



मुथूट्टु मिनी फाइनेंसर्स लिमिटेड

निर्देशक मंडल द्वारा उनकी बैठक में दिनांक 21-05-2025 को समीक्षित एवं अनुमोदित

निष्पक्ष व्यवहार संहिता

1. प्रस्तावना

निष्पक्ष व्यवहार संहिता (FPC) मुथूट्टु मिनी फाइनेंसर्स लिमिटेड (MMFL) द्वारा इस उद्देश्य से तैयार किया गया है कि इसके सभी हितधारकों, विशेषकर ग्राहकों को कंपनी द्वारा अपने उत्पादों एवं सेवाओं की पेशकश करते समय अपनाई जाने वाली प्रथाओं का एक प्रभावी अवलोकन प्रदान किया जा सके। यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता, RBI मास्टर निदेश – रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निदेश, 2023 (संदर्भ: RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24, दिनांक 19 अक्टूबर 2023) तथा मास्टर निदेश – रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया (सूक्ष्म वित्त ऋणों के लिए नियामक ढाँचा) निदेश, 2022 (संदर्भ: RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22, दिनांक 14 मार्च 2022) के अनुसार संशोधित किया गया है और इसका उद्देश्य ग्राहकों को कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाना है।

2. उद्देश्य

इस कोड का निर्माण निम्नलिखित उद्देश्यों को ध्यान में रखते हुए किया गया है:

- ग्राहकों को कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं एवं सेवाओं से संबंधित अपनाई जाने वाली प्रथाओं का प्रभावी अवलोकन उपलब्ध कराना।
- ग्राहकों को कंपनी द्वारा उपलब्ध कराई जाने वाली वित्तीय सुविधाओं एवं सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाना।
- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानदंड स्थापित कर, उचित, निष्पक्ष, पारदर्शी एवं विधिसम्मत प्रथाओं को प्रोत्साहित करना।
- ग्राहकों को यह बेहतर समझ प्रदान करना कि वे कंपनी से दी जाने वाली सेवाओं से यथोचित रूप से क्या अपेक्षा कर सकते हैं।
- प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाज़ार की शक्तियों का सामना करते हुए उच्चतर संचालन मानकों को प्राप्त करने का प्रयास करना।
- ग्राहकों और कंपनी के बीच निष्पक्ष एवं सौहार्दपूर्ण संबंधों को बढ़ावा देना।

3. मुख्य प्रतिबद्धताएँ

- ग्राहकों के साथ सभी लेन-देन में निष्पक्ष और उचित व्यवहार करना।
- इस कोड में उल्लिखित प्रतिबद्धताओं और मानकों का पालन करना, जो कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं पर लागू होते हैं।
- यह सुनिश्चित करना कि हमारे ऋण उत्पाद एवं सेवाएँ संबंधित कानूनों और विनियमों के अनुरूप हों।
- यह सुनिश्चित करना कि हितधारकों के साथ हमारे सभी लेन-देन ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हों।
- रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया (RBI), SEBI, IRDA आदि तथा अन्य सक्षम सरकारी और स्थानीय प्राधिकरणों द्वारा पारित/जारी सभी लागू कानूनों, विनियमों और दिशा-निर्देशों का पालन करना।
- कंपनी अपने वर्तमान ग्राहकों/संभावित ग्राहकों को अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में स्पष्ट एवं पूर्ण जानकारी प्रदान करेगी और किसी भी भ्रामक या संभावित रूप से गुमराह करने वाले विज्ञापन अथवा प्रचार का सहारा नहीं लेगी।
- कंपनी ग्राहकों की शिकायतों और सुझावों को शीघ्रता से निपटाने हेतु एक संरचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करने के लिए प्रतिबद्ध है, जिसमें एक स्पष्ट "वृद्धिक्रम व्यवस्था" या "एस्केलेशन मैट्रिक्स" सम्मिलित होगा।
- कंपनी अपनी वेबसाइट पर FPC प्रदर्शित करेगी और ग्राहक के अनुरोध पर FPC की प्रति उपलब्ध कराएगी।

4. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- शाखाओं में एक आवेदन सह अनुबंध / स्वीकृति / नियम एवं शर्तें (AAST) क्षेत्रीय भाषा में उपलब्ध होगा और इसे उधारकर्ता द्वारा हस्ताक्षरित किया जाएगा, साथ ही उस सोने के साथ जिसे वह ऋण के लिए गिरवी रखने का प्रस्ताव करता/करती है।
- शाखाओं में एक आवेदन सह अनुबंध / स्वीकृति / नियम एवं शर्तें (AAST), ऋण कार्ड सहित, क्षेत्रीय भाषा में उपलब्ध होगा और इसे सूक्ष्म वित्त उधारकर्ता द्वारा हस्ताक्षरित किया जाएगा।
- उधारकर्ता को किए जाने वाले सभी संचार क्षेत्रीय भाषा में अथवा ऐसी भाषा में होंगे जिसे उधारकर्ता समझ सके।
- ऋण आवेदन प्रपत्रों में वह सभी आवश्यक जानकारी सम्मिलित होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है। आवेदन प्रपत्र में उन दस्तावेजों का उल्लेख होगा जिन्हें आवेदन के साथ प्रस्तुत करना आवश्यक है।
- हस्ताक्षरित आवेदन प्रपत्र प्राप्त होने के बाद, उधारकर्ता को आवेदन निस्तारण हेतु समयसीमा सहित एक पावती प्रदान की जाएगी।
- ऋण संवितरण के समय उधारकर्ता को AAST की एक प्रति प्रदान की जाएगी।
- सभी संभावित उधारकर्ताओं को एक मुख्य तथ्य विवरण (KFS) जारी किया जाएगा ताकि वे ऋण अनुबंध निष्पादित करने से पूर्व एक सूचित दृष्टिकोण अपना सकें। मुख्य तथ्य विवरण (KFS) उस भाषा में लिखा जाएगा जिसे उधारकर्ता समझ सके। मुख्य तथ्य विवरण (KFS) की विषय-वस्तु उधारकर्ता को समझाई जाएगी और यह सुनिश्चित करने हेतु उसकी पावती ली जाएगी कि उसने इसे समझ लिया है।

5. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- सभी स्वर्ण ऋण (गोल्ड लोन्स) गिरवी रखे गए आभूषणों की शुद्धता के प्रारंभिक परीक्षण के आधार पर स्वीकृत किए जाएंगे। इनका बाद में कंपनी द्वारा नियुक्त योग्य/अनुभवी स्वर्ण परीक्षकों द्वारा सत्यापन किया जाएगा। यदि गिरवी रखे गए आभूषणों की शुद्धता कंपनी द्वारा स्वीकृत न्यूनतम स्तर से कम पाई जाती है अथवा गिरवी रखने के समय आंकी गई शुद्धता से कम होती है, तो कंपनी को ऐसे ऋण तुरंत या बिना किसी सूचना के वापस मँगाने का अधिकार सुरक्षित रहेगा।
- कंपनी उधारकर्ता को आवेदन सह अनुबंध / स्वीकृति / नियम एवं शर्तों (AAST) की एक प्रति जारी करेगी, जिसमें ऋण खाता संख्या, स्वीकृत ऋण राशि, गिरवी रखे गए आभूषणों का विवरण, लागू ब्याज दरें, अन्य शुल्क आदि की जानकारी सम्मिलित होगी। AAST पर कंपनी के अधिकृत अधिकारियों तथा उधारकर्ता के हस्ताक्षर होंगे और यह ग्राहक द्वारा शाखा में गिरवी रखी गई सुरक्षा (सोना) की रसीद के रूप में भी कार्य करेगा।
- सभी सूक्ष्म वित्त ऋण उचित समूह बैठक आयोजित कर, KYC दस्तावेजों का सत्यापन करने के बाद तथा उधारकर्ताओं की वार्षिक पारिवारिक आय, मासिक देनदारियों आदि का विश्लेषण करके स्वीकृत किए जाएंगे।

6. ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

- यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों का अनुपालन नहीं किया जाता है और उस पर कोई दंड लगाया जाता है, तो उसे "दंडात्मक शुल्क" माना जाएगा और इसे "दंडात्मक ब्याज" के रूप में नहीं लगाया जाएगा। दंडात्मक शुल्क को मूलधन में शामिल नहीं किया जाएगा।
- कंपनी ऋण अनुबंध में विलंबित भुगतान हेतु लगाए जाने वाले दंड को बोल्ड (मोटे अक्षरों) में उल्लेखित करेगी।
- दंडात्मक शुल्क की राशि और उसका कारण कंपनी द्वारा ऋण अनुबंध तथा महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तों/मुख्य तथ्य विवरण (KFS) में ग्राहकों को स्पष्ट किया जाएगा, साथ ही इसे कंपनी की वेबसाइट पर ब्याज दरें और सेवा शुल्क शीर्षक के अंतर्गत प्रदर्शित किया जाएगा।
- दंडात्मक शुल्क की राशि तर्कसंगत होगी और ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों एवं नियमों के अनुपालन न करने की स्थिति के अनुरूप होगी, तथा किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभावपूर्ण नहीं होगी।
- ऐसे मामलों में जहाँ ऋण 'व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' को गैर-व्यावसायिक प्रयोजनों के लिए स्वीकृत किए गए हों, उन पर लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्क समान परिस्थिति में गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं से अधिक नहीं होंगे।
- जब भी ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों के अनुपालन न करने के संबंध में उधारकर्ताओं को स्मरण-पत्र भेजा जाएगा, तो उस समय लागू दंडात्मक शुल्क की जानकारी भी दी जाएगी। इसके अतिरिक्त, दंडात्मक शुल्क लगाए जाने की प्रत्येक घटना और उसका कारण भी उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा।

7. ऋण संवितरण तथा शर्तों एवं नियमों में परिवर्तन

- कंपनी ऋण अनुबंध की शर्तों एवं नियमों में किसी भी प्रकार का परिवर्तन, जिसमें वितरण समय-सारणी, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्वभुगतान शुल्क आदि सम्मिलित हैं, के संबंध में उधारकर्ता को क्षेत्रीय भाषा में अथवा ऐसी भाषा में सूचना देगी जिसे उधारकर्ता समझ सके। ब्याज दरें, सेवाओं और अन्य शुल्कों में होने वाले सभी परिवर्तन केवल भावी रूप से ही लागू होंगे।
- अनुबंध के अंतर्गत भुगतान वापस मँगाने या शीघ्र भुगतान/प्रदर्शन कराने का निर्णय ऋण अनुबंध के अनुरूप होगा।

- कंपनी, सभी बकाया राशि अथवा ऋण की शेष राशि का पूर्ण भुगतान हो जाने पर, गिरवी रखी गई सभी प्रतिभूतियाँ मुक्त कर देगी; बशर्ते कि कंपनी को उनके विरुद्ध कोई वैध अधिकार या अन्य किसी दावे के लिए हक़दारी न हो। यदि ऐसा समायोजन का अधिकार प्रयोग किया जाता है, तो उधारकर्ता को उसकी सूचना दी जाएगी, जिसमें शेष दावों का पूरा ब्यौरा तथा वे शर्तें स्पष्ट होंगी जिनके अंतर्गत कंपनी संबंधित दावे के निपटारे/भुगतान तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की पात्र होगी।

8. KYC, मूल्यांकन, बीमा, प्रतिभूतियों का भंडारण, नीलामी आदि पर नीति

कंपनी निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित एक नीति लागू करेगी, जो निम्नलिखित पहलुओं को सम्मिलित करेगी:

- यह सुनिश्चित करने हेतु पर्याप्त कदम उठाए जाएँगे कि RBI द्वारा निर्धारित KYC दिशा-निर्देशों का पालन किया जाए और किसी भी ऋण को स्वीकृत करने से पहले ग्राहक पर पर्याप्त समुचित परिश्रम किया जाए।
- आभूषणों को संपार्श्विक सुरक्षा के रूप में स्वीकार करते समय उनकी मूल्य एवं शुद्धता का आकलन करने हेतु उपयुक्त मूल्यांकन प्रक्रिया अपनाई जाएगी।
- उधारकर्ता से एक घोषणा प्राप्त की जाएगी जिसमें वह स्वर्ण आभूषणों के स्वामित्व की पुष्टि करेगा।
- सभी शाखाओं में आभूषणों को सुरक्षित रखने हेतु मजबूत कक्ष अथवा तिजोरियाँ की समुचित भंडारण सुविधा होगी, जो प्रतिष्ठित निर्माताओं के BIS मानकों के अनुरूप हो। मजबूत कक्ष/तिजोरी की चाबियाँ दो अधिकारियों के पास अलग-अलग रखी जाएँगी और उनका संचालन संयुक्त रूप से किया जाएगा। सुरक्षा से संबंधित दिशा-निर्देशों का कड़ाई से पालन सुनिश्चित करने हेतु कर्मचारियों को निरंतर प्रशिक्षण दिया जाएगा। स्वर्ण वस्तुओं का समय-समय पर निरीक्षण आंतरिक लेखा परीक्षकों द्वारा किया जाएगा ताकि उनकी गुणवत्ता, मात्रा एवं उचित भंडारण सुनिश्चित हो सके।
- संपार्श्विक सुरक्षा के रूप में स्वीकार किए गए आभूषणों का पर्याप्त और उपयुक्त बीमा किया जाएगा।
- **गैर-भुगतान की स्थिति में नीलामी की प्रक्रिया पूर्णतः** पारदर्शी होगी। नीलामी से पूर्व उधारकर्ता को पूर्व सूचना दी जाएगी और किसी भी प्रकार का हितों का टकराव नहीं होगा। नीलामी की प्रक्रिया यह सुनिश्चित करेगी कि नीलामी के दौरान सभी लेन-देन में निष्पक्ष व्यावसायिक संबंध बनाए रखा जाए, जिसमें समूह कंपनियाँ और संबंधित संस्थाएँ भी सम्मिलित हों। नीलामी की प्रक्रिया से संबंधित विवरण ऋण दस्तावेज़ में दिया जाएगा। नीलामी केवल निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित नीलामीकर्ताओं के माध्यम से की जाएगी और कंपनी स्वयं नीलामी में भाग नहीं लेगी। नीलामी की सार्वजनिक घोषणा कम से कम दो समाचार पत्रों में विज्ञापन जारी कर की जाएगी — एक क्षेत्रीय भाषा में और दूसरा राष्ट्रीय दैनिक समाचार पत्र में।
- कंपनी के कार्य में किसी भी प्रकार की धोखाधड़ी होने पर उसकी जाँच उपयुक्त प्राधिकारी द्वारा की जाएगी और उपयुक्त अनुशासनिक प्राधिकारी द्वारा आवश्यक दंडात्मक कार्रवाई की जाएगी। अनुशासनिक प्राधिकारी के निर्णय की समीक्षा प्रबंध निदेशक द्वारा की जाएगी।

9. जिम्मेदार ऋण आचरण – व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ों की वापसी

- i) MMFL सभी मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ ऋण खाते का पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान होने के 30 दिनों के भीतर वापस करेगा तथा किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत भार (Charges) को हटा देगा।
- ii) उधारकर्ता को यह विकल्प दिया जाएगा कि वह मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ उस शाखा से प्राप्त करे जहाँ ऋण खाता संचालित था, अथवा MMFL के किसी अन्य कार्यालय से जहाँ वे दस्तावेज़ उपलब्ध हों — जैसा उसकी/उसके द्वारा वरीयता दी जाए।

- iii) मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समयसीमा और स्थान, प्रभावी तिथि पर या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्र में उल्लेखित होगा।
- iv) यदि एकल उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं में से किसी का निधन हो जाता है, तो उस आकस्मिक स्थिति से निपटने के लिए MMFL एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया अपनाएगा, जिसके अंतर्गत मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज कानूनी उत्तराधिकारियों को लौटाए जाएंगे। ऐसी प्रक्रिया MMFL की वेबसाइट पर अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ ग्राहक जानकारी हेतु प्रदर्शित की जाएगी।
- v) चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी में देरी होने पर तथा जिम्मेदार ऋण आचरण से संबंधित अन्य धाराओं के अंतर्गत क्षतिपूर्ति RBI परिपत्र संख्या DoR.MCS.REC.38/01.01.001/2023-24 दिनांक 13 सितंबर 2023 के अनुसार देय होगी।

10. सूक्ष्म वित्त उधारकर्ताओं के प्रति आचरण हेतु दिशा-निर्देश

- a) कंपनी के पास ऋण अनुबंध का एक मानक प्रपत्र होगा। ऋण अनुबंध प्राथमिकता के आधार पर क्षेत्रीय भाषा में होगा।
- b) ऋण अनुबंध में निम्नलिखित का उल्लेख किया जाएगा:
 - ऋण की सभी शर्तें एवं नियम।
 - ऋण की मूल्य निर्धारण (प्राइसिंग) को ब्याज दर नीति में पृथक रूप से प्रदान किया गया है।
 - विलंबित भुगतान की स्थिति में दंड (यदि कोई हो) केवल बकाया राशि पर लगाया जाएगा, संपूर्ण ऋण राशि पर नहीं।
 - उधारकर्ता से किसी प्रकार की सुरक्षा जमा/मार्जिन नहीं लिया जाएगा।
 - ऋण स्वीकृति की तिथि और पहली किस्त के पुनर्भुगतान की नियत तिथि के बीच का स्थगन काल।
 - यह आश्वासन कि उधारकर्ता के डाटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।
- c) ऋण कार्ड में निम्नलिखित विवरण दर्शाए जाएंगे:
 - वसूल की जाने वाली प्रभावी ब्याज दर।
 - ऋण से संबंधित सभी अन्य शर्तें एवं नियम।
 - मूल्य निर्धारण पर एक सरल तथ्य पत्रक।
 - ऐसी जानकारी जो उधारकर्ता की सही पहचान करती हो तथा कंपनी द्वारा प्राप्त सभी पुनर्भुगतानों, जिनमें किश्तें और अंतिम मुक्ति शामिल हैं, की स्वीकृति।
 - ऋण कार्ड में कंपनी द्वारा स्थापित शिकायत निवारण तंत्र का स्पष्ट उल्लेख होगा, साथ ही प्राधिकृत नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर भी दिया जाएगा।
 - यदि कोई गैर-ऋण उत्पाद जारी किया जाता है, तो यह केवल उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से होगा और इसकी शुल्क संरचना ऋण कार्ड में ही बताई जाएगी।

- ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियाँ क्षेत्रीय भाषा में की जाएँगी।

11. ग्राहक सेवा एवं शिकायत निवारण

- कंपनी ग्राहक शिकायतों/असंतोष को रोकने और न्यूनतम करने हेतु सभी संभव कदम उठाएगी।
- कंपनी ग्राहकों को यह सुविधा प्रदान करेगी कि वे अपनी समस्त या आंशिक देनदारियाँ कंपनी की शाखा में अथवा ऑनलाइन चुका सकें, बशर्ते कि गिरवी रखी गई सुरक्षा की सुपुर्दगी केवल उसी शाखा से की जाएगी जहाँ मूल रूप से ऋण वितरित किया गया था।
- कंपनी एक प्रभावी ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगी, जिसके विवरण उसकी वेबसाइट और सभी शाखाओं में प्रदर्शित किए जाएँगे। इस तंत्र में, अन्य बातों के साथ-साथ, उन अधिकारियों के नाम व पदनाम, जिनके पास शिकायत दर्ज की जा सकती है, उनके डाक पते/दूरभाष संख्या/ईमेल पता, एस्केलेशन मैट्रिक्स, शिकायत प्राप्ति की पावती देने की समयसीमा, शिकायत निपटान की समयसीमा आदि का उल्लेख होगा। जहाँ-जहाँ कंपनी का व्यवसाय संचालित होता है, उन सभी कार्यालयों में RBI के क्षेत्रीय कार्यालय, तिरुवनंतपुरम (जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय आता है) के संपूर्ण संपर्क विवरण उपलब्ध कराए जाएँगे, ताकि यदि कंपनी द्वारा शिकायत प्राप्त होने के एक माह के भीतर ग्राहक की समस्या का निवारण न हो सके, तो ग्राहक सीधे RBI से संपर्क कर सके।

12. विपणन एवं प्रचार-प्रसार

- a) कंपनी जानबूझकर ऐसा कोई उत्पाद उपलब्ध नहीं कराएगी जो ग्राहक की आवश्यकता या अपेक्षा के विपरीत हो।
- b) कंपनी किसी भी उत्पाद का विपणन या विज्ञापन छिपे हुए शुल्कों के साथ नहीं करेगी। ऋण योजनाओं, प्रति ग्राम ऋण शुल्क आदि से संबंधित संपूर्ण एवं अद्यतन जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर तथा शाखाओं में प्रदर्शित की जाएगी।
- c) कंपनी के प्रबंधन द्वारा समय-समय पर लिए जाने वाले निर्णयों के आधार पर पूर्ण अथवा चयनित जानकारी विभिन्न माध्यमों — जैसे मीडिया चैनल, पोस्टर, पुस्तिकाएँ, नोटिस, डिस्प्ले आदि — के माध्यम से भी उपलब्ध कराई जाएगी।

13. देय राशि की वसूली, हकदारी (Lien) का प्रयोग एवं सुरक्षा की सुपुर्दगी

- i) कंपनी, निष्पक्ष व्यवहार के सिद्धांत के अनुसार, सामान्यतः ऋण को पूर्व निर्धारित अवधि से पहले वापस नहीं मँगाएगी। हालाँकि, ऐसी अप्रत्याशित अथवा असामान्य परिस्थितियों में, जहाँ कंपनी के हित प्रतिकूल रूप से प्रभावित होते हैं — जैसे सुरक्षा का मूल्य पर्याप्त रूप से कम हो जाना, सोने की गुणवत्ता अस्वीकार्य पाई जाना, अथवा किसी नियामकीय/सरकारी निर्देश के कारण — कंपनी को ऐसा करने का अधिकार होगा। इन सभी मामलों में ऋण की पूर्व-आह्वान (Recall) से पहले ग्राहक को उचित एवं यथोचित सूचना दी जाएगी।
- ii) कंपनी केवल गिरवी रखी गई सुरक्षा अथवा मौजूदा ऋणों के निपटान पर उत्पन्न अतिरिक्त नकदी पर वैध हकदारी का ही प्रयोग करेगी। ऐसा हक तभी उत्पन्न होगा जब ग्राहक की अन्य देनदारियाँ शेष हों — चाहे सीधे तौर पर या गारंटर के रूप में। इस हक के प्रयोग की उचित सूचना कंपनी द्वारा ग्राहक को दी जाएगी।
- iii) कंपनी ग्राहक द्वारा किए गए सभी नकद भुगतानों की तुरंत एक हस्ताक्षरित और सामान्यतः सिस्टम द्वारा जनित रसीद जारी करेगी। कंपनी चेक, इलेक्ट्रॉनिक अंतरण आदि के माध्यम से भी भुगतान स्वीकार करेगी, बशर्ते कि सुरक्षा (गोल्ड) की वापसी केवल भुगतान की प्राप्ति की पुष्टि के बाद ही की जाएगी।

- iv) कंपनी, मांग किए जाने पर, ऋण अवधि के दौरान अथवा खाता बंद होने पर तुरंत ग्राहक या उसके विधिवत अधिकृत प्रतिनिधि को ऋण खाते का विवरण उपलब्ध कराएगी। हालाँकि, यदि खाता बंद होने के 30 कैलेंडर दिनों के बाद ऐसी माँग की जाती है, तो कंपनी अपने विवेक से ग्राहक से विवरण उपलब्ध कराने हेतु उचित प्रसंस्करण शुल्क ले सकती है।
- v) कंपनी केवल अंतिम उपाय के रूप में ही सुरक्षा (गोल्ड) के निपटान का सहारा लेगी और वह भी तब, जब ग्राहक को देय राशि का पुनर्भुगतान करने हेतु पर्याप्त और उचित सूचना दी जा चुकी हो। ऐसी सूचना स्वीकृति पत्र (गिरवी रसीद) में उल्लिखित शर्तों तथा लागू कानूनों और नियामकीय दिशा-निर्देशों के अनुरूप होगी। जब ग्राहक कंपनी द्वारा ऋण खाता, ब्याज और अन्य शुल्क सहित, बंद करने हेतु भेजे गए संचार का सकारात्मक उत्तर नहीं देता, तब सुरक्षा (गोल्ड) का निपटान सार्वजनिक नीलामी के माध्यम से किया जाएगा।
- vi) कंपनी ग्राहकों को प्रोत्साहित करती है और वरीयता देती है कि वे सभी देनदारियों का पूर्ण निपटान होते ही तुरंत सुरक्षा वापस ले लें। हालाँकि, यदि ऋण खाता बंद होने के बाद किसी अपवाद स्वरूप परिस्थिति में, जो कंपनी की अक्षमता के कारण नहीं है, ग्राहक सुरक्षा (गोल्ड) वापस लेने में असमर्थ रहता है, तो उचित सुरक्षित भंडारण शुल्क लिया जा सकता है, जिसकी जानकारी ग्राहकों को समय पर दे दी जाएगी।
- vii) कंपनी ग्राहकों के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, सिवाय उन स्थितियों के जहाँ ऐसा करना ऋण अनुबंध की शर्तों एवं नियमों के अंतर्गत आवश्यक हो, अथवा जब उधारकर्ता द्वारा लेन-देन के समय दी गई जानकारी अपर्याप्त या असत्य पाई जाती है।

सभी ऋण कंपनी के एकमात्र विवेकाधिकार पर स्वीकृत किए जाते हैं।

14. गोपनीयता

- उधारकर्ता की अनुमति के बिना, कंपनी सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी।
- कंपनी उधारकर्ताओं के लेन-देन का विवरण किसी अन्य व्यक्ति को प्रकट नहीं करेगी, सिवाय निम्नलिखित परिस्थितियों के:
 1. यदि कंपनी को किसी वैधानिक अथवा नियामकीय निकाय/प्राधिकरण को नियामकीय निर्देशों के अनुसार जानकारी उपलब्ध करानी आवश्यक हो।
 2. यदि सार्वजनिक कर्तव्य के अंतर्गत जानकारी प्रकट करना आवश्यक हो।
 3. यदि उधारकर्ताओं के हित में ऐसी जानकारी देना आवश्यक हो (जैसे: धोखाधड़ी की रोकथाम)।
 4. यदि उधारकर्ता ने कंपनी को यह अनुमति दी हो कि वह ऐसी जानकारी अपनी समूह/सहयोगी/संलग्न संस्थाओं अथवा किसी अन्य व्यक्ति/संस्था को दे, जैसा कि विशेष रूप से सहमति की गई हो।

15. सामान्य प्रावधान

- कंपनी उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचेगी, सिवाय उन उद्देश्यों के जिनका उल्लेख ऋण अनुबंध की शर्तों एवं नियमों में किया गया है (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले न बताई गई जानकारी सामने न आ जाए)।
- ऋण की वसूली के मामले में कंपनी किसी भी प्रकार की अनुचित उत्पीड़न की कार्यवाही नहीं करेगी, जैसे — असामान्य समय पर बार-बार उधारकर्ताओं को परेशान करना, ऋण वसूली हेतु शारीरिक बल प्रयोग करना इत्यादि।

- यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण खाता स्थानांतरित करने का अनुरोध प्राप्त होता है, तो कंपनी अपनी सहमति या आपत्ति (यदि कोई हो) अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित करेगी। ऐसा स्थानांतरण पारदर्शी संविदात्मक शर्तों एवं विधि के अनुरूप होगा।
- कंपनी उत्पादों और सुविधाओं, जिसमें ऋण सुविधाएँ भी शामिल हैं, के वितरण में शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों के साथ उनकी अक्षमता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी की सभी शाखाएँ ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने में हर संभव सहायता प्रदान करेंगी। कंपनी अपने सभी स्तरों पर कर्मचारियों हेतु आयोजित प्रशिक्षण कार्यक्रमों में विकलांग व्यक्तियों को विधि और अंतरराष्ट्रीय संधियों द्वारा गारंटीकृत अधिकारों से संबंधित उपयुक्त मॉड्यूल सम्मिलित करेगी।
- इसके अतिरिक्त, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण शिकायत निवारण तंत्र के अंतर्गत किया जाए।
- इस कोड की RBI परिपत्रों द्वारा अधिसूचित संशोधनों के अनुसार समय-समय पर समीक्षा और अद्यतन किया जाएगा।
