# नलवा सन्स इन्वैस्टमेन्ट्स लिमिटेड

**सीआईएन :** L65993DL1970PLC146414

**पंजीकृत कार्यालय :** 28, नजफगढ़ रोड़, मोती नगर इन्डस्ट्रियल एरिया, नई दिल्ली-110 015

**फोन नं.:** (011) 45021854, 45021812

**शाखा कार्यालयः** ओ.पी. जिंदल मार्ग, हिसार–125 005, हरियाणा

**फोन नं.:** 01662-222471-83

**Email Id.:** investorcare@nalwasons.com, **Website:** www.nalwasons.com


## उचित व्यवहार संहिता (Fair Practice Code)

| दस्तावेज़ नियंत्रण विवरण (Document Control Sheet) | |
|---|---|
| **दस्तावेज़ का नाम** | उचित व्यवहार संहिता (Fair Practice Code) |
| **कंपनी का नाम** | नलवा सन्स इन्वेस्टमेंट्स लिमिटेड |
| **अनुमोदनकर्ता** | निदेशक मंडल |
| **समीक्षा** | प्रतिवर्ष |
| **निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदन की तिथि** | 28 मई, 2024 |

इस नीति को "उचित व्यवहार संहिता (Fair Practice Code)" के नाम से जाना जाएगा, जिसे आगे "संहिता" कहा जाएगा।

यह उचित व्यवहार संहिता भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – स्केल आधारित विनियमन) मास्टर निर्देश, 2023, तथा समय-समय पर किए गए संशोधनों के अनुसार तैयार की गई है।

निदेशक मंडल ने दिनांक 28 मई, 2024 को इस संशोधित उचित व्यवहार संहिता को अनुमोदित एवं अंगीकृत किया है।

यह संहिता कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार में अपनाए जाने वाले सामान्य सिद्धांतों एवं प्रक्रियाओं को निर्धारित करती है, जिससे निम्नलिखित उद्देश्यों की पूर्ति सुनिश्चित हो सके—

- ग्राहकों के साथ निष्पक्ष एवं पारदर्शी व्यवहार।
- ग्राहकों के साथ समानता एवं विश्वास पर आधारित संबंध स्थापित करना।
- ग्राहक व्यवहार से संबंधित लागू नियामकीय प्रावधानों का अनुपालन सुनिश्चित करना।
- ग्राहकों की शिकायतों के प्रभावी एवं समयबद्ध निवारण हेतु सुदृढ़ व्यवस्था उपलब्ध कराना।

## परिभाषाएँ (Definitions)

"कंपनी" से अभिप्राय नलवा सन्स इन्वेस्टमेंट्स लिमिटेड से है, जिसके लिए यह उचित व्यवहार संहिता बनाई गई है।

"निदेशक मंडल" से अभिप्राय नालवा सन्स इन्वेस्टमेंट्स लिमिटेड के निदेशक मंडल से है।

"संहिता" से अभिप्राय इस उचित व्यवहार संहिता से है, जिसमें समय-समय पर संशोधन किए जा सकते हैं।

"उधारकर्ता/ग्राहक" से अभिप्राय नालवा सन्स इन्वेस्टमेंट्स लिमिटेड के वर्तमान अथवा संभावित उधारकर्ताओं एवं ग्राहकों से है।

## प्रयोजन (Purpose)

यह संहिता ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय कंपनी द्वारा अपनाए जाने वाले न्यूनतम निष्पक्ष व्यवहार मानकों को निर्धारित करती है।

यह ग्राहकों को आवश्यक जानकारी उपलब्ध कराती है तथा यह स्पष्ट करती है कि कंपनी दैनिक कार्यों के दौरान ग्राहकों के साथ किस प्रकार व्यवहार करेगी।

यह संहिता सभी ग्राहकों पर लागू होगी, जिनमें वे ग्राहक भी शामिल हैं जिन्होंने सोशल मीडिया अथवा किसी अन्य माध्यम से शिकायत या पूछताछ दर्ज कराई हो। कंपनी सभी ग्राहकों को आवश्यकता पड़ने पर उपलब्ध शिकायत निवारण माध्यमों का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित करती है।

## उद्देश्य (Objective)

इस संहिता को निम्नलिखित उद्देश्यों की पूर्ति हेतु विकसित किया गया है—

1. ग्राहकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार सुनिश्चित करना तथा उनके साथ सौहार्दपूर्ण संबंध विकसित करना।
2. अधिक पारदर्शिता प्रदान करना जिससे ग्राहक कंपनी के उत्पादों एवं सेवाओं को बेहतर ढंग से समझ सकें तथा सूचित निर्णय ले सकें।
3. कंपनी के प्रति ग्राहकों का विश्वास सुदृढ़ करना।

4. ग्राहकों के साथ व्यवहार में उचित, निष्पक्ष एवं पारदर्शी व्यावसायिक मानकों का पालन करना।
5. स्वस्थ प्रतिस्पर्धा के माध्यम से उच्च परिचालन मानकों को प्रोत्साहित करना।
6. आवश्यक होने पर विधि द्वारा निर्धारित प्रक्रिया का पालन करते हुए ऋण वसूली एवं प्रवर्तन करना।

## प्रतिबद्धता (Commitment)

कंपनी सदैव निष्पक्ष, तर्कसंगत एवं उद्योग में प्रचलित सर्वोत्तम प्रथाओं के अनुरूप कार्य करने का प्रयास करेगी।

कंपनी अपने उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार करते समय सभी लागू कानूनों, नियमों एवं विनियमों का पालन करेगी तथा ईमानदारी, पारदर्शिता एवं नैतिक मूल्यों का अनुसरण करेगी।

ग्राहकों के साथ संवाद करते समय कंपनी निम्नलिखित विषयों से संबंधित स्पष्ट जानकारी उपलब्ध कराने का हर संभव प्रयास करेगी—

1. कंपनी द्वारा उपलब्ध कराए जाने वाले विभिन्न उत्पाद एवं सेवाएँ।
2. नियम एवं शर्तें, ब्याज दरें तथा सेवा शुल्क।
3. ग्राहकों को उपलब्ध लाभ तथा उनसे संबंधित प्रभाव।
4. किसी भी प्रकार की पूछताछ हेतु संबंधित संपर्क अधिकारी।

यह संहिता कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी।

कंपनी उधारकर्ताओं से संबंधित सभी सूचनाओं को पूर्णतः गोपनीय रखेगी तथा विधि द्वारा अपेक्षित अथवा उधारकर्ता की अनुमति के अतिरिक्त किसी भी जानकारी का प्रकटीकरण नहीं करेगी।

कंपनी अपने उधारकर्ताओं को उनके खातों एवं उपलब्ध सुविधाओं से संबंधित जानकारी प्राप्त करने के अधिकार के विषय में समय-समय पर अवगत कराएगी।

कंपनी किसी भी वित्तीय लेन-देन से पूर्व ब्याज दर, शुल्क, गणना की विधि एवं अन्य वित्तीय विवरणों की जानकारी उधारकर्ता को उपलब्ध कराएगी।

## ऋण आवेदन एवं उनकी प्रक्रिया (Applications for Loans and their Processing)

उधारकर्ता के साथ सभी पत्राचार अंग्रेज़ी भाषा अथवा ऐसी भाषा में किया जाएगा जिसे वह भली-भाँति समझता हो।

सामान्य व्यवसायिक प्रक्रिया के अंतर्गत कंपनी अपने उधारकर्ताओं को ऋण प्राप्त करने हेतु अपनाई जाने वाली प्रक्रिया एवं आवश्यक औपचारिकताओं के संबंध में समुचित मार्गदर्शन प्रदान करेगी।

कंपनी के "**ऋण आवेदन पत्र**" एवं अन्य संबंधित दस्तावेजों में ऐसी समस्त जानकारी सम्मिलित होगी जो उधारकर्ता द्वारा प्रस्तुत की जानी आवश्यक हो अथवा जो उसके हितों को प्रभावित करती हो।

कंपनी उधारकर्ता को ऐसी आवश्यक जानकारी उपलब्ध कराएगी जिससे वह अन्य गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFCs) द्वारा प्रदान की जा रही समान शर्तों एवं सुविधाओं की तुलना कर सके तथा तथ्यों के आधार पर उचित एवं सूचित निर्णय ले सके।

ऋण अनुबंध की समस्त शर्तों एवं प्रावधानों को उधारकर्ता को उसकी समझ में आने वाली स्थानीय (वर्नाक्युलर) भाषा में भी समझाया जाएगा।

ऋण आवेदन पत्र में उन दस्तावेजों की सूची भी दी जा सकती है जिन्हें आवेदन के साथ प्रस्तुत करना आवश्यक होगा।

ऋण आवेदन प्राप्त होने पर कंपनी उधारकर्ता को उसकी प्राप्ति की रसीद (Acknowledgement) उपलब्ध कराएगी। जहाँ तक संभव होगा, इस रसीद में आवेदन के निस्तारण की संभावित समय-सीमा भी अंकित होगी।

कंपनी उचित समयावधि के भीतर ऋण आवेदन का परीक्षण करेगी तथा यदि किसी अतिरिक्त सूचना अथवा दस्तावेज़ की आवश्यकता होगी तो उसकी जानकारी उधारकर्ता को समय पर प्रदान करेगी।

## ऋण मूल्यांकन एवं नियम एवं शर्तें (Loan Appraisal and Terms & Conditions)

उधारकर्ता द्वारा प्रस्तुत प्रत्येक ऋण आवेदन का स्वतंत्र रूप से गुण-दोष के आधार पर परीक्षण किया जाएगा।

ऋण स्वीकृति अथवा अस्वीकृति का निर्णय लेने से पूर्व कंपनी संपत्ति के स्वामित्व, उधारकर्ता की पहचान, संस्था की वैधानिक स्थिति, प्रस्तावित प्रतिभूति (Security), गारंटी (यदि कोई हो) तथा अन्य आवश्यक दस्तावेजों का परीक्षण करेगी।

कंपनी ऋण स्वीकृत करने से पूर्व उधारकर्ता की वित्तीय क्षमता एवं ऋण चुकाने की योग्यता (Creditworthiness) का समुचित मूल्यांकन करेगी, जो ऋण स्वीकृति का एक महत्वपूर्ण आधार होगा।

ऋण स्वीकृत होने पर कंपनी स्वीकृति पत्र (Sanction Letter) अथवा अन्य उपयुक्त माध्यम से उधारकर्ता को निम्नलिखित विवरण लिखित रूप में उपलब्ध कराएगी—

- स्वीकृत ऋण सीमा अथवा राशि;
- ऋण की सभी नियम एवं शर्तें;
- वार्षिकीकृत ब्याज दर (Annualised Rate of Interest);
- ब्याज की गणना एवं लागू करने की विधि;
- अन्य लागू शुल्क एवं प्रभार।

उधारकर्ता द्वारा इन नियम एवं शर्तों की स्वीकृति कंपनी अपने अभिलेखों में सुरक्षित रखेगी।

ऋण स्वीकृति अथवा वितरण (Disbursement) के समय कंपनी उधारकर्ता को उसकी समझ के अनुसार ऋण अनुबंध की एक प्रति तथा उसमें उल्लिखित सभी संलग्नकों (Enclosures) की प्रतियाँ उपलब्ध कराएगी।

## ऋण खातों में दण्डात्मक शुल्क (Penal Charges in Loan Accounts)

यदि उधारकर्ता ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों का पालन नहीं करता है, तो उस स्थिति में लगाए जाने वाले शुल्क को **"दण्डात्मक शुल्क (Penal Charges)"** माना जाएगा।

ऐसे दण्डात्मक शुल्क को ऋण पर देय ब्याज दर का भाग नहीं माना जाएगा तथा इसे ब्याज दर में जोड़ा नहीं जाएगा।

दण्डात्मक शुल्क का पूंजीकरण (Capitalisation) नहीं किया जाएगा तथा उस पर अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा। तथापि, इससे ऋण पर देय सामान्य ब्याज की गणना एवं चक्रवृद्धि ब्याज संबंधी प्रक्रियाएँ प्रभावित नहीं होंगी।

कंपनी ऋण अनुबंध में सहमत ब्याज दर के अतिरिक्त किसी नए ब्याज घटक को लागू नहीं करेगी।

दण्डात्मक शुल्क की राशि उचित, न्यायसंगत एवं ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण उल्लंघन की गंभीरता के अनुरूप होगी।

कंपनी समान प्रकार के ऋण अथवा उत्पाद श्रेणी में किसी भी उधारकर्ता के साथ दण्डात्मक शुल्क के संबंध में भेदभाव नहीं करेगी।

व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसायिक उद्देश्य के अतिरिक्त अन्य प्रयोजनों हेतु प्रदान किए गए ऋणों पर लगाया जाने वाला दण्डात्मक शुल्क, समान परिस्थितियों में गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लगाए जाने वाले शुल्क से अधिक नहीं होगा।

कंपनी ऋण अनुबंध, मुख्य नियम एवं शर्तों (Most Important Terms and Conditions) तथा **Key Fact Statement (KFS)** में दण्डात्मक शुल्क की राशि एवं उसके लगाए जाने के कारणों का स्पष्ट उल्लेख करेगी।

यह जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर **ब्याज दर एवं सेवा शुल्क (Interest Rates and Service Charges)** अनुभाग में भी प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएगी।

जब भी कंपनी उधारकर्ता को ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों के उल्लंघन के संबंध में कोई अनुस्मारक (Reminder) भेजेगी, तब लागू दण्डात्मक शुल्क का विवरण भी उसके साथ उपलब्ध कराया जाएगा।

यदि किसी मामले में दण्डात्मक शुल्क लगाया जाता है, तो उसके कारणों की जानकारी भी उधारकर्ता को स्पष्ट रूप से लिखित रूप में दी जाएगी।

## ऋण का वितरण (जिसमें नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सम्मिलित है)(Disbursement of Loans including Changes in Terms and Conditions)

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण का वितरण ऋण अनुबंध में सहमत नियमों एवं शर्तों के अनुसार समयबद्ध रूप से किया जाए।

ब्याज दरों, सेवा शुल्कों अथवा अन्य प्रभारों में किए जाने वाले किसी भी परिवर्तन को केवल भावी प्रभाव (ProspectiveEffect) से लागू किया जाएगा। इस संबंध में ऋण अनुबंध में स्पष्ट प्रावधान किया जाएगा।

ऋण स्वीकृति अथवा वितरण के समय कंपनी प्रत्येक उधारकर्ता को उसकी समझ के अनुसार ऋण अनुबंध की एक प्रति तथा उसमें उल्लिखित सभी संलग्नकों (Enclosures) की प्रतियाँ उपलब्ध कराएगी।

यदि ऋण अनुबंध की किसी भी शर्त में परिवर्तन किया जाता है, जैसे—

- ऋण वितरण की अनुसूची (Disbursement Schedule),
- ब्याज दर,
- सेवा शुल्क,
- पूर्व भुगतान (Pre-payment) शुल्क,
- अथवा अन्य किसी नियम एवं शर्त,

तो कंपनी इसकी सूचना उधारकर्ता को लिखित रूप में ऐसी भाषा में देगी जिसे वह समझता हो।

ऋण अनुबंध के अंतर्गत देय राशि की समयपूर्व वसूली (Recall of Loan) अथवा भुगतान अवधि में परिवर्तन (Acceleration of Payment) संबंधी कोई भी निर्णय ऋण अनुबंध की शर्तों के अनुरूप ही लिया जाएगा।

ऋण से संबंधित सभी प्रतिभूतियाँ (यदि कोई हों) ऋण की संपूर्ण बकाया राशि के भुगतान अथवा समायोजन के पश्चात उधारकर्ता को वापस कर दी जाएँगी।

यदि कंपनी को उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य वैध दावे के संबंध में प्रतिभूतियों पर समायोजन (Set-off) अथवा ग्रहणाधिकार (Lien) का अधिकार प्राप्त हो, तो कंपनी ऐसे अधिकार का प्रयोग करने से पूर्व उधारकर्ता को लिखित सूचना देगी।

इस सूचना में निम्नलिखित विवरण सम्मिलित होंगे—

- शेष दावे का पूर्ण विवरण;
- प्रतिभूतियाँ रोकने का कारण;
- वह अवधि अथवा शर्तें जिनके पूरा होने पर प्रतिभूतियाँ वापस की जाएँगी।

## बकाया राशि की वसूली (Collection of Dues)

कंपनी अपने ग्राहकों को उनकी बकाया देयताओं के संबंध में पूर्ण एवं स्पष्ट जानकारी उपलब्ध कराएगी तथा भुगतान हेतु उन्हें युक्तिसंगत समय प्रदान करेगी।

उधारकर्ता द्वारा समस्त बकाया राशि का भुगतान किए जाने अथवा ऋण खाते के पूर्ण समायोजन के पश्चात कंपनी सभी प्रतिभूतियाँ वापस कर देगी, बशर्ते कि कंपनी को किसी अन्य वैध दावे के संबंध में प्रतिभूतियों पर ग्रहणाधिकार (Lien) अथवा समायोजन (Set-off) का अधिकार प्राप्त न हो।

यदि कंपनी ऐसे अधिकार का प्रयोग करती है, तो वह उधारकर्ता को लिखित सूचना प्रदान करेगी जिसमें—

- शेष दावे का विवरण,
- प्रतिभूतियाँ रोकने का कारण,
- तथा उन्हें वापस करने की शर्तें

स्पष्ट रूप से उल्लिखित होंगी।

कंपनी अपने वैध हितों की सुरक्षा करते हुए बकाया राशि की वसूली के लिए केवल उचित, न्यायसंगत एवं विधिसम्मत उपाय अपनाएगी।

ऋण वसूली के दौरान कंपनी किसी प्रकार की अनुचित, अपमानजनक अथवा भय उत्पन्न करने वाली कार्यवाही नहीं करेगी।

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके अधिकारी एवं कर्मचारी ग्राहकों के साथ शिष्ट, सम्मानजनक एवं व्यावसायिक व्यवहार करें तथा उन्हें इस संबंध में आवश्यक प्रशिक्षण प्रदान किया जाए।

## ब्याज दरें (Interest Rates)

कंपनी अपने आंतरिक सिद्धांतों, नीतियों तथा लागू नियामकीय दिशा-निर्देशों के अनुसार ऋणों एवं अग्रिमों पर लागू ब्याज दरों का निर्धारण करेगी।

ब्याज दरों की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी, जिसमें निम्नलिखित कारकों पर विचार किया जाएगा—

- निधियों की लागत (Cost of Funds);
- व्यवसायिक परिस्थितियाँ;
- बाजार की स्थिति;
- जोखिम प्रीमियम (Risk Premium);

- लाभांश (Margin);
- अन्य संबंधित वित्तीय एवं नियामकीय कारक।

कंपनी विभिन्न श्रेणी के उधारकर्ताओं के लिए अलग-अलग ब्याज दर निर्धारित किए जाने के आधार एवं कारणों की जानकारी उधारकर्ता को ऋण स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से उपलब्ध कराएगी।

यह जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध रहेगी।

सभी ब्याज दरें वार्षिक आधार (Annualised Basis) पर व्यक्त की जाएँगी।

कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को दिए गए फ्लोटिंग रेट (Floating Rate) अवधि ऋणों (Term Loans) के पूर्व समापन (Foreclosure) अथवा पूर्व भुगतान (Pre-payment) पर कोई शुल्क अथवा दण्ड नहीं लगाएगी।

## गोपनीयता (Confidentiality)

कंपनी अपने ग्राहकों की निजता (Privacy) का पूर्ण सम्मान करेगी।

ग्राहकों के साथ सभी प्रकार का संवाद शिष्ट, विनम्र एवं सम्मानजनक भाषा में किया जाएगा।

उधारकर्ता से संबंधित किसी भी जानकारी को गोपनीय रखा जाएगा तथा उसका प्रकटीकरण केवल निम्न परिस्थितियों में किया जाएगा—

- जब किसी विधि अथवा नियामकीय प्राधिकरण द्वारा इसकी अपेक्षा की जाए;
- जब उधारकर्ता द्वारा लिखित अनुमति प्रदान की गई हो;
- अथवा जब सार्वजनिक हित में ऐसा करना आवश्यक हो।

## अन्य दिशा-निर्देश(Other Guidelines)

कंपनी ऋण अनुबंध में वर्णित शर्तों के अतिरिक्त उधारकर्ता के कार्यों अथवा व्यवसाय में अनावश्यक हस्तक्षेप नहीं करेगी।

यदि कंपनी को ऐसी कोई नई महत्वपूर्ण जानकारी प्राप्त होती है जो पूर्व में उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं की गई थी और जिसका ऋण पर प्रभाव पड़ता हो, तो कंपनी आवश्यकतानुसार उचित कार्रवाई कर सकेगी।

यदि उधारकर्ता अपने ऋण खाते को किसी अन्य संस्था में स्थानांतरित (Transfer) करने का अनुरोध करता है, तो कंपनी सामान्यतः ऐसे अनुरोध की प्राप्ति की तिथि से **21 दिनों** के भीतर अपनी सहमति अथवा आपत्ति लिखित रूप में सूचित करेगी।

ऐसा स्थानांतरण लागू कानूनों एवं अनुबंध की पारदर्शी शर्तों के अनुरूप किया जाएगा।

बकाया राशि की वसूली के दौरान कंपनी किसी प्रकार के उत्पीड़न, अनुचित दबाव, धमकी, बल प्रयोग, अनुचित समय पर संपर्क अथवा किसी भी प्रकार के असभ्य व्यवहार का सहारा नहीं लेगी।

कंपनी अपने कर्मचारियों को नियमित रूप से प्रशिक्षण प्रदान करेगी ताकि वे ग्राहकों के साथ मर्यादित, सम्मानजनक एवं व्यावसायिक व्यवहार सुनिश्चित कर सकें।

व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसायिक उद्देश्य के अतिरिक्त अन्य प्रयोजनों के लिए स्वीकृत फ्लोटिंग रेट अवधि ऋणों पर कंपनी पूर्व भुगतान अथवा पूर्व समापन शुल्क नहीं लगाएगी।

## शिकायत निवारण तंत्र (Grievance Redressal Mechanism)

वर्तमान प्रतिस्पर्धात्मक व्यावसायिक वातावरण में उत्कृष्ट ग्राहक सेवा व्यवसाय की निरंतर वृद्धि का एक महत्वपूर्ण आधार है। किसी भी संस्था के व्यवसाय संचालन में ग्राहकों की शिकायतें एक सामान्य एवं स्वाभाविक प्रक्रिया का हिस्सा होती हैं।

**नलवा सन्स इन्वेस्टमेंट्स लिमिटेड** में ग्राहक सेवा एवं ग्राहक संतुष्टि हमारी सर्वोच्च प्राथमिकता है। हमारा विश्वास है कि त्वरित, प्रभावी एवं पारदर्शी सेवा न केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करती है, बल्कि वर्तमान ग्राहकों का विश्वास बनाए रखने में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है।

इसी उद्देश्य से कंपनी ने ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने तथा शिकायतों के प्रभावी एवं समयबद्ध निवारण के लिए एक सुव्यवस्थित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है।

कंपनी का यह तंत्र इस प्रकार विकसित किया गया है कि प्रत्येक शिकायत का निपटारा निष्पक्ष, पारदर्शी, न्यायसंगत तथा लागू कानूनों एवं नियामकीय प्रावधानों के अनुरूप किया जा सके।

## उद्देश्य एवं प्रमुख प्रतिबद्धताएँ (Purpose / Key Commitments)

कंपनी अपने ग्राहकों के प्रति निम्नलिखित प्रतिबद्धताओं का पालन करेगी—

1. सभी ग्राहकों के साथ निष्पक्ष, समान एवं सम्मानजनक व्यवहार सुनिश्चित करना।
2. ग्राहकों की शिकायतों एवं अभ्यावेदनों का यथाशीघ्र एवं प्रभावी निवारण करना।
3. ग्राहकों की शिकायतों, प्रश्नों एवं सुझावों को ध्यानपूर्वक समझकर उनका संतोषजनक समाधान उपलब्ध कराना।
4. ग्राहकों को शिकायत निवारण प्रक्रिया, उपलब्ध मंचों तथा संबंधित अधिकारियों के बारे में स्पष्ट जानकारी उपलब्ध कराना।
5. प्रत्येक ग्राहक की गोपनीयता, गरिमा एवं सम्मान का पूर्ण संरक्षण करना तथा उनके साथ सदैव विनम्र एवं व्यावसायिक व्यवहार करना।

## ग्राहक शिकायतों के निस्तारण की व्यवस्था (Machinery to Handle Customer Complaints / Grievances)

कंपनी एक **शिकायत निवारण अधिकारी (Grievance Redressal Officer)** नियुक्त करेगी, जो कंपनी अथवा कंपनी की ओर से प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष रूप से कार्य करने वाले किसी व्यक्ति के विरुद्ध प्राप्त सभी शिकायतों का अभिलेख रखेगा।

यदि किसी ग्राहक द्वारा लिखित शिकायत प्राप्त होती है, तो शिकायत निवारण अधिकारी उसे विधिवत अभिलेखित करेगा तथा उसका रिकॉर्ड निर्धारित डेटाबेस में सुरक्षित रखेगा।

शिकायत निवारण अधिकारी शिकायत प्राप्त होने की तिथि से **15 (पंद्रह) दिनों** के भीतर शिकायत के समाधान का हरसंभव प्रयास करेगा।

यदि किसी शिकायत के समाधान में अधिक समय अपेक्षित हो, तो इसकी सूचना संबंधित ग्राहक को उचित कारणों सहित प्रदान की जाएगी।

शिकायत के निस्तारण की प्रगति से ग्राहक को समय-समय पर अवगत कराया जाएगा।

यदि शिकायत कंपनी के किसी अधिकारी अथवा कर्मचारी के आचरण अथवा कार्यवाही से संबंधित हो, तो शिकायत निवारण अधिकारी आवश्यक समाधान विकसित करने एवं शिकायत के निस्तारण हेतु उचित कार्रवाई सुनिश्चित करेगा।

### शिकायत निवारण अधिकारी

**नाम:** श्री अजय गोयल
**कार्यालय का पता:**
शाखा कार्यालय,
ओ.पी. जिंदल मार्ग,
हिसार – 125005, हरियाणा
**ई-मेल:** investorcare@nalwasons.com
**दूरभाष:** 01662-222471-83

यदि ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं है अथवा शिकायत प्राप्त होने के **15 (पंद्रह) दिनों** के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो वह अपनी शिकायत **नोडल अधिकारी (Nodal Officer)** के समक्ष प्रस्तुत कर सकता है।

### नोडल अधिकारी

**नाम:** श्री महेन्द्र कुमार गोयल
**कार्यालय का पता:**
शाखा कार्यालय,
ओ.पी. जिंदल मार्ग,
हिसार – 125005, हरियाणा
**ई-मेल:** Mahendergoel1957@gmail.com
**दूरभाष:** 01662-222471-83

यदि शिकायत दर्ज किए जाने की तिथि से **एक माह** के भीतर भी शिकायत का संतोषजनक निस्तारण नहीं होता है, तो ग्राहक भारतीय रिज़र्व बैंक के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी के समक्ष शिकायत प्रस्तुत कर सकता है।

**पदनाम:**
मुख्य महाप्रबंधक,
पर्यवेक्षण विभाग,
भारतीय रिज़र्व बैंक
**पता:**
रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया,
6, संसद मार्ग,
नई दिल्ली – 110001
**दूरभाष:** 011-23714456
**ई-मेल:** dnbsnewdelhi@rbi.org.in

## ग्राहक सेवा टीम की जिम्मेदारियाँ (Responsibilities of Customer Care Team)

ग्राहक सेवा टीम का दायित्व होगा कि वह ग्राहकों की शिकायतों का यथाशीघ्र एवं संतोषजनक समाधान सुनिश्चित करे।

शिकायत प्राप्त होने पर ग्राहक को उसकी प्राप्ति की पुष्टि (Acknowledgement) प्रदान की जाएगी, जिसमें शिकायत के समाधान की संभावित समय-सीमा भी अंकित होगी।

यदि किसी शिकायत का समाधान निर्धारित स्तर पर संभव नहीं है, तो ग्राहक को उपलब्ध उच्च स्तरीय शिकायत निवारण मंचों की जानकारी प्रदान की जाएगी।

यदि ग्राहक सेवा टीम शिकायत का समाधान करने में असमर्थ रहती है, तो वह प्रकरण को शिकायत निवारण अधिकारी के पास अग्रेषित करेगी।

शिकायत का समाधान हो जाने पर निर्धारित समय-सीमा के भीतर ग्राहक को इसकी सूचना प्रदान की जाएगी।

## अत्यधिक ब्याज दरों का विनियमन (Regulation of Excessive Interest Charged)

कंपनी ने ब्याज दर, प्रसंस्करण शुल्क (Processing Charges) एवं अन्य प्रभार निर्धारित करने हेतु उपयुक्त आंतरिक सिद्धांत एवं प्रक्रियाएँ निर्धारित की हैं।

ऋण पर लागू ब्याज दर का निर्धारण मुख्यतः निम्नलिखित कारकों के आधार पर किया जाएगा—

- उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति;
- व्यवसाय की प्रकृति;
- व्यवसाय को प्रभावित करने वाला नियामकीय वातावरण;
- प्रतिस्पर्धात्मक परिस्थितियाँ;
- ऋण से संबंधित जोखिम;
- निधियों की लागत;
- अन्य प्रासंगिक वित्तीय एवं व्यवसायिक कारक।

ऋण की संपूर्ण अवधि में देय कुल ब्याज एवं लागू ब्याज दर की जानकारी उधारकर्ता को स्पष्ट रूप से उपलब्ध कराई जाएगी ताकि वह अपनी कुल वित्तीय देनदारी से पूर्णतः अवगत रह सके।

यह जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध रहेगी तथा ब्याज दरों में किसी भी परिवर्तन की स्थिति में उसे समय-समय पर अद्यतन किया जाएगा।

निदेशक मंडल ने ब्याज दर, प्रसंस्करण शुल्क एवं अन्य प्रभार निर्धारित करने हेतु उपयुक्त आंतरिक सिद्धांत एवं प्रक्रियाएँ अनुमोदित की हैं।

## संहिता की समीक्षा (Review of the Code)

निदेशक मंडल प्रतिवर्ष इस **उचित व्यवहार संहिता (Fair Practice Code)** के अनुपालन तथा शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावशीलता की समीक्षा करेगा।

समीक्षा के दौरान यह सुनिश्चित किया जाएगा कि—

- संहिता का प्रभावी अनुपालन हो रहा है;
- शिकायत निवारण तंत्र सुचारु रूप से कार्य कर रहा है;
- ग्राहकों के हितों का पर्याप्त संरक्षण हो रहा है;
- भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी नवीनतम दिशा-निर्देशों एवं अन्य लागू विधिक प्रावधानों का पूर्ण अनुपालन सुनिश्चित किया जा रहा है।