

# FAIR PRACTICE CODE

## INDEX

S. No.	Particulars
1	Preamble
2	Purpose
3	Definition
4	Key Commitments
5	Applicability of Fair Practice Code
	<ul style="list-style-type: none"><li>i. Loan applications and processing thereof</li><li>ii. Loan appraisal and terms/conditions</li><li>iii. Disbursement of loans including changes in terms and conditions</li><li>iv. Post Disbursement Supervision</li><li>v. Other General Provisions</li></ul>
6	Interest Rate Policy
7	Privacy and Confidentiality
8	Complaints
9	Grievance Redressal Mechanism
10	Force Majeure
11	Periodic Review

### प्रस्तावना (PREAMBLE)

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशा-निर्देश जारी किए हैं, जिसके तहत भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) परिपत्र संख्या डीएनबीआर (पीडी) सीसी.सं.054/03.10.119/2015-16 दिनांक 01 जुलाई, 2015 को जारी किए गए हैं, जिसके तहत ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यापार और कॉर्पोरेट व्यवहार के लिए मानक निर्धारित किए गए हैं। इस निष्पक्ष व्यवहार संहिता का उद्देश्य सभी हितधारकों, विशेष रूप से ग्राहकों को कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों को दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में कंपनी द्वारा अपनाई जाने वाली प्रथाओं का प्रभावी अवलोकन प्रदान करना है। नरेंद्र फाइनेंशियल कंपनी प्राइवेट लिमिटेड (कंपनी) आरबीआई द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के आधार पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता (एफपीसी) प्रस्तुत करती है। कंपनी आरबीआई द्वारा निर्धारित मानकों की पुष्टि करने के लिए समय-समय पर एफपीसी में उचित संशोधन भी करेगी।

## FAIR PRACTICE CODE

नीचे अपनाई गई निष्पक्ष आचरण संहिता, उपरोक्त RBI परिपत्रों में निहित NBFC के लिए निष्पक्ष आचरण संहिता पर दिशानिर्देशों के अनुरूप है। कंपनी का व्यवसाय मौजूदा वैधानिक और विनियामक आवश्यकताओं के अनुसार संचालित किया जाएगा, जिसमें दक्षता, ग्राहक-उन्मुखीकरण और कॉर्पोरेट प्रशासन सिद्धांतों पर उचित ध्यान दिया जाएगा। इसके अलावा, कंपनी अपने कामकाज में निष्पक्ष आचरण संहिता का पालन करेगी, जिसके प्रमुख तत्व इस प्रकार हैं:

### उद्देश्य (PURPOSE)

कंपनी ने अपने हितधारकों जैसे ग्राहकों, कर्मचारियों, विक्रेताओं आदि के साथ व्यवहार करते समय सर्वोत्तम प्रथाओं के समन्वय को प्राप्त करने के प्रयास के साथ एफपीसी की स्थापना की है। कंपनी की निष्पक्ष ऋण प्रथाएँ इसके संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होंगी, जिसमें विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण और सेवा और संग्रह गतिविधियाँ शामिल हैं। एफपीसी के प्रति कंपनी की प्रतिबद्धता कर्मचारी उत्तरदायित्व, निगरानी और लेखा परीक्षा कार्यक्रम, प्रशिक्षण और प्रौद्योगिकी के संदर्भ में प्रदर्शित की जाएगी। कंपनी के निदेशक मंडल और प्रबंधन ऐसी प्रथाओं को स्थापित करने के लिए जिम्मेदार हैं जो यह सुनिश्चित करने के लिए डिज़ाइन की गई हैं कि इसके संचालन निष्पक्ष ऋण देने के लिए एक मजबूत प्रतिबद्धता को दर्शाते हैं और सभी कर्मचारी उस प्रतिबद्धता से अवगत हैं।

### परिभाषा (DEFINITION)

- “**बोर्ड**” का अर्थ है कंपनी का निदेशक मंडल।
- “**कंपनी**” का अर्थ है नरेंद्र फाइनेंशियल कंपनी प्राइवेट लिमिटेड।
- “**निदेशक**” का अर्थ है कंपनी के बोर्ड में व्यक्तिगत निदेशक या निदेशक।
- “**एफपीसी**” का अर्थ है फेयर प्रैक्टिस कोड

### प्रमुख प्रतिबद्धताएँ (KEY COMMITMENTS)

एफपीसी का सार निम्नलिखित पहलुओं में निहित है, जिनका कंपनी को आत्मा और अक्षरशः पालन करने का प्रयास करना चाहिए:

- उधारकर्ताओं के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित तरीके से कार्य करना, यह सुनिश्चित करके कि:
  - कंपनी के उत्पाद, सेवाएँ, प्रक्रियाएँ और अभ्यास एफपीसी में व्यापक आवश्यकताओं और मानकों को पूरा करेंगे;
  - कंपनी के उत्पाद और सेवाएँ वर्तमान में लागू प्रासंगिक कानूनों और विनियमों के अनुसार होंगी;
  - कंपनी का अपने उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार ईमानदारी, सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा।
- कंपनी अपने ग्राहकों को यह समझने में सहायता करेगी कि उसके वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की व्यापक विशेषताएँ क्या हैं और उन्हें प्राप्त करने में क्या लाभ और जोखिम शामिल हैं:
  - उत्पादों और सेवाओं के बारे में सरल तरीके से जानकारी प्रदान करना;
  - उत्पादों और सेवाओं का उपयोग करने के वित्तीय निहितार्थों की व्याख्या करना।

## FAIR PRACTICE CODE

c). कंपनी यह सुनिश्चित करने का हर संभव प्रयास करेगी कि उसके ग्राहकों को इससे निपटने में परेशानी रहित अनुभव हो। हालांकि, कमीशन और/या चूक की त्रुटि के मामले में, यह:

- i. त्रुटियों को तुरंत और प्रभावी ढंग से निपटाएगा;
- ii. शिकायतों के निवारण को त्वरित और कुशल तरीके से और ग्राहकों की संतुष्टि के अनुसार निपटाएगा;
- iii. शिकायतों को तुरंत निपटाएगा;
- iv. उधारकर्ता द्वारा अपनी शिकायत(ओं) से निपटने में असंतोष की स्थिति में, एस्केलेशन प्रक्रिया अपनाएगा;

### निष्पक्ष व्यवहार संहिता की प्रयोज्यता (APPLICABILITY OF FAIR PRACTICE CODE )

एफपीसी निम्नलिखित व्यापक क्षेत्रों पर लागू होगी:

- i. ऋण आवेदन और उसका प्रसंस्करण
- ii. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें
- iii. ऋण का संवितरण, जिसमें नियम और शर्तों में कोई परिवर्तन, यदि कोई हो, शामिल है
- iv. संवितरण के बाद पर्यवेक्षण/निगरानी
- v. अन्य सामान्य प्रावधान

#### i. ऋण आवेदन और उनका प्रसंस्करण:

- i. ऋण आवेदन प्रपत्र संभावित उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराए जाएंगे।
- ii. ऋण दस्तावेज सेट में, अन्य बातों के साथ-साथ, ऋण को नियंत्रित करने वाली व्यापक विशेषताएं और नियम और शर्तें शामिल होंगी, जिसमें उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी शामिल होगी, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके, जिससे उधारकर्ता को सूचित निर्णय लेने में मदद मिल सके। उक्त फॉर्म में उधारकर्ताओं द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों को भी निर्दिष्ट किया जाएगा।
- iii. कंपनी के पास सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की प्रणाली है।
- iv. सभी ऋण आवेदनों का निपटान विधिवत भरे हुए ऋण आवेदन प्रपत्रों की प्राप्ति की तारीख से 90 दिनों की अवधि के भीतर किया जाएगा, जिसमें आवश्यक दस्तावेज शामिल होंगे और उधारकर्ता द्वारा प्रचलित नियमों और विनियमों का अनुपालन करने वाले सभी दस्तावेज प्राप्त होने के अधीन होंगे।
- v. उधारकर्ता को सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

#### ii. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें:

- i. कंपनी अपने द्वारा अपनाई गई जोखिम-आधारित मूल्यांकन प्रक्रियाओं को ध्यान में रखते हुए सभी ऋण आवेदनों पर विचार करेगी और
- ii. कंपनी ऋण स्वीकृत करने से पहले उधारकर्ताओं की ऋण चुकाने की क्षमता का आकलन करेगी और उसके बाद योग्यता के आधार पर उसे स्वीकृत करेगी।

## FAIR PRACTICE CODE

- iii. ऋण की स्वीकृति उधारकर्ताओं को स्थानीय भाषा में या स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित रूप में दी जाएगी, स्वीकृत ऋण की राशि तथा नियम व शर्तें, वार्षिक ब्याज दर तथा आवेदन की विधि सहित।
- iv. ऋण समझौते में देरी से चुकौती के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज का उल्लेख मोटे अक्षरों में किया जाएगा।
- v. उधारकर्ताओं को ऋण को नियंत्रित करने वाले नियमों व शर्तों को स्वीकार करने के प्रतीक के रूप में लिखित रूप में अपनी पावती देनी होगी।
- vi. ऋण समझौते तथा उसके अनुलग्नकों सहित ऋण दस्तावेजों की एक प्रति उधारकर्ता को उपलब्ध कराई जाएगी।
- vii. यदि कंपनी ग्राहक को ऋण प्रदान नहीं कर सकती है, तो वह उसे अस्वीकार करने के कारण लिखित रूप में बताएगी।

### iii. ऋण का वितरण और नियम व शर्तों में परिवर्तन:

- i. स्वीकृत ऋण की राशि का वितरण ऋण दस्तावेजों के निष्पादन सहित सभी औपचारिकताओं को पूरा करने के अधीन ऋणकर्ताओं को मांग पर उपलब्ध कराया जा सकता है।
- ii. कंपनी अपने सभी ऋणकर्ताओं को स्थानीय भाषा में या ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में नियमों व शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देगी - जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं।
- iii. कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावित हों। इस संबंध में एक उपयुक्त प्रावधान ऋण समझौते में शामिल किया गया है।

### iv. संवितरण के बाद पर्यवेक्षण:

- i. ऋण वापस लेने/भुगतान में तेजी लाने या निष्पादन करने का कंपनी का निर्णय, यदि कोई हो, ऋण समझौते की शर्तों और नियमों के अनुसार होगा।
- ii. कंपनी ऋण वापस लेने या भुगतान या निष्पादन में तेजी लाने के लिए कहने से पहले उधारकर्ताओं को ऋण समझौते और अन्य संबंधित दस्तावेजों में निहित शर्तों और नियमों के अधीन उचित समय देगी।
- iii. कंपनी अपने पूर्ण बकाया के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी, बशर्तें कि कंपनी के पास अपने उधारकर्ताओं के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

### v. अन्य सामान्य प्रावधान:

- i. कंपनी ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि ग्राहक द्वारा पहले से खुलासा नहीं की गई नई जानकारी कंपनी के ध्यान में नहीं आई हो)।
- ii. कंपनी लिंग, जाति और धर्म के आधार पर ऋण आवेदनों में भेदभाव नहीं करेगी।

## FAIR PRACTICE CODE

- iii. उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा - यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो - किसी भी अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर उधारकर्ता को बताई जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- iv. ऋण की वसूली के मामले में, हमारी कंपनी के कर्मचारी ग्राहकों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हैं और किसी भी तरह के उत्पीड़न का सहारा नहीं लेंगे - जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार अजीब समय पर परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए ताकत का इस्तेमाल करना, आदि।
- v. कंपनी ने ब्याज दरों, प्रसंस्करण शुल्क और अन्य शुल्कों को निर्धारित करने में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रिया निर्धारित की है। कंपनी ने ऋण और अग्रिमों के लिए वार्षिक आधार पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करने के लिए फंड की लागत, मार्जिन, जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर नीति अपनाई है और इसे ऋण आवेदन पत्र और स्वीकृति पत्र में उधारकर्ता को बताया गया है और कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया गया है। ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और विभिन्न श्रेणियों के ग्राहकों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को ऋण आवेदन पत्र में बताया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

### ब्याज दर नीति (INTEREST RATE POLICY)

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने 24 मई, 2007 को अपने परिपत्र डीएनबीएस/पीडी/सीसी संख्या 95/03.05.002/2006-07 के माध्यम से सलाह दी थी कि गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के बोर्ड ब्याज दरों, प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित करें।

आरबीआई के परिपत्र डीएनबीएस (पीडी) सीसी संख्या 133/03.10.001/2008-09 जनवरी 2, 2009 के माध्यम से इसे दोहराया गया, जिसके तहत आरबीआई ने एनबीएफसी को प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए उचित ब्याज दर मॉडल अपनाने और ब्याज दर, जोखिम के वर्गीकरण और विभिन्न श्रेणी के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा करने की सलाह दी।

नरेंद्र फाइनेंशियल कंपनी प्राइवेट लिमिटेड' को हमेशा आरबीआई के दिशा-निर्देशों, निर्देशों, परिपत्रों और निर्देशों के साथ पढ़ा जाना चाहिए। कंपनी तब तक सर्वोत्तम उद्योग प्रथाओं को लागू करेगी जब तक कि ऐसी प्रथा आरबीआई के दिशानिर्देशों के साथ संघर्ष या उल्लंघन नहीं करती है। पारदर्शिता के अपने मानकों को सुनिश्चित करने के लिए, आरबीआई के निर्देशों की शर्तों के अनुरूप, कंपनी ने ब्याज दरें, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क निर्धारित करने के लिए निम्नलिखित ब्याज दर नीति अपनाई है। यह नीति उन ग्राहकों पर लागू होती है जिनके ऋण कंपनी में बुक किए गए हैं।

### ब्याज दर

- **ऋण की अवधि** – ब्याज दर ऋण की अवधि, ऋण की संरचना, ब्याज भुगतान की शर्तों पर निर्भर करेगी।
- **आंतरिक लागत भार** - लगाई जाने वाली ब्याज दर व्यवसाय करने की लागतों को भी ध्यान में रखेगी।
- **निधियों की आंतरिक और बाह्य लागत** - लगाई जाने वाली ब्याज दर भी उस दर से प्रभावित होती है जिस पर ग्राहकों को ऋण सुविधाएँ प्रदान करने के लिए आवश्यक निधियाँ प्राप्त की जाती हैं, जिसे आमतौर पर कंपनी की निधियों की बाह्य लागत के रूप में संदर्भित किया जाता है।

## FAIR PRACTICE CODE

जारी की गई इक्विटी पर अपेक्षित रिटर्न के रूप में फंड की आंतरिक लागत भी एक प्रासंगिक कारक है। ब्याज दर में व्यवसाय करने की लागत को भी ध्यान में रखा जाएगा।

- **क्रेडिट जोखिम** - समझदारी के तौर पर, खराब ऋण प्रावधान लागत को सभी लेन-देन में शामिल किया जाना चाहिए। यह लागत तब ग्राहक को उद्धृत अंतिम ब्याज दर में दिखाई देती है। किसी विशेष लेन-देन पर लागू खराब ऋण प्रावधान की राशि ग्राहक की क्रेडिट ताकत के हमारे आंतरिक मूल्यांकन पर निर्भर करती है।
- **अन्य कारक** - ब्याज दर उधार ली गई निधियों की लागत, मिलान अवधि लागत, बाजार में तरलता, ऋण प्रवाह पर आरबीआई की नीतियां, प्रतिस्पर्धा द्वारा पेशकश, ग्राहक संबंध की अवधि, बाजार प्रतिष्ठा, संवितरण की लागत, ग्राहक खंड से उत्पन्न उत्पादों और ग्राहक में निहित ऋण और डिफॉल्ट जोखिम, ग्राहकों की प्रोफाइल, कमाई और रोजगार में स्थिरता, अनुमत विचलन, सहायक व्यवसाय के अवसर, भविष्य की क्षमता, समूह की ताकत और समग्र ग्राहक उपज, प्राथमिक और संपार्श्विक प्रतिभूतियों की प्रकृति और मूल्य, ग्राहकों का पिछला पुनर्भुगतान ट्रैक रिकॉर्ड, ग्राहकों की बाहरी रेटिंग, उद्योग के रुझान, स्विचओवर विकल्प, कैनवस खाते आदि पर आधारित होंगे।
- कंपनी अलग-अलग ब्याज दर मॉडल अपना सकती है, जिसके तहत ग्राहकों द्वारा एक ही अवधि के दौरान प्राप्त किए गए एक ही उत्पाद और अवधि के लिए ब्याज दर एक मानकीकृत नहीं होगी, बल्कि ऊपर सूचीबद्ध कुछ या सभी कारकों के संयोजन के आधार पर विभिन्न ग्राहकों के लिए अलग-अलग हो सकती है।
- ब्याज की वार्षिक दर ग्राहक को बताई जाएगी।
- ब्याज दरें निश्चित, अस्थिर, परिवर्तनीय आधार पर पेश की जाएंगी।
- ब्याज दरें ऋण की मंजूरी/लाभ उठाने के समय ग्राहकों को बताई जाएंगी और ब्याज और मूल बकाया के लिए समान किस्तों/बैलून भुगतान/बुलेट भुगतान का विभाजन ग्राहक को उपलब्ध कराया जाएगा।

### प्रोसेसिंग/दस्तावेजीकरण और अन्य शुल्क

- वसूले जाने वाले सभी प्रोसेसिंग/दस्तावेजीकरण और अन्य शुल्क ऋण दस्तावेजों में स्पष्ट रूप से बताए गए हैं। वे ऋण उत्पाद, भौगोलिक स्थान, ग्राहक खंड के आधार पर भिन्न होते हैं और आम तौर पर ग्राहकों को सेवाएँ प्रदान करने में होने वाली लागत को दर्शाते हैं।
- शुल्क तय करते समय बाज़ार में अन्य प्रतिस्पर्धियों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रथाओं को भी ध्यान में रखा जाएगा।
- प्रोसेसिंग शुल्क मामले के आधार पर वसूला जाएगा।
- सेवा कर और अन्य लागू कर समय-समय पर सरकार द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार वसूले जाएँगे।

### दंडात्मक ब्याज / विलम्बित भुगतान शुल्क

- सामान्य ब्याज के अलावा, कंपनी किसी भी बकाया राशि के भुगतान में किसी भी देरी या चूक के लिए दंडात्मक ब्याज / विलम्बित भुगतान शुल्क वसूल सकती है। विभिन्न उत्पादों या सुविधाओं के लिए ये दंडात्मक ब्याज / विलम्बित भुगतान शुल्क कंपनी द्वारा समय-समय पर तय किए जाएँगे।

## FAIR PRACTICE CODE

### गोपनीयता (PRIVACY AND CONFIDENTIALITY)

उधारकर्ताओं की सभी व्यक्तिगत जानकारी निजी और गोपनीय मानी जाएगी और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित होगी। हम उधारकर्ता खातों से संबंधित जानकारी या डेटा को, चाहे ग्राहकों द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्यथा, किसी को भी, हमारे सहयोगियों सहित, निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों को छोड़कर प्रकट नहीं करेंगे:

- i. यदि कंपनी को किसी वैधानिक या नियामक निकाय या निकायों को जानकारी प्रदान करने की आवश्यकता होती है या किसी कानून के तहत अन्यथा आवश्यक होती है;
- ii. यदि जानकारी प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कर्तव्य से उत्पन्न होता है;
- iii. यदि हमारे हितों के लिए हमें जानकारी देने की आवश्यकता होती है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन इसका उपयोग विपणन उद्देश्यों के लिए उधारकर्ता या उधारकर्ता के खातों (ग्राहक का नाम और पता सहित) के बारे में किसी और को जानकारी देने के लिए नहीं किया जाएगा;
- iv. यदि उधारकर्ता ने कंपनी को अपने समूह / सहयोगी / संस्थाओं या कंपनियों या किसी ऐसे व्यक्ति / संस्था को ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए अधिकृत किया है, जिस पर विशेष रूप से सहमति हुई हो;
- v. यदि हमें किसी उधारकर्ता के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो हम उसे देने से पहले उसकी लिखित अनुमति प्राप्त करेंगे;
- vi. उधारकर्ता को मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा, ताकि हम उसके बारे में जो व्यक्तिगत रिकॉर्ड रखते हैं, उन तक पहुँच सकें;
- vii. हम उधारकर्ता की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए किसी और द्वारा नहीं करेंगे, जिसमें हम भी शामिल हैं, जब तक कि ग्राहक हमें ऐसा करने के लिए विशेष रूप से अधिकृत न करे।

### शिकायतें (COMPLAINTS)

उधारकर्ताओं की किसी भी शिकायत/शिकायत के मामले में, उन्हें शिकायत निवारण अधिकारी को लिखित रूप में सूचित करना होगा। शिकायत निवारण अधिकारी तुरंत शिकायत निवारण तंत्र में उल्लिखित समय सीमा के भीतर शिकायतों का निवारण करने के लिए सभी प्रयास करेंगे।

### शिकायत निवारण तंत्र (GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM)

कंपनी उधारकर्ता की शिकायतों के त्वरित निवारण में विश्वास करती है और अपने उधारकर्ताओं को मार्गदर्शन देती है जो शिकायत दर्ज करना चाहते हैं और यह भी मार्गदर्शन प्रदान करती है कि यदि उधारकर्ता परिणाम से नाखुश है तो क्या करना है। मामले की जांच करने के बाद, कंपनी जल्द से जल्द जवाब भेजती है; कंपनी ने अपने ग्राहकों की शिकायतों के त्वरित निपटान/उपचार के लिए शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित किया है।

बोर्ड द्वारा अपनाई गई, अनुमोदित और निर्धारित शिकायत निवारण प्रणाली इसकी वेबसाइट “[www.nfcpl.in](http://www.nfcpl.in)” पर उपलब्ध है।

## **FAIR PRACTICE CODE**

### **अप्रत्याशित घटना(FORCE MAJEURE)**

कंपनी द्वारा उल्लिखित और की गई विभिन्न प्रतिबद्धताएं सामान्य परिचालन वातावरण के तहत लागू होंगी। किसी भी अप्रत्याशित घटना की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ताओं, हितधारकों और आम जनता की पूरी संतुष्टि के लिए एफपीसी के तहत उद्देश्यों को पूरा करने में सक्षम नहीं हो सकती है।

### **आवधिक समीक्षा (PERIODIC REVIEW)**

उधारकर्ताओं के लिए मूल्य और प्रासंगिकता बढ़ाने के लिए, कंपनी का निदेशक मंडल बोर्ड द्वारा अपनाए गए इस निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन की वार्षिक समीक्षा करेगा।