

WORTGAGE FINANCE PRIVATE LIMITED
Fair Practices Code

अंतर्वस्तु

महत्वपूर्ण परिभाषाएँ	3
उद्देश्य	3
लक्ष्य.....	3
प्रतिबद्धता.....	3
लोन के लिए आवेदन और उसका प्रसंस्करण.....	4
लोन मूल्यांकन और नियम/शर्तें.....	5
लोन का वितरण (नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित)	5
अन्य दिशानिर्देश	6
शिकायत निवारण तंत्र	6
उद्देश्य/मुख्य प्रतिबद्धताएँ	7
ग्राहक की कंप्लेंट/शिकायतों को संभालने की मशीनरी.....	7

महत्वपूर्ण परिभाषाएँ

1. कंपनी: इसका मतलब संगठन 'Wortgage Finance Private Limited' ("Wortgage Finance") होगा, जिसके लिए यह उचित व्यवहार संहिता तैयार की गई है।
2. बोर्ड: इसका अर्थ होगा Wortgage Finance का निदेशक मंडल।
3. कोड: इसका अर्थ होगा समय-समय पर संशोधित उचित व्यवहार संहिता।
4. उधारकर्ता/ग्राहक: इसका अर्थ होगा Wortgage Finance का कोई भी मौजूदा या संभावित उधारकर्ता/ग्राहक।

उद्देश्य

इसका संदर्भ RBI सर्कुलर संख्या RBI/2015-16/16 DNBR(PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 13 दिनांक 01 जुलाई 2015 से है, जिसमें भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) ने NBFC के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देशों (दिशानिर्देश) को संशोधित किया है ताकि इसे लागू किया जा सके। उक्त दिशानिर्देशों को मास्टर निर्देश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण गैर-जमा स्वीकार करने वाली कंपनी और जमा स्वीकार करने वाली कंपनी (रिजर्व बैंक) निर्देश, 2016 दिनांक 01 सितंबर, 2016 (22 फरवरी, 2019 तक अद्यतन) (RBI मास्टर निर्देश) के एक भाग के रूप में शामिल किया गया है।

नीचे उल्लिखित उचित व्यवहार संहिता, NBFC के लिए उचित व्यवहार संहिता पर इन दिशानिर्देशों के अनुरूप है, जैसा कि उपरोक्त RBI मास्टर निर्देशों में निहित है। यह संहिता ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय कंपनी के लिए न्यूनतम निष्पक्ष व्यवहार मानक निर्धारित करती है। यह ग्राहकों को जानकारी प्रदान करती है और बताती है कि कंपनी से दिन-प्रतिदिन उनके साथ कैसे व्यवहार करने की अपेक्षा की जाती है।

यह संहिता सभी ग्राहकों पर लागू होती है, जिनमें सोशल मीडिया/किसी अन्य मीडिया पर पोस्ट की गई कोई भी शिकायत/पूछताछ वाले ग्राहक भी शामिल हैं, और कंपनी सभी ग्राहकों को आवश्यकतानुसार नीचे दिए गए प्लेटफॉर्म से संपर्क करने के लिए प्रोत्साहित करती है।

लक्ष्य

संहिता को इन लक्ष्यों के साथ से विकसित किया गया है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवहार सुनिश्चित करना ताकि उनके साथ निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा दिया जा सके;
- अधिक पारदर्शिता ग्राहकों को उत्पाद की बेहतर समझ रखने और सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाएगी;
- कंपनी में ग्राहकों का विश्वास बनाना;
- ग्राहकों के साथ व्यवहार में उचित मानक निर्धारित करके अच्छे, निष्पक्ष और पारदर्शी व्यावसायिक व्यवहारों का पालन करना;
- निष्पक्ष प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की ताकतों को उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रोत्साहित करना;
- वसूली और प्रवर्तन, जहां आवश्यक हो, कानून की उचित प्रक्रिया का पालन करते हुए किया जाता है।
- उधारकर्ता की शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र को मजबूत करना;

प्रतिबद्धता

- WORTGAGE FINANCE हर समय निष्पक्ष और उचित तरीके से काम करने और उद्योग में प्रचलित मानक प्रथाओं को पूरा करने की पूरी कोशिश करेगा।
- WORTGAGE FINANCE सभी प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का पालन करेगा और उधारकर्ताओं के साथ बातचीत के दौरान ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों को पूरा करेगा।

- ग्राहकों के साथ बातचीत करते समय, कंपनी निम्नलिखित के बारे में अंग्रेजी या हिंदी या उपयुक्त स्थानीय भाषा में स्पष्ट जानकारी प्रदान करने के लिए सभी आवश्यक कदम उठाएगी:

- i. इसके विभिन्न उत्पाद और सेवाएँ;
- ii. नियम और शर्तें, ब्याज दरें/सेवा शुल्क;
- iii. ग्राहकों को मिलने वाले लाभ और निहितार्थ, यदि कोई हो;
- iv. प्रश्नों को संबोधित करने के लिए व्यक्तियों का संपर्क विवरण, यदि कोई हो;

- संहिता को इसकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।

- WORTGAGE FINANCE उधारकर्ताओं से संबंधित जानकारी को पूरी तरह से गोपनीय रखेगा और किसी भी जानकारी को तब तक साझा नहीं करेगा जब तक कि कानून के तहत ऐसा करने की आवश्यकता न हो या उधारकर्ता द्वारा छूट या अनुमति न दी गई हो।

- WORTGAGE FINANCE अपने उधारकर्ताओं को उनके खाते और उनके लिए उपलब्ध सुविधाओं के बारे में जानकारी के उनके अधिकार के बारे में सूचित करने के लिए आवश्यक कदम उठाएगा।

- WORTGAGE FINANCE किसी भी लेनदेन में प्रवेश करने से पहले अपने उधारकर्ताओं को सभी वित्तीय जानकारी जैसे ब्याज दरें, शुल्क, गणना की विधि आदि के बारे में सूचित करेगा।

लोन के लिए आवेदन और उसका प्रसंस्करण

- WORTGAGE FINANCE अपने प्लेटफॉर्म के माध्यम से व्यक्तिगत ग्राहकों को विभिन्न लोन उत्पाद प्रदान करता है।

- WORTGAGE FINANCE अपने व्यवसाय के सामान्य क्रम में हर समय अपने उधारकर्ताओं को लोन प्राप्त करने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया के बारे में मार्गदर्शन देने का प्रयास करेगा। WORTGAGE FINANCE उधारकर्ताओं को स्थानीय भाषा में विभिन्न लोन दस्तावेजों की सामग्री समझाएगा और यह भी सुनिश्चित करेगा कि उधारकर्ता लोन सुविधा को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों को समझता है।

- WORTGAGE FINANCE के 'लोन आवेदन पत्र/उपयुक्त दस्तावेज' में वह सभी जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता द्वारा प्रस्तुत की जानी आवश्यक है और इसमें लोन सुविधा को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों से संबंधित विस्तृत जानकारी और उधारकर्ताओं के हितों को प्रभावित करने वाली प्रासंगिक जानकारी शामिल है। WORTGAGE FINANCE द्वारा उधारकर्ता को अन्य गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियों (NBFC) द्वारा पेश किए गए समान नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना करने और उपरोक्त तुलना के आधार पर एक सूचित निर्णय लेने में सुविधा प्रदान करने के लिए आवश्यक जानकारी प्रदान की जाएगी।

- WORTGAGE FINANCE के 'लोन आवेदन पत्र/उपयुक्त दस्तावेज' में लोन आवेदन पत्र के साथ उधारकर्ताओं द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची भी दर्शाई जा सकती है।

- उधारकर्ता द्वारा प्रस्तुत प्रत्येक लोन आवेदन पत्र पर सभी सूचनाओं और संपत्ति के शीर्षक, व्यक्ति, इकाई की पहचान और पेश की जाने वाली सुरक्षा, गारंटी सहित, यदि कोई हो, के सत्यापन के लिए आवश्यक दस्तावेजों की जांच के बाद, योग्यता के आधार पर स्वतंत्र रूप से विचार किया जाएगा।

- WORTGAGE FINANCE उधारकर्ता की लोन-योग्यता का पता लगाने के लिए उधारकर्ता की उचित जांच करेगा, जो किसी भी लोन आवेदन पत्र को स्वीकृत या अस्वीकृत करने से पहले आवेदन पर निर्णय लेने में एक महत्वपूर्ण पैरामीटर होगा।

- WORTGAGE FINANCE के पास लोन प्राप्त करने के लिए अपने उधारकर्ता को लोन आवेदन पत्र की प्राप्ति की पावती देने की एक प्रणाली है। WORTGAGE FINANCE उधारकर्ता को सभी आवश्यक जानकारी पूरी तरह प्राप्त होने की तारीख से उचित समय के भीतर अपने निर्णय के बारे में सूचित करेगा।

लोन मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- WORTGAGE FINANCE, उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से लिखित रूप में, स्वीकृत सीमा की राशि, साथ ही लागू छूट/ब्याज की वार्षिक दर, समान मासिक किस्तों ("EMI") की तिथि, मासिक EMI राशि और संरचना, देय ब्याज भुगतान की तिथि, लोन अवधि, या ऐसी अन्य जानकारी जो उधारकर्ता के हित और उसके आवेदन की विधि को प्रभावित करती है, सहित सभी नियम और शर्तों के बारे में बताएगा और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों या स्वीकृति पत्र की स्वीकृति को WORTGAGE FINANCE के रिकॉर्ड में रखेगा। WORTGAGE FINANCE, लोन आवेदन पत्र की पावती रसीद प्रदान करेगा, जिसमें लोन आवेदनों का निपटान करने की समय सीमा भी होगी।
- WORTGAGE FINANCE, उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में उपरोक्त विवरण बताएगा या समझाएगा और कार्यालय रिकॉर्ड के लिए किसी भी कॉल रिकॉर्डिंग को सुरक्षित रखेगा। WORTGAGE FINANCE, उधारकर्ता द्वारा उसकी/उनकी भाषा में नियमों और शर्तों की स्वीकृति के बारे में स्थानीय घोषणा भी एकत्र करेगा।
- लोन समझौते में देरी से चुकोती के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज से संबंधित किसी भी खंड को बोल्ड अक्षरों में निर्दिष्ट किया जाएगा।
- लोन समझौते की एक कॉपी, जैसा कि उधारकर्ता द्वारा समझा गया है, लोन समझौते में उल्लिखित सभी संलग्नकों की एक कॉपी के साथ लोन की स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को प्रदान की जाएगी।

लोन का वितरण (नियमों एवं शर्तों में परिवर्तन सहित)

- Wortgage Finance यह निर्धारित करने और सुनिश्चित करने के लिए आंतरिक दिशा-निर्देश और प्रक्रियाएँ तैयार करेगा कि उधारकर्ताओं पर लगाए जाने वाले ब्याज दरें और प्रसंस्करण तथा अन्य शुल्क अत्यधिक न हों। उधारकर्ताओं द्वारा लोन की स्वीकृति की सभी शर्तों और नियमों का अनुपालन करने पर संवितरण शुरू किया जाएगा। अपनी प्रकाशित वेबसाइट के माध्यम से या किसी ग्राहक के लिए उपयुक्त होने पर, WORTGAGE FINANCE अपने उधारकर्ता(ओं) को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लोन सुविधा की शर्तों और नियमों में किसी भी बदलाव की सूचना देगा, जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं। आवश्यक होने पर लोन समझौते में उचित उल्लेख किया जाएगा और वॉर्टगेज फाइनेंस यह भी सुनिश्चित करेगा कि छूट/ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल विनियामक निर्देशों से उत्पन्न परिस्थितियों के अलावा भविष्य में ही प्रभावित हों।
- किसी समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस बुलाने/तेज करने का WORTGAGE FINANCE का निर्णय संबंधित लोन समझौते के अनुरूप होगा।

प्रतिभूतियों की रिहाई और बकाया राशि का संग्रह

- WORTGAGE FINANCE ग्राहकों को उनके बकाया के बारे में सभी जानकारी प्रदान करेगा और उसके भुगतान के लिए उचित समय प्रदान करेगा।
- WORTGAGE FINANCE सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या लोन की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगा, बशर्ते कि WORTGAGE FINANCE के पास उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण और उन शर्तों के साथ इसके बारे में सूचना दी जाएगी जिनके तहत WORTGAGE FINANCE प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है।
- यदि कोई वसूली कार्यवाही शुरू करने की आवश्यकता है, तो इसे लोन समझौते के तहत दिए गए अधिकारों और कानूनी रूप से स्वीकृत मानदंडों के अनुसार संचालित किया जाएगा। WORTGAGE FINANCE अपने हितों की रक्षा करते हुए, बकाया राशि वसूलने के लिए उचित और वैध उपाय अपनाएगा, जिसमें बकाया राशि वसूलने के उद्देश्य से प्रेरक तरीकों का उपयोग करना

शामिल है। लोन की वसूली के लिए WORTGAGE FINANCE बलपूर्वक उपायों (जैसे लगातार अजीब समय पर परेशान करना, बाहुबल का उपयोग करना, अशिष्ट व्यवहार करना या कंपनी के किसी भी कर्मचारी द्वारा उत्पीड़न) का सहारा नहीं लेगा।

- WORTGAGE FINANCE यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।
- WORTGAGE FINANCE दोषी ग्राहकों/उधारकर्ताओं द्वारा प्रदान की गई सुरक्षा को लागू करने की व्यवस्था कर सकता है। ऐसे सभी मामलों में, WORTGAGE FINANCE यह सुनिश्चित करेगा कि इसकी सुरक्षा, मूल्यांकन और इसकी वसूली को लागू करने की पूरी प्रक्रिया निष्पक्ष और पारदर्शी है।

अन्य दिशानिर्देश

- WORTGAGE FINANCE अपने उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगा, सिवाय संबंधित लोन समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों के (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले से प्रकट न की गई कोई नई जानकारी, जो WORTGAGE FINANCE के संज्ञान में आ सकती है)।
- उधारकर्ता से लोन खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, WORTGAGE FINANCE की सहमति या अन्यथा यानी आपत्ति, यदि कोई हो, आमतौर पर उधारकर्ता के अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर उधारकर्ता को बता दी जाती है। इसकी स्वीकृति या अस्वीकृति समझौते की शर्तों के अनुसार होगी। ऐसा हस्तांतरण सभी लागू कानूनों के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत किए गए फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर WORTGAGE FINANCE कोई फोरक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट पेनाल्टी नहीं लगाता है।
- क्लिंग ऑफ/लुक-अप अवधि का अर्थ है वह समय अवधि जो उधारकर्ताओं को डिजिटल लोन से बाहर निकलने के लिए दी जाएगी, यदि उधारकर्ता लोन जारी न रखने का निर्णय लेता है। सात दिन या उससे अधिक अवधि वाले लोन के लिए क्लिंग ऑफ/लुक-अप अवधि तीन दिन होगी और सात दिन से कम अवधि वाले लोन के लिए एक दिन होगी। लुक-अप अवधि के बाद भी लोन जारी रखने वाले उधारकर्ताओं के लिए, लागू कानूनों और/या RBI दिशानिर्देशों के अनुसार प्री-पेमेंट की अनुमति जारी रहेगी। WORTGAGE FINANCE उधारकर्ताओं को क्लिंग ऑफ/लुक-अप अवधि के दौरान बिना किसी पेनाल्टी के मूलधन और आनुपातिक वार्षिक प्रतिशत दर ("**APR**") का भुगतान करके डिजिटल लोन से बाहर निकलने का विकल्प देगा।

शिकायत निवारण तंत्र

वर्तमान प्रतिस्पर्धी परिदृश्य में, निरंतर व्यावसायिक विकास के लिए उत्कृष्ट ग्राहक सेवा एक महत्वपूर्ण साधन है। ग्राहक शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट इकाई में व्यावसायिक जीवन का हिस्सा होती हैं।

WORTGAGE FINANCE में, ग्राहक सेवा और संतुष्टि मुख्य फोकस हैं। Wortgage Finance का मानना है कि न केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए, बल्कि मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए भी त्वरित और कुशल सेवा प्रदान करना आवश्यक है। WORTGAGE FINANCE ने कई पहल की हैं जो हमारे ग्राहकों को बेहतर अनुभव प्रदान करने के उद्देश्य से बेहतर ग्राहक अनुभव और एक कुशल शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करने की दिशा में उन्मुख हैं।

WORTGAGE FINANCE के निवारण तंत्र को और अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए, एक संरचित प्रणाली बनाई गई है। यह प्रणाली सुनिश्चित करेगी कि मांगा गया निवारण न्यायसंगत और निष्पक्ष हो और नियमों और विनियमन के दिए गए ढांचे के भीतर हो।

उद्देश्य/मुख्य प्रतिबद्धताएँ

अपने ग्राहकों के प्रति WORTGAGE FINANCE की मुख्य प्रतिबद्धताएँ हैं:

- सभी ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार सुनिश्चित करना;
- कंप्लेंट और शिकायतों का समय पर समाधान करना;
- ग्राहकों के प्रश्नों को पूरी तरह से समझने और यथासंभव सबसे मददगार तरीके से जवाब देने के लिए समय निकालना;
- ग्राहकों को निवारण तंत्र और मुद्दों/शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क किए जाने वाले नामित अधिकारियों के बारे में शिक्षित करना।

महत्वपूर्ण बात यह है कि WORTGAGE FINANCE अपने ग्राहकों की गोपनीयता और गरिमा को बहुत गंभीरता से लेता है, और अपने ग्राहकों के साथ हर समय निष्पक्ष और विनम्र तरीके से व्यवहार करता है।

ग्राहक की कंप्लेंट/शिकायतों को संभालने की मशीनरी

जो ग्राहक फीडबैक देना चाहते हैं या अपनी शिकायतें भेजना चाहते हैं, वे सोमवार से शनिवार (राष्ट्रीय छुट्टियों को छोड़कर) सुबह 10:00 बजे से शाम 7:00 बजे के बीच निम्नलिखित चैनलों का उपयोग कर सकते हैं।

1) ग्राहक शिकायतों को संभालने के लिए आंतरिक मशीनरी

i) हमारी ग्राहक सेवा हेल्पलाइन 08065185500 पर कॉल करें (सुबह 10:00 बजे से शाम 7:00 बजे तक - सोमवार से शनिवार, राष्ट्रीय छुट्टियों को छोड़कर)

ii) हमें grievances@wortgagefinance.com पर ईमेल करें

iii) हमें बताए गए पते पर लिखें:

**WeRize, 5वीं और 6वीं फ्लोर, शिल्पीथा टेक पार्क,
SI नंबर: 55, 3 और 55/4, देवरबिसनहल्ली,
बेलंदूर, बेंगलुरु, कर्नाटक 560103**

2) यदि शिकायत का समाधान दिए गए समय के भीतर नहीं होता है या यदि वह WORTGAGE FINANCE द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक नोडल अधिकारी और शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकता है:

नाम	श्रीमती सीमा आईतल
पदनाम	नोडल अधिकारी एवं शिकायत निवारण अधिकारी
संपर्क नंबर	+91-08065185300 - सोमवार से शुक्रवार सुबह 10.30 से शाम 6.00 बजे तक, राष्ट्रीय छुट्टियों को छोड़कर
ईमेल आईडी	nodalofficer@wortgagefinance.com

शिकायत निवारण अधिकारी कार्यालय समय के दौरान सभी ग्राहकों की शिकायतें प्राप्त करने के लिए उपलब्ध रहेंगे। शिकायत निवारण अधिकारी के उपलब्ध न होने की स्थिति में, ग्राहक सहायता टीम का प्रमुख ग्राहक की सहायता करेगा।

शिकायत की जांच करने के बाद, शिकायत निवारण अधिकारी कंप्लेंट/शिकायत प्राप्त होने के 30 कार्य दिवसों के भीतर अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगा। इस दौरान, ग्राहक अपनी शिकायतों की स्थिति की जांच करने के लिए हमें लिख सकते हैं, और हम यथासंभव शीघ्रता से उनका जवाब देने का प्रयास करेंगे।

यदि शिकायत/विवाद का एक महीने की अवधि के भीतर निवारण नहीं होता है, तो ग्राहक RBI के गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में WORTGAGE FINANCE का पंजीकृत कार्यालय आता है। DNBS का विवरण नीचे दिया गया है:

RBI Ombudsman – NBFC Reserve Bank of India, Martha's Heart Centre, 10/3/8, Nrupathunga Road, Opp St, Bengaluru, Karnataka 560001

1. अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ

WORTGAGE FINANCE की सभी शाखाओं में निम्नलिखित व्यवस्थाएँ हैं:

- शिकायतें और सुझाव प्राप्त करने के लिए उचित व्यवस्था।
- शिकायत निवारण अधिकारी का नाम, पता और संपर्क नंबर का प्रदर्शन

शिकायत निवारण इकाई की प्रक्रिया ग्राहकों की संतुष्टि के लिए सभी शिकायतों का समाधान सुनिश्चित करेगी।

यदि उनके स्तर पर इसका समाधान संभव न हो तो वे यह सुनिश्चित करेंगे कि शिकायत को उचित स्तर पर आगे बढ़ाया जाए। जबकि अंतिम प्रयास यह सुनिश्चित करना है कि हम ऐसी स्थिति में पहुँचें, जहाँ हमारे ग्राहकों को प्रभावी निवारण पाने के लिए वरिष्ठ प्रबंधन से शिकायत न करनी पड़े, हमने इन शिकायतों को संभालने, शिकायत के कारणों को समझने और शिकायत को आगे बढ़ाने के दृष्टिकोण से उनकी समीक्षा करने और उनकी पुनरावृत्ति को रोकने के लिए एक मजबूत तंत्र बनाया है।

2. समय सीमा

शिकायत दर्ज करने के लिए, ग्राहक ऊपर बताए गए किसी भी चैनल का उपयोग कर सकते हैं (ग्राहक शिकायतों को संभालने के लिए आंतरिक मशीनरी पर बिंदु (a) देखें)। यदि शिकायत लिखित रूप में प्राप्त हुई है, तो WORTGAGE FINANCE एक हफ्ते के भीतर एक पावती/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगा। एक बार मामले की जाँच हो जाने के बाद, WORTGAGE FINANCE शिकायत प्राप्त होने के एक महीने के भीतर ग्राहक को अंतिम प्रतिक्रिया या अधिक समय मांगने वाली सूचना भेजने का प्रयास करेगा।

हमारे पास प्राप्त शिकायतों को सही दृष्टिकोण से देखा जाएगा और सभी संभावित कोणों से उनका विश्लेषण किया जाएगा। किसी भी मुद्दे पर WORTGAGE FINANCE के रुख का संचार ग्राहकों को प्रदान किया जाएगा। जिन शिकायतों में शामिल मुद्दों की जाँच के लिए कुछ समय की आवश्यकता होती है, उन्हें तुरंत स्वीकार किया जाएगा।

कुछ प्रकार के मामलों में शामिल गतिविधियों की प्रकृति के कारण अतिरिक्त समय की आवश्यकता हो सकती है, उदाहरण के लिए, दस्तावेजों की पुनर्प्राप्ति। WORTGAGE FINANCE ग्राहकों को इस तरह की देरी के बारे में सूचित करेगा और शिकायत के समाधान के लिए अपेक्षित समयसीमा प्रदान करेगा।

उपर्युक्त संहिता की समय-समय पर समीक्षा/संशोधन किया जाएगा जब भी ग्राहक की कंप्लेंट/शिकायतों को संभालने में WORTGAGE FINANCE द्वारा कोई नया परिवर्तन शामिल किया जाएगा जिसमें नए शिकायत चैनल शुरू करना शामिल है, यदि कोई हो।

अत्यधिक ब्याज वसूलने का विनियमन

कंपनी ने इस संहिता में दर्शाए गए लोन दिशानिर्देशों की शर्तों और नियमों के संबंध में पारदर्शिता को ध्यान में रखते हुए ब्याज दरों और प्रसंस्करण तथा अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित की हैं। उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दरें वसूलने के जोखिम और औचित्य का खुलासा उधारकर्ताओं को आवेदन करते समय और/या स्वीकृत पत्र जारी करते समय किया जाएगा। ब्याज दर जो वसूली जाएगी वह उधारकर्ता के जोखिम के स्तर पर निर्भर करती है और इसे ग्राहकों/उधारकर्ताओं के जोखिम प्रोफाइल, मुद्रा बाजार में प्रचलित ब्याज दर के रुझान, उधार की लागत, ग्राहकों/उधारकर्ताओं द्वारा दी जाने वाली प्राथमिक और संपाश्विक सुरक्षा (यदि कोई हो), सौदे की संरचना, प्रतिस्पर्धियों द्वारा वसूली जाने वाली ब्याज दर, वित्तीय ताकत, व्यवसाय, व्यवसाय को प्रभावित करने वाला विनियामक वातावरण, प्रतिस्पर्धा, उधारकर्ता का पिछला इतिहास आदि जैसे व्यापक मापदंडों को ध्यान में रखते हुए निकाला जाएगा। लोन की पूरी अवधि के दौरान वसूली जाने वाली ब्याज दर और कुल ब्याज राशि वार्षिक दरों पर होनी चाहिए और इसकी जानकारी दी जानी चाहिए ताकि उधारकर्ता को पता चले कि उधारकर्ता से कितनी ब्याज देयता वसूली जाएगी। इसे WORTGAGE FINANCE की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा उक्त जानकारी को ब्याज दरों में परिवर्तन होने पर अपडेट किया जाएगा।

बोर्ड की भूमिका

बोर्ड फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और लोन और अग्रिम के लिए लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करेगा।

इसके अलावा, WORTGAGE FINANCE का बोर्ड या उसकी समिति संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगी। इस तरह के तंत्र को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि WORTGAGE FINANCE के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई हो और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा हो।

बोर्ड उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन तथा प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की वार्षिक समीक्षा करेगा। शिकायत निवारण अधिकारी हर छह महीने में इस संहिता के अनुपालन की समीक्षा करेगा तथा ऐसी समीक्षा की समेकित रिपोर्ट बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है।