

## नवी फिनवेस्ट प्राइवेट लिमिटेड

की

### उचित व्यवहार संहिता नीति

(पहले इसे चैतन्य रूल इंटरमीडिएशन डेवलपमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)



संस्करण संख्या	FPC/3.1/2020-21
नीति स्वीकार करने की मूल तिथि	14 मार्च, 2016
नीति की संशोधित/संवर्धित तिथि	30 सितंबर, 2021
नीति का स्वामित्व	मुख्य कार्यकारी अधिकारी
द्वारा अनुमोदित	निदेशक मंडल
हस्ताक्षर	Sd/-

## उचित व्यवहार संहिता

नवी फिनवेस्ट प्राइवेट लिमिटेड ("एनएफपीएल या कंपनी") भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) में पंजीकृत एकगैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी है, जो इस समय ग्राहकों को डिजिटल व्यक्तिगत ऋण और डिजिटल आवास ऋण उपलब्ध कराने का कारोबार करती है।

एनपीसीएल ने उचित व्यवहार संहिता (संहिता या एफपीसी) तैयार और स्वीकार किया है, जैसा कि भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के मास्टर सर्कुलर-उचित व्यवहार संहिता 1 जुलाई, 2015 (सर्कुलर) के तहत जरूरी है। यह उचित व्यवहार संहिता हर श्रेणी के उत्पादों वसेवाओं पर लागू होता है, जिसकी पेशकश कंपनी करती है (जिसकी इस समय पेशकश करती है या जो भविष्य की तिथि में पेश की जा सकती है)। यह संहिता उधारी लेने वालों के साथ कंपनी के साफ सुथरे और पारदर्शी कारोबार की प्रतिबद्धता सुनिश्चित करती है।

### उद्देश्य

ग्राहकों के प्रति प्रमुख प्रतिबद्धताओं के उद्देश्य से संहिता तैयार की गई है :

### Objective

- बुनियादी मानदंड स्थापित कर उधारी लेने वालों के साथ व्यवहार में नैतिक और निष्पक्ष प्रक्रियाओं को प्रोत्साहित करना
- उधारी लेने वालों और कंपनी के बीच उचित व सम्मानपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना
- कंपनी द्वारा पेशकश किए गए ऋण उत्पादों के लिए सर्कुलर और संहिता के तहत जरूरतों व मानकों को पूरा करना
- ग्राहक शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र को मजबूत करना; तथा
- सुनिश्चित करना कि कंपनी के ऋण उत्पाद लागू भारतीय कानूनों और विनियमों का अनुपालन करते हैं;

### प्रतिबद्धताएं

एनएफपीएल वित्तीय सेवा क्षेत्र के सभी मानकों को पूरा करने के लिए ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों के आधार पर, सभी लेन-देन में निष्पक्ष और यथोचित रूप से कार्य करते हुए संहिता का पालन करेगी।

एनएफपीएल उधारी लेने वालों को बगैर किसी अस्पष्टता के सही सूचनाएं मुहैया कराएगी, जिससे उन्हें ऋण उत्पादों, उनकी सेवा शर्तों, सेवा शुल्क, ब्याज दर और आवेदन की विधि के बारे में समझने में मदद मिल सके। एनपीसीएल ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत सूचना को प्राइवेट और गोपनीय मानेगी और किसी भी सूचना की जानकारी तीसरे पक्ष को नहीं देगी, जब तक कि (ए) किसी कानून या नियामकों, क्रेडिट इन्फॉर्मेशन ब्यूरो सहित सरकारी प्राधिकारियों के लिए जरूरी न हो, या (बी) जहां ग्राहक ने इस तरह की व्यक्तिगत सूचना साझा करने की सहमति दी हो।

एनएफपीएल कोड को कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराएगी और अनुरोध करने पर कर्ज लेने वालों को कोड की एक प्रति प्रदान करेगी। कंपनी अपने ग्राहकों के साथ वर्ग, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म और विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी।

### अनुप्रयोज्यता

यह संहिता कंपनी के सभी कर्मचारियों और कारोबार करने की प्रक्रिया में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत अन्य व्यक्तियों पर लागू होगी।

ऋण के लिए आवेदन और उसका प्रसंस्करण

कंपनी नवी ऐप या डिजिटल साझेदारों या एजेंटों या इस तरह के अन्य तरीकों के माध्यम से उधारी लेने वालों तक पहुंचेगी, जिसकी अनुमति लागू कानून के तहत है। कंपनी के सभी ऋण आवेदन नवी ऐप या भौतिक ऋण आवेदनों या अन्य तरीकों से लिए जाएंगे, जिसकी अनुमति लागू कानून के तहत है।

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि :

ए) उधारी लेने वाले के साथ सभी कम्प्युनिकेशन स्थानीय भाषा या ऐसी भाषा में हो, जो उधारी लेने वाला समझ सकता हो।

बी) ऋण आवेदन में जरूरी सूचनाएं (जैसे लागू ब्याज दरें, शुल्क/चार्ज अगर कोई है, पहले भुगतान के विकल्प व अन्य शुल्क, अगर कोई है) शामिल होंगी, जिनसे उधारी लेने वाले का हित प्रभावित होता है। ऋण आवेदन फॉर्म में उन दस्तावेजों के बारे में सूचनाएं होंगी, जिसकी जरूरत आवेदन फॉर्म दाखिल करने के लिए जरूरी होंगी।

सी) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की एक पावती जारी हो, जिसमें उस समयावधि का संकेत होगा, जिसके अंतर ऋण आवेदन निपटाया जाएगा।

डी) ऋण आवेदन के प्रसंस्करणके लिए जरूरी सभी सूचनाएं कंपनी में आवेदन के वक्त दाखिल की जाएंगी। अगर किसी मामले में कंपनी को अतिरिक्त सूचना की जरूरत हो तो कंपनी को ग्राहक से संपर्क करने का अधिकार होगा।

ई) एनएफपीएल कर्ज जारी किए जाने के साथ नियम व शर्तों के बारे में ग्राहकों को सूचित करेगी और इन सेवा शर्तों की ग्राहक द्वारा स्वीकार्यता संबंधी दस्तावेज अपने रिकॉर्ड में रखेगी।

एफ) एनएफपीएल अपने विवेक पर ऋण खाते के हस्तांतरण के अनुरोधों को या तो कर्ज लेने वाले से या बैंक/वित्तीय संस्थान से सामान्य प्रक्रिया में प्रसंस्कृत करेगी। एनएफपीएल अनुरोध प्राप्त होने के 21 दिनों के भीतर सहमति या आपत्ति जैसा भी मामला हो, के बारे में सूचित करेगी।

एफ) ऋण जारी करने के की योजना, ब्याज दर, सेवा शुल्क या किसी अन्य शुल्क सहित सेवा शर्तों में किसी तरह के बदलाव के बारे में फैसला लेने के पहले एनएफपीएल उधारी लेने वालों को ऋण समझौते के मुताबिक सूचना भेजेगी। उपरोक्त शुल्कों में किसी तरह के बदलाव के बारे में कंपनी की शाखाओं में जानकारी मुहैया कराई जाएगी, साथ ही यह जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर भी दी जाएगी।

ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

ऋण आवेदन कंपनी द्वारा पालन की जा रही ऋण मूल्यांकन की प्रक्रिया के अधीन होंगे।

ए) ऋण की प्रमुख शर्तें यानी लिया जाने वाला ब्याज, अवधि, स्वीकृत ऋण की राशि, कर्ज लेने वाले पर लागू ब्याज की वार्षिक दर, प्रसंस्करण शुल्क, ऋण की अवधि, देय समान मासिक किस्त (ईएमआई), अन्य लागू शुल्क और चार्ज और अन्य विवरण, जो लागू हो, उधारी लेने वाले को स्थानीय भाषा या उधारी लेने वाले द्वारा समझी जाने वाली भाषा में बताया जाएगा।

बी) एनएफपीएल पूर्व भुगतान करने पर जुर्माने के उल्लेख के साथ ऋण/सुविधा समझौते में पेनल इंटरैस्ट /लिविडेटेड डैमेज/चूक की स्थिति में लिए जाने वाले अतिरिक्त ब्याज के बारे में गाढ़े शब्दों में जानकारी देगी।

सी) ऋण जारी करने की प्रक्रिया की पहल इस तरह की सेवा शर्तों के बारे में स्वीकार्यता मिलने के बाद ही की जाएगी, जैसा कि ऋण समझौते में उल्लिखित है। आवेदक की सहमति को एनएफपीएल द्वारा बरकरार रखा जाएगा और डिजिटल / भौतिक रूप से अपने रिकॉर्ड में बनाए रखा जाएगा।

डी) ऋण जारी किए जाते समय ऋण समझौते की प्रति सभी उधारी लेने वालों को दी जाएगी और इसकी पावती डिजिटल/भौतिक रिकॉर्ड में रखी जाएगी।

नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों को जारी किया जाना

ए) एनएफपीएल ऋण लेने वाले को स्थानीय भाषा या ऋण लेने वाले के समझ में आने वाली भाषा में ऋण जारी करने की योजना, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में नोटिस देगी।

बी) एनएफपीएल यह सुनिश्चित करेगा कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भविष्यलक्षी रूप से प्रभावी हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त कंपनी द्वारा ऋण समझौते में शामिल की गई है।

सी) भुगतान के रिकॉल/एक्सेलरेट करने या समझौते के तहत प्रदर्शन के बारे में कंपनी का फैसला ऋण समझौते के नियम व शर्तों के मुताबिक होगा और इसके बारे में ऋण लेने वालों की स्वीकृति होगी।

डी) ऋण से संबंधित सभी प्रतिभूतियों को ऋण के पूर्ण और अंतिम भुगतान की प्राप्ति पर जारी किया जाएगा, किसी भी वैध अधिकार या धारण करने के अधीन व किसी भी अन्य सेट-ऑफ के मुताबिक होगी, जो ऋण लेने वाले साथ होगी। अगर इस तरह के सेट-ऑफ के अधिकार का इस्तेमाल किया जाता है तो ऋण लेने वाले को इसको तत्काल नोटिस दी जाएगी। इसमें शेष दावों व शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण होगा, जिसके तहत एनएफपीएल प्रतिभूतियां बनाए रखने का हकदार है, जब तक कि संबंधित दावे का निपटान/भुगतान नहीं हो जाता।

#### सामान्य प्रावधान

एनएफपीएल ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर कर्ज लेने वाले के मामलों में हस्तक्षेप से बचेगी। (जब तक कि कर्ज लेने वाले द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई जानकारी को संज्ञान में नहीं लिया गया हो।)

कर्ज की रिकवरीके मामले में एनएफपीएल के प्रतिनिधि/थर्ड पार्टी कलेक्शन एजेंट अनावश्यक रूप से उत्पीड़न नहीं करेंगे, जिसमें असमय में कर्ज लेने वाले को लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का इस्तेमाल करना आदि शामिल है। एनएफपीएल यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहकों के प्रति उसके कर्मचारियों का कोई अभद्र व्यवहार न हो, जिसके लिए कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाएगा।

शारीरिक/दृष्टि बाधित आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं को प्रदान करने में विकलांगता के आधार पर कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा।

एनएफपीएल आरबीआई/2019-20/30 डीएनबीआर (पीडी) सीसी.सं.101/03.10.001/2019-20 दिनांक 02 अगस्त 2019 को जारी स्पष्टीकरण के मुताबिक 'फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व भुगतान जुर्माना' नहीं लगाएगी, जो व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए को-ऑब्लिगेंट के साथ या उसके बगैर मंजूर किया गया था।

#### निदेशक मंडल का दायित्व

////

एनएफपीएल के निदेशक मंडल ने संगठन के भीतर उचित शिकायत निपटान व्यवस्था बनाई है। यह व्यवस्था सुनिश्चित करती है कि ऋण देने वाली संस्थाओं के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को सुना जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर निपटारा जाए। निदेशक मंडल समय-समय पर प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करता है।

इस तरह की समीक्षा की समग्र रिपोर्ट नियमित अंतराल पर ऑडिट कमेटी और बोर्ड को पेश की जाएगी।

#### शिकायत निपटान

एनएफपीएल अपने ग्राहकों के लाभ के लिए अपनी शाखाओं/स्थानों पर जहां कारोबार किया जाता है, निम्नलिखित सूचनाओं को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी :

ए) शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन / मोबाइल नंबर और ईमेल पता भी) जिनसे कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता संपर्क कर सकती है।

बी) यदि एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक आरबीआई के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी (पूर्ण संपर्क विवरण) से अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में एनबीएफसी का पंजीकृत कार्यालय आता है। .

सी) ग्राहक शिकायत नीति

इसके अलावा ग्राहक शिकायत नीति का ब्योरा और शिकायत समाधान व्यवस्था को संहिता के अनुलग्नक 1 में अनुलग्न किया जाएगा।

उच्च गतिविधि संहिता की भाषा और संचार का माध्यम

नएफपीएल कर्ज लेने वालों के साथ तरजीही तौर पर उस भाषा में संवाद करेगा जो कर्ज लेने वाला समझ सकता है या उसे स्थानीय भाषा में जानकारी दी जाएगी। कोड कंपनी की वेबसाइट पर विभिन्न भाषाओं में उपलब्ध कराया जाएगा।

ब्याज दर नीति

ब्याज दर और विभिन्न श्रेणी के उधारी लेने वालों के लिए अलग अलग ब्याज दर लगाने जोखिम की श्रेणी के निर्धारण के तरीके का खुलासा उधारी लेने वाले या ग्राहक के सामने किया जाएगा और इसकी जानकारी स्पष्ट रूप से दी जाएगी। ब्याज दर और जोखिम की श्रेणी के निर्धारण के तरीकेके बारे में कंपनी की वेबसाइट पर भी जानकारी दी जाएगी। यह सूचना वेबसाइट पर प्रकाशित की जाएगी या जब भी ब्याज दर में कोई बदलाव होता है, उसके बारे में वेबसाइट पर अद्यतन जानकारी दी जाएगी।

स्वीकृत ब्याज दर नीति का प्रकाशन कंपनी की वेबसाइट पर किया जाएगा।

विज्ञापन, विपणन और बिक्री

एनएफपीएल यह सुनिश्चित करने के लिए जवाबदेह होगी कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हो और भ्रामक नहीं हो। यह संहिता एनएफपीएल के सेल्स एसोसिएट्स/रिप्रजेंटेटिव पर भी लागूहोगा, जब वे बिक्री के लिए ग्राहक से संपर्क करेंगे।

क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी (सीआईसी)

एनएफपीएल ग्राहकों के बारे में क्रेडिट सूचना कंपनियों को निम्नलिखित पर जानकारी देगा:

ए) खाता खोलना

बी) ग्राहक द्वारा भुगतान में देरी और ऋण खाते का प्रदर्शन, जिसमें यह शामिल होगा कि कितना ऋण स्वीकृत किया गया है और उसके बाद का प्रदर्शन

सी) ग्राहक से बकाया की वसूली के लिए की गई कानूनी कार्यवाही और

डी) ग्राहक के खिलाफ कानूनी तरीकों से किया गया कर्ज का समाधान

एनएफपीएल ग्राहक के खाते के बारे में सीआईसी को अन्य जानकारी दे सकता है, या यदि ग्राहक ने ऐसा करने के लिए अपनी स्पष्ट अनुमति दी है, तो उसके मुताबिक ऐसे प्राधिकरण और लागू कानून के तहत आवश्यकता के अनुसार जानकारी दे सकता है।

संग्रह और रिकवरी

कंपनी की वसूली और संग्रह प्रक्रिया बोर्ड द्वारा अनुमोदित कंपनी की वसूली और संग्रह नीति के अनुसार होगी।

आचार संहिता

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि बीमा व्यवसाय के लिए आचार संहिता आईआरडीए विनियमों द्वारा शासित हो।

इसके अलावा, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि अनुबंध 2 के रूप में उपलब्ध संग्रहण एजेंटों और प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों के लिए आचार संहिता का अनुपालन किया जाता है।

#### निजता और गोपनीयता

एनएफपीएल की एक निजता नीति होगी जो यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहक की संवेदनशील व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग, भंडारण और प्रसंस्करण सूचना प्रौद्योगिकी (उचित सुरक्षा गतिविधि और प्रक्रियाओं और संवेदनशील व्यक्तिगत डेटा या सूचना) नियम, 2011 के अनुसार किया जाता है।

एफपीसी की अंतर्निहित भावना को प्रभावित या त्याग किए बिना समय-समय पर उपर्युक्त कोड में संशोधन, परिवर्तन और संशोधन करने का कंपनी को अधिकार होगा।

**नावी फिनसर्व प्राइवेट लिमिटेड**  
(पहले जिसे चैतन्य रूरल इंटरमीडिएशन डेवलपमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड  
के नाम से जाना जाता था)  
की  
**ग्राहक शिकायत समाधान नीति**

संस्करण संख्या	CGR/3.2/2021-22
मूलतः इस तिथि को नीति अपनाई गई	30 <sup>th</sup> April 2016
नीति में संशोधन/सुधार	24th August 2020 18th February 2021 28th May 2021 06th September 2021 16 <sup>th</sup> September 2021
पालिसी के स्वामी	CEO
इनके द्वारा मंजूर	निदेशक मंडल
हस्ताक्षर	Sd/-

संदर्भ: RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.NO.54/03.10.119/2015-16 dated  
1<sup>st</sup> July 2015

## ग्राहक शिकायत समाधान प्रक्रिया

### 1. उद्देश्य

‘ग्राहक सबसे पहले’ नावी फिनसर्व प्राइवेट लिमिटेड का मुख्य मूल्य है। ग्राहक शिकायत समाधान प्रक्रिया कंपनी के इस मुख्य मूल्य को दर्शाती है और इसमें रेगुलेटर के दिशा-निर्देशों को भी समाहित किया गया है।

रिजर्व बैंक के मास्टर सर्कुलर- उचित दस्तूर संहिता (FCP) 01 जुलाई, 2015 को नावी फिनसर्व प्राइवेट लिमिटेड (यहां सदर्भित ‘कंपनी’) ने अपनाया है। इसके मुताबिक कंपनी को एक शिकायत समाधान नीति/तंत्र बनाने की जरूरत है जिसका निर्देश और मंजूरी निदेशक मंडल के द्वारा हो।

कंपनी के शिकायत समाधान नीति में निम्न लक्ष्यों को शामिल किया गया है:

- सर्वश्रेष्ठ ग्राहक सेवा सहयोग का प्रावधान;
- इसके कार्य के लिए जरूरी नियामक दिशा-निर्देशों का अनुपालन।

### 2. परिभाषाएं

#### Grievance/Complaint:

“Grievance/Complaint” (शिकायत या उलाहना) ग्राहक की तरफ से किसी उत्पाद या सेवा के बारे में मौखिक या लिखित रूप से असंतोष जाहिर करना होता है। ग्राहक की कोई वाजिब शिकायत हो सकती है, या कई बार कुछ शिकायतें किसी उत्पाद या सेवा के बारे में गलतफहमी या गैर वाजिब उम्मीद का नतीजा हो सकती हैं।

#### शिकायतों की आम श्रेणी:

**लेन-देन संबंधी:** गलत तरीके से बिक्री/बहुत ज्यादा चार्ज काट लेना/टीडीएस के संबंध में/सर्विज चार्ज के संबंध में, चेक या eNach क्लियरेंस के बारे में।

**ब्रांच संबंधी:** ग्राहकों की बुनियादी सुविधाओं/वातावरण/ग्राहक सेवा क्षेत्र/लंबी लाइन आदि के बारे में।

**कर्मचारी संबंधी:** कथित प्रताड़ना, दुर्व्यवहार/असभ्य भाषा का इस्तेमाल, रिश्वत का आरोप आदि।

**लोन संबंधी:** वितरण में देरी, लोन में बदलाव, वापसी के लिए जरूरत से ज्यादा पूछताछ,



रिक्वरी एजेंटों का अनुचित व्यवहार, लिंग, जाति, धर्म के आधार पर भेदभाव, लोन की जालसाजी और उधारी संबंधी ऐसी अन्य शिकायतें.

बिजनेस कॉरिस्पॉन्डेंट/एजेंट संबंधी/वेंडर संबंधी: दुर्व्यवहार/असभ्य भाषा का इस्तेमाल, उत्पाद की गलत तरीके से बिक्री, कमीशन/फीस/अतिरिक्त चार्ज लेने के बारे में, इसमें कनेक्टर्स, रिक्वरी एजेंटों, वेरिफिकेशन एजेंसियों और वेंडर को भी शामिल किया जा सकता है.

### **3. शिकायत समाधान प्रक्रियाएं**

कंपनी ग्राहक के साथ कई माध्यमों से संपर्क करेगी. ये माध्यम इस प्रकार होंगे:

ए) वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा चिह्नित एक शिकायत समाधान अधिकारी की नियुक्ति की जाएगी. कंपनी के संचालन में आने वाली शिकायतों को ग्रहण करने और उनके प्रबंधन की जवाबदेही शिकायत समाधान अधिकारी होगी.

बी) एस्कलेशन मैट्रिक्स I (Escalation Matrix I)

### **4. पहला स्तर**

- सबसे पहले यदि किसी ग्राहक की कोई शिकायत या उलाहना है तो उसे कस्टमर सपोर्ट टीम से यहां संपर्क करना होगा:

ई-मेल: [help@navi.com](mailto:help@navi.com)

फोन: (+91) 81475 44555

- **TAT:** जब कोई ग्राहक कस्टमर सपोर्ट टीम से ई-मेल या फोन पर संपर्क करता है तो जवाब देने का मानक समय 48 कार्य घंटे है, ग्राहक की चिंताओं पर काम करने के लिए और इस बात के लिए पूरा प्रयास होना चाहिए कि इसका 3 कार्य दिवस के भीतर समाधान निकल जाए.
- ग्राहकों के जिन अनुरोधों का समाधान नहीं हो पाता है या ऐसे अनुरोध जिनका निर्धारित समय के भीतर समाधान नहीं किया जाता, ऐसी ग्राहक शिकायतों को दूसरे लेवल पर भेज सकता है.

### दूसरा स्तर:

सेकंड लेवल या द्वितीय स्तर पर ग्राहक नीचे दिए गए मेलबॉक्स के मुताबिक शिकायत समाधान अधिकारी से संपर्क कर सकता है. शिकायत समाधान अधिकारी इस शिकायत मिलने के सात कार्य दिवस के भीतर समस्या का समाधान करेगा/करेगी.

नाम: सुगंधा शर्मा

पद- कस्टमर सपोर्ट मैनेजर

पता- नावी फिनसर्व प्राइवेट लिमिटेड, कोरोमंगल 3<sup>rd</sup> ब्लॉक, बंगलौर 560095, ई-मेल-[grievance@navi.com](mailto:grievance@navi.com)

### तीसरा स्तर

ग्राहक को यदि 10 कार्यदिवस के भीतर शिकायत समाधान अधिकारी से कोई जवाब नहीं मिलता या वह उससे संतुष्ट नहीं होता, तो ग्राहक नीचे दिए गए पते पर कंपनी के नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकता है. नोडल समाधान अधिकारी को शिकायत मिलने के सात दिन के भीतर शिकायत का समाधान करना होगा.

तीसरे स्तर या थर्ड लेवल पर ग्राहक रिजर्व बैंक की लोकपाल योजना के तहत काम करने वाले नोडल अधिकारी से निम्न पते पर संपर्क कर सकता है:

नाम: डिम्पल जे शाह

पद: नोडल अधिकारी

पता: नावी फिनसर्व प्राइवेट लिमिटेड, कोरोमंगल 3<sup>rd</sup> ब्लॉक, बंगलौर 560095, ई-मेल-[grievance@navi.com](mailto:grievance@navi.com)

## **चौथा स्तर**

ग्राहक यदि नोडल अधिकारी के जवाब से भी संतुष्ट नहीं होता है या उसके पहली बार शिकायत के 15 दिन के भीतर शिकायत का समाधान नहीं होता है तो ग्राहक नीचे दिए पते पर लिखित शिकायत भेज सकता है:

इंचार्ज अधिकारी

भारतीय रिजर्व बैंक,  
गैर बैंकिंग सुपरविजन विभाग (DNBS),  
भारतीय रिजर्व बैंक,  
नृपथुंगा रोड, बंगलौर-  
560001  
ई-मेल: dnbsbangalore@rbi.org.in

एक बीमा कंपनी के कॉर्पोरेट एजेंट के रूप में कंपनी की क्षमता में बीमा संबंधी सभी शिकायतों का समाधान शिकायत मिलने के 14 दिन के भीतर किया जाएगा.

## 5) पांचवां स्तर:

### एनबीएफसी के लिए रिजर्व बैंक की लोकपाल योजना-2018

यदि किसी गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी से जवाब नहीं मिलता है या ग्राहक उसके जवाब से असंतुष्ट रहता है, तो वह शिकायत (Complaint/ Grievance) के एक महीने के बाद भारतीय रिजर्व बैंक के 'एनबीएफसी के लिए रिजर्व बैंक की लोकपाल योजना-2018' के तहत लोकपाल से संपर्क कर सकता है.

उक्त सभी माध्यमों से संपर्क करने के बाद भी यदि 30 दिन के भीतर शिकायत पर कोई जवाब नहीं आता है या इसके जवाब/ समाधान से ग्राहक संतुष्ट नहीं होता तो वह इस मामले को समाधान के लिए उच्च स्तर तक जा सकता है.

वैसे तो यह जरूरी नहीं है कि ग्राहक उपरोक्त बताए गए सभी कदमों को क्रम से अपनाए, लेकिन हमारी यह सलाह है कि ग्राहक को उक्त क्रम को अपनाना चाहिए.

### पता:

भारतीय रिजर्व बैंक  
फोर्ट ग्लैसिक्स, चेन्नई- 600001  
टेलीफोन नंबर: 044 – 25395964  
फैक्स नंबर: 25395488  
ई-मेल: [cms.nbfcochennai@rbi.org.in](mailto:cms.nbfcochennai@rbi.org.in)

- 6) उक्त प्रक्रिया रीपजेशन या एसेट की बिक्री के बारे में किन्हीं तरह की शिकायतों पर भी लागू होगी. शिकायत की जांच रिकवरी टीम की मदद से की जाएगी और जांच के बाद ग्राहक को उपयुक्त जवाब दिया जाएगा.

## सी) शिकायतों के समाधान की प्रणाली

कंपनी के पास एक ग्राहक समाधान तंत्र (CRM) का सिस्टम है ताकि शिकायतों का समय से समाधान सुनिश्चित हो सके. यह सिस्टम (ए) शिकायतों को लेता है, (बी) सवाल की प्रकृति के आधार पर टीएटी को फॉलो करता है और पूर्व निर्धारित TAT और एस्कलेशन मैट्रिक्स के आधार पर मसले को आगे बढ़ाता है.

एक बार CRM सिस्टम में आ जाने के बाद ग्राहक सेवा की टीम ग्राहक की संतुष्टि के लिए शिकायत (complaint/grievance) के समाधान के लिए जिम्मेदार होगी. जहां संभव हो ग्राहक को उपयुक्त और समुचित वैकल्पिक समाधान मुहैया कराने की हरसंभव कोशिश की जाएगी. हालांकि यदि इसके बाद भी ग्राहक समाधान से असंतुष्ट रहता है तो वह इस मसले को उपरोक्त बताए गए तरीके से शिकायत समाधान प्रणाली में ले जा सकता है.

### **शिकायतों का वर्गीकरण:**

- सूचना और शिकायत के कॉल को CRM के द्वारा अलग-अलग किया जाएगा ताकि उनकी निगरानी और विश्लेषण हो सके.
- सीआरएम को इन शिकायतों पर होने वाली कार्रवाई की प्राथमिकता की भी निगरानी करनी होगी और इसके लिए शिकायतों का वर्गीकरण एवं पहचान निम्न, उच्च, मध्यम आदि के रूप में करना होगा.
- **ग्राहक संतुष्टि:**
- सीआरएम ग्राहकों का फीडबैक उनके संतुष्टि के स्तर तक लेकर मदद करेगा. ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों के मसले को बंद करने से पहले कंपनी द्वारा ग्राहकों की संतुष्टि के स्तर का फीडबैक लिया जाएगा.

### **डी) आंतरिक समीक्षा और शिकायतों की निगरानी**

शिकायतों की निगरानी, TAT, शिकायत की प्रकृति की नियमित समीक्षा मासिक आधार पर की जाती है, ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि प्रक्रियागत खामी दूर कर ली गई है. बीमा शिकायतों का डेटा समय-समय पर बीमा कंपनी के साथ साझा किया जाता है.

### **ई) बोर्ड और ऑडिट कमिटी की समीक्षा**

-ग्राहक शिकायत समाधान तंत्र और ग्राहक शिकायत नीति की सालाना आधार पर समीक्षा होनी चाहिए. इस समीक्षा में निम्न बातों पर विचार होना चाहिए: ए) शिकायतों के समाधान प्रक्रिया में सुधार; बी) शिकायत प्रबंधन सिस्टम का कुल मिलाकर प्रदर्शन और सी) शिकायत समाधान प्रक्रियाओं के बारे में आंतरिक ऑडिट टीम किए गए ऑडिट के नतीजे और यदि साल के दौरान कोई खामी पाई गई हो.

- हासिल की गई शिकायतों के बारे में एक रिपोर्ट हर तिमाही बोर्ड और बोर्ड कमिटी के समक्ष रखी जानी चाहिए.

**एफ) वेबसाइट**

यह नीति कंपनी की वेबसाइट और उसके सभी ब्रांचों में उपलब्ध होनी चाहिए. कंपनी के सभी कर्मचारियों को इस नीति के बारे में जानकारी होनी चाहिए.



## नावी फिनसर्व प्राइवेट लिमिटेड

(पहले जिसे चैतन्य रूरल इंटरमीडिएशन डेवलपमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)

के

## सीधी बिक्री एजेंटों के लिए आचार संहिता



संस्करण संख्या	1.0
मूलतः इस तिथि को नीति अपनाई गई	24 मार्च, 2021
नीति के स्वामी	सीईओ
इनके द्वारा मंजूर	निदेशक मंडल
हस्ताक्षर	



## अनुसूची ए

नावी फिनसर्व प्राइवेट लिमिटेड (पहले जिसे चैतन्य रूरल इंटरमीडिएशन डेवलपमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) के सीधी बिक्री एजेंटों के लिए आचार संहिता

### **पृष्ठभूमि**

नावी फिनसर्व प्राइवेट लिमिटेड (Navi) के सीधी बिक्री (Direct Selling) एजेंटों के लिए आचार संहिता (the "Code") के तहत वे सभी व्यक्ति शामिल होते हैं जो नावी फिनसर्व प्राइवेट लिमिटेड के किसी लोन (हाउसिंग लोन सहित) या अन्य वित्तीय उत्पाद की की मार्केटिंग एवं वितरण में शामिल होते हैं।

नावी की सीधी बिक्री एजेंट के लिए यह आचार संहिता एनबीएफसी द्वारा वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग में जोखिम प्रबंधन एवं आचार संहिता पर उचित दस्तूर संहिता (FPC) गाइडलाइन और निर्देशों के अनुरूप है। यह आरबीआई के निर्देश के मुताबिक है और इसे ग्राहकों की गरिमा और सम्मान के हिसाब से तैयार किया गया है। इस नीति को शिष्टाचार और उचित व्यवहार के आधार पर तैयार किया गया है। यह नीति निष्पक्षता और पारदर्शिता को स्वीकार करती है।

नावी का प्रस्ताव अपने वित्तीय उत्पादों के मार्केटिंग नेटवर्क का विस्तार करते हुए अपने संभावित ग्राहकों को अपनी सेवाएं मुहैया कराने के लिए विभिन्न सेवा सहयोगियों- सीधी भर्ती एजेंटों ("DSAs"), सीधी भर्ती कार्यकारियों ("DSEs") (व्यक्तिगत एवं कॉर्पोरेट दोनों) की नियुक्ति करना और उन्हें काम में लगाना है।

### **1. किस तरह से लागू होगा**

इस आचार संहिता को नावी और DSA/ DSEs के बीच लागू एग्रीमेंट में शामिल किया जाएगा और इसे अपनाया जाएगा और अपनाना स्वीकार किया जाएगा। यह कोड नावी के किसी भी लोन या अन्य वित्तीय उत्पाद की मार्केटिंग एवं वितरण में लगे सभी लोगों पर लागू होगा।

सीधी बिक्री एजेंट (DSA), सीधी बिक्री टीम (DST), इनके टेली-मार्केटिंग कार्यकारी (TMEs) और फील्ड सेल्स कर्मी जैसे बिजनेस डेवलपमेंट एग्जीक्यूटिव्स (BDEs) को नावी की तरफ से किसी भी तरह के डायरेक्ट मार्केटिंग कार्य हाथ में लेने से पहले इस संहिता के पालन की सहमति अनिवार्य रूप से देनी होगी. इस संहिता का उल्लंघन करने वाले किसी भी DSA, DST, TME या BDE को ब्लैकलिस्टेड कर दिया जाएगा. इस जरूरत के पालन में विफलता पर DSA, DST, TME या BDE के साथ जुड़ाव को स्थायी रूप से निरस्त किया जा सकता है.

## 2. किसी संभावित (जैसे संभावित ग्राहक) को टेली-कॉलिंग

किसी संभावित व्यक्ति को नावी के उत्पादों या नावी से संबंधित उत्पादों की आपूर्ति के लिए निम्न परिस्थितियों में संपर्क किया जा सकता है:

ए) जब संभावित ने नावी की वेबसाइट, कॉल सेंटर, ब्रांच या नावी के किसी रिलेशनशिप मैनेजर के द्वारा किसी उत्पाद को हासिल करने की इच्छा जताई हो या किसी अन्य संभावित व्यक्ति, ग्राहक, बिजनेस एंटीटी, बिल्डर या नावी के किसी मौजूदा ग्राहक ने उसका संदर्भ दिया हो.

बी) जब संभावित का नाम, टेलीफोन नंबर या पता उपलब्ध हो और वह DSA मैनेजर या टीम लीडर द्वारा (जहां लागू हो) मंजूर किसी सूची, डायरेक्ट्री, डेटा से लिया गया हो, उसकी मंजूरी के बाद.

सी) TME किसी भी ऐसे व्यक्ति को कॉल न करे जिसका नाम या नंबर 'डू नॉट डिस्टर्ब' लिस्ट में दिया गया हो.

## 3. जब आप किसी संभावित से संपर्क करें

ए) टेलीफोन से संपर्क आमतौर पर 09:30 बजे से 19:00 बजे के बीच होना चाहिए.

इसके बावजूद यह सुनिश्चित होना चाहिए कि संभावित से तभी संपर्क किया जाए, जब उसके लिए फोन कॉल असुविधाजनक न हो.

बी) निर्धारित समय से पहले या बाद में कॉल तभी हो सकता है, जब संभावित ने DSA, DST, TME या BDE को खुद ऐसा करने की छूट दी हो.

सी) किसी संभावित के आवास/कारोबारी प्रतिष्ठान/दफ्तर का का विजिट 09:30 से 19:00 बजे के बीच होना चाहिए.

डी) निर्धारित समय से पहले या बाद में विजिट तब ही किया जा सकता है जब संभावित ने DSA, DST, TME या BDE और/या उसके कर्मचारियों/ प्रतिनिधियों को ऐसा करने के लिए लिखित या मौखिक रूप से कहा हो.

#### **4. संभावित की निजता का सम्मान करें**

DSA, DST, TME या BDE और/या उसके कर्मचारियों/प्रतिनिधियों को संभावित की निजता का सम्मान करना चाहिए और संभावित के हितों के बारे में आमतौर पर बातचीत सिर्फ संभावित के साथ ही होना चाहिए, किसी अन्य व्यक्ति/परिवार के सदस्यों से तब ही इसके बारे में बातचीत की जानी चाहिए जब संभावित ने ऐसा करने के लिए कहा हो.

#### **5. गुमराह करने वाले बयान/गलत जानकारी/गलत तरीके से बिक्री की इजाजत नहीं**

DSA, DST, TME या BDE और/या उसके कर्मचारियों/प्रतिनिधियों को ऐसा नहीं करना चाहिए:

ए) नावी द्वारा पेशकश की गई किसी उत्पाद/सेवा के बारे में संभावित को गुमराह करना;

बी) नावी के कारोबार या संगठन के नाम के बारे में संभावित को गुमराह करना या खुद को गलत तरीके से नावी का कर्मचारी बताना;

सी) नावी की तरफ से उसकी किसी सुविधा/सेवा के बारे गलत/अनाधिकृत वचन देना;

डी) ब्याज दर, मंजूर लोन की राशि ,जरूरी जमानत/प्रतिभूति के बारे में गलत जानकारी देकर नावी के उत्पादों/सेवाओं की गलत तरीके से बिक्री.

उच्च स्तर का सेवा मानक बनाए रखने के लिए नावी के कर्मियों या कर्मचारियों द्वारा समय-समय पर प्रशिक्षण सत्र चलाना चाहिए.

## 6.टेलीमार्केटिंग का शिष्टाचार

### कॉल से पूर्व

- ए) 09:30 बजे से पहले और 19:00 बजे के बाद कोई कॉल नहीं, जबतक कि खासकर इसके लिए अनुरोध न किया गया हो;
- बी) बार-बार कॉल न किया जाए.

### कॉल के दौरान

- ए) अपने, अपनी कंपनी और अपने प्रमुख की पहचान बताएं;
- बी) बातचीत जारी रखने के लिए इजाजत मांगें;
- सी) इजाजत न मिले तो क्षमा मांगते हुए विनम्रता से कॉल काट दें;
- डी) अपने कॉल करने की वजह बताएं;
- ई) कभी भी बात को बीच में काटने या बहस करने की कोशिश न करें;
- एफ) जहां तक संभव हो ऐसी भाषा में बात करने की कोशिश करें जिसमें संभावित/ग्राहक सबसे ज्यादा सुविधाजनक महसूस करता हो;
- जी) बातचीत को सिर्फ कामकाज से संबंधित ही रखने की कोशिश करें;
- एच) आगे कब कॉल कर सकते हैं या अगली विजिट कब कर सकते हैं इसके बारे में संभावित/ग्राहक से पुष्टि करें;
- आई) संभावित/ग्राहक यदि मांगता है तो उसे अपने टेलीफोन सुपरवाइजर या नावी के अधिकारी का संपर्क विवरण दें;
- जे) बातचीत के लिए समय देने के लिए संभावित/ग्राहक का धन्यवाद दें.

### कॉल के बाद

ए) ऐसे संभावित/ग्राहक के बारे में नावी को फीडबैक दे जिसने खुद को 'डू नॉट डिस्टर्ब' श्रेणी में रखने की इच्छा जताई हो.

## **7. उपहार या रिश्वत**

DSA, DST, TME या BDE को किसी भी संभावित से किसी तरह का उपहार या किसी तरह की रिश्वत नहीं लेनी चाहिए. यदि किसी DSA, DST, TME या BDE को किसी संभावित/ग्राहक से कोई रिश्वत या किसी तरह की भुगतान की पेशकश की जाती है तो उसे इसकी जानकारी अपने प्रबंधन को देनी चाहिए.

## **8. विजिट/कॉन्टैक्ट करते समय इन बातों की रखें सावधानी**

DSA, DST, TME या BDE और/या उसके कर्मचारियों/प्रतिनिधियों को करना चाहिए:

ए) संभावित के पर्सनल स्पेस का सम्मान करें और उससे पर्याप्त दूरी बनाए रहें;

बी) किसी संभावित के आवास/दफ्तर के अंदर उसकी इच्छा के बगैर प्रवेश न करें;

सी) बड़ी संख्या में लोगों के साथ संभावित के आवास/दफ्तर का विजिट न करें;

डी) संभावित की निजता का सम्मान करें;

ई) यदि आपके विजिट के समय संभावित मौजूद न हो और उसके परिजन या ऑफिस के सहकर्मी ही मिलते हैं, तो विजिट खत्म कर संभावित से फिर फोन से बातचीत का अनुरोध कर विजिट खत्म करें. हालांकि, संभावित से ऐसे समय ही संपर्क किया जाना चाहिए जब विजिट से उसे किसी तरह की असुविधा न हो;

एफ) संभावित/ग्राहक यदि मांगता हो तो उसे अपना टेलीफोन नंबर, सुपरवाइजर का नाम या नावी अधिकारी का संपर्क विवरण दें;

जी) संभावित के साथ बातचीत कामकाज के बारे में ही और उससे पेशेवर दूरी बनाए रखें.

## **9. लेटर और अन्य संचार का रखरखाव**

संभावित को किसी भी तरह का लेटर/कम्युनिकेशन सिर्फ नावी द्वारा मंजूर तरीके एवं फार्मेट में भेजा जाना चाहिए.

## 10. रिकॉर्ड/बहीखाते और मनोनयन की शर्तें

ए) नावी को सभी बहीखातों, रिकॉर्ड और सीधी बिक्री सेवाओं से जुड़ी जानकारियों तक पहुंच जरूर मिलनी चाहिए;

बी) मनोनयन की शर्तों में इस तरह के नियंत्रण की बात समाहित होना चाहिए ताकि ग्राहक के डेटा की गोपनीयता सुनिश्चित हो और सुरक्षा में चूक और ग्राहक संबंधी गोपनीय जानकारी लीक होने के मामले में DSA, DST, TME या BDE की जवाबदेही तय हो;

सी) मनोनयित DSA, DST, TME और BDE के बारे में नावी को भी अद्यतन डेटा बेस बनाए रखना होगा;

डी) कारोबार की निरंतरता सुनिश्चित करने के लिए किसी आकस्मिक हालात के लिए योजना जरूर तैयार रहनी चाहिए;

ई) नावी को यह अधिकार होगा कि वह DSA, DST, TME और BDE की ऑडिट करे, चाहे आंतरिक या बाह्य ऑडिटर के द्वारा या ऐसे एजेंट के द्वारा जो उसकी तरफ से काम करने के लिए नियुक्त हुए हों और उसे DSA, DST, TME या BDE के बारे में नावी की सेवाओं से जुड़े किसी भी तरह के ऑडिट या रीव्यू रिपोर्ट की कॉपी हासिल करने का अधिकार होगा;

एफ) भारतीय रिजर्व बैंक या उसके द्वारा अधिकृत व्यक्तियों को इस बात की इजाजत होगी कि वे DSA, DST, TME या BDE एजेंट को दिए, उनके पास रखे या उनको हासिल किसी भी तरह के दस्तावेज, लेन-देन के रिकॉर्ड और अन्य जरूरी जानकारी तक पहुंच हासिल कर सकें

जी) मनोनयन खत्म होने के बाद भी संभावित/ग्राहक की जानकारी की गोपनीयता को बनाए रखना होगा;

एच) इस संबंध में यह प्रावधान किया जाएगा कि नावी के कानूनी/नियामक बाध्यताओं के मुताबिक DSA, DST, TME या BDE दस्तावेजों और डेटा का संरक्षण करें.

#### **11. DSA, DST, TME या BDE और/या उसके कर्मचारियों/प्रतिनिधियों का प्रशिक्षण**

DSA, DST, TME या BDE और/या उसके कर्मचारियों/प्रतिनिधियों को यह सुनिश्चित करना होगा कि जब भी नावी के कर्मियों या कर्मचारियों द्वारा प्रशिक्षण सत्रों का आयोजन होगा, वे उनमें शामिल होंगे. यह प्रशिक्षण DSA, DST, TME या BDE द्वारा दी जाने वाली सेवाओं में उच्च स्तर का सेवा मानक बनाए रखने के लिए दिया जाता है.

\*\*\*\*\*