

Borrower's Rights Guide: **Protection Against Harassment** **(कर्जदारों के अधिकार:** **उत्पीड़न के खिलाफ सुरक्षा गाइड)**



Prepared by: FairPay Solutions
Source Reference:
RBI Master Circular on Fair Practices Code
& Recovery Agents.

Introduction (प्रस्तावना)

English: Taking a loan is a financial commitment, but being unable to pay on time does not make you a criminal. The Reserve Bank of India (RBI) has laid down strict guidelines to ensure that recovery agents treat borrowers with respect and dignity. Here are your 5 most important rights.

हिंदी: लोन लेना एक वित्तीय जिम्मेदारी है, लेकिन समय पर न चुका पाना आपको अपराधी नहीं बनाता। भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने सख्त नियम बनाए हैं ताकि रिकवरी एजेंट कर्जदारों के साथ सम्मान से पेश आएँ। यहाँ आपके 5 सबसे महत्वपूर्ण अधिकार दिए गए हैं।

The 5 Golden Rules (5 सुनहरे नियम)

1. Right to Privacy (गोपनीयता का अधिकार)

English: Recovery agents generally cannot discuss your debt with your neighbors, relatives, or colleagues. Doing so is a violation of your privacy.

हिंदी: रिकवरी एजेंट आपके कर्ज के बारे में आपके पड़ोसियों, रिश्तेदारों या सहकर्मियों से बात नहीं कर सकते। ऐसा करना आपकी निजता (Privacy) का उल्लंघन है।

2. Fixed Timings for Calls & Visits (संपर्क करने का निश्चित समय)

English: Agents can contact or visit you only between 07:00 AM and 07:00 PM. Calling late at night or early morning is strictly prohibited.

हिंदी: एजेंट आपसे केवल सुबह 7:00 बजे से शाम 7:00 बजे के बीच ही संपर्क कर सकते हैं या घर आ सकते हैं। देर रात या बहुत सुबह कॉल करना सख्त मना है।

3. No Abusive Language or Threats (गाली-गलौज और धमकी पर रोक)

English: The use of abusive language, physical threats, or muscle power for recovery is illegal. Agents must maintain specialized decency and decorum.

हिंदी: वसूली के लिए गंदी भाषा, मारपीट की धमकी या बाहुबल (Muscle Power) का प्रयोग करना गैर-कानूनी है। एजेंटों को बातचीत में सभ्यता बनाए रखनी होगी।



4. Verification of Identity (पहचान पत्र दिखाना ज़रूरी)

English: Every recovery agent must carry an ID card and an authorization letter from the bank.

You have the right to refuse to talk to them if they cannot prove their identity.

हिंदी: हर रिकवरी एजेंट के पास आईडी कार्ड और बैंक का ऑथोराइजेशन लेटर होना चाहिए। अगर वे अपनी पहचान साबित नहीं कर पाते, तो आपको उनसे बात करने से मना करने का अधिकार है।

5. Place of Visit (मिलने की जगह)

English: Agents should visit the place of residence or work specified by you. They cannot show up at random places (like a relative's wedding or public gathering) to humiliate you.

हिंदी: एजेंटों को केवल आपके द्वारा दिए गए घर या ऑफिस के पते पर ही आना चाहिए। आपको शर्मिंदा करने के लिए वे किसी अनजान जगह (जैसे रिश्तेदार की शादी या सार्वजनिक जगह) पर नहीं आ सकते।

What to do if these rules are broken?

(अगर ये नियम तोड़े जाएं तो क्या करें?)

English: If you are facing harassment, record the calls, save the messages, and do not get scared. You need professional legal support to handle this.

हिंदी: अगर आपको परेशान किया जा रहा है, तो कॉल्स रिकॉर्ड करें, मैसेज सेव करें और डरें नहीं। इससे निपटने के लिए आपको कानूनी सलाह की जरूरत है।

Call to Action

(हमसे संपर्क करें)

(यहाँ अपना नंबर और बटन लगाएं)

Need Legal Help? / कानूनी मदद चाहिए?

Contact FairPay Solutions Today!

We stop the harassment and help you settle your debt legally.

(हम उत्पीड़न रोकते हैं और कानूनी रूप से आपका कर्ज सेटल करने में मदद करते हैं।)

Call/WhatsApp: [+91 8449653755]



Visit: www.fairpaysolution.com

Disclaimer (अस्वीकरण)

(इसे पेज के अंत में छोटे अक्षरों में लिखें)

This document is a simplified summary created by FairPay Solutions for educational purposes only. It is based on RBI guidelines but does not constitute official legal advice for court proceedings. For the official text, please refer to the RBI website.

(यह दस्तावेज़ केवल शैक्षिक उद्देश्यों के लिए FairPay Solutions द्वारा बनाया गया एक सरल सारांश है। यह RBI के दिशानिर्देशों पर आधारित है। आधिकारिक जानकारी के लिए कृपया RBI की वेबसाइट देखें।)