



SATIN Creditcare Network Limited

Document Control

Document Name	Policy on Fair Practices Code (FPC) - Hindi
Document Reference Number	17
Version Number	6.3
Created by	Pravupada Pandit, Saurabh Mishra
Reviewed by	Vikas Umrao
Approved by	Anil Kwatra, Dhiraj Jha, Gaurav Kumar Gupta
Effective From	01/04/2025

Revision History

Date	Version	Description (First Release/Revision)	Created By	Reviewed by	Approved by	Board Approval
10/12/2024	6.3	Policy on Fair Practices Code	Pravupada, Saurabh	Vikas Umrao	Anil Kwatra, Dhiraj Jha, Gaurav Gupta	12/03/2025
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

गोपनीयता विवरण

यह दस्तावेज़ गोपनीय है और इसमें सैटिन क्रेडिटकेयर नेटवर्क लिमिटेड (एस.सी.एन.एल.) की खास और गोपनीय जानकारी है, जिसे (एस.सी.एन.एल.) के बाहर साझा नहीं किया जाएगा, न ही भेजा या नकल किया जाएगा और न ही इसके निर्धारित उद्देश्य के अलावा किसी और काम के लिए पूरा या आंशिक रूप से इस्तेमाल किया जाएगा। सैटिन क्रेडिटकेयर नेटवर्क लिमिटेड (एस.सी.एन.एल.) की साफ़ लिखित अनुमति के बिना इस जानकारी का पूरा या आंशिक रूप से कोई भी उपयोग या खुलासा करना मना है।

Classification / INTERNAL

परिचय

भारतीय रिजर्व बैंक (आर.बी.आई.) ने 26 मार्च 2012 को परिपत्र संख्या आर.बी.आई./2011-12/470 जारी किया, जिसमें सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एन.बी.एफ.सी.) के लिए उधार गतिविधियों से संबंधित उचित आचरण संहिता (एफ.पी.सी.) का विवरण दिया गया है। इस एफ.पी.सी. दस्तावेज को भारतीय रिजर्व बैंक के मास्टर निर्देश DNBR.PD.008/03.10.119/2016-17 दिनांक 1 सितंबर 2016 के अनुरूप अपडेट किया गया था और इसे 2016 के निर्देशों के अनुसार प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए और संशोधित किया गया।

नए आर.बी.आई. के नियम के मुताबिक, जो माइक्रोफाइनेंस ऋणों के लिए नियामक ढांचा (2022) से जुड़ा है, वहाँ छोटे लोन लेने वाले लोगों के साथ सही व्यवहार करने के लिए कुछ और निर्देश दिए गए हैं। साथ ही, आर.बी.आई. ने 2023 में एक नया “Scale Based Regulation” (SBR) ढांचा बनाया है। यह ढांचा गैर-बैंकिंग कंपनियों (एन.बी.एफ.सी.) को उनके आकार, कामकाज और जोखिम की स्थिति के आधार पर अलग-अलग श्रेणियों में बाँटता है। इससे नियमों को हर कंपनी के हिसाब से बनाना आसान हो जाता है।

सैटिन क्रेडिटकेयर नेटवर्क लिमिटेड (कंपनी) इन दिशानिर्देशों का पालन करने के लिए प्रतिबद्ध है। नीचे सैटिन क्रेडिटकेयर नेटवर्क लिमिटेड (एस.सी.एन.एल.) द्वारा अपनाई गई उचित आचरण संहिता दी गई है:

1. ऋण के लिए आवेदन और उसकी प्रक्रिया

- **ऋण आवेदन की जानकारी:** ऋण आवेदन फॉर्म में वह सारी जरूरी जानकारी होगी जो उधारकर्ता के लिए महत्वपूर्ण है। इससे उधारकर्ता अन्य गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एन.बी.एफ.सी.) की शर्तों की तुलना कर सकें और सही फैसला ले सकें। फॉर्म में उन दस्तावेजों का भी जिक्र होगा जिन्हें आवेदन के साथ जमा करना जरूरी है।
- **स्वीकृति प्रक्रिया:** एस.सी.एन.एल. सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पुष्टि करने के लिए एक व्यवस्था लागू करेगा। इसमें यह भी बताया जाएगा कि ऋण आवेदन की प्रक्रिया पूरी होने में कितना समय लगेगा।
- **मूल्य निर्धारण की जानकारी:** एस.सी.एन.एल. संभावित उधारकर्ताओं को एक आसान और मानकीकृत जानकारी पत्र (Key Facts Statement - KFS) के जरिए मूल्य निर्धारण से जुड़ी जानकारी देगा। एस.सी.एन.एल. या उसके भागीदारों/एजेंटों द्वारा लिए जाने वाले सभी शुल्क इस पत्र में स्पष्ट रूप से बताए जाएंगे। उधारकर्ता से कोई भी ऐसा शुल्क नहीं लिया जाएगा जो इस पत्र में लिखा न हो।

2. ऋण मूल्यांकन और शर्तें/नियम

- **ऋण शर्तों की जानकारी:** सैटिन क्रेडिटकेयर नेटवर्क लिमिटेड (एस.सी.एन.एल.) स्वीकृत ऋण राशि और उसके नियम व शर्तें, जिनमें वार्षिक ब्याज दर और इसे लागू करने का तरीका शामिल है, उधारकर्ता को उसकी स्थानीय भाषा या ऐसी भाषा में लिखित रूप में देगा जिसे वह समझता हो। यह जानकारी स्वीकृति पत्र या किसी अन्य तरीके से दी जाएगी, और उधारकर्ता की सहमति को दर्ज किया जाएगा।
- **देर से भुगतान पर जुर्माना और ब्याज:** एस.सी.एन.एल. देरी से भुगतान करने पर कोई अतिरिक्त ब्याज (दंडात्मक ब्याज) नहीं लेता। अगर भुगतान में देरी होती है, तो कोई भी जुर्माना सिर्फ बकाया राशि पर लागू होगा, न कि पूरी ऋण राशि पर। यह जानकारी ऋण अनुबंध में साफ और मोटे अक्षरों में लिखकर उधारकर्ता को बताई जाएगी।
- **ऋण अनुबंध के दस्तावेज:** ऋण स्वीकृति या वितरण के समय, एस.सी.एन.एल. उधारकर्ता को ऋण अनुबंध की एक प्रति देगा। यह दस्तावेज अधिमानतः उधारकर्ता की स्थानीय भाषा या ऐसी भाषा में होगा जिसमें वह सहज महसूस करे। साथ ही, इसमें सभी संदर्भित संलग्न दस्तावेज भी शामिल होंगे।

3. ऋण का वितरण और नियम व शर्तों में परिवर्तन

- **बदलाव की जानकारी:** सैटिन क्रेडिटकेयर नेटवर्क लिमिटेड (एस.सी.एन.एल.) उधारकर्ता को उसकी स्थानीय भाषा या ऐसी भाषा में जिसमें वह सहज हो, किसी भी नियम और शर्तों में किए गए बदलाव की जानकारी देगा। इसमें ऋण वितरण की समय-सीमा, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पहले भुगतान करने का शुल्क आदि शामिल होंगे। ये बदलाव भविष्य में लागू होंगे, और यह शर्त ऋण अनुबंध में लिखी होगी। किसी भी भुगतान को जल्दी करने या अनुबंध को वापस लेने का फैसला ऋण अनुबंध की शर्तों के अनुसार ही लिया जाएगा।
- **संपार्श्विक (सिक्योरिटी) की वापसी:** यदि एस.सी.एन.एल. किसी ऋण के लिए कोई संपार्श्विक को स्वीकार करता है, तो सभी बकाया राशि का पूरा भुगतान हो जाने या ऋण पूरी तरह चुकाने के 30 दिनों के अंदर इसे वापस कर दिया जाएगा। लेकिन, यदि उधारकर्ता के खिलाफ एस.सी.एन.एल. की कोई वैध मांग या अधिकार बनता है, तो पहले उस दावे को निपटाना जरूरी होगा, उसके बाद ही संपार्श्विक वापस की जाएगी। यदि एस.सी.एन.एल. समायोजन के अधिकार का उपयोग करता है, तो उधारकर्ता को सभी बचे हुए दावों का पूरा विवरण दिया जाएगा और उन शर्तों के बारे में बताया जाएगा, जिनके तहत एस.सी.एन.एल. संपार्श्विक को तब तक अपने पास रख सकता है जब तक कि संबंधित दावा पूरी तरह से निपट नहीं जाता। वर्तमान में, एस.सी.एन.एल. किसी भी ऋण के बदले कोई संपार्श्विक/सुरक्षा मार्जिन नहीं लेता है।

4. सामान्य प्रावधान

- **हस्तक्षेप न करना:** सैटिन क्रेडिटकेयर नेटवर्क लिमिटेड (एस.सी.एन.एल.) उधारकर्ता के निजी मामलों में दखल नहीं देगा, सिवाय उन मामलों के जिनका जिक्र ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों में किया गया है। इसमें वे स्थितियां भी शामिल हैं जब कोई नई जानकारी हमारे ध्यान में आती है, जो पहले उधारकर्ता ने नहीं बताई थी।
- **खाता स्थानांतरण का अनुरोध:** यदि उधारकर्ता अपने खाते को किसी अन्य शाखा या स्थान पर ले जाना चाहता है, तो एस.सी.एन.एल. उसके अनुरोध पर विचार करेगा और अनुरोध मिलने की तारीख से 21 दिनों के अंदर अपनी स्वीकृति या आपत्ति की जानकारी देगा। यह स्थानांतरण पारदर्शी नियमों और कानून के अनुसार किया जाएगा।
- **जिम्मेदारी और जवाबदेही:** एक अधिकृत (विनियमित) संस्था के रूप में, सैटिन क्रेडिटकेयर नेटवर्क लिमिटेड (एस.सी.एन.एल.) अपने कर्मचारियों और किसी भी बाहरी एजेंसी के कर्मचारियों के कार्यों, व्यवहार और आचरण के लिए पूरी तरह जिम्मेदार रहेगा। एस.सी.एन.एल. यह सुनिश्चित करेगा कि सभी शिकायतों का समय पर समाधान हो और सभी कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ सही तरीके से बातचीत करने के लिए उचित प्रशिक्षण दिया जाए।
- **पहले भुगतान (पूर्वभुगतान) और जुर्माना:** ग्राहकों की सुरक्षा और बैंकों व अन्य गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एन.बी.एफ.सी.) के साथ समानता बनाए रखने के लिए, एस.सी.एन.एल. उन उधारकर्ताओं से कोई भी फोरक्लोजर शुल्क (ऋण जल्दी चुकाने का शुल्क) या पूर्वभुगतान जुर्माना नहीं लेगा, जिनका ऋण परिवर्तनीय ब्याज दर पर दिया गया है। एस.सी.एन.एल. द्वारा दिए गए किसी भी ऋण पर पूर्वभुगतान जुर्माना नहीं लगेगा। यदि भुगतान में देरी होती है, तो कोई भी जुर्माना केवल बकाया राशि पर लागू होगा, न कि पूरी ऋण राशि पर।

5. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

- **शिकायत समाधान प्रणाली की स्थापना:** सैटिन क्रेडिटकेयर नेटवर्क लिमिटेड (एस.सी.एन.एल.) का निदेशक मंडल संगठन के अंदर एक अच्छी शिकायत समाधान प्रणाली बनाएगा, जिससे विवादों का हल निकाला जा सके। यह प्रणाली सुनिश्चित करेगी कि एस.सी.एन.एल. के अधिकारियों द्वारा लिए गए फैसलों से जुड़े सभी विवादों को सुना जाए और कम से कम अगले बड़े स्तर पर उनका हल किया जाए।

- **शिकायत समाधान अधिकारी:** एस.सी.एन.एल. अपनी सभी शाखाओं और व्यावसायिक जगहों पर शिकायत समाधान अधिकारी का नाम और उसका संपर्क विवरण (फोन नंबर और ईमेल पता) साफ तौर पर प्रदर्शित करेगा ताकि ग्राहकों को आसानी हो। अगर किसी शिकायत या विवाद का समाधान एक महीने के अंदर नहीं किया जाता, तो ग्राहक भारतीय रिजर्व बैंक (आर.बी.आई.) के गैर-बैंकिंग निगरानी विभाग (डी.एन.बी.एस.) के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं। इसके लिए सभी जरूरी संपर्क विवरण दिए जाएंगे।
- **प्रधान नोडल अधिकारी/नोडल अधिकारी:** भारतीय रिजर्व बैंक (आर.बी.आई.) की गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए बनी एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत, एस.सी.एन.एल. इस योजना के तहत निर्धारित निर्देशों के अनुसार एक प्रधान नोडल अधिकारी/नोडल अधिकारी नियुक्त करेगा, जिसकी मंजूरी निदेशक मंडल से प्राप्त होगी।
- **नियमित समीक्षा और रिपोर्टिंग:** निदेशक मंडल समय-समय पर यह जांच करेगा कि नियमों का सही से पालन हो रहा है या नहीं और अलग-अलग स्तरों पर शिकायत समाधान प्रणाली कैसे काम कर रही है। इन जांचों की एक पूरी रिपोर्ट तय समय पर निदेशक मंडल को दी जाएगी, जैसा कि नियमों में बताया गया है।

6. अत्यधिक ब्याज और शिकायतों का विनियमन

- **ब्याज दर तय करने का तरीका:** सैटिन क्रेडिटकेयर नेटवर्क लिमिटेड (एस.सी.एन.एल.) एक ऐसा तरीका बनाएगा, जिसे निदेशक मंडल मंजूरी देगा। यह तरीका निधियों की लागत, मुनाफे और जोखिम के आधार पर तय होगा। इसी के अनुसार, ऋणों की ब्याज दरें तय की जाएंगी। अलग-अलग उधारकर्ताओं के लिए ब्याज दर अलग-अलग क्यों है, इसकी जानकारी ऋण आवेदन पत्र और स्वीकृति पत्र में दी जाएगी।
- **ब्याज दरों में पारदर्शिता:** ब्याज दरों और अन्य शुल्कों से जुड़ी जानकारी एस.सी.एन.एल. की वेबसाइट या अखबारों में सार्वजनिक की जाएगी। जब भी इनमें कोई बदलाव होगा, इसे समय पर अपडेट किया जाएगा।
- **वार्षिक ब्याज दर:** ब्याज दर को सालाना (वार्षिक) रूप में दिखाया जाएगा ताकि उधारकर्ताओं को सही ब्याज दर की जानकारी मिले। ब्याज दरों या शुल्कों में कोई भी बदलाव पहले से बताया जाएगा और यह केवल आगे के लिए लागू होगा।
- **उचित ब्याज दरें:** सैटिन क्रेडिटकेयर नेटवर्क लिमिटेड (एस.सी.एन.एल.) बहुत ज्यादा ब्याज दरें नहीं लेगा। ब्याज दरें बाजार की स्थिति, निधियों की लागत और सरकारी नियमों को ध्यान में रखकर तय की जाएंगी। निदेशक मंडल ब्याज दरों, शुल्कों और अन्य लागतों के लिए आंतरिक नियम बनाएगा ताकि पारदर्शिता बनी रहे।

7. सामान्य उचित नियम

- **एफ.पी.सी. का प्रदर्शन:** उचित आचरण संहिता (एफ.पी.सी.) को सभी सैटिन क्रेडिटकेयर नेटवर्क लिमिटेड (एस.सी.एन.एल.) कार्यालयों और आधिकारिक वेबसाइट पर स्थानीय भाषाओं में दिखाया जाएगा।
- **पारदर्शिता के प्रति प्रतिबद्धता:** कार्यालयों और ऋण कार्डों में स्थानीय भाषाओं में एक सूचना लगाई जाएगी, जिसमें पारदर्शिता और सही ऋण प्रक्रिया को अपनाने की प्रतिबद्धता बताई जाएगी।
- **कर्मचारियों का प्रशिक्षण:** फील्ड कर्मचारी यह जांचने के लिए प्रशिक्षित किए जाएंगे कि उधारकर्ता की आय, खर्च और पहले से लिए गए ऋण की स्थिति क्या है। उधारकर्ताओं के लिए कोई भी प्रशिक्षण निःशुल्क होगा, ताकि वे ऋण प्रक्रिया को अच्छी तरह समझ सकें।
- **ब्याज दर और शिकायत समाधान प्रणाली का प्रदर्शन:** ब्याज दरों और शिकायत समाधान प्रणाली की जानकारी सभी कार्यालयों, दस्तावेजों (स्थानीय भाषाओं में) और वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी।

- **जिम्मेदारी की घोषणा:** सैटिन क्रेडिटकेयर नेटवर्क लिमिटेड (एस.सी.एन.एल.) यह घोषित करेगा कि वह ऋण अनुबंध और कार्यालयों में प्रदर्शित उचित आचरण संहिता (एफ.पी.सी.) का पालन करेगा। साथ ही, यह सुनिश्चित करेगा कि उसके कर्मचारी गलत व्यवहार न करें और शिकायतों का समय पर समाधान किया जाए।
- **के.वाई.सी. का पालन:** भारतीय रिजर्व बैंक (आर.बी.आई.) के “अपने ग्राहक को जानो” (के.वाई.सी.) नियमों का पालन किया जाएगा। उधारकर्ता की ऋण चुकाने की क्षमता जांचने के लिए जरूरी पड़ताल की जाएगी।
- **गैर-ऋण उत्पाद:** किसी भी गैर-ऋण उत्पाद को जारी करने से पहले उधारकर्ता की अनुमति ली जाएगी, और शुल्क की जानकारी ऋण कार्ड में साफ तौर पर लिखी जाएगी।
- **केंद्रीकृत ऋण वितरण:** सभी ऋण स्वीकृतियां और वितरण एक ही जगह से किए जाएंगे, जिसमें कई लोग शामिल होंगे, ताकि निगरानी सही ढंग से की जा सके।
- **सरल ऋण आवेदन प्रक्रिया:** एस.सी.एन.एल. यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण आवेदन प्रक्रिया आसान हो और ऋण समय पर दिया जाए।

8. स्वीकृति पत्र सह वचन पत्र/ऋण कार्ड में खुलासे

- **मानक ऋण अनुबंध:** सैटिन क्रेडिटकेयर नेटवर्क लिमिटेड (एस.सी.एन.एल.) एक ऐसा मानक ऋण अनुबंध प्रारूप अपनाएगा, जिसे निदेशक मंडल मंजूरी देगा। यह अनुबंध आमतौर पर स्थानीय भाषा में होगा।
- **ऋण अनुबंध और स्वीकृति पत्र की जानकारी:** ऋण अनुबंध में ऋण से जुड़ी सभी शर्तें और नियम, मुख्य जानकारी का विवरण (के.एफ.एस.), एस.सी.एन.एल. की मूल्य निर्धारण नीति के अनुसार ब्याज दर और अन्य शुल्कों का विवरण शामिल होगा। इसमें विलंबित भुगतान पर जुर्माना का भी जिक्र होगा, जो केवल बकाया राशि पर लागू होगा, न कि पूरी ऋण राशि पर। इसके अलावा, यह भी बताया जाएगा कि उधारकर्ता से कोई सुरक्षा जमा या मार्जिन नहीं लिया जाएगा। ऋण मिलने और पहली किश्त की देय तिथि के बीच जो समय मिलेगा (मोरेटोरियम अवधि), उसका भी उल्लेख होगा। साथ ही, उधारकर्ता के डेटा की गोपनीयता की पूरी सुरक्षा की जाएगी।
- **ऋण कार्ड की जानकारी:** ऋण कार्ड में ब्याज दर (आर.ओ.आई.), ऋण की सभी शर्तें और नियम, उधारकर्ता की पहचान से जुड़ी जानकारी, सभी किश्तों और अंतिम भुगतान का पूरा विवरण शामिल होगा। एस.सी.एन.एल. शिकायत समाधान प्रणाली को भी साफ तौर पर दिखाएगा, जिसमें प्रधान नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर होगा। किसी भी गैर-ऋण उत्पाद को जारी करने से पहले उधारकर्ता की पूरी सहमति ली जाएगी, और सभी शुल्कों की जानकारी ऋण कार्ड में स्पष्ट रूप से लिखी जाएगी। ऋण कार्ड में दर्ज सारी जानकारी स्थानीय भाषा में होगी।

9. गैर-दबावपूर्ण वसूली के तरीके

- **केंद्रीकृत वसूली प्रक्रिया:** वसूली आमतौर पर एक तय किए गए केंद्रीय स्थान पर होगी। यदि उधारकर्ता दो या ज्यादा बार निर्दिष्ट केंद्रीय स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है, तो वसूली के उद्देश्य से कर्मचारी उसके निवास स्थान/कार्यस्थल पर जाएंगे।
- **नियम और प्रशिक्षण:** कंपनी फील्ड कर्मचारियों के लिए एक नीति बनाएगी, जिसे निदेशक मंडल मंजूरी देगा। इसमें कर्मचारियों की भर्ती, प्रशिक्षण और निगरानी से जुड़े नियम होंगे। फील्ड कर्मचारियों के लिए न्यूनतम योग्यताएँ तय की जाएंगी और उन्हें सही प्रशिक्षण देने के लिए जरूरी उपकरण पहचाने जाएंगे। इस प्रशिक्षण का मुख्य उद्देश्य यह सुनिश्चित करना होगा कि वे उधारकर्ताओं के साथ सम्मानजनक व्यवहार करें और किसी भी दबाव या गलत तरीके से वसूली न करें।
- **कर्मचारियों का वेतन और जुर्माना:** कर्मचारियों का वेतन इस आधार पर तय किया जाएगा कि वे सेवा की गुणवत्ता और उधारकर्ता की संतुष्टि को कितना महत्व देते हैं, न कि केवल ऋण वसूली की सफलता दर के आधार पर। यदि कोई

कर्मचारी तय किए गए नियमों का उल्लंघन करता है, तो उसे दंडित किया जाएगा। आमतौर पर, संवेदनशील क्षेत्रों में वसूली का काम केवल कंपनी के कर्मचारी ही करेंगे, बाहरी वसूली एजेंटों का इस्तेमाल नहीं किया जाएगा।

- **कठिनाइयों का सामना कर रहे उधारकर्ताओं की मदद:** सैटिन क्रेडिटकेयर नेटवर्क लिमिटेड (एस.सी.एन.एल.) के पास एक ऐसी व्यवस्था होगी, जिससे उन उधारकर्ताओं की पहचान की जा सके जो भुगतान करने में परेशानी झेल रहे हैं। उनके साथ बातचीत कर उन्हें समाधान के लिए सही मार्गदर्शन दिया जाएगा। इस व्यवस्था की पूरी जानकारी उधारकर्ताओं को ऋण मिलने के समय दी जाएगी।
- **ऋण वसूली के नियम:** वसूली एक तय किए गए केंद्रीय स्थान पर की जाएगी, जिसे उधारकर्ता और वसूली अधिकारी (आरई) आपसी सहमति से तय करेंगे। अगर उधारकर्ता लगातार दो या ज्यादा बार इस जगह पर आने में असफल रहता है, तो वसूली उसके घर से की जा सकती है। एस.सी.एन.एल. वसूली के कठोर तरीकों का इस्तेमाल नहीं करेगा। निम्नलिखित तरीकों को कठोर माना जाता है और ये पूरी तरह से प्रतिबंधित हैं:
 - a) धमकी भरी या अपमानजनक भाषा का उपयोग करना और उधारकर्ताओं के नाम सार्वजनिक करना।
 - b) उधारकर्ता को बार-बार फोन करना, या सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद कॉल करना।
 - c) उधारकर्ता के परिवार, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना।
 - d) उधारकर्ता, उसके परिवार, संपत्ति या सम्मान को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा का उपयोग करना या इसकी धमकी देना।
 - e) उधारकर्ता को ऋण की सीमा या न चुकाने के परिणामों के बारे में गलत जानकारी देना।

10. ग्राहक सुरक्षा पहल

- **संयुक्त देयता समूह (जे.एल.जी.) का निर्माण और मजबूत बनाना:** सैटिन क्रेडिटकेयर नेटवर्क लिमिटेड (एस.सी.एन.एल.) यह सुनिश्चित करेगा कि संयुक्त देयता समूह (जे.एल.जी.) को बनाने में अधिक संसाधन और विशेषज्ञता लगाई जाए। इसके अलावा, इन समूहों को मजबूत बनाने के लिए सही प्रशिक्षण और कौशल विकास कार्यक्रम आयोजित किए जाएंगे।
- **जिम्मेदारी से ऋण देना और उधारकर्ताओं को जागरूक बनाना:** एस.सी.एन.एल. जिम्मेदारी के साथ ऋण देगा और उधारकर्ताओं को अनावश्यक खर्चों के खतरों के बारे में जानकारी देगा, ताकि वे सही वित्तीय फैसले ले सकें।

अगर इस नीति का कोई भी उल्लंघन होता है, तो संबंधित कर्मचारियों के खिलाफ सख्त अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाएगी।

Approval Authorities Details & Signature		
Anil Kwatra	Dhiraj Jha	Gaurav Gupta
Chief Business Officer	Chief Risk Officer	Head- Process & Policy

End***