उषा फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड (“यूएफएसएल”)

निष्पक्ष व्यवहार संहिता

07.02.2026 को अपडेट किया गया

रजिस्टर्ड ऑफिस: प्लॉट नंबर 73, फर्स्ट फ्लोर, पटपड़गंज इंडस्ट्रियल एरिया, ईस्ट दिल्ली, दिल्ली- 110092
सीआईएन: L74899DL1995PLC068604

सारांश का नीति

नीति नाम	गोरा आचरण कोड
स्वीकृति प्रदान करने वाले	निदेशक मंडल
समीक्षा की आवधिकता	वार्षिक
तारीख का अंतिम समीक्षा	28.04.2025
तारीख का मौजूदा समीक्षा	07.02.2026
तारीख का अगला समीक्षा	जब भी मैनेजमेंट को ज़रूरत हो
मालिक / संपर्क	अनुपालन/सचिवीय विभाग
अनुबंध	ना

अनुक्रमणिका

एस। नहीं।	विवरण
1	अध्याय 1- परिचय
2	अध्याय ॥- संहिता का उद्देश्य
3	अध्याय ।।।- संहिता का अनुप्रयोग
4	अध्याय ।V- कंपनी की कुंजी वचन
5	अध्याय V- दिशानिर्देश पर गोरा प्रथाएँ कोड के लिए एनबीएफसी
	1. अनुप्रयोग के लिए ऋण और उनका प्रसंस्करण
	2. ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें
	3. लोन अकाउंट में पेनल्टी चार्ज
	4. नियम और शर्तों में बदलाव सहित लोन का वितरण
	5. डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म से लोन
	6. शारीरिक रूप से अक्षम/दृष्टिबाधित लोगों के लिए लोन की सुविधा
	7. स्वर्ण ऋण का स्रोत
	8. संवितरण पश्चात अभ्यास
	9. गोपनीयता
	10. सामान्य प्रावधान
	11. बकाया राशि की वसूली/संग्रहण
	12. वसूली एजेंटों की नियुक्ति
	13. पर्सनल लोन के रीपेमेंट / सेटलमेंट पर कोलैटरल और उसके डॉक्यूमेंट्स की रिलीज़
	14. शिकायत निवारण तंत्र
	15. एनबीएफसी द्वारा लिया जाने वाला ब्याज और अत्यधिक ब्याज का विनियमन

अध्याय 1 – परिचय

उषा फाइनेंशियल सर्विसेज़ लिमिटेड ("कंपनी" या "UFSL") एक नॉन-डिपॉज़िट लेने वाली, नॉन-सिस्टेमैटिकली ज़रूरी NBFC है, जो रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया (RBI) के साथ रजिस्टर्ड है। कंपनी ने फेयर प्रैक्टिस कोड ("कोड या "FPC") बनाया और अपनाया है, जो अपने कस्टमर्स और लीगल एंटिटीज़ के साथ डील करते समय फेयर प्रैक्टिस स्टैंडर्ड तय करता है। कंपनी RBI द्वारा तय पॉलिसी गाइडलाइंस को रिव्यू करने और उन्हें फॉलो करने की कोशिश करती है।

इस कोड को कंपनी के बोर्ड ने समय-समय पर बनाया, मंज़ूर किया है और इसकी समीक्षा भी की है। इसलिए, इसे भारतीय रिज़र्व बैंक (नॉन-बैंकिंग फ़ाइनेंशियल कंपनियाँ-ज़िम्मेदार बिज़नेस कंडक्ट) डायरेक्शन, 2025, RBI/DOR/2025-26/362, DOR.MCS.REC.NO.281/01-01-039/2025-26, तारीख 28 नवंबर, 2025 (जैसा कि समय-समय पर बदला, संशोधित और अपडेट किया गया है) के चैप्टर III के अनुसार बदला गया है।

अध्याय II- संहिता का उद्देश्य

कोड को अपनाया गया है:

1. ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम सेवा मानक निर्धारित करके अच्छे और निष्पक्ष उधार प्रथाओं को बढ़ावा देना;
2. तेज करना ट्रांसपेरेंसी से कस्टमर्स को लोन प्रोडक्ट्स की बेहतर समझ होगी और वे समझदारी से फ़ैसले ले पाएंगे कि वे कंपनी की सर्विसेज़ से क्या उम्मीद कर सकते हैं।
3. निष्पक्ष प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहित करना, उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करना;
4. ग्राहकों और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना;
5. जहां ज़रूरी हो, वहां रिकवरी और एनफोर्समेंट कानून के हिसाब से किया जाता है।
6. सही तरीकों से जुड़े RBI के बताए गए लागू नियमों का पालन पक्का करना।
7. कस्टमर्स से लगातार फ़ीडबैक/शिकायतें लेने के तरीके से कंपनी में कस्टमर का भरोसा बढ़ाना और शिकायतों को सही और आसानी से समझने लायक तरीके से हल करने का लक्ष्य रखना।
8. यह कोड कंपनी के सभी प्रोडक्ट पर एक जैसा लागू होगा, जिसमें डिजिटल या दूसरे तरीकों से सोर्स किए गए प्रोडक्ट भी शामिल हैं।

अध्याय III - संहिता का अनुप्रयोग

1. यह कोड कंपनी के सभी कर्मचारियों, उसके एजेंट/प्रतिनिधियों/थर्ड-पार्टी वेंडर/सर्विस प्रोवाइडर और उसके बिज़नेस के दौरान उसे रिप्रेजेंट करने के लिए ऑथराइज़्ड दूसरे लोगों पर लागू होगा।

2. यह कोड कंपनी द्वारा पूरे देश में डिजिटल या किसी और तरीके से दिए जाने वाले सभी प्रोडक्ट्स और सर्विसेज़ पर लागू होगा, चाहे वे फ़ोन पर, पोस्ट से, दूसरे कम्युनिकेशन चैनल्स से, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक डिवाइसेज़ से, इंटरनेट पर, या किसी और तरीके से हों।

3. यह कोड हमारे सभी कस्टमर्स के साथ काम करते समय लागू होगा (जिसमें हालात के हिसाब से होने वाले कस्टमर्स, वे कस्टमर्स जिन्होंने हमारे पास लोन के लिए अप्लाई किया है लेकिन लोन मंज़ूर/डिस्बर्स नहीं हुआ है, इसके अलावा वे कस्टमर्स भी शामिल हो सकते हैं जिन्हें कंपनी से लोन अमाउंट मिला है)।

चैप्टर IV - कंपनी की मुख्य प्रतिबद्धताएँ

1. कंपनी अपने कस्टमर के साथ हमेशा ईमानदारी और ट्रांसपेरेंसी के सिद्धांतों का पालन करते हुए, हमेशा फेयर और रीज़नेबल तरीके से काम करेगी।

2. कंपनी किसी भी प्रोडक्ट और सर्विस की मांग करते समय सभी कानूनी और रेगुलेटरी ज़रूरतों को पूरा करेगी और इस कोड में दिए गए स्टैंडर्ड को पूरा करेगी।

3. कंपनी यह पक्का करेगी कि सभी एडवरटाइजिंग और प्रमोशनल मटीरियल साफ़ हों और गुमराह करने वाले न हों।

4. कस्टमर्स से बातचीत करते समय, कंपनी इन चीज़ों के बारे में इंग्लिश या हिंदी या सही आम भाषा में साफ़ जानकारी देने के लिए सभी ज़रूरी कदम उठाएगी:
    - इसके विभिन्न उत्पाद और सेवाएँ,
    - नियम और शर्तें,
    - ब्याज दरें/सेवा शुल्क,
    - ग्राहकों को मिलने वाले फ़ायदे और अगर कोई असर हो, तो
    - अगर कोई सवाल हो, तो उसके जवाब के लिए संपर्क करें।

5. कंपनी बातचीत में ट्रांसपेरेंसी पक्का करेगी और लोन डॉक्यूमेंट और/या अपनी वेबसाइट पर इंटरेस्ट रेट, फीस और चार्ज, कैलकुलेशन का तरीका वगैरह की जानकारी देगी।

6. कंपनी ब्याज दरों, आम फीस और चार्ज के बारे में जानकारी देगी:
   (i) ग्राहक द्वारा की गई ऐप/वेब यात्रा के माध्यम से
   (ii) टेलीफोन या हेल्प लाइन के माध्यम से।
   (iii) अपने कार्यालय में नामित कर्मचारी/सहायता डेस्क के माध्यम से।
   (iv) कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित करना।

7. कंपनी, समय-समय पर, कस्टमर से पहले से लिखकर मंज़ूरी लेने के बाद, उन्हें मिलने वाले प्रोडक्ट्स/सर्विसेज़ के अलग-अलग फीचर्स के बारे में बता सकती है, जिसमें थर्ड पार्टी प्रोडक्ट्स/सर्विसेज़ या प्रमोशनल ऑफ़र्स की जानकारी भी शामिल है।

8. कंपनी अपने बॉरोअर्स को उनके अकाउंट और उनके लिए उपलब्ध सुविधाओं के बारे में जानकारी पाने के उनके अधिकार के बारे में बताने के लिए ज़रूरी कदम उठाएगी।

9. कंपनी अपनी डायरेक्ट सेलिंग एजेंसी/एजेंट (DSA)/डायरेक्ट सेलिंग टीम (DST)/टेली कॉलर्स के लिए कोड के हिसाब से ट्रांसपेरेंट कोड ऑफ़ कंडक्ट लागू करेगी।

10. कंपनी हमेशा कस्टमर की दी गई पर्सनल जानकारी की प्राइवेसी और कॉन्फिडेंशियलिटी बनाए रखेगी।

11. कंपनी रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया के बताए गए नियमों का पालन पक्का करेगी।

12. https://www.ushafinancial.com) पर दिखाकर पब्लिसाइज़ करें और कस्टमर के रिक्वेस्ट पर इसकी कॉपी अवेलेबल रखें।

अध्याय V - एनबीएफसी के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश

1. लोन के लिए एप्लीकेशन और उनकी प्रोसेसिंग

i. कस्टमर के साथ सारी बातचीत इंग्लिश में या कस्टमर की समझ वाली लोकल भाषा में होगी।
ii. लोन एप्लीकेशन फॉर्म में वह ज़रूरी जानकारी होनी चाहिए जो लोन लेने वाले के इंटरेस्ट पर असर डालती है, ताकि सोच-समझकर फैसला लिया जा सके।

iii. लोन लेते समय, कंपनी सालाना ब्याज दर (ROI) की अनुमानित रेंज, ब्याज सहित साल भर में लगने वाली सालाना प्रतिशत दर (APR), लिए गए लोन प्रोडक्ट के लिए कोई भी फीस और चार्ज, ब्याज दर कैलकुलेट करने का तरीका (यानी क्रेडिट और रिस्क की कीमत तय करने वाले फैक्टर), प्री-पेमेंट ऑप्शन, फीस, फाइनेंशियल चार्ज, पेनल्टी चार्ज और दूसरे चार्ज, अगर कोई हों, और कोई भी दूसरी बात जो कस्टमर के हित पर असर डालती है, के बारे में जानकारी देगी, ताकि दूसरे लेंडर्स के साथ सही तुलना की जा सके और कस्टमर सोच-समझकर फैसला ले सके।

iv. सहमति लिखकर या डिजिटली (OTP/ई - साइन के ज़रिए) ली जाएगी, और कस्टमर्स को बताया जाएगा कि उनके KYC रिकॉर्ड को कानून के तहत इजाज़त के हिसाब से निकाला, अपडेट किया या दूसरी रेगुलेटेड एंटिटीज़ के साथ शेयर किया जा सकता है।

v. कस्टमर्स को यह बताया जाएगा कि CKYC डेटा का इस्तेमाल सिर्फ़ रेगुलेटरी कम्प्लायंस, आइडेंटिटी वेरिफिकेशन और फाइनेंशियल फ्रॉड को रोकने के लिए किया जाएगा, और इसका गलत इस्तेमाल मार्केटिंग या नॉन - रेगुलेटरी मकसदों के लिए नहीं किया जाएगा।

vi. लोन एप्लीकेशन फॉर्म में कस्टमर्स को एप्लीकेशन फॉर्म के साथ जमा करने के लिए ज़रूरी डॉक्यूमेंट्स की पूरी चेकलिस्ट होगी, जिसमें कस्टमर्स की ज़रूरी डिटेल्ड जानकारी और उनके मनचाहे लोन प्रोडक्ट्स होंगे जो कस्टमर के इंटरेस्ट पर असर डालते हैं। कंपनी KYC पॉलिसी के हिसाब से KYC करेगी और प्रोसेस के हिस्से के तौर पर सभी ज़रूरी डॉक्यूमेंट्स/जानकारी इकट्ठा करेगी। अगर कोई और डिटेल्स/डॉक्यूमेंट्स चाहिए, तो कंपनी तुरंत बॉरोअर्स को बताएगी।

vii. कंपनी सभी लोन एप्लीकेशन मिलने की एक्नॉलेजमेंट देने का एक सिस्टम बनाएगी। लोन एप्लीकेशन कितने समय में निपटाए जाएंगे, यह भी एक्नॉलेजमेंट में बताया जाएगा।

viii. सभी तरह से पूरे एप्लीकेशन को, लोन लेने वाले को मौजूदा नियमों और रेगुलेशन के हिसाब से ज़रूरी डॉक्यूमेंट्स के साथ पूरी तरह से भरा हुआ लोन एप्लीकेशन मिलने की तारीख से एक सही समय में प्रोसेस किया जाएगा। अगर कंपनी प्रपोज़ल को मंज़ूरी नहीं देती है, तो लोन लेने वाले को इसकी जानकारी दी जाएगी।

2. लोन मूल्यांकन और नियम/शर्तें

i. कंपनी लोन एप्लीकेशन के मूल्यांकन और/या प्रोसेसिंग के लिए ज़रूरी सभी जानकारी और डॉक्यूमेंट्स लोन एप्लीकेशन के समय ही या अगर आगे ज़रूरत हो तो जल्द से जल्द इकट्ठा कर लेगी। अगर क्रेडिट और रिस्क असेसमेंट के लिए किसी और जानकारी की ज़रूरत होती है, तो कस्टमर से तुरंत संपर्क किया जाएगा।

ii. कंपनी कस्टमर्स की क्रेडिट योग्यता की ड्यू डिलिजेंस करेगी। **कंपनी का श्रेय नीतियां** , मानदंड और अन्य प्रक्रियाएं प्रतिष्ठा में सभी लोन एप्लीकेशन का असेसमेंट कंपनी की इंटरनल क्रेडिट पॉलिसी और अप्रेज़ल प्रोसेस के हिसाब से किया जाएगा।

iii. कंपनी ग्राहक को लिखित में अंग्रेजी या उसकी समझ में आने वाली भाषा में जानकारी देगी। ग्राहक को स्वीकृति पत्र या मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) या अन्यथा स्वीकृत ऋण की राशि के साथ-साथ वार्षिक ब्याज दर सहित महत्वपूर्ण नियम व शर्तें, तरीका आवेदन की तिथि, दंड शुल्क ईएमआई संरचना, और कोई अन्य शुल्क या प्रभार यदि और **ग्राहक द्वारा इन सभी नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति को** अपने पास रखें रिकॉर्ड।

iv. अलग-अलग तरह के डिफ़ॉल्ट के लिए पेनल्टी चार्ज, लेट पेमेंट चार्ज और/या लोन के ज़रूरी नियमों और शर्तों का पालन न करने/डिफ़ॉल्ट करने पर कोई दूसरा चार्ज या फ़ीस, सैंक्शन लेटर और लोन एग्रीमेंट में साफ़ तौर पर बताया

जाएगा और लेट पेमेंट न करने पर पेनल्टी चार्ज होंगे। पर प्रकाश डाला में **बड़े फ़ॉन्ट आकार के साथ बोल्ड** को संवेदनशील बनाना ग्राहकों के बारे में नतीजे देरी में चूक में भुगतान का आवधिककिश्तों और/या किसी भी अन्य उल्लंघन की शर्तें ऋण समझौता और सैंक्शन लेटर। कोई और फीस/चार्ज नहीं लगेगा और न ही बॉरोअर पर लागू होगा, जिसके बारे में साफ़ तौर पर न बताया गया हो और सैंक्शन लेते समय बॉरोअर ने सहमति न दी हो।

v. कंपनी लोन एग्रीमेंट में बताए गए टर्म्स एंड कंडीशंस के लिए बॉरोअर से मंज़ूरी लेगी और इस मंज़ूरी का रिकॉर्ड रखेगी। लोन एग्रीमेंट पूरा होने के बाद, कंपनी **कंपनी द्वारा मंजूर किए गए सैंक्शन लेटर, लोन एग्रीमेंट, KFS की एक कॉपी** और एक कॉपी देगी।का प्रत्येक का इसका बाड़ों में उद्धृत ऋण समझौता/ दस्तावेज, हर एक को ग्राहक, बाद का को ऋण संवितरण।

3. लोन अकाउंट में पेनल्टी चार्ज

i. अगर कस्टमर लोन कॉन्ट्रैक्ट की ज़रूरी शर्तों को नहीं मानता है, तो अगर कोई पेनल्टी लगती है, तो उसे 'पेनल चार्ज' माना जाएगा और इसे 'पेनल इंटरेस्ट' के रूप में **नहीं लगाया जाएगा,** जो एडवांस पर लगने वाले इंटरेस्ट रेट में जोड़ा जाता है। **पेनल चार्ज का कोई कैपिटलाइज़ेशन नहीं होगा** , यानी ऐसे चार्ज पर कोई और इंटरेस्ट कैलकुलेट नहीं किया जाएगा। साथ ही, इंटरेस्ट रेट में कोई एक्स्ट्रा हिस्सा नहीं जोड़ा जाएगा। हालांकि, इससे लोन अकाउंट में इंटरेस्ट की कंपाउंडिंग के नॉर्मल प्रोसेस पर कोई असर नहीं पड़ेगा।

ii. रकम **सही होगी** और किसी खास लोन/प्रोडक्ट कैटेगरी में भेदभाव किए बिना, नॉन-कम्प्लायंस के हिसाब से होगी।

iii. पेनल्टी चार्ज की रकम और कारण कंपनी कस्टमर्स को लोन एग्रीमेंट और सबसे ज़रूरी टर्म्स एंड कंडीशंस / की फैक्ट स्टेटमेंट (KFS) में साफ़-साफ़ बताएगी, साथ ही कंपनी की वेबसाइट पर इंटरेस्ट रेट्स और सर्विस चार्ज के तहत भी दिखाएगी।

iv. जब भी लोन लेने वालों को लोन की ज़रूरी शर्तों का पालन न करने के लिए रिमाइंडर भेजा जाता है, तो लागू पेनल्टी चार्ज के बारे में बताया जाएगा। इसके अलावा, पेनल्टी चार्ज लगने की किसी भी घटना और उसका कारण भी बताया जाएगा।

4. नियम और शर्तों में बदलाव सहित लोन का वितरण

i. कंपनी कस्टमर के साथ तय किए गए डिस्बर्समेंट शेड्यूल और/या शर्तों के अनुसार डिस्बर्समेंट करेगी। ऋण समझौते के अनुसार/ स्वीकृति पत्र।

ii. कंपनी करेगा देना सूचना, को ग्राहक में अंग्रेज़ी या ए भाषा जैसा समझा द्वारा ग्राहक, कासंवितरण अनुसूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व सहित नियमों और शर्तों में कोई भी बदलाव भुगतान शुल्क, अन्य उपयुक्त शुल्क/प्रभार आदि लिखित रूप में। कंपनी करेगा भी सुनिश्चित करना वह **परिवर्तन में ब्याज दर** और अन्यचार्ज सिर्फ़ कस्टमर को पहले से बताने पर ही लागू होंगे। इसमें एक सही शर्त यह है **कि** संबद्ध करेगा होना में शामिल ऋण समझौता।

5. डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म से मिलने वाले लोन:

जहां भी कंपनी लोन देने में मदद के लिए डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म का इस्तेमाल करती है, वहां कंपनी को नीचे दी गई बातों का पालन करना होगा:

(i) **डिजिटल लेंडिंग ऐप्स (DLAs)/LSPs** से मिलने वाले सभी लोन या तो UFSL या उसके पार्टनर्स के नाम पर ही होंगे। UFSL के मालिकाना हक वाले DLAs सिर्फ़ फ़ैसिलिटेटर के तौर पर काम करेंगे और अपने नाम पर पैसे नहीं दे सकते या जमा नहीं कर सकते।

(ii) लोन देना, सर्विस देना और रीपेमेंट - यह पक्का करना होगा कि रकम का डिस्बर्सल लोन लेने वाले के अकाउंट में ही हो, सिवाय उन डिस्बर्सल के जो सिर्फ़ कानूनी या रेगुलेटरी मैंडेट के तहत आते हैं, को-लेंडिंग ट्रांज़ैक्शन के लिए पैसे का फ़्लो और खास एंड यूज़ के लिए डिस्बर्सल, बशर्ते लोन सीधे एंड बेनिफिशियरी के बैंक अकाउंट में डिस्बर्स किया जाए। रीपेमेंट सीधे UFSL के बैंक अकाउंट में जाएगा, बिना किसी -थर्ड-पार्टी पूल अकाउंट के ज़रिए पास थ्रू के , सिवाय इसके कि अगर कोई खास कैशफ़्लो लिखकर तय हो गया हो।

(iii) कंपनी यह पक्का करेगी कि सारा लोन रीपेमेंट सीधे कंपनी के बैंक अकाउंट में किया जाएगा।

(iv) कंपनियों को अपनी वेबसाइट पर उन डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के नाम दिखाने होंगे जो उनके अपने हैं और/या एजेंट/DLA/LSP के तौर पर काम करते हैं।

(v) कलेक्शन एजेंट के तौर पर काम करने वाले डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को कस्टमर को पहले ही उस कंपनी का नाम बताना होगा जिसकी तरफ से वे कस्टमर से बात कर रहे हैं।

(vi) मंज़ूरी के तुरंत बाद लेकिन लोन एग्रीमेंट के एग्ज़िक्यूशन से पहले, मंज़ूरी की जानकारी लोन लेने वाले को कंपनी के लेटर हेड पर जारी की जाएगी।

(vii) कंपनी के डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर असरदार निगरानी और मॉनिटरिंग पक्की की जाएगी।

(viii) शिकायत सुलझाने के तरीके के बारे में जागरूकता फैलाने की पूरी कोशिश की जाएगी। डिजिटल लेंडिंग चैनल से आने वाली शिकायतों को UFSL के शिकायत सुलझाने के तरीके के तहत देखा जाएगा।

(ix) रेगुलेटरी गाइडलाइंस के अनुसार, कर्ज लेने वालों को **डिजिटली साइन किया हुआ की फैक्ट स्टेटमेंट (KFS) , सैंक्शन लेटर और लोन एग्रीमेंट** देगा ।

(x) UFSL यह पक्का करेगा कि DLAs/LSPs, लोन लेने वाले की मंज़ूरी और मंज़ूरी के बिना कस्टमर के फ़ोन कॉन्टैक्ट, फ़ाइल या लोकेशन डेटा को एक्सेस न करें और कानून के मुताबिक, सारा कस्टमर डेटा सिर्फ़ भारत में मौजूद सर्वर पर ही स्टोर किया जाए।

6. शारीरिक रूप से अक्षम/दृष्टिबाधित लोगों के लिए लोन की सुविधा

i. कंपनी दिव्यांगता के आधार पर शारीरिक रूप से अक्षम/दृष्टिबाधित आवेदकों को लोन सुविधाओं सहित प्रोडक्ट और सुविधाएं देने में भेदभाव नहीं करेगी।

ii. कंपनी और उसकी ब्रांच ऐसे लोगों को अलग-अलग बिज़नेस सुविधाओं का फ़ायदा उठाने के लिए हर मुमकिन मदद देंगी और अपने सभी लेवल पर कर्मचारियों के लिए चलाए जाने वाले सभी ट्रेनिंग प्रोग्राम में, कानून और इंटरनेशनल समझौतों के तहत विकलांग लोगों के अधिकारों की गारंटी वाला एक सही मॉड्यूल शामिल करेंगी।

iii. कंपनी पहले से बने ग्रीवांस रिड्रेसल मैकेनिज्म के तहत दिव्यांग लोगों की शिकायतों का समाधान पक्का करेगी।

7. स्वर्ण ऋण का स्रोत

1. शर्तों की पारदर्शिता

- लोन देने वाला, लोन लेने वाले को एक साफ़ लोन एग्रीमेंट और की फैक्ट स्टेटमेंट (KFS) देगा जिसमें ये डिटेल्स होंगी:
  - गिरवी रखे गए सोने के कोलैटरल का विवरण, शुद्धता और नेट वज़न।
  - मूल्यांकन पद्धति और ऋण-से-मूल्य (LTV) अनुपात लागू किया गया।
  - लागू इंटरेस्ट रेट, APR, चार्ज (एसेज़िंग, ऑक्शन, वगैरह), रीपेमेंट शेड्यूल, रिन्यूअल/टॉप-अप और दूसरी सभी शर्तें।
- सारी बातचीत इंग्लिश या लोकल भाषा में होनी चाहिए। जो लोग नहीं पढ़े-लिखे हैं, उन्हें शर्तें किसी इंडिपेंडेंट गवाह के सामने समझाई जाएंगी और गोल्ड लोन की पॉलिसी उषा फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड की वेबसाइट पर भी पब्लिश की गई है।

2. परख और प्रमाणन

- सोने के कोलैटरल की एसेइंग कर्ज लेने वाले की मौजूदगी में की जाएगी।
- कंपनी के लेटर हेड पर एक सर्टिफिकेट/ई-सर्टिफिकेट जारी किया जाएगा, जिसमें प्योरिटी, ग्रॉस और नेट वेट, डिडक्शन (स्टोन, फास्टनिंग, वगैरह), कोलैटरल की इमेज और वैल्यूएशन बताया जाएगा।
- एक कॉपी लोन देने वाला अपने पास रखेगा और एक कॉपी लोन लेने वाले को देगा।

3. **संपार्श्विक प्रबंधन और सुरक्षा**
   - गिरवी रखा गया सोना सिर्फ़ लेंडर की ब्रांच में सुरक्षित वॉल्ट में रखा जाएगा, जिसे सिर्फ़ कर्मचारी ही संभालेंगे।
   - कोलैटरल की इंटीग्रिटी पक्का करने के लिए सरप्राइज़ वेरिफ़िकेशन और इंटरनल ऑडिट किए जाएंगे।
   - लोन की अवधि के दौरान वेरिफिकेशन/एसे के लिए बॉरोअर की सहमति लोन एग्रीमेंट में ली जाएगी।

4. **संपार्श्विक की रिहाई**
   - कोलैटरल को पूरा पेमेंट या सेटलमेंट होने पर, सात वर्किंग डेज़ के अंदर वापस कर दिया जाएगा।
   - लेंडर की वजह से तय टाइमलाइन के बाद होने वाली किसी भी देरी के लिए हर दिन ₹5,000 का मुआवज़ा देना होगा।

5. **नीलामी प्रक्रिया**
   - नीलामी शुरू करने से पहले कर्ज लेने वाले/कानूनी वारिसों को सही नोटिस दिया जाएगा।
   - नीलामी की घोषणा कम से कम दो अखबारों (क्षेत्रीय और राष्ट्रीय) में सार्वजनिक रूप से की जाएगी।
   - रिज़र्व प्राइस मौजूदा वैल्यू के 90% से कम नहीं होगा (अगर दो ऑक्शन फेल हो जाते हैं तो 85%)।
   - नीलामी से मिली ज़्यादा रकम सात वर्किंग डेज़ में वापस कर दी जाएगी; कमी लोन की शर्तों के हिसाब से वसूल की जा सकती है।
   - कॉन्फ्लिक्ट ऑफ़ इंटरेस्ट से बचने के लिए लेंडर और रिलेटेड पार्टीज़ ऑक्शन में हिस्सा नहीं लेंगे।

6. **मुआवजा और उधारकर्ता संरक्षण**
   - कोलैटरल प्योरिटी/क्वांटिटी में किसी भी असली नुकसान, हानि या अंतर की भरपाई लेंडर द्वारा की जाएगी।
   - कर्ज लेने वालों के पास लागू कानून के तहत और उपाय ढूंढने का अधिकार है।
   - गोल्ड लोन को बढ़ावा देने के लिए गुमराह करने वाले विज्ञापन या गलत दावे पूरी तरह से मना हैं।

7. **लावारिस संपार्श्विक**
   - लोन सेटलमेंट के दो साल बाद तक बिना दावे वाला सोना रिव्यू के लिए कस्टमर सर्विस कमिटी/बोर्ड को रिपोर्ट किया जाएगा।
   - आगे की कार्रवाई से पहले कर्जदार/कानूनी वारिसों का पता लगाने के लिए खास अभियान चलाए जाएंगे।

बशर्ते कि, लोन देने वाला, चाहे वह अकेले काम कर रहा हो या गोल्ड लोन लेने के लिए किसी को-लेंडिंग अरेंजमेंट के ज़रिए, रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया (गोल्ड और सिल्वर कोलैटरल पर लोन देना) डायरेक्शन, 2025 के तहत बताए गए ऊपर दिए गए नियमों और शर्तों का सख्ती से पालन करेगा।

8. **डाक संवितरण प्रथाएँ**

   i. कोई कंपनी द्वारा लिया गया निर्णय याद करना/ तेजी लाने भुगतान या प्रदर्शन अंतर्गत ऋण समझौता या चाह रहा है अतिरिक्तप्रतिभूतियाँ, होगा लिया देने के बाद को नोटिस ग्राहक में अनुरूप साथ ऋण समझौता।

   ii. कंपनी सभी बकाया चुकाने या बकाया राशि मिलने पर सभी सिक्योरिटीज़/कोलैटरल, अगर कोई हों, रिलीज़ कर देगी । लोन की बकाया रकम किसी भी कानूनी अधिकार या किसी दूसरे दावे के लिए लियन के अधीन है जो कंपनी कर सकती है कस्टमर/उधार लेने वाले के खिलाफ़ कोई कार्रवाई नहीं होगी। अगर सेट ऑफ़ के ऐसे अधिकार का

इस्तेमाल किया जाना है, तो कस्टमर को नोटिस दिया जाएगा। बाकी दावों और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी के साथ जिनके तहत कंपनी है के हकदार बनाए रखें प्रतिभूति तक उपयुक्त दावा है निपटारा/भुगतान किया गया।

9. गोपनीयता

कंपनी नीचे दी गई स्थितियों को छोड़कर, बॉरोअर्स की कोई भी पर्सनल जानकारी या दूसरे ट्रांज़ैक्शन डिटेल्स किसी को नहीं बताएगी:

1. यह जानकारी किसी भी लागू कानून, रेगुलेशन, निर्देश या किसी सरकारी अथॉरिटी की ज़रूरत के हिसाब से बताना ज़रूरी है।
2. यह जानकारी ऑडिटर, प्रोफेशनल एडवाइजर, एजेंट या लेंडर्स के किसी भी थर्ड पार्टी सर्विस प्रोवाइडर को चाहिए होती है, जिन पर कॉन्फिडेंशियलिटी की ड्यूटी होती है।
3. यह जानकारी किसी भी ऐसे व्यक्ति को चाहिए जिसके साथ लेंडर कोई असाइनमेंट, पार्टिसिपेशन या दूसरे एग्रीमेंट कर सकता है।
4. अगर कर्ज लेने वाले ने दूसरे बैंकों या किसी क्रेडिट इन्फॉर्मेशन ब्यूरो से कोई सुविधा ली है, तो उन्हें यह जानकारी चाहिए होती है।

10. सामान्य प्रावधान

i. कंपनी कस्टमर/बॉरोअर के मामलों में दखल नहीं देगी, सिवाय उन मकसदों के जो इसमें दिए गए हैं। शर्तें और स्थितियाँ का ऋण समझौता (जब तक नया जानकारी, नहीं पहले खुलासा द्वारा उधार लेने वाला,आ गया है को सूचना का कंपनी)।

ii. अगर बॉरोअर से लोन अकाउंट के ट्रांसफर के लिए रिक्वेस्ट मिलती है, तो NBFC की सहमति या कोई और आपत्ति, अगर कोई हो, तो रिक्वेस्ट मिलने की तारीख से 21 दिनों के अंदर बता दी जाएगी। ऐसा ट्रांसफर कानून के हिसाब से ट्रांसपेरेंट कॉन्ट्रैक्ट की शर्तों के हिसाब से होगा।

iii. कंपनी प्रचार करेगा कोड जैसा अंतर्गत:
   - उपलब्ध करवाना मौजूदा और नया ग्राहक के साथ ए कॉपी का यह कोड, जब कभी भी अनुरोध किया गया;
   - खुलासा यह कोड पर वेबसाइट का कंपनी; और
   - सामयिक प्रशिक्षण को संपूर्ण ग्राहक का सामना करना पड़ कर्मचारी के बारे में गोरा व्यापार आचरण जैसा उल्लिखित में यह कोड.

iv. कंपनी करेगा समय-समय इसकी समीक्षा करें कोड आधार इसका व्यापार और नियामक आवश्यकताएं।

v. कस्टमर/बॉरोअर की शिकायतों पर समय-समय पर रिपोर्ट (जिसमें मिली शिकायतों की संख्या और तरह की जानकारी हो,उम्र बढ़ने का शिकायतें, अनुपालन को टीएटी, जड़ कारण विवरण का शिकायतों में कौन सेवा कमियों हैं मिला) होगा प्रस्तुत को बोर्ड का निदेशक / लेखा परीक्षा समिति पर नियमित अंतराल पर।

11. पुनर्प्राप्ति/संग्रह का बकाया:

i. कंपनी कस्टमर को लोन देते समय उसे रीपेमेंट प्रोसेस समझाएगी। जिसमें किस्त राशि, अवधि, बाउंस शुल्क, दंड शुल्क, अन्य शुल्क और आवधिकता शामिल है KFS और/या दूसरे फैसिलिटी डॉक्यूमेंट में बताए गए तरीके से रीपेमेंट करें। हालांकि, अगर कस्टमर रीपेमेंट शेड्यूल को फॉलो नहीं करता है, तो एक तय प्रोसेस लागू होगा। अनुसार साथ कानूनों का भूमि करेगा होना पालन किया के लिए वसूली का ऋण बकाया राशि। प्रक्रिया इच्छा शामिल होनाकॉल

करके, एसएमएस करके, सूचना देकर और/या ईमेल या व्हाट्सएप या एसएमएस पर नोटिस भेजकर या ऋणदाता और/या उसके अधिकृत प्रतिनिधियों द्वारा व्यक्तिगत मुलाकात करके ग्राहक को याद दिलाना, जिनका विवरण उधारकर्ताओं को अग्रिम रूप से और/या पुनर्प्राप्ति के माध्यम से प्रदान किया जाएगा सुरक्षा यदि कोई।

ii. अगर गाड़ी कंपनी ने फाइनेंस की है, तो कब्ज़ा वापस लेना: सिक्योरिटी इंटरेस्ट लागू करने और/या **प्रॉपर्टी/एसेट कोलैटरल, अगर कोई हो, पर दोबारा** कब्ज़ा करने के नियम और शर्तें लोन या सिक्योरिटी से जुड़े डॉक्यूमेंट में साफ़ तौर पर लिखी होंगी। ट्रांसपेरेंसी पक्का करने के लिए, इन शर्तों में ये बातें होंगी: (a) कब्ज़ा लेने से पहले नोटिस पीरियड; (b) किन हालात में नोटिस पीरियड माफ किया जा सकता है; (c) सिक्योरिटी पर कब्ज़ा लेने का प्रोसेस (d) प्रॉपर्टी की बिक्री/नीलामी से पहले कस्टमर को लोन चुकाने का आखिरी मौका देने का प्रोविज़न; (e) कस्टमर को कब्ज़ा वापस लेने का प्रोसेस; और (f) प्रॉपर्टी की बिक्री/नीलामी का प्रोसेस।

iii. बकाया कलेक्शन के लिए कंपनी द्वारा ऑथराइज़्ड व्यक्ति द्वारा कस्टमर से संपर्क करते समय इन गाइडलाइंस का पालन किया जाएगा:

a. कस्टमर के साथ बातचीत अच्छे तरीके से होनी चाहिए और कस्टमर की प्राइवेसी का सम्मान किया जाना चाहिए।
b. कंपनी के रिप्रेजेंटेटिव कस्टमर से 0900 hrs से 1900 hrs के बीच कॉन्टैक्ट करेंगे , जब तक कि कस्टमर के बिज़नेस या काम की खास वजहों से ऐसा करने की ज़रूरत न हो।
c. कस्टमर से आम तौर पर उसकी पसंद की जगह पर कॉन्टैक्ट किया जाएगा, अगर कोई तय जगह न हो तो उसके रहने की जगह पर और अगर वह अपने रहने की जगह पर है, तो बिज़नेस/काम की जगह पर।
d. परिवार में किसी की मौत या ऐसे ही दूसरे मुश्किल मौकों पर बकाया रकम लेने के लिए कॉल करने/जाने से बचना चाहिए।
e. कंपनी को रिप्रेजेंट करने के लिए पहचान और अधिकार पहली बार में ही बताए जाएंगे।
f. कंपनी के कर्मचारी या उसके ऑथराइज़्ड व्यक्ति लोन लेने वाले या लोन लेने वाले के परिवार/एसेट्स/रेप्युटेशन को नुकसान पहुंचाने के लिए धमकी या गाली-गलौज वाली भाषा का इस्तेमाल नहीं करेंगे और हिंसा या ऐसे ही दूसरे तरीकों का इस्तेमाल करने की धमकी नहीं देंगे।
g. कंपनी या उसका अधिकृत व्यक्ति कर्ज लेने वाले के रिश्तेदारों, दोस्तों या साथ काम करने वालों को परेशान नहीं करेगा।
h. झगड़ों या मतभेदों को आपस में मंज़ूर और सही तरीके से सुलझाने के लिए पूरी मदद दी जानी चाहिए।
i. कलेक्शन प्रोसेस में कंपनी की बोर्ड से मंज़ूर कलेक्शन पॉलिसी का पालन किया जाएगा।

12. रिकवरी एजेंटों की नियुक्ति

a. रिकवरी एजेंट

- रिकवरी एजेंट ऐसी एजेंसियां या लोग होते हैं जिन्हें NBFC लोन का बकाया वसूलने के लिए अपॉइंट करती है। वे NBFC की तरफ से काम करते हैं और उन्हें सख्त नियमों का पालन करना होता है। कंपनी लागू कानून और समय-समय पर रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया ("RBI") द्वारा जारी किए गए निर्देशों/गाइडलाइन के अनुसार, बकाया रकम की रिकवरी के लिए रिकवरी एजेंट रख सकती है। कंपनी यह पक्का करेगी कि ऐसे रिकवरी एजेंट कंपनी के बोर्ड से मंज़ूर कोड ऑफ़ कंडक्ट, लागू आउटसोर्सिंग नियमों, और निष्पक्षता, सम्मान और बॉरोअर प्रोटेक्शन के सिद्धांतों के अनुसार सख्ती से काम करें और कस्टमर की गोपनीयता बनाए रखें और ऐसे किसी भी काम से बचें जिससे कंपनी की ईमानदारी और प्रतिष्ठा को नुकसान हो सकता है।
- कंपनी हमेशा रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया के फेयर प्रैक्टिस कोड और रिकवरी गाइडलाइंस के तहत ज़रूरी इन नियमों और शर्तों का सख्ती से पालन करेगी।

b. सत्यापन और प्राधिकरण

- कंपनी रिकवरी एजेंट्स को अपॉइंट करते समय पूरी सावधानी बरतेगी और यह पक्का करेगी कि वे बॉरोअर्स के साथ इज्ज़तदार, कानूनी और बिना दबाव वाले तरीके से डील करने के लिए सही ट्रेनिंग पाए हों, और बॉरोअर की जानकारी की प्राइवेसी और कॉन्फिडेंशियलिटी का पूरा ध्यान रखें।
- जहां किसी कर्जदार को रिकवरी एजेंट दिया जाता है, वहां कंपनी उस रिकवरी एजेंट की जानकारी कर्जदार को सही तरीके से ईमेल और/या SMS से बताएगी, इससे पहले कि रिकवरी एजेंट संपर्क करे। कर्जदार से बात करते समय रिकवरी एजेंट के पास कंपनी से सही पहचान और वैलिड ऑथराइज़ेशन होना चाहिए।
- सही नोटिस और सही पहचान पक्का करने के लिए, रिकवरी एजेंट, बॉरोअर से संपर्क करते समय, अपने साथ रखेगा और रिक्वेस्ट पर (जैसा लागू हो) ये चीज़ें दिखाएगा: (i) कंपनी या रिकवरी एजेंसी का जारी किया हुआ वैलिड पहचान पत्र; (ii) कंपनी का जारी किया हुआ अथॉरिटी/ऑथराइज़ेशन लेटर; और (iii) रिकवरी/असाइनमेंट के बारे में बॉरोअर को जारी किए गए नोटिस/सूचना की एक कॉपी।
- अगर कंपनी रिकवरी प्रोसेस के दौरान रिकवरी एजेंसी बदलती है, तो बॉरोअर को इस बदलाव के बारे में बताया जाएगा, और नए असाइन किए गए रिकवरी एजेंट के पास नए ऑथराइज़ेशन और आइडेंटिफिकेशन डॉक्यूमेंट्स भी होंगे।

c. **पारदर्शिता**

- रिकवरी नोटिस और ऑथराइज़ेशन लेटर में NBFC/कंपनी और रिकवरी एजेंसी, अगर कोई हो, दोनों की ज़रूरी कॉन्टैक्ट डिटेल्स शामिल होंगी।
- NBFC/कंपनी कर्ज लेने वालों की जानकारी और ट्रांसपेरेंसी के लिए अपनी वेबसाइट पर सभी रिकवरी एजेंसियों की अपडेटेड डिटेल्स भी पब्लिश करेगी।

d. **आचरण मानक**

- कंपनी और उसके रिकवरी एजेंट, कर्ज वसूलने के दौरान कर्ज लेने वाले या किसी दूसरे व्यक्ति को किसी भी तरह की धमकी या परेशानी नहीं देंगे, चाहे वह बोलकर हो या हाथ से। ऊपर बताई गई बातों पर बिना किसी भेदभाव के, वे कर्ज लेने वाले को सबके सामने बेइज्जत नहीं करेंगे, कर्ज लेने वाले के परिवार के सदस्यों, रेफरी या दोस्तों की प्राइवेसी में दखल नहीं देंगे, धमकी भरे या गुमनाम कॉल/मैसेज नहीं करेंगे, या कोई गलत या गुमराह करने वाली बात नहीं करेंगे।
- बॉरोअर से सिर्फ़ सुबह 09:00 बजे से शाम 07:00 बजे के बीच ही कॉन्टैक्ट किया जाएगा।
- रिकवरी की सभी कोशिशें कानूनी, ट्रांसपेरेंट और इज्ज़तदार होनी चाहिए।

e. **उधारकर्ता के अधिकार**

- अगर किसी रिकवरी एजेंट के गलत काम से बॉरोअर को परेशानी होती है, तो वह कंपनी/NBFC में शिकायत कर सकता है। कंपनी शिकायत की तुरंत जांच करेगी और अपनी पॉलिसी और लागू कानून के अनुसार सही कार्रवाई करेगी। रिकवरी प्रोसेस के दौरान बॉरोअर की प्राइवेसी, इज्ज़त और कॉन्फिडेंशियलिटी का ध्यान रखा जाएगा।

13. **पर्सनल लोन के रीपेमेंट / सेटलमेंट पर कोलैटरल और उसके डॉक्यूमेंट्स की रिलीज़**

a. **दस्तावेजों का समय पर जारी होना**

- कंपनी लोन अकाउंट के पूरे रीपेमेंट या सेटलमेंट के 30 दिनों के अंदर सभी ओरिजिनल मूवेबल/इम्मोवेबल प्रॉपर्टी डॉक्यूमेंट्स रिलीज़ कर देगी और किसी भी रजिस्ट्री में रजिस्टर्ड चार्ज हटा देगी।
- अपनी पसंद के हिसाब से डॉक्यूमेंट्स या तो उस ब्रांच से ले सकता है जहाँ लोन दिया गया था या कंपनी के किसी दूसरे ऑफिस से जहाँ डॉक्यूमेंट्स उपलब्ध हैं।

b. **लोन स्वीकृति पत्र में खुलासा**

- **1 दिसंबर, 2023** को या उसके बाद जारी किए गए लोन सैंक्शन लेटर में ओरिजिनल प्रॉपर्टी डॉक्यूमेंट्स

वापस करने की टाइमलाइन और जगह साफ़-साफ़ लिखी होगी ।

c. **कानूनी उत्तराधिकारियों के लिए प्रक्रिया**
- अकेले कर्ज लेने वाले या जॉइंट कर्ज लेने वालों की मौत होने पर, कंपनी कानूनी वारिसों को प्रॉपर्टी के असली डॉक्यूमेंट लौटाने के लिए एक तय प्रोसेस अपनाएगी। ट्रांसपेरेंसी के लिए यह प्रोसेस NBFC की वेबसाइट पर दूसरी कस्टमर पॉलिसी के साथ दिखाया जाएगा।

d. **देरी के लिए मुआवजा**
- अगर कंपनी 30 दिनों के अंदर डॉक्यूमेंट्स जारी करने या चार्ज सैटिस्फैक्शन फाइल करने में फेल हो जाती है, तो उसे बॉरोअर को देरी का कारण बताना होगा।
- अगर देरी कंपनी की वजह से हुई है, तो हर दिन की देरी के लिए कर्ज लेने वाले को हर दिन ₹5,000 का हर्जाना दिया जाएगा।

e. **दस्तावेजों का नुकसान या क्षति**
- ओरिजिनल प्रॉपर्टी डॉक्यूमेंट्स के खो जाने या डैमेज होने पर, कंपनी बॉरोअर को डुप्लीकेट/सर्टिफाइड कॉपी पाने में मदद करेगी और उससे जुड़े खर्च उठाएगी।
- जैसा ऊपर बताया गया है, मुआवज़ा भी दिया जाएगा, और इस प्रोसेस को पूरा करने के लिए 30 दिन का एक्स्ट्रा ग्रेस पीरियड दिया जाएगा (यानी, पेनल्टी 60 दिनों के बाद लगेगी)।

f. **उधारकर्ता के अधिकार**
इन निर्देशों के तहत दिया गया मुआवज़ा, लागू कानून के तहत कोई दूसरा उपाय या मुआवज़ा मांगने के कर्जदार के अधिकार पर कोई असर नहीं डालेगा।

बशर्ते कि कंपनी, चाहे अकेले काम कर रही हो या किसी को-लेंडिंग अरेंजमेंट के ज़रिए, लोन सेटलमेंट के बाद प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट्स जारी करने पर Reserve Bank of India की गाइडलाइंस के तहत बताए गए ऊपर दिए गए नियमों और शर्तों का सख्ती से पालन करेगी।

14. शिकायत निवारण तंत्र:

कंपनी ने कस्टमर्स/कर्ज लेने वालों के लोन या किसी और चीज़ से जुड़े झगड़ों को सुलझाने के लिए ऑर्गनाइज़ेशन में सही शिकायत सुलझाने का सिस्टम बनाया है। बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स मैनेजमेंट के अलग-अलग लेवल पर शिकायत सुलझाने के सिस्टम के काम करने के तरीके का समय-समय पर रिव्यू भी करेगा। **ऐसे रिव्यू की एक कंसोलिडेटेड रिपोर्ट** समय-समय पर बोर्ड को दी जाएगी। यह सिस्टम RBI के तहत ज़रूरी एजेंसियों/कंपनियों द्वारा कंपनी की ओर से दी जाने वाली आउटसोर्स सर्विस से जुड़ी शिकायतों को भी देखेगा।

कंपनी ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए तीन (3) स्तरीय दृष्टिकोण का पालन करती है, जैसा कि विस्तृत रूप से बताया गया है नीचे:

1. **लेवल 1:**

i. किसी भी सर्विस रिक्वेस्ट / शिकायत के मामले में, कस्टमर/बॉरोअर नीचे दिए गए किसी भी कॉन्टैक्ट पॉइंट पर कस्टमर एंगेजमेंट टीम/कस्टमर सर्विस डिपार्टमेंट से संपर्क कर सकता है:
ईमेल: info@ushafinancial.com / usha.nbfc@gmail.com/legal@cashsuvidha.com
लैंडलाइन नंबर : 0120-4320775 **वेबसाइट:** www.ushafinancial.com

नीचे दी गई जानकारी के लिए लिखित अनुरोध:
ग्राहक सेवा विभाग
उषा फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड
रजिस्टर्ड ऑफिस : प्लॉट नंबर 73, पहली मंज़िल, फंक्शनल
औद्योगिक एस्टेट, पूर्वी दिल्ली, दिल्ली-110092
कॉर्पोरेट कार्यालय : तीसरी मंजिल प्लॉट नंबर 40, वेव सिनेमा के पास,
कौशाम्बी , गाजियाबाद, उत्तर प्रदेश-201010

ii. इस लेवल पर, अगर कंपनी मामले की ठीक से जांच और जांच कर पाती है, तो वह 14 दिनों के अंदर जवाब देने की कोशिश करेगी।

iii. लेकिन, अगर किसी शिकायत के लिए पूरी जांच और/या दोषी की पहचान करने के लिए कस्टमर की मदद, असली वजह का एनालिसिस, या केस (लोकल पुलिस अधिकारियों के पास पेंडिंग सहित) की ज़रूरत हो, तो ऐसी शिकायतों पर जवाब देने और उन्हें हल करने में TAT 14 दिन से ज़्यादा लग सकता है।

iv. अगर कस्टमर, कस्टमर एंगेजमेंट टीम/टीमों के दिए गए समाधान/जवाब से खुश नहीं है, तो कस्टमर को नीचे दिए गए लेवल 2 पर जाना होगा।

2. <u>स्तर 2</u>

i. अगर कस्टमर की रिक्वेस्ट/शिकायत 14 दिनों तक हल नहीं होती है या अगर कस्टमर लेवल 1 पर समाधान से खुश नहीं है या अगर ऊपर दिए गए चैनल/लेवल से तय समय में जवाब नहीं मिलता है या देरी होती है, तो ऐसी शिकायत कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) को भेजी जा सकती है, जिनकी जानकारी नीचे दी गई है:

कृपया ध्यान दें: श्री प्रणय ढोंडियाल
शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ)
उषा फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड
रजिस्टर्ड ऑफिस : प्लॉट नंबर 73, पहली मंज़िल, फंक्शनल
औद्योगिक एस्टेट, पूर्वी दिल्ली, दिल्ली-110092
कॉर्पोरेट कार्यालय : तीसरी मंजिल प्लॉट नंबर 40, वेव सिनेमा के पास,
कौशाम्बी , गाजियाबाद, उत्तर प्रदेश-201010
ईमेल : Grievance@ushafinancial.com
टेलीफ़ोन : 0120-4320775/+91-8595669764

कंपनी इस लेवल पर कस्टमर की शिकायत को उसकी मेरिट के आधार पर हल करने की पूरी कोशिश करेगी।

3. <u>स्तर 3:</u>

i. अगर शिकायत का समाधान 30 दिनों के अंदर नहीं होता है या अगर कस्टमर ऊपर दिए गए लेवल 2 पर मिले समाधान से खुश नहीं है, तो कस्टमर नीचे दिए गए टेबल के तरीके को अपनाकर CMS पोर्टल या इलेक्ट्रॉनिक/फिजिकल मोड से ओम्बड्समैन के पास जा सकता है:

क्रमां	ब्यौरा	लिंक पर क्लिक करें

क		
A.	**मुख्य विशेषताएँ का कंपनी 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 ऑफिसर के संपर्क अधिकारी**	https://www.ushafinancial.com/contact.html
D.	**सीएमएस पोर्टल**	https://cms.rbi.org.in , हेल्पलाइन नंबर: 14440

ii. अगर कस्टमर/बॉरोअर ओम्बड्समैन ऑफिस के ओम्बड्समैन अवॉर्ड या शिकायत के रिजेक्शन से परेशान है, तो कस्टमर अवॉर्ड या शिकायत के रिजेक्शन मिलने के 30 दिनों के अंदर अपील फाइल कर सकता है-

कार्यकारी निदेशक
उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण विभाग (सीईपीडी)
भारतीय रिजर्व बैंक
6 संसद मार्ग,
नई दिल्ली-110001
ईमेल: CRPC@rbi.org.in
हेल्पलाइन नंबर: 14448

अगर अपील अथॉरिटी को लगता है कि शिकायत करने वाले के पास तय समय में अपील न करने का काफ़ी कारण था, तो वह 30 दिन से ज़्यादा का समय नहीं दे सकती है।

15. एनबीएफसी द्वारा लिया जाने वाला ब्याज और अत्यधिक ब्याज का विनियमन

i. कंपनी का बोर्ड फंड की लागत, मार्जिन और रिस्क प्रीमियम जैसे ज़रूरी फैक्टर्स को ध्यान में रखते हुए एक इंटरेस्ट रेट मॉडल अपनाएगा और लोन और एडवांस के लिए लिया जाने वाला इंटरेस्ट रेट तय करेगा। इंटरेस्ट रेट और रिस्क के ग्रेडेशन का तरीका और अलग-अलग कैटेगरी के कस्टमर्स से अलग-अलग इंटरेस्ट रेट लेने का कारण, लोन लेने वाले या कस्टमर को एप्लीकेशन फॉर्म में बताया जाएगा और सैंक्शन लेटर में साफ-साफ बताया जाएगा।

ii. कंपनी के बोर्ड ने इंटरेस्ट रेट, प्रोसेसिंग और दूसरे चार्ज तय करने के लिए एक पॉलिसी अपनाई है "इंटरेस्ट रेट पॉलिसी" और इसे कंपनी की वेबसाइट https://www.ushafinancial.com पर डाल दिया गया है। वेबसाइट पर या किसी और तरह से पब्लिश की गई जानकारी को, जब भी इंटरेस्ट रेट में कोई बदलाव होगा, अपडेट किया जाएगा।

iii. ब्याज दर सालाना होनी चाहिए ताकि कर्ज लेने वाले को पता हो कि अकाउंट पर कौन सी दरें चार्ज की जाएंगी।