

उचित व्यवहार संहिता

(जिम्मेदार वित्तीय उत्पादों एवं सेवाओं और विपणन से संबंधित)

परिचय

नॉर्दर्न आर्क कैपिटल लिमिटेड का मिशन बैंकिंग सुविधाओं से वंचित लोगों को कुशल, मापनीय और विश्वसनीय तरीके से वित्तीय सुविधाएँ उपलब्ध कराना है। नॉर्दर्न आर्क ग्रुप (नॉर्दर्न आर्क कैपिटल लिमिटेड और उसकी सहायक कंपनियाँ) ऑनलाइन और ऑफलाइन चैनलों के माध्यम से सीधे तथा तीसरे पक्ष के माध्यम से वित्तीय उत्पाद और सेवाएँ प्रदान करती है। हम, नॉर्दर्न आर्क ग्रुप में, अपना व्यवसाय जिम्मेदारीपूर्वक संचालित करने के लिए प्रतिबद्ध हैं।

विस्तार

परिशिष्ट में उल्लिखित ग्राहक संरक्षण सिद्धांतों को नॉर्दर्न आर्क ग्रुप द्वारा अपने ग्राहकों (जैसा कि नीचे परिभाषित किया गया है) और अन्य ग्राहकों जिसमें ऑफलाइन या ऑनलाइन चैनलों के माध्यम से सीधे या तीसरे पक्ष के माध्यम से तीसरे पक्ष के वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के साथ-साथ ऐसे वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के विपणन और बिक्री शामिल हैं, को वित्तीय उत्पाद और सेवाएँ प्रदान करते समय उपयुक्त रूप से लागू किया जाएगा

नीचे दी गई उचित व्यवहार संहिता नॉर्दर्न आर्क कैपिटल लिमिटेड के ऋण संचालन को नियंत्रित करेगी।

अनुप्रयोगिता

यह नीति नॉर्दर्न आर्क द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी वित्तीय उत्पादों और सेवाओं पर लागू है, जिसमें सीधे या ऑनलाइन/ऑफलाइन चैनलों के माध्यम से दी जाने वाली ऋण सुविधाएँ भी शामिल हैं।

उचित व्यवहार संहिता

इस उचित व्यवहार संहिता खंड के प्रयोजनों के लिए, निम्नलिखित शब्दों के अर्थ इस प्रकार होंगे।

- **वार्षिक प्रतिशत दर (APR)** का अर्थ है उधारकर्ता को दिए गए उधार की प्रभावी समग्र कुल वार्षिक लागत, जिसकी गणना ऋण की मंजूरी की तिथि के आधार पर किया जाता है।
- **कंपनी** नॉर्दर्न आर्क कैपिटल लिमिटेड को संदर्भित करती है।
- **उपभोक्ता ऋण** से तात्पर्य व्यक्तियों को दी जाने वाली ऋण सुविधाओं से है, जिसमें निम्नलिखित शामिल हैं (a) उपभोक्ता टिकाऊ वस्तुओं के लिए ऋण, (b) क्रेडिट कार्ड प्राप्तियाँ, (c) ऑटो ऋण (वाणिज्यिक उपयोग के लिए ऋण के अतिरिक्त), (d) स्वर्ण, स्वर्ण आभूषण, अचल संपत्ति द्वारा प्रत्याभूत व्यक्तिगत ऋण, सावधि जमा (FCNR(B) सहित), शेयर और बांड आदि (व्यावसायिक/वाणिज्यिक प्रयोजनों के अलावा), (e) पेशेवरों को दिया गया व्यक्तिगत ऋण (व्यावसायिक प्रयोजनों के लिए ऋण को छोड़कर), (f) अन्य उपभोग प्रयोजनों (जैसे, सामाजिक समारोह, आदि) के लिए दिए गए ऋण, और (g) लाइन ऑफ़ क्रेडिट। हालाँकि, इसमें निम्नलिखित शामिल नहीं हैं (a) शिक्षा ऋण, (b) अचल संपत्तियों के सृजन/संवर्द्धन के लिए दिए गए ऋण (जैसे, आवास, आदि), (c) वित्तीय परिसंपत्तियों (शेयर, डिबेंचर, आदि) में निवेश के लिए दिए गए ऋण, और (d) KCC के तहत किसानों को दिया गया उपभोग ऋण। तथा कोई अन्य ऋण जिसे समय-समय पर विनियामक रूप से मान्यता दी जा सकती है
- **क्रेडिट सुविधाओं में** लोन, लाइन ऑफ़ क्रेडिट, कार्यशील पूंजी और अन्य समान सुविधाएँ शामिल हैं, चाहे वे वित्तपोषित हों या गैर-वित्तपोषित।
- **ग्राहक** का तात्पर्य उधारकर्ताओं से है और इसमें ऋण सुविधाओं के लिए आवेदक भी शामिल हैं और ग्राहक शब्द का अर्थ तदनुसार समझा जाएगा।
- **व्यक्तिगत लोन** से तात्पर्य व्यक्तियों को दी जाने वाली ऋण सुविधाओं से है और इसमें (a) उपभोक्ता लोन, (b) शिक्षा लोन, (c) अचल संपत्तियों (जैसे, आवास, आदि) के निर्माण/संवर्द्धन के लिए दिए गए लोन, और (d) वित्तीय संपत्तियों (शेयर, डिबेंचर, आदि) में निवेश के लिए दिए गए लोन शामिल हैं।

क्रेडिट सुविधाओं के लिए आवेदन और उनका संसाधन

ग्राहक के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा में या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

लोन आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए जो ग्राहक के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तुत नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और ग्राहक द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।

लोन आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होगा।

सभी लोन आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली तैयार की जाएगी और अधिमानतः, वह समय सीमा जिसके भीतर लोन आवेदनों का निपटान किया जाएगा, पावती में भी दर्शाया जाएगा।

लोन के नियम और शर्तें

वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत क्रेडिट की राशि ग्राहक को स्थानीय भाषा में या मंजूरी पत्र या अन्यथा ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित रूप में बताई जाएगी, और ग्राहक द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति का रिकॉर्ड रखा जाएगा। व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तियों को दिए गए लोन के मामले में एपीआर के रूप में उधार लेने की कुल लागत, जिसकी गणना में न केवल ब्याज दर बल्कि उधारकर्ता से लिए जाने वाले अन्य शुल्क भी शामिल हैं, का खुलासा किया जाएगा।

देर से चुकौती के लिए लगाए गए जुर्माने का उल्लेख लोन समझौते में बोल्ड अक्षरों में किया जाएगा।

लोन समझौते की एक प्रति स्थानीय भाषा में या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, लोन समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति के साथ सभी ग्राहकों को ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय प्रदान की जाएगी।

क्रेडिट सुविधा मूल्य निर्धारण मॉडल

क्रेडिट सुविधाओं का मूल्य निर्धारण, जिसे प्रभावी एपीआर के संदर्भ में मापा जाएगा, समय-समय पर क्रेडिट अनुमोदन प्राधिकारी द्वारा अनुमोदित किया जाएगा जो अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित के आधार पर निर्धारित किया जाएगा:

- ब्याज
- क्रेडिट सुविधा से जुड़ी बीमा की लागत उधारकर्ता से ली जाती है, चाहे अनिवार्य हो या स्वैच्छिक ("ऑफ-आउट" आधार पर)
- उधारकर्ता से लिया जाने वाला कोई भी शुल्क, चाहे उस शुल्क का कुछ भी नाम हो

एपीआर की गणना में निम्नलिखित घटकों को शामिल नहीं किया जाएगा:

- फोरक्लोज़र/पूर्वभुगतान शुल्क
- दंडात्मक शुल्क
- किसी वैकल्पिक सेवा/उत्पाद की लागत जो क्रेडिट सुविधा के साथ उधारकर्ता से ली जाती है
- APR के किसी भी घटक पर कर

गणना:

- एपीआर की गणना आईआरआर दृष्टिकोण और घटती शेष राशि पद्धति का उपयोग करके शुद्ध वितरित राशि पर की जाएगी।

कंपनी का ब्याज दर मॉडल फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे कारकों पर आधारित होगा और लोन तथा अग्रिमों के लिए लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करेगा और कंपनी के क्रेडिट अनुमोदन प्राधिकरण को ऐसी शक्तियां सौंपी जाएंगी।

कंपनी द्वारा लगाई जाने वाली ब्याज दरें कंपनी को प्रभावित करने वाले विभिन्न कारकों पर निर्भर करती हैं, जिनमें उधार ली गई धनराशि की लागत, मिलान अवधि की लागत, बाजार में तरलता, ऋण प्रवाह पर आरबीआई की नीतियां, प्रतिस्पर्धा के कारण दिए जाने वाले ऑफर, बाजार प्रतिष्ठा, परिचालन की लागत, संवितरण, आवश्यक पूंजी की लागत, प्रतिपक्ष और उत्पादों में निहित ऋण और डिफॉल्ट जोखिम, उद्योग के रुझान, इक्विटी पर अपेक्षित रिटर्न आदि शामिल हैं। समान अवधि वाले और समान अवधि के दौरान लिए गए समान उत्पाद अलग-अलग ग्राहकों के लिए अलग-अलग ब्याज दरों को आकर्षित कर सकते हैं। ब्याज दरें सभी कारकों पर विचार करने या कई कारकों के संयोजन के आधार पर भिन्न हो सकती हैं, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:

- संबंधित व्यवसाय क्षेत्र में क्रेडिट और डिफॉल्ट जोखिम
- समान सजातीय ग्राहकों का ऐतिहासिक प्रदर्शन
- आवेदक का प्रोफाइल
- उद्योग खंड
- आवेदक का पुनर्भुगतान ट्रेक रिकॉर्ड

- संपार्श्विक सुरक्षा की प्रकृति और मूल्य
- सिक्वोर्ड बनाम अन-सिक्वोर्ड लोन
- लोन की वरिष्ठता
- ऋण टिकट का आकार
- आवेदक और कॉर्पोरेट गारंटर की क्रेडिट रेटिंग, यदि कोई हो
- लोन की अवधि
- स्थान चूक और संग्रहण प्रदर्शन (खुदरा के लिए लागू)
- आवेदक की अन्य ऋणग्रस्तता

लोन की मंजूरी के समय ग्राहकों को ब्याज दरें सूचित की जाएंगी और ब्याज तथा मूलधन पुनर्भुगतान अनुसूची ग्राहक को उपलब्ध कराई जाएगी। ब्याज केवल बकाया मूलधन पर लगाया जाएगा और केवल उतनी अवधि के लिए ही मूलधन बकाया रहेगा। चेक जारी करके वितरित किए गए लोन के मामले में, ब्याज केवल उसी तारीख से लिया जाएगा जिस दिन चेक ग्राहक को या ग्राहक के नामित व्यक्ति को सौंपा गया था।

ब्याज के अलावा, अन्य वित्तीय शुल्क जैसे प्रोसेसिंग फीस, देर से भुगतान, आरटीजीएस / अन्य प्रेषण शुल्क आदि कंपनी द्वारा लगाए जा सकते हैं जैसा कि लोन दस्तावेजों में दर्शाया गया है।

ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से लागू किया जाएगा और उसके लिए एक उपयुक्त शर्त लोन समझौते में शामिल की जाएगी। क्रेडिट सीमा में कोई भी वृद्धि ग्राहक की स्पष्ट सहमति से होगी।

सह-देनदार के साथ या उसके बिना, व्यक्तिगत ग्राहकों को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर कंपनी फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी।

क्रेडिट सुविधाओं में दंडात्मक शुल्क

जानबूझकर की गई डिफॉल्ट के विरुद्ध निवारक के रूप में, और लोन के शीघ्र और समय पर पुनर्भुगतान को प्रोत्साहित करने के लिए, क्रेडिट अनुशासन की भावना पैदा करने के लिए, कंपनी भुगतान डिफॉल्ट के मामले में या ग्राहक द्वारा लोन को नियंत्रित करने वाले महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने की स्थिति में क्रेडिट अनुमोदन प्राधिकारी द्वारा निर्धारित दंडात्मक शुल्क के रूप में जुर्माना लगा सकती है।

- यह स्पष्ट रूप से उल्लेख किया गया है कि क्रेडिट सुविधा पर लगाए गए ब्याज की दर में जोड़ा जाने वाला दंडात्मक ब्याज ग्राहक द्वारा लोन को नियंत्रित करने वाले किसी भी नियम या शर्तों के गैर-अनुपालन के लिए नहीं लगाया जाएगा।
- भुगतान में डिफॉल्ट और किसी अन्य महत्वपूर्ण नियम और शर्तों का अनुपालन न करने पर दंडात्मक शुल्क लगाया जा सकता है, जैसा कि संबंधित क्रेडिट सुविधा दस्तावेज़ में निर्दिष्ट किया जा सकता है।
 - भुगतान में डिफॉल्ट की स्थिति में, यदि दंडात्मक शुल्क लगाया जाता है, तो वह डिफॉल्ट की गई राशि के 36% प्रति वर्ष के बराबर राशि तक लगाया जा सकता है।
 - अन्य नियमों एवं शर्तों का अनुपालन न करने की स्थिति में, बकाया मूलधन के 5% से अधिक राशि नहीं काटी जाएगी।
- दंडात्मक शुल्क को पूंजीकृत नहीं किया जाएगा और ऐसे दंडात्मक शुल्क पर कोई ब्याज लागू नहीं किया जाएगा। हालाँकि, यह स्पष्ट किया जाता है कि ब्याज की गणना चक्रवृद्धि ब्याज के आधार पर होगी।
- योग्य मामलों में, ऐसे दंडात्मक शुल्क को कम राशि पर तय किया जा सकता है या क्रेडिट समिति द्वारा माफ किया जा सकता है या समय-समय पर क्रेडिट समिति द्वारा सौंपा जा सकता है।
- लागू दंडात्मक शुल्क कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।

पूर्वोक्त प्रयोजन के लिए, ऋण के संबंध में भौतिक नियम व शर्तों का अर्थ लोन को नियंत्रित करने वाली ऐसी नियम व शर्तें होंगी, जिनमें देय और भुगतान योग्य राशियों का समय पर भुगतान शामिल है, जिसके उल्लंघन से ऐसे ऋण के संबंध में सभी बकाया राशियां तुरंत या कंपनी के विवेक पर देय और भुगतान योग्य हो जाएंगी।

वे सिद्धांत जिनके आधार पर क्रेडिट अनुमोदन प्राधिकारी द्वारा दंडात्मक शुल्क लगाया जा सकेगा, नीचे उल्लिखित होंगे।

- दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित होगी तथा किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना लोन सुविधा की शर्तों और नियमों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।
- व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत ग्राहकों को स्वीकृत लोन के मामले में दंडात्मक शुल्क, भौतिक नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत ग्राहकों पर लागू दंडात्मक शुल्कों से अधिक नहीं होंगे।
- दंडात्मक शुल्क डिफॉल्ट की एक अवधि के लिए केवल एक बार ही लगाया जा सकता है, इसलिए इसे पूंजीकृत करने की अनुमति नहीं दी

जा सकती।

दंडात्मक शुल्कों की मात्रा और कारण ग्राहकों को लोन समझौते में स्पष्ट रूप से बताए जाएंगे तथा सबसे महत्वपूर्ण नियम व शर्तें / मुख्य तथ्य विवरण, जैसा भी लागू हो, कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किए जाएंगे।

जब भी ग्राहकों को ऋण के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए अनुस्मारक भेजे जाएंगे, तो लागू दंडात्मक शुल्क के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाने का कोई भी उदाहरण और उसका कारण भी सूचित किया जाएगा।

नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित लोन का संवितरण

संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना ग्राहक को स्थानीय भाषा में या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में सरल शब्दों में दी जाएगी।

लोन वापसी या समझौते के तहत त्वरित भुगतान या निष्पादन की मांग लोन समझौते के अनुसार होगी।

ग्रहणाधिकार और सेटऑफ

कंपनी सभी बकाया राशि के भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, बशर्ते कि ग्राहक के विरुद्ध उसके पास किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो ग्राहक को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इसकी सूचना दी जाएगी और उन शर्तों के बारे में भी बताया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।

व्यक्तिगत लोन के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी करना

कंपनी लोन खाते की पूर्ण चुकौती/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेगी और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्कों को हटा देगी।

ग्राहक को अपनी पसंद के अनुसार मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज या तो उस शाखा से प्राप्त करने का विकल्प दिया जाएगा जहां लोन खाते की सेवाएं दी गई थीं या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से जहां दस्तावेज उपलब्ध हों।

मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा और स्थान का उल्लेख प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए गए लोन स्वीकृति पत्रों में किया जाएगा।

एकमात्र ग्राहक या संयुक्त ग्राहकों की मृत्यु की आकस्मिक घटना से निपटने के लिए, कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को वापस करने के लिए एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया लागू की जाएगी और ग्राहकों की जानकारी के लिए अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं, यदि कोई हो, के साथ कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी।

किसी भी लागू कानून के अनुसार कोई अन्य मुआवजा पाने के लिए ग्राहक के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना (i) मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करने में देरी के मामले में या लोन की पूरी चुकौती/निपटान के 30 दिनों के बाद संबंधित रजिस्ट्री के साथ शुल्क संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल रहने पर, कंपनी ग्राहक को इस तरह की देरी के कारणों से अवगत कराएगी और ऐसे मामलों में जहां देरी कंपनी के कारण हुई है, वह ग्राहक को देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000 की दर से मुआवजा देगी और (ii) मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से नुकसान/क्षति के मामले में, कंपनी ग्राहक को चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और इस अनुच्छेद के खंड (i) में बताए अनुसार मुआवजे का भुगतान करने के अलावा संबंधित लागतों को वहन करेगी। हालाँकि, ऐसे मामलों में, विलंबित अवधि जुर्माना इस परिच्छेद के खंड (i) में इंगित 30 दिनों के बजाय 60 दिनों की कुल अवधि के बाद गणना की जाएगी।

समान आवधिक किस्त आधारित फ्लोटिंग दर व्यक्तिगत लोन पर फ्लोटिंग ब्याज दर का पुनर्निर्धारण

समान आवधिक किस्त आधारित फ्लोटिंग दर वाले वैयक्तिक लोन की मंजूरी के समय, ग्राहकों को मंजूरी पत्र के माध्यम से लोन पर बेंचमार्क ब्याज दर में परिवर्तन के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा, जिससे समान किस्तों और/या अवधि या दोनों में परिवर्तन हो सकता है। समान आवधिक किस्त आधारित फ्लोटिंग दर वाले वैयक्तिक लोन की मंजूरी के समय, ग्राहकों को मंजूरी पत्र के माध्यम से लोन पर बेंचमार्क ब्याज दर में परिवर्तन के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा, जिससे समान किस्तों और/या अवधि या दोनों में परिवर्तन हो सकता है।

लोन की मूल अवधि के दौरान ग्राहकों को ब्याज दरों के पुनर्निर्धारण के समय एक निश्चित दर पर स्विच करने के लिए एक बारगी विकल्प प्रदान किया जाएगा।

ग्राहकों को (i) समान किस्त में वृद्धि या अवधि में विस्तार 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 भी दिया जाएगा। व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत ग्राहकों को स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग दर अवधि लोन पर, सह-दायित्व के साथ या उसके बिना, कोई फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाया जाएगा।

फ्लोटिंग दर से फिक्स्ड दर पर लोन स्विच करने के लिए यदि कोई शुल्क है, तथा उपरोक्त विकल्पों के प्रयोग से संबंधित कोई अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागत है, तो उसे स्वीकृति पत्र में पारदर्शी रूप से प्रकट किया जाएगा तथा ऐसे शुल्कों में किसी संशोधन के बारे में भी संशोधन के समय ग्राहकों को सूचित किया जाएगा।

यह सुनिश्चित किया जाएगा कि फ्लोटिंग दर लोन के मामले में अवधि के विस्तार के परिणामस्वरूप ऋणात्मक परिशोधन न हो।

कंपनी प्रत्येक तिमाही के अंत में उचित माध्यमों से ग्राहकों को एक विवरण (जो सरल हो तथा ग्राहक को आसानी से समझ में आ जाए) उपलब्ध कराएगी, जिसमें कम से कम अब तक वसूले गए मूलधन व ब्याज, समतुल्य किस्त राशि, शेष समतुल्य किस्तों की संख्या तथा लोन की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) का उल्लेख होगा।

सामान्य

कंपनी निष्पक्ष और नैतिक बातचीत के माध्यम से ग्राहक की गरिमा बनाए रखते हुए लोन को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों को लागू करने के प्रयोजनों को छोड़कर ग्राहक के व्यक्तिगत मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी।

उधार खाते के हस्तांतरण के लिए ग्राहक से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर बताई जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

लोन की वसूली के मामले में, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसकी ओर से प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से कार्य करने वाले वसूली एजेंट वसूली/बिक्री गतिविधियों के संचालन के दौरान 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, पड़ोसियों 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 गुमनाम कॉल करना या ग्राहक को लगातार कॉल करना और/या अतिदेय ऋणों की वसूली के लिए सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद ग्राहक को कॉल करना शामिल है।

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि लोन वसूली में लगे एजेंट या कर्मचारी ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों।

शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी के विरुद्ध या कंपनी की ओर से प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से कार्य करने वाले किसी व्यक्ति के विरुद्ध प्राप्त ग्राहक शिकायतों का रिकार्ड रखने के लिए कंपनी एक शिकायत निवारण अधिकारी ("GRO") को नामित करेगी। GRO ऐसी शिकायतों को प्राप्ति के 15 (पंद्रह) दिनों के भीतर हल करने का प्रयास करेगा।

यदि शिकायत के समाधान के लिए अधिक समय की आवश्यकता है, तो इसकी सूचना ग्राहक को दी जाएगी। GRO द्वारा शिकायत की स्थिति के बारे में ग्राहक को नियमित अंतराल पर जानकारी दी जाएगी।

आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि कंपनी के भीतर किसी भी पदाधिकारी द्वारा की गई कार्रवाई/कदाचार से उत्पन्न शिकायतों को समाधान विकसित करने और शिकायत के निपटान के लिए GRO द्वारा संदर्भित किया जाएगा।

किसी भी शिकायत / शिकायत के मामले में ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं:

नाम: श्री मदन मोहन के

पता: इंडिक्यूब गोलफ व्यू होम्स, 6वीं मंजिल, टॉवर बी, थर्ड क्रॉस रोड, एस आर लेआउट, मुर्गेश पल्ल्या, बेंगलुरु – 560017

टोल फ्री नंबर: 1800 419 8766 Email

ID: gro@northernarc.com

यदि ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी के जवाब से संतुष्ट नहीं है, या यदि 15 (पंद्रह) दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिलता है, तो ग्राहक शिकायत को नोडल अधिकारी के पास भेज सकता है:

नाम: सुश्री दीपा नायर

पता: इंडिक्यूब गोलफ व्यू होम्स, 6वीं मंजिल, टॉवर बी, थर्ड क्रॉस रोड, एस आर लेआउट, मुर्गेश पल्ल्या, बेंगलुरु – 560017

टोल फ्री नंबर: 1800 258 7010

Email ID: nodal.officer@northernarc.com

GRO किसी विशिष्ट शिकायत के निवारण का कार्य औपचारिक रूप से अपनी टीम को सौंप सकता है, तथा इसकी सूचना ग्राहक को भी दे सकता है।

लोकपाल योजना के अंतर्गत प्रधान नोडल अधिकारी

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 ("योजना") के लिए लोकपाल योजना के अनुसार, कंपनी ने सुश्री दीपा नायर को कंपनी के सभी स्थानों के लिए प्रमुख नोडल अधिकारी ("पीएनओ") के रूप में नामित किया है, जो योजना के तहत लोकपाल और अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और योजना के तहत कंपनी के खिलाफ दायर शिकायतों के संबंध में कंपनी की ओर से जानकारी प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार होंगी। योजना की मुख्य विशेषताएं अनुलग्नक में दी गई हैं।

प्रधान नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण नीचे दिया गया है।

नाम: सुश्री दीपा नायर

पता: इंडिक्यूब गोल्लू व्यू होम्स, 6वीं मंजिल, टॉवर बी, थर्ड क्रॉस रोड, एस आर लेआउट, मुर्गेश पल्ल्या, बेंगलुरु – 560017

टोल फ्री नंबर: 1800 258 7010

Email ID: nodal.officer@northernarc.com

लोकपाल को शिकायतें भेजना

यदि ग्राहक को कंपनी को अभ्यावेदन देने की तिथि से एक महीने के भीतर शिकायत निवारण अधिकारी या नोडल अधिकारी से कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, या यदि ग्राहक प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो 'रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021' ("लोकपाल योजना") के अनुसार उस लोकपाल को शिकायत की जा सकती है, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का कार्यालय स्थित है, जिसके खिलाफ शिकायत की गई है। इस योजना के तहत शिकायतकर्ता आरबीआई के पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> पर अपनी शिकायतें ऑनलाइन दर्ज करा सकते हैं। शिकायत CRPC@rbi.org.in पर ई-मेल भेजकर भी दर्ज की जा सकती है अथवा योजना में निर्धारित प्रारूप में भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 में स्थापित 'केन्द्रीयकृत प्राप्ति एवं संसाधन केन्द्र' पर भौतिक रूप से भेजी जा सकती है। 'एकीकृत लोकपाल योजना, 2021' की एक प्रति प्रधान नोडल अधिकारी के पास उपलब्ध है। योजना की एक प्रति आरबीआई की वेबसाइट और सीएमएस पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर उपलब्ध है।

माइक्रोफाइनेंस ग्राहकों के प्रति व्यवहार संबंधी दिशानिर्देश

माइक्रोफाइनेंस लोन के संबंध में, कंपनी मास्टर निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (माइक्रोफाइनेंस ऋणों के लिए नियामक ढांचा) निर्देश, 2022 और समय-समय पर जारी अन्य लागू नियामक मानदंडों के अनुपालन में नीचे निर्धारित आवश्यकताओं के अनुपालन में अपना संचालन करेगी।

प्रत्येक माइक्रोफाइनेंस लोन के प्रारंभ के समय, लोन आवेदक को साप्ताहिक, पाक्षिक या मासिक में से कम से कम दो पुनर्भुगतान आवधिकों का विकल्प प्रदान किया जाएगा।

सर्व-समावेशी ब्याज दर पर पहुंचने के लिए कंपनी के पास एक अच्छी तरह से प्रलेखित ब्याज दर मॉडल/दृष्टिकोण होगा। कंपनी अपने सभी कार्यालयों में, अपने द्वारा जारी किए गए साहित्य (सूचना पुस्तिकाएं/पर्चे) में और अपनी वेबसाइट पर माइक्रोफाइनेंस लोन पर लगाए गए न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी।

ब्याज दर या किसी अन्य शुल्क में किसी भी बदलाव के बारे में ग्राहक को पहले ही सूचित किया जाएगा और ये बदलाव केवल संभावित प्रभाव से प्रभावी होंगे।

कंपनी निर्धारित प्रारूप के अनुसार एक मानकीकृत सरलीकृत फैक्टशीट में संभावित ग्राहक को मूल्य निर्धारण संबंधी जानकारी का खुलासा करेगी।

कंपनी और/या उसके भागीदार/एजेंट द्वारा माइक्रोफाइनेंस ग्राहक से लिए जाने वाले किसी भी शुल्क का फैक्टशीट में स्पष्ट रूप से खुलासा किया जाएगा। ग्राहक से ऐसी कोई भी राशि नहीं ली जाएगी जिसका फैक्टशीट में स्पष्ट रूप से उल्लेख न किया गया हो।

कंपनी माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर कोई पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी। विलंबित भुगतान के लिए जुर्माना, यदि कोई हो, अतिदेय राशि पर लगाया जाएगा, न कि संपूर्ण ऋण राशि पर।

माइक्रोफाइनेंस ऋणों के लिए ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में ऋण समझौते का एक मानक रूप होगा।

कंपनी ग्राहक को एक ऋण कार्ड प्रदान करेगी जिसमें निम्नलिखित आवश्यकताएं शामिल होंगी। ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियाँ ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगी:

- i. वह जानकारी जो ग्राहक की पर्याप्त रूप से पहचान करती है
- ii. मूल्य निर्धारण पर सरलीकृत फैक्टशीट
- iii. ऋण से जुड़ी अन्य सभी नियम एवं शर्तें
- iv. प्राप्त किस्तों और अंतिम भुगतान सहित सभी पुनर्भुगतानों की कंपनी द्वारा स्वीकृतियाँ
- v. कंपनी के नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर सहित शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण

गैर-क्रेडिट उत्पाद जारी करना ग्राहकों की पूर्ण सहमति से होगा और ऐसे उत्पादों के लिए शुल्क संरचना ग्राहक को ऋण कार्ड में ही स्पष्ट रूप से बताई जाएगी।

कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों को दिया जाने वाला प्रशिक्षण, यदि कोई हो, निःशुल्क होगा। सभी फील्ड स्टाफ को इस तरह का प्रशिक्षण देने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा और ग्राहकों को ऋण/अन्य उत्पादों से संबंधित प्रक्रिया और प्रणालियों के बारे में पूरी तरह से अवगत कराया जाएगा। कंपनी के फील्ड स्टाफ को ग्राहकों के मौजूदा कर्ज के संबंध में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा।

कंपनी कर्मचारियों के अनुचित व्यवहार को रोकने और ग्राहक की शिकायतों के समय पर निवारण के लिए जवाबदेह होगी। उपरोक्त घोषणा ग्राहक को दिए गए ऋण समझौते और उसके कार्यालय/शाखा परिसर और कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित कोड में भी की जाएगी।

वसूली ग्राहक और कंपनी द्वारा पारस्परिक रूप से तय किए गए निर्दिष्ट/मुख्य निर्दिष्ट स्थान पर की जाएगी। हालाँकि, यदि ग्राहक लगातार दो या अधिक अवसरों पर निर्दिष्ट/केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है, तो फील्ड स्टाफ को ग्राहक के निवास स्थान या कार्य स्थान पर वसूली करने की अनुमति दी जाएगी। कंपनी या उसके एजेंट वसूली के लिए कोई कठोर तरीका नहीं अपनाएंगे। पूर्वगामी के सामान्य अनुप्रयोग को सीमित किए बिना, निम्नलिखित प्रथाओं को कठोर माना जाएगा:

- i. धमकी या अभद्र भाषा का प्रयोग
- ii. ग्राहक को लगातार कॉल करना और/या ग्राहक को सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद कॉल करना।
- iii. ग्राहक के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना
- iv. ग्राहकों का नाम प्रकाशित करना
- v. ग्राहक या ग्राहक के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या अन्य समान साधनों का उपयोग या धमकी देना
- vi. लोन की सीमा या पुनर्भुगतान न करने के परिणामों के बारे में ग्राहक को गुमराह करना।

पुनर्प्राप्ति एजेंसी की कोई भी नियुक्ति, जो, *अन्य में*, पुनर्प्राप्ति प्रक्रिया में शामिल व्यक्तियों को कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित नीति में निर्धारित उचित परिश्रम प्रक्रिया के अनुसार कवर किया जाएगा। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके द्वारा नियुक्त वसूली एजेंट वार्षिक आधार पर वसूली में लगे अपने कर्मचारियों के पूर्ववृत्त का सत्यापन करें। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि उसके रिकवरी एजेंटों को उनकी नियुक्ति के समय पुलिस सत्यापन के अधीन किया जाए।

उचित सूचना और उचित प्राधिकरण सुनिश्चित करने के लिए, कंपनी वसूली की प्रक्रिया शुरू करते समय ग्राहक को वसूली एजेंसी का विवरण प्रदान करेगी। कंपनी वसूली एजेंसी को यह सुनिश्चित करने का निर्देश देगी कि वसूली में लगे उसके कर्मचारी भी कंपनी से नोटिस और प्राधिकरण पत्र की एक प्रति (जिसमें अन्य विवरणों के साथ-साथ वसूली एजेंसी और कंपनी का संपर्क विवरण भी शामिल है) के साथ कंपनी या एजेंसी द्वारा जारी किए गए पहचान पत्र के साथ अपने साथ रखें। जहां पुनर्प्राप्ति प्रक्रिया के दौरान कंपनी द्वारा पुनर्प्राप्ति एजेंसी बदली जाती है, कंपनी ग्राहक को परिवर्तन के बारे में सूचित करेगी और नई एजेंसी पर पूर्वगामी आवश्यकताओं को लागू करेगी।

माइक्रोफाइनेंस लोन के संबंध में कंपनी द्वारा नियुक्त वसूली एजेंसियों का अद्यतन विवरण कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाएगा।

डिजिटल प्लेटफार्मों के माध्यम से प्राप्त लोन

जहां कंपनी डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के माध्यम से लोन देती है या लोन की प्रक्रिया शुरू करती है, वहां कंपनी द्वारा निम्नलिखित अतिरिक्त कदम उठाए जाएंगे:

- a. एजेंट के रूप में लगे सभी डिजिटल लोन देने वाले प्लेटफार्मों के नाम कंपनी की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे।
- b. सभी डिजिटल लोन देने वाले प्लेटफार्मों को ग्राहक के सामने उस कंपनी का नाम बताने का निर्देश दिया जाएगा जिसकी ओर से वे ग्राहक के साथ बातचीत कर रहे हैं।
- c. मंजूरी के तुरंत बाद लेकिन लोन समझौते के निष्पादन से पहले, ग्राहक को कंपनी के लेटरहेड पर मंजूरी पत्र जारी किया जाएगा।
- d. लोन समझौते की एक प्रति के साथ-साथ लोन समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय सभी ग्राहकों को दी जाएगी।
- e. कंपनी द्वारा संलग्न डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों पर प्रभावी निगरानी और निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।
- f. कंपनी के शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने की दिशा में पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।

वित्तपोषित वाहनों का पुनर्ग्रहण

ग्राहक के साथ लोन समझौते में ग्राहक के साथ अनुबंध/लोन समझौते में कानूनी रूप से लागू करने योग्य पुनः कब्जा खंड होना चाहिए। अनुबंध/लोन समझौते के नियमों और शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान भी शामिल होंगे:

- (i) कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि
- (ii) किन परिस्थितियों में नोटिस की अवधि माफ की जा सकती है
- (iii) प्रतिभूति पर कब्जा करने की प्रक्रिया
- (iv) संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ग्राहक को लोन चुकाने के लिए अंतिम मौका दिए जाने के संबंध में प्रावधान
- (v) ग्राहक को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया
- (vi) संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया

शारीरिक/दृष्टिबाधितों को क्रेडिट सुविधाएं

कंपनी विकलांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को क्रेडिट सुविधाओं सहित उत्पाद और सुविधाएं प्रदान 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 यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारियों को कानून और अंतरराष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा गारंटीकृत विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों के संबंध में उचित रूप से प्रशिक्षित किया जाए।

समय-समय पर समीक्षा

उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर कंपनी के वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा समीक्षा की जाएगी और ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट तिमाही आधार पर कंपनी के निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।

संहिता की समीक्षा

उचित व्यवहार संहिता की समीक्षा हर साल कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा की जाएगी या जब भी उसके विषय को नियंत्रित करने वाले कानून में कोई महत्वपूर्ण बदलाव होगा।

ग्राहक सुरक्षा सिद्धांत

A. उत्पादों, सेवाओं और वितरण चैनलों का उपयुक्त डिज़ाइन

उत्पादों, सेवाओं और वितरण चैनलों को इस तरह से डिज़ाइन किया जाना चाहिए कि वे ग्राहकों को नुकसान न पहुंचाएं। उत्पादों, सेवाओं और वितरण चैनलों को डिज़ाइन करने में ग्राहक विशेषताओं को ध्यान में रखना और ग्राहक प्रतिक्रिया के आधार पर उन्हें परिष्कृत या सुधारना।

उपयुक्तता: ग्राहक की आवश्यकताओं और ग्राहक की वित्तीय परिस्थितियों के आकलन तथा उपयुक्त उत्पादों और सेवाओं (ऋण और निवेश दोनों) की पेशकश करने और उनके वितरण चैनलों की समझ पर विचार करना। वे प्रक्रियाएं और प्रौद्योगिकी जिनके द्वारा उत्पाद और सेवाएं प्रदान की जाएंगी, उनके उपयोग और समर्थन को संपूर्ण ग्राहक अनुभव को ध्यान में रखते हुए ध्यान में रखा जाएगा। जब उत्पादों और सेवाओं को तीसरे पक्ष के माध्यम से पेश किया जाता है तो आपूर्ति उपयुक्तता पर विचार करना। चूंकि आबादी के निम्न आय वर्ग के पास प्रतिभूति के रूप में पेश करने के लिए मूर्त संपत्ति नहीं हो सकती है, इसलिए आबादी के ऐसे क्षेत्रों के लिए क्रेडिट उत्पादों को डिज़ाइन करते समय इसे ध्यान में रखा जाना चाहिए।

सरलता: जन बाजार के लिए आवश्यक ऋण उत्पाद ऐसे रूप में उपलब्ध कराए जाएंगे जो सरल, पारदर्शी और समझने में आसान हों। जटिल उत्पादों की भी अपनी भूमिका है, ऐसे सरल वित्तीय उत्पादों के समूह की आवश्यकता है जो आवश्यक बुनियादी जरूरतों को पूरा करने के लिए डिज़ाइन किए गए हों, ताकि ऐसे जन-बाजार ऋण उत्पादों के ग्राहकों को वित्तीय बाज़ार में आगे बढ़ने में मदद मिल सके। निवेश उत्पाद पेश करते समय ग्राहकों की जोखिम प्रोफाइल को ध्यान में रखा जाएगा। निवेश उत्पादों की पेशकश करते समय ग्राहकों के जोखिम प्रोफाइल को ध्यान में रखा जाएगा।

ग्राहक के अधिकारों का कोई हनन नहीं: ग्राहकों से उनके अधिकारों को छोड़ने के लिए नहीं कहा जाना चाहिए, जैसे मुकदमा करने का अधिकार, सूचना प्राप्त करने का अधिकार, समर्थन का अधिकार, गोपनीयता का अधिकार, आदि। यदि छूट के बिना कोई उत्पाद या सेवा प्रदान करना व्यवहार्य नहीं है, तो यह बात ग्राहक को स्पष्ट रूप से बता दी जानी चाहिए।

एकतरफा बदलाव: वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की शर्तों में परिवर्तन केवल ग्राहक की सहमति से ही लागू किया जाएगा।

सामर्थ्य: ब्याज दरों, शुल्कों, राशियों आदि के रूप में ग्राहक की लागत और उत्पाद का आकार और आवधिक भुगतान राशि ग्राहक की समग्र वित्तीय स्थिति को ध्यान में रखते हुए, ग्राहक की भुगतान क्षमता के भीतर उचित रूप से फिट होनी चाहिए। क्रेडिट उत्पादों की पेशकश को इस तरह से डिज़ाइन किया जाना चाहिए कि 'अति-ऋणग्रस्तता की रोकथाम' सिद्धांत के तहत नीचे दिए गए अनुसार अति-ऋणग्रस्तता को रोका जा सके।

कूलिंग ऑफ पीरियड: कुछ ऋण उत्पादों और ग्राहकों के प्रकारों के लिए ऋण के आकार और अवधि के अनुरूप कूलिंग ऑफ पीरियड तैयार करना, जिससे ग्राहकों को अनुबंध पर हस्ताक्षर करने के बाद बिना किसी दंड के अनुबंध को रद्द करने के लिए एक निश्चित समय मिल सके, ताकि ग्राहकों को दबाव में निर्णय लेने से बचाया जा सके और उत्पाद-ग्राहक बेमेल के कारण चूक को रोका जा सके।

डिज़ाइन के माध्यम से उपभोक्ता संरक्षण: डिजिटल उत्पादों के लिए, ग्राहक सुरक्षा सिद्धांतों पर विचार किया जाएगा ताकि उन्हें डिजिटल इंटरफेस और चैनलों में उचित रूप से शामिल किया जा सके, ताकि लिंग, धर्म और अन्य संवेदनशील चर के आधार पर भेदभाव से बचा जा सके; पारदर्शिता, डेटा गोपनीयता और सुरक्षा, शिकायतों का निपटान, आदि का समर्थन किया जा सके; और उत्पाद की शर्तें, नियम और उपयोग डिजिटल इंटरफेस के माध्यम से ग्राहकों के लिए स्पष्ट किए जा सकें और ग्राहकों को सूचित निर्णय लेने की अनुमति मिल सके। जब उत्पाद और सेवाएं तीसरे पक्ष के माध्यम से डिज़ाइन या ऑफ़र की जाती हैं, तो डिज़ाइन और डिलीवरी की उपयुक्तता पर विचार करना। लिंक किए गए उत्पादों या सेवाओं की पेशकश करते समय, ग्राहकों को लाभ उठाने के लिए उत्पादों या सेवाओं का चयन करने के लिए "ऑफ़-आउट" सुविधा के बजाय "ऑफ़-इन" सुविधा प्रदान की जानी चाहिए।

सेवा प्रदाताओं का चयन. जिम्मेदार वित्त के प्रति अपनी प्रतिबद्धता के साथ तालमेल बिठाने के लिए तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाताओं की पसंद पर सावधानीपूर्वक विचार करना। जब उत्पादों और सेवाओं को तीसरे पक्ष के माध्यम से डिज़ाइन या पेश किया जाता है तो डिज़ाइन और वितरण उपयुक्तता पर विचार करना।

B. अति-ऋणग्रस्तता की रोकथाम

यह निर्धारित करने के लिए क्रेडिट प्रक्रियाओं में पर्याप्त सावधानी बरतें कि ग्राहकों के पास अत्यधिक ऋणग्रस्त हुए बिना चुकाने की क्षमता है।

अति-ऋणग्रस्तता एक ऐसी स्थिति है जिसमें एक ग्राहक को ऋण चुकाने के लिए अपने जीवन स्तर या उसके व्यावसायिक मामलों में महत्वपूर्ण त्याग करना पड़ता है।

लोन चुकौती कार्यक्रम ग्राहक के नकदी प्रवाह के अनुरूप होना चाहिए। मौसमी नकदी प्रवाह वाले ग्राहकों, जैसे कि किसानों की जरूरतों पर भी विचार किया जाना चाहिए। ग्राहकों को अपने वित्तीय उत्पादों के भुगतान के लिए अपने जीवन स्तर या व्यावसायिक मामलों में कोई बड़ा त्याग नहीं करना पड़ेगा। पात्रता मानदंड और अन्य शर्तों के माध्यम से उत्पाद डिजाइन में अति-ऋणग्रस्तता से बचा जा सकता है जो ग्राहक की पुनर्भुगतान क्षमता के विरुद्ध लोन के आकार को संतुलित करता है।

ग्राहक हामीदारी प्रक्रिया: लोन उत्पादों के लिए, ग्राहकों की ऋण-योग्यता का मूल्यांकन किया जाएगा। संपार्श्विक और गारंटी का उपयोग पुनर्भुगतान के द्वितीयक स्रोत के रूप में और ग्राहक की पुनर्भुगतान के प्रति प्रतिबद्धता की पुष्टि के रूप में किया जा सकता है, लेकिन लोन स्वीकृति के लिए मूल आधार के रूप में नहीं। लोन सेवा भुगतान के लिए उपलब्ध नकदी प्रवाह के अनुपात के आधार पर लोन राशि निर्धारित करना, जिससे त्रुटियों और अप्रत्याशित व्ययों के लिए गुंजाइश बनी रहे। संपार्श्विक या गारंटी की उपलब्धता प्राथमिक लोन स्वीकृति मानदंड नहीं होनी चाहिए।

सूचना सत्यापन: ग्राहक और लोन उत्पाद के प्रकार के आधार पर, जहां चुकाने की व्यवहार्य इच्छा का मूल्यांकन आवेदक द्वारा प्रदान की गई जानकारी की पुष्टि करके किया जाएगा, जैसे कि संदर्भ जांच और साइट का दौरा।

क्रेडिट ब्यूरो का उपयोग: हामीदारी प्रक्रिया के दौरान क्रेडिट ब्यूरो का उपयोग करना और ग्राहकों के बारे में कानून के अनुसार समय पर और पूरी जानकारी क्रेडिट ब्यूरो को रिपोर्ट करना।

ऋण नवीनीकरण, पुनर्वित्त और पुनर्निर्धारण: अति-ऋणग्रस्तता को रोकने का यह प्रयास ऋण नवीनीकरण (स्वचालित ऋण नवीनीकरण सहित) और पुनर्वित्त के समय भी लागू किया जाएगा और ग्राहक के अनुरोध पर अति-ऋणग्रस्तता को कम करने के दृष्टिकोण के रूप में पुनर्निर्धारण पर विचार किया जाएगा।

निगरानी: ऋणग्रस्तता और ऋण तनाव के स्तर को मापने के लिए ऋण पोर्टफोलियो की समय-समय पर नियमित रूप से निगरानी की जाएगी।

C. पारदर्शिता

स्पष्ट, पर्याप्त और समय पर जानकारी का ऐसे तरीके और भाषा में संचार करना जिसे ग्राहक समझ सकें और सूचित निर्णय ले सकें।

शिक्षा या साक्षरता के निम्न स्तर वाले ग्राहकों के लिए, जो औपचारिक वित्तीय उत्पादों और उनके नियमों और शर्तों से अपरिचित हो सकते हैं, ग्राहकों के साथ संचार इस तरह से होना चाहिए कि ग्राहक समझ सकें, जैसे स्थानीय स्थानीय भाषा में सरल भाषा का उपयोग करना, और कुछ मामले मौखिक रूप से या चित्रों में संचार करते हैं। ऐसे ग्राहकों के लिए और डिजिटल ऋण (यानी, एक दूरस्थ और स्वचालित ऋण प्रक्रिया) के मामले में, ऋण राशि, ब्याज दर, वार्षिक प्रतिशत दर, शुल्क, शुल्क, प्रीमियम, जुर्माना राशि / दर और पूर्व भुगतान प्रीमियम का पूरा विवरण देना होगा। 'मुख्य तथ्य विवरण' या अन्य समान तरीके से उपलब्ध कराया जाना चाहिए।

डिजिटल चैनलों के माध्यम से उत्पादों और सेवाओं को प्रदान करने के मामले में, उपयोगकर्ता इंटरफ़ेस का डिजाइन ऐसा होना चाहिए कि ग्राहक के लिए समझना और नेविगेट करना आसान हो, साथ ही यह सुनिश्चित करना कि आवश्यक शर्तें बताई गई हैं और ग्राहकों के लिए किसी भी समय उपलब्ध हैं।

जहां उत्पादों या सेवाओं को तीसरे पक्ष के माध्यम से पेश किया जाता है, नॉर्दर्न आर्क ग्रुप में संबंधित इकाई के शिकायत निवारण तंत्र का विवरण ग्राहकों को उपलब्ध कराया जाएगा, ताकि ग्राहक पूछताछ करने या शिकायत दर्ज करने में सक्षम हो सकें।

ग्राहकों को यहां अनुसूची में निर्धारित अधिकार प्राप्त होंगे। ग्राहकों के उक्त अधिकारों को ग्राहकों के लिए उपलब्ध कराया जाना है ताकि ग्राहक उन शिकायतों को उठा सकें जब उनके साथ जिम्मेदारी से व्यवहार नहीं किया जा रहा हो।

जहां तक निवेश उत्पादों और सेवाओं का संबंध है, ग्रीनवॉशिंग, स्थिरता-वॉशिंग, इम्पैक्ट वॉशिंग और इसी तरह के जोखिम को स्पष्ट, सावधानीपूर्वक और पर्याप्त संचार के माध्यम से कम करने की आवश्यकता है।

D. जिम्मेदार मूल्य निर्धारण

मूल्य निर्धारण, नियम और शर्तें इस तरह से निर्धारित की जाएंगी जो ग्राहकों के लिए किफायती हों और साथ ही वित्तीय संस्थानों को टिकाऊ बनाया जा सके।

कम से कम, जिम्मेदार मूल्य निर्धारण विक्रेता द्वारा पूर्ण प्रकटीकरण पर निर्भर करता है ताकि ग्राहकों को सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाया जा सके। कोई छिपा हुआ शुल्क नहीं होगा यानी, उत्पादों और सेवाओं की वास्तविक लागत को ग्राहकों से शुल्क वसूल कर छिपाया नहीं जाना चाहिए जो पहले प्रकट नहीं किया गया था। कोई भी शुल्क लिया जाना उस गतिविधि के प्रत्यक्ष परिणाम के रूप में होने वाली लागत के उचित अनुमान पर आधारित

होना चाहिए जिसके लिए शुल्क लगाया गया है। ग्राहकों के लिए किफायती होने का मतलब है कि ग्राहक उत्पाद या सेवा के लिए पूरी लागत चुकाने के बाद भी उससे शुद्ध लाभ प्राप्त करते हैं, जबकि मूल्य निर्धारण टिकाऊ होना चाहिए ताकि सभी परिचालन लागतों को कवर किया जा सके।

E. ग्राहकों के साथ उचित एवं सम्मानजनक व्यवहार

ग्राहकों के साथ निष्पक्ष और सम्मानजनक व्यवहार किया जाएगा और उनके साथ भेदभाव नहीं किया जाएगा। कर्मचारियों और एजेंटों द्वारा, विशेषकर बिक्री और ऋण वसूली के दौरान, भ्रष्टाचार और ग्राहकों के साथ आक्रामक या अपमानजनक व्यवहार का पता लगाने और उसे ठीक करने के लिए पर्याप्त सुरक्षा उपाय सुनिश्चित किए जाने चाहिए।

ग्राहक चयन और उपचार में नस्ल, जातीयता, लिंग, राजनीतिक संबद्धता, विकलांगता, धर्म, जाति, क्षेत्र, अभिव्यक्तियां या उम्र के आधार पर भेदभाव शामिल नहीं होना चाहिए।

ग्राहकों और कर्मचारियों के बीच हर प्रत्यक्ष बातचीत में ईमानदारी, निष्पक्षता और सम्मान की विशेषता होनी चाहिए। ऋण वसूली के दौरान सम्मानजनक व्यवहार बनाए रखना विशेष रूप से महत्वपूर्ण है, जब कभी-कभी ग्राहकों को सम्मानजनक व्यवहार के योग्य नहीं माना जाता है।

हमारी बिक्री टीमों को ज्ञान और कौशल से लैस करने के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम जो उन्हें हमारे उत्पादों और सेवाओं को ठीक से बेचने में सक्षम बनाएंगे।

आचार संहिता और नैतिकता के प्रति प्रतिबद्धता: आचार संहिता और नैतिकता का पालन करना संगठनात्मक स्तर पर एक प्रतिबद्धता है और कर्मचारियों के लिए इसका पालन करना अनिवार्य है। प्रबंधन, कर्मचारियों या एजेंटों की ओर से किसी भी प्रकार के भ्रष्टाचार के प्रति शून्य सहिष्णुता होगी, जिसमें धोखाधड़ी, रिश्वत और ग्राहकों से अनुरोध या मांग की गई सहायता शामिल है।

उचित प्रोत्साहन संरचना और बिक्री प्रथाएँ: ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण के महत्व को बढ़ावा दिया जाएगा जो ग्राहक की जरूरतों और संतुष्टि को सबसे आगे रखता है। ग्राहक के हितों पर ध्यान देना सभी कर्मचारियों के लिए अनिवार्य है। यह सुनिश्चित करने के लिए सावधानी बरती जानी चाहिए कि ग्राहक के हित में न होने वाला आचरण जैसे गलत बिक्री, उत्पादों या सेवाओं को इस बात की परवाह किए बिना बंडल करना कि वह ग्राहक के लिए उपयुक्त है या नहीं, या ग्राहकों को बेहतर मूल्य वाले या अधिक उपयुक्त उत्पादों या सेवाओं के बजाय विशिष्ट उत्पादों या सेवाओं की ओर ले जाना, पारिश्रमिक, प्रोत्साहन या पुरस्कार प्रणाली द्वारा संचालित नहीं होता है।

ग्राहक प्रतिक्रिया: नेट प्रमोटर स्कोर और ग्राहक संतुष्टि स्कोर प्राप्त करने के लिए ग्राहक सर्वेक्षण आयोजित किए जाएंगे और परिणामों का विश्लेषण किया जाएगा और ग्राहकों के साथ जिम्मेदार व्यवहार को बढ़ावा देने और संचालन और ग्राहक संतुष्टि में सुधार के लिए उपयोग किया जाएगा।

उचित संग्रह प्रथाएं और एजेंटों का जिम्मेदार उपयोग: अनुचित संग्रह/वसूली व्यवहार और उस व्यवहार का उपयोग करने पर लागू होने वाले प्रतिबंधों को स्पष्ट किया जाएगा। जबरदस्ती संग्रह/वसूली के तरीकों का इस्तेमाल नहीं किया जाएगा। जहां तीसरे पक्ष संग्रह/वसूली के लिए लगे हुए हैं, ऐसे तीसरे पक्षों को भी इन प्रक्रियाओं के लिए प्रतिबद्ध होना चाहिए। यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ग्राहकों को शारीरिक क्षति की धमकी न दी जाए या उत्पीड़न का शिकार न बनाया जाए।

F. ग्राहक डेटा की गोपनीयता, सुरक्षा और अखंडता

व्यक्तिगत ग्राहक डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाना चाहिए। ग्राहक डेटा का उपयोग केवल अधिकृत उद्देश्यों के लिए और ग्राहक की सहमति से किया जाएगा। ग्राहक डेटा को अनुचित तरीके से जारी होने या दुरुपयोग होने से बचाने और ग्राहकों को धोखाधड़ी से बचाने के लिए सिस्टम, चाहे वह आंतरिक कर्मचारियों, साझेदार कंपनियों या बुरे प्रतिभागियों द्वारा बनाए रखा जाए।

ग्राहकों के डेटा गोपनीयता के अधिकार को बरकरार रखा जाएगा। डिजिटल यात्रा के प्रत्येक चरण में, व्यक्तिगत जानकारी एकत्र करने का उद्देश्य ग्राहक को स्पष्ट रूप से बताया जाएगा और ग्राहक से सहमति ली जाएगी। ग्राहकों की जिस प्रकार की व्यक्तिगत जानकारी एकत्र की जाएगी और उसके उपयोग का उद्देश्य ग्राहकों को बताया जाएगा। केवल व्यक्तिगत जानकारी जो उत्पादों या सेवाओं के प्रावधान के लिए सीधे तौर पर आवश्यक है, एकत्र की जाएगी और केवल जरूरत पड़ने पर या कानून के तहत आवश्यक होने पर ही रखी जाएगी। ऐसी व्यक्तिगत जानकारी पर कानून के तहत निर्धारित सुरक्षा प्रथाओं और प्रक्रियाओं को कम से कम लागू किया जाएगा। ग्राहकों की पूर्व सहमति के बिना, उनकी व्यक्तिगत जानकारी किसी तीसरे पक्ष को तब तक प्रकट नहीं की जाएगी जब तक कि ऐसे प्रकटीकरण की अनुबंधात्मक अनुमति न दी गई हो, या जहां कानून के अनुपालन के लिए प्रकटीकरण आवश्यक हो। केवल लागू कानून के अधीन, कोई बायोमेट्रिक जानकारी संग्रहीत नहीं की जाएगी। ग्राहक डेटा तक पहुंच केवल जानने की आवश्यकता के आधार पर प्रदान की जाएगी। ग्राहक डेटा के संबंध में डेटा सुरक्षा और गोपनीयता की संस्कृति को बढ़ावा दिया जाएगा।

डेटा गोपनीयता नीति: ग्राहक डेटा के संग्रह, प्रबंधन, भंडारण, सुरक्षा और साझाकरण को नियंत्रित करने के लिए एक डेटा गोपनीयता नीति और संबंधित प्रक्रियाएं लागू होंगी।

G. शिकायतों के समाधान के लिए तंत्र

ग्राहकों के लिए शिकायतों और समस्या समाधान के लिए समय पर और उत्तरदायी तंत्र मौजूद होंगे और ऐसे तंत्र का उपयोग शिकायतों के समाधान और उत्पादों और सेवाओं में सुधार दोनों के लिए किया जाएगा।

ग्राहकों के लिए शिकायत निवारण तंत्र का उपयोग करना आसान होगा। शिकायत करने के लिए विभिन्न चैनल जैसे टोल फ्री नंबर, ईमेल आईडी, ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने की सुविधा उपलब्ध कराई जाएगी। ग्राहक को शिकायत करने के उनके अधिकार और शिकायत करने की व्यवस्था के बारे में जागरूक किया जाना चाहिए। ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित और प्रभावी ढंग से समाधान किया जाएगा और ऐसी शिकायतों का उपयोग संचालन में सुधार के लिए फीडबैक के रूप में किया जाएगा। शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा त्रैमासिक आधार पर वरिष्ठ प्रबंधन से बनी एक समिति द्वारा की जाएगी, जो नॉर्दर्न आर्क ग्रुप द्वारा पेश किए गए प्रत्येक उत्पाद और सेवा के लिए ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण लागू करने, शिकायत निवारण सहित ग्राहक संबंध प्रबंधन की देखरेख करने के लिए गठित की गई है। ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने और ग्राहक हितों की सुरक्षा के लिए उपाय करना।

जिम्मेदार बिक्री और विपणन

हम यह सुनिश्चित करने का प्रयास करते हैं कि हमारी सेवाओं और उत्पादों की बिक्री और विपणन नैतिक रूप से किया जाए। हमारी बिक्री और मार्केटिंग को कभी भी ग्राहकों को गलत तरीके से प्रस्तुत नहीं करना चाहिए, धोखा नहीं देना चाहिए या गुमराह करने की संभावना नहीं होनी चाहिए। सेवाओं और उत्पादों का विपणन और विज्ञापन सच्चा और सटीक होना चाहिए। हमें ग्राहकों और जनता की संस्कृति के प्रति हमेशा उचित और संवेदनशील रहना चाहिए।

पारदर्शी और स्पष्ट

हम अपनी मार्केटिंग और उत्पाद जानकारी इस तरह से प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध हैं जो ग्राहकों को सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाने के लिए पूर्ण, संतुलित, स्पष्ट रूप से समझने योग्य और आसानी से तुलनीय हो।

सरल और उचित मूल्य निर्धारण

हम अपने सभी उत्पादों और सेवाओं के लिए शुल्क और ब्याज दरों पर पारदर्शी और तुलनीय जानकारी प्रदान करते हैं। हम सुनिश्चित करते हैं कि कीमत की जानकारी नवीनतम हो और हमारे ग्राहकों के लिए आसानी से उपलब्ध हो। हम अपने ग्राहकों के उपयोग व्यवहार के आधार पर आसानी से समझने योग्य मूल्य निर्धारण संरचनाएं प्रदान करना चाहते हैं।

विज्ञापन और विपणन अभियानों में विविधता

हम विविधता के प्रति प्रतिबद्ध हैं और विज्ञापन तथा विपणन अभियानों में किसी भी रूढ़िवादिता का संचार नहीं करते हैं।

चुनने की आजादी

ऐसे उचित उपाय किए जाएंगे कि ग्राहकों की चुनने की आजादी विज्ञापन, विपणन या सेवाओं की बिक्री के माध्यम से प्रतिबंधित न हो, यानी, उत्पादों और सेवाओं की बिक्री और विपणन एक जिम्मेदार तरीके से किया जाएगा जिससे ग्राहकों को विशिष्ट की ओर नहीं ले जाया जाएगा। उन उत्पादों या सेवाओं के बजाय जो ग्राहकों के लिए बेहतर मूल्य या अधिक उपयुक्त हो सकते हैं।

विज्ञापन की पहचान

भारत के विज्ञापन कानूनों और मानकों के अनुसार, हम प्रिंट मीडिया और ऑनलाइन में विज्ञापन को स्पष्ट रूप से इंगित करेंगे।

तकनीकी एवं सामाजिक कौशल का विकास

विशेषज्ञ ज्ञान के अलावा, सामाजिक कौशल हमारी बिक्री में - सहकर्मियों के साथ बातचीत करते समय और अपने ग्राहकों को सलाह देते समय महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। हम प्रशिक्षण, सतत शिक्षा कार्यक्रमों और नियमित फीडबैक के माध्यम से अपने कर्मचारियों को अपने मूल्यों और व्यावसायिक नैतिकता के बारे में बताने के लिए प्रतिबद्ध हैं।

गुणवत्ता नियंत्रण

आंतरिक नियंत्रण प्रणालियाँ और नियमित ग्राहक संतुष्टि विश्लेषण, बिक्री में अन्य बातों के अलावा, यह सुनिश्चित करते हैं कि हमारी सेवाएँ हमारे द्वारा अपनाए गए सिद्धांतों और दिशानिर्देशों के अनुरूप हैं।

उचित उपचार

हमारी आचार संहिता और नैतिकता यह सुनिश्चित करती है कि बिक्री कार्य से जुड़े हमारे कर्मचारी हमारे ग्राहकों के प्रति निष्पक्ष और सत्यनिष्ठा के साथ कार्य करें। यह सुनिश्चित करना हमारी सर्वोच्च प्राथमिकता है कि हमारे ग्राहकों के हित हमेशा सुरक्षित रहें।

ग्राहक अधिकार

उचित व्यवहार का अधिकार

ग्राहकों को शिष्टाचार और सम्मान के साथ व्यवहार करने का अधिकार है। वित्तीय उत्पाद या सेवाएँ प्रदान करते समय लिंग, लैंगिक अभिविन्यास, आयु, धर्म, नस्ल, जाति, वैवाहिक स्थिति और शारीरिक क्षमता जैसे आधारों पर ग्राहकों के साथ अनुचित भेदभाव नहीं किया जाना चाहिए।

पारदर्शिता, निष्पक्ष और ईमानदार व्यवहार का अधिकार

ग्राहकों को यह अधिकार है कि उन्हें उत्पादों और सेवाओं के बारे में स्पष्ट जानकारी दी जाए; नियम और शर्तें; ऋण राशि, ब्याज दर, वार्षिक प्रतिशत दर, शुल्क, फीस, प्रीमियम, जुर्माना राशि/दर और पूर्वभुगतान प्रीमियम का पूरा विवरण सरल और आसानी से समझ में आने वाली भाषा में तथा पर्याप्त जानकारी के साथ दिया जाए, ताकि ग्राहक से उचित और सूचित उत्पाद का चयन करने की उचित उम्मीद की जा सके। नियम एवं शर्तें निष्पक्ष होंगी तथा अधिकार, दायित्व एवं दायित्व यथासंभव स्पष्ट एवं सरल भाषा में निर्धारित किए जाएंगे।

उपयुक्तता का अधिकार

ग्राहकों को उन उत्पादों और सेवाओं की पेशकश करने का अधिकार है जो उनकी आवश्यकताओं के लिए उपयुक्त हैं और ग्राहक की वित्तीय परिस्थितियों और समझ के आकलन पर आधारित हैं। ग्राहकों को यह अधिकार है कि उन्हें ग्राहक को प्रदान किए गए किसी भी उत्पाद या सेवा के बदले में किसी भी तीसरे पक्ष के उत्पादों या सेवाओं सहित किसी अन्य उत्पाद या सेवा का लाभ उठाने के लिए मजबूर न किया जाए।

डेटा गोपनीयता का अधिकार

ग्राहकों के डेटा गोपनीयता के अधिकार को बरकरार रखा जाएगा। ग्राहकों की जिस प्रकार की व्यक्तिगत जानकारी एकत्र की जाएगी और उसके उपयोग का उद्देश्य ग्राहकों को बताया जाएगा। ऐसी व्यक्तिगत जानकारी पर कानून के तहत निर्धारित सुरक्षा प्रथाओं और प्रक्रियाओं को कम से कम लागू किया जाएगा। हमारे ग्राहकों की पूर्व सहमति के बिना, उनकी व्यक्तिगत जानकारी किसी तीसरे पक्ष को तब तक प्रकट नहीं की जाएगी जब तक कि ऐसे प्रकटीकरण की अनुबंधात्मक अनुमति न दी गई हो, या जहां कानून के अनुपालन के लिए प्रकटीकरण आवश्यक हो।

शिकायत निवारण का अधिकार

ग्राहकों को अपनी शिकायतों के निवारण का अधिकार होगा। ग्राहकों को उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र उपलब्ध कराया जाएगा, जिससे वे तीसरे पक्षों के खिलाफ पूछताछ करने या शिकायत दर्ज करने में सक्षम हो सकें, जिनके माध्यम से ग्राहकों को उनके संबंध में उत्पाद या सेवाएं प्रदान की जाती हैं।

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

मुख्य विशेषताएं

उद्देश्य

एनबीएफसी के बीच अनुकूल ऋण संस्कृति को बढ़ावा देने और देश की ऋण प्रणाली को उनके लाभ के लिए विनियमित करने के लिए, भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") ने जमा, ऋण और अग्रिम तथा अन्य निर्दिष्ट मामलों से संबंधित सेवाओं में कमी के खिलाफ शिकायतों के निवारण की एक प्रणाली प्रदान की है। इस दिशा में, आरबीआई ने एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 ("योजना") अधिसूचित की।

योजना के संदर्भ में, आरबीआई द्वारा नियुक्त एक लोकपाल:

- लोकपाल योजना के खंड 9 में उल्लिखित किसी एक या अधिक आधारों पर दर्ज की गई सेवाओं में कमियों से संबंधित शिकायतों को प्राप्त करें और उन पर विचार करना।
- संबंधित एनबीएफसी और पीड़ित पक्ष के बीच समझौते या सुलह और मध्यस्थता के माध्यम से या एक निर्णय देकर संतुष्टि या निपटान की सुविधा प्रदान करना।

ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने का आधार

सेवा में कमी के परिणामस्वरूप किसी कार्य या चूक से पीड़ित कोई भी ग्राहक व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से योजना के तहत शिकायत दर्ज कर सकता है।

यदि ग्राहक को कंपनी को अभ्यावेदन देने की तारीख से एक महीने के भीतर एनबीएफसी शिकायत निवारण अधिकारी या नोडल अधिकारी से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, या यदि ग्राहक प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो शिकायत की जा सकती है। उस लोकपाल की योजना के अनुसार किया गया जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का कार्यालय स्थित है जिसके खिलाफ शिकायत की गई है।

लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

- शिकायत इस उद्देश्य के लिए डिज़ाइन किए गए पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है।
- शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से रिजर्व बैंक द्वारा अधिसूचित केंद्रीकृत रसीद और संसाधन केंद्र को भी प्रस्तुत की जा सकती है।
- यदि शिकायत भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है, तो उस पर शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षर किए जाएंगे। शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड में ऐसे प्रारूप में प्रस्तुत की जाएगी और इसमें ऐसी जानकारी होगी जो रिजर्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट की जा सकती है।

लोकपाल कैसे निर्णय लेता है

शिकायत को लोकपाल द्वारा हल किया हुआ माना जाएगा जब:

- इसे लोकपाल के हस्तक्षेप पर विनियमित इकाई द्वारा शिकायतकर्ता के साथ सुलझा लिया गया है; या
- शिकायतकर्ता ने लिखित रूप से या अन्यथा (जिसे दर्ज किया जा सकता है) सहमति व्यक्त की है कि शिकायत के समाधान का तरीका और सीमा संतोषजनक है; या
- शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली है।

यदि कोई ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं है तो क्या वह अपील कर सकता है?

शिकायतकर्ता, यदि लोकपाल के निर्णय या शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित है, तो निर्णय प्राप्त होने या शिकायत की अस्वीकृति की तारीख से 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है।

योजना के बारे में अधिक जानकारी के लिए कृपया www.rbi.org.in पर जाएं।