सस्टेनेबल एग्रो-कमर्शियल फाइनेंस लिमिटेड (SAFL)

निष्पक्ष व्यवहार संहिता नीति
संस्करण 1.2

निष्पक्ष व्यवहार संहिता नीति

साइन ऑफ शीट		
के द्वारा अनुमोदित	**निदेशक मंडल**	4 दिसंबर, 2024
समीक्षा की गई और अनुशंसित किया गया, द्वारा	**प्रभाकर बोबडे** एमडी एवं सीईओ	27 नवंबर, 2024
द्वारा तैयार	**सुमीत कारखानिस** हेड (रिस्क)	27 नवंबर, 2024

परिवर्तन का इतिहास		
विवरण	**संस्करण**	**तारीख**
निष्पक्ष व्यवहार संहिता नीति	1.0	जून 2011
निष्पक्ष व्यवहार संहिता नीति	1.1	फरवरी 2015
निष्पक्ष व्यवहार संहिता नीति	1.2	दिसंबर 2024

विषय-सामग्री

चैप्टर – I: परिचय....4

चैप्टर – II: ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया....4

चैप्टर – III: ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें....4

चैप्टर – IV: ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क....5

चैप्टर – V: नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण....5

चैप्टर – VI: जिम्मेदार ऋण आचरण....6

चैप्टर – VII: सामान्य....7

चैप्टर –VIII: निदेशक मंडल की जिम्मेदारी....7

चैप्टर – IX: रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021....7

चैप्टर – X: निष्पक्ष व्यवहार संहिता के संप्रेषण की भाषा और तरीका....7

चैप्टर – XI: एनबीएफसी द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन....8

चैप्टर – XII: एनबीएफसी द्वारा अत्यधिक ब्याज वसूलने की शिकायतें....8

चैप्टर – XIII: एनबीएफसी द्वारा वित्तपोषित वाहनों का पुनः कब्ज़ा....8

चैप्टर – XIV: एनबीएफसी द्वारा शारीरिक/दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधाएं....8

अनुलग्नक 1 एसएएफएल - निष्पक्ष व्यवहार संहिता नीति (फेयर प्रैक्टिस कोड पॉलिसी)

1. परिचय

सस्टेनेबल एग्रो-कॉमर्शियल फाइनेंस लिमिटेड (SAFL), भारतीय रिज़र्व बैंक ("आरबीआई") में पंजीकृत एक गैर-बैंकिंग वित्तीय गैर-जमा कंपनी है, जो वर्तमान में विभिन्न प्रकार के ऋण प्रदान करने के व्यवसाय में है, जिसमें कृषि संबंधी ऋण, MSME ऋण, संपत्ति के खिलाफ खुदरा और सूक्ष्म ऋण, दोपहिया वाहन वित्त ऋण आदि शामिल हैं, जो अपने विभिन्न ग्राहकों को प्रदान किए जाते हैं। इस तरह की क्रेडिट सुविधाएं विभिन्न प्रकार के ग्राहकों को प्रदान की जाती हैं, जिनमें व्यक्ति, साझेदारी फर्म, कंपनियां और अन्य कानूनी संस्थाएं शामिल हैं।

सस्टेनेबल एग्रो-कॉमर्शियल फाइनेंस लिमिटेड (SAFL) ने आरबीआई के निर्देशों के अनुसार फेयर प्रैक्टिस कोड (FPC) नीति लागू की है और इसे 16 जून 2011 को हुई बैठक में निदेशक मंडल द्वारा विधिवत अनुमोदित किया गया है। इसके बाद SAFL ने 1 जुलाई 2011 को भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अपने सर्कुलर आरबीआई / 2011-12/26 DNBS (PD) CC नंबर 232 /03.10.042 / 2011-12 में निर्धारित फेयर प्रैक्टिस कोड (FPC) को लागू किया है, और इसे अपनी वेबसाइट पर भी प्रकाशित किया है। फेयर प्रैक्टिस कोड अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष प्रथाओं/मानकों के सिद्धांतों को निर्धारित करता है। यह कोड कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी प्रकार के उत्पादों और सेवाओं (वर्तमान में प्रदान की जाने वाली और भविष्य में पेश की जा सकने वाली) पर लागू होता है।

हाल ही में, भारतीय रिज़र्व बैंक ने अपने सर्कुलर आरबीआई/DoR/2023-24/105 DoR. FIN. REC. No. 45/03.10.119/2023-24 दिनांक 19 अक्टूबर, 2023 में मास्टर निर्देश – भारतीय रिज़र्व बैंक (नॉन-बैंकिंग फाइनेंसियल कंपनी – स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 जारी किए हैं। यह नॉन-बैंकिंग फाइनेंसियल कंपनी-नॉन-सिस्टेमिकली इम्पोर्टेन्ट नॉन-डिपॉज़िट टेकिंग (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2016 और नॉन-बैंकिंग फाइनेंसियल कंपनी-सिस्टेमिकली इम्पोर्टेन्ट नॉन-डिपॉज़िट टेकिंग कंपनी एंड डिपॉज़िट टेकिंग कंपनी (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2016 का स्थान लेता है। मास्टर निर्देशों के भाग के रूप में, फेयर प्रैक्टिस कोड को मास्टर निर्देशों के अध्याय VII, बिंदु 45 में निर्दिष्ट किया गया है, जिसका पालन सभी एनबीएफसी (NBFC) को करना है।

एफपीसी नीति संस्करण 1.1 जारी किए गए मास्टर निर्देश - भारतीय रिज़र्व बैंक (नॉन-बैंकिंग फाइनेंसियल कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 के सभी परिवर्तनों और शर्तों को शामिल करता है। SAFL, आरबीआई नीति का पालन करेगा जैसा कि एनबीएफसी (NBFC) के लिए आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार निर्धारित किया गया है।

2. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

2.1 उधारकर्ता को सभी कम्यूनिकेशन (संचार) स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

2.2 ऋण आवेदन पत्रों में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी (NBFC) द्वारा दी जाने वाली शर्तों और निबंधनों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होगा।

2.3 एनबीएफसी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली तैयार करेंगे। पावती में उस समय सीमा का भी उल्लेख होगा, जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा।

3. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

3.1 एनबीएफसी उधारकर्ता को लिखित रूप में स्थानीय भाषा में, जैसा कि उधारकर्ता द्वारा समझा जाता है, मंजूरी पत्र या अन्यथा द्वारा, स्वीकृत ऋण की राशि के साथ-साथ ब्याज की वार्षिक दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियमों और शर्तों से अवगत कराएंगे और इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेंगे। चूँकि एनबीएफसी के खिलाफ प्राप्त शिकायतें

आम तौर पर उच्च ब्याज/दंड शुल्क लेने से संबंधित होती हैं, इसलिए एनबीएफसी ऋण समझौते में देर से भुगतान के लिए लिए जाने वाले दंड का उल्लेख बोल्ड में करेंगे।

3.2 संभव है कि उधारकर्ता ऋण स्वीकृत करते समय ऋण के नियमों और शर्तों से पूरी तरह अवगत न हों, जिसमें ब्याज दर भी शामिल है, क्योंकि या तो एनबीएफसी उसी का विवरण प्रदान नहीं करता है या उधारकर्ता के पास विस्तृत समझौते को देखने का समय नहीं है। ऋण समझौते या ऋण समझौते में उद्धृत संलग्नकों की एक प्रति प्रस्तुत नहीं करना एक अनुचित व्यवहार है और इससे नियमों और शर्तों के संबंध में एनबीएफसी और उधारकर्ता के बीच विवाद हो सकता है। एनबीएफसी, सभी उधारकर्ताओं को ऋण स्वीकृत/वितरित करते समय ऋण समझौते की एक प्रति, जैसा कि उधारकर्ता द्वारा समझा जाता है, के साथ-साथ ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक-एक प्रति प्रदान करेगा।

4. ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

4.1 उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध के भौतिक नियमों और शर्तों का पालन न करने पर, अगर दंड लगाया जाता है, तो उसे 'दंड शुल्क' माना जाएगा और 'दंड ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा जो कि अग्रिमों पर लिए जाने वाले ब्याज की दर में जोड़ा जाता है। दंड शुल्क का कोई पूंजीकरण नहीं होगा अर्थात ऐसे शुल्कों पर कोई और ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, यह ऋण खाते में ब्याज की चक्रवृद्धि की सामान्य प्रक्रियाओं को प्रभावित नहीं करेगा।

4.2 एनबीएफसी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेंगे और इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः और भावना दोनों में अनुपालन सुनिश्चित करेंगे।

4.3 एनबीएफसी ऋणों पर दंड शुल्क या इसी तरह के शुल्क पर एक बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति तैयार करेंगे, चाहे उसे किसी भी नाम से पुकारा जाए।

4.4 दंड शुल्क की मात्रा उचित होगी और ऋण अनुबंध के भौतिक नियमों और शर्तों के नॉन-कंप्लायंस (गैर-अनुपालन) के अनुरूप होगी, किसी विशेष ऋण / उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना।

4.5 'व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए' व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंड शुल्क, नॉन-इंडिविज़ुअल उधारकर्ताओं को भौतिक नियमों और शर्तों के समान नॉन-कंप्लायंस (गैर-अनुपालन) के लिए दंड शुल्क से अधिक नहीं होगा।

4.6 एनबीएफसी द्वारा ग्राहकों को ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों / की फैक्ट स्टेटमेंट (केएफएस) में दंड शुल्क की मात्रा और कारण का स्पष्ट रूप से खुलासा किया जाएगा, साथ ही एनबीएफसी की वेबसाइटों पर ब्याज दरों और सेवा शुल्कों के तहत प्रदर्शित किया जाएगा।

4.7 जब भी उधारकर्ताओं को ऋण के भौतिक नियमों और शर्तों के नॉन-कंप्लायंस (गैर-अनुपालन) के लिए अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो दंड शुल्क के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंड शुल्क लगाने के किसी भी उदाहरण और उसके कारण के बारे में भी सूचित किया जाएगा।

4.8 पैराग्राफ 45.3 में दिए गए निर्देश 1 जनवरी, 2024 से प्रभावी होंगे। एनबीएफसी अपने नीतिगत ढांचे में उचित संशोधन कर सकते हैं और प्रभावी तिथि से प्राप्त/नवीनीकृत सभी नए ऋणों के संबंध में निर्देशों के कार्यान्वयन को सुनिश्चित कर सकते हैं। मौजूदा ऋणों के मामले में, नए दंड शुल्क व्यवस्था में बदलाव अगली समीक्षा या नवीनीकरण तिथि या इन निर्देशों की प्रभावी तिथि से छह महीने, जो भी पहले हो, पर सुनिश्चित किया जाएगा।

अनुलग्नक 1 एसएएफएल - निष्पक्ष व्यवहार संहिता नीति (फेयर प्रैक्टिस कोड पॉलिसी)

5. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण

5.1 एनबीएफसी उधारकर्ता को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में किसी भी बदलाव के बारे में नोटिस देंगे, जिसमें वितरण कार्यक्रम, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं। एनबीएफसी यह भी सुनिश्चित करेंगे कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भविष्य में प्रभावी हों।

5.2 इस संबंध में ऋण समझौते में एक उपयुक्त शर्त शामिल की जानी चाहिए। समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेज करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।

5.3 एनबीएफसी सभी बकाया राशि के भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगा, जो कि उधारकर्ता के खिलाफ उनके किसी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन होगा। अगर सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूरा विवरण देते हुए नोटिस दिया जाएगा जिसके तहत एनबीएफसी संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने के हकदार हैं।

6. जिम्मेदार ऋण आचरण – व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करना

यह देखा गया है कि एनबीएफसी पूर्ण पुनर्भुगतान प्राप्त करने और ऋण खाते को बंद करने पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में अलग-अलग प्रथाओं का पालन करते हैं जिससे ग्राहकों की शिकायतें और विवाद होते हैं। उधारकर्ताओं के सामने आने वाली समस्याओं का समाधान करने और एनबीएफसी के बीच जिम्मेदार उधार आचरण को बढ़ावा देने के लिए, निम्नलिखित निर्देश जारी किए गए हैं:

6.1 चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करना:

i. एनबीएफसी ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेगा और किसी भी रजिस्ट्री के साथ पंजीकृत शुल्कों को हटा देगा।
ii. उधारकर्ता को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को या तो बैंकिंग आउटलेट/शाखा से जहाँ ऋण खाते की सेवा की गई थी या एनबीएफसी के किसी अन्य कार्यालय से जहाँ दस्तावेज उपलब्ध हैं, अपनी पसंद के अनुसार एकत्र करने का विकल्प दिया जाएगा।
iii. प्रभावी तिथि या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा और स्थान का उल्लेख किया जाएगा।
iv. एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक घटना को संबोधित करने के लिए, एनबीएफसी के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी के लिए एक अच्छी तरह से निर्धारित प्रक्रिया होगी। ऐसी प्रक्रिया एनबीएफसी की वेबसाइट पर ग्राहकों की जानकारी के लिए अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ प्रदर्शित की जाएगी।

6.2 चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी करने में देरी के लिए मुआवज़ा:

i. मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में देरी के मामले में या ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों से अधिक समय तक संबंधित रजिस्ट्री के साथ प्रभार संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल रहने पर, एनबीएफसी उधारकर्ता को इस तरह की देरी के कारणों के बारे में सूचित करेगा। ऐसे मामले में जहां देरी एनबीएफसी के कारण हुई है, तो वह उधारकर्ता को देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000 की दर से मुआवजा देगा।
ii. मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से नुकसान/क्षति के मामले में, एनबीएफसी उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगा और संबंधित लागतों को वहन

करेगा, इसके अलावा ऊपर खंड (ii) में बताए अनुसार मुआवजे का भुगतान करेगा। हालांकि, ऐसे मामलों में, इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए एनबीएफसी के पास अतिरिक्त 30 दिनों का समय उपलब्ध होगा और उसके बाद विलंबित अवधि का दंड (अर्थात, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद) की गणना की जाएगी।

iii. इन निर्देशों के तहत प्रदान किया गया मुआवजा किसी भी लागू कानून के अनुसार किसी अन्य मुआवजे को प्राप्त करने के उधारकर्ता के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगा।

6.3 लागू होने की शर्त

पैराग्राफ 45.5 में दिए गए निर्देश उन सभी मामलों पर लागू होंगे जहां मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करना 01 दिसंबर, 2023 को या उसके बाद देय होता है।

7. सामान्य

7.1 एनबीएफसी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेंगे (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले खुलासा नहीं की गई जानकारी पर ध्यान नहीं दिया गया हो)।

7.2 उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा अर्थात एनबीएफसी की आपत्ति, अगर कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर बताई जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

7.3 ऋण वसूली के मामले में, कोई भी एनबीएफसी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा, जैसे कि उधारकर्ताओं को विषम घंटों में लगातार परेशान करना, ऋण वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। चूंकि ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों का असभ्य व्यवहार भी शामिल है, इसलिए एनबीएफसी यह सुनिश्चित करेंगे कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।

7.4 ग्राहक सुरक्षा के उपाय के रूप में और बैंकों और एनबीएफसी के उधारकर्ताओं द्वारा विभिन्न ऋणों के पूर्व भुगतान के संबंध में एकरूपता लाने के लिए, एनबीएफसी किसी भी फ्लोटिंग दर अवधि ऋण पर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएंगे, जो व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किए जाते हैं, सह-देनदारों के साथ या उनके बिना।

8. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

8.1 एनबीएफसी के निदेशक मंडल, संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र (ग्रेवांस रेड्रसल मैकेनिज़्म) भी निर्धारित करेंगे। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण देने वाली संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए।

8.2 निदेशक मंडल प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर फेयर प्रैक्टिस कोड के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र (ग्रेवांस रेड्रसल मैकेनिज़्म) के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा का भी प्रावधान करेगा। इस तरह की समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि वह निर्धारित कर सकता है।

9. रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

रिज़र्व बैंक - इंटीग्रेटेड ऑम्बुड्समैन स्कीम, 2021 (RBIOS, 2021) के अंतर्गत आने वाले एनबीएफसी (NBFC) उक्त स्कीम के तहत दिए गए निर्देशों का पालन करेंगे।

अनुलग्नक 1 एसएएफएल - निष्पक्ष व्यवहार संहिता नीति (फेयर प्रैक्टिस कोड पॉलिसी)

10. निष्पक्ष व्यवहार संहिता के संप्रेषण की भाषा और तरीका

उपरोक्त दिशानिर्देशों के आधार पर फेयर प्रैक्टिस कोड (जो स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगा) सभी एनबीएफसी द्वारा अपने बोर्ड के अनुमोदन से लागू किया जाएगा। एनबीएफसी को फेयर प्रैक्टिस कोड का मसौदा तैयार करने, दिशानिर्देशों के दायरे को बढ़ाने की स्वतंत्रता होगी, लेकिन किसी भी तरह से उपरोक्त दिशानिर्देशों में निहित भावना का त्याग नहीं किया जाएगा। विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए इसे उनकी वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।

11. एनबीएफसी द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन

11.1 प्रत्येक एनबीएफसी का बोर्ड धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋणों और अग्रिमों के लिए ली जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करेगा। उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के लिए ब्याज दर और जोखिम के क्रम-निर्धारण के दृष्टिकोण और तर्क का खुलासा उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।

11.2 जोखिमों के क्रम-निर्धारण के लिए ब्याज दरों और दृष्टिकोण को कंपनियों की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होता है तो वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा।

11.3 ब्याज दर वार्षिक दर होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को खाते में ली जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता हो।

12. एनबीएफसी द्वारा अत्यधिक ब्याज वसूलने की शिकायतें

12.1 रिजर्व बैंक को एनबीएफसी द्वारा कुछ ऋणों और अग्रिमों पर अत्यधिक ब्याज और शुल्क लगाने के बारे में कई शिकायतें मिल रही हैं। हालांकि ब्याज दरों को रिजर्व बैंक द्वारा विनियमित नहीं किया जाता है, लेकिन एक निश्चित स्तर से अधिक ब्याज दरें अत्यधिक मानी जा सकती हैं और न तो टिकाऊ हो सकती हैं और न ही सामान्य वित्तीय व्यवहार के अनुरूप हो सकती हैं।

12.2 एनबीएफसी के बोर्ड ब्याज दरें और प्रोसेसिंग तथा अन्य शुल्क निर्धारित करने में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित करेंगे। इस संबंध में, ऋण की शर्तों और नियमों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में निष्पक्ष व्यवहार संहिता में बताए गए दिशा-निर्देशों को ध्यान में रखा जाना चाहिए।

13 एनबीएफसी द्वारा वित्तपोषित वाहनों का पुनः कब्ज़ा

13.1 एनबीएफसी के पास उधारकर्ता के साथ अनुबंध/ऋण समझौते में, एक रीपजेशन क्लॉज़ शामिल होना चाहिए जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य हो। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अनुबंध/ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में निम्नलिखित के संबंध में प्रावधान भी होंगे:

i. कब्ज़ा लेने से पहले नोटिस अवधि;
ii. वे परिस्थितियाँ जिनके अंतर्गत नोटिस अवधि माफ की जा सकती है;
iii. प्रतिभूति को अपने कब्जे में लेने की प्रक्रिया;
iv. संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण चुकाने के लिए उधारकर्ता को अंतिम अवसर दिए जाने का प्रावधान;
v. उधारकर्ता को पुनः कब्ज़ा देने की प्रक्रिया; और
vi. संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

13.2A ऐसे नियमों और शर्तों की एक प्रति उधारकर्ता को उपलब्ध कराई जानी चाहिए। एनबीएफसी को ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों की एक प्रति अनिवार्य रूप से उपलब्ध करानी चाहिए, जो ऐसे अनुबंधों/ऋण समझौतों का एक प्रमुख अंग है।

14. एनबीएफसी द्वारा शारीरिक/दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधाएं

एनबीएफसी विकलांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं का विस्तार करने में भेदभाव नहीं करेंगे। एनबीएफसी की सभी शाखाएं ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेंगी। एनबीएफसी सभी स्तरों पर अपने कर्मचारियों के लिए आयोजित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में कानून और अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा उन्हें गारंटीकृत विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों वाला एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेंगे। इसके अलावा, एनबीएफसी उनके द्वारा पहले से स्थापित शिकायत निवारण तंत्र (ग्रेवांस रेड्रसल मैकेनिज़्म) के तहत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करेंगे।