

FAIR PRACTICE CODE

(Hindi)

न्यायसंगत प्रथाओं का कोड (Fair Practice Code)
संस्करण 1.2 (20 नवंबर, 2023 से प्रभावी)

1. परिचय

यह न्यायसंगत प्रथाओं का कोड (Fair Practice Code) सुप्रीम फिनकोर्प प्राइवेट लिमिटेड (जिसे आगे "SFPL" कहा जाएगा) द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) द्वारा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFC) के लिए जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार तैयार किया गया है। यह दिशा-निर्देश RBI के मास्टर डायरेक्शन – गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (स्तरीय आधारित विनियमन) दिशा-निर्देश, 2023 (10 नवंबर, 2023 तक अपडेटेड) में उल्लिखित हैं।

इस कोड का उद्देश्य ग्राहकों के साथ व्यवहार के न्यूनतम मानकों को स्थापित करना है, ग्राहकों को आवश्यक जानकारी प्रदान करना, और यह समझाना है कि कंपनी को दिन-प्रतिदिन के आधार पर उनके साथ कैसा व्यवहार करना चाहिए। SFPL ने अपने व्यावसायिक व्यवहार में पारदर्शिता लाने के लिए इस कोड को अपनाया है।

2. उद्देश्य

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानकों को स्थापित करके न्यायसंगत और अच्छे अभ्यासों को बढ़ावा देना।
- ग्राहकों के साथ पारदर्शिता बढ़ाना ताकि वे समझ सकें कि हमारे द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से उन्हें क्या अपेक्षा करनी चाहिए।
- ग्राहक और SFPL के बीच एक न्यायपूर्ण संबंध विकसित और बनाए रखना।
- गैर-बैंकिंग वित्तीय प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा देना।

3. फेयर प्रैक्टिस कोड की प्रयोज्यता

यह कोड SFPL के सभी कर्मचारियों और उन अन्य व्यक्तियों पर लागू होगा जो इसके व्यवसाय के दौरान इसका प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत हैं, चाहे उत्पाद और सेवाएं काउंटर के माध्यम से, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक डिवाइस के माध्यम से, इंटरनेट पर, या किसी अन्य विधि से प्रदान की जाती हों।

यह कोड कंपनी की सभी शाखाओं के नोटिस बोर्ड पर और कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जाएगा।

4. हमारे वादे

SFPL निम्नलिखित सिद्धांतों का पालन करेगा:

1. सभी लेनदेन में ईमानदारी और पारदर्शिता के साथ न्यायसंगत और उचित व्यवहार करना।
2. ग्राहकों को स्पष्ट जानकारी प्रदान करना ताकि वे समझ सकें:
 - उत्पाद और सेवाएं, उनके नियम व शर्तें, ब्याज दरें और शुल्क।

- ग्राहकों को उपलब्ध लाभ।

ग्राहकों की शिकायतों को शीघ्र और सहानुभूतिपूर्वक हल करना।

ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय रखना, जब तक कि कानून या ग्राहक की अनुमति से उसे साझा करना अनिवार्य न हो।

जाति, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, या दिव्यांगता के आधार पर किसी भी ग्राहक के साथ भेदभाव न करना।

5. अनिवार्य प्रकटीकरण

SFPL निम्नलिखित तरीकों से ब्याज दरों, सामान्य शुल्कों और शुल्कों की जानकारी प्रदान करेगा:

1. सभी शाखाओं में नोटिस बोर्ड पर जानकारी प्रदर्शित करना।
2. नामित स्टाफ / हेल्पडेस्क के माध्यम से।
3. ग्राहकों के लिए उपलब्ध फोन या हेल्पलाइन के माध्यम से।
4. सेवा गाइड / टैरिफ शेड्यूल प्रदान करके।
5. कंपनी की वेबसाइट www.supremefincorp.com पर जानकारी प्रकाशित करके।

6. विज्ञापन, बिक्री और विपणन में निष्पक्ष प्रथाएं

SFPL यह सुनिश्चित करेगा कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट और गैर-भ्रामक हों। फेयर प्रैक्टिस कोड कंपनी के बिक्री सहयोगियों / प्रतिनिधियों पर भी लागू होगा, ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि वे ग्राहक से व्यक्तिगत रूप से उत्पाद बेचने के लिए संपर्क करते समय अपनी पहचान स्पष्ट करें।

किसी भी मीडिया में विज्ञापन या प्रचार सामग्री जिसमें किसी सेवा/उत्पाद और उसकी ब्याज दर की ओर ध्यान आकर्षित किया गया हो, उसमें SFPL अन्य शुल्कों या लागतों का विवरण भी प्रदान करेगा, यदि कोई हो।

7. क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियां

SFPL निम्नलिखित स्थितियों में ग्राहकों की जानकारी क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को प्रदान करेगा:

1. खाते के खुलने पर।
2. जब ग्राहक अपने भुगतान में देरी करता है और ऋण खाते का प्रदर्शन, जिसमें स्वीकृत ऋण की राशि और उसके बाद का प्रदर्शन शामिल है।
3. ग्राहक के खिलाफ बकाया राशि की वसूली के लिए कानूनी कार्रवाई शुरू की गई हो।
4. कानूनी प्रक्रिया के माध्यम से ग्राहक के खिलाफ ऋणों का निपटारा किया गया हो।

यदि कानून द्वारा आवश्यक हो या ग्राहक ने ऐसा करने की अनुमति दी हो, तो SFPL ग्राहक के खाते की अन्य जानकारी भी क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को प्रदान कर सकता है।

8. अपने ग्राहक को जानें (KYC) दिशानिर्देश

SFPL अपने ग्राहकों को KYC दिशानिर्देशों की आवश्यकताओं के बारे में समझाएगा और उन्हें सूचित करेगा कि ऋण स्वीकृति, खाता खोलने और संचालन से पहले ग्राहक की पहचान स्थापित करने के लिए किन दस्तावेजों की आवश्यकता है।

SFPL ग्राहकों के लाभ के लिए KYC आवश्यकताओं और संबंधित फॉर्म भरने की प्रक्रिया को अपनी वेबसाइट www.supremefincorp.com पर उपलब्ध कराएगा।

SFPL केवल उन्हीं जानकारीयों को प्राप्त करेगा जो कंपनी के KYC, मनी लॉन्ड्रिंग विरोधी (AML), या किसी अन्य वैधानिक आवश्यकता को पूरा करने के लिए आवश्यक हैं। यदि कोई अतिरिक्त जानकारी मांगी जाती है, तो उसे अलग से मांगा जाएगा और ऐसी जानकारी प्राप्त करने का उद्देश्य स्पष्ट किया जाएगा।

9. ऋण

- ऋण के लिए आवेदन और उसका प्रसंस्करण:

1. सभी संचार उधारकर्ता को उसकी स्थानीय भाषा में या ऐसी भाषा में प्रदान किए जाएंगे जो वह समझता हो।
2. कंपनी द्वारा जारी किए गए ऋण आवेदन पत्र में वह सभी आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी (NBFCs) द्वारा प्रदान की गई शर्तों और नियमों की तुलना की जा सके और उधारकर्ता एक सूचित निर्णय ले सके। आवेदन पत्र में उन दस्तावेजों का उल्लेख भी होगा, जिन्हें आवेदन के साथ जमा करना आवश्यक है।
3. कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देगी। पावती में यह भी बताया जाएगा कि ऋण आवेदन को निपटाने में कितना समय लगेगा। ग्राहक अपनी आवेदन की स्थिति जानने के लिए ग्राहक सेवा टीम से संपर्क कर सकते हैं।

यदि SFPL ग्राहक को ऋण प्रदान करने में असमर्थ है, तो इसकी जानकारी ग्राहक को नियुक्त प्रतिनिधियों के माध्यम से या सीधे दी जाएगी।

- ऋण मूल्यांकन और शर्तें और नियम:

1. कंपनी उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यमों से लिखित रूप में स्वीकृत ऋण राशि और उसके साथ शर्तें और नियमों की जानकारी देगी। इस पत्र में वार्षिक ब्याज दर और उसकी गणना का तरीका भी शामिल होगा। कंपनी उधारकर्ता द्वारा इन शर्तों और नियमों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी।
2. ऋण समझौते में विलंबित भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज को मोटे अक्षरों में उल्लेखित किया जाएगा।
3. ऋण स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति और उसमें उद्धृत सभी अनुलग्नकों की प्रतियां प्रदान की जाएंगी।
4. कंपनी के अनुबंध/ऋण समझौते में पुनः कब्जा (re-possession) का एक प्रावधान होगा जो कानूनी रूप से लागू हो (वाहन वित्तपोषण के मामले में)।
5. वाणिज्यिक वाहनों के लिए अनुबंध/ऋण समझौते की शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान शामिल होंगे:
 - कब्जा लेने से पहले की नोटिस अवधि।

- ऐसी परिस्थितियां जिनमें नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है।
- संपत्ति पर कब्जा लेने की प्रक्रिया।
- संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले उधारकर्ता को ऋण चुकाने का अंतिम अवसर प्रदान करने का प्रावधान।
- पुनः कब्जा की गई संपत्ति उधारकर्ता को लौटाने की प्रक्रिया।
- संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

ऋण खातों में दंड शुल्क

1. ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों का पालन न करने पर यदि उधारकर्ता पर दंड लगाया जाता है, तो इसे 'दंड शुल्क' के रूप में माना जाएगा और इसे अग्रिमों पर लगाए गए ब्याज दर में जोड़े गए 'दंड ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा। इन दंड शुल्कों का पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, अर्थात् इन पर आगे ब्याज की गणना नहीं की जाएगी। हालांकि, यह ऋण खाते में ब्याज की चक्रवृद्धि की सामान्य प्रक्रिया को प्रभावित नहीं करेगा।
2. कंपनी ब्याज दर में किसी अतिरिक्त घटक को शामिल नहीं करेगी और इन दिशानिर्देशों का पालन पत्र और भावना दोनों में सुनिश्चित करेगी।
3. कंपनी अपने बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति तैयार करेगी जिसमें दंड शुल्क या इसी प्रकार के शुल्क, चाहे किसी भी नाम से पुकारे जाएं, को शामिल किया जाएगा। दंड शुल्क की मात्रा उचित होगी और ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों का पालन न करने के अनुरूप होगी, तथा किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभावपूर्ण नहीं होगी।
4. 'व्यवसाय के अतिरिक्त अन्य उद्देश्यों' के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंड शुल्क, समान नियमों और शर्तों का पालन न करने वाले गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के लिए लगाए गए दंड शुल्क से अधिक नहीं होगा।
5. कंपनी दंड शुल्क की मात्रा और कारण को ग्राहक को ऋण अनुबंध और सबसे महत्वपूर्ण शर्तों/मुख्य तथ्य विवरण (KFS) में प्रकट करेगी, और यह जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर ब्याज दरों और सेवा शुल्क के तहत प्रदर्शित की जाएगी।
6. जब भी ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों के पालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को याद दिलाया जाएगा, तो दंड शुल्क की जानकारी दी जाएगी। इसके अलावा, दंड शुल्क लगाने की कोई भी घटना और उसका कारण भी सूचित किया जाएगा।
7. उपरोक्त निर्देश 1 जनवरी 2024 से प्रभावी होंगे। कंपनी अपनी नीति ढांचे में उपयुक्त संशोधन कर सकती है और यह सुनिश्चित करेगी कि सभी नए स्वीकृत/नवीनीकृत ऋणों पर प्रभावी तिथि से इन निर्देशों को लागू किया जाए। मौजूदा ऋणों के मामले में, नए दंड शुल्क व्यवस्था में स्विचओवर अगले समीक्षा या नवीनीकरण की तिथि, या प्रभावी तिथि से छह महीने के भीतर, जो भी पहले हो, सुनिश्चित किया जाएगा।

ऋण वितरण और शर्तों में परिवर्तन:

1. कंपनी उधारकर्ता को किसी भी परिवर्तन जैसे कि वितरण कार्यक्रम, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्वभुगतान शुल्क आदि की शर्तों और नियमों में बदलाव के बारे में नोटिस देगी।
2. कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव केवल भविष्य में लागू किए जाएं। इस संदर्भ में एक उपयुक्त शर्त ऋण अनुबंध में शामिल की जाएगी।
3. समझौते के तहत भुगतान/प्रदर्शन को वापस बुलाने या शीघ्रता से मांगने का निर्णय ऋण अनुबंध के अनुरूप होगा।

4. उधारकर्ता द्वारा दिए गए सभी प्रतिभूतियों को सभी बकाया राशि के भुगतान या ऋण की बकाया राशि के वास्तविककरण पर मुक्त कर दिया जाएगा, बशर्ते कंपनी का उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य वैध अधिकार या दावा न हो। यदि ऐसे समायोजन के अधिकार का उपयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इस बारे में सूचना दी जाएगी, जिसमें शेष दावों और उन शर्तों का पूरा विवरण होगा जिनके तहत कंपनी तब तक प्रतिभूतियों को रख सकती है जब तक कि संबंधित दावा निपटारा/भुगतान न हो जाए।

उत्तरदायी ऋण आचरण – व्यक्तिगत ऋणों के पूर्ण भुगतान/समाप्ति पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों का विमोचन

1. चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों का विमोचन:
 - (i) कंपनी पूर्ण ऋण भुगतान/समाप्ति के 30 दिनों के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों का विमोचन करेगी और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत प्रभारों को हटा देगी।
 - (ii) उधारकर्ता को यह विकल्प दिया जाएगा कि वह मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को या तो उस बैंकिंग आउटलेट/शाखा से प्राप्त करे, जहां उसका ऋण खाता सेवा में था, या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से जहां दस्तावेज उपलब्ध हों, जैसा कि उनकी प्राथमिकता के अनुसार हो।
 - (iii) मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय सीमा और स्थान को ऋण स्वीकृति पत्रों में उल्लेख किया जाएगा, जो प्रभावी तिथि के बाद जारी किए जाएंगे।
 - (iv) यदि एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की स्थिति में, कंपनी कानूनी वारिसों को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी के लिए एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया तैयार करेगी। यह प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट पर अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ प्रदर्शित की जाएगी ताकि ग्राहक जानकारी प्राप्त कर सकें।
2. चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के विमोचन में देरी के लिए मुआवजा:
 - (i) यदि मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के विमोचन में देरी होती है या ऋण भुगतान/समाप्ति के 30 दिनों के बाद संबंधित रजिस्ट्री में चार्ज समाधान प्रपत्र दाखिल करने में विफलता होती है, तो कंपनी उधारकर्ता को देरी के कारणों की जानकारी देगी। यदि देरी कंपनी के कारण होती है, तो वह उधारकर्ता को ₹5,000 प्रति दिन के हिसाब से मुआवजा देगी।
 - (ii) यदि मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाते हैं या क्षतिग्रस्त हो जाते हैं, तो कंपनी उधारकर्ता को डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में मदद करेगी और इससे संबंधित सभी लागतों को वहन करेगी। इसके अतिरिक्त, वह उपरोक्त वर्णित मुआवजा भी प्रदान करेगी। हालांकि, ऐसे मामलों में कंपनी को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए अतिरिक्त 30 दिनों का समय मिलेगा और विलंब अवधि का जुर्माना इसके बाद (यानी कुल 60 दिनों के बाद) से गिना जाएगा।
 - (iii) इन निर्देशों के तहत प्रदान किया गया मुआवजा उधारकर्ता को किसी भी लागू कानून के तहत किसी अन्य मुआवजे का दावा करने के अधिकार को प्रभावित नहीं करेगा।
3. उपरोक्त निर्देश उन सभी मामलों पर लागू होंगे, जहां मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों का विमोचन 1 दिसंबर 2023 या उसके बाद देय होगा।

फ्लोटिंग ब्याज दर पर आधारित समतुल्य मासिक किस्त (EMI) वाले व्यक्तिगत ऋणों का पुनःसेट

1. EMI आधारित फ्लोटिंग ब्याज दर वाले व्यक्तिगत ऋणों को स्वीकृत करते समय, कंपनी को यह सुनिश्चित करना होगा कि उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता को ध्यान में रखते हुए पर्याप्त हेडरूम/मार्जिन रखा जाए, ताकि ऋण अवधि में विस्तार और/या EMI में वृद्धि को समायोजित किया जा सके। यह विशेष रूप से तब लागू होता है जब ऋण अवधि के दौरान बाहरी बेंचमार्क दर में संभावित वृद्धि हो। हालांकि, ब्याज दरों में वृद्धि के चलते कई उपभोक्ताओं ने शिकायतें की हैं कि उनके ऋण अवधि में वृद्धि और/या EMI राशि में बढ़ोतरी बिना उचित सूचना या उनकी सहमति के की गई।
2. कंपनी को एक उपयुक्त नीतिगत ढांचा तैयार करना होगा जो निम्नलिखित आवश्यकताओं को पूरा करे:
 - (i) कंपनी को स्वीकृति के समय उधारकर्ताओं को यह स्पष्ट रूप से सूचित करना होगा कि बेंचमार्क ब्याज दर में बदलाव के कारण EMI और/या ऋण अवधि में बदलाव हो सकता है। इसके अलावा, EMI/ऋण अवधि में किसी भी वृद्धि के बारे में उधारकर्ता को तुरंत उपयुक्त चैनलों के माध्यम से सूचित किया जाएगा।
 - (ii) ब्याज दरों के पुनःसेट के समय, कंपनी को उधारकर्ताओं को अपनी बोर्ड अनुमोदित नीति के अनुसार फ्लोटिंग से फिक्स्ड रेट पर स्विच करने का विकल्प देना होगा। यह नीति यह भी निर्दिष्ट कर सकती है कि ऋण अवधि के दौरान उधारकर्ता कितनी बार स्विच कर सकते हैं।
 - (iii) कंपनी उधारकर्ताओं को यह विकल्प देगी:
 - (a) EMI में वृद्धि, ऋण अवधि में विस्तार, या दोनों का संयोजन चुनने का।
 - (b) किसी भी समय आंशिक या पूर्ण पुनर्भुगतान करने का।
 पुनर्भुगतान शुल्क/पेनल्टी लागू निर्देशों के अनुसार होगी।
 - (iv) फ्लोटिंग से फिक्स्ड रेट में स्विच करने के लिए लागू सभी शुल्क और अन्य सेवा/प्रशासनिक लागतों को स्वीकृति पत्र में पारदर्शी रूप से दर्शाया जाएगा, और कंपनी द्वारा समय-समय पर इन शुल्कों में संशोधन के समय भी सूचित किया जाएगा।
 - (v) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग दर वाले ऋण में अवधि विस्तार के कारण निगेटिव एमॉर्टाइजेशन न हो।
 - (vi) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ताओं को प्रत्येक तिमाही के अंत में एक विवरण उपलब्ध कराया जाए, जिसमें न्यूनतम रूप से निम्नलिखित जानकारी हो:
 - अब तक वसूले गए मूलधन और ब्याज की राशि।
 - EMI की राशि।
 - बची हुई EMI की संख्या।
 - पूरी ऋण अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (APR)।
 - (vii) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि विवरण उधारकर्ताओं के लिए सरल और आसानी से समझने योग्य हो।
3. ये निर्देश मासिक किस्तों वाले ऋणों के साथ-साथ अन्य आवधिक समतुल्य किस्त आधारित ऋणों पर भी लागू होंगे।
4. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ये निर्देश नए और मौजूदा ऋणों पर 31 दिसंबर 2023 तक उपयुक्त रूप से लागू किए जाएं। सभी मौजूदा उधारकर्ताओं को उपयुक्त चैनलों के माध्यम से उपलब्ध विकल्पों के बारे में सूचित किया जाएगा।

सामान्य निर्देश

1. कंपनी उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचने का प्रयास करेगी, सिवाय उन उद्देश्यों के जिनका प्रावधान ऋण समझौते की शर्तों में किया गया हो (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले साझा नहीं की गई कोई नई जानकारी सामने न आए)।
2. यदि उधारकर्ता से उधार खाता स्थानांतरित करने का अनुरोध प्राप्त होता है, तो कंपनी अपनी सहमति या आपत्ति (यदि कोई हो) अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर उधारकर्ता को सूचित करेगी। ऐसा स्थानांतरण पारदर्शी संविदात्मक शर्तों और कानून के अनुरूप होगा।
3. कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं (सह-आवेदक के साथ या बिना) को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत सभी फ्लोटिंग दर वाले अवधि ऋणों पर फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्वभुगतान पेनल्टी नहीं लगाएगी

10. बकाया वसूली

जब भी ऋण दिए जाते हैं, SFPL ग्राहक को चुकौती प्रक्रिया के बारे में पूरी जानकारी देगा, जिसमें राशि, अवधि और चुकौती की आवृत्ति शामिल होगी। हालांकि, यदि ग्राहक चुकौती शेड्यूल का पालन नहीं करता है, तो बकाया वसूली के लिए भूमि के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजना, व्यक्तिगत मुलाकात करना और/या सुरक्षा (यदि कोई हो) को पुनः प्राप्त करना शामिल होगा।

SFPL का कोई भी कर्मचारी या कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत व्यक्ति जो बकाया वसूली और/या सुरक्षा पुनः प्राप्ति में शामिल है, वह अपनी पहचान बताएगा और SFPL द्वारा जारी प्राधिकरण पत्र प्रदर्शित करेगा, और अनुरोध करने पर SFPL द्वारा जारी पहचान पत्र दिखाएगा। SFPL ग्राहकों को उनके बकाया के संबंध में सभी जानकारी प्रदान करेगा। कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाएगा।

SFPL द्वारा अधिकृत व्यक्ति द्वारा बकाया वसूली और/या सुरक्षा पुनः प्राप्ति के लिए ग्राहक के स्थान पर दौरे के दौरान निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन किया जाएगा:

- ग्राहक से सामान्य रूप से उस स्थान पर संपर्क किया जाएगा, जो उनकी पसंद का हो। यदि कोई विशिष्ट स्थान नहीं है, तो उनके निवास स्थान पर और यदि उनके निवास स्थान पर, तो उनके व्यवसाय/पेशा के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।
- पहली बार संपर्क में पहचान और कंपनी का प्रतिनिधित्व करने का प्राधिकरण स्पष्ट किया जाएगा।
- ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।
- ग्राहक के साथ बातचीत सभ्य और शालीन तरीके से की जाएगी।
- कंपनी के प्रतिनिधि ग्राहकों से व्यावसायिक समय के दौरान संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक की व्यवसाय/पेशा की विशेष परिस्थितियां अन्यथा आवश्यक न करें।
- कॉल और वार्तालाप की समय सीमा, संख्या और सामग्री को दस्तावेजीकृत किया जाएगा।
- किसी भी विवाद या मतभेद को आपसी सहमति और सुव्यवस्थित तरीके से हल करने में सहायता प्रदान की जाएगी।
- बकाया वसूली के लिए ग्राहक के स्थान पर दौरे के दौरान सभ्य व्यवहार और शालीनता बनाए रखी जाएगी।

ग्राहक निम्नलिखित माध्यमों से कंपनी से संपर्क कर सकते हैं:

1. अपने निकटतम शाखा में जाकर (जैसा कि कंपनी के ब्रोशर/वेबसाइट/किसी अन्य लीफलेट में उल्लिखित है)।
2. टेलीफोन, फैक्स, ईमेल आईडी और वेबसाइट (जैसा कि कंपनी के ब्रोशर/वेबसाइट/किसी अन्य लीफलेट में उल्लिखित है)।

11. ग्राहक शिकायत निवारण प्रणाली:

ग्राहक संतुष्टि:

SFPL कानून, स्वीकृत नीतियों और प्रक्रियाओं के अंतर्गत ग्राहक संतुष्टि प्राप्त करने का प्रयास करता है।

कंपनी ने शिकायत निवारण के लिए एक उचित प्रणाली बनाई है, जिसका विवरण कंपनी की वेबसाइट www.supremefincorp.com पर "फेयर प्रैक्टिस कोड" के अंतर्गत उपलब्ध है।

शिकायत निवारण प्रक्रिया:

चरण 1:

- ग्राहक शाखा प्रभारी से संपर्क कर सकते हैं और शाखा में रखे गए शिकायत रजिस्टर में अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं (कार्य समय: सुबह 10:00 बजे से शाम 5:00 बजे तक)।
- ग्राहक शाखा से संबंधित शिकायत को लिखित रूप में या अन्य माध्यमों से भी प्रस्तुत कर सकते हैं।
- शिकायत प्राप्त होने के 15 कार्य दिवसों के भीतर समाधान प्रदान करने का प्रयास किया जाएगा।

चरण 2:

- यदि ग्राहक समाधान से संतुष्ट नहीं है, या 15 कार्य दिवसों के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो ग्राहक निम्नलिखित माध्यमों से शिकायत कर सकते हैं:
 - ईमेल: customercare@supremefincorp.com
 - फोन: +91-11-41323147 (सोमवार से शुक्रवार, सुबह 10 बजे से शाम 5 बजे तक, सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर)।
 - लिखित रूप में:
शिकायत निवारण अधिकारी,
सुप्रीम फिनकोर्प प्राइवेट लिमिटेड,
दूसरी मंजिल, हर्ष भवन, 13/29, ई-ब्लॉक, मिडल सर्कल, कनॉट प्लेस, नई दिल्ली - 110001।
- कंपनी शिकायत को जल्द से जल्द हल करने का आश्वासन देती है।

चरण 3:

- यदि शिकायत 30 दिनों तक अनसुलझी रहती है, तो ग्राहक निम्नलिखित नियामक प्राधिकरण से सीधे संपर्क कर सकते हैं:
 - भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई):
अधिकारी-प्रभारी,
भारतीय रिजर्व बैंक,
गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग,
6, संसद मार्ग, नई दिल्ली - 110001।

विशेष नोट:

1. कंपनी शारीरिक/दृष्टिहीन रूप से विकलांग आवेदकों को उनकी विकलांगता के आधार पर ऋण या अन्य सुविधाएं देने में भेदभाव नहीं करती है।
2. ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने में हरसंभव सहायता प्रदान की जाएगी।

विकलांग व्यक्तियों के लिए एक उचित शिकायत निवारण प्रणाली भी स्थापित की गई है।

12. ब्याज दर निर्धारण की नीति:

ग्राहकों पर अत्यधिक ब्याज दर और शुल्क न लगाए जाएं, इसे सुनिश्चित करने के लिए कंपनी ने "ब्याज दर मॉडल" और "नीतियां व प्रक्रियाएं" को अपनाया है। इसका विवरण कंपनी की वेबसाइट www.supremefincorp.com पर उपलब्ध है।

13. फेयर प्रैक्टिस कोड में संशोधन:

SFPL इस फेयर प्रैक्टिस कोड को संशोधित/बदलने/संशोधित करने का अधिकार रखता है, जिसमें कोड की मूल भावना प्रभावित न हो।

ऐसे बदलावों को ग्राहकों की जानकारी और लाभ के लिए शाखाओं/कॉर्पोरेट कार्यालयों के नोटिस बोर्ड या कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।