



जेएम फाइनेंशियल कैपिटल लिमिटेड
उचित व्यवहार संहिता नीति
नवंबर 2022

I. प्रस्तावना

गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (“एनबीएफसी”) के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक (“आरबीआई”) द्वारा उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश जारी किए गए हैं, जिसके द्वारा अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित कारोबारी और कॉर्पोरेट प्रथाओं का मानक निर्धारित किया गया है। आरबीआई द्वारा जारी किया गया मूल निदेश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - व्यवस्थित रूप से महत्वपूर्ण जमा न स्वीकार करने वाली कंपनी और जमा स्वीकार करने वाली कंपनी (रिज़र्व बैंक) निदेश, 2016 (“निदेश”), यथा संशोधित, प्रावधान करता है कि सभी प्रयोज्य एनबीएफसी द्वारा उक्त निदेशों में उल्लेख किए गए दिशानिर्देशों के आधार पर उचित व्यवहार संहिता अपनाई जाएगी।

आरबीआई के पास पंजीकृत जेएम फाइनेंशियल कैपिटल लिमिटेड (“कंपनी”) व्यवस्थित रूप से महत्वपूर्ण जमा न स्वीकार करने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी है। निदेशों के संदर्भ में कंपनी के कारोबार की प्रकृति पर विचार करते हुए, निम्नलिखित को उत्पादों की सभी श्रेणियों के तहत कंपनी की ऋणप्रदाय गतिविधियों के लिए उचित व्यवहार संहिता (“एफपीसी”)के रूप में अपनाने का प्रस्ताव किया जाता है।

II. प्रमुख उद्देश्य

उचित व्यवहार संहिता अपनाने के प्रमुख उद्देश्य इस प्रकार हैं:

- a) निम्नांकित को सुनिश्चित करते हुए ऋणग्राहियों के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और युक्तियुक्त कार्रवाई करना:
 - i. कंपनी की प्रक्रियाएं और प्रथाएं उचित व्यवहार संहिता की व्यापक आवश्यकताओं और मानकों को पूरा करेंगी;
 - ii. कंपनी के उत्पाद और/या सेवाएं तत्समय कंपनी के लिए यथा लागू प्रासंगिक कानूनों और विनियमों के अनुसार होंगे;
 - iii. अपने ऋणग्राहियों के साथ कंपनी का व्यवहार ईमानदारी, सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा।
- b) कंपनी द्वारा यह समझने में अपने ग्राहकों की सहायता की जाएगी कि कंपनी के वित्तीय उत्पादों तथा सेवाओं की व्यापक विशेषताएं क्या हैं और इसका लाभ प्राप्त करने पर क्या लाभ तथा जोखिम शामिल हैं:
 - i. उत्पादों और सेवाओं के बारे में सरल तरीके से जानकारी प्रदान कर;
 - ii. उत्पादों और सेवाओं का उपयोग करने के वित्तीय निहितार्थों की व्याख्या कर

- iii. सर्वाधिक कुशल और लागत प्रभावी तरीके से तत्काल सहायता प्रदान कर और पृच्छा का समाधान कर
- c) कंपनी द्वारा यह सुनिश्चित करने का हर संभव प्रयास किया जाएगा कि कंपनी से व्यवहार में कंपनी के ऋणग्राहियों का अनुभव परेशानी मुक्त हो।

III. उचित व्यवहार संहिता की प्रयोज्यता

उचित व्यवहार संहिता निम्नलिखित व्यापक क्षेत्रों पर लागू होगी:

- i. ऋण आवेदन और उसके प्रसंस्करण
 - ii. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें
 - iii. नियमों और शर्तों में परिवर्तन, यदि कोई होगा, सहित ऋणों के संवितरण
 - iv. संवितरण बाद पर्यवेक्षण/निगरानी
 - v. अन्य सामान्य प्रावधान
- i. ऋण आवेदन और उसका प्रसंस्करण
- ऋणग्राहियों को ऋण दस्तावेजों का पूरा समूह प्रदान किया जाएगा, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ ऋण को नियंत्रित करने वाली व्यापक विशेषताएं और नियम और शर्तें शामिल होंगी। इससे ऋणग्राहियों के लिए बाजार में अन्य ऋणप्रदाताओं के साथ कंपनी द्वारा पेशकश की गई शर्तों की तुलना और विश्लेषण कर सूचित/सार्थक निर्णय लेना संभव होगा। कंपनी को डेटाबेस बनाने में सक्षम बनाने के लिए ऋण आवेदन पत्र में ऋणग्राहियों से अपेक्षित दस्तावेजों और अतिरिक्त सूचना को भी सूचीबद्ध किया जा सकता है। ऋण आवेदन पत्र में ऋणग्राहियों के लिए इसकी प्राप्ति की पावती देने का प्रावधान होगा। पावती रसीद में वह समय सीमा भी इंगित होगी जिसके भीतर विधिवत पूर्ण आवेदन पत्र का निस्तारण किया जाएगा।
 - सभी ऋण आवेदन पत्रों का अपेक्षित दस्तावेजों के साथ विधिवत पूर्ण ऋण आवेदन पत्र प्राप्त होने की तिथि से 90 दिनों की अवधि के भीतर और ऋणग्राहियों द्वारा प्रचलित नियमों और विनियमों का अनुपालन करने वाले सभी दस्तावेजों की प्राप्ति के अधीन निस्तारण किया जाएगा। ऋणग्राहियों के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा या ऋणग्राहियों द्वारा समझी जाने वाली और पुष्टि की गई भाषा में होगा और उक्त उद्देश्य के लिए ऋणग्राहियों से आवश्यक घोषणा प्राप्त की जाएगी कि संचार की विषयस्तु समझ ली गई है।

ii. ऋण मूल्यांकन तथा नियम एवं शर्तें

- कंपनी द्वारा सभी ऋण आवेदन पत्रों पर अपने द्वारा अपनाई गई जोखिम-आधारित मूल्यांकन प्रक्रियाओं पर विचार करते हुए विचार किया जाएगा।
- मूल्यांकन के दौरान कंपनी द्वारा ऋणग्राहियों से अतिरिक्त सूचना प्रदान करने की मांग की जा सकती है। कंपनी द्वारा, ऋण स्वीकृत करने से पहले, ऋणग्राहियों की ऋण चुकाने की क्षमता का आकलन किया जाएगा। ऋण की स्वीकृति स्वीकृति पत्र के माध्यम से ऋणग्राहियों द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित रूप से सूचित की जाएगी जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ ब्याज की वार्षिकीकृत दर और उसकी आवृत्ति और दंडात्मक ब्याज, यदि कोई होगा, सहित ऋण को नियंत्रित करने वाले व्यापक नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि शामिल होगी।
- स्वागत पत्र या शर्तों की अनुसूची, टर्म शीट या कोई भी अन्य दस्तावेज चाहे जिस भी नाम से जाना जाता है, ऋणग्राहियों द्वारा ऋण को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों की अपनी स्वीकृति के प्रतीक के रूप में लिखित रूप से अपनी पावती दी जाएगी। स्वीकृति पत्र में कंपनी द्वारा स्वीकृत ऋण को नियंत्रित करने वाले व्यापक नियम और शर्तें शामिल होंगी और कंपनी उक्त स्वीकृति अपने अभिलेख में बनाए रखेगी।
- ऋण अनुबंध और उसके अनुलग्नकों/संलग्नकों सहित प्रत्येक ऋण दस्तावेज की एक प्रति ऋणग्राहियों को उपलब्ध कराई जाएगी।
- चूक ब्याज दर और/या दंडात्मक ब्याज दर का ऋण अनुबंध और या ऋण अनुबंध का हिस्सा बनने वाले सामान्य नियमों और शर्तों में बड़े अक्षरों में उल्लेख किया जाएगा।
- कंसोर्टियम व्यवस्था के तहत ऋणप्रदाय की स्थिति में, प्रतिभागिता करने वाली एनबीएफसी/बैंक द्वारा प्रस्ताव का मूल्यांकन और निर्णय का संचार पूरा करने के लिए समय सीमा तय की जाएगी। कंपनी द्वारा कंसोर्टियम के निर्णय का पालन किया जाएगा।

iii. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

- स्वीकृत ऋण की राशि का वितरण ऋण दस्तावेजों के निष्पादन सहित सभी औपचारिकताओं की पूर्ती के अधीन ऋणग्राहियों को मांग पर उपलब्ध कराया जा सकता है।
- संवितरण कार्यक्रम, ब्याज दर, सेवा प्रभार, पूर्व भुगतान प्रभार आदि सहित नियमों और शर्तों में कोई भी परिवर्तन लिखित रूप से ऋणग्राहियों को सूचित किया जाएगा।
- ब्याज दर और सेवा प्रभारों में परिवर्तन को भविष्यलक्षी रूप से लागू किया जाएगा। ऋण अनुबंध में इस संबंध में एक विशिष्ट खंड शामिल होगा।

iv. संवितरण बाद पर्यवेक्षण

- वापस मांगने/भुगतान में तेजी लाने या ऋण निष्पादन का कंपनी का निर्णय, यदि कोई होता है, ऋण अनुबंध के नियमों और शर्तों के अनुसार होगा।
- कंपनी द्वारा ऋण वापस मांगने या भुगतान में तेजी लाने या निष्पादन के लिए कहने से पहले ऋण अनुबंध और/या अन्य संबंधित दस्तावेजों में निहित नियमों और शर्तों के अधीन ऋणग्राहियों को उचित समय दिया जाएगा।
- कंपनी के पास पड़ी जमानत को किसी अन्य दावे के लिए किसी भी विधिसम्मत अधिकार या ग्रहणाधिकार या अलग करने के अधीन ऋणों की पूर्ण और अंतिम पुनर्भुगतान की प्राप्ति पर मुक्त किया जा सकता है और जो कंपनी का ऋणग्राहियों के विरुद्ध हो सकता है। यदि अलग करने के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो ऋणग्राहियों को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरणों और शर्तों के साथ सूचना दी जाएगी और जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक जमानत को बनाए रखने की हकदार है।
- जहाँ ऋणग्राहियों ने ऋणग्राहियों को किसी भी समय आवश्यकतानुसार स्वीकृत समग्र ऋण के भीतर धन ऋण लेने/निकालने की अनुमति देने वाली सुविधा का लाभ उठाया है, कंपनी द्वारा परिचालन की सुविधा के लिए और ऋणग्राहियों द्वारा संभावित चूक से ब्याज की रक्षा करने के लिए और ऋणग्राहियों और/या उसके सहयोगियों/समूह की कंपनी/कंपनियों द्वारा कंपनी के सहयोगी/समूह की कंपनी/कंपनियों के हितों की रक्षा करने के लिए जमानत को बनाए रखा जा सकता है।

v. अन्य सामान्य प्रावधान

- कंपनी ऋणग्राहियों के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी, सिवाय जैसा कि ऋण को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों में प्रावधान किया गया है जैसा कि ऋण दस्तावेजों में अन्तर्विष्ट है (जब तक कि पहले ऋणग्राहियों द्वारा प्रकट नहीं की गई कोई जानकारी कंपनी के संज्ञान में नहीं आई है)।
- कंपनी द्वारा बकाया राशि के भुगतान और कंपनी द्वारा यथा निर्धारित सभी औपचारिकताओं की पूर्ति के अधीन किसी विशेष ऋणग्राहियों का ऋण खाता अन्य एनबीएफसी, बैंक या वित्तीय संस्थान को हस्तांतरित करने का ऋणग्राहियों का अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर अपनी सहमति या अन्यथा यानी, आपत्ति, यदि कोई होगी, संप्रेषित की जाएगी। यदि किसी भी कारण से उपर्युक्त समय सीमा के अंदर अनुरोध को निष्पादित नहीं किया जा सकता है, तो इसकी ऋणग्राहियों को सूचना दी जा सकती है। ऐसा हस्तांतरण ऋणग्राहियों के साथ की गई संविदा की शर्तों के अनुसार और संविधियों, नियमों, विनियमों और दिशानिर्देशों के अनुसार होगा जैसा कि समय-समय पर लागू हो सकते हैं।

- कंपनी द्वारा अपनी ऋणप्रदाय नीति और गतिविधियों में लिंग, जाति या धर्म के आधार पर ऋण की स्वीकृति या अस्वीकृति में भेदभाव नहीं किया जाएगा।
- ऋणों की वसूली की स्थिति में, कंपनी द्वारा कंपनी के लिए कानूनी तौर पर और विधिसम्मत रूप से उपलब्ध और निर्धारित दिशानिर्देशों और सीमा प्रावधानों के अनुसार सामान्य उपायों का सहारा लिया जाएगा और कानूनी ढांचे के भीतर काम किया जाएगा।
- कंपनी द्वारा अपनी ऋणप्रदाय गतिविधियों या सेवाओं के संबंध में नियम और शर्तें प्रदान की जाएंगी, जब भी ऋणग्राहियों द्वारा इस निमित्त अनुरोध किया जाएगा।
- अपना ऋण खाता बंद करने के ऋणग्राहियों के अनुरोध पर, बकाया राशि के भुगतान और कंपनी द्वारा यथा निर्धारित सभी औपचारिकताओं की पूर्ति के अधीन अनुरोध प्राप्ति से 21 दिनों के भीतर अनुरोध को निष्पादित किया जाएगा। यदि किसी भी कारण से उपर्युक्त समय सीमा के अंदर अनुरोध को निष्पादित नहीं किया जा सकता है, तो इसकी ऋणग्राहियों को सूचना दी जा सकती है।
- ऋण अनुबंध में निर्दिष्ट अन्य नियमों और शर्तों के अधीन, कंपनी द्वारा सह-बाध्यताधारी(रियों) के साथ या के बिना व्यक्तिगत ऋणग्राहियों को कारोबार से भिन्न अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत चल दर वाले सावधि ऋण पर पूर्वसमापन शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाया जाएगा।

iv. गोपनीयता

- जब तक ऋणग्राहियों द्वारा अधिकृत न किया जाए, कंपनी द्वारा उसकी सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा।
- कंपनी द्वारा निम्नलिखित परिस्थितियों को छोड़कर किसी अन्य व्यक्ति को ऋणग्राहियों का लेनदेन विवरण प्रकट नहीं किया जा सकता है:
 - i. यदि कंपनी से किसी सांविधिक या नियामकीय निकाय या निकायों को जानकारी प्रदान करने की मांग की जाती है;
 - ii. यदि जानकारी प्रकट करना सार्वजनिक कर्तव्य से उत्पन्न होता है;
 - iii. यदि ऐसी जानकारी प्रदान करना ऋणग्राहियों के हित में है (जैसे कि धोखाधड़ी की रोकथाम);
 - iv. यदि ऋणग्राहियों द्वारा कंपनी को अपने समूह/सहयोगी/इकाइयों या कंपनियों या किसी ऐसे व्यक्ति/इकाई को, जैसा कि विशेष रूप से सहमति हुई है, ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए अधिकृत किया गया है;
 - v. यदि ऋणग्राहियों द्वारा कंपनी के प्रति अपना दायित्व पूरा करने में चूक की जाती है।

v. शिकायतें

आउटसोर्स की गई एजेंसी/एजेंसियों या सेवा प्रदाता द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित शिकायतों सहित ऋणग्राहियों की किसी भी शिकायत की स्थिति में, उनके द्वारा इसकी लिखित रूप से शिकायत निवारण अधिकारी को सूचना दी जाएगी और अविलंब तुरंत निवारण किया जाएगा। शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा तुरंत शिकायतों का निवारण करने हेतु सभी प्रयास किए जाएंगे। शाखा के संबंधित कर्मचारी द्वारा शिकायत दर्ज कराने के इच्छुक संबंधित ऋणग्राहियों का मार्गदर्शन किया जाएगा।

vi. शिकायत निवारण अधिकारी

श्री मुकेश गुप्ता कारोबारी प्रथाओं, ऋणप्रदाय निर्णयों, क्रेडिट प्रबंधन, वसूली और क्रेडिट जानकारी अद्यतन करने/में बदलाव से संबंधित शिकायतों, आउटसोर्स की गई एजेंसियों/सेवाप्रदाताओं की सेवाओं सहित सेवाओं से संबंधित शिकायतों से संबंधित किसी भी मामले के संबंध में ऋणग्राहियों की शिकायतों का निवारण करने के लिए कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी ("जीआरओ") हैं।

सुश्री सांजी असवानी, शिकायत अधिकारी हैं और डिजिटल ऋण संबंधी शिकायतों/उधारकर्ताओं द्वारा उठाए गए मुद्दों से संबंधित किसी भी मामले के लिए। शिकायत निवारण अधिकारी उनके संबंधित डिजिटल ऋण देने वाले ऐप और ऋण सेवा प्रदाताओं के खिलाफ शिकायतों से निपटने के लिए भी जिम्मेदार होंगे।

जीआरओ का विवरण निम्नानुसार दिया गया है:

शिकायत निवारण अधिकारी का नाम:	श्री मुकेश गुप्ता	सांजी असवानी
पता:	चतुर्थ तल, बी विंग, सुआशीष आईटी पार्क, प्लॉट न. 68ई, दत्ता पाद सड़क के बगल, टाटा स्टील के सामने, बोरीवली (पूर्व), मुंबई - 400 066.	5वीं मंजिल, सिनर्जी, अप्पासाहेब मराठे मार्ग, प्रभादेवी, मुंबई - 400025
दूरभाष:	022-45057033/+91 9892835017	022-67043362/+91 9820739928
ईमेल पहचान:	mukesh.gupta@jmfl.com	sanji.aswani@jmfl.com

vii. नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी

- 26 अप्रैल, 2019 से कंपनी के लागू गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018 के अनुसार, जिसे अब भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना ("योजना"), यथा संशोधित, के रूप में जाना जाता है, श्री मुकेश गुप्ता उन सभी क्षेत्रों के लिए "नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी" के रूप में कार्य करेंगे जहाँ से कंपनी अपना व्यवसाय संचालित करती है।

- यह योजना नोडल अधिकारी के पास उपलब्ध है। यदि आप योजना की प्रति प्राप्त करना चाहते हैं तो श्री मुकेश गुप्ता से संपर्क किया जा सकता है। इसके अलावा, यह योजना कंपनी की वेबसाइट www.jmfl.com और आरबीआई की वेबसाइट - www.rbi.org.in और सीएमएस पोर्टल - <https://cms.rbi.org.in> पर भी उपलब्ध है। यह योजना सभी शाखाओं पर भी उपलब्ध है और अनुरोध पर संदर्भ के लिए ग्राहकों को उपलब्ध कराई जा सकती है।

नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी का विवरण इस प्रकार है:

प्रधान नोडल अधिकारी का नाम:	श्री मुकेश गुप्ता
पता:	चतुर्थ तल, बी विंग, सुआशीष आईटी पार्क, प्लॉट न. 68ई, दत्ता पाद सड़क के बगल, टाटा स्टील के सामने, बोरीवली (पूर्व), मुंबई - 400 066.
दूरभाष:	022- 45057033/+91 9892835017
ईमेल पहचान:	mukesh.gupta@jmfl.com

- इसके अलावा, शिकायत निवारण अधिकारी/नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी द्वारा आउटसोर्स की गई एजेंसियों/सेवा प्रदाता की शिकायत का भी निवारण किया जाएगा।

viii. शिकायत निवारण तंत्र

ऋणग्राहियों द्वारा अपनी पृच्छा/शिकायत को जीआरओ और/या प्रधान नोडल अधिकारी (“पीएनओ”) के पास दर्ज कराया जा सकता है। जीआरओ द्वारा शिकायत निवारण के लिए तुरंत सभी प्रयास किए जाएंगे। संबंधित कर्मचारी/संबंध प्रबंधक द्वारा शिकायत दर्ज कराने के इच्छुक ऋणग्राहियों का मार्गदर्शन किया जाएगा।

कंपनी ने अपने ग्राहकों की किसी भी पृच्छा/शिकायत का समाधान करने के लिए त्रिस्तरीय शिकायत निवारण तंत्र उपलब्ध कराया है।

स्तर 1:

संबंध प्रबंधक द्वारा प्राप्त शिकायतों के मामले में, संबंधित संबंध प्रबंधक द्वारा कारोबारी प्रथाओं, ऋणप्रदाय निर्णयों, क्रेडिट प्रबंधन, वसूली और क्रेडिट जानकारी अद्यतन करने/बदलने से संबंधित शिकायतों, आउटसोर्स की गई एजेंसियों/सेवाप्रदाताओं की सेवाओं सहित सेवाओं से संबंधित शिकायतों आदि से संबंधित किसी भी मामले के संबंध में शिकायत प्राप्ति की तिथि से 2 कार्यदिवसों के भीतर पूर्ण विवरण के साथ मामले की सूचना जीआरओ और पीएनओ को दी जाएगी।

स्तर 2:

यदि स्तर 1 पर 21 दिनों के भीतर शिकायत/विवाद का समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक द्वारा कंपनी के अनुपालन अधिकारी को उनकी निम्नलिखित ईमेल आईडी: mridula.gupta@jmfl.com पर शिकायत की जाएगी।

स्तर 3:

यदि प्राप्त होने की तिथि से एक माह की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं होता है, या यदि ग्राहक कंपनी के जवाब से असंतुष्ट है,

ग्राहक द्वारा निम्नलिखित विवरण पर भारतीय रिज़र्व बैंक के गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से अपील की जा सकती है:

प्रभारी अधिकारी, गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक, तृतीय तल, आरबीआई भवन, मराठा मंदिर के निकट, भायखला के सामने मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन, मुंबई - 400008, दूरभाष: 022-23084121/23028436।

या

ग्राहक द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक के शिकायत प्रबंधन प्रणाली पोर्टल यानी <https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज कराई जा सकती है।

या

ग्राहक भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017, आरबीआई संपर्क केंद्र - 14448 में स्थापित केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र में भौतिक मोड के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

ग्राहक शिकायतों का विवरण तिमाही आधार पर उनकी समीक्षा के लिए निदेशक मंडल के समक्ष रखा जाएगा।

कंपनी द्वारा प्रमुखता से कंपनी की सभी शाखाओं में जीआरओऔर पीएनओ का नाम और संपर्क विवरण (ईमेल आईडी के साथ टेलीफोन/मोबाइल नंबर) और लोकपाल योजना की मुख्य विशेषताओं को (अंग्रेजी, हिंदी और स्थानीय भाषा में) प्रदर्शित किया जाएगा।

ix. अप्रत्याशित स्थिति

कंपनी द्वारा उल्लेख की गई विभिन्न प्रतिबद्धताएं सामान्य परिचालन वातावरण के अधीन लागू होंगी। किसी भी अप्रत्याशित घटना की परिस्थितियों में, कंपनी ऋणग्राहियों, हितधारकों और सामान्य रूप से जनता की संपूर्ण संतुष्टि तक उचित व्यवहार संहिता के अंतर्गत उद्देश्यों को पूरा करने में सक्षम नहीं हो सकती है।

कंपनी द्वारा कंपनी की वेबसाइट पर उचित व्यवहार संहिता को प्रचारित किया जाएगा.

x. संशोधन

ऋणग्राहियों के लिए मूल्य और प्रासंगिकता बढ़ाने के लिए, इस संहिता की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी।

यदि आरबीआई द्वारा जारी किया गया कोई संशोधन, स्पष्टीकरण, परिपत्र और दिशानिर्देश इस संहिता के तहत निर्धारित प्रावधानों के अनुरूप नहीं है, तो इस संहिता में अंतर्विष्ट प्रावधानों पर ऐसे संशोधनों, स्पष्टीकरणों, परिपत्रों और दिशानिर्देशों के प्रावधान अभिभावी होंगे और तदनुसार ऐसे संशोधनों, स्पष्टीकरणों, परिपत्रों और दिशा-निर्देशों के तहत यथा निर्धारित तिथि से इसको संशोधित माना जाएगा।