

उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी)

१) परिचय और प्रयोज्यता

फेयर प्रैक्टिस कोड (इसके बाद, "कोड ") आर्ट हाउसिंग फाइनेंस (इंडिया) लिमिटेड (इसके बाद, "कंपनी "या" एएचएफ ") द्वारा कंपनी और अंतिम उपयोगकर्ताओं के बीच पारदर्शिता को बढ़ावा देने और अच्छी तरह से सूचित व्यावसायिक संबंधों को प्रदान करने के लिए राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी) द्वारा जारी किए गए "फेयर प्रैक्टिस कोड पर दिशानिर्देश (इसके बाद, "कोड "या" एफपीसी ") के अनुसार तैयार किया गया है। कोड को सार्वजनिक रूप से जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित और प्रसारित किया जाना चाहिए।

यह कोड काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या कंपनी और उसके सहयोगियों के सभी कर्मचारियों द्वारा किसी अन्य तरीके से प्रदान किए गए कंपनी के सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगा।

२) कोड के उद्देश्य

सर्वोत्तम कॉर्पोरेट प्रथाओं के एक भाग के रूप में सेवा करने और व्यावसायिक प्रथाओं में पारदर्शिता प्रदान करने के लिए, कंपनी ने इस कोड को विकसित और अपनाया है, जिससे:

- क) ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और उचित प्रथाओं को बढ़ावा मिले;
- ख) पारदर्शिता बढ़ाएं ताकि ग्राहकों को उन सेवाओं की बेहतर समझ हो सके जो वह कंपनी से यथोचित उम्मीद कर सकते हैं।
- ग) उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार बलों को प्रोत्साहित करें।
- घ) कंपनी और उसके ग्राहकों के बीच एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा मिले; तथा
- ङ) आवास वित्त प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा मिले।

३) उचित व्यवहार और पारदर्शिता

कंपनी यह सुनिश्चित करके अपने ग्राहकों के साथ अपने सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित रूप से कार्य करेगी कि:

- क) उत्पादों और सेवाओं की पेशकश के लिए और प्रक्रियाओं और प्रथाओं में कोड की प्रतिबद्धताओं और मानकों का पालन इसके सभी कर्मचारियों और संबंधित द्वारा किया जाता है;
- ख) कंपनी द्वारा पेश किए गए उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों की आवश्यकताओं को पत्र और भावना से पूरा करती हैं;

- ग) ग्राहकों के साथ बेहतर व्यवहार ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर निर्भर करेगा।
- घ) ऋण आवेदन प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क/प्रभार के बारे में सभी जानकारी, यदि ऋण राशि स्वीकृत/संवितरित नहीं है तो वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व भुगतान विकल्प और प्रभार, यदि कोई हो, विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंड उधारकर्ता को प्रकट किया जाता है, अर्थात् ऋण आवेदन के प्रसंस्करण/अनुमोदन में शामिल सभी प्रभारों सहित 'सभी लागत में' और उक्त प्रभार गैर - भेदभावपूर्ण हैं।

४) सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी)

कंपनी के संचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए, सेवा शुल्क, ब्याज दरें, सेवाएं प्रदान की जा रही सेवाएँ, उत्पाद की जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय मानदंड और शिकायत निवारण तंत्र आदि जैसे विभिन्न प्रमुख पहलू एमआईटीसी के अंतर्गत आते हैं। कंपनी अपने एमआईटीसी को अपने नोटिस बोर्ड और वेबसाइटों पर प्रदर्शित करती है और अपने ग्राहकों को भी प्रदान करती है। वही इस दस्तावेज़ के लिए 'अनुलग्नक A' के रूप में संलग्न है।

५) विज्ञापन, विपणन और बिक्री

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि:

- क) सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, पारदर्शी और भ्रामक नहीं है;
- ख) किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में विज्ञापन में जो कंपनी द्वारा प्रदान की गई सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करता है और इसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, कंपनी यह बताएगी कि क्या अन्य शुल्क और शुल्क लागू होंगे और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर उपलब्ध कराया जाएगा;
- ग) शाखाओं/कार्यालयों में नोटिस देकर; टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट पर; नामित कर्मचारी/सहायता डेस्क के माध्यम से; या सेवा गाइड/टैरिफ अनुसूची प्रदान करके ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और शुल्क पर जानकारी प्रदान की जाती है।
- घ) यदि कंपनी समर्थन सेवाएं प्रदान करने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ उठाती है, तो ऐसे तीसरे पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि इस तरह के तीसरे पक्ष के लिए कोई उपलब्ध है) को उसी गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालते हैं जैसा कंपनी संभालती है;
- ङ) यह और इसके सहयोगी ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त किए गए उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं से अवगत कराते हैं। अपने उत्पादों/सेवाओं के संबंध में कंपनी के अन्य उत्पादों/सेवाओं या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी केवल तभी ग्राहकों को अवगत कराई जाती है जब उसने मेल द्वारा या वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा नंबर पर इसके लिए पंजीकरण करके ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो;
- च) यह डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (इसके बाद, "डीएसए ") के लिए एक आचार संहिता तैयार करता है, जिनकी सेवाओं का लाभ कंपनी द्वारा कंपनी के उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए उठाया जाता है, जो अन्य मामलों के बीच डीएसए को व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते समय अपनी पहचान करने की आवश्यकता होती है;

छ) ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने पर कि कंपनी के प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए ने किसी भी अनुचित आचरण में शामिल किया है या आचार संहिता का उल्लंघन करते हुए कार्रवाई की है, शिकायत की जांच और संभाल करने और यदि कोई हो तो अच्छा नुकसान करने के लिए उचित कदम उठाए जाते हैं।

६) ऋण

(i) अनुप्रयोग और प्रसंस्करण

- क) कंपनी के ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल है जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करती है, ताकि अन्य आवास वित्त कंपनियों द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और ग्राहक द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।
- ख) ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों की एक सांकेतिक सूची शामिल है।
- ग) कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए एक पावती प्रदान करेगी। ऋण आवेदनों का किस समय सीमा के भीतर निस्तारण किया जाएगा, यह भी पावती में दर्शाया जाएगा।

(ii) ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

१. ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक विवरण आवेदन और सत्यापन के समय कंपनी द्वारा एकत्र किए जाएंगे। ग्राहक को सूचित किया जाएगा कि आवेदन को संसाधित करने के लिए किसी भी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होने पर तुरंत उससे संपर्क किया जाएगा।
२. कंपनी स्वीकृति पत्र के माध्यम से उधारकर्ता को लिखित रूप में या अन्यथा, सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क सहित और उधारकर्ता द्वारा सभी नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी।
३. कंपनी ऋण की स्वीकृति/संवितरण के समय प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण समझौते में उद्धृत प्रत्येक बाड़े की एक प्रति के साथ ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत करेगी।

(iii) ऋण आवेदन की अस्वीकृति का संचार

कंपनी अस्वीकृति के कारण (ओं) के साथ ग्राहक को ऋण आवेदन की अस्वीकृति का एक संचार भेजेगी।

(iv) नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का वितरण

१. कंपनी ऋण समझौते/स्वीकृति पत्र में दिए गए संवितरण अनुसूची के अनुसार संवितरण करेगी।
२. कंपनी उधारकर्ता को संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा प्रभार, पूर्वभुगतान प्रभार, अन्य लागू शुल्क/प्रभार आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देगी। ब्याज दरों

और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावित होंगे और इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।

३. यदि इस तरह का परिवर्तन ग्राहक के नुकसान के लिए है, तो वह ६० दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के अपना खाता बंद कर सकता है या बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए इसे बदल सकता है।
४. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय, ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
५. कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की प्राप्ति पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी, बशर्ते कंपनी उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन हो। यदि मुआवजे के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इस बारे में नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत हम संबंधित दावे का निपटारा/भुगतान किए जाने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने के हकदार हैं।

(v) गारंटर

जब कोई व्यक्ति ऋण के लिए गारंटर बनने का इरादा रखता है, तो उसे निम्नलिखित के बारे में सूचित किया जाएगा:

- क) गारंटर के रूप में उसका दायित्व;
- ख) देयता की राशि वह कंपनी के लिए प्रतिबद्ध होगा;
- ग) ऐसी परिस्थितियां जिनमें कंपनी उसे अपनी देयता का भुगतान करने के लिए बुलाएगी;
- घ) अगर कंपनी गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहती है तो कंपनी में अपने अन्य धन का सहारा लेती है;
- ङ) क्या एक गारंटर के रूप में उसकी देनदारियां एक विशिष्ट क्रांति तक सीमित हैं या वे असीमित हैं;
- च) समय और परिस्थितियां जिसमें एक गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और जिस तरह से कंपनी उसे निर्वहन के बारे में सूचित करेगी;
- छ) यह तथ्य कि यदि गारंटर कंपनी द्वारा की गई मांग का अनुपालन करने से इनकार करता है, तो बकाया का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद, ऐसे गारंटर को एक जानबूझकर चूककर्ता के रूप में भी माना जाएगा; तथा
- ज) ग्राहक के पुनर्भुगतान व्यवहार में कोई भी प्रतिकूल परिवर्तन, जिसके लिए वह गारंटर के रूप में खड़ा है।

७) निजता और गोपनीयता

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा (तब भी जब ग्राहक अब

कंपनी के ग्राहक नहीं हैं) और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित किया जाएगा। कंपनी ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा प्रकट नहीं करेगी, चाहे ग्राहक द्वारा प्रदान की गई हो या अन्यथा, समूह में अन्य कंपनियों/संस्थाओं सहित, निम्नलिखित असाधारण मामलों को छोड़कर:

- क) अगर जानकारी कानून द्वारा दी जानी है
- ख) यदि जानकारी प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कोई कर्तव्य है
- ग) यदि कंपनी के हितों को इसकी आवश्यकता है तो यह जानकारी देने के लिए (उदाहरण के लिए: धोखाधड़ी को रोकने के लिए), लेकिन यह विपणन उद्देश्यों के लिए, समूह की अन्य कंपनियों सहित किसी और को ग्राहक या ग्राहक के खाते (ग्राहक के नाम और पते सहित) के बारे में जानकारी देने के लिए एक कारण के रूप में उपयोग नहीं किया जाएगा;
- घ) यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी प्रकट करने के लिए या ग्राहक की अनुमति के साथ पूछता है।
- ङ) अगर कंपनी को ग्राहकों के बारे में एक संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो वह इसे देने से पहले उसकी लिखित अनुमति प्राप्त करेगी।
- च) ग्राहक को उस व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत अपने अधिकारों की सीमा बताई जानी चाहिए जो कंपनी उसके बारे में रखती है।
- छ) कंपनी स्वयं कंपनी सहित किसी के भी द्वारा विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेगी, जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से कंपनी को ऐसा करने के लिए अधिकृत न करें

८) ऋण संदर्भ एजेंसियां

एक नया खाता खोलते समय, कंपनी ग्राहक के खाते के विवरण को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को पास करेगी और इस संबंध में आवश्यकतानुसार अन्य जांच कर सकती है।

कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को व्यक्तिगत ऋणों के बारे में जानकारी प्रदान कर सकती है जो ग्राहक कंपनी पर बकाया है अगर:

- i. ग्राहक अपने भुगतान के साथ पिछड़ गया है;
- ii. और ये एक हकीकत है, इसमें क्या शक है
- iii. ग्राहक ने कंपनी की औपचारिक मांग के बाद अपने ऋण को चुकाने के लिए संतोषजनक प्रस्ताव नहीं दिये हैं।

इन मामलों में, कंपनी ग्राहक को यह लिखकर सूचित करेगी कि वह ऋण संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के ऋण के बारे में जानकारी प्रदान करने की योजना बना रही है। उसी समय, कंपनी ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका और कंपनी द्वारा प्रदान की गई जानकारी के प्रभाव को समझाएगी, ग्राहक की क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर हो सकती है।

ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी जा सकती है यदि ग्राहक ने ऐसा करने के लिए अपनी सहमति दी है।

क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रति ग्राहक को उपलब्ध कराई जाएगी, यदि ऐसा है तो उसकी मांग है।

९) प्राप्य रकमों की वसूली

- (i) कंपनी ग्राहक को राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवश्यकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया की व्याख्या करेगी। तथापि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो देय राशि की वसूली के लिए भूमि के कानूनों के अनुसार एक निर्धारित प्रक्रिया का अनुसरण किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत दौरा करके और /या सुरक्षा का पुनरुद्धार करके, यदि कोई हो, ग्राहक को याद दिलाना शामिल होगा।
- (ii) कंपनी एक संग्रह नीति अपनाएगी जो शिष्टाचार, उचित व्यवहार और अनुनय के सिद्धांतों पर बनाई जाएगी। कंपनी ग्राहक विश्वास और दीर्घकालिक संबंध को बढ़ावा देने में विश्वास करती है। कंपनी के कर्मचारी या कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति बकाया राशि या/ और सुरक्षा वसूली के संग्रह में खुद की पहचान करेगा और कंपनी द्वारा जारी किए गए प्राधिकरण पत्र को प्रदर्शित करेगा और अनुरोध पर, कंपनी द्वारा या कंपनी के अधिकार के तहत जारी किए गए अपने पहचान पत्र को प्रदर्शित करेगा। कंपनी ग्राहकों को बकाया से संबंधित सभी जानकारी प्रदान करेगी और बकाया भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयास करेगी।
- (iii) कंपनी के कर्मचारियों या संग्रह और/या सुरक्षा कब्जे में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत किसी भी व्यक्ति को नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए:
 - क) ग्राहक से उसकी पसंद के स्थान पर और उसके निवास स्थान पर किसी भी निर्दिष्ट स्थान की अनुपस्थिति में और यदि उसके निवास स्थान पर अनुपलब्ध है, तो व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर सामान्य रूप से संपर्क किया जाएगा।
 - ख) कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए पहचान और अधिकार को पहली बार ग्राहक को सूचित किया जाना चाहिए।
 - ग) ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाना चाहिए।
 - घ) ग्राहक के साथ बातचीत नागरिक तरीके से होनी चाहिए।
 - ङ) कंपनी के प्रतिनिधियों को ग्राहकों से ०७०० घंटे और १९०० घंटे के बीच संपर्क करना चाहिए, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों में अन्यथा आवश्यकता न हो।
 - च) किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के लिए ग्राहक के अनुरोध को यथासंभव सम्मानित किया जाना चाहिए।
 - छ) कॉल का समय और संख्या और बातचीत की सामग्री दस्तावेज किया जाएगा।
 - ज) पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से बकाया के संबंध में विवादों या मतभेदों को हल करने के लिए सभी सहायता दी जानी चाहिए।
 - झ) बकाया वसूली के लिए ग्राहक की जगह के दौरे के दौरान, शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखा जाना चाहिए।
 - ञ) अनुचित अवसरों जैसे परिवार में शोक या इस तरह के अन्य आपदाजनक अवसरों पर बकाया

राशि एकत्र करने के लिए कॉल/विज़िट करने से बचना चाहिए।

१०) शिकायतें और उलाहने

- क) निदेशक मंडल की देखरेख में प्रबंधन ने अपने प्रत्येक कार्यालय में शिकायतों और शिकायतों को प्राप्त करने, पंजीकृत करने, हल करने/निपटाने के लिए कंपनी के भीतर एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित किया है। इस तरह के तंत्र से यह सुनिश्चित होगा कि ऋण देने वाली संस्थाओं के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना जाए और उनका निपटारा किया जाए।
- ख) शिकायत निवारण तंत्र में ग्राहक शिकायतों को निष्पक्ष और शीघ्रता से निपटाने की प्रक्रिया शामिल है।
- ग) कंपनी अपने सभी कार्यालयों/शाखाओं और वेबसाइट पर एनएचबी कार्यालय के संपर्क विवरणों को स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करेगी, जो शिकायतकर्ता को उचित समय के भीतर कंपनी से प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होने या प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट होने पर संपर्क किया जा सकता है।
- घ) कंपनी उचित समय के भीतर सभी शिकायतों और शिकायतों का समाधान/जवाब देने का प्रयास करेगी और ग्राहकों को उनकी शिकायतों की स्थिति से अवगत कराएगी।
- ङ) एक बोर्ड नामित समिति को उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायतों के निवारण तंत्र के कामकाज की समय - समय पर समीक्षा प्रदान की जाएगी।
- च) कंपनी के शिकायत निवारण तंत्र को www.arthfc.com से डाउनलोड या संदर्भित किया जा सकता है। <http://www.arthfc.com> है।

सामान्य

- क) कंपनी ऋण आवेदन में ग्राहक द्वारा उल्लिखित विवरणों को उसके निवास और /या व्यवसाय टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/या कंपनी द्वारा आवश्यक समझे जाने पर, इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से उसके निवास और/या व्यावसायिक पते पर जाकर सत्यापित करेगी।
- ख) ग्राहक को सहयोग करने के लिए सूचित किया जाएगा यदि कंपनी को ग्राहक के खाते पर और पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता है, अगर कंपनी को उन्हें शामिल करने की आवश्यकता है।
- ग) कंपनी ग्राहक को सलाह देगी कि यदि वह धोखाधड़ी से कार्य करता है, तो वह अपने खाते पर सभी नुकसान के लिए जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक उचित देखभाल के बिना कार्य करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है।
- घ) कंपनी अपनी शाखाओं/कार्यालयों में कंपनी के उत्पादों और सेवाओं से संबंधित विभिन्न महत्वपूर्ण

पहलुओं को हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा में प्रदर्शित करेगी।

- ड) कंपनी उधार देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। इसके अलावा, कंपनी उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि का विस्तार करने में विकलांगता के आधार पर नेत्रहीन या शारीरिक रूप से अक्षम आवेदकों के साथ भेदभाव नहीं करेगी। तथापि, यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को आरंभ करने या उसमें भाग लेने से नहीं रोकता।
- च) कंपनी सामान्य पाठ्यक्रम में उधारकर्ता या बैंक/वित्तीय संस्थान से ऋण खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध संसाधित करेगी। ऐसा अंतरण उधारकर्ता के साथ की गई संविदात्मक शर्तों के अनुसार और समय - समय पर लागू होने वाली विधियों, नियमों, विनियमों और दिशानिर्देशों के अनुरूप होगा।
- छ) कोड का प्रचार करने के लिए, कंपनी निम्नलिखित करेगी:
- मौजूदा और नए ग्राहकों को कोड की एक प्रति प्रदान करना;
 - कोड को काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा अनुरोध पर उपलब्ध कराएं;
 - प्रत्येक कार्यालय में कोड उपलब्ध कराएं; और इसकी वेबसाइट पर; तथा
 - कोड के बारे में जानकारी प्रदान करने और कोड को व्यवहार में रखने के लिए कर्मचारियों को प्रशिक्षित करना।

११) आवधिक समीक्षा

कंपनी का निदेशक मंडल समय - समय पर संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट प्रतिवर्ष बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

१२) कार्यान्वयन

यह व्यवस्था बोर्ड के अनुमोदन के बाद तत्काल प्रभाव से लागू होगी।
