



इंक्रेड फ़ाईनेन्शियल सर्विसेस लिमिटेड (इंक्रेड)

(पूर्व में केकेआर इंडिया फ़ाईनेन्शियल सर्विसेस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)

उचित आचार संहिता

स्वीकृति/संशोधन की तिथि: अक्टूबर 27, 2023

स्वीकृत: निदेशक मंडल द्वारा

नीति के स्वामी: अनुपालन विभाग

संस्करण नियंत्रण: 3

नीति समीक्षा चक्र: वार्षिक

पिछली समीक्षा की तिथि: मई 07, 2024

इंफ्रेड फ़ाइनेन्शियल सर्विसेस लिमिटेड

फेयर प्रेक्टिसेस कोड

इंफ्रेड फाइनेन्शियल सर्विसेज लिमिटेड ('IFSL' या 'कंपनी') एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (NBFC) है, जो भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) के साथ पंजीकृत है। कंपनी ने फेयर प्रैक्टिस कोड ("कोड") को तैयार किया और अपनाया है जो व्यक्तिगत ग्राहकों और कानूनी संस्थाओं के साथ लेन देन करते समय उचित व्यवहार के मानकों को निर्धारित करता है। यह कोड, आरबीआई मास्टर निर्देश-भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी-स्केल आधारित विनियमन) निदेश, 2023, आरबीआई/डीओआर/2023-24/105एन डीओआर के अध्याय VII के आधार पर तैयार किया गया है। आरईसी नंबर 45 /03. 10. 119/2023- 24 दिनांक 19 अक्टूबर, 2023।

कंपनी RBI द्वारा समय-समय पर निर्धारित सर्वोत्तम कार्य प्रणाली को अपनाएगी और इस संहिता को निर्धारित मानकों के अनुरूप बनाने के लिए यदि आवश्यक हो तो उचित संशोधन करेगी। कंपनी की नीति सभी ग्राहकों के साथ समान और निष्पक्ष व्यवहार करने की है। कंपनी के कर्मचारी निष्पक्ष, न्यायसंगत और स्थायी रूप से सहायता, प्रोत्साहन और सेवा प्रदान करेंगे। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि संहिता के पालन करने का पूर्ण उत्तरदायित्व संगठन का है। कंपनी की निष्पक्ष ऋण देने का कार्य और इसके संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होंगी जिनमें विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण और सेवा और संग्रह गतिविधियां शामिल हैं।

1. उचित आचरण संहिता के उद्देश्य

संहिता को अपनाया गया है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानकों को स्थापित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना;
- पारदर्शिता बढ़ाने के लिए जिससे ग्राहक ठीक से समझ सकें कि वे सेवाओं से क्या आशा कर सकते हैं;
- प्रतिस्पर्धा के माध्यम से उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहित करना;
- ग्राहकों और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना;

2. उपयुक्तता

संहिता, सभी कर्मचारियों, इसके एजेंटों/प्रतिनिधियों/तृतीय-पक्ष विक्रेताओं/सेवा प्रदाताओं और अन्य लोगों पर लागू होगी जो अपने व्यवसाय के दौरान इसका प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत हैं।

3. गैर-भेदभाव नीति

कंपनी अपने ग्राहकों के बीच लिंग, शारीरिक क्षमता, जाति या धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से अक्षम आवेदकों के साथ विकलांगता के आधार पर उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि के विस्तार में भी भेदभाव नहीं करेगी। यद्यपि, यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं में शामिल होने या भाग लेने से नहीं रोकता है।

4. संपर्क की भाषा

कंपनी द्वारा, उधारकर्ता को दी गई सभी आवश्यक सूचनाएं, उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा (अंग्रेजी या स्थानीय भाषा) में ही होंगी।

5. ऋण के लिए आवेदन और उसकी प्रक्रिया

- a) ऋण आवेदन प्रपत्रों में प्रासंगिक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करती है जिससे उधारकर्ता द्वारा एक अवगत निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में उन दस्तावेजों की सूची भी शामिल होगी जिन्हें आवेदन पत्र के साथ जमा करना आवश्यक है।
- b) कंपनी द्वारा, पूर्ण आवेदन प्रपत्रों की रसीद विधिवत रूप से स्वीकार की जाएगी और इसमें अनुमानित समय सीमा की भी सूचना दी जाएगी कि कब तक ग्राहक अपने ऋण आवेदन के बारे में कंपनी से उत्तर की आशा कर सकता है।

6. ऋण मूल्यांकन तथा नियम और शर्तें

- a) कंपनी के आंतरिक ऋण नीतियों और मूल्यांकन प्रक्रिया के अनुसार, सभी ऋण के आवेदन का आकलन किया जायेगा;
- b) ऋण स्वीकृत होने पर, स्वीकृत ऋण की राशि, लागू वार्षिक ब्याज की लागू दर, उधारकर्ता को, इसके आवेदन की प्रक्रिया और अन्य महत्वपूर्ण नियम और शर्तों के ब्यौरे को लिखित रूप में सूचित किया जाएगा;
- c) कंपनी, ऋण अनुबंध में देर से भुगतान के लिए दंडात्मक शुल्क को बोल्ड में उल्लेख करेगी। इस संबंध में, एक उपयुक्त प्रावधान को ऋण समझौते में सम्मिलित शामिल किया गया है;
- d) ऋण समझौते के निष्पादन के बाद, सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति और ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक-एक प्रति दी जाएगी।

7. नियम और शर्तों में बदलाव सहित ऋणों का वितरण

- a) दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, पुनर्भुगतान/वितरण अनुसूची आदि सहित शर्तों और नियमों में किसी भी परिवर्तन को (जो उधारकर्ता को प्रभावित कर रहे हैं) उधारकर्ता को लिखित रूप में सूचित किया जाएगा;
- b) ब्याज दरों और अन्य शुल्कों में परिवर्तन (जो उधारकर्ता के लिए प्रतिकूल हैं) का प्रत्याशित प्रभाव भविष्य में ही होगा;
- c) किसी भी ऋण को पुनः प्राप्त करने / जल्द भुगतान का निर्णय, ऋण समझौते की नियमों और शर्तों के अनुसार किया जाएगा;
- d) सभी अंतर्निहित प्रतिभूतियों को उधारकर्ता के अनुरोध के अनुसार, ऋण के पूरे पुनर्भुगतान के बाद, ऋण समझौते की शर्तों के अनुसार और किसी भी गिरवी/समायोजन का अधिकार, के प्रयोग के अधीन जारी किया जाएगा, जिसके लिए उधारकर्ता को पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा।

8. निजता और गोपनीयता

1. क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियां/क्रेडिट सूचना कंपनियां (CICs) a)

- a) कंपनी नियामक निर्देशों/दिशानिर्देशों या कंपनी की आंतरिक नीतियों के अनुसार अपने उधारकर्ताओं के ऋण और पुनर्भुगतान के ट्रैक रिकॉर्ड के विवरण को क्रेडिट सूचना कंपनियों के साथ साझा कर सकती है।
- b) कंपनी ग्राहक के बकाया व्यक्तिगत ऋण के बारे में जानकारी हो तो कंपनी क्रेडिट सूचना कंपनियों के साथ जानकारी साझा कर सकती है यदि:
 - i. ग्राहक अपना भुगतान नहीं कर पाया है
 - ii. बकाया राशि विवादित नहीं है
 - iii. ग्राहक ने हमारे औपचारिक मांग के बाद भी बकाया राशि का भुगतान नहीं किया है
- c) साथ ही, कंपनी के प्रतिनिधि, ग्राहकों को क्रेडिट सूचना कंपनियों की भूमिका और उनके द्वारा दी गई जानकारी से ग्राहक के क्रेडिट स्कोर और क्रेडिट प्राप्त करने की योग्यता पर होने वाले प्रभाव के बारे में बताएंगे।
- d) यदि ग्राहक ने अनुमति दी है या वैधानिक/नियामक आवश्यकताएं ऐसा निर्धारित करती हैं, तो कंपनी ग्राहक के खाते के बारे में क्रेडिट सूचना कंपनियों को जानकारी को देगी।
- e) यदि ग्राहक ने मांग की है तो कंपनी क्रेडिट सूचना कंपनियों को दी गई प्रासंगिक जानकारी प्रदान करेगी।

2. जानकारी साझा करना

- a) कंपनी ऐसी जानकारी अपने समूह/संबद्ध इकाइयों या कंपनियों को प्रदान कर सकती है जिसके लिए उसने ऋण आवेदन/स्वीकृति पत्र/सबसे महत्वपूर्ण शर्तें/ऋण समझौते के तहत अपने ग्राहक से सहमति/अनुमति प्राप्त की हो।
- b) वह ग्राहक, जो अब ग्राहक नहीं है तो भी कंपनी उस की व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी। हम उपरोक्त प्रावधानों और निम्नलिखित विशेष मामलों के अतिरिक्त किसी को भी ग्राहक के डेटा या जानकारी का खुलासा नहीं करेंगे:
 - i. कानून द्वारा आवश्यक;
 - ii. जानकारी को सार्वजनिक करने का कर्तव्य;
 - iii. कंपनी के हित के लिए जानकारी देना आवश्यक है;
 - iv. कंपनी के पास ग्राहकों की सहमति/अनुमति है;
- c) कंपनी के प्रतिनिधि ग्राहक को भारतीय कानूनों के अन्तर्गत उसके अधिकारों/देयताओं के बारे में जानकारी देंगे जिससे कंपनी द्वारा रखे गए व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक उसकी पहुंच हो;
- d) कंपनी ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का विपणन उद्देश्यों के लिए उपयोग नहीं करेगी जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से इसके लिए हमें अधिकृत न करें।

9. सामान्य प्रावधान

- a. कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों को छोड़कर, उधारकर्ताओं के कारोबार में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई नई जानकारी कंपनी के ध्यान में नहीं आई है);
- b. जब उधारकर्ता ऋण स्थानांतरित करने के लिए आग्रह करता है, तो उधारकर्ता के अनुरोध पत्र की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर सहमति या अन्यथा आपत्ति, यदि कोई हो, की सूचना दी जाएगी। यह स्थानांतरण कानून के अनुरूप ऋण की शर्तों के अनुसार होगा;
- c. ऋण वसूली के लिए, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी और कानूनी ढांचे के अन्तर्गत कंपनी द्वारा अपनाई गई प्रक्रियाओं का पालन करेगी;
- d. कंपनी किसी भी फ्लोटिंग दर अवधि के ऋण पर पूर्व भुगतान शुल्क / प्री-पेमेंट अर्थदंड नहीं लेगी, जो विशिष्ट उधारकर्ताओं को व्यापार के अतिरिक्त अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किया गया है;
- e. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारी, ग्राहकों के साथ यथोचित व्यवहार करने के लिए, पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों।

10. शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी के पास बोर्ड द्वारा अनुमोदित शिकायत निवारण तंत्र है। ऐसा तंत्र सुनिश्चित करता है कि, कम से कम अगले उच्च स्तर पर, उधार व्यवसाय के निर्णयों से हुए, सभी विवादों को सुना जाए और निपटाया हो सके, यह कंपनी की वेबसाइट <https://www.incred.com> पर दिया गया है और कंपनी द्वारा अनुसरण किए जाने वाले शिकायत निवारण प्रक्रिया और एस्कैलेशन मैट्रिक्स के विवरण के लिए संदर्भित किया जा सकता है।

शिकायत निवारण तंत्र कंपनी की ओर से एजेंसियों द्वारा प्रदान की गई आउटसोर्स सेवाओं से संबंधित शिकायतों को भी सुनेगा जैसा कि RBI सर्कुलर DNBR. PD.CC. No. 090/03.10.001/2017-18 दिनांक नवंबर 09, 2017 के अन्तर्गत आवश्यक है, इंक्रेड

निदेशक मंडल, विभिन्न प्रबंधन स्तरों पर उचित आचरण संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कार्य की एक नियमित समीक्षा प्रदान करेगा। नियमित अंतराल पर ऐसी समीक्षाओं की एक संयुक्त रिपोर्ट को बोर्ड के समक्ष प्रस्तुत किया जाएगा, जैसा इसके द्वारा निर्धारित किया गया है।

इसके अलावा, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018 के अनुसार कंपनी एक नोडल अधिकारी/प्रमुख नोडल अधिकारी को नियुक्त करेगी और अपनी वेबसाइट पर और शाखाओं या उन स्थानों का जहां व्यवसाय किया जाता है, कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क किया जा सकता है और ओम्बड्समैन का नाम और संपर्क का विवरण, को प्रदर्शित करेगी।

आरबीआई ने अपने प्रेस विज्ञप्ति और अधिसूचना रेफ. CEPD. PRD. No. S873/13.01.001/2021-22 दिनांक नवंबर द्वारा आरबीआई की मौजूदा तीन लोकपाल योजनाओं को संकलित किया, अर्थात्,

- (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006;
- (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018; और
- (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019 और ग्राहकों की शिकायतों के निःशुल्क समाधान प्रदान करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 का शुभारंभ किया, जिसमें आरबीआई द्वारा विनियमित इकाइयों द्वारा प्रदान की गई सेवाओं में कमियाँ शामिल हैं, यदि ग्राहकों की संतुष्टि के अनुसार हल नहीं किया गया हो या विनियमित इकाई द्वारा 30 दिनों की अवधि के भीतर उत्तर नहीं दिया गया हो।

आरबीआई के उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक इस योजना के तहत अपीलिय प्राधिकरण होंगे। योजना की एक प्रति, प्रमुख नोडल अधिकारी का विवरण और योजना की मुख्य विशेषताएं शाखाओं के साथ-साथ कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं। वेबसाइट पर प्रदर्शित शिकायत निवारण तंत्र में प्रमुख नोडल अधिकारी का विवरण और विभिन्न प्रकार से आरबीआई के साथ शिकायत दर्ज करने का विवरण शामिल है।

कंपनी या उसकी आउटसोर्स एजेंसियों द्वारा प्रस्तावित परिणाम और सेवाओं के बारे में कोई भी ग्राहक शिकायत/शिकायत/प्रतिक्रिया करता है, तो वह निम्नलिखित चैनलों में से किसी के माध्यम से कंपनी के ग्राहक सेवा/देखभाल विभाग को लिख सकता है:

- ✓ 18001022192 पर कॉल करें
- ✓ care@incred.com पर ईमेल करें
- ✓ इस पते पर पत्र लिखना - इंक्रेड फ़ाईनेन्शियल सर्विसेस लिमिटेड, 1203, 12वीं मंजिल, बी विंग, द कैपिटल, बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुंबई - 400 051
- ✓ कंपनी की वेबसाइट: www.incred.com

शिकायत कैसे की जानी चाहिए:

ग्राहकों से अनुरोध है कि वे कंपनी के साथ शिकायत दर्ज करते समय ऋण विवरण यानी ऋण खाता संख्या, फीडबैक/सुझाव/शिकायत का विवरण और वैध संपर्क जानकारी सहित फोन नंबर और ईमेल आईडी उपलब्ध करें।

उत्तर की अपेक्षा कब करें

कंपनी सभी प्रश्नों/शिकायतों को एक उचित समय के भीतर संबोधित करने/उत्तर देने का प्रयास करेगी और ग्राहक को उनकी शिकायतों की स्थिति के बारे में सूचित करेगी। प्रत्येक ग्राहक के प्रश्न/शिकायत, विशिष्ट होने के कारण, जांच के बाद पूर्ण समाधान में तीस दिन तक का समय लग सकता है।

निवारण के लिए किससे संपर्क करें:

एस्केलेशन मैट्रिक्स

यदि ग्राहक प्रत्येक स्तर के लिए नीचे दी गए दिनों के भीतर उत्तर प्राप्त नहीं करता है या यदि ग्राहक कंपनी द्वारा प्रदान किए गए उत्तर से असंतुष्ट है, तो ग्राहक शिकायत को नीचे दिए गए, के अनुसार अगले स्तर पर ले जा सकता है:

प्राथमिक स्तर

ग्राहकों से अनुरोध है कि वे पहले उपरोक्त किसी भी चैनल के माध्यम से अपनी समस्याओं को उठाएं। और यदि इसे पांच दिनों के भीतर हल नहीं किया जाता है या यदि ग्राहक ग्राहक सेवा द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक अपनी शिकायतों के समाधान के लिए नीचे दिए गए एस्केलेशन का अनुसरण कर सकते हैं:

श्रीमती रोसी डिसूजा

संपर्क: 022-42117799

ईमेल आईडी care@incred.com

यदि शिकायत पांच दिनों की अवधि के भीतर हल नहीं होती है या यदि ग्राहक श्रीमती रोसी डिसूजा द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक नीचे दिए गए विवरण के अनुसार एस्केलेशन के दूसरे स्तर पर संपर्क कर सकते हैं:

नोडल अधिकारी

संपर्क: 022 - 4211 7777

ईमेल आईडी: West.Nodal@incred.com

माध्यमिक स्तर

यदि शिकायत पांच दिनों की अवधि के भीतर हल नहीं होती है या यदि ग्राहक नोडल अधिकारी द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं। शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण इस प्रकार हैं:

शिकायत निवारण अधिकारी/प्रमुख नोडल अधिकारी (PNO)

नाम: श्री वैद्यनाथन रामामूर्ति

ईमेल आईडी: incred.grievance@incred.com

टेलीफोन नंबर: 022- 022 - 4211 7777

पता: इंक्रेड फ़ाईनेन्शियल सर्विसेस लिमिटेड, 1203, 12वीं मंजिल, बी विंग, द कैपिटल, बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुंबई - 400 051

तीसरा स्तर

यदि ग्राहक दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है या यदि ग्राहक 30 दिनों में हमसे कोई सूचना प्राप्त नहीं करता है, तो वह आरबीआई सीएमएस पोर्टल पर अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है <https://cms.rbi.org.in> या दी गई ईमेल आईडी पर उन तक पहुंचें - crpc@rbi.org.in या अपनी शिकायत फॉर्म (एकीकृत लोकपाल योजना 2022 के तहत वेबसाइट पर उपलब्ध प्रारूप) को नीचे दिए गए पते पर भेजें:

प्रभारी अधिकारी,

केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र,

भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल,

सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017

टोल-फ्री नंबर के साथ संपर्क केंद्र - 14448 (समय - 9:30 पूर्वाह्न से 5:15 बजे)

11. ब्याज शुल्क

- a. यह सुनिश्चित करने के लिए कि कंपनी ग्राहकों से ऋण और अग्रिमों पर अत्यधिक ब्याज दरें और शुल्क न ले, कंपनी के निदेशक मंडल ने, ग्राहकों के लाभ के लिए, ब्याज दर मॉडल पर एक नीति और ब्याज दरों को निर्धारित करने के लिए नीतियां और प्रक्रियाएं अपनाई हैं, जो कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं।
- b. कंपनी के ब्याज दर मॉडल के बारे में जानकारी आवेदन पत्र और स्वीकृति पत्र में भी दी जाएगी।

12. यदि वाहन कंपनी द्वारा वित्त पोषित हैं तो पुनः कब्जा लेना

कंपनी उधारकर्ता के साथ ऋण समझौते में, पुनः कब्जा लेने के लिए एक खंड होगा जो कानूनी रूप से लागू किया जा सकता है। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए निम्नलिखित नियम और शर्तें ऋण समझौते में प्रदान की जाएंगी:

- a) पुनः कब्जा लेने से पहले सूचना की अवधि;
- b) वे परिस्थितियाँ जिनमें सूचना अवधि को माफ किया जा सकता है;
- c) प्रतिभूति को अधिकार में लेने की प्रक्रिया;
- d) बिक्री/नीलामी से पहले उधारकर्ता को ऋण पुनर्भुगतान के लिए अंतिम अवसर देने के बारे में एक प्रावधान;
- e) उधारकर्ता को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया;
- f) संपत्ति की बिक्री / नीलामी की प्रक्रिया।

13. ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

कंपनी, आरबीआई के सर्कुलर दिनांक अगस्त 18, 2023 पर निष्पक्ष ऋण कार्य प्रणाली - ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क का पालन करेगी।

14. समान मासिक किश्तों (EMI) पर आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर को रीसेट करना
कंपनी, आरबीआई के सर्कुलर दिनांक अगस्त 18, 2023 पर समान मासिक किश्तों (EMI) पर आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर को रीसेट करने का पालन करेगी।

15. ऋण के लिए उत्तरदायी आचरण - व्यक्तिगत ऋणों की पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी

कंपनी आरबीआई के सर्कुलर दिनांक सितंबर 13, 2023 पर उत्तरदायी ऋण आचरण - व्यक्तिगत ऋणों की पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी का पालन करेगी।

16. समीक्षा

उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा के लिए बोर्ड को अद्यतन किया जाएगा, और ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी, जब भी आवश्यक हो। संहिता की वार्षिक समीक्षा निदेशक मंडल द्वारा की जाएगी, और इस संबंध में कोई अन्य नियामक परिवर्तन समय-समय पर संहिता में अद्यतन किया जाएगा।

दस्तावेज़ संशोधन इतिहास

संशोधन	लेखक	तारीख	विवरण
1.0	कंपनी सचिव और अनुपालन अधिकारी	अगस्त 09, 2022	विघटन के अनुसार उचित आचरण संहिता को अपनाना
2.0	मुख्य अनुपालन अधिकारी	अगस्त 02, 2023	वार्षिक समीक्षा के बाद संस्करण को अद्यतन किया गया
3.0	मुख्य अनुपालन अधिकारी	अक्टूबर 27, 2023	<p>आरबीआई अधिसूचनाओं के कारण संस्करण को अद्यतन किया गया -</p> <p>a) मास्टर निर्देश - भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 दिनांक अक्टूबर 19, 2023।</p> <p>b) निष्पक्ष ऋण पद्धति - ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क दिनांक अगस्त 18, 2023।</p> <p>c) जिम्मेदार ऋण आचरण - व्यक्तिगत ऋणों की पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापिसी दिनांक सितंबर 13, 2023।</p> <p>d) समान मासिक किश्तों (EMI) पर आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर को रीसेट करना दिनांक अगस्त 18, 2023।</p> <p>नोडल अधिकारी और प्रमुख नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण में परिवर्तन।</p>