पेयू फाइनेंस इंडिया प्राइवेट लिमिटेड
की
उचित व्यवहार संहिता

गोपनीयता:
इस दस्तावेज़ की वर्णनात्मक सामग्री और संबंधित जानकारी में ऐसी जानकारी शामिल हो सकती है जो पेयू फाइनेंस इंडिया प्राइवेट लिमिटेड के लिए गोपनीय और मालिकाना हक वाली हो। यह जानकारी इस स्पष्ट समझ के साथ प्रस्तुत की जाती है कि इसे अत्यंत गोपनीय में रखा जाएगा, और इस दस्तावेज़ के मूल्यांकन से भिन्न किसी भी उद्देश्य के लिए, पूरी तरह या आंशिक रूप से, इसका खुलासा, नकल या इस्तेमाल नहीं किया जाएगा।

संस्करण: 2025

प्राधिकार	विवरण
कार्यक्षेत्र	इस उचित व्यवहार संहिता में पेयू फाइनेंस इंडिया प्राइवेट लिमिटेड द्वारा अपने व्यवसाय का संचालन करते समय लागू कानूनों के अनुपालन में अपनाए जाने वाले उचित व्यवहारों का उल्लेख किया गया है।
इनके द्वारा तैयार किया गया	विधि एवं अनुपालन विभाग
इनके द्वारा अनुमोदित	निदेशक मंडल

संस्करण इतिहास

संस्करण सं.	इनके द्वारा अनुमोदित	अनुमोदन तिथि
1.0	निदेशक मंडल	29 जून 2021
1.1	निदेशक मंडल	12 जून 2023
1.2	निदेशक मंडल	23 जुलाई 2024
1.3	निदेशक मंडल	12 नवंबर 2024
1.4	निदेशक मंडल	12 अगस्त 2025

विषय-सूची

विषय **पृष्ठ**

परिभाषाएं और व्याख्या.. 1

परिचय 2

भाग 1 प्रमुख प्रतिबद्धताएँ और उद्देश्य 3

भाग 2 मार्गदर्शी सिद्धांत और आवश्यकताएँ 3

भाग 3 समीक्षा और निरीक्षण 8

अनुलग्नक 1 डीएसए/ डीएमए/ आरए के लिए आचार संहिता 10

अनुलग्नक 2 घोषणा-सह-वचन.. 13

परिभाषाएँ और व्याख्या

1 परिभाषाएँ

1.1 **"लागू कानून"** का अर्थ है- समस्त लागू कानून, संविधि, अधिनियम, केंद्रीय या राज्य विधानमंडल के अधिनियम, अध्यादेश, नियम, विनियम, अधिसूचनाएँ, दिशानिर्देश, निर्देश, निदेश, नीतियाँ, परिपत्र, निर्णय तथा कंपनी अधिनियम, आरबीआई एसबीआर मास्टर निदेश के अनुसार जारी की गई कोई भी अन्य घोषणा अथवा कार्यकारी, विधायी, न्यायिक, विनियामक या प्रशासनिक कार्य करने वाले किसी भी केंद्रीय, राज्य, स्थानीय या अन्य सरकारी, प्रशासनिक या विनियामक प्राधिकरण द्वारा भारत के अधिकार क्षेत्र में लागू कोई भी अन्य कानून।

1.2 "**एपीआर**" का अर्थ है वार्षिक प्रतिशत दर।

1.3 **"बोर्ड"** का अर्थ है- पेयू फाइनेंस का निदेशक मंडल।

1.4 **"कंपनी अधिनियम"** का अर्थ है- कंपनी अधिनियम, 2013 एवं उसके तहत जारी नियम और विनियम, जिसे समय-समय पर संशोधित किया जाता है।

1.5 **"ग्राहक"** का अर्थ है- पेयू फाइनेंस द्वारा प्रदान किए गए ऋण सहित वित्तीय सेवाओं एवं उत्पादों का उपयोगकर्ता।

1.6 **"डीएमए"** का अर्थ है- पेयू फाइनेंस द्वारा नियुक्त डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंट।

1.7 **"डीएसए"** का अर्थ है- पेयू फाइनेंस द्वारा नियुक्त डायरेक्ट सेलिंग एजेंट।

1.8 **"ईएमआई"** का अर्थ है- समान मासिक किस्त।

1.9 **"उचित व्यवहार संहिता"** का अर्थ है- पेयू फाइनेंस द्वारा स्वीकृत और लागू यह उचित व्यवहार संहिता, जिसे समय-समय पर संशोधित किया जा सकता है।

1.10 **"ब्याज दर नीति"** का अर्थ है- पेयू फाइनेंस की ब्याज दर नीति, जिसे समय-समय पर संशोधित किया जाता है।

1.11 “**केएफएस**” का अर्थ है मुख्य तथ्य विवरण।

1.12 "**केएफएस परिपत्र**" का तात्पर्य है आरबीआई द्वारा जारी दिनांक 15 अप्रैल 2024 के 'ऋण और अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस)' पर परिपत्र, जिसकी संदर्भ संख्या आरबीआई/2024-25/18 डीओआर.एसटीआर.आरईसी.13/13.03.00/2024-25 है।

1.13 **"एनबीएफ़सी"** का अर्थ है- गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी।

1.14 **"एनबीएफ़सी-एमएल"** का अर्थ है- आरबीआई एसबीआर परिपत्र के तहत वर्गीकृत मँझोले स्तर की एक एनबीएफ़सी।

1.15 **"आउटसोर्सिंग नीति"** का अर्थ है- पेयू फाइनेंस की आउटसोर्सिंग नीति, जिसे समय-समय पर संशोधित किया जाता है।

1.16 **"पेयू फाइनेंस"** का अर्थ है- पेयू फाइनेंस इंडिया प्राइवेट लिमिटेड, जो कंपनी अधिनियम, 1956 के तहत निगमित एक कंपनी है।

1.17 **"दंडात्मक शुल्क नीति"** का अर्थ है- पेयू फाइनेंस की दंडात्मक शुल्क नीति, जिसे समय-समय पर संशोधित किया जाता है।

1.18 **"आरए"** का अर्थ है- पेयू फाइनेंस द्वारा नियुक्त रिकवरी एजेंट।

1.19 **"आरबीआई"** का अर्थ है- भारतीय रिज़र्व बैंक।

1.20 **"आरबीआई अधिनियम"** का अर्थ है- समय-समय पर यथासंशोधित भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934

1.21 **"आरबीआई एसबीआर मास्टर निदेश"** का अर्थ है- आरबीआई द्वारा दिनांक 19 अक्टूबर 2023 को संदर्भ संख्या RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 के माध्यम से जारी किया गया समय-समय पर यथासंशोधित “मास्टर निदेश - भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निदेश, 2023”.

2 **व्याख्या**

जब तक कि यहाँ स्पष्ट रूप से परिभाषित न किया गया हो, इस उचित व्यवहार संहिता में प्रयुक्त सभी बड़े अक्षरों वाले शब्दों का अर्थ वही होगा जैसा कि कंपनी अधिनियम, आरबीआई एसबीआर मास्टर निदेश, आरबीआई अधिनियम, आरबीआई द्वारा समय-समय पर जारी किसी अधिसूचना, दिशानिर्देश और/या परिपत्र, और/या पेयू फाइनेंस की किसी अन्य प्रासंगिक नीति या व्यावसायिक दस्तावेज़ (इनमें से जैसा भी मामला हो) के अंतर्गत उन्हें दिया गया है।

परिचय

3 पृष्ठभूमि

3.1 पेयू फाइनेंस एक गैर-जमा स्वीकार करने वाली एनबीएफसी के रूप में कार्य करता है और आरबीआई एसबीआर मास्टर निर्देशों के अनुसार इसे एनबीएफसी-एमएल के रूप में वर्गीकृत किया गया है। यह अन्य बातों के साथ-साथ, आवेदन-आधारित असुरक्षित ऋण प्रदान करने के व्यवसाय में संलग्न है, जिसमें ऋण उत्पाद जैसे कि व्यक्तिगत ऋण, उपभोक्ता ऋण, लेन-देन संबंधी ऋण, व्यावसायिक ऋण शामिल हैं, इसके अलावा यह कुछ तकनीकी संबंधी सेवाएँ, वित्तीय सेवाएँ या दोनों तरह की कुछ सेवाएँ प्रदान करता है।

3.2 पेयू फाइनेंस सुरक्षित ऋण क्षेत्र में प्रवेश करने के अवसर भी तलाश रहा है। इस पहल के तहत, पेयू फाइनेंस ने अन्य वित्तीय संस्थानों के साथ प्रत्यक्ष समनुदेशन (असाइनमेंट) समझौतों के माध्यम से ऋण प्राप्त करना शुरू कर दिया है, जो संपत्तियों के बंधक या उधारकर्ता या अन्य ऋणदाताओं की परिसंपत्तियों के बंधक द्वारा सुरक्षित होते हैं।

4 उद्देश्य

इस उचित व्यवहार संहिता के उद्देश्य हैं:

4.1 यह सुनिश्चित करना कि पेयू फाइनेंस के परिचालनों में सभी हितधारकों को निष्पक्ष एवं न्यायसंगत तरीके से ऋण देने सहित अपने वित्तीय सेवाओं व उत्पादों की पेशकश करने के लिए मजबूत प्रतिबद्धता दर्शाई जाती है;

4.2 यह सुनिश्चित करना कि पेयू फाइनेंस अपने परिचालन के सभी पहलुओं में आंतरिक और बाहरी व्यवहार में उचित व्यवहार को स्थापित और लागू करता है; और

4.3 पेयू फाइनेंस के सभी ग्राहकों के साथ निष्पक्ष और सुसंगत व्यवहार करना, और मौजूदा विनियामक और सांविधिक आवश्यकताओं के अनुसार परिचालन करना।

5 अवलोकन

यह उचित व्यवहार संहिता निम्नलिखित भागों में विभाजित है:

5.1 **भाग 1 (प्रमुख प्रतिबद्धताएँ और उद्देश्य)** पेयू फाइनेंस के संबंध में इस उचित व्यवहार संहिता की प्रयोज्यता, प्रमुख प्रतिबद्धताओं और उद्देश्यों को रेखांकित करता है;

5.2 **भाग 2 (मार्गदर्शी सिद्धांत और आवश्यकताएँ)** आरबीआई एसबीआर मास्टर निर्देशों में निम्नलिखित के संबंध में उल्लिखित मार्गदर्शक सिद्धांतों एवं आवश्यकताओं को रेखांकित करता है:

5.2.1 केएफएस;

5.2.2 ऋण सुविधा का आवेदन और प्रोसेसिंग;

5.2.3 ऋण सुविधा के नियमों व शर्तों का मूल्यांकन;

5.2.4 नियमों व शर्तों के विवरण सहित ऋण सुविधा के तहत ऋणों का संवितरण; और

5.2.5 संवितरण के बाद पर्यवेक्षण और निगरानी।

5.3 **भाग 3 (समीक्षा और निरीक्षण)** इस उचित व्यवहार संहिता के मूल्यांकन एवं समीक्षा के लिए सामान्य नियम व शर्तें, और प्रक्रियात्मक पहलुओं को रेखांकित करता है।

भाग 1
प्रमुख प्रतिबद्धताएँ और उद्देश्य

6 **प्रयोज्यता**

6.1 यह उचित व्यवहार संहिता पेयू फाइनेंस पर तथा उसके (पेयू फाइनेंस) द्वारा अपने ग्राहकों को इंटरनेट एवं काउंटर सहित किसी भी माध्यम से प्रदान किए जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होती है।

6.2 यह उचित व्यवहार संहिता पेयू फाइनेंस के सभी कर्मचारियों, ठेकेदारों और अन्य प्रतिनिधियों पर लागू होती है।

7 **प्रमुख प्रतिबद्धताएँ**

अपने व्यवसाय के निष्पक्ष और पारदर्शी परिचालन के लिए, पेयू फाइनेंस ने इस उचित व्यवहार संहिता को तैयार किया और अपनाया है, जो आरबीआई एसबीआर मास्टर निदेशों के अनुसार, उधार देने संबंधी व्यवसाय का परिचालन तथा ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवहार के लिए मानक निर्धारित करती है।

8 **उद्देश्य**

8.1 यह सुनिश्चित करना कि:

8.1.1 पेयू फाइनेंस पारदर्शिता बरतता है ताकि ग्राहकों को उसके (पेयू फाइनेंस) द्वारा पेश किए जाने वाले उत्पादों व सेवाओं से जुड़े जोखिमों की बेहतर समझ हो;

8.1.2 पेयू फाइनेंस, इसके विक्रेताओं (वेंडर) और ग्राहकों के मध्य विश्वास एवं नैतिक सिद्धांतों के आधार पर सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा दिया जाता है;

8.1.3 पेयू फाइनेंस द्वारा अपने ग्राहकों को दिए जाने वाले उत्पाद व सेवाएँ लागू कानूनों के तहत निर्धारित मानकों के अनुरूप हैं;

8.1.4 पेयू फाइनेंस अपनी सेवाओं से संबंधित शिकायतों का तुरंत और प्रभावी ढंग से निपटारा करता है; और

8.1.5 पेयू फाइनेंस अपने ग्राहकों में उसके (पेयू फाइनेंस) द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों व सेवाओं का उपयोग करने के लिए विश्वास बढ़ाता है।

भाग 2

मार्गदर्शी सिद्धांत और आवश्यकताएँ

9 मार्गदर्शी सिद्धांत और आवश्यकताएँ

9.1 मुख्य तथ्य विवरण[1]

9.1.1 पेयू फ़ाइनेंस सभी संभावित ग्राहकों को (आरबीआई द्वारा निर्धारित प्रारूप के अनुसार) एक केएफएस प्रदान करेगा ताकि ऋण अनुबंध पर हस्ताक्षर करने से पहले उन्हें एक सूचित निर्णय अपनाने में मदद मिल सके।[2]

9.1.2 केएफएस को अंग्रेजी भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली किसी अन्य भाषा में लिखा जाना चाहिए और पेयू फ़ाइनेंस को बताया जाना चाहिए। केएफएस की विषयवस्तु ग्राहक को (यदि आवश्यक हो) समझाई जाएगी और उनसे यह अभिस्वीकृति ली जाएगी कि उन्होंने इसे समझ लिया है।[3]

9.1.3 केएफएस में एपीआर की गणना शीट और ऋण अवधि के दौरान ऋण की परिशोधन अनुसूची को शामिल करना होगा। एपीआर में पेयू फाइनेंस द्वारा लगाए जा सकने वाले सभी शुल्क शामिल होंगे। बीमा शुल्क, कानूनी शुल्क आदि जैसे शुल्क, जो वास्तविक आधार पर तृतीय-पक्ष सेवा प्रदाताओं की ओर से पेयू फाइनेंस द्वारा वसूले जा सकते हैं, भी एपीआर का हिस्सा होंगे और उनका अलग से खुलासा किया जाना चाहिए।[4]

9.1.4 कोई भी शुल्क जो केएफएस में स्पष्ट रूप से उल्लिखित नहीं हैं, उन्हें ग्राहक की स्पष्ट सहमति के बिना, किसी भी समय ग्राहक से वसूल नहीं किया जा सकता है।[5]

9.1.5 केएफएस को एक विशिष्ट प्रस्ताव संख्या के साथ जारी किया जाना चाहिए और यह 7 (सात) दिनों या उससे अधिक की ऋण अवधि के लिए, कम से कम 3 (तीन) दिनों की अवधि के लिए वैध होगा और 7 (सात) दिनों से कम की ऋण अवधि के लिए, कम से कम 1 (एक) दिन के लिए वैध होगा।[6]

9.1.6 केएफएस को ऋण समझौते के भाग के रूप में प्रदर्शित किए जाने वाले सारांश बॉक्स के रूप में भी शामिल किया जाना चाहिए।[7]

9.2 ऋण सुविधा – आवेदन और प्रोसेसिंग[8]

9.2.1 ग्राहक को किए जाने वाले सभी संचार (उधार के संबंध में नियम व शर्तों सहित) अंग्रेजी भाषा में किए जाएँगे, जब तक कि ग्राहक द्वारा किसी अन्य भाषा के लिए अन्यथा प्रकार से अनुरोध न किया जाए और पेयू फाइनेंस द्वारा उसके लिए सहमति न दी जाए।

---

[1] अनुच्छेद 45.2.3 को आरबीआई एसबीआर मास्टर निर्देशों और केएफएस परिपत्र के अनुलग्नक XXVII के साथ पढ़ा जाए।

[2] अनुच्छेद 45.2.3 को आरबीआई एसबीआर मास्टर निर्देशों के अनुलग्नक XXVII के साथ पढ़ा जाए, और अनुच्छेद 4 को केएफएस परिपत्र के अनुलग्नक I के साथ पढ़ा जाए।

[3] अनुच्छेद 45.2.3 को आरबीआई एसबीआर मास्टर निर्देशों के अनुलग्नक XXVII के साथ पढ़ा जाए, और अनुच्छेद 4 को केएफएस परिपत्र के अनुलग्नक I के साथ पढ़ा जाए।

[4] केएफएस परिपत्र के अनुच्छेद 6 और 7.

[5] केएफएस परिपत्र का अनुच्छेद 8.

[6] केएफएस परिपत्र का अनुच्छेद 5.

[7] केएफएस परिपत्र का अनुच्छेद 9.

[8] आरबीआई एसबीआर मास्टर निदेश का अनुच्छेद 45.1

9.2.2 संभावित ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली ऋण सुविधा के लिए सभी आवेदन फॉर्म में (उस) ग्राहक के बारे में मूलभूत जानकारी के साथ-साथ उसके (ग्राहक के) वचन और पुष्टि शामिल होंगी। ग्राहक आवेदन फॉर्म को भरने के साथ ही सामान्य नियम व शर्तों तथा सर्वाधिक महत्वपूर्ण नियम व शर्तों सहित अन्य ऋण सुविधा दस्तावेजों को स्वीकार करेगा, जिसमें ग्राहक के हित को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी शामिल हो सकती है, ताकि अन्य एनबीएफ़सी द्वारा पेश किए गए नियमों व शर्तों के साथ सार्थक तुलना करना और ग्राहक द्वारा सूचित निर्णय लेना सुनिश्चित किया जा सके। आवेदन फॉर्म में ऐसे फॉर्म के साथ प्रस्तुत की जाने वाली आवश्यक जानकारी/ दस्तावेजों की सूची प्रदान की जानी चाहिए।[9]

9.2.3 पेयू फाइनेंस द्वारा ऋण सुविधा के लिए सभी आवेदनों की प्राप्ति की पुष्टि की जाएगी, और उचित समय के भीतर तथा किसी भी स्थिति में कानून के तहत निर्दिष्ट अधिकतम समय के भीतर (जहां ऐसा प्रावधान है) ऋण सुविधा संबंधी सभी आवेदनों का निपटान करने का यथोचित प्रयास किया जाएगा।

9.3 ऋण सुविधा का मूल्यांकन तथा नियम व शर्तें[10]

9.3.1 पेयू फाइनेंस द्वारा ऋण सुविधा के सभी आवेदनों पर अपनी (पेयू फाइनेंस की) जोखिम मूल्यांकन प्रक्रियाओं के अनुसार विचार किया जाएगा।

9.3.2 पेयू फाइनेंस द्वारा ऋण सुविधा के तहत ऋण मंजूर करने से पहले संभावित ग्राहक की पुनर्भुगतान क्षमताओं का आकलन किया जाएगा।

9.3.3 पेयू फाइनेंस, ग्राहक को अंग्रेजी भाषा में लिखित रूप में (कागजी या इलेक्ट्रॉनिक रूप में) प्रक्रिया संपन्न कर ऋण सुविधा के तहत ऋण प्रदान करेगा, जब तक कि ग्राहक द्वारा किसी अन्य भाषा में प्रक्रिया के लिए अन्यथा प्रकार से अनुरोध न किया जाए और पेयू फाइनेंस द्वारा उसके लिए सहमति न दी जाए, और *अन्य बातों के साथ-साथ* ग्राहक को निम्नलिखित विवरण बताएगा:

(i) सुविधा के अंतर्गत स्वीकृत ऋण की राशि;

(ii) वार्षिक ब्याज दर और आवेदन की विधि सहित नियम व शर्तें; और ग्राहक द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगा;

(i) देर से भुगतान के लिए दंडात्मक शुल्कों का विवरण (मोटे अक्षरों में प्रदान किया जाना है), यदि कोई हो, तो लागू कानूनों के तहत आवश्यक सीमा तक और समय-समय पर यथासंशोधित दंडात्मक शुल्क नीति के अनुसार;

9.3.4 पेयू फाइनेंस, ग्राहक द्वारा प्रदान की गई जानकारी और दस्तावेजों का मूल्यांकन संबंधित उत्पादों व सेवाओं के लिए पूर्व-निर्धारित पात्रता मानदंडों के आधार पर करेगा।

9.3.5 पेयू फाइनेंस, ग्राहक द्वारा ऋण सुविधा के लिए आवेदन करने के समय ग्राहक से 'एक बार की सहमति' लेगा, ताकि ग्राहक द्वारा प्रदान की गई जानकारी का सत्यापन किया जा सके। संदर्भों की जाँच करके, क्रेडिट ब्यूरो एवं अन्य समान सेवा प्रदाताओं से पूछताछ करके या लागू कानूनों द्वारा अनुमत किसी अन्य तरीके से जानकारी का सत्यापन किया जाएगा।

9.3.6 पेयू फाइनेंस, ऋण के नियमों और शर्तों के प्रति ग्राहक की सभी स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगा।

9.3.7 पेयू फाइनेंस द्वारा ऋण सुविधा के दस्तावेजों (आवेदन पत्र के साथ ग्राहक द्वारा समझे गए ऋण समझौते, प्रमुख तथ्य और विवरण, सामान्य नियम व शर्तें तथा सर्वाधिक महत्वपूर्ण नियम व शर्तें आदि सहित) की डिजिटल हस्ताक्षरित इलेक्ट्रॉनिक कॉपी तथा ऋण अनुबंध के किसी अन्य अनुलग्नक को ऋण सुविधा की स्वीकृति या निष्पादन पर, इनमें से जैसा भी मामला हो, ग्राहकों को उपलब्ध कराया जाएगा।[11]

---

[9] आरबीआई एसबीआर मास्टर निदेश का अनुच्छेद 45.1.2

[10] आरबीआई एसबीआर मास्टर निदेश का अनुच्छेद 45.2

[11] आरबीआई एसबीआर मास्टर निर्देशों का अनुच्छेद 45.2.1

9.4 नियमों व शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण सुविधा के तहत ऋणों का संवितरण[12]

9.4.1 पेयू फाइनेंस निम्नलिखित कार्य करेगा:

(i) सभी प्रासंगिक दस्तावेजों के निष्पादन के विषयाधीन ग्राहकों के लिए उपलब्ध संवितरण के सभी प्रासंगिक विवरण प्रदान करना, जिसमें ग्राहक से यह पुष्टि प्राप्त करना शामिल है कि उसके (ग्राहक द्वारा) प्रदान की गई जानकारी तब तक सत्य, सटीक, सही और पूर्ण रहेगी जब तक कि वह (ग्राहक) अपनी देनदारी से मुक्त नहीं हो जाता;

(ii) ग्राहक को ब्याज दरों, सेवा शुल्क और पूर्व-भुगतान शुल्क सहित ऋण सुविधा के नियमों व शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना (अंग्रेजी में या जब तक कि ग्राहक द्वारा किसी अन्य भाषा के लिए अन्यथा प्रकार से अनुरोध न किया जाए और पेयू फाइनेंस द्वारा उसके लिए सहमति न दी जाए) देना। ग्राहक को ऐसी सूचना पेयू फाइनेंस के प्लेटफ़ॉर्म पर अपडेट किए गए नियमों व शर्तों की अधिसूचना के माध्यम से और/या ग्राहक के पंजीकृत संपर्क विवरण के माध्यम से जानकारी साझा करके और परिवर्तनों को प्रासंगिक दस्तावेज़ों में शामिल करके दी जा सकती है;

(iii) यह सुनिश्चित करना कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भविष्यलक्षी प्रभाव से किए जाएं और उन्हें ऋण समझौते में उचित रूप से सम्मिलित किया जाए।

9.5 संवितरण के बाद पर्यवेक्षण[13]

9.5.1 पेयू फाइनेंस निम्नलिखित कार्य करेगा:

(i) यह सुनिश्चित करना कि ऋण सुविधा दस्तावेजों के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेज करने का उसका निर्णय ऋण सुविधा दस्तावेजों की शर्तों के अनुसार है;

(ii) यदि लागू हो, तो सभी बकाया राशियों का पुनर्भुगतान होने पर या ऋण सुविधा के तहत ऋण की बकाया राशि की वसूली हो जाने पर, ग्राहक के विरुद्ध किसी भी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार (लियन) के विषयाधीन सभी प्रतिभूतियों को जारी करना। यदि समंजन (सेट-ऑफ) के अधिकार का इस्तेमाल किया जाता है, तो पेयू फाइनेंस द्वारा ग्राहक को शेष दावों के बारे में पूरे विवरण के साथ उन शर्तों के बारे में नोटिस दी जाएगी जिनके तहत उसे (पेयू फाइनेंस को) संगत दावे के निपटारे तक प्रतिभूतियों को रोके रखने का अधिकार है।

(iii) ऋण खाते की पूरी चुकौती/निपटान के 30 दिनों के भीतर किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्क हटाएँ;[14]

(iv) ग्राहक को अपनी पसंद के अनुसार, उस शाखा से जहाँ ऋण खाता सेवा प्रदान की गई थी या किसी अन्य कार्यालय से जहाँ दस्तावेज़ उपलब्ध हों, मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ को एकत्र करने का विकल्प दें;[15]

(v) प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों की वापसी की समय-सीमा और स्थान का उल्लेख करें;

---

[12] आरबीआई एसबीआर मास्टर निदेश का अनुच्छेद 45.4

[13] आरबीआई एसबीआर मास्टर निदेश का अनुच्छेद 45.4

[14] आरबीआई एसबीआर मास्टर निर्देशों का अनुच्छेद 45.5.1

[15] आरबीआई एसबीआर मास्टर निर्देशों का अनुच्छेद 45.5.1

(vi) ऋण की पूरी चुकौती/निपटान के 30 दिनों के बाद, मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ जारी करने में देरी या संबंधित रजिस्ट्री के साथ शुल्क संतुष्टि फ़ॉर्म दाखिल करने में विफल रहने की स्थिति में, पेयू फ़ाइनेंस ग्राहक को ऐसी देरी के कारणों से अवगत कराएगा। यदि देरी पेयू फ़ाइनेंस के कारण हुई है, तो वह ग्राहक को देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000 की दर से क्षतिपूर्ति करेगा।[16]

9.5.2 मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, पेयू फ़ाइनेंस ग्राहक को चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियाँ प्राप्त करने में सहायता करेगा और ऊपर दिए गए अनुच्छेद 9.5.1 में बताए अनुसार मुआवज़ा देने के अलावा, संबंधित लागतों का वहन भी करेगा। हालाँकि, ऐसे मामलों में, पेयू फ़ाइनेंस को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय मिलेगा और विलंबित अवधि के जुर्माने की गणना उसके बाद (अर्थात, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद) की जाएगी।

9.5.3 ईएमआई पर फ्लोटिंग ब्याज दर का पुनः निर्धारण:[17]

(i) मंजूरी के समय, पेयू फाइनेंस द्वारा ग्राहकों को ऋण पर बेंचमार्क ब्याज दर में बदलाव के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा, जिसके कारण ईएमआई और/या अवधि या दोनों में बदलाव हो सकता है। इसके बाद, उपर्युक्त के कारण ईएमआई/अवधि या दोनों में किसी भी वृद्धि के बारे में ग्राहक को उचित चैनलों के माध्यम से तत्काल सूचित किया जाएगा।

(ii) ब्याज दरों के पुनः निर्धारण के समय, पेयू फाइनेंस ग्राहकों को अपनी आंतरिक नीति के अनुसार निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगा। इस नीति में, अन्य बातों के साथ-साथ, यह भी निर्दिष्ट किया जा सकता है कि ऋण की अवधि के दौरान ग्राहक को कितनी बार स्विच करने की अनुमति होगी।

(iii) ग्राहकों को (क) ईएमआई में वृद्धि या अवधि के विस्तार या दोनों को एक साथ चुनने; और (ख) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करने का विकल्प दिया जाएगा। पुरोबंध (फोरक्लोजर) शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना मौजूदा निर्देशों के विषयाधीन होगा।

(iv) ऋण को फ्लोटिंग से निश्चित (फिक्स्ड) दर में बदलने के लिए सभी लागू शुल्क, और उपर्युक्त विकल्पों के इस्तेमाल से संबंधित कोई अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागतों को मंजूरी पत्र में पारदर्शी रूप से प्रकट किया जाएगा, और समय-समय पर पेयू फाइनेंस द्वारा ऐसे शुल्कों/लागतों में संशोधन पर भी इसका खुलासा किया जाएगा।

(v) पेयू फाइनेंस यह सुनिश्चित करेगा कि फ्लोटिंग दर ऋण के मामले में अवधि के विस्तार के परिणामस्वरूप ऋणात्मक परिशोधन (निगेटिव एमोर्टाइज़ेशन) न हो।

(vi) पेयू फाइनेंस प्रत्येक तिमाही के अंत में उचित चैनलों के माध्यम से ग्राहकों से विवरण (स्टेटमेंट) साझा करेगा/उन्हें सुलभ कराएगा, जिसमें कम से कम आज तक वसूले गए मूलधन और ब्याज,

[16] आरबीआई एसबीआर मास्टर निर्देशों का अनुच्छेद 45.5.2.

[17] आरबीआई एसबीआर मास्टर निदेश का पैराग्राफ 45.6

ईएमआई राशि, बचे ईएमआई की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर का उल्लेख होगा। पेयू फाइनेंस यह सुनिश्चित करेगा कि विवरण (स्टेटमेंट) सरल हो और ग्राहक को आसानी से समझ में आ सके।

9.6 बकाया राशि की वसूली

9.6.1 यदि ग्राहक बताई गई पुनर्भुगतान शर्तों का पालन नहीं करता है, तो पेयू फाइनेंस बकाया राशि की वसूली के लिए सुपरिभाषित प्रक्रिया अपनाएगा।

9.6.2 पेयू फाइनेंस के पास ग्राहक को नोटिस भेजकर, व्यक्तिगत मुलाकात करके या संविदात्मक/कानूनी उपायों का सहारा लेकर या विशेष वसूली एजेंसियों को शामिल करके पुनर्भुगतान के लिए रिमाइंड कराने का अधिकार होगा।

9.6.3 यदि पेयू फाइनेंस द्वारा प्रतिभूति पर पुनः कब्जा करने या बकाया राशि की वसूली के लिए कदम उठाए जाते हैं, तो उसके सभी कर्मचारियों या इस उद्देश्य के लिए नियुक्त किसी भी तीसरे पक्ष द्वारा निम्नलिखित प्रोटोकॉल का पालन किया जाएगा:

(i) ग्राहकों से उनके सामान्य व्यावसायिक स्थान/पेशा या निवास स्थान पर व्यावसायिक घंटों के दौरान संपर्क किया जाएगा, और यदि उचित प्रतीत हो तो ग्राहक के विशेष समय के दौरान कॉल से बचने के अनुरोध पर विचार किया जाएगा;

(ii) ग्राहक की गरिमा का हर समय ध्यान रखा जाएगा; और

(iii) ग्राहकों के साथ शिष्टता से बातचीत की जानी चाहिए, और ऐसी कोई भी बातचीत ग्राहकों को परेशान करने के उद्देश्य से नहीं होनी चाहिए।

9.6.4 पेयू फाइनेंस के पास लागू कानून के अनुसार ग्राहक के साथ ऋण समझौते में कानूनी रूप से लागू करने योग्य अंतर्निहित पुनः कब्ज़ा खंड होगा। पेयू फाइनेंस द्वारा अपनी शिकायत निवारण नीति के तहत स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के अनुसार व्यवस्थित तरीके से सभी मतभेदों या विवादों को हल करने के लिए उचित प्रयास किया जाएगा।

9.7 पूर्व-भुगतान शुल्क

9.7.1 ऋण सुविधा के तहत निश्चित दर वाले ऋणों के लिए, पेयू फाइनेंस ग्राहक को पूर्व-भुगतान का विकल्प प्रदान करेगा, साथ ही ग्राहक द्वारा देय सभी अतिरिक्त ब्याज के बारे में उसे सूचित करेगा।

9.7.2 पूर्व-भुगतान शुल्क में किसी भी बदलाव के बारे में ग्राहक को लिखित रूप में सूचित किया जाएगा।

9.7.3 लागू कानूनों के अनुपालन में, पेयू फाइनेंस द्वारा ऋण सुविधा के तहत फ़्लोटिंग दर वाले किसी भी सावधि ऋण (टर्म लोन) पर फोरक्लोजर शुल्क / पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाया जाएगा, जिसे व्यवसाय से भिन्न उद्देश्यों के लिए वैयक्तिक ग्राहकों को, सह-बाध्यताधारियों के साथ या उनके बिना, मंजूर किया गया हो।

9.7.4 पेयू फ़ाइनेंस अपने विवेकाधिकार पर, भारतीय रिज़र्व बैंक (ऋणों पर पूर्व-भुगतान शुल्क) दिशानिर्देश, 2025 के अनुपालन में, उपरोक्त अनुच्छेद 9.7.3 में दिए गए प्रावधान के अलावा, इस सुविधा के अंतर्गत अन्य प्रकार के फ़्लोटिंग दर के सावधि ऋणों (टर्म लोन) पर पूर्व-भुगतान शुल्क लगा सकता है।

10 ब्याज दरों और शुल्कों का विनियमन

10.1 पेयू फाइनेंस का ब्याज दर मॉडल का निर्धारण इसकी ब्याज दर नीति में किया गया है।

10.2 पेयू फाइनेंस हमेशा अपनी ब्याज दर नीति, दंडात्मक शुल्क नीति और लागू कानूनों के अनुपालन में ब्याज एवं अन्य शुल्क लगाएगा, और ग्राहकों को सभी विवरण एवं ब्याज दरों का खुलासा आवेदन पत्र / मंजूरी पत्र / केएफएस / ऋण सुविधा दस्तावेजों में या संचार के अन्य माध्यमों से किया जाएगा।

11 सामान्य[18]

11.1 आरबीआई एसबीआर मास्टर निदेशों के अनुसार, पेयू फाइनेंस निम्न कार्य करेगा:

11.1.1 ऋण सुविधा दस्तावेजों के तहत वर्णित उद्देश्य को छोड़कर या जब तक यह न लगे कि ग्राहक द्वारा बताई जाने वाली जानकारी का खुलासा नहीं किया गया है, ग्राहक के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचना;

11.1.2 ग्राहक के साथ निष्पादित ऋण सुविधा दस्तावेजों के अनुसार, ग्राहक द्वारा उधार खाते के ट्रांसफर के लिए पेयू फाइनेंस से अनुरोध करने की तिथि से 21 दिनों के भीतर सहमति या अस्वीकृति प्रदान करना;

11.1.3 ऋण सुविधा के तहत ऋण की वसूली के मामले में अनुचित उत्पीड़न का सहारा न लेना; और

11.1.4 यह सुनिश्चित करना कि अपने कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।

11.2 पेयू फाइनेंस ऐसे उचित कदम उठाएगा जिससे डीएसए/ डीएमए/ आरए को आउटसोर्सिंग नीति के तहत निर्धारित जिम्मेदारियों को संभालने के लिए प्रशिक्षित किया जा सके।[19]

11.3 डीएसए/ डीएमए/ आरए इस उचित व्यवहार संहिता के अनुलग्नक 1 में निर्धारित आचार संहिता का पालन करेंगे, और नियुक्ति/पुनर्नियुक्ति के समय पेयू फाइनेंस को इस उचित व्यवहार संहिता के अनुलग्नक 2 में निर्धारित फॉर्म में अपनी वचनबद्धता प्रस्तुत करेंगे।

11.4 पेयू फाइनेंस, शारीरिक/दृष्टिबाधित ग्राहकों को विकलांगता के आधार पर ऋण सुविधाओं सहित उत्पाद और सुविधाएँ प्रदान करने में कोई भेदभाव नहीं करेगा। इसकी सभी शाखाएँ ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेंगी। पेयू फाइनेंस, सभी स्तरों पर अपने कर्मचारियों के लिए आयोजित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में, कानून और अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा गारंटीकृत विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों से युक्त एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगा। पेयू फाइनेंस विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करेगा।

11.5 पेयू फाइनेंस, सोने के आभूषणों के बदले ऋण देने के लिए लागू नियामक दिशानिर्देशों में दिए गए सभी पहलुओं को शामिल करते हुए, सोने के बदले ऋण देने के लिए एक बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति को लागू करेगा।

11.6 पेयू फाइनेंस, आरबीआई की एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के प्रावधानों का अनुपालन करेगा।

---

[18] आरबीआई एसबीआर मास्टर निर्देशों का अनुच्छेद 45.7

[19] आरबीआई एसबीआर मास्टर निर्देशों के अनुलग्नक XIII का अनुच्छेद 5.7.1

12 बोर्ड की जिम्मेदारी

बोर्ड निम्न कार्य करेगा:

12.1 पेयू फाइनेंस की ब्याज दर नीति में निर्धारित ब्याज दरों एवं प्रोसेसिंग तथा अन्य शुल्कों के निर्धारण के लिए उचित आंतरिक सिद्धांतों व प्रक्रियाओं को निर्धारित करना[20];

12.2 पेयू फाइनेंस की शिकायत निवारण नीति में निर्दिष्ट किए गए अनुसार उचित शिकायत निवारण तंत्र का गठन[21]; और

12.3 पेयू फाइनेंस की शिकायत निवारण नीति में निर्दिष्ट किए गए अनुसार शिकायत निवारण तंत्र की समय-समय पर समीक्षा करना, और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर ऐसी समीक्षा के लिए समय-सीमा निर्दिष्ट करना।

---

[20] आरबीआई एसबीआर मास्टर निर्देशों का अनुच्छेद 45.12

[21] आरबीआई एसबीआर मास्टर निर्देशों का अनुच्छेद 45.8

भाग 3
समीक्षा और निरीक्षण

13 बोर्ड का अनुमोदन

बोर्ड ने इस दस्तावेज़ की समीक्षा करके इसे अनुमोदित किया और पेयू फाइनेंस के उचित व्यवहार संहिता के रूप में अपनाया।

14 समीक्षा की आवधिकता

बोर्ड द्वारा इस उचित व्यवहार संहिता की आवधिक आधार पर समीक्षा की जाएगी, जैसा कि बोर्ड द्वारा उचित समझा जाए ताकि आरबीआई एसबीआर मास्टर निदेश, आरबीआई अधिनियम और इसके तहत बनाए गए नियमों में किसी भी संशोधन, बदलाव या अनुपूरण का अनुपालन सुनिश्चित हो सके।[22]

15 संशोधन

15.1 इस उचित व्यवहार संहिता में किसी भी संशोधन की समीक्षा की जाएगी और उसे बोर्ड द्वारा अनुमोदित किया जाएगा।

15.2 इस उचित व्यवहार संहिता के प्रावधान समय-समय पर जारी किए जा सकने वाले विषय पर लागू कानूनों (नियमों, विनियमों, अधिसूचनाओं सहित) के अनुसार संशोधनों के विषयाधीन हैं। यदि इस उचित व्यवहार संहिता का कोई भी प्रावधान लागू कानूनों (बाद के किसी भी संशोधन, स्पष्टीकरण, परिपत्र, आदि सहित) के साथ असंगत है, तो लागू कानूनों के ऐसे प्रावधान इसमें उल्लिखित प्रावधानों पर प्रभावी होंगे, और यह उचित व्यवहार संहिता संशोधित मानी जाएगी ताकि यह लागू कानूनों में परिवर्तन की प्रभावी तिथि से उनका (लागू कानूनों का) अनुपालन करे।

16 प्रकाशन

यह उचित व्यवहार संहिता विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए पेयू फाइनेंस की वेबसाइट पर प्रकाशित की जाएगी।[23]

---

[22] आरबीआई एसबीआर मास्टर निर्देशों का अनुच्छेद 45.8.2.

[23] आरबीआई एसबीआर मास्टर निर्देशों का अनुच्छेद 45.10.

अनुलग्नक 1

डीएसए/ डीएमए/ आरए के लिए आचार संहिता

1 यह आचार संहिता पेयू फाइनेंस द्वारा समय-समय पर नियुक्त सभी डीएसए/ डीएमए/ आरए पर लागू होती है। इस आवश्यकता का अनुपालन न करने पर पेयू फाइनेंस के साथ डीएसए, डीएमए या आरए का व्यवसाय स्थायी रूप से समाप्त हो सकता है।

खंड - क: डीएसए और डीएमए के लिए:

2 पेयू फाइनेंस द्वारा नियुक्त डीएसए और डीएमए को अपने कर्तव्यों का पालन करते समय, और पेयू फाइनेंस के लिए सेवाओं का निर्वहन करते समय इस अनुच्छेद 2 में उल्लिखित दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए:

2.1 डीएसए और डीएमए निम्न कार्य करेंगे:

2.1.1 सामान्य आचरण

(i) सभी लागू कानूनों का पालन करना;

(ii) सभी लागू डेटा गोपनीयता आवश्यकताओं का अनुपालन करना और यह सुनिश्चित करना कि ग्राहक की जानकारी पूरी तरह आवश्यकता के आधार पर और लागू कानूनों तथा पेयू की नीतियों व प्रक्रियाओं के अनुसार साझा की जाए;

(iii) ग्राहक के प्रति विनम्र और शिष्ट रहना;

(iv) ऐसी किसी भी कार्रवाई से बचना जो पेयू फाइनेंस की सत्यनिष्ठा और प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचा सकती है;

(v) विनम्रतापूर्ण ढंग से सेवा करने को सुनिश्चित करना और पेयू फाइनेंस द्वारा निर्धारित सेवा मानक को बनाए रखना;

(vi) ग्राहक से केवल उचित समय पर संपर्क करना, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या पेशे की विशेष परिस्थितियों द्वारा अन्यथा अपेक्षित न हो;

(vii) ग्राहकों के साथ बातचीत करते समय केवल औपचारिक और पेशेवर भाषा में बात करना;

(viii) ग्राहक के स्थान पर जाने के दौरान शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखना;

(ix) अनुचित अवसरों जैसे कि परिवार में शोक या अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों के दौरान कॉल या मुलाकात करने से बचना;

(x) ज़िम्मेदारियों को सावधानी और संवेदनशीलता के साथ संभालना;

(xi) ग्राहक के साथ सभी लिखित और मौखिक संचार आसान व्यावसायिक भाषा में करना; और

(xii) ग्राहकों के साथ हर समय उचित ढंग से और नैतिक व्यावसायिक प्रथाओं के अनुसार व्यवहार करना।

2.1.2 कर्तव्य

(i) स्वयं को पेयू फाइनेंस के प्रतिनिधि के रूप में प्रस्तुत करना;

(ii) ग्राहकों को की गई कॉल की संख्या और समय का दस्तावेज़ बनाना;

(iii) संभावित ग्राहक से बात करते समय उत्पाद के सही नियम व शर्तें बताना; और

(iv) ग्राहक की गोपनीयता का दृढ़ता से पालन करना।

2.1.3 पेयू फाइनेंस के साथ संपर्क बनाना

(i) पेयू फाइनेंस द्वारा दिए गए सभी परिचालनात्मक निर्देशों का पालन करना और संचालित प्रशिक्षण कार्यक्रमों में भाग लेना;

(ii) पेयू फाइनेंस की वेबसाइट पर प्रदर्शित उचित व्यवहार संहिता का पालन करना; और

(iii) किसी भी जांच या पूछताछ के मामले में पेयू फाइनेंस के अधिकारियों के साथ सहयोग करना।

2.2 डीएसए और डीएमए निम्न कार्य नहीं करेंगे:

2.2.1 ग्राहकों को किसी भी सेवा/उत्पाद के बारे में गुमराह करना;

2.2.2 ग्राहक के सामने स्वयं को गलत तरीके से प्रस्तुत करना;

2.2.3 पेयू या ग्राहक से संबंधित किसी भी गोपनीय जानकारी का खुलासा करना;

2.2.4 स्वयं के नाम या पेयू फाइनेंस से भिन्न किसी अन्य कंपनी या संगठन के नाम का उपयोग करना;

2.2.5 ग्राहक और/या पेयू फाइनेंस द्वारा अधिकृत व्यक्तियों से भिन्न किसी अन्य व्यक्ति के साथ ग्राहक के हितों पर चर्चा करना; या

2.2.6 पेयू फाइनेंस की ओर से दी जा रही किसी भी सेवा के लिए किसी भी ग्राहक/संभावित ग्राहक से किसी भी रूप या तरीके से किसी भी तरह का अनावश्यक भुगतान/लाभ स्वीकार करना।

खंड - ख: आरए के लिए:

3 पेयू फाइनेंस द्वारा नियुक्त आरए को संग्रह/वसूली गतिविधियों के दौरान नीचे दिए गए "करें और न करें" का पालन करना चाहिए:

करें	**न करें**
• कामकाजी घंटों के दौरान औपचारिक परिधान पहनें और आईडी कार्ड अवश्य साथ रखें। • भाषा और शब्दों के प्रयोग में हमेशा शालीनता रखें। • ग्राहक से मिलने जाते समय हमेशा समय के पाबंद रहें। • ग्राहक की स्थिति का विश्लेषण करें।	• ग्राहक के साथ व्यक्तिगत, कठोर, आक्रामक या अपमानजनक व्यवहार न करें। • ग्राहक और/या उसके परिवार को अपमानित न करें। • ग्राहक और/या उसके परिजनों के साथ बातचीत करते समय अभद्र भाषा या अपमानजनक शब्दों का प्रयोग न

• ग्राहक के साथ होने वाली बातचीत सुखद माहौल में और विनम्र तरीके से होनी चाहिए। • बातचीत का आधार उचित व्यवहार और अनुनयपूर्ण होना चाहिए। • ग्राहक के प्रश्नों का संतोषजनक तरीके से उत्तर दिया जाना चाहिए।	करें। • ग्राहक के परिजनों और/या पड़ोसियों के साथ किसी भी अतिदेय/बकाया राशि के बारे में या वहाँ जाने के उद्देश्य सहित ऋण के विवरण पर चर्चा न करें। • ग्राहकों को अनुचित समय जैसे कि किसी शोक की घटना, बीमारी तथा सामाजिक अवसरों जैसे कि विवाह, जन्म आदि के समय कॉल न करें।
• ग्राहकों के साथ सभी बातचीत रिकॉर्ड की जानी चाहिए और उन्हें बनाए रखा जाना चाहिए। • महीने के दौरान की गई कोई भी वसूली (ग्राहक के) ऋण विवरण में दर्शाई जानी चाहिए। • सामान्य व्यावसायिक घंटों के दौरान ही ग्राहक से संपर्क करें। • ग्राहक और उसके परिजनों की गरिमा का हर समय सम्मान करें। • मुद्दों पर केवल ग्राहक के साथ चर्चा की जानी चाहिए, न कि उसके परिवार के किसी अन्य सदस्य और/या पड़ोसियों के साथ।	• अनुचित समय पर ग्राहकों से मिलने से बचें या उन्हें कॉल न करें। • जाति, नस्ल, रंग या धर्म के आधार पर ग्राहकों के साथ भेदभाव न करें।

4 एस्केलेशन:

किसी भी शंका की स्थिति में कृपया पेयू फाइनेंस के प्रधान कार्यालय के ग्राहक सेवा डेस्क से संपर्क करें।

अनुलग्नक 2

घोषणा-सह-वचन

सेवा में,

पेयू फाइनेंस इंडिया प्राइवेट लिमिटेड ("**पेयू फाइनेंस**")

[●]

विषय: आचार संहिता

महोदया/प्रिय महोदय,

मैं, __________, पेयू फाइनेंस का एक [डायरेक्ट सेल्स एजेंट / डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंट / रिकवरी एजेंट], इस बात की पुष्टि करता/करती हूँ कि मैंने पेयू फाइनेंस की उचित व्यवहार संहिता तथा डायरेक्ट सेल्स एजेंट, डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंट और रिकवरी एजेंट के लिए आचार संहिता (सामूहिक रूप से "**संहिता**" के रूप में संदर्भित) को पढ़ और समझ लिया है, और मैं संहिता के वर्तमान स्वरूप के साथ ही भविष्य में समय-समय पर किए जाने वाले किसी भी अपडेट से स्वयं को अवगत रखने और उसका पालन करने के लिए सहमत हूँ।

मैं इस बात से भी सहमत हूँ कि संहिता का अनुपालन न करने की स्थिति में पेयू फाइनेंस मेरे विरुद्ध यथोचित कार्रवाई करने का हकदार होगा।

_____________, 20 के इस _________ दिन को हस्ताक्षरित

हस्ताक्षर -

नाम एजेंसी का नाम