

## उचित व्यवहार संहिता

11.02.2025 को नदिशक मंडल द्वारा अनुमोदित

### प्रस्तावना

भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश जारी किए हैं, जिससे उनके ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यवसाय और कॉर्पोरेट प्रथाओं के मानक स्थापित किए गए हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी अधिसूचना के अनुसार, इसके परिपत्र संख्या डीएनबीआर (पीडी) CC.No.054/03.10.119/2015-16 दिनांक 01 जुलाई, 2015 और उधारदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता के दिशानिर्देश - ब्याज का प्रभारण DoS.CO.PPG.SEC.1/11.01.005/2024-25, और समय-समय पर आरबीआई द्वारा जारी किए गए सभी बाद के परिपत्रों और निर्देशों, जिनमें प्रमुख तथ्य विवरण पर परिपत्र दिनांक 15 अप्रैल, 2024, दंड शुल्क दिनांक 18 अगस्त, 2023, संपत्ति दस्तावेजों की रिलीज दिनांक 13 सितंबर, 2023, ईएमआई आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर का रीसेट दिनांक 18 अगस्त, 2023, और रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021, समय-समय पर यथासंशोधित, शामिल हैं, सीएसएल कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड ("सीएसएल") ने व्यावसायिक लेनदेन से निपटने में निम्नलिखित प्रक्रियाओं/प्रथाओं को निर्धारित करने के लिए इस उचित व्यवहार संहिता को तैयार किया है। कंपनी समय-समय पर आरबीआई द्वारा निर्धारित सभी सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाएगी और निर्धारित मानकों के अनुरूप होने के लिए इस संहिता में यदि आवश्यक हो तो उचित संशोधन करेगी।

सीएसएल की नीति सभी ग्राहकों के साथ लगातार और निष्पक्ष व्यवहार करने की है। सीएसएल के कर्मचारी निष्पक्ष, न्यायसंगत और लगातार तरीके से सहायता, प्रोत्साहन और सेवा प्रदान करेंगे। सीएसएल अपनी उचित व्यवहार संहिता ("एफपीसी") को अपनी वेबसाइट पर अपलोड करके अपने ग्राहकों को इसकी जानकारी देगा।

सीएसएल यह सुनिश्चित करेगा कि एफपीसी का कार्यान्वयन पूरे संगठन की जिम्मेदारी है। एफपीसी के प्रति इसकी प्रतिबद्धता कर्मचारी जवाबदेही, प्रशिक्षण, परामर्श, और निगरानी, लेखा परीक्षा कार्यक्रमों और आंतरिक नियंत्रणों, और प्रौद्योगिकी के इष्टतम उपयोग के संदर्भ में प्रदर्शित की जाएगी।

सीएसएल प्रबंधन टीम नीचे वर्णित उचित प्रथाओं को लागू करने और यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार है कि इसके संचालन सभी हितधारकों को निष्पक्ष और न्यायसंगत तरीके से विभिन्न वित्तीय सेवाओं और उत्पादों, जिनमें ऋण देना भी शामिल है, की पेशकश करने की अपनी मजबूत प्रतिबद्धता को दर्शाते हैं और सभी कर्मचारी इस प्रतिबद्धता से अवगत हैं।

उचित व्यवहार संहिता (फेयर प्रैक्टिस कोड) का उद्देश्य निम्नलिखित क्षेत्रों को कवर करना है:

- ऋणों के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया
- ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें
- ऋणों और अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्य विवरण
- ऋणों का वितरण, जिसमें नियम और शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं
- ऋण सुविधाओं के वितरण पर ब्याज का प्रभारण
- ऋण खातों में दंड शुल्क
- चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की रिहाई
- ईएमआई आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर का रीसेट
- शारीरिक/दृष्टिबाधित उधारकर्ताओं के लिए गैर-भेदभाव
- सामान्य प्रावधान
- शिकायत निवारण तंत्र

ऋणों के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया:

1. ऋण लेने वाले के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा में या ऋण लेने वाले द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगा। ऋण से संबंधित सभी प्रासंगिक जानकारी प्रासंगिक ऋण आवेदन पत्र (पत्रों) में उपलब्ध कराई जाएगी, जिसमें आवश्यक ऋण जानकारी और विधिवत भरे हुए आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेज शामिल हैं।

2. सीएसएल के ऋण आवेदन प्रपत्रों और मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो संभावित उधारकर्ता के हितों, ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए सीएसएल के दृष्टिकोण और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के तर्क को प्रभावित करने की संभावना है, ताकि अन्य गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियों द्वारा प्रस्तावित शर्तों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और संभावित उधारकर्ता द्वारा एक सूचित निर्णय लिया जा सके।
3. सीएसएल संभावित उधारकर्ता को सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए एक पावती प्रदान करेगा। एक सांकेतिक समय सीमा जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा, ऐसी पावती में उल्लिखित होगी।

#### ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

1. ऋण आवेदनों का मूल्यांकन कंपनी की ऋण मूल्यांकन प्रक्रिया और नीतियों के अनुसार किया जाएगा।
2. ऋण की स्वीकृति पर, ऋण आवेदकों को उनकी स्थानीय भाषा या उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में ऋण की स्वीकृत राशि, अवधि और लागू वार्षिक ब्याज दर, जिसमें इसके आवेदन की विधि भी शामिल है, दर्शाने वाला एक समझौता/स्वीकृति पत्र, नियमों और शर्तों के साथ, लिखित रूप में सूचित किया जाएगा, साथ ही देर से पुनर्भुगतान के लिए दंड शुल्क दर को मोटे अक्षरों में दर्शाया जाएगा। कंपनी द्वारा ऐसे नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति को सुरक्षित रखा जाएगा।
3. सीएसएल ऋण समझौते में उल्लिखित सभी संलग्नकों की एक प्रति के साथ ऋण समझौते की एक प्रति उधारकर्ता को प्रस्तुत करेगा।

#### ऋणों और अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्य विवरण

1. सीएसएल समय-समय पर संशोधित, 15 अप्रैल, 2024 की 'ऋण और अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस)' पर परिपत्र में निहित निर्देशों का पालन करेगा।
2. सीएसएल भारतीय रिज़र्व बैंक के परिपत्र में दिए गए निर्धारित प्रारूप में सभी उधारकर्ताओं को मुख्य तथ्य विवरण प्रदान करेगा, जिससे पारदर्शिता सुनिश्चित होगी और उधारकर्ताओं को सूचित निर्णय लेने में मदद मिलेगी।
3. केएफएस ऋणों की स्वीकृति/वितरण के समय प्रदान किया जाएगा और इसमें मानकीकृत और सरलीकृत प्रारूप में सभी महत्वपूर्ण नियम और शर्तें शामिल होंगी।

#### ऋणों का वितरण, जिसमें नियम और शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं

1. कंपनी ऋण की प्रारंभिक स्वीकृति और वितरण के समय तय किए गए नियमों और शर्तों को बदलने से खुद को रोकेंगी, जब तक कि कोई महत्वपूर्ण जानकारी प्राप्त न हो जो उधारकर्ताओं द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई थी।
2. वितरण कार्यक्रम, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में कोई भी परिवर्तन, उधारकर्ताओं को व्यक्तिगत रूप से सूचित किया जाएगा यदि खाते से संबंधित विशिष्ट परिवर्तन हैं, और अन्य मामलों में, यह कंपनी के पंजीकृत कार्यालय/कॉर्पोरेट कार्यालय में उपलब्ध होगा।
3. ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन ऋण समझौते का हिस्सा होगा और केवल भावी रूप से प्रभावी होगा।
4. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस बुलाने/तेज करने का निर्णय उधारकर्ताओं द्वारा विधिवत रूप से स्वीकार किए गए नियमों और शर्तों के अनुसार होगा।
5. ऋण से संबंधित सभी प्रतिभूतियाँ ऋणों के पूर्ण और अंतिम भुगतान की प्राप्ति पर जारी कर दी जाएंगी, जो किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार और किसी भी अन्य दावे के लिए सेट-ऑफ के अधीन होंगी जो कंपनी का उधारकर्ता के खिलाफ हो सकता है। यदि इस तरह के सेट-ऑफ के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ताओं को शेष दावों के बारे में पूरी जानकारी और उन शर्तों के बारे में नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे / भुगतान तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

#### ऋण सुविधाओं के वितरण पर ब्याज का प्रभारण:

1. **ब्याज लगना शुरू होना:** i. ऋण सुविधा पर ब्याज उस तारीख से लगाया जाएगा जिस तारीख को उधारकर्ता को धनराशि उपलब्ध कराई जाती है या चेक की निकासी की तारीख से। ii. हालाँकि, विशिष्ट मामलों के लिए अपवाद प्रदान किए गए हैं, जैसा कि इस नीति के खंड 2.2 और 2.3 में विस्तृत है, जहाँ ब्याज किसी विशेष घटना के होने/घटने

पर या उसके बाद लगाया जाएगा, जैसा कि नीचे उप खंड 2.2 और खंड 2.3 में विस्तृत है, क्योंकि धनराशि CSL द्वारा स्वीकृत पत्र जारी करके या ऋण समझौते के निष्पादन द्वारा ग्राहक से की गई अपनी प्रतिबद्धता को पूरा करने के लिए रखी जाती है।

## 2. ऋण सुविधाओं के वितरण पर ब्याज का प्रभारण, निम्नलिखित तरीके से:

2.1. नए ऋणों का वितरण (जहां कोई पंजीकृत बंधक/पंजीकृत साम्यिक बंधक/ग्रहणाधिकार आवश्यक नहीं है): क. सीएसएल द्वारा ऋण का वितरण तभी किया जाएगा जब उधारकर्ताओं द्वारा सभी शर्तों का पालन किया जाए। ख. ऋण सुविधा पर ब्याज चेक की निकासी की तारीख से या ग्राहक को उनके उपयोग के लिए धन उपलब्ध कराए जाने की तारीख से लगाया जाएगा। 2.2. ऋणों का वितरण (जहां पंजीकृत बंधक/पंजीकृत साम्यिक बंधक/ग्रहणाधिकार निष्पादित करने की आवश्यकता है): इन परिस्थितियों में, ऋण समझौते का निष्पादन अनिवार्य है, क्योंकि ऋण समझौते के निष्पादन की तारीख सहित ऋण सुविधा का विवरण, इसके निष्पादन और पंजीकरण के लिए बंधक विलेख/ग्रहणाधिकार में भरा जाएगा, और ऋण समझौते के निष्पादन और एलएमएस में ऋण सुविधा के वितरण पर, सीएसएल ग्राहक से किए गए वादे के लिए अपने धन को अवरुद्ध कर देगा। हालांकि, आरबीआई के परिपत्र "उधारदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता - ब्याज का प्रभारण क्रमांक DoS.CO.PPG.SEC.1/11.01.005/2024-25 के अनुसार" के आलोक में, ऋण सुविधा पर ब्याज चेक की निकासी की तारीख से या ग्राहक को उनके उपयोग के लिए धन उपलब्ध कराए जाने की तारीख से लगाया जाएगा। इसके अलावा, ग्राहक को धन तभी उपलब्ध कराया जाएगा जब पंजीकृत बंधक, पंजीकृत साम्यिक बंधक, या ग्रहणाधिकार सीएसएल द्वारा प्राप्त किया जाएगा। 2.3. ऋण सुविधा का बैलेंस ट्रांसफर और टॉप-अप: इन परिस्थितियों में, ऋण सुविधा दो (2) किशतों में जारी की जाएगी: i. पहली किशत ऋण समझौते और/या स्वीकृति पत्र की शर्तों के अनुसार पूरी जानकारी/दस्तावेज प्राप्त होने के बाद उधारकर्ता के माध्यम से बीटी बैंक/वित्तीय संस्थानों को हस्तांतरित की जाएगी; ii. ऋण बंद करने के लिए अनापत्ति प्रमाण पत्र (एनओसी), बंधक रखी गई संपत्ति के मूल टाइटल डीड और चेन दस्तावेज, और सीएसएल के पक्ष में राजस्व रिकॉर्ड में बंधक विलेख/ग्रहणाधिकार के निष्पादन की प्राप्ति के बाद उधारकर्ता को दूसरी किशत/टॉप अप राशि जारी की जाएगी। इस मामले में, ब्याज निम्नलिखित तरीके से लगाया जाएगा: i. बीटी बैंक/वित्तीय संस्थानों को वितरित किए जाने वाले ऋण की पहली किशत पर ब्याज उस दिन से लगाया जाएगा जिस दिन चेक उधारकर्ता को सौंपा जाता है, क्योंकि चेक भुनाने के लिए उपलब्ध होगा और उधारकर्ता इसे प्राप्त होने पर तुरंत बीटी बैंक/वित्तीय संस्थानों के पास जमा कर सकता है। यदि उधारकर्ता अपनी ऋण सुविधा को बंद करने के लिए बीटी बैंक/वित्तीय संस्थानों को चेक प्रस्तुत करने में देरी करता है, तो सीएसएल चेक की निकासी के लिए अवरुद्ध राशि पर उस तारीख से ब्याज लेना जारी रखेगा जिस तारीख को चेक उधारकर्ता को जारी किया गया था। ii. दूसरी किशत का वितरण हो जाने के बाद, उसके बाद से पूरी ऋण राशि पर ब्याज लगाया जाएगा।

**3. आनुपातिक ब्याज गणना** i. महीने के दौरान किए गए वितरण या पुनर्भुगतान के लिए, ब्याज आनुपातिक आधार पर लगाया जाएगा। ब्याज केवल उस अवधि के लिए लगाया जाएगा जिसके दौरान ऋण राशि वास्तव में बकाया थी।

ii. यदि ऋण पूरे महीने के लिए बकाया नहीं था तो पूरे महीने का ब्याज नहीं लिया जाएगा।

**3. प्रो-राटा ब्याज गणना:** i. महीने के दौरान किए गए वितरण या पुनर्भुगतान के लिए, ब्याज प्रो-राटा आधार पर लगाया जाएगा। ब्याज केवल उस अवधि के लिए लागू किया जाएगा जिसके दौरान ऋण राशि वास्तव में बकाया थी।

ii. यदि ऋण पूरे महीने बकाया नहीं था तो पूरे महीने का ब्याज नहीं लिया जाएगा।

**4. अग्रिम किशतों का प्रबंधन:** i. उन मामलों में जहां किशतें अग्रिम में एकत्र की जाती हैं, ब्याज गणना के लिए उपयोग की जाने वाली मूल राशि को तदनुसार समायोजित किया जाएगा। ii. यदि किशतें अग्रिम में एकत्र की गई हैं तो पूरी ऋण राशि पर ब्याज नहीं लगाया जाएगा।

**5. अतिरिक्त शुल्क की वापसी** i. सीएसएल उन मामलों की समीक्षा करेगा जहां उपरोक्त दिशानिर्देशों का पालन न करने के कारण अतिरिक्त ब्याज या अन्य शुल्क लगाए गए हैं। ii. ऐसी अतिरिक्त राशि प्रभावित ग्राहकों को तुरंत वापस कर दी जाएगी।

**6. ऋण वितरण का तरीका:** i. सीएसएल चेक के माध्यम से वितरण से जुड़ी देरी और विसंगतियों से बचने के लिए ऋण राशि के वितरण के लिए ऑनलाइन खाता हस्तांतरण को दृढ़ता से प्राथमिकता देगा। ii. जहां चेक का उपयोग किया जाता है, ग्राहकों को चेक क्लियरेंस और संबंधित ब्याज शुरू होने की तारीखों के बारे में समय-सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा।

**7. ग्राहक संचार** i. ग्राहकों के साथ ब्याज लगाने की शर्तों के बारे में स्पष्ट संचार बनाए रखा जाएगा, जिसमें वह तारीख भी शामिल होगी जिससे ब्याज लगाया जाएगा और ब्याज गणना का आधार भी शामिल होगा। ii. ग्राहकों को विस्तृत

ऋण विवरण प्रदान किए जाएंगे जिसमें ब्याज गणना और किए गए किसी भी अग्रिम भुगतान या रिफंड को दर्शाया जाएगा।

### **ऋण खातों में दंड शुल्क**

1. उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध के भौतिक नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने पर, यदि कोई जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'जुर्माना शुल्क' माना जाएगा और इसे 'जुर्माना ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा जो अग्रिमों पर लगाए गए ब्याज दर में जोड़ा जाता है। जुर्माना शुल्क का कोई पूंजीकरण नहीं होगा, अर्थात्, ऐसे शुल्कों पर कोई और ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालाँकि, इससे ऋण खाते में ब्याज की चक्रवृद्धि की सामान्य प्रक्रियाएँ प्रभावित नहीं होंगी।
2. सीएसएल ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगा और अक्षर और भावना दोनों में दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करेगा।
3. सीएसएल ने ऋणों पर दंड शुल्क या इसी तरह के शुल्कों पर, चाहे उन्हें किसी भी नाम से पुकारा जाए, नीति को मंजूरी दे दी है।
4. दंड प्रभार की मात्रा उचित होनी चाहिए और ऋण अनुबंध के भौतिक नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होनी चाहिए, जो किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी में भेदभावपूर्ण न हो।
5. 'व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को, व्यवसाय से इतर उद्देश्यों के लिए' स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक शुल्क, भौतिक नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के लिए दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होगा।
6. ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें/मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) में सीएसएल द्वारा ग्राहकों को दंड प्रभारों की मात्रा और कारण स्पष्ट रूप से बताए जाएंगे, साथ ही सीएसएल की वेबसाइटों पर ब्याज दरों और सेवा शुल्क के तहत भी प्रदर्शित किए जाएंगे।
7. जब भी ऋण की भौतिक शर्तों और निबंधनों के अनुपालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को रिमाइंडर भेजे जाते हैं, तो दंडात्मक शुल्क सूचित किए जाएंगे। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाने का कोई भी उदाहरण और उसका कारण भी सूचित किया जाएगा।

### **चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की रिहाई**

1. चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी: i. सीएसएल ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज जारी करेगा और किसी भी रजिस्ट्री के साथ पंजीकृत शुल्क हटा देगा। ii. उधारकर्ता को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज या तो बैंकिंग आउटलेट/शाखा जहां ऋण खाते की सर्विसिंग की गई थी या सीएसएल के किसी अन्य कार्यालय से जहां दस्तावेज उपलब्ध हैं, अपनी पसंद के अनुसार एकत्र करने का विकल्प दिया जाएगा। iii. मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा और स्थान प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में उल्लिखित किया जाएगा। iv. एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक घटना को संबोधित करने के लिए, सीएसएल के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज वापस करने के लिए एक अच्छी तरह से स्थापित प्रक्रिया होगी। ऐसी प्रक्रिया को सीएसएल की वेबसाइट पर ग्राहक जानकारी के लिए अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ प्रदर्शित किया जाएगा।
2. चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में देरी के लिए मुआवजा: i. मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में देरी होने या ऋण की पूर्ण चुकौती/निपटान के बाद 30 दिनों से अधिक समय तक संबंधित रजिस्ट्री के साथ चार्ज संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल रहने की स्थिति में, सीएसएल उधारकर्ता को ऐसी देरी के कारण बताएगा। यदि देरी सीएसएल के कारण होती है, तो वह देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000 की दर से उधारकर्ता को मुआवजा देगा। ii. मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, सीएसएल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में उधारकर्ता की सहायता करेगा और ऊपर खंड (i) में बताए गए मुआवजे के अतिरिक्त, संबंधित लागतों को वहन करेगा। हालाँकि, ऐसे मामलों में, सीएसएल को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का

अतिरिक्त समय मिलेगा और विलंबित अवधि का जुर्माना उसके बाद (यानी, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद) गिना जाएगा।  
iii. इन निर्देशों के तहत प्रदान किया गया मुआवजा किसी भी लागू कानून के अनुसार किसी अन्य मुआवजे को प्राप्त करने के लिए उधारकर्ता के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगा।

3. इस अनुभाग में दिए गए निर्देश उन सभी मामलों पर लागू होंगे जहां मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने की नियत तिथि 01 दिसंबर, 2023 को या उसके बाद आती है।

### **शारीरिक/दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए ऋण सुविधाएं**

1. सीएसएल शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं के विस्तार में विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। सीएसएल की सभी शाखाएँ ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेंगी।
2. सीएसएल अपने कर्मचारियों के लिए सभी स्तरों पर आयोजित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में कानून और अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा विकलांग व्यक्तियों को दिए गए अधिकारों वाला एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगा।
3. इसके अलावा, सीएसएल यह सुनिश्चित करेगा कि उनके द्वारा पहले से स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के तहत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण किया जाए।

### **सामान्य प्रावधान**

1. कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी (जब तक कि उधारकर्ताओं द्वारा पहले खुलासा न की गई कोई नई जानकारी कंपनी के संज्ञान में न आई हो)।
2. उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या अन्यथा, यानी आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
3. ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि उधारकर्ता को अजीब समय पर लगातार परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना और कानूनी ढांचे के भीतर काम करना। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।
4. सीएसएल व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को, सह-बाध्यकर्ता(ओं) के साथ या बिना, व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगा। 1 जनवरी, 2026 को या उसके बाद स्वीकृत या नवीनीकृत ऋणों (टर्म लोन के साथ-साथ डिमांड लोन सहित) और अग्रिमों के संबंध में, सीएसएल यह सुनिश्चित करेगा कि समय-समय पर यथासंशोधित 'भारतीय रिज़र्व बैंक (ऋणों पर पूर्व-भुगतान शुल्क) निर्देश, 2025', दिनांक 02 जुलाई, 2025 के माध्यम से जारी निर्देशों का अनुपालन हो।
5. ब्याज दर को वार्षिक दर बनाया जाएगा ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता चल सके जो खाते से ली जाएंगी।

### **निदेशक मंडल की जिम्मेदारी**

1. सीएसएल के निदेशक मंडल संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेंगे। इस तरह के तंत्र से यह सुनिश्चित होना चाहिए कि ऋण देने वाली संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए।
2. निदेशक मंडल उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा के लिए भी प्रावधान करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट बोर्ड को नियमित अंतराल पर प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि उसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।



## शिकायत निवारण

1. सीएसएल उन ग्राहकों का मार्गदर्शन करेगा जो शिकायत दर्ज कराना चाहते हैं और इस बारे में भी मार्गदर्शन प्रदान करेगा कि यदि ग्राहक परिणाम से नाखुश हैं तो क्या करें।
2. मामले की जांच करने के बाद, सीएसएल जल्द से जल्द जवाब भेजेगा; यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है तो सीएसएल ग्राहक को शिकायत को आगे बढ़ाने के तरीके के बारे में भी मार्गदर्शन करेगा।
3. ग्राहकों, जिनमें उधारकर्ता भी शामिल हैं, की व्यापार प्रथाओं, ऋण संबंधी निर्णयों, क्रेडिट प्रबंधन और वसूली से संबंधित किसी भी मामले के संबंध में शिकायतों के निवारण के लिए एक प्रधान/नोडल अधिकारी नियुक्त किया गया है। प्रधान/नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण सीएसएल की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।
4. किसी भी शिकायत/शिकायत की स्थिति में, उधारकर्ता निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से संपर्क कर सकते हैं: नाम - श्री निखिल सिंह, नोडल अधिकारी पदनाम - मुख्य सूचना सुरक्षा अधिकारी; ईमेल - [cslcapital1993@gmail.com](mailto:cslcapital1993@gmail.com) टेलीफोन नंबर - 0120-4290650/52/54
5. सभी शिकायतों को उस व्यक्ति द्वारा सुना और निपटाया जाएगा जो उस व्यक्ति/पद से कम से कम एक स्तर ऊपर हो जिसके खिलाफ/जिससे संबंधित शिकायत की गई है। मामले की जांच के बाद, हमारा प्रयास होगा कि हम उधारकर्ता/आवेदक को ऐसी शिकायत/शिकायत प्राप्त होने की तारीख से एक (1) महीने की अवधि के भीतर अपनी अंतिम या अन्य प्रतिक्रिया प्रदान करें।
6. यदि शिकायत/विवाद का निवारण एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक आरबीआई के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी को अपील कर सकता है: नाम - श्री जी.सी. तालुकदार पदनाम - सहायक महाप्रबंधक ईमेल - [rdnewdelhi@rbi.org.in](mailto:rdnewdelhi@rbi.org.in) टेलीफोन - 011 - 23731054
7. नोडल अधिकारी समय-समय पर इस संहिता के कार्यान्वयन और अनुपालन की समीक्षा करेगा, जिसमें समय-समय पर शिकायतों का निवारण और कम से कम प्रत्येक कैलेंडर तिमाही में एक बार शामिल है। इस संबंध में एक रिपोर्ट नोडल अधिकारी द्वारा **बोर्ड के अवलोकन के लिए** प्रदान की जाएगी।

## भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

सीएसएल भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (आरबी-आईओएस, 2021) के तहत दिए गए निर्देशों का पालन करेगा।

## एनबीएफसी द्वारा लगाए जाने वाले अत्यधिक ब्याज का विनियमन

1. सीएसएल का बोर्ड प्रासंगिक कारकों जैसे कि निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण और अग्रिमों के लिए लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करेगा। ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने का तर्क आवेदन पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को बताया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
2. ब्याज दरें और जोखिमों के श्रेणीकरण का दृष्टिकोण सीएसएल की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में बदलाव होने पर अपडेट किया जाएगा।
3. ब्याज दर वार्षिक होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को उन सटीक दरों के बारे में पता चल सके जो खाते से ली जाएंगी।

## एनबीएफसी द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज के बारे में शिकायतें

1. यद्यपि ब्याज दरें भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित नहीं हैं, फिर भी एक निश्चित स्तर से अधिक ब्याज दरों को अत्यधिक माना जा सकता है और वे न तो टिकाऊ हो सकती हैं और न ही सामान्य वित्तीय प्रथा के अनुरूप।
2. सीएसएल का बोर्ड ब्याज दरों और प्रसंस्करण तथा अन्य शुल्कों के निर्धारण में उपयुक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का निर्धारण करेगा। इस संबंध में, ऋणों के नियमों और शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में उचित व्यवहार संहिता में दिए गए दिशानिर्देशों को ध्यान में रखा जाना है।

## अप्रत्याशित घटना:

सीएसएल द्वारा उल्लिखित और किए गए विभिन्न प्रतिबद्धताएं सामान्य परिचालन वातावरण के तहत लागू हैं। दैवीय आपदा की स्थिति में, सीएसएल एफपीसी के तहत ग्राहक/ग्राहकों, अन्य हितधारकों और आम तौर पर जनता की पूरी संतुष्टि के लिए प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में सक्षम नहीं होगा।

---

**ध्यान दें:** यह उचित व्यवहार संहिता समय-समय पर सभी वर्तमान और भविष्य के आरबीआई निर्देशों और परिपत्रों के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए समीक्षा और अद्यतन की जाएगी। संहिता को सीएसएल की वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा और सभी हितधारकों के लिए उपलब्ध कराया जाएगा।