



<b>Policy No</b>	<b>Title</b>	<b>Last Board Approved Date</b>
45	Policy on Fair Practices Code (FPC)	30 <sup>th</sup> March, 2022
<b>Circular No</b>	<b>Prepared By</b>	<b>Date Prepared</b>
BE&I/45/02	Bhawna, Prashant Kumar, Shalini	23 <sup>rd</sup> May, 2022
<b>Version No</b>	<b>Reviewed By</b>	<b>Date Reviewed</b>
6.1	Divyam Gupta	25 <sup>th</sup> May, 2022
<b>Pre-Version No</b>	<b>Issuing Department</b>	<b>Last Issue Date</b>
6.0	Internal Process and Policy	1 <sup>st</sup> April, 2022
<b>Effective Date</b>	<b>Approved By</b>	<b>Date Approved</b>
15 <sup>th</sup> June, 2022	Thangaraju K, Anil Kwatra	3 <sup>rd</sup> June, 2022

### गोपनीयता का विवरण

यह दस्तावेज़ प्रकृति में गोपनीय है और इसमें सैटिन क्रेडिटकेयर नेटवर्क लिमिटेड (एससीएनएल) के स्वामित्व वाली और गोपनीय जानकारी शामिल है, जिसे एससीएनएल के बाहर प्रकट नहीं किया जाएगा, प्रेषित, या डुप्लिकेट, पूरे या आंशिक रूप से अपने इच्छित उद्देश्य के अलावा किसी अन्य उद्देश्य के लिए उपयोग नहीं किया जाएगा। सैटिन क्रेडिटकेयर नेटवर्क लिमिटेड की स्पष्ट लिखित अनुमति के बिना इस जानकारी का पूर्ण या आंशिक उपयोग या प्रकटीकरण निषिद्ध है।

## सैटिन क्रेडिटकेयर नेटवर्क लिमिटेड का फेयर प्रैक्टिस कोड (एफपीसी)

भारतीय रिजर्व बैंक ने एक परिपत्र जारी किया था, RBI/2011-12/470 DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 दिनांक 26 मार्च, 2012 के संबंध में सभी गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा उधार कारोबार करते समय अपनाए जाने वाले उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) के संबंध में। सैटिन क्रेडिटकेयर नेटवर्क लिमिटेड (कंपनी) में हम नियामक द्वारा जारी निर्देश के अनुसार उक्त उचित प्रथाओं का पालन करने के लिए प्रतिबद्ध हैं। फेयर प्रैक्टिस कोड दस्तावेज़ को आरबीआई/डीएनबीआर/2016-17/45 मास्टर डायरेक्शन DNBR PD. 008/03.10.119/2016-17 दिनांक 01 सितंबर, 2016 के अनुसार अद्यतन किया गया था।

उचित व्यवहार संहिता को गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - व्यवस्थित रूप से महत्वपूर्ण जमा न करने वाली कंपनी और जमा स्वीकार करने वाली कंपनी (रिजर्व बैंक) निदेश, 2016 के अनुसार अद्यतन किया गया था।

नवीनतम आरबीआई परिपत्र, मास्टर निदेश के अनुसार - भारतीय रिजर्व बैंक (माइक्रोफाइनेंस ऋण के लिए नियामक ढांचा) निर्देश, 2022 परिपत्र, संख्या। RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 ने माइक्रोफाइनेंस उधारकर्ताओं के प्रति आचरण पर अतिरिक्त दिशानिर्देशों का उल्लेख किया है।

कंपनी द्वारा अपनाई गई फेयर प्रैक्टिस कोड निम्नलिखित हैं:

### ए (I) ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

**ए)** उधारकर्ता के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

**बी)** 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। ऋण आवेदन पत्र आवेदन पत्र के साथ जमा करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों को इंगित करेगा।

**सी)** कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली तैयार करेगी। विशेषतः, जिस समय सीमा के भीतर ऋण आवेदनों का निपटारा किया जाएगा, उसे भी पावती में दर्शाया जाएगा।

**डी)** एससीएनएल एक मानकीकृत सरलीकृत फैक्टशीट में संभावित उधारकर्ता को मूल्य निर्धारण संबंधी जानकारी का खुलासा करेगा। एससीएनएल और/या उसके भागीदार/एजेंट द्वारा उधारकर्ता से वसूल किए जाने वाले किसी भी शुल्क का तथ्य-पत्र में स्पष्ट रूप से खुलासा किया जाएगा। उधारकर्ता से ऐसी कोई भी राशि नहीं ली जाएगी जिसका फैक्टशीट में स्पष्ट रूप से उल्लेख नहीं किया गया है।

### (II) ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

कंपनी उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में लिखित रूप में स्वीकृति पत्र के माध्यम से समझाया जाता है या अन्यथा, स्वीकृत ऋण की राशि को नियमों और शर्तों के साथ-साथ स्वीकृत किया जाता है, जिसमें वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि शामिल है और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड पर रखेगी। कंपनी अपने उधारकर्ताओं से विलंबित भुगतान पर कोई दंडात्मक ब्याज नहीं लेती है। विलंबित भुगतान के लिए जुर्माना, यदि कोई हो, अतिदेय राशि पर लागू किया जाएगा, न कि संपूर्ण ऋण राशि पर, और इसे ऋण समझौते में बड़े अक्षरों के माध्यम से उधारकर्ताओं को सूचित किया जाएगा।

कंपनी ऋण समझौते की एक प्रति उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में ऋण समझौते की एक प्रति के साथ सभी उधारकर्ताओं को ऋण की मंजूरी/वितरण के समय ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति के साथ प्रस्तुत करेगी।

### (III) नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण संवितरण

ए) कंपनी उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में नोटिस देगी जैसा कि संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान

शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के लिए उधारकर्ता द्वारा समझा जाता है। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज में परिवर्तन दरें और शुल्क केवल संभावित रूप से प्रभावित होते हैं। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को ऋण समझौते में शामिल किया जाएगा।

बी) समझौते के तहत वापस बुलाने / भुगतान या प्रदर्शन में तेजी लाने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।

सी) यदि कंपनी किए गए ऋणों के खिलाफ कोई सुरक्षा स्वीकार करती है, तो उसे सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर, किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए कंपनी के खिलाफ हो सकता है, के अधीन जारी किया जाएगा। उधार लेने वाला। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में शेष दावों और शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा, जिसके तहत कंपनी संबंधित दावे का निपटान / भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

#### (IV) सामान्य

ए) कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचना चाहिए (जब तक कि नई जानकारी, जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं की जाती है, हमारे ध्यान में आती है)।

बी) उधारकर्ता से उधारकर्ता के खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा, कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

सी) एससीएनएल को अपने कर्मचारी/आउटसोर्सिंग एजेंसियों के कर्मचारी के किसी भी अनुचित व्यवहार के लिए टोल फ्री नंबर पर संपर्क किया जा सकता है और हम ग्राहक शिकायत निवारण में उल्लिखित समय सीमा के भीतर शिकायत का समाधान करेंगे। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों से उचित तरीके से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।

डी) ग्राहक सुरक्षा के उपाय के रूप में और बैंकों और NBFC के उधारकर्ताओं द्वारा विभिन्न ऋणों के पूर्व भुगतान के संबंध में एकरूपता लाने के लिए, यह सूचित किया जाता है कि NBFC सभी फ्लोटिंग पर फोरक्लोजर शुल्क / पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएंगे। व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत दर सावधि ऋण। एससीएनएल द्वारा प्रदान किए गए ऋणों पर कोई पूर्व-भुगतान दंड नहीं होगा। विलंबित भुगतान के लिए जुर्माना, यदि कोई हो, अतिदेय राशि पर लागू होगा न कि संपूर्ण ऋण राशि पर।

#### (V) निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

कंपनी के निदेशक मंडल इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों को हल करने के लिए संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगा। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को सुना और निपटाया जाए, कम से कम अगले उच्च स्तर पर। निदेशक मंडल उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा भी प्रदान करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि इसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।

#### (VI) शिकायत निवारण अधिकारी

परिचालन स्तर पर, कंपनी अपने ग्राहकों के लाभ के लिए, अपनी शाखाओं/स्थानों पर जहां कारोबार किया जाता है, निम्नलिखित सूचनाओं को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी:

ए) शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन / मोबाइल नंबर और ईमेल पता भी) जिनसे कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता से संपर्क किया जा सकता है।

**बी)** 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 (पूर्ण संपर्क विवरण के साथ) से अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में पंजीकृत कार्यालय कंपनी गिरती है।

## (VII) नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी

चूँकि गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए आरबीआई की एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत कवर किया गया है, कंपनी आरबीआई की एकीकृत लोकपाल योजना द्वारा निर्दिष्ट दिशानिर्देशों को शामिल करने के लिए अपने ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र को अपडेट करेगी और योजना के तहत दिए गए निर्देशों के अनुसार नोडल अधिकारी / प्रधान नोडल अधिकारी की नियुक्ति करेगी। वही कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित किया जाएगा

## (VIII) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा लगाए जाने वाले अत्यधिक ब्याज का विनियमन

**(ए)** कंपनी का बोर्ड प्रासंगिक कारकों जैसे कि फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण और अग्रिम के लिए ब्याज की दर निर्धारित करेगा। ब्याज दर और जोखिम के क्रमोन्नयन के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

**(बी)** ब्याज दर और जोखिम के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण और ब्याज की विभिन्न दर और अन्य शुल्क चार्ज करने के औचित्य को भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्र में प्रकाशित किया जाएगा। इस प्रकार प्रकाशित सूचना को जब भी ब्याज दरों में परिवर्तन होता है, अद्यतन किया जाएगा।

**(सी)** ब्याज दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से वसूल की जाएगी। ब्याज दर या किसी अन्य शुल्क में कोई भी परिवर्तन उधारकर्ता को अग्रिम रूप से सूचित किया जाएगा और ये परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावी होंगे।

## (VII) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा अत्यधिक ब्याज वसूले जाने की शिकायतें

कंपनी अत्यधिक दरों पर शुल्क नहीं लेगी और कंपनी द्वारा अपने उधारकर्ताओं से ली जाने वाली दरें मौजूदा बाजार स्थितियों, फंड की लागत, परिचालन लागत और नियामक से नियमों और शर्तों के अधीन होंगी। कंपनी का बोर्ड ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेगा। इस संबंध में ऋण के नियमों और शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में उचित व्यवहार संहिता में इंगित दिशा-निर्देशों को ध्यान में रखा जाना है।

**B) ऊपर दिए गए सामान्य सिद्धांतों के अलावा, कंपनी निम्नलिखित उचित व्यवहारों को अपनाएगी जो इसके उधार व्यवसाय और नियामक ढांचे के लिए विशिष्ट हैं।**

### I. जनरल

**A. FPC** को स्थानीय भाषा में कंपनी द्वारा कॉर्पोरेट कार्यालय क्षेत्रीय और शाखा परिसर सहित अपने सभी कार्यालयों में प्रदर्शित किया जाएगा। इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर डाला जाएगा।

**B.** एक बयान स्थानीय भाषा में दिया जाना चाहिए और कंपनी द्वारा अपने परिसरों और ऋण कार्डों में पारदर्शिता और उचित उधार प्रथाओं के प्रति अपनी प्रतिबद्धता को व्यक्त करते हुए प्रदर्शित किया जाना चाहिए,

**C.** फील्ड स्टाफ को उधारकर्ताओं की आय, व्यय और मौजूदा कर्ज के संबंध में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा

**D.** उधारकर्ताओं को दिया जाने वाला प्रशिक्षण, यदि कोई हो, निःशुल्क होगा। फील्ड स्टाफ को इस तरह के प्रशिक्षण की पेशकश करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा और उधारकर्ताओं को ऋण। अन्य उत्पादों से संबंधित प्रक्रिया और प्रणालियों से पूरी तरह अवगत कराया जाएगा।

**E.** प्रभावी ब्याज दर और कंपनी द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली को इसके सभी कार्यालयों और इसके द्वारा जारी साहित्य (स्थानीय भाषा में) और इसकी वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।

**F.** एक घोषणा कि कंपनी अनुचित कर्मचारियों के व्यवहार को रोकने के लिए जवाबदेह होगी और समय पर शिकायत निवारण ऋण समझौते में और इसके कार्यालय/शाखा परिसर में प्रदर्शित एफपीसी में भी किया जाएगा।

**G.** आरबीआई के केवाईसी दिशानिर्देशों का पालन किया जाएगा। उधारकर्ताओं की चुकौती क्षमता सुनिश्चित करने के लिए उचित सावधानी बरती जाएगी।

**H.** गैर-क्रेडिट उत्पादों को जारी करना उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से होगा और ऐसे उत्पादों के लिए शुल्क संरचना को ऋण कार्ड में ही उधारकर्ता को स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

**I.** सभी स्वीकृतियां और ऋणों का संवितरण केवल एक केंद्रीय स्थान पर किया जाएगा और इस समारोह में एक से अधिक व्यक्ति शामिल होंगे। इसके अलावा, संवितरण समारोह की कड़ी निगरानी होगी।

**J.** यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए जाएंगे कि ऋण के आवेदन की प्रक्रिया बोजिल नहीं है और ऋण वितरण पूर्व निर्धारित समय संरचना के अनुसार किया जाता है।

### ii. समूह ऋण आवेदन पत्र / ऋण कार्ड में प्रकटीकरण

**A.** कंपनी के पास एक बोर्ड द्वारा अनुमोदित, ऋण समझौते का मानक रूप होगा। ऋण समझौता अधिमानतः स्थानीय भाषा में होगा।

**B.** ऋण समझौते में निम्नलिखित का खुलासा किया जाएगा।

1. ऋण के सभी नियम और शर्तें,
2. मूल्य निर्धारण नीति में ऋण का मूल्य निर्धारण अलग से प्रदान किया गया है।
3. विलंबित भुगतान के लिए जुर्माना, यदि कोई हो, अतिदेय राशि पर लगाया जाएगा न कि संपूर्ण ऋण राशि पर।
4. उधारकर्ता से कोई सुरक्षा जमा/मार्जिन नहीं लिया जा रहा है।
5. ऋण के अनुदान और पहली किस्त के पुनर्भुगतान की देय तिथि के बीच अधिस्थगन अवधि।
6. एक आश्वासन कि उधारकर्ता डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।

**C.** ऋण कार्ड निम्नलिखित विवरण प्रदर्शित करेगा:

1. प्रभावी ब्याज दर (आरओआई) प्रभारित
2. ऋण से जुड़े अन्य सभी नियम और शर्तें
3. सूचना जो पर्याप्त रूप से उधारकर्ता की पहचान करती है और कंपनी द्वारा प्राप्त किशतों और अंतिम भुगतान सहित सभी भुगतानों की पावती देती है।
4. ऋण कार्ड में कंपनी द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली का प्रमुख रूप से उल्लेख होगा और नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर भी
5. जारी किए गए गैर-क्रेडिट उत्पाद उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से होंगे और शुल्क संरचना को ऋण कार्ड में ही सूचित किया जाएगा।
6. ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियां स्थानीय भाषा में होंगी।

### iii. वसूली के गैर-जबरदस्त तरीके

- A.** वसूली सामान्य रूप से केवल एक केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर की जाएगी। फील्ड स्टाफ को उधारकर्ता के निवास स्थान या कार्य के स्थान पर वसूली करने की अनुमति केवल तभी दी जाएगी जब उधारकर्ता 2 या अधिक लगातार अवसरों पर केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है।
- B.** कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फील्ड स्टाफ और उनकी भर्ती, प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण के लिए प्रणालियों द्वारा आचार संहिता के संबंध में बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति मौजूद है। कंपनी फील्ड स्टाफ के लिए आवश्यक न्यूनतम योग्यताएं निर्धारित करेगी और ग्राहकों के साथ व्यवहार करने के लिए उनके लिए आवश्यक प्रशिक्षण उपकरण निर्धारित करेगी। फील्ड स्टाफ के प्रशिक्षण में किसी भी अपमानजनक या जबरदस्ती ऋण वसूली। वसूली प्रथाओं को अपनाने के बिना उधारकर्ताओं के प्रति उचित व्यवहार को शामिल करने के लिए कार्यक्रम शामिल होंगे।
- C.** कर्मचारियों के लिए मुआवजे के तरीकों में सेवा के क्षेत्रों और उधारकर्ता संतुष्टि पर अधिक जोर दिया जाना चाहिए, न कि केवल जुटाए गए ऋणों की संख्या और वसूली की दर। फील्ड स्टाफ द्वारा आचार संहिता का पालन न करने के मामलों में भी जुर्माना लगाया जाएगा। सामान्यतया, संवेदनशील क्षेत्रों में वसूली के लिए केवल कर्मचारी और नॉट आउट सोर्स रिकवरी एजेंटों का उपयोग किया जाएगा।
- D.** SCNL के पास चुकौती संबंधी कठिनाइयों का सामना करने वाले उधारकर्ताओं की पहचान करने, ऐसे उधारकर्ताओं के साथ जुड़ाव और उन्हें उपलब्ध सहारा के बारे में आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए एक तंत्र है। ऋण संवितरण के समय

उधारकर्ता को इस तंत्र का विवरण प्रदान किया जाएगा।

**E.** SCNL ऋणों की वसूली से संबंधित नीचे दिए गए दिशा-निर्देशों का पालन करेगा। उधारकर्ताओं और आरई के साथ पारस्परिक रूप से सहमत केंद्रीय रूप से निर्दिष्ट स्थान पर वसूली होगी (यदि उधारकर्ता दो या अधिक लगातार अवसरों पर केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है तो वसूली दरवाजे पर की जा सकती है)। एससीएनएल वसूली के लिए कोई कठोर तरीका नहीं अपनाएगा। पूर्वगामी के सामान्य अनुप्रयोग को सीमित किए बिना, निम्नलिखित प्रथाओं को कठोर माना जाएगा:

- धमकी देने वाली या अभद्र भाषा का प्रयोग।
- कर्जदार को लगातार फोन करना और/या कर्जदार को सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद फोन करना।
- कर्जदार के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना।
- उधारकर्ताओं के नाम का प्रकाशन।
- उधारकर्ता या उधारकर्ता के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या अन्य समान साधनों का उपयोग या उपयोग करने की धमकी।
- कर्जदार को कर्ज की सीमा या भुगतान न करने के परिणामों के बारे में गुमराह करना।

#### iv. ग्राहक संरक्षण पहल

**A.** कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि समूह के गठन के बाद क्षमता निर्माण और सशक्तिकरण के लिए जेएलजी के गठन में पेशेवर इनपुट और उपयुक्त प्रशिक्षण और कौशल विकास गतिविधियों के लिए अधिक से अधिक संसाधन समर्पित हैं।

**B.** कंपनी अपने कर्जदारों को फिजूलखर्ची के विशिष्ट उपभोग के खतरों के बारे में शिक्षित करने के अलावा अपनी उधार गतिविधि में विवेकपूर्ण और जिम्मेदार होगी।

**उपरोक्त प्रक्रिया में किसी भी चूक के कारण संबंधित कर्मचारियों के खिलाफ गंभीर अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाएगी।**

COO

HEAD -OPERATIONAL EXCELLENCE & INNOVATION