

## यूनियमनी फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड की निष्पक्ष प्रथा संहिता

कंपनी, अन्य बातों के अलावा, अपनी आवश्यकताओं का अनुपालन करने वालों को विभिन्न प्रयोजनों के लिए ऋण स्वीकृत/वितरित करती है।

### ऋण के लिए आवेदन

कंपनी ऋण के लिए आवेदन का प्रारूप निर्धारित करेगी। आवेदन स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होना चाहिए और इसमें आवेदक के आवश्यक विवरण शामिल होने चाहिए, जिसमें शामिल हैं:

- आवेदक का नाम और पता.
- आवश्यक ऋण राशि.
- वह उद्देश्य जिसके लिए ऋण की आवश्यकता है।
- ऋण की अवधि
- यदि ऋण स्वीकृत हो जाए तो उसे प्राप्त करने के लिए प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों की सूची
- संपार्श्विक सुरक्षा विवरण
- घोषणा

### आवेदन की पावती

कंपनी अपने प्राधिकृत अधिकारी द्वारा हस्ताक्षरित तथा कंपनी की मुहर/स्टाम्प के साथ ऋण के लिए आवेदन की प्राप्ति की सूचना देगी, जिसमें आवेदन के प्रसंस्करण के लिए आवश्यक दिनों की अनुमानित संख्या दर्शाई जाएगी।

उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी भी कम से कम 3 दिनों की वैधता के साथ प्रदान की जाएगी, जिससे वह अन्य समान एनबीएफसी के साथ नियमों और शर्तों की तुलना करके सूचित निर्णय लेने में सक्षम हो सकेगा।

### आवेदनों का प्रसंस्करण

सभी आवेदनों को कंपनी के अधिकृत अधिकारियों द्वारा प्राप्ति की तारीख से 07 दिनों के भीतर विधिवत संसाधित किया जाएगा।

### ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

जहां ऋण के लिए आवेदन अस्वीकार कर दिया जाता है, वहां कंपनी आवेदक को कारण बताते हुए सूचित करेगी

अन्य सभी मामलों में तथा ऋण स्वीकृत होने पर, इसकी सूचना स्थानीय भाषा में अथवा उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्वीकृति पत्र के माध्यम से लिखित रूप में दी जाएगी, साथ ही सभी संलग्नकों की एक प्रति भी संलग्न की जाएगी, जिसमें निम्नानुसार विवरण दिया जाएगा:

- स्वीकृत ऋण की राशि
- ऋण की अवधि

- वार्षिक ब्याज दर.
- प्रसंस्करण शुल्क.
- ब्याज लगाने/गणना करने की विधि, अर्थात यह स्थिर शेष पर है या घटती शेष पर, आदि।
- किस्त के विलंबित भुगतान के लिए दंडात्मक शुल्क (मोटे अक्षरों में)
- ऋण के पूर्व भुगतान के लिए शुल्क, यदि कोई हो।
- पारस्परिक 'नियम और शर्तें' जो उधारकर्ता द्वारा निष्पादित किए जाने वाले ऋण लेनदेन को नियंत्रित करती हैं।
- नियम एवं शर्तों में नीलामी प्रक्रिया द्वारा बिक्री के बारे में भी विवरण का खुलासा किया जाएगा

सभी अपेक्षित जानकारी प्राप्त होने और दस्तावेजों के पूरा होने के अधीन, ऋण आवेदनों का निपटान सभी मामलों में पूर्ण आवेदन प्राप्त होने के उसी दिन सामान्य तरीके से किया जाएगा। हालाँकि, यदि क्षेत्र सत्यापन / संपर्क बिंदु सत्यापन आदि जैसे कारणों से ऋण स्वीकृत करने में एक दिन की अवधि से अधिक देरी होती है, तो ग्राहक को आवेदन की प्राप्ति के लिए एक पावती दी जाएगी जिसमें उस समय सीमा का संकेत दिया जाएगा जिसके भीतर ऋण आवेदन का निपटान किया जाएगा।

## **ब्याज और शुल्क पर आंतरिक दिशानिर्देश**

### **ब्याज**

कंपनी जिस दर पर ऋण देती है, उसकी ब्याज दर निधि की लागत, मार्जिन, जोखिम प्रीमियम आदि के अनुसार बदलती रहती है। शामिल जोखिम के आधार पर ब्याज दर भी उस अवधि के अनुसार बदलती रहती है जिसके लिए उधारकर्ता ऋण लेता है। ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाएंगे या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किए जाएंगे। वेबसाइट में प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में कोई बदलाव होने पर अद्यतन किया जाएगा। ब्याज दर निर्धारित करने में, कंपनी ने आंतरिक समिति का गठन किया है और यह स्थिति का विश्लेषण करने और प्रचलित बाजार स्थितियों के अनुरूप ब्याज दर तय करने के लिए समय-समय पर बैठकें करती है। ब्याज दरों का निर्धारण करते समय कंपनी सामान्य वित्तीय अभ्यास की पुष्टि करने वाले उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का पालन करेगी।

प्रत्येक ऋण योजना के अंतर्गत ऋण में शामिल जोखिम की मात्रा पर विचार करके जोखिम ब्याज का निर्धारण किया जाएगा।

ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और विभिन्न श्रेणी के ग्राहकों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने का औचित्य ऋण योजना के विवरण/विशेषताओं के आधार पर ऋण से मूल्य (एलटीवी), ऋण की अवधि, सोने का वजन और दिए गए ऋण की राशि पर आधारित है। चूंकि उच्च एलटीवी (प्रति ग्राम ऋण) उच्च जोखिम ब्याज दर में तब्दील हो जाता है और एलटीवी सहसंबद्ध होगा, इसलिए लागू ब्याज दर समय-समय पर अलग-अलग होगी और विशिष्ट परिचालन योजनाओं/ऋण उत्पादों के खिलाफ इसका उल्लेख किया जाएगा। ब्याज दर ब्याज सेवा की आवधिकता के आधार पर बढ़ती है। संवितरण के 30 दिनों के भीतर ब्याज सेवा की कीमत 90 दिनों की तुलना में सबसे कम है और इसी तरह।

प्रत्येक योजना में निर्मित विभिन्न स्लैबों के अनुसार ब्याज की समय पर अदायगी या निर्दिष्ट अवधि पर या उससे पहले ऋण को बंद करने को प्रोत्साहित करने के लिए ब्याज दर में छूट प्रदान की जाएगी।

## प्रक्रिया शुल्क

ऋण प्रसंस्करण शुल्क न्यूनतम 100/- रुपये और अधिकतम ऋण राशि का 2% जो भी अधिक हो, होगा। यह ऋण स्वीकृति प्राधिकारी के विवेक के अनुसार लगाया जा सकता है। ब्याज दर/शुल्क में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को लिखित सूचना के माध्यम से उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में सूचित किया जाएगा और स्पष्ट सहमति ली जाएगी।

## ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

- ऋण नियमों और शर्तों के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का उधारकर्ता द्वारा अनुपालन न करने पर जुर्माना 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा और इसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जिसे अग्रिमों पर लगाए गए ब्याज दर में जोड़ा जाता है। कंपनी दंडात्मक शुल्कों का पूंजीकरण नहीं करेगी, यानी ऐसे शुल्कों पर कोई और ब्याज नहीं लगाया जाएगा।
- दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित होगी और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी। दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण कंपनी द्वारा ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों / मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) में ग्राहकों को स्पष्ट रूप से बताया जाएगा, इसके अलावा ब्याज दरों और सेवा शुल्क के तहत कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।
- 'व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्य के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' पर लागू दंडात्मक शुल्क, महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होंगे।
- जब भी ऋण की शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो कंपनी ग्राहकों को लागू दंडात्मक शुल्क के बारे में बताएगी। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाने का कोई भी मामला और उसका कारण भी उधारकर्ताओं को बताया जाएगा।

## सुरक्षा के स्वामित्व की स्थापना

यदि उधारकर्ता द्वारा गिरवी रखा गया स्वर्ण आभूषण 20 ग्राम से अधिक है (किसी भी समय या संचयी रूप से) तो कंपनी प्रतिभूति के स्वामित्व को साबित करने के लिए ग्राहक से स्वर्ण आभूषण का बिल लेगी। यदि ग्राहक ऐसा बिल प्रदान करने में सक्षम नहीं है और ऋण स्वीकृति प्राधिकारी को प्रतिभूति के स्वामित्व के बारे में संदेह नहीं है, तो स्वामित्व साबित करने के लिए ग्राहक से एक घोषणा पर्याप्त है।

## नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संचितरण

- कंपनी ऋण वितरण के लिए सभी दस्तावेज प्राप्त होने और उनके सही होने पर ऋण की राशि नकद या खाता में हस्तांतरण के माध्यम से वितरित करेगी। 20000/- रुपये से अधिक के ऋण केवल बैंक खाते के माध्यम से वितरित किए जाएंगे।
- कंपनी गिरवी रखे गए सोने के आभूषणों का मूल्यांकन, 22 कैरेट सोने के समापन मूल्य के पिछले तीस (30) दिनों के औसत को ध्यान में रखते हुए, भारतीय बुलियन और ज्वैलर्स एसोसिएशन लिमिटेड (IBJA) या फॉरवर्ड मार्केट कमीशन द्वारा विनियमित क्मोडिटी एक्सचेंज द्वारा

सार्वजनिक रूप से प्रसारित ऐतिहासिक स्पॉट गोल्ड मूल्य डेटा अनुसार करेगी। कंपनी 22 कैरेट शुद्धता के अनुसार में सोने का मूल्यांकन करेगी। यदि प्रदान किए गए सोने की शुद्धता 22 कैरेट से कम है, तो इसे प्रति ग्राम दर की गणना के लिए 22 कैरेट के संदर्भ में परिवर्तित किया जाएगा और किसी भी मामले में ऋण राशि गिरवी रखे गए सोने के मूल्य के 75% से अधिक नहीं होगी।

- कंपनी दस्तावेजों/संपार्श्विक प्रतिभूतियों की प्राप्ति की पुष्टि करेगी तथा उन्हें तब तक अपनी सुरक्षित अभिरक्षा में रखने का वचन देगी जब तक कि ऋण राशि तथा उस पर ब्याज का भुगतान नहीं कर दिया जाता।
- 'नियम और शर्तों' जो अन्य बातों के अलावा ऋण लेनदेन को नियंत्रित करती हैं, उनमें ऋण की राशि, ऋण की अवधि, ब्याज दर, ऋण के पूर्व भुगतान के लिए जुर्माना (मोटे अक्षरों में), ब्याज के विलंबित भुगतान के लिए दंडात्मक प्रभार, ब्याज दरों में परिवर्तन के संबंध में प्रावधान, ऋण वापस लेने की शर्तें, नीलामी प्रक्रिया द्वारा बिक्री, अतिरिक्त प्रतिभूति के संबंध में प्रावधान आदि शामिल होंगे। इसकी एक प्रति स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में रसीद के साथ उधारकर्ता को प्रदान की जाएगी।
- संपार्श्विक प्रतिभूति के अतिरिक्त, कंपनी गारंटियों पर भी जोर दे सकती है, जैसे कंपनी को स्वीकार्य व्यक्तिगत गारंटियां, बैंकों द्वारा जारी गारंटियां आदि। ऐसी गारंटियां प्राप्त करने और प्रस्तुत करने की लागत उधारकर्ता के खाते में होगी।
- ऋण लेनदेन को विनियमित करने वाले ऋण दस्तावेजों के पंजीकरण के लिए लागू स्टाम्प ड्यूटी, पंजीकरण शुल्क, अन्य कर/उपकर, यदि कोई हो, उधारकर्ता द्वारा वहन किया जाएगा।
- ऋण अवधि के दौरान भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेजी लाने का निर्णय नियम और शर्तों के अनुरूप होगा और उधारकर्ता को इसकी पूर्व सूचना दी जानी चाहिए तथा उधारकर्ता द्वारा इसकी स्वीकृति को रिकॉर्ड में रखा जाना चाहिए।
- कंपनी उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में, उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना देगी, जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं, और इसके लिए स्पष्ट सहमति प्राप्त करेगी। 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 शर्तों में शामिल की गई है।
- उधारकर्ता के अनुरोध पर, कंपनी प्रत्येक वर्ष 31 मार्च को उधारकर्ता खाते से संबंधित खाता विवरण प्रस्तुत करेगी या ऐसे अंतरालों पर, जैसा कि उधारकर्ता को आयकर आदि जैसे उद्देश्यों के लिए आवश्यक हो।
- कंपनी ऋण के विस्फुट संपार्श्विक के रूप में अपने पास रखी गई सभी प्रतिभूतियों को केवल बकाया राशि के पूर्ण पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर ही जारी करेगी, बशर्ते कि कंपनी के उधारकर्ता के विस्फुट किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। कंपनी उधारकर्ता को उचित नोटिस देकर सेट ऑफ करने के अपने अधिकार का प्रयोग करेगी, जिसमें शेष दावों के बारे में पूरी जानकारी दी जाएगी और वे शर्तें बताई जाएंगी जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।
- कंपनी वाहनों के कब्जे के मामले में समझौते में एक कब्जे का प्रावधान बनाएगी जो कानूनी रूप से लागू होगा। वाहनों के कब्जे के लिए नियम और शर्तों में (ए) कब्जे लेने से पहले नोटिस अवधि; (बी) परिस्थितियाँ जिसके तहत नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है; (सी) सुरक्षा का कब्जा लेने की प्रक्रिया; (डी) संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण चुकाने के लिए उधारकर्ता को दिए जाने वाले अंतिम अवसर के बारे में प्रावधान; (ई) उधारकर्ता को कब्जे में लेने की प्रक्रिया और (एफ) संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया। कंपनी उधारकर्ताओं को नियमों और शर्तों की एक प्रति प्रदान करेगी।
- उधारकर्ता से उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या अन्यथा, यदि कोई आपत्ति है, तो अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर अवगत कराया जाएगा। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- ग्राहक प्रतिभूति के उपाय के रूप में तथा विभिन्न ऋणों के पूर्व भुगतान के संबंध में एकरूपता लाने के लिए भी कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएगी, चाहे वह सह-बाध्यकारी के साथ हो या उसके बिना।

## समान मासिक किस्तों (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर को पुनः निर्धारित करना

- ईएमआई आधारित फ्लोटिंग रेट व्यक्तिगत लोन की मंजूरी के समय, कंपनी निम्नलिखित बिंदुओं को ध्यान में रखेगी:
  - उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता
  - अवधि बढ़ाने के लिए मार्जिन उपलब्ध है
  - क्या उधारकर्ता के पास अवधि के दौरान ब्याज दर में वृद्धि के परिदृश्य में पुनर्भुगतान की क्षमता है आदि।
- कंपनी ने कार्यान्वयन और अनुपालन के लिए निम्नलिखित आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए एक उपयुक्त नीति ढांचा तैयार किया है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ईएमआई राशि में वृद्धि के मामले में उधारकर्ता को उचित सूचना दी जाए और ईएमआई में वृद्धि के संबंध में उधारकर्ता से सहमति ली जाए:
- स्वीकृति के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को ऋण पर ब्याज दर में परिवर्तन के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से बताएगी, जिससे ईएमआई और/या अवधि या दोनों में परिवर्तन हो सकता है। इसके बाद, ईएमआई/अवधि या दोनों में कोई भी वृद्धि उचित माध्यम से उधारकर्ता को तत्काल सूचित किया जाएगा और ब्याज दरों के पुनर्निर्धारण के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को अपने बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार एक निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगी, जिसमें इस प्रकार के स्विचिंग की जाने वाली बारों की संख्या भी शामिल होगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग रेट ऋण के मामले में अवधि के विस्तार के परिणामस्वरूप नकारात्मक परिशोधन न हो।
- उधारकर्ताओं को (i) ईएमआई में वृद्धि या अवधि में वृद्धि या दोनों विकल्पों के संयोजन का विकल्प चुनने का विकल्प भी दिया जाएगा; और, (ii) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करने का विकल्प दिया जाएगा। फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व भुगतान दंड का शुल्क मौजूदा निर्देशों के अधीन होगा।
- ऋणों को फ्लोटिंग से फिक्स्ड 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 और कंपनी द्वारा समय-समय पर ऐसे शुल्कों/लागतों के संशोधन के समय भी इसका खुलासा किया जाएगा।
- कंपनी प्रत्येक तिमाही के अंत में उचित माध्यमों से उधारकर्ताओं को एक विवरण साझा करेगी/उपलब्ध कराएगी, जिसमें कम से कम आज तक वसूले गए मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) का उल्लेख होगा। एनबीएफसी यह सुनिश्चित करेंगे कि विवरण सरल हों और उधारकर्ता को आसानी से समझ में आ सकें।

## स्वर्ण ऋण नीति/मैनुअल

कंपनी सोने के बदले ऋण देने के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित स्वर्ण ऋण नीति/मैनुअल लागू करेगी, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित को भी शामिल किया जाएगा:

- यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए जाएं कि भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी किए गए केवाईसी दिशानिर्देशों का अनुपालन किया जाए तथा यह सुनिश्चित किया जाए कि कोई भी ऋण देने से पहले ग्राहक के संबंध में पर्याप्त जांच-पड़ताल की जाए।
- प्राप्त आभूषणों के लिए उचित परख प्रक्रिया।
- आभूषणों के स्वामित्व को संतुष्ट करने के लिए आंतरिक प्रणालियाँ।
- आभूषणों को सुरक्षित रखने के लिए पर्याप्त व्यवस्था, व्यवस्थाओं की निरंतर समीक्षा, संबंधित कर्मचारियों को प्रशिक्षण तथा आंतरिक लेखा परीक्षकों द्वारा समय-समय पर निरीक्षण सुनिश्चित करना ताकि प्रक्रियाओं का सख्ती से पालन किया जा सके। नीति के अनुसार, सोने के जमानत के बदले ऋण उन शाखाओं द्वारा नहीं दिया जाएगा जिनके पास आभूषणों के भंडारण के लिए उचित सुविधा नहीं है।

- संपार्श्विक के रूप में स्वीकार किए जाने वाले आभूषणों का उचित बीमा किया जाएगा।

### **बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया**

- ऋण अदायगी न किए जाने की स्थिति में आभूषणों की नीलामी द्वारा बिक्री के संबंध में बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति पारदर्शी होगी तथा नीलामी की तिथि से पूर्व ऋणकर्ता को पर्याप्त पूर्व सूचना दी जानी चाहिए।
- बोर्ड द्वारा विस्तृत नीलामी प्रक्रिया को भी मंजूरी दी जाएगी। यह सुनिश्चित करने के लिए है कि हितों का कोई टकराव न हो और नीलामी के दौरान सभी लेन-देन में आपसी दूरी बनी रहे, जिसमें समूह की कंपनियां और संबंधित संस्थाएं भी शामिल हैं।
- नीलामी द्वारा बिक्री की घोषणा जनता के लिए कम से कम दो समाचार पत्रों में विज्ञापन जारी करके की जाएगी, एक स्थानीय भाषा में तथा दूसरा राष्ट्रीय दैनिक समाचार पत्र में।
- नीलामी उसी शहर या तालुका में आयोजित की जाएगी जिसमें ऋण देने वाली शाखा स्थित है।
- सोने की नीलामी करते समय, कंपनी गिरवी रखे गए आभूषणों के लिए आरक्षित मूल्य घोषित करेगी। गिरवी रखे गए आभूषणों के लिए आरक्षित मूल्य बॉम्बे बुलियन एसोसिएशन लिमिटेड (बीबीए) द्वारा घोषित 22 कैरेट सोने के पिछले 30 दिन के औसत बंद भाव या फॉरवर्ड मार्केट कमीशन द्वारा विनियमित कमोडिटी एक्सचेंज द्वारा सार्वजनिक रूप से प्रसारित ऐतिहासिक हाजिर सोने की कीमत के आंकड़ों के 85% से कम नहीं होना चाहिए।
- नीति के अनुसार, कंपनी स्वयं आयोजित नीलामी में भाग नहीं लेगी।
- गिरवी रखे गए सोने की नीलामी केवल बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीलामकर्ताओं के माध्यम से ही की जाएगी।
- नीति में धोखाधड़ी से निपटने के लिए स्थापित प्रणालियों और प्रक्रियाओं को भी शामिल किया जाएगा, जिसमें जुटाव, निष्पादन और अनुमोदन के कर्तव्यों का पृथक्करण भी शामिल है।

### **सामान्य**

- कंपनी शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी। हालाँकि, कंपनी उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने का अधिकार सुरक्षित रखती है यदि उधारकर्ता द्वारा पहले से बताई गई कोई नई जानकारी कंपनी के ध्यान में आती है।
- ऋण की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार अजीब समय पर परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बल का प्रयोग करना आदि। कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा।

### **ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र (सीजीआरएम)**

- कंपनी ऋण और अग्रिमों के संबंध में उत्पन्न होने वाले किसी भी विवाद को हल करने के लिए संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र बनाए रखेगी। जब उधारकर्ता को कोई शिकायत होती है और वह शिकायत दर्ज कराना चाहता है, तो उधारकर्ता शाखा में जा सकता है और शाखा के व्यावसायिक घंटों के दौरान शाखा प्रमुख/सहायक शाखा प्रमुख को शिकायत प्रस्तुत कर सकता है (ऐसी शाखा जहाँ से उधारकर्ता ने ऋण लिया है)। उधारकर्ता फोन/मेल के जरिए भी अपनी शिकायतें प्रस्तुत कर सकते हैं। (हमारा हेल्पलाइन नंबर: 1800 1020 555 है, हमारी हेल्पलाइन ई-मेल आईडी [customercare@unimoniindia.com](mailto:customercare@unimoniindia.com) है) उधारकर्ता को निम्नलिखित जानकारी प्रस्तुत करनी होगी ताकि कंपनी शिकायत से सबसे प्रभावी तरीके से निपट सके:
  - उधारकर्ता का नाम और पता;
  - उधारकर्ता का संपर्क फ़ोन नंबर और/या ई-मेल पता;
  - ऋण लेनदेन सं.
  - शिकायत का विवरण

- शाखा प्रमुख शिकायत को अपने क्षेत्रीय प्रमुख को अग्रेषित करेगा और अंत में शिकायत कंपनी के ऋण विभाग के प्रमुख तक पहुंचेगी। यह तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि कंपनी के मंजूरी देने वाले अधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न विवादों की सुनवाई की जाए और अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाए। कंपनी उधारकर्ता की शिकायत को हल करने के लिए हर संभव प्रयास करेगी।
- स्वीकृति देने वाले प्राधिकारी का अगला उच्च स्तर निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि इसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।
- उपर्युक्त प्रक्रिया के अतिरिक्त, कंपनी सभी शाखाओं में एक शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी) स्पष्ट स्थान पर प्रदर्शित करेगी, जिससे ग्राहक कंपनी के खिलाफ किसी भी शिकायत के समाधान के लिए संपर्क कर सकता है। शिकायत निवारण अधिकारी सुश्री स्मिता बिजू हैं, मोबाइल: 98473 37156; ईमेल: [customercare@unimoniindia.com](mailto:customercare@unimoniindia.com)
- सभी शिकायतों का समाधान एक महीने से कम समय में किया जाएगा, अन्यथा ग्राहक भारतीय रिजर्व बैंक के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय, बंगलुरु में अपील कर सकते हैं (संपर्क विवरण सभी शाखाओं में प्रदर्शित किया जाएगा)।

### **कोड की समीक्षा**

इस संहिता को समय-समय पर संशोधित, परिवर्तित या पूरक किया जा सकता है। संहिता की समीक्षा हर साल कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा की जाएगी या जब भी संहिता के विषय-वस्तु को नियंत्रित करने वाले कानून में कोई महत्वपूर्ण बदलाव होगा।

\*\*\*\*\*