

उचित व्यवहार संहिता (Fair Practice Code)

1. परिचय

यह एक अनिवार्य संहिता है, जो ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFCs) द्वारा अपनाए जाने वाले व्यावसायिक आचरण के न्यूनतम मानकों को निर्धारित करती है। यह ग्राहकों को संरक्षण प्रदान करती है तथा यह स्पष्ट करती है कि NBFCs से अपने व्यवसाय संचालन में किस प्रकार व्यवहार अपेक्षित है।

यह संहिता भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) के नियामकीय अथवा पर्यवेक्षी निर्देशों का स्थान नहीं लेती और न ही उन्हें निरस्त करती है। कंपनी समय-समय पर RBI द्वारा जारी सभी निर्देशों/दिशा-निर्देशों का पालन करेगी। संहिता के प्रावधान नियामकीय निर्देशों से उच्च मानक निर्धारित कर सकते हैं; ऐसे उच्च मानक प्रभावी रहेंगे क्योंकि यह संहिता ग्राहकों के प्रति हमारी प्रतिबद्धता के रूप में स्वेच्छा से अपनाई गई श्रेष्ठ प्रथाओं का प्रतिनिधित्व करती है।

2. पृष्ठभूमि

भारतीय रिज़र्व बैंक ने रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनीज़ - माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन) डाइरेक्शंस, 2025 तथा रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनीज़ - रिस्पोन्सिबल बिज़नेस कंडक्ट) डाइरेक्शंस, 2025 दिनांक 28 नवम्बर 2025 के अंतर्गत गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता संबंधी दिशा-निर्देश जारी किए हैं। इनमें कंपनी द्वारा अपनाई जाने वाली निष्पक्ष व्यवहार प्रथाओं को निर्धारित करने एवं आम जनता की जानकारी हेतु कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित करने का प्रावधान है। RBI द्वारा निर्धारित व्यापक दिशा-निर्देशों के अनुरूप, ACFL ने अपनी उचित व्यवहार संहिता तैयार की है।

3. उचित व्यवहार संहिता के उद्देश्य

- नियामक, स्व-नियामक संगठनों तथा ग्राहक संरक्षण सिद्धांतों के वैश्विक मानकों द्वारा प्रदान किए गए दिशा-निर्देशों को अपनाने हेतु एक व्यापक उचित व्यवहार संहिता विकसित करना।
- उचित व्यवहार संहिता के प्रभावी क्रियान्वयन हेतु परिचालन संबंधी दिशा-निर्देश तैयार करना।
- नीति दिशा-निर्देशों को सभी हितधारकों, विशेष रूप से ACFL के ग्राहकों एवं कर्मचारियों तक प्रभावी रूप से पहुंचाना।
- उचित व्यवहार संहिता के उच्च स्तर के अनुपालन को सुनिश्चित करने हेतु समीक्षा एवं पुनर्बलन तंत्र स्थापित करना।
- उचित व्यवहार संहिता के क्रियान्वयन में सुधार हेतु ग्राहकों से निरंतर प्रतिक्रिया/शिकायत प्राप्त करने का तंत्र विकसित करना।

4. ACFL के मूल मूल्य

ACFL अपनी सभी गतिविधियों में निम्नलिखित मूल्यों के प्रति प्रतिबद्ध है:

- नैतिकता
- पारदर्शिता
- प्रामाणिकता
- अनुशासन
- दृष्टिकोण, कार्यवाही एवं गुणवत्तापूर्ण सेवा प्रदायगी में विश्वसनीयता
- पारस्परिक सम्मान

कंपनी की उचित व्यवहार संहिता का उद्देश्य निम्नलिखित गतिविधियों सहित सभी कार्यों में इन मूल मूल्यों को सुनिश्चित करना है:

- शाखा, गांव अथवा क्षेत्र सर्वेक्षण
- समूह गठन
- ऋण आवेदन एवं मूल्यांकन
- अनिवार्य समूह प्रशिक्षण एवं समूह मान्यता परीक्षण
- ऋण स्वीकृति एवं वितरण
- उधारकर्ताओं के साथ संवाद
- ऋण वितरण के पश्चात दस्तावेजीकरण
- ऋण वसूली
- कर्मचारियों की भर्ती

सुविधा की दृष्टि से यह संहिता तीन भागों में विभाजित है।

भाग I: सामान्य दिशा-निर्देश

- 1.1.** उचित व्यवहार संहिता कार्यालय एवं शाखा परिसरों में प्रदर्शित की जाएगी।
- 1.2.** पारदर्शिता एवं निष्पक्ष ऋण व्यवहार के प्रति हमारी प्रतिबद्धता को दर्शाने वाला वक्तव्य ऋण कार्डों एवं शाखा परिसरों में स्थानीय/प्रचलित भाषा में प्रदर्शित किया जाएगा।
- 1.3.** प्रभावी ब्याज दर तथा शिकायत निवारण प्रणाली/तंत्र को कंपनी की वेबसाइट पर तथा सभी शाखाओं में स्थानीय/प्रचलित भाषा में प्रदर्शित किया जाएगा।
- 1.4.** ACFL ग्राहकों से KYC मानदंडों के अनुरूप संबंधित दस्तावेज प्राप्त करेगा। कंपनी ग्राहकों को सभी आवश्यक जानकारी भी उपलब्ध कराएगी, ताकि वे अन्य MFIs के साथ सार्थक तुलना कर सकें।
- 1.5.** ACFL प्रत्येक उधारकर्ता को ऐसी भाषा में, जिसे उधारकर्ता समझता हो/स्थानीय भाषा में, ऋण अनुबंध की प्रति उपलब्ध कराएगा। अनुबंध में उत्पाद एवं कंपनी से संबंधित सभी नियम एवं शर्तें स्पष्ट रूप से उल्लिखित होंगी।
- 1.6.** अनुबंध के अंतर्गत भुगतान को वापस मांगने/त्वरित करने अथवा प्रदर्शन से संबंधित निर्णय ऋण अनुबंध के अनुरूप होंगे।
- 1.7.** उधारकर्ता द्वारा इन नियमों एवं शर्तों की स्वीकृति तथा अन्य सभी संबंधित दस्तावेज अधिकृत व्यक्तियों द्वारा अभिलेख/सुरक्षित अभिरक्षा में रखे जाएंगे।
- 1.8.** फील्ड स्टाफ को व्यवहार संबंधी प्रशिक्षण प्रदान किया जाएगा। उन्हें व्यावसायिक गतिविधियों में लगाने से पूर्व मानक प्रशिक्षण भी प्रदान किया जाएगा।
- 1.9.** JLG सदस्यों को अनिवार्य समूह प्रशिक्षण (CGT) निःशुल्क प्रदान किया जाएगा। फील्ड अधिकारी प्रशिक्षण सामग्री के अनुसार उधारकर्ताओं को कंपनी, उत्पादों, प्रक्रियाओं, समूह गारंटी की अवधारणा, वित्त की मूल बातें एवं अनुशासन आदि से संबंधित प्रशिक्षण देंगे।
- 1.10.** कंपनी वित्तीय सेवाओं से संबंधित उपलब्ध कराई गई जानकारी को समझने में ग्राहकों को सक्षम बनाने और उनमें जागरूकता उत्पन्न करने का प्रयास करेगी।
- 1.11.** कंपनी ऋण अनुबंध के नियमों एवं शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, जब तक कि कोई ऐसी जानकारी ACFL के संज्ञान में न आए जो पूर्व में छिपाई गई हो।
- 1.12.** ग्राहकों के साथ संवाद के दौरान कंपनी के कर्मचारी सदैव निम्नलिखित सुनिश्चित करेंगे:

- a. सभी ग्राहक संवाद में विनम्र भाषा का प्रयोग करेंगे, मर्यादा बनाए रखेंगे और सांस्कृतिक संवेदनशीलताओं का सम्मान करेंगे।
 - b. ऐसा कोई व्यवहार नहीं करेंगे जिससे ग्राहक को किसी प्रकार की धमकी अथवा हिंसा का संकेत मिले।
 - c. बकाया वसूली हेतु शोक, बीमारी आदि जैसे अनुपयुक्त अवसरों पर ग्राहकों से संपर्क नहीं करेंगे।
 - d. अनुचित उत्पीड़न जैसे असामान्य समय पर उधारकर्ताओं को बार-बार परेशान करना, ऋण वसूली हेतु बल प्रयोग आदि नहीं करेंगे।
 - e. ग्राहकों की शिकायतों में कंपनी कर्मचारियों के असभ्य व्यवहार से संबंधित शिकायतें भी शामिल हो सकती हैं।
 - f. कर्मचारी ग्राहकों से कोई भी अवैध राशि नहीं लेंगे।
- 1.13.** उधारकर्ता के हित में कंपनी एक शिकायत निवारण अधिकारी नियुक्त करेगी। शिकायत निवारण तंत्र को कंपनी की वेबसाइट तथा कंपनी परिसरों में प्रदर्शित किया जाएगा।

भाग II: माइक्रो क्रेडिट प्रक्रिया

1. ऋण आवेदन एवं उनका प्रसंस्करण

- 1.1.** उधारकर्ता से सभी संवाद स्थानीय/प्रचलित भाषा या ऐसी भाषा में किए जाएंगे जिसे उधारकर्ता समझता हो।
- 1.2.** ऋण आवेदन पत्र में ऐसी आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती हो, ताकि उधारकर्ता किसी अन्य ऋणदाता द्वारा प्रदान की गई शर्तों एवं नियमों के साथ सार्थक तुलना कर सके और सूचित निर्णय ले सके। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन के साथ जमा किए जाने वाले दस्तावेजों का उल्लेख होगा।
- 1.3.** ग्राहकों को ऋण आवेदन पत्र प्राप्त होने की पावती दी जाएगी, जिसमें आवेदन के निपटान की समय-सीमा भी अंकित होगी।
- 1.4.** यदि उधारकर्ता के ऋण खाते के हस्तांतरण हेतु अनुरोध प्राप्त होता है, तो NBFC की सहमति अथवा आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- 1.5.** कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत सभी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोज़र/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगी।
- 1.6.** ग्राहक ऑनबोर्डिंग से लेकर ऋण वितरण तक की प्रक्रिया उधारकर्ताओं के लिए सरल एवं समय-कुशल होगी।

2. ऋण मूल्यांकन / ऋण वितरण - नियम एवं शर्तें

- 2.1.** फील्ड स्टाफ अनिवार्य समूह प्रशिक्षण (CGI) एवं ऋण मूल्यांकन प्रक्रिया के दौरान हमारी सेवाओं की सभी विशेषताओं, लाभों, नियमों/शर्तों तथा वार्षिक घटती शेष राशि के आधार पर ब्याज दर सहित सभी शुल्कों, प्रभारों एवं मूल्य निर्धारण की जानकारी देगा।
- 2.2.** कंपनी ऋण कार्ड एवं ऋण अनुबंध के माध्यम से उधारकर्ता को उसकी समझ की स्थानीय/प्रचलित भाषा में स्वीकृत ऋण राशि तथा वार्षिक ब्याज दर और उसके लागू करने की विधि सहित नियम एवं शर्तें लिखित रूप में सूचित करेगी तथा उधारकर्ता द्वारा इन नियमों एवं शर्तों की स्वीकृति का अभिलेख रखेगी।
- 2.3.** कंपनी ऋण स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को स्थानीय/प्रचलित भाषा में ऋण अनुबंध की प्रति तथा ऋण अनुबंध में उल्लिखित सभी संलग्नकों की प्रतियां उपलब्ध कराएगी।
- 2.4.** जहां लागू हो, कंपनी व्यक्तिगत ऋणों के ऋण अनुबंध में विलंबित पुनर्भुगतान हेतु लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज तथा ऋण पूर्व-भुगतान शुल्क को स्पष्ट/बोल्ड रूप में उल्लेखित करेगी। हालांकि, समूह ऋणों पर विलंबित पुनर्भुगतान एवं पूर्व-भुगतान शुल्क लागू नहीं होंगे।

2.5. RBI के KYC दिशा-निर्देशों का पालन किया जाएगा तथा उधारकर्ता की पुनर्भुगतान क्षमता सुनिश्चित करने हेतु आवश्यक समुचित परीक्षण किया जाएगा।

3. ऋण वितरण तथा नियम एवं शर्तों में परिवर्तन

3.1. कंपनी वितरण अनुसूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों एवं शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना उधारकर्ता को उसकी समझ की स्थानीय/प्रचलित भाषा में देगी।

3.2. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों एवं शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से लागू हों। इस संबंध में उपयुक्त शर्त ऋण अनुबंध में सम्मिलित की जाएगी।

3.3. अनुबंध के अंतर्गत भुगतान को वापस मांगने/त्वरित करने अथवा प्रदर्शन से संबंधित निर्णय ऋण अनुबंध के अनुरूप होंगे।

3.4. कंपनी सभी देयताओं के पुनर्भुगतान अथवा बकाया ऋण राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियां जारी करेगी, बशर्ते कि कंपनी के पास उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य दावे के संबंध में कोई वैध अधिकार अथवा ग्रहणाधिकार न हो। यदि सेट-ऑफ का ऐसा अधिकार प्रयोग किया जाना हो, तो उधारकर्ता को शेष दावों के पूर्ण विवरण तथा उन शर्तों की सूचना दी जाएगी जिनके अंतर्गत NBFCs संबंधित दावा निपटान/भुगतान तक प्रतिभूतियां रख सकती हैं।

3.5. सभी ऋण स्वीकृतियां/वितरण केवल केंद्रीय स्थान अर्थात् शाखा परिसर में किए जाएंगे और इस कार्य में एक से अधिक व्यक्ति शामिल होंगे। इसके अतिरिक्त, वितरण प्रक्रिया की निकट निगरानी भी की जाएगी।

3.6. यह सुनिश्चित करने हेतु पर्याप्त कदम उठाए जाएंगे कि ऋण आवेदन प्रक्रिया जटिल न हो तथा ऋण वितरण पूर्व-निर्धारित समय-सीमा के अनुसार किया जाए।

3.7. प्रत्येक ऋण उत्पाद पर प्रभावी ब्याज दर, शुल्क एवं अन्य प्रभार सभी शाखाओं, क्षेत्रीय कार्यालय, मुख्य कार्यालय तथा जारी साहित्य (स्थानीय भाषा में) और वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाएंगे।

3.8. पारदर्शिता एवं निष्पक्ष ऋण व्यवहार के प्रति प्रतिबद्धता को व्यक्त करने वाला वक्तव्य स्थानीय भाषा में तैयार किया जाएगा तथा ACFL परिसरों और ऋण कार्डों में प्रदर्शित किया जाएगा।

4. सामान्य

4.1. कंपनी ऋण अनुबंध के नियमों एवं शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पूर्व में प्रकट न की गई कोई जानकारी कंपनी के संज्ञान में न आए।

4.2. यदि उधारकर्ता के ऋण खाते के हस्तांतरण हेतु अनुरोध प्राप्त होता है, तो कंपनी की सहमति अथवा आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

4.3. ऋण वसूली के संबंध में कंपनी अनुचित उत्पीड़न जैसे असामान्य समय पर उधारकर्ताओं को बार-बार परेशान करना, ऋण वसूली हेतु बल प्रयोग आदि का सहारा नहीं लेगी। चूंकि ग्राहकों की शिकायतों में कर्मचारियों के असभ्य व्यवहार से संबंधित शिकायतें भी शामिल होती हैं, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों से उचित तरीके से व्यवहार करने हेतु पर्याप्त प्रशिक्षण दिया जाए।

5. ऋण अनुबंध / ऋण कार्ड में प्रकटीकरण

5.1. ऋण अनुबंध स्थानीय/प्रचलित भाषा में होगा, जिसे उधारकर्ता समझता हो, तथा सभी संलग्नकों की प्रति, यदि कोई हो, उसके साथ उपलब्ध कराई जाएगी।

5.2. ऋण अनुबंध में निम्नलिखित विवरणों का प्रकटीकरण किया जाएगा:

5.2.1. ऋण की सभी नियम एवं शर्तें।

5.2.2. ऋण राशि।

5.2.3. ऋण का मूल्य निर्धारण अर्थात् वार्षिक ब्याज दर, प्रोसेसिंग शुल्क एवं बीमा प्रीमियम।

5.2.4. विलंबित भुगतान पर कोई दंड नहीं लगाया जाएगा।

5.2.5. उधारकर्ता से कोई सुरक्षा जमा/मार्जिन राशि नहीं ली जा रही है।

5.3. उधारकर्ता एक से अधिक SHG/JLG का सदस्य नहीं हो सकता।

5.4. ऋण स्वीकृति और पहली किस्त की देय तिथि के बीच की मोरेटोरियम अवधि नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी माइक्रो फाइनेंस इंस्टीट्यूशंस (रिज़र्व बैंक) निर्देशों के प्रावधानों के अनुसार होगी।

5.5. यह आश्वासन दिया जाएगा कि उधारकर्ता के डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।

5.6. ऋण अनुबंध की प्रति, उसके संलग्नकों सहित, उधारकर्ता को दी जाएगी।

5.7. ऋण कार्ड में निम्नलिखित विवरण होंगे:

5.7.1. उधारकर्ता की पर्याप्त पहचान संबंधी जानकारी।

5.7.2. APR प्रकटीकरण सहित Key Facts Statement (KFS)।

5.7.3. ऋण से जुड़ी अन्य सभी नियम एवं शर्तें।

5.7.4. सभी पुनर्भुगतानों, प्राप्त किस्तों और अंतिम निर्वहन की कंपनी द्वारा पावती।

5.7.5. शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण, जिसमें कंपनी के नोडल अधिकारी का नाम एवं संपर्क संख्या शामिल होगी।

5.7.6. ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियां ऐसी भाषा में होंगी जिसे उधारकर्ता समझता हो।

5.7.7. गैर-क्रेडिट उत्पादों का निर्गम उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से होगा तथा ऐसे उत्पादों की शुल्क संरचना ऋण कार्ड में स्पष्ट रूप से उधारकर्ता को सूचित की जाएगी।

6. ऋण मूल्य निर्धारण से संबंधित आचरण

6.1. माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर कोई पूर्व-भुगतान शुल्क नहीं लगाया जाएगा। विलंबित भुगतान पर कोई शुल्क, यदि लागू हो, तो केवल अतिदेय राशि पर लगाया जाएगा, संपूर्ण ऋण राशि पर नहीं।

6.2. कंपनी माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर लगाए जाने वाले न्यूनतम, अधिकतम एवं औसत ब्याज दरों को अपने सभी कार्यालयों, जारी साहित्य (सूचना पुस्तिका/पैम्फलेट) तथा वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी। यह जानकारी पर्यवेक्षी विवरणियों में भी शामिल की जाएगी और पर्यवेक्षी जांच के अधीन होगी।

6.3. ब्याज दर या किसी अन्य शुल्क में किसी भी परिवर्तन की सूचना उधारकर्ता को पर्याप्त समय पूर्व दी जाएगी और ऐसे परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से लागू होंगे।

6.4. अपने जागरूकता अभियानों के अंतर्गत स्व-नियामक संगठन (SROs)/अन्य उद्योग संघ किसी जिले में संचालित अपने सदस्यों द्वारा माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर लगाए जाने वाले ब्याज दरों की सीमा प्रकाशित कर सकते हैं। SROs/अन्य उद्योग संघ अपने सदस्यों को अत्यधिक/शोषणकारी ब्याज दरों से बचने हेतु संवेदनशील भी कर सकते हैं।

6.5. RBI भी NBFCs द्वारा माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर लगाए गए ब्याज संबंधी जानकारी उपलब्ध कराएगा।

7. कर्मचारियों का प्रशिक्षण

- 7.1.** कंपनी के पास कर्मचारियों के आचरण तथा उनकी भर्ती, प्रशिक्षण और निगरानी प्रणाली से संबंधित बोर्ड-अनुमोदित नीति होगी। यह नीति, अन्य बातों के साथ-साथ, कर्मचारियों की न्यूनतम योग्यता निर्धारित करेगी तथा ग्राहकों से व्यवहार हेतु आवश्यक प्रशिक्षण उपकरण प्रदान करेगी। कर्मचारियों के प्रशिक्षण में ग्राहकों के प्रति उपयुक्त व्यवहार विकसित करने वाले कार्यक्रम शामिल होंगे। ग्राहकों के प्रति कर्मचारियों के आचरण को उनके पारिश्रमिक ढांचे में उपयुक्त रूप से शामिल किया जाएगा।
- 7.2.** फील्ड स्टाफ को परिवार की आय एवं मौजूदा ऋण संबंधी आवश्यक जानकारी प्राप्त करने हेतु प्रशिक्षित किया जाएगा।
- 7.3.** उधारकर्ताओं को यदि कोई प्रशिक्षण दिया जाता है, तो वह निःशुल्क होगा।

8. ऋण वसूली से संबंधित दिशा-निर्देश

- 8.1.** कंपनी पुनर्भुगतान संबंधी कठिनाइयों का सामना कर रहे उधारकर्ताओं की पहचान, उनके साथ संवाद तथा उपलब्ध विकल्पों के संबंध में आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करने हेतु एक तंत्र स्थापित करेगी।
- 8.2.** वसूली उधारकर्ता और विनियमित संस्था (RE) द्वारा परस्पर सहमति से निर्धारित निर्दिष्ट/केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर की जाएगी। हालांकि, यदि उधारकर्ता लगातार दो या अधिक अवसरों पर निर्दिष्ट/केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित नहीं होता है, तो फील्ड स्टाफ को उधारकर्ता के निवास या कार्यस्थल पर वसूली करने की अनुमति होगी।
- 8.3.** कंपनी अथवा उसका एजेंट वसूली के लिए किसी भी कठोर तरीके का उपयोग नहीं करेगा। सामान्य अनुप्रयोग को सीमित किए बिना, निम्नलिखित व्यवहार कठोर माने जाएंगे:
- 8.3.1.** धमकीपूर्ण अथवा अपमानजनक भाषा का प्रयोग।
 - 8.3.2.** उधारकर्ता को लगातार फोन करना और/या सुबह 9:00 बजे से पहले तथा शाम 6:00 बजे के बाद फोन करना।
 - 8.3.3.** उधारकर्ता के रिश्तेदारों, मित्रों या सहकर्मियों को परेशान करना।
 - 8.3.4.** उधारकर्ताओं के नाम प्रकाशित करना।
 - 8.3.5.** उधारकर्ता या उसके परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने हेतु हिंसा अथवा अन्य समान साधनों का उपयोग या उपयोग की धमकी देना।
 - 8.3.6.** ऋण की वास्तविक सीमा या गैर-पुनर्भुगतान के परिणामों के बारे में उधारकर्ता को भ्रमित करना।
- 8.4.** कंपनी वसूली से संबंधित शिकायतों के निवारण हेतु एक समर्पित तंत्र रखेगी। इस तंत्र का विवरण ऋण वितरण के समय उधारकर्ता को प्रदान किया जाएगा।

भाग III: अन्य परिचालन दिशा-निर्देश

- 1.** ACFL भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा-निर्देशों का पालन करते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगा।
- 2.** उपरोक्त उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन को सुनिश्चित करने हेतु कंपनी के एक वरिष्ठ अधिकारी को नामित/निर्धारित किया जाएगा। इसके अनुपालन को सुनिश्चित करने हेतु ऑडिट एवं आवधिक निरीक्षण सहित आंतरिक नियंत्रण प्रणाली स्थापित की जाएगी। यह उचित व्यवहार संहिता सभी शाखाओं में स्थानीय भाषा में प्रदर्शित की जाएगी।