

पूनावाला फिनकॉर्प लिमिटेड

सभी हितधारकों, विशेष रूप से ग्राहकों/उधारकर्ताओं को पूनावाला फिनकॉर्प लिमिटेड द्वारा अपनाई जाने वाली प्रथाओं का प्रभावी अवलोकन प्रदान करना ("पीएफएल/कंपनी") पीएफएल द्वारा अपने ग्राहकों/उधारकर्ताओं को दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में।

उचित व्यवहार संहिता

उचित व्यवहार संहिता

परिचय	3
उद्देश्य	3
ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण	3
ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें	4
ऋणों का वितरण और नियम एवं शर्तों में परिवर्तन	4
ऋण वापस लेना	4
प्रतिभूतियों का विमोचन	4
सामान्य धाराएँ	5
सुरक्षा का कब्जा	5
निदेशक मंडल की जिम्मेदारी	6
शिकायत निवारण और ग्राहक संबंध प्रबंधन	7
रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021	8
कंपनी द्वारा वित्तपोषित वाहनों का कब्जा	8
ब्याज दरें और जोखिम का स्तर	8

परिचय:

इस उचित अभ्यास संहिता (इसके बाद 'कोड' के रूप में संदर्भित) का उद्देश्य सभी हितधारकों, विशेष रूप से ग्राहकों को वित्तीय के संबंध में पूनावाला फिनकोर्प लिमिटेड (इसके बाद 'कंपनी/पीएफएल' के रूप में संदर्भित) द्वारा अपनाई जाने वाली प्रथाओं का प्रभावी अवलोकन प्रदान करना है। कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों को दी जाने वाली सुविधाएँ और सेवाएँ।

उद्देश्य:

यह कोड विकसित किया गया है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में मानक स्थापित करके अच्छी, निष्पक्ष और भरोसेमंद प्रथाओं को बढ़ावा देना;
- अपने ग्राहकों के साथ कंपनी के व्यवहार में पारदर्शिता सुनिश्चित करना;
- कानूनी अनुपालन सुनिश्चित करना अग्रिमों की वसूली से संबंधित मामलों में मानदंड;
- ग्राहकों को इस बात की बेहतर समझ रखने में सक्षम बनाना कि वे कंपनी द्वारा दी जाने वाली सेवाओं से क्या उम्मीद कर सकते हैं;
- प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की ताकतों के साथ तालमेल बिठाना और उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने का प्रयास करना;
- ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र को मजबूत करना।

ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण:

- i. सभी ऋण आवेदन प्रपत्रों में ऋण को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों और हमारे मूल्यवान ग्राहकों के हितों को प्रभावित करने वाली अन्य प्रासंगिक जानकारी से संबंधित विस्तृत जानकारी शामिल होगी। इन प्रपत्रों में मानक दस्तावेजों का विवरण भी शामिल होगा आवेदन पत्र के साथ जमा करना होगा। हालाँकि, कंपनी क्रेडिट अंडरराइटिंग आवश्यकताओं के आधार पर ग्राहकों से अन्य दस्तावेजों की मांग कर सकती है, जैसा वह उचित समझे।
- ii. कंपनी ग्राहकों को विभिन्न ऋण दस्तावेजों की सामग्री स्थानीय भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में समझाती है और यह भी सुनिश्चित करती है कि ग्राहक ऋण को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों को समझता है।
- iii. ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।
- iv. कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए एक पावती भेजेगी। कंपनी प्रस्तुत किए गए सभी दस्तावेजों और प्रदान की गई जानकारी पर विचार करेगी, ग्राहक की क्रेडिट योग्यता को सत्यापित करेगी और अपने विवेक से प्रस्ताव का मूल्यांकन करेगी। अपेक्षित समय सीमा, जिसके भीतर सभी आवश्यक दस्तावेजों के साथ सभी प्रकार से पूर्ण ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा, ऋण आवेदनों की पावती में दर्शाया जाएगा। ग्राहक अपने ऋण आवेदन की स्थिति पर अपडेट प्राप्त करने के लिए ग्राहक सेवा टीम से भी संपर्क कर सकता है।
- v. पूर्ण ऋण आवेदन पत्र में वह जानकारी दी जाएगी जो उधारकर्ता के हित, लागू ब्याज की वार्षिक दर, प्रसंस्करण शुल्क (यदि कोई हो), आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों आदि को प्रभावित करती है।

ऋण मूल्यांकन और नियम व शर्तें:

- i. कंपनी उधारकर्ता को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली अन्य भाषा में, मंजूरी पत्र के माध्यम से या अन्यथा, निम्नलिखित विवरण लिखित रूप में बताएगी:
 - संपार्श्विक संपत्ति/संपत्ति विवरण, यदि कोई हो;
 - स्वीकृत ऋण राशि;
 - वसूल की जाने वाली ब्याज की वार्षिक दर;
 - दंडात्मक आरोप;
 - चेक बाउंस होने पर जुर्माना;
 - ऋण की अवधि;
 - किस्त राशि और पुनर्भुगतान आवृत्ति;
 - ईएमआई प्रारंभ तिथि;
 - पूर्वभुगतान जुर्माना, यदि कोई हो।
- ii. कंपनी उपरोक्त नियमों को स्वीकार करेगी और ग्राहक(ओं) द्वारा मंजूरी पत्र में उल्लिखित शर्तों को रिकॉर्ड में रखा जाएगा।
- iii. कंपनी सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति के साथ ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत करेगी।
- iv. कंपनी ऋण समझौते में देर से भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक शुल्क का बड़े अक्षरों में उल्लेख करेगी।

ऋणों का संवितरण एवं परिवर्तननियम और शर्तें:

पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, कंपनी नियमों और शर्तों, पुनर्भुगतान अनुसूची, ब्याज दरों, सुरक्षा और ग्राहक के संबंध में अन्य परिवर्तनों में किसी भी संशोधन की स्थिति में ग्राहकों को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में सूचित रखेगी। कंपनी से। ब्याज दरों और शुल्कों में कोई भी बदलाव केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावी होगा। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।

ऋण वापस लेना:

ऋण वापस लेने या पुनर्भुगतान में तेजी लाने या किसी अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग से संबंधित कोई भी निर्णय उधारकर्ता के साथ संबंधित ऋण समझौते और उसमें किए गए संशोधनों के प्रासंगिक प्रावधानों के अनुसार सख्ती से लिया जाएगा।

प्रतिभूतियों का विमोचन:

- i. कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या किसी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियां जारी करेगी, कंपनी उधारकर्ताओं के खिलाफ हो सकती है। यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने और/या दोबारा कब्जा करने की हकदार है। कुल बकाया राशि का निपटान/भुगतान उधारकर्ता द्वारा किया जाता है।

- ii. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ता द्वारा प्रदान की गई किसी भी सुरक्षा पर शुल्क लगाया जाए निम्नलिखित में से किसी भी घटना के घटित होने पर, उधारकर्ता के विरुद्ध किसी भी अन्य दावे के लिए किसी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन, त्याग दिया जाएगा:
- उधारकर्ता द्वारा सभी बकाया राशि का भुगतान;
 - खाते का स्थानांतरण और परिणामस्वरूप सभी बकाया राशि का निपटान;
 - ऋण खाते के निपटान के बाद नियत समय में ऋण खाता बंद करना; और/या
 - यदि कोई अन्य अधिकार या ग्रहणाधिकार मौजूद है, तो उधारकर्ता को उसके पूरे विवरण के साथ सूचित किया जाएगा।

सामान्य धाराएँ:

A. गैर-हस्तक्षेप:

- i. कंपनी या कंपनी का कोई भी कर्मचारी ऋण समझौते में उल्लिखित परिस्थितियों के अलावा उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगा।
- ii. यदि कोई नई जानकारी या निष्कर्ष जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं किया गया है, कंपनी के ध्यान में आता है, तो उपरोक्त प्रतिबंध लागू नहीं होगा।

B. खाते का स्थानांतरण:

जब भी किसी उधारकर्ता से ऋण खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होता है, तो कंपनी अनुरोध प्राप्त होने के 21 (इक्कीस) दिनों के भीतर इसका जवाब देगी। इसकी स्वीकृति या अस्वीकृति ऋण समझौते की शर्तों के अनुसार होगी।

C. वसूली प्रक्रिया:

यदि कोई वसूली कार्यवाही शुरू करने की आवश्यकता है, तो इसे ऋण समझौते के तहत प्रदान किए गए अधिकारों के अनुसार और कानूनी रूप से स्वीकृत मानदंडों के अनुसार आयोजित किया जाएगा। कंपनी अपने कर्मचारियों को उधारकर्ता से उचित तरीके से निपटने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण सुनिश्चित करेगी। कंपनी किसी उधारकर्ता से ऋण राशि की वसूली के लिए जबरदस्ती के उपायों (जैसे विषम समय में लगातार परेशान करना, बाहुबल का उपयोग, कंपनी के किसी भी कर्मचारी द्वारा अशिष्ट व्यवहार या उत्पीड़न) का सहारा नहीं लेती है।

D. प्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फौजदारी शुल्क/पूर्व भुगतान जुर्माना:

ग्राहक सुरक्षा के उपाय के रूप में और कंपनी के उधारकर्ताओं द्वारा ऋण के पूर्व भुगतान के संबंध में एकरूपता लाने के लिए, कंपनी फौजदारी शुल्क लेगीमास्टर निर्देश के पैरा 31 के अनुसार शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण गैर-जमा लेने वाली कंपनी और जमा लेने वाली कंपनी (रिज़र्व बैंक) दिशानिर्देश, 2016 आरबीआई द्वारा जारी या समय-समय पर किए गए किसी भी संशोधन के अनुसार समय।

सुरक्षा का पुनर्ग्रहण:

- i. कंपनी को बकाया राशि चुकाने के लिए उधारकर्ता को 7 (सात) दिनों का नोटिस देकर या ऋण दस्तावेजों की शर्तों के अनुसार संपत्ति का कब्जा सौंपने का अधिकार है। ऋण समझौते की शर्तों के अधीन, निम्नलिखित परिस्थितियों में ऐसा नोटिस देने की आवश्यकता नहीं है:
 - a. जब उधारकर्ता ऐसे नोटिस की छूट के लिए सहमत होता है;
 - b. जब उधारकर्ता ने संपत्ति का कब्जा स्वेच्छा से छोड़ने की इच्छा व्यक्त की हो;

- c. जब कंपनी और/या उसके अधिकारियों/एजेंटों को उचित आशंका हो कि इस तरह के नोटिस से उधारकर्ता/गारंटर की ओर से किसी भी बेईमानी और/या जबरन प्रतिरोध के कारण संपत्ति पर कब्जा करने में दिक्कत हो सकती है;
 - d. जब संपत्तिकिसी भी कारण से उधारकर्ता द्वारा छोड़ दिया गया हो;
 - e. जब उधारकर्ता का अस्तित्व समाप्त हो जाता है;
 - f. जब उधारकर्ता अपने कुल बकाया की वसूली को रोकने के उद्देश्य से फरार हो गया हो;
 - g. किसी अन्य समान कारण से ताकि कंपनी द्वारा संपत्ति पर शांतिपूर्ण कब्जा करने की सुविधा प्रदान की जा सके; और/या
 - h. कंपनी और उधारकर्ता के बीच निष्पादित ऋण समझौते में उल्लिखित अन्य शर्तों पर।
- ii. संपत्ति पर कब्जा लेने की प्रक्रियाइसमें शामिल हैं:
 - a. जब उधारकर्ता उपरोक्त संदर्भित नोटिस में की गई मांग का पालन करने में विफल रहता है, तो कंपनी आयुक्त या रिसीवर के माध्यम से उपयुक्त तरीकों से संपत्ति पर कब्जा करने में सक्षम आदेश के लिए उचित मंच से संपर्क कर सकती है;
 - b. उधारकर्ता से व्यक्तिगत रूप से कंपनी के लिए सुविधाजनक स्थान पर संपत्ति सरेंडर करने के लिए कहना; और/या
 - c. उधारकर्ता को अधिकारियों के माध्यम से कब्जा सौंपने के लिए मजबूर करना ताकि उधारकर्ता द्वारा संपत्ति के उपयोग को रोका जा सके।
 - iii. उपरोक्त दो खंड (i और ii) उन मामलों पर लागू नहीं होते हैं जहां उधारकर्ता स्वेच्छा से संपत्ति का समर्पण करता है।
 - iv. बकाया राशि के पुनर्भुगतान के लिए उधारकर्ता को अंतिम अवसर दिए जाने के संबंध में प्रावधानसंपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले बकाया:
 - a. कंपनी किसी भी रूप में संपत्ति, जैसे बिक्री, किराये और स्वयं के उपयोग के लिए रूपांतरण आदि में स्थानांतरित करने की हकदार है, जिसका कब्जा ऊपर बताए गए किसी भी तरीके से या अन्यथा, डिफॉल्ट के संबंध में, सुविधाजनक तरीके से प्राप्त किया गया है। कंपनी औरजब उधारकर्ता और गारंटर कंपनी की सुविधानुसार इस तरह के नोटिस की सेवा के किसी भी तरीके से 7 (सात) दिनों के भीतर बकाया राशि के पुनर्भुगतान के नोटिस का पालन करने में विफल रहते हैं, तो इसकी आय को उधारकर्ता से पुनर्भुगतान/बकाया के लिए उपयुक्त करें।, इस खंड के तहत स्थानांतरण से बचने के लिए अंतिम अवसर के रूप में। हस्तांतरण का यह अधिकार उचित मामलों में संपत्ति का कब्जा वापस करने के कंपनी के एकमात्र विवेक को नहीं छीनता है।
 - v. यदि ऐसी बिक्री आय संपूर्ण बकाया चुकाने के लिए अपर्याप्त है, तो कंपनी उधारकर्ता और/या गारंटर के खिलाफ आगे कदम उठाएगी और यदि बिक्री आय देय राशि से अधिक हो जाती है, तो शेष राशि उधारकर्ता को तब भुगतान की जाएगी जब वह इसका दावा करेगा। हालाँकि, उपरोक्त पात्रता कंपनी के लिए सीधे उधारकर्ता और/या गारंटर के खिलाफ आगे बढ़ने में कोई बाधा नहीं है, सुरक्षा/परिसंपत्ति के खिलाफ कार्यवाही को छोड़कर।
 - vi. कंपनी उधारकर्ता से परिसंपत्ति के ठिकाने का पता लगाने में कंपनी द्वारा या उसकी ओर से किए गए सभी प्रकार के खर्चों को पूर्ण क्षतिपूर्ति के आधार पर वसूलने की हकदार है।संपत्ति पर कब्जा करना, उसे सुरक्षित रखना, बीमा करना, परिवहन करना और बेचना तथा ऋण समझौते के संबंध में अन्य कानूनी कदम उठाना।

निदेशक मंडल की जिम्मेदारी:

कंपनी का निदेशक मंडल या उसकी समिति कंपनी के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र बनाएगी। ऐसे तंत्र को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सभी

कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाता है। निदेशक मंडल या तो स्वयं या अपनी किसी समिति के माध्यम से प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा भी प्रदान करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट, जैसा उचित हो, नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है।

शिकायत निवारण और ग्राहक संबंध प्रबंधन:

ग्राहक सेवा कंपनी के लिए एक प्रमुख फोकस क्षेत्र है। कंपनी ग्राहकों की शिकायतों से निपटने के दौरान सत्यनिष्ठा, सुशासन, व्यावसायिकता, पारदर्शिता और ग्राहक संतुष्टि में विश्वास करती है।

उधारकर्ता अपना पंजीकरण करा सकता/सकती है निम्नलिखित में से किसी भी चैनल के माध्यम से शिकायत।

- शाखा - ग्राहक पीएफएल की किसी भी मौजूदा शाखा और समय-समय पर हमारे द्वारा खोली जाने वाली किसी भी अतिरिक्त शाखा में जा सकते हैं:
 - ✓ **सोमवार से शुक्रवार - सुबह 10:00 बजे से शाम 6:00 बजे तक**
 - ✓ **शनिवार- महीने का चौथा और पांचवां (यदि कोई हो) - सुबह 10:00 बजे से शाम 6:00 बजे तक**
- वेबसाइट - <https://poonawallafincorp.com/contact-us.php> - ग्राहक वेबसाइट पर दिए गए फॉर्म का उपयोग करके हम तक पहुंच सकते हैं।
- ईमेल - ग्राहक को मेल भेज सकते हैं customercare@poonawallafincorp.com
- फ़ोन कॉल - ग्राहक टोल फ्री नंबर पर पीएफएल से संपर्क कर सकते हैं: 1800-266-3201
- पत्र/पोस्ट - ग्राहक निम्नलिखित पते पर पत्र भेज सकता है:

पूनावाला फिनकॉर्प लिमिटेड

201 और 202, दूसरी मंजिल, एपी81, कोरेगांव पार्क एनेक्सी, मुंडवा, पुणे - 411 036

कंपनी का ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम) मैनुअल किसी भी ग्राहक की शिकायत के निवारण के संबंध में एसएलए (टीएटी) निर्दिष्ट करता है। कंपनी के पास ग्राहकों की शिकायतों की निगरानी करने और यदि कोई कमी हो तो उसे दूर करने के लिए आवश्यक कदम उठाने के लिए एक मजबूत तंत्र है। नामित कार्यकारी द्वारा शिकायत का निपटान न करने की स्थिति में, ऐसी शिकायतों को उधारकर्ता को सूचित किए गए एस्केलेशन मैट्रिक्स का उपयोग करके आगे बढ़ाया जाएगा ताकि उधारकर्ता की शिकायत का शीघ्र समाधान किया जा सके। कंपनी अपनी सभी शाखाओं/स्थानों पर जहां कारोबार होता है और अपनी वेबसाइट पर निम्नलिखित का खुलासा करेगी:

- a. शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल पता) जिनसे कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता संपर्क कर सकती है।
- b. शिकायत निवारण से संबंधित वृद्धि स्तर और प्रमुख कार्मिक विवरण (नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी) के लिए कृपया शिकायत निवारण नीति देखें।
- c. यदि शिकायत/विवाद का समाधान एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक आरबीआई के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय आता है।

रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021:

- i. नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी की नियुक्ति लोकपाल योजना के तहत, कंपनी ने नोडल अधिकारी (एनओ) नियुक्त किए हैं जो कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और कंपनी के खिलाफ दायर शिकायतों के संबंध में लोकपाल को जानकारी प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार होंगे। प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ) अन्य बातों के साथ-साथ योजना के तहत लोकपाल और अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष कवर की गई कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए जिम्मेदार होगा। प्रधान नोडल अधिकारी ग्राहक शिक्षा और संरक्षण विभाग (सीईपीडी), आरबीआई, केंद्रीय कार्यालय के साथ समन्वय और संपर्क के लिए जिम्मेदार होंगे।
- ii. ग्राहकों के लाभ के लिए, शाखाओं/स्थानों पर जहां व्यापार किया जाता है, पीएनओ/एनओ/जीआरओ का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल पते) और लोकपाल का नाम और संपर्क विवरण, जो ग्राहक से संपर्क किया जा सकता है। योजना की मुख्य विशेषताएं (अंग्रेजी, हिंदी और स्थानीय भाषा में) उनके सभी कार्यालयों और शाखाओं में प्रमुखता से इस तरह प्रदर्शित की जाएंगी कि कार्यालय या शाखा में आने वाले व्यक्ति को जानकारी आसानी से मिल सके।
- iii. लोकपाल योजना का विवरण, कंपनी के नोडल अधिकारी(ओं) और प्रधान नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी का नाम वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।

कंपनी द्वारा वित्तपोषित वाहनों का पुनः कब्जा:

कंपनी के ऋण समझौते में आरबीआई द्वारा समय-समय पर निर्धारित प्रासंगिक विवरण के साथ आवश्यक पुनर्ग्रहण खंड शामिल होंगे।

ब्याज दरें और ग्रेडेशनजोखिम:

इन प्रथाओं को अपनाने का उद्देश्य उधारकर्ता को ब्याज की वार्षिक दर के साथ-साथ जोखिम के उन्नयन के दृष्टिकोण और ब्याज की विभिन्न दरों को चार्ज करने के औचित्य के बारे में सूचित करना है। विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं को ग्राहकों के साथ पारदर्शी व्यापार करने और नियामक दिशानिर्देशों का अनुपालन करने के लिए भी कहा गया है।

ब्याज दर:

ब्याज दरों और प्रसंस्करण तथा अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का समय-समय पर अनुमोदित कंपनी नीतियों के अनुरूप पालन किया जाएगा। प्राप्त ब्याज दर धन की भारित औसत लागत, प्रशासनिक लागत, जोखिम प्रीमियम और लाभ मार्जिन पर आधारित होगी।

जोखिम का उन्नयन

ऋण देने का निर्णय और प्रत्येक ऋण खाते पर लागू ब्याज दर का मूल्यांकन मामले-दर-मामले के आधार पर किया जाएगा, जो कि वित्तपोषित संपत्ति के प्रकार, उधारकर्ता प्रोफ़ाइल और पुनर्भुगतान क्षमता, उधारकर्ता की अन्य वित्तीय प्रतिबद्धताओं, अतीत जैसे कई मापदंडों पर आधारित होगा। पुनर्भुगतान ट्रैक रिकॉर्ड यदि कोई हो, तो अंतर्निहित परिसंपत्तियों द्वारा दर्शाई गई ऋण की सुरक्षा, ऋण का मूल्य अनुपात, भुगतान का तरीका, ऋण की अवधि, उधारकर्ता का भूगोल (स्थान), परिसंपत्ति का अंतिम उपयोग, आदि।

ब्याज दर स्थिति के अनुसार परिवर्तन के अधीन है और मामला-दर-मामला आधार पर कंपनी के विवेक के अधीन है। सूचित ब्याज दर वार्षिक दरें हैं इसलिए

उधारकर्ता को उन सटीक दरों के बारे में पता होता है जो ऋण खाते से ली जाएंगी। कंपनी अपनी वेबसाइट पर ब्याज दरों और जोखिमों के वर्गीकरण का खुलासा करेगी।

समीक्षा:

लेखापरीक्षा समिति संहिता के कार्यान्वयन की निगरानी करेगी और समय-समय पर इसके कामकाज की समीक्षा करेगी। लेखापरीक्षा समिति द्वारा प्रस्तावित कोई भी परिवर्तन अनुमोदन के लिए बोर्ड के समक्ष रखा जाएगा।