FAIR PRACTICES CODE (2023)

SINGH FINLEASE PRIVATE LIMITED

प्रस्तावना

भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने अपनी अधिसूचना संख्या RBI/2006-07/138 DNBS.(PD)/CC No. 80/03.10.042/2005-06 दिनांक 28 सितंबर 2006, अधिसूचना संख्या RBI/2011-12/470 DNBS.PD/CC.No. 266/03.10.01/2011-12 दिनांक 26 मार्च 2012, मास्टर सर्कुलर DNBS (PD) CC No.388/03.10.042/2014-15 दिनांक 1 जुलाई 2015 तथा मास्टर डायरेक्शन – रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी – स्केल बेस्ड रेगुलेशन) डायरेक्शन, 2023 और RBI द्वारा समय-समय पर जारी अन्य लागू दिशानिर्देशों/निर्देशों के माध्यम से निष्पक्ष व्यवहार संहिता से संबंधित व्यापक दिशानिर्देश निर्धारित किए हैं। इन्हें सभी नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनियों (NBFCs) के निदेशक मंडल द्वारा तैयार और अनुमोदित किया जाना चाहिए तथा जनता की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित और प्रसारित किया जाना चाहिए।

SINGH FINLEASE PRIVATE LIMITED — जिसे आगे "कंपनी" कहा गया है — कंपनी अधिनियम, 1956 के प्रावधानों के अंतर्गत निगमित एक प्राइवेट लिमिटेड कंपनी है और भारतीय रिज़र्व बैंक के साथ पंजीकृत एक गैर-जमा स्वीकार करने वाली या धारण करने वाली नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी है। अब यह NBFCs–BASE LAYER (NBFCs-BL) के अंतर्गत आती है।

(I) ऋणों के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

(a) उधारकर्ता को सभी संचार स्थानीय भाषा या ऐसी भाषा में किए जाएंगे जिसे उधारकर्ता समझता हो।

(b) ऋण आवेदन पत्रों में ऐसी आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य NBFCs द्वारा दी गई शर्तों और नियमों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता सूचित निर्णय ले सके। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन के साथ जमा किए जाने वाले दस्तावेजों का उल्लेख होगा।

(c) कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देगी। जिस समय-सीमा के भीतर ऋण आवेदन का निपटान किया जाएगा, उसका उल्लेख भी पावती में किया जाएगा। कंपनी उचित समयावधि के भीतर ऋण आवेदनों का सत्यापन करेगी। यदि अतिरिक्त विवरण/दस्तावेज आवश्यक होंगे, तो कंपनी ग्राहकों को तुरंत सूचित करेगी।

(d) कंपनी के पास "Loanonsalary" नामक एक ऋण प्लेटफॉर्म है, जो मोबाइल और वेब-आधारित प्लेटफॉर्म है तथा एक उन्नत Fintech उत्पाद है। इसे व्यक्तियों की व्यक्तिगत वित्तीय आवश्यकताओं को आसान और तेज़ बनाने के लिए विकसित और डिज़ाइन किया गया है। पंजीकरण से लेकर ऋण आवेदन, आवेदन प्रक्रिया और उपयोगकर्ता के बैंक खाते में ऋण वितरण तक की पूरी प्रक्रिया पूर्णतः ऑनलाइन है।

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

(f) कंपनी उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र के माध्यम से, स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, स्वीकृत ऋण राशि, नियम और शर्तें, वार्षिक ब्याज दर और उसे लागू करने की विधि लिखित रूप

में बताएगी तथा इन नियमों और शर्तों की उधारकर्ता द्वारा स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी। यदि ऋण अस्वीकार किया जाता है, तो कंपनी इसकी जानकारी भी उधारकर्ता को देगी। कंपनी ऋण समझौते में विलंबित पुनर्भुगतान पर लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज/दंडात्मक शुल्क का उल्लेख मोटे अक्षरों में करेगी।

(g) कंपनी ऋण स्वीकृति/वितरण के समय उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति, अधिमानतः स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, तथा ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक-एक प्रति प्रदान करेगी।

(II) ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

18 अगस्त 2023 को जारी RBI के "Fair Lending Practice – Penal Charges in Loan Accounts" दिशानिर्देशों के अनुसार, कंपनी 01 जनवरी 2024 से निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन करेगी:

(a) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों का पालन न करने पर कोई दंड लगाया जाता है, तो उसे "दंडात्मक शुल्क" माना जाएगा और उसे "दंडात्मक ब्याज" के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जिसे अग्रिमों पर लगाई गई ब्याज दर में जोड़ा जाता है।

(b) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि दंडात्मक शुल्क का पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, अर्थात ऐसे शुल्कों पर आगे कोई ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, यह ऋण खाते में ब्याज के चक्रवृद्धि की सामान्य प्रक्रियाओं को प्रभावित नहीं करेगा।

(c) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित हो और ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों के उल्लंघन के अनुरूप हो तथा किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभावपूर्ण न हो।

(d) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि 'व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यावसायिक उद्देश्य के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत ऋणों' के मामले में दंडात्मक शुल्क, समान प्रकार के उल्लंघन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक शुल्क से अधिक न हो।

(e) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि जब भी ऋण की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों के उल्लंघन के संबंध में उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाएं, तो लागू दंडात्मक शुल्क भी उन्हें बताया जाए।

(f) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि दंडात्मक शुल्क लगाने की किसी भी घटना और उसके कारण की जानकारी उधारकर्ताओं को दी जाए।

(g) कंपनी ग्राहक की जानकारी के लिए अपनी वेबसाइट पर "Interest rates and Service Charges" के अंतर्गत दंडात्मक शुल्क की मात्रा प्रकाशित करेगी।

(III) ऋण वितरण, जिसमें नियमों और शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं

(a) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि स्वीकृत ऋणों का वितरण स्वीकृति को नियंत्रित करने वाली शर्तों और नियमों के अनुरूप समय पर किया जाए। कंपनी वितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान

शुल्क आदि सहित नियमों में किसी भी बदलाव की पूर्व सूचना उधारकर्ता को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में देगी।

(b) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भविष्यलक्षी प्रभाव से लागू हों। इस संबंध में ऋण समझौते में उपयुक्त शर्त शामिल की जानी चाहिए।

(c) समझौते के अंतर्गत भुगतान या प्रदर्शन को वापस बुलाने/त्वरित करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होना चाहिए।

(d) कंपनी सभी देयताओं के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियां जारी कर देगी, बशर्ते कंपनी के पास उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार न हो। यदि ऐसे समायोजन अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के पूर्ण विवरण के साथ सूचना दी जाएगी जिनके अंतर्गत कंपनी संबंधित दावा निपटाए/भुगतान किए जाने तक प्रतिभूतियां अपने पास रखने की पात्र है।

(IV) जिम्मेदार ऋण आचरण – व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर NOC जारी करना

कंपनी ऋण खाते की पूर्ण अदायगी और समापन प्राप्त होने पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी के संबंध में सर्वोत्तम प्रथाएं अपनाएगी, ताकि भविष्य में ग्राहक शिकायतों और विवादों से बचा जा सके।

उधारकर्ताओं द्वारा सामना किए जाने वाले मुद्दों को हल करने और जिम्मेदार ऋण व्यवहार को बढ़ावा देने के लिए निम्नलिखित निर्देश जारी किए जाते हैं:

A. चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी

(i) कंपनी ऋण खाते की पूर्ण अदायगी/निपटान की तारीख से 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज जारी करेगी और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्क हटाएगी।

(ii) उधारकर्ता को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज उस बैंकिंग आउटलेट/शाखा से लेने का विकल्प दिया जाएगा जहां ऋण खाता संचालित था, या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से जहां दस्तावेज उपलब्ध हों, जैसा कि उधारकर्ता की प्राथमिकता हो।

(iii) मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा और स्थान का उल्लेख प्रभावी तिथि पर या उसके बाद जारी ऋण स्वीकृति पत्रों में किया जाएगा।

(iv) एकल उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक स्थिति से निपटने के लिए, NBFCs के पास मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को कानूनी उत्तराधिकारियों को लौटाने की सुव्यवस्थित प्रक्रिया होगी। ऐसी प्रक्रिया NBFCs की वेबसाइट पर अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ ग्राहक जानकारी के लिए प्रदर्शित की जाएगी।

B. चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी में विलंब पर मुआवजा

(i) यदि मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज जारी करने में देरी होती है या ऋण की पूर्ण अदायगी/निपटान की तारीख से 30 दिनों के बाद संबंधित रजिस्ट्री में चार्ज सैटिस्फैक्शन फॉर्म दाखिल करने में विफलता होती है,

तो कंपनी उधारकर्ता को देरी के कारण बताएगी। यदि देरी कंपनी के कारण है, तो कंपनी उधारकर्ता को देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000 की दर से मुआवजा देगी।

(ii) मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण नुकसान/क्षति के मामले में, कंपनी उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लीकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और संबंधित लागत वहन करेगी। इसके अतिरिक्त, ऊपर उल्लिखित मुआवजा भी देय होगा। हालांकि, ऐसे मामलों में NBFCs को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए अतिरिक्त 30 दिनों का समय उपलब्ध होगा और विलंब अवधि का दंड उसके बाद, अर्थात कुल 60 दिनों के बाद, गणना किया जाएगा।

(iii) इन निर्देशों के तहत प्रदान किया गया मुआवजा, किसी लागू कानून के अनुसार उधारकर्ता को अन्य किसी मुआवजे के अधिकार पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगा।

C. लागूता

उपरोक्त पैराग्राफ B में दिए गए निर्देश उन सभी मामलों पर लागू होंगे जहां मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी 01 दिसंबर 2023 को या उसके बाद देय होती है।

(V) EMI आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर का रीसेट

(1) कंपनी EMI आधारित फ्लोटिंग रेट शिक्षा ऋणों की स्वीकृति के समय उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता पर विचार करेगी, ताकि ऋण अवधि के दौरान ब्याज दरों में संभावित वृद्धि की स्थिति में अवधि बढ़ाने और/या EMI बढ़ाने के लिए पर्याप्त गुंजाइश/मार्जिन उपलब्ध हो।

कंपनी ने कार्यान्वयन और अनुपालन के लिए निम्नलिखित आवश्यकताओं को पूरा करने हेतु उपयुक्त नीति ढांचा बनाया है:

(i) स्वीकृति के समय कंपनी उधारकर्ताओं को स्पष्ट रूप से बताएगी कि ब्याज दर में परिवर्तन का ऋण पर क्या संभावित प्रभाव हो सकता है, जिसके कारण EMI और/या अवधि या दोनों में परिवर्तन हो सकता है। इसके बाद, उक्त कारणों से EMI/अवधि या दोनों में कोई वृद्धि होने पर उधारकर्ता को उचित माध्यमों से तुरंत सूचित किया जाएगा।

(ii) ब्याज दरों के रीसेट के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार फिक्स्ड रेट में बदलने का विकल्प प्रदान करेगी। नीति में अन्य बातों के साथ यह भी निर्दिष्ट किया जा सकता है कि ऋण अवधि के दौरान उधारकर्ता को कितनी बार स्विच करने की अनुमति होगी।

(iii) उधारकर्ताओं को यह विकल्प भी दिया जाएगा कि वे:
(a) EMI में वृद्धि या अवधि विस्तार या दोनों विकल्पों के संयोजन का चयन करें; और
(b) ऋण अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण पूर्व-भुगतान करें। फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड का लगना मौजूदा निर्देशों के अधीन होगा।

(iv) फ्लोटिंग से फिक्स्ड रेट में ऋण बदलने के लिए लागू सभी शुल्क और उपरोक्त विकल्पों के प्रयोग से संबंधित कोई भी अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागत स्वीकृति पत्र में पारदर्शी रूप से बताई जाएगी और कंपनी द्वारा समय-समय पर ऐसे शुल्क/लागत में संशोधन के समय भी बताई जाएगी।

(v) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग रेट ऋण के मामले में अवधि बढ़ाने से नेगेटिव अमॉर्टाइजेशन न हो।

(vi) कंपनी प्रत्येक तिमाही के अंत में उचित माध्यमों से उधारकर्ताओं को एक विवरण साझा/उपलब्ध कराएगी, जिसमें कम से कम अब तक वसूल की गई मूलधन और ब्याज राशि, EMI राशि, शेष EMI की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/Annual Percentage Rate (APR) का उल्लेख होगा। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि विवरण सरल और उधारकर्ता द्वारा आसानी से समझे जाने योग्य हों।

(2) समान मासिक किस्त ऋणों के अलावा, ये निर्देश आवश्यक परिवर्तनों सहित विभिन्न आवधिकताओं वाले सभी समान किस्त-आधारित ऋणों पर भी लागू होंगे।

(3) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उपरोक्त निर्देश 31 दिसंबर 2023 तक मौजूदा और नए ऋणों पर उपयुक्त रूप से लागू किए जाएं। सभी मौजूदा उधारकर्ताओं को उपलब्ध विकल्पों की जानकारी उचित माध्यमों से भेजी जाएगी।

(VI) सामान्य

(a) कंपनी ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से परहेज करेगी, जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट न की गई कोई नई जानकारी कंपनी के संज्ञान में न आई हो।

(b) उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण का अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या असहमति, अर्थात कोई आपत्ति हो तो, अनुरोध प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

(c) ऋण वसूली के मामले में, कंपनी अपनी वर्षों से चली आ रही नीति के अनुरूप अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि असमय लगातार उधारकर्ताओं को परेशान करना, ऋण वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना, धमकीपूर्ण या अपमानजनक भाषा का उपयोग करना, उधारकर्ता के रिश्तेदारों, मित्रों या सहकर्मियों को परेशान करना, उधारकर्ता या उसके परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या उसके खतरे का उपयोग करना, ऋण की सीमा या भुगतान न करने के परिणामों के बारे में उधारकर्ता को गुमराह करना आदि। कंपनी का स्टाफ ग्राहकों से उचित व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित होगा, जिसमें ग्राहकों के साथ रूखा व्यवहार न करना भी शामिल है।

(VII) शिकायतें

निदेशक मंडल ने उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित किया है, ताकि कंपनी के अधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न विवादों का निपटान अगले उच्च स्तर पर किया जा सके।

प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कार्यान्वयन की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी। ऐसी समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

शिकायत निवारण अधिकारी

श्री जितेंद्र कुमार पाल को निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अंतर्गत शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) नियुक्त किया गया है, जिनसे कंपनी के विरुद्ध शिकायतों के समाधान के लिए जनता संपर्क कर सकती है। संपर्क विवरण नीचे दिए गए हैं:

मोबाइल: +91 9910739751
ईमेल पता: grievance@loanonsalary.com

(VIII) NBFCs के लिए लोकपाल

Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021 के अंतर्गत कंपनी ने Principal Nodal Officer नियुक्त किया है। इसका विवरण कंपनी की वेबसाइट पर Ombudsman Scheme टैब के अंतर्गत उपलब्ध है।

(IX) निष्पक्ष व्यवहार संहिता को संप्रेषित करने की भाषा और तरीका

कंपनी उपरोक्त निष्पक्ष व्यवहार संहिता को, जो अधिमानतः स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगी, विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएगी।

कंपनी इस निष्पक्ष व्यवहार संहिता का पालन संहिता की भावना के अनुरूप और जिस प्रकार यह उसके व्यवसाय पर लागू होती है, उसी प्रकार करेगी।

(X) अत्यधिक ब्याज दर वसूलने का विनियमन

(a) कंपनी निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगी और ऋणों तथा अग्रिमों पर वसूली जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करेगी।

कंपनी बोर्ड द्वारा अनुमोदित और वेबसाइट पर उपलब्ध कराए गए ब्याज दर मॉडल का पालन करेगी। ब्याज दर, जोखिम के श्रेणीकरण का दृष्टिकोण और विभिन्न श्रेणी के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने का औचित्य आवेदन पत्र में बताया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से संप्रेषित किया जाएगा।

(b) ब्याज दरें और जोखिमों के श्रेणीकरण का दृष्टिकोण कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। ब्याज दरों में कोई बदलाव होने पर कंपनी को आवश्यक बदलाव अपनी वेबसाइट पर प्रकाशित करने होंगे।

(c) ब्याज दरें वार्षिक दरों के रूप में होंगी, ताकि उधारकर्ता को खाते पर लगाए जाने वाली वास्तविक दरों की जानकारी हो।

(XI) अत्यधिक ब्याज वसूलने के संबंध में शिकायत

i. यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहकों से कंपनी द्वारा ऋणों और अग्रिमों पर अत्यधिक ब्याज दर और शुल्क न वसूला जाए, कंपनी के बोर्ड ने ब्याज दरों, प्रोसेसिंग और अन्य शुल्कों के निर्धारण के लिए एक नीति अपनाई है।

ii. कंपनी ने ब्याज दरों, प्रोसेसिंग और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उपयुक्त आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित की हैं।

iii. ब्याज दरें और जोखिमों के श्रेणीकरण का दृष्टिकोण कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। ब्याज दरों में कोई बदलाव होने पर कंपनी को आवश्यक बदलाव अपनी वेबसाइट पर प्रकाशित करने होंगे।

(XII) कंपनी द्वारा वित्तपोषित वाहनों का पुनः कब्जा

कंपनी ने उधारकर्ता के साथ ऋण समझौते में एक अंतर्निहित पुनः कब्जा खंड शामिल किया है, जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य है। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान भी शामिल हैं:

(a) कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि;
(b) वे परिस्थितियां जिनमें नोटिस अवधि माफ की जा सकती है;
(c) प्रतिभूति का कब्जा लेने की प्रक्रिया;
(d) संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले उधारकर्ता को ऋण पुनर्भुगतान का अंतिम अवसर देने का प्रावधान;
(e) उधारकर्ता को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया; और
(f) संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

ऐसे नियमों और शर्तों की एक प्रति उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाती है।

(XIII) सोने के आभूषणों की संपार्श्विक सुरक्षा पर ऋण

सोने के विरुद्ध ऋण और नीलामी नीति के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति बनाई जाएगी, जिसमें RBI द्वारा समय-समय पर जारी नियामकीय दिशानिर्देश शामिल होंगे।

नीचे दिए गए नियामकीय आवश्यकताओं का, अन्य बातों के साथ, विधिवत पालन सुनिश्चित किया जाएगा:

a. यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम कि RBI द्वारा निर्धारित KYC दिशानिर्देशों का पालन किया जाए और किसी भी ऋण को बढ़ाने से पहले ग्राहक पर पर्याप्त जांच-पड़ताल की जाए।

b. प्राप्त आभूषणों की उचित परख प्रक्रिया।

c. सोने के आभूषणों के स्वामित्व की पुष्टि के लिए आंतरिक प्रणालियां।

d. आभूषणों को सुरक्षित अभिरक्षा में रखने के लिए पर्याप्त प्रणालियां, प्रणालियों की निरंतर समीक्षा, संबंधित कर्मचारियों का प्रशिक्षण और आंतरिक लेखा परीक्षकों द्वारा समय-समय पर निरीक्षण ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि प्रक्रियाओं का कड़ाई से पालन किया जा रहा है। जिन शाखाओं में आभूषणों के भंडारण की उचित सुविधा नहीं है, वे सोना ऋण नहीं देंगी।

e. संपार्श्विक के रूप में स्वीकार किए गए आभूषणों का उपयुक्त बीमा किया जाएगा।

f. भुगतान न होने की स्थिति में उधारकर्ता को पर्याप्त पूर्व सूचना के साथ पारदर्शी नीलामी प्रक्रिया अपनाई जाएगी। हितों का कोई टकराव नहीं होगा और नीलामी प्रक्रिया यह सुनिश्चित करेगी कि नीलामी के दौरान समूह कंपनियों और संबंधित संस्थाओं सहित सभी लेन-देन स्वतंत्र पक्षों के बीच होने वाले लेन-देन जैसे हों।

g. नीलामी की घोषणा कम से कम दो समाचार पत्रों में विज्ञापन जारी कर जनता को की जाएगी, जिनमें से एक स्थानीय भाषा का और दूसरा राष्ट्रीय दैनिक समाचार पत्र होगा।

h. TVSCS आयोजित नीलामी में भाग नहीं लेगा।

i. गिरवी रखा गया सोना केवल बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीलामीकर्ताओं के माध्यम से ही नीलाम किया जाएगा।

j. ऋण/क्रेडिट नीति में धोखाधड़ी से निपटने के लिए प्रणालियां और प्रक्रियाएं भी शामिल होंगी, जिसमें कार्यों का पृथक्करण — जैसे जुटाव, निष्पादन और अनुमोदन — शामिल होगा।

(XIV) शारीरिक/दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधाएं

कंपनी शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को उत्पादों और सुविधाओं, जिनमें ऋण सुविधाएं शामिल हैं, प्रदान करने में विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी की सभी शाखाएं ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने में हर संभव सहायता प्रदान करेंगी। कंपनी अपने सभी स्तरों के कर्मचारियों के लिए आयोजित प्रशिक्षण कार्यक्रमों में ऐसा उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगी, जिसमें कानून और अंतरराष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा दिव्यांग व्यक्तियों को दिए गए अधिकारों का उल्लेख हो। इसके अतिरिक्त, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि दिव्यांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण शिकायत निवारण तंत्र के अंतर्गत किया जाए।