

## विषय-सूची

1	उचित आचरण संहिता.....	3
2	प्रमुख प्रतिबद्धताएँ .....	3
3	ऋण और ऋण आवेदन प्रसंस्करण के लिए 3 आवेदन .....	3
4	ऋण मूल्यांकन एवं नियम/शर्तें.....	4
5	ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क.....	4
6	नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण.....	5
7	जिम्मेदार ऋण आचरण - व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करना .....	5
8	ईएमआई आधारित व्यक्तिगत ऋण पर फ्लोटिंग ब्याज दर का रीसेट.....	6
9	सामान्य.....	7
10	शिकायत निवारण नीति.....	7
11	लोकपाल योजना.....	8
12	ब्याज दरें, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क निर्धारित करने की नीति.....	8
13	एनबीएफसी द्वारा अत्यधिक ब्याज वसूले जाने की शिकायतें...	9
14	शारीरिक/दृष्टिबाधितों को ऋण सुविधाएं.....	9
15	अप्रत्याशित घटना.....	9

## 1 उचित आचरण संहिता

क्रेडिला फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड (जिसे इसके बाद "कंपनी" के रूप में जाना जाएगा) एक गैर-जमा स्वीकार करने वाली प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण NBFC है जो भारत और विदेश में छात्रों को शिक्षा ऋण प्रदान करती है। यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता ("FPC" या "कोड") भारतीय रिज़र्व बैंक ("RBI") द्वारा मास्टर डायरेक्शंस - भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निर्देशों, 2023 के तहत समय-समय पर संशोधित दिशानिर्देशों के अनुसार तैयार और संशोधित किया गया है।

यह कंपनी की नीति है, और हमेशा रहेगी, कि वह अपने सभी वित्तीय उत्पादों को बिना किसी भेदभाव के, सभी योग्य और पात्र आवेदकों को उपलब्ध कराए। यह भेदभाव किसी भी जाति, धर्म, रंग, लिंग, वैवाहिक स्थिति, आयु या अपंगता के आधार पर नहीं किया जाएगा। कंपनी की नीति सभी ग्राहकों के साथ समान व्यवहार करने की है। कंपनी इस कोड को अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराने के साथ-साथ अपनी सभी शाखाओं में प्रदर्शित करके अपने ग्राहकों को भी सूचित करेगी। इसके अलावा, अनुरोध करने पर, उक्त कोड की एक प्रति उपलब्ध कराई जाएगी और उस राज्य की प्रचलित क्षेत्रीय भाषा में भी प्रदान की जाएगी जिसमें कंपनी संचालित होती है।

निष्पक्ष आचरण संहिता (FPC) का कार्यान्वयन पूरी कंपनी की जिम्मेदारी है। कंपनी की निष्पक्ष ऋण देने की प्रथाएं उसके संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होंगी, जिनमें विपणन, ऋण प्रवर्तन, प्रसंस्करण, सेवा और वसूली गतिविधियां शामिल हैं।

कंपनी के निदेशक मंडल और प्रबंधन दल इस कोड को लागू करने के लिए जिम्मेदार हैं, और यह भी सुनिश्चित करते हैं कि इसकी प्रथाएं सभी हितधारकों के लिए विभिन्न वित्तीय सेवाओं और उत्पादों की पेशकश करने के लिए अपनी मजबूत प्रतिबद्धता को दर्शाती हैं, निष्पक्ष और समान रूप से, और यह कि सभी कर्मचारी इससे अवगत हैं।

## 2 प्रमुख प्रतिबद्धताएँ

कंपनी अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार में जिन प्रमुख प्रतिबद्धताओं का पालन करने के लिए सहमत होती है, वे इस प्रकार हैं:

- अपने सभी ग्राहकों के साथ निष्पक्ष और तर्कसंगत व्यवहार करने के लिए, यह सुनिश्चित करके कि:
  - a. इसके उत्पाद, सेवाएँ, प्रक्रियाएँ और प्रथाएँ इस संहिता की प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करेंगी।
  - b. इसके उत्पाद और सेवाएँ लागू प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को पूरा करेंगे।
  - c. अपने ग्राहकों के साथ इसका व्यवहार ईमानदारी, सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा।
- अपने ग्राहकों को इसके उत्पादों और सेवाओं की प्रकृति को समझने में सहायता करने के लिए:
  - a. अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में उसी भाषा और तरीके से जानकारी प्रदान करना जैसा ग्राहक समझ सके
  - b. उनके वित्तीय निहितार्थों की व्याख्या करना
- अपनी कंपनी के ग्राहकों को परेशानी मुक्त अनुभव प्रदान करने के लिए और किसी भी प्रकार की त्रुटि या चूक की स्थिति में, कंपनी त्वरित और सहानुभूतिपूर्वक उससे निपटेगी।

## 3 ऋण और ऋण आवेदन प्रसंस्करण के लिए 3 आवेदन

1. कंपनी की वेबसाइट और लोन आवेदन फॉर्म में आवश्यक जानकारी (वार्षिक ब्याज दर, पूर्व भुगतान विकल्प, शुल्क, वित्तीय और अन्य शुल्क आदि के बारे में) शामिल होगी जो उधारकर्ता के ब्याज को प्रभावित करती है, ताकि अन्य NBFC द्वारा दी जाने वाली शर्तों और नियमों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा एक सूचित निर्णय लिया जा सके।

2. उधारकर्ता के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे.
3. वेबसाइट और ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का भी उल्लेख होगा.
4. लोन आवेदन प्राप्त होने पर कंपनी उचित पावती प्रदान करेगी. पावती में यह भी बताया जाएगा कि लोन आवेदनों का निपटारा किस समय सीमा के अंदर किया जाएगा.

#### 4 ऋण मूल्यांकन एवं नियम/शर्तें

1. कंपनी उधारकर्ता को लिखित रूप में, उनकी समझ आने वाली स्थानीय भाषा में, स्वीकृति पत्र या अन्य किसी माध्यम से, स्वीकृत ऋण राशि के साथ-साथ वार्षिक ब्याज दर और उसके लागू होने की विधि सहित नियम और शर्तों से अवगत कराएगी और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने अभिलेखों में दर्ज करेगी.
2. कंपनी ऋण समझौते में देर से भुगतान के लिए लगाए गए जुमाने का भी बड़े अक्षरों में उल्लेख करेगी.
3. कंपनी ऋण की मंजूरी/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति प्रदान करेगी जैसा कि उधारकर्ताओं द्वारा समझा गया है, साथ ही ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति भी प्रदान की जाएगी.

#### 5 ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

1. ऋण समझौते के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का उल्लंघन करने पर उधारकर्ता से लिया गया कोई भी दंड "दंडात्मक शुल्क" माना जाएगा और इसे "दंडात्मक ब्याज" के रूप में नहीं लिया जाएगा, जिसे अग्रिम पर लिए गए ब्याज की दर में जोड़ा जाता है. दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं होगा, अर्थात ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा. हालांकि, यह ऋण खाते में ब्याज की चक्रवृद्धि की सामान्य प्रक्रिया को प्रभावित नहीं करेगा.
2. कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगी और इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करेगी.
3. कंपनी दंडात्मक शुल्कों या ऋणों पर इसी तरह के शुल्कों के संबंध में मौजूदा बोर्ड द्वारा अनुमोदित ब्याज दर नीति को अद्यतन करेगी.
4. दंडात्मक आरोपों की मात्रा उचित होगी और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभावपूर्ण हुए बिना ऋण समझौते के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के अनुरूप होगी.
5. 'व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को, व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए' स्वीकृत किए गए ऋणों के मामले में दंडात्मक शुल्क, भौतिक नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होगा.
6. ऋण की महत्वपूर्ण शर्तों और निबंधों का पालन न करने के लिए अनुस्मारक भेजे जाने पर, लागू दंडात्मक शुल्कों की जानकारी उधारकर्ता को हर बार दी जाएगी. साथ ही, दंडात्मक शुल्क लगाए जाने के किसी भी उदाहरण और उसके कारणों के बारे में भी उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा.
7. दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण को कंपनी द्वारा ग्राहकों को ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों (एमआईटीसी) / मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा, ब्याज दरों और सेवा शुल्क के तहत कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित होने के अलावा.

8. पैराग्राफ 5 (1) से 5 (8) 1 अप्रैल 2024 से प्रभावी होंगे. कंपनी नीति ढांचे में उचित संशोधन करेगी और प्रभावी तिथि से लिए गए/नवीनीकृत किए गए सभी नए ऋणों के संबंध में निर्देशों का कार्यान्वयन सुनिश्चित करेगी. मौजूदा ऋणों के मामले में, नई दंडात्मक शुल्क व्यवस्था पर स्वचक्रओवर अगली समीक्षा या नवीनीकरण तिथि या निर्देशों की प्रभावी तिथि से छह महीने, जो भी पहले हो, सुनिश्चित किया जाएगा.

## 6 नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण

1. कंपनी संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में नोटिस देगी. कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावी हों. इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में पहले ही शामिल की जा चुकी है.
2. कंपनी ऋण के वितरण पर सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति, या तो इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक कागजी प्रति प्रदान करेगी.
3. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने का कंपनी का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा.
4. कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या किसी वैध अधिकार या उधारकर्ता के खिलाफ कंपनी के किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियां जारी करेगी. यदि मुजरा करने के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इसकी सूचना दी जाएगी, जिसके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है.

## 7 जिम्मेदार ऋण आचरण - व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करना

कंपनी ग्राहकों की शिकायतों और विवादों से बचने के लिए पूर्ण पुनर्भुगतान प्राप्त करने और ऋण खाता बंद करने पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाएगी. उधारकर्ताओं के सामने आने वाली समस्याओं का समाधान करने और जिम्मेदार ऋण देने को बढ़ावा देने के लिए, निम्नलिखित निर्देश जारी किए गए हैं:

### A. चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज जारी करना

1. कंपनी ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी कर देगी और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्क हटा देगी.
2. उधारकर्ता को उसकी प्राथमिकता के अनुसार मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को या तो उस बैंकिंग आउटलेट/शाखा से एकत्र करने का विकल्प दिया जाएगा जहां ऋण खाता संचालित किया गया था या एनवीएफसी के किसी अन्य कार्यालय से जहां दस्तावेज उपलब्ध हैं.
3. प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समयसीमा और स्थान का उल्लेख किया जाएगा.
4. एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं के निधन की आकस्मिक घटना को संबोधित करने के लिए, कंपनी के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी के लिए एक अच्छी तरह से निर्धारित प्रक्रिया होगी. ऐसी प्रक्रिया ग्राहक की जानकारी के लिए अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी.

### B. चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में देरी के लिए मुआवजा

1. मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में देरी या ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों से अधिक समय तक संबंधित रजिस्ट्री के साथ चार्ज संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल रहने के मामले में, कंपनी उधारकर्ता को इस तरह की देरी के कारणों के बारे में बताएगी। ऐसे मामलों में जहां देरी के लिए कंपनी जिम्मेदार है, वह उधारकर्ता को देरी के प्रत्येक दिन के लिए 5000 रुपये की दर से मुआवजा देगी।
2. मूल जंगम/अचल संपत्ति दस्तावेजों के मूल रूप से खो जाने/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, चाहे आंशिक रूप से या पूर्ण रूप से, कंपनी उधारकर्ता को जंगम/अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियों को प्राप्त करने में सहायता करेगी और संबंधित लागतों को वहन करेगी, साथ ही पैरा (1) के अनुसार बताए गए मुआवजे का भुगतान भी करेगी। हालांकि, ऐसे मामलों में, कंपनी को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए अतिरिक्त 30 दिन का समय मिलेगा और देरी अवधि के लिए दंड की गणना उसके बाद (अर्थात्, कुल 60 दिनों के बाद) की जाएगी।
3. इन निर्देशों के तहत प्रदान किया गया मुआवजा किसी भी लागू कानून के अनुसार उधारकर्ता के किसी भी अन्य मुआवजे को प्राप्त करने के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगा।

## 8 ईएमआई आधारित व्यक्तिगत ऋण पर फ्लोटिंग ब्याज दर का रीसेट

1. शिक्षा ऋणों के लिए ईएमआई स्वीकृति के समय कंपनी उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता का मूल्यांकन करेगी ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि ऋण की अवधि के दौरान ब्याज दरों में संभावित वृद्धि की स्थिति में अवधि को बढ़ाने और/या ईएमआई में वृद्धि के लिए पर्याप्त हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध हो।

कंपनी ने कार्यान्वयन और अनुपालन के लिए निम्नलिखित आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए एक उचित नीति ढांचा स्थापित किया है:

- (i) स्वीकृति के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को ऋण पर ब्याज दर में परिवर्तन के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से बताएगी, जिससे ईएमआई/अवधि या दोनों में परिवर्तन हो सकता है। इसके बाद, उपरोक्त के कारण ईएमआई/अवधि या दोनों में किसी भी वृद्धि के बारे में उधारकर्ता को उपयुक्त चैनलों के माध्यम से तुरंत सूचित किया जाएगा।
  - (ii) ब्याज दरों के रीसेट के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को अपने बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार एक निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगी। पॉलिसी में अन्य बातों के साथ-साथ यह भी निर्दिष्ट किया जा सकता है कि उधारकर्ता को ऋण की अवधि के दौरान कितनी बार स्विच करने की अनुमति दी जाएगी।
  - (iii) उधारकर्ताओं को (ए) ईएमआई में वृद्धि या अवधि बढ़ाने या दोनों विकल्पों के संयोजन का विकल्प चुनने का विकल्प भी दिया जाएगा; और (बी) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय, आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करना। फौजदारी शुल्क/पूर्व भुगतान जुर्माना लगाना मौजूदा निर्देशों के अधीन होगा।
  - (iv) ऋणों को फ्लोटिंग से निश्चित दर पर स्विच करने के लिए सभी लागू शुल्क और उपरोक्त विकल्पों के प्रयोग से संबंधित किसी भी अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागत को मंजूरी पत्र में पारदर्शी रूप से प्रकट किया जाएगा साथ ही कंपनी द्वारा समय-समय पर ऐसे शुल्कों/लागतों के संशोधन के समय भी।
  - (v) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग रेट ऋण के मामले में अवधि बढ़ने से नकारात्मक परिशोधन ना हो।
  - (vi) कंपनी उधारकर्ताओं को तिमाही के अंत में, उपयुक्त माध्यमों के ज़रिए एक विवरण साझा करेगी/उपलब्ध कराएगी, जिसमें कम से कम, अब तक वसूल की गई मूल राशि और ब्याज, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या और पूरे ऋण अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) का उल्लेख होगा। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ये विवरण सरल और उधारकर्ता के लिए आसानी से समझने योग्य हों।
2. ईएमआई ऋणों के अलावा, ये निर्देश, यथोचित परिवर्तनों के साथ, विभिन्न आवधिकों के सभी समान किस्त-आधारित ऋणों पर भी लागू होंगे।

3. सभी मौजूदा उधारकर्ताओं को उचित चैनलों के माध्यम से एक संचार भेजा जाएगा, जिसमें उन्हें उपलब्ध विकल्पों की जानकारी दी जाएगी।

## 9 सामान्य

1. कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि नई जानकारी, जो उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई हो, कंपनी के ध्यान में नहीं आई हो)।
2. ऋण खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप उधारकर्ता के साथ किए गए पारदर्शी अनुबंध शर्तों के अनुसार होगा।
3. ऋण वसूली के मामले में, कंपनी या उसके एजेंट केवल उन्हीं उपायों का सहारा लेंगे जो कानूनी और वैध रूप से उनके लिए उपलब्ध हैं और वे ऋण वसूली के अपने प्रयासों में किसी भी व्यक्ति के खिलाफ किसी भी प्रकार के धमकाने या उत्पीड़न का सहारा नहीं लेंगे, जिसमें मौखिक या शारीरिक उत्पीड़न, देनदारों के परिवार के सदस्यों, संदर्भों और दोस्तों को सार्वजनिक रूप से अपमानित करने या उनकी निजता में दखल देने के उद्देश्य से किए गए कार्य शामिल हैं। इसमें मोबाइल पर या सोशल मीडिया के माध्यम से अनुचित संदेश भेजना, धमकाने वाले और/या अज्ञात कॉल करना, बकाया ऋण की वसूली के लिए लगातार उधारकर्ता को कॉल करना और/या सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद कॉल करना, झूठे और भ्रामक प्रतिनिधित्व करना और ऋण वसूली के लिए बल का प्रयोग नहीं करना शामिल है। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।
4. कंपनी विनियामक आवश्यकता के अनुरूप, सह-बाध्यकारी के साथ या उसके बिना, व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फौजदारी शुल्क / पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी।

## 10 शिकायत निवारण नीति

कंपनी ने यह सुनिश्चित करने के लिए एक उचित शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित किया है कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को सुना और संबोधित किया जाए।

निदेशक मंडल समय-समय पर प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा भी करेगा।

ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट समय-समय पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

### स्तर 1 -

कोई भी ग्राहक जो शिक्षा ऋण के जीवन चक्र के दौरान किसी भी समय कंपनी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संतुष्ट नहीं है, वह समस्या से संबंधित विवरण का उल्लेख करते हुए [support@credila.com](mailto:support@credila.com) पर एक ईमेल भेजकर शिकायत दर्ज कर सकता है।

मामले की जांच करने के बाद, क्रेडिला शिकायतकर्ता की चिंताओं का समाधान करने की कोशिश करते हुए जवाब देगा। यदि शिकायतकर्ता जवाब से संतुष्ट नहीं है, तो वे व्यवसाय प्रथाओं, ऋण देने के निर्णयों, ऋण प्रबंधन, बीमा, आउटसोर्स एजेंसी और वसूली से संबंधित किसी भी मामले के संबंध में शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं।

### स्तर - 2

इसके बाद शिकायत निवारण अधिकारी, वरिष्ठ प्रबंधन अधिकारियों के परामर्श से, शिकायत निवारण तंत्र की निगरानी करेगा और शिकायतकर्ता की शिकायत/चिंता का निवारण करेगा।

शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (हमारी वेबसाइट पर भी प्रदर्शित) यहां नीचे दिया गया है:

सुश्री वैजयंती अलबल शर्मा  
शिकायत निवारण अधिकारी  
क्रेडिला फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड  
बी 301, सिटी प्वाइंट,  
कोहिनूर कॉन्टिनेंटल के बगल में, अंधेरी-कुर्ला रोड, अंधेरी (पूर्व),  
मुंबई - 400 059,  
महाराष्ट्र, भारत  
ईमेल: [Grievance@credila.com](mailto:Grievance@credila.com) | फ़ोन: +91-253-6715408

### **स्तर – 3**

लेवल – 3

यदि शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत का निवारण नहीं किया जाता है, तो शिकायतकर्ता निम्न माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है:

वेबसाइट: <https://cms.rbi.org.in>  
ईमेल: [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in)  
संपर्क केंद्र (टोल-फ्री नंबर): 14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे तक)

वैकल्पिक रूप से, शिकायतें भौतिक रूप से निम्न पते पर भेजी जा सकती हैं:

“केंद्रीकृत रसीदें और प्रसंस्करण केंद्र”  
भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल,  
सेक्टर 17, चंडीगढ़ – 166 017

\*स्तर 1 (ग्राहक सेवा) और स्तर 2 (शिकायत निवारण अधिकारी) द्वारा समस्या का समाधान करने में असमर्थ होने के बाद ही मामले को आगे बढ़ाया जा सकता है।

### **11 लोकपाल योजना**

कंपनी अपने ग्राहकों के लाभ के लिए, अपनी शाखाओं/व्यवसाय करने वाले स्थानों पर प्रमुख नोडल अधिकारी/नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल पते सहित) तथा उस लोकपाल का नाम और संपर्क विवरण प्रदर्शित करेगी, जिससे ग्राहक संपर्क कर सकता है।

कंपनी अपने सभी कार्यालयों और शाखाओं में योजना की मुख्य विशेषताओं (अंग्रेजी, हिंदी और स्थानीय भाषा में) को प्रमुखता से इस तरह प्रदर्शित करेगी कि कार्यालय या शाखा में आने वाले व्यक्ति को जानकारी आसानी से मिल सके।

कंपनी आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति करेगी और भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी प्रासंगिक दिशानिर्देशों का पालन करेगी।

### **12 ब्याज दरें, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क निर्धारित करने की नीति**

यह सुनिश्चित करने के लिए कि कंपनी द्वारा ग्राहकों से ऋण और अग्रिमों पर अत्यधिक ब्याज दरें और शुल्क नहीं लिए जाते हैं, कंपनी का बोर्ड ब्याज दर नीति अपनाएगा जिसमें ब्याज दरें, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क निर्धारित करने का मॉडल

शामिल होगा ("ब्याज दर नीति"). इसके अलावा, कंपनी का बोर्ड ब्याज दरों, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क निर्धारित करने संबंधी उक्त नीति की समय-समय पर समीक्षा करेगा.

ऋण पर लगने वाली ब्याज दर, विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं को अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के जोखिम के आकलन का तरीका और तर्क, आवेदन फॉर्म में उधारकर्ता या ग्राहक को सूचित किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा.

ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण का दृष्टिकोण भी कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा. जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होगा तो वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा.

ब्याज की दर वार्षिक दर होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाने से ली जाएगी.

### 13 एनबीएफसी द्वारा अत्यधिक ब्याज वसूले जाने की शिकायतें

कंपनी का बोर्ड ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं बनाएगा. इस संबंध में, ऋण के नियमों और शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में उचित आचरण संहिता में बताए गए दिशानिर्देशों को ध्यान में रखा जाना चाहिए.

### 14 शारीरिक/दृष्टिबाधितों को ऋण सुविधाएं

कंपनी शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों के साथ किसी भी प्रकार का भेदभाव नहीं करेगी, बल्कि विकलांगता के आधार पर ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं को प्रदान करने में समानता कायम रखेगी. कंपनी की सभी शाखाएं ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेगी. कंपनी अपने सभी स्तरों के कर्मचारियों के लिए आयोजित किए जाने वाले सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगी, जिसमें कानून और अंतरराष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों की गारंटी दी गई है. इसके अलावा, कंपनी विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करेगी, जो कि शिकायत निवारण तंत्र के तहत आता है.

### 15 अप्रत्याशित घटना

क्रेडिला द्वारा उल्लिखित और की गई विभिन्न प्रतिबद्धताएं सामान्य परिचालन वातावरण के तहत लागू होती हैं. अप्रत्याशित घटना की स्थिति में, क्रेडिला ग्राहकों और अन्य हितधारकों की संपूर्ण संतुष्टि के लिए एफपीसी के तहत प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में सक्षम नहीं होगा.