Avinash Capital Markets PVT. LTD.

(एसीएमपीएल)

उचित व्यवहार संहिता

संस्करण 2.0

दस्तावेज़ का शीर्षक	उचित व्यवहार संहिता
प्रभावी तिथि	20 अप्रैल, 2026
समीक्षा की आवृत्ति	आवश्यकतानुसार
दस्तावेज़ का स्वामी	कंपनी का अनुपालन विभाग
दस्तावेज़ अनुमोदनकर्ता	निदेशक मंडल

अनुक्रमणिका

क्र.सं.	विवरण	पृष्ठ सं.
1.	परिचय या प्रस्तावना	3
2.	उद्देश्य	3
3.	परिभाषाएं	3
4.	बोर्ड का अनुमोदन और प्रसार	4
5.	मुख्य प्रतिबद्धताएं	4
6.	ऋण आवेदन और उनकी प्रक्रिया	5
7.	ऋण अनुबंध तथा नियम और शर्तें	5
8.	ऋण का वितरण, जिनमें नियम और शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं	5
9.	NBFCs द्वारा शारीरिक/दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधाएं	6
10.	स्टॉफ़ या कर्मचारियों का आचरण	6
11.	वसूली की गैर-दबावपूर्ण पद्धति	6
12.	वसूली एजेंटों/डीएसए/डीएमए की भागीदारी	7
13.	ऋण का वितरण, जिसमें नियम और शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं	7
14.	ब्याज दर	7
15.	सामान्य प्रावधान	8
16.	अप्रत्याशित घटना (फ़ोर्स मेज्योर)	8
17.	उचित व्यवहार संहिता की समीक्षा	8

1.प्रस्तावना

1.1 भारतीय रिज़र्व बैंक ("आरबीआई") ने भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियां - उत्तरदायी व्यावसायिक आचरण) निदेशों, 2025, जो समय-समय पर संशोधित होते रहते हैं, के माध्यम से गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (जिन्हें इसके बाद "एनबीएफ़सी" कहा गया है) के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश जारी किए हैं। इन दिशानिर्देशओं द्वारा द्वारा ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यावसायिक और कॉर्पोरेट आचरण के मानक निर्धारित किए गए हैं।

1.2 Avinash Capital Markets Private Limited ("कंपनी") आरबीई द्वारा समय समय पर निर्धारित सभी ऐसे दिशानिर्देशों को अपनाएगी और निर्धारित मानकों के अनुरूप होने के लिए, आवश्यकता पढ़ने पर, इस उचित व्यवहार संहिता में उपयुक्त संशोधन करेगी।

1.3 कंपनी की यह नीति है, और रहेगी, कि वह सभी पात्र और योग्य आवेदकों को, नस्ल, जाति, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, आयु या विकलांगता के आधार पर बिना किसी भेदभाव के, सभी वित्तीय उत्पाद उपलब्ध कराए गए।

1.4 कंपनी ने प्रचलित उचित व्यवहार संहिता की पुनः समीक्षा की है और अपने व्यवसाय की वर्तमान प्रकृति के संदर्भ में उपयुक्त संशोधन किए गए हैं, ताकि व्यावसायिक लेन-देन के संबंध में प्रक्रियाएँ और व्यवहार निर्धारित किए जा सकें तथा अपने सभी उधारकर्ताओं के साथ एकरूपता और निष्पक्षता से व्यवहार किया जा सके।

2. उद्देश्य

2.1 इस दस्तावेज़ का उद्देश्य एक मानक और ग्राहक-केंद्रित उचित व्यवहार संहिता प्रदान करना है, जिसका पालन सभी कर्मचारी हमारे उधारकर्ताओं के साथ अपने संपूर्ण संवाद के दौरान करेंगे। यह दस्तावेज़ आरबीआई के निदेशों के अनुरूप उधारकर्ताओं को निष्पक्ष और पारदर्शी ढंग से जानकारी देने के लिए दिशानिर्देश भी प्रदान करेगा।

2.2 कंपनी की निष्पक्ष ऋण प्रथाएं इसके संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होंगी, जिनमें विपणन, ऋण प्रवर्तन, प्रसंस्करण, सेवा और वसूली संबंधी गतिविधियां शामिल हैं। एसीएमपीएल की उचित व्यवहार संहिता के प्रति प्रतिबद्धता कर्मचारियों की जवाबदेही, निगरानी और लेखा-परीक्षा कार्यक्रमों, प्रशिक्षण और प्रौद्योगिकी के रूप में प्रदर्शित होगी।

2.3 कंपनी का निदेशक मंडल और प्रबंधन ऐसी प्रथाएं स्थापित करने के लिए उत्तरदायी है, जिनसे यह सुनिश्चित हो कि इसका संचालन निष्पक्ष ऋण के प्रति सुदृढ़ प्रतिबद्धता को दर्शाता है और सभी कर्मचारी इस प्रतिबद्धता से अवगत हैं।

3. परिभाषाएं

इस उचित व्यवहार संहिता के प्रयोजन के लिए, जब तक संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो:

3.1 "अधिनियम" का अर्थ है भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, जैसा कि समय-समय पर संशोधित किया गया हो।

3.2 "बोर्ड" का अर्थ है Avinash Capital Markets Private Limited का निदेशक मंडल।

3.3 "उधारकर्ता" का अर्थ है कोई भी व्यक्ति जिसने कंपनी से कोई ऋण या ऋण सुविधा प्राप्त करने के लिए आवेदन किया है, प्राप्त की है या प्राप्त करने का इरादा रखता है।

3.4 "कंपनी" का अर्थ है Avinash Capital Markets Private Limited।

3.5 "डिजिटल ऋण" का अर्थ है डिजिटल माध्यमों से किए जाने वाले ऋण संबंधी गतिविधियां, जो रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी लागू निदेशों के अनुसार हों।

3.6 "उचित व्यवहार संहिता" या "FPC" का अर्थ है कंपनी द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी लागू निदेशों के अनुसार अपनाई गई यह

उचित व्यवहार संहिता, जैसा कि समय-समय पर संशोधित की जाए।

3.7 "शिकायत निवारण तंत्र" का अर्थ है कंपनी द्वारा लागू नियामकीय आवश्यकताओं के अनुसार ग्राहकों की शिकायतों के समाधान के लिए स्थापित तंत्र।

3.8 "एनबीएफ़सी" का अर्थ है भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 के प्रावधानों के अंतर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक में पंजीकृत गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी।

3.9 "RBI" का अर्थ है भारतीय रिज़र्व बैंक।

3.10 "वसूली एजेंट" का अर्थ है कोई भी व्यक्ति या एजेंसी जिसे कंपनी ने उधारकर्ताओं से ऋण बकाया की वसूली के लिए नियुक्त किया है।

3.11 इस उचित व्यवहार संहिता में प्रयुक्त किंतु अपरिभाषित शब्दों और अभिव्यक्तियों के वही अर्थ होंगे जो भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी लागू निदेशों, परिपत्रों और दिशानिर्देशों या किसी अन्य लागू कानून के अंतर्गत उन्हें दिए गए हैं, जैसा कि समय-समय पर संशोधित हों।

4. बोर्ड का अनुमोदन और प्रसार

4.1 उचित व्यवहार संहिता (एफ़पीसी) भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुपालन में तैयार की गई है और "Avinash Capital Markets Private Limited" के निदेशक मंडल द्वारा इसकी समीक्षा और अनुमोदन किया गया है, ताकि सुगमता और पारदर्शिता सुनिश्चित की जा सके।

4.2 उचित व्यवहार संहिता (एफ़पीसी):

4.2.1 एसीएमपीएल की आधिकारिक वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएगी।

4.2.2 सभी कर्मचारियों, एजेंटों और मध्यस्थों को अनुबंधों, पोस्टरों, ईमेल या वेबसाइट के माध्यम से प्रमुखता से प्रदर्शित और सूचित की जाएगी, ताकि इसका एकसमान क्रियान्वयन और पालन सुनिश्चित हो।

5. मुख्य प्रतिबद्धताएं

5.1 एफ़पीसी का सार निम्नलिखित पहलुओं में निहित है, जिनका पालन एसीएमपीएल शब्द और भावना, दोनों में करने का प्रयास करेगीः

5.1.1 पेशेवर, कुशल, विनम्र, परिश्रमी और त्वरित सेवाएं प्रदान करना।

5.1.2 धर्म, जाति, लिंग, वंश के आधार पर किसी भी प्रकार का भेदभाव न करना।

5.1.3 ऋण उत्पादों के किसी भी विज्ञापन और विपणन में निष्पक्ष और ईमानदार रहना।

5.1.4 ऋण लेन-देन के संबंध में ग्राहकों को नियमों, लागतों, अधिकारों और देयताओं का सटीक और समयबद्ध प्रकटीकरण करना।

5.1.5 अनुरोध किए जाने पर, ऋण चाहने वाले ग्राहकों को ऐसी सहायता या सलाह प्रदान करना।

5.1.6 संगठन के भीतर शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित करके ग्राहकों के साथ किसी भी विवाद या मतभेद को सद्भावनापूर्वक सुलझाने का प्रयास करना।

5.1.7 सभी नियामकीय आवश्यकताओं का सद्भावनापूर्वक अनुपालन करना।

5.1.8 ऐसी शासन संरचनाओं का उपयोग करने का प्रयास करना जो लेखा-परीक्षा, जोखिम प्रबंधन और संभावित हितों के टकराव के क्षेत्रों में उचित स्तर की निगरानी प्रदान करें, तथा ऐसे पारिश्रमिक और अन्य नीतियां लागू करना जो स्वामियों या मालिकों और प्रबंधन के हितों को संरेखित करें।

5.1.9 यह सुनिश्चित करने का प्रयास करना कि धनराशि ऐसी कंपनियों तक न पहुँचे जो बाल श्रम या बंधुआ श्रम का उपयोग करती हैं, या सामान्यतः धर्म अथवा लिंग के विरुद्ध भेदभावपूर्ण नीतियां अपनाती है।

5.1.10 भारतीय रिज़र्व बैंक ('आरबीआई') द्वारा निर्धारित भारतीय विनियमों से संबंधित अनुपालन सुनिश्चित करना।

6. ऋण आवेदन और उनकी प्रक्रिया

6.1 एसीएमपीएल को यह सुनिश्चित करना होगा कि उधारकर्ता के साथ सभी संवाद (पत्र/ अनुबंध/ एसएमएस/ ई-मेल आदि) स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में हो।

6.2 ऋण आवेदन पत्र में वह सभी आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो ग्राहक के हितों को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों से सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता सूचित निर्णय ले सके।

6.3 ऋण आवेदन पत्र में आवेदन के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेज़ों का उल्लेख होगा।

6.4 एसीएमपीएल सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती डिजिटल माध्यम, जैसे एसएमएस, ईमेल आदि से देगी।

6.5 सभी ऋण आवेदनों को, विधिवत पूर्ण किया गया ऋण आवेदन पत्र सभी आवश्यक दस्तावेज़ों सहित प्राप्त होने की तिथि से 5 दिनों के भीतर प्रक्रियाबद्ध किया जाएगा और उन पर निर्णय लिया जाएगा, बशर्ते उधारकर्ता प्रचलित नियमों और विनियमों का अनुपालन करता हो।

7. ऋण अनुबंध तथा नियम और शर्तें

7.1 कंपनी उधारकर्ता को, उसके द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में, स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम में लिखित रूप में स्वीकृत ऋण राशि के साथ-साथ नियम और शर्तें, जिनमें वार्षिक ब्याज दर और उसे लागू करने की पद्धति शामिल है, बताएगी तथा उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी।

7.2 कंपनी ऋण अनुबंध में विलंब से भुगतान पर लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज का स्पष्ट उल्लेख करेगी।

7.3 कंपनी ऋण वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण अनुबंध की एक प्रति, तथा ऋण अनुबंध में उल्लिखित सभी संलग्नों की एक-एक प्रति, उपलब्ध कराएगी।

8. ऋण का वितरण, जिसमें नियम और शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं

8.1 कंपनी उधारकर्ता को, उसके द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में, नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन, जिसमें वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं, की सूचना देगी। ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से, ऋण अनुबंध में उल्लिखित अनुसार, लागू किए जाएंगे।

8.2 अनुबंध के अंतर्गत भुगतान को वापस मांगने / त्वरित करने का निर्णय ऋण अनुबंध के अनुरूप होगा।

9. एनबीएफ़सी द्वारा शारीरिक/दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधाएं

9.1 एसीएमपीएल शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पाद और सुविधाएं प्रदान करने में विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी।

9.2 एसीएमपीएल ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेगी।

9.3 एसीएमपीएल अपने सभी स्तरों के कर्मचारियों के लिए आयोजित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगी, जिसमें विकलांग व्यक्तियों को कानून और अंतर्राष्ट्रीय अभिसमयों या कंवेंशंस द्वारा प्रदत्त अधिकारों का समावेश हो।

9.4 एसीएमपीएल अपने द्वारा पहले से स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के अंतर्गत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करेगी।

10. स्टॉफ़ या कर्मचारियों का आचरण

10.1 "एसीएमपीएल" उधारकर्ताओं के साथ संवाद करते समय हर कर्मचारी द्वारा अपनाई जाने वाली प्रथाओं या अभ्यासों का एक मानक समूह निर्धारित करती है। सभी कर्मचारियों को ऐसी प्रथाओं के बारे में नियमित अंतराल पर शिक्षित और प्रशिक्षित किया जाता है। आचरण के ये मानक सूचीबद्ध हैः

10.1.1 उधारकर्ताओं के साथ जाति, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति आदि के आधार पर अनुचित भेदभाव नहीं किया जाएगा।

10.1.2 सभी कर्मचारी सम्मानजनक भाषा का प्रयोग करेंगे, शिष्टाचार बनाए रखेंगे और सामाजिक और सांस्कृतिक संवेदनशीलताओं का सम्मान करेंगे।

10.1.3 कोई भी कर्मचारी उधारकर्ताओं के साथ संवाद करते समय किसी भी प्रकार की दबावपूर्ण, धमकीपूर्ण या अपमानजनक भाषा का प्रयोग नहीं करेगा।

10.1.4 कोई भी कर्मचारी उधारकर्ताओं से अनुचित समय पर, या शोक, बीमारी, तथा विवाह, जन्म आदि जैसे सामाजिक अवसरों जैसे अनुपयुक्त समय पर संपर्क नहीं करेगा।

10.1.5 उधारकर्ता को ऋण आवेदन की प्रक्रिया, ऋण आवेदन से जुड़े नियम और शर्तें, मूल्य निर्धारण और आवेदन की स्थिति स्पष्ट रूप से बताई जाएगी।

10.1.6 उधारकर्ता को शिकायत निवारण तंत्र की प्रक्रिया के बारे में बताया जाना चाहिए और शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) के सभी संपर्क सूत्र ऋण दस्तावेज़ पर मुद्रित होने चाहिए।

10.1.7 उधारकर्ताओं के सभी प्रश्नों और अनुरोधों का विनम्रतापूर्वक और निर्धारित समय के भीतर समाधान किया जाएगा।

11. वसूली की गैर-दबावपूर्ण पद्धति

11.1 एसीएमपीएल के पास किस्तों की वसूली के लिए मानक प्रथाएं हैं। वसूली में शामिल सभी कर्मचारियों को ऐसी प्रथाओं के बारे में नियमित अंतराल पर शिक्षित किया जाना चाहिए।

11.1.1 किस्तों का सारा संग्रहण केंद्रीय रूप से निर्दिष्ट स्थान पर किया जाता है।

11.1.2 किसी उधारकर्ता द्वारा किस्त का भुगतान न किए जाने की स्थिति में, कर्मचारी समूह के अन्य उधारकर्ताओं से पूछताछ करता है और आवश्यकता होने पर समूह प्रमुख तथा समूह के अन्य उधारकर्ताओं के साथ चूककर्ता उधारकर्ता के घर जाता है।

11.1.3 कोई भी कर्मचारी किस्तों की वसूली करते समय किसी भी प्रकार की दबावपूर्ण, धमकीपूर्ण या अपमानजनक भाषा का प्रयोग नहीं करेगा, भले ही उधारकर्ता समय पर देय किस्तें चुकाने में असमर्थ हों। इसके बजाय, किस्तों की वसूली में शामिल कर्मचारी उधारकर्ता के समय पर भुगतान न कर पाने के वास्तविक कारण के बारे में पूछताछ करने और उसका समाधान करने का प्रयास करेंगे।

11.1.4 कोई भी कर्मचारी किस्तों की वसूली के लिए उधारकर्ताओं से अनुचित समय पर, या शोक, बीमारी तथा विवाह, जन्म आदि जैसे सामाजिक अवसरों जैसे अनुपयुक्त समय पर संपर्क नहीं करेगा।

11.1.5 कोई भी कर्मचारी उधारकर्ता को बार-बार फ़ोन नहीं करेगा, और न ही सुबह 9:00 बजे से पहले तथा शाम 6 बजे के बाद फ़ोन करेगा।

11.1.6 कोई भी कर्मचारी उधारकर्ता के रिश्तेदारों, मित्रों या सहकर्मियों को परेशान नहीं करेगा।

11.1.7 एसीएमपीएल किसी भी माध्यम में चूककर्ता या डिफ़ॉल्ट के रूप में उधारकर्ताओं के नाम प्रकाशित नहीं करेगी।

11.1.8 कोई भी कर्मचारी उधारकर्ता या उधारकर्ता के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को हानि पहुंचाने के लिए हिंसा या इसी प्रकार के साधनों का प्रयोग नहीं करेगा, न ही उनका भय दिखाएगा।

11.1.9 कोई भी कर्मचारी उधारकर्ता को ऋण की सीमा या भुगतान न करने के परिणामों के बारे में भ्रमित नहीं करेगा।

11.1.10 कोई भी कर्मचारी वास्तविक देय राशि के अतिरिक्त कोई अतिरिक्त राशि वसूल नहीं करेगा।

12. वसूली एजेंटों/डीएसए/डीएमए की भागीदारी

12.1 फ़िलहाल एसीएमपीएल किस्तों की वसूली के लिए किसी बाहरी व्यक्ति या संस्था की सेवा नहीं लेती है।

13. ऋण का वितरण, जिसमें नियम और शर्तों में बदलाव शामिल है

13.1 यदि ऋण के नियम और शर्तों में कोई बदलाव होता है, जैसे वितरण की समय-सारणी, ब्याज दरें, सेवा—ल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क आदि, तो कंपनी उधारकर्ता को इसकी सूचना उसी स्थानीय भाषा में देगी जिसे वह समझता है। ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव केवल आगे के लिए लागू होंगे, जैसा कि ऋण अनुबंध में बताया गया है।

13.2 अनुबंध के अंतर्गत ऋण की रकम वापस मांगने या समय से पहले भुगतान करवाने का निर्णय ऋण अनुबंध की शर्तों के अनुसार ही लिया जाएगा।

14. ब्याज दर

14.1 कंपनी एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगी, जिसमें धन की लागत, कंपनी का मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे ज़रूरी पहलुओं को ध्यान में रखा जाएगा। साथ ही, अलग-अलग ग्राहक वर्गों और अलग-अलग ऋण उत्पादों के लिए जोखिम का स्तर तय करने हेतु कंपनी उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएँ बनाएगी। ऋण वितरण के समय कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऋणों और अग्रिमों पर लगने वाली ब्याज दर और अन्य शुल्क (यदि कोई हों) इन्हीं आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का सख़्ती से पालन करते हुए तय किए गए हैं।

14.2 कंपनी आवेदन पत्र में तथा स्पष्ट रूप से स्वीकृति पत्र में ब्याज दर, जोखिम के स्तर तय करने की पद्धति, और अलग-अलग श्रेणी के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर लेने का कारण बताएगी।

14.3 कंपनी ब्याज दरें और जोखिम के स्तर तय करने की पद्धति संबंधित समाचार पत्रों में या अपनी वेबसाइट पर प्रकाशित करेगी, और ब्याज दर में कोई भी बदलाव होने पर इसे अद्यतन करेगी।

14.4 ब्याज दरें वार्षिक आधार पर बताई जाएँगी, ताकि उधारकर्ता को पता रहे कि उसके खाते पर वास्तव में कितनी दर से ब्याज लगेगा।

15. सामान्य प्रावधान

15.1 कंपनी उधारकर्ता के निजी मामलों में दख़ल नहीं देगी, सिवाय उन उद्देश्यों के जो ऋण अनुबंध के नियम और शर्तों में बताए गए हैं। (अपवाद केवल तब होगा जब कंपनी के संज्ञान में कोई ऐसी नई जानकारी आए जो उधारकर्ता ने पहले नहीं बताई थी।).

15.2 ऋण की वसूली के मामले में कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे उधारकर्ताओं को बार-बार या अनुचित समय पर परेशान करना, या वसूली के लिए बाहुबल का प्रयोग करना।

15.3 ग्राहकों की सुरक्षा के लिए और विभिन्न ऋणों के पूर्व-भुगतान के संबंध में एकरूपता लाने के उद्देश्य से, कंपनी किसी भी ऐसे परिवर्तनीय (फ़्लोटिंग) दर वाले सावधि ऋण पर, जो व्यावसायिक उद्देश्य के अलावा किसी अन्य उद्देश्य के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत किया गया हो चाहे सह-देनदार हों या नहीं, फ़ोरक्लोज़र शुल्क या पूर्व-भुगतान दंड नहीं लेगी।

16. अप्रत्याशित घटना (फ़ोर्स मेज्योर)

16.1 कंपनी द्वारा बताई गई और की गई सभी प्रतिबद्धताएँ सामान्य कामकाजी परिस्थितियों में लागू होती हैं।

16.2 अप्रत्याशित घटना की स्थिति में, कंपनी उचित व्यवहार संहिता (एफ़पीसी) के अंतर्गत की गई प्रतिबद्धताओं को ग्राहकों, अन्य हितधारकों और आम जनता की पूरी संतुष्टि के अनुसार निभाने में असमर्थ हो सकती है।

17. उचित व्यवहार संहिता की समीक्षा

17.1 कंपनी सहायता, प्रोत्साहन और सेवा निष्पक्ष, न्यायसंगत और एकसमान ढंग से उपलब्ध कराएगी।

17.2 कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) को लागू करना पूरे संगठन की ज़िम्मेदारी हो। यह कर्मचारियों की जवाबदेही, प्रशिक्षण, परामर्श, निगरानी, लेखा-परीक्षा कार्यक्रमों और आंतरिक नियंत्रणों के साथ-साथ प्रौद्योगिकी के सर्वोत्तम उपयोग के रूप में दिखाई देगी।

17.3 उधारकर्ताओं के लिए इस संहिता की उपयोगिता और प्रासंगिकता बढ़ाने के उद्देश्य से इसकी समय-समय पर समीक्षा की जाएगी और आवश्यकतानुसार इसे अद्यतन किया जाएगा। इसमें लागू कानूनों, विनियमों, नियामकीय निदेशों, दिशानिर्देशों, संशोधनों या किसी अन्य संबंधित आवश्यकता में बदलाव की स्थिति भी शामिल है।