जा सकती है।
9. दृष्टिबाधित ग्राहक को फ़ॉर्म/स्लिप आदि पढ़कर सुनाने और भरने जैसी अतिरिक्त सुविधाएं दी जानी चाहिए। अगर ग्राहक चाहे तो शाखा/ऑफ़िस का अधिकारी/मैनेजर किसी गवाह की मौजूदगी में व्यवसाय के नियम और अन्य शर्तें उसे पढ़कर सुनाएगा।

10. दृष्टिबाधित ग्राहक को यह अनुमति दी जानी चाहिए कि वह अपनी पसंद के किसी भी व्यक्ति के साथ, चाहे वह व्यक्ति खुद दृष्टिबाधित ही क्यों न हो, मिलकर ऋण या कोई अन्य सुविधा ले सके।
11. अगर दृष्टिबाधित ग्राहक चाहे, तो उसे अपने खाते का संचालन करने के लिए किसी व्यक्ति या व्यक्तियों को पावर ऑफ़ अटॉर्नी या मैनडेट होल्डर नियुक्त करने की अनुमति दी जा सकती है।

12. कोई भी प्रोडक्ट या उत्पाद देने से पहले, शाखा/ऑफ़िस का अधिकारी/मैनेजर दृष्टिबाधित ग्राहक/संभावित ग्राहक को उसके अधिकारों और ज़िम्मेदारियों के बारे में बताएगा।

13. दृष्टिबाधित ग्राहक से जुड़ी दस्तावेज़ी ज़रूरतें वही होनी चाहिए जो किसी अन्य ग्राहक के लिए होती हैं। हाँ खाते पर यह साफ़ तौर पर दर्ज होना चाहिए कि खाताधारक दृष्टिबाधित है।

14. अगर ज़रूरी हो, तो कंपनी दृष्टिबाधित ग्राहक को सभी दस्तावेज़ों की कॉपी डिजिटल रूप में उपलब्ध कराएगी।

15. अगर दृष्टिबाधित ग्राहक चाहे, तो कंपनी उसे KFS और अन्य ज़रूरी शर्तें (MITC) की कॉपी ब्रेल लिपि में या ऐसे पीडीएफ़ (PDF) में देगी जिसे टेक्स्ट-रीडिंग सॉफ़्टवेयर पढ़ सके।

16. कंपनी को दृष्टिबाधित ग्राहक को, जहां तक संभव हो, इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सर्विस (ECS) की सुविधा देनी चाहिए।

17. दिव्यांग व्यक्तियों को सुविधाएं देना: माननीय सुप्रीम कोर्ट के 30 अप्रैल, 2025 के आदेश का पालन प्रज्ञा प्रसून बनाम भारत सरकार, (2024 का W.P.(C) 289) और अमर जैन बनाम भारत सरकार (2025 का W.P.(C) 49 of 2025) से जुड़े मामले में।

कंपनी यह सुनिश्चित करती है कि उसकी ग्राहक स्वीकृति नीति और उसका पालन इतना सख्त न हो कि इससे आम जनता को खासकर आर्थिक या सामाजिक रूप से कमज़ोर लोगों को, जिनमें दिव्यांग व्यक्ति (PwDs) भी शामिल हैं, हाउसिंग फ़ाइनेंस सेवाओं से वंचित होना पड़े। किसी भी ऑनबोर्डिंग या KYC अपडेट से जुड़े आवेदन को बिना सोचे-समझे रद्द नहीं किया जाएगा। आवेदन रद्द करने का कारण संबंधित अधिकारी द्वारा ठीक से दर्ज किया जाएगा।

अधिकारी में लाइवनेस चेक, व्यक्ति की वास्तविक मौजूद की जांच करने और किसी भी तरह की धोखाधड़ी या संदिग्ध गतिविधि को पहचानने और उस पर कार्रवाई करने की क्षमता होनी चाहिए। ध्यान रहे कि लाइवनेस चेक की वजह से किसी खास ज़रूरत वाले व्यक्ति की सेवा से वंचित नहीं किया जाना चाहिए।

आपदा घोषित होने की स्थिति में उपाय

जिन क्षेत्रों में आपदा घोषित हो, वहां कंपनी अपने विवेक से, अधिकतम एक साल तक के लिए ग्राहकों को राहत दे सकती है, जैसे विभिन्न फ़ीस और शुल्कों में छूट या कमी।

["आपदा" में शामिल हैं, राष्ट्रीय आपदा राहत कोष (NDRF) / राज्य आपदा राहत कोष (SDRF) के तहत मान्यता प्राप्त प्राकृतिक आपदाएं, तथा दंगे / अशांति जैसी बाहरी घटनाओं से प्रभावित उधारकर्ताओं को होने वाला आर्थिक नुकसान, बशर्ते केंद्र/राज्य सरकार ने ऐसी आपदा घोषित की हो।]

B उचित ऋण अभ्यास - ऋण खाते में दंडात्मक शुल्क (पेनल चार्ज)

(1) अगर उधारकर्ता ऋण करार की महत्वपूर्ण शर्तों का पालन नहीं करता है और इसके लिए कोई जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' (पेनल चार्जेस) माना जाएगा। इसे 'दंडात्मक ब्याज' (पेन इंट्रेस्ट) के रूप में नहीं लगाया जाएगा, यानि इसे मूल ब्याज दर में जोड़कर नहीं वसूला जा सकता। दंडात्मक शुल्क पर आगे कोई ब्याज नहीं जोड़ा जाएगा, यानि इसका कैपिटलाइज़ेशन नहीं होगा। हालांकि, इससे ऋण खाते में ब्याज की सामान्य चक्रवृद्धि (कंपाउंडिंग) प्रक्रिया पर कोई असर नहीं पड़ेगा। इसलिए, कंपनी बकाया ब्याज (बकाया ईएमआई सहित) पर, सुधार होने की तारीख तक, तय किए गए सामान्य ब्याज दर पर ही ब्याज ले सकती है, दंडात्मक ब्याज दर पर नहीं।

(2) कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त हिस्सा (कंपोनेंट) नहीं जोड़ेगी, और यह सुनिश्चित करेगी कि इन दिशा-निर्देशों का पालन शब्द और भावना दोनों में हो।

(3) कंपनी ने ब्याज दर नीति के तहत, बोर्ड से मंज़ूर एक अलग नीति बनाई गई है जो दंडात्मक शुल्कों से जुड़ी है।

(4) दंडात्मक शुल्क की राशि उचित होनी चाहिए और यह ऋण करार की शर्तों के उल्लंघन के अनुपात में होनी चाहिए, साथ ही, एक ही तरह के ऋण/उत्पाद में यह किसी के साथ भेदभाव किए बिना लागू होनी चाहिए।

(5) व्यवसाय के अलावा किसी और उद्देश्य के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को दिए गए ऋणों पर दंडात्मक शुल्क, गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर इसी तरह के उल्लंघन के लिए लगाए गए शुल्क से ज़्यादा नहीं होना चाहिए।

(6) दंडात्मक शुल्क कितना है और क्यों लगाया जा रहा है, यह जानकारी कंपनी के ऋण करार में और सबसे ज़रूरी नियम और शर्तों/मुख्य तत्व विवरण, जहां लागू हो और कंपनी की वेबसाइट पर ब्याज दरें और सेवा शुल्क के तहत स्पष्ट तौर पर बताई जाएगी।

(7) जब भी उधारकर्ता को ऋण की शर्तों के उल्लंघन के लिए रिमाइंडर भेजा जाए, तो उसमें लागू दंडात्मक शुल्क की जानकारी भी दी जाएगी। इसके अलावा, अगर कभी दंडात्मक शुल्क लगाया जाता है, तो उसका कारण भी बताया जाएगा।

(8) पहले से चल रहे ऋण के मामलों में, अगली समीक्षा या रिन्यूअल की तारीख से नए दंडात्मक शुल्क नियमों का पालन शुरू किया जाएगा।

C. ऋण और अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्य विवरण (KFS) (की फ़ैक्ट्स स्टेटमेंट

कंपनी द्वारा दिए जाने वाले सभी रिटेल और MSME टर्म लोन प्रोडक्ट्स या उत्पाद पर ये निर्देश लागू होंगे।

(1) ऋण करार साइन करने से पहले, संभावित उधारकर्ता को सही और और समझदारी से भरा फ़ैसला लेने में मदद के लिए, कंपनी उसे तय फ़ॉर्मेट में KFS देगी। KFS उधारकर्ता की समझ में आने वाली भाषा में लिखी जाएगी। इसकी सामग्री उधारकर्ता को समझाई जाएगी और यह भी लिखित में लिया जाएगा कि उसने इसे समझ लिया है।

(2) KFS पर एक विशिष्ट प्रस्ताव संख्या होगी। जिन ऋणों की अवधि सात (7) दिन या उससे ज़्यादा है, उनके लिए KFS कम से कम 3 कार्य दिवसों तक मान्य रहेगा, जिन ऋणों की अवधि 7 दिन से कम है, उनके लिए यह 1 कार्य दिवस तक मान्य रहेगा।

(3) KFS में वार्षिक प्रतिशत दर (APR) की गणना और ऋण की पूरी अवधि के लिए एमॉर्टाइज़ेशन शेड्यूल (किस्त चुकौती की योजना) भी शामिल होगी। APR में कंपनी द्वारा लगाए गए सभी शुल्क शामिल होंगे।

(4) अगर कंपनी उधारकर्ता से किसी थर्ड-पार्टी सेवा प्रदाता की ओर से वास्तविक आधार पर कोई शुल्क वसूलती है, जैसे बीमा शुल्क, कानूनी शुल्क, तो वह भी APR का हिस्सा होगा और अलग से बताया जाएगा। जहां भी कंपनी ऐसे शुल्क वसूलने में शामिल हो, वहां हर भुगतान की रसीद और संबंधित दस्तावेज़ उचित समय के भीतर उधारकर्ता को दिए जाएंगे।

(5)जो भी फ़ीस, शुल्क KFS में नहीं बताए गए हैं, कंपनी ऋण की पूरी अवधि के दौरान किसी भी स्टेज पर वे शुल्क उधारकर्ता से, बिना उसकी स्पष्ट सहमति के नहीं वसूल सकती।

(6)KFS को ऋण करार के हिस्से के रूप में एक सारांश बॉक्स की तरह भी दिखाया जाएगा।

D. आचरण से जुड़े पहलू - सोने की गारंटी पर ऋण देना

इन निर्देशों का पालन जितनी जल्दी संभव हो किया जाना चाहिए, लेकिन 1 अप्रैल, 2026 से पहले ज़रूर किया जाना चाहिए। कंपनी इन निर्देशओं को अपनाने की तारीख से पहले मंज़ूर किए गए ऋणों पर, अनुबंध-I में बताए गए पुराने दिशा-निर्देश ही लागू रहेंगे।

i. **नीति से जुड़े पहलू**

सोने और चांदी की गारंटी पर ऋण देने से जुड़ी नीति, जिसे इस भाग में "नीति" कहा गया है या इसके तहत बनाई गई मानक संचालन प्रक्रिया (SOPs) में ये सभी बातें शामिल होनी चाहिए, सोने या चांदी के गहनों, आभूषणों, सिक्कों, पात्र गारंटी की जांच, एसेइंग की प्रक्रिया, सोने-चांदी के जांचकर्ता (एसेयर) या मूल्यांकनकर्ता रखने के लिए ज़रूरी योग्यता/शर्तें; नीलामी की प्रक्रिया, जिसमें यह भी बताया जाए कि नीलामी कब शुरू होगी (ट्रिगर ईवेंट), उधारकर्ता को नीलामी की सूचना कब तक भेजी जाएगी, नीलामी किस तरह से होगी, नीलामी से पहले उधारकर्ता/उसके कानूनी वारिस को ऋण चुकाने के लिए कितनी नोटिस अवधि दी जाएगी, नीलामकर्ताओं की नियुक्ति; अगर गिरवी रखी गई गारंटी खो जाए, या इटंरनल ऑडिट या किसी अन्य तरीके से, के दौरान, यहां तक कि गारंटी वापस या नीलाम करते समय, उसकी मात्रा या शुद्धता में कोई कमी या गड़बड़ी पाई जाए, तो उस स्थिति में क्या प्रक्रिया अपनाई जाएगी, उधारकर्ता/कानूनी वारिस को कितना और किस समय-सीमा में उचित मुआवज़ा दिया जाएगा, यह सब शामिल होना चाहिए।

ii. **सोने और चांदी की गारंटी की जांच और मूल्यांकन की प्रक्रिया को एक समान बनाना**

1. जो कंपनी पात्र गारंटी पर ऋण देती है या देने की योजना बना रही है, उसे यह सुनिश्चित करना होगा कि सोने-चांदी की शुद्धता, वज़न (सकल और शुद्ध दोनों) आदि जांचने के लिए एक समान प्रक्रिया हो। यह प्रक्रिया कंपनी की सभी शाखाओं में, बिना किसी बदलाव के, एक जैसी अपनाई जाएगी।
2. कंपनी अपनी वेबसाइट पर यह बताएगी कि वह पात्र गारंटी में मौजूद सोने-चांदी का शुद्ध वज़न कैसे तय करती है, और LTV अनुपात निकालने के लिए सोने-चांदी की कीमत कैसे तय करती है।
3. ऋण मंज़ूर करते समय गारंटी की जांच के दौरान उधारकर्ता की मौजूदगी सुनिश्चित की जाएगी। जांच के दौरान पत्थर के वज़न, फ़ास्टनिंग आदि की कटौती के बारे में उधारकर्ता को समझाया जाएगा, और इसका पूरा विवरण जारी किए जाने वाले सर्टिफ़िकेट में शामिल किया जाएगा।
4. गारंटी गिरवी रखे जाने के बाद, अगर सोना या चांदी खो जाए, या इंटरनल ऑडिट या किसी अन्य तरीके से, के दौरान, गारंटी वापस करते या नीलाम करते समय भी, उसकी शुद्धता में कोई कमी या गड़बड़ी पाई जाए, तो इसे दर्ज किया जाएगा और तुरंत उधारकर्ता/कानूनी वारिस को बताया जाएगा। नीति या SOP के अनुसार मुआवज़ा या भरपाई की प्रक्रिया भी उधारकर्ता/कानूनी वारिस को बताई जाएगी।

iii. **दस्तावेज़ों और संवाद को एक समान बनाना**

5. कंपनी की सभी शाखाओं में दस्तावेज़ीकरण एक समान होगा।

6. ऋण करार में गारंटी के तौर पर रखी गई पात्र गारंटी का विवरण, उसकी कीमत, नीलामी की प्रक्रिया और नीलामी करने की परिस्थितियां, नीलामी से पहले उधारकर्ता को ऋण चुकाने या निपटाने के लिए दी जाने वाली नोटिस अवधि, पूरा भुगतान होने पर गिरवी रखी गारंटी को छोड़ने की समय-सीमा, नीलामी से बची अतिरिक्त राशि, अगर कोई हो तो, को वापस करने जैसी अन्य ज़रूरी जानकारी शामिल होनी चाहिए। उधारकर्ता से लिए जाने वाले सभी लागू शुल्क, जांच, नीलामी आदि से जुड़े ऋण करार और KFS में साफ़-साफ़ शामिल किए जाने चाहिए।

7. पात्र कोलेटेरल या गारंटी स्वीकार करते समय, कंपनी अपने लेटरहेड पर दो प्रतियों में एक सर्टिफ़िकेट या ई-सर्टिफ़िकेट तैयार करेगी, जिसमें ये जानकारी होगी, शुद्धता (कैरट में); गिरवी रखी गई गारंटी का सकल वज़न; उसमें मौजूद सोने/चांदी का शुद्ध वज़न और अगर पत्थर, लाख, मिश्र धातु, धागे, फ़ास्टनिंग (बकल) आदि की कोई कटौती हो तो वह; गारंटी में कोई नुकसान, टूट-फ़ूट या खराबी हो तो वह; कोलेटेरल या गारंटी की तस्वीर; और मंज़ूरी के समय गारंटी की कीमत (सोने-चांदी की गारंटी का मूल्यांकन और जांच से जुड़े निर्देशों के अनुसार। इस सर्टिफ़िकेट या ई-सर्टिफ़िकेट की एक कॉपी ऋण दस्तावेज़ों में रखी जाएगी और दूसरी कॉपी उधआरकर्ता को पावती लेकर दी जाएगी।
8. कोलेटेरल या गारंटी के तौर पर लिए गए सोने या चांदी की कीमत, उसकी असली शुद्धता (कैरट) के मुताबिक तय की जाएगी। इसके लिए इन दोनों में से जो भी कम हो, वह इस्तेमाल किया जाएगाः (a) उस खास शुद्धता के सोने याचांदी के पिछले 30 दिनों की औसत क्लोज़िंग कीमत, या (b) उस खास शुद्धता के सोने या चांदी की, पिछले दिन की क्लोज़िग कीमत, जो या तो इंडियन बुलियन एंड ज्वैलर्स एसोसिएशन लिमिटेड (IBJA) या भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (SEBI) द्वारा विनियमित किसी कमोडिटी एक्सचेंज द्वारा प्रकाशित की गई हो।

9. यदि विशिष्ट शुद्धता के लिए कीमत की जानकारी सीधे उपलब्ध न हो, तो ऋणदाता निकटतम उपलब्ध शुद्धता के लिए प्रकाशित कीमत का इस्तेमाल करेगा और गारंटी की असली शुद्धता के आधार पर उसके वज़न को आनुपातिक रूप से समायोजित करके मूल्यांकन करेगा।

10. मूल्यांकन के उद्देश्य से, केवल पात्र या योग्य गारंटी में मौजूद सोने या चांदी के आंतरिक (इंट्रिंज़िक) मूल्य ही गिना जाएगा, और कीमती पत्थर या रत्न जैसे किसी अन्य लागत तत्व को इसमें नहीं जोड़ा जाएगा।

11. उधारकर्ता के साथ की जाने वाली सभी संचार, विशेष रूप से लोन की नियम व शर्तें, या उधारकर्ता या कंपनी के हित को प्रभावित करने वाली अन्य महत्वपूर्ण सूचना, क्षेत्रीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा चुनी गई भाषा में होगी। अनपढ़ उधारकर्ता के लिए, महत्वपूर्ण नियम व शर्तें किसी गवाह की मौजूदगी में समझाई जाएंगी, जो कंपनी का कर्मचारी नहीं होना चाहिए।

iv. कोलेटेरल या गारंटी को संभालना और सुरक्षित रखना

12. जिन शाखाओं में सोने या चांदी की गारंटी पर लोन दिया जाता है, वहां कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ज़रूरी ढांचा और सुविधाएं मौजूद हों और उचित सुरक्षा उपाय अपनाए गए हों।
13. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सोने और/या चांदी की गारंटी को केवल उसकी शाखाओं में और सिर्फ़ उसके अपने कर्मचारियों द्वारा संभाला जाए।
14. कंपनी गारंटी या कोलेटेरल को सिर्फ़ उन्हीं शाखाओं में रखेगी जहां उसके अपने कर्मचारी मौजूद हों और जहां सोने-चांदी को सुरक्षित रखने के लिए उपयुक्त सेफ़ डिपॉज़िट वॉल्ट हो। आम तौर पर, जिन शाखाओं में गिरवी रखी गई गारंटी को सुरक्षित रखने की उचित सुविधा न हो, वहां ऐसे लोन नहीं दिए जाने चाहिए।
15. गिरवी रखी गई पात्र गारंटी को एक शाखा से दूसरी शाखा में तभी भेजा जा सकता है, जब नीचे दिए गए पैराग्राफ़ के तहत यह अनुमति हो, या शाखा को शिफ़्ट/बंद किया जा रहा हो, या कोई खास (असाधारण) वजह हो, और यह सब कंपनी की नीति के तहत तय की गई प्रक्रिया के अनुसार ही होगा।
16. कंपनी समय-समय पर यह जांचेगी कि गारंटी को सुरक्षित रखने की व्यवस्था प्राप्त है या नहीं, संबंधित स्टॉफ़ को इसकी ट्रेनिंग देगी, और यह सुनिश्चित करने के लिए कि सभी प्रक्रियाओं का सख्ती से पालन हो रहा है, इंटरनल ऑडिट भी करवाएगी।
17. इंटरनल ऑडिट के हिस्से के तौर पर, कंपनी समय-समय पर अपने पास गिरवी रखे गई सोने-चांदी की गारंटी की अचानक जांच करेगी और इसका रिकॉर्ड रखेगी। ऋण समझौते में एक शर्त शामिल की जाएगी, जिसके तहत उधारकर्ता(उधारकर्ताओं) की यह सहमति ली जाएगी कि लोन की पूरी अवधि के दौरान, भले ही वह मौजूद न हों, गिरवी रखी गई पात्र गारंटी अचानक जांच सहित की जा सकती है। लोन मंज़ूर करते समय यह बात उधारकर्ता को साफ़ तौर पर बताई जाएगी।

V. पुर्नभुगतान के बाद गारंटी वापस करना

18. पूरा भुगतान होने या लोन निपट जाने पर, कंपनी गिरवी रखी गई पात्र गारंटी को उसी दिन उधारकर्ता(उधारकर्ताओं) को वापस या रिलीज़ करेगी, लेकिन किसी भी हालत में इसमें अधिकतम 7 कार्य दिवस से ज़्यादा की देरी नहीं होनी चाहिए।
19. गारंटी को उधारकर्ता(उधारकर्ताओं)/कानूनी वारिस(वारिसों) को वापस करते समय, सर्टिफ़िकेट में दी गई जानकारी के मुताबिक गारंटी की सही तरीके से जांच की जाएगी, ताकि उधारकर्ता को पूरी तरह संतुष्टि मिल सके।
20. नीलामी की प्रक्रिया शुरू करने से पहले, कंपनी उधाकर्ता(उधारकर्ताओं)/वारिस(वारिसों) को, जैसा लागू

हो, उपलब्ध माध्यमों से पर्याप्त सूचना देगी कि वे लोन का बकाया चुका दें या निपटा दें। दोनों ही स्थितियों में, नोटिस भेजने और उसकी पावती मिलने का रिकॉर्ड रखा जाएगा। अगर पूरी कोशिश करने और सार्वजनिक नोटिस जारी करने के बाद भी कंपनी उधारकर्ता(उधारकर्ताओं)/कानूनी वारिस(वारिसों) का पता नहीं लगा पाती, तो वह नीलामी आगे बढ़ा सकती है, बशर्ते सार्वजनिक नोटिस जारी होने की तारीख से एक महीना बीत चुका है।

21. कंपनी एक पारदर्शी नीलामी प्रक्रिया अपनाएगी, जिसमें अन्य बातों के साथ, कम से कम दो अखबारों में विज्ञापन देकर नीलामी की सार्वजनिक घोषणा करना शामिल होगा। इनमें से एक विज्ञापन स्थानीय भाषा में और दूसरा किसी राष्ट्रीय दैनिक अखबार में होना चाहिए।

22. गिरवी रखी गई पात्र गारंटी की नीलामी कंपनी केवल अपने ऐसे कर्मचारी के ज़रिए करेगी जिसके पास ज़रूरी अनुभव और/या ट्रेनिंग हो, या फ़िर कंपनी की नीति के तहत एम्पैनल किए गए किसी नीलामीकर्ता (ऑक्शनियर) के ज़रिए। अगर कोई NBFC अपने कर्मचारियों के ज़रिए खुद नीलामी करती है, तो उसे ज़रूरी सुरक्षा उपाय अपनाने होंगे, जैसे क्षेत्रीय/नियंत्रक अधिकारियों द्वारा समय-समय पर अचानक विज़िट, इसे इंटरनल ऑडिट में शामिल करना आदि।

23. नीलामी के समय कंपनी सोने-चांदी की गारंटी के लिए एक रिज़र्व प्राइस तय करेगी, जो उसकी मौजूदा कीमत के 90 प्रतिशत से कम नहीं होनी चाहिए।
    अगर दो बार नीलामी विफल हो जाए, तो रिज़र्व प्राइस मौजूदा कीमत से 85 प्रतिशत से कम नहीं रखी जाएगी।

24. पहली नीलमी उसी जिले में, आमने-सामने होगी, जहां लोन देने वाली शाखा स्थित है। हालांकि, अगर पहली नीलामी विफल हो जाती है, तो कंपनी पड़ोसी जिले में नीलामी करवा सकती है, या ऑनलाइन नीलामी भी करवा सकती है।

25. हितों का टकराव न हो, इसके लिए कंपनी या उससे जुड़े पक्ष खुद नीलामी में हिस्सा नहीं लेंगे।

26. नीलामी होने के बाद, कंपनी उधारकर्ता(उधारकर्ताओं)/कानूनी वारिस(वारिसों) को यह बताना ज़रूरी है कि नीलामी में कितनी कीमत मिली और कितनी राशि बकाए में समायोजित की गई। अगर सोने-चांदी की गारंटी नीलाम होने के बाद कोई अतिरिक्त राशि बचती है, तो वह पूरी नीलामी राशि मिलने की तारीख से अधिकतम 7 कार्य दिवसों के भीतर उधारकर्ता(उधारकर्ताओं)/कानूनी वारिस(वारिसों) को वापस कर दी जाएगी। अगर कोई कमी रह जाती है, तो कंपनी उसे ऋण करार की शर्तों के मुताबिक वसूल सकती है।

vi. **मुआवज़ा**

27. अगर लोन की अवधि के दौरान गिरवी रखी गई पात्र गारंटी को कंपनी की वजह से कोई नुकसान होता है, तो उसकी मरम्मत का खर्च कंपनी उठाएगी।

28. अगर गिरवी रखी गई पात्र गारंटी खो जाए, और/या इंटरनल ऑडिट (या किसी और तरीके से) के दौरान, यहां तक कि गारंटी वापस करते या नीलाम करते समय भी उसकी मात्रा या शुद्धता में कोई गिरावट या गड़बड़ी पाई जाए, तो कंपनी उधारकर्ता(उधारकर्ताओं)/कानूनी वारिस(वारिसों) को उचित मुआवज़ा देगी।

29. अगर उधारकर्ता द्वारा पूरा भुगतान या लोन निपटा दिए जाने के बाद भी गिरवी रखी गई गारंटी वापस करने में देरी होती है, और यह देरी कंपनी की वजह से हुई हो, तो कंपनी ऊपर बताई गई समय-सीमा से आगे हुई हर दिन की देरी के लिए ₹5,000 की दर से उधारकर्ता(उधारकर्ताओं)/कानूनी वारिस(वारिसों) को मुआवज़ा देगी। अगर देरी कंपनी की वजह से नहीं हुई है, तो वह इसका कारण उधारकर्ता(उधारकर्ताओं)/कानूनी वारिस(वारिसों) को बताएगी। इसके अलावा, अगर पूरा भउगतान या निपटान होने के बाद भी उधारकर्ता(उधारकर्ताओं)/कानूनी वारिस(वारिसों) गिरवी रखी गई पात्र गारंटी वापस लेने के लिए कंपनी से संपर्क नहीं करते, तो कंपनी उन्हें, अगर उनका कोई ईमेल या मोबाइल नंबर कंपनी के पास दर्ज है, तो पत्र, ईमेल या SMS के ज़रिए समय-समय पर याद दिलाएगी।

30. इन निर्देशों के तहत दिया गया मुआवज़ा, किसी भी लागू कानून के तहत उधारकर्ता को अन्य मुआवज़ा पाने के अधिकार को प्रभावित नहीं करेगा।

vii. **दावा न किए गए सोने और चांदी की गारंटी या कोलेटेरल**

31. अगर पूरा भुगतान होने या लोन निपटने की तारीख से दो साल से ज़्यादा समय तक गिरवी रखा गया सोना और/या चांदी कंपनी के पास पड़ा रहता है, तो उसे दावा न की गई गारंटी माना जाएगा। ऐसी दावा न की गई या अनक्लेम्ड सोना-चांदी की गारंटी के मामले में, कंपनी समय-समय पर उधारकर्ता(उधारकर्ताओं)/कानूनी वारिस(वारिसों) का पता लगाने के लिए विशेष अभियान (स्पेशल ड्राइव) चलाएगी।

32. दावा न किए गए सोने और/या चांदी की गारंटी से जुड़ी एक रिपोर्ट, हर छह महीने में, समीक्षा के लिए कस्टमर सर्विस कमेटी या बोर्ड, जो भी लागू हो के सामने रखी जाएगी।

viii. **अन्य निर्देश**

33. सोने और/चांदी की गारंटी पर लोन को बढ़ावा देने के लिए कंपनी ऐसे भ्रामक विज्ञापन जारी करने से बचेगी जिनमें अवास्तविक दावे किए गए हों।

34. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि पात्र गारंटी पर लोन दिलाने और/या उसकी वसूली से जुड़ी सभी व्यवस्थाओं, आउटसोर्सिंग और वसूली से जुड़े लागू दिशा-निर्देशों का पूरी तरह से पालन करती हों।

समान मासिक किस्त (EMI) आधारित पर्सनल लोन (हाउसिंग लोन सहित) पर फ़्लोटिंग ब्याज दर का पुनर्निधारण या रीसेट करना

फ़िलहाल कंपनी फ़्लोटिंग ब्याज दर पर लोन नहीं दे रही है। अगर भविष्य में कंपनी फ़्लोटिंग दर पर लोन देना शुरू करती है, तो संबंधित दिशा-निर्देशों का पालन किया जाएगा।

1. लोन मंज़ूर करते समय ही, कंपनी उधारकर्ताओं को साफ़-साफ़ बताएगी कि ब्याज दर में बदलाव से EMI और/या लोन की अवधि या दोनों में क्या बदलाव आ सकता है। इसके बाद, अगर इस वजह से EMI/ अवधि या दोनों में कोई बढ़ोतरी होती है, तो इसकी जानकारी उधारकर्ता को उचित माध्यमों से तुरंत दी जाएगी।

2. ब्याज दरों के पुनर्निधारण के समय, कंपनी अपनी बोर्ड मंज़ूर नीति के अनुसार उधारकर्ताओं को स्थिर दर पर स्विच करने का विकल्प देगी। इस नीति में यह भी बताया जा सकता है कि लोन की पूरी अवधि के दौरान उधारकर्ता कितनी बार यह बदलाव (स्विच) कर सकता है।

3. उधारकर्ताओं को यह विकल्प भी दिया जाएगा कि वे (i) EMI बढ़ाना चाहते हैं या लोन की अवधि बढाना चाहते हैं, या दोनों का मेल चाहते हैं; और (ii) लोन की अवधि के दौरान कभी भी आंशिक रूप से या पूरी तरह, पहले भुगतान करना चाहते हैं। फ़ोरक्लोज़र शुल्क/प्री-पेमेंट (पूर्व-भुगतान) जुर्माना लगाना, इस बारे में मौजूदा निर्देशों के अनुसार ही होगा।

   नोट: जब भी किसी खास कैटेगरी के लोन में, जैसे होम लोन, संदर्भ बेचमार्क बढ़ने की वजह से, उस पूरी कैटेगरी (श्रेणी) के सभी उधारकर्ताओं के लिए ब्याज दर का पुनर्निधारण (रीसेट) किया जाता है, तो कंपनी उधारकर्ताओं को ये विकल्प देगी:

   (i) या तो EMI बढ़ाना या EMI की संख्या बढ़ाना (जबकि EMI राशि पहले जैसी ही रहे), या दोनों का मेल;

   (ii) अगर बैंक यह विकल्प देता है, तो बचे हुए लोन के लिए स्थिर ब्याज दर पर स्विच करना; और

   (iii) लोन की बची हुई अवधि के दौरान कभी भी, आंशिक रूप से या पूरी तरह से, पहले भुगतान या प्री-पेमेंट करना।

4. लोन को फ़्लोटिंग से फ़िक्स्ड दर पर बदलने के लिए लगने वाले सभी लागू शुल्क, और इन विकल्पों को अपनाने से जुड़े किसी भी अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक खर्च की जानकारी,

स्वीकृति पत्र में साफ़-साफ़ बताई जाएगी, और साथ ही अगर कंपनी समय-समय पर इन शुल्कों/खर्चों में कोई बदलाव करती है, तो उस समय भी यह जानकारी दी जाएगी।

5. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ़्लोटिंग दर वाले लोन में अवधि बढ़ाने से नेगेटिव एमॉर्टाइज़ेशन यानि किस्त भरने के बावजूद मूलधन कम होने के बजाय बढ़ना, की स्थिति पैदा न हो।

6. कंपनी हर तिमाही के अंत में, उधारकर्ताओं को उचित माध्यमों से एक स्टेटमेंट देगी या उपलब्ध कराएगी, जिसमें कम से कम यह जानकारी होगी, जैसे अब तक वसूला गया मूलधन और ब्याज, EMI राशि, बची हुई EMI की संख्या और पूरे लोन की अवधि के लिए सालाना ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (APR)। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि यह स्टेटमेंट सरल हो और उधारकर्ता आसानी से समझ सके।

7. समान मासिक किस्त वाले ऋण या लोन के अलावा, ये निर्देश ज़रूरी बदलावों के साथ(*mutatis mutandis*), अलग-अलग अंतराल पर समान किस्तों वाले सभी लोन पर भी लागू होंगे, चाहे वे किसी बाहरी बेंचमार्क से जुड़े हों या किसी आंतरिक बेंचमार्क से।

8. जो लोन किसी बाहरी बेंचमार्क से जुड़े हैं, उनके लिए कंपनी एक उपयुक्त सूचना प्रणाली बनाएगी, ताकि यह जांचा जा सके कि बेंचमार्क दर में हुआ बदलाव, लोन की ब्याज दर में सही तरीके से लागू हो रहा है या नहीं।

E. पर्सनल लोन निपटने पर चल / अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी करना

i. **चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी करना**

a. लोन खाते का पूरा भुगतान होने या निपटान होने के 30 दिनों के भीतर, कंपनी चल/अचल संपत्ति से जुड़े सभी मूल दस्तावेज़ वापस करेगी, और किसी भी रजिस्ट्री में दर्ज चार्ज (शुल्क या भार) को भी हटाएगी।

b. उधारकर्ता को यह विकल्प दिया जाएगी कि वह अपनी पसंद के अनुसार, मूल दस्तावेज़ या तो उस शाखा से ले सकता है जहां से लोन खाता संचालित होता था, या कंपनी के किसी और ऑफ़िस से जहां वे दस्तावेज़ उपलब्ध हों।

c. मूल दस्तावेज़ वापस करने की समय-सीमा और जगह, इस नियम के लागू होने की तारीख के बाद जारी होने वाले सभी लोन स्वीकृति पत्रों में बताई जाएगी।

d. अगर अकेले उधारकर्ता या संयुक्त (ज्वाइंट) उधारकर्ताओं में से किसी की मृत्यु हो जाए, तो ऐसी स्थिति से निपटने के लिए कंपनी के पास एक स्पष्ट प्रक्रिया होनी चाहिए, ताकि मूल दस्तावेज़ उनके कानूनी वारिसों को वापस किए जा सकें। यह प्रक्रिया ग्राहकों की जानकारी के लिए कंपनी की अन्य ऐसी ही नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ, वेबसाइट

पर भी दिखाई जाएगी।

ii. **चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी करने में देरी पर मुआवज़ा:**

a. अगर लोन का पूरा भुगतान/निपटान होने के 30 दिनों के बाद भी, चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी करने में देरी हो, या संबंधित रजिस्ट्री में चार्ज संतुष्टि (सैटिस्फ़ैक्शन) फ़ॉर्म दाखिल करने में देरी हो, तो कंपनी उधाकर्ता को इसका कारण बताएगी। अगर यह देरी कंपनी की वजह से हुई हो, तो वह हर दिन की देरी के लिए ₹5,000 की दर से उधारकर्ता को मुआवज़ा देगी।

b.अगर मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़, चाहे आंशिक तौर पर या पूरी तरह से, खो जाएं या खराब हो जाएं, तो कंपनी उधारकर्ता को उनकी डुप्लीकेट/प्रमाणित (सर्टिफ़ाइड) कॉपी लेने में मदद करेगी और इससे जुड़ा खर्च खुद उठाएगी, साथ ही, ऊपर a.(ए) में बताए गए मुआवज़े का भुगतान भी करेगी। हालांकि, ऐसे मामलों में कंपनी को यह पूरी प्रक्रिया पूरी करने के लिए 30 दिन का अतिरिक्त समय मिलेगा, और देरी का जुर्माना उसके बाद से (यानि कुल 60 दिनों के बाद से) गिना जाएगा।

c. इन निर्देशों के तहत दिया गया मुआवज़ा, किसी भी लागू कानून के तहत उधारकर्ता को अन्य मुआवज़ा पाने के अधिकार को प्रभावित नहीं करेगा।

पैराग्राफ़ या अनुच्छेद E के तहत ये निर्देश उन सभी मामलों पर लागू होंगे, जहां मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी करने की तारीख 1 दिसंबर, 2023 को या उसके बाद आती है।

अनुबंध I - सोने के आभूषणों की गारंटी पर लोन देना

व्यक्तियों को सोने के आभूषणों की गारंटी पर लोन देते समय, कंपनी ऊपर बताए गए सामान्य दिशा-निर्देशों के अलावा, ये नियम भी अपनाएगी।

1) कंपनी के पास बोर्ड मंज़ूर (स्वीकृत) एक नीति होगी जो सोने पर लोन देने से जुड़ी हो, और जिसमें यह बातें शामिल हों:

(i) यह सुनिश्चित करने के लिए उचित कदम कि रिज़र्व बैंक द्वारा तय KYC दिशा-निर्देशों का पालन हो, और लोन या ऋण देने से पहले ग्राहक की उचित जांच-पड़ताल (ड्यू डिलिजेंस) की जाए,

(ii) मिले हुए आभूषणों की सही जांच (एसेंइंग) की प्रक्रिया,

(iii) सोने के आभूषणों के मालिकाना हक (ओनरशिप) को सुनिश्चित करने के लिए आंतरिक व्यवस्था,

(iv) आभूषणों को सुरक्षित रखने की उचित व्यवस्था, इसकी लगातार समीक्षा, संबंधित स्टॉफ़ की ट्रेनिंग, और यह सुनिश्चित करने के लिए कि प्रक्रियाओं का सख्ती से पालन हो रहा है, इंटरनल ऑडिटरों द्वारा समय-समय पर निरीक्षण। आम तौर पर, जिन शाखाओं में आभूषण रखने की उचित सुविधा न हो, वहां ऐसे लोन नहीं दिए जाने चाहिए,

(v) गारंटी के तौर पर लिए गए आभूषणों का उचित बीमा कराया जाना चाहिए,

(vi) अगर लोन नहीं चुकाया जाता, तो उधारकर्ता को पहले पर्याप्त सूचना देकर, एक पारदर्शी नीलामी प्रक्रिया अपनाई जाएगी। इसमें हितों का कोई टकराव नहीं होना चाहिए, और नीलामी की प्रक्रिया यह सुनिश्चित करेगी कि सभी लेन-देन, ग्रुप कंपनियों और संस्थाओं के साथ भी, पूरी तरह निष्पक्ष (आर्म्स लेंथ) आधार पर हों,,

(vii) नीलामी की सार्वजनिक घोषणा कम से कम दो अखबारों में विज्ञापन देकर की जाएगी, एक स्थानीय भाषा में और दूसरा किसी राष्ट्रीय दैनिक अखबार में,

(viii) एक नीति के तौर पर, कंपनी खुद इन नीलामियों में हिस्सा नहीं लेगी,

(ix) गिरवी रखे गए सोने की नीलामी सिर्फ़ बोर्ड द्वारा मंज़ूर नीलामीकर्ताओं (ऑक्शनियर) के ज़रिए ही होगी,

(x) इस नीति में धोखाधड़ी से निपटने के लिए भी व्यवस्था और प्रक्रियाएं शामिल होंगी, जिसमें लोन जुटाने, उसे पूरा करने और मंज़ूरी देने के कामों को अलग-अलग व्यक्तियों में बांटना भी शामिल है।

2) ऋण समझौते में नीलामी की प्रक्रिया से जुड़ी जानकारी भी साफ़-साफ़ बताई जाएगी।

3) अन्य निर्देश:

(i) सोने की गारंटी पर लोन देने वाली कंपनी को, ₹5 लाख से ज़्यादा के हर लेन-देन के लिए उधारकर्ता से उसके PAN (पैन) कार्ड की कॉपी ज़रूर लेनी चाहिए।

(ii) सभी शाखाओं में दस्तावेज़ीकरण (डॉक्यूमेंटेशन) एक जैसा होना चाहिए।

(iii) कंपनी ऐसे भ्रामक विज्ञापन जारी नहीं करेगी जिनमें यह दावा किया जाए कि लोन सिर्फ़ 2-3 मिनट में मिल जाएगा।