

आईसीएल फिनकॉर्प लिमिटेड
फेयर प्रैक्टिस कोड (न्यायसंगत व्यवहार संहिता)

अनुक्रमणिका

क्र.सं.	विवरण	पेज नं.
1.	परिचय	2
2.	प्रमुख प्रतिबद्धताएँ	2
3.	जानकारी	3
4.	ऋण के लिए आवेदन एवं उनकी प्रक्रिया	3
5.	ऋण मूल्यांकन एवं शर्तें	3
6.	ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क	4
7.	ऋण वितरण एवं शर्तों में परिवर्तन	4
8.	सामान्य	5
9.	शिकायत निवारण	5
10.	एनबीएफसी के लिए ओम्बड्समैन योजना	7
11.	वेबसाइट पर प्रदर्शित करना	7
12.	अत्यधिक ब्याज के विनियमन	7
13.	पुनः अधिग्रहण	8
14.	स्वर्ण आभूषण के बदले ऋण	8
15.	फेयर प्रैक्टिस कोड की समीक्षा	9

1. परिचय

आईसीएल फिनकोर्प लिमिटेड ("कंपनी") भारतीय रिज़र्व बैंक ("RBI") के साथ पंजीकृत एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (NBFC) है। कंपनी की पूरे भारत में उपस्थिति है। वर्तमान में कंपनी अपने ग्राहकों को विभिन्न प्रकार के ऋण प्रदान करती है, जिनमें स्वर्ण ऋण (गोल्ड लोन), व्यवसाय ऋण (बिज़नेस लोन) तथा व्यक्तिगत ऋण (पर्सनल लोन) शामिल हैं।

आईसीएल फिनकोर्प लिमिटेड ("कंपनी") ने RBI के निर्देशों के अनुसार फेयर प्रैक्टिस कोड (FPC) लागू किया है, जिसे निदेशक मंडल द्वारा विधिवत अनुमोदन प्राप्त है। यह फेयर प्रैक्टिस कोड ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यवहार एवं मानकों के सिद्धांत निर्धारित करता है।

कंपनी ने इस फेयर प्रैक्टिस कोड ("कोड") को अपनाया है और इसे क्रियान्वित किया गया है। यह कोड कंपनी द्वारा वर्तमान में प्रदान की जा रही तथा भविष्य में प्रस्तुत की जाने वाली सभी श्रेणियों के उत्पादों एवं सेवाओं पर लागू होगा।

2. प्रमुख प्रतिबद्धताएँ

कंपनी की अपने ग्राहकों के प्रति प्रमुख प्रतिबद्धताएँ निम्नलिखित हैं:

- i. ग्राहकों के साथ सभी लेन-देन में निष्पक्ष एवं तर्कसंगत व्यवहार करना, इसके अंतर्गत:
 - a) कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों एवं सेवाओं तथा कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं एवं कार्यप्रणालियों के संबंध में इस कोड में निर्दिष्ट प्रतिबद्धताओं एवं मानकों का पालन करना;
 - b) यह सुनिश्चित करना कि कंपनी के उत्पाद एवं सेवाएं सभी लागू कानूनों एवं विनियमों के अनुरूप हों;
 - c) ग्राहकों के साथ कंपनी का व्यवहार ईमानदारी एवं पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हो।
- ii. ग्राहकों को यह समझने में सहायता करना कि कंपनी के उत्पाद कैसे कार्य करते हैं, इसके अंतर्गत:
 - a) उनके वित्तीय प्रभावों की स्पष्ट व्याख्या करना।
- iii. किसी भी त्रुटि या समस्या की स्थिति में शीघ्रता एवं सहानुभूतिपूर्वक समाधान करना, इसके अंतर्गत:
 - a) हुई त्रुटियों का तुरंत सुधार करना;
 - b) ग्राहकों की शिकायतों का उचित निपटारा करना;
 - c) यदि ग्राहक समाधान से संतुष्ट न हों, तो उन्हें यह जानकारी देना कि वे अपनी शिकायत को आगे कैसे बढ़ा सकते हैं;
 - d) इस कोड का प्रचार-प्रसार करना, इसे कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित करना तथा ग्राहक के अनुरोध पर इसकी प्रति उपलब्ध कराना।

3. जानकारी

a) ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप उत्पादों एवं सेवाओं का चयन करने में सहायता करना तथा जिन उत्पादों एवं सेवाओं में वे रुचि रखते हैं, उनकी प्रमुख विशेषताओं के संबंध में स्पष्ट एवं पूर्ण जानकारी प्रदान करना।

b) ग्राहकों को उन दस्तावेजों एवं सूचनाओं के बारे में अवगत कराना जो उनकी वास्तविक पहचान एवं पते की पुष्टि हेतु आवश्यक हों, साथ ही वे अन्य दस्तावेज जो लागू कानूनी एवं विनियामक आवश्यकताओं के अनुपालन के लिए आवश्यक हों।

4. ऋण के लिए आवेदन एवं उनकी

a) उधारकर्ता के साथ किया जाने वाला समस्त संचार उसकी स्थानीय भाषा अथवा उसकी समझ की किसी अन्य भाषा में किया जाएगा।

b) कंपनी के ऋण आवेदन प्रपत्र में वह सभी आवश्यक जानकारी सम्मिलित होगी जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करती है, ताकि उधारकर्ता अन्य NBFC द्वारा प्रस्तुत किए गए नियमों एवं शर्तों से सार्थक तुलना कर सके और एक सूचित निर्णय ले सके। ऋण आवेदन प्रपत्र में उन दस्तावेजों का स्पष्ट उल्लेख भी किया जाएगा जिन्हें आवेदन के साथ प्रस्तुत करना आवश्यक होगा।

c) कंपनी ऋण आवेदन की प्राप्ति के लिए पावती प्रदान करने की व्यवस्था करेगी। उक्त पावती में वह समय-सीमा भी दर्शाई जाएगी जिसके अंतर्गत ऋण आवेदन का निपटारा किया जाएगा।

5. ऋण का मूल्यांकन एवं शर्तें/नियम

कंपनी उधारकर्ता को उसकी स्थानीय भाषा अथवा उसकी समझ की किसी अन्य भाषा में, स्वीकृति पत्र या किसी अन्य लिखित माध्यम से, स्वीकृत की गई ऋण राशि के साथ-साथ उससे संबंधित सभी नियम एवं शर्तें, जिसमें वार्षिकीकृत ब्याज दर एवं उसके लागू होने की विधि भी सम्मिलित होगी, स्पष्ट रूप से सूचित करेगी तथा इन नियमों एवं शर्तों की स्वीकृति को कंपनी अपने अभिलेखों में सुरक्षित रखेगी। कंपनी विलंब से भुगतान किए जाने अथवा ग्राहक द्वारा किसी भी प्रकार की चूक की स्थिति में लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्क का उल्लेख ऋण अनुबंध में मोटे अक्षरों में करेगी।

कंपनी ऋण की स्वीकृति अथवा वितरण के समय प्रत्येक उधारकर्ता को उसकी समझ की भाषा में, यथासंभव, ऋण अनुबंध की एक प्रति तथा उसमें उल्लिखित सभी संलग्नकों की एक-एक प्रति उपलब्ध कराएगी।

ऋण की पुनर्भुगतान की सटीक देय तिथियाँ, भुगतान की आवृत्ति, मूलधन एवं ब्याज का विभाजन, SMA/NPA वर्गीकरण की तिथियों के उदाहरण आदि की जानकारी ऋण स्वीकृति के समय तथा बाद में ऋण शर्तों/अनुबंध में होने वाले किसी भी परिवर्तन के समय, ऋण की पूर्ण अदायगी तक, उधारकर्ता को प्रदान की जाएगी। जिन ऋण सुविधाओं में मूलधन एवं/अथवा ब्याज के भुगतान पर स्थगन की सुविधा होगी, उनमें पुनर्भुगतान प्रारंभ होने की सटीक तिथि भी उधारकर्ता को सूचित की जाएगी।

6. ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

- a) ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों एवं नियमों का पालन न करने पर, यदि कोई दंड लगाया जाता है, तो उसे केवल “दंडात्मक शुल्क” के रूप में माना जाएगा तथा इसे अग्रिमों पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर में जोड़कर “दंडात्मक ब्याज” के रूप में नहीं वसूला जाएगा। दंडात्मक शुल्क का कोई पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, अर्थात् उस पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं जोड़ा जाएगा। हालांकि, इससे ऋण खाते में ब्याज के सामान्य चक्रवृद्धि की प्रक्रिया प्रभावित नहीं होगी।
- b) कंपनी ब्याज दर में किसी भी प्रकार का अतिरिक्त घटक सम्मिलित नहीं करेगी तथा इन दिशा-निर्देशों का अक्षरशः एवं भावना के अनुरूप पालन सुनिश्चित करेगी।
- c) कंपनी दंडात्मक शुल्क अथवा इसी प्रकार के किसी अन्य शुल्क (जिसे किसी भी नाम से पुकारा जाए) के लिए निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित एक नीति तैयार करेगी।
- d) दंडात्मक शुल्क की राशि ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों के उल्लंघन के अनुरूप युक्तिसंगत एवं उपयुक्त होगी तथा किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के अंतर्गत यह भेदभावपूर्ण नहीं होगी।
- e) व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को गैर-व्यावसायिक प्रयोजनों के लिए स्वीकृत ऋणों के मामले में लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्क, समान प्रकार के उल्लंघन पर गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होंगे।
- f) दंडात्मक शुल्क की राशि एवं उसका कारण कंपनी द्वारा ऋण अनुबंध तथा लागू होने पर महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तों / की-फैक्ट स्टेटमेंट में स्पष्ट रूप से उधारकर्ता को बताया जाएगा, साथ ही इसे कंपनी की वेबसाइट पर ब्याज दर एवं सेवा शुल्क के अंतर्गत भी प्रदर्शित किया जाएगा।
- g) जब भी ऋण की महत्वपूर्ण शर्तों के अनुपालन न होने के संबंध में उधारकर्ताओं को स्मरण पत्र भेजे जाएंगे, तब लागू दंडात्मक शुल्क की जानकारी भी उन्हें दी जाएगी। इसके अतिरिक्त, जब भी दंडात्मक शुल्क लगाया जाएगा, तो उसकी सूचना तथा उसका कारण भी उधारकर्ता को स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।

7. ऋण का वितरण एवं शर्तों में परिवर्तन

- a) कंपनी उधारकर्ता को उसकी स्थानीय भाषा अथवा उसकी समझ की किसी अन्य भाषा में, नियमों एवं शर्तों में किए गए किसी भी परिवर्तन की सूचना देगी, जिसमें ऋण वितरण की समय-सारणी, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, अग्रिम भुगतान शुल्क आदि सम्मिलित होंगे। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों एवं शुल्कों में किए गए परिवर्तन केवल भविष्य के लिए लागू हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण अनुबंध में सम्मिलित की जाएगी।
- b) ऋण की वसूली हेतु बुलावा, भुगतान में तेजी या अनुबंध के अंतर्गत किसी दायित्व के निष्पादन से संबंधित कोई भी निर्णय, ऋण अनुबंध की शर्तों के अनुरूप ही लिया जाएगा।

c) कंपनी सभी बकाया देय राशियों के पूर्ण भुगतान अथवा ऋण की शेष बकाया राशि की वसूली के पश्चात, उधारकर्ता द्वारा दी गई सभी प्रतिभूतियाँ/सिक्योरिटीज मुक्त कर देगी, बशर्ते कि उधारकर्ता के विरुद्ध कंपनी का किसी अन्य दावे के संबंध में कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार विद्यमान न हो। यदि समायोजन के अधिकार का प्रयोग किया जाना हो, तो उधारकर्ता को शेष दावों का पूरा विवरण तथा उन परिस्थितियों की जानकारी पूर्व में दी जाएगी जिनके अंतर्गत कंपनी संबंधित दावा निपटाए जाने/अदा किए जाने तक प्रतिभूतियाँ अपने पास रख सकती है।

8. सामान्य

a) कंपनी उधारकर्ता के कार्य एवं व्यक्तिगत मामलों में किसी भी प्रकार का हस्तक्षेप नहीं करेगी, सिवाय उन प्रयोजनों के जो ऋण अनुबंध की शर्तों एवं नियमों में स्पष्ट रूप से उल्लिखित हों (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पूर्व में प्रकट न की गई कोई नई जानकारी कंपनी के संज्ञान में न आ जाए)।

b) यदि उधारकर्ता द्वारा उसके ऋण खाते के स्थानांतरण हेतु कोई अनुरोध प्राप्त होता है, तो इस संबंध में कंपनी की सहमति अथवा असहमति (यदि कोई हो) अनुरोध की प्राप्ति की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित कर दी जाएगी। ऐसा स्थानांतरण पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुरूप एवं लागू कानून के अनुरूप किया जाएगा।

c) ऋण की वसूली के संबंध में कंपनी किसी भी प्रकार के अनावश्यक उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि अनुचित समय पर बार-बार उधारकर्ताओं को परेशान करना, ऋण वसूली हेतु बल प्रयोग करना आदि। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारी ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करें, इसके लिए उन्हें समुचित प्रशिक्षण प्रदान किया जाएगा।

d) कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को गैर-व्यावसायिक प्रयोजनों के लिए स्वीकृत फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर, सह-उधारकर्ता हों या न हों, किसी भी प्रकार का फोरक्लोज़र शुल्क / अग्रिम भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

9. शिकायत निवारण

a) फेयर प्रैक्टिस कोड के अनुपालन तथा विभिन्न प्रबंधन स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कार्य-प्रणाली की नियमित रूप से समीक्षा की जाएगी। ऐसी सभी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।

b) ग्राहकों की सुविधा के लिए, कंपनी की सभी शाखाओं/कार्यालयों में जहाँ व्यवसाय किया जाता है, निम्नलिखित जानकारी प्रमुख रूप से प्रदर्शित की जाएगी:

i. शिकायत निवारण अधिकारी का नाम एवं संपर्क विवरण

(दूरभाष/मोबाइल नंबर तथा ई-मेल आईडी सहित), जिनसे कंपनी के विरुद्ध शिकायतों के समाधान हेतु संपर्क किया जा सकता है, निम्न स्तरों पर:

स्तर-1

जिन ग्राहकों को अपने खाते, सेवा में कमी, कर्मचारियों के व्यवहार आदि से संबंधित कोई शिकायत हो, वे सीधे अपनी संबंधित शाखा में शाखा प्रबंधक के पास शिकायत दर्ज करा सकते हैं। शाखा प्रभारी शाखा स्तर पर शिकायतों के समाधान के लिए अधिकृत अधिकारी होगा। प्राप्त शिकायत की तत्काल पावती दी जाएगी तथा शिकायत प्राप्त होने की तिथि से एक सप्ताह के भीतर समाधान बताया जाएगा।

स्तर-2

यदि शाखा स्तर पर शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक क्षेत्रीय प्रबंधक से संपर्क कर सकते हैं। ऐसी शिकायतों का समाधान अधिकतम एक सप्ताह के भीतर किया जाएगा।

स्तर-3

यदि ग्राहक क्षेत्रीय प्रबंधक के निर्णय से भी संतुष्ट नहीं हैं, तो वे कॉर्पोरेट कार्यालय में स्थित ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी के पास अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

कंपनी के कॉर्पोरेट कार्यालय में स्थित ग्राहक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ का नेतृत्व सहायक महाप्रबंधक के पद से नीचे के अधिकारी द्वारा नहीं किया जाएगा, जिन्हें शिकायत निवारण अधिकारी के रूप में नामित किया जाएगा।

प्रत्यक्ष रूप से प्राप्त शिकायतें तथा क्षेत्रीय प्रबंधकों के निर्णयों के विरुद्ध अपील, जिनका निस्तारण उनके द्वारा किया गया हो, उनका निपटारा मुख्यालय में स्थित शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा किया जाएगा। यह अधिकारी RBI की एकीकृत ओम्बड्समैन योजना के अंतर्गत प्रधान नोडल अधिकारी (भी नामित होगा, जो उसके माध्यम से प्राप्त शिकायतों का निस्तारण करेगा)।

ii. यदि ग्राहक की शिकायत/समस्या का समाधान 30 दिनों की अवधि के भीतर नहीं होता है, तो ग्राहक RBI के CMS पोर्टल पर शिकायत दर्ज करा सकता है।

या फिर नीचे दिए गए पते पर शिकायत प्रपत्र भेज सकता है:

केन्द्रीयकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र

भारतीय रिज़र्व बैंक (Reserve Bank of India), चौथी मंज़िल,

सेक्टर-17, चंडीगढ़ – 160017

टोल-फ्री नंबर: 14448

10. गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए ओम्बड्समैन योजना

(a) भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021

ओम्बड्समैन योजना के अंतर्गत, कंपनी ने एक प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त किया है, जो कंपनी के विरुद्ध दर्ज की गई शिकायतों के संबंध में ओम्बड्समैन के समक्ष कंपनी का प्रतिनिधित्व करने तथा आवश्यक जानकारी उपलब्ध कराने के लिए उत्तरदायी होगा। कंपनी द्वारा नियुक्त नोडल अधिकारी, PNO को इस कार्य में सहयोग प्रदान करेंगे।

ग्राहकों की सुविधा हेतु, कंपनी की सभी शाखाओं/कार्यालयों में जहाँ व्यवसाय किया जाता है, वहाँ प्रधान नोडल अधिकारी का नाम एवं संपर्क विवरण (दूरभाष/मोबाइल नंबर तथा ई-मेल आईडी सहित) तथा ओम्बड्समैन के शिकायत दर्ज करने हेतु पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) का विवरण प्रमुख रूप से प्रदर्शित किया जाएगा।

योजना की प्रमुख विशेषताओं को सभी कार्यालयों एवं शाखाओं में अंग्रेज़ी, हिंदी तथा क्षेत्रीय भाषाओं में इस प्रकार प्रमुख रूप से प्रदर्शित किया जाएगा कि कार्यालय अथवा शाखा में आने वाले प्रत्येक व्यक्ति को इस योजना की पर्याप्त जानकारी प्राप्त हो सके।

ओम्बड्समैन योजना की प्रमुख विशेषताएँ, योजना की एक प्रति तथा प्रधान नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रमुख रूप से प्रदर्शित एवं समय-समय पर अद्यतन किए जाएंगे।

11. वेबसाइट पर प्रदर्शित करना

फेयर प्रैक्टिस कोड को विभिन्न हितधारकों की जानकारी हेतु कंपनी की वेबसाइट पर स्थानीय/क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध कराया जाएगा।

12. अत्यधिक ब्याज वसूली का विनियमन

a) निदेशक मंडल ने ऋणों एवं अग्रिमों पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर, प्रोसेसिंग एवं अन्य शुल्कों के निर्धारण हेतु एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है, जिसमें धन की लागत, मार्जिन तथा जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखा जाता है। विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से भिन्न-भिन्न

ब्याज दरें वसूलने के लिए अपनाए गए जोखिम वर्गीकरण का आधार एवं उसका औचित्य ऋण आवेदन प्रपत्र में उधारकर्ता/ग्राहक को बताया जाएगा तथा स्वीकृति पत्र में इसे स्पष्ट रूप से संप्रेषित किया जाएगा।

b) ब्याज दरें एवं जोखिम वर्गीकरण की पद्धति कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी। वेबसाइट पर अथवा अन्य माध्यमों से प्रकाशित की गई जानकारी को, ब्याज दरों में किसी भी प्रकार के परिवर्तन होने पर, तत्काल अद्यतन किया जाएगा।

c) ब्याज की दर वार्षिकीकृत दर के रूप में दर्शाई जाएगी, ताकि उधारकर्ता को उसके खाते पर लगाए जाने वाले वास्तविक ब्याज की सटीक जानकारी हो सके।

13. पुनः अधिग्रहण / जब्ती

कंपनी उधारकर्ता के साथ किए गए ऋण अनुबंध में पुनः अधिग्रहण से संबंधित एक अंतर्निहित एवं विधि-सम्मत प्रावधान सम्मिलित करेगी। पारदर्शिता सुनिश्चित करने हेतु, ऋण अनुबंध की शर्तों एवं नियमों में निम्नलिखित विषयों से संबंधित स्पष्ट प्रावधान होंगे।

- (a) संपत्ति/प्रतिभूति का कब्जा लेने से पूर्व दी जाने वाली सूचना अवधि;
- (b) वे परिस्थितियाँ जिनमें उपर्युक्त सूचना अवधि को शिथिल किया जा सकता है;
- (c) प्रतिभूति का कब्जा लेने की प्रक्रिया;
- (d) संपत्ति की बिक्री / नीलामी से पूर्व उधारकर्ता को ऋण चुकाने का दिया जाने वाला अंतिम अवसर;
- (e) उधारकर्ता को पुनः संपत्ति/प्रतिभूति सौंपने की प्रक्रिया; तथा
- (f) संपत्ति की बिक्री अथवा नीलामी की प्रक्रिया

ऐसी सभी शर्तों एवं नियमों की एक प्रति उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाएगी।

14. स्वर्ण आभूषण के बदले ऋण प्रदान करना

उपरोक्त सामान्य दिशा-निर्देशों के अतिरिक्त, कंपनी जब व्यक्तियों को स्वर्ण आभूषण के बदले ऋण प्रदान करेगी, तब वह निदेशक मंडल द्वारा विधिवत अनुमोदित नीति का पालन करेगी, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित प्रावधान सम्मिलित होंगे:

- i. यह सुनिश्चित करने हेतु पर्याप्त कदम उठाना कि RBI द्वारा निर्धारित KYC दिशा-निर्देशों का पूर्ण रूप से पालन किया गया है तथा किसी भी ऋण को स्वीकृत करने से पूर्व ग्राहक की समुचित जाँच-पड़ताल की गई है।
- ii. प्राप्त किए गए स्वर्ण आभूषणों के समुचित मूल्यांकन की प्रक्रिया।
- iii. स्वर्ण आभूषणों के स्वामित्व की पुष्टि के लिए उपयुक्त आंतरिक प्रणालियाँ।
- iv. स्वर्ण आभूषणों के सुरक्षित अभिरक्षण हेतु पर्याप्त भंडारण प्रणाली, इन प्रणालियों की निरंतर समीक्षा, संबंधित कर्मचारियों का प्रशिक्षण तथा आंतरिक लेखा-परीक्षकों द्वारा समय-समय पर निरीक्षण, ताकि

यह सुनिश्चित किया जा सके कि सभी प्रक्रियाओं का कठोरता से पालन किया जा रहा है। जिन शाखाओं में स्वर्ण आभूषणों के सुरक्षित भंडारण की समुचित सुविधा उपलब्ध नहीं है, वहाँ स्वर्ण के बदले ऋण प्रदान नहीं किया जाएगा।

v. गिरवी के रूप में स्वीकार किए गए स्वर्ण आभूषणों का उपयुक्त बीमा किया जाएगा।

vi. ऋण की अदायगी न होने की स्थिति में स्वर्ण आभूषणों की नीलामी से संबंधित नीति पारदर्शी एवं पर्याप्त होगी। नीलामी की तिथि से पूर्व उधारकर्ता को पूर्व सूचना दी जाएगी। नीति में अनुसरण की जाने वाली नीलामी प्रक्रिया भी स्पष्ट रूप से निर्धारित होगी। नीलामी प्रक्रिया में किसी प्रकार के हितों के टकराव की अनुमति नहीं होगी तथा सभी लेन-देन, समूह कंपनियों एवं संबंधित संस्थाओं सहित, पूर्ण रूप से आर्म्स लेंथ आधार पर किए जाएंगे।

vii. नीलामी की सार्वजनिक घोषणा कम से कम दो समाचार-पत्रों में विज्ञापन के माध्यम से की जाएगी, जिनमें से एक स्थानीय/क्षेत्रीय भाषा का तथा दूसरा राष्ट्रीय दैनिक समाचार-पत्र होगा।

viii. कंपनी स्वयं नीलामी प्रक्रिया में भाग नहीं लेगी।

ix. गिरवी रखा गया स्वर्ण केवल निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित नीलामकर्ताओं के माध्यम से ही नीलाम किया जाएगा।

x. नीति में धोखाधड़ी से निपटने हेतु आवश्यक प्रणालियाँ एवं प्रक्रियाएँ भी सम्मिलित होंगी, जिनमें कार्यों का पृथक्करण जैसे—व्यवसाय संग्रहण, निष्पादन एवं अनुमोदन—सम्मिलित रहेगा।

xi. स्वर्ण के बदले ऋण के लिए किए गए ऋण अनुबंध में नीलामी प्रक्रिया से संबंधित सभी विवरणों का स्पष्ट प्रकटीकरण भी किया जाएगा।

15. फेयर प्रैक्टिस कोड की समीक्षा

समय-समय पर फेयर प्रैक्टिस कोड में आवश्यक संशोधन की समीक्षा एवं अनुमोदन का अधिकार प्रबंध निदेशक को होगा।