

उचित व्यवहार संहिता

(13 फरवरी, 2026 को निदेशक मंडल द्वारा संशोधित और अनुमोदित)

संस्करण-6.0

प्रस्तावना

भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश जारी किए हैं, जिससे अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यावसायिक और कॉर्पोरेट प्रथाओं के लिए मानक स्थापित किए गए हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अपने परिपत्र संख्या डीएनबीआर (पीडी) सीसी.सं.054/03.10.119/2015-16 दिनांक 01 जुलाई, 2015 को जारी अधिसूचना, और ऋणदाताओं के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता – ब्याज प्रभारित करना संबंधी दिशानिर्देश डीओएस.सीओ.पीपीजी.एसईसी.1/11.01.005/2024-25 के माध्यम से, और आरबीआई/डीओआर/2025-26/362डीओआर.एमसीएस.आरईसी. सं.281/01-01-039/2025-26 भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ – जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025 दिनांक 28 नवंबर, 2025, और भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021, समय-समय पर यथासंशोधित, के अनुसरण में, सीएसएल फाइनेंस लिमिटेड ("सीएसएल") ने व्यावसायिक लेनदेन से निपटने में निम्नलिखित प्रक्रियाओं/प्रथाओं को निर्धारित करने के लिए इस निष्पक्ष व्यवहार संहिता को तैयार किया है। कंपनी समय-समय पर आरबीआई द्वारा निर्धारित सभी सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाएगी और निर्धारित मानकों के अनुरूप होने के लिए इस संहिता में यदि आवश्यक हो तो उचित संशोधन करेगी।

सीएसएल की नीति सभी ग्राहकों के साथ निरंतर और निष्पक्ष व्यवहार करने की है। सीएसएल के कर्मचारी निष्पक्ष, न्यायसंगत और सुसंगत तरीके से सहायता, प्रोत्साहन और सेवा प्रदान करेंगे। सीएसएल अपनी वेबसाइट पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता ("एफपीसी") अपलोड करके अपने ग्राहकों को अपनी निष्पक्ष व्यवहार संहिता (एफपीसी) से भी अवगत कराएगा।

सीएसएल यह सुनिश्चित करेगा कि एफपीसी का कार्यान्वयन पूरे संगठन की जिम्मेदारी है। एफपीसी के प्रति इसकी प्रतिबद्धता कर्मचारी जवाबदेही, प्रशिक्षण, परामर्श और निगरानी, ऑडिटिंग कार्यक्रमों और आंतरिक नियंत्रणों, तथा प्रौद्योगिकी के इष्टतम उपयोग के माध्यम से प्रदर्शित की जाएगी।

सीएसएल प्रबंधन टीम की जिम्मेदारी है कि वह इसमें आगे वर्णित निष्पक्ष प्रथाओं को लागू करे, और यह भी सुनिश्चित करे कि उसके परिचालन सभी हितधारकों को निष्पक्ष और न्यायसंगत तरीके से विभिन्न वित्तीय सेवाओं और उत्पादों, जिसमें ऋण देना भी शामिल है, की पेशकश करने के प्रति अपनी दृढ़ प्रतिबद्धता को दर्शाते हैं, और यह भी कि सभी कर्मचारी इस प्रतिबद्धता से अवगत हों।

निष्पक्ष व्यवहार संहिता (एफपीसी) का उद्देश्य निम्नलिखित क्षेत्रों को कवर करना है:

- ऋण आवेदन और उनका प्रसंस्करण
- ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें
- ऋण और अग्रिम के लिए मुख्य तथ्य विवरण
- ऋणों का वितरण, जिसमें नियम और शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं।
- ऋण सुविधाओं के संवितरण पर ब्याज प्रभारित करना

- ऋण खातों में दंडात्मक प्रभार
- चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों का विमोचन
- ईएमआई आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर परिवर्तनीय ब्याज दर का पुनः निर्धारण
- शारीरिक/दृष्टि दिव्यांग ऋण लेने वालों के लिए भेदभाव न करना
- सामान्य उपबंध
- शिकायत निवारण तंत्र

ऋण आवेदन और उनका प्रसंस्करण:

1. उधारकर्ता को सभी संचार स्थानीय भाषा में या ऐसी भाषा में होगा जिसे उधारकर्ता समझता हो। ऋण से संबंधित सभी प्रासंगिक जानकारी, जिसमें आवश्यक ऋण जानकारी और विधिवत भरे हुए आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले दस्तावेज शामिल हैं, संबंधित ऋण आवेदन पत्र (पत्रों) में उपलब्ध कराई जाएगी।
2. सीएसएल के ऋण आवेदन पत्रों और मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) में आवश्यक जानकारी शामिल होंगी जो संभावित उधारकर्ता के हितों, ब्याज दर, जोखिम के श्रेणीकरण के लिए सीएसएल के दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दरें वसूलने के औचित्य को प्रभावित कर सकती हैं, ताकि अन्य गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और संभावित उधारकर्ता द्वारा एक सूचित निर्णय लिया जा सके।
3. सीएसएल सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए संभावित उधारकर्ता को एक पावती प्रदान करेगा। ऐसी पावती में एक सांकेतिक समय-सीमा का उल्लेख किया जाएगा जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा।

ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

1. ऋण आवेदनों का मूल्यांकन कंपनी की ऋण मूल्यांकन प्रक्रिया और नीतियों के अनुसार किया जाएगा।
2. ऋण की स्वीकृति पर, एक समझौता/स्वीकृति पत्र, जिसमें स्वीकृत ऋण की राशि, अवधि और लागू वार्षिक ब्याज दर (उसके आवेदन की विधि सहित), तथा नियम और शर्तें, और विलंब से पुनर्भुगतान के लिए दंडात्मक शुल्क दर मोटे अक्षरों में लिखी हुई होगी, ऋण आवेदकों को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित रूप में सूचित किया जाएगा। ऐसी शर्तों और नियमों की लिखित स्वीकृति कंपनी द्वारा अपने पास रखी जाएगी।
3. सीएसएल उधारकर्ता को ऋण समझौते की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते में उल्लिखित सभी संलग्नकों की एक प्रति भी उपलब्ध कराएगा।

ऋण और अग्रिम के लिए मुख्य तथ्य विवरण

1. सीएसएल, दिनांक 15 अप्रैल, 2024 के 'ऋण और अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस)' पर जारी परिपत्र में निहित निर्देशों का अनुपालन करेगा, जैसा कि समय-समय पर यथासंशोधित किया जाता है।
2. सीएसएल सभी उधारकर्ताओं को आरबीआई के परिपत्र में दिए गए निर्धारित प्रारूप में मुख्य तथ्य विवरण प्रदान करेगा, जिससे पारदर्शिता सुनिश्चित होगी और उधारकर्ताओं को सूचित निर्णय लेने में मदद मिलेगी।
3. केएफएस ऋणों की स्वीकृति/वितरण के समय प्रदान किया जाएगा और इसमें सभी महत्वपूर्ण नियम और शर्तें एक मानकीकृत और सरलीकृत प्रारूप में शामिल होंगी।

ऋणों का संवितरण, जिसमें नियम और शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं

1. कंपनी प्रारंभिक स्वीकृति और ऋण के संवितरण के समय तय की गई नियम और शर्तों को बदलने से बचेगी, जब तक कि उधारकर्ताओं द्वारा पहले प्रकट न की गई कोई महत्वपूर्ण जानकारी प्राप्त न हो।
2. नियम और शर्तों में कोई भी बदलाव, जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं, खाता-विशिष्ट परिवर्तनों के मामले में उधारकर्ताओं को व्यक्तिगत रूप से सूचित किया जाएगा, और अन्य मामलों में, वही कंपनी के पंजीकृत कार्यालय / कॉर्पोरेट कार्यालय में उपलब्ध होगा।
3. ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन ऋण समझौते का भाग होंगे और केवल भविष्योन्मुखी रूप से ही प्रभावी होंगे।
4. समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस बुलाने/त्वरित करने का निर्णय उधारकर्ताओं द्वारा विधिवत अभिस्वीकृत नियमों और शर्तों के अनुरूप होगा।
5. ऋणों का पूर्ण और अंतिम भुगतान प्राप्त होने पर ऋण से संबंधित सभी प्रतिभूतियाँ जारी कर दी जाएँगी, कंपनी के उधारकर्ता के विरुद्ध किसी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार, अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन होगा। यदि ग्रहणाधिकार के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ताओं को शेष दावों के पूर्ण विवरण और उन शर्तों के बारे में सूचित किया जाएगा जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

ऋण सुविधाओं के संवितरण पर ब्याज प्रभारित करना:

1. **ब्याज प्रभारित करने का प्रारंभ:** i. ऋण सुविधा पर ब्याज उस तारीख से लगाया जाएगा जिस पर धनराशि उधारकर्ता को उपलब्ध कराई जाती है या चेक के क्लियर होने की तारीख से। ii. हालांकि, विशिष्ट मामलों के लिए अपवाद प्रदान किए गए हैं, जैसा कि इस नीति के खंड 2.2 और 2.3 में विस्तृत है, जहां ब्याज किसी विशेष घटना के घटित होने पर या उसके बाद लगाया जाएगा, जैसा कि नीचे उप-खंड 2.2 और खंड 2.3 में विस्तृत है, क्योंकि सीएसएल ग्राहक को स्वीकृत पत्र जारी करके या ऋण समझौते को निष्पादित करके की गई अपनी प्रतिबद्धता को पूरा करने के लिए धनराशि रखता है।
2. **ऋण सुविधाओं के संवितरण पर ब्याज प्रभारित करना, निम्नलिखित तरीके से:** 2.1. नए ऋणों का संवितरण (जहां कोई पंजीकृत बंधक/पंजीकृत साम्यिक बंधक/ग्रहणाधिकार आवश्यक नहीं है): क. सीएसएल द्वारा ऋण का संवितरण तभी किया जाएगा जब उधारकर्ताओं द्वारा सभी शर्तों का पालन किया जाएगा। ख. ऋण सुविधा पर ब्याज चेक के क्लियर होने की तारीख से या ग्राहक को उनके उपयोग के लिए धनराशि उपलब्ध कराए जाने की तारीख से प्रभारित किया जाएगा। 2.2. ऋणों का संवितरण (जहां पंजीकृत बंधक/पंजीकृत साम्यिक बंधक/ग्रहणाधिकार निष्पादित किया जाना आवश्यक है): इन परिस्थितियों में, ऋण समझौते का निष्पादन अनिवार्य है, क्योंकि ऋण सुविधा का विवरण, जिसमें ऋण समझौते के निष्पादन की तारीख भी शामिल है, उसके निष्पादन और पंजीकरण के लिए बंधक विलेख/ग्रहणाधिकार में भरा जाएगा, और ऋण समझौते के निष्पादन और एलएमएस में ऋण सुविधा के संवितरण पर, सीएसएल ग्राहक के प्रति की गई प्रतिबद्धता के लिए अपनी निधि को अवरुद्ध कर देगा। हालांकि, "उधारदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता – ब्याज प्रभारित करना" संबंधी आरबीआई के परिपत्र DoS.CO.PPG.SEC.1/11.01.005/2024-25 के आलोक में, ऋण सुविधा पर ब्याज चेक के क्लियर होने की तारीख से या ग्राहक को उनके उपयोग के लिए धनराशि उपलब्ध कराए जाने की तारीख से प्रभारित किया जाएगा। इसके अतिरिक्त, धनराशि ग्राहक को तभी उपलब्ध कराई जाएगी जब सीएसएल को पंजीकृत बंधक, पंजीकृत साम्यिक बंधक, या ग्रहणाधिकार प्राप्त हो जाएगा। 2.3. ऋण सुविधा का बैलेंस ट्रांसफर और टॉप-अप: इन परिस्थितियों में, ऋण सुविधा दो (2) किस्तों में जारी की जाएगी: i. पहली किस्त उधारकर्ता के माध्यम से बीटी बैंक/वित्तीय संस्थानों को हस्तांतरित की जाएगी

ऋण समझौते और/या स्वीकृति पत्र के नियमों और शर्तों के अनुसार पूर्ण दस्तावेजों/जानकारी की प्राप्ति; और ii. ऋण बंद करने के लिए अनापत्ति प्रमाण पत्र (एनओसी), गिरवी रखी गई संपत्ति के मूल स्वामित्व विलेख (टाइटल डीड) और श्रृंखला दस्तावेजों की प्राप्ति तथा सीएसएल के पक्ष में राजस्व रिकॉर्ड में बंधक विलेख/ग्रहणाधिकार (लियन) के निष्पादन के बाद उधारकर्ता को दूसरी किश्त/टॉप-अप राशि जारी की जाएगी। इस मामले में, ब्याज निम्नलिखित तरीके से लिया जाएगा: i. बीटी बैंक/वित्तीय संस्थानों को संवितरित की जाने वाली ऋण की पहली किश्त पर उस दिन से ब्याज लिया जाएगा जिस दिन चेक उधारकर्ता को सौंपा जाता है, क्योंकि चेक नकदीकरण के लिए उपलब्ध होगा और उधारकर्ता इसे प्राप्त होने पर तुरंत बीटी बैंक/वित्तीय संस्थानों में जमा कर सकता है। यदि उधारकर्ता अपनी ऋण सुविधा बंद करने के लिए बीटी बैंक/वित्तीय संस्थानों को चेक प्रस्तुत करने में देरी करता है, तो सीएसएल चेक के समाशोधन के लिए अवरुद्ध राशि पर उस तारीख से ब्याज लेना जारी रखेगा जिस तारीख को चेक उधारकर्ता को जारी किया गया था। ii. एक बार जब दूसरी किश्त संवितरित हो जाती है, तब से पूरी ऋण राशि पर ब्याज लिया जाएगा।

- 3. आनुपातिक ब्याज गणना:** i. महीने के दौरान किए गए संवितरणों या पुनर्भुगतानों के लिए, ब्याज आनुपातिक आधार पर लगाया जाएगा। ब्याज केवल उस अवधि के लिए लगाया जाएगा जिसके दौरान ऋण राशि वास्तव में बकाया थी। ii. यदि ऋण पूरे महीने तक बकाया नहीं रहा, तो पूरे महीने का ब्याज नहीं लिया जाएगा।
- 4. अग्रिम किस्तों का निपटान:** i. उन मामलों में जहाँ किस्तें अग्रिम रूप से एकत्र की जाती हैं, ब्याज की गणना के लिए उपयोग की जाने वाली मूलधन राशि तदनुसार समायोजित की जाएगी। ii. यदि किस्तें अग्रिम में वसूल कर ली गई हैं, तो पूरी ऋण राशि पर ब्याज नहीं लिया जाएगा।
- 5. अतिरिक्त शुल्कों की वापसी:** i. सी.एस.एल. उन मामलों की समीक्षा करेगा जहाँ उपरोक्त दिशानिर्देशों का पालन न करने के कारण अतिरिक्त ब्याज या अन्य शुल्क लगाए गए हैं। ii. ऐसी अतिरिक्त राशियाँ प्रभावित ग्राहकों को तुरंत वापस कर दी जाएँगी।
- 6. ऋण वितरण का तरीका:** i. सीएसएल ऋण राशि के वितरण के लिए ऑनलाइन खाता हस्तांतरण को अत्यधिक प्राथमिकता देगा ताकि चेक वितरण से जुड़ी देरी और विसंगतियों से बचा जा सके। ii. जहाँ चेक का उपयोग किया जाता है, वहाँ ग्राहकों को चेक क्लियरेंस की समय-सीमा और तदनुसार ब्याज प्रारंभ होने की तिथियों के बारे में सूचित किया जाएगा।
- 7. ग्राहक संचार:** i. ग्राहकों के साथ ब्याज प्रभारित करने की शर्तों के संबंध में स्पष्ट संवाद बनाए रखा जाएगा, जिसमें वह तारीख भी शामिल होगी जिससे ब्याज प्रभारित किया जाएगा और ब्याज गणना का आधार भी शामिल होगा। ii. ग्राहकों को विस्तृत ऋण विवरण प्रदान किए जाएंगे, जिसमें ब्याज की गणना और लागू किए गए किसी भी अग्रिम भुगतान या वापसी (रिफंड) को दर्शाया जाएगा।

ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क :

1. उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का पालन न करने पर, यदि कोई जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा और इसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा जिसे अग्रिमों पर लगाए गए ब्याज की दर में जोड़ा जाता है। दंडात्मक शुल्कों का पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, अर्थात् ऐसे शुल्कों पर कोई और ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, इससे ऋण खाते में ब्याज के चक्रवृद्धि की सामान्य प्रक्रियाएं प्रभावित नहीं होंगी।

2. सीएसएल ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगा और दिशानिर्देशों का अक्षरशः और भावना से अनुपालन सुनिश्चित करेगा।

3. सीएसएल ने ऋणों पर दंडात्मक शुल्क या इसी तरह के शुल्कों पर नीति को मंजूरी दे दी है, चाहे उन्हें किसी भी नाम से पुकारा जाए।
4. दंडात्मक शुल्कों की मात्रा उचित और ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होनी चाहिए, किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभावपूर्ण हुए बिना।
5. 'व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को, व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए' स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक शुल्क, महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लगने वाले दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होंगे।
6. दंडात्मक शुल्कों की राशि और उनका कारण सीएसएल द्वारा ग्राहकों को ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियम व शर्तों/मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा, जैसा कि सीएसएल की वेबसाइटों पर 'ब्याज दरें और सेवा शुल्क' के अंतर्गत प्रदर्शित होने के अतिरिक्त।
7. जब भी उधारकर्ताओं को ऋण के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो दंडात्मक शुल्क की सूचना दी जाएगी। इसके अतिरिक्त, दंडात्मक शुल्क लगाए जाने का कोई भी मामला और उसका कारण भी सूचित किया जाएगा।

चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों का विमोचन

1. चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की सुपुर्दगी i. सीएसएल ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज जारी करेगा और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत प्रभारों को हटाएगा। ii. उधारकर्ता को मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को या तो उस बैंकिंग आउटलेट/शाखा से जहाँ ऋण खाते की सेवा की गई थी या सीएसएल के किसी अन्य कार्यालय से जहाँ दस्तावेज उपलब्ध हैं, अपनी पसंद के अनुसार एकत्र करने का विकल्प दिया जाएगा। iii. मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा और स्थान प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में उल्लेख किया जाएगा। iv. एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक घटना को संबोधित करने के लिए, सीएसएल के पास कानूनी वारिसों को मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की वापसी के लिए एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया होगी। ऐसी प्रक्रिया ग्राहक जानकारी के लिए अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ सीएसएल की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी।
2. चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज जारी करने में देरी के लिए मुआवजा i. ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के 30 दिनों के बाद मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज जारी करने में देरी होने पर या संबंधित रजिस्ट्री के साथ प्रभार संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल रहने पर, सीएसएल ऐसे विलंब के कारणों की जानकारी उधारकर्ता को देगा। जिस मामले में देरी सीएसएल के कारण हुई है, 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 गुम होने/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, सीएसएल उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लीकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगा और संबंधित लागतों को वहन करेगा, उपरोक्त खंड (i) में दर्शाए गए मुआवजे का भुगतान करने के अतिरिक्त। हालांकि, ऐसे मामलों में, सीएसएल को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय मिलेगा और विलंबित अवधि का जुर्माना उसके बाद (यानी, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद) गणना किया जाएगा। iii. मुआवजा इन निर्देशों के तहत प्रदान की गई कोई भी चीज़, किसी उधारकर्ता के किसी भी लागू कानून के अनुसार कोई अन्य क्षतिपूर्ति प्राप्त करने के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगी।
3. इस खंड के निर्देश उन सभी मामलों पर लागू होंगे जहाँ मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की सुपुर्दगी 01 दिसंबर, 2023 को या उसके बाद देय होती है।

शारीरिक/दृष्टि दिव्यांगों के लिए ऋण सुविधाएँ

1. सीएसएल शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को विकलांगता के आधार पर उत्पाद और सुविधाओं, जिसमें ऋण सुविधाएँ भी शामिल हैं, के विस्तार में भेदभाव नहीं करेगा। सीएसएल की सभी शाखाएँ ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेंगी।
2. सीएसएल अपने सभी स्तरों के कर्मचारियों के लिए संचालित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगा, जिसमें कानून और अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा दिव्यांग व्यक्तियों को गारंटीकृत अधिकार शामिल होंगे।
3. इसके अतिरिक्त, सीएसएल उनके द्वारा पहले से स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के अंतर्गत दिव्यांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करेगा।

सामान्य उपबंध

1. कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर, उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचेगी। (जब तक कि कोई नई जानकारी, जो पहले उधारकर्ताओं द्वारा प्रकट नहीं की गई थी, कंपनी के संज्ञान में न आई हो)।
2. उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या अन्यथा, अर्थात्, यदि कोई आपत्ति हो, तो उसे अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
3. ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि विषम घंटों में उधारकर्ता को लगातार परेशान करना, ऋण वसूली के लिए बाहुबल का प्रयोग करना, और कानूनी ढांचे के भीतर काम करेगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारी ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों।
4. सीएसएल व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को, सह-देनदार के साथ या उसके बिना, व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग दर सावधि ऋण पर फोरक्लोजर प्रभार/पूर्व-भुगतान शास्ति प्रभारित नहीं करेगा। 1 जनवरी, 2026 को या उसके बाद स्वीकृत या नवीनीकृत किए गए ऋणों (सावधि ऋणों के साथ-साथ मांग ऋणों सहित) और अग्रिमों के संबंध में, सीएसएल 'भारतीय रिज़र्व बैंक (ऋणों पर पूर्व-भुगतान प्रभार) निर्देश, 2025', दिनांक 02 जुलाई, 2025, समय-समय पर यथासंशोधित, द्वारा जारी निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करेगा।
5. ब्याज दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को उन सटीक दरों की जानकारी हो जो खाते पर प्रभारित की जाएंगी।

निदेशक मंडल का उत्तरदायित्व

1. सीएसएल का निदेशक मंडल संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगा। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि ऋणदाता संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई हो और उनका निपटारा कम से कम अगले उच्च स्तर पर किया जाए।
2. निदेशक मंडल निष्पक्ष आचरण संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की आवधिक समीक्षा के लिए भी प्रावधान करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट मंडल को नियमित अंतराल पर प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि इसके द्वारा निर्धारित किया जाए।

शिकायत निवारण

1. सीएसएल उन ग्राहकों का मार्गदर्शन करेगा जो शिकायत दर्ज करना चाहते हैं और यदि ग्राहक परिणाम से असंतुष्ट है तो क्या करना है, इस पर भी मार्गदर्शन प्रदान करेगा।
2. मामले की जांच के बाद, सीएसएल जल्द से जल्द जवाब भेजेगा; यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है, तो सीएसएल ग्राहक को यह भी मार्गदर्शन देगा कि शिकायत को आगे कैसे बढ़ाया जाए।
3. व्यावसायिक प्रथाओं, ऋण संबंधी निर्णयों, क्रेडिट प्रबंधन और वसूली से संबंधित किसी भी मामले के संबंध में ग्राहकों (उधारकर्ताओं सहित) की शिकायतों के निवारण के लिए एक प्रधान/नोडल अधिकारी नियुक्त किया गया है। प्रधान/नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण सीएसएल की वेबसाइट पर प्रदर्शित किए जाएंगे।
4. किसी भी शिकायत/आपत्ति के मामले में, उधारकर्ता निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से संपर्क कर सकते हैं: नाम - श्री निखिल सिंह, नोडल अधिकारी पदनाम - मुख्य सूचना सुरक्षा अधिकारी; ईमेल - info@cslfinance.in टेलीफोन नंबर - 0120- 4290650/52/54
5. समस्त शिकायतों पर उस व्यक्ति/पदनाम से कम से कम एक स्तर ऊपर के व्यक्ति द्वारा सुनवाई की जाएगी और उनका निपटारा किया जाएगा, जिसके विरुद्ध/जिससे संबंधित शिकायत की गई है। मामले की जांच करने के बाद, ऐसी शिकायत/आपत्ति प्राप्त होने के एक (1) महीने की अवधि के भीतर उधारकर्ता/आवेदक को हमारा अंतिम या अन्य जवाब प्रदान करने का हमारा प्रयास होगा।
6. यदि शिकायत / विवाद का एक महीने की अवधि के भीतर निवारण नहीं होता है, तो ग्राहक भारतीय रिज़र्व बैंक के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी को अपील कर सकता है, जिसका पता है: नाम - श्री जी.सी. तालुकदार, पदनाम - सहायक महाप्रबंधक, ईमेल - rdnewdelhi@rbi.org.in टेलीफोन - 011 - 23731054
7. नोडल अधिकारी इस संहिता के कार्यान्वयन और अनुपालन की, जिसमें शिकायतों का निवारण भी शामिल है, समय-समय पर और कम से कम प्रत्येक कैलेंडर तिमाही में एक बार समीक्षा करेगा। इस आशय की एक रिपोर्ट नोडल अधिकारी द्वारा **बोर्ड के अवलोकनार्थ प्रदान की जाएगी।**

रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

सीएसएल भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (आरबी-आईओएस, 2021) के तहत दिए गए निर्देशों का पालन करेगा।

एनबीएफसी द्वारा वसूले गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन

1. सीएसएल का बोर्ड निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋणों तथा अग्रिमों के लिए प्रभारित की जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करेगा। ब्याज की दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण तथा विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने का औचित्य उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
2. ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण की पद्धति भी सीएसएल की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित की जाएगी। वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में बदलाव होने पर अद्यतन किया जाएगा।
3. ब्याज दर वार्षिक दर होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को उन सटीक दरों की जानकारी हो जो खाते पर लगाई जाएगी।

एनबीएफसी द्वारा वसूले गए अत्यधिक ब्याज की शिकायतें

1. यद्यपि ब्याज दरें भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित नहीं होती हैं, एक निश्चित स्तर से अधिक ब्याज दरें अत्यधिक मानी जा सकती हैं और न तो धारणीय हो सकती हैं और न ही सामान्य वित्तीय प्रथा के अनुरूप हो सकती हैं।
2. सीएसएल का बोर्ड ब्याज दरों और प्रसंस्करण तथा अन्य शुल्कों को निर्धारित करने के लिए उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएँ निर्धारित करेगा। इस संबंध में, ऋणों के नियमों और शर्तों में पारदर्शिता के संबंध में निष्पक्ष व्यवहार संहिता में इंगित दिशा-निर्देशों को ध्यान में रखा जाना चाहिए।

अप्रत्याशित घटना

सीएसएल द्वारा उल्लिखित और की गई विभिन्न प्रतिबद्धताएँ सामान्य परिचालन वातावरण के तहत लागू होती हैं। अप्रत्याशित घटना की स्थिति में, सीएसएल एफपीसी के तहत की गई प्रतिबद्धताओं को ग्राहक/ग्राहकों, अन्य हितधारकों और सामान्य जनता की पूर्ण संतुष्टि के अनुसार पूरा करने में असमर्थ होगा।

टिप्पणी: भारतीय रिज़र्व बैंक के सभी वर्तमान और भविष्य के निर्देशों और परिपत्रों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए इस निष्पक्ष आचरण संहिता की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी और इसे अद्यतन किया जाएगा। यह संहिता सीएसएल की वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएगी और सभी हितधारकों के लिए उपलब्ध कराई जाएगी।