

Heritage FINLEASE

हेरिटेज फिनलीज लिमिटेड
निष्पक्ष आचरण संहिता

अनुक्रमणिका	
क्रमांक	विवरण
1.	परिचय
2.	ऋण प्रसंस्करण
3.	ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें
4.	नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण
5.	सुरक्षा का संग्रह, रखरखाव और रिलीज (केवल व्यक्तिगत उधार)
6.	सामान्य
7.	शिकायत निवारण तंत्र
7.	एनबीएफसी द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन
9.	जोखिम का वर्गीकरण
10.	ग्राहक जानकारी की गोपनीयता
11।	आंतरिक नियंत्रण प्रणाली
12.	इस नीति का प्रकटीकरण
13.	समीक्षा

निष्पक्ष आचरण संहिता

1. परिचय

हेरिटेज फिनलीज लिमिटेड ("एचएफएल" या "कंपनी"); भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के साथ निवेश और क्रेडिट कंपनी (यानी, एनबीएफसी-एनडीएसआई-आईसीसी) के रूप में वर्गीकृत एक पंजीकृत गैर-जमा स्वीकार करने वाली गैर-व्यवस्थित रूप से महत्वपूर्ण गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी है और हितधारकों के साथ अपनी सभी गतिविधियों और लेनदेन में निष्पक्ष प्रथाओं को लागू करने और अपनाने के लिए खुद को प्रतिबद्ध करती है। कंपनी ने ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके और पारदर्शिता बढ़ाकर अच्छे और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देने के लिए कोड को अपनाया है ताकि ग्राहकों को प्रदान की गई सेवाओं की बेहतर समझ हो। कंपनी एनबीएफसी-आईसीसी के रूप में कार्य करते हुए अपने सभी गतिविधियों और अपने ग्राहकों के साथ लेनदेन में इन निष्पक्ष प्रथाओं को लागू करने और अपनाने के लिए खुद को प्रतिबद्ध करती है।

फेयर प्रैक्टिस कोड ("एफपीसी") को हेरिटेज फिनलीज लिमिटेड ("कंपनी") द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक के परिपत्र आरबीआई/201112/470डीएनबीएस.सीसी.पीडी.सं.266/03.10.01/2011-12 दिनांक 26 मार्च, 2012 के अनुसार तैयार किया गया है, और 30 जून, 2013 तक समेकित किया गया है और मास्टर निदेश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - गैर-व्यवस्थित रूप से महत्वपूर्ण गैर-जमा स्वीकार करने वाली कंपनी (रिजर्व बैंक) निदेश, 2016 के अनुसार समय-समय पर संशोधित किया गया है।

निष्पक्ष आचरण संहिता का उद्देश्य ग्राहकों/उधारकर्ताओं को कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों/उधारकर्ताओं को प्रदान की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में कंपनी द्वारा अपनाई गई प्रथाओं का प्रभावी अवलोकन प्रदान करना है।

निष्पक्ष व्यवहार संहिता से संबंधित आरबीआई दिशानिर्देशों में किसी भी बाद के संशोधन में, संशोधित आरबीआई दिशानिर्देश वर्तमान निष्पक्ष व्यवहार संहिता को उस सीमा तक अधिक्रमित कर देंगे, जब तक कि वह अद्यतन दिशानिर्देशों/निर्देशों के अनुपालन में न हो।

2. ऋण प्रसंस्करण

- सभी ऋणों की प्रक्रिया न्यूनतम 3 दिन और अधिकतम 15 दिन की अवधि के भीतर की जा रही है तथा खुदरा ऋणों के मामले में अधिकतम समय अवधि 7 दिन है।
- ऋण आवेदन के साथ निर्धारित प्रारूप के माध्यम से तैयार की गई केवाईसी नीति के अनुसार उधारकर्ता से केवाईसी (अपने ग्राहक को जानें) दस्तावेज़ के साथ प्राथमिक डेटा एकत्र किया जाता है। केवाईसी भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित केवाईसी मानदंडों के अनुसार एकत्र किया जा रहा है।
- कंपनी के अधिकृत कर्मचारी कंपनी की नीतियों के अनुसार लागू सभी ज़मानत और अनुमोदन के साथ ऋण आवेदन को सत्यापित करेंगे। कर्मचारी यह सुनिश्चित करेंगे कि ऋण आवेदन फ़ॉर्म में निम्नलिखित जानकारी भरी गई है और उसे पूरा किया गया है:
 - आवेदन की तिथि
 - उधारकर्ता पहचान विवरण
 - ऋण राशि और उत्पाद विवरण
 - लागू ब्याज दर
 - ऋण की शर्तें

- vi. पुनर्भूगतान विवरण
- vii. आय एवं ऋणग्रस्तता विवरण (सीआईसी के माध्यम से प्राप्त)
- viii. ऋण का उद्देश्य
 - ix. ऋण के साथ (या) अलग से पेश किए गए गैर-क्रेडिट उत्पाद के नामांकित व्यक्ति का विवरण
 - x. बैंक के खाते का विवरण
 - xi. सुरक्षा हित विवरण (या) पीडीसी/गारंटी के रूप में गारंटी(ओं) का विवरण
- d) सभी आवेदनों का डिजिटल तरीके से निपटान किया जाएगा तथा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि सभी दिशानिर्देशों का पालन किया जाए।
- e) उधारकर्ता के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा या किसी अन्य भाषा में होने चाहिए। उधारकर्ता द्वारा समझा गया।
- f) कंपनी के ऋण आवेदन फॉर्म में आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करती है, ताकि कंपनी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन फॉर्म में आवेदन फॉर्म के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का भी संकेत दिया जाना चाहिए।
 - i. केवाईसी दस्तावेज़ (आईडी प्रमाण और पता प्रमाण दोनों)
 - ii. आय प्रमाण
 - iii. ग्राहक का पासपोर्ट आकार का फोटो.
 - iv. व्यवसाय ऋण ग्राहक(ओं) के लिए उद्योग आधार (या) दुकान-स्थापना लाइसेंस।
 - v. एसएमई/एमएसएमई लाइसेंस प्रमाण पत्र
 - vi. नकदी प्रवाह के मूल्यांकन प्रयोजनों के लिए जीएसटी रिटर्न और आयकर रिटर्न।
 - vii. आगामी 1 वर्ष से 5 वर्ष तक के लिए व्यवसाय नकदी प्रवाह विवरण, जैसा लागू हो।
- g) कंपनी ग्राहकों को विभिन्न ऋण दस्तावेजों की विषय-वस्तु ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में समझाएगी तथा यह भी सुनिश्चित करेगी कि ग्राहक ऋण को नियंत्रित करने वाले नियमों व शर्तों को समझे।
- h) कंपनी ऋण आवेदन पत्र प्राप्त होने पर एसएमएस के माध्यम से पावती देगी।

3. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- a) कंपनी का नामित स्टाफ उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में, जिसे उधारकर्ता समझता हो, स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा निम्नलिखित तरीके से लिखित रूप में सूचित करेगा:
 - i. स्वीकृत ऋण की राशि
 - ii. ऋण की शर्तें एवं नियम
 - iii. ऋण पर लागू वार्षिक ब्याज दर
 - iv. वार्षिक ब्याज दर के आवेदन की विधि।
- b) कंपनी ऋणदाता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी।
- c) कंपनी अनुमोदन और ऋण स्वीकृति का संदेश लिखित संदेश या टेलीफोन संचार द्वारा पुष्टि या इलेक्ट्रॉनिक मोड के माध्यम से बताएगी।
- d) कंपनी ग्राहक/उधारकर्ता की ऋण-योग्यता पर उचित परिश्रम करेगी, जो आवेदन पर निर्णय लेने के लिए एक महत्वपूर्ण पैरामीटर होगा। मूल्यांकन कंपनी की ऋण नीतियों, मानदंडों और प्रक्रियाओं के अनुरूप होगा।
- e) कंपनी ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों की एक-एक प्रति उपलब्ध कराएगी।

f) दंडात्मक आरोप:

यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहकों/उधारकर्ताओं से कंपनी द्वारा ऋण और अग्रिमों पर अत्यधिक ब्याज दरें और शुल्क नहीं वसूले जाते, कंपनी का बोर्ड ब्याज दरें, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क ("ब्याज दर नीति") निर्धारित करने के लिए एक नीति अपनाएगा और इसे कंपनी की वेबसाइट www.heritagefinlease.in पर डाल दिया गया है। कंपनी का बोर्ड ब्याज दर नीति की समय-समय पर समीक्षा करता है और किए गए किसी भी बदलाव को नियमित रूप से कंपनी की वेबसाइट पर अपलोड किया जाएगा।

4. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण

- कंपनी उधारकर्ता द्वारा नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने पास रखेगी तथा अन्य सभी संबंधित दस्तावेजों को अपने रिकार्ड में रखेगी/प्राधिकृत व्यक्तियों द्वारा सुरक्षित रखेगी।
- ऋण राशि ब्याज सहित ऋण अवधि के दौरान समान किस्तों में वसूल की जाएगी और प्रत्येक किस्त अगले पखवाड़े से शुरू होकर प्रत्येक पखवाड़े पर देय होगी, जिससे ऋण स्वीकृत/वितरित होने वाले सप्ताह में प्रत्येक ऋण के लिए एक किस्त स्थगन अवधि प्रदान की जाएगी। किस्तों के भुगतान में किसी भी देरी या चूक के लिए, कमीशन को ऐसे विलंब या चूक के लिए समायोजित किया जाएगा, जिस पर आपसी सहमति होगी।
- यह स्पष्ट रूप से सहमति व्यक्त की गई है कि इस समझौते या इसके किसी भाग के संबंध में पक्षों के बीच किसी भी विवाद की स्थिति में, जिसमें समझौते के किसी भी खंड की व्याख्या भी शामिल है, केवल हैदराबाद शहर की अदालतों को ही क्षेत्राधिकार प्राप्त होगा।
- कंपनी ऋणकर्ता को स्थानीय भाषा में या ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में संवितरण अनुसूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्वभुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावित हों।
- कंपनी ऋण समझौते के तहत भुगतान वापस लेने का निर्णय उधारकर्ता के साथ सहमति के अनुसार लेगी। और इस समझौते के तहत भुगतान वापस लेने/तेजी लाने या प्रदर्शन करने का कोई भी निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेजी से शुरू करने का कोई भी निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, बशर्ते कि कंपनी के पास उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूरी जानकारी 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।

5. सुरक्षा का संग्रह, रखरखाव और रिलीज (केवल व्यक्तिगत उधार)

- कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान और निपटान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी सुरक्षा हित दस्तावेजों को जारी कर देगी, बशर्ते कि कंपनी के पास उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो।

- b) यदि कंपनी का ऋण बकाया और सभी देय राशियों के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली के संबंध में उधारकर्ता के विरुद्ध कोई दावा है, तो कंपनी शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण और उन शर्तों के साथ इसके बारे में पूर्व सूचना देगी जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।

6. सामान्य

- a) कंपनी ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर ऋणदाता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि ऋणदाता के ध्यान में कोई नई जानकारी न आ जाए, जिसका ऋणदाता द्वारा पहले खुलासा न किया गया हो।)
- b) 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 बताई जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- c) ऋण वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार अजीब समय पर परेशान करना, उधारकर्ता के परिसर में अजीब समय पर जाना, ऋण वसूली के लिए बल का प्रयोग करना आदि।
- d) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारी ग्राहकों के साथ अशिष्ट व्यवहार किए बिना उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों।
- e) कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट अवधि ऋण पर, सह-दायित्वधारक(ओं) के साथ या बिना, फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

7. शिकायत निवारण तंत्र

- a) कंपनी ने ग्राहकों की शिकायतें प्राप्त करने, उन्हें पंजीकृत करने और निपटाने के लिए एक प्रणाली स्थापित की है।
- b) ग्राहक को शिकायत निवारण अधिकारी को सभी प्रासंगिक विवरण और शिकायत की प्रकृति भेजनी होगी।
- c) यह सुनिश्चित करने के लिए कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों की सुनवाई हो और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा हो, ग्राहक निम्नलिखित कई चैनलों के माध्यम से ग्राहक शिकायत प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकते हैं:

नाम	भूधर कुमार करतुरी
पद का नाम	शिकायत निवारण अधिकारी / प्रधान अधिकारी – शिकायतें
संपर्क संख्या	टेलीफ़ोन: +91-40-23301095 मोबाइल: +91 7396888344 (कॉलें सभी कार्य दिवसों में प्रातः 10.00 बजे से सायं 5.00 बजे के बीच ली जाएंगी) तथा कॉल करते समय ग्राहक को अपना विवरण जैसे कि ग्राहक आईडी, ऋण संख्या आदि प्रदान करना होगा।

ईमेल आईडी:	customersupport@heritagefinlease.com
पत्र डेस्क:	हेरिटेज फिनलीज लिमिटेड, प्लॉट नंबर 83, द्वितीय तल, द्वारका समिट, कावुरी हिल्स, हैदराबाद - 500033, तेलंगाना, भारत।
वेबसाइट	www.heritagefinlease.in

- d) सभी शिकायतों का समाधान शिकायत प्राप्ति की तिथि से 7 से 15 दिनों के भीतर किया जाएगा।
- e) प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की आवधिक समीक्षा की एक समेकित रिपोर्ट, बोर्ड/निदेशक समिति को नियमित अंतराल पर प्रस्तुत की जा सकती है, जैसा कि इसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।
- f) यदि शिकायत/विवाद का निवारण एक माह की अवधि के भीतर नहीं होता है या यदि उधारकर्ता/ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी के निर्णय से संतुष्ट नहीं है, तो उधारकर्ता/ग्राहक भारतीय रिज़र्व बैंक के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी को नीचे दिए गए पते पर अपील कर सकता है:

पद का नाम	प्रभारी अधिकारी
संपर्क पता	गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग (डीएनबीएस), सचिवालय रोड, सैफाबाद, हैदराबाद 500004
संपर्क संख्या:	दूरभाष: 040-23241270 फ़ैक्स: 040-23232648
ईमेल आईडी:	dnbshyderabad@rbi.org.in
आरबीआई ओमदुसमन की वेबसाइट	cms.rbi.org.in

g) रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना 2021

रिज़र्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना 2021 दिनांक 12 नवंबर, 2021 (“योजना”) के अनुसार, कंपनी को एक प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त करना आवश्यक है। आवश्यकताओं के अनुरूप, कंपनी ने शिकायतों को निष्पक्ष और त्वरित तरीके से प्राप्त करने और उनका समाधान करने के लिए कंपनी के सभी स्थानों के लिए श्री भूधर कुमार करुतुरी को शिकायत निवारण अधिकारी सह प्रधान नोडल अधिकारी (“पीएनओ”) के रूप में नामित किया है। प्रधान नोडल अधिकारी कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और कंपनी के खिलाफ दायर शिकायतों के संबंध में कंपनी की ओर से जानकारी प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार होगा। कंपनी परिचालन दक्षता के लिए प्रधान नोडल अधिकारी की सहायता के लिए अन्य नोडल अधिकारियों की नियुक्ति कर सकती है।

प्रधान नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण और योजना की मुख्य विशेषताएं इस संहिता के साथ अनुलग्नक 'ए' के रूप में संलग्न हैं।

कंपनी अपने ग्राहकों के लाभ के लिए उन स्थानों पर जहाँ व्यवसाय किया जाता है, प्रमुख नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ई-मेल आईडी) प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी,

साथ ही लोकपाल के शिकायत दर्ज करने वाले पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) का विवरण भी प्रदर्शित करेगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि योजना की एक प्रति उन स्थानों पर उपलब्ध हो जहाँ व्यवसाय किया जाता है और अनुरोध करने पर संदर्भ के लिए ग्राहक को प्रदान की जाए।

योजना की मुख्य विशेषताएं, योजना की प्रति तथा प्रधान नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित और अद्यतन किया जाएगा।

8. ब्याज दर का विनियमन

यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहकों/उधारकर्ताओं से कंपनी द्वारा ऋण और अग्रिमों पर अत्यधिक ब्याज दरें और शुल्क नहीं वसूले जाते, कंपनी का बोर्ड ब्याज दरें, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क ("ब्याज दर नीति") निर्धारित करने के लिए एक नीति अपनाएगा और इसे कंपनी की वेबसाइट www.heritagefinlease.in पर डाल दिया गया है। कंपनी का बोर्ड ब्याज दर नीति की समय-समय पर समीक्षा करता है और किए गए किसी भी बदलाव को नियमित रूप से कंपनी की वेबसाइट पर अपलोड किया जाएगा।

9. जोखिम का वर्गीकरण

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

ब्याज दरें परिस्थिति के अनुसार बदली जा सकती हैं और ये मामले-दर-मामला आधार पर प्रबंधन के विवेक पर निर्भर हैं। कंपनी अपनी वेबसाइट पर ब्याज दरों और जोखिमों के वर्गीकरण का खुलासा करेगी।

10. ग्राहक जानकारी की गोपनीयता

- a) व्यक्तिगत ग्राहक जानकारी को पूर्णतः गोपनीय रखा जाएगा।
- b) ग्राहक की जानकारी किसी तीसरे पक्ष को केवल निम्नलिखित शर्तों के तहत ही बताई जाएगी:
 - i. ग्राहक को इस प्रकटीकरण के बारे में सूचित कर दिया गया है तथा लिखित में अनुमति प्राप्त कर ली गई है।
 - ii. संबंधित पक्ष को ग्राहक द्वारा कंपनी से ग्राहक जानकारी प्राप्त करने के लिए अधिकृत किया गया है।
 - iii. ऐसा करना कानूनी तौर पर आवश्यक है।
 - iv. यह प्रथा वित्तीय संस्थाओं में प्रचलित है तथा पारस्परिक आधार पर निकट समूह के लिए उपलब्ध है (जैसे क्रेडिट ब्यूरो)

11. आंतरिक नियंत्रण प्रणाली

कंपनी अपने भीतर नामित व्यक्तियों को अनुपालन हेतु जिम्मेदारी सौंपने के लिए आवश्यक संगठनात्मक व्यवस्था करेगी तथा इसे सुनिश्चित करने के लिए लेखापरीक्षा और आवधिक निरीक्षण सहित आंतरिक नियंत्रण प्रणालियां स्थापित करेगी।

12. खुलासा

निष्पक्ष आचरण संहिता को विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर रखा जाएगा।

13. समीक्षा

कंपनी इस निष्पक्ष व्यवहार संहिता का पालन संहिता की भावना के अनुरूप तथा उस तरीके से करेगी, जो उसके व्यवसाय के लिए लागू हो। इस नीति की समीक्षा बोर्ड द्वारा नियमित आधार पर की जाएगी।

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की मुख्य विशेषताएं

A. प्रयोज्यता

भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 और भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 के प्रावधानों के तहत विनियमित इकाई (आरई) द्वारा प्रदान की गई सेवाओं के लिए। विनियमित इकाई का अर्थ है बैंक या गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी या योजना में परिभाषित एक प्रणाली प्रतिभागी या किसी अन्य इकाई जिसे रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर योजना के तहत शामिल नहीं किया जा सकता है।

B. फ़ायदे

उन्नत सीएमएस से ग्राहकों को निम्नलिखित लाभ होंगे:

- i. सीएमएस पोर्टल पर शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया को सरल बनाया जाएगा;
- ii. सीएमएस पोर्टल/सीआरपीसी पर देश में कहीं से भी शिकायत दर्ज की जा सकती है, चाहे शिकायतकर्ता, आरई या संबंधित शाखा का पता कुछ भी हो;
- iii. देश में कहीं से भी भौतिक/ईमेल शिकायत दर्ज करने के लिए एक पता और एक ईमेल;
- iv. ऑनलाइन शिकायत दर्ज होने पर शिकायतकर्ता को स्वचालित पावती;
- v. शिकायत की स्थिति की वास्तविक समय पर ट्रैकिंग की सुविधा;
- vi. 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोण से सुविधा;
- vii. सीएमएस पर ही अतिरिक्त दस्तावेजों को ऑनलाइन प्रस्तुत करने की सुविधा;
- viii. शिकायत पर निर्णय/समापन की सूचना देने वाला विस्तृत पत्र;
- ix. आरबीआई द्वारा प्रदान किए गए निवारण के संबंध में शिकायतकर्ता द्वारा ऑनलाइन और स्वैच्छिक फीडबैक प्रस्तुत करने की सुविधा।

C. योजना के अंतर्गत विचार न किए गए मामले

- वाणिज्यिक निर्णय/ विनियमित इकाई (आरई) का वाणिज्यिक निर्णय।
- आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विक्रेता और विनियमित इकाई के बीच विवाद।
- शिकायत सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं की गई।
- किसी विनियमित इकाई के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें।
- ऐसा विवाद जिसमें किसी वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेश के अनुपालन में किसी विनियमित इकाई द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती है।
- सेवा रिज़र्व बैंक के विनियामक दायरे में नहीं है।
- विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद।
- किसी विनियमित इकाई के नियोक्ता-कर्मचारी संबंध से संबंधित विवाद।

D. योजना के अंतर्गत शिकायत तब तक नहीं की जाएगी जब तक कि

1. शिकायतकर्ता ने योजना के अंतर्गत शिकायत करने से पहले विनियमित संस्था को लिखित शिकायत की थी और-
 - a. शिकायत पूर्णतः या आंशिक रूप से खारिज कर दी गई है और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है या विनियमित संस्था द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को उत्तर नहीं मिला है और

- b. विनियमित संस्था से उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर शिकायत लोकपाल के समक्ष की जा सकती है, अथवा यदि शिकायत की तिथि से एक वर्ष और 30 दिन के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है तो शिकायत लोकपाल के समक्ष की जा सकती है।
2. शिकायत उसी कार्रवाई के कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है -
 - a. लोकपाल के समक्ष लंबित या लोकपाल द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया गया या निपटाया गया, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुआ हो या नहीं या एक या अधिक शिकायतकर्ता या संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं।
 - b. किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ के समक्ष लंबित या किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ द्वारा योग्यता के आधार पर निपटाया या निपटाया गया, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुआ हो या नहीं या एक या अधिक शिकायतकर्ता या संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं।
 - c. एक ही कारण के संबंध में शिकायत में न्यायालय या न्यायाधिकरण के समक्ष लंबित या निर्णीत आपराधिक कार्यवाही या किसी आपराधिक अपराध में शुरू की गई पुलिस जांच शामिल नहीं है।
3. शिकायत अपमानजनक, तुच्छ या परेशान करने वाली प्रकृति की नहीं होनी चाहिए।
4. विनियमित इकाई को शिकायत, ऐसे दावों के लिए सीमा अधिनियम, 1963 के अंतर्गत सीमा अवधि की समाप्ति से पहले की गई थी।
5. शिकायतकर्ता ने योजना की धारा 11 के अनुसार पूरी जानकारी उपलब्ध कराई है।
6. शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या अधिवक्ता के अलावा शिकायतकर्ता के माध्यम से दर्ज कराई जा सकती है, जब तक कि शिकायतकर्ता स्वयं अधिवक्ता न हो।
