

ब्रांच इंटरनेशनल फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

संस्करण नियंत्रण

संस्करण	अनुमोदन/संशोधन की दिनांक	द्वारा अनुमोदित
V 1.0	मई 08, 2019	निदेशक मंडल
V 2.0	अगस्त 07, 2020	निदेशक मंडल
V 3.0	सितम्बर 30, 2022	निदेशक मंडल
V 4.0	अगस्त 30, 2023	निदेशक मंडल



विषय-सूची

1. परिचय	3
2. उद्देश्य	3
3. परिभाषा	3
4. प्रयोज्यता	3
5. प्रतिबद्धता	3
6. लोन आवेदन और क्रेडिट मूल्यांकन	4
7. लोन समझौता और दस्तावेज़ीकरण	5
8. ब्याज दर और अन्य शुल्क	6
9. बकाया की वसूली	6
10. सामान्य	7
11. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी	7
12. शिकायतें और अभियोग	7
13. प्रशिक्षण और जागरूकता	8
14. संहिता समीक्षा	8



ब्रांच इंटरनेशनल उचित व्यवहार संहिता

1. परिचय

यह उचित व्यवहार संहिता ('संहिता') ब्रांच इंटरनेशनल फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड ('कंपनी') द्वारा मास्टर डायरेक्शन - भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 ('एसबीआर मास्टर निर्देश') के पैरा 45 के अनुसार तैयार और अपनाई गई है। कंपनी समय-समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा निर्धारित किए जाने वाले मानकों के अनुरूप इस संहिता में उपयुक्त संशोधन कर सकती है।

2. उद्देश्य

- 2.1. ग्राहकों के साथ संपर्क करते समय उचित मानक स्थापित करके अच्छे, निष्पक्ष और पारदर्शी कारोबारी व्यवहार का पालन करना;
- 2.2. निष्पक्ष प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाज़ारी शक्तियों को प्रोत्साहित करते हुए उच्च संचालन मानकों को प्राप्त करना;
- 2.3. ग्राहक के साथ इस तरह का व्यवहार रखना जिससे एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा मिले;
- 2.4. आवश्यकतानुसार, उचित वैधिक प्रक्रिया का पालन करते हुए वसूली और प्रवर्तन करना।

3. परिभाषा

- 3.1. इस नीति के प्रयोजन के लिए, ग्राहक को किसी ऐसे व्यक्ति के रूप में परिभाषित किया गया है जिसने कंपनी के लोन उत्पादों में से कम से कम एक का लाभ उठाया है या उठाने की प्रक्रिया में है।

4. प्रयोज्यता

- 4.1. यह संहिता कंपनी के उत्पादों और सेवाओं की पेशकश करने वाले अथवा कर्मचारी या अन्य किसी भी रूप/तरीके/माध्यम से ग्राहकों के साथ बातचीत करने वाले सभी व्यक्तियों पर लागू होगी।
- 4.2. यह संहिता सामान्य परिचालन वातावरण के अंतर्गत लागू होती है, सिवाय किसी अप्रत्याशित घटना (force majeure) की स्थिति को छोड़कर।
- 4.3. यह संहिता सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है और सभी कार्यों और व्यवहारों में संहिता के मूल भाव का पालन होगा।

5. प्रतिबद्धता

- 5.1. कंपनी हर समय यह सुनिश्चित करने के लिए अपना सर्वोत्तम प्रयास करेगी कि वह निष्पक्ष, युक्तिसंगत तरीके से कार्य करे और उस उद्योग में प्रचलित मानक प्रथाओं का पालन करे जिसमें वह कार्य करती है।
- 5.2. ग्राहकों के साथ बातचीत के दौरान कंपनी सभी प्रासंगिक कानूनों, विनियमों का पालन करेगी और सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों का पालन करेगी।

- 5.3. कंपनी लोन देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। इसके अलावा, कंपनी विकलांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टि बाधित आवेदकों को लोन सुविधाओं सहित अपने उत्पादों और सुविधाओं के विस्तार में भेदभाव नहीं करेगी।
- 5.4. कंपनी ग्राहकों से संबंधित जानकारी या डेटा को पूर्णतः गोपनीय मानेगी और कोई भी जानकारी या डेटा, जिसे हमारी गोपनीयता नीति के अंतर्गत अधिक स्पष्ट रूप से बताया गया है, साझा नहीं करेगी, जब तक कि कानून द्वारा आवश्यक न हो या ग्राहक द्वारा छूट/अनुमति न दी गई हो या निम्न असाधारण मामलों में :
 1. यदि जनता के समक्ष जानकारी प्रकट करना दायित्व है
 2. यदि कंपनी के हित के लिए इस जानकारी को बैंकों/वित्तीय संस्थानों/समूहों/सहयोगी कंपनियों को प्रदान करना आवश्यक है (उदाहरण: धोखाधड़ी रोकथाम)
- 5.5. कंपनी ग्राहक से संबंधित जानकारी को सख्ती से केवल लोन लेन-देन के लिए एकत्र और उपयोग करेगी और इसे किसी तीसरे पक्ष को केवल ग्राहक से उचित सहमति प्राप्त होने के बाद ही प्रकट किया जा सकता है, सिवाय इस नीति के पैरा 5.4 में उल्लिखित मामलों को छोड़कर। तीसरे पक्षों के साथ साझा की गई जानकारी आवश्यकता-आधारित और ग्राहक की पूर्व और स्पष्ट सहमति से होगी।
- 5.6. कंपनी अपने ग्राहकों को उनके अकाउंट से संबंधित जानकारी और उन्हें उपलब्ध सुविधाओं के बारे में उनके अधिकार सूचित करने के लिए आवश्यक कदम उठाएगी।
- 5.7. कंपनी अपने किसी भी विज्ञापन और प्रचार सामग्री में स्पष्ट होगी और गुमराह नहीं करेगी।
- 5.8. कंपनी लेन-देन करने से पहले अपने ग्राहकों को दरों, शुल्कों, गणना पद्धति आदि जैसी सभी वित्तीय जानकारी से अवगत कराएगी, जिसे उन्हें केएफएस (KFS), ब्रोशर, पोस्टर या मुलाकात के दौरान आदि के माध्यम से अवगत कराया जाएगा।
- 5.9. कंपनी ग्राहकों को किसी भी नियम और शर्तों में परिवर्तन के बारे में ग्राहक की स्थानीय भाषा में या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में सूचित करेगी, जिसमें वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं।
- 5.10. कंपनी पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त समझे जाने वाले तरीके से सभी सूचनाओं का खुलासा करेगी जो ग्राहक के हित को प्रभावित करती है, जिसमें निम्नलिखित शामिल हैं परन्तु इन तक सीमित नहीं हैं:
 - i. लोन आवेदन प्रोसेसिंग के लिए देय शुल्क;
 - ii. वार्षिक ब्याज दर और उसके अनुप्रयोग की विधि;
 - iii. यदि लोन राशि स्वीकृत नहीं की जाती है, तो वापसी योग्य शुल्क की राशि, यदि कोई हो;
 - iv. पूर्व भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो;
 - v. विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंड, यदि कोई हो, तो बोल्ट में
 - vi. रूपांतरण शुल्क, यदि कोई हो (स्थायी ब्याज दर से फ्लोटिंग ब्याज दर पर या इसके विपरीत लोन को स्विच करने पर)
 - vii. ब्याज पुनः निर्धारण खंड का अस्तित्व, यदि कोई हो
 - viii. कोई अन्य मामला जो ग्राहक के हित को प्रभावित करता है।
- 5.11. यह प्रकटीकरण इस प्रकार किया जाएगा ताकि ग्राहक लोन की प्रोसेसिंग और मंजूरी में शामिल सभी ब्याज, शुल्क और फीस से अवगत हो। कंपनी किसी ऐसे कार्य में शामिल नहीं होगी जो समान के बीच भेदभावपूर्ण हो।

6. लोन आवेदन और क्रेडिट मूल्यांकन

- 6.1. कंपनी अपने व्यापार के सामान्य क्रम में लोन प्राप्त करने की प्रक्रिया के बारे में अपने ग्राहकों का मार्गदर्शन करने का हर समय प्रयास करेगी।
- 6.2. प्रत्येक आवेदन की योग्यता पर स्वतंत्र रूप से विचार किया जाएगा, जिसमें सभी सूचनाओं सहित व्यक्ति और/या संस्था की पहचान की जांच की जाएगी।
- 6.3. कंपनी ग्राहक की लोन पात्रता का पता लगाने के लिए उचित परिश्रम करेगी, जो किसी भी लोन आवेदन को मंजूरी देने या अस्वीकार करने से पहले आवेदन पर निर्णय लेने में एक महत्वपूर्ण पैरामीटर होगा। निर्धारित जोखिम-आधारित मूल्यांकन प्रक्रियाओं और कंपनी की क्रेडिट नीति के अनुसार, प्रत्येक आवेदन का मूल्यांकन ऐसे जोखिम मूल्यांकन और हमारे प्रचलित

दिशानिर्देशों के आधार पर किया जाएगा। कंपनी किसी भी लोन को स्वीकृत करने से पहले ग्राहक की आर्थिक स्थिति (आयु, व्यवसाय, आय आदि) पर विचार करेगी और उसका दस्तावेजीकरण करेगी, ताकि ग्राहक की लोन पात्रता का लेखा परीक्षित तरीके से आकलन किया जा सके।

- 6.4. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि क्रेडिट सीमा में कोई स्वचालित वृद्धि न हो जबतक ऐसी वृद्धि के लिए ग्राहक से रिकॉर्ड पर स्पष्ट सहमति ना ली गयी हो।
- 6.5. कंपनी सभी लोन आवेदनों की प्राप्ति पर एक पावती देगी। पावती में संभावित समय सीमा जिसके भीतर लोन आवेदनों का निपटारा किया जाएगा, वह दर्शाया जाएगा।
- 6.6. लोन आवेदन फॉर्म में ऐसी आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो ग्राहक के हित को प्रभावित करती है ताकि ग्राहक अन्य NBFC द्वारा दी जाने वाली शर्तों और नियमों की सार्थक तरीके से तुलना कर सके और एक सूचित निर्णय ले सके।
- 6.7. कंपनी ग्राहक को लिखित में अंग्रेजी या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली किसी भी अन्य स्थानीय भाषा में, स्वीकृति पत्र, लोन समझौते या अन्यथा के माध्यम से, मंजूर लोन राशि के साथ-साथ शर्तों और नियमों सहित वार्षिक ब्याज दर और उसके अनुप्रयोग की विधि से अवगत कराएगी और इन शर्तों और नियमों की ग्राहक द्वारा स्वीकृति अपने रिकॉर्ड पर बनाए रखेगी।
- 6.8. कंपनी सभी डिजिटल लोन उत्पादों के लिए ग्राहक को एक मानकीकृत प्रारूप में एक प्रमुख तथ्य विवरण (KFS) प्रदान करेगी। कोई भी शुल्क, आदि, जो KFS में उल्लिखित नहीं हैं, उन्हें RE द्वारा लोन की अवधि के दौरान किसी भी समय ग्राहक से नहीं लिया जा सकता है।
- 6.9. ग्राहक द्वारा सभी वितरण, पुनर्भुगतान आदि सीधे कंपनी के बैंक अकाउंट में बिना किसी तीसरे पक्ष के किसी पास-थ्रू अकाउंट/पूल अकाउंट के निष्पादित किए जाएंगे। विधायी या नियामक जनादेश के तहत विशेष रूप से किए गए वितरण को छोड़कर, वितरण हमेशा ग्राहक के बैंक अकाउंट में ही किया जाएगा।
- 6.10. लोन आवेदन फॉर्म में आवेदन फॉर्म के साथ जमा किए जाने वाले दस्तावेजों को भी दर्शाया जाएगा।
- 6.11. ग्राहक के साथ साझा किया गया पुनर्भुगतान कार्यक्रम लोन दस्तावेजों में प्रदान किए गए ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन को स्पष्ट रूप से इंगित करेगा।

7. लोन समझौता और दस्तावेजीकरण

- 7.1. कंपनी देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए दंड शुल्क, यदि कोई हों, तो लोन समझौते में बोल्ट में उल्लेख करेगी।
- 7.2. कंपनी लोन समझौते में लोन की पुनर्भुगतान के लिए सटीक नियत तिथियां, पुनर्भुगतान की आवृत्ति, मूलधन और ब्याज के बीच विभाजन, SMA/NPA वर्गीकरण तिथियों के उदाहरण आदि को स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट करेगी और ग्राहक को लोन स्वीकृति के समय और लोन समझौते में बाद के परिवर्तन के समय, यदि कोई हों, तो भी इसकी सूचना दी जाएगी जबतक लोन का पुनर्भुगतान नहीं हो जाता। स्थगन के साथ दी गई लोन सुविधाओं के मामलों में, पुनर्भुगतान शुरू करने की सही तिथि भी लोन समझौतों में निर्दिष्ट की जाएगी।
- 7.3. कोई भी शुल्क, आदि, जो लोन दस्तावेजों में उल्लिखित नहीं हैं, उन्हें कंपनी द्वारा लोन अवधि के दौरान किसी भी चरण में ग्राहक से नहीं लिया जाएगा।
- 7.4. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन भावी तिथि से प्रभावी हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त लोन समझौते में शामिल की जाएगी।
- 7.5. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने का निर्णय लोन समझौते के अनुरूप होगा।
- 7.6. कंपनी लोन स्वीकृति/वितरण के समय सभी ग्राहकों को लोन समझौते की एक प्रति, जैसा कि ग्राहक द्वारा समझा जा सकता है, साथ ही लोन समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति, डाउनलोड करने योग्य लिंक के माध्यम से या एक प्रति के द्वारा प्रदान करेगी।

8. ब्याज दर और अन्य शुल्क

- 8.1. कंपनी ने एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है जो कि प्रासंगिक कारकों जैसे धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए बनाया गया है और लोन और अग्रिमों के लिए ली जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करता है।
- 8.2. ब्याज दर, जोखिम के उन्नयन का दृष्टिकोण और विभिन्न श्रेणी के ग्राहकों को अलग-अलग ब्याज दर वसूलने का औचित्य ग्राहक को आवेदन पत्र में बताया जाएगा और मोबाइल आधारित एप्लिकेशन के माध्यम से स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से संप्रेषित किया जाएगा और कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा या प्रासंगिक समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा, जैसा कि कंपनी तय कर सकती है। कंपनी की वेबसाइट पर या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को भी अद्यतन किया जाएगा जब भी ब्याज दर में कोई परिवर्तन होता है।
- 8.3. कंपनी समय-समय पर पत्रों या किसी अन्य प्रकार की सामान्य या सार्वजनिक घोषणा या प्रदर्शनों के माध्यम से अपने ग्राहकों को ब्याज दरों/शुल्कों आदि में किसी भी परिवर्तन से अवगत कराने का प्रयास करेगी।
- 8.4. कंपनी का निदेशक मंडल ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उपयुक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेगा। ग्राहक पर लगने वाले शुल्कों की पद्धति, प्रकार और दरें कंपनी की ब्याज दर और अन्य शुल्क नीति के अनुसार होंगी।
- 8.5. ग्राहक द्वारा लोन अनुबंध की भौतिक नियमों और शर्तों का पालन न करने पर लगाया जाने वाला दंड, यदि लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा और इसे अग्रिमों पर वसूल किए गए ब्याज दर में जोड़े गए 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा। दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं होगा अर्थात् ऐसे शुल्कों पर कोई आगे ब्याज नहीं लगाया जाएगा।
- 8.6. दंडात्मक शुल्कों की मात्रा उचित और लोन अनुबंध की भौतिक नियमों और शर्तों का पालन न करने के अनुरूप होगी, बिना किसी विशेष लोन/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए।
- 8.7. दंड शुल्क की मात्रा और कारण कंपनी द्वारा ग्राहकों को लोन समझौते, प्रमुख तथ्य विवरण (KFS) और कंपनी की वेबसाइट पर (ब्याज दरों और सेवा शुल्कों के अंतर्गत) स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।
- 8.8. जब भी लोन की भौतिक नियमों और शर्तों का पालन न करने के लिए ग्राहकों को अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो दंड शुल्क की सूचना दी जाएगी। इसके अलावा, दंड शुल्क लगाने की कोई भी घटना और उसका कारण भी बताया जाएगा।
- 8.9. व्यक्तिगत ग्राहकों को मंजूर किए गए लोन के मामले में दंड शुल्क, गैर-व्यक्तिगत ग्राहकों को समान भौतिक नियमों और शर्तों का पालन न करने के दंड शुल्क से अधिक नहीं होगा।
- 8.10. कंपनी व्यक्तिगत ग्राहकों को, सह-आवेदक(ओं) के साथ या बिना, व्यवसाय के अलावा किसी और आशय के लिए स्वीकृत सभी फ्लोटिंग दरों वाले टर्म लोन पर पुरोबंध शुल्क/पूर्व भुगतान दंड नहीं वसूल करेगी।

9. बकाया की वसूली

- 9.1. कंपनी ग्राहकों को उनके बकाये के संबंध में सभी जानकारी प्रदान करेगी और भुगतान के लिए उचित समय प्रदान करेगी।
- 9.2. कंपनी, अपने हित की रक्षा करते हुए, चूककर्ता ग्राहकों से अपने बकाये वसूल करने के लिए उचित और वैध उपाय करेगी, जिसमें बकाया वसूली के उद्देश्य से प्रेरक तरीकों का उपयोग भी शामिल है, और भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) के कानूनी ढांचे के भीतर और कंपनी की वसूली नीति के अनुसार कार्य करेगी।
- 9.3. कंपनी की वसूली प्रथाएं शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय पर आधारित हैं। लोन वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी जैसे ग्राहकों को असामयिक समय में लगातार परेशान करना, लोन वसूली के लिए बल का प्रयोग करना, आदि। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।
- 9.4. ग्राहक को लोन स्वीकृत करते समय और वसूली जिम्मेदारियों को किसी LSP को सौंपते समय या वसूली के लिए जिम्मेदार LSP में परिवर्तन के समय, LSP का विवरण सूचित किया जाएगा, जो वसूली के लिए ग्राहक से संपर्क करने के लिए अधिकृत है।

10. सामान्य

- 10.1. ग्राहकों के साथ बातचीत करते समय, कंपनी निम्नलिखित से सम्बंधित स्पष्ट जानकारी प्रदान करने के लिए सभी आवश्यक कदम उठाएगी, जो अंग्रेजी या हिंदी या उपयुक्त स्थानीय भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में हो सकती है:
 - इसके विभिन्न उत्पाद और सेवाएं
 - नियम और शर्तें, ब्याज दरें/सेवा शुल्क
 - ग्राहकों को उपलब्ध लाभ और यदि कोई हो तो निहितार्थ
 - प्रश्नों, यदि कोई हों, को संबोधित करने के लिए संपर्क व्यक्ति,
 - ग्राहकों के साथ संचार, यदि कोई हों
- 10.2. लोन समझौते की शर्तों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर कंपनी ग्राहक के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी (जब तक कि ग्राहक द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई जानकारी नहीं सामने आई हो)।
- 10.3. यदि ग्राहक से उधार अकाउंट के ट्रांसफर के लिए अनुरोध प्राप्त होता है, तो कंपनी की सहमति या अन्यथा यानि आपत्ति, यदि कोई हो, तो अनुरोध की प्राप्ति की तिथि से 21 दिनों के भीतर अवगत करा दी जाएगी। ऐसा ट्रांसफर कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- 10.4. कंपनी ग्राहक को अनुरोध पर इस संहिता की एक प्रति प्रदान करेगी। यह संहिता इसकी वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी।

11. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

- 11.1. कंपनी के निदेशक मंडल ने संगठन के भीतर शिकायतों के समाधान के लिए एक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है, जिसका उल्लेख संगठन की शिकायत निवारण नीति में किया गया है।
- 11.2. यह तंत्र सुनिश्चित करता है कि कंपनी के पदाधिकारियों के फैसलों से उत्पन्न सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना जाए और उनका निपटारा किया जाए।
- 11.3. निदेशक मंडल विभिन्न प्रबंधन स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा का भी प्रावधान करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट सालाना आधार पर बोर्ड को सौंपी जाएगी।

12. शिकायतें और अभियोग

- 12.1. कंपनी के निदेशक मंडल ने संगठन के भीतर एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है। यह तंत्र सुनिश्चित करता है कि कंपनी के पदाधिकारियों के फैसलों से उत्पन्न सभी विवादों को सुना जाए और उनका कम से कम अगले उच्च स्तर पर निपटारा किया जाए।
- 12.2. शिकायतों के मामले में कंपनी पूरी जानकारी प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर सभी शिकायतों और अभियोगों का समाधान/जवाब देने और उनका निपटारा करने का प्रयास करेगी और ग्राहकों को उनकी शिकायतों की स्थिति के बारे में सूचित करती रहेगी।
- 12.3. शिकायत निवारण के विस्तृत प्रावधान कंपनी द्वारा अपनाई गई शिकायत निवारण तंत्र नीति में शामिल किए गए हैं।
- 12.4. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसकी शिकायत निवारण प्रक्रिया उसकी वेबसाइट पर उपलब्ध हो।
- 12.5. कंपनी विकलांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टि बाधित आवेदकों को लोन सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं के विस्तार में भेदभाव नहीं करेगी। इसके अलावा, कंपनी वहाँ प्रदान किए गए मौजूदा शिकायत निवारण तंत्र के तहत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करेगी।

13. प्रशिक्षण और जागरूकता

- 13.1. यह सुनिश्चित किया जाएगा कि कंपनी के कर्मचारी या कोई तृतीय पक्ष ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों। कर्मचारियों को दिए जाने वाले प्रशिक्षण में ग्राहकों के प्रति उचित व्यवहार अपनाने के लिए कार्यक्रम शामिल होंगे। ग्राहकों के प्रति कर्मचारियों के आचरण को भी उनके क्षतिपूर्ति मैट्रिक्स में उचित रूप से शामिल किया जाएगा।
- 13.2. कंपनी अपनी वेबसाइटों पर उपभोक्ता शिक्षा साहित्य रखेगी, जिसमें उदाहरणों सहित देय तिथि, SMA और NPA वर्गीकरण और उन्नयन की अवधारणाओं को समझाया जाएगा, ग्राहकों के बीच जागरूकता बढ़ाने के लिए दिन के अंत की प्रक्रिया के विशिष्ट संदर्भ के साथ। कंपनी ऐसी उपभोक्ता शिक्षा सामग्री को अपनी शाखाओं में पोस्टर और/या अन्य उपयुक्त माध्यमों के जरिए भी प्रदर्शित करेगी। इसके अलावा, कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि उसके फ्रंट-लाइन अधिकारी लोन स्वीकृति/वितरण/नवीनीकरण के समय ग्राहकों को उनके द्वारा लिए गए लोन के संबंध में इन सभी अवधारणाओं के बारे में शिक्षित करें।

14. संहिता समीक्षा

निदेशक मंडल इस उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और विभिन्न प्रबंधन स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की वार्षिक समीक्षा करेगा। GRO समय-समय पर इस संहिता के अनुपालन की समीक्षा करेगा और ऐसी समीक्षा की एक समेकित रिपोर्ट बोर्ड को सौंपी जा सकती है।