उचित व्यवहार संहिता पर नीति

संस्करण 1.9

प्रस्तावना परिचय

भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा समय-समय पर जारी दिशानिर्देशों के आधार पर एक निष्पक्ष नीति तैयार की जाती है तथा बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर द्वारा इसे अनुमोदित भी किया जाता है। इसे जनता की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित और प्रसारित किया जाएगा।

भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) ने अपनी अधिसूचना संख्या RBI/2006-07/138 DNBS.(PD)/CC No. 80/03.10.042/2005- दिनांक 28 सितंबर 2006 अधिसूचना संख्या RBI/2011-12/470 DNBS.PD/CC.No. 266/03.10.01/2011-12 के साथ पठित, दिनांक 26 मार्च 2012 और मास्टर परिपत्र DNBS (PD) CC No.388/03.10.042/2014-15 दिनांक 1 जुलाई, 2014,और समय-समय पर आरबीआई द्वारा जारी अन्य लागू दिशानिर्देश/निर्देश ने निष्पक्ष प्रथाओं पर व्यापक दिशानिर्देश निर्धारित किए हैं जिन्हें सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFC) के निदेशक मंडल द्वारा तैयार और अनुमोदित किया जाना है और जनता की सूचना के लिए कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित और प्रसारित किया जाना चाहिए।
टीवीएस क्रेडिट सर्विसेज लिमिटेड, जिसे "टीवीएससीएस" या "कंपनी" के रूप में भी जाना जाता है, एक सार्वजनिक रूप से कारोबार करने वाली कंपनी है जिसे 1956 के कंपनी अधिनियम के अनुसार स्थापित किया गया था। यह भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा पंजीकृत प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण गैर-जमा स्वीकार करने या धारण करने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी है।

(I) ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन:

(a) उधारकर्ता के लिए सभी संवाद स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

(b) ऋण आवेदन फॉर्म 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 सूचित करेगा।

(c) कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए रसीद देगी। समय सीमा जिस दौरान ऋण आवेदन का निपटारा किया जाएगा, उसे भी रसीद में दर्शाया जाएगा। कंपनी उचित समय में ऋण आवेदनों का सत्यापन करेगी। यदि अतिरिक्त विवरण/दस्तावेजों की आवश्यकता है, तो कंपनी ग्राहकों को तुरंत सूचित करेगी ।

(II) ऋण मूल्यांकन और नियमो शर्तें:

(a) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ताओं द्वारा किए गए क्रेडिट आवेदन का उचित मूल्यांकन हो। मूल्यांकन कंपनी की क्रेडिट नीतियों और प्रक्रियाओं के अनुरूप होगा।

(b) कंपनी ऋण लेने वाले को स्वीकृति पत्र के माध्यम से स्थानीय भाषा में उधारकर्ता को लिखित रूप में स्वीकृत ऋण की राशि, ब्याज की वार्षिक दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियमों और शर्तों के साथ बताएगी और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी। यदि ऋण रद्द कर दिया जाता है तो कंपनी उधारकर्ता को भी सूचित करेगी। कंपनी को लोन एग्रीमेंट में देर से चुकौती के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज का बोल्ड में उल्लेख करना जरूरी है।

(c) कंपनी लोन एग्रीमेंट की एक कॉपी अधिमानतः स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, लोन एग्रीमेंट में उद्धृत सभी संलग्नकों की हर एक कॉपी के साथ उधारकर्ताओं को ऋण स्वीकृति/संवितरण के समय प्रस्तुत करेगी।

(III) ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

18 अगस्त, 2023 को उचित ऋण अभ्यास - ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क पर आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार कंपनी 01 जनवरी, 2024 से निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन करेगी।

(a) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध के भौतिक नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए यदि जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'दंड शुल्क' के रूप में माना जाएगा और इसे 'दंडात्मक ब्याज' के रुप में नहीं लगाया जाएगा जिसे एडवांस पर प्रभारित ब्याज दर में जोड़ा जाता है।

(b) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं किया जाएगा यानी ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालाँकि, इससे ऋण खाते में चक्रवृद्धि ब्याज की सामान्य प्रक्रियाओं पर कोई असर नहीं पड़ेगा।

(c) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि दंड ता्मक प्रभारों की मात्रा उचित होगी और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध के भौतिक नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के अनुरुप होगी।

(d) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि 'व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए' व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंड शुल्क, भौतिक नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंड शुल्क से अधिक नहीं होगा।

(e) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि जब भी उधारकर्ताओं को ऋण के भौतिक नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो लागू दंड प्रभारों को उधारकर्ताओं को भी सूचित किया जाता है।

(f) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि दंडात्मक प्रभार लगाने के किसी भी उदाहरण और उसके कारण की सूचना उधारकर्ताओं को दी जाएगी।

(g) कंपनी अपनी वेबसाइट पर ब्याज दरों और सेवा प्रभारों के तहत ग्राहक की जानकारी के लिए दंड शुल्क की मात्रा प्रकाशित करेगी।

(IV) नियम और शर्तों में बदलाव सहित ऋण का वितरण:

(a) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि इस तरह की मंजूरी को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों के अनुसार मंजूर किए गए ऋण समय पर वितरित किए जाएं। कंपनी संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्वभुगतान शुल्क आदि सहित शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को उसकी समझ में आने वाली स्थानीय भाषा में पूर्व सूचना देगी।

(b) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल उत्तरव्यापी प्रभाव से ही किए जाएंगें। इस संबंध में ऋण अनुबंध में एक उपयुक्त शर्त शामिल की जाएगी।

(c) अनुबंध के तहत भुगतान या कार्य को वापस लेने/तेजी से लेने का निर्णय ऋण अनुबंध के अनुरुप होना चाहिए।

(d) कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या बकाया ऋण राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, जो कि ऋणकर्ता के खिलाफ कंपनी के किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन होगा। यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो ऋणकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी के साथ सूचित किया जाना चाहिए जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बरकरार रख सकती है।

(V) सामान्य (जनरल):

(a) कंपनी लोन एग्रीमेंट के नियमों और शर्तों में उल्लिखित उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचना चाहिए(जब तक कि कोई ऐसी नई जानकारी न हो जो कंपनी के संज्ञान में आई हो, जिसका खुलासा उधारकर्ता द्वारा पहले नहीं किया गया था)।

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

(c) वर्षों से अपनी नीति के अनुरूप ऋण की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न, जैसे कि असुविधाजनक समय में (प्रात: 08:00 बजे से पहले और सायं 07:00 बजे के बाद) उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग आदि का सहारा नहीं लेगी । ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए कंपनी के कर्मचारियों को पर्याप्त रुप से प्रशिक्षित किया जाना चाहिए (जिसमें ग्राहकों के साथ अशिष्ट व्यवहार नहीं करना भी शामिल है)। उधारकर्ता के साथ कॉन्ट्रैक्ट/लोन एग्रीमेंट में भारतीय रिजर्व बैंक के परिपत्र संख्या RBI/2008- 09/454 DNBS (PD) CC No. 139/03.10.001/2008-09 dated 24th April 2009.के अनुरूप पुनरधिकार के धारा शामिल होंगे।

(d) आरबीआई माइक्रोफाइनेंस दिशानिर्देशों (DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22) के तहत निर्दिष्ट ऋणों के मूल्य निर्धारण पर 'तथ्य पत्रक' अन्य ऋणों (यानी, संपार्श्विक ऋण) के लिए कम आय वाले परिवार से आने वाले उधारकर्ताओं को भी प्रदान किया जाएगा (जैसा कि समय-समय पर आरबीआई माइक्रोफाइनेंस दिशानिर्देशों में परिभाषित किया गया है।

(VI) शिकायतें /व्यथाएँ

बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर ने यह सुनिश्चित करने के लिए उचित शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित किया है कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से होने वाले विवादों का निपटारा अगले उच्च स्तर पर किया जाएगा।

दिनांक 9 नवंबर 2017 के परिपत्र द्वारा जारी आउटसोर्सिंग व्यवस्थाओं पर RBI के दिशानिर्देशों के संदर्भ में, इस शिकायत निवारण तंत्र में आउटसोर्सिंग व्यवस्था के संबंध में प्राप्त शिकायतें भी शामिल हैं।

प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी। ऐसी समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को पेश किया जायेगा।

शिकायत निवारण अधिकारी

श्री चरणदीप सिंह चावला को 02.09.2022 को जारी उचित व्यवहार संहिता और डिजिटल उधार दिशानिर्देशों के तहत शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) के रूप में नियुक्त किया गया है, जिनसे कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता संपर्क कर सकते है। संपर्क विवरण नीचे दिया गया है;

Mobile: 91 7305963580

Email address: gro@tvscredit.com

यदि एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग (डीएनबीएस), भारतीय रिज़र्व बैंक, फोर्ट ग्लैसिस, राजाजी सलाई, चेन्नई 600 001,तमिलनाडु, दूरभाष: 044 25393406 के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय आता है।

हमारे ग्राहकों के फ़ायदे के लिए, "शिकायत" पर उपरोक्त जानकारी हमारी उन शाखाओं / स्थानों पर प्रदर्शित किया जायेगा जहाँ व्यापार किया जाता है।

(VII) वेबसाइट पर पोस्टिंग

उचित व्यवहार संहिता, अधिमानतः स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर डाली जानी चाहिए।

(VIII) प्रभारित अत्यधिक ब्याज दर का विनियमन:

कंपनी समय-समय पर स्वीकृत नीतियों के अनुरुप ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उपयुक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का पालन करेगी।

कंपनी इसे वेबसाइट पर उपलब्ध कराने के लिए बोर्ड द्वारा अपनाए गए और अनुमोदित ब्याज दर मॉडल का पालन करेगी। ब्याज दर और जोखिम के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के तर्क को आवेदन पत्र में खुलासा किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

ब्याज दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को खाते से वसूल किये जाने वाले सटीक दरों के बारे में पता हो ।

(IX) कंपनी द्वारा वित्तपोषित वाहनों का कब्ज़ा:

कंपनी ने उधारकर्ता के साथ लोन एग्रीमेंट में एक अंतर्निहित पुनः कब्जा की धारा को शामिल किया है, जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य है।

पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, लोन एग्रीमेंट के नियमों और शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान भी शामिल हैं:

(a) कब्जा लेने से पहले नोटिस की अवधि;

(b) उन परिस्थितियाँ जिनमें नोटिस की अवधि माफ की जा सकती है;

(c) सिक्युरिटी का कब्जा लेने की प्रक्रिया;

(d) संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण की अदायगी के लिए उधारकर्ता को अंतिम अवसर दिए जाने के संबंध में प्रावधान;

(e) उधारकर्ता को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया और

(f) संपत्ति की बिक्री / नीलामी की प्रक्रिया। ऐसे नियमों और शर्तों की एक कॉपी उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाती है।

(X) डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर लिए गए लोन

जब भी उत्पाद/व्यवसाय टीम, उधारकर्ताओं को उधार देने के लिए और/या बकाया राशि की वसूली के लिए अपने एजेंट के रुप में डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म का उपयोग करती है, तो उन्हें निम्नलिखित निर्देशों का पालन करना चाहिए:

(a) एजेंटों के रूप में लगे डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के नामों का खुलासा TVSCS की वेबसाइट पर किया जाएगा।

(b) एजेंट के रूप में लगे डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को TVSCS के नाम का खुलासा करने के लिए निर्देशित किया जाएगा, जिसकी ओर से वे ग्राहक के साथ बातचीत कर रहे हैं।

(c) मंजूरी के तुरंत बाद लेकिन लोन एग्रीमेंट के निष्पादन से पहले, TVSCS के लेटर हेड पर उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र जारी किया जाएगा।

(d) लोन एग्रीमेंट की एक कॉपी के साथ लोन एग्रीमेंट में उद्धृत सभी संलग्नकों में से हर एक की कॉपी लोन की मंजूरी/संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को प्रस्तुत किया जाएगा ।

(e) उत्पाद/व्यावसायिक टीमों द्वारा उनके द्वारा लगाए गए डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर प्रभावी निरीक्षण और निगरानी सुनिश्चित किया जाएगा ।

(f) शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने की दिशा में पर्याप्त प्रयास किए जाएँगे ।

(g) कूलिंग ऑफ/लुक अप अवधि: ग्राहक को विमुद्रीकरण की तिथि से न्यूनतम 3 दिन की कूलिंग ऑफ/लुक अप अवधि के दौरान बिना किसी दंड के मूलधन और आनुपातिक वार्षिक प्रतिशत दर (APR) का भुगतान करके डिजिटल ऋण से बाहर निकलने का एक स्पष्ट विकल्प (explicit option) दिया जाएगा।

उपरोक्त विषयों को उत्पाद/व्यावसायिक टीमों द्वारा विधिवत सुनिश्चित किया जाएगा।

(XI) माइक्रोफाइनेंस ग्राहकों को ऋण

जहां माइक्रोफाइनेंस ग्राहकों को ऋण प्रदान किया जाता है, अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित निर्देशों का पालन किया जाएगा;

(a) FPC को कंपनी के सभी कार्यालयों में प्रदर्शित किया जाएगा। उधारकर्ता से अनुरोध के मामले में, एफपीसी को उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में जारी किया जाना चाहिए।

(b) कानूनी टीम यह सुनिश्चित करेगी कि माइक्रोफाइनेंस ऋणों के लिए उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में ऋण समझौते का एक मानक रूप होगा।

(c) उधारकर्ता को एक ऋण कार्ड प्रदान किया जाएगा जिसमें निम्नलिखित बिन्दु सम्मिलित होंगे:

i. सूचना जो पर्याप्त रूप से उधारकर्ता की पहचान करती है

ii. मूल्य निर्धारण पर सरलीकृत तथ्य पत्रक

iii. ऋण से जुड़े अन्य सभी नियम और शर्तें

iv. प्राप्त किश्तों और अंतिम निर्वहन सहित सभी भुगतानों के लिए कंपनी द्वारा पावती

v. कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी के नाम और संपर्क नंबर सहित शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण

vi. गैर-क्रेडिट उत्पादों को जारी, उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति के साथ किया जाएगा और ऐसे उत्पादों के लिए शुल्क संरचना स्पष्ट रूप से ऋण कार्ड में ही उधारकर्ता को सूचित की जाएगी।

ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियाँ ऐसी भाषा में होनी चाहिए जो उधारकर्ता समझ सके और जिसकी कानूनी टीम द्वारा विधिवत जांच की गई हो।

(d) कंपनी एतदद्वारा घोषणा करती है कि वह अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी के कर्मचारियों द्वारा किसी भी अनुचित व्यवहार के लिए जवाबदेह होगी और अपने ग्राहकों को समय पर शिकायत निवारण प्रदान करेगी। कानूनी टीम यह सुनिश्चित करेगी कि माइक्रोफाइनेंस ग्राहकों के लिए ऋण समझौते में घोषणा को भी विधिवत शामिल किया गया है।

(e) संग्रह/ग्राहक सेवा दल चुकौती संबंधी कठिनाइयों का सामना कर रहे उधारकर्ताओं की पहचान/समर्थन करने, ऐसे उधारकर्ताओं के साथ जुड़ने और उन्हें उपलब्ध संसाधनों के बारे में आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए एक तंत्र के रूप में भी काम करेगा।

(f) वसूली उधारकर्ता और कंपनी द्वारा पारस्परिक रूप से तय किए गए नामित/केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर की जाएगी। हालांकि, फील्ड स्टाफ को उधारकर्ता के निवास या कार्य स्थान पर वसूली करने की अनुमति होगी यदि उधारकर्ता लगातार दो या दो से अधिक मौकों पर नामित/केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है।

(g) संग्रह/जोखिम नियंत्रण इकाई (आरसीयू) टीम यह सुनिश्चित करेगी कि उनके द्वारा लगाए गए रिकवरी एजेंट अपने कर्मचारियों के पूर्ववृत्त का सत्यापन करें, जिसमें पुलिस सत्यापन शामिल होगा। संग्रह/आरसीयू टीम यह सुनिश्चित करेगी कि अनुबंधों के नवीनीकरण के समय वसूली एजेंटों के पूर्ववृत्त का पुन: सत्यापन किया जाता है।

(h) संग्रह अधिकारी और/या वसूली एजेंट उपरोक्त पैरा IV (ग) के तहत उल्लिखित वसूली के लिए कठोर तरीकों का सहारा नहीं लेंगे। इसके अलावा वसूली संबंधी मामलों के लिए माइक्रोफाइनेंस ग्राहकों से संपर्क करने/कॉल करने का समय सुबह 09:00 बजे से शाम 06:00 बजे तक सीमित रहेगा।

(i) ऋण संवितरण के समय उधारकर्ता को वसूली संबंधी शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र प्रदान किया जाएगा।

कानूनी टीम यह सुनिश्चित करेगी कि विवरण ऋण समझौते में विधिवत दर्ज किए गए हैं।

(j) उचित नोटिस और उचित प्राधिकरण सुनिश्चित करने के लिए, संग्रह टीम वसूली की प्रक्रिया शुरू करते समय उधारकर्ता को वसूली एजेंटों का विवरण प्रदान करना सुनिश्चित करेगी।

(k) वसूली एजेंट कंपनी या एजेंसी द्वारा उसे जारी किए गए पहचान पत्र के साथ कंपनी से नोटिस और प्राधिकरण पत्र की एक प्रति ले जाएगा। नोटिस और प्राधिकरण पत्र में, अन्य विवरणों के साथ, वसूली एजेंसी और कंपनी के संपर्क विवरण भी शामिल होंगे।

(l) जहां वसूली प्रक्रिया के दौरान कंपनी द्वारा वसूली एजेंसी बदल दी जाती है,

i. संग्रह टीम उधारकर्ता को परिवर्तन के बारे में विधिवत रूप से सूचित करेगी,

ii. नया एजेंट अपने पहचान पत्र के साथ नोटिस और प्राधिकरण पत्र ले जाएगा।

नोटिस और प्राधिकरण पत्र में, अन्य विवरणों के साथ, वसूली एजेंसी और कंपनी के संपर्क विवरण भी शामिल होंगे।

संग्रह टीम यह सुनिश्चित करेगी कि कंपनी द्वारा नियुक्त वसूली एजेंसियों का अद्यतन विवरण कंपनी की वेबसाइट पर विधिवत रूप से होस्ट किया गया है।

(m) पुनर्भुगतान (repayment) की अवधि (साप्ताहिक, अर्ध-मासिक और मासिक) उधारकर्ता की आवश्यकता के अनुसार लचीली होगी।

(XII) सोने के आभूषणों की गारंटी पर ऋण

सोने के बदले ऋण देने के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति और नीलामी नीति समय-समय पर आरबीआई द्वारा जारी नियामक दिशानिर्देशों को कवर करते हुए बनाई जाएगी।

अन्य बातों के साथ-साथ, निम्नलिखित से संबंधित नियामक आवश्यकताओं को विधिवत सुनिश्चित किया जाएगा;

(a) यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए जाएं कि आरबीआई द्वारा निर्धारित केवाईसी दिशानिर्देशों का अनुपालन किया जाए और यह सुनिश्चित किया जाए कि कोई भी ऋण देने से पहले ग्राहक पर पर्याप्त सावधानी बरती जाए।

(b) प्राप्त आभूषणों की उचित जांच प्रक्रिया।

(c) सोने के आभूषणों के स्वामित्व को संतुष्ट करने के लिए आंतरिक प्रणालियां।

(d) आभूषणों को सुरक्षित रूप से संग्रहित करने के लिए पर्याप्त प्रणालियाँ, निरंतर आधार पर प्रणालियों की समीक्षा, संबंधित कर्मचारियों को प्रशिक्षण और आंतरिक लेखा परीक्षकों द्वारा समय-समय पर निरीक्षण यह सुनिश्चित करने के लिए कि प्रक्रियाओं का सख्ती से पालन किया जाता है। जिन शाखाओं में आभूषणों के भंडारण की उचित सुविधा नहीं है, उन्हें गोल्ड लोन नहीं दिया जाएगा।

(e) संपार्श्विक के रूप में स्वीकार किए गए आभूषणों का उचित बीमा किया जाएगा।

(f) पुनर्भुगतान न किए जाने की स्थिति में पारदर्शी नीलामी प्रक्रिया तथा उधारकर्ता को पर्याप्त पूर्व सूचना देना। हितों का कोई टकराव नहीं होगा और नीलामी प्रक्रिया को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि समूह कंपनियों और संबंधित संस्थाओं सहित नीलामी के दौरान सभी लेनदेन में एक-दूसरे से दूरी बनाए रखना।

(g) नीलामी की घोषणा जनता के लिए कम से कम दो समाचार पत्रों में विज्ञापन जारी करके की जाएगी, एक स्थानीय भाषा में और दूसरा राष्ट्रीय दैनिक समाचार पत्र में।

(h) TVSCS आयोजित नीलामियों में भाग नहीं लेगा।

(i) गिरवी रखे गए सोने की नीलामी केवल बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीलामीकर्ताओं के माध्यम से की जाएगी।

(j) ऋण/ऋण नीति में धोखाधड़ी से निपटने के लिए स्थापित की जाने वाली प्रणालियों और प्रक्रियाओं को भी शामिल किया जाएगा, जिसमें जुटाने, निष्पादन और अनुमोदन के कर्तव्यों को अलग करना शामिल है।

(XIII) नीति की समीक्षा

कंपनी इस नीति में समय-समय पर संशोधन करने का अधिकार सुरक्षित रखती है। इस नीति की समीक्षा ऐसे अंतरालों पर (लेकिन कम से कम वार्षिक आधार पर) की जाएगी, जैसा कि जोखिम प्रबंधन समिति आवश्यक समझे और नीति में किसी भी बदलाव को जोखिम प्रबंधन समिति द्वारा अनुमोदित किया जाएगा।

****