

अवंती फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

योग्य सराव संहिता

हे धोरण असे होते:

आवृत्ती	यांनी मसुदा तयार केला	पुनरावलोकन केले	समितीमंजुरीची तारीख	मंडळाची मान्यता आणि दत्तक घेण्याची तारीख
आवृत्ती १	-	-	NA मधील	१८ ऑगस्ट २०१६
आवृत्ती २	कु. शर्मिला कुंगुमा, सीएआय	श्री. राहुल गुप्ता, सीईओ	NA मधील	सप्टेंबर ३०, २०२२
आवृत्ती ३	कु. शर्मिला कुंगुमा, सीएआय	श्री. राहुल गुप्ता, सीईओ	डिसेंबर १९, २०२४	डिसेंबर १९, २०२४
आवृत्ती ४	कु. शर्मिला कुंगुमा, सीएआय	श्री. राहुल गुप्ता, सीईओ	३० जुलै २०२५	०२ ऑगस्ट २०२५

दस्तऐवज वर्गीकरण: सार्वजनिक

सामुग्री सारणी

क्र.	सामुग्री	पृष्ठ क्रमांक
१	परिचय	२
२	कोडचा उद्देश	२
३	आमच्या प्रमुख वचनबद्धता आणि घोषणा	२ - ३
४	भेदभाव न करण्याचे धोरण	३
५	कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया	३ - ४
६	कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती	४ - ५
७	कर्ज खात्यांमध्ये दंड आकारणी	५
८	कर्जाचे वितरण, अटी आणि शर्तीमध्ये बदलांसह	५ - ६
९	वैयक्तिक कर्जाची परतफेड/निकालपट्टी करताना जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे जारी करणे	६
१०	समान मासिक हप्त्यांवर (EMI) आधारित वैयक्तिक कर्जावरील फ्लोटिंग व्याजदर रीसेट करणे	७
११	कर्ज वसुलीसाठी मार्गदर्शक तत्वे	८
१२	पुनर्प्राप्ती एजंटची नियुक्ती	८ - ९
१३	कर्मचाऱ्यांचे प्रशिक्षण	९
१४	तक्रार निवारण यंत्रणा	९ - १०
१५	ही संहिता संप्रेषण करण्याची भाषा आणि पद्धत	१०
१६	व्याजदर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी धोरण	१०
१७	सामान्य	१० - ११
१८	धोरण पुनरावलोकन आणि अद्यतने	११

१. परिचय

या निष्पक्ष व्यवहार संहिता (ही "संहिता") ग्राहकांना कंपनीने त्यांच्या ग्राहकांना देऊ केलेल्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या संदर्भात अवंती फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी") द्वारे अनुसरण केल्या जाणाऱ्या पद्धतींचा प्रभावी आढावा प्रदान करण्यासाठी आहे. ही संहिता ग्राहकांना त्यांच्याकडून घेतल्या जाणाऱ्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांबाबत माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत करेल आणि कंपनी मंजूर करू शकेल आणि वितरित करू शकेल अशा कोणत्याही कर्जाला लागू होईल.

२. संहितेची उद्दिष्टे

ही संहिता यासाठी विकसित केली गेली आहे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून चांगल्या, निष्पक्ष आणि विश्वासाह पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;
- ग्राहकांना सेवांकडून काय अपेक्षा करता येतील याची चांगली समज मिळावी यासाठी पारदर्शकता वाढवणे;
- स्पर्धेद्वारे बाजार शक्तींना उच्च कार्यप्रणाली मानके साध्य करण्यासाठी प्रोत्साहित करणे; आणि
- ग्राहक आणि कंपनी यांच्यात निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंध निर्माण करणे.

३. आमच्या प्रमुख वचनबद्धता आणि घोषणा

आमच्या सर्व ग्राहकांशी व्यवहार करताना आम्ही खालील प्रकारे कार्यक्षमतेने, निष्पक्षपणे आणि परिश्रमपूर्वक वागू:

- आम्ही देत असलेल्या आर्थिक उत्पादने आणि सेवांसाठी आणि आमच्या कर्मचाऱ्यांनी पाळलेल्या प्रक्रिया आणि पद्धतींसाठी या संहितेतील वचनबद्धता आणि मानके पूर्ण करणे;
- सर्व वित्तीय सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांचे पालन करतात याची खात्री करणे;
- व्यावसायिक, विनम्र आणि जलद सेवा प्रदान करणे;
- आर्थिक व्यवहारांबाबत अटी आणि शर्ती, खर्च, अधिकार आणि दायित्वे यांचे अचूक आणि वेळेवर प्रकटीकरण प्रदान करणे;
- आमची आर्थिक उत्पादने आणि सेवा कशा कार्य करतात हे आम्ही ग्राहकांना समजावून सांगू.

द्वारे:

- आर्थिक योजनांविषयी हिंदी आणि/किंवा इंग्रजीमध्ये तोंडी माहिती देणे आणि / किंवा कर्जदाराला समजेल अशी स्थानिक स्थानिक भाषा.
- आमचे जाहिरात आणि प्रचार साहित्य स्पष्ट आहे आणि दिशाभूल करणारे नाही याची खात्री करणे.
- व्यवहारांचे आर्थिक परिणाम स्पष्ट करणे.
- ग्राहकांना आर्थिक योजना निवडण्यास मदत करणे.

ज्या गोष्टी चुकीच्या होतात त्या आम्ही जलद आणि सक्रियपणे हाताळू:

- (a) चुका लवकर दुरुस्त करणे.
- (b) ग्राहकांच्या तक्रारींचे त्वरित निवारण करणे.
- (c) जर ग्राहक अजूनही आमच्या मदतीबद्दल समाधानी नसतील तर त्यांची तक्रार कशी पुढे नेायची हे आमच्या ग्राहकांना सांगणे; आणि
- (d) आमच्या चुकीमुळे आम्ही लावलेले कोणतेही शुल्क रद्द करणे.

४ भेदभाव न करण्याचे धोरण

आम्ही आमच्या ग्राहकांमध्ये लिंग, वंश किंवा धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही.

५ कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- a) कर्जदारांशी सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत केले जातील.
- b) कंपनीने जारी केलेल्या कर्ज अर्जांमध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल जेणेकरून इतर बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांनी ("एनबीएफसी") ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल. कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये अर्ज फॉर्मसह सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांचा समावेश असेल.
- c) कंपनी ग्राहकांकडून सर्व आवश्यक माहिती केवळ ग्राहकांच्या पूर्व संमतीनेच गोळा करेल आणि कर्जदाराला विशिष्ट डेटा वापरण्यासाठी संमती देण्याचा किंवा नाकारण्याचा, तृतीय पक्षांना प्रकटीकरण मर्यादित

करण्याचा, डेटा राखून ठेवण्याचा, संमती रद्द करण्याचा पर्याय प्रदान केला जाईल.

- d) कंपनी सर्व कर्ज अर्जासाठी पोचपावती देईल. सर्व आवश्यक कागदपत्रे आणि माहिती मिळाल्यानंतर, कर्ज अर्ज सर्व बाबतीत पूर्ण भरलेले अर्ज मिळाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत निकाली काढले जातील. कंपनी ग्राहक/अर्जदाराला त्यांच्या अर्जाच्या स्थितीबद्दल वेळोवेळी माहिती देण्याचा प्रयत्न करेल. अर्जाच्या स्थितीबद्दल अपडेट मिळविण्यासाठी ग्राहक कंपनीच्या ग्राहक सेवा टीमशी विहित टोल-फ्री क्रमांकावर किंवा ईमेल आयडीवर संपर्क साधू शकतो.
- e) जर कोणतेही अतिरिक्त तपशील/कागदपत्रे आवश्यक असतील, तर ती कर्जदारांना तात्काळ कळवली जातील.

६ कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

- (e) कंपनी कर्जदाराच्या क्रेडिट पात्रतेची तपासणी करेल, जे अर्जावर निर्णय घेण्यासाठी एक महत्वाचे पैरामीटर असेल. मूल्यांकन कंपनीच्या क्रेडिट धोरणे, निकष आणि त्यासंबंधित प्रक्रियांशी सुसंगत असेल.
- (f) कंपनी तिच्या भागीदारामार्फत ग्राहकाच्या व्यवसायाचे, घरगुती उत्पन्नाचे, सध्याच्या कर्जाचे मूल्यांकन करेल आणि ग्राहकाच्या कर्जाची आवश्यकता आणि परतफेड क्षमता यांचे मूल्यांकन करेल.
- (g) कर्जदाराला कर्ज अर्जात कर्जदाराने दिलेल्या फोन नंबरवर स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत एसएमएस पाठवून कर्ज मंजूर झालेल्या रकमेची किंवा अन्यथा माहिती दिली जाईल. सदर पत्रव्यवहारात वार्षिक व्याजदर आणि अर्ज करण्याची पद्धत यासह अटी आणि शर्तीचा समावेश असेल.
- (h) कंपनी कर्जदाराला कर्ज स्वीकारण्याची किंवा नाकारण्याची लवचिकता प्रदान करते.
- (i) कंपनी खात्री करेल की डिजिटल स्वाक्षरी केलेले दस्तऐवज, ज्यात मुख्य तथ्य विधान, कर्ज उत्पादनाचा सारांश, मंजूरी पत्र, अटी आणि शर्ती, खाते विवरणपत्रे, कर्जदारांच्या डेटासंदर्भात भागीदाराची गोपनीयता धोरणे इत्यादींचा समावेश आहे, कर्ज करार/व्यवहारांच्या अंमलबजावणीनंतर कर्जदारांना त्यांच्या नोंदणीकृत आणि सत्यापित ईमेल/एसएमएसवर स्वयंचलितपणे पाठवले जातील.
- (j) कंपनी, जिथे लागू असेल तिथे, करार/कर्ज करारात एक अंतर्निहित पुनर्प्राप्ती कलम असेल जेणेकरून कायदेशीर अंमलबजावणी शक्य होईल.
- (k) कंपनीच्या कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये, जिथे लागू असेल तिथे, खालील तरतुदी देखील असतील:
- ताबा घेण्यापूर्वी सूचना कालावधी.
 - ज्या परिस्थितीत सूचना कालावधी माफ केला जाऊ शकतो.

- (iii) सुरक्षा ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया.
 - (iv) मालमतेच्या विक्री/लिलावापूर्वी कर्जदाराला कर्ज परतफेड करण्यासाठी अंतिम संधी देण्याची तरतूद.
 - (v) कर्जदाराला परतफेड देण्याची प्रक्रिया.
 - (vi) मालमतेच्या विक्री/लिलावाची प्रक्रिया.
- (l) कंपनीकडे कर्ज बंद करण्यासाठी कोणताही लॉक इन कालावधी नाही, ग्राहक त्यांच्या विवेकबुद्धीनुसार कर्ज बंद करू शकतात.

७ कर्ज खात्यांमध्ये दंड आकारणी

कर्ज खात्यांमध्ये दंडात्मक शुल्क आकारण्याच्या संदर्भात कंपनीचे मंडळ खालील गोष्टी स्वीकारते:

- a) दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण केले जाणार नाही म्हणजेच, अशा शुल्कांवर पुढील व्याज मोजले जाणार नाही. तथापि, याचा कर्ज खात्यातील चक्रवाढ व्याजाच्या सामान्य प्रक्रियेवर परिणाम होणार नाही.
- b) दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी आणि कर्ज कराराच्या महत्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्यास त्याशी सुसंगत असले पाहिजे, विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता.
- c) 'व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना' मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क हे कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल वैयक्तिक कर्जदारांना लागू असलेल्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त नसावे.
- d) दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण कर्जाच्या कागदपत्रांमध्ये / सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्तीमध्ये / लागू असलेल्या मुख्य तथ्य विधानात (KFS) स्पष्टपणे उघड केले जाईल आणि ते कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील प्रदर्शित केले जाईल.
- e) कर्जाच्या महत्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठवताना कर्जदारांना दंड आकारणी देखील कळवली जाईल.

८ कर्जाचे वितरण, अटी आणि शर्तीमध्ये बदलांसह

व्याजदर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क जास्त नसावेत हे निश्चित करण्यासाठी आणि खात्री करण्यासाठी कंपनी

योग्य अंतर्गत तत्वे आणि प्रक्रिया तयार करेल. कर्ज वितरणाच्या वेळी, कंपनी खात्री करेल की कर्जावरील व्याजदर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क वरील नमूद केलेल्या अंतर्गत तत्वे आणि प्रक्रियांचे काटेकोरपणे पालन करत आहेत.

कर्जदाराने मंजूरीच्या सर्व अटी आणि शर्तीचे पालन केल्यानंतर लगेचच कर्जाचे वितरण केले जाईल.

कंपनी कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत कर्ज वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्री-पेमेंट शुल्क इत्यादींसह अटी आणि शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाल्यास त्याची सूचना देईल. कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की व्याजदर आणि शुल्कांमधील बदल केवळ संभाव्यतेनुसारच प्रभावी होतील. यासाठी योग्य अट कर्ज करारात समाविष्ट केली जाईल.

कंपनी कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत कराराच्या अंमलबजावणीपूर्वी सर्व कर्ज उत्पादनांसाठी प्रमाणित स्वरूपात एक मुख्य तथ्य विधान (KFS) प्रदान करेल ज्यामध्ये माहिती समाविष्ट असेल जसे की

- ग्राहकांची मूलभूत माहिती.
- नियम आणि अटी,
- मंडळाने मंजूर केलेल्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्यास दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण,
- तक्रार निवारण प्रणालीची माहिती, ज्यामध्ये कंपनीच्या नोडल अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क क्रमांक समाविष्ट आहे.

कंपनी कर्जदाराच्या बँक खात्यात सर्व कर्ज रक्कम वितरित करेल, ज्यामध्ये केवळ वैधानिक किंवा नियामक आदेश (आरबीआय किंवा इतर कोणत्याही नियामकाच्या) अंतर्गत येणारे वितरण, सह-कर्ज व्यवहारांसाठी कंपनी आणि भागीदारांमधील पैशांचा प्रवाह आणि विशिष्ट अंतिम वापरासाठी वितरण वगळता, जर कर्ज थेट अंतिम लाभार्थीच्या बँक खात्यात वितरित केले गेले असेल.

कर्ज करारांतर्गत देयक परत मागवण्याचा / गती देण्याचा किंवा कामगिरी करण्याचा कोणताही निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.

कर्जदाराने सर्व थकबाकी परतफेड केल्यानंतर किंवा कर्जाची थकबाकीची रक्कम वसूल झाल्यानंतर कंपनी कर्जदाराविरुद्ध कंपनीच्या कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून देऊ केलेल्या सर्व सिक्युरिटीज सोडेल. जर कर्ज फेडण्याचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याचे निराकरण / देय होईपर्यंत कंपनी कोणत्या अटीनुसार सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार आहे याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह सूचना दिली जाईल.

९ वैयक्तिक कर्जाची परतफेड/निकालपट्टी करताना जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे जारी करणे

लागू कायद्यानुसार, कंपनी कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड / सेटलमेंट आणि कर्ज खाते बंद केल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत मूळ जंगम / स्थावर मालमतेचे दस्तऐवज (मालमत्ता दस्तऐवज) जारी करेल आणि

नॉंदणीकृत शुल्क काढून टाकेल.

१० **समान मासिक हप्त्यांवर (EMI) आधारित वैयक्तिक कर्जावरील फ्लोटिंग व्याजदर रीसेट करणे**

- a. कालावधी वाढवण्यासाठी आणि/किंवा ईएमआयमध्ये वाढ करण्यासाठी आणि बाह्य बॅचमार्क दरात वाढ करण्यासाठी पुरेसा हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध आहे याची खात्री करण्यासाठी कंपनी खालील आवश्यकता स्वीकारेल आणि अंमलात आणेल:
 - i. मंजूरीच्या वेळी, कंपनी कर्जदारांना कर्जावरील बॅचमार्क व्याजदरातील बदलामुळे ईएमआय आणि/किंवा कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये बदल होऊ शकतात अशा संभाव्य परिणामांबद्दल स्पष्टपणे कळवेल. त्यानंतर, वरील कारणांमुळे ईएमआय/ कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये कोणतीही वाढ झाल्यास कर्जदाराला त्यांच्या नोंदणीकृत आणि सत्यापित ईमेल/एसएमएस किंवा इतर कोणत्याही स्वीकृत आणि मंजूर चॅनेलवर त्वरित कळवले जाईल.
 - ii. व्याजदर रीसेट करताना, कंपनी कर्जदारांना त्यांच्या बोर्डाने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार निश्चित दरावर स्विच करण्याचा पर्याय प्रदान करेल. धोरणात, इतर गोष्टींबरोबरच, कर्जाच्या कालावधीत कर्जदाराला किती वेळा स्विच करण्याची परवानगी दिली जाईल हे देखील निर्दिष्ट केले जाऊ शकते.
 - iii. कर्जदारांना पुढील पर्यायांचा पर्याय देखील दिला जाईल: (अ) ईएमआयमध्ये वाढ किंवा मुदतवाढ किंवा दोन्ही पर्यायांचे संयोजन; आणि (ब) कर्जाच्या मुदतीदरम्यान कोणत्याही वेळी अंशतः किंवा पूर्णतः प्रीपेमेंट करणे. फोरक्लोजर शुल्क/प्रीपेमेंट दंडाची आकारणी विद्यमान सूचनांच्या अधीन असेल.
 - iv. कर्जाचे फ्लोटिंग रेटवरून फिक्स्ड रेटवर स्विच करण्यासाठी लागू असलेले सर्व शुल्क आणि वरील पर्यायांच्या वापराशी संबंधित इतर कोणतेही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च पारदर्शकपणे मंजूरी पत्रात आणि कंपनीकडून वेळोवेळी अशा शुल्क/खर्चाच्या सुधारणांच्या वेळी उघड केले जातील.
 - v. फ्लोटिंग रेट कर्जाच्या बाबतीत कालावधी वाढल्याने नकारात्मक कर्जमाफी होणार नाही याची कंपनी खात्री करेल.
 - vi. कंपनी कर्जदारांना त्यांच्या नोंदणीकृत आणि सत्यापित ईमेल/एसएमएस किंवा इतर कोणत्याही स्वीकृत आणि मंजूर चॅनेलवर प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी एक स्टेटमेंट शेअर करेल/सुलभ करेल, ज्यामध्ये किमान, आजपर्यंत वसूल केलेले मुद्दल आणि व्याज, ईएमआय रक्कम, शिल्लक ईएमआयची संख्या आणि कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी वार्षिक व्याजदर/वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) यांचा समावेश असेल. कंपनी खात्री करेल

की स्टेटमेंट सोपे आणि कर्जदाराला सहज समजतील.

- b. समान मासिक हप्ते कर्जाव्यतिरिक्त, या सूचना वेगवेगळ्या कालावधीच्या सर्व समान हप्त्यांवर आधारित कर्जांना देखील लागू होतील, बदलानुसार.

११ कर्ज वसुलीसाठी मार्गदर्शक तत्वे

- a. कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी कर्जदारांना वेळेवर त्रास देणे, कर्ज वसूल करण्यासाठी ताकदीचा वापर करणे इत्यादी अनावश्यक त्रास देणार नाही. कंपनीने खात्री करावी की तिचे कर्मचारी ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने वागण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत जेणेकरून ग्राहकांशी उद्धटपणे वागू नये.
- b. कंपनी किंवा तिचा भागीदार वसुलीसाठी कोणत्याही कठोर पद्धतींमध्ये सहभागी होणार नाही, वरील गोष्टींचा सामान्य वापर मर्यादित न करता, खालील पद्धती कठोर मानल्या जातील:
 - i. धमकी देणारी किंवा अपमानास्पद भाषा वापरणे.
 - ii. कर्जदाराच्या नातेवाईकांना, मित्रांना किंवा सहकाऱ्यांना त्रास देणे.
 - iii. कर्जदारांची नावे प्रकाशित करणे.
 - iv. कर्जदाराच्या किंवा कर्जदाराच्या कुटुंबाला/मालमतेला/प्रतिष्ठेला हानी पोहोचवण्यासाठी हिंसाचार किंवा इतर तत्सम मार्गांचा वापर किंवा वापराची धमकी.
 - v. कर्जाची व्याप्ती किंवा परतफेड न केल्याच्या परिणामांबद्दल कर्जदाराची दिशाभूल करणे.
- c. थकीत कर्जाच्या वसुलीसाठी, स्थानिक/राज्य कायद्यांनुसार, कंपनी कर्जदाराला वारंवार फोन करणार नाही, सकाळी ८:०० पूर्वी आणि संध्याकाळी ७:०० नंतर फोन करणार नाही.
- d. कंपनी गरज पडल्यास, कर्जदाराकडून घेतलेली सुरक्षा लागू करण्याची व्यवस्था करू शकते, फक्त थकबाकी वसूल करण्याच्या उद्देशाने आणि मालमतेचे लहरीपणे वंचित ठेवण्याचे उद्दिष्ट नसून.
- e. कंपनी खात्री करेल की तिची सुरक्षा, मूल्यांकन आणि त्याची प्राप्ती लागू करण्याची संपूर्ण प्रक्रिया निष्पक्ष आणि पारदर्शक असेल.
- f. कर्जदाराकडून कर्जदाराच्या खात्याच्या हस्तांतरणाची विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा आक्षेप, जर असेल तर, अशी विनंती मिळाल्यापासून २१ दिवसांच्या आत कळवली जाईल. असे हस्तांतरण कायद्यानुसार पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार केले जाईल.
- g. वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर कंपनी फोरक्लोजर शुल्क / प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही.

१२ पुनर्प्राप्ती एजंटची नियुक्ती

- वसुली एजंट म्हणजे कंपनीने कर्जदारांकडून आणि या एजन्सीच्या कर्मचाऱ्यांकडून देणी वसूल करण्यासाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सी.

- कंपनीकडे पुनर्प्राप्ती एजंट्सना नियुक्त करण्यासाठी एक योग्य तपासणी प्रक्रिया असेल, जी इतर गोष्टींबरोबरच, पुनर्प्राप्ती प्रक्रियेत सहभागी असलेल्या व्यक्तींना समाविष्ट करेल.

- कंपनीने खात्री करावी की त्यांनी वसुलीसाठी नियुक्त केलेल्या भागीदाराने त्यांच्या कर्मचाऱ्यांच्या भूतकाळाची पडताळणी करावी, ज्यामध्ये पोलिस पडताळणी आणि त्यांची नियमितता यांचा समावेश असेल.
- कर्जवसुली प्रक्रिया सुरू करताना कंपनी कर्जदाराला वसुली एजंट्सची माहिती देईल जसे की नाव, एजंटचा संपर्क क्रमांक आणि भागीदाराचे नाव.

१३ कर्मचाऱ्यांचे प्रशिक्षण

- कंपनीकडे कर्मचाऱ्यांच्या वर्तनाबाबत आणि त्यांच्या भरती, प्रशिक्षण आणि देखरेखीसाठीच्या प्रणालीबाबत बोर्डाचे मंजूर केलेले धोरण असेल. कर्जदारांशी व्यवहार करणाऱ्या भागीदार कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षित केले जाईल याची कंपनी खात्री करेल.
- कुटुंबाच्या उत्पन्नाबाबत आणि सध्याच्या कर्जाबाबत आवश्यक चौकशी करण्यासाठी फील्ड कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षित केले जाईल.

१४ तक्रार निवारण यंत्रणा

ग्राहकांच्या हिताला प्राधान्य देणे आणि ग्राहकांसाठी योग्य आर्थिक उपाय प्रदान करणे हा कंपनीचा सतत प्रयत्न असतो. आपल्या वचनानुसार, कंपनीला ग्राहकांकडून त्यांच्या उत्पादनांवर आणि सेवांवर सकारात्मक आणि नकारात्मक दोन्ही प्रतिक्रिया मिळण्याची अपेक्षा आहे. ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण खालील पद्धतीने केले जाईल.

- ग्राहक पार्टनरब्रॅंचेमध्ये प्रदान केलेल्या ईमेल आयडी आणि टोलफ्री क्रमांकाद्वारे तक्रारी नोंदवू शकतात. / मुख्य कार्यालय / वेबसाइट आणि कंपनीचा व्यवसाय चालतो अशा इतर कोणत्याही ठिकाणी.
- प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी ग्राहकाला त्याचे उत्तर जलदगतीने पाठवण्याचा प्रयत्न करेल आणि जर ग्राहक प्रतिसादाने समाधानी नसेल तर तक्रार उच्च पातळीवर कशी वाढवायची हे त्याला कळवेल.
- ग्राहकाने तक्रार त्याच्या समाधानासाठी सोडवली आहे की नाही याची पुष्टी करावी लागेल. जर ग्राहकाने टोल फ्री क्रमांक किंवा ईमेलद्वारे प्रतिसाद दिला नाही तर तक्रार बंद केली असल्याचे मानले जाईल.
- सर्व भागीदार शाखा / मुख्य कार्यालय / कंपनीचा व्यवसाय चालणाऱ्या इतर कोणत्याही ठिकाणी,

ग्राहकांना ग्राहक सेवा अधिकारी, एस्केलेशन यंत्रणा आणि तक्रार निवारण अधिकारी (तक्रारी नोंदवण्यासाठी आणि सोडवण्यासाठी जबाबदार असलेले नाव आणि संपर्क तपशीलांसह) बदल माहिती देणारी सूचना लावली जाईल ज्यांच्याशी ग्राहक कंपनीविरुद्धच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी संपर्क साधू शकतो.

- e. ईमेल आयडी: helpdnbs@rbi.org.in वर संपर्क साधा .रिझर्व्ह बँकेच्या अशा अधिकाऱ्याची संपूर्ण संपर्क माहिती सर्व भागीदार शाखा / मुख्य कार्यालय / वेबसाइट किंवा कंपनीचा व्यवसाय चालणाऱ्या इतर कोणत्याही ठिकाणी प्रदान केली जाईल.
- f. कंपनी ग्राहकांना दिलेल्या सेवांबद्दल अभिप्राय देण्याची विनंती करेल. हे कर्मचाऱ्यांशी थेट संपर्क साधून किंवा वेळोवेळी आयोजित केल्या जाणाऱ्या विशिष्ट ग्राहक समाधान सर्वेक्षणांद्वारे केले जाऊ शकते.
- g. कंपनीकडून व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर न्याय्य व्यवहार संहिता आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यपद्धतीचा नियतकालिक आढावा घेतला जाईल आणि अशा आढावांचा एकत्रित अहवाल वेळोवेळी मंडळाने विहित केलेल्या पद्धतीने नियमित अंतराने कंपनीच्या संचालक मंडळाला सादर केला जाईल.

१५ ही संहिता संप्रेषण करण्याची भाषा आणि पद्धत

- a. कंपनी या संहितेचे कोणत्याही स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदारांना समजेल अशा इतर भाषेत भाषांतर करण्याचा प्रयत्न करेल.
- b. कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की ही संहिता तिच्या वेबसाइटवर प्रकाशित केली जाईल जेणेकरून या संहितेमध्ये असलेली माहिती सर्व भागधारकांना उपलब्ध असेल.

१६ व्याजदर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी धोरण

- a. कंपनीकडून ग्राहकांना जास्त व्याजदर आणि कर्जावर शुल्क आकारले जाणार नाही याची खात्री करण्यासाठी, कंपनीचे संचालक मंडळ व्याजदर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी निधीचा खर्च, मार्जिन, जोखीम प्रीमियम यासारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून व्याजदर मॉडेल स्वीकारेल ("व्याजदर धोरण").

१७ सामान्य

- a. कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये दिलेल्या उद्देशांशिवाय, कर्जदाराने आधी उघड न केलेली माहिती कंपनीच्या निदर्शनास आल्याशिवाय, कंपनी कर्जदाराच्या कारभारात हस्तक्षेप करणार नाही.
- b. कंपनी त्यांच्या भागीदाराची आवश्यक माहिती कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित करेल.
- c. कंपनीने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की त्यांच्याद्वारे नियुक्त केलेल्या भागीदाराने कर्जदारांची

वैयक्तिक माहिती संग्रहित केली नाही, परंतु काही मूलभूत माहिती (जसे की, नाव, पत्ता, ग्राहकाचे संपर्क तपशील इ.) जी त्यांच्या कामकाजासाठी आवश्यक असू शकते.

d. कंपनीने थेट किंवा तिच्या माध्यमातून दिलेले कोणतेही कर्ज कंपनी सुनिश्चित करेल

भागीदाराचा कालावधी आणि स्वरूप काहीही असो, त्याची माहिती क्रेडिट माहिती समितीला दिली जाईल.

- e. कंपनी या संहितेचे पालन करेल आणि या संहितेच्या भावनेनुसार आणि तिच्या व्यवसायाला लागू असलेल्या पद्धतीने त्याचे पालन करेल.
- f. कंपनी तिच्या कर्मचाऱ्यांकडून किंवा आउटसोर्स केलेल्या एजन्सीच्या कर्मचाऱ्यांकडून होणाऱ्या अनुचित वर्तनासाठी जबाबदार असेल आणि वेळेवर तक्रार निवारण करेल.

हे धोरण लागू असेल तेव्हा त्यात सुधारणा केल्या जाऊ शकतात.

१८ धोरण पुनरावलोकन आणि अद्यतने

या धोरणाच्या अंमलबजावणीचे निरीक्षण आणि पुनरावलोकन कंपनीच्या मंडळाकडून वेळोवेळी केले जाईल.

हे सुधारित धोरण मंडळाच्या मंजूरीच्या तारखेपासून लागू होईल.