

मॉस फाइनेन्सियल सर्विसेस लिमिटेड  
**MAS FINANCIAL SERVICES LIMITED**

**FAIR PRACTICE CODE**  
(उचित प्रक्रिया संहिता)



*The Power of Distribution*

30 जनवरी, 2019 को सम्पन्न बोर्ड में हुई समीक्षा

इस फैयर प्रैक्टिस कोड (संहिता) को फोन द्वारा, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरण द्वारा, इंटरनेट द्वारा प्रदान की जायें या किसी अन्य माध्यम द्वारा यह संहिता सभी सेवाओं और उत्पादों पर लागू होगी ।

ग्राहकों के प्रति वचनबद्धता:

1. सभी ग्राहकों के साथ उचित और विवेकपूर्ण तरीके से कार्य करने के लिए हम वादा करते हैं ।
  - इस संहिता की प्रामाणिक प्रक्रिया और वचनबद्धता का उत्पादन और सेवाओं के निष्पादन में हमारे कर्मचारी प्रक्रिया और व्यवहार में पालन करेंगे ।
  - हमारे उत्पादकों और सेवाओं का संबंधित कानून और विनियमों का अक्षरशः उत्साह से पूरा करेंगे ।
  - ग्राहकों के साथ हमारा व्यवहार सौहार्दपूर्ण होकर ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धान्तों के अनुसार होगा ।
2. हमारी वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की कार्य प्रणाली की जानकारी ग्राहकों को समझने के लिए -
  - ग्राहक सूचना किसी एक या इससे अधिक भाषा में नीचे दर्शाई भाषाओं में दी जाती है-
    1. हिन्दी
    2. अंग्रेजी या
    3. उपयुक्त स्थानीय भाषा में
  - हम सुनिश्चित करते हैं कि हमारे विज्ञापन और प्रगति संबंधी सामग्री स्पष्ट हो और भ्रामक न हो।
  - सुनिश्चित करना कि ग्राहकों को हमारे उत्पादों और सेवाओं की शर्तें और परिस्थिति तथा ब्याज दर / सेवा प्रभार की स्पष्ट जानकारी दी जाए ।
  - ग्राहकों को कौन-कौन से लाभ हैं ? वे लाभ कैसे प्राप्त कर सकते हैं ? वित्तीय उलझने क्या हैं ? और पूछताछ के लिए वे किससे और कैसे संपर्क करे की सूचना ग्राहकों को देना ।
3. ग्राहकों को उत्पादों और सेवाओं के उपयोग के बारे में निम्नानुसार सहायता करना -
  - ग्राहकों को नियमित रूप से अद्यतन उपयुक्त जानकारी देना ।
  - ग्राहकों को ब्याज दरों में प्रभारों या शर्तों और निबन्धनों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देना ।
4. कम्पनी द्वारा कोई त्रुटि होने पर उसका सहानुभूतिपूर्वक शीघ्र समाधान करना:
  - कम्पनी द्वारा की गई त्रुटियों को शीघ्र सुधारना और उन पर कोई प्रभार लगाया गया है तो उसे निरस्त करना ।
  - ग्राहकों की शिकायतों का शीघ्र निपटान करना ।
  - शिकायतों के निपटान पर संतुष्ट नहीं होने की स्थिति में ग्राहक को शिकायत भेजने का तरीका बताना ।
  - तकनीकी कारणों से असफलता की समस्याओं को कम करने संबंधी उपयुक्त विकल्प बताना ।
5. संहिता के प्रचार हेतु, कम्पनी करेगी -
  - अनुरोध पर इस संहिता को काउन्टर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार साधनों या मेल पर उपलब्ध करेगी ।
  - इस बात को कम्पनी सुनिश्चित करेगी की उसके कर्मचारी संहिता से संबंधित जानकारी देने हेतु प्रशिक्षित हैं और संहिता को व्यवहार में लाएंगे ।
6. पक्षपात या भेदभाव न करने की नीति को अपनाएगी और व्यवहार में लाएगी:
  - कम्पनी आयु, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या अशक्तता (दिव्यांगता) के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी ।

## प्रकरटीकरण और पारदर्शिता:

1. नीचे बताए अनुसार कम्पनी किसी एक माध्यम से ब्याज दर, सामान्य शुल्क और प्रभारों की सूचना प्रदान करेगा ।
  - शाखाओं में नोटिस लगाना ।
  - टेलीफोन या सहायता सेवाओं के माध्यम से ।
  - सहायता कक्ष/नामित कर्मचारी के माध्यम से ।
2. संभावित ग्राहकों के मामलों में कम्पनी निम्न सूचना देगी -
  - ग्राहक जिन सेवाओं और उत्पादों की इच्छा रखता है उनकी मुख्य विशेषताओं के साथ स्पष्ट सूचना प्रदान करेगी ।
  - किसी भी प्रकार की सेवा या उत्पाद जो ग्राहक की अपेक्षाओं की पूर्ति करता है उसकी जानकारी प्रदान करना ।
  - ग्राहकों को यह बता दें कि कानूनी, नियामक और आन्तरिक पॉलिसी की जरूरतों का अनुपालन करने के लिए उसकी पहचान और पते की पुष्टि करने हेतु, कौन-सी जानकारी आवश्यक है ।
3. जो ग्राहक बन गए हैं, कम्पनी उन्हें निम्न जानकारी देगी -
  - उन्हें उत्पादों की मुख्य विशेषताओं के साथ-साथ लागू होने वाले (प्रयोज्य) ब्याज दर / शुल्क और प्रभारों की अतिरिक्त जानकारी देगी ।
4. ब्याज-दरें  
कम्पनी ग्राहकों को निम्न जानकारी देगी-
  - जमा और ऋण दोनों की ब्याज-दरें जो उस पर लागू होंगी ।
  - उसके ऋण खाते में जमाओं या प्रभारों पर ब्याज का भुगतान कब किया गया ?
  - ब्याज की गणना की पद्धति और उसके खातों में ब्याज लागू कैसे किया गया ?
5. ब्याज दरों में परिवर्तन:
  - कम्पनी जब अपने उत्पादों की ब्याज दरों में परिवर्तन करेगा तो वह ग्राहकों को सूचित करेगा ।
6. शुल्क और प्रभार:
  - कम्पनी बिना प्रभार के मुफ्त प्रदान की जाने वाली सेवाओं की सूची को अपनी शाखाओं में प्रदर्शित करेगी ।
  - ग्राहक द्वारा पसन्द किए गए उत्पादों और सेवाओं पर लागू टेरिफ (दर-सूची) अनुसूची की विस्तृत जानकारी कम्पनी अपने ग्राहकों को देगी ।
  - ग्राहक द्वारा पसन्द उत्पादों / सेवाओं पर लागू शर्तों और निबन्धनों में से किसी का उल्लंघन करने / अनुपालन नहीं करने के मामले में वसूले जाने वाले जुर्माने की जानकारी कम्पनी को अपने ग्राहकों को देना होगी ।
7. शुल्क और प्रभार में परिवर्तन:
  - यदि कम्पनी किसी प्रभार में परिवर्तन करती है या नया प्रभार लागू करती है तो इसके प्रभावी होने / वसूलने से एक माह पूर्व अधिसूचित करना होगा ।
8. शर्तें और निबन्धन:
  - जो ग्राहक उत्पादों और सेवाओं का पहली बार उपयोग कर रहे हैं उन्हें संबंधित सेवाओं की शर्तों और निबन्धनों के विषय में सलाह दें, जिन्हें कम्पनी को देने के लिए कहा गया है ।

- सभी शर्तों और निबन्धन उचित हों और संबंधित अधिकार, दायित्व और बाध्यताओं के अनुसार होते हुए, जहाँ तक संभव हो स्पष्ट और आसान भाषा में हो ।

#### 9. शर्तों और निबन्धनों में परिवर्तन:

- शर्तों और निबन्धनों में किए गए परिवर्तन की दशा में निम्न में से किसी एक के माध्यम से ग्राहकों को सूचित किया जाए ।
  - i. व्यक्तिगत सूचना द्वारा
  - ii. प्रत्येक शाखा के नोटिस बोर्ड द्वारा
  - iii. इन्टरनेट से, ईमेल और वेबसाइट को शामिल कर
  - iv. समाचार पत्र
- सामान्यतः परिवर्तन नोटिस देते हुए भविष्य से प्रभावी किये जाएँ ।
- यदि कोई परिवर्तन बिना नोटिस के किया जाता है तो इस परिवर्तन को 30 दिनों के भीतर अधिसूचित किया जाए ? यदि परिवर्तन ग्राहक के लिए अलाभकारी या हानिकारक हैं तो 60 दिनों में वह अपना खाता बिना किसी नोटिस के बिना किसी अतिरिक्त प्रभार या ब्याज दिए बन्द कर सकता है या बदल सकता है ।
- एक वर्ष के अन्दर बड़े परिवर्तन या कई कोई परिवर्तन करने पर ग्राहक को सूचित किया जाएगा और अनुरोध पर नई शर्तों और निबन्धनों के परिवर्तन के संक्षिप्त विवरण की नकल (कॉपी) दी जाएगी ।

#### विज्ञापन, मार्केटिंग और बिक्री:

##### 1. कम्पनी सुनिश्चित करेगी ।

- यह सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन और प्रसार सामग्री स्पष्ट है तथा भ्रामक नहीं है ।
- प्रसार सामग्री या मीडिया के किसी भी विज्ञापन में जिसमें उत्पादों या सेवाओं की ओर ध्यान आकर्षित किया गया है, उसमें ब्याज दर का संदर्भ भी शामिल किया जाएगा । कम्पनी यह भी उसमें दिखाएगी कि क्या अन्य शुल्क और प्रभार लागू होंगे तथा अनुरोध पर संबंधित शर्तों और निबन्धनों की विस्तृत जानकारी उपलब्ध है ।
- यदि कम्पनी सहायक सेवाओं के लिए तीसरी पार्टी की सेवाएँ लेती है तो कम्पनी यह सुनिश्चित करेगी कि वह तीसरी पार्टी उसी गोपनीयता के साथ ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को सुरक्षित रखेगी जैसे कि कम्पनी रख रही है।
- कम्पनी के प्रतिनिधि / कुरियर या डायरेक्ट सीलिंग एजेंट (DSA) द्वारा किए गए किसी भी गलत आचरण की कोई भी शिकायत ग्राहक से मिलती है तो उसकी जाँच पड़ताल कर शिकायत का निराकरण करते हुए भरपाई के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे ।

#### गोपनीयता और विश्वसनीयता:

1. ग्राहकों की सभी जानकारी के प्रति कम्पनी गोपनीयता और विश्वसनीयता बनाए रखेगी और निम्नलिखित सिद्धान्तों और नीतियों के तहत संचालित होगी । कम्पनी ग्राहक का लेखा खाता जो उसके द्वारा या किसी अन्य द्वारा प्रदान किया गया हो उससे संबंधित जानकारी दूसरी कम्पनीयों को शामिल करते हुए निम्न अपवादों को छोड़कर किसी को नहीं देगी ।
  - यदि जानकारी किसी कानून के तहत दी जानी हो ।
  - यदि यह कर्तव्य बनता है कि जनता के हित में जानकारी प्रकट करना आवश्यक है ?
  - यदि कम्पनी के हित में जानकारी देना जरूरी हो, परंतु उसका उपयोग किसी ग्राहक के लिए अथवा संबंधित खाते की जानकारी किसी व्यक्ति को या मार्केटिंग में देने का कारण नहीं होना चाहिए इसमें समूह की अन्य कम्पनी भी शामिल हैं ।
  - यदि ग्राहक कम्पनी को जानकारी प्रकट करने का कहता है या ग्राहक की अनुमति से दी जा सकती है ।
  - यदि कम्पनी को ग्राहक का संदर्भ देने को कहा जाता है तो कम्पनी उसकी लिखित अनुमति पहले प्राप्त करेगी ।
  - कम्पनी के पास रखी व्यक्तिगत जानकारी देखने / पढ़ने के लिए ग्राहक को उसके अधिकारों संबंधी विद्यमान कानून कायदे की जानकारी देनी होगी ।

- कंपनी ग्राहक की निजी जानकारी का मार्केट में उपयोग करने के लिए किसी व्यक्ति को नहीं देगी। इसमें दूसरे हाउसिंग फाइनेन्स कोर्पोरेशन (एच.एफ.सी.) का समावेश भी है जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से ऐसा करने के लिए प्राधिकृत नहीं करता है।

## 2. साख संदर्भ के लिए अभिकरण (एजेन्सी)

- जब ग्राहक खाता खोलता है तब कम्पनी उसे सूचित करेगी कि उसके खाते में बताई गई जानकारी साख सन्दर्भ एजेन्सियों को जाँच-पड़ताल के लिए भेजी जा सकती है।
- कम्पनी साख संदर्भ एजेन्सियों (क्रेडिट रेफरेन्स एजेन्सी) को ग्राहक की ऋण संबंधी व्यक्तिगत जानकारी देनदार कम्पनियों को दे सकती है। यदि
  - i. ग्राहक भुगतान करने में पीछे (अनियमित) रह गया है।
  - ii. बकाया राशि में कोई विवाद नहीं है।
  - iii. ग्राहक ने ऐसा कोई प्रस्ताव नहीं रखा है कि कंपनी ने उसकी मांग के अनुसार उसकी देनदारी की चुकौती के संबंध में संतोष हो गया है।
- कम्पनी साख संदर्भ एजेन्सी को ग्राहक के खाते संबंधी दूसरी जानकारी भी दे सकती है। यदि ग्राहक ने ऐसा करने की अनुमति दी हो।
- कम्पनी ने साख संदर्भ एजेन्सी को जो जानकारी प्रदान की है उनकी ग्राहक द्वारा मांग करने पर जानकारी की नकल (कॉपी) देनी होगी।

## देय राशि की वसूली:

1. जब ऋण दिया जाता है तब कम्पनी ग्राहक को राशि चुकता करने की प्रक्रिया, अवधि और आवधिक अन्तराल के बारे में बताएगी। इसके बावजूद यदि ग्राहक रकम चुकौती प्रक्रिया का पालन नहीं करता है तो देश के कानून के अनुसार बकाया रकम की वसूली के लिए एक सुनिश्चित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक के पास नोटिस भेजते हुए या व्यक्तिगतरूप से मुलाकात करते हुए सूचित किया जाना और / या जमानत (सिक्वोरिटी) का कब्जा किया जाना शामिल है।
2. कम्पनी ऋण वसूली नीति में विनम्रता, अच्छे आचरण और समझाईश के आधार पर काम रहेगी। कम्पनी ग्राहकों का भरोसा जीतने और प्रोत्साहन के लिए दीर्घकालीन संबंध बनाने में विश्वास रखती है। कम्पनी के कर्मचारी या कोई व्यक्ति जो बकाया रकम की वसूली / और जमानत (सिक्वोरिटी) का कब्जा करने के लिए प्राधिकृत किए गए हैं वे अनुरोध पर अपनी पहचान बताएँगे और कम्पनी द्वारा जारी किया गया प्राधिकार पत्र दिखाएँगे। कम्पनी ऋण की वसूली संबंधी सभी जानकारी ग्राहक को देगी और वसूल की जाने वाली रकम के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयास करेगी।
3. कम्पनी के सभी कर्मचारी या कोई भी व्यक्ति जो कम्पनी का वसूली या / और जमानत (सिक्वोरिटी) पर पुनः कब्जा करने के लिए प्राधिकृत किया गया है वह नीचे बताए मार्गदर्शी सिद्धान्तों का पालन करेंगे।
  - ग्राहक से साधारणतया उसकी पसंद की जगह पर और किसी निर्दिष्ट जगह नहीं रहने पर उसके निवास स्थल पर एवं निवास स्थल में उपस्थित न होने पर उसके व्यवसाय / कारोबार स्थल पर संपर्क किया जायेगा।
  - ग्राहक से मुलाकात के समय ही उसे अपनी पहचान और कंपनी के प्रतिनिधि होने का प्राधिकार- पत्र दिखाया जाएगा।
  - ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।
  - ग्राहक के साथ सभ्यता से पेश आएँ।
  - कम्पनी के प्रतिनिधि ग्राहक से 07.00 और 19.00 बजे के बीच संपर्क करेंगे, परंतु ग्राहक के व्यवसाय या कारोबार की विशेष परिस्थितियों के अनुसार अन्य समय में भी संपर्क किया जा सकता है।
  - यथा संभव ग्राहक के अनुरोध को ध्यान में रखते हुए बताए समय और विशिष्ट स्थान पर टेलीफोन नहीं करेंगे और अनुरोध का सम्मान किया जाएगा।
  - टेलीफोन का समय और संख्याओं के साथ-साथ वार्तालाप का सार रखने की व्यवस्था की जाएगी।
  - ऋण वसूली संबंधी सभी मतभेद एवं विवाद पारस्परिक और सुव्यवस्थित तरीके से सुलझाएँगे और समाधान के लिए सहयोग प्रदान किए जाएँगे।

- बकाया रकम की वसूली के लिए ग्राहक से निर्दिष्ट स्थान पर मुलाकात के दौरान विनम्रता और शिष्टता का ध्यान रखा जाएगा ।
- परिवार में किसी के निधन या किसी अन्य दुःखद घटना के अवसरों पर बकाया रकम की वसूली के लिए टेलीफोन / दौरे को टालना चाहिए ।

#### शिकायत और परिवाद:

##### 1. आंतरिक प्रक्रिया:

- यदि ग्राहक शिकायत करना चाहता है तो उसे बताया जाएगा कि -
  - i. शिकायत किस तरीके से की जाए ?
  - ii. शिकायत कहा की जा सकती है ?
  - iii. उत्तर की अपेक्षा कब रखी जाए ?
  - iv. जवाब के लिए किससे संपर्क करें ?
  - v. यदि ग्राहक शिकायत के परिणाम में संतुष्ट नहीं है, तो क्या करें ?
  - vi. ग्राहक के पास यदि कोई प्रश्न हो तो कम्पनी के कर्मचारी ग्राहक की मदद करेंगे ।
- शिकायत के शीघ्र और योग्य निराकरण के लिए ग्राहक को स्थान के साथ कंपनी की प्रक्रिया की जानकारी, विस्तार से बताई जाएगी ।
- यदि ग्राहक से शिकायत लिखित में प्राप्त होती है तो कम्पनी उसे एक सप्ताह के अन्दर प्राप्ति रसीद / उत्तर भेजेगी । यदि शिकायत कम्पनी के अधिसूचित फोन पर सहायता-केन्द्र या ग्राहक सेवा केन्द्र पर प्राप्त होती है तो ग्राहक को शिकायत की संदर्भ संख्या बताते हुए उचित समय में प्रगति से अवगत कराया जाना चाहिए ।
- शिकायत की जाँच पड़ताल के पश्चात् कम्पनी ग्राहक को निर्णायक जवाब भेजेगी या स्पष्टीकरण देगी कि जवाब देने में विलम्ब क्यों हो रहा है ? कम्पनी शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 6 (छः) सप्ताह की अवधि में शिकायत का जवाब देने का प्रयास करेंगी । यदि ग्राहक फिर भी संतुष्ट नहीं है तो उसे सूचित किया जाएगा कि आगे शिकायत फिर से किस प्रकार की जाए ?

#### अपने ग्राहक को जाने (के.वाय.सी.) मार्गदर्शिका:

1. खाता खोलने और चालु करने से पहले कम्पनी 'अपने ग्राहक को जाने' जैसी मार्गदर्शिका तैयार करती है ।
  - इसे तैयार करने के लिए कम्पनी ग्राहक को जरूरी दस्तावेज अथवा सबूत पेश करने के लिए कहेगी ।
  - कम्पनी के.वाय.सी. प्रमाण के लिए एन्टी मनी लॉन्ड्रींग अथवा कोई अन्य कानूनी जरूरत हेतु आवश्यक जानकारी प्राप्त करेगी । यदि किसी अतिरिक्त जानकारी का कहा जाता है, तो वह अलग से माँगी जायेगी और उसमें अतिरिक्त जानकारी माँगने का कारण बताया जाएगा । यह जानकारी देना स्वैच्छिक रहेगा ।
  - ग्राहक को खाता खोलने के लिए फार्म और दुसरी सामग्री देना आवश्यक है । इनमें सत्यापन-जांच के लिए जरूरी जानकारी विस्तार से देना आवश्यक है और के.वाय.सी. की जरूरतें पूरी करने के लिए रेकार्ड के लिए संबंधित जानकारी देना आवश्यक है ।

#### ऋण (Loan)

1. ऋण देने से पहले कम्पनी इस बात का निर्धारण करती है कि ग्राहक ऋण वापस करने की क्षमता रखता है या नहीं ! यदि कम्पनी ग्राहक को ऋण नहीं दे सकती है तो वह उसे ऋण नहीं देने का कारण बताएगी । यदि ग्राहक यह चाहता है कि उसकी देनदारी की जवाबदारी के लिए किसी की जमानत या गारंटी स्वीकार करनी चाहिए तो कम्पनी जमानतदार या गारंटी देने वाले व्यक्ति की वित्तीय स्थिति जानने के लिए ग्राहक से उनकी गोपनीय जानकारी देने के लिए अनुमति का कह सकती है अथवा कम्पनी उनके कानूनी सलाहकार को भी कह सकती है ।

- कम्पनी ग्राहकों को कानूनी सलाह लेने हेतु प्रोत्साहित करेगी कि वे सुनिश्चित हो जाएं कि उसके द्वारा जो वचनबद्धता ली है उसके संभावित परिणामों को समझ लिया है ।
- ग्राहक को यह बता दें कि गारंटी अथवा दूसरी जमानत देने से वे भी उसके बदले में उतने ही जवाबदार हैं जितना वह है, और
- उन्हें बता दे कि उनकी क्या जवाबदारी बनेगी ।

## 2. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया:

- ऋण उत्पादों की मांग के समय कम्पनी लागू ब्याज दर, उसका शुल्क और प्रभार कोई हो, अग्रिम भुगतान विकल्प या कोई अन्य बात जो लेनदार के हित को प्रभावित करती है उसकी जानकारी ग्राहक को दी जाए ताकि वह अन्य दूसरी कम्पनियों के साथ अर्थपूर्ण तुलनात्मक अध्ययन कर सके और ग्राहक द्वारा निर्णय लिया जा सके ।
- कम्पनी को ऐसी पद्धति विकसित करनी चाहिए कि ऋण संबंधी सभी आवेदनों की प्राप्ति रसीद भेजी जाए और प्राप्ति रसीद में समयबद्ध तरीके से यह भी जानकारी दी जाए कि ऋण आवेदन का निपटान कितने समय में किया जाएगा ?
- सामान्यतः ऋण के आवेदन की प्रक्रिया में सभी आवश्यक जानकारी कम्पनी आवेदन के साथ एकत्रित कर लेती है । परन्तु यदि किसी मामले में कोई अतिरिक्त सूचना की जरूरत हो तो ग्राहक को कहना चाहिए कि उससे फिर से तत्काल सम्पर्क किया जाएगा ।
- कम्पनी ऋण मंजूरी की जानकारी ग्राहक को शर्तों और निबन्धनों के साथ देगी ।
- अनुरोध पर कंपनी स्वयं के खर्च से ग्राहक द्वारा निष्पादित किए गए सभी ऋण के दस्तावेजों की प्रमाणित नकल, दस्तावेजों में बताए अनुलग्नकों के साथ देगी ।
- ऋण देने बाबत कम्पनी लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी । यद्यपि इस संबंध में कम्पनी को समाज की विभिन्न प्रकार की संस्थागत योजनाओं में भाग लेने / अथवा जाने से नहीं रोकेगी ।
- सभी बकाया रकम की चुकौती या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर कम्पनी सभी सिक्योरिटी या जमानत का अभित्याग करेगी । बशर्ते की उधारकर्ता के विरुद्ध कम्पनी का कोई कानूनी अधिकार या कोई अन्य दावा नहीं रहता है । यदि इस अधिकार का पालन किया जाता है तो दावे की शेष राशि एवं संबंधित दावों के चुकाये नहीं जाने / भुगतान नहीं किये जाने तक कंपनी के पास ही सिक्योरिटी बरकरार रहने के अधिकार से जुड़ी शर्तों के सम्पूर्ण विवरण की जानकारी उधारकर्ता (ऋणी) को दी जायेगी ।

## 3. गारंटीकर्ता (गारंटर)

यदि कोई व्यक्ति किसी ऋण की गारंटी लेता है तो उसे इन विषयों के बारे में सूचित किया जाएगा ।

- गारंटीकर्ता के रूप में उसकी जवाबदारी
- कम्पनी के प्रति देय राशि जिसकी वचनबद्धता उसके द्वारा ली जाएगी ।
- परिस्थितियाँ जब उसे अपनी देय राशि के भुगतान के लिए बुलाया जाएगा ।
- गारंटीकर्ता के रूप में वह राशि चुकाने में असफल होता है तो कम्पनी के पास उसके दूसरे धन के सहारे उपलब्ध है या नहीं ?
- क्या गारंटीकर्ता के रूप में उसकी देयता एक निर्दिष्ट परिणाम तक सीमित है या उसकी देयता असीमित है ।
- समय और परिस्थितियाँ जब गारंटीकर्ता के रूप में जवाबदारी से उसे विमुक्त किया जायेगा तथा इसके बारे में कम्पनी कैसे सूचित करेगी ।
- कम्पनी ऋण लेने वाले उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी महत्वपूर्ण विपरीत परिवर्तन के बारे में सूचित करेगा जिसके लिए गारंटी ली गई है ।

सामान्य:

कम्पनी ग्राहक को सूचित करेगी:

- इसमें उत्पादों के मुख्य लक्षण बताते हुए जिसमें लागू शुल्क और प्रभार भी शामिल हैं। ये ऋण की मंजूरी संबंधी पत्र-व्यवहार के लिए है।
- ग्राहक को यह सूचना दें कि उससे कौन-सी जानकारी / दस्तावेज की जरूरत है जिससे आवेदन को प्रस्तुत करने में मदद मिले। ग्राहक को यह भी सलाह दें कि उससे जिन दस्तावेजों की जरूरत है जैसे पहचान संबंधी, पता, नौकरी की स्थिति में कौन-कौन से दस्तावेजों की जरूरत है। अन्य ऐसे दस्तावेज जो कानून और नियामक प्राधिकारी की आवश्यकताओं को पूरा करने संबंधी संवैधानिक दस्तावेज हो सकते हैं।
- ऋण आवेदन में जो भरी गई जानकारी है उसका सत्यापन कारोबारी टेलीफोन पर संपर्क कर, और / अथवा व्यक्तिगत रूप से उसके निवास और / या व्यवसाय की जगह नियुक्त एजेन्सी द्वारा मुलाकात कर की जाए, यदि कम्पनी के लिए आवश्यक हो।
- कम्पनी ग्राहक को यह सलाह दे कि यदि ग्राहक के लेन-देन संबंधी लेखे की कम्पनी या / और पुलिस तथा अन्य जाँच एजेन्सी के साथ मिलकर जाँच पड़ताल करना आवश्यक समझे तो वह सहयोग करें।
- कम्पनी ग्राहक को यह सलाह दे कि यदि ग्राहक छल-कपट करता है तो वह उसके खाते में हुई समस्त हानियों के लिए जिम्मेदार होगा और ग्राहक बिना किसी वाजिब कारण के लापरवाही बरतता है और उसमें जो हानि होती है तो ग्राहक उसके लिए स्वयं जिम्मेदार होगा।
- कम्पनी ऋण आवेदन की प्राप्ति पर प्राप्ति रसीद दे दें। इसमें यह भी बताए कि उसके आवेदन का निपटान कब तक होगा ?
- कम्पनी ऋणी (उधारकर्ता) को लिखित में मंजूरी पत्र द्वारा अन्य तरीके से सूचना देंगे जिसमें-
  - (क) स्वीकृत ऋण की राशि
  - (ख) शर्तें और निबन्धन (वार्षिक दर सहित)
  - (ग) उसको लागू करने का तरीकाऔर उक्त शर्तों और निबन्धनों को ऋणी (उधारकर्ता) द्वारा स्वीकार करने संबंधी लिखित स्वीकृति रेकॉर्ड पर रखें।
- यह और कि कम्पनी के पास शिकायत निवारण हेतु एक शिकायत निवारण तंत्र की व्यवस्था होना चाहिए। इस व्यवस्था के तहत ग्राहक अपनी पूछताछ / विवाद / अनुरोध कम्पनी के शाखा कार्यालयों को भेज सकता है। बाद में शाखा कार्यालय उन विवादों / अनुरोध / पूछताछ को संबंधित विभाग को भेजेगा। फिर इस पूछताछ का निराकरण सी.आर.एम. विभाग द्वारा किया जाएगा। यदि किसी मामले में पूछताछ को उच्चस्तर पर कस्टमर रिलेशनशिप मैनेजर (सी.आर.एम.) प्रमुख के पास भेजा जाएगा और अंतिम रूप के प्रमुख आपरेंटिंग ऑफिसर के पास भेजा जाएगा।
- यदि पूछताछ का निराकरण किसी भी स्तर पर नहीं होता है तो इसे मैनेजर ऑपरेशन के पास भेजा जा सकता है।

प्रति,

सीनीयर प्रबन्धक (सी.आर.एम.)

मॉस फाइनेन्सियल सर्विसेस लिमिटेड,

4था माला, नारायण चैम्बर,

पतंग होटल के पीछे, आश्रम रोड,

अहमदाबाद-380009

टेलीफोन: 079-41106500

Email: mfs1@mas.co.in