

**अवांसे फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड
उचित व्यवहार संहिता**

“यदि किसी भी समय इस नीति और आरबीआई द्वारा जारी किसी विनियमन, नियम, दिशानिर्देश, अधिसूचना, स्पष्टीकरण, परिपत्र, मास्टर परिपत्र/निर्देशों के बीच व्याख्या/सूचना का टकराव उत्पन्न होता है, तो आरबीआई द्वारा जारी ऐसे विनियमन, नियम, दिशानिर्देश, अधिसूचना, स्पष्टीकरण, परिपत्र, मास्टर निर्देशों की व्याख्या मान्य होगी।

विषयवस्तु

क्रम संख्या	विवरण	पृष्ठ सं.
1	परिचय	4
2	संहिता के उद्देश्य	4
3	कोड का अनुप्रयोग	4
4	कंपनी की प्रमुख प्रतिबद्धताएँ	5
5	ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग	5
6	ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें	6
7	ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क	6
8	नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण	7
9	संवितरण के बाद की प्रथाएँ	7
10	जिम्मेदार ऋण आचरण – व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/ सेटलमेंट पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करना	7
11	समान मासिक किस्तों (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर को पुनः निर्धारित करना	8
12	बकाया राशि का संग्रह	9
13	शिकायत निवारण तंत्र	10
14	सामान्य	12
15	ब्याज दरें, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क निर्धारित करने की नीति	13
16	शारीरिक/दृष्टिबाधित विकलांगों के लिए ऋण सुविधाएं	13
	अनुलग्नक ए – ऋण बकाया राशि की वसूली के लिए आचार संहिता	14
	अनुलग्नक बी – डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों से प्राप्त ऋण के लिए विवेकपूर्ण उपाय	16

1. परिचय:

अवांसे फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड ("कंपनी" या "अवांसे") एक गैर-जमा लेने वाली प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण एनबीएफसी है जो भारत और विदेश में व्यावसायिक, डिजिटल और उच्च शिक्षा अध्ययन के इच्छुक छात्रों को ऋण प्रदान करती है, और शिक्षा संस्थानों (कॉलेजों, स्कूलों सहित) को उनके शिक्षा बुनियादी ढांचे के विकास के लिए ऋण भी प्रदान करती है। संगठन अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यावसायिक प्रथाओं को स्थापित करने के लिए RBI द्वारा निर्धारित नीति दिशानिर्देशों की समीक्षा और पालन करने का प्रयास करता है। तदनुसार, इस उचित व्यवहार संहिता ("FPC" या "कोड") को **मास्टर डायरेक्शन - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023** के अनुसार संशोधित किया गया है। इसके अलावा RBI ने अपनी अधिसूचना संख्या RBI/2019-20/258 DOR (NBFC) (PD) CC के माध्यम से 24 जून 2020 की अधिसूचना संख्या 112/03.10.001/2019-20, 12 अगस्त 2022 की अधिसूचना संख्या DOR.ORG.REC.65/21.04.158/2022-23 और 02 सितंबर 2022 की अधिसूचना संख्या DOR.CRE.REC.66/21.07.001/2022-23 ने क्रमशः डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म (डिजिटल लेंडिंग) पर लोन सोर्सिंग और वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग - रिकवरी एजेंट नियुक्त करने वाली विनियमित संस्थाओं की ज़िम्मेदारियाँ और डिजिटल लेंडिंग पर दिशा-निर्देश जारी किए हैं। साथ ही, कंपनी डिजिटल लेंडिंग एसोसिएशन ऑफ़ इंडिया की सदस्य है, जिसके तहत कंपनी को उपरोक्त एसोसिएशन द्वारा परिभाषित आचार संहिता बनाए रखना आवश्यक है। इसलिए, उक्त निर्देशों के अनुपालन में, इस संहिता को समय-समय पर कंपनी के बोर्ड द्वारा तैयार, अनुमोदित और समीक्षा की गई है। कंपनी हर समय सर्वोत्तम व्यवसाय और ग्राहक सेवा प्रथाओं को अपनाएगी और इस संहिता में आवश्यकतानुसार उचित संशोधन करेगी।

कंपनी का प्रबंधन यह सुनिश्चित करेगा कि इस FPC का कार्यान्वयन पूरे संगठन और उसके कर्मचारियों की जिम्मेदारी बन जाए। उचित ऋण प्रथाएँ मार्केटिंग, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण और सेवा और संग्रह गतिविधियों सहित इसके संपूर्ण व्यावसायिक संचालन पर लागू होंगी। FPC के प्रति इसकी प्रतिबद्धता कर्मचारी जवाबदेही, प्रशिक्षण, परामर्श, निगरानी, लेखा परीक्षा कार्यक्रम, आंतरिक नियंत्रण, प्रौद्योगिकी के इष्टतम उपयोग और अपने ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए सहानुभूति के संदर्भ में प्रदर्शित की जाएगी। साथ ही, हम अपने ग्राहकों की उनके व्यक्तिगत डेटा के लिए गोपनीयता और गोपनीयता की आवश्यकता के प्रति सजग रहेंगे।

नोट: 'व्यक्तिगत ऋण' शब्द का वही अर्थ होगा जैसा कि 04 जनवरी, 2018 को 'एक्सबीआरएल रिटर्न - Harmonization of Banking पर परिपत्र के अनुलग्नक में परिभाषित किया गया है।

2. संहिता के उद्देश्य:

- ग्राहक के साथ व्यवहार में न्यूनतम सेवा मानक निर्धारित करके अच्छे और उचित व्यवहार को बढ़ावा देना;
- पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वे कंपनी की सेवाओं से क्या उचित अपेक्षा कर सकते हैं;
- प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को उच्च परिचालन सेवा मानक प्राप्त करने के लिए प्रोत्साहित करना; और
- ग्राहक के साथ निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।

3. कोड का अनुप्रयोग:

- यह संहिता कंपनी द्वारा काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से प्रदान किए जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगी। यह संहिता उस स्थिति में भी लागू होगी जब कंपनी आउटसोर्स डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के माध्यम से ऋण देती है (अनुलग्नक बी देखें)।
- यह संहिता हमारे सभी ग्राहकों पर लागू होगी (जिसमें संदर्भ के अनुसार संभावित ग्राहक, ऐसे ग्राहक शामिल हो सकते हैं जिन्होंने हमारे पास ऋण के लिए आवेदन किया है लेकिन ऋण स्वीकृत/वितरित नहीं हुआ है, इसके अलावा वे ग्राहक भी शामिल हो सकते हैं जिन्हें कंपनी से ऋण राशि प्राप्त हुई है)।

4. कंपनी की प्रमुख प्रतिबद्धताएँ:

- कंपनी हमेशा ईमानदारी और पारदर्शिता के सिद्धांतों का पालन करते हुए अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार में निष्पक्ष और उचित व्यवहार करेगी।
- कंपनी किसी भी उत्पाद और सेवा की मांग करते समय सभी कानूनी और विनियामक आवश्यकताओं को पूरा करेगी और इस संहिता में दिए गए मानकों को पूरा करेगी।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हो और भ्रामक न हो।
- कंपनी संचार में पारदर्शिता सुनिश्चित करेगी और ऋण दस्तावेज़ में या अपनी वेबसाइट पर ब्याज दरों, शुल्क और प्रभारों के बारे में जानकारी प्रदान करेगी।
- कंपनी समय-समय पर ग्राहक से पूर्व लिखित सहमति प्राप्त करने के बाद तीसरे पक्ष के उत्पादों/सेवाओं या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी सहित उनके द्वारा प्राप्त उत्पादों/सेवाओं की विभिन्न विशेषताओं के बारे में ग्राहक को सूचित कर सकती है।
- कंपनी संहिता के अनुरूप अपनी प्रत्यक्ष बिक्री एजेंसियों (डीएसए)/प्रत्यक्ष बिक्री टीमों (डीएसटी)/टेली कॉलर्स के लिए पारदर्शी आचार संहिता लागू करेगी।
- कंपनी हमेशा ग्राहक द्वारा प्रदान की गई व्यक्तिगत जानकारी की गोपनीयता और गोपनीयता को बनाए रखेगी।

5. ऋण के लिए आवेदन एवं उनकी प्रक्रिया:

- ऋण प्राप्त करते समय, एवांसे ऋण उत्पाद के लिए वार्षिक ब्याज दर (आरओआई) की सांकेतिक सीमा के बारे में जानकारी प्रदान करेगा, साथ ही आरओआई की गणना करने की विधि (अर्थात् ऋण और जोखिम के मूल्य निर्धारण को प्रभावित करने वाले कारक), पूर्व-भुगतान विकल्प, शुल्क, वित्तीय शुल्क और अन्य शुल्क, यदि कोई हो, और कोई अन्य मामला जो ग्राहक के हित को प्रभावित करता है, ताकि अन्य ऋणदाताओं के साथ सार्थक तुलना की जा सके और ग्राहक द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।
- ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची होगी।

- c) सभी मामलों में पूर्ण किए गए प्रत्येक ऋण आवेदन को हमारे शाखा कार्यालयों और अधिकृत कर्मियों द्वारा विधिवत स्वीकार किया जाएगा। सभी मामलों में पूर्ण किए गए ऋण आवेदनों के निपटान के लिए टर्नअराउंड समय (टीएटी) ग्राहक से उसके ऋण आवेदन को संसाधित / मूल्यांकन करने के लिए अंतिम चरण की जानकारी / डेटा प्राप्त होने की तारीख से 30 दिन होगा। ऋण आवेदनों के निपटान की समय सीमा ग्राहक को बताई जाएगी।
- d) ग्राहक के साथ सभी संचार अंग्रेजी या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- e) व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोजर या प्री-पेमेंट शुल्क नहीं लगाया जाएगा।

6. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें तथा ऋण और अग्रिम के लिए मुख्य तथ्य विवरण

- a) एक मानक प्रक्रिया के रूप में, आवेदन पर कार्रवाई के लिए आवश्यक सभी जानकारी ऋण आवेदन के समय ही एकत्र की जाएगी। यदि ऋण और जोखिम मूल्यांकन के लिए किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, तो ग्राहक से तुरंत संपर्क किया जाएगा।
- b) कंपनी ग्राहक की ऋण पात्रता पर उचित परिश्रम करेगी, जो आवेदन पर निर्णय लेने के लिए एक महत्वपूर्ण पैरामीटर होगा। मूल्यांकन कंपनी की ऋण नीतियों, मानदंडों और प्रक्रियाओं के अनुरूप होगा।
- c) आरओआई और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण तथा विभिन्न श्रेणियों के ग्राहकों से अलग-अलग आरओआई वसूलने के मापदंडों का खुलासा ग्राहकों को ऋण आवेदन और स्वीकृति के चरण में तथा कंपनी की वेबसाइट पर किया जाएगा।
- d) कंपनी ग्राहक को अंग्रेजी या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित रूप में स्वीकृत ऋण के साथ-साथ उसके नियम व शर्तें, जिसमें वार्षिक आरओआई, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना और कोई अन्य शुल्क, यदि कोई हो, शामिल है, की जानकारी देगी।
- e) कंपनी ग्राहक द्वारा इन सभी नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी। दंडात्मक/डिफॉल्ट शुल्क, देर से भुगतान शुल्क या देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंड को बोल्ड अक्षरों में हाइलाइट किया जाएगा ताकि ग्राहकों को आवधिक किश्तों के भुगतान में देरी और/या ऋण समझौते और स्वीकृति पत्र की शर्तों के किसी भी उल्लंघन के परिणामों के बारे में जागरूक किया जा सके।
- f) कंपनी ऋण संवितरण के बाद प्रत्येक ग्राहक को ऋण दस्तावेज के अनुसार ग्राहक द्वारा निष्पादित सभी ऋण दस्तावेजों की प्रतियां तथा उसके प्रत्येक संलग्नक की एक प्रति उपलब्ध कराएगी।
- g) कंपनी 15 अप्रैल, 2024 को ऋण और अग्रिम के लिए मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) पर आरबीआई के दिशानिर्देशों का पालन करेगी और समय-समय पर संशोधित करेगी।

7. ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क:

- (1) यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा और इसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जिसे अग्रिमों पर लगाए गए ब्याज की दर में जोड़ा जाता है। दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं होगा, यानी ऐसे शुल्कों पर कोई और ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालाँकि, यह ऋण खाते में ब्याज के चक्रवृद्धि के लिए सामान्य प्रक्रियाओं को प्रभावित नहीं करेगा।
- (2) कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगी और कंपनी इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करेगी।
- (3) कंपनी ऋणों पर दंडात्मक शुल्क या समान शुल्कों पर मौजूदा बोर्ड द्वारा अनुमोदित ब्याज दर नीति तैयार करी होगी।
- (4) दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित होगी तथा किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।
- (5) 'व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक प्रभार, भौतिक नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक प्रभारों से अधिक नहीं होंगे।
- (6) दंडात्मक प्रभारों की मात्रा और कारण कंपनी द्वारा ग्राहकों को ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों / मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा, इसके अलावा ब्याज दरों और सेवा शुल्क के तहत कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।
- (7) जब भी ऋण की शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो लागू दंडात्मक शुल्कों के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाए जाने के किसी भी मामले और उसके कारण के बारे में भी सूचित किया जाएगा।
- (8) यह पैराग्राफ 7(1) से 7(8) 01 अप्रैल, 2024 से लिए गए सभी नए ऋणों के लिए प्रभावी होगा। कंपनी नीति ढांचे में उचित संशोधन करेगी और प्रभावी तिथि से लिए गए/नवीनीकृत सभी नए ऋणों के संबंध में निर्देशों का कार्यान्वयन सुनिश्चित करेगी। मौजूदा ऋणों के मामले में, नई दंडात्मक शुल्क व्यवस्था में बदलाव 01 अप्रैल, 2024 को या उसके बाद पड़ने वाली अगली समीक्षा या नवीनीकरण तिथि पर सुनिश्चित किया जाएगा, लेकिन 30 जून, 2024 के बाद नहीं।

8. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण:

- a) संवितरण, ऋण अनुबंध/स्वीकृति पत्र के अनुसार ग्राहक के साथ सहमत संवितरण अनुसूची और/या शर्तों के अनुसार किया जाएगा।
- b) कंपनी संवितरण अनुसूची, आरओआई, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क/शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में ग्राहक को अंग्रेजी या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में

नोटिस देगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि आरओआई और शुल्क में परिवर्तन केवल ग्राहक को पूर्व सूचना के साथ ही प्रभावी हो। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।

- c) कंपनी ग्राहक को धनराशि के वास्तविक संवितरण की तारीख से ब्याज वसूल करेगी।
- d) माह के दौरान ऋण के वितरण या पुनर्भुगतान के मामले में, कंपनी केवल उस अवधि के लिए ब्याज लेगी, जिसके लिए ऋण बकाया था।
- e) यदि कंपनी एक या एक से अधिक किश्तें अग्रिम रूप से वसूल रही है, तो वह ब्याज लगाने के लिए पूरी ऋण राशि की गणना नहीं करेगी।

9. संवितरण के बाद की प्रथाएँ:

- a) ऋण समझौते के तहत भुगतान वापस लेने/तेजी लाने या अतिरिक्त प्रतिभूतियाँ मांगने का कोई भी निर्णय, ऋण समझौते के अनुरूप ग्राहक को नोटिस देने के बाद लिया जाएगा।
- b) कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों/संपार्श्विक को छोड़ देगी, बशर्ते कि कंपनी के पास ग्राहक के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो ग्राहक को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी के साथ इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

10. जिम्मेदार उधर आचरण - वैयक्तिक ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ मुक्त करना

कंपनी भविष्य में ग्राहकों की शिकायतों और विवादों से बचने के लिए पूर्ण पुनर्भुगतान प्राप्त करने और ऋण खाता बंद करने पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करने में सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाएगी।

उधारकर्ताओं द्वारा सामना किए जाने वाले मुद्दों को हल करने और जिम्मेदार ऋण देने को बढ़ावा देने के लिए, निम्नलिखित निर्देश जारी किए गए हैं:

A. चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की मुक्त करना:

- (i) कंपनी ऋण खाते की पूर्ण पुनर्भुगतान /निपटान की तारीख से 30 दिनों की अवधि के भीतर एनबीएफसी द्वारा सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेगी और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत चार्ज को हटा देगी।
- (ii) उधारकर्ता को अपनी पसंद के अनुसार, मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज या तो बैंकिंग आउटलेट/शाखा से, जहां ऋण खता संचालित किया गया था, या एनबीएफसी के किसी अन्य कार्यालय से, जहां दस्तावेज उपलब्ध हैं, प्राप्त करने (वापस लेने) का विकल्प दिया जाएगा।
- (iii) उक्त परिपत्र की प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा और स्थान का उल्लेख किया जाएगा।
- (iv) एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक घटना से निपटने के लिए, एनबीएफसी के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की वापसी के लिए एनबीएफसी के पास एक सुपरिभाषित निर्धारित प्रक्रिया होनी चाहिए। ऐसी प्रक्रिया को ग्राहक जानकारी के लिए अन्य सामान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ एनबीएफसी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाना चाहिए।

B. चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को मुक्त करने में देरी के लिए मुआवजा:

(i) ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों के भीतर मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को मुक्त करने में या सम्बंधित रजिस्ट्री के साथ चार्ज संतुष्टि फॉर्म दाखिल करणमें विफल रहने के मामले में, एनबीएफसी द्वारा उधारकर्ता को इस तरह की देरी के कारणों के बारे में बताया जायेगा। ऐसे मामले में जहा देरी आ आरई के कारण होती है, तब एनबीएफसी द्वारा उधारकर्ता को देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000/- की दर मुआवजा दिया जायेगा।

(ii) मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने /क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और उपरोक्त पैरा (ii) में बताए अनुसार मुआवजेका भुगतान करने के अलावा संबंधित लागतों को वहन करेगी। हालांकि, ऐसे मामलों में, एनबीएफसी को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और विलंबित अवधि के दंड की गणना उसके बाद की जाएगी (यानी, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद)।

(iii) इन निर्देशों के तहत प्रदान किया गया मुआवजा किसी भी लागू कानून के अनुसार किसी अन्य मुआवजे को प्राप्त करने के उधारकर्ता के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगा।

C. प्रयोज्यता:

उपरोक्त पैराग्राफ बी में दिए गए निर्देश उन सभी मामलों पर लागू होंगे जहां मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों निर्मोचन 01 दिसंबर, 2023 को या उसके बाद होनी है।

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

(1) ईएमआई आधारित अस्थायी दर वाले व्यक्तिगत ऋणों की स्वीकृति प्रदान करते समय, एनबीएफसी द्वारा उधारकर्ता की पुनर्भुगतान क्षमता को ध्यान में रखना आवश्यक है, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके की ऋण की अवधि के दौरान बहरी बेंचमार्क दर में संभावित वृद्धि के परिदृश्य में अवधि बढ़ाने और/या ईएमआई में वृद्धि के लिए पर्याप्त हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध है।

कंपनी ने कार्यान्वयन और अनुपालन हेतु निम्नलिखित आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए एक उपयुक्त नीति ढांचा तैयार किया है:

(i) मंजूरी के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को ऋण पर बेंचमार्क ब्याज दर में परिवर्तन के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से बताएगी, जिससे ईएमआई और/या अवधि या दोनों में परिवर्तन हो सकता है। इसके बाद, उपरोक्त के कारण ईएमआई/अवधि या दोनों में किसी भी वृद्धि के बारे में उधारकर्ता को उचित चैनलों के माध्यम से तुरंत सूचित किया जाएगा।

(ii) ब्याज दरों के पुनर्निर्धारण के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को अपनी बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार एक निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगी। नीति, अन्य बातों के साथ-साथ, यह भी निर्दिष्ट कर सकती है कि ऋण की अवधि के दौरान उधारकर्ता को कितनी बार स्विच करने की अनुमति दी जाएगी।

(iii) उधारकर्ताओं को (I) ईएमआई में वृद्धि या अवधि में वृद्धि या दोनों विकल्पों के संयोजन का विकल्प चुनने का विकल्प भी दिया जाएगा; और (II) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करने का विकल्प दिया जाएगा। पुरोबंध शुल्क/पूर्व भुगतान दंड का शुल्क वर्तमान निर्देशों के अधीन होगा।

(iv) ऋणों को अस्थायी दर से निश्चित दर पर स्विच करने के लिए सभी लागू शुल्क और उपरोक्त विकल्पों के प्रयोग से संबंधित किसी भी अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागत को मंजूरी पत्र में पारदर्शी रूप से प्रकट किया जाएगा और कंपनी द्वारा समय-समय पर ऐसे शुल्कों/लागतों के संशोधन के समय भी इसका खुलासा किया जाएगा।

(v) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि निश्चित दर लोन के मामले में अवधि के विस्तार के परिणामस्वरूप नकारात्मक परिशोधन (निगेटिव अमॉर्टिजेशन) न हो।

(vi) कंपनी प्रत्येक तिमाही के अंत में उचित माध्यमों से उधारकर्ताओं को एक विवरण साझा करेगी/उपलब्ध कराएगी, जिसमें कम से कम आज तक वसूले गए मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या और ऋण की

पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) की गढ़ना होगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि विवरण सरल हों और उधारकर्ता को आसानी से समझ में आ जाएँ।

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

(3) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उपर्युक्त निर्देश 31 दिसंबर, 2023 तक मौजूदा और नए ऋणों पर भी लागू हो जाएँ। सभी मौजूदा उधारकर्ताओं को उचित चैनलों के माध्यम से एक संदेश भेजा जाएगा, जिसमें उनके लिए उपलब्ध विकल्पों की जानकारी दी जाएगी।

12. बकाया राशि का संग्रहण:

- ग्राहक को ऋण देते समय एवांसे ग्राहक को किस्त राशि, अवधि, बाउंस शुल्क, दंडात्मक ब्याज, दंडात्मक शुल्क और पुनर्भुगतान की आवधिकता सहित पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में बताएगा। हालांकि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो ऋण बकाया की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत रूप से जाकर याद दिलाना और/या यदि कोई हो तो सुरक्षा वापस लेना शामिल होगा।
- इसके अतिरिक्त, सुरक्षा हित लागू करने और/या संपत्ति संपार्श्विक के पुनः कब्जे के लिए नियम और शर्तें ऋण या सुरक्षा संबंधी दस्तावेज़ में स्पष्ट रूप से उल्लिखित होंगी। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, उक्त शर्तों में निम्नलिखित के बारे में बताया जाएगा: (क) कब्ज़ा लेने से पहले नोटिस अवधि; (ख) परिस्थितियाँ जिसके तहत नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है; (ग) सुरक्षा का कब्ज़ा लेने की प्रक्रिया; (घ) संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण चुकाने के लिए ग्राहक को दिया जाने वाला अंतिम अवसर; (ङ) ग्राहक को पुनः कब्ज़ा देने की प्रक्रिया; और (च) संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।
- ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी या उसके एजेंट केवल उन उपायों का सहारा लेंगे जो कानूनी और वैध रूप से उसके लिए उपलब्ध हैं और अपने ऋण वसूली प्रयासों में किसी भी व्यक्ति के खिलाफ मौखिक या शारीरिक रूप से किसी भी प्रकार की धमकी या उत्पीड़न का सहारा नहीं लेंगे, जिसमें सार्वजनिक रूप से अपमानित करने या देनदारों के परिवार के सदस्यों, रेफरी और दोस्तों की गोपनीयता में दखल देने के इरादे से किए गए कार्य, मोबाइल पर या सोशल मीडिया के माध्यम से अनुचित संदेश भेजना, धमकी भरे और/या गुमनाम कॉल करना, ऋण लेने वाले को लगातार कॉल करना और/या ऋण लेने वाले को सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद कॉल करना, झूठे और भ्रामक प्रतिनिधित्व करना, और ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का इस्तेमाल नहीं करेंगे, आदि। कंपनी सभी प्रयास करेगी ताकि उसके कर्मचारी ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों।
- उपर्युक्त के अनुरूप, एक आचार संहिता जिसका कंपनी के अधिकृत कार्मिकों द्वारा ग्राहकों से बकाया राशि के संग्रह/वसूली के दौरान पालन किया जाएगा, अनुलग्नक ए में दी गई है।

13. निदेशक मंडल का दायित्व

कंपनी ने इस संबंध में उत्पन्न विवादों को हल करने के लिए संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है जो यह सुनिश्चित करता है कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों की सुनवाई की जाए और अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाए।

निदेशक मंडल समय-समय पर निष्पक्ष आचरण संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा भी करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट समय-समय पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

बेहतरीन सेवाएँ कंपनियों को ग्राहक अधिग्रहण, प्रतिधारण और सेवा दक्षता को बढ़ाने में मदद करती हैं। उक्त दर्शन के अनुरूप, कंपनी ग्राहक शिकायतों के निवारण के लिए चार (4) स्तरीय दृष्टिकोण का पालन करती है, जैसा कि नीचे विस्तार से बताया गया है:

1. स्तर 1:

(a) किसी भी सेवा अनुरोध/शिकायत के मामले में, ग्राहक नीचे उल्लिखित किसी भी संपर्क बिंदु पर ग्राहक संपर्क टीम से संपर्क कर सकता है:

- **ईमेल:** wecare@avanse.com
- **भारत से कॉल करने वाले ग्राहकों के लिए टोल फ्री नंबर:** 1800-266-0200
- **विदेश से कॉल करने वाले ग्राहकों के लिए संपर्क नंबर:** (+91) 22-6680 6464
- **नीचे उल्लिखित विवरण के लिए लिखित अनुरोध:**

अवांसे फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड
ई विंग, चौथी मंजिल,
टाइम्स स्कायर, अंधेरी कुर्ला रोड,
गामदेवी, मरोल,
अंधेरी (पूर्व),
मुंबई - 400 059, महाराष्ट्र।

- (a) सेवा अनुरोध/शिकायत प्राप्त होने पर, हम ग्राहक को ई-मेल/डाक द्वारा पत्र/एसएमएस/व्हाट्सएप सहित कानूनी रूप से वैध इलेक्ट्रॉनिक संचार के किसी अन्य रूप के माध्यम से 2 कार्य दिवसों के भीतर एक पावती देंगे। इस स्तर पर, यदि कंपनी पर्याप्त रूप से जांच करने और समस्या की जांच करने में सक्षम है, तो वह 14 दिनों की अवधि के भीतर इसका जवाब देने का प्रयास करेगी।
- (b) हालांकि, ऐसे मामले में जहां शिकायत के लिए व्यापक जांच और/या अपराधी की पहचान करने के लिए ग्राहक के सहयोग की आवश्यकता हो, मूल कारण का विश्लेषण हो, या मुकदमा चल रहा हो (स्थानीय पुलिस प्राधिकारियों के पास लंबित मामलों सहित), ऐसी शिकायतों का जवाब देने और समाधान करने के लिए TAT का समय 14 दिनों से अधिक हो सकता है।
- (c) यदि ग्राहक उपरोक्त ग्राहक सहभागिता टीम/टीमों द्वारा प्रदान किए गए समाधान/प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक को नीचे दिए गए स्तर 2 पर ले जाया जाएगा।

2. स्तर 2

- (a) यह ध्यान दिया जा सकता है कि ग्राहकों को अपने सेवा अनुरोध/शिकायत के समाधान के लिए पहले स्तर 1 में उल्लिखित ग्राहक संपर्क टीम से संपर्क करना चाहिए, और यदि उनका अनुरोध/शिकायत 14 दिनों की अवधि के लिए अनसुलझा रहता है या वे दिए गए समाधान से असंतुष्ट हैं, तो उन्हें कंपनी के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क करना होगा:

कृपया ध्यान दें: वरिष्ठ शिकायत निवारण प्रबंधक
एवनसे फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड
ई विंग, चौथी मंजिल,
टाइम्स स्क्वायर, अंधेरी कुर्ला रोड,
गामदेवी, मरोल, अंधेरी (पूर्व),
मुंबई - 400 059, महाराष्ट्र।
ईमेल: grievanceredressalcell@avanse.com
टेलीफोन: 1800-266-0200

3. स्तर 3 :

यदि ग्राहक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ के निर्णय से संतुष्ट नहीं है, तो वह कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) से संपर्क कर सकता है:

कृपया ध्यान दें: श्री ग डी. पाटिल
शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ)
एवंस फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड
ई विंग, चौथी मंजिल,
टाइम्स स्क्वायर, अंधेरी कुर्ला रोड,
गामदेवी, मरोल,
अंधेरी (पूर्व),
मुंबई - 400 059, महाराष्ट्र।
ईमेल: gro@avanse.com
टेलीफोन: 022- 6859 9999

हम इस स्तर पर ग्राहक की शिकायत को उसकी योग्यता के आधार पर हल करने के लिए अपना सर्वोत्तम प्रयास करेंगे।

4. स्तर 4:

A. यदि शिकायत का निवारण 30 दिनों की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है या यदि ग्राहक ऊपर वर्णित स्तर 3 पर प्राप्त समाधान से असंतुष्ट है, तो ग्राहक नीचे दी गई तालिका के बिंदु 3.1 (एनबीएफसी लोकपाल योजना की मुख्य विशेषताएं) में उल्लिखित प्रक्रिया का पालन करके सीएमएस पोर्टल या इलेक्ट्रॉनिक / भौतिक मोड के माध्यम से लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करा सकता है:

#	विवरण	लिंक पर क्लिक करें
3.1	एनबीएफसी की मुख्य विशेषताएं लोकपाल योजना	https://www.avanse.com/grievance-redressal-mechanism#ombudsman-scheme
3.2	लोकपाल को शिकायत का प्रारूप	https://www.avanse.com/grievance-redressal-mechanism#ombudsman-scheme
3.3	अवांसे के नोडल अधिकारियों का संपर्क विवरण	https://www.avanse.com/ombudsman-scheme/nodal-officers-details

- B. यदि ग्राहक लोकपाल कार्यालय द्वारा लोकपाल के निर्णय या शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित है, तो ग्राहक निर्णय या शिकायत की अस्वीकृति की प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर अपील दायर कर सकता है-

**कार्यकारी निदेशक
उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण विभाग
भारतीय रिजर्व बैंक।**

14. सामान्य:

- (a) कंपनी ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी।
- (b) 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 उधारकर्ता द्वारा पहले से बताई गई कोई नई जानकारी कंपनी के संज्ञान में न आ जाए)।
- (c) कंपनी सामान्य तौर पर ग्राहक या बैंक/वित्तीय संस्थान से ऋण खाते के हस्तांतरण के अनुरोधों पर कार्रवाई करेगी। ऐसे सभी अनुरोधों पर 21 कार्य दिवसों के भीतर कार्रवाई की जाएगी और ग्राहकों को आपत्तियों/अतिरिक्त आवश्यकताओं, यदि कोई हो, के साथ सूचित किया जाएगा।
- (d) कंपनी नियामक आवश्यकता के अनुरूप, सह-दायित्वधारक(ओं) के साथ या उसके बिना, व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगी।
- (e) ग्राहक की सभी व्यक्तिगत जानकारी और कंपनी के साथ लेन-देन से संबंधित जानकारी गोपनीय रखी जाएगी, ग्राहक की पूर्व लिखित सहमति और/या कानून और विनियमों द्वारा अपेक्षित होने के अलावा किसी को भी इसका खुलासा नहीं किया जाएगा।
- (f) कंपनी कोड को निम्नानुसार प्रचारित करेगी:
- मौजूदा और नए ग्राहकों को, जब भी अनुरोध किया जाए, इस संहिता की एक प्रति उपलब्ध कराना;
 - कंपनी की वेबसाइट पर इस संहिता का खुलासा करना; और
 - इस संहिता में उल्लिखित निष्पक्ष व्यावसायिक प्रथाओं के बारे में ग्राहकों से मिलने वाले सभी कर्मचारियों को समय-समय पर प्रशिक्षण देना।
- (a) कंपनी अपने व्यवसाय और विनियामक आवश्यकताओं के आधार पर इस संहिता की समय-समय पर समीक्षा करेगी।
- (b) ग्राहक शिकायतों पर आवधिक रिपोर्ट (जिसमें प्राप्त शिकायतों की संख्या और प्रकृति, शिकायतों की आयु, टीएटी का पालन, उन शिकायतों का मूल कारण विवरण जिसमें सेवा की कमियाँ पाई जाती हैं) नियमित अंतराल पर निदेशक मंडल / लेखा परीक्षा समिति को प्रस्तुत की जाएगी।

15. ब्याज दरें, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क निर्धारित करने की नीति:

यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहकों से कंपनी द्वारा ऋण और अग्रिम पर अत्यधिक ब्याज दर और शुल्क नहीं लिया जाता है, कंपनी के बोर्ड ने ब्याज दरें, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क निर्धारित करने के लिए एक नीति अपनाई है ("ब्याज दर नीति")। इसके अलावा कंपनी का बोर्ड ब्याज दरें, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क निर्धारित करने के लिए उक्त नीति की समय-समय पर समीक्षा करेगा।

16. शारीरिक/दृष्टिबाधित विकलांगों के लिए ऋण सुविधाएं:

कंपनी शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को विकलांगता के आधार पर ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं का विस्तार करने में भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी की सभी शाखाएँ ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेंगी। कंपनी सभी स्तरों पर अपने कर्मचारियों के लिए आयोजित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में कानून और अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा गारंटीकृत विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों से युक्त एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगी। इसके अलावा, कंपनी शिकायत निवारण पद्धति के तहत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करेगी।

अनुलग्नक-ए

ऋण बकाया की वसूली के लिए ग्राहक(ओं) के साथ किसी भी तरह से संपर्क करते समय कंपनी के सभी अधिकृत कर्मियों द्वारा निम्नलिखित आचार संहिता का पालन किया जाएगा:

1. संग्रह के लिए आचार संहिता का संग्रह टीम के सभी कर्मचारियों और उसके अधिकृत एजेंटों द्वारा पूरी लगन से पालन किया जाएगा।
2. ग्राहक विश्वास, दीर्घकालिक संबंध को बढ़ावा देना तथा ग्राहकों की गरिमा और सम्मान को बनाए रखना।
3. शिष्टता, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय वसूली का आधार होगा। बकाया राशि वसूलने में अनावश्यक रूप से दबावपूर्ण तरीके नहीं अपनाए जाएंगे।
4. प्रतिभूतियों के पुनर्ग्रहण, मूल्यांकन और प्राप्ति में निष्पक्षता और पारदर्शिता बरती जाएगी।
5. ग्राहकों से आमतौर पर उनकी पसंद के स्थान पर संपर्क किया जाएगा। किसी निर्दिष्ट स्थान के अभाव में, उनके निवास स्थान पर और यदि वे वहां उपलब्ध न हों, तो व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर। बकाया राशि वसूलने के लिए ग्राहक के स्थान पर जाने के दौरान, शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखा जाएगा।
6. अवांसे का प्रतिनिधित्व करने की पहचान और अधिकार ग्राहक(ओं) को पहली बार में ही बता दिया जाएगा।
7. ग्राहक(ओं) के मामलों में कोई हस्तक्षेप नहीं किया जाएगा। उनसे बातचीत सभ्य तरीके से की जाएगी तथा वसूली के लिए किसी बल का प्रयोग नहीं किया जाएगा।
8. अधिकृत प्रतिनिधि ग्राहक से आमतौर पर सुबह 08:00 बजे से शाम 19:00 बजे के बीच संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय/व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों के कारण अन्यथा अपेक्षित न हो।
9. किसी विशेष समय/विशेष स्थान पर कॉल से बचने के ग्राहक के अनुरोध को, यथासंभव सम्मान दिया जाएगा।
10. ग्राहक को बकाया राशि के संबंध में सभी जानकारी उपलब्ध कराई जाएगी तथा बकाया राशि के भुगतान के लिए आवश्यक सूचना दी जाएगी।
11. प्रतिभूति पर पुनः कब्जा करने और उसकी वसूली से पहले उचित नोटिस दिया जाएगा।
12. हर समय, जहां तक संभव हो, बकाया राशि से संबंधित विवादों/मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने का प्रयास करें।
13. परिवार में शोक या अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों जैसे अनुचित अवसरों पर कॉल/मुलाकात करने से बचना चाहिए।
14. ग्राहक की जानकारी की गोपनीयता हर समय बनाए रखी जाएगी।
15. ऐसा आचरण जो आपराधिक धमकी या उत्पीड़न (मौखिक या शारीरिक) का संकेत देता हो, जिसमें सार्वजनिक रूप से अपमानित करने या देनदारों/परिवार के सदस्यों/मित्रों, रेफरी की गोपनीयता में दखल देने का इरादा शामिल है, सख्त वर्जित है।
16. मोबाइल या सोशल मीडिया पर अनुचित संदेश न भेजें।

17. ग्राहक को किसी भी प्रकार का झूठा एवं भ्रामक विवरण नहीं देगा।
18. बकाया राशि के संग्रहण/वसूली के संबंध में सभी संचार केवल ग्राहक द्वारा उपलब्ध कराए गए संपर्क विवरण पर ही किए जाएंगे।
19. यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक सावधानी बरती जानी चाहिए कि वित्तीय लेन-देन के लिए नाबालिगों से संपर्क न किया जाए। सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि बकाया राशि के संग्रह/वसूली से संबंधित संचार ग्राहकों/ऋण आवेदकों (यानी वयस्क होने वाले व्यक्ति) के साथ किया जाना चाहिए।
20. ऋणों की वसूली के मामले में, संग्रह दल या उसके अधिकृत प्रतिनिधि केवल उन्हीं उपायों का सहारा लेंगे जो कानूनी और वैध रूप से उनके लिए उपलब्ध हैं और ऋण वसूली के प्रयासों में किसी भी व्यक्ति के विरुद्ध मौखिक या शारीरिक रूप से किसी भी प्रकार की धमकी या उत्पीड़न का सहारा नहीं लेंगे, जिसमें सार्वजनिक रूप से अपमानित करने या देनदारों के परिवार के सदस्यों, रेफरी और दोस्तों की गोपनीयता में दखल देने के इरादे से किए गए कार्य, मोबाइल पर या सोशल मीडिया के माध्यम से अनुचित संदेश भेजना, धमकी भरे और/या गुमनाम कॉल करना, उधारकर्ता को लगातार कॉल करना और/या बकाया ऋणों की वसूली के लिए सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद कॉल करना, झूठे और भ्रामक प्रतिनिधित्व करना, और ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग नहीं करेंगे, आदि।

अनुलग्नक बी

डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म से प्राप्त ऋणों के लिए विवेकपूर्ण उपाय

- 1) एजेंट के रूप में कार्यरत डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्मों का नाम कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।
- 2) कंपनी सभी डिजिटल ऋण उत्पादों के लिए मानकीकृत प्रारूप में अनुबंध के निष्पादन से पहले उधारकर्ता को एक मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) प्रदान करेगी।
- 3) केएफएस में अन्य आवश्यक सूचनाओं के अलावा वार्षिक प्रतिफल (एपीआर), वसूली तंत्र, डिजिटल ऋण/ फिनटेक से संबंधित मामलों से निपटने के लिए विशेष रूप से नामित शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण तथा कूलिंग-ऑफ/ लुक-अप अवधि का विवरण शामिल होगा।
- 4) डिजिटल ऋण देने वाला प्लेटफॉर्म ग्राहक को यह बताएगा कि वह कंपनी के साथ ऋण आवेदनों की प्रक्रिया के दौरान कंपनी के लिए बातचीत कर रहा है। तदनुसार, ग्राहक संचार (जैसे स्वीकृति पत्र, संवितरण पुष्टि, ऋण समझौता और स्वागत पत्र/ई-मेल) भी ग्राहकों के ज्ञान के लिए कंपनी को ऋणदाता के रूप में पहचानेंगे और पर्याप्त प्रकटीकरण सुनिश्चित करेंगे।
- 5) ऋण समझौता करने से पहले उधारकर्ता को कंपनी के लेटर हेड पर स्वीकृति पत्र जारी किया जाएगा।
- 6) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उनके डीएलए या उनके एलएसपी के डीएलए ऑन-बोर्डिंग/साइन-अप चरण में उत्पाद की विशेषताओं, ऋण सीमा और लागत आदि से संबंधित जानकारी प्रमुखता से प्रदर्शित करें, ताकि उधारकर्ताओं को इन पहलुओं के बारे में जानकारी हो सके।
- 7) उधारकर्ता को कूलिंग ऑफ/लुक-अप अवधि के दौरान बिना किसी दंड के मूलधन और आनुपातिक एपीआर का भुगतान करके डिजिटल ऋण से बाहर निकलने का स्पष्ट विकल्प दिया जाएगा। कूलिंग ऑफ अवधि कंपनी द्वारा निर्धारित की जाएगी। इस प्रकार निर्धारित अवधि सात दिन या उससे अधिक अवधि वाले ऋणों के लिए तीन दिन से कम नहीं होगी और सात दिन से कम अवधि वाले ऋणों के लिए एक दिन से कम नहीं होगी। लुक-अप अवधि के बाद भी ऋण जारी रखने वाले उधारकर्ताओं के लिए, मौजूदा RBI दिशानिर्देशों के अनुसार पूर्व-भुगतान की अनुमति जारी रहेगी।⁶
- 8) ऋण समझौते की निष्पादित/स्वीकृत प्रति ग्राहक को स्वागत पत्र/ई-मेल के साथ संलग्नक के रूप में या ऋण वितरण के बाद भेजी जाएगी।
- 9) कंपनी के नाम का उपयोग करके किसी भी धोखाधड़ी/संदिग्ध गतिविधि का पता चलने पर, ग्राहक को तुरंत 'जीआरओ' को सूचित करना होगा और अपने सचेत पोर्टल (<https://sachet.rbi.org.in>) का उपयोग करके आरबीआई को ऐसे प्लेटफॉर्म/ऐप की रिपोर्ट भी करनी होगी।
- 10) ग्राहक को एफपीसी के अनुसार ग्राहक सेवा और शिकायत निवारण तंत्र के साथ संवाद किया जाएगा।

नोट: ग्राहक शिकायतों के निवारण के लिए प्रथम स्तर का दृष्टिकोण संबंधित डिजिटल ऋणदाता भागीदारों द्वारा किया जाएगा।

- 11) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उनके और उनके द्वारा नियुक्त ऋण सेवा प्रदाता (एलएसपी) के पास उधारकर्ताओं द्वारा उठाए गए फिनटेक/डिजिटल ऋण संबंधी शिकायतों/मुद्दों से निपटने के लिए एक उपयुक्त नोडल शिकायत निवारण अधिकारी होगा और वे अपने संबंधित डिजिटल ऋण ऐप (डीएलए) के खिलाफ शिकायतों का भी निपटारा

करेंगे। इसके अलावा, शिकायत निवारण अधिकारियों के संपर्क विवरण कंपनी, उसके एलएसपी और डीएलए की वेबसाइटों पर प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाएंगे।

- 12) कंपनी ऋण स्वीकृत करते समय तथा वसूली की जिम्मेदारी एलएसपी को सौंपते समय या वसूली के लिए जिम्मेदार एलएसपी में परिवर्तन करते समय, वसूली एजेंट के रूप में कार्य करने वाले एलएसपी का विवरण ऋणदाता को बताएगी, जो वसूली के लिए ऋणदाता से संपर्क करने के लिए अधिकृत है।
- 13) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उनके सभी डीएलए और एलएसपी डिजिटल ऋण संबंधी दिशा-निर्देशों पर 02 सितंबर, 2022 के परिपत्र और निपटान एवं तकनीकी बट्टे खाते में डालने की रूपरेखा पर 08 जून, 2023 के परिपत्र में बताए गए दिशा-निर्देशों के अनुसार कार्य करें।