


NEOGROWTH Lending simplified. Growth amplified.	उचित व्यवहार संहिता पर नीति	दस्तावेज़ संख्या:
		संस्करण संख्या: 1.5
		जारी दिनांक: 29.11..2024
		प्रभावी दिनांक: 29.11.2024

लेखक सूचकांक

तैयारकर्ता	समीक्षक		अनुमोदनकर्ता
श्री संजय रावत मुख्य अनुपालन अधिकारी	नाम	पद	निदेशक मंडल
	रवि वालिया	सीआरओ	
	अमोल देहरकर	सीपीओ	
	दीपक गोस्वामी	सीएफओ	
	मनमीत सावनी	सीएफओ	
	योगेश नाखवा	ईवीपी, संचालन	
	विकास कोरटलवार	एसवीपी, मानव संसाधन (एचआर)	
	वसुधा चौधरी	एसवीपी, क्रेडिट	
	गौरी शाह	एसवीपी, जोखिम	

संशोधन इतिहास


जारी तिथि	संस्करण संख्या	संशोधित खंड
13 सितंबर'19	1.0	प्रथम जारी
11 जनवरी'21	1.1	शिकायत निवारण अधिकारी/नोडल अधिकारी के पते में संशोधन
01 मार्च'24	1.2	केवल अभिरक्षा सचिवीय से अनुपालन में परिवर्तित (एसईसी > सीएमपी)

 Lending simplified. Growth amplified.	उचित व्यवहार संहिता पर नीति	दस्तावेज़ संख्या:
		संस्करण संख्या: 1.5
		जारी दिनांक: 29.11..2024
		प्रभावी दिनांक: 29.11.2024

06-04-24	1.3	नीति को नियामक (आरबीआई) दिशानिर्देशों में उल्लिखित उचित व्यवहार संहिता से संबंधित सभी प्रासंगिक आवश्यकताओं को कवर करने के लिए संशोधित किया गया है, जो निम्नानुसार हैं: क) मास्टर दिशानिर्देश – भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) दिशानिर्देश, 2023, समय-समय पर यथा संशोधित। ख) उचित उधार व्यवहार - ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क दिनांक 18 अगस्त, 2023 ग) जिम्मेदार उधार आचरण – व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों की रिलीज़ दिनांक 13 सितंबर, 2023
26-06-24	1.4	नीति को प्रधान कार्यालय के स्थानांतरित पते और नवनियुक्त शिकायत निवारण अधिकारी के विवरण को कवर करने के लिए संशोधित किया गया है।
29-11-24	1.5	नीति का कवरेज निम्नलिखित द्वारा बढ़ाया गया है: i. आरबीआई परिपत्र "ऋण एवं अग्रिमों के लिए प्रमुख तथ्य विवरण (KFS)" के अनुसार KFS आवश्यकताओं सहित मुख्य रूप से उचित व्यवहार संहिता से संबंधित प्रासंगिक नियामक आवश्यकताओं को शामिल करना ii. आरबीआई परिपत्र " <u>उधारदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता - ब्याज का प्रभार</u> " के अनुसार ऋण खाते पर ब्याज प्रभारित करते समय अपनाए जाने वाले उचित व्यवहार दृष्टिकोण का उल्लेख iii. अन्य छोटे परिवर्तन

महत्वपूर्ण टिप्पणी:

यदि किसी भी समय इस नीति और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी किसी विनियम, नियम, दिशानिर्देश, अधिसूचना, स्पष्टीकरण, परिपत्र, मास्टर परिपत्र/निर्देश के बीच व्याख्या/जानकारी का विरोध होता है, तो भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी ऐसे विनियमों, नियमों, दिशानिर्देशों, अधिसूचना, स्पष्टीकरण, परिपत्रों, मास्टर निर्देशों की व्याख्या मान्य होगी।

 Lending simplified. Growth amplified.	उचित व्यवहार संहिता पर नीति	दस्तावेज़ संख्या:
		संस्करण संख्या: 1.5
		जारी दिनांक: 29.11..2024
		प्रभावी दिनांक: 29.11.2024

परिचय

आरबीआई मास्टर निर्देश – रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – स्केल आधारित विनियम) निर्देश, 2023” को समय-समय पर संशोधित किया जाता है, जो सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स द्वारा तैयार और मंजूर उचित व्यवहार के लिए व्यापक मार्गदर्शिकाएं निर्धारित करता है।

उचित व्यवहार संहिता का उद्देश्य ग्राहकों को कंपनी द्वारा उन्हें मिलने वाली सुविधाओं और सेवाओं के बारे में अच्छे से बताना और समझाना है। यह संहिता ग्राहकों को उन्हें उनके द्वारा उपयोग की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में बेहतर निर्णय लेने में सहायक होगा और साथ ही यह ऐसे किसी ऋण पर भी लागू होगा जिसे कंपनी मंजूर या वितरित कर सकती है।

उचित व्यवहार संहिता से संबंधित आरबीआई दिशानिर्देशों में किसी भी आगामी संशोधन के बाद, संशोधित आरबीआई निर्देश अद्यतित दिशानिर्देशों/अनुदेशों के साथ प्रासंगिक न होने पर वर्तमान उचित व्यवहार संहिता में परिवर्तन किए जाएंगे।

उचित व्यवहार संहिता

पूर्वोक्त मास्टर निर्देश के संदर्भ में, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा सभी गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) को जारी किए गए, NeoGrowth क्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड (“NeoGrowth”/“कंपनी”), एक एनबीएफसी ने अपना एफपीसी तैयार किया है, जिसमें अंतर गठबंधन सहित, उम्मीदवार ऋण आवेदन में संबंधित शर्तों और नियमों पर खुलासा करने के सिद्धांत, उनके प्रोसेसिंग, मंजूरी, लोन की मॉनिटरिंग और वसूली और अन्य वित्तीय उत्पाद जो उपलब्ध कराए जा रहे हैं, उनकी शिकायतों का समाधान प्रणाली इत्यादि शामिल करता है।


NeoGrowth की नीति है और रहेगी कि कंपनी द्वारा प्रस्तावित सभी वित्तीय उत्पादों को जाति, जात, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, आयु या शारीरिक अक्षमता आदि के आधार पर किसी भेदभाव के बिना योग्य आवेदकों के लिए उपलब्ध किया जाए।

संक्षेप में, कंपनी का व्यापार प्रभावी रूप से, ग्राहक-केंद्रितता और कॉर्पोरेट गवर्नेंस के सिद्धांतों पर ध्यान केंद्रित करते हुए, वर्तमान विधायकीय और नियामकीय आवश्यकताओं के अनुसार आयोजित किया जाएगा।

इसके अलावा, कंपनी अपने कार्यान्वयन में उचित व्यवहार संहिता का पालन करेगी, जिसके प्रमुख तत्व निम्नलिखित हैं:

1. लोन के लिए एप्लिकेशन और उसकी प्रोसेसिंग:

- कंपनी ने अपने ग्राहकों को प्रस्तावित सभी उत्पादों की प्रकृति के आधार पर एक लोन एप्लिकेशन फॉर्म तैयार किया है। लोन एप्लिकेशन फॉर्म में ग्राहकों की आवश्यक जानकारी, उत्पाद की सुविधाएं और लोन प्रोसेसिंग के लिए सबमिट किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेज़ शामिल हैं।

 Lending simplified. Growth amplified.	उचित व्यवहार संहिता पर नीति	दस्तावेज़ संख्या:
		संस्करण संख्या: 1.5
		जारी दिनांक: 29.11..2024
		प्रभावी दिनांक: 29.11.2024


- लोन एप्लिकेशन फॉर्म को अंग्रेज़ी में उपलब्ध किया गया है/स्थानीय भाषा में समझाया गया है और संभावित उधारकर्ताओं के लिए आसान जांच/समझ के लिए आवेदक की स्थानीय भाषा में समझाया गया है.
- NeoGrowth के लोन एप्लिकेशन में वह सभी आवश्यक जानकारी शामिल है जो संभावित उधारकर्ताओं या उम्मीदवारों के हितों को प्रभावित कर सकती है, जिससे अन्य ऋण प्रदाताओं द्वारा प्रस्तावित नियम व शर्तों के साथ विचारपूर्ण तुलना की जा सके और आवेदक द्वारा सूचित या बेहतर निर्णय लिया जा सके.
- लोन एप्लिकेशन फॉर्म में सबमिट किए जाने वाले दस्तावेज़ों की सूची दी गई है, जिसमें आरबीआई के केवाईसी दिशानिर्देशों के तहत सबमिट किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेज़ भी शामिल है.
- NeoGrowth संभावित उधारकर्ता को लोन एप्लिकेशन की प्राप्ति के लिए रसीद प्रदान करता है. इस रसीद में बताया गया होता है कि लोन एप्लिकेशन को किस समय समाप्त किया जाएगा.

2. लोन मूल्यांकन और नियम/शर्तें:

- कंपनी उधारकर्ता के क्रेडिट की प्रारंभिक जांच करेगी, जो एप्लिकेशन पर निर्णय लेने के लिए महत्वपूर्ण मापदंड होगा. यह मूल्यांकन कंपनी की क्रेडिट नीति, नियम और प्रक्रियाओं के साथ अनुसंधान में लागू किया जाएगा.
- NeoGrowth लिखित रूप में संभावित उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र या अन्य तरीके से लोन एप्लिकेशन के भविष्य की स्थिति के बारे में बताता है. लोन मंजूरी के मामले में, मंजूरी पत्र में मंजूर किए गए लोन की राशि और नियम व शर्तों के साथ वार्षिक क्रेडिट की दर और उसके एप्लिकेशन की विधि को शामिल करता है.
- उधारकर्ता द्वारा संचालित नियमों और शर्तों की स्वीकृति को NeoGrowth अपने रिकॉर्ड में सुरक्षित रखती है, डिजिटल या भौतिक मोड में जैसा उपयुक्त हो और साथ ही उधारकर्ता को उसकी एक प्रति या कॉपी भी दी जाती है.
- कंपनी को लोन समझौते देरी में पुनर्भुगतान के लिए दंड शुल्क या यदि कोई लागू कर हो, तो उसका उल्लेख बोल्ड अक्षरों में करना चाहिए.
- NeoGrowth, लोन का वितरण करते समय सभी ग्राहकों को उधारकर्ता द्वारा समझे गए अनुसार लोन समझौते की एक प्रति या कॉपी के साथ ही लोन समझौते में प्रस्तुत प्रत्येक संलग्नक की एक प्रति भी प्रदान करता है.

3 KFS आवश्यकताएं

- कंपनी सभी संभावित उधारकर्ताओं को ऋण अनुबंध निष्पादित करने से पहले एक सूचित दृष्टिकोण लेने में मदद करने के लिए KFS प्रदान करेगी, जो आरबीआई के केवाईसी मास्टर निर्देश के [अनुबंध ए](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/CIRCULARKFS1504242_A.pdf) में दिए गए मानकीकृत प्रारूप के अनुसार होगा (लिंक - अनुबंध ए: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/CIRCULARKFS1504242_A.pdf)

 Lending simplified. Growth amplified.	उचित व्यवहार संहिता पर नीति	दस्तावेज़ संख्या:
		संस्करण संख्या: 1.5
		जारी दिनांक: 29.11..2024
		प्रभावी दिनांक: 29.11.2024

ii. KFS ऐसे उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखा जाएगा। KFS की सामग्री उधारकर्ता को समझाई जाएगी और इस आशय की पावती प्राप्त की जाएगी कि उसने इसे समझ लिया है।

iii. इसके अलावा, KFS को एक विशिष्ट प्रस्ताव संख्या के साथ प्रदान किया जाएगा और सात दिन या उससे अधिक की अवधि वाले ऋणों के लिए कम से कम तीन कार्य दिवसों की वैधता अवधि, और सात दिन से कम अवधि वाले ऋणों के लिए एक कार्य दिवस की वैधता अवधि होगी।

क. व्याख्या

ख. वैधता अवधि का अर्थ है कंपनी द्वारा KFS प्रदान किए जाने के बाद उधारकर्ता के पास ऋण की शर्तों से सहमत होने के लिए उपलब्ध अवधि। वैधता अवधि के दौरान उधारकर्ता द्वारा सहमति दिए जाने पर कंपनी KFS में दर्शाई गई ऋण की शर्तों से बाध्य होगी।

iv. KFS में वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) की गणना पत्रक और ऋण अवधि के दौरान ऋण की परिशोधन अनुसूची भी शामिल होगी। एपीआर में कंपनी द्वारा लगाए जाने वाले सभी शुल्क शामिल होंगे। एक काल्पनिक ऋण के लिए एपीआर की गणना और पुनर्भुगतान अनुसूची के प्रकटीकरण के उदाहरणात्मक उदाहरण क्रमशः [अनुबंध बी](#) और [सी](#) में दिए गए हैं।


(लिंक – अनुबंध बी -

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/CIRCULARKFS1504242_B.pdf

लिंक – अनुबंध सी -

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/CIRCULARKFS1504242_C.pdf

v. तृतीय-पक्ष सेवा प्रदाताओं की ओर से वास्तविक आधार पर कंपनी द्वारा उधारकर्ताओं से वसूल किए गए शुल्क, जैसे बीमा शुल्क, कानूनी शुल्क आदि, भी एपीआर का हिस्सा होंगे और अलग से प्रकट किए जाएंगे। सभी मामलों में जहां कंपनी ऐसे शुल्कों की वसूली में शामिल है, प्रत्येक भुगतान के लिए रसीदें और संबंधित दस्तावेज़ उचित समय के भीतर उधारकर्ता को प्रदान किए जाएंगे।

 Lending simplified. Growth amplified.	उचित व्यवहार संहिता पर नीति	दस्तावेज़ संख्या:
		संस्करण संख्या: 1.5
		जारी दिनांक: 29.11..2024
		प्रभावी दिनांक: 29.11.2024

- vi. कोई भी शुल्क, प्रभार आदि जो KFS में उल्लिखित नहीं हैं, कंपनी द्वारा उधारकर्ता से ऋण की अवधि के दौरान किसी भी चरण में उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति के बिना नहीं वसूले जा सकते हैं।
- vii. KFS को ऋण समझौते के हिस्से के रूप में एक सारांश बॉक्स के रूप में भी शामिल किया जाएगा।

4 लोन खातों में दंड शुल्क *:


- यदि उधारकर्ता लोन समझौते की प्रमुख नियम व शर्तों की अवहेलना करता है, तो उससे 'दंड शुल्क' के तौर पर दंड लिया जाता है और यह दंड 'दंड ब्याज' के तौर पर नहीं लिया जाता है, जिसे लोन पर लगाए गए ब्याज के रूप में जोड़ा जाता हो.
- दंड शुल्क का पूंजीकरण नहीं होगा, अर्थात इस पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लिया जाएगा. हालांकि, यह सामान्य ब्याज की गणना में ब्याज की सामान्य प्रक्रिया को प्रभावित नहीं करेगा.
- NeoGrowth किसी भी ब्याज दर के लिए कोई अतिरिक्त घटक नहीं लाएगी और कंपनी इन दिशानिर्देशों का अक्षर और भावना में अनुपालन सुनिश्चित करेगी.
- दंड शुल्क की मात्रा सार्थक और लोन समझौते की प्रमुख नियम व शर्तों के अवहेलन के संबंध में उचित और न्यायसंगत होनी चाहिए, जिसमें किसी विशेष लोन/उत्पाद श्रेणी के तहत कोई भेदभाव नहीं होना चाहिए.
- 'व्यक्तिगत उधारदाताओं को उद्योग के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए' लोन मंजूर के मामले में, दंड शुल्क सामग्री नियमों और शर्तों के समान गैर अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के लिए लागू दंड शुल्क से अधिक नहीं होगा.
- कंपनी को ग्राहकों को लोन समझौते और महत्वपूर्ण शर्तों/लागू मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) में दंड शुल्क की मात्रा और कारण स्पष्ट तौर पर बताना चाहिए, जिसे कंपनी की वेबसाइट पर शुल्क की अनुसूची के तहत प्रदर्शित किया जाएगा.
- जब उधारकर्ताओं को लोन की प्रमुख नियम व शर्तों के गैर-अनुपालन के अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तब उन्हें लागू दंड शुल्क के बारे में भी सूचित किया जाएगा. इसके अलावा, दंड शुल्क के लगाने का कोई भी उदाहरण और कारण भी सूचित किया जाएगा.

कंपनी ने मौजूदा बोर्ड द्वारा मंजूर की गई दंड शुल्कों पर नीति को अपडेट किया है और यही नीति वेबसाइट पर उपलब्ध है.

5 उचित ऋण आचरण – व्यक्तिगत लोन के भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों को जारी करना

कंपनी पूर्ण भुगतान और लोन खाते के समापन के प्राप्त होने पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों को जारी करने में श्रेष्ठ प्रथाओं को अपनाएगी ताकि भविष्य में ग्राहक शिकायतों और विवादों से बचा जा सके. उधारकर्ताओं के सामने आने वाली समस्याओं का समाधान करने के लिए उचित ऋण देने को बढ़ाना देने के लिए, निम्नलिखित निर्देशों का पालन किया जाएगा:

क. चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों को जारी करना:

 Lending simplified. Growth amplified.	उचित व्यवहार संहिता पर नीति	दस्तावेज़ संख्या:
		संस्करण संख्या: 1.5
		जारी दिनांक: 29.11..2024
		प्रभावी दिनांक: 29.11.2024

- कंपनी लोन खाते के पूर्ण भुगतान/निपटान की तारीख से 30 दिन के भीतर सभी चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों को जारी करेगी और किसी भी रजिस्ट्री के साथ पंजीकृत शुल्क हटा देगी.
- उधारकर्ता को उसकी पसंद के अनुसार या तो उस शाखा से मूल चल/अचल संपत्ति को प्राप्त करने का विकल्प दिया जाएगा जहां लोन खाता संचालित का गया था या कंपनी के किसी कार्यालय से जहां दस्तावेज़ उपलब्ध हो.
- मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों की समयरेखा और वापसी समयसीमा को जारी या प्रभावी तारीख पर लोन मंजूरी पत्र में उल्लेख किया जाएगा.
- एकल उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं के निधन की आकस्मिक घटना को संबोधित करने के लिए, कंपनी को चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों को कानूनी उत्तरदाताओं को लौटाने के लिए एक अच्छे से आयोजित प्रक्रिया होनी चाहिए. ऐसी प्रक्रिया को एनबीएफसी की वेबसाइट पर अन्य समान नीतियों के साथ ग्राहक जानकारी के लिए प्रदर्शित किया जाना चाहिए.

ख. चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों को जारी करने में देरी के लिए मुआवज़ा:


- लोन के पूर्ण भुगतान/निपटान की तारीख से 30 दिन के बाद, चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों को जारी करने में देरी हो या संबंधित रजिस्ट्री सहित सैटिसफ़ैक्शन फॉर्म पर शुल्क लगाया जाए या पर्याप्त विवाद प्रस्तुत न किया जाए, तो कंपनी उधारकर्ता को ऐसी देरी का कारण सूचित करेगी. जहां देरी कंपनी के कारण हो, वहां कंपनी उधारकर्ता को देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹5000 के दर पर मुआवज़ा देगी.
- यदि चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों को आंशिक तौर पर पूरी तरह से कोई नुकसान होता है, तो कंपनी उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों के प्रमाणित/प्रतिलिपि प्राप्त करने में मदद करेगी और उपरोक्त खंड (ii) में बताए गए अनुसार मुआवज़ा देने के साथ-साथ इससे संबंधित खर्चे भी उठाएगी. हालांकि, इस तरह के मामलों में, कंपनी को प्रक्रिया पूरा करने के लिए अतिरिक्त 30 दिन का समय मिलेगा और देरी अवधि पर जुर्माने की गणना इसके बाद से की जाएगी (अर्थात, कुल 60 दिन के बाद).
- इन निर्देशों के तहत दिया गया मुआवज़ा किसी अन्य लागू कानून के अनुसार उधारकर्ता को किसी कोई अन्य मुआवज़ा प्राप्त करने के अधिकारों को नुकसान नहीं पहुंचाएगा.

ग. प्रयोज्यता:

- ऊपर पैराग्राफ़ बी में दिए गए निर्देशों को 1 दिसंबर, 2023 को या इसके बाद किसी भी मामले में लागू किया जाएगा, जहां चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों को जारी करने की अवधि समाप्त होती है.

6. नियम व शर्तों में बदलाव सहित लोन का वितरण:

- NeoGrowth लोन का वितरण, अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क आदि सहित नियम व शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को अंग्रेज़ी या स्थानीय भाषा/उधारकर्ता द्वारा समझे जाने वाली भाषा में नोटिस भेजती है. ब्याज दरों और में बदलाव संभावना के रूप में प्रभावी होते हैं और इस मामले में लोन समझौते में उचित शर्त शामिल की जाती है.


 <p>NEOGROWTH Lending simplified. Growth amplified.</p>	<p>उचित व्यवहार संहिता पर नीति</p>	<p>दस्तावेज़ संख्या:</p>
		<p>संस्करण संख्या: 1.5</p>
		<p>जारी दिनांक: 29.11..2024</p>
		<p>प्रभावी दिनांक: 29.11.2024</p>

- लोन समझौते के अनुसार, समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/आगे बढ़ाने का निर्णय तालमेल से लिया जाता है.
- NeoGrowth सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या किसी वैध अधिकार के तहत लोन की बकाया राशि के रियलाइजेशन पर या उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगा. उधारकर्ता को उन बकाया दावों और शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ उचित सूचना दी जाएगी जिसके तहत कंपनी को सुरक्षा रखने/सेट ऑफ़ करने का अधिकार दिया जाएगा.

7. सामान्य:

- NeoGrowth लोन दस्तावेज़ों के नियम और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर लोन लेनेवालों के कार्यों में हस्तक्षेप करने से बचता है, जब तक कि उधारकर्ता द्वारा जानबूझकर या अन्यथा पहले से किसी नई जानकारी को स्पष्ट न किया गया हो.
- उधारकर्ता से अन्य एनबीएफसी, बैंक या वित्तीय संस्था को लोन खाते के स्थानांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त करने की स्थिति में, NeoGrowth या अन्यथा, यदि कोई है तो, की सहमति या असहमति के प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा. ऐसा स्थानांतरण उधारकर्ता के साथ की गई अनुबंध की शर्तों के अनुसार होगा और समय-समय पर लागू होने वाले विधि, नियम, विनियम और दिशानिर्देशों के साथ संगत होगा.
- लोन की वसूली के मामले में, NeoGrowth केवल उन उपायों का सहारा लेगा जो कानूनी और वैधता रूप से उपलब्ध हैं और किसी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा, जैसे उधारकर्ताओं को किसी भी समय फ़ोन करना या परेशान करना, लोन की वसूली के लिए बल का प्रयोग करना आदि. चूंकि ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों का अशिष्ट व्यवहार भी शामिल है, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों से उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण दिया जाए।
- कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को सह-बाध्यकारी(बाध्यकारियों) के साथ या बिना, व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर पूर्व-समापन शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगी
- NeoGrowth ने लोन के लिए वार्षिक आधार पर लगाए जाने वाले शुल्क पर लगने वाली व्याज दर को निर्धारित करने के लिए एक ऐसी व्याज दर नीति अपनाई है जिसमें उचित कारकों को ध्यान में रखा गया है जैसे निधि की लागत, मार्जिन, जोखिम प्रीमियम आदि और साथ ही इसे लोन एप्लिकेशन फ़ॉर्म में उधारकर्ता को बताया जाएगा और कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जाएगा.

8. शिकायत निवारण प्रक्रिया:

 Lending simplified. Growth amplified.	उचित व्यवहार संहिता पर नीति	दस्तावेज़ संख्या:
		संस्करण संख्या: 1.5
		जारी दिनांक: 29.11..2024
		प्रभावी दिनांक: 29.11.2024

- कंपनी द्वारा इस संबंध में उत्पन्न विवादों को सुलझाने के लिए उपयुक्त शिकायत निवारण प्रक्रिया की स्थापना की है। इस तरह की प्रक्रिया सुनिश्चित करती है कि संबंधित पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों को कम से कम अगले स्तर पर सुना जाए और उनका निपटारा किया जाए।
- NeoGrowth अपने उन ग्राहकों का मार्गदर्शन करता है जो शिकायत दर्ज करना चाहते हैं और साथ ही बताता है कि अगर ग्राहक परिणाम से असंतुष्ट हो, तो उसे क्या करना चाहिए।
- मामले की जांच करने के बाद, NeoGrowth जितना जल्दी हो सके एक प्रतिक्रिया भेजता है।
- NeoGrowth अपने ग्राहकों की शिकायतों को सुलझाने के लिए एक अधिकारी को निर्धारित करता है, जो व्यापार प्रथाओं, लोन से जुड़े निर्णय, लोन प्रबंधन और वसूली से संबंधित होता है और साथ ही इसके बारे में मंजूरी पत्र में भी बताया जाता है।

कंपनी अपने ग्राहकों के लाभ के लिए अपनी शाखाओं/स्थानों में जहां व्यापार होता है, वहां प्रमुखता से निम्न जानकारी प्रदर्शित करेगा:

- शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन / मोबाइल नंबर और ईमेल पता), जिससे आम लोग या जनता कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान हेतु संपर्क कर सकती है।
- मुख्य नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन / मोबाइल नंबर और ईमेल पता), जिससे आम लोग या जनता कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान हेतु संपर्क कर सकती है।
- रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 ('योजना')
- अंग्रेज़ी, हिंदी और क्षेत्रीय भाषा में योजना की प्रमुख विशेषताएं।
- यदि एक महीने के भीतर शिकायत / विवाद का समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक भारतीय रिज़र्व बैंक के पास शिकायत दर्ज करने के लिए अपील कर सकता है, जिसका पोर्टल है <https://cms.rbi.org.in/>
- शिकायत निवारण अधिकारी / नोडल कार्यालय का संपर्क विवरण निम्नलिखित है:

श्री योगेश नखवा

मुख्य नोडल अधिकारी

NeoGrowth Credit Private Limited


टाइम्स स्क्वायर, टावर ई, 9वीं मंज़िल, अंधेरी कुर्ला रोड, मरोल, अंधेरी पूर्व – 400059.

ईमेल आईडी: nodalofficer@neogrowth.in

सुश्री बिजल पटवा

शिकायत निवारण अधिकारी

NeoGrowth Credit Private Limited

 Lending simplified. Growth amplified.	उचित व्यवहार संहिता पर नीति	दस्तावेज़ संख्या:
		संस्करण संख्या: 1.5
		जारी दिनांक: 29.11..2024
		प्रभावी दिनांक: 29.11.2024

टाइम्स स्क्वायर, टावर ई, 9वीं मंज़िल, अंधेरी कुर्ला रोड, मरोल, अंधेरी पूर्व – 400059.

ईमेल आईडी: grievanceofficer@neogrowth.in

कर्मचारियों को शारीरिक रूप से विकलांग व्यक्तियों और महिलाओं के साथ विशेष रूप से सावधान और विनम्र रहने के लिए संवेदनशील बने रहने को कहा जाता है.

9. रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना 2021:


- लोकपाल योजना के तहत, कंपनी ने प्रिंसिपल नोडल अधिकारी (पीएनओ) को नियुक्त किया है, जो कंपनी का प्रतिनिधित्व करेगा और लोकपाल को कंपनी के खिलाफ दर्ज की गई शिकायतों के संबंध में जानकारी प्रदान करेगा.
- ग्राहकों के लाभ के लिए, जहां व्यावसायिक गतिविधि की जाती है, उन्ही शाखाओं / स्थानों पर प्रिंसिपल नोडल अधिकारी (पीएनओ) का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफ़ोन / मोबाइल नंबर और ईमेल) के साथ, लोकपाल को शिकायत दर्ज करने के पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के विवरण को भी प्रदर्शित किया जाएगा.
- योजना की महत्वपूर्ण विशेषताओं को प्रमुखता से सभी कार्यालयों और शाखाओं में अंग्रेज़ी, हिंदी और क्षेत्रीय भाषाओं में प्रदर्शित किया जाएगा, ताकि कार्यालय या शाखा पर आने वाले व्यक्ति को योजना के बारे में पर्याप्त जानकारी हो.
- लोकपाल योजना की प्रमुख विशेषताओं, योजना की प्रतिलिपि और प्रिंसिपल नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण को प्रमुखता से वेबसाइट पर प्रदर्शित और अपडेट किया जाएगा.

10. उचित व्यवहार संहिता की भाषा और मोड:

उचित व्यवहार संहिता (जिसे प्राथमिक तौर पर स्थानीय भाषा में होना चाहिए या उधारकर्ता द्वारा समझे जाने वाली भाषा में). उसे विभिन्न हितधारकों के लिए जानकारी हेतु वेबसाइट पर डाल दिया जाएगा.

11. अत्यधिक ब्याज लेने के विनियमन:

- बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स ने लोन और अग्रिम पर लागू किए जाने वाले ब्याज दर को निर्धारित करने के लिए एक ब्याज दर मॉडल/नीति को अपनाया है, जिसमें निधि की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखा गया है. ब्याज दर और जोखिम के ग्रेडेशन के दर और विभिन्न उधारकर्ताओं के विभागों को विभाजित करने के लिए लगाए जाने वाले विभिन्न ब्याज दर के बारे में एप्लिकेशन फ़ॉर्म में उधारकर्ता या ग्राहकों को बताया जाएगा और मंजूरी पत्र में स्पष्ट तौर पर समझाया जाएगा.
- कंपनी की वेबसाइट पर ब्याज दरें और जोखिम के ग्रेडेशन के प्रस्ताव को भी उपलब्ध कराया जाएगा. जब भी ब्याज दर में कोई बदलाव होगा, वेबसाइट पर प्रकाशित या किसी अन्य रूप में प्रकाशित की गई जानकारी को अपडेट किया जाएगा.
- ब्याज दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को यह पूरी तरह से पता हो कि खाते पर कितनी ब्याज दर लगाई जाएगी. इसके अलावा, ऋण खाते पर ब्याज प्रभारित करते समय उचित व्यवहार दृष्टिकोण अपनाया जाएगा, उदाहरण के लिए ब्याज ग्राहक को धनराशि के वितरण की तिथि से प्रभारित किया जाएगा न कि ग्राहकों को ऋण स्वीकृति की तिथि से।

 Lending simplified. Growth amplified.	उचित व्यवहार संहिता पर नीति	दस्तावेज़ संख्या:
		संस्करण संख्या: 1.5
		जारी दिनांक: 29.11..2024
		प्रभावी दिनांक: 29.11.2024

12. शारीरिक/दृष्टिहीन विकलांगों को लोन सुविधाएं:

कंपनी विकलांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टिहीन विकलांग आवेदकों को लोन सुविधाओं सहित उत्पाद और सुविधाएं प्रदान करने में भेदभाव नहीं करेगी. सभी शाखाएं ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यापार सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव मदद प्रदान करेंगी. कंपनी सभी स्तरों पर कर्मचारियों के लिए आयोजित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में कानून और अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा विकलांग व्यक्तियों को गारंटीकृत अधिकारों वाला एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगी। इसके अलावा, कंपनी सुनिश्चित करेगी कि उनके द्वारा पहले से स्थापित शिकायत निवारण प्रक्रिया के तहत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण हो सके.

13. डिजिटल लेंडिंग और लोन की वसूली के मामले में उचित व्यवहार संहिता का पालन:

कंपनी चाहे अपने खुद के लेंडिंग या ऋण प्लेटफॉर्म से या किसी बाहरी लेंडिंग प्लेटफॉर्म से ऋण दे, वह हमेशा अक्षर और भावना के रूप में उचित व्यवहार संहिता के दिशानिर्देशों का पालन करेगी.

रिकवरी या वसूली एजेंट को बकाया राशि की वसूली और प्रतिभूति पर कब्जा करने के लिए कंपनी की उचित व्यवहार संहिता का अपने स्वयं की संहिता के तौर पर पालन करना होगा.

14. आवधिक समीक्षा:

उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन की आवधिक समीक्षा और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण प्रक्रिया की कार्यप्रणाली की समेकित रिपोर्ट को बोर्ड द्वारा निर्धारित नियमति अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत किया जाएगा