

## भानिक्स फाइनेंस एंड इन्वेस्टमेंट लिमिटेड उचित व्यवहार संहिता और शिकायत निवारण तंत्र

बोर्ड द्वारा अपनाई गई/ संशोधित की गई तिथि	इनके द्वारा समीक्षित किया गया	इनके द्वारा अनुमोदित किया गया	संस्करण संख्या	अंतिम समीक्षा तिथि
21 मार्च 2025	मुख्य कार्यकारी अधिकारी (सीईओ)	निदेशक मंडल	8	13 दिसंबर 2024

1. परिचय	3
2. मुख्य उद्देश्य	3
3. इलेक्ट्रॉनिक/ डिजिटल/ ऐप आधारित या अन्य माध्यमों से दस्तावेज़ीकरण	3
4. ऋण मूल्यांकन तथा नियम और शर्तें	4
5. नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण वितरण	4
6. प्रतिभूतियों को ज़ारी करना	4
7. सामान्य	5
8. ब्याज दर	5
9. शिकायत निवारण तंत्र	6
10. एनबीएफसी के लिए लोकपाल	7
11. अत्यधिक ब्याज दर का नियमन	8
12. गोपनीयता और भेदभाव	8
13. केवाईसी	8
14. गारंटर	9
15. उचित व्यवहार संहिता का अनुपालन	9

## 1. परिचय

उचित व्यवहार संहिता का उद्देश्य भानिक्स फाइनेंस एंड इन्वेस्टमेंट लिमिटेड ('बीएफआईएल' या 'कंपनी') से जुड़े सभी लोगों को वित्तीय सुविधाओं, ऋण और सेवाओं के संबंध में बीएफआईएल द्वारा अपनाए जाने वाले अभ्यासों के बारे में जानकारी प्रदान करवाना है, जो अपने ग्राहकों/उधारकर्ताओं को उनके द्वारा प्राप्त की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेने में सुविधा प्रदान करेगी। बीएफआईएल द्वारा स्वीकृत और वितरित किए जाने वाले किसी भी ऋण पर उचित व्यवहार संहिता लागू होगी।

बीएफआईएल ने भारतीय रिज़र्व बैंक ('आरबीआई') द्वारा समय-समय पर संशोधित किए गए गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए उचित व्यवहार संहिता के दिशा-निर्देशों के अनुसार उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) को अपनाया है, जिससे ग्राहकों के साथ उचित व्यवसाय और कॉर्पोरेट अभ्यासों में मानक स्थापित हो सकें। कंपनी समय-समय पर आरबीआई द्वारा निर्धारित मानकों के अनुरूप उचित व्यवहार संहिता को अपडेट करेगी। कंपनी संहिता की भावना और अपने व्यवसाय के लिए प्रयोज्यता का पालन करते हुए इस उचित व्यवहार संहिता का पालन करेगी।

## 2. मुख्य उद्देश्य

- अपने व्यवसाय को प्रचलित नियमों और विनियमों तथा कॉर्पोरेट प्रशासन सिद्धांतों के अनुसार संचालित करना।
- अपने ग्राहकों के साथ उचितता, पारदर्शिता और ईमानदारी के सिद्धांतों के साथ व्यवहार करना।
- अपने ग्राहकों को वित्तीय उत्पादों की व्यापक विशेषताओं को समझने में सहायता करना और उन्हें प्रमुख नियम और शर्तें समझाना जो उनकी क्रेडिट सुविधाओं की मंजूरी को नियंत्रित करती हैं।
- अपने ग्राहकों/उधारकर्ताओं के साथ उचित और मैत्रीपूर्ण संबंधों को बढ़ावा देना।
- ग्राहकों के लिए अधिक पारदर्शिता को सक्षम करना ताकि वे उत्पाद को बेहतर तरीके से समझ सकें और सूचित निर्णय ले सकें।

## 3. इलेक्ट्रॉनिक/ डिजिटल/ ऐप आधारित या अन्य माध्यमों से दस्तावेज़ीकरण

- संचार ग्राहकों/उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में या आवश्यकतानुसार स्थानीय भाषा में किया जाएगा।
- ऋण दस्तावेज़ सेट में, अन्य बातों के साथ, ऋण को नियंत्रित करने वाली व्यापक विशेषताएं तथा साथ ही नियम और शर्तें भी शामिल होंगी ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए जाने वाले नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और ग्राहक/उधारकर्ता सूचित निर्णय ले सकें।
- ऋण आवेदन फ़ॉर्म में उन दस्तावेज़ों का उल्लेख किया जाएगा जिन्हें उधारकर्ता द्वारा जमा करना आवश्यक है। इस बात का उल्लेख भी किया जाएगा कि विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से किस दर पर ब्याज लिया जाएगा।
- पूर्ण दस्तावेज़ों के साथ प्राप्त ऋण आवेदन के लिए एक पावती प्रदान की जाएगी। कंपनी अनुमानित समय सीमा के बारे में भी बता देगी जिसके भीतर पूर्ण आवेदन फ़ॉर्म जमा करने के बाद ऋण आवेदन को संसाधित किया जाएगा और उचित समय के भीतर उधारकर्ताओं को उनके ऋण आवेदन की स्थिति के बारे में सूचित किया जाएगा। विशिष्ट ऐप-आधारित/कागज़ रहित ऋण प्रदान किए जाने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता के पंजीकृत ईमेल पते पर ईमेल के माध्यम से विवरण भेजेगी।

#### 4. ऋण मूल्यांकन तथा नियम और शर्तें

- ऋण आवेदन कंपनी की क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रिया और ग्राहकों/उधारकर्ताओं की क्रेडिट योग्यता पर उचित परिश्रम के अधीन होंगे, जो ऋण आवेदन पर निर्णय लेने के लिए एक महत्वपूर्ण मानदंड साबित होंगे।
- बीएफआईएल ग्राहकों/उधारकर्ताओं को स्वीकृति पत्र के माध्यम से लिखित रूप में ऋण की स्वीकृत राशि के साथ-साथ वार्षिक ब्याज दर और उसके लागू करने के तरीके सहित नियम और शर्तों के बारे में भी सूचित करेगा। विशिष्ट ऐप-आधारित/कागज़ रहित ऋण प्रदान करने की स्थिति में, कंपनी उपरोक्त विवरणों को उधारकर्ता के पंजीकृत ईमेल पते पर ईमेल के माध्यम से सूचित करेगी।
- बीएफआईएल ग्राहकों/उधारकर्ताओं द्वारा ऋण की स्वीकृति को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों की स्वीकृति का रिकॉर्ड रखेगा। ऐप-आधारित/कागज़ रहित ऋण के मामले में, उधारकर्ता द्वारा स्वीकृत ऋण राशि या उसके हिस्से को वितरित करने का अनुरोध ऋण की स्वीकृति को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों की उधारकर्ता द्वारा स्वीकृति मानी जाएगी।
- ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय, बीएफआईएल सभी ग्राहकों/उधारकर्ताओं को ऋण समझौते/नियमों और शर्तों (यदि कोई हो) की एक प्रति और ऋण समझौते में उल्लिखित सभी संलग्नकों की एक प्रति प्रदान करेगा।
- ऋण अनुबंध में स्पष्ट रूप से देय राशि के देर से भुगतान/पुनर्भुगतान में देरी के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज को बोल्ट अक्षरों में निर्धारित किया जाएगा।
- ऋण समझौते में उधारकर्ता द्वारा बकाया राशि के देर से भुगतान/पुनर्भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्क को स्पष्ट रूप से बोल्ट में निर्धारित किया जाएगा।

#### 5. नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण वितरण

- बीएफआईएल आंतरिक दिशानिर्देश और प्रक्रिया तैयार करेगा ताकि यह निर्धारित और सुनिश्चित किया जा सके कि उधारकर्ताओं पर लगाई गई ब्याज दरें और प्रसंस्करण एवं अन्य शुल्क अत्यधिक न हों।
- ग्राहकों/उधारकर्ताओं द्वारा ऋण स्वीकृति के सभी नियमों और शर्तों का अनुपालन करने पर वितरण आरंभ किया जाएगा। बीएफआईएल ग्राहकों/उधारकर्ताओं को नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन, जैसे वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क आदि के बारे में स्थानीय भाषा या ग्राहकों/उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में सूचित करेगा।
- ब्याज दरों और अन्य शुल्कों में परिवर्तन, नियामक निर्देशों से उत्पन्न परिस्थितियों के अलावा भावी रूप से प्रभावित होंगे।
- समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को पुनः शुरू/तेज़ करने का निर्णय ऋण समझौते के नियमों और शर्तों के अनुसार होगा।

#### 6. प्रतिभूतियों को ज़ारी करना

बीएफआईएल सभी देय राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर प्रतिभूतियों (यदि कोई हो) को ज़ारी करेगा, बशर्ते कि बीएफआईएल का ग्राहकों/उधारकर्ताओं के खिलाफ कोई वैध अधिकार या हक हो। यदि ऐसा

सेट-ऑफ़ अधिकार प्रयोग किया जाना है, तो ग्राहकों/उधारकर्ताओं को उपरोक्त के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा और उन दावों और शर्तों के बारे में बताया जाएगा जिसके तहत बीएफआईएल प्रतिभूतियों को तब तक रख सकता है जब तक संबंधित दावे का निपटान/भुगतान न हो जाए।

## 7. सामान्य

- कंपनी ग्राहकों/उधारकर्ताओं के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज़ करेगी, सिवाय उन उद्देश्यों के लिए जो ऋण समझौते के नियम और शर्तों में दिए गए हैं (जब तक कि कंपनी के ध्यान में ग्राहकों/उधारकर्ताओं द्वारा पहले से बताई गई कोई नई जानकारी न आ जाए)।
- ऋण खाते को किसी अन्य एनबीएफसी, बैंक या वित्तीय संस्थान में स्थानांतरित करने के लिए उधारकर्ता द्वारा अनुरोध किए जाने की स्थिति में, कंपनी अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर अपना निर्णय बताएगी। ऐसा स्थानांतरण उधारकर्ता के साथ किए गए अनुबंध की शर्तों के अनुसार और कानून के अनुरूप होगा।
- ऋण की वसूली के मामले में, बीएफआईएल अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा, यानी उधारकर्ता को असामान्य समय पर लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारी / वसूली एजेंट ग्राहकों के साथ सही तरीके से व्यवहार करने के लिए उचित रूप से प्रशिक्षित हों।
- कंपनी चूक करने वाले ग्राहकों/उधारकर्ताओं द्वारा प्रदान की गई सुरक्षा, यदि कोई हो, को लागू करने की व्यवस्था कर सकती है। ऐसे सभी मामलों में, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि अपनी सुरक्षा को लागू करने, मूल्यांकन और प्राप्ति की पूरी प्रक्रिया उचित और पारदर्शी हो।
- कूलिंग ऑफ़/लुक-अप अवधि का अर्थ है वह समय अवधि जो उधारकर्ताओं को डिजिटल ऋण रद्द करने के लिए दी जाएगी, यदि उधारकर्ता ऋण जारी न रखने का निर्णय लेता है। कूलिंग ऑफ़/लुक-अप सात दिन या उससे अधिक अवधि वाले ऋणों के लिए तीन दिन का होगा और सात दिन से कम अवधि वाले ऋणों के लिए एक दिन का होगा। लुक-अप अवधि के बाद भी ऋण जारी रखने वाले उधारकर्ताओं के लिए, मौजूदा आरबीआई दिशानिर्देशों और कंपनी के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीतियों के अनुसार पूर्व-भुगतान की अनुमति जारी रहेगी।
- कंपनी उधारकर्ताओं को कूलिंग ऑफ़/लुक-अप अवधि के दौरान बिना किसी दंड के मूलधन और आनुपातिक वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) का भुगतान करके डिजिटल ऋण को रद्द करने का विकल्प देगी, जो कंपनी के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीतियों के अनुसार होगा।

## 8. ब्याज दर

- कंपनी उचित आंतरिक दिशानिर्देश और प्रक्रियाएं स्थापित करेगी ताकि ब्याज दरों, प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों का निर्धारण किया जा सके, जिसमें उचित व्यवहार संहिता में उल्लिखित दिशानिर्देशों को ध्यान में रखा जाएगा।
- ब्याज दरें ग्राहक/उधारकर्ता को स्वीकृति/ऋण प्राप्त करने के समय सूचित की जाएंगी। ब्याज दर को वार्षिक रूप में प्रदर्शित किया जाएगा ताकि उधारकर्ता को उस खाते पर चार्ज की जाने वाली सटीक दरों की जानकारी हो।

- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि वह अपने उधारकर्ताओं से किसी भी अनुचित रूप से अत्यधिक ब्याज दर न वसूले। अपने ग्राहक/उधारकर्ताओं के लिए ब्याज दर का निर्धारण व्यापक मापदंडों को ध्यान में रखते हुए किया जाएगा, जैसे ग्राहक/उधारकर्ता की जोखिम संबंधी प्रोफ़ाइल, मनी मार्केट में प्रचलित ब्याज दर की प्रवृत्ति, उधारी की लागत, ग्राहक/उधारकर्ता द्वारा पेश की गई प्राथमिक और संपार्श्विक सुरक्षा (यदि लागू हो), सौदे की संरचना, प्रतिस्पर्धियों द्वारा ली जाने वाली ब्याज दर और बीएफआईएल के साथ ग्राहक/उधारकर्ता का ऐतिहासिक ट्रैक रिकॉर्ड।
- कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के लिए स्वीकृत सभी फ्लोटिंग दर टर्म ऋणों पर पुरोबंध शुल्क / पूर्व-भुगतान दंड नहीं लेगी।
- ऋण देने का निर्णय और प्रत्येक ऋण खाते पर लागू ब्याज दर का आकलन केस-टू-केस आधार पर और कई मापदंडों के आधार पर किया जाएगा, जैसे उधारकर्ता की प्रोफ़ाइल और पुनर्भुगतान क्षमता, उधारकर्ता की अन्य वित्तीय प्रतिबद्धताएं, पिछले पुनर्भुगतान का ट्रैक रिकॉर्ड (यदि कोई हो), ऋण की अवधि आदि। सूचित की गई ब्याज दरें वार्षिक रूप में होंगी ताकि उधारकर्ता को उस खाते पर चार्ज की जाने वाली सटीक दरों की जानकारी हो।
- ऋण के लिए ब्याज, ऋण स्वीकृति की तिथि या ऋण समझौते के निष्पादन की तिथि से नहीं लिया जाएगा। ब्याज की गणना उस तिथि से की जाएगी जब ग्राहक को वास्तव में धनराशि वितरित की जाएगी।
- महीने के दौरान ऋण के वितरण या पुनर्भुगतान के मामले में, कंपनी पूरे महीने के लिए ब्याज नहीं लेगी, बल्कि केवल उस अवधि के लिए ब्याज लेगी जिसके लिए ऋण बकाया है।
- वितरण की वास्तविक तिथि ग्राहक के खाता विवरण में उल्लिखित होगी।
- यदि कंपनी अग्रिम में किश्तें एकत्र करने का प्रयास करती है, तो इसके बारे में उधारकर्ता को पूरी तरह से सूचित किया जाएगा, और कंपनी ब्याज लेने के लिए केवल शुद्ध ऋण राशि पर विचार करेगी।
- यदि कंपनी अग्रिम किश्तें एकत्र करना चाहती है, तो इसे उधारकर्ता को पारदर्शी रूप से सूचित किया जाएगा, और कंपनी ब्याज वसूलने के लिए केवल शुद्ध ऋण राशि पर विचार करेगी। ग्राहक से प्राप्त अग्रिम के लिए कंपनी अपनी प्रासंगिक प्रक्रियाओं और नीतियों के अनुसार ब्याज लाभ प्रदान करेगी।

## 9. शिकायत निवारण तंत्र

- वर्तमान में, ऋण देने के व्यवसाय में कड़ी प्रतिस्पर्धा हो रही है; अतः, उत्कृष्ट ग्राहक सेवा व्यापार की निरंतर वृद्धि के लिए एक महत्वपूर्ण उपकरण है।
- बीएफआईएल में, ग्राहक सेवा और संतुष्टि को मुख्य तौर पर ध्यान में रखा जाता है। कंपनी का मानना है कि शीघ्र और कुशल सेवा प्रदान करना केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए ही नहीं, बल्कि मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए भी आवश्यक है। बीएफआईएल ने ऐसी कई पहल शुरू की हैं जिनका उद्देश्य ग्राहक के अनुभव को बेहतर बनाना और एक प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करना है, जो ग्राहकों को एक संतुष्ट अनुभव प्रदान करे। कंपनी के शिकायत निवारण तंत्र को अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए एक संरचित प्रणाली बनाई गई है। यह प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि शिकायत निवारण न्यायसंगत और उचित हो तथा नियमों और विनियमों के निर्धारित ढांचे के भीतर हो।

ग्राहकों के लिए निम्नलिखित शिकायत निवारण तंत्र मौजूद है:

### **शिकायतों की संख्या में वृद्धि: पहला स्तर:**

ग्राहक/उधारकर्ता किसी भी प्रश्न/समस्या या शिकायत की स्थिति में कंपनी की सहायता टीम से संपर्क कर सकते हैं। ग्राहक/उधारकर्ता निम्नलिखित कर सकते हैं:

- ईमेल आईडी पर ईमेल भेजें: Grievance@Bhanix.in.
- आधिकारिक वेबसाइट www.bhanixfinance.com के माध्यम से कंपनी को लिख कर भेजें।

कार्यालय सोमवार से शुक्रवार (सार्वजनिक अवकाश को छोड़कर) सुबह 10.00 बजे से शाम 6.30 बजे तक खुला रहेगा।

### **शिकायतों की संख्या में वृद्धि: दूसरा स्तर:**

यदि ग्राहक/उधारकर्ता कंपनी से प्राप्त उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो वह शिकायत निवारण अधिकारी के पास इस मुद्दे को दोबारा उठा सकता/सकती है। नाम, पता और संपर्क विवरण निम्नलिखित हैं:

सुश्री पुष्पिंदर कौर

भानिक्स फाइनेंस एंड इन्वेस्टमेंट लिमिटेड,

पता: इंडियाना बिज़नेस सेंटर, 5वीं मंज़िल, 'बी' विंग, मकवाना रोड,

एम. वसांजी रोड के पास, मरोल नाका, अंधेरी (ईस्ट), मुंबई – 400059

टेलीफ़ोन नंबर: 9983107444

ईमेल आईडी: [Grievance@Bhanix.in](mailto:Grievance@Bhanix.in)

बीएफआईएल प्रत्येक शिकायत का जवाब, शिकायत प्राप्त होने की तिथि से एक महीने के भीतर देने का प्रयास करेगा।

### **शिकायतों की संख्या में वृद्धि: तीसरा स्तर:**

यदि शिकायत 30 (तीस) दिनों की अवधि के भीतर हल नहीं होती है, तो ग्राहक/उधारकर्ता यहां अपील कर सकता है:

प्रभारी अधिकारी

गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक, तीसरी मंज़िल, आरबीआई बायकुला कार्यालय भवन

मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने, बायकुला, मुंबई-400 008.

ईमेल आईडी: [nbfcomumbai@rbi.org.in](mailto:nbfcomumbai@rbi.org.in)

टेलीफ़ोन नंबर 022-2302-814

## 10. एनबीएफसी के लिए लोकपाल

### a. **रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021**

रिज़र्व बैंक की एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के अंतर्गत शामिल बीएफआईएल उक्त योजना में दिए गए निर्देशों के अनुसार नोडल अधिकारी और प्रधान नोडल अधिकारी की नियुक्ति करेगी।

**b. आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति**

बीएफआईएल 'गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति' पर 15 नवंबर, 2021 को जारी परिपत्र के तहत निर्धारित मानदंडों को पूरा करने पर आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति करेगी और लागू होने पर संबंधित दिशानिर्देशों का पालन करेगी।

**11. अत्यधिक ब्याज दर का नियमन**

- उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन फ़ॉर्म में ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं को विभिन्न ब्याज दरें चार्ज करने के कारणों का खुलासा किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- ब्याज दरें और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाएंगे या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किए जाएंगे। वेबसाइट पर या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में बदलाव होने पर अपडेट किया जाएगा।

**12. गोपनीयता और भेदभाव**

बीएफआईएल ग्राहकों की पूरी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय रखेगा और किसी भी तीसरे व्यक्ति को जानकारी तब तक नहीं बताएगा जब तक कि नियामकों या क्रेडिट एजेंसी सहित किसी कानून या सरकारी अधिकारियों द्वारा आवश्यक न हो या जहां जानकारी को ग्राहक द्वारा दी गई अनुमति से साझा किया जा सकता है।

बीएफआईएल अपने ग्राहकों के साथ जाति, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। हालांकि, ऋण उत्पादों में उल्लिखित प्रतिबंध (यदि कोई हो) लागू रहेंगे।

**13. केवाईसी**

बीएफआईएल अपने ग्राहकों को केवाईसी दिशानिर्देशों की आवश्यकताओं के बारे में समझाएगा और ऋण स्वीकृति, खाता खोलने और संचालन से पहले ग्राहक की पहचान स्थापित करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों के बारे में सूचित करेगा।

बीएफआईएल केवल वही जानकारी प्राप्त करेगा जो कंपनी के केवाईसी, एंटी-मनी लॉन्ड्रिंग या किसी अन्य कानूनी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए ज़रूरी है। यदि कोई अतिरिक्त जानकारी मांगी जाती है, तो इसे अलग से मांगा जाएगा और ऐसी अतिरिक्त जानकारी प्राप्त करने का उद्देश्य स्पष्ट किया जाएगा।

#### 14. गारंटर

जब किसी व्यक्ति को ऋण के लिए गारंटर माना जाता है, तो बीएफआईएल उसे पावती के तहत निम्नलिखित की जानकारी देगा:

- गारंटी पत्र/विलेख जिसमें गारंटर के रूप में उत्तरदायित्व की शर्तें वर्णित होंगी ।
- बीएफआईएल को उधारकर्ता द्वारा ऋण सेवा में किसी भी चूक के बारे में उसे सूचित करना आवश्यक है, जिसके लिए वह एक गारंटर है।

#### 15. उचित व्यवहार संहिता का अनुपालन

उचित व्यवहार संहिता और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज के अनुपालन की वार्षिक समीक्षा की जाएगी। ऐसी समीक्षा की एक संयुक्त रिपोर्ट हर वर्ष निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।

---