CDL FINSERV
Today. Tomorrow. Together

Fair Practice Code (FPC)
उचित व्यवहार संहिता

A. Background (पृष्ठभूमि)

The Reserve Bank of India (RBI) has issued broad guidelines on fair practices for Non-Banking Financial Companies (NBFCs) thereby setting standards for fair business and corporate practices while dealing with their borrowers. CDL Financial Services Private Limited (the 'Company') has adopted all the best practices prescribed by RBI from time to time and has framed the Fair Practices Code (the 'Code').

भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFCs) के लिए **उचित व्यवहार (Fair Practices)** संबंधी व्यापक दिशा-निर्देश जारी किए हैं, जिससे उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यावसायिक एवं कॉर्पोरेट प्रथाओं के मानक स्थापित किए जा सकें।

CDL Financial Services Private Limited (जिसे आगे **"कंपनी"** कहा जाएगा) ने समय-समय पर RBI द्वारा निर्धारित सभी सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाया है तथा **उचित व्यवहार संहिता (Fair Practices Code)** (जिसे आगे **"संहिता"** कहा जाएगा) तैयार की है।

B. Application of the Code (संहिता का अनुप्रयोग)

This Code shall apply to all the products and services, whether they are provided by the Company, its subsidiaries or Digital Lending Platforms (self-owned and/or under an outsourcing arrangement) across the counter, over the phone, by post, through interactive electronic devices, on the internet or by any other method.

This code shall also apply to all employees of the company and other persons authorized to represent it in the course of its business with respect to all products and services. Copy of the fair practice code shall be displayed at all the offices/branches of the Company. A copy of FPC shall also be displayed on the website of the company.

यह संहिता कंपनी, उसकी सहायक कंपनियों अथवा डिजिटल ऋण प्रदान करने वाले प्लेटफ़ॉर्म (जो कंपनी के स्वामित्व वाले हों और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के अंतर्गत संचालित हों) द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी उत्पादों एवं सेवाओं पर लागू होगी, चाहे वे काउंटर पर, टेलीफोन के माध्यम से, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर अथवा किसी अन्य माध्यम से प्रदान की जाएँ।

यह संहिता कंपनी के सभी कर्मचारियों तथा कंपनी के व्यवसाय के दौरान उसके प्रतिनिधित्व हेतु अधिकृत अन्य सभी व्यक्तियों पर भी, सभी उत्पादों एवं सेवाओं के संबंध में, समान रूप से लागू होगी। **उचित व्यवहार संहिता (Fair Practices Code)** की एक प्रति कंपनी के सभी कार्यालयों/शाखाओं में प्रदर्शित की जाएगी। **उचित व्यवहार संहिता (FPC)** की एक प्रति कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित की जाएगी।

C. Objectives of the Code (संहिता के उद्देश्य)

1. to promote good and fair practices by setting minimum standards in dealing with customers. (ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी एवं निष्पक्ष व्यावसायिक प्रथाओं को बढ़ावा देना।)
2. to increase transparency so that the customer can have a better understanding of what he/she can reasonably expect of the services, (पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक यह बेहतर ढंग से समझ सकें कि वे कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से यथोचित रूप से क्या अपेक्षा कर सकते हैं।)
3. to encourage market forces, through competition, to achieve higher operating standards. (प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाज़ार की शक्तियों को प्रोत्साहित करना ताकि उच्च परिचालन मानक प्राप्त किए जा सकें।)
4. to promote a fair and cordial relationship between the customer and the Company. (ग्राहक एवं कंपनी के बीच निष्पक्ष, सौहार्दपूर्ण एवं विश्वासपूर्ण संबंधों को बढ़ावा देना।)
5. to foster confidence in the secured lending (ALP/HL) system. (सुरक्षित ऋण प्रदान करने की प्रणाली (ALP/HL) के प्रति विश्वास को सुदृढ़ करना।)

D. Commitment (प्रतिबद्धता)

Company shall adhere to this code to act fairly and reasonably in all dealings, on the ethical principle of integrity and transparency, to meet the standard practices prevalent in the NBFC finance industry. (कंपनी इस संहिता का पालन करते हुए अपने सभी व्यवहारों एवं लेन-देन में निष्पक्षता और युक्तिसंगतता के साथ कार्य करेगी तथा सत्यनिष्ठा (Integrity) और पारदर्शिता (Transparency) के नैतिक सिद्धांतों का पालन करते हुए एनबीएफसी (NBFC) वित्तीय उद्योग में प्रचलित मानक प्रथाओं का अनुपालन करेगी।)

The Company will provide clear and transparent information to customers so as to enable them to understand, the terms and conditions of the products and services offered including the interest rate and service charges. (कंपनी ग्राहकों को स्पष्ट एवं पारदर्शी जानकारी प्रदान करेगी, ताकि वे कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों एवं सेवाओं की शर्तों एवं नियमों, जिनमें ब्याज दर तथा सेवा शुल्क भी शामिल हैं, को भली-भांति समझ सकें।)

Products and services of the company will meet relevant laws and regulations in both letter and in spirit. (कंपनी के उत्पाद एवं सेवाएँ लागू कानूनों तथा विनियमों का शब्द एवं भावना (Letter and Spirit) दोनों के अनुरूप पालन करेंगी।)

The Company will act quickly in correcting the mistakes and attend to complaints lodged by its customers in light of objectives of this code. (कंपनी इस संहिता के उद्देश्यों के अनुरूप अपनी त्रुटियों के सुधार हेतु शीघ्र कार्रवाई करेगी तथा ग्राहकों द्वारा दर्ज कराई गई शिकायतों का त्वरित एवं प्रभावी ढंग से निवारण करेगी।)

The Company shall not discriminate amongst its prospective/existing customers on the basis of age, race, caste, gender, marital status, religion or disability. However, the restrictions, if any, as mentioned in the housing loan products, shall continue to apply. (कंपनी अपने संभावित अथवा वर्तमान ग्राहकों के साथ आयु, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म अथवा दिव्यांगता के आधार

पर किसी भी प्रकार का भेदभाव नहीं करेगी। तथापि, यदि आवास ऋण (Housing Loan) उत्पादों में किसी प्रकार के प्रतिबंध निर्धारित हैं, तो वे यथावत लागू रहेंगे।)

A copy of the code may be provided on request to any prospective or existing customer. (इस संहिता की एक प्रति किसी भी संभावित अथवा वर्तमान ग्राहक को उसके अनुरोध पर उपलब्ध कराई जा सकती है।)

E. Disclosure and Transparency (प्रकटीकरण एवं पारदर्शिता)

Company would provide information on interest rates, common fees and charges through:

कंपनी ग्राहकों को ब्याज दरों, सामान्य शुल्कों एवं अन्य प्रभारों से संबंधित जानकारी निम्नलिखित माध्यमों से उपलब्ध कराएगी

- Putting up notices in branches शाखाओं में सूचना-पट्ट (Notice Board) प्रदर्शित करके।
- Providing tariff schedule as and when requested. अनुरोध प्राप्त होने पर शुल्क अनुसूची (Tariff Schedule) उपलब्ध कराकर।
- Through the company's website कंपनी की वेबसाइट के माध्यम से।
- Through designated staff कंपनी द्वारा नामित (अधिकृत) कर्मचारियों के माध्यम से।

F. Confidentiality (गोपनीयता)

The Company shall collect personal information that it believes to be relevant and required to understand the customer's profiles and conduct its business. The Company shall treat all personal information of customers as private and confidential and shall not divulge any information to a third person unless required by any law or Government authorities including Regulators or Credit agencies or where the sharing of information is permitted by the customer. If company shall avail services of any third party for providing support services, Company shall require that such third parties handle customers' personal information with the same degree of confidentiality.

(कंपनी ग्राहकों की प्रोफ़ाइल को समझने तथा अपने व्यवसाय के संचालन हेतु आवश्यक एवं प्रासंगिक समझी जाने वाली व्यक्तिगत जानकारी एकत्रित करेगी। कंपनी ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारियों को निजी एवं गोपनीय मानेगी तथा ऐसी किसी भी जानकारी का किसी तृतीय पक्ष को खुलासा नहीं करेगी, जब तक कि ऐसा किसी लागू कानून, सरकारी प्राधिकरण, नियामक (Regulators) अथवा क्रेडिट एजेंसियों की आवश्यकता के कारण अपेक्षित न हो, अथवा ग्राहक द्वारा ऐसी जानकारी साझा करने की अनुमति न दी गई हो। यदि कंपनी सहायक सेवाएँ (Support Services) प्रदान करने के लिए किसी तृतीय पक्ष की सेवाएँ लेती है, तो कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऐसा तृतीय पक्ष भी ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी का उसी स्तर की गोपनीयता के साथ संरक्षण एवं प्रबंधन करे, जैसा कि कंपनी स्वयं करती है।)

G. Loans (ऋण)

a. Applications for loans and their processing (ऋण आवेदन एवं उनका प्रसंस्करण)

1. All communications to the borrower shall be in the Vernacular language or a language as understood by the borrower.

(उधारकर्ता के साथ सभी संचार स्थानीय (वर्नाक्यूलर) भाषा अथवा ऐसी भाषा में किए जाएंगे जिसे उधारकर्ता समझता हो।)

2. The loan agreement discloses the rate of interest charged from customer as also the other charges pertaining to the loan like processing fee, cheque bounce charges, the amount of fees refundable if loan amount is not sanctioned/ disbursed, pre-payment options and charges, if any, penal interest/ penalty for delayed repayment etc.

(ऋण अनुबंध (Loan Agreement) में ग्राहक से वसूल की जाने वाली ब्याज दर के साथ-साथ ऋण से संबंधित अन्य सभी प्रभारों, जैसे—प्रसंस्करण शुल्क (Processing Fee), चेक अनादरण (Cheque Bounce) शुल्क, ऋण स्वीकृत अथवा वितरित न होने की स्थिति में वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व भुगतान (Pre-payment) के विकल्प एवं उस पर लागू शुल्क (यदि कोई हो), विलंबित भुगतान पर दंडात्मक ब्याज/जुर्माना (Penal Interest/Penalty) आदि का स्पष्ट उल्लेख किया जाएगा।)

3.Loan application forms shall include necessary information which affects the interest of the borrower, so that a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other NBFC can be made and informed decision can be taken by the borrower.

(ऋण आवेदन पत्र में ऐसी सभी आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती हो, ताकि उधारकर्ता अन्य एनबीएफसी (NBFCs) द्वारा प्रस्तावित नियमों एवं शर्तों की सार्थक तुलना कर सके तथा सूचित एवं विवेकपूर्ण निर्णय ले सके।)

4.The loan application form may indicate the list of documents required to be submitted with the application form.

(ऋण आवेदन पत्र में आवेदन के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेज़ों की सूची का उल्लेख किया जा सकता है)

5.Acknowledgement will be given for receipt of all loan applications. Preferably, the time frame within which loan applications will be disposed should also be indicated in the acknowledgement.

(सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति पर उनकी पावती (Acknowledgement) प्रदान की जाएगी। जहाँ तक संभव हो, पावती में उस समय-सीमा का भी उल्लेख किया जाएगा जिसके भीतर ऋण आवेदन का निस्तारण किया जाएगा।)

6.The Company would verify the loan applications within a reasonable period. (कंपनी उचित समयावधि के भीतर ऋण आवेदनों का सत्यापन करेगी।)

b. Loan appraisal, terms/ conditions, and communication of rejection of loan application (ऋण मूल्यांकन, नियम एवं शर्तें तथा ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना)

1. Normally all particulars required for processing the Loan Application will be collected by the Company at the time of application. In case it needs any additional information, the customer will be informed to provide the same. (सामान्यतः ऋण आवेदन के प्रसंस्करण हेतु आवश्यक सभी विवरण आवेदन के समय ही कंपनी द्वारा प्राप्त कर लिए जाएंगे। यदि किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होगी, तो ग्राहक को उक्त जानकारी उपलब्ध कराने के लिए सूचित किया जाएगा।)
2. The Company will convey in writing to the borrower by means of sanction letter or otherwise, the amount of loan sanctioned along with all terms and conditions including annualized rate of interest, method of application, EMI Structure, prepayment charges and keep the written acceptance of these terms and conditions by the borrower on its record. (कंपनी स्वीकृति पत्र (Sanction Letter) अथवा अन्य किसी लिखित माध्यम से उधारकर्ता को स्वीकृत ऋण की राशि तथा उससे संबंधित सभी नियम एवं शर्तों, जिनमें वार्षिकीकृत ब्याज दर (Annualized Rate of Interest), ब्याज लागू करने की विधि, ईएमआई (EMI) संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क (Prepayment Charges) आदि शामिल हैं, की लिखित सूचना प्रदान करेगी तथा इन नियमों एवं शर्तों की उधारकर्ता द्वारा दी गई लिखित स्वीकृति अपने अभिलेखों में सुरक्षित रखेगी।)
3. Before taking a decision to recall/accelerate payment or performance under the agreement or seeking additional securities, the Company shall give notice to the borrower(s) in consonance with the Loan Agreement. (ऋण अनुबंध के अंतर्गत भुगतान की वापसी (Recall), भुगतान में तीव्रता (Acceleration), अनुबंध के अंतर्गत दायित्वों के निष्पादन अथवा अतिरिक्त प्रतिभूतियों (Additional Securities) की मांग संबंधी कोई निर्णय लेने से पूर्व, कंपनी ऋण अनुबंध के प्रावधानों के अनुरूप उधारकर्ता/उधारकर्ताओं को पूर्व सूचना प्रदान करेगी।)
4. The Company shall mention the penal interest charged for late repayment in the loan agreement. (कंपनी विलंबित पुनर्भुगतान पर लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज (Penal Interest) का स्पष्ट उल्लेख ऋण अनुबंध में करेगी।)
5. Borrower shall be entitled to a copy of the Loan Agreement, KFS, Amortization schedule and Sanction Letter along with a copy each of all enclosures quoted in the Loan Agreement at the time of sanction / disbursement of loans. (उधारकर्ता ऋण स्वीकृति/ऋण वितरण के समय ऋण अनुबंध (Loan Agreement), प्रमुख तथ्य विवरण (Key Fact Statement - KFS), पुनर्भुगतान अनुसूची (Amortization Schedule) तथा स्वीकृति पत्र (Sanction Letter) की एक-एक प्रति प्राप्त करने का हकदार होगा। इसके अतिरिक्त, ऋण अनुबंध में उल्लिखित सभी संलग्नकों (Enclosures) की एक-एक प्रति भी उधारकर्ता को उपलब्ध कराई जाएगी।)
6. Company at its discretion shall process requests for transfer of a loan account, either from the borrower or from a bank/financial institution, in the normal course. (कंपनी अपने विवेकानुसार, सामान्य प्रक्रिया के अंतर्गत, उधारकर्ता अथवा किसी बैंक/वित्तीय संस्था द्वारा ऋण खाते के अंतरण (Transfer) के लिए किए गए अनुरोधों पर विचार करेगी तथा उनका निस्तारण करेगी।)

c. Disbursement of loans including changes in terms and conditions ऋण का वितरण तथा नियम एवं शर्तों में परिवर्तन

1. Disbursement should be made in accordance with the disbursement schedule given in the Loan Agreement/ Sanction Letter. (ऋण का वितरण ऋण अनुबंध (Loan Agreement) अथवा स्वीकृति पत्र (Sanction Letter) में उल्लिखित वितरण अनुसूची (Disbursement Schedule) के अनुसार किया जाएगा।)
2. The Company shall give notice to the borrower of any change in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, penal interest (if any), service charges, prepayment charges, other applicable fee/ charges etc. Company should also ensure that changes in interest rates and charges are affected only prospectively. (कंपनी ऋण वितरण अनुसूची, ब्याज दर, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो), सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क तथा अन्य लागू शुल्कों/प्रभारों आदि में किसी भी परिवर्तन की सूचना उधारकर्ता को पूर्व में प्रदान करेगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों एवं शुल्कों में किए गए ऐसे परिवर्तन केवल भावी प्रभाव (Prospective Effect) से लागू हों।)
3. If such change is to the disadvantage of the customer, he/she may within 60 days and without notice close his / her account or switch it. (यदि ऐसा कोई परिवर्तन ग्राहक के प्रतिकूल हो, तो ग्राहक बिना किसी पूर्व सूचना के 60 दिनों के भीतर अपना ऋण खाता बंद करने अथवा उसे अन्य व्यवस्था में स्थानांतरित (Switch) करने का विकल्प चुन सकता/सकती है।)
4. Decision to recall/ accelerate payment or performance under the agreement or seeking additional securities, should be in consonance with the loan agreement (ऋण अनुबंध के अंतर्गत भुगतान की वापसी (Recall), भुगतान में तीव्रता (Acceleration), अनुबंध के अंतर्गत दायित्वों के निष्पादन अथवा अतिरिक्त प्रतिभूतियों (Additional Securities) की मांग संबंधी कोई भी निर्णय ऋण अनुबंध के प्रावधानों के अनुरूप होगा।)
5. The Company shall release all securities on repayment of all dues or on realization of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim that the Company may have against borrower. If such right of set off is to be exercised, the borrower shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which the company is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled / paid. (कंपनी, उधारकर्ता द्वारा समस्त बकाया राशि का भुगतान किए जाने अथवा ऋण की संपूर्ण बकाया राशि की वसूली हो जाने पर, उधारकर्ता के विरुद्ध कंपनी के किसी अन्य वैध अधिकार (Right) अथवा ग्रहणाधिकार (Lien) के अधीन रहते हुए, सभी प्रतिभूतियों (Securities) को मुक्त कर देगी। यदि कंपनी समायोजन के अधिकार (Right of Set-off) का प्रयोग करना चाहती है, तो उधारकर्ता को इसकी पूर्व सूचना दी जाएगी, जिसमें शेष दावों का पूर्ण विवरण तथा वे शर्तें स्पष्ट रूप से उल्लिखित होंगी जिनके अंतर्गत कंपनी संबंधित दावा पूर्ण रूप से निपटाए जाने अथवा भुगतान किए जाने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की अधिकारिणी होगी।)

H. Complaints and Grievances

1. The Company shall have a system and a procedure for receiving, registering and disposing of complaints and grievances, including those received on-line. (कंपनी के पास शिकायतों एवं अभ्यावेदनों (Grievances) को प्राप्त करने, पंजीकृत करने तथा उनका निस्तारण करने हेतु एक सुव्यवस्थित प्रणाली एवं प्रक्रिया होगी, जिसमें ऑनलाइन प्राप्त शिकायतें भी शामिल होंगी।)
2. The Board of Directors of the Company should lay down the appropriate grievance redressal mechanism within the organization to resolve complaints and grievances. Such a mechanism should ensure that all disputes arising out of the decisions of lending

institution’s functionaries are heard and disposed of at least at the next higher level. (कंपनी का निदेशक मंडल (Board of Directors) शिकायतों एवं अभ्यावेदनों के प्रभावी निवारण हेतु संगठन के भीतर एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र (Grievance Redressal Mechanism) स्थापित करेगा। यह तंत्र सुनिश्चित करेगा कि ऋणदाता संस्था के अधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों की सुनवाई की जाए तथा उनका निस्तारण कम-से-कम अगले उच्च स्तर के अधिकारी द्वारा किया जाए।)

3. The Company would strive for customer satisfaction within the framework of law, adopted policies and procedures. (कंपनी लागू कानूनों, अपनाई गई नीतियों एवं प्रक्रियाओं के दायरे में रहते हुए ग्राहकों की संतुष्टि सुनिश्चित करने का हर संभव प्रयास करेगी।)
4. In case of any grievance, the customer may approach the In-Charge of the business location where he / she had his / her account and register the complaint in the 'Complaint Register' available with the In- Charge. On registering the complaint, the customer should obtain complaint number and date for future reference. (किसी भी शिकायत की स्थिति में, ग्राहक उस व्यावसायिक स्थान (Business Location) के प्रभारी (In-Charge) से संपर्क कर सकता/सकती है जहाँ उसका/उसकी ऋण खाता संचालित है तथा प्रभारी के पास उपलब्ध **'शिकायत पंजिका (Complaint Register)'** में अपनी शिकायत दर्ज करा सकता/सकती है। शिकायत दर्ज कराते समय ग्राहक को भविष्य के संदर्भ हेतु शिकायत संख्या एवं शिकायत दर्ज होने की तिथि प्राप्त करनी चाहिए।)
5. All offices/branches shall display the office address, e mail id, phone no etc where a complaint can be made and the authority to whom the complaint can be made. (कंपनी के सभी कार्यालयों/शाखाओं में कार्यालय का पता, ई-मेल आईडी, दूरभाष (फोन) नंबर तथा उस प्राधिकारी का विवरण प्रदर्शित किया जाएगा जिसके समक्ष शिकायत दर्ज कराई जा सकती है।)
6. Company shall endeavour to resolve the complaint within 6 weeks of receipt of complaint on best effort basis. (कंपनी शिकायत प्राप्त होने की तिथि से **छः (6) सप्ताह** के भीतर, अपने सर्वोत्तम प्रयासों के आधार पर, शिकायत का समाधान करने का प्रयास करेगी।)
7. In case the response is unsatisfactory or no response is received, the complaint should be escalated to the following –Head Credit and Services. (यदि कंपनी द्वारा दिया गया उत्तर संतोषजनक न हो अथवा कोई उत्तर प्राप्त न हो, तो शिकायत को आगे **हेड – क्रेडिट एंड सर्विसेज (Head – Credit and Services)** के समक्ष अग्रेषित (Escalate) किया जा सकता है)
8. If a complaint has been received in writing from a customer, the Company shall endeavourer to send him/her an acknowledgment/response within a week. (यदि किसी ग्राहक से लिखित रूप में शिकायत प्राप्त होती है, तो कंपनी एक सप्ताह के भीतर उसकी पावती (Acknowledgement) अथवा उत्तर भेजने का हर संभव प्रयास करेगी।)
9. The acknowledgement should contain the name & designation of the official who will deal with the grievance. (पावती पत्र (Acknowledgement) में उस अधिकारी का नाम एवं पदनाम (Designation) स्पष्ट रूप से अंकित होगा जो संबंधित शिकायत का निस्तारण करेगा।)
10. If the complaint is relayed over phone, the customer shall be provided with a complaint reference number and be kept informed of the progress within a reasonable period of time. (यदि शिकायत दूरभाष (Telephone) के माध्यम से प्राप्त होती है, तो ग्राहक को शिकायत का संदर्भ संख्या (Complaint Reference Number) प्रदान की जाएगी तथा उचित समयावधि के भीतर शिकायत की प्रगति से अवगत कराया जाएगा।)
11. Any dispute arising out of the decisions of the Company’s functionaries shall be disposed by Head Customer Services (कंपनी के अधिकारियों द्वारा लिए गए निर्णयों से उत्पन्न किसी भी विवाद का निस्तारण **हेड – कस्टमर सर्विसेज (Head – Customer Services)** द्वारा किया जाएगा।)

The Customer Service Head
CDL FINANCIAL SERVICES PVT LTD
Hall B, Ground Floor, Enkay Towers,
Udyog Vihar Phase V, Gurgaon-122016
Contact Details - 9289849319
Email - pradeep.verma@cdlfinserv.com
vishal.likhi@cdlfinserv.com

ग्राहक सेवा प्रमुख
सीडीएल फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड
हॉल बी, ग्राउंड फ्लोर, एनके टावर्स,
उद्योग विहार, फेज-V, गुरुग्राम – 122016
संपर्क विवरण: 9289849319
ई-मेल: pradeep.verma@cdlfinserv.com
vishal.likhi@cdlfinserv.com

In case the complainant does not receive response from the customer Service Head, then complainant may approach the

यदि शिकायतकर्ता को ग्राहक सेवा प्रमुख (Customer Service Head) से कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो वह निम्नलिखित पते पर संपर्क कर सकता/सकती है:

Office of the CEO
CDL Financial Services Pvt Ltd.
Hall B, Ground Floor, Enkay Towers, Udyog Vihar Phase V, Gurgaon 122016
Email - contact@cdlfinserv.com

मुख्य कार्यकारी अधिकारी (CEO) का कार्यालय
सीडीएल फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड
हॉल बी, भूतल, एनके टावर्स, उद्योग विहार, फेज-V, गुरुग्राम – 122016
ई-मेल: contact@cdlfinserv.com

In case the complainant does not receive response from the company within a period of one month or is dissatisfied with the response received, the complainant may approach the Complaint Redressal Cell of RBI by lodging its complaints online on the website of RBI or through post to RBI, New Delhi

(यदि शिकायतकर्ता को शिकायत दर्ज करने की तिथि से **एक माह** के भीतर कंपनी से कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है अथवा प्राप्त उत्तर से वह संतुष्ट नहीं है, तो वह भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) के **शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (Complaint Redressal Cell)** के समक्ष, RBI की वेबसाइट पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज करके अथवा डाक के माध्यम से **भारतीय रिज़र्व बैंक, नई दिल्ली** को शिकायत भेजकर अपनी शिकायत प्रस्तुत कर सकता/सकती है।)

I. Language and mode of communicating Fair Practice Code (उचित व्यवहार संहिता की भाषा एवं संप्रेषण का माध्यम)

Fair Practices Code based on the directions outlined hereinabove shall be put in place by the company with the approval of their Boards. The Company will have the freedom of drafting the Fair Practices Code, enhancing the scope of the directions but in no way sacrificing the spirit underlying the above directions. The same shall be put up on their website, for the information of various stakeholders.

(उपरोक्त वर्णित दिशानिर्देशों के आधार पर **उचित व्यवहार संहिता (Fair Practices Code)** को कंपनी द्वारा उसके निदेशक मंडल (Board of Directors) की स्वीकृति से लागू किया जाएगा। कंपनी को उचित व्यवहार संहिता का प्रारूप तैयार करने तथा उपर्युक्त दिशानिर्देशों के दायरे का विस्तार करने की स्वतंत्रता होगी, बशर्ते कि इन दिशानिर्देशों की मूल भावना (Spirit) से किसी भी प्रकार का समझौता न किया जाए। यह संहिता विभिन्न हितधारकों (Stakeholders) की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित की जाएगी।)

J. Regulation of excessive interest charged अत्यधिक ब्याज दरों का विनियमन

The Board of the company shall adopt an interest rate model taking into account relevant factors such as cost of funds, margin and risk premium and determine the rate of interest to be charged for loans and advances. The rate of interest and the approach for gradation of risk and rationale for charging different rate of interest to different categories of borrowers shall be disclosed to the borrower or customer in the application form and communicated explicitly in the sanction letter. The Board shall also have clearly laid down policy for penal interest/ charges (if any).

(कंपनी का निदेशक मंडल (Board of Directors) निधियों की लागत (Cost of Funds), मार्जिन (Margin) तथा जोखिम प्रीमियम (Risk Premium) जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक **ब्याज दर मॉडल (Interest Rate Model)** अपनाएगा तथा ऋण एवं अग्रिमों पर लागू की जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करेगा।) निदेशक मंडल द्वारा दंडात्मक ब्याज/शुल्क (Penal Interest/Charges), यदि कोई हो, के संबंध में भी एक स्पष्ट एवं सुव्यवस्थित नीति निर्धारित की जाएगी।

The rates of interest and the approach for gradation of risks, and penal interest (if any) shall also be made available on the website or published in the relevant newspapers. The information published in the website or otherwise published shall be updated whenever there is a change in the rates of interest

(ब्याज दर, जोखिम के वर्गीकरण (Risk Gradation) की पद्धति तथा विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से भिन्न-भिन्न ब्याज दर वसूलने का आधार (Rationale) ऋण आवेदन पत्र में उधारकर्ता/ग्राहक के समक्ष प्रकट किया जाएगा तथा स्वीकृति पत्र (Sanction Letter) में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।)

Instalments collected from borrowers should clearly indicate the bifurcation between interest and principal

(उधारकर्ताओं से प्राप्त प्रत्येक किस्त (Instalment) में मूलधन (Principal) तथा ब्याज (Interest) का पृथक-पृथक विवरण (Bifurcation) स्पष्ट रूप से दर्शाया जाएगा।)

K. Penal Interest (दंडात्मक ब्याज)

The company will charge the penal interest as mentioned in the KFS.

कंपनी, प्रमुख तथ्य विवरण (Key Fact Statement - KFS) में उल्लिखित दंडात्मक ब्याज (Penal Interest) लगाएगी।

L. Advertising, Marketing and Sales विज्ञापन, विपणन एवं बिक्री

1. The Company shall ensure that all advertising and promotional material is clear, and not misleading. The code shall apply to Sales Associates/ representative of the company in dealing with customers to the extent it is applicable.

   (कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन एवं प्रचार सामग्री स्पष्ट, सही तथा भ्रामक न हों। यह संहिता कंपनी के बिक्री सहयोगियों (Sales Associates) एवं प्रतिनिधियों (Representatives) पर भी ग्राहकों के साथ व्यवहार के संबंध में, जहाँ तक लागू हो, लागू होगी।)

2. The Company may, from time to time, communicate to customers various features of their products availed by them. Information about their other products or promotional offers in respect of products / services may be conveyed to customers only if he / she has given his / her consent to receive such information / service.

   (कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं की जानकारी प्रदान कर सकती है। कंपनी के अन्य उत्पादों अथवा उत्पादों/सेवाओं से संबंधित प्रचारात्मक प्रस्तावों की जानकारी ग्राहकों को केवल तभी दी जाएगी, जब उन्होंने ऐसी जानकारी अथवा सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी पूर्व सहमति प्रदान की हो।)

3. In the event of receipt of any complaint from the customer that representative/ DSA of the company has engaged in any improper conduct or acted in violation of this Code, appropriate steps shall be initiated to investigate and to handle the complaint and to make good the loss.

   (यदि ग्राहक से ऐसी कोई शिकायत प्राप्त होती है कि कंपनी के प्रतिनिधि अथवा प्रत्यक्ष विक्रय अभिकर्ता (Direct Selling Agent – DSA) ने अनुचित आचरण किया है अथवा इस संहिता का उल्लंघन किया है, तो कंपनी शिकायत की जाँच, उसके निवारण तथा हुई क्षति की भरपाई के लिए उचित कार्रवाई करेगी।)

4. Whenever the services of any third party is used for providing support services, the Company shall ensure that such third-party handles customer's personal information (if any available to such third parties) with the same degree of confidentiality and security as the Company would.

(जब भी कंपनी सहायक सेवाएँ (Support Services) प्रदान करने के लिए किसी तृतीय पक्ष की सेवाएँ लेती है, तो कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऐसा तृतीय पक्ष ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी (यदि उसके पास उपलब्ध हो) का उसी स्तर की गोपनीयता एवं सुरक्षा के साथ संरक्षण करेगा, जैसा कि कंपनी स्वयं करती है।)

5. Company would prescribe a code of conduct to the Direct Selling Agencies (DSAs) whose services Company may avail to market products/services which amongst other matters require them to identify themselves when they approach the customer for selling products personally or through phone.

   (कंपनी उन प्रत्यक्ष विक्रय अभिकरणों (Direct Selling Agencies – DSAs) के लिए, जिनकी सेवाएँ वह अपने उत्पादों/सेवाओं के विपणन हेतु लेती है, एक **आचार संहिता (Code of Conduct)** निर्धारित करेगी। इस आचार संहिता के अनुसार, ग्राहक से व्यक्तिगत रूप से अथवा दूरभाष (Telephone) के माध्यम से संपर्क करते समय DSA को अपनी पहचान स्पष्ट रूप से बतानी होगी।)

6. In any advertising in any media and promotional literature that draws attention to a service or product and includes a reference to an interest rate, the Company shall also indicate whether other fees and charges will apply and that full details of the relevant terms and conditions are available on request or on the website

   (किसी भी माध्यम में प्रकाशित विज्ञापन अथवा प्रचार साहित्य, जिसमें किसी सेवा या उत्पाद तथा उस पर लागू ब्याज दर का उल्लेख किया गया हो, उसमें यह भी स्पष्ट किया जाएगा कि क्या अन्य शुल्क एवं प्रभार भी लागू होंगे तथा संबंधित सभी नियम एवं शर्तों का पूर्ण विवरण अनुरोध करने पर अथवा कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है।)

7. The Company shall provide information on interest rates, common fees and charges (including penal interest, if any) through putting up notices in their branches; through telephone or help-lines; on the company's website; through designated staff/ help desk; or providing service guide/ tariff schedule

   (कंपनी ब्याज दरों, सामान्य शुल्कों एवं प्रभारों (जिसमें दंडात्मक ब्याज, यदि कोई हो, शामिल है) की जानकारी निम्नलिखित माध्यमों से उपलब्ध कराएगी—
   शाखाओं में सूचना-पट्ट (Notice Board) प्रदर्शित करके;
   दूरभाष अथवा हेल्पलाइन के माध्यम से;
   कंपनी की वेबसाइट के माध्यम से;
   नामित कर्मचारियों/सहायता डेस्क (Help Desk) के माध्यम से; अथवा
   सेवा मार्गदर्शिका (Service Guide) अथवा शुल्क अनुसूची (Tariff Schedule) उपलब्ध कराकर।

8. In the event of receipt of any complaint from the customer that Company's representative/ courier or DSA has engaged in any improper conduct or acted in violation of this Code, appropriate steps shall be initiated to investigate and to handle the complaint and to make good the loss.

(यदि ग्राहक से यह शिकायत प्राप्त होती है कि कंपनी के प्रतिनिधि, कूरियर (Courier) अथवा प्रत्यक्ष विक्रय अभिकर्ता (DSA) ने अनुचित आचरण किया है अथवा इस संहिता का उल्लंघन किया है, तो कंपनी शिकायत की जाँच, उसके निस्तारण तथा हुई क्षति की भरपाई के लिए उचित कार्रवाई करेगी।)

9. The Company shall adopt the Model Code of Conducts for Direct Selling Agents (DSAs)/ Direct Marketing Agents (DMAs) with the approval of the Board

   (कंपनी, निदेशक मंडल (Board of Directors) की स्वीकृति से, प्रत्यक्ष विक्रय अभिकर्ताओं (Direct Selling Agents – DSAs) एवं प्रत्यक्ष विपणन अभिकर्ताओं (Direct Marketing Agents – DMAs) के लिए मॉडल आचार संहिता (Model Code of Conduct) को अपनाएगी।)

M. Privacy and Confidentiality (गोपनीयता एवं निजता)

All personal information of the customers shall be treated as private and confidential (even when the customers are no longer customers), and shall be guided by the following principles and policies. Company shall not reveal information or data relating to customer accounts, whether provided by the customers or otherwise, to anyone, other than in the following exceptional cases.

(ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारियों को निजी एवं गोपनीय माना जाएगा (यहाँ तक कि जब वे कंपनी के ग्राहक न रहें तब भी) तथा उनका संरक्षण निम्नलिखित सिद्धांतों एवं नीतियों के अनुरूप किया जाएगा। कंपनी ग्राहकों द्वारा प्रदान की गई अथवा अन्य किसी माध्यम से प्राप्त ग्राहक अथवा उनके खातों से संबंधित किसी भी जानकारी का खुलासा किसी भी व्यक्ति को नहीं करेगी, सिवाय निम्नलिखित विशेष परिस्थितियों के—)

1. If the information is to be given by law or by the direction of the regulator. (जब किसी लागू कानून अथवा नियामक (Regulator) के निर्देश के अनुसार ऐसी जानकारी देना अनिवार्य हो।)
2. If there is a duty towards the public to reveal the information (जब सार्वजनिक हित (Public Interest) में ऐसी जानकारी का खुलासा करना आवश्यक हो।)
3. If the Company's interest requires them to give the information (for example, to prevent fraud) but the same shall not be used as a reason for giving information about customer or customer accounts to anyone else. (जब कंपनी के वैध हितों की रक्षा के लिए ऐसी जानकारी देना आवश्यक हो (उदाहरणार्थ, धोखाधड़ी की रोकथाम के लिए)। तथापि, इसे किसी अन्य व्यक्ति को ग्राहक अथवा उसके खाते से संबंधित जानकारी उपलब्ध कराने का आधार नहीं बनाया जाएगा।)
4. If the customer asks the Company to reveal the information or with the customer's permission. (जब ग्राहक स्वयं कंपनी से ऐसी जानकारी साझा करने का अनुरोध करे अथवा ग्राहक की पूर्व अनुमति प्राप्त हो।)
5. The customer shall be informed the extent of his/her rights under the existing legal framework for accessing the personal records that holds about him/her. (ग्राहक को वर्तमान विधिक ढाँचे (Existing Legal Framework) के अंतर्गत उसके संबंध में कंपनी के पास उपलब्ध व्यक्तिगत अभिलेखों (Personal Records) तक पहुँचने के उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा।)

6. The Company shall use the personal information only to the extent authorised by the customer under the loan agreement. (कंपनी ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग केवल उसी सीमा तक करेगी, जिसकी अनुमति ग्राहक ने ऋण अनुबंध (Loan Agreement) के अंतर्गत प्रदान की है।)
7. If the Company's are asked to give a reference about customers, they shall obtain his/ her written permission before giving it. (यदि कंपनी से ग्राहक के संबंध में कोई संदर्भ (Reference) देने का अनुरोध किया जाता है, तो कंपनी ऐसा संदर्भ प्रदान करने से पूर्व ग्राहक की लिखित अनुमति प्राप्त करेगी।)

The Company shall not use customer's personal information for marketing purposes by anyone including the Company, unless the customer specifically authorizes them to do so.

(कंपनी, स्वयं अथवा किसी अन्य व्यक्ति/संस्था द्वारा, ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग विपणन (Marketing) के उद्देश्य से नहीं करेगी, जब तक कि ग्राहक इसके लिए स्पष्ट रूप से अपनी पूर्व अनुमति प्रदान न करे।)

N. Credit Bureau/ Reference agencies (क्रेडिट ब्यूरो / संदर्भ एजेंसियाँ)

The Company may give information to Credit Bureau/ Reference agencies about the personal debts, the customer owes to it if: (कंपनी ग्राहक द्वारा कंपनी के प्रति देय व्यक्तिगत ऋणों (Personal Debts) से संबंधित जानकारी **क्रेडिट ब्यूरो / संदर्भ एजेंसियों (Credit Bureau / Reference Agencies)** को निम्नलिखित परिस्थितियों में उपलब्ध करा सकती है—)

1. The customer has fallen behind with his / her payments; (जब ग्राहक अपने ऋण की किस्तों अथवा देय भुगतानों के भुगतान में चूक (Default) करता है।)
2. Legal proceedings have been initiated against the customer to recover the dues. (जब बकाया राशि की वसूली के लिए ग्राहक के विरुद्ध विधिक कार्यवाही (Legal Proceedings) प्रारंभ की गई हो।)
3. Debts settled through legal recourses against the customer. (जब ग्राहक के विरुद्ध विधिक उपायों (Legal Recourse) के माध्यम से ऋण का निपटान (Settlement) किया गया हो।)
4. It is mandated by law to provide the information of all such customers to such agencies. A clause to this effect has been included in the Loan Agreement seeking the customer's consent to share information on his loan with Credit Bureaus approved by RBI. (जब कानून के अनुसार ऐसे सभी ग्राहकों की जानकारी इन एजेंसियों को उपलब्ध कराना अनिवार्य हो। इस संबंध में ग्राहक की सहमति प्राप्त करने हेतु ऋण अनुबंध (Loan Agreement) में एक उपयुक्त प्रावधान शामिल किया गया है, जिसके माध्यम से ग्राहक RBI द्वारा अनुमोदित (Approved) क्रेडिट ब्यूरो के साथ अपने ऋण संबंधी जानकारी साझा करने की अनुमति प्रदान करता है।)
5. At the same time, Company shall explain to the customer the role of credit reference agencies and the effect the information they provide can have on customer's ability to get credit. (साथ ही, कंपनी ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों (Credit Reference Agencies) की भूमिका तथा उनके द्वारा प्रदान की गई जानकारी का ग्राहक की भविष्य में ऋण प्राप्त करने की क्षमता पर पड़ने वाले प्रभाव के संबंध में भी जानकारी देगी।)

6. Company may give credit reference agencies other information about the customer's account based on the consent given. (कंपनी, ग्राहक द्वारा प्रदान की गई सहमति के आधार पर, ग्राहक के ऋण खाते से संबंधित अन्य जानकारी भी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को उपलब्ध करा सकती है।)
7. A copy of the information given to the credit reference agencies shall be provided by the Company to a customer, if so demanded. (यदि ग्राहक इसकी मांग करता है, तो कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को उपलब्ध कराई गई जानकारी की एक प्रति ग्राहक को प्रदान करेगी।)

O. General (सामान्य प्रावधान)

The Company shall refrain from interference in the affairs of the borrower except for the purposes provided in the terms and conditions of the loan agreement (unless information, not earlier disclosed by the borrower, has been noticed) (कंपनी ऋण अनुबंध (Loan Agreement) के नियमों एवं शर्तों में निर्धारित उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में किसी प्रकार का हस्तक्षेप नहीं करेगी, जब तक कि ऐसी कोई जानकारी, जिसका पूर्व में उधारकर्ता द्वारा खुलासा नहीं किया गया हो, कंपनी के संज्ञान में न आए।)

In case of receipt of request from the borrower for transfer of borrower account, the consent or otherwise i.e. objection of the NBFC, if any, shall be conveyed within 21 days from the date of receipt of request. Such transfer shall be as per transparent contractual terms in consonance with law (यदि उधारकर्ता अपने ऋण खाते के अंतरण (Transfer) का अनुरोध करता है, तो कंपनी (NBFC) अपनी सहमति अथवा आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से **21 दिनों** के भीतर उधारकर्ता को सूचित करेगी। ऐसा अंतरण कानून के अनुरूप तथा पारदर्शी संविदात्मक (Contractual) नियमों एवं शर्तों के अनुसार किया जाएगा।)

The Company shall impose foreclosure charges as mentioned in the KFS (कंपनी द्वारा ऋण के पूर्वसमापन (Foreclosure) पर लागू शुल्क, प्रमुख तथ्य विवरण (Key Fact Statement - KFS) में उल्लिखित प्रावधानों के अनुसार लगाए जाएंगे।)

The Company may verify the details mentioned by the customer in the loan by contacting him/her at his/her residence and/or on business telephone numbers and/or physically visiting his/her residence and/or business addresses through agencies appointed for this purpose, if deemed necessary. (यदि आवश्यक समझा जाए, तो कंपनी ग्राहक द्वारा ऋण आवेदन में दी गई जानकारी का सत्यापन उसके निवास अथवा व्यावसायिक दूरभाष (Telephone) पर संपर्क करके तथा/अथवा इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से उसके निवास अथवा व्यावसायिक पते पर भौतिक रूप से जाकर कर सकती है।)

1. The customer will be informed to co-operate if the Company needs to investigate a transaction on the customer's account and with the police/other investigative agencies. If the customer acts fraudulently, he/she will be responsible for all losses on his/her account and that if the customer acts without reasonable care and this causes losses, the customer may be responsible for the same. (यदि कंपनी को ग्राहक के खाते में किसी लेन-देन की जाँच करने की आवश्यकता होती है, तो ग्राहक को कंपनी तथा पुलिस/अन्य जाँच एजेंसियों

के साथ सहयोग करने के लिए सूचित किया जाएगा। यदि ग्राहक धोखाधड़ीपूर्ण (Fraudulent) आचरण करता है, तो उसके खाते में होने वाली समस्त हानि के लिए वही उत्तरदायी होगा। यदि ग्राहक उचित सावधानी (Reasonable Care) नहीं बरतता है और उसके परिणामस्वरूप कोई हानि होती है, तो ऐसी हानि के लिए भी ग्राहक उत्तरदायी हो सकता है।)

2. The Company will be reviewed annually for Compliances to the Fair Practices Code and the functioning of the grievance's redressal mechanism at the various level of management. A consolidated report of such reviews may be submitted to the Board. (कंपनी द्वारा **उचित व्यवहार संहिता (Fair Practices Code)** के अनुपालन तथा विभिन्न प्रबंधन स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र (Grievance Redressal Mechanism) के कार्यान्वयन की वार्षिक समीक्षा की जाएगी। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित (Consolidated) रिपोर्ट निदेशक मंडल (Board of Directors) के समक्ष प्रस्तुत की जा सकती है।)

3. To facilitate quick and good understanding of the major terms and conditions of loan agreed upon between the Company and the individual borrower, The Company shall obtain a KFS/Sanction Letter/ Amortization schedule of such loan in all cases. Duplicate copy duly executed between the NBFC and the borrower should be handed over to the borrower under acknowledgement (कंपनी और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच सहमत ऋण की प्रमुख शर्तों एवं नियमों की त्वरित तथा स्पष्ट समझ सुनिश्चित करने के लिए, कंपनी प्रत्येक मामले में ऐसे ऋण के संबंध में **प्रमुख तथ्य विवरण (Key Fact Statement - KFS) / स्वीकृति पत्र (Sanction Letter) / परिशोधन अनुसूची (Amortization Schedule)** प्रदान करेगी। एनबीएफसी (NBFC) और उधारकर्ता के बीच विधिवत निष्पादित (Executed) दस्तावेज़ों की एक प्रति उधारकर्ता को उसकी प्राप्ति की पावती (Acknowledgement) के साथ प्रदान की जाएगी।)

4. Display of various key aspect such as service charges, interest rates, Penal interest (if any), services offered, product information, time norms for various transactions and grievance redressal mechanism, etc. is required to promote transparency in the operations of NBFCs. NBFCs shall follow the instructions on "Notice Board", "Booklets/ Brochures", "Website" (एनबीएफसी (NBFC) के परिचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए सेवा शुल्क (Service Charges), ब्याज दरें (Interest Rates), दंडात्मक ब्याज (Penal Interest), यदि कोई हो, उपलब्ध सेवाएँ (Services Offered), उत्पाद संबंधी जानकारी (Product Information), विभिन्न लेन-देन के लिए निर्धारित समय-सीमा (Time Norms) तथा शिकायत निवारण तंत्र (Grievance Redressal Mechanism) आदि जैसे प्रमुख पहलुओं का प्रदर्शन आवश्यक होगा। इसके लिए एनबीएफसी **"सूचना-पट्ट (Notice Board)", "पुस्तिकाओं/ब्रॉशर (Booklets/Brochures)" तथा "वेबसाइट (Website)"** संबंधी लागू निर्देशों का पालन करेगी।)