सम्मान कैपिटल लिमिटेड

(पूर्व नाम इंडियाबुल्स हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड)

उचित व्यवहार संहिता[1]

(15 मई, 2026 को आयोजित मीटिंग में बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स द्वारा समीक्षा की गई और मंजूरी दी गई)

[1]. *पहले 16 मई, 2025 को आयोजित मीटिंग में बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स द्वारा मंज़ूरी दी गई*

विषय-सूची

1 परिचय और उद्देश्य 3
2 लक्षित दर्शक वर्ग 3
3 पॉलिसी किस पर लागू होती है और इसकी वैधता क्या है 3
4 इस संहिता के उद्देश्य 3
5 इस संहिता का उपयोग 3
6 कस्टमर के लिए प्रतिबद्धता 3
7 लोन 5
8 दंड शुल्क 6
9 फ्लोटिंग ब्याज दर की फिर से गणना 7
10 पर्सनल लोन 7 ....
के पुनर्भुगतान/सेटलमेंट पर
11 गारंटर 8
12 निजता और गोपनीयता 8
13 क्रेडिट रेटिंग एजेंसियां 9
14 बकाया राशि की वसूली 9
15 शिकायतें और परिवेदनाएं 10
16 सामान्य 11
17 संक्षिप्त रूप 12

1 परिचय और उद्देश्य

इस उचित व्यवहार संहिता का उद्देश्य संस्थानों और अंतिम उपयोगकर्ताओं के बीच होने वाले लेन-देन में पारदर्शिता प्रदान करना तथा सुविचारित और बेहतर व्यावसायिक संबंधों को बढ़ावा देना है. यह संहिता भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 19 अक्टूबर 2023 को जारी मास्टर डायरेक्शन – रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी – स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 [RBI/DoR/2023-24/106, DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24] (समय-समय पर संशोधित) ("**मास्टर डायरेक्शन, 2023**") के अनुरूप है. ये निर्देश भारतीय रिज़र्व बैंक ("**RBI**") द्वारा जारी किए गए हैं. कंपनी के बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स ने अपनी बैठक में समय-समय पर पूर्व में अपनाई गई/संशोधित वर्तमान निष्पक्ष आचरण संहिता में उपयुक्त संशोधन करने का निर्णय लिया है. यह उचित व्यवहार संहिता सम्मान कैपिटल लिमिटेड (पहले इंडियाबुल्स हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) (जिसे आगे "**SCL**" कहा जाएगा) तथा इसकी सहायक कंपनियों पर लागू होगी. कंपनी के सभी कर्मचारी, अधिकारी और अधिकृत प्रतिनिधि ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय इस संशोधित संहिता का सख्ती से पालन करेंगे.

2 लक्षित दर्शक वर्ग

बोर्ड और सभी विभागों के सदस्य इस डॉक्यूमेंट के मुख्य प्राप्तकर्ता होंगे. संबंधित विभाग के प्रमुख की पूर्व अनुमति के बिना इस डॉक्यूमेंट को उल्लिखित व्यक्तियों के अतिरिक्त अन्य किसी को भी भेजा नहीं जाएगा.

3 पॉलिसी किस पर लागू होती है और इसकी वैधता क्या है

यह पॉलिसी बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स द्वारा स्वीकृत तिथि से लागू हो जाएगी. बोर्ड वर्ष में कम से कम एक बार इस पॉलिसी की समीक्षा करेगा, इसे सत्यापित करेगा, अपडेट करेगा और इसकी मंजूरी देगा. इस पॉलिसी के विशिष्ट पहलुओं में किए गए किसी भी संशोधन की सूचना संबंधित प्राधिकारी द्वारा जारी किए गए मैंडेट के माध्यम से दी जा सकती है और वे अपने प्रभावी होने की तिथि से इस पॉलिसी का एक हिस्सा बन जाएंगे.

4 इस संहिता के उद्देश्य

कंपनी द्वारा इस संहिता को निम्नलिखित उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए तैयार किया गया है:

- कस्टमर के साथ डील करने के लिए न्यूनतम मानकों को निर्धारित करके अच्छी और उचित पद्धतियों को बढ़ावा देना.
- पारदर्शिता में वृद्धि करना, ताकि कस्टमर को इस बात की बेहतर समझ हो कि वे कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में क्या अपेक्षाएं कर सकते हैं.
- उच्च संचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाज़ार की शक्तियों को बढ़ावा देना.
- कस्टमर और कंपनी के बीच उचित और सौहार्दपूर्ण संबंध को प्रोत्साहित करना और इस प्रकार कंपनी के प्रति कस्टमर के विश्वास को मजबूत बनाना.
  फाइनेंशियल सिस्टम के प्रति विश्वास को बढ़ाना.

5 इस संहिता का उपयोग

यह संहिता सभी लोन प्रोडक्ट, सेवाओं, जैसे, हाउसिंग लोन, पर्सनल लोन, मॉरगेज लोन, कमर्शियल लोन, डिमांड और कॉल लोन, वाहन लोन, हाइपोथिकेशन पर लोन या वर्तमान में प्रदान किए जा रहे या इसके बाद शुरू किए जा सकने वाले किसी अन्य प्रोडक्ट और सेवाओं पर लागू होती है. ये सेवाएं काउंटर पर, फोन पर, पोस्ट द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक डिवाइस के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से प्रदान की जा सकती हैं. FPC की एक कॉपी कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित की जाएगी, जिससे आम जनता और सभी हितधारकों को सूचित किया जा सके. यह कंपनी के सभी कर्मचारियों पर भी लागू होगा.

6 कस्टमर के प्रति प्रतिबद्धता

SCL सभी कस्टमर के लिए न्यायसंगत रहेगा और निम्नलिखित बातें सुनिश्चित करके कस्टमर को उचित अनुभव प्रदान करेगा:

- **कस्टमर के साथ सभी व्यवहारों में उचित और उपयुक्त रूप से कार्य करना**: कंपनी अपने प्रोडक्ट और सेवाओं के लिए जो प्रतिबद्धताएं और नियम तय करती है, उन्हें पूरा करेगी और कंपनी के कर्मचारी जो तरीके और प्रक्रियाएं अपनाते हैं, वे भी इन्हीं नियमों के अनुसार होंगे. सभी प्रोडक्ट और सेवाएं संबंधित कानूनों और नियमों का पूरी तरह से पालन करेंगी, केवल दिखावे में नहीं बल्कि वास्तव में और कस्टमर के साथ व्यवहार नैतिक सिद्धांतों जैसे ईमानदारी और पारदर्शिता पर आधारित होगा.

- **उधारकर्ता के लिए डिस्क्लोज़र:** कस्टमर से डील करते समय, कंपनी लोन एग्रीमेंट के नियम और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर, उधारकर्ता के बाकी मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी. कंपनी पारदर्शी तरीके से लोन एप्लीकेशन की प्रोसेसिंग/मंजूरी में शामिल सभी शुल्कों सहित 'सभी लागतों' का खुलासा करेगी. यह भी सुनिश्चित करेगी कि ऐसे बदलाव/फीस सभी संबंधों में भेदभाव नहीं करें.

- **विज्ञापन, मार्केटिंग और बिक्री:** कंपनी सुनिश्चित करेगी कि:
  - कंपनी द्वारा जारी सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हो, और भ्रामक/अस्पष्ट न हो.
  - मीडिया में जारी किया गया कोई भी विज्ञापन और/या प्रचार सामग्री, जो कंपनी के किसी भी प्रोडक्ट या सेवा के प्रति ध्यान आकर्षित करता है और जिसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, उसमें ऐसे प्रोडक्ट या सेवा पर लागू अन्य फीस और शुल्कों (अगर कोई हों) की भी जानकारी दी जाएगी और अनुरोध करने पर संबंधित नियम और शर्तों का पूर्ण विवरण प्रदान किया जाएगा.
  - कस्टमर को ब्याज दरों, सामान्य फीस और शुल्कों के बारे में जानकारी उनकी ब्रांच में नोटिस लगाकर; टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट के माध्यम से; निर्दिष्ट कर्मचारी/हेल्प डेस्क के माध्यम से या सर्विस गाइड / टैरिफ शिड्यूल प्रदान करके उपलब्ध कराई जाएगी.
  - जब भी सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए किसी थर्ड पार्टी की सेवाओं का उपयोग किया जाएगा, हम यह सुनिश्चित करेंगे कि ऐसी थर्ड पार्टी कस्टमर की निजी जानकारी (अगर थर्ड पार्टी के पास ऐसी कोई जानकारी उपलब्ध है) को गोपनीयता और सुरक्षा के उसी स्तर के साथ संभाले, जिस गोपनीयता और सुरक्षा के साथ हम संभालते हैं.
  - कंपनी, समय-समय पर, ग्राहकों को उनके द्वारा लिए गए प्रोडक्ट की विभिन्न विशेषताओं के बारे में सूचित कर सकती है. प्रोडक्ट/सेवाओं के संबंध में किसी अन्य प्रोडक्ट या प्रमोशनल ऑफर के बारे में जानकारी कस्टमर को तभी दी जाएगी, जब उसने मेल द्वारा या वेबसाइट पर / रजिस्टर करके या कस्टमर केयर नंबर के माध्यम से ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो
  - डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (DSA) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित की गई है, जिनकी सेवाओं का उपयोग हमारे द्वारा प्रोडक्ट/ सेवाओं की मार्केटिंग के लिए किया जा सकता है, जिसमें उनके लिए अन्य मामलों के साथ-साथ प्रोडक्ट बेचने के लिए कस्टमर से व्यक्तिगत रूप से या फोन पर संपर्क करने पर अपनी पहचान बताना आवश्यक होगा.
  - कस्टमर से यह शिकायत मिलने की स्थिति में कि कंपनी के प्रतिनिधि/ कूरियर या DSA का कोई भी आचरण अनुचित रहा है या उन्होंने इस संहिता का उल्लंघन किया गया है, तो शिकायत की जांच करने और समाधान करने के लिए उपयुक्त कदम उठाए जाएंगे और शिकायत सही पाए जाने पर कस्टमर को क्षतिपूर्ति की जाएगी.
  - डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर सोर्स किए गए लोन **:** जहां भी कंपनी उधारकर्ताओं को सुविधा देने और/या बकाया राशि रिकवर करने के लिए डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को अपने एजेंट के रूप में शामिल करती है, वहां उन्हें निम्नलिखित निर्देशों का पालन करना होगा:

- एजेंट के रूप में शामिल डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के नाम वेबसाइट पर प्रदर्शित किए जाएंगे.
- एजेंट के रूप में शामिल डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को कस्टमर के सामने प्रत्यक्ष रूप से उस कंपनी का नाम बताने के लिए कहा जाएगा, जिसकी ओर से वे कस्टमर से बातचीत कर रहे हैं.
- स्वीकृति लेटर, कंपनी के लेटर हेड पर उधारकर्ता को जारी किया जाएगा.
- लोन के डिस्बर्समेंट के समय, लोन एग्रीमेंट में दर्ज सभी अनुलग्नकों की एक कॉपी के साथ लोन एग्रीमेंट की एक कॉपी सभी उधारकर्ताओं को दी जाएगी.
- कंपनी अपने साथ शामिल किए गए डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म की प्रभावी देखरेख और निगरानी सुनिश्चित करेगी.

7 लोन

कोई भी राशि उधार देने से पहले कंपनी लोन लेने की प्रक्रिया और नियमों तथा शर्तों का निर्धारण करेगी और इनमें होने वाले बदलावों को स्पष्ट करेगी:

➢ **लोन के लिए एप्लीकेशन और उनकी प्रोसेसिंग**:

- लोन प्रोडक्ट प्रदान करते समय, लोन एप्लीकेंट को लागू वार्षिक ब्याज दर, प्रोसेसिंग के लिए देय फीस/शुल्क (अगर कोई हो), प्री-पेमेंट के विकल्पों और शुल्कों (अगर कोई हो) और ऐसे किसी भी अन्य विषय के बारे में आवश्यक जानकारी दी जानी चाहिए, जिसमें उधारकर्ता का हित हो सकता है, ताकि कस्टमर अन्य कंपनियों के साथ इन सभी की सही से तुलना कर सकें और सूचित निर्णय लेने में सक्षम हो सकें.
- कंपनी सभी लोन एप्लीकेशन प्राप्त करने के लिए पावती प्रदान करेगी. एप्लीकेशन पावती भेजते समय एप्लीकेंट को समय-सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा, जिसके अंदर लोन एप्लीकेशन का निपटारा किया जाएगा. कंपनी सभी आवश्यक डॉक्यूमेंट के साथ प्रपोज़ल सबमिट करने की तिथि से 30 दिनों के भीतर पूरी तरह से भरी गई लोन एप्लीकेशन का निपटान करेगी. इन डॉक्यूमेंट की लिस्ट लोन एप्लीकेशन फॉर्म का एक हिस्सा होगी और इसमें एप्लीकेशन के मूल्यांकन या समीक्षा के दौरान मांगी गई कोई भी अतिरिक्त जानकारी या डॉक्यूमेंट शामिल होंगे.

➢ **लोन मूल्यांकन के नियम व शर्तें**:

- आमतौर पर लोन एप्लीकेशन को प्रोसेस करने के लिए आवश्यक सभी विवरण एप्लीकेशन के समय कंपनी द्वारा एकत्र किए जाएंगे. कस्टमर को बताया जाएगा कि किसी भी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होने पर उनसे तुरंत दोबारा संपर्क किया जाएगा;
- कंपनी MITC (सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें), स्वीकृति लेटर या ऐसे ही दूसरे किसी डॉक्यूमेंट के माध्यम से, वार्षिक ब्याज दर, एप्लीकेशन की विधि, EMI संरचना, प्री-पेमेंट शुल्क, दंड शुल्क सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत लोन की राशि के बारे में उधारकर्ता को लिखित रूप से (फिज़िकल या डिजिटल रूप से) जानकारी देगी और उधारकर्ता द्वारा इन नियम और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में बनाए रखेगी;
- कंपनी प्रत्येक उधारकर्ता को लोन डिस्बर्समेंट के समय या इसके बाद लोन एग्रीमेंट की एक कॉपी और लोन एग्रीमेंट में शामिल सभी अनुलग्नकों की कॉपी प्रदान करेगी.
  कंपनी सभी संभावित उधारकर्ताओं को KFS प्रदान करेगी, ताकि लोन कॉन्ट्रैक्ट को निष्पादित करने से पहले वे ऐसे उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में निर्धारित फॉर्मेट के अनुसार सूचित दृष्टिकोण लेने में मदद मिल सके. इस बात की स्वीकृति प्राप्त की जाएगी कि उसने इसे समझ लिया है.

➢ **लोन अनुरोध को अस्वीकार करने की सूचना**:
अगर कंपनी कस्टमर को लोन नहीं दे सकती है, तो वह लोन अस्वीकार होने के कारण/कारणों के बारे में लिखित में जानकारी देगी.

➢ **नियम और शर्तों में बदलाव के साथ लोन का डिस्बर्समेंट**:

- डिस्बर्समेंट कस्टमर द्वारा किए गए डिस्बर्समेंट अनुरोध या लोन एग्रीमेंट/स्वीकृति लेटर में दिए गए डिस्बर्समेंट शिड्यूल के अनुसार किया जाना चाहिए;
- कंपनी उधारकर्ता को डिस्बर्समेंट शिड्यूल, ब्याज दरें, सर्विस शुल्क, प्री-पेमेंट शुल्क, दंड शुल्क, अन्य लागू फीस/शुल्क आदि सहित नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में सूचना देगी, जो किसी भी प्रकार के मान्य संचार माध्यम से अपने पास रिकॉर्ड संपर्क विवरण पर पूर्व में दी जाएगी. कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव केवल भावी रूप से लागू किए जाएं. इस संबंध में उपयुक्त शर्त को लोन एग्रीमेंट में शामिल किया जाएगा.
- फ्लोटिंग ब्याज दर के तहत, बेंचमार्क दर समय-समय पर परिवर्तन/संशोधन/बदलाव/अपडेट होने के अधीन होगी, जो विभिन्न कारकों पर निर्भर करेगी, जिसमें फंड की लागत, ब्याज दर का दृष्टिकोण, लिक्विडिटी, परिचालन/प्रशासनिक खर्च, बाजार की स्थिति/अस्थिरता आदि शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है. असाधारण स्थिति/परिस्थितियों के अंतर्गत कंपनी गुणात्मक मूल्यांकन, व्यावसायिक आवश्यकताओं, लोन की शर्तों को प्रभावित करने वाले कारकों या आर्थिक बाजार की स्थितियों/आर्थिक साइकल में किसी अप्रत्याशित परिवर्तन या लोन समझौते की शर्तों के तहत निर्दिष्ट पूर्वोक्त परिस्थितियों के समान किसी घटना के आधार पर स्प्रेड में बदलाव/संशोधित/परिवर्तित (बढ़ा या घटा) कर सकती है. स्प्रेड का ऐसा संशोधन प्रत्येक मामले में 250 बेसिस पॉइंट्स तक सीमित होगा.
- डिस्बर्सल से पहले या जरूरत पड़ने पर लोन की निरंतरता के दौरान लोन सुविधा के कानूनी, तकनीकी और/या फाइनेंशियल शर्तों का पुनर्मूल्यांकन किया जा सकता है और कंपनी इसे रोक सकती है, निलंबित कर सकती है, कम कर सकती है, लोन सुविधा को रद्द कर सकती है या वापस ले कर सकती है, अगर कोई निष्कर्ष कंपनी के हित में ऐसा करना आवश्यक बना देता है. इसके विपरीत कुछ भी होने पर, लोन राशि का डिस्बर्समेंट स्वीकृति लेटर और लोन एग्रीमेंट के प्रावधानों के अधीन होगा.
- अगर किसी भी कारण से, पहले डिस्बर्समेंट की तिथि से, स्वीकृति लेटर में निर्धारित और सूचित अवधि के भीतर लोन लिमिट पूरी तरह से नहीं निकाली जाती है/डिस्बर्स नहीं की जाती है, तो कंपनी लोन राशि के आगे के डिस्बर्समेंट को निलंबित करने और लोन लिमिट को प्राप्त राशि तक कम करने का अधिकार सुरक्षित रखती है.
- कंपनी, उधारकर्ता के अनुरोध पर या अन्यथा आवश्यक होने पर, उधारकर्ताओं को लोन की अवधि के दौरान स्प्रेड को संशोधित करने का विकल्प प्रदान कर सकती है. ऐसे मामले में, उधारकर्ताओं के पास भावी प्रभाव के साथ लोन पर संशोधित स्प्रेड/स्विच सुविधा का लाभ उठाने का विकल्प होगा, जो आवश्यक सत्यापन और शुल्क के भुगतान और इस संबंध में कंपनी द्वारा मांगे जाने वाले अतिरिक्त डॉक्यूमेंट (उस प्रारूप में जो कंपनी के लिए संतोषजनक हो) के निष्पादन के अधीन होगा. यह उधारकर्ताओं की ज़िम्मेदारी होगी कि वे समय-समय पर स्विच सुविधा/ स्प्रेड और बेंचमार्क दर में संशोधन की जानकारी प्राप्त करते रहें. कृपया ध्यान दें कि लोन पर स्प्रेड को कम करने/संशोधित करने का विकल्प/स्विच सुविधा प्रदान करने का एकमात्र विवेकाधिकार कंपनी का होगा और इस प्रकार, कंपनी किसी भी समय इसे अस्वीकार करने/वापस लेने/रद्द करने का अधिकार सुरक्षित रखती है.
- एग्रीमेंट के तहत किसी भी कारण से लोन वापस लेने/ भुगतान करने या निष्पादन को तेज़ करने या अतिरिक्त सिक्योरिटीज़ मांगने का निर्णय लोन एग्रीमेंट के अनुरूप होना चाहिए.
- कंपनी लोन की सभी देय राशि के पुनर्भुगतान या लोन की सभी बकाया राशि प्राप्त हो जाने के बाद सभी सिक्योरिटी लौटा देगी, बशर्ते कि उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य क्लेम के संबंध में कंपनी का उस पर कानूनी अधिकार या ग्रहणाधिकार न हो. अगर किसी मामले में कंपनी, सेट-ऑफ के अपने अधिकार का प्रयोग करने का निर्णय लेती है, तो उधारकर्ता को इस बारे में शेष क्लेम के पूर्ण विवरणों और उन शर्तों के बारे में जानकारी के साथ एक नोटिस दिया जाएगा, जिनके तहत कंपनी के पास संबंधित क्लेम के निपटान/भुगतान तक सिक्योरिटीज़ को अपने पास बनाए रखने का अधिकार है.
- उधारकर्ता से या बैंक/फाइनेंशियल संस्थान से लोन अकाउंट के फोरक्लोज़र या ट्रांसफर के लिए किसी भी अनुरोध के लिए, सहमति या किसी भी कारण से अनुरोध की अस्वीकृति के लिए उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा कि इसे स्वीकार किया गया है या अस्वीकार किया गया है. फोरक्लोज़र शुल्क उस समय लागू नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार तैयार की गई कंपनी की प्रचलित प्री-पेमेंट पॉलिसी के अनुसार लागू होंगे, जिन्हें कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा.

८ दंड शुल्क

- लोन कॉन्ट्रैक्ट के किसी भी नियम और शर्त का उल्लंघन होने या अनुपालन न करने पर या लोन डॉक्यूमेंट में किसी तरह के डिफॉल्ट की घटना होने पर उधारकर्ताओं पर दंड शुल्क लगाया जाएगा.
- दंड शुल्क की राशि लोन एग्रीमेंट में निर्दिष्ट किए अनुसार या समय-समय पर कंपनी की पॉलिसी में निर्दिष्ट किए अनुसार लागू होगी. ऐसे शुल्कों की राशि की जानकारी लोन एग्रीमेंट, सबसे महत्वपूर्ण नियम व शर्तों और कंपनी की वेबसाइट पर कस्टमर के लिए उपलब्ध कराया जाएगा.
- दंडात्मक प्रभार एक समान दर पर लगाए जाएंगे, और शर्तों के उल्लंघन के समान प्रकार के लिए उधारकर्ताओं के वर्ग या खंड में कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा, जैसे व्यक्तिगत उधारकर्ता या गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ता
- लोन के किसी भी नियम और शर्त का उल्लंघन करने पर उधारकर्ताओं को लागू दंड शुल्क के लिए सूचना भेजी जाएगी.

९ फ्लोटिंग ब्याज दर की फिर से गणना

- ब्याज दर बढ़ाने पर, EMI/अवधि में वृद्धि या इसके कारण, दोनों में बदलाव को उपयुक्त चैनलों के माध्यम से उधारकर्ता को तुरंत सूचित किया जाएगा
- EMI/शेष अवधि या दोनों में ऐसे संशोधन पर, उधारकर्ताओं को (i) EMI में वृद्धि या अवधि बढ़ाने या दोनों विकल्पों के संयोजन का विकल्प चुनने; और, (ii) लोन की अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व-भुगतान करने का विकल्प होगा. फोरक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट दंड का शुल्क वर्तमान निर्देशों के हिसाब से लिया जाएगा.
- ब्याज दर में कोई भी कमी लोन की अवधि पर प्रभाव डालेगी और समान मासिक किश्तों ("EMI") की राशि में कोई बदलाव नहीं होगा,
- स्वीकृति के समय भी, उधारकर्ताओं को लोन पर बेंचमार्क दरों में परिवर्तन के संभावित प्रभाव के बारे में सूचित किया जाएगा, जिससे बताया जाएगा कि EMI और/या अवधि या दोनों में बदलाव हो सकता है, साथ ही दर स्विच के विकल्पों के बारे में भी बताया जाएगा.
- ब्याज दर में बदलाव होने पर, कंपनी की दर स्विच पॉलिसी के अनुसार उधारकर्ताओं को स्विच विकल्प प्रदान किए जाएंगे.
- कंपनी उधारकर्ताओं को उपयुक्त चैनलों के माध्यम से, प्रत्येक तिमाही के अंत में एक स्टेटमेंट उपलब्ध करवाएगी, जिसमें अब तक वसूले गए मूलधन और ब्याज, EMI राशि, बाकी EMI की संख्या और पूरी लोन अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (APR) की जानकारी होगी.

10 पर्सनल लोन के पुनर्भुगतान/सेटलमेंट पर चल/अचल प्रॉपर्टी डॉक्यूमेंट वापस करना

- कंपनी लोन अकाउंट के पूर्ण पुनर्भुगतान/सेटलमेंट और लोन बंद होने के बाद, लोन डॉक्यूमेंट में दर्ज अन्य सभी नियमों और शर्तों की पूर्ति के अधीन, 30 दिनों की अवधि के भीतर किसी भी रजिस्ट्री के साथ रजिस्टर्ड सभी मूल चल/अचल प्रॉपर्टी डॉक्यूमेंट रिलीज़ करेगी.
- उधारकर्ता अपनी पसंद के अनुसार उस ब्रांच से मूल प्रॉपर्टी डॉक्यूमेंट एकत्र कर सकता है, जहां से लोन अकाउंट संचालित किया गया था या किसी अन्य ऑफिस से ले सकता है, जहां डॉक्यूमेंट उपलब्ध हैं.
- लोन का पूरा पुनर्भुगतान/सेटलमेंट होने और लोन डॉक्यूमेंट में दर्ज अन्य सभी शर्तें पूरी होने तथा लोन बंद होने के 30 दिनों के बाद, अगर मूल चल / अचल प्रॉपर्टी डॉक्यूमेंट जारी करने, NOC जारी करने या CERSAI रजिस्ट्री के साथ प्रभार का समाधान होने में देरी होती है, तो कंपनी ऐसी देरी के कारणों के बारे में उधारकर्ता को सूचना भेजेगी.
- अगर यह देरी कंपनी के कारण हो रही है, तो यह उधारकर्ता को देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000/- की दर से क्षतिपूर्ति करेगी.
- उधारकर्ता की मृत्यु होने या ऐसी ही स्थितियों जैसी असाधारण परिस्थितियों के मामले में, कंपनी को विशिष्ट डॉक्यूमेंट की आवश्यकता होगी और यह मूल प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट्स को कानूनी उत्तराधिकारियों या इस प्रक्रिया के लिए अधिकृत व्यक्तियों को सौंपने से पहले अपेक्षित जांच करेगी और इस प्रक्रिया में लगे समय को देरी के रूप में

नहीं माना जाएगा. इस संबंध में विस्तृत दिशानिर्देशों को कंपनी की वेबसाइट पर भी देखा जा सकता है.

- चल/ अचल प्रॉपर्टी के मूल डॉक्यूमेंट के पूर्ण या आंशिक रूप से खो जाने या क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को उन चल/अचल प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट की डुप्लीकेट या प्रमाणित कॉपी प्राप्त करने में सहायता करेगी तथा ऊपर उल्लिखित मुआवज़े का भुगतान करने के अतिरिक्त, इससे संबंधित सभी खर्चों का वहन भी करेगी. ऐसे मामलों में, कंपनी द्वारा इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय लिया जाएगा और उसके बाद (यानी, कुल 60 दिनों के बाद) विलंबित अवधि के लिए दंड की गणना की जाएगी.

11 गारंटर

अगर कस्टमर चाहता है कि कंपनी उसकी देयताओं के लिए किसी व्यक्ति से गारंटी या अन्य सिक्योरिटी को स्वीकार करे, तो कंपनी कस्टमर से गारंटी या अन्य सिक्योरिटी प्रदान करने वाले व्यक्ति या उनके कानूनी सलाहकार से उसके फाइनेंस से संबंधित गोपनीय जानकारी मांग सकती है.

जब किसी व्यक्ति को लोन का गारंटर माना जाएगा, तो उसे इनके बारे में सूचित किया जाएगा:

- गारंटर के रूप में उसकी देयता
- देयता की राशि, जिसके लिए वह खुद को कंपनी के लिए प्रतिबद्ध करेगा;
- वे परिस्थितियां, जिनके तहत कंपनी उसे अपनी देयताओं का भुगतान करने के लिए कहेगी
- अगर गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है, तो कंपनी के पास धन पर वसूली के लिए क्या अधिकार हैं.
- गारंटर के रूप में उसकी देयताएं कितनी विशिष्ट सीमा तक सीमित हैं या असीमित हैं.
- वे समय और परिस्थितियां, जब गारंटर के रूप में उसकी देयताओं का निर्वहन किया जाएगा और वह तरीका, जिसके द्वारा कंपनी उसे इस बारे में सूचित करेगी
- उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में कोई भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन, जिसके लिए वह गारंटर है.
- अगर देय राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद, गारंटर लेनदार/लेंडर द्वारा की गई मांग का पालन करने से इंकार करता है, तो ऐसे गारंटर को विलफुल डिफॉल्टर (जानबूझकर डिफॉल्ट करने वाला) माना जाएगा.

12 निजता और गोपनीयता

कस्टमर की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा [तब भी जब वे हमारे कस्टमर न रहें], और उनके संबंध में निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों का पालन किया जाएगा. कंपनी कस्टमर को उनके बारे में कंपनी के पास मौजूद व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उनके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित करेगी और कस्टमर के अकाउंट से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे कस्टमर द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्यथा, किसी को भी, उनके समूह में अन्य कंपनी की संस्थाओं सहित, निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों को छोड़कर, प्रकट नहीं करेगी:

- अगर जानकारी कानून या नियामक के निर्देश के तहत दी जानी है.
- अगर जानकारी को प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है.
- अगर कंपनी के हितों के तहत जानकारी (जैसे- धोखाधड़ी रोकने के लिए) देना आवश्यक है, लेकिन इसका उपयोग किसी और को कस्टमर या कस्टमर के अकाउंट [कस्टमर के नाम और पता सहित) की जानकारी देने के कारण के रूप में नहीं किया जाएगा.
- अगर कस्टमर कंपनी से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या कस्टमर इसके लिए अनुमति देता है.
- अगर कंपनी को कस्टमर के बारे में रेफरेंस देने के लिए कहा जाता है, तो इसका पालन उसकी लिखित अनुमति के साथ किया जाएगा.

- कस्टमर को बताया जाएगा कि उसके पास मौजूदा कानूनी तंत्र के तहत उसके व्यक्तिगत रिकॉर्ड को एक्सेस करने के लिए किस सीमा तक अधिकार उपलब्ध हैं.
- जब तक कस्टमर विशेष रूप से ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं करता है, कंपनी किसी भी व्यक्ति द्वारा मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए कस्टमर की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेगी.

13 क्रेडिट रेटिंग एजेंसियां

- जब कोई कस्टमर अकाउंट खोलता है, तो कंपनी उसे सूचित करेगी कि कंपनी उसके अकाउंट के विवरणों को क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों के पास भेज सकती है और उनकी जांच भी कर सकती हैं.
- कंपनी कस्टमर के ऊपर बकाए पर्सनल कर्ज की जानकारी क्रेडिट रेफरेंस एजेंसीज़ को जानकारी दे सकती है, अगर:
  - कस्टमर अपना भुगतान नहीं कर पा रहा है;
  - बकाया राशि पर कोई विवाद नहीं है; और
  - कस्टमर ने कंपनी की औपचारिक मांग का पालन करते हुए, अपने लोन को चुकाने के लिए ऐसा कोई प्रस्ताव नहीं दिया है, जिससे कंपनी संतुष्ट है.
- इन मामलों में, कंपनी कस्टमर को लिखित में सूचना देगी कि वह कस्टमर पर कंपनी के बकाया लोन की जानकारी क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को देने वाली है. इसके साथ ही, कंपनी कस्टमर को क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों की भूमिका और उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली जानकारी के कारण कस्टमर की क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर पड़ने वाले प्रभाव के बारे में बताएगी.
- अगर कस्टमर ने अपनी अनुमति दे दी है, तो कंपनी कस्टमर के अकाउंट के बारे में क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को अन्य जानकारियां दे सकती है. क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक कॉपी कंपनी द्वारा कस्टमर को प्रदान की जाएगी, बशर्ते उसने इसकी मांग की हो.

14 बकाया राशि की वसूली

- जब लोन दिए जाते हैं, तो कंपनी कस्टमर को वेलकम लेटर में पुनर्भुगतान की राशि, अवधि और पुनर्भुगतान प्रोसेस के बारे में बताएगी. अगर कस्टमर निर्धारित पुनर्भुगतान शिड्यूल का पालन करने में सफल नहीं होता है, तो देश के कानून के तहत बकाया राशि की वसूली के लिए उचित कार्रवाई की जाएगी. इस प्रक्रिया में कस्टमर को नोटिस भेजने या व्यक्तिगत विजिट करने और/या अगर कोई सिक्योरिटी है, तो उसे कब्जे में लेने के बारे में कस्टमर को याद दिलाना शामिल होगा.
- कंपनी की कलेक्शन पॉलिसी शिष्टाचार, उचित व्यवहार और अनुनय-विनय पर आधारित है. कंपनी कस्टमर के साथ विश्वासपूर्ण और लंबी समय तक संबंधों को बढ़ाने पर भरोसा रखती है. कर्मचारी या कोई भी व्यक्ति, जो देय राशि या/और सुरक्षा के रूप में रखी गई चीज़ के कब्जे के लिए कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत है, वे स्वयं की पहचान बताएंगे और कंपनी द्वारा जारी किए गए प्राधिकारी पत्र को प्रदर्शित करेंगे. वे अनुरोध करने पर कंपनी द्वारा जारी या कंपनी के अधिकार के तहत जारी अपना पहचान पत्र प्रदर्शित करेंगे. कंपनी देय राशि के बारे में कस्टमर को सभी जानकारी प्रदान करेगी और देय राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयास करेगी.
- सभी कर्मचारी सदस्य या कलेक्शन या/और सिक्योरिटी के रूप में रखी गई चीज़ को कब्ज़े में करने के लिए कंपनी का प्रतिनिधित्व करने वाले अधिकृत किसी भी व्यक्ति को नीचे दी गई संहिता का सख्ती से पालन करना होगा:
- आमतौर पर कस्टमर से उसकी पसंद के स्थान पर संपर्क किया जाएगा और ऐसी कोई जगह निर्दिष्ट नहीं होने पर उसके निवास पर संपर्क किया जाएगा और निवास पर उसके उपस्थित नहीं होने पर उसके व्यवसाय/रोजगार के स्थान पर संपर्क किया जाएगा.
- कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए पहचान और अधिकार के बारे में कस्टमर को पहली बार में ही बता दिया जाएगा.

- कस्टमर की निजता का सम्मान किया जाएगा.
- ग्राहक के साथ बातचीत सभ्य तरीके से होगी. बातचीत करते समय भाषा के उपयोग में अत्यधिक सावधानी बरती जाएगी, ताकि किसी भी समय ग्राहक को किसी भी तरह से अपमान/अशिष्ट व्यवहार का अनुभव न हो. महिला उधारकर्ताओं के साथ बातचीत करते समय, भारतीय संस्कृति और परंपरा के अनुसार उचित सम्मान बनाए रखा जाएगा.
- जब तक कि कस्टमर के व्यवसाय या पेशे की विशेष परिस्थितियों के कारण अन्य समय पर संपर्क करने की आवश्यकता न हो, तब तक कंपनी के प्रतिनिधि सुबह 0800 से शाम 1900 बजे तक कस्टमर से संपर्क करेंगे.
- किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल न करने के कस्टमर के अनुरोध का जहां तक हो सके, सम्मान किया जाएगा.
- कॉल के समय और संख्या और बातचीत के विषय को डॉक्यूमेंटेड किया जाएगा.
- देय राशि के संबंध में विवादों या मतभेदों का समाधान करने के लिए सभी सहायता पारस्परिक स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से प्रदान की जाएगी.
- बकाया वसूली के लिए कस्टमर के निवास पर जाने के दौरान, शालीनता और मर्यादा को बनाए रखा जाएगा.
- अनुचित अवसर जैसे कि परिवार में शोक का समय या ऐसे ही अन्य विपत्तिपूर्ण अवसर, अगर कंपनी की जानकारी में हैं, तो कंपनी बकाया राशि लेने के लिए कॉल करने/विजिट करने से बचेगी, जब तक कि कानूनी अनुपालन को पूरा करने के लिए इसकी आवश्यकता न हो.

15 शिकायतें और परिवेदनाएं

- कंपनी शिकायत समाधान प्रक्रिया के बारे में कस्टमर को सूचित करेगी और शिकायत का जवाब देने में लगने वाले समय के बारे में उसे जानकारी देगी.
- कंपनी शिकायतों को निष्पक्षतापूर्वक और शीघ्रता से निपटाने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया के बारे में समय-समय पर अपनी वेबसाइट पर अपडेट प्रदान करके कस्टमर को सूचित करेगी.
- शिकायतों का निष्पक्ष तरीके से और तुरंत समाधान करने के लिए कंपनी के प्रोसीज़र का विवरण कस्टमर के लिए वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा.
- जहां कस्टमर से लिखित रूप में शिकायत प्राप्त होती है, वहां एक सप्ताह के भीतर कस्टमर को एक पावती भेजी जाएगी. अगर कंपनी के निर्धारित टेलीफोन-हेल्पडेस्क या कस्टमर केयर नंबर पर शिकायत प्राप्त होती है, तो कस्टमर को शिकायत रेफरेंस नंबर प्रदान किया जाएगा और उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा.
- मामले की जांच करने के बाद, कंपनी कस्टमर को शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगी या देरी की स्थिति में, इसका कारण बताते हुए अंतरिम प्रतिक्रिया भेजेगी. इसके अलावा, अगर शिकायतकर्ता अभी भी संतुष्ट नहीं है, तो उसे अपनी शिकायत आगे भेजे जाने के बारे में जानकारी देनी होगी.
- कंपनी ने एक ऐसा सिस्टम स्थापित किया है, जिससे शिकायतकर्ता द्वारा बिना किसी शुल्क का भुगतान किए शिकायत निवारण प्रक्रिया का लाभ उठाया जा सकता है. शिकायत निवारण प्रक्रिया और विभिन्न स्तरों पर शिकायतों के संतोषजनक/समयबद्ध समाधान के लिए लिए जाने वाले निर्णय और संबंधित अधिकारी द्वारा पालन किए जाने वाले एस्कलेशन मैट्रिक्स को कंपनी की शिकायत निवारण पॉलिसी में परिभाषित किया गया है.

  अगर ग्राहक शिकायत दर्ज करना चाहते हैं, तो उन्हें यह बताया जाना चाहिए:
  - शिकायत कैसे दर्ज करें
  - शिकायत कहां की जा सकती है
  - ऑफिस एड्रेस, ईमेल आईडी, फोन नंबर आदि, जहां शिकायत की जा सकती है और नियुक्त अधिकारी का विवरण, जिससे शिकायत की जा सकती है
  - उसे कब तक जवाब मिल सकता है
  - अगर शिकायतकर्ता अपनी शिकायत के जवाब से संतुष्ट नहीं है, तो उसे निवारण के लिए आगे किससे संपर्क करना होगा.

- कस्टमर के किसी भी प्रश्न के मामले में, कंपनी के कर्मचारी कस्टमर की मदद करेंगे.

कस्टमर लेवल 1 पर प्रश्न/अनुरोध के लिए नीचे दिए गए कॉल सेंटर नंबर के माध्यम से कंपनी से संपर्क कर सकता है या नज़दीकी ब्रांच में जा सकता है.

- 1800-572-7777 पर कॉल करें

अगर कस्टमर कॉल सेंटर एग्जीक्यूटिव द्वारा दिए गए जवाब से संतुष्ट नहीं है, तो वह यहां लिख सकता है:

- https://www.sammaancapital.com/customer-support

अगर कस्टमर को लगता है कि उसकी शिकायत का समाधान संतोषजनक तरीके से नहीं किया गया है, तो वह नीचे दिए गए लिंक पर संपर्क कर सकता है:

- https://www.sammaancapital.com/grievance-form

अगर शिकायत निवारण टीम द्वारा लेवल 2 पर शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है या निर्धारित समय-सीमा में समाधान नहीं होता है, तो इसे नोडल अधिकारी को भेज दिया जाता है. इसके अलावा, अगर लेवल 2 पर शिकायत निवारण द्वारा प्रदान किया गया समाधान संतोषजनक नहीं है, तो कस्टमर नीचे दिए गए पते पर नोडल अधिकारी को अपनी समस्या के बारे में बता सकता है.

नोडल ऑफिसर, शिकायत निवारण विभाग, सम्मान
कैपिटल लिमिटेड
(पूर्व नाम इंडियाबुल्स हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड)
A - 34, 2nd और 3rd फ्लोर, लाजपत नगर-II, नई दिल्ली-110024

कस्टमर नीचे दिए गए पते पर डाक और/या पत्र के माध्यम से भी लिख सकते हैं-सेंट्रलाइज़्ड रिसीप्ट एंड प्रोसेसिंग सेंटर (CRPC), रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017

कंपनी भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा (विनियमित संस्थाओं के लिए इंटरनल ओम्बड्समैन) दिशानिर्देश, 2023 के अंतर्गत जारी किए गए नियमों का पालन करती है

बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स/कमिटी समय-समय पर शिकायत निवारण प्रक्रिया की समीक्षा करेंगे और इस मामले में निर्देश जारी करेंगे, ताकि कस्टमर को अपनी शिकायतों के लिए तुरंत और निष्पक्ष समाधान प्राप्त हो सके.

16 सामान्य

- कंपनी कस्टमर के निवास स्थान और/या बिज़नेस टेलीफोन नंबर पर उससे संपर्क करके लोन एप्लीकेशन में कस्टमर द्वारा दर्ज विवरणों को सत्यापित करेगी और/या कंपनी द्वारा आवश्यक समझे जाने पर, इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से कस्टमर के निवास और/या बिज़नेस के पते पर फिज़िकल रूप से विजिट करेगी.
- अगर कंपनी को पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ कस्टमर के अकाउंट में ट्रांज़ैक्शन की जांच करने की ज़रूरत होगी, और अगर SCL को इसमें कस्टमर को शामिल करना पड़ेगा, तो कस्टमर को सहयोग के लिए सूचित किया जाएगा.
- SCL कस्टमर को यह सलाह देगा कि अगर वह धोखाधड़ी का काम करता है, तो उस स्थिति में अपने अकाउंट में होने वाले सभी नुकसान के लिए वह स्वयं जिम्मेदार होगा, और अगर कस्टमर उचित सावधानी के बगैर काम करता है और इससे नुकसान होता है, तो कस्टमर को इसके लिए जिम्मेदार ठहराया जा सकता है
- अगर कस्टमर को इस संहिता और SCL के द्वारा अपने बिज़नेस में अपनाई जाने वाली पद्धति और प्रक्रिया के संबंध में किसी सहायता और स्पष्टीकरण की आवश्यकता हो, तो कस्टमर टोल फ्री हेल्पलाइन : 1-800-572-7777 पर फोन कर सकते हैं या इन ईमेल एड्रेस homeloans@sammaancapital.com, customerserviceloans@sammaancapital.com,

पर ईमेल करके SCL से संपर्क कर सकते हैं, या कंपनी की वेबसाइट http://www.sammaancapital.com/ पर दी गई कंपनी की शिकायत निवारण पॉलिसी देख सकते हैं

- कंपनी निम्नलिखित भाषाओं में से किसी एक या अधिक भाषा में अपने प्रोडक्ट और सेवाओं की जानकारी प्रदर्शित करेगी: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा.
- कंपनी उधार देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी. इसके अलावा, कंपनी प्रोडक्ट, सेवाओं, सुविधाओं आदि को प्रदान करने के लिए विकलांगता के आधार पर नेत्रहीन या शारीरिक रूप से विकलांग एप्लीकेंट के साथ भेदभाव नहीं करेगी. यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है.
- कंपनी उधारकर्ता या बैंक/फाइनेंशियल संस्थान से लोन अकाउंट के ट्रांसफर के अनुरोध को सामान्य तरीके से प्रोसेस करेगी. अगर कोई आपत्ति है, तो अनुरोध के 21 दिनों के भीतर उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा.
- इस संहिता को प्रसारित करने के लिए कंपनी निम्न कार्य करेगी:
    - मौजूदा और नए कस्टमर को इस संहिता की एक कॉपी प्रदान करेगी
    - अनुरोध के अनुसार काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल के माध्यम से इस संहिता को उपलब्ध करवाएगी;
    - इस संहिता को कंपनी की सभी ब्रांच में और कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध करवाएगी; और
    - यह सुनिश्चित करेगी कि कंपनी के कर्मचारी इतने प्रशिक्षित हों कि वे इस संहिता के बारे में उचित जानकारी प्रदान कर सकें और इस संहिता को व्यवहार में ला सकें.

- कंपनी के बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स को मैनेजमेंट के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा करनी चाहिए. ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है, जैसा कि इसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है.

17 संक्षिप्त रूप

संक्षिप्त रूप	**विवरण**
DSA	डायरेक्ट सेलिंग एजेंट
SCL	सम्मान कैपिटल लिमिटेड
RBI	भारतीय रिज़र्व बैंक