FAIR PRACTICE CODE (FPC)

उचित व्यवहार संहिता (एफ पी सी)

Digamber Capfin Limited

Document Control Page

Document Name	:	**Digamber Capfin Limited – Fair Practice Code (FPC)/ उचित व्यवहार संहिता (एफ पी सी)**
Policy Version	:	**1.9**

Document Owner	:	**Digamber Capfin Limited**
Reviewed By	:	**Board of Directors**
Approved By	:	**Board of Directors**

Classification	:	**Digamber Capfin Limited and its Stakeholders**
Distribution List	:	**Digamber Capfin Limited/ दिगंबर कैपफिन लिमिटेड**

Revision History	
Dates	**Status**
27.04.2017	**Amended**
31.03.2018	**Reviewed**
24.08.2019	**Reviewed**
05.09.2020	**Reviewed**
29.06.2021	**Reviewed**
24.08.2021	**Reviewed**
26.05.2022	**Reviewed**
09.02.2024	**Amended**
25.02.2025	**Reviewed**
03.01.2026 (Adjourned meeting held on 29.12.2025)	**Amended**

Table of Contents

1) 1.INTRODUCTION AND APPLICABILITY OF THE CODE/ कोड का परिचय और प्रयोज्यता 4

2) 2.APPLICATIONS FOR LOANS AND THEIR PROCESSING/ ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन 4

3) 3.LOAN APPRAISAL AND TERMS AND CONDITIONS/ ऋण मूल्यांकन और नियम और शर्तें 5

4) 4.PENAL CHARGES IN LOAN ACCOUNT/ ऋण खाते में शास्ति चार्ज 6

5) 5.DISBURSEMENT OF LOANS INCLUDING CHANGES IN TERMS AND CONDITIONS/ नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण 8

6) 6.RESPONSIBLE LENDING CONDUCT/ उत्तरदायी ऋण आचरण 8

7) 7.Accessibility and Inclusive Customer Service 10

8) 8.GENERAL/ सामान्य 11

9) 9.RESPONSIBILITY OF BOARD OF DIRECTORS/ निदेशक मंडल की जिम्मेदारी 13

10) 1

0.GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM/ OMBUDSMAN COMMITTEE/ शिकायत निवारण तंत्र/लोकपाल समिति 14

11) 1

1.LANGUAGE AND MODE OF COMMUNICATING FAIR PRACTICE CODE/ उचित अभ्यास कोड को संप्रेषित करने की भाषा और मोड 15

12) 1

2.REGULATION OF EXCESSIVE INTEREST CHARGED BY NBFCS/ एनबीएफसी द्वारा वसूले जाने वाले अत्यधिक ब्याज का विनियमन 15

13) 1

3.COMPLAINTS ABOUT EXCESSIVE INTEREST CHARGED BY NBFCS/ एनबीएफसी द्वारा अत्यधिक ब्याज वसूले जाने के बारे में शिकायतें 16

14) 1

4.DISCLOSURES IN LOAN AGREEMENT / LOAN CARD/ लोन एग्रीमेंट/लोन कार्ड में खुलासा 16

15) 1

5.NON-COERCIVE METHODS OF RECOVERY/ वसूली के गैर-जबरदस्ती के तरीके 18

16) 1

6.ENGAGEMENT OF RECOVERY AGENTS/ वसूली एजेंटों की नियुक्ति 19

17) 1

7.CONTENT ON THE WEBSITE/ वेबसाइट पर सामग्री 20

18) 1

8.RESPONSIBILITIES FOR OUTSOURCED ACTIVITIES/ आउटसोर्स गतिविधियों के लिए जिम्मेदारियां 20

1. INTRODUCTION AND APPLICABILITY OF THE CODE/ कोड का परिचय और प्रयोज्यता

The Reserve Bank of India, by its notification no. RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 dated July 01 2015 along with new amended guidelines wide notification no. RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 issued on 14th March, 2022 and modification and as per Master Direction – Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2023 dated October 19, 2023 (as amended from time to time), if any, has prescribed the broad guidelines on fair practices that are to be framed and approved by the Board of Directors of all Non-Banking Financial Companies (NBFCs) and should be published and disseminated on the web-site of the Company for the information of the public.

भारतीय रिजर्व बैंक ने भारतीय रिजर्व बैंक/2015-16/16 डीएनबीआर (पीडी) सीसी सं.054/03.10.119/2015-16 दिनांक 01 जुलाई, 2015 को नए संशोधित दिशा-निर्देशों के साथ व्यापक अधिसूचना सं. आरबीआई/डीओआर/2021-22/89 डीओआर.एफआईएन.आरईसी.95/03.10.038/2021-22 14 मार्च, 2022 को जारी किया गया और संशोधन और मास्टर निदेश – भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 दिनांक 19 अक्टूबर, 2023 (समय-समय पर संशोधित के अनुसार), यदि कोई हो, ने उचित प्रथाओं पर व्यापक दिशानिर्देश निर्धारित किए हैं जिन्हें सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के निदेशक मंडल द्वारा तैयार और अनुमोदित किया जाना चाहिए और जनता की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित और प्रसारित किया जाना चाहिए।

Digamber Capfin Limited (hereinafter referred to as “DCL” or “the Company”) is a public limited company incorporated under the provisions of the Companies Act, 1956 and is a Systematically Important Non-Deposit Taking (NBFC-ND-SI) and holding certificate of registration of NBFC-MFI as per RBI guidelines.

दिगंबर कैपफिन लिमिटेड ("डीसीएल" या "कंपनी" के रूप में संदर्भित) कंपनी अधिनियम, 1956 के प्रावधानों के तहत निगमित एक पब्लिक लिमिटेड कंपनी है और एक व्यवस्थित रूप से महत्वपूर्ण गैर-जमा लेने वाली (एनबीएफसी-एनडी-एसआई) और आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार एनबीएफसी-एमएफआई के पंजीकरण का प्रमाण पत्र धारक कंपनी है।

DCLs is primarily engaged in the business of on lending to JLGs. The company provides microfinance loans under JLG model to poor women residents of urban, semi-urban & rural areas.

डीसीएल का मुख्य उद्देश्य जेएलजी को ऋण देना है। कंपनी शहरी, अर्ध-शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाली गरीब महिलाओ को जेएलजी मॉडल के तहत माइक्रोफाइनेंस ऋण प्रदान करती है।

2. APPLICATIONS FOR LOANS AND THEIR PROCESSING/ ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

(a) DCL shall ensure that the applications for loans are accepted as per the internal policies laid down by the management of the Company. DCL shall ensure that it will not discriminate in providing loan facilities to physically/ visually challenged applicants on

grounds of disability including technologically challenged persons . DCL and its branches shall make all possible efforts for aiding the physically/ visually challenged applicants during the Loan Procedures.

डीसीएल यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण के लिए आवेदन कंपनी के प्रबंधन द्वारा निर्धारित आंतरिक नीतियों के अनुसार स्वीकार किए जाते हैं। डीसीएल यह सुनिश्चित करेगा कि वह विकलांगता के आधार पर शारीरिक रूप से / दृष्टि बाधित आवेदकों को ऋण सुविधाएं प्रदान करने में भेदभाव नहीं करेगा। डीसीएल और इसकी शाखाएं ऋण प्रक्रियाओं के दौरान शारीरिक रूप से / दृष्टि बाधित आवेदकों की सहायता के लिए हर संभव प्रयास करेंगी।

(b) All communications to the borrower shall be in the vernacular language or a language as understood by the borrower;

उधारकर्ता को सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे;

(c) Loan application forms should include necessary information which affects the interest of the borrower, so that a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other NBFCs can be made and informed decision can be taken by the borrower. The loan application form shall indicate the documents required to be submitted with the application form.

ऋण आवेदन प्रपत्रों में आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा दी जाने वाली शर्तों और नियमों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होगा ।

(d) DCL shall put in place a system of giving acknowledgment for receipt of all loan applications or otherwise. Preferably, the time limit within which the loan applications will be disposed of should also be mentioned in the acknowledgement.

डीसीएल सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति या अन्यथा के लिए पावती देने की एक प्रणाली स्थापित करेगा। अधिमानतः, जिस समय सीमा के भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा, उसका भी पावती में उल्लेख किया जाना चाहिए।

3. LOAN APPRAISAL AND TERMS AND CONDITIONS/ ऋण मूल्यांकन और नियम और शर्तें

a) DCL shall convey in writing to the borrower, in vernacular language / the language as understood and confirmed by the borrower, in case of sanction of loan, the sanction letter shall contain the amount of loan sanctioned along with the terms and conditions including annualized rate of interest and method of application thereof and keep the acceptance of these terms and conditions by the borrower in its record and a copy of all the documents executed shall be provided to the borrower. In case of delayed repayment, the penalty to be charged shall be shown in bold letters in the loan related agreement or terms and conditions;

डीसीएल उधारकर्ता को अंग्रेजी में या स्थानीय भाषा में/उधारकर्ता द्वारा समझी और पुष्टि की गई भाषा में लिखित रूप में सूचित करेगा। ऋण की स्वीकृति के मामले में, स्वीकृति पत्र में वार्षिक ब्याज दर और

आवेदन की विधि सहित नियम और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि शामिल होगी और उधारकर्ता द्वारा सूचित नियमों और शर्तों की स्वीकृति डीसीएल द्वारा अपने रिकॉर्ड पर संरक्षित की जाएगी और निष्पादित सभी दस्तावेजों की एक प्रति उधारकर्ता को प्रदान की जाएगी। देरी से किये जाने वाले पुनर्भुगतान की स्थिति में चार्ज की जाने वाली शास्ति को लोन सम्बंधित अनुबंध या नियम व शर्तों में गहरे अक्षरों में दिखाया जाएगा।;

b) DCL will invariably furnish a copy of loan agreement or otherwise along with a copy of each enclosure quoted in the loan agreement or otherwise to all clients at the time of sanction/disbursement of loan in vernacular language / the language as understood by the borrower.

डीसीएल ऋण की स्वीकृति/संवितरण के समय सभी ग्राहकों को ऋण करार की एक प्रति अथवा अन्यथा ऋण करार अथवा अन्यथा उल्लिखित प्रत्येक संलग्नक की एक प्रति अनिवार्य रूप से स्थानीय भाषा/उधारकर्ता द्वारा समझी गई भाषा में प्रस्तुत करेगा।

c) DCL shall disclose pricing related information including any fees to be charged to a prospective borrower in a standardised simplified factsheet. Any fees to be charged to the borrower by DCL/ its partners/ agent shall be explicitly disclosed in the above-mentioned Factsheet. The borrower shall not be charged any amount which is not explicitly mentioned in the factsheet.

डीसीएल एक स्टैण्डर्ड सिम्प्लिफ़िएड फैक्टशीट में संभावित उधारकर्ता से लिए जाने वाले किसी भी शुल्क सहित मूल्य निर्धारण संबंधी जानकारी का खुलासा करेगा। डीसीएल/उसके साझेदारों/एजेंट द्वारा उधारकर्ता से वसूले जाने वाले किसी भी शुल्क का स्पष्ट रूप से उपर्युक्त फैक्टशीट में खुलासा किया जाएगा। उधारकर्ता से कोई भी राशि नहीं ली जाएगी जो फैक्टशीट में स्पष्ट रूप से उल्लिखित नहीं है।

d) DCL shall mention the penal interest charged for late repayment, if any, in bold in the loan agreement or otherwise;

डीसीएल को ऋण समझौते में या अन्यथा देरी से भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज, यदि कोई हो, का उल्लेख करना होगा;

4. PENAL CHARGES IN LOAN ACCOUNT/ ऋण खाते में शास्ति चार्ज

a) Penalty, if charged, for non-compliance of material terms and conditions of loan contract by the borrower shall be treated as 'penal charges' and shall not be levied in the form of 'penal interest' that is added to the rate of interest charged on the advances. There shall be no capitalisation of penal charges i.e., no further interest computed on such charges. However, this will not affect the normal procedures for compounding of interest in the loan account.

उधारकर्ता द्वारा ऋण संविदा के भौतिक निबंधन एवं शर्तों का अनुपालन न करने के लिए यदि जुर्माना लगाया जाता है तो उसे 'दण्डप्रभार' माना जाएगा और इसे 'दण्डब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा जो अग्रिमों पर प्रभारित ब्याज दर में जोड़ा जाता है। दंड प्रभारों का कोई पूंजीकरण नहीं होगा अर्थात ऐसे प्रभारों पर आगे कोई ब्याज की गणना नहीं की जाएगी। हालांकि, यह ऋण खाते में ब्याज के चक्रवृद्धि के लिए सामान्य प्रक्रियाओं को प्रभावित नहीं करेगा।

b) DCL shall not introduce any additional component to the rate of interest and ensure compliance to these guidelines in both letter and spirit.

डीसीएल ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगा और इन दिशानिर्देशों का अक्षरश अनुपालन सुनिश्चित करेगा।

c) DCL shall formulate a Board approved policy on penal charges or similar charges on loans, by whatever name called.

डीसीएल ऋणों पर दंड प्रभार या इसी तरह के प्रभारों के संबंध में बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति तैयार करेगा, चाहे उसे किसी भी नाम से बुलाया जाए।

d) The quantum of penal charges shall be reasonable and commensurate with the non-compliance of material terms and conditions of loan contract without being discriminatory within a particular loan/product category.

दंड प्रभारों की मात्रा उचित होगी और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध के भौतिक नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के अनुरूप होगी।

e) The penal charges in case of loans sanctioned to 'individual borrowers, for purposes other than business', shall not be higher than the penal charges to non-individual borrowers for similar non-compliance of material terms and conditions.

व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए मंजूर किए गए ऋणों के मामले में दंड शुल्क, गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं द्वारा समान महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का पालन न करने के लिए लगाए जाने वाले दंड शुल्क से अधिक नहीं होगा।

f) The quantum and reason for penal charges shall be clearly disclosed by DCL to the customers in the loan agreement and most important terms & conditions/Key Fact Statement (KFS)/ Factsheet as, in addition to being displayed on website of DCL under Interest rates and Service Charges.

डीसीएल द्वारा ऋण करार, महत्वपूर्ण नियम और शर्तें/ फैक्ट स्टेटमेंट (केएफएस)/ फैक्टशीट में ग्राहकों को दंड शुल्क की राशि और इसका कारण स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाएगा और कंपनी की वेबसाइट पर ब्याज दरों और सेवा प्रभारों के भाग में भी प्रदर्शित किया जाएगा।

g) Whenever reminders for non-compliance of material terms and conditions of loan are sent to borrowers, the penal charges shall be communicated. Further, any instance of levy of penal charges and the reason therefor shall also be communicated.

जब भी उधारकर्ताओं को ऋण के भौतिक नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तब दंड प्रभारों की सूचना दी जाएगी। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाने के किसी भी उदाहरण और उसके कारण के बारे में भी सूचित किया जाएगा।

5. DISBURSEMENT OF LOANS INCLUDING CHANGES IN TERMS AND CONDITIONS/ नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

a) DCL shall give a notice well in advance to the borrower in vernacular language / the language as understood by the borrower, of any change in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, service charge, prepayment charges, or any other charge. Changes in interest rates and charges shall be effected only prospectively and a suitable condition in this regard shall be incorporated in the loan agreement or otherwise;

डीसीएल संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा प्रभार, पूर्व भुगतान प्रभार, या किसी अन्य शुल्क सहित नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को स्थानीय भाषा / उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में अग्रिम रूप से एक नोटिस देगा। ब्याज दरों और प्रभारों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से लागू किए जाएंगे और इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते या अन्यथा में शामिल की जाएगी;

b) Decision to recall / accelerate payment or performance under the agreement shall be in consonance with the loan agreement or otherwise.

समझौते के तहत वापस बुलाने / भुगतान में तेजी लाने या प्रदर्शन का निर्णय ऋण समझौते या अन्यथा के अनुरूप होगा।

c) DCL shall release all securities on repayment of all dues or on realisation of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim it may have against borrower. If such right of set off is to be exercised, the borrower shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which DCL is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled/paid.

डीसीएल सभी बकायों के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की प्राप्ति पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगा, जो उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन हो सकता है। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा और उन शर्तों के बारे में बताया जाएगा जिनके तहत डीसीएल को संबंधित दावे का निपटान / भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है।

6. RESPONSIBLE LENDING CONDUCT/ उत्तरदायी ऋण आचरण

Release of movable/immovable property documents on repayment/ settlement of personal loans/ व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान /निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करना

a) DCL shall release all the original movable / immovable property documents and remove charges registered with any registry within a period of 30 days after full repayment/settlement of the loan account.

डीसीएल सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेगा और ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान /निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्कों को हटा देगा।

b) The borrower shall be given the option of collecting the original movable/ immovable property documents either from the banking outlet/branch where the loan account was serviced or any other office of the DCL where the documents are available, as per her/his preference.

उधारकर्ता को अपने अनुसार मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज या तो बैंकिंग आउटलेट /शाखा से जहां ऋण खाता सेवित किया गया था या डीसीएल के किसी अन्य कार्यालय से जहां दस्तावेज उपलब्ध हैं, एकत्र करने का विकल्प दिया जाएगा।

c) The timeline and place of return of original movable/immovable property documents shall be mentioned in the loan sanction letters issued.

जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा और स्थान का उल्लेख किया जाएगा।

d) In order to address the contingent event of demise of the sole borrower or joint borrowers, DCL shall have a well laid out procedure for return of original movable/immovable property documents to the legal heirs. Such procedure shall be displayed on the website of DCL along with other similar policies and procedures for customer information.

एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ता की मृत्यु की आकस्मिक स्थिति को संबोधित करने के लिए, डीसीएल के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी के लिए एक अच्छी तरह से निर्धारित प्रक्रिया होगी। इस तरह की प्रक्रिया को ग्राहक जानकारी के लिए अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ डीसीएल की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।

e) In case of delay in releasing of original movable/immovable property documents or failing to file charge satisfaction form with relevant registry beyond 30 days after full repayment/ settlement of loan, DCL shall communicate to the borrower reasons for such delay. In case where the delay is attributable to the DCL, it shall compensate the borrower at the rate of ₹5,000 for each day of delay.

यदि मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज जारी करने में देरी होती है या ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों के बाद संबंधित रजिस्ट्री में प्रभार संतुष्टि फार्म दाखिल करने में विफल रहता है, तो डीसीएल उधारकर्ता को इस तरह के विलंब के कारणों की सूचना देगा। ऐसे मामलों में जहां देरी डीसीएल के कारण होती है, यह देरी के प्रत्येक दिन के लिए उधारकर्ता को 5,000 रुपये की दर से मुआवजा देगा।

f) In case of loss/damage to original movable/immovable property documents, either in part or in full, DCL shall assist the borrower in obtaining duplicate/certified copies of the movable/immovable property documents and shall bear the associated costs, in addition to paying compensation as indicated at clause (ii) above. However, in such cases, an additional time of 30 days will be available to the DCL to complete this procedure and the delayed period penalty will be calculated thereafter (i.e., after a total period of 60 days).

अचल संपत्ति के मूल दस्तावेजों की हानि/क्षति के मामले में, या तो आंशिक रूप से या पूर्ण रूप से, डीसीएल उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगा और मुआवजे का भुगतान करने के अलावा संबंधित लागतों को वहन करेगा। हालांकि, ऐसे मामलों में, डीसीएल को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और विलंबित अवधि दंड की गणना उसके बाद की जाएगी (यानी, 60 दिनों की कुल अवधि के बाद)।

g) The compensation provided shall be without prejudice to the rights of a borrower to get any other compensation as per any applicable law.

प्रदान किया गया मुआवजा किसी भी लागू कानून के अनुसार किसी अन्य मुआवजे को प्राप्त करने के लिए उधारकर्ता के अधिकारों के प्रति पूर्वाग्रह के बिना होगा।

7. Accessibility and Inclusive Customer Service

1. Inclusive Service Commitment

The Company shall provide non-discriminatory and equitable services to all customers, including persons with disabilities, persons with special needs, senior citizens, and technologically challenged customers, in line with applicable laws and regulatory guidelines.

कम्पनी लागू कानूनों और रेगुलेटरी गाइडलाइंस के अनुसार, सभी कस्टमर्स को बिना किसी भेदभाव के और समान सेवाएं देगी, जिसमें विकलांग व्यक्ति, विशेष ज़रूरतों वाले व्यक्ति, सीनियर सिटीजन और टेक्नोलॉजी में कमज़ोर कस्टमर्स शामिल हैं।

2. Reasonable Assistance

Reasonable assistance shall be provided to such customers, including assisted processes and additional time, without compromising dignity, privacy, or confidentiality.

ऐसे ग्राहकों को उनकी गरिमा, प्राइवेसी या गोपनीयता से समझौता किए बिना, असिस्टेड प्रोसेस और अतिरिक्त समय सहित उचित सहायता प्रदान की जाएगी।

3. Alternate Service Channels

In cases where customers are unable to access digital channels independently, the Company shall, wherever feasible, provide assisted or alternate service mechanisms. Customers shall not be denied services solely due to technological limitations.

जिन मामलों में कस्टमर खुद से डिजिटल चैनल एक्सेस नहीं कर पाते हैं, वहां कंपनी, जहां भी संभव हो, असिस्टेड या वैकल्पिक सर्विस मैकेनिज्म देगी। कस्टमर्स को सिर्फ टेक्नोलॉजिकल सीमाओं के कारण सर्विस देने से मना नहीं किया जाएगा।

4. Clear Communication

The Company shall ensure that product features, terms, and obligations are explained in a clear and understandable manner, including in language understood by them, where required.

कम्पनी यह पक्का करेगी कि प्रोडक्ट के फीचर्स, शर्तें और ज़िम्मेदारियाँ साफ़ और समझने लायक तरीके से समझाई जाएँ, जिसमें ज़रूरत पड़ने पर उनकी समझ में आने वाली भाषा का इस्तेमाल भी शामिल है।

5. Grievance Redressal

Complaints relating to accessibility or service difficulties of customers with disabilities or special needs shall be addressed through the Company's grievance redressal mechanism.

विकलांग या विशेष ज़रूरतों वाले ग्राहकों को एक्सेसिबिलिटी या सर्विस में होने वाली दिक्कतों से जुड़ी शिकायतों को कंपनी के शिकायत निवारण तंत्र के ज़रिए हल किया जाएगा।

8. GENERAL/ सामान्य

a) The interest rate will be fixed and not on floating basis.

ब्याज दर तय की जाएगी न कि फ्लोटिंग आधार पर।

b) DCL will refrain from interference in the affairs of the borrower except for the purposes provided in the terms and conditions of the loan agreement or otherwise, unless new information, not earlier disclosed by the borrower, has come to its notice;

डीसीएल ऋण समझौते या अन्यथा के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों के अलावा उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगा, जब तक कि नई जानकारी, जो उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई है, उसके ध्यान में नहीं आई है;

c) In case of receipt of request from the borrower for transfer of borrower account, the consent or otherwise i.e., objection of DCL, if any, should be conveyed within 21 days from the date of receipt of request. Such transfer shall be as per contractual terms entered into with the borrower and in consonance with statutes, rules, regulations and guidelines as may be applicable from time to time;

उधारकर्ता खाते के अंतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, डीसीएल की सहमति या अन्यथा अर्थात आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जानी चाहिए। इस तरह का हस्तांतरण उधारकर्ता के साथ दर्ज की गई संविदात्मक शर्तों के अनुसार और समय-समय पर लागू होने वाले कानूनों, नियमों, विनियमों और दिशानिर्देशों के अनुरूप होगा;

d) In the matter of recovery of loans, DCL shall resort only to remedies which are legally and legitimately available to it and will not resort to undue harassment viz. persistently bothering the borrowers at odd hours, use of muscle power for recovery of loans etc.;

ऋणों की वसूली के मामले में, डीसीएल केवल उन उपायों का सहारा लेगा जो कानूनी और वैध रूप से उसके लिए उपलब्ध हैं और अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेंगे जैसे कि विषम घंटों में उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग आदि;

e) DCL shall ensure that its staff is adequately trained to deal with the borrowers (including physically/ visually challenged borrowers) in an appropriate manner;

डीसीएल यह सुनिश्चित करेगा कि उसके कर्मचारियों को उधारकर्ताओं (शारीरिक रूप से / दृष्टि बाधित उधारकर्ताओं सहित) के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है;

f) DCL shall not charge foreclosure charges/ pre-payment penalties;

डीसीएल फोरक्लोजर चार्ज/प्री-पेमेंट पेनल्टी नहीं लेगा;

g) The FPC in vernacular language shall be displayed by DCL in its office, branch premises and on its website;

स्थानीय भाषा में एफपीसी को डीसीएल द्वारा अपने कार्यालय, शाखा परिसर में और इसकी वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा;

h) A statement shall be made in vernacular language and displayed by company in their premises and in loan cards articulating their commitment to transparency and fair lending practices;

कंपनी पारदर्शिता और उचित उधार प्रथाओं के प्रति प्रतिबद्ध है तथा अपने परिसर और लोन कार्ड में स्थानीय भाषा में यह बयान प्रदर्शित करेगी ;

i) Field staff shall be trained to make necessary enquiries with regard to existing debt of the borrowers and income of borrowers;

उधारकर्ताओं के मौजूदा ऋण और आय के संबंध में आवश्यक पूछताछ करने के लिए फील्ड स्टाफ को प्रशिक्षित किया जाएग

j) Training offered to the borrowers shall be free of cost. Field staff shall be trained to offer such training and also make the borrowers fully aware of the procedure and systems related to loan / other products;

उधारकर्ताओं को दिया जाने वाला प्रशिक्षण निशुल्क होगा। फील्ड स्टाफ को इस तरह के प्रशिक्षण की पेशकश करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा और उधारकर्ताओं को ऋण / अन्य उत्पादों से संबंधित प्रक्रिया और प्रणालियों से पूरी तरह से अवगत कराया जाएगा;

k) The minimum, maximum and average interest rates charged on microfinance loans along with grievance Redressal system set up by DCL shall be displayed in all offices, in the literature (information booklets/ pamphlets) issued by the company and details on its website.

माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर प्रभारित न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरें के साथ डीसीएल द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली को सभी कार्यालयों में, कंपनी द्वारा जारी साहित्य (सूचना पुस्तिकाएं/पैम्फलेट) और इसकी वेबसाइट पर विवरण में प्रदर्शित की जाएंगी।

l) A declaration that DCL will be accountable for preventing inappropriate staff behavior and timely grievance Redressal shall be made in the loan agreement or otherwise and also in the FPC displayed in its office/branch premises;

डीसीएल कर्मचारियों के अनुचित व्यवहार को रोकने और समय पर शिकायत निवारण के लिए जवाबदेह होगी और इसकी घोषणा ऋण समझौते में या अन्यथा और अपने कार्यालय / शाखा परिसर में प्रदर्शित एफपीसी में भी किया जाएगा;

m) The KYC Guidelines of RBI shall be complied with. Due diligence shall be carried out to ensure the repayment capacity of the borrowers;

भारतीय रिजर्व बैंक के केवाईसी दिशानिर्देशों का अनुपालन किया जाएगा। उधारकर्ताओं की चुकौती क्षमता सुनिश्चित करने के लिए उचित सावधानी बरती जाएगी;

n) As per the applicable provisions of the RBI on NBFC-MFIs, all sanctions and disbursement of loans should be done only at a central location (head office) and more than one individual should be involved in this function. In addition, there should be close supervision of the disbursement function;

एनबीएफसी-एमएफआई पर आरबीआई के लागू प्रावधानों के अनुसार, ऋणों की सभी स्वीकृतियां और संवितरण केवल एक केंद्रीय स्थान (प्रधान कार्यालय) पर किया जाना चाहिए और इस कार्य में एक से अधिक व्यक्ति शामिल होने चाहिए। इसके अलावा, संवितरण समारोह का करीबी पर्यवेक्षण होना चाहिए;

o) Adequate steps may be taken to ensure that the procedure for application of loan is not cumbersome and loan disbursements are done as per pre-determined time structure.

यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए जाएं कि ऋण के आवेदन की प्रक्रिया बोझिल न हो और ऋण संवितरण पूर्व निर्धारित समय संरचना के अनुसार किया जाए।

p) The Company has a Board approved Interest Rate Policy which governs the methodology behind the rate of interest charged from the borrowers as well as approach for gradation of risks and rationale for charging different rate of interest to different categories of borrowers. The Policy shall be made available on the website of the Company.

कंपनी के पास एक बोर्ड अनुमोदित ब्याज दर नीति है जो उधारकर्ताओं से प्रभारित ब्याज दर के पीछे की कार्यप्रणाली के साथ-साथ जोखिमों के उन्नयन के दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को नियंत्रित करती है। पॉलिसी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी।

9. RESPONSIBILITY OF BOARD OF DIRECTORS/ निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

The Board of Directors of DCL shall also lay down the appropriate grievance redressal mechanism within the organization. Such a mechanism shall ensure that all disputes arising

out of the decisions of lending institution's functionaries are heard and disposed of at least at the next higher level.

डीसीएल का निदेशक मंडल उचित शिकायत निवारण तंत्र भी निर्धारित करेगा। इस तरह के तंत्र से यह सुनिश्चित होगा कि ऋण देने वाली संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए।

The Board of Directors of DCL shall periodically review the compliance of the Fair Practices Code and the functioning of the Grievances Redressal Committee/ Ombudsman committee. A consolidated report of such reviews shall be submitted to the Board at regular intervals, as may be prescribed by it.

डीसीएल के निदेशक मंडल समय-समय पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण समिति/लोकपाल समिति के कामकाज की समीक्षा करेंगे। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट बोर्ड को नियमित अंतराल पर प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि निर्धारित किया गया हो ।

10. GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM/ OMBUDSMAN COMMITTEE/ शिकायत निवारण तंत्र/लोकपाल समिति

An Ombudsman Committee comprising is constituted to resolve all disputes involving loan sanction, disbursement, recovery, foreclosure, closure, repayment, interest charged, etc. . The Committee shall ensure that all disputes arising out of the decisions of lending institutions' functionaries are heard and disposed of as earliest.

ऋण स्वीकृति, संवितरण, वसूली, फोरक्लोजर, क्लोजर, पुनर्भुगतान, प्रभारित ब्याज आदि से संबंधित सभी विवादों को हल करने के लिए एक लोकपाल समिति का गठन किया गया है। समिति यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण दात्री संस्थाओं के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई हो और उनका यथाशीघ्र निपटान किया जाए।

DCL will display at its branches or places where business is transacted the name and contact details of the Nodal Officer who can be approached for resolution of complaints received from the borrowers.

डीसीएल अपनी शाखाओं या उन स्थानों पर जहां व्यवसाय किया जाता है, नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण प्रदर्शित करेगा, जिनसे कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क किया जा सकता है।

DCL will also display at its branches or places where business is transacted the contact details of the Regional Office of Department of Non-Banking Supervision of the Reserve Bank of India, under whose jurisdiction the registered office of DCL falls, which can be approached if the complaint / dispute is not redressed within a period of one month by the ombudsman committee/ Grievances Redressal Committee of DCL.

डीसीएल अपनी शाखाओं या स्थानों पर भारतीय रिज़र्व बैंक के गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय का संपर्क विवरण भी प्रदर्शित करेगा, जिसके अधिकार क्षेत्र में डीसीएल का पंजीकृत कार्यालय आता है, जिससे डीसीएल की लोकपाल समिति/शिकायत निवारण समिति द्वारा एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं होने पर संपर्क किया जा सकता है।

The Company has put in place a Client Grievance Redressal Mechanism which is in line with the Reserve Bank- Integrated Ombudsman Scheme, 2021.

कंपनी ने एक ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है जो रिज़र्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के अनुरूप है।

Note: Terms of Reference of Ombudsman Committee is separately prescribed.

नोट: लोकपाल समिति के विचारार्थ विषय अलग से निर्धारित हैं।

11. LANGUAGE AND MODE OF COMMUNICATING FAIR PRACTICE CODE/ उचित अभ्यास कोड को संप्रेषित करने की भाषा और मोड

Fair Practices Code (which shall preferably be in the vernacular language or a language as understood by the borrower) based on the guidelines outlined hereinabove shall be put in place by DCL with the approval of its Board of Directors. The same shall be put up on its website, for the information of various stakeholders.

ऊपर उल्लिखित दिशानिर्देशों के आधार पर उचित व्यवहार संहिता (जो अधिमानतः स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगी) डीसीएल द्वारा अपने निदेशक मंडल के अनुमोदन से लागू की जाएगी। इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए डीसीएल की वेबसाइट पर डाला जाएगा।

12. REGULATION OF EXCESSIVE INTEREST CHARGED BY NBFCS/ एनबीएफसी द्वारा वसूले जाने वाले अत्यधिक ब्याज का विनियमन

The Board of DCL shall adopt an interest rate model taking into account relevant factors such as cost of funds, margin and risk premium and determine the rate of interest to be charged for loans and advances. The rate of interest and the approach for gradations of risk and rationale for charging different rate of interest to different categories of borrowers shall be disclosed to the borrower or customer in the application form and communicated explicitly in the sanction letter.

डीसीएल का बोर्ड निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण और अग्रिमों के लिए प्रभारित की जाने वाली ब्याज दर का निर्धारण करेगा। ब्याज दर और जोखिम के उन्नयन के दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को आवेदन पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को प्रकट किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

The rates of interest and the approach for gradation of risks shall also be made available on the website of the Company or published in the relevant newspapers. The information published on the website or otherwise published shall be updated whenever there is a change in the rates of interest.

ब्याज की दरें और जोखिमों के श्रेणीकरण के लिए दृष्टिकोण भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई परिवर्तन होता है तो वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा।

The rate of interest must be annualised rate so that the borrower is aware of the exact rates that would be charged to the account.

ब्याज की दर वार्षिक दर होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को खाते में प्रभारित की जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता हो।

13. COMPLAINTS ABOUT EXCESSIVE INTEREST CHARGED BY NBFCS/ एनबीएफसी द्वारा अत्यधिक ब्याज वसूले जाने के बारे में शिकायतें

The Reserve Bank has been receiving several complaints regarding levying of excessive interest and charges on certain loans and advances by NBFC. Though interest rates are not regulated by the Reserve Bank, rates of interest beyond a certain level may be seen to be excessive and can neither be sustainable nor be conforming to normal financial practice.

भारतीय रिजर्व बैंक को एनबीएफसी द्वारा कतिपय ऋणों और अग्रिमों पर अत्यधिक ब्याज और प्रभार लगाए जाने के संबंध में अनेक शिकायतें प्राप्त हो रही हैं। यद्यपि ब्याज दरों को रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित नहीं किया जाता है, एक निश्चित स्तर से अधिक ब्याज दरों को अत्यधिक देखा जा सकता है और न तो टिकाऊ हो सकता है और न ही सामान्य वित्तीय व्यवहार के अनुरूप हो सकता है।

DCL shall lay out appropriate internal principles and procedures in determining interest rates and processing and other charges. In this regard, the guidelines indicated in the Fair Practices Code about transparency in respect of terms and conditions of the loans are to be kept in view.

डीसीएल ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों को निर्धारित करने में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेगा। इस संबंध में, ऋणों के निबंधन और शर्तों के संबंध में पारदशता के बारे में उचित व्यवहार संहिता में दर्शाए गए दिशा-निर्देशों को ध्यान में रखा जाना है।

14. DISCLOSURES IN LOAN AGREEMENT / LOAN CARD/ लोन एग्रीमेंट/लोन कार्ड में खुलासा

a) DCL will have board approved standard format of loan agreement or otherwise. The loan agreement or otherwise shall preferably be in vernacular language;

डीसीएल के पास ऋण समझौते या अन्यथा के बोर्ड अनुमोदित मानक प्रारूप होंगे। ऋण समझौता या अन्यथा अधिमानतः स्थानीय भाषा में होगा;

b) In loan agreement or otherwise following shall be disclosed:

ऋण समझौते या अन्यथा में निम्नलिखित का खुलासा किया जाएगा:

- All the terms and conditions of the loan;

  ऋण के सभी नियम और शर्तें;

- That the pricing of the loan involves only three components viz; the interest charge, the processing charge and the insurance premium (which includes the administrative charges in respect thereof);

ऋण के मूल्य निर्धारण में केवल तीन घटक शामिल हैं; ब्याज प्रभार, प्रसंस्करण शुल्क और बीमा प्रीमियम (जिसमें इसके संबंध में प्रशासनिक शुल्क शामिल हैं);

- That there will be no penalty charged on delayed payment;

  विलंबित भुगतान पर कोई जुर्माना नहीं लगाया जाएगा;

- That no Security Deposit / Margin is being collected from the borrower;

  उधारकर्ता से कोई प्रतिभूति जमा/मार्जिन एकत्र नहीं किया जा रहा है;

- That the borrower cannot be a member of more than one SHG / JLG;

  उधारकर्ता एक से अधिक एसएचजी / जेएलजी का सदस्य नहीं हो सकता है;

- The moratorium period between the grant of the loan and the due date of the repayment of the first instalment (as guided by the NBFC-MFIs (Reserve Bank) Directions, 2011 and amendments thereafter);

  ऋण प्रदान करने और पहली किस्त के पुनर्भुगतान की नियत तिथि के बीच अधिस्थगन अवधि (एनबीएफसी-एमएफआई (रिज़र्व बैंक) निदेश, 2011 और उसके बाद संशोधनों द्वारा निर्देशित);

- An assurance that the privacy of borrower data will be respected.

  एक आश्वासन कि उधारकर्ता डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।

c) The loan card should reflect the following details as specified in the Non-Banking Financial Company - Reserve Bank of India (Regulatory Framework for Microfinance Loans) Directions, 2022 and amendments thereafter:

ऋण कार्ड को गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - भारतीय रिजर्व बैंक (सूक्ष्म वित्त ऋण के लिए नियामक ढांचा) निर्देश, 2022 और उसके बाद संशोधनों में निर्दिष्ट निम्नलिखित विवरणों को प्रतिबिंबित करना चाहिए:

- Information which adequately identifies the borrower;

  ऐसी सूचना जो उधारकर्ता की पर्याप्त रूप से पहचान करती हो ;

- Simplified factsheet on pricing which includes effective rate of interest charged;

  मूल्य निर्धारण पर सिम्प्लिफ़िएड फैक्टशीट जिसमें प्रभावी ब्याज दर शामिल है;

- All other terms and conditions attached to the loan;

  ऋण से जुड़े अन्य सभी नियम और शर्तें;

- Acknowledgements by the Company of all repayments including instalments received and the final discharge; and;

  प्राप्त किस्तों और अंतिम निर्वहन सहित सभी चुकौती की कंपनी द्वारा स्वीकृति; और;

- Details of the grievance redressal system, including the name and contact number of the nodal officer of the Company

  कंपनी के नोडल अधिकारी के नाम और संपर्क नंबर सहित शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण

d) Non-credit products issued shall be with full consent of the borrowers and fee structure shall be communicated in the loan card itself;

जारी किए गए गैर-क्रेडिट उत्पाद उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति के साथ होंगे और शुल्क संरचना को ऋण कार्ड में ही सूचित किया जाएगा;

e) All entries in the Loan Card should be in the vernacular language.

ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियां स्थानीय भाषा में होनी चाहिए।

15. NON-COERCIVE METHODS OF RECOVERY/ वसूली के गैर-जबरदस्ती के तरीके

As specified in the NBFC-MFIs (Reserve Bank) Directions, 2011 and amendments made thereafter, recovery should normally be made only at a central designated place. Field staff shall be allowed to make recovery at the place of residence or work of the borrower only if borrower fails to appear at central designated place on two or more successive occasions.

एनबीएफसी-एमएफआई (रिज़र्व बैंक) निदेश, 2011 और उसके बाद किए गए संशोधनों में विनिदष्ट के अनुसार, वसूली सामान्यत केवल एक केंद्रीय नामित स्थान पर की जानी चाहिए। फील्ड स्टाफ को उधारकर्ता के निवास स्थान या कार्य स्थल पर वसूली करने की अनुमति केवल तभी दी जाएगी जब उधारकर्ता लगातार दो या अधिक अवसरों पर केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है।

DCL or its agent shall not engage in any harsh methods towards recovery. Without limiting the general application of the foregoing, following practices shall be deemed as harsh:

डीसीएल या उसके एजेंट वसूली के लिए किसी भी कठोर तरीकों में संलग्न नहीं होंगे। पूर्वगामी के सामान्य अनुप्रयोग को सीमित किए बिना, निम्नलिखित प्रथाओं को कठोर माना जाएगा:

i. Use of threatening or abusive language.

धमकी या अभद्र भाषा का प्रयोग।

ii. Persistently calling the borrower and/ or calling the borrower before 9:00 a.m. and after 6:00 p.m.

उधारकर्ता को लगातार कॉल करना और / या उधारकर्ता को सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद कॉल करना।

iii. Harassing relatives, friends, or co-workers of the borrower.

उधारकर्ता के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना।

iv. Publishing the name of borrowers.

उधारकर्ताओं के नाम प्रकाशित करना।

v. Use or threat of use of violence or other similar means to harm the borrower or borrower's family/ assets/ reputation.

उधारकर्ता या उधारकर्ता के परिवार / संपत्ति / प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या इसी तरह के अन्य साधनों का उपयोग या धमकी देना।

vi. Misleading the borrower about the extent of the debt or the consequences of non-repayment.

उधारकर्ता को ऋण की सीमा या पुनर्भुगतान न करने के परिणामों के बारे में गुमराह करना।

The Company shall make endeavour to identify repayment difficulties and shall provide necessary guidance about the recourse available.

कंपनी पुनर्भुगतान कठिनाइयों की पहचान करने का प्रयास करेगी और उपलब्ध साधन के बारे में आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करेगी।

16. ENGAGEMENT OF RECOVERY AGENTS/ वसूली एजेंटों की नियुक्ति

The company if engages any recovery agents, it shall adhere to the guidelines as presecribed in the Master Direction- Reserve Bank of India (Regulatory Framework for Microfinance Loans) Directions, 2022 (as amended from time to time) issued by Reserve Bank of India

अगर कंपनी किसी रिकवरी एजेंट को हायर करती है, तो उसे रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया द्वारा जारी मास्टर डायरेक्शन- रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया (माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए रेगुलेटरी फ्रेमवर्क) डायरेक्शन, 2022 (समय-समय पर संशोधित) में बताए गए दिशानिर्देशों का पालन करना होगा।

16. CUSTOMER COMMUNICATION GUIDELINES

a) Treat the customer with dignity. During all conversations – communication (whether over telephone / in writing / during visits), professionalism and transparency should be displayed and the employee should not treat it as personal.

ग्राहक के साथ सम्मान से पेश आएं। सभी बातचीत – कम्युनिकेशन (चाहे टेलीफ़ोन पर हो / लिखित में हो / मुलाक़ात के दौरान हो), में प्रोफेशनलिज़्म और पारदर्शिता दिखनी चाहिए और कर्मचारी को इसे पर्सनल नहीं समझना चाहिए।

b) Preferably use the language which the customer is comfortable in.

हो सके तो उसी भाषा का इस्तेमाल करें जिसमें ग्राहक सहज महसूस करता हो।

c) Strictly avoid use of tough/aggressive/threatening/abusive language, either verbal or in writing. Care should be taken to strictly avoid threatening/harassing the customer.

सख्त/आक्रामक/धमकी भरी/गाली-गलौज वाली भाषा का इस्तेमाल बिल्कुल न करें, चाहे बोलकर हो या लिखकर। कस्टमर को धमकी देने या परेशान करने से बचने का खास ध्यान रखें।

d) In case any customer resorts to abusive or threatening tactics, the employee should leave the customer premises/politely disconnect the call and promptly inform the name of such customer to the Company.

अगर कोई कस्टमर गाली-गलौज या धमकी देने वाली हरकतें करता है, तो कर्मचारी को कस्टमर की जगह से चले जाना चाहिए/विनम्रता से कॉल काट देना चाहिए और तुरंत ऐसे कस्टमर का नाम कंपनी को बताना चाहिए।

e) Employee should not promise or commit any type of written communication on behalf of the Company.

कर्मचारी को कंपनी की ओर से किसी भी तरह का लिखित वादा या कमिटमेंट नहीं करना चाहिए।

g) Employee should not mislead the customer on the action proposed and consequences thereof.

कर्मचारी को प्रस्तावित कार्रवाई और उसके परिणामों के बारे में ग्राहक को गुमराह नहीं करना चाहिए।

h) Employee should not mislead the customer about their true business or organization name, or falsely represent or imply that he/she is an attorney, government official, officer of any Court, Police Station, etc.

कर्मचारी को ग्राहक को अपने असली बिज़नेस या ऑर्गनाइज़ेशन के नाम के बारे में गुमराह नहीं करना चाहिए, या गलत तरीके से यह नहीं दिखाना चाहिए या इशारा नहीं करना चाहिए कि वह वकील, सरकारी अधिकारी, किसी कोर्ट, पुलिस स्टेशन वगैरह का अधिकारी है।

i) Without prior permission from the Company, employee should not make any promise or commitment to any customer on behalf of the Company.

कंपनी की पहले से इजाज़त लिए बिना, कोई भी कर्मचारी कंपनी की ओर से किसी भी ग्राहक से कोई वादा या कमिटमेंट नहीं करेगा।

17. CONTENT ON THE WEBSITE/ वेबसाइट पर सामग्री

Appropriate disclosure regarding this Policy shall be made on the Company website at https://www.digamberfinance.com/code.php

इस नीति के बारे में उचित प्रकटीकरण कंपनी की वेबसाइट पर https://www.digamberfinance.com/code.php किया जायेगा।

The information published in the website shall be updated whenever there is a change in the policy.

जब भी नीति में कोई परिवर्तन होता है तो वेबसाइट में प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा।

18. RESPONSIBILITIES FOR OUTSOURCED ACTIVITIES/ आउटसोर्स गतिविधियों के लिए जिम्मेदारियां

The Company shall be accountable for inappropriate behaviour by its employees or employees of the outsourced agency and shall provide timely grievance redressal. This declaration shall be made in the loan agreement or otherwise and also in the FPC displayed in the Company's office/ branch premises/ website.

कंपनी अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी के कर्मचारियों द्वारा अनुचित व्यवहार के लिए जवाबदेह होगी और समय पर शिकायत निवारण प्रदान करेगी। यह घोषणा ऋण समझौते या अन्यथा में और कंपनी के कार्यालय / शाखा परिसर / वेबसाइट में प्रदर्शित एफपीसी में भी की जाएगी।

Digamber Capfin Limited

Address: J 54-55, Anand Moti, Himmat Nagar, Gopalpura, Tonk Road, Jaipur-302018, Rajasthan.