

एवन मर्केटाइल लिमिटेड
(सीआई एन:U6712UP1988PTC009622)
(11 नवंबर, 2022 को समिति द्वारा अपनाया/समीक्षा और अनुमोदित)
संयुक्त ऋणों के लिए जमा नीति और प्रक्रिया हस्तचालित
उचित व्यवहार संहिता

एवन मर्केटाइल लिमिटेड के निदेशक मंडल द्वारा 11 नवंबर, 2022 को आयोजित अपनी बैठक में आरबीआई मास्टर डायरेक्शन डीएनबीआर के अध्याय VI के अनुसार प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण गैर-जमा स्वीकार करने वाले एनबीएफसी पर लागू दिशानिर्देशों के अनुसार उचित व्यवहार संहिता को अपनाया गया था। (पीडी). 008/03.10.119/2016-17 और उसके अद्यतनीकरण के साथ) उचित व्यवहार संहिता इस प्रकार है:

उचित व्यवहार संहिता

क्रमांक	अंतर्वस्तु
1	उद्देश्य एवं अनुप्रयोग
2	ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धता
3	प्रकटीकरण और पारदर्शिता
4	विज्ञापन, विपणन और बिक्री
5	गोपनीयता और गोपनीयता
6	बकाया राशि का संग्रहण
7	शिकायतें और शिकायतें
8	अपने ग्राहक दिशानिर्देश जानें
9	जमा खाता
10	ऋण
11	जमानतदार
12	सामान्य

1 उद्देश्य एवं अनुप्रयोग:

1.1 संहिता के उद्देश्य

एवन मर्केटाइल लिमिटेड (इसके बाद एएमएल/कंपनी के रूप में संदर्भित) ने सर्वोत्तम कॉर्पोरेट प्रथाओं को आगे बढ़ाने और अंतरराष्ट्रीय स्तर पर अपनाई जाने वाली व्यावसायिक प्रथाओं में अत्यधिक पारदर्शिता लाने और इस तरह कंपनी में ग्राहकों का विश्वास बढ़ाने के लिए अपना उद्देश्य निर्धारित किया है। तदनुसार, वर्तमान संहिता निर्धारित की गई है:

- i) ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना;
- ii) पारदर्शिता सुनिश्चित करें ताकि ग्राहक को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वह हमारी कंपनी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से क्या अपेक्षा कर सकता है;
- iii) प्रतिस्पर्धा के माध्यम से, उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए बाजार शक्तियों को प्रोत्साहित करना; और
- iv) मजबूत ग्राहक संचार और शिकायत निवारण तंत्र के माध्यम से ग्राहक और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना और इस प्रकार कंपनी में कंपनी का विश्वास बढ़ाना।

1.2. संहिता का अनुप्रयोग

इस संहिता के सभी भाग उन सभी ऋण उत्पादों और सेवाओं पर लागू होते हैं जो वर्तमान में प्रदान किए जा रहे हैं या जिन्हें इसके बाद पेश किया जा सकता है, चाहे वे कंपनी द्वारा काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर प्रदान किए गए हों। या कंपनी के एजेंटों के माध्यम से या किसी अन्य तरीके से। कंपनी के सभी कार्यालयों/शाखाओं में स्थानीय/क्षेत्रीय भाषा के साथ-साथ अंग्रेजी भाषा में उचित अभ्यास कोड की प्रति प्रदर्शित की जाएगी।



एफपीसी की एक प्रति कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित की जाएगी, जिसमें आम जनता और सभी हितधारकों को कंपनी द्वारा अपनाए जा रहे कोड के बारे में सूचित किया जाएगा।

2. ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धता:

2.1 यह सुनिश्चित करते हुए ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष एवं यथोचित कार्य करना:

कंपनी अपने द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं तथा अपने कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं और प्रथाओं के लिए इस संहिता में परिभाषित प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करेगी। सभी उत्पाद और सेवाएँ प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का अक्षरशः पालन करेंगे; और ग्राहकों के साथ व्यवहार ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा।

2.1.1 ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय, कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से परहेज करेगी।

2.1.2 कंपनी उधारकर्ताओं से अत्यधिक ब्याज नहीं वसूलेगी। ग्राहक से ली जाने वाली ब्याज दर का औचित्य समझाया जाएगा। सभी दरों और शुल्कों का उल्लेख ऋण आवेदन पत्र के साथ-साथ मंजूरी पत्र में भी किया जाएगा।

2.1.3 ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण का दृष्टिकोण भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।

2.2 यह सुनिश्चित करके ग्राहकों को यह समझने में मदद करना कि हमारे वित्तीय उत्पाद और सेवाएँ कैसे काम करती हैं:

- विज्ञापनों और प्रचार साहित्य की सामग्री यथासंभव स्पष्ट होगी और भ्रामक नहीं होगी। ऋण समझौते और अन्य दस्तावेजों का प्रारूप जिसे ऋण प्राप्त करने के लिए ग्राहक द्वारा निष्पादित और हस्ताक्षरित करने की आवश्यकता हो सकती है, कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शन के लिए उपलब्ध होगा ताकि हमारे इच्छुक ग्राहकों को पहले से ही ऋण समझौते में प्रवेश करके अपने अधिकारों और दायित्वों को जानने और समझने में सुविधा हो सके।, ताकि, हमसे सेवाएँ प्राप्त करते समय एक सूचित निर्णय लिया जा सके।
- पहले उदाहरण में, ग्राहकों को समझाया जाएगा और निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी वाले प्रासंगिक दस्तावेज आदि प्रदान किए जाएंगे: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा। पूर्ण पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, ग्राहकों को उत्पादों और सेवाओं की प्रकृति, उनके नियम और शर्तें, प्रति वर्ष ब्याज दरें/सेवा शुल्क, ऋण उत्पाद की सर्विसिंग के लिए देय ईएमआई, प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों के बारे में स्पष्ट जानकारी प्रदान की जाएगी। उत्पादों आदि के लिए कंपनी, जो लागू हो
- ग्राहकों को उन लाभों के बारे में पूरी जानकारी दें जो उन्हें प्राप्त होंगे, वह ऐसे लाभों का लाभ कैसे उठा सकते हैं, उनके वित्तीय निहितार्थ और किसी भी संदेह की स्थिति में वह अपने प्रश्नों के समाधान के लिए किससे संपर्क कर सकते हैं।
- उपरोक्त सुनिश्चित करने में सहायता के लिए, कंपनी हेल्प लाइन प्रदान करेगी जिससे ग्राहक को मामले में उचित मार्गदर्शन मिलेगा। उपरोक्त के अलावा, ग्राहकों को नामित अधिकारी का नाम और उनके संपर्क विवरण भी उपलब्ध कराए जाएंगे जो उनकी शिकायतों के निवारण के लिए जिम्मेदार हैं।

2.3 ग्राहकों को हमारे उत्पादों और सेवाओं का उपयोग करने में सहायता प्रदान करना:

- उधारकर्ता को स्वीकृत ऋण के नियमों और शर्तों का विवरण दर्शाते हुए विधिवत हस्ताक्षरित ऋण समझौते की एक प्रति प्रदान करें। कंपनी इंटरैक्टिव मीटिंग के माध्यम से, वेबसाइट पर प्रदर्शन के माध्यम से या ई-मेल/मुद्रित पत्रों के माध्यम से ग्राहकों को नियमित, उचित अपडेट सुनिश्चित, व्यवस्थित और प्रदान करेगी।
- ब्याज दरों, शुल्कों और नियम एवं शर्तों आदि में बदलाव के बारे में जानकारी का प्रसार।
- ब्याज में परिवर्तन को लागू करने से पहले अग्रिम सूचना के साथ सूचित किया जाएगा। ब्याज दर या सेवा शुल्क में संशोधन केवल भावी आधार पर लागू होगा

2.4 किसी भी स्तर पर जो चीजें गलत हो सकती हैं, उनसे शीघ्रता और सहानुभूतिपूर्वक निपटना:

- कंपनी की ओर से हुई गलती, यदि कोई हो, के प्रभाव को कम करने के लिए त्वरित और उचित कार्रवाई करना।
- ग्राहकों की शिकायतों का तुरंत निपटान करना।
- ग्राहकों को कंपनी के भीतर मौजूद प्रणालियों और प्रक्रियाओं के बारे में सूचित करना, जिनका पालन करके ग्राहक कंपनी के अधिकारियों के साथ अपने प्रारंभिक इंटरफ़ेस द्वारा उनकी शिकायतों का पर्याप्त समाधान नहीं होने पर उच्च अधिकारियों से संपर्क कर सकते हैं।
- किसी भी तकनीकी विफलता के कारण उत्पन्न होने वाली किसी भी समस्या का मुकाबला करने के लिए उपयुक्त व्यवस्था करना।



2.5 ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानना

हम प्रतिबद्ध हैं और अपने ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और अत्यधिक गोपनीय विषय के रूप में मानेंगे, हालांकि, यहां नीचे पैराग्राफ 5 के अधीन है

2.6. कोड को प्रचारित करने के लिए हमारी कंपनी काम करेगी:

- हमारे मौजूदा और नए ग्राहकों को कोड के बारे में सूचित करें
- अनुरोध पर इस कोड को काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार द्वारा उपलब्ध कराएं
- इस कोड को कंपनी की प्रत्येक शाखा और कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराएं; और
- सुनिश्चित करें कि कंपनी के कर्मचारी संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और संहिता को व्यवहार में लाने के लिए अच्छी तरह से प्रशिक्षित हैं.

2.7 भेदभाव रहित नीति अपनाना और उसका अभ्यास करना

हमारी कंपनी उम्र, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी।

2.8 वरिष्ठ नागरिकों और शारीरिक रूप से विकलांग व्यक्तियों की विशेष देखभाल

हम अपने ग्राहकों जैसे वरिष्ठ नागरिकों, शारीरिक रूप से अक्षम व्यक्तियों और अशिक्षित व्यक्तियों के लिए हमारे साथ व्यवहार को आसान और सुविधाजनक बनाने के लिए अपना सर्वश्रेष्ठ प्रयास करेंगे।

3. प्रकटीकरण और पारदर्शिता

3.1 हमारी कंपनी अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार में पूर्ण खुलासे और पारदर्शिता में विश्वास करती है। हम उन सभी कारकों के बारे में पूरी जानकारी प्रदान करेंगे जिनका कंपनी और ग्राहकों के बीच लेनदेन पर कोई प्रभाव पड़ सकता है, जिसमें ब्याज दरें, सामान्य शुल्क और सभी संभावित माध्यमों से शुल्क शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं।

- शाखाओं में नोटिस लगाना
- टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से;
- कंपनी की वेबसाइट के माध्यम से
- नामित स्टाफ/हेल्पडेस्क के माध्यम से;
- सेवा गाइड/टैरिफ अनुसूची प्रदान करना; और
- जहां तक संभव हो सभी प्रासंगिक विवरण उत्पाद के लिए निर्धारित आवेदन पत्र में शामिल किए जाएंगे।

3.2 संभावित ग्राहकों के संबंध में कंपनी ऐसा करेगी:

- ऋण आवेदन पत्र में उन सभी आवश्यक जानकारी के साथ ग्राहकों की रुचि वाली सेवाओं और उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं को समझाते हुए स्पष्ट जानकारी प्रदान करें जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती हैं ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके। और वहां उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सकता है। ऋण आवेदन में उन दस्तावेजों को दर्शाया जाएगा जिन्हें आवेदन पत्र के साथ जमा करने की आवश्यकता हो सकती है। आवेदक को एक पावती प्रदान की जाएगी.
- ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुरूप उत्पादों और सेवाओं का चयन करने में ग्राहकों की सहायता करना
- ग्राहकों को उन विभिन्न माध्यमों से अवगत कराएं जिनके माध्यम से कंपनी के उत्पाद और सेवाएं पेश की जाती हैं [उदाहरण के लिए, इंटरनेट पर, फोन पर, शाखाओं में इत्यादि] और उन्हें इन उत्पादों के बारे में अधिक जानकारी प्राप्त करने के स्रोतों और साधनों के बारे में सूचित करें और सेवा.
- ग्राहकों को कानूनी, नियामक और आंतरिक नीति आवश्यकताओं के अनुपालन के लिए उनकी पहचान और पते को साबित करने के लिए आवश्यक जानकारी और दस्तावेजों के बारे में सूचित करें।

3.3 जो लोग ग्राहक बन गए हैं, उन्हें कंपनी:

- लागू ब्याज दरों/फीस और शुल्कों सहित उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं के संबंध में कंपनी द्वारा विकसित, उत्पन्न या प्राप्त की जा सकने वाली अद्यतन जानकारी प्रदान करें;
- ग्राहकों के अधिकारों और जिम्मेदारियों पर अतिरिक्त और अद्यतन जानकारी प्रदान करें; और



- iii. 'कॉल न करें' सेवा के तहत ग्राहक का नाम स्वचालित रूप से पंजीकृत करें और किसी भी नए उत्पाद/सेवा को टेलीफोन कॉल/एसएमएस/ईमेल के माध्यम से सूचित/विस्तारित न करें जब तक कि ग्राहक कंपनी को इस जानकारी/सेवा का लाभ उठाने के लिए अपनी सहमति लिखित रूप में सूचित न करें।

3.4 ब्याज दरें:

एएमएल ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित करेगा। कंपनी का ALCO कंपनी के बोर्ड द्वारा निर्धारित सिद्धांत के अनुसार समय-समय पर दरें और शुल्क निर्धारित करेगा। कंपनी ग्राहकों को अपेक्षित जानकारी देगी

- ब्याज दरों की गणना वार्षिक दर पर की जाती है जो उसके ऋण खातों पर लागू होती है; और
- ब्याज उसके खाते पर कैसे लागू किया जाता है और दंडात्मक ब्याज सहित ब्याज की गणना की विधि जो डिफॉल्ट/विलंबित भुगतान के साथ-साथ ग्राहक द्वारा देय ईएमआई की स्थिति में लागू हो सकती है।

3.5 ब्याज दरों में बदलाव

कंपनी द्वारा पेश किए गए उत्पादों पर ब्याज दरों में बदलाव करने के अपने निर्णय के बारे में कंपनी ग्राहकों को पहले से ही सूचित करेगी और ब्याज दरों में किए गए बदलाव संभावित रूप से लागू किए जाएंगे।

3.6 फीस एवं शुल्क

- कंपनी अपनी सभी शाखाओं में, कंपनी की वेबसाइट पर टैरिफ शेड्यूल के बारे में एक नोटिस प्रदर्शित करेगी जिसे ग्राहकों को निशुल्क देखने की अनुमति होगी। ग्राहकों को कंपनी द्वारा निशुल्क प्रदान की जाने वाली सेवाओं की एक सूची भी प्रदान की जाएगी।
- ग्राहकों को उनके द्वारा चुने गए उत्पादों और सेवाओं के संबंध में दिए गए टैरिफ शेड्यूल में लागू शुल्कों के बारे में सभी विवरण शामिल होंगे, और ग्राहक अपने द्वारा चुने गए उत्पादों और सेवाओं का लाभ उठाने के लिए भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा। ग्राहक।
- ग्राहकों को उनके द्वारा चुने गए उत्पाद/सेवाओं को नियंत्रित करने वाले किसी भी नियम और शर्तों का पालन न करने/उल्लंघन करने की स्थिति में लगाए जाने वाले जुर्माने के बारे में जानकारी प्रदान करेगा।

3.7 पूर्वभुगतान शुल्क

कंपनी एएमएल के परिपत्र संख्या आरबीआई-2014-15/121 और डीएनबीएस (पीडी)सीसी संख्या 399/13.10.42/2014- में निहित आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार फ्लोटिंग ब्याज दर के तहत सावधि ऋण लेने वाले व्यक्तिगत उधारकर्ताओं से पूर्व भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी। 15 दिनांक 14 जुलाई 2014। हालाँकि, विनियामक दिशानिर्देशों में परिवर्तन के कारण ऋण खातों की फौजदारी पर हमारी नीति में बदलाव के मामले में, ऋण खाते की फौजदारी की तारीख पर प्रचलित नीति के अनुसार पूर्व-भुगतान जुर्माना लागू होगा। सभी हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित।

3.8 फीस एवं शुल्क में परिवर्तन

यदि कंपनी इनमें से किसी भी शुल्क को बढ़ाने या कोई नया शुल्क लागू करने का निर्णय लेती है, तो इसे संशोधित शुल्क/नए शुल्क लगाए जाने/प्रभावी होने से एक महीने पहले सूचित किया जाएगा।

3.9 नियम और शर्तें

- कंपनी पहली बार किसी उत्पाद/सेवा का लाभ उठाने वाले ग्राहक को उन उत्पादों/सेवाओं के लिए प्रासंगिक नियमों और शर्तों के बारे में उचित रूप से सलाह देगी, जिन्हें उसने कंपनी से प्रदान करने के लिए कहा है।
- हमारी कंपनी के उत्पादों और सेवाओं को नियंत्रित करने वाले नियम और शर्तें निष्पक्ष होंगी और विशेष रूप से ग्राहकों के नामांकन करने के अधिकार को निर्धारित करेंगी। उक्त नियम और शर्तें देनदारियों और दायित्वों को स्पष्ट रूप से बताएंगी। इन नियमों और शर्तों को सरल और सरल भाषा में तैयार करने और प्रस्तुत करने का प्रयास किया जाएगा।

3.10 नियम और शर्तों में बदलाव



नियम और शर्तों में कोई भी बदलाव ग्राहकों को निम्नलिखित में से किसी भी चैनल के माध्यम से सूचित किया जाएगा:

- i. व्यक्तिगत सूचना;
- ii. प्रत्येक शाखा पर नोटिस बोर्ड;
- iii. इंटरनेट, जिसमें ईमेल और वेबसाइट भी शामिल है;
- iv. समाचार पत्र, जब भी आवश्यकता हो;
- v. आम तौर पर, परिवर्तन संभावित प्रभाव से किए जाएंगे और ऐसे परिवर्तनों की उचित सूचना ग्राहकों को पहले से दी जाएगी;
- vi. यदि नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में ग्राहक को पहले से सूचित करना संभव नहीं है और यदि ग्राहक को अग्रिम सूचना दिए बिना परिवर्तन किया जाता है, तो किए गए परिवर्तन को 30 दिनों के भीतर विधिवत सूचित किया जाना चाहिए। यदि ऐसे परिवर्तन करने के बाद नियम और शर्तें, यानी ग्राहक को पूर्व सूचना दिए बिना किए गए परिवर्तन, किसी भी ग्राहक के लिए हानिकारक हो जाते हैं, तो ऐसा ग्राहक 60 दिनों के भीतर और बिना कोई सूचना दिए अपना खाता बंद कर सकता है या इसे स्विच कर सकता है। किसी भी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान करना;
- vii. यदि नियम और शर्तों में कोई बड़ा बदलाव या बहुत सारे छोटे बदलाव हैं, तो ग्राहक के अनुरोध पर, ग्राहक को इसकी विधिवत सूचना दी जाएगी और ग्राहक को नई शर्तों की एक प्रति प्रदान की जाएगी। और शर्तें या परिवर्तनों का सारांश।

4. विज्ञापन, विपणन और बिक्री

4.1 कंपनी करेगी:

- i. यह सुनिश्चित करने का प्रयास करें कि कंपनी द्वारा जारी सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हो, भ्रामक न हो।
- ii. कंपनी यह प्रयास करेगी कि मीडिया और/या प्रचार साहित्य में जारी कोई भी विज्ञापन जो हमारी कंपनी की किसी भी सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करता है और जिसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, अन्य शुल्क और शुल्क, यदि कोई हो, का भी संकेत देगा। ऐसे उत्पाद या सेवा और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर उपलब्ध कराया जाएगा।
- iii. जब भी सहायता सेवाएँ प्रदान करने के लिए किसी तीसरे पक्ष की सेवा का उपयोग किया जाता है, तो हम यह सुनिश्चित करेंगे कि ऐसा तृतीय पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तृतीय पक्षों के लिए कोई उपलब्ध हो) को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभाले
- iv. कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बता सकती है। उत्पादों/सेवाओं के संबंध में किसी भी अन्य उत्पाद या प्रचार प्रस्ताव के बारे में जानकारी ग्राहकों को केवल तभी दी जाएगी, जब उन्होंने मेल द्वारा या वेबसाइट पर पंजीकरण करके ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो। ग्राहक सेवा संख्या।
- v. हम डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करेंगे, जिनकी सेवाओं का लाभ हम बाजार में उत्पादों/सेवाओं के लिए ले सकते हैं, जिसके लिए अन्य मामलों के अलावा जब वे व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते हैं तो उन्हें अपनी पहचान बताने की आवश्यकता होती है।
- vi. ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि कंपनी के प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए ने कोई अनुचित आचरण किया है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, जांच करने और शिकायत को संभालने और ग्राहक को क्षतिपूर्ति देने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे। यदि उचित पाया गया।

5. गोपनीयता और गोपनीयता

5.1 ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा [तब भी जब ग्राहक अब ग्राहक नहीं हैं], और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित होंगे। कंपनी ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे ग्राहकों द्वारा प्रदान की गई हो या अन्यथा, निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा, हमारे समूह की अन्य संस्थाओं सहित किसी को भी प्रकट नहीं करेगी।:

- i. यदि जानकारी कानून द्वारा या नियामकों के निर्देशानुसार दी जानी है;
- ii. यदि जानकारी प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है
- iii. यदि कंपनी के हितों के लिए उन्हें जानकारी देने की आवश्यकता है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन इसका उपयोग किसी अन्य को ग्राहक या ग्राहक खातों [ग्राहक का नाम और पता सहित] के बारे में जानकारी देने के लिए एक कारण के रूप में नहीं किया जाएगा।;
- iv. यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति से



- v. यदि कंपनी को उसकी लिखित अनुमति के साथ ग्राहकों के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है
- vi. ग्राहक को उसके बारे में मौजूद व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा; और
- vii. कंपनी ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग विपणन उद्देश्यों के लिए तब तक नहीं करेगी जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से ऐसा करने के लिए अधिकृत न हो।

5.2 क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां

- i. जब कोई ग्राहक खाता खोलता है, तो कंपनी उसे सूचित करेगी कि कंपनी उसके खाते का विवरण क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को कब दे सकती है और उनके साथ क्या जांच की जा सकती है।
- ii. यदि ग्राहक पर कंपनी का बकाया है तो कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को उस व्यक्तिगत ऋण के बारे में जानकारी दे सकती है:
 - ग्राहक अपने भुगतान में पिछड़ गया है; और
 - बकाया राशि विवाद में नहीं है; और
 - इन मामलों में कंपनी की औपचारिक मांग के बाद, ग्राहक ने अपने ऋण को चुकाने के लिए कोई प्रस्ताव नहीं दिया है जिससे कंपनी संतुष्ट हो, कंपनी ग्राहक को लिखित रूप में सूचित करेगी कि वह ग्राहक द्वारा कंपनी को दिए गए ऋणों के बारे में जानकारी देने की योजना बना रही है। क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को साथ ही, कंपनी ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका और उनके द्वारा प्रदान की गई जानकारी का ग्राहक की क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर पड़ने वाले प्रभाव के बारे में भी बताएगी।
- iii. यदि ग्राहक ने ऐसा करने की अनुमति दी है तो कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी दे सकती है। क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रति ग्राहक द्वारा मांगे जाने पर कंपनी द्वारा प्रदान की जाएगी।

6. देय राशि का संग्रहण

- 6.1 जब भी ऋण दिया जाएगा, ग्राहक को राशि, कार्यकाल और पुनर्भुगतान की आवश्यकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में समझाया जाएगा। यदि ग्राहक निर्धारित पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन करने में विफल रहता है, तो देश के कानूनों के तहत बकाया वसूली के लिए उचित कार्रवाई की जाएगी और कोई अनुचित उत्पीड़न नहीं किया जाएगा।
- 6.2 एएमएल ने शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय के आधार पर संग्रह नीति तैयार की है। कंपनी ग्राहकों के विश्वास और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देने में विश्वास करती है। बकाया राशि की वसूली या/और सुरक्षा वापसी में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कर्मचारी या कोई भी व्यक्ति खुद की पहचान करेगा और कंपनी द्वारा जारी प्राधिकार पत्र प्रदर्शित करेगा। ग्राहक के अनुरोध पर उसे कंपनी द्वारा या कंपनी के प्राधिकार के तहत जारी अपना पहचान पत्र प्रदर्शित करना होगा। कंपनी ग्राहकों को बकाया राशि के संबंध में सभी जानकारी प्रदान करेगी और बकाया भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयास करेगी
- 6.3 स्टाफ के सभी सदस्य या कोई भी व्यक्ति जो संग्रह या/और सुरक्षा पुनर्ग्रहण में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत है, नीचे दिए गए कोड का सख्ती से पालन करेगा।:
 - i. ग्राहक से सामान्यतः उसकी पसंद के स्थान पर और उसके निवास स्थान पर किसी निर्दिष्ट स्थान के अभाव में और यदि उसके निवास स्थान पर अनुपलब्ध हो तो व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।
 - ii. कंपनी का प्रतिनिधित्व करने की पहचान और अधिकार ग्राहक को पहली बार में ही बता दिया जाएगा।
 - iii. ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।
 - iv. ग्राहक के साथ बातचीत सभ्य तरीके से की जाएगी। बातचीत करते समय भाषा के प्रयोग में अत्यधिक सावधानी बरती जाएगी, ताकि किसी भी समय ग्राहक को ठेस न पहुंचे/कोई अशिष्ट व्यवहार महसूस न हो। महिला उधारकर्ताओं के साथ बातचीत करते समय भारतीय संस्कृति और परंपरा के अनुसार उचित सम्मान बनाए रखा जाएगा।
 - v. कंपनी के प्रतिनिधि 1000 बजे से 1800 बजे के बीच ग्राहकों से संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों के लिए अन्यथा आवश्यक न हो।



- vi. किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के ग्राहक के अनुरोध का यथासंभव सम्मान किया जाएगा.
- vii. कॉल का समय, संख्या और बातचीत की सामग्री का दस्तावेजीकरण किया जाएगा।
- viii. बकाया राशि के संबंध में विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी सहायता दी जाएगी.
- ix. बकाया वसूली के लिए ग्राहक के स्थान पर जाने के दौरान शालीनता और शालीनता बनाए रखी जाएगी।
- x. अनुचित अवसर जैसे परिवार में शोक या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसर, यदि कंपनी को पता चलता है, तो बकाया राशि एकत्र करने के लिए कॉल/दौरा करने से बचा जाएगा, जब तक कि कानूनी अनुपालन को पूरा करने के लिए इसकी आवश्यकता न हो।

6.4 दृष्टिबंधक/ग्रहणाधिकार संपत्तियों का पुनःकब्जा

ऋण समझौते में उधारकर्ता के साथ अनुबंध/ऋण समझौते में कानूनी रूप से लागू करने योग्य पुनःकब्जा खंड शामिल होगा। पुनः प्रसंस्करण प्रक्रिया अनुबंध/ऋण समझौते के नियमों और शर्तों के अनुसार पारदर्शी रूप से की जाएगी और संबंधित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा:

- i. कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि;
- ii. परिस्थितियाँ जिनके तहत नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है
- iii. सुरक्षा पर कब्जा करने की प्रक्रिया;
- iv. संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण के पुनर्भुगतान के लिए उधारकर्ता को दिए जाने वाले अंतिम अवसर के संबंध में एक प्रावधान;
- v. उधारकर्ता को पुनःकब्जा देने की प्रक्रिया, और
- vi. संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया। ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति और ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की प्रति के साथ ऐसे नियमों और शर्तों की एक प्रति उपलब्ध कराई जानी चाहिए, जो कि हो सकती है। ऐसे अनुबंधों/ऋण समझौतों का एक प्रमुख घटक।

7. शिकायतें और कष्ट

7.1 आंतरिक प्रक्रियाएँ

- कंपनी उचित समय के भीतर सभी शिकायतों और शिकायतों का समाधान/जवाब देने का प्रयास करेगी और ग्राहकों को उनकी शिकायतों की स्थिति के बारे में सूचित रखेगी।
- कंपनी अपनी प्रत्येक शाखा और कार्यालय में ग्राहकों को अपनी शिकायतें दर्ज करने और/या प्रस्तुत करने, यदि कोई हो, के लिए सुविधाएं उपलब्ध कराएगी।

ग्राहक को कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध विशेष रूप से उपलब्ध ई-मेल आईडी के माध्यम से निवारण के लिए अपनी शिकायतें दर्ज करने की सुविधा प्रदान की जाएगी। एएमएल ने एक प्रणाली स्थापित की है जहां हमारे ग्राहकों को शिकायत निवारण प्रक्रिया तक निशुल्क पहुंच उपलब्ध कराई जाती है।

यदि ग्राहक शिकायत करना चाहता है, तो उसे उचित सलाह दी जाएगी

- सभी कार्यालय, शाखाएं कार्यालय का पता, ईमेल आईडी, फैक्स नंबर, फोन नंबर आदि प्रदर्शित करेंगी जहां शिकायत की जा सकती है और नामित प्राधिकारी जिससे शिकायत की जा सकती है। वह कैसे शिकायत कर सकता है, जैसे फोन, पत्र, फैक्स, ईमेल इत्यादि.

व्यवसाय के सामान्य क्रम में, ग्राहक पंजीकृत कार्यालय में जाकर या नीचे दिए गए हेल्पलाइन नंबरों पर फोन करके या ई-मेल द्वारा एएमएल तक पहुंच सकता है। avonsecretarial@gmail.com.

हेल्पलाइन नंबर हैं:

आप हमारे ग्राहक सेवा केंद्र पर सुबह 8:00 बजे से शाम 8:00 बजे के बीच संपर्क कर सकते हैं
एएमएल ऋण +91 7042768830

यदि शिकायतकर्ता ग्राहक सेवा विभाग द्वारा दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो वह अपनी शिकायत निम्न प्रकार से उच्च प्राधिकारी को भेज सकता है:



पहला स्तर	ग्राहकों से अनुरोध है कि वे एएमएल के पंजीकृत कार्यालय में जाएँ, कॉल करें या लिखें। प्रमुख का नाम: श्री राकेश कुमार भटनागर संपर्क विवरण: फ़ोन, ईमेल और पूरा पता: या यहां एक ईमेल भेजें avonsecretarial@gmail.com
अंतिम स्तर	यदि 15 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का संतोषजनक समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक हमारे प्रधान नोडल अधिकारी से यहां संपर्क कर सकता है: सुश्री दिशा सोनी कंपनी सचिव एवन मर्केटाइल लिमिटेड फ़ोन +91 9990444408, ईमेल: avonsecretarial@gmail.com

- निदेशक मंडल/बोर्ड की समिति समय-समय पर शिकायत निवारण प्रक्रिया की समीक्षा करेगी और साथ ही मामले में निर्देश जारी करेगी ताकि ग्राहक को उसकी शिकायतों का शीघ्र और निष्पक्ष समाधान मिल सके।

8. अपने ग्राहक (केवाईसी) दिशानिर्देश जानें

8.1 जैसा कि अपने ग्राहक को जानें (केवाईसी) दिशानिर्देशों के तहत आवश्यक है, किसी भी क्रेडिट सुविधा या ऋण को देने से पहले कुछ वैधानिक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए उचित परिश्रम किया जाएगा जिसमें निम्नलिखित पहलू शामिल होंगे:

- ग्राहक को अपनी पहचान के आवश्यक दस्तावेज या प्रमाण प्रदान करने होंगे;
- ग्राहक को ऐसी जानकारी प्रदान करने की आवश्यकता होगी जो कंपनी की केवाईसी, एंटी मनी लॉन्ड्रिंग या किसी अन्य वैधानिक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए आवश्यक हो। इसके अलावा, कुछ अतिरिक्त जानकारी मांगी जा सकती है जिसे ग्राहक स्वेच्छा से प्रदान कर सकता है। यह ग्राहक की जिम्मेदारी होगी कि वह समय-समय पर अपनी पहचान और पते का अद्यतन प्रमाण उपलब्ध कराए। उसके दर्ज पते में परिवर्तन की स्थिति में कंपनी को तत्काल सूचना प्रदान करें;
- खाता खोलने के फॉर्म और अन्य सामग्री कंपनी द्वारा ग्राहक को प्रदान की जाएगी। इसमें केवाईसी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सत्यापन और/या रिकॉर्ड के लिए प्रस्तुत की जाने वाली आवश्यक जानकारी और दस्तावेजों का विवरण शामिल होगा;
- ग्राहक को खाता खोलने के लिए प्रक्रियात्मक औपचारिकताओं को विधिवत समझाया जाएगा। ग्राहक द्वारा मांगे गए सभी आवश्यक स्पष्टीकरण उपलब्ध कराए जाएंगे।

9. जमा खाते

जब तक कंपनी 'जमा स्वीकार न करने वाली कंपनी' के रूप में अपनी पंजीकरण स्थिति बनाए रखती है, कंपनी का कोई भी कर्मचारी किसी भी तरीके/रूप में जनता से जमा की मांग/स्वीकार नहीं करेगा।

10. ऋण

10.1 कोई भी पैसा उधार देने से पहले कंपनी ग्राहक की साख और पुनर्भुगतान क्षमता का उचित मूल्यांकन करेगी।

i) ऋण आवेदन के निपटान के लिए समय सीमा

कंपनी सभी आवश्यक दस्तावेजों के साथ प्रस्ताव जमा करने की तारीख से 30 दिनों के भीतर पूरी तरह से भरे हुए ऋण आवेदन का निपटान करेगी। यदि कंपनी किसी भी कारण से ग्राहक को ऋण प्रदान नहीं करने का निर्णय लेती है, तो उसे ऋण आवेदन को अस्वीकार करने के कारणों को लिखित रूप में सूचित किया जाएगा।

ii) उधारकर्ता की ओर से गारंटी की स्वीकृति

ग्राहक चाहता है कि कंपनी उसकी देनदारियों के लिए किसी से गारंटी या अन्य सुरक्षा स्वीकार करे, तो कंपनी ग्राहक से गारंटी या अन्य सुरक्षा देने वाले व्यक्ति या अपने कानूनी सलाहकार को उसके वित्त के बारे में गोपनीय जानकारी देने की अनुमति मांग सकती है। कंपनी यह करेगी:



- ग्राहकों को स्वतंत्र कानूनी सलाह लेने के लिए प्रोत्साहित करें ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि वे अपनी प्रतिबद्धता और अपने निर्णय के संभावित परिणामों को समझते हैं (जहां उपयुक्त हो, जिन दस्तावेजों पर हम उनसे हस्ताक्षर करने के लिए कहते हैं, उनमें स्पष्ट और स्पष्ट सूचना के रूप में यह सिफारिश शामिल होगी)
- [] ग्राहकों को बताएं कि गारंटी या अन्य सुरक्षा देने से वे उसके बजाय या उसके साथ-साथ उत्तरदायी हो सकते हैं; और
- उन्हें बताएं कि उनका दायित्व क्या होगा।

10.2 ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

- i. किसी ऋण उत्पाद की सोर्सिंग के समय, कंपनी लागू वार्षिक ब्याज दरों, प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क/शुल्क, यदि कोई हो, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क यदि कोई हो और किसी अन्य मामले के बारे में आवश्यक जानकारी प्रदान करेगी। उधारकर्ता के हित को ध्यान में रखते हुए, ताकि ग्राहक अन्य कंपनियों के साथ सार्थक तुलना करने और एक सूचित निर्णय लेने में सक्षम हो सके।
- ii. कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती प्रदान करेगी। आवेदन स्वीकार करते समय आवेदक को यह सूचित किया जाएगा कि ऋण आवेदनों का निस्तारण किस समय-सीमा में किया जाएगा।
- iii. आम तौर पर ऋण आवेदन पर कार्रवाई के लिए आवश्यक सभी विवरण आवेदन के समय कंपनी द्वारा एकत्र किए जाएंगे। यदि किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता है, तो ग्राहक को बताया जाएगा कि उससे तुरंत दोबारा संपर्क किया जाएगा।
- iv. कंपनी ग्राहक को उसके नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण के बारे में बताएगी। कंपनी अनुरोध पर ग्राहक द्वारा कंपनी की लागत पर निष्पादित सभी ऋण दस्तावेजों की प्रमाणित प्रतियां और ऋण दस्तावेजों में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक-एक प्रति प्रदान करेगी।
- v. उधार देने के मामले में किसी भी ग्राहक के साथ लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं किया जाएगा। हालांकि, यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।

10.3 ऋण आवेदन स्वीकार न किया जाना:

यदि किसी भी कारण से, कंपनी लिखित आवेदन देने वाले को ऋण स्वीकृत करने की स्थिति में नहीं है, तो ग्राहक को कारण/कारणों के साथ लिखित रूप में सूचित किया जाएगा।

10.4 ऋण राशि को वापस लेने या पुनर्भुगतान में तेजी लाने का निर्णय:

समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने या किसी भी कारण से अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय लेने से पहले, कंपनी ऋण समझौते के अनुरूप उधारकर्ताओं को नोटिस देगी।

10.5 ऋण खाते को बंद करना और प्रतिभूतियों/दस्तावेजों को जारी करना:

कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या उधारकर्ता के खिलाफ कंपनी के किसी भी अन्य दावे के लिए किसी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को तुरंत जारी कर देगी। जहां कंपनी सेट-ऑफ के अपने अधिकार का प्रयोग करने का निर्णय लेती है, तो उधारकर्ता को शेष दावा और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

10.6 धोखाधड़ी वाले लेनदेन की जांच:

ग्राहक के खाते पर लेनदेन की किसी भी जांच की आवश्यकता होने की स्थिति में, ग्राहक को कंपनी और पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ जांच में सहयोग करने की सलाह/अनुरोध किया जाएगा, यदि कंपनी को उन्हें शामिल करने की आवश्यकता है। कंपनी ग्राहक को सलाह देगी कि यदि ग्राहक धोखाधड़ी से कार्य करता है, तो वह अपने खाते के सभी नुकसान के लिए जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक उचित देखभाल के बिना कार्य करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है।



11. जमानतदार

- i. जब किसी व्यक्ति को लोन का गारंटर माना जाएगा तो उसे इसकी जानकारी दे दी जाएगी:
 - गारंटर के रूप में उसका दायित्व;
 - वह कंपनी के प्रति अपने दायित्व की कितनी राशि वहन करेगा/करेगी
 - ऐसी परिस्थितियाँ जिनमें कंपनी उसे अपना दायित्व चुकाने के लिए बुलाएगी;
 - यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है तो क्या कंपनी के पास कंपनी में उसके अन्य पैसे का सहारा है; और
- ii. क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियाँ एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं।
- iii. वह समय और परिस्थितियाँ जिसमें एक गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और साथ ही वह तरीका भी जिससे कंपनी उसे इस बारे में सूचित करेगी। कंपनी उस उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में उसे सूचित रखेगी, जिसका वह गारंटर के रूप में खड़ा है।

12. सामान्य:

कंपनी ग्राहकों को आवश्यक जानकारी प्रदान करेगी:

- I. सबसे महत्वपूर्ण दस्तावेज़ के माध्यम से लागू शुल्क और शुल्कों सहित अपने ऋण उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं को समझाना.
- II. ग्राहकों को सलाह देना कि ग्राहक को आवेदन करने में सक्षम बनाने के लिए कौन सी जानकारी/दस्तावेज़ीकरण की आवश्यकता होगी। ग्राहकों को उन दस्तावेज़ों के बारे में भी सलाह दी जाएगी जो उनकी पहचान, पते, रोजगार आदि के संबंध में आवश्यक होंगे और अन्य दस्तावेज़ जो कानूनी और नियामक आवश्यकताओं के अनुपालन के लिए वैधानिक अधिकारियों (जैसे पैन विवरण) द्वारा निर्धारित किए जा सकते हैं। .
- III. ग्राहक को सूचित करना कि ग्राहक द्वारा अपने ऋण आवेदन के साथ प्रदान की गई जानकारी को फोन पर या ग्राहक द्वारा दिए गए पते पर उसके निवास स्थान या कार्यालय पर जाकर सत्यापित किया जा सकता है।
- IV. यदि कंपनी को ग्राहक के खाते से लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता हो तो ग्राहक को सहयोग करने की सलाह देना और यदि कंपनी को उन्हें शामिल करने की आवश्यकता हो तो पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ सहयोग करना।
- V. ग्राहक को सलाह देते हुए कि यदि उसने धोखाधड़ी से काम किया है, तो वह अपने खाते के सभी नुकसान के लिए जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक उचित देखभाल के बिना कार्य करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है।
- VI. उधार देने वाले प्लेटफॉर्म हमारे नाम का खुलासा करेंगे और नियामक ढांचे के तहत आवश्यक शिकायत निवारण अवसर प्रदान करेंगे।
- VII. वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग और समय-समय पर नियामक द्वारा जारी अन्य उचित व्यवहार दिशानिर्देशों का सावधानीपूर्वक पालन।
- VIII. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि जिन एजेंसियों की गतिविधि आउटसोर्स की गई है वे नियामक निर्देशों का अनुपालन करें। जहां भी कंपनी उधारकर्ताओं को प्राप्त करने और/या बकाया वसूलने के लिए डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों को अपने एजेंट के रूप में नियुक्त करती है, उन्हें निम्नलिखित निर्देशों का पालन करना होगा:
 - a. एजेंटों के रूप में लगे डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों के नाम कंपनी की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे,
 - b. एजेंटों के रूप में लगे डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों को ग्राहक के सामने एएमएल कंपनी का नाम बताने का निर्देश दिया जाएगा, जिसकी ओर से वे उसके साथ बातचीत कर रहे हैं।
 - c. सी. मंजूरी के तुरंत बाद लेकिन ऋण समझौते के निष्पादन से पहले, उधारकर्ता को एएमएल के लेटर हेड पर मंजूरी पत्र जारी किया जाएगा।
 - d. घ. ऋण समझौते की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति ऋण की मंजूरी/संवितरण के दौरान सभी उधारकर्ताओं को प्रस्तुत की जाएगी।
 - e. ई. एएमएल द्वारा संलग्न डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों पर प्रभावी निगरानी और निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।
 - f. कंपनी शिकायत निवारण तंत्र के बारे में पर्याप्त जागरूकता सुनिश्चित करेगी।



उचित व्यवहार संहिता समिति संहिता के कार्यान्वयन की निगरानी करेगी और समय-समय पर इसके कामकाज की समीक्षा करेगी.

कंपनी के सभी स्टाफ सदस्यों और अधिकृत प्रतिनिधियों का यह सामान्य प्रयास होगा कि कंपनी के सर्वोत्तम हित में ग्राहक के साथ हर समय सौहार्दपूर्ण संबंध बनाए रखा जाए। ग्राहक को उत्पादों के बारे में सारी जानकारी तब तक दी जाएगी जब तक कि वह स्पष्टीकरण से पूरी तरह संतुष्ट न हो जाए और कंपनी के साथ अनुबंध/समझौता करने से पहले सभी नियमों और शर्तों को स्वीकार न कर ले।

