

पहल फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड

न्यायसंगत व्यवहार संहिता के दिशानिर्देश (V-2.2)

न्यायसंगत व्यवहार संहिता को 13 अगस्त 2026 को आयोजित निदेशक मंडल की बैठक में निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित किया गया है।

संस्करण नियंत्रण (Version Control):

संस्करण	अनुमोदन की तिथि
1.0	प्रारंभिक जारी
2.0	21.07.2025
2.1	06.05.2026
2.2	13.08.2026

पंजीकृत कार्यालय :

7^{वीं} मंजिल, बिनोरी बी स्कायर - 2, विपरीत। हाथीसिंह नी वाडी, अंबली इस्कॉन रोड

ईमेल : ho@pahalfinance.com वेबसाइट : www.pahalfinance.com फ़ोन नंबर : [02717 479169](tel:02717479169)

नीति में परिवर्तन

नीति संदर्भ	नया संस्करण	अद्यतन क्षेत्र	परिवर्तन का विवरण	औचित्य
Fair Practices Code का 2.0	2.1	विनियामक दिशानिर्देशों के संदर्भों का अद्यतन तथा Ombudsman Scheme दिशानिर्देशों को हटाना	नवीनतम लागू विनियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप संदर्भों को अद्यतन किया गया है। Ombudsman Scheme दिशानिर्देशों को हटा दिया गया है क्योंकि वे कंपनी पर लागू नहीं हैं।	वर्तमान विनियामक आवश्यकताओं के अनुरूपता सुनिश्चित करने और नीति की सटीकता बनाए रखने के लिए।
Fair Practices Code का 2.1	2.2	निम्नलिखित पैराग्राफ में अद्यतन: Responsible Lending Conduct – व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की वापसी; General Clauses (f); Non-Coercive Methods of Recovery	रिकवरी प्रथाओं से संबंधित विनियामक संदर्भ को लागू RBI Responsible Business Conduct/Microfinance Framework के अनुरूप संशोधित किया गया है। यह स्पष्ट करने के लिए प्रावधान शामिल किया गया है कि Repossession और Auction की प्रक्रिया केवल secured lending products पर लागू होती है और unsecured JLG/MFI loans पर लागू नहीं होती। इसके अतिरिक्त, Processing Fees से संबंधित प्रावधान को Loan Pricing Policy के अंतर्गत निर्धारित Board-approved ceiling के अनुरूप किया गया है तथा मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की वापसी में देरी के लिए मुआवजे की प्रयोज्यता को RBI के 13 सितंबर 2023 के सर्कुलर के अनुरूप स्पष्ट किया गया है।	लागू विनियामक ढांचे के साथ सुसंगतता सुनिश्चित करने, Repossession प्रावधानों की प्रयोज्यता के संबंध में अस्पष्टता को दूर करने, शुल्क संबंधी प्रकटीकरण को Loan Pricing Policy के अनुरूप करने तथा secured lending products के लिए RBI द्वारा निर्धारित मुआवजा प्रावधानों को शामिल करने के लिए।

निष्पक्ष व्यवहार संहिता

यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता कंपनी के सभी उत्पादों पर लागू है।

पहल फाइनैशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड (जिसे आगे "पीएफएसपीएल" के नाम से जाना जाएगा) गरीब और निम्न-आय वाले परिवारों को माइक्रोफाइनेंस सुविधाएँ प्रदान करता रहा है। इस संगठन का संचालन विद्वान, अनुभवी चिकित्सकों और पेशेवरों की एक संतुलित टीम द्वारा किया जाता है। बोर्ड द्वारा अपनाई गई "निष्पक्ष आचरण संहिता" निम्नलिखित है।

ऋण आवेदन और प्रसंस्करण

- उधारकर्ता के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में किया जाएगा।
- ऋण आवेदन में उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए, ताकि अन्य ऋणदाताओं द्वारा प्रस्तुत नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा एक सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में ऋण के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होना चाहिए।
- पीएफएसपीएल भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के केवाईसी मानदंडों का अनुपालन करने के लिए उधारकर्ताओं से सभी आवश्यक दस्तावेज एकत्र करेगा।
- एमएफआई ऋणों पर ली जाने वाली न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरें पीएफएसपीएल की वेबसाइट, इसकी सभी शाखा परिसरों और कंपनी द्वारा जारी अन्य साहित्य में प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएंगी।
- ऋण आवेदन में ऋण प्राप्त करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों की सूची होगी।
- उधारकर्ता को जारी किए गए ऋण कार्ड में आरबीआई द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट सभी प्रासंगिक विवरण शामिल होंगे (एमएफआई ऋण) और अन्य ऋण उत्पादों के लिए पुनर्भुगतान अनुसूची प्रदान की जाती है।
- पीएफएसपीएल एक मुख्य तथ्य विवरण उपलब्ध कराएगा जिसमें ऋण उत्पाद के सभी आवश्यक विवरण के साथ-साथ मूल्य निर्धारण संबंधी जानकारी और उधारकर्ता से ली जाने वाली फीस का विवरण होगा।

पीएफएसपीएल सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देना सुनिश्चित करेगा। ऋण प्रस्तावों पर कार्रवाई की सांकेतिक समय-सीमा (जो ऋण श्रेणी के आधार पर भिन्न हो सकती है) संभावित उधारकर्ताओं को बताई जाएगी।

ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें - और ऋण और अग्रिम के लिए मुख्य तथ्य विवरण

- पीएफएसपीएल उधारकर्ता को लिखित रूप में स्थानीय भाषा में, जिसे उधारकर्ता समझता है, मुख्य तथ्य विवरण/ऋण समझौता/स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से जिसमें स्वीकृत ऋण की राशि, नियम व शर्तों सहित वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि के बारे में सूचित करेगा तथा उधारकर्ता द्वारा इन नियमों व शर्तों की स्वीकृति को रिकॉर्ड में रखेगा।
- यदि कोई जुर्माना विलम्बित भुगतान के लिए लगाया जाता है तो उसे ऋण समझौते में मोटे अक्षरों में दर्शाया जाएगा तथा उधारकर्ता को उसकी समझ में आने वाली भाषा में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।

पीएफएसपीएल/2026-27/2.2

- c. पीएफएसपीएल किसी भी उधारकर्ता से विलम्बित भुगतान/पूर्व भुगतान शुल्क पर कोई दंडात्मक ब्याज दर नहीं वसूलेगा और किसी भी प्रकार की सुरक्षा जमा/भुगतान की शर्त नहीं रखेगा। मार्जिन. **सुरक्षित परिसंपत्ति व्यवसाय के लिए**
- d. पीएफएसपीएल यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण समझौते को पूरी तरह से पढ़ा जाए तथा ऋण वितरण से पहले या उसके समय उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में समझाया जाए।
- e. पीएफएसपीएल सभी ऋण आवेदनों के लिए क्रेडिट ब्यूरो रिपोर्ट प्राप्त करेगा ताकि परिवार/उधारकर्ता/सह-उधारकर्ता के मौजूदा ऋण चुकौती दायित्वों का विवरण प्राप्त किया जा सके। कंपनी मंजूरी के बारे में सोच-समझकर निर्णय लेगी। क्रेडिट ब्यूरो की रिपोर्ट के आधार पर उधारकर्ताओं को ऋण प्रदान किया जाता है।

नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

- a) पीएफएसपीएल उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में, जिसे उधारकर्ता समझता है, संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देगा। पीएफएसपीएल यह सुनिश्चित करेगा कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी रूप से लागू होगा।
- b) पीएफएसपीएल सभी बकाया राशि के भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगा, बशर्ते कि पीएफएसपीएल का उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि इस तरह के सेट-ऑफ अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी के साथ इसकी सूचना दी जाएगी जिनके तहत पीएफएसपीएल संबंधित दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने का हकदार है। **एसए केवल व्यक्तिगत ऋण और सुरक्षित संपत्ति व्यवसाय पर लागू है।**

व्यक्तिगत ऋणों के **पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करना** (केवल व्यक्तिगत ऋण और सुरक्षित परिसंपत्ति व्यवसाय पर लागू)

- a) पीएफएसपीएल ऋण खाते की पूर्ण चुकौती/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेगा और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्कों को हटा देगा।
- b) मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा और स्थान का उल्लेख प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में किया जाएगा।
- c) कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज लौटाने की प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध होगी।
- d) चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करने में देरी के लिए मुआवजा
 - i. मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज जारी करने में देरी होने या ऋण की पूरी चुकौती/निपटान के 30 दिनों के बाद संबंधित रजिस्ट्री में शुल्क संतुष्टि फॉर्म दाखिल न करने की स्थिति में, पीएफएसपीएल उधारकर्ता को इस देरी के कारणों से अवगत कराएगा। यदि देरी कंपनी के कारण हुई है, तो वह उधारकर्ता को देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000 की दर से क्षतिपूर्ति करेगी।
 - ii. मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, पीएफएसपीएल उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियाँ प्राप्त करने में सहायता करेगा और उपरोक्त खंड (i) में दर्शाए अनुसार मुआवजा देने के अलावा, संबंधित लागतों को वहन करेगा। हालाँकि, ऐसे मामलों में, पीएफएसपीएल को इस

प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय मिलेगा, और विलंबित अवधि के जुमनि की गणना उसके बाद (अर्थात्, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद) की जाएगी।

ब्याज वसूलना:

- ब्याज ग्राहक को धनराशि के वास्तविक वितरण की तिथि से लिया जाएगा।
- के दौरान ऋण के वितरण या पुनर्भुगतान के मामले में, ब्याज केवल उस अवधि के लिए लिया जाएगा जिसके लिए ऋण बकाया था।
- पीएफएसपीएल केवल वास्तविक बकाया ऋण राशि पर ही ब्याज लेगा, यहां तक कि उन मामलों में भी जहां एक या अधिक किश्तें अग्रिम रूप से एकत्र की गई हों।

सामान्य

- पीएफएसपीएल ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता/सदस्य के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगा (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले बताई गई नई जानकारी हमारे पास नहीं आ जाती है)। सूचना।
- पीएफएसपीएल उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण के अनुरोध को स्वीकार करेगा। कंपनी की सहमति या अन्यथा, यानी आपत्ति, यदि कोई हो, तो अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- ऋणों की वसूली के मामले में, पीएफएसपीएल अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा, जैसे कि उधारकर्ताओं को बार-बार परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बल का प्रयोग करना आदि। पीएफएसपीएल यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण दिया गया है। (*अधिक जानकारी के लिए पीएफएसपीएल आचार संहिता और संग्रह एजेंटों के लिए आचार संहिता देखें)
- पीएफएसपीएल ने संगठन के भीतर शिकायत निवारण तंत्र को मंजूरी दे दी है। शिकायत निवारण तंत्र को सभी कार्यालयों और पीएफएसपीएल की वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।
- कंपनी हमेशा मूल्य निर्धारण नीति के अनुसार एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगी, जिसमें निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखा जाएगा, और जिसे बोर्ड द्वारा विधिवत अनुमोदित किया जाएगा। कंपनी विभिन्न उत्पादों के लिए न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों का खुलासा औपचारिक संचार के माध्यम से, सभी कार्यालयों/कंपनी की वेबसाइट और कंपनी द्वारा जारी अन्य साहित्य में प्रदर्शित करके करेगी। कंपनी स्वीकृति पत्र/ऋण कार्ड में ब्याज दर का स्पष्ट रूप से उल्लेख करेगी।
- ब्याज दर वार्षिक आधार पर वसूल की जाएगी। प्रोसेसिंग शुल्क Board-approved Loan Pricing Policy के अनुसार वसूला जाएगा तथा जहाँ भी लागू हो, संबंधित RBI/SRO दिशानिर्देशों का अनुपालन किया जाएगा। ऋण कवरेज के लिए सदस्य और उनके पति/पत्नी/सह-ऋणी पर लागू बीमा प्रीमियम भी उसी के अनुसार वसूला जाएगा।
- ब्याज दर और ऋण के अन्य घटकों को भी सभी कार्यालयों और कंपनी की वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा और जब भी ब्याज दर में कोई परिवर्तन होगा, उसे अद्यतन किया जाएगा। सभी जगह वर्तमान ब्याज दर परिवर्तन किया जायेगा

- h. पीएफएसपीएल के उधारकर्ता के साथ अनुबंध/ऋण समझौते में एक अंतर्निहित पुनर्ग्रहण खंड है जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य है। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अनुबंध/ऋण समझौते की शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान भी शामिल होने चाहिए: (केवल सुरक्षित ऋणों पर लागू)
 - a. कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि
 - b. वे परिस्थितियाँ जिनके अंतर्गत नोटिस अवधि माफ की जा सकती है प्रतिभूति पर कब्जा लेने की प्रक्रिया
 - c. संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण चुकाने के लिए उधारकर्ता को अंतिम अवसर दिए जाने के संबंध में प्रावधान
2. (ई) उधारकर्ता को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया
3. (च) संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया
- i. **ऋण समझौते की एक प्रति उधारकर्ताओं के साथ साझा की जाएगी।** पीएफएसपीएल स्थानीय भाषा में एक वक्तव्य जारी करेगा जिसमें पारदर्शिता और निष्पक्ष ऋण प्रथाओं के प्रति हमारी प्रतिबद्धता स्पष्ट की जाएगी और इसे कार्यालय परिसर और ऋण कार्ड पर प्रदर्शित किया जाएगा।
- j. उधारकर्ताओं से मौजूदा ऋण के संबंध में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा।
- k. उधारकर्ताओं को दिया जाने वाला प्रशिक्षण निःशुल्क होगा। क्षेत्रीय कर्मचारियों को ऐसा प्रशिक्षण देने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा और उधारकर्ताओं को ऋण/अन्य ऋण से संबंधित प्रक्रियाओं और प्रणालियों से पूरी तरह अवगत कराया जाएगा।
- l. पीएफएसपीएल द्वारा स्थापित प्रभावी ब्याज दर और शिकायत निवारण प्रणाली को उसके सभी कार्यालयों, उसके द्वारा जारी किए गए साहित्य (स्थानीय भाषा में) और उसकी वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा। इसमें शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण, संपर्क विवरण, एसआरओ हेल्पलाइन नंबर और आरबीआई के प्रभारी अधिकारी का विवरण, संपर्क नंबर सहित, शामिल होगा, यदि शिकायत/विवाद का निवारण एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है।
- m. पीएफएसपीएल अनुचित कर्मचारी व्यवहार को रोकने के लिए उत्तरदायी होगा और समय पर शिकायत निवारण ऋण समझौते और निष्पक्ष व्यवहार संहिता (सभी कार्यालय परिसरों और वेब पर स्थानीय भाषाओं में) में उपलब्ध कराया जाएगा।
प्रमुख ऋण उत्पाद ये सुविधाएं कार्यालय परिसरों और वेबसाइटों पर भी प्रदर्शित की जाएंगी।
- n. पीएफएसपीएल आरबीआई के केवाईसी दिशानिर्देशों का अनुपालन करेगा और उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता सुनिश्चित करने के लिए उचित परिश्रम किया जाएगा।
- o. गैर-क्रेडिट उत्पादों का विवरण, यदि कोई हो, जिसमें नियम व शर्तें, दावा निपटान, नामांकन आदि शामिल हैं, स्थानीय भाषा में विस्तार से बताया जाएगा तथा आवेदक से आवश्यक सहमति प्राप्त की जाएगी।

संग्रह प्रक्रिया

संयुक्त देयता समूह:

पहल यह सुनिश्चित करेगा कि भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ – उत्तरदायी व्यावसायिक आचरण) निदेश, 2025 दिनांक 28 नवंबर 2025 (समय-समय पर अद्यतन) के अंतर्गत ऋण वसूली से संबंधित प्रावधानों का पालन किया जाए। ऋण की वसूली केवल उस केंद्रीय निर्धारित स्थान पर की जाएगी, जिसे उधारकर्ता और पीएफएसपीएल द्वारा आपसी सहमति से निर्धारित किया गया हो।

अन्य:

पीएफएसपीएल/2026-27/2.2

संग्रहण ईसीएस के माध्यम से किया जाएगा और ईसीएस के अनादरित होने की स्थिति में संग्रहण ग्राहक द्वारा उसके उपलब्ध स्थान और समय पर नकद में किया जाएगा।

पीएफएसपीएल यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ऋण के आवेदन की प्रक्रिया बोज़िल न हो, तथा ऋण संवितरण पूर्व-निर्धारित समय-सारिणी के अनुसार सुपरिभाषित प्रक्रिया के माध्यम से किया जाए।

ऋण समझौते / ऋण कार्ड में प्रकटीकरण

पीएफएसपीएल के पास बोर्ड द्वारा अनुमोदित, मानक ऋण समझौता होगा, अधिमानतः स्थानीय भाषा में भाषा।

ऋण समझौते में निम्नलिखित बातें शामिल होंगी खुलासा: एसए की कुछ शर्तें व्यक्तिगत ऋण और सुरक्षित संपत्ति व्यवसाय के लिए लागू नहीं हैं

- सभी नियम और शर्तें ऋण।
- ब्याज दर, उसके आवेदन की विधि, ली जाने वाली प्रोसेसिंग फीस और सदस्य के लिए लागू बीमा प्रीमियम। खुदरा वित्त में विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दरें वसूलने के लिए ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण का तरीका तथा औचित्य, उधारकर्ता को आवेदन पत्र में बताया जाएगा और स्वीकृति पत्र/ऋण कार्ड/तथ्य पत्रक (एमएफआई ऋणों पर लागू नहीं) में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- देरी के लिए कोई जुर्माना नहीं लगाया जायेगा (एमएफआई ऋण)।
- किसी भी प्रकार की सुरक्षा जमा/मार्जिन नहीं ली जा रही है। ऋण लेने के लिए उधारकर्ता द्वारा स्वयं अथवा किसी तीसरे पक्ष द्वारा शर्त रखी जाती है।
- ऋण की स्वीकृति और प्रथम किस्त की अदायगी की नियत तिथि के बीच मोरेटोरियम समय होगा।
- उधारकर्ता के डेटा की गोपनीयता सुनिश्चित की जाएगी इसका सम्मान किया जाएगा, तथा ग्राहक की सहमति के बिना किसी भी डेटा को तीसरे पक्ष के साथ साझा नहीं किया जाएगा, जब तक कि विनियमन द्वारा आवश्यक न हो।
- ऋण की स्वीकृति कंपनी या तीसरे पक्ष द्वारा प्रदान किए गए किसी अन्य उत्पाद/सेवा से जुड़ी नहीं है
- शिकायत निवारण तंत्र।
- भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित पारदर्शिता और निष्पक्ष ऋण प्रथाओं के प्रति प्रतिबद्धता।
- कंपनी अनुचित कर्मचारी व्यवहार को रोकने और समय पर शिकायत निवारण के लिए जवाबदेह होगी।
- कंपनी अपने सभी ग्राहकों को उनके नकदी प्रवाह के आधार पर साप्ताहिक, द्विसाप्ताहिक या मासिक भुगतान आवृत्ति के बीच चयन करने का विकल्प देगी।

पीएफएसपीएल ऋण वितरण के बाद निम्नलिखित जानकारी युक्त ऋण कार्ड जारी करेगा:

- उधारकर्ता की पहचान और प्रासंगिक जानकारी।
- वार्षिक ब्याज दर, प्रसंस्करण शुल्क, बीमा वगैरह।
- मुख्य नियम और शर्तें ऋण।
- प्राप्त किस्तों और अंतिम भुगतान सहित पुनर्भुगतान की पावती।
- शिकायत निवारण नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर सहित सिस्टम।
- जारी किए जाने वाले गैर-क्रेडिट उत्पाद उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति और शुल्क संरचना के साथ होंगे।
- ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियाँ स्थानीय भाषा में होंगी।

पीएफएसपीएल/2026-27/2.2

वसूली के गैर-बलपूर्वक तरीके

पीएफएसपीएल यह सुनिश्चित करेगा कि भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ – उत्तरदायी व्यावसायिक आचरण) निदेश, 2025 (1 जुलाई 2026 तक अद्यतन) के अंतर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित दिशा-निर्देशों का पालन किया जाए तथा ऋण प्रदान करने से पूर्व ग्राहक के संबंध में पर्याप्त सावधानी बरती जाए।

पीएफएसपीएल अपनी सभी वसूलियाँ केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान, अर्थात् केंद्र बैठकों में एकत्र करेगा। केवल तभी जब उधारकर्ता दो या अधिक अवसरों पर केंद्र बैठक में उपस्थित न हो और पुनर्भुगतान करने में विफल रहे, तो क्षेत्र कर्मचारी वसूली के लिए उधारकर्ता के निवास स्थान या कार्यस्थल पर जा सकते हैं।

पीएफएसपीएल यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों की भर्ती, प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण के मामले में बोर्ड द्वारा एक समान प्रणाली और प्रक्रिया को नीति के रूप में अनुमोदित किया जाए। पीएफएसपीएल की नीति प्रशिक्षण कार्यक्रमों के माध्यम से क्षेत्रीय कर्मचारियों को प्रशिक्षित करने की होगी ताकि वे ऋण वसूली/वसूली में किसी भी प्रकार की अपमानजनक या बलपूर्वक नीति अपनाए बिना, उधारकर्ताओं के प्रति उचित व्यवहार विकसित कर सकें।

पीएफएसपीएल करेगा पास क्षेत्रीय कर्मचारियों के मूल्यांकन की एक नीति होगी, जिसमें आचार संहिता का अनुपालन और ग्राहक संतुष्टि का उचित मुआवजे के मापदंड होंगे।

पीएफएसपीएल उन कर्मचारियों के खिलाफ आवश्यक अनुशासनात्मक कार्रवाई शुरू करेगा जो संहिता के तहत किसी भी वस्तु या आचरण का दुरुपयोग करते हैं।

आंतरिक नियंत्रण प्रणाली

पीएफएसपीएल लेखापरीक्षा और आवधिक निरीक्षण सहित उचित आंतरिक नियंत्रण प्रणाली की स्थापना के लिए उचित नामित व्यक्तियों के साथ निगरानी कक्ष स्थापित करेगा।

पीएफएसपीएल द्वारा शारीरिक/दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधाएं

एनबीएफसी को शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पाद और सुविधाएं प्रदान करने में विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करना चाहिए।

निष्पक्ष व्यवहार संहिता की समीक्षा:

कंपनी की निष्पक्ष व्यवहार संहिता की समीक्षा बोर्ड द्वारा कम से कम वार्षिक आधार पर की जाएगी।