

नवी फिनसर्व लिमिटेड
की
उचित व्यवहार संहिता



संस्करण संख्या	FPC/3/2024-25
नीति को मूल रूप से अपनाने की तिथि	मार्च 14, 2016
नीति संशोधन की तिथि	1. सितम्बर 16, 2024 2. दिसम्बर 30, 2024
नीति स्वामी	मुख्य कार्यकारी अधिकारी
अनुमोदनकर्ता	निदेशक मंडल
समीक्षा की आवधिकता	वार्षिक

समीक्षा की तारीख	विवरण	अगली समीक्षा की तारीख
30 दिसंबर, 2024	मास्टर निर्देश - भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 के अध्याय VII में उचित व्यवहार संहिता के अनुरूप संहिता की समीक्षा तथा वित्त वर्ष 2023-24 के लिए पर्यवेक्षी मूल्यांकन हेतु निरीक्षण के दौरान कंपनी द्वारा प्राप्त टिप्पणियाँ	29 दिसंबर, 2025 के बाद नहीं

उचित व्यवहार संहिता

1. पृष्ठभूमि

- 1.1. नवी फिनसर्व लिमिटेड ("कंपनी") एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - इन्वेस्टमेंट और क्रेडिट कंपनी (एनबीएफसी-आईसीसी) है, जिसे वर्तमान में भारतीय रिज़र्व बैंक ("RBI") की नियामक संरचना के मध्य में रखा गया है। कंपनी इस समय तीन प्रकार के ऋण उत्पाद प्रदान करती है, अर्थात्, आवास ऋण, संपत्ति के बदले ऋण और व्यक्तिगत/नकद ऋण (सामूहिक रूप से "ऋण")।
- 1.2. कंपनी ने मास्टर निर्देश – भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी- स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 के अधीन भारतीय रिज़र्व बैंक ("**आरबीआई**") की आवश्यकता के अनुसार इस उचित व्यवहार संहिता ("**संहिता**" या "**एफपीसी**") को तैयार किया और अपनाया है। यह उचित व्यवहार संहिता कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं (जो वर्तमान में उपलब्ध कराई जा रही हैं या जो भविष्य में उपलब्ध कराई जा सकती हैं) की सभी श्रेणियों पर लागू होती है। यह संहिता उधारकर्ताओं के साथ अपने व्यवसाय में निष्पक्ष व्यवहार और पारदर्शिता रखने के लिए कंपनी की प्रतिबद्धता को दर्शाने के लिए तैयार की गई है।

2. उद्देश्य

- 2.1. संहिता को ग्राहकों के प्रति कंपनी की मुख्य प्रतिबद्धताओं को सुनिश्चित करने के उद्देश्य से तैयार किया गया है:
- (a) बुनियादी मानदंड स्थापित करके उधारकर्ताओं के साथ पेश आते समय नैतिक और निष्पक्ष प्रक्रियाओं को प्रोत्साहित करना;
 - (b) उधारकर्ता और कंपनी के बीच एक निष्पक्ष और सम्मानजनक संबंध को बढ़ावा देना;
 - (c) कंपनी द्वारा प्रस्तावित ऋण उत्पादों के लिए लागू कानून एवं विनियमों और संहिता के तहत आवश्यकताओं तथा मानकों को पूरा करना;
 - (d) ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र को मजबूत करना; और
 - (e) यह सुनिश्चित करना कि कंपनी के ऋण उत्पाद लागू भारतीय कानूनों और विनियमों का अनुपालन करते हों।

3. प्रतिबद्धताएं

- 3.1. कंपनी वित्तीय सेवा क्षेत्र में प्रचलित मानकों को पूरा करने के लिए ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों के आधार पर सभी लेनदेन में निष्पक्ष और यथोचित रूप से व्यवहार करके संहिता का अनुपालन करेगी।
- 3.2. कंपनी उधारकर्ताओं को स्पष्ट जानकारी प्रदान करेगी और उनके मन में कोई संदेह नहीं रहने देगी ताकि वे कंपनी द्वारा प्रस्तावित ऋण उत्पादों को समझ सकें और साथ ही उसके नियम और शर्तों समेत सेवा शुल्क, ब्याज दर और आवेदन की विधि के बारे में भी समझ सकें।
- 3.3. कंपनी ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी और तीसरे पक्ष को किसी भी जानकारी का खुलासा नहीं करेगा, जब तक कि (क) नियामकों या क्रेडिट सूचना ब्यूरो सहित किसी भी कानून या सरकारी प्राधिकरणों द्वारा आवश्यक न हो; या (ख) जहां ग्राहक ने कंपनी की गोपनीयता नीति के शर्तों के अनुसार ऐसी व्यक्तिगत जानकारी साझा करने के लिए सहमति दी है।

- 3.4. कंपनी, कंपनी की वेबसाइट पर संहिता उपलब्ध कराएगी और अनुरोध किए जाने पर उधारकर्ताओं को संहिता की एक प्रति प्रदान करेगा। कंपनी जाति, जनजाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म और, या अक्षमता के आधार पर अपने ग्राहकों के साथ भेदभाव नहीं करेगी।

4. प्रयोज्यता

- 4.1. संहिता कंपनी के सभी कर्मचारियों और कंपनी के व्यवसाय के दौरान उन व्यक्तियों पर लागू होगी जिन्हें कंपनी का प्रतिनिधित्व करने का अधिकार दिया गया है।

5. ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

5.1 कंपनी अपने उधारकर्ताओं तक डिजिटल चैनल, जिसमें डिजिटल लेंडिंग वेबसाइट भी शामिल है, या डिजिटल भागीदारों या एजेंटों या ऐसे अन्य तरीकों के माध्यम से पहुंचेगा जो लागू कानूनों के तहत अनुमत हों। कंपनी द्वारा सभी ऋण आवेदन कंपनी के डिजिटल लेंडिंग एप्लीकेशन (गृह ऋण या संपत्ति के बदले ऋण के मामले में) या लागू कानून के अनुसार ऐसे अन्य तरीकों से प्राप्त किए जाएंगे।

5.2 कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि:

- (a) उधारकर्ता को ऋण समझौते और उसकी प्रमुख शर्तों से संबंधित सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में भेजे जाएं। इसके अलावा, कंपनी यह सुनिश्चित करने का सर्वोत्तम प्रयास करेगी कि उधारकर्ता के साथ अन्य सभी संचार उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में किए जाएं।
- (b) ऋण आवेदन में आवश्यक जानकारी शामिल होगी (यानी, लागू ब्याज दरें, शुल्क/प्रभार, यदि कोई हो, पूर्व भुगतान विकल्प और अन्य शुल्क, यदि कोई हो) जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करते हैं। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों, यदि कोई हो, के बारे में भी सूचना दी जाएगी।
- (c) कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती जारी करेगी, जिसमें ऋण आवेदनों का निपटान करने की समय सीमा दर्शाई जाएगी।
- (d) ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक सभी जानकारी आवेदन के समय कंपनी को जमा की जाएगी। अगर कंपनी को कोई अतिरिक्त जानकारी चाहिए तो कंपनी को ग्राहक से संपर्क करने का अधिकार होगा।
- (e) कंपनी ग्राहक को मंजूरी पत्र में ऋण की मंजूरी के साथ-साथ उसके नियम व शर्तों (स्वीकृत ऋण की राशि, नियम व शर्तें, वार्षिक ब्याज दर और आवेदन की विधि सहित) के बारे में बताएगी और उधारकर्ता द्वारा नियमों व शर्तों की मंजूरी को अपने रिकॉर्ड में रखेगी।
- (f) कंपनी अपने विवेक पर उधारकर्ता से या बैंक/वित्तीय संस्थान से ऋण खाते के हस्तांतरण के समीक्षा अनुरोधों को सामान्य रूप से संसाधित करेगी। कंपनी अनुरोध प्राप्त होने के इक्कीस (21) दिनों के भीतर सहमति या आपत्ति, जैसा भी मामला हो, से अवगत कराएगी।
- (g) कंपनी संवितरण अनुसूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क या किसी अन्य शुल्क सहित किसी भी नियम और शर्तों को बदलने का निर्णय लेने से पहले ऋण समझौते के अनुसार उधारकर्ताओं को सूचना देगी। उपरोक्त शुल्कों में कोई भी परिवर्तन कंपनी की शाखाओं और कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा।

6. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

6.1. ऋण आवेदन कंपनी द्वारा अपनाई गई क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रिया के अधीन हैं।

(a) ऋण प्रस्तुत करते समय उधारकर्ता को मंजूरी पत्र में ऋण की प्रमुख शर्तें अर्थात, ब्याज शुल्क, अवधि, स्वीकृत ऋण की राशि, उधारकर्ता पर लागू ब्याज की वार्षिक दर, आवेदन की विधि, प्रसंस्करण शुल्क, ऋण अवधि, देय समान मासिक किस्त (ईएमआई), लागू अन्य शुल्क और प्रभार और अन्य विवरण, स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में बताए जाएंगे।

(b) कंपनी को ऋण समझौते में बकाया राशि के भुगतान में चूक या देरी के लिए लगाए जाने वाले शुल्कों का उल्लेख 'बड़े अक्षरों में' करना होगा। इसके अलावा, किसी भी पूर्व भुगतान जुर्माने के बारे में उधारकर्ताओं को बताया जाएगा।

(c) ऋण समझौते में उल्लिखित नियमों और शर्तों की स्वीकृति प्राप्त होने पर ऋण संवितरण प्रक्रिया शुरू की जाएगी। कंपनी आवेदक की सहमति प्रतिधारित करेगी और डिजिटल/भौतिक रूप से अपने रिकॉर्ड में रखेगी।

(d) ऋण के संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों के साथ, ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत की जाएगी और इसकी पावती को डिजिटल रूप से/भौतिक रूप से उसके रिकॉर्ड में रखा जाएगा।

7. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

7.1. कंपनी संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में सूचना देगी।

7.2. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से लागू हों। इस संबंध में कंपनी द्वारा ऋण समझौते में एक उपयुक्त शर्त शामिल की गई है।

7.3. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने / जल्दी आगे बढ़ाने के संबंध में कंपनी का निर्णय ऋण समझौते के नियमों और शर्तों के अनुसार होगा और उधारकर्ता द्वारा स्वीकृत होगा।

7.4. ऋण से संबंधित सभी प्रतिभूतियां ऋण के पूर्ण और अंतिम भुगतान की प्राप्ति पर किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार, और किसी भी अन्य दावे, जो कंपनी के उधारकर्ताओं के खिलाफ हो सकते हैं, के समंजन के अधीन जारी की जाएंगी। यदि ऐसे समंजन अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इस बारे में तत्काल सूचना दी जाएगी और साथ ही शेष दावों का विवरण और उन शर्तों के बारे में जानकारी प्रदान की जाएगी, जिसके तहत कंपनी संबंधित दावे का निपटान होने/ ऋण चुकाने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

7.5. गृह ऋण के मामले में अचल संपत्ति दस्तावेज़ जारी करना

(a) कंपनी सभी मूल अचल संपत्ति दस्तावेज़ों को जारी करेगी और किसी भी रजिस्ट्री में दर्ज शुल्क को ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों के भीतर हटा देगी।

(b) उधारकर्ता को मूल अचल संपत्ति दस्तावेजों को या तो उस बैंकिंग आउटलेट/शाखा से प्राप्त करने का विकल्प दिया जाएगा जहाँ ऋण खाता संचालित था या फिर कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से जहाँ दस्तावेज उपलब्ध हैं, जैसी उनकी प्राथमिकता हो।

(c) मूल अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय सीमा और स्थान ऋण स्वीकृति पत्रों में उल्लेखित होंगे।

(d) यदि एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु हो जाती है, तो ऐसी आकस्मिक स्थिति में कंपनी के पास मूल अचल संपत्ति दस्तावेजों को कानूनी उत्तराधिकारियों को लौटाने की एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया होगी। यह प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध होगी।

(e) अचल संपत्ति दस्तावेज जारी करने में देरी के लिए मुआवजा

(i) यदि ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान/ निपटान के बाद 30 दिनों के बाद मूल अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में या संबंधित रजिस्ट्री के साथ चार्ज संतुष्टि प्रपत्र दाखिल करने में देरी होती है, तो कंपनी देरी के कारण उधारकर्ता को सूचित करेगी। यदि देरी कंपनी की ओर से हुई है, तो कंपनी देरी के प्रत्येक दिन के लिए INR 5,000 की दर से उधारकर्ता को मुआवजा देगी।

(ii) यदि मूल अचल संपत्ति दस्तावेज, आंशिक या पूर्ण रूप से, खो जाते हैं या खराब हो जाते हैं, तो कंपनी उधारकर्ता को अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लीकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और संबंधित लागत वहन करेगी। इसके साथ ही, उपरोक्त खंड (i) में निर्दिष्ट मुआवजा भी देगी। हालाँकि, ऐसे मामलों में, कंपनी को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए अतिरिक्त 30 दिनों का समय मिलेगा, और विलंब अवधि के दंड की गणना इसके बाद की जाएगी (यानी ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद कुल साठ (60) दिनों की अवधि के बाद)।

(iii) इस संहिता के तहत दिया गया मुआवजा, किसी भी लागू कानून के तहत उधारकर्ता के किसी अन्य मुआवजे को प्राप्त करने के अधिकारों को प्रभावित नहीं करेगा।

धारा 7.5 के प्रावधान उन सभी मामलों में लागू होंगे जहाँ मूल अचल संपत्ति दस्तावेजों की रिलीज़ (जारी करना) 01 दिसंबर, 2023 या उसके बाद की अवधि में देय है।

7.6. कंपनी की ब्याज दर नीति में फ्लोटिंग ब्याज दर ऋणों के मामले में फ्लोटिंग ब्याज दरों को पुनः सेट करने के लिए लागू सिद्धांत शामिल होंगे। यह ब्याज दर नीति कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध होगी।

8. सामान्य प्रावधान

8.1. कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी (जब तक कि ऐसी जानकारी ध्यान में न आई हो, जो उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई थी)।

8.2. ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी के कर्मचारी/तीसरे पक्ष के संग्रह एजेंट अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेंगे, जैसे कि विषम समय में उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारी/तृतीय पक्ष संग्रह एजेंट की ओर से ग्राहकों के प्रति कोई अशिष्ट व्यवहार न हो, जिसके लिए कर्मचारी / एजेंट को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने का पर्याप्त प्रशिक्षण प्रदान किया जाएगा।

8.3. अक्षमता के आधार पर शारीरिक रूप से अक्षम /दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित अन्य उत्पाद और सुविधाएं उपलब्ध कराने में कोई भेदभाव नहीं होगा।

8.4. कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए मंजूर किए गए किसी भी अस्थायी दर वाले सार्वधिक ऋण पर पुरोबंध शुल्क/पूर्व भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी, चाहे वह सह-दायित्वकर्ता(ओं) के साथ हो या उसके बिना।

9. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

- 9.1. कंपनी के निदेशक मंडल ने संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है। तंत्र यह सुनिश्चित करता है कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए।
- 9.2. निदेशक मंडल, द्विवार्षिक आधार पर, उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समीक्षा करेगा। यह समीक्षा प्रत्येक वर्ष अक्टूबर और मई माह में आंतरिक लेखापरीक्षा (आईए) कार्य द्वारा की जाएगी। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर लेखापरीक्षा समिति और बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

10. शिकायत निवारण

- 10.1. कंपनी अपने ग्राहकों के लाभ के लिए अपनी शाखाओं/स्थानों पर जहां व्यापार संचालित होता है, निम्नलिखित सूचनाओं को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी:
- a) शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन / मोबाइल नंबर और ईमेल पता भी) जिनसे जनता कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान हेतु संपर्क कर सकती है।
 - b) यदि एक (1) महीने की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं होता है, तो ग्राहक भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नियुक्त लोकपाल के समक्ष अपील कर सकता है। <https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज की जा सकती है। शिकायत डाक के माध्यम से भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 में स्थापित 'केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र' में भी दर्ज की जा सकती है।
- 10.2. कंपनी की शिकायत निवारण प्रणाली समय-समय पर संशोधित कंपनी की ग्राहक शिकायत निवारण नीति के अनुसार होगी और इसे कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।

11. उचित व्यवहार संहिता को संप्रेषित करने की भाषा और तरीका

- 11.1. यह संहिता कंपनी की वेबसाइट पर विभिन्न भाषाओं में उपलब्ध कराई जाएगी।

12. ब्याज दर नीति और दंडात्मक शुल्क

- 12.1. ब्याज की दर और जोखिम के वर्गीकरण की पद्धति तथा विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं के लिए अलग-अलग ब्याज दर लगाने के औचित्य के बारे में उधारकर्ता या ग्राहक को स्वीकृति पत्र और आवेदन पत्र में स्पष्ट रूप से जानकारी दी जाएगी।
- 12.2. ब्याज की दरें और जोखिमों के वर्गीकरण की पद्धति कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएंगी। ब्याज दरों में कभी भी बदलाव होने पर वेबसाइट में प्रकाशित किया जाना चाहिए या अन्यथा प्रकाशित सूचना को अद्यतन किया जाएगा।
- 12.3. स्वीकृत ब्याज दर नीति को कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाएगा। ब्याज दर वार्षिक दर के रूप में होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को यह जानकारी हो कि खाते से वसूली जाने वाली सटीक दरें क्या होंगी।
- 12.4. कंपनी की ब्याज दर नीति में ब्याज दर की गणना से संबंधित विवरण, जैसे कि वह तारीख जब से ऐसी ब्याज दर वसूली जाएगी, और संवितरण/पुनर्भुगतान तिथि के आधार पर प्रो-राटा ब्याज दर लगाने के प्रावधान

शामिल होंगे।

12.5. **दंड शुल्क:**

- (a) उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों का पालन न करने पर यदि दंड लगाया जाता है, तो इसे 'दंड शुल्क' के रूप में माना जाएगा और इसे 'दंड ब्याज' के रूप में वसूला नहीं जाएगा, जो अग्रिमों पर वसूली जाने वाली ब्याज दर में जोड़ा जाता है। दंड शुल्क का कोई पुनर्पूजीकरण नहीं होगा, अर्थात ऐसे शुल्कों पर आगे ब्याज की गणना नहीं की जाएगी।
- (b) कंपनी की बोर्ड द्वारा स्वीकृत ब्याज दर नीति में दंड शुल्क लगाने के सिद्धांत शामिल होंगे।
- (c) दंड शुल्क की मात्रा उचित होगी और ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों का पालन न करने की प्रकृति के अनुरूप होगी, और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभावपूर्ण नहीं होगी।
- (d) दंड शुल्क की मात्रा और कारण कंपनी द्वारा ग्राहकों को ऋण समझौते में और सबसे महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तों/मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) में स्पष्ट रूप से बताए जाएंगे। यह ब्याज दरों और सेवा शुल्कों के तहत कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जाएगा।
- (e) जब भी ऋण की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों के पालन न करने के संबंध में अनुस्मारक उधारकर्ताओं को भेजे जाते हैं, तो दंड शुल्क की जानकारी दी जाएगी। इसके अलावा, दंड शुल्क लगाने के किसी भी मामले और उसके कारण की भी जानकारी दी जाएगी।

13. **विज्ञापन, विपणन और बिक्री**

- 13.1. कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होगी कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हों और भ्रामक नहीं हों। कंपनी के बिक्री सहयोगी/प्रतिनिधि जब बिक्री के लिए ग्राहक से संपर्क करेंगे तो उनकी पहचान की सीमा तक यह संहिता उन पर भी लागू होगी।

14. **क्रेडिट सूचना कंपनियां**

- 14.1. कंपनी ग्राहकों के बारे में क्रेडिट सूचना कंपनियों ("सीआईसी") को निम्नलिखित की सूचना देगी:

- a) खाता खोलना;
- b) ग्राहक जो भुगतान करने में देरी कर रहे हैं और ऋण खाते के प्रदर्शन के संबंध में, जिसमें कितना ऋण मंजूर किया गया है और बाद का प्रदर्शन शामिल है;
- c) बकाया राशि की वसूली के लिए ग्राहक के खिलाफ शुरू की गई कानूनी कार्रवाई; और
- d) ग्राहक के खिलाफ कानून का सहारा लेकर निपटाए गए ऋण।

- 14.2. कंपनी सीआईसी को ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी दे सकती है, या यदि ग्राहक ने ऐसा करने के लिए अपनी स्पष्ट अनुमति दी है तो लागू कानून के तहत आवश्यकता और इस तरह के प्राधिकरण के अनुसार ऐसा किया जा सकता है।

15. **संग्रह एवं वसूली**

- 15.1. कंपनी की संग्रह और वसूली प्रक्रिया बोर्ड द्वारा अनुमोदित कंपनी की संग्रह एवं वसूली नीति के अनुसार होगी।

16. **आचार संहिता**

- 16.1. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि बीमा व्यवसाय के लिए आवश्यक आचार संहिता भारतीय बीमा विनियामक

और विकास प्राधिकरण द्वारा जारी हो।

- 16.2. इसके अलावा, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि संग्रह एजेंटों और डायरेक्ट सेलिंग एजेंटों के लिए समय-समय पर संशोधित आचार संहिता का अनुपालन किया जाए।

17. निजता और गोपनीयता

- 17.1. कंपनी एक गोपनीयता नीति स्थापित करेगी जिसके अधीन यह सुनिश्चित किया जाएगा कि सूचना प्रौद्योगिकी (उचित सुरक्षा प्रथाओं एवं प्रक्रियाओं तथा संवेदनशील व्यक्तिगत डेटा या सूचना) नियम, 2011 के अनुसार ग्राहक की संवेदनशील व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग, भंडारण और प्रसंस्करण किया जाए।

18. समीक्षा और संशोधन

- 18.1. इस संहिता में संशोधन या परिवर्तन बोर्ड की स्वीकृति से किया जाएगा। वार्षिक आधार पर बोर्ड द्वारा संहिता की समीक्षा की जाएगी।
- 18.2. उपर्युक्त को प्रभावित किए बिना, यदि संहिता को किसी मौजूदा विनियमन, कानून या नीति (या किसी मौजूदा विनियमन, कानून या नीति के संबंध में किसी स्पष्टीकरण) में किसी भी परिवर्तन (चाहे किसी मौजूदा कानून के निरसन के कारण या अन्यथा) को ध्यान में रखने के लिए संशोधित करने की आवश्यकता है, तो कंपनी के प्रबंध निदेशक संहिता में ऐसे संशोधनों को अनुमोदित करने के लिए अधिकृत हैं जो उन परिवर्तनों या स्पष्टीकरणों का अनुपालन करने के लिए आवश्यक हो सकते हैं। प्रबंध निदेशक द्वारा अनुमोदित किसी भी परिवर्तन को बोर्ड द्वारा अनुसमर्थन के लिए बोर्ड की अगली बैठक में प्रस्तुत किया जाएगा।
- 18.3. इस संहिता में जो कुछ भी कहा गया है, उसके बावजूद, यदि इस संहिता के प्रावधानों और किसी भी मौजूदा कानून, विनियमन, नियम या संशोधन या किसी नए लागू कानून की शुरुआत के बीच कोई असंगतता है, तो ऐसे कानून, विनियमन, नियम या अधिनियमन के प्रावधान इस संहिता पर लागू होंगे।