



ब्रांच इंटरनेशनल फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड

निष्पक्ष आचरण संहिता

संस्करण नियंत्रण

संस्करण	अनुमोदन/संशोधन की तिथि	द्वारा अनुमोदित
V 1.0	मई 08, 2019	निदेशक मंडल
V 2.0	दिसंबर 08, 2021	निदेशक मंडल
V 3.0	अक्टूबर 17, 2022	निदेशक मंडल
V 4.0	मार्च 28, 2023	निदेशक मंडल
V 5.0	मार्च 25, 2025	निदेशक मंडल
V 6.0	मार्च 26, 2026	निदेशक मंडल



विषय सूची

1. परिचय	3
2. उद्देश्य	3
3. परिभाषा	3
4. संहिता का अनुप्रयोग	3
5. प्रतिबद्धता	3
6. लोन आवेदन और क्रेडिट मूल्यांकन	4
7. लोन समझौता और दस्तावेज़ीकरण	5
8. ब्याज दर और अन्य शुल्क	6
9. बकाया की वसूली	7
10. मान्य	7
11. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी	8
12. शिकायतें और शिकायत निवारण	8
13. प्रशिक्षण और जागरूकता	8
14. संहिता की समीक्षा	8



ब्रांच इंटरनेशनल निष्पक्ष व्यवहार संहिता

1. परिचय

यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता ("संहिता") ब्रांच इंटरनेशनल फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") द्वारा मास्टर डायरेक्शन - भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 ("एसबीआर मास्टर निर्देश") के पैरा 45 के अनुसार तैयार और अपनाई गई है। कंपनी समय-समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा निर्धारित किए जाने वाले मानकों के अनुरूप इस संहिता में उपयुक्त संशोधन कर सकती है।

2. उद्देश्य

- 2.1. ग्राहकों के साथ व्यवहार में उचित मानकों को स्थापित कर अच्छे, निष्पक्ष और पारदर्शी व्यावसायिक प्रथाओं का पालन करना;
- 2.2. निष्पक्ष प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहित करना ताकि उच्च संचालन मानक प्राप्त किए जा सकें;
- 2.3. ग्राहकों के साथ ऐसा संबंध स्थापित करना जिससे एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध विकसित हो;
- 2.4. आवश्यकता होने पर विधि के अनुसार वसूली और प्रवर्तन की प्रक्रिया अपनाना।

3. परिभाषा

इस नीति के उद्देश्य से, "ग्राहक" वह व्यक्ति है जिसने कंपनी के कम से कम एक ऋण उत्पाद का लाभ लिया है या ले रहा है।

4. संहिता का अनुप्रयोग

- 4.1. यह संहिता उन सभी व्यक्तियों पर लागू होगी जो कंपनी के उत्पादों और सेवाओं की पेशकश करते हैं या किसी भी माध्यम से, कर्मचारी के रूप में या अन्य किसी रूप में, ग्राहकों के साथ संपर्क में आते हैं।
- 4.2. यह संहिता सामान्य संचालन परिस्थितियों में लागू होगी, सिवाय किसी अप्रत्याशित (Force Majeure) स्थिति के।
- 4.3. यह संहिता ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है और सभी कार्य एवं व्यवहार इसी भावना के अनुरूप किए जाएंगे।

5. प्रतिबद्धता

- 5.1. कं०पनी हमेशा निष्पक्ष और तर्कसंगत तरीके से कार्य करने और उस उद्योग में प्रचलित मानक प्रथाओं का पालन करने का पूरा प्रयास करेगी जिसमें वह काम करती है।
- 5.2. कं०पनी सभी लागू कानूनों और नियमों का पालन करेगी तथा ग्राहकों के साथ व्यवहार में ईमानदारी और पारदर्शिता बनाए रखेगी।
- 5.3. कं०पनी ऋण प्रदान करने में लिंग, जाति या धर्म के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेगी। साथ ही, कं०पनी शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों के साथ भी किसी प्रकार का भेदभाव नहीं करेगी।
- 5.4. कं०पनी ग्राहकों से संबंधित जानकारी या डेटा को पूरी तरह गोपनीय रखेगी और कं०पनी की गोपनीयता नीति में स्पष्ट रूप से वर्णित जानकारी या डेटा को तब तक साझा नहीं करेगी, जब तक कि कानून द्वारा आवश्यक न हो या ग्राहक द्वारा अनुमति न दी गई हो:
 - i. कं०पनी ग्राहक से संबंधित जानकारी केवल ऋण लेन-देन और प्राइवैसी पॉलिसी में निर्दिष्ट उद्देश्यों के लिए ही एकत्रित और उपयोग करेगी। तीसरे पक्ष के साथ जानकारी केवल आवश्यकता के आधार पर और ग्राहक की पूर्व स्पष्ट सहमति से ही साझा की जाएगी।
- 5.5. कं०पनी अपने ग्राहकों को उनके खाते और उनके लिए उपलब्ध सुविधाओं के बारे में जानकारी प्राप्त करने के उनके अधिकार के बारे में सूचित करने के लिए आवश्यक कदम उठाएगी।
- 5.6. कं०पनी के सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट होंगे और भ्रामक नहीं होंगे।
- 5.7. कं०पनी अपने ग्राहकों को ब्याज दर, शुल्क, गणना की विधि आदि जैसी सभी वित्तीय जानकारी KFS, ब्रोशर, पोस्टर या ग्राहकों से मुलाकात के दौरान, किसी भी लेन-देन से पहले प्रदान करेगी।
- 5.8. कं०पनी अपने ग्राहकों को शर्तों में किसी भी बदलाव (जैसे वितरण अनुसूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क आदि) की जानकारी स्थानीय भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में देगी।
- 5.9. कं०पनी पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए ग्राहक के हित को प्रभावित करने वाली सभी जानकारी निम्नलिखित सहित स्पष्ट रूप से साझा करेगी:
 - i. लोन आवेदन प्रक्रिया के लिए देय शुल्क/चार्ज;
 - ii. वार्षिक ब्याज दर और उसकी गणना की विधि;
 - iii. यदि लोन स्वीकृत नहीं होता है तो वापसी योग्य शुल्क (यदि कोई हो);
 - iv. प्रीपेमेंट विकल्प और शुल्क (यदि कोई हो);
 - v. विलंबित भुगतान पर दंड (बोल्ड में, यदि कोई हो);



- vi. रूपांतरण शुल्क (फिक्स्ड से फ्लोटिंग या इसके विपरीत) ;
 - vii. ब्याज पुनर्निर्धारण (reset) क्लॉज (यदि कोई हो) ;
 - viii. कोई अन्य जानकारी जो ग्राहक के हित को प्रभावित करती हो।
- 5.10. इस प्रकार की जानकारी इस तरीके से दी जाएगी कि ग्राहक लोन की प्रक्रिया और स्वीकृति में शामिल सभी ब्याज, शुल्क और चार्ज के बारे में पूरी तरह जागरूक हों। कंपनी समान परिस्थितियों में किसी प्रकार का भेदभाव नहीं करेगी।

6. लोन आवेदन और क्रेडिट मूल्यांकन

- 6.1. कंपनी अपने सामान्य व्यवसाय में ग्राहकों को लोन प्राप्त करने की प्रक्रिया और आवश्यक कदमों के बारे में मार्गदर्शन देने का प्रयास करेगी।
- 6.2. प्रत्येक आवेदन का स्वतंत्र रूप से और उसकी योग्यता के आधार पर, सभी जानकारी की जांच के बाद मूल्यांकन किया जाएगा।
- 6.3. कंपनी ग्राहक की साख (creditworthiness) का आकलन करने के लिए उचित परिश्रम (due diligence) करेगी, जो किसी भी लोन आवेदन को स्वीकृत या अस्वीकृत करने में एक महत्वपूर्ण आधार होगा, सिवाय उन मामलों के जहां कानून के अनुसार आवेदन अस्वीकार करना आवश्यक हो (उदाहरण: यदि ग्राहक प्रतिबंध सूची में आता है)।
- 6.4. निर्धारित जोखिम-आधारित प्रक्रियाओं और कंपनी की क्रेडिट पॉलिसी के अनुसार, प्रत्येक आवेदन का मूल्यांकन किया जाएगा और वर्तमान दिशानिर्देशों के अनुसार निर्णय लिया जाएगा।
- 6.5. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहक की स्पष्ट सहमति के बिना क्रेडिट सीमा में कोई स्वचालित वृद्धि न की जाए, और प्रत्येक वृद्धि के लिए ग्राहक की सहमति का रिकॉर्ड रखा जाए।
- 6.6. कंपनी सभी लोन आवेदनों की प्राप्ति की पुष्टि (acknowledgement) प्रदान करेगी। साथ ही, इस पुष्टि में यह भी बताया जाएगा कि आवेदन का निपटारा कितने समय में किया जाएगा।
- 6.7. लोन आवेदन फॉर्म में ऐसी आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो ग्राहक के हित को प्रभावित करती हो, ताकि ग्राहक अन्य NBFCs द्वारा दिए गए नियमों और शर्तों की तुलना कर सके और सूचित निर्णय ले सके।
- 6.8. कंपनी सभी डिजिटल लेंडिंग उत्पादों के लिए ग्राहक को एक मानकीकृत प्रारूप में Key Fact Statement (KFS) प्रदान करेगी, जिसमें RBI द्वारा निर्दिष्ट अन्य जानकारी भी शामिल होगी। KFS में उल्लेखित नहीं किए गए किसी भी शुल्क या चार्ज को लोन अवधि के दौरान ग्राहक से नहीं लिया जाएगा।
- 6.9. कंपनी सभी डिजिटल लेंडिंग उत्पादों के लिए ग्राहक को एक मानकीकृत प्रारूप में Key Fact Statement (KFS) प्रदान करेगी, जिसमें RBI द्वारा निर्दिष्ट अन्य जानकारी भी शामिल होगी। KFS में उल्लेखित नहीं किए गए किसी भी शुल्क या चार्ज को लोन अवधि के दौरान ग्राहक से नहीं लिया जाएगा।
- 6.10. लोन आवेदन फॉर्म में आवश्यक दस्तावेजों की सूची भी स्पष्ट रूप से दी जाएगी।



6.11. ग्राहक को प्रदान की गई पुनर्भुगतान अनुसूची में ब्याज और मूलधन का स्पष्ट विभाजन दिखाया जाएगा, जैसा कि लोन दस्तावेजों में वर्णित है।

7. लोन समझौता और दस्तावेजीकरण

7.1. कंपनी लोन समझौते में विलंबित भुगतान पर लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्क (penal charges), यदि कोई हो, को बोल्ड में स्पष्ट रूप से दर्शाएगी।

7.2. कंपनी लोन समझौते में लोन के पुनर्भुगतान के लिए सटीक नियत तिथियाँ, पुनर्भुगतान की आवृत्ति, मूलधन और ब्याज के बीच विभाजन, तथा SMA/NPA वर्गीकरण तिथियों के उदाहरण आदि को स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट करेगी। यह जानकारी ग्राहक को लोन स्वीकृति के समय तथा लोन समझौते में बाद में किए गए किसी भी परिवर्तन के समय, यदि कोई हो, प्रदान की जाएगी, और यह प्रक्रिया तब तक जारी रहेगी जब तक लोन का पूर्ण पुनर्भुगतान नहीं हो जाता। स्थगन (Moratorium) के साथ दी गई लोन सुविधाओं के मामले में, पुनर्भुगतान शुरू होने की सही तिथि भी लोन समझौते में स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट की जाएगी।

7.3. कोई भी शुल्क आदि, जो लोन दस्तावेज में उल्लिखित नहीं है, उसे कंपनी द्वारा लोन अवधि के दौरान किसी भी चरण में ग्राहक से नहीं लिया जाएगा।

7.4. कोई भी शुल्क आदि, जो लोन दस्तावेज में उल्लिखित नहीं है, उसे कंपनी द्वारा लोन अवधि के दौरान किसी भी चरण में ग्राहक से नहीं लिया जाएगा।

7.5. समझौते के तहत भुगतान या दायित्व को वापस लेने या उसे तेज करने का निर्णय लोन समझौते के अनुसार होगा।

7.6. कंपनी लोन स्वीकृति/वितरण के समय सभी ग्राहकों को लोन समझौते की एक प्रति, जिसे ग्राहक आसानी से समझ सके, तथा लोन समझौते में उल्लिखित सभी संलग्नकों की एक-एक प्रति, डाउनलोड करने योग्य लिंक के माध्यम से या भौतिक प्रति के रूप में प्रदान करेगी।

8. ब्याज दर और अन्य शुल्क

8.1. कंपनी ब्याज दर निर्धारित करने के लिए फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे संबंधित कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाती है।

8.2. ब्याज दर, जोखिम के आधार पर वर्गीकरण की पद्धति और विभिन्न ग्राहकों के लिए अलग-अलग ब्याज दर लागू करने का कारण ग्राहक को आवेदन पत्र में बताया जाएगा तथा मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से साझा किया जाएगा। यह जानकारी कंपनी की वेबसाइट या आवश्यकतानुसार समाचार पत्रों में भी प्रकाशित की जाएगी और किसी भी बदलाव की स्थिति में अपडेट की जाएगी।

8.3. संश्लेषित किया जाएगा और कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा या आसंगिक समाचार पत्र में प्रकाशित किया जाएगा, जैसा कि कंपनी तय कर सकती है। कंपनी की वेबसाइट पर या अन्य आसंगिक माध्यमों में प्रकाशित जानकारी को भी अद्यतन किया जाएगा जब भी ब्याज दर में कोई परिवर्तन होता है।

8.4. कंपनी समय-समय पर पत्रों, सार्वजनिक घोषणाओं या अन्य माध्यमों से अपने ग्राहकों को ब्याज दर या शुल्क में किसी भी बदलाव की जानकारी देती रहेगी।

- 8.5. ग्राहक द्वारा लोन अनुबंध की भौतिक नियमों और शर्तों का पालन न करने पर लगाया जाने वाला दंड, यदि लगाया जाता है, तो उसे "दंडात्मक शुल्क" माना जाएगा और इसे अग्रिम पर वसूले गए ब्याज दर में जोड़े गए "दंडात्मक ब्याज" के रूप में नहीं लगाया जाएगा। दंडात्मक शुल्क का कोई पूंजीकरण नहीं होगा, अर्थात् ऐसे शुल्क पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा।
- 8.6. दंडात्मक शुल्क की राशि उचित और लोन अनुबंध की शर्तों के अनुरूप होगी तथा किसी प्रकार का भेदभाव नहीं किया जाएगा।
- 8.7. दंडात्मक शुल्क की राशि और उसके कारणों की जानकारी ग्राहक को लोन समझौते, Key Fact Statement (KFS) और कंपनी की वेबसाइट के माध्यम से स्पष्ट रूप से दी जाएगी।
- 8.8. जब भी लोन की शर्तों के पालन में चूक होती है, तो कंपनी ग्राहकों को स्मरण (reminders) भेजेगी और लगाए गए दंडात्मक शुल्क तथा उसके कारणों की जानकारी भी प्रदान करेगी।
- 8.9. व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्क, समान शर्तों के उल्लंघन पर गैर-व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए लगाए जाने वाले शुल्क से अधिक नहीं होंगे।
- 8.10. कंपनी व्यक्तिगत ग्राहकों को, व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए दिए गए फ्लोटिंग रेट ऋणों पर, चाहे सह-उधारकर्ता हों या न हों, प्री-क्लोजर शुल्क या प्रीपेमेंट पेनल्टी नहीं लगाएगी।

9. बकाया की वसूली

- 9.1. कंपनी ग्राहकों को उनके बकाया राशि से संबंधित सभी जानकारी प्रदान करेगी और समय पर पुनर्भुगतान के लिए उन्हें सूचित करेगी।
- 9.2. कंपनी अपने हितों की सुरक्षा करते हुए, ग्राहकों से बकाया वसूली के लिए उचित और कानूनी उपाय अपनाएगी, जिसमें उचित समय पर ग्राहकों से संपर्क करना शामिल है, और यह सभी कार्य RBI द्वारा निर्धारित कानूनी ढांचे तथा कंपनी की कलेक्शन पॉलिसी के अनुसार किए जाएंगे।
- 9.3. कंपनी की कलेक्शन प्रक्रियाएं शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और समझाने पर आधारित होंगी। वसूली के दौरान कंपनी या उसके प्रतिनिधि किसी भी प्रकार की धमकी या उत्पीड़न का सहारा नहीं लेंगे। ग्राहकों को परेशान करने वाले अनुचित व्यवहार, जैसे बार-बार फोन करना या अजीब समय पर कॉल करना, नहीं किया जाएगा। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारी ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए प्रशिक्षित हों।
- 9.4. ग्राहक को SMS/ईमेल के माध्यम से लोन की जानकारी दी जाएगी, और वसूली की जिम्मेदारी LSP को सौंपने या LSP में बदलाव के समय भी सूचित किया जाएगा। यदि वसूली के लिए किसी LSP को जिम्मेदारी दी जाती है, तो उस एजेंट का विवरण भी ग्राहक को बताया जाएगा।

10. मान्य

- 10.1. ग्राहकों के साथ बातचीत करते समय कंपनी अंग्रेजी, हिंदी या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में निम्नलिखित जानकारी स्पष्ट रूप से प्रदान करेगी:
 - i. कंपनी के विभिन्न उत्पाद और सेवाएं
 - ii. नियम और शर्तें, ब्याज दर/सेवा शुल्क;

- iii. ग्राहकों को उपलब्ध लाभ और उनके प्रभाव;
 - iv. प्रश्नों के समाधान के लिए संपर्क व्यक्ति (यदि कोई हो);
 - v. ग्राहकों के साथ संचार से संबंधित जानकारी (यदि कोई हो)।
- 10.2. कंपनी ग्राहक के मामलों में अनावश्यक हस्तक्षेप नहीं करेगी, सिवाय उन उद्देश्यों के जो लोन समझौते की शर्तों में निर्दिष्ट हैं (जब तक कि पहले से जानकारी न दी गई हो)।
 - 10.3. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके DSA/DMA/DRA द्वारा अपनाई गई आचार संहिता (Code of Conduct) का पालन किया जाए।
 - 10.4. यदि ग्राहक बैंक खाते के ट्रांसफर के लिए अनुरोध करता है, तो कंपनी की सहमति या आपत्ति (यदि कोई हो) अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। यह ट्रांसफर पारदर्शी अनुबंध शर्तों और कानून के अनुसार किया जाएगा।
 - 10.5. कंपनी अनुरोध करने पर ग्राहक को इस संहिता की एक प्रति उपलब्ध कराएगी। यह संहिता कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध होगी।
 - 10.6. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके टेलीमार्केटर्स भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (TRAI) के दिशा-निर्देशों के अनुसार पंजीकृत हों। साथ ही, सभी प्रमोशनल और टेलीमार्केटिंग गतिविधियाँ TRAI द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुरूप होंगी, जैसे कि 1600 नंबर सीरीज का उपयोग सेवा/लेन-देन संबंधी कॉल के लिए और 140 नंबर सीरीज का उपयोग प्रमोशनल कॉल्स के लिए।
- ## 11. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी
- 11.1. कंपनी का निदेशक मंडल संगठन के भीतर शिकायतों और अभ्यावेदन के समाधान के लिए एक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगा।
 - 11.2. यह तंत्र सुनिश्चित करेगा कि कंपनी के अधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए।
 - 11.3. निदेशक मंडल फेयर प्रैक्टिसेज कोड के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कार्यान्वयन की समय-समय पर समीक्षा करेगा। इन समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट वर्ष में कम से कम एक बार निदेशक मंडल के समक्ष प्रस्तुत की जाएगी।
- ## 12. शिकायतें और शिकायत निवारण
- 12.1. निदेशक मंडल संगठन में एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगा, जिससे यह सुनिश्चित हो सके कि कंपनी के अधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों को अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए।
 - 12.2. कंपनी सभी शिकायतों और अभ्यावेदन का निपटारा/उत्तर 30 दिनों की अवधि के भीतर करेगी और ग्राहकों को उनकी शिकायत की स्थिति के बारे में सूचित रखेगी।
 - 12.3. शिकायत निवारण की विस्तृत प्रक्रियाएं कंपनी की शिकायत निवारण तंत्र नीति में शामिल की गई हैं।



- 12.4. कंपनी अपनी वेबसाइट पर शिकायत निवारण प्रक्रिया उपलब्ध कराएगी।
- 12.5. कंपनी लोन सुविधाओं सहित अपने उत्पादों और सेवाओं के विस्तार में किसी भी प्रकार का भेदभाव नहीं करेगी, विशेष रूप से दिव्यांग व्यक्तियों के साथ। साथ ही, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऐसी शिकायतों का निवारण प्रभावी ढंग से किया जाए।

13. प्रशिक्षण और जागरूकता

- 13.1. यह सुनिश्चित किया जाएगा कि कंपनी के कर्मचारी या कोई भी तृतीय पक्ष ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों। कर्मचारियों को ग्राहकों के प्रति उचित व्यवहार अपनाने के लिए नियमित प्रशिक्षण दिया जाएगा, और उनके व्यवहार को उनके मूल्यांकन/प्रतिफल प्रणाली में भी शामिल किया जाएगा।
- 13.2. कंपनी अपनी वेबसाइट पर उपभोक्ता शिक्षा से संबंधित सामग्री उपलब्ध कराएगी, जिसमें ओवरड्यू, SMA और NPA वर्गीकरण की तिथियों के उदाहरण दिए जाएंगे। इसमें दिन-प्रतिदिन की प्रक्रिया का भी उल्लेख होगा ताकि ग्राहकों में जागरूकता बढ़ाई जा सके। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि यह जानकारी ऐप/वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित हो। साथ ही, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्रंटलाइन अधिकारी लोन स्वीकृति/वितरण के समय ग्राहकों को इन सभी अवधारणाओं के बारे में शिक्षित करें।

14. संहिता की समीक्षा

कंपनी का निदेशक मंडल इस फेयर प्रैक्टिसेज कोड के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कार्यान्वयन की वार्षिक समीक्षा करेगा। शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) समय-समय पर इस कोड के अनुपालन की समीक्षा करेगा और इस समीक्षा की समेकित रिपोर्ट निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जा सकती है।