



उषा फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड ("UFSL")

उचित आचार संहिता

14 दिसंबर, 2024 को अपडेट किया गया

पंजीकृत कार्यालय: 330, मेजेनाइन फ्लोर फंक्शनल इंडस्ट्रियल एस्टेट, पटपड़गंज, दिल्ली- 110092

सीआईएन: L74899DL1995PLC068604

नीति का सारांश

पॉलिसी का नाम	उचित आचार संहिता
अनुमोदक	निदेशक मंडल
समीक्षा की आवधिकता	वार्षिक
अंतिम समीक्षा की तिथि	30.04.2024
वर्तमान समीक्षा की तिथि	14.12.2024
अगली समीक्षा की तिथि	अप्रैल, 2025
स्वामी / संपर्क	अनुपालन/सचिवीय विभाग
संलग्नक	अप्रयोज्य

अनुक्रमणिका

क्रमांक	विवरण
1	अध्याय 1- परिचय
2	अध्याय II- संहिता का उद्देश्य
3	अध्याय III- संहिता का अनुप्रयोग
4	अध्याय IV- कंपनी की प्रमुख प्रतिबद्धताएँ
5	अध्याय V- एनबीएफसी के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश
	1. ऋण के लिए आवेदन और उनका संसाधन
	2. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें
	3. ऋण खाते में दंडात्मक शुल्क
	4. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण
	5. संवितरण के बाद की परिपाटियाँ
	6. गोपनीयता
	7. सामान्य प्रावधान
	8. बकाया राशि की वसूली/संग्रहण
	9. शिकायत निवारण तंत्र
	10. एनबीएफसी द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन

अध्याय 1 - परिचय

उषा फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड ("कंपनी" या "UFSL") एक गैर-जमा स्वीकार करने वाली, गैर-व्यवस्थित रूप से महत्वपूर्ण एनबीएफसी है, जो भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) में पंजीकृत है। कंपनी ने निष्पक्ष आचार संहिता ("कोड या "FPC") तैयार और अपनाई है जो अपने ग्राहकों और कानूनी संस्थाओं के साथ व्यवहार करते समय आचरण के उचित मानकों को निर्धारित करती है। कंपनी आरबीआई द्वारा निर्धारित नीति दिशानिर्देशों की समीक्षा और उनका पालन करने का प्रयास करती है।

इस संहिता को तैयार कर लिया गया है, इसे अनुमोदित कर दिया गया है तथा समय-समय पर कंपनी के बोर्ड द्वारा इसकी समीक्षा भी की जाती है। लिहाजा, इसे मास्टर डायरेक्शन – भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – स्केल आधारित विनियमन) निदेश, 2023, RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 दिनांक 19 अक्टूबर, 2023 के अध्याय VII के अनुसरण में संशोधित किया गया है।

अध्याय II- संहिता का उद्देश्य

संहिता को अपनाया गया है:

1. ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम सेवा मानक निर्धारित करके अच्छी और उचित ऋण परिपाटियों को बढ़ावा देना;
2. पारदर्शिता बढ़ाने के लिए ग्राहकों को ऋण उत्पादों की बेहतर समझ प्रदान करना जिससे वे कंपनी की सेवाओं से क्या अपेक्षा कर सकते हैं, इस बारे में बुद्धिमानी से निर्णय ले सकें।
3. प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहित करना, उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करना;
4. ग्राहकों और कंपनी के बीच उचित और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना;
5. ग्राहकों से लगातार फीडबैक/शिकायतें प्राप्त करने की व्यवस्था के माध्यम से कंपनी में ग्राहकों का विश्वास विकसित करना तथा शिकायतों को उचित और स्पष्ट तरीके से हल करने का लक्ष्य रखना।

अध्याय III संहिता का अनुप्रयोग

1. यह संहिता कंपनी के सभी कर्मचारियों, उसके एजेंटों/प्रतिनिधियों/तृतीय-पक्ष विक्रेताओं/सेवा प्रदाताओं तथा कंपनी के व्यवसाय के दौरान उसका प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत अन्य व्यक्तियों पर लागू होगी।
2. यह संहिता कंपनी द्वारा पूरे देश में फोन, डाक, अन्य संचार माध्यमों, इंटरएक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों, इंटरनेट या किसी अन्य तरीके से उपलब्ध कराए गए सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगी।
3. यह कोड हमारे सभी ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय लागू होगा (जिसमें संदर्भ के अनुसार संभावित ग्राहक, वे

ग्राहक जिन्होंने हमारे पास ऋण के लिए आवेदन किया है, लेकिन ऋण स्वीकृत/वितरित नहीं हुआ है, इसके अलावा वे ग्राहक भी शामिल हो सकते हैं जो कंपनी से ऋण राशि प्राप्त कर रहे हैं।

अध्याय IV - कंपनी की प्रमुख प्रतिबद्धताएँ

1. कंपनी अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार में सदैव निष्पक्ष और उचित व्यवहार करेगी तथा हर समय ईमानदारी और पारदर्शिता के सिद्धांतों का पालन करेगी।
2. कंपनी को किसी भी उत्पाद और सेवा की मांग करते समय सभी कानूनी और नियामक आवश्यकताओं को पूरा करना होगा तथा इस संहिता में दिए गए मानकों को पूरा करना होगा।
3. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हो और भ्रामक न हो।
4. कंपनी संचार में पारदर्शिता सुनिश्चित करेगी तथा ऋण दस्तावेज़ में या अपनी वेबसाइट पर ब्याज दरों, शुल्कों और प्रभारों के बारे में जानकारी उपलब्ध कराएगी।
5. कंपनी समय-समय पर ग्राहक से पूर्व लिखित सहमति प्राप्त करने के बाद तीसरे पक्ष के उत्पादों/सेवाओं या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी सहित उनके द्वारा प्राप्त किए जाने वाले उत्पादों/सेवाओं की विभिन्न विशेषताओं के बारे में ग्राहक को सूचित कर सकती है।
6. कंपनी अपनी प्रत्यक्ष बिक्री एजेंसी/एजेंटों (DSAs)/प्रत्यक्ष बिक्री टीमों (DST's)/टेली कॉलर्स के लिए आचार संहिता के अनुरूप पारदर्शी आचार संहिता लागू करेगी।
7. कंपनी सदैव ग्राहक द्वारा प्रदान की गई व्यक्तिगत जानकारी की गोपनीयता बनाए रखेगी।
8. कंपनी भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित विनियमों से संबंधित अनुपालन सुनिश्चित करेगी।

अध्याय V- एनबीएफसी के लिए निष्पक्ष आचार संहिता पर दिशानिर्देश

1. ऋण के लिए आवेदन और उनका संसाधन

- i. ग्राहक के साथ सभी संचार अंग्रेजी या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में किया जाएगा।
- ii. ऋण प्राप्त करते समय, कंपनी वार्षिक ब्याज दर (ROI) की सांकेतिक सीमा, ब्याज सहित वर्ष भर में वसूल की जाने वाली वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर), लिए गए ऋण उत्पाद के लिए कोई शुल्क और प्रभार, ब्याज दर की गणना करने की विधि (अर्थात् ऋण और जोखिम के मूल्य निर्धारण को प्रभावित करने वाले कारक), पूर्व-भुगतान विकल्प, शुल्क, वित्तीय शुल्क, दंडात्मक शुल्क और अन्य शुल्क, यदि कोई हो, और कोई अन्य मामला जो ग्राहक के हित को प्रभावित करता है, के बारे में जानकारी प्रदान करेगी, ताकि अन्य उधारदाताओं के साथ सार्थक तुलना की जा सके और ग्राहक द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।

- iii. ऋण आवेदन पत्र में ग्राहकों द्वारा आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों की पूरी सूची होगी, जिसमें ग्राहकों की प्रासंगिक विस्तृत जानकारी और उनके वांछित ऋण उत्पाद शामिल होंगे जो ग्राहक के हित को प्रभावित करते हैं।
- iv. सभी प्रकार से पूर्ण किए गए प्रत्येक ऋण आवेदन की प्राप्ति की पुष्टि कंपनी के अधिकृत कर्मियों द्वारा विधिवत की जाएगी। कंपनी ग्राहक को सभी प्रकार से पूर्ण किए गए ऋण आवेदनों के निपटान के लिए अनुमानित समय भी बताएगी (अर्थात् वह समय सीमा जिसके भीतर ग्राहक अपने ऋण आवेदन के संबंध में कंपनी से सुनने की उम्मीद कर सकता है)।

2. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- i. कंपनी ऋण आवेदन के मूल्यांकन और/या संसाधन के प्रयोजन के लिए आवश्यक सभी जानकारी और दस्तावेज ऋण आवेदन के समय ही या यदि आवश्यक हो तो यथाशीघ्र प्राप्त करेगी। यदि ऋण एवं जोखिम मूल्यांकन के लिए किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होगी तो ग्राहक से पुनः तुरंत संपर्क किया जाएगा।
- ii. कंपनी अपनी ऋण नीतियों, मानदंडों और अन्य प्रक्रियाओं के अनुरूप ग्राहकों की ऋण पात्रता पर सम्यक तत्परता दिखाएगी।
- iii. कंपनी ग्राहक को अंग्रेजी या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से लिखित रूप में स्वीकृत ऋण की राशि, उसके नियम व शर्तें, जिसमें वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, तथा अन्य शुल्क या प्रभार, यदि कोई हो, शामिल हैं, बताएगी तथा **ग्राहक द्वारा इन सभी नियमों व शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने रिकार्ड में रखेगी।**
- iv. विभिन्न प्रकार की चूकों, विलंबित भुगतान प्रभारों या किसी चूक के लिए अन्य प्रभारों आदि के लिए दंडात्मक प्रभारों का स्पष्ट उल्लेख स्वीकृति पत्रों और ऋण समझौतों में किया जाना चाहिए तथा विलंबित भुगतान में चूक के लिए दंडात्मक प्रभारों को **बोल्ड अक्षरों में तथा बड़े फ्रॉन्ट** आकार में हाइलाइट किया जाना चाहिए, ताकि ग्राहकों को आवधिक किशतों के भुगतान में देरी और/या ऋण समझौते और स्वीकृति पत्र की शर्तों के किसी अन्य उल्लंघन के परिणामों के बारे में जागरूक किया जा सके।
- v. ऋण समझौते के निष्पादन के बाद, **कंपनी ऋण संवितरण के बाद, प्रत्येक ग्राहक को कंपनी द्वारा अनुमोदित स्वीकृति पत्र और निष्पादित ऋण समझौते की एक प्रति**, साथ ही ऋण समझौते/दस्तावेजों में उल्लिखित उसके प्रत्येक संलग्नक की एक प्रति उपलब्ध कराएगी।

3. ऋण खाते में दंडात्मक शुल्क

- i. ग्राहक द्वारा ऋण अनुबंध की शर्तों का अनुपालन न करने पर यदि कोई जुर्माना लगाया जाता है तो उसे 'दंडात्मक प्रभार' माना जाएगा तथा उसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में **नहीं लगाया जाएगा**, जो कि अग्रिम राशि पर लगाए जाने

वाले ब्याज दर में जोड़ा जाता है। दंडात्मक प्रभारों का कोई पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, अर्थात ऐसे प्रभारों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा। इसके अलावा, ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं किया जाएगा। तथापि, इससे ऋण खाते में ब्याज की चक्रवृद्धि की सामान्य प्रक्रिया प्रभावित नहीं होगी।

- ii. **दंडात्मक प्रभार की मात्रा तर्कसंगत होगी** तथा किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के अंतर्गत भेदभाव किए बिना गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।
- iii. दंडात्मक प्रभारों की मात्रा और कारण कंपनी द्वारा ग्राहकों को ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियम व शर्तों / मुख्य तथ्य विवरण (KFS) में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा, इसके अलावा कंपनी की वेबसाइट पर ब्याज दरों और सेवा शुल्क के तहत प्रदर्शित किया जाएगा।
- iv. जब भी ऋण की शर्तों का पालन न करने के संबंध में उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाएंगे, तो लागू दंडात्मक शुल्क के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाए जाने के किसी भी मामले और उसके कारण के बारे में भी सूचित किया जाएगा।

4. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

- i. कंपनी ऋण समझौते/स्वीकृति पत्र के अनुसार ग्राहक के साथ सहमत संवितरण निर्धारण और/या शर्तों के अनुसार संवितरण करेगी।
- ii. कंपनी संवितरण अनुसूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क/प्रभार आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना ग्राहक को अंग्रेजी या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित रूप में देगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि **ब्याज दर और अन्य शुल्कों में परिवर्तन** ग्राहक को पूर्व सूचना देने के बाद ही उत्तरव्यापी प्रभाव से किया जाएगा। इस संबंध में उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।

5. संवितरण के बाद की परिपाटियाँ

- i. कंपनी द्वारा ऋण समझौते के तहत भुगतान वापस लेने/तेजी लाने या निष्पादन करने अथवा अतिरिक्त प्रतिभूतियाँ मांगने का कोई भी निर्णय, ऋण समझौते के अनुरूप ग्राहक को नोटिस देने के बाद लिया जाएगा।
- ii. कंपनी सभी बकाया राशि के भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों/संपार्श्विकों, यदि कोई हो, को छोड़ देगी, बशर्ते कि ग्राहक/उधारकर्ता के विरुद्ध कंपनी के पास किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो ग्राहक को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इसकी सूचना दी जाएगी और उन शर्तों के बारे में भी बताया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।

6. गोपनीयता

कंपनी निम्नलिखित परिस्थितियों को छोड़कर किसी को भी उधारकर्ताओं की कोई व्यक्तिगत जानकारी या अन्य लेन-देन का विवरण नहीं बताएगी:

1. किसी भी लागू कानून, विनियमन, निर्देश या किसी सरकारी प्राधिकरण द्वारा अपेक्षित होने पर जानकारी का प्रकट किया जाना आवश्यक है।
2. यह जानकारी लेखा परीक्षक, पेशेवर सलाहकारों, एजेंटों या ऋणदाताओं के किसी तीसरे पक्ष सेवा प्रदाता द्वारा मांगी जाती है, जो गोपनीयता के दायित्व के अंतर्गत आते हैं।
3. यह जानकारी किसी भी ऐसे व्यक्ति द्वारा मांगी जाती है जिसके साथ ऋणदाता कोई असाइनमेंट, भागीदारी या अन्य समझौते कर सकता है।
4. यदि उधारकर्ता ने अन्य बैंकों या किसी क्रेडिट सूचना ब्यूरो से कोई सुविधा प्राप्त की है तो उन्हें भी यह जानकारी मांगनी होगी।

7. सामान्य प्रावधान

- i. कंपनी ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर ग्राहक/उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले से खुलासा न की गई कोई नई जानकारी कंपनी के संज्ञान में न आ जाए)।
- ii. कंपनी इस संहिता का प्रचार निम्नानुसार करेगी:
 - जब भी अनुरोध किया जाए, मौजूदा और नए ग्राहक को इस संहिता की एक प्रति उपलब्ध कराना;
 - कंपनी की वेबसाइट पर इस संहिता को प्रकट करना; और
 - इस संहिता में उल्लिखित उचित व्यावसायिक परिपाटियों के बारे में ग्राहक से संपर्क करने वाले समस्त कर्मचारियों को समय-समय पर प्रशिक्षण दिया जाएगा।
- iii. कंपनी अपनी व्यावसायिक और विनियामक आवश्यकताओं के आधार पर इस संहिता की समय-समय पर समीक्षा करेगी।
- iv. ग्राहक/उधारकर्ता की शिकायतों पर आवधिक रिपोर्ट (जिसमें प्राप्त शिकायतों की संख्या और प्रकृति, शिकायतों की आयु, टीएटी का अनुपालन, उन शिकायतों के मूल कारण का विवरण जिनमें सेवा संबंधी कमियां पाई गई हैं) नियमित अंतराल पर निदेशक मंडल/लेखा परीक्षा समिति को प्रस्तुत की जाएगी।

8. बकाया राशि की वसूली/संग्रहण:

- i. ग्राहक को ऋण देते समय कंपनी उसे किस्त राशि, अवधि, बाउंस शुल्क, दंडात्मक शुल्क, अन्य शुल्क और पुनर्भुगतान की आवधिकता सहित पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में बताएगी। तथापि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान निर्धारण का पालन नहीं करता है, तो ऋण बकाया की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक निर्धारित

प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत रूप से जाकर याद दिलाना और/या यदि कोई हो तो सुरक्षा वापस लेना शामिल होगा।

- ii. यदि वाहन का वित्तपोषण कंपनी द्वारा किया गया है तो पुनः कब्जा: सुरक्षा हित लागू करने और/या **संपार्श्विक संपत्ति के पुनः कब्जे, यदि कोई हो, के लिए नियम और शर्तों का स्पष्ट रूप से ऋण या सुरक्षा संबंधी दस्तावेज़ में उल्लेख किया जाएगा।** पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, उपर्युक्त शर्तों में निम्नलिखित बातें कही जाएंगी: (ए) कब्जा लेने से पूर्व नोटिस अवधि; (बी) परिस्थितियां जिनके अंतर्गत नोटिस अवधि माफ की जा सकती है; (सी) प्रतिभूति का कब्जा लेने की प्रक्रिया; (डी) संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पूर्व ऋण की अदायगी के लिए ग्राहक को दिया जाने वाला अंतिम अवसर; (ई) ग्राहक को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया; और (एफ) संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।
- iii. ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी या उसके एजेंट केवल उन उपायों का सहारा लेंगे जो कानूनी और वैध रूप से उसके लिए उपलब्ध हैं और अपने ऋण वसूली प्रयासों में किसी भी व्यक्ति के खिलाफ मौखिक या शारीरिक रूप से किसी भी प्रकार की धमकी या उत्पीड़न का सहारा नहीं लेंगे, जिसमें सार्वजनिक रूप से अपमानित करने या देनदारों के परिवार के सदस्यों, रेफरी और दोस्तों की गोपनीयता में दखल देने के इरादे से किए गए कार्य, मोबाइल पर या सोशल मीडिया के माध्यम से अनुचित संदेश भेजना, धमकी भरे और/या गुमनाम कॉल करना, ऋण लेने वाले को लगातार कॉल करना और/या ऋण लेने वाले को सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद कॉल करना, झूठा और भ्रामक प्रतिनिधित्व करना, और ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का इस्तेमाल नहीं करेंगे, आदि। कंपनी सभी प्रयास करेगी ताकि उसके कर्मचारी ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों।

9. शिकायत निवारण तंत्र:

कंपनी ने ग्राहकों/उधारकर्ताओं के ऋण या अन्य किसी संबंध में उत्पन्न विवादों को हल करने के लिए संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है। निदेशक मंडल प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समय-समय पर समीक्षा भी करेगा। **ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट** समय-समय पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी। यह तंत्र आरबीआई के तहत अपेक्षित कंपनी की ओर से एजेंसियों/कंपनियों द्वारा प्रदान की गई आउटसोर्स सेवाओं से संबंधित शिकायतों का भी समाधान करेगा।

कंपनी ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए तीन (3) स्तरीय दृष्टिकोण अपनाती है, जिसका विवरण नीचे दिया गया है:

1. स्तर 1:

- i. किसी भी सेवा अनुरोध/शिकायत के मामले में, ग्राहक/उधारकर्ता नीचे उल्लिखित किसी भी संपर्क बिंदु पर ग्राहक संपर्क टीम/ग्राहक सेवा विभाग से संपर्क कर सकते हैं:

ईमेल info@ushafinancial.com / usha.nbfc@gmail.com / legal@cashsuvidha.com

भारत से कॉल करने वाले ग्राहकों के लिए टोल फ्री नंबर: 18001032348

पंजीकृत कार्यालय लैंडलाइन नंबर: 011-47019079

वेबसाइट: www.ushafinancial.com

नीचे उल्लिखित विवरण के लिए लिखित अनुरोध:

ग्राहक सेवा विभाग

उषा फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड

**330, मेजेनाइन फ्लोर, पटपड़गंज औद्योगिक क्षेत्र,
दिल्ली-110092**

- ii. इस स्तर पर, यदि कंपनी मामले की पर्याप्त जांच और परीक्षण करने में सक्षम है, तो वह 14 दिनों की अवधि के भीतर इसका जवाब देने का प्रयास करेगी।
- iii. तथापि, ऐसे मामले में जहां शिकायत के लिए व्यापक जांच और/या अपराधी की पहचान करने के लिए ग्राहक के सहयोग की आवश्यकता हो, मूल कारण का विश्लेषण हो, या मुकदमा चल रहा हो (स्थानीय पुलिस प्राधिकारियों के पास लंबित मामलों सहित), ऐसी शिकायतों का जवाब देने और समाधान करने के लिए टर्न अराउंड टाइम का समय 14 दिनों से अधिक हो सकता है।
- iv. यदि ग्राहक उपरोक्त अनुसार ग्राहक सहभागिता टीम/टीमों द्वारा प्रदान किए गए समाधान/प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक को नीचे दिए गए स्तर 2 पर ले जाया जाएगा।

2. स्तर 2:

- i. यदि ग्राहक का अनुरोध/शिकायत 14 दिनों की अवधि तक अनसुलझी रहती है या यदि ग्राहक स्तर 1 पर समाधान से संतुष्ट नहीं है या निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर उपरोक्त संबंधित चैनल/स्तर से देरी या कोई प्रतिक्रिया नहीं होने की स्थिति में, ऐसी शिकायत कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) को भेजी जा सकती है, जिनका विवरण नीचे दिया गया है:;

कृपया ध्यान दें: श्री प्रणय ढोंडियाल

शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ)

उषा फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड

**330, मेजेनाइन फ्लोर, पटपड़गंज औद्योगिक क्षेत्र,
दिल्ली-110092**

Email: pranaydhondiyal@ushafinancial.com

टेलीफोन: 011-47019079

कंपनी इस स्तर पर ग्राहक की शिकायत को उसकी योग्यता के आधार पर हल करने के लिए अपना सर्वोत्तम प्रयास करेगी।

3. स्तर 3:

- i. यदि शिकायत का निवारण 30 दिनों की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है या यदि ग्राहक ऊपर वर्णित स्तर 2 पर प्राप्त समाधान से असंतुष्ट है, तो ग्राहक नीचे दी गई तालिका के अनुसार प्रक्रिया का पालन करके सीएमएस पोर्टल या इलेक्ट्रॉनिक/भौतिक मोड के माध्यम से लोकपाल के समक्ष अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है:

क्रमांक संख्या	ब्यौरा	लिंक पर क्लिक करें
A.	कंपनी की मुख्य विशेषताएं लोकपाल योजना	https://www.ushafinancial.com/policies.html
B.	लोकपाल को शिकायत का प्रारूप	https://www.ushafinancial.com/policies.html
C.	UFSL/कंपनी के नोडल अधिकारी के संपर्क अधिकारी	https://www.ushafinancial.com/contact.html
D.	सीएमएस पोर्टल	https://cms.rbi.org.in , Helpline No: 14440

- ii. यदि ग्राहक/उधारकर्ता लोकपाल के निर्णय या लोकपाल कार्यालय द्वारा शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित है, तो ग्राहक निर्णय या शिकायत की अस्वीकृति की प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर निम्नलिखित पते पर अपील दायर कर सकता है-

कार्यकारी निदेशक

उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण विभाग (सीईपीडी)

भारतीय रिजर्व बैंक

6 Sansad Marg,
नई दिल्ली-110001

ईमेल CRPC@rbi.org.in

हेल्पलाइन नंबर: 14448

यदि अपीलीय प्राधिकारी इस बात से संतुष्ट हो कि शिकायतकर्ता के पास निर्धारित समय के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण था, तो वह 30 दिन से अधिक की अतिरिक्त अवधि की अनुमति दे सकता है।

10. NBFCs द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन

- i. कंपनी का बोर्ड फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण और अग्रिम के लिए ब्याज दर निर्धारित करेगा। ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण तथा विभिन्न श्रेणियों के ग्राहकों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में बताया जाएगा तथा स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

- ii. ब्याज दरें तथा जोखिमों के वर्गीकरण का तरीका भी कम्पनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा अथवा संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई परिवर्तन होगा, वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को अद्यतन किया जाएगा।
- iii. ब्याज दर वार्षिक होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को खाते पर लगाई जाने वाली सटीक दरों के बारे में जानकारी हो।