



## SATIN Creditcare Network Limited

### Document Control

<b>Document Name</b>	<b>Policy on Fair Practices Code (FPC)</b>
<b>Document Reference Number</b>	19
<b>Version Number</b>	6.2
<b>Created by</b>	Pravupada Pandit, Saurabh Mishra, Binayak Lenka
<b>Reviewed by</b>	Vikas Umrao
<b>Approved by</b>	Anil Kwatra, Dhiraj Jha
<b>Date of Board Approval</b>	22/03/2024
<b>Effective From</b>	01/04/2024

### Revision History

<b>Date</b>	<b>Version</b>	<b>Description (First Release/Revision)</b>	<b>Created by</b>	<b>Reviewed by</b>	<b>Approved by</b>	<b>Board Approval</b>
15/02/2024	6.2	Policy on Fair Practices Code	Pravupada, Saurabh, Binayak	Vikas Umrao	Anil Kwatra, Dhiraj Jha	22/03/2024
23/03/2023	6.1	Policy on Fair Practices Code	Pravupada, Shalini	Vikas Umrao	Anil Kwatra, Dhiraj Jha	27/03/2023
21/03/2022	6.0	Policy on Fair Practices Code	Bhawna, Shalini, Prashant	Divyam Gupta	K Thangaraju, Divakar Jha, Anil Kwatra	23/03/2022



### Statement of Confidentiality

This document is confidential in nature and contains information that is proprietary and confidential to Satin Creditcare Network Limited (SCNL) which shall not be disclosed outside SCNL, transmitted, or duplicated, used in whole or in part for any purpose other than its intended purpose. Any use or disclosure in whole or in part of this information without explicit written permission of Satin Creditcare Network Ltd is prohibited.

Classification | INTERNAL



## सॅटिन क्रेडिटकेअर नेटवर्क लिमिटेडचा फेअर प्रॅक्टिस कोड (FPC).

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने एक परिपत्रक जारी केले होते, क्र. RBI/2011-12/470 DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 दिनांक 26 मार्च 2012 रोजी सर्व NBFCs द्वारे कर्ज देण्याचा व्यवसाय करताना स्वीकारल्या जाणार्या वाजवी व्यवहार संहिता (FPC) बाबत. आम्ही Satin Creditcare Network Ltd (कंपनी) मधील नियामकाने जारी केलेल्या निर्देशानुसार उक्त न्याय्य पद्धतींचे पालन करण्यास वचनबद्ध आहोत. RBI/DNBR/2016-17/45 मास्टर डायरेक्शन DNBR नुसार फेअर प्रॅक्टिस कोड दस्तऐवज अधिक अपडेट करण्यात आला आहे. . PD. 008/03.10.119/2016-17 दिनांक 01 सप्टेंबर 2016,

नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी – प्रणालीबद्ध महत्त्वाची नॉन-डिपॉझिट घेणारी कंपनी आणि डिपॉझिट घेणारी कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2016 नुसार उचित व्यवहार संहिता आणखी अद्ययावत करण्यात आली.

नवीनतम RBI परिपत्रकानुसार, मास्टर डायरेक्शन – रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (मायक्रोफायनान्स कर्जासाठी नियामक फ्रेमवर्क) दिशानिर्देश, 2022 परिपत्रक, क्र. RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 मध्ये मायक्रोफायनान्स कर्जदारांच्या वर्तनाबद्दल अतिरिक्त मार्गदर्शक तत्त्वे नमूद केली आहेत.

कंपनीने स्वीकारलेले वाजवी सराव संहिता खालीलप्रमाणे आहेत:

### A (I) कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

a) कर्जदाराशी होणारे सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत असावेत..

b) कर्जाच्या अर्जामध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असावी, जेणेकरून इतर NBFC द्वारे ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदारास सूचित निर्णय घेता येईल. कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये अर्जासोबत सबमिट करणे आवश्यक असलेली कागदपत्रे सूचित केली पाहिजेत.

c) कंपनी सर्व कर्ज अर्जांच्या पावतीची पावती देण्याची प्रणाली तयार करेल. प्राधान्याने, कर्ज अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढले जातील, हे देखील पोचपावतीमध्ये सूचित केले जाईल.



d) SCNL संभाव्य कर्जदाराला किमतीशी संबंधित माहिती प्रमाणित सरलीकृत फॅक्टशीटमध्ये उघड करेल. SCNL आणि/किंवा त्याच्या भागीदार/एजंटकडून कर्जदाराकडून आकारण्यात येणारे कोणतेही शुल्क फॅक्टशीटमध्ये स्पष्टपणे उघड केले जाईल. फॅक्टशीटमध्ये स्पष्टपणे नमूद नसलेली कोणतीही रक्कम कर्जदाराकडून आकारली जाणार नाही.

### (II) कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

कंपनी कर्जदाराला मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, वार्षिक व्याज दर आणि अर्ज करण्याच्या पद्धतीसह अटी व शर्तीसह मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे स्थानिक भाषेत लिखित स्वरूपात कळवेल आणि ती ठेवेल कर्जदाराने त्याच्या रेकॉर्डवर या अटी व शर्ती स्वीकारणे. कंपनी तिच्या कर्जदारांकडून विलंब झालेल्या पेमेंटवर कोणतेही दंडात्मक व्याज आकारत नाही. विलंब पेमेंटसाठी दंड, जर असेल तर, थकीत रकमेवर लागू केला जाईल आणि संपूर्ण कर्जाच्या रकमेवर नाही, आणि कर्जदारांना ते कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरांद्वारे कळवले जाईल.

कर्जाच्या मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कर्जदाराला कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रतसह कर्जदाराला समजलेल्या स्थानिक भाषेत कर्ज कराराची प्रत कंपनी सर्व कर्जदारांना देईल..

### (III) अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

a) कंपनी कर्जदाराला कर्जदाराला समजेल त्याप्रमाणे अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलाची नोटीस देईल ज्यामध्ये वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इ. कंपनी व्याजातील बदल याची देखील खात्री करेल. दर आणि शुल्क केवळ संभाव्यपणे प्रभावित होतात. या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.

b) कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन परत मागवण्याचा / गतिमान करण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल..

c) कंपनीने घेतलेल्या कर्जाविरुद्ध कोणतीही सुरक्षा स्वीकारल्यास, ती सर्व देय परतफेडीवर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेच्या वसुलीवर सोडली जाईल, कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन असेल किंवा कर्जदाराविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकार असेल. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलांसह आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता/अदा होईपर्यंत कंपनीला सिक्स्युरिटीज ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटींसह त्याबद्दल सूचना दिली जाईल.



#### (IV) सामान्य

a) कर्जाच्या कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांशिवाय कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून कंपनीने परावृत्त केले पाहिजे (जोपर्यंत नवीन माहिती, कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नाही, आमच्या लक्षात येत नाही).

b) कर्जदाराचे खाते हस्तांतरित करण्यासाठी कर्जदाराकडून विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा आक्षेप, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.

c) SCNL कर्मचार्यांकडून किंवा आउटसोर्स केलेल्या एजन्सीच्या कर्मचार्यांकडून (जर असेल तर) कोणत्याही अनुचित वर्तनासाठी SCNL जबाबदार असेल आणि आमच्या ग्राहकांना वेळेवर तक्रार निवारण प्रदान करेल. ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत याची कंपनी खात्री करेल.

d) ग्राहक संरक्षणाचा एक उपाय म्हणून आणि बँका आणि NBFC च्या कर्जदारांच्या विविध कर्जांच्या प्रीपेमेंटमध्ये एकसमानता आणण्यासाठी, असा सल्ला दिला जातो की NBFC मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर चार्जेस / प्री-पेमेंट दंड आकारू नयेत. वैयक्तिक कर्जदारांना. SCNL द्वारे प्रदान केलेल्या कर्जावर कोणताही पूर्व-पेमेंट दंड लागणार नाही. विलंब पेमेंटसाठी दंड, जर असेल तर, थकीत रकमेवर लागू केला जाईल आणि संपूर्ण कर्जाच्या रकमेवर नाही.

#### (V) संचालक मंडळाची जबाबदारी

कंपनीचे संचालक मंडळ या संदर्भात उद्भवणारे विवाद सोडवण्यासाठी संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा तयार करेल. अशी यंत्रणा खात्री करेल की कंपनीच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि सोडवले जातील. संचालक मंडळ योग्य आचरण संहितेचे अनुपालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रारी निवारण यंत्रणेच्या कार्याचे नियतकालिक पुनरावलोकन देखील प्रदान करेल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल बोर्डाने विहित केल्यानुसार, नियमित अंतराने मंडळाला सादर केला जाईल.



**(VI) तक्रार निवारण अधिकारी**

ऑपरेशनल स्तरावर, कंपनीने खालील माहिती ठळकपणे, तिच्या ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, तिच्या शाखा/ठिकाणी जेथे व्यवसाय व्यवहार केला जातो तेथे प्रदर्शित केला जाईल:

a) तक्रार निवारण अधिकार्याचे नाव आणि संपर्क तपशील (दूरध्वनी/मोबाईल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ता) ज्यांना कंपनीविरुद्ध तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी लोक संपर्क साधू शकतात.

b) एक महिन्याच्या कालावधीत तक्रार/विवादाचे निराकरण न झाल्यास, ग्राहक RBI च्या DNBS च्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकार्याकडे (संपूर्ण संपर्क तपशीलांसह) अपील करू शकतो, ज्यांच्या अधिकारक्षेत्रात कंपनीचे नोंदणीकृत कार्यालय आहे.

**(VII) नोडल अधिकारी/ प्रधान नोडल अधिकारी**

नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी RBI च्या लोकपाल योजना, 2018 अंतर्गत समाविष्ट असल्याने, कंपनी RBI लोकपाल योजनेद्वारे निर्दिष्ट केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचा समावेश करण्यासाठी आपली ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा अद्यतनित करेल आणि योजनेखाली दिलेल्या निर्देशानुसार नोडल ऑफिसर/प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर नियुक्त करेल. कंपनीच्या संचालक मंडळाने ते मंजूर केले पाहिजे

**(VIII) NBFC द्वारे आकारण्यात येणाऱ्या जास्त व्याजाचे नियमन**

(a) कंपनीचे मंडळ निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारखे संबंधित घटक विचारात घेऊन व्याजदराचे मॉडेल स्वीकारेल आणि कर्ज आणि अग्रिमांसाठी आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित करेल. व्याजाचा दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जात उघड केले जातील आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जावे.

(b) व्याजाचा दर आणि जोखीम श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि वेगवेगळे व्याज दर आणि इतर शुल्क आकारण्यासाठी तर्क देखील कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला जाईल किंवा संबंधित वृत्तपत्रात प्रकाशित केला जाईल. अशा प्रकारे प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हा जेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल होईल तेव्हा अद्यतनित केली जाईल.



(c) व्याजाचा दर वार्षिक दर असेल जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर नेमके कोणते दर आकारले जातील याची माहिती असेल. व्याजदरातील कोणताही बदल किंवा इतर कोणतेही शुल्क कर्जदाराला आधीच कळवले जाईल आणि हे बदल केवळ संभाव्यतेने प्रभावी होतील.

#### (IX) NBFC कडून जास्त व्याज आकारल्याबद्दल तक्रारी

कंपनी जास्त दर आकारणार नाही आणि कंपनीने तिच्या कर्जदारांकडून आकारले जाणारे दर प्रचलित बाजार परिस्थिती, निधीची किंमत, परिचालन खर्च आणि नियामकाकडून नियम आणि अटींच्या अधीन असतील. कंपनीचे बोर्ड व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निर्धारित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया मांडतील. या संदर्भात कर्जाच्या अटी व शर्तींच्या संदर्भात पारदर्शकतेबद्दल वाजवी व्यवहार संहितेत सूचित मार्गदर्शक तत्त्वे लक्षात ठेवली पाहिजेत.

वरीलप्रमाणे सामान्य तत्त्वांव्यतिरिक्त, कंपनी तिच्या कर्ज व्यवसाय आणि नियामक फ्रेमवर्कसाठी विशिष्ट असलेल्या खालील न्याय पद्धती अवलंबेल.

#### i. सामान्य:

a. स्थानिक भाषेतील FPC कंपनीने कॉर्पोरेट कार्यालय, प्रादेशिक आणि शाखा परिसरांसह तिच्या सर्व कार्यालयांमध्ये प्रदर्शित केले जाईल. विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी ते कंपनीच्या वेबसाइटवर टाकले जाईल.

b. पारदर्शकता आणि वाजवी कर्ज पद्धतींबद्दलची वचनबद्धता स्पष्ट करणारे विधान स्थानिक भाषेत केले जाईल आणि कंपनीने तिच्या आवारात आणि कर्ज कार्डमध्ये प्रदर्शित केले पाहिजे.,

c. कर्जदारांचे उत्पन्न, खर्च आणि सध्याच्या कर्जाबाबत आवश्यक चौकशी करण्यासाठी फील्ड स्टाफला प्रशिक्षित केले जाईल.

d. कर्जदारांना दिले जाणारे प्रशिक्षण जर असेल तर ते विनामूल्य असेल. फील्ड कर्मचार्यांना असे प्रशिक्षण देण्यासाठी प्रशिक्षित केले जाईल आणि कर्जदारांना कर्ज । इतर उत्पादनांशी संबंधित प्रक्रिया आणि प्रणालींची पूर्ण जाणीव करून दिली जाईल.

e. व्याजाचा प्रभावी दर आणि कंपनीने स्थापन केलेली तक्रार निवारण प्रणाली तिच्या सर्व कार्यालयांमध्ये आणि तिच्याद्वारे जारी केलेल्या साहित्यात (स्थानिक भाषेत) आणि तिच्या वेबसाइटवर ठळकपणे प्रदर्शित केली जाईल.



- f. कर्मचार्यांचे अयोग्य वर्तन रोखण्यासाठी कंपनी जबाबदार असेल आणि वेळेवर तक्रारींचे निवारण कर्ज करारामध्ये केले जाईल आणि तिच्या कार्यालय/शाखेच्या परिसरात प्रदर्शित केलेल्या FPC मध्ये देखील केले जाईल अशी घोषणा.
- g. RBI च्या KYC मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले जाईल. कर्जदारांची परतफेड करण्याची क्षमता सुनिश्चित करण्यासाठी योग्य परिश्रम घेतले जातील,
- h. नॉन-क्रेडिट उत्पादनांचे जारी करणे कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीने केले जाईल आणि अशा उत्पादनांसाठी शुल्काची रचना कर्जदाराला कर्ज कार्डमध्येच स्पष्टपणे कळविली जाईल.
- i. सर्व मंजुर्या आणि कर्जांचे वितरण फक्त एका केंद्रीय ठिकाणी केले जाईल आणि या कार्यात एकापेक्षा जास्त व्यक्तींचा सहभाग असेल. याव्यतिरिक्त, वितरण कार्याचे बारकाईने पर्यवेक्षण केले जाईल,
- j. कर्जाच्या अर्जाची प्रक्रिया जटील नाही याची खात्री करण्यासाठी पुरेशी पावले उचलली जातील आणि कर्ज वाटप पूर्व-निर्धारित वेळेनुसार केले जाईल.
- ii. गट कर्ज अर्ज / कर्ज कार्ड मध्ये प्रकटीकरण
- a. कंपनीकडे बोर्डाने मंजूर केलेले, कर्ज कराराचे मानक स्वरूप असेल. कर्ज करार शक्यतो स्थानिक भाषेत असावा.
- b. कर्ज करारामध्ये खालील गोष्टी उघड केल्या जातील.
1. कर्जाच्या अटी आणि नियम,
  2. किमतीच्या धोरणामध्ये कर्जाची किंमत स्वतंत्रपणे देण्यात आली आहे.
  3. विलंब पेमेंटसाठी दंड, जर असेल तर, थकीत रकमेवर लागू केला जाईल आणि संपूर्ण कर्जाच्या रकमेवर नाही.
  4. कर्जदाराकडून कोणतीही सुरक्षा ठेव/मार्जिन गोळा केले जात नाही,
  5. कर्जाचे अनुदान आणि पहिल्या हप्त्याच्या परतफेडीची देय तारीख यामधील स्थगिती कालावधी.
  6. कर्जदाराच्या डेटाच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल याची हमी.
- c. कर्ज कार्ड खालील तपशील प्रतिबिंबित करेल:
1. प्रभावी व्याज दर (ROI) आकारला जातो
  2. कर्जाशी संलग्न इतर सर्व अटी व शर्ती
  3. कर्जदाराची पुरेशी ओळख करून देणारी माहिती आणि कंपनीकडून मिळालेले हप्ते आणि अंतिम डिस्चार्ज यासह सर्व परतफेडीची पावती.
  4. कर्ज कार्डमध्ये कंपनीने स्थापन केलेल्या तक्रार निवारण प्रणालीचा आणि नोडल ऑफिसरचे नाव आणि संपर्क क्रमांक देखील ठळकपणे नमूद केला पाहिजे.





5. जारी केलेली नॉन-क्रेडिट उत्पादने कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीने असतील आणि शुल्काची रचना कर्ज कार्डमध्येच कळविली जाईल..

6. लोन कार्डमधील सर्व नोंदी स्थानिक भाषेत असाव्यात..

iii. पुनर्प्राप्तीच्या गैर-जबरदस्ती पद्धती

a. पुनर्प्राप्ती सामान्यतः केवळ मध्यवर्ती नियुक्त ठिकाणी केली जाईल. कर्जदार दोन किंवा अधिक प्रसंगी मध्यवर्ती नियुक्त ठिकाणी हजर न झाल्यास फील्ड कर्मचार्यांना कर्जदाराच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या ठिकाणी वसुली करण्याची परवानगी दिली जाईल..

b. फील्ड स्टाफ आणि त्यांची भरती, प्रशिक्षण आणि पर्यवेक्षण यासाठी आचारसंहिता यांच्या संदर्भात बोर्डांने मान्यता दिलेले धोरण अस्तित्वात असल्याची कंपनी खात्री करेल. कंपनी फील्ड कर्मचार्यांसाठी आवश्यक किमान पात्रता ठेवेल आणि ग्राहकांशी व्यवहार करण्यासाठी त्यांच्यासाठी आवश्यक प्रशिक्षण साधने ओळखली जातील. फील्ड कर्मचार्यांना प्रशिक्षणामध्ये कर्जदारांप्रती योग्य वर्तन घडवून आणण्यासाठी कोणत्याही अपमानास्पद किंवा जबरदस्ती कर्जवसुली। वसुलीच्या पद्धतींचा अवलंब न करता कार्यक्रमांचा समावेश असेल.

c. कर्मचार्यांसाठी भरपाईच्या पद्धतींमध्ये केवळ जमा केलेल्या कर्जांची संख्या आणि वसुलीचा दर यापेक्षा सेवेच्या क्षेत्रांवर आणि कर्जदारांच्या समाधानावर अधिक भर दिला जाईल. क्षेत्रीय कर्मचार्यांनी आचारसंहितेचे पालन न केल्याच्या प्रकरणांवरही दंड आकारला जाईल. साधारणपणे, संवेदनशील भागात पुनर्प्राप्तीसाठी केवळ कर्मचारी आणि नॉन-सोर्स रिकव्हरी एजंट्सचा वापर केला जाईल.

d. SCNL कडे परतफेडीशी संबंधित अडचणींना सामोरे जाणाऱ्या कर्जदारांची ओळख, अशा कर्जदारांशी संलग्नता आणि त्यांना उपलब्ध मार्गाबद्दल आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करण्याची यंत्रणा आहे. कर्ज वाटपाच्या वेळी या यंत्रणेचा तपशील कर्जदाराला प्रदान केला जाईल.

e. SCNL कर्जाच्या वसुलीशी संबंधित खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल. कर्जदार आणि आरई यांच्याशी परस्पर सहमती असलेल्या केंद्रस्थानी नियुक्त केलेल्या ठिकाणी वसुली केली जाईल (कर्जदार दोन किंवा अधिक प्रसंगी केंद्रीय नियुक्त केलेल्या ठिकाणी उपस्थित न राहिल्यास घरपोच वसुली केली जाऊ शकते). SCNL पुनर्प्राप्तीसाठी कोणत्याही कठोर पद्धतींमध्ये गुंतणार नाही. पूर्वगामीच्या सर्वसाधारण वापरावर मर्यादा न ठेवता, खालील पद्धती कठोर मानल्या जातील:

• धमकावणारी किंवा अपमानास्पद भाषा वापरणे



- कर्जदाराला सतत कॉल करणे आणि/किंवा कर्जदाराला सकाळी 9:00 च्या आधी आणि संध्याकाळी 6:00 नंतर कॉल करणे.
- कर्जदाराचे नातेवाईक, मित्र किंवा सहकारी यांना त्रास देणे
- कर्जदारांचे नाव प्रकाशित करणे
- कर्जदार किंवा कर्जदाराच्या कुटुंबाला/मालमत्तेला/प्रतिष्ठेला हानी पोहोचवण्यासाठी हिंसा किंवा इतर तत्सम माध्यमांचा वापर किंवा धमकी
- कर्जाची व्याप्ती किंवा परतफेड न केल्यामुळे होणाऱ्या परिणामांबद्दल कर्जदाराची दिशाभूल करणे

iv. ग्राहक संरक्षण उपक्रम

- a. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की JLG च्या निर्मितीमध्ये व्यावसायिक इनपुट आणि गटांच्या निर्मितीनंतर क्षमता निर्माण आणि सक्षमीकरणासाठी योग्य प्रशिक्षण आणि कौशल्य विकास क्रियाकलापांसाठी अधिक संसाधने समर्पित आहेत.
- b. कंपनी तिच्या कर्जदारांना फालतू उपभोगाच्या धोक्यांवर शिक्षित करण्याबरोबरच कर्ज देण्याच्या क्रियाकलापांमध्ये विवेकपूर्ण आणि जबाबदार असेल.

वर नमूद केलेल्या प्रक्रियेत कोणतीही चूक झाल्यास संबंधित कर्मचार्यांवर गंभीर शिस्तभंगाची कारवाई केली जाईल.

Name	Designation	Signature
Anil Kwatra	Head-Operational Excellence & Innovation	
Dhiraj Jha	Chief Risk Officer	