

बजाज फायनान्स लिमिटेड

फेअर प्रॅक्टिस कोड

एप्रिल 2024

व्हर्जन 7.0

अनुपालन विभाग

अनुक्रमणिका

अनु. नं.	विवरण	पान नं.
1.	प्रस्तावना	3
2.	प्रमुख वचनबद्धता	3
3.	माहिती	3
4.	लोन साठी ॲप्लिकेशन्स आणि त्यांचे प्रोसेसिंग	3
5.	लोन मूल्यमापन आणि अटी/शर्ती	4
6.	लोन अकाउंट्समधील दंडात्मक शुल्क	4
7.	अटी व शर्तीमधील बदलांसह लोन्सचे वितरण	5
8.	जबाबदार लेंडिंग आचरण - पर्सनल लोन्सचे रिपेमेंट/सेटलमेंट केल्यावर चल/अचल प्रॉपर्टी डॉक्युमेंट्स जारी करणे	5
9.	इक्वेटेड मंथली इंस्टॉलमेंट्स (ईएमआय) आधारित पर्सनल लोन्सवर फ्लोटिंग इंटररेस्ट रेटची पुनर्रचना	6
10.	सर्वसाधारण	6
11.	तक्रार निवारण	7
12.	नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांसाठी लोकआयुक्त योजना, 2018 - नोडल अधिकारी / मुख्य नोडल अधिकाऱ्यांची नियुक्ती	7
13.	वेबसाईटवर होस्टिंग	8
14.	आकारलेल्या अतिरिक्त इंटररेस्टचे नियमन	8
15.	फायनान्स केलेल्या वाहनांचा ताबा घेणे	8
16.	गोल्ड ज्वेलरीच्या तारणासापेक्ष लेंडिंग	8
17.	कंपनीकडून शरीराने/दृष्टीने विकलांग व्यक्तींना लोन सुविधा	9
18.	मायक्रो फायनान्स लोन्स साठी फेअर प्रॅक्टिस कोड	9
19.	फेअर प्रॅक्टिस कोडचा रिव्ह्यू	10

1. प्रस्तावना

बजाज फायनान्स लिमिटेड ही रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ("आरबीआय") सह रजिस्टर्ड असलेली डिपॉझिट घेणारी नॉन-बँकिंग फायनान्स संस्था आहे आणि सध्या तिच्या विविध कस्टमर्सना विविध प्रकारची लोन्स प्रदान करण्याच्या बिझनेसमध्ये आहे, ज्यामध्ये कंझ्युमर ड्युरेबल लोन्स, पर्सनल लोन्स, टू-व्हीलर लोन्स, लोन अगेंस्ट प्रॉपर्टी, लोन अगेंस्ट शेअर्स इ. समाविष्ट आहे. अशा क्रेडिट सुविधा विविध प्रकारच्या कस्टमर्सना दिल्या जातात. ज्यामध्ये वैयक्तिक, पार्टनरशिप फर्म, कंपनी आणि इतर कायदेशीर संस्था समाविष्ट आहेत.

बजाज फायनान्स लिमिटेडने ("कंपनी") आरबीआयच्या निर्देशानुसार फेअर प्रॅक्टिस कोडची (एफपीसी) निर्मिती केली आहे आणि त्यास बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्सद्वारे मान्यता प्रदान करण्यात आली आहे. फेअर प्रॅक्टिस कोड कस्टमर्स सोबत व्यवहार करताना योग्य पद्धती/ मानकांची सुनिश्चिती करते.

कंपनीने फेअर प्रॅक्टिस कोडचा ("कोड") स्वीकार केला आहे आणि त्याची अंमलबजावणी केली आहे. हा कोड कंपनीद्वारे ऑफर केलेल्या सर्व प्रकारच्या प्रॉडक्ट्स आणि सर्व्हिसेसवर लागू होतो (सध्या ऑफर केलेल्या आणि भविष्यात प्रस्तुत केल्या जाऊ शकतात अशा).

2. प्रमुख वचनबद्धता

कस्टमर्ससाठी कंपनीच्या प्रमुख वचनबद्धता:

- कस्टमर्सशी संबंधित त्यांच्या सर्व व्यवहारांमध्ये पुढील द्वारे योग्यरित्या आणि वाजवीपणे वर्तणूक:
 - कोडमध्ये निर्दिष्ट केलेली वचनबद्धता आणि मानकांची पूर्तता करणे, कंपनी ऑफर करीत असलेल्या प्रॉडक्ट्स आणि सर्व्हिसेससाठी आणि तिचे कर्मचारी अनुसरतात त्या प्रक्रिया आणि पद्धतींमध्ये;
 - कंपनीची प्रॉडक्ट्स आणि सर्व्हिसेस प्रचलित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करत असल्याची सुनिश्चिती करणे;
 - कस्टमर्स सह कंपनीचे व्यवहार अखंडता आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आधारित असतील
- कंपनीचे प्रॉडक्ट कसे काम करते हे समजून घेण्यास कस्टमर्सना याद्वारे मदत करणे:
 - त्यांचे फायनान्शियल परिणाम स्पष्ट करणे
- चुकीच्या गोष्टींसह याद्वारे त्वरित आणि सहानुभूतीपूर्वक व्यवहार करणे:
 - चुकांची दुरुस्ती करणे;
 - कस्टमर्सच्या तक्रारी हाताळणे;
 - कस्टमर्स अद्यापही असमाधानी असल्यास त्यांच्या तक्रारीवरील पुढील कार्यवाहीसाठी माहिती सांगणे
- कोड प्रकाशित करणे, कंपनीच्या वेबसाईटवर उपलब्ध करणे आणि कस्टमर्सच्या विनंतीवर कॉपी उपलब्ध करणे.

3. माहिती

- कस्टमरला त्यांच्या गरजांची पूर्तता करण्यासाठी उपयुक्त प्रॉडक्ट्स आणि सर्व्हिसेसच्या निवडीत सहाय्य करणे आणि त्यांना स्वारस्य असलेल्या सर्व्हिसेस आणि प्रॉडक्ट्सचे प्रमुख फीचर्स समजावून स्पष्ट माहिती देणे.
- कस्टमरच्या खरी ओळख आणि अॅड्रेस स्थापित करण्यासाठी कंपनीला त्यांच्याकडून आवश्यक असलेल्या डॉक्युमेंट्सबद्दल आणि माहितीबद्दल आणि कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी अन्य डॉक्युमेंट्सबद्दल कस्टमर्सना सूचित करणे.

4. लोन्ससाठी ॲप्लिकेशन्स आणि त्यांचे प्रोसेसिंग

- कर्जदाराशी होणारे सर्व कम्युनिकेशन्स स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत असतील.

- b) कंपनीच्या लोन ऑप्लिकेशन फॉर्ममध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल, जेणेकरून इतर एनबीएफसी द्वारे ऑफर केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकेल आणि कर्जदाराला उचित निर्णय घेता येईल. लोन ऑप्लिकेशन फॉर्म हा ऑप्लिकेशन फॉर्मसह सबमिट करण्यासाठी आवश्यक डॉक्युमेंट्स सूचित करतो.
- c) कंपनीकडे लोन ऑप्लिकेशन प्राप्त झाल्याची पोचपावती देण्याची सिस्टीम असेल. लोन ऑप्लिकेशन कोणत्या कालावधीत निकाली काढले जातील ते पोचपावतीमध्ये सूचित केले जाईल.

5. लोन मूल्यमापन आणि अटी/शर्ती

कंपनी कर्जदाराला स्थानिक भाषेत मंजुरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, वार्षिक इंटरेस्ट रेट आणि त्याच्या ऑप्लिकेशन पद्धतीसह मंजूर लोन रक्कम व अटी व शर्तीसह लिखित स्वरूपात कळवेल आणि कर्जदाराद्वारे या अटी व शर्तीची स्वीकृती तिच्या रेकॉर्डवर ठेवेल. कंपनी विलंबित रिपेमेंट आणि / किंवा कस्टमरच्या बाजूने अन्य डिफॉल्टसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक शुल्क लोन करारामध्ये बोल्लमध्ये नमूद करेल.

लोन्सच्या मंजुरी / वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना लोन करारामध्ये उल्लेखित केलेल्या प्रत्येक संलग्नकासह कंपनी शक्यतो कर्जदाराला आकलनयोग्य असलेल्या स्थानिक भाषेत लोन कराराची कॉपी देईल.

लोनचे रिपेमेंट, रिपेमेंटची फ्रिकेन्सी, प्रिन्सिपल आणि इंटरेस्ट दरम्यानचे ब्रेक-अप, एसएमए/एनपीए वर्गीकरण तारखांची उदाहरणे इ. लोन मंजुरीच्या वेळी आणि लोनच्या पूर्ण रिपेमेंट पर्यंत मंजुरी अटी/लोन करारात, काही केल्यास, नंतरच्या बदलांच्या वेळी देखील कर्जदारास सूचित केले जाईल. प्रिन्सिपल आणि / किंवा इंटरेस्टच्या पेमेंटवर मोराटोरियमसह लोनच्या सुविधांच्या बाबतीत, रिपेमेंट सुरू होण्याची अचूक तारीख देखील कर्जदाराला सूचित केली जाईल.

6. लोन अकाउंटसमधील दंडात्मक शुल्क

- a) कर्जदाराद्वारे लोन कराराच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे अनुपालन न केल्याबद्दल, जर आकारल्यास, दंड हा 'दंडात्मक शुल्क' मानला जाईल आणि आगाऊ पेमेंट्सवर आकारलेल्या इंटरेस्ट रेटमध्ये जोडलेल्या 'दंडात्मक इंटरेस्ट' च्या स्वरूपात आकारला जाणार नाही. दंडात्मक शुल्काचे कोणत्याही प्रकारे भांडवलीकरण नसेल. म्हणजेच, अशा शुल्कांवर यापुढे कोणत्याही प्रकारे इंटरेस्टची गणना केली जाणार नाही. तथापि, हे लोन अकाउंटमधील इंटरेस्ट कंपाऊंड करण्याच्या सामान्य प्रक्रियेवर कोणताही परिणाम करणार नाही.
- b) कंपनी इंटरेस्ट रेट मध्ये कोणत्याही अतिरिक्त घटकाचा समावेश करणार नाही आणि सर्वांथनि फेअर प्रॅक्टिस कोडवरील आरबीआय गाईडलाईन्सचे अनुपालन करण्याची सुनिश्चिती करेल.
- c) दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी आणि विशिष्ट लोन / प्रॉडक्ट कॅटेगरीमध्ये भेदभाव न करता लोन कराराच्या महत्त्वाच्या अटी आणि शर्तीचे अनुपालन न करण्याशी सुसंगत असेल.
- d) 'वैयक्तिक कर्जदारांना, बिझनेस व्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी' मंजूर केलेल्या लोन्सच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क, महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे त्यासारखे अनुपालन न करण्यासाठी गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू असलेल्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असणार नाही.
- e) दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण कस्टमरला कंपनीच्या वेबसाईटवरील इंटरेस्ट रेट आणि सर्व्हिस शुल्क या अंतर्गत प्रदर्शित करण्याव्यतिरिक्त लोन करार आणि लागू असल्यानुसार सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती / मुख्य तथ्यांचे स्टेटमेंट (केएफएस) यातून कंपनीद्वारे स्पष्टपणे उघड केले जाईल.
- f) जेव्हा कर्जदारांना महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे अनुपालन न करण्याचे रिमाइंडर्स पाठविले जातील तेव्हा लागू दंडात्मक शुल्काच्या बाबत कळविले जाईल. तसेच, दंडात्मक शुल्क आकारण्याची स्थिती आणि त्यामागील कारण देखील सूचित केले जाईल.

फेअर लेंडिंग प्रॅक्टिस- लोन अकाउंटसवरील दंडात्मक शुल्क यावरील स्वतंत्र पॉलिसी ऑक्टोबर 17, 2023 रोजी आयोजित केलेल्या बैठकीत बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्सद्वारे तयार केली गेली आणि योग्यरित्या मंजूर करण्यात आली आहे.

7. अटी व शर्तीमधील बदलांसह लोन्सचे वितरण

- कंपनी वितरण शेड्यूल, इंटररेस्ट रेट्स, सर्व्हिस शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमध्ये कोणत्याही बदलाची सूचना कर्जदाराला स्थानिक भाषेत देईल. इंटररेस्ट रेट्स आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्य पद्धतीनेच लागू केले जातील हे कंपनी सुनिश्चित करेल. या संदर्भात योग्य शर्त लोन करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.
- करारा अंतर्गत लोन रिकॉल करणे / पेमेंट किंवा कामगिरीचा वेग वाढविण्याचा निर्णय लोन करारानुसार घेतला जाईल.
- कंपनी सर्व देयाचे रिपेमेंट केल्यावर किंवा लोनच्या थकित रकमेची वसुली झाल्यावर कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा कर्जदाराविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही क्लेमसाठी धारणाधिकाराच्या अधीन राहून सर्व सिक््युरिटीज परत केल्या जातील. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित क्लेम्सच्या संपूर्ण तपशीलांसह आणि संबंधित क्लेमचे सेटलमेंट/पेमेंट होईपर्यंत कंपनीला सिक््युरिटीज ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या शर्तीसह नोटीस दिली जाईल.

8. जबाबदार लेंडिंग आचरण - पर्सनल लोन्सचे रिपेमेंट/सेटलमेंट केल्यावर चल/अचल प्रॉपर्टी डॉक्युमेंट्स जारी करणे

स्टँडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर (एसओपी)- प्रॉपर्टी डॉक्युमेंट्स हँडओव्हर आणि आरबीआय गाईडलाईन्स नुसार शुल्क जारी करण्याची प्रोसेस केली गेली आहे जिथे डिसेंबर 01, 2023 नंतर देय असलेल्या सर्व प्रकरणांसाठी मूळ चल/अचल प्रॉपर्टी डॉक्युमेंट्स जारी केले जातात.

- चल/अचल प्रॉपर्टी डॉक्युमेंट्स जारी करणे
 - कंपनी सर्व मूळ चल / अचल प्रॉपर्टी डॉक्युमेंट्स जारी करेल आणि लोन अकाउंटच्या पूर्ण रिपेमेंट/सेटलमेंट नंतर 30 दिवसांच्या कालावधीच्या आत कोणत्याही रजिस्ट्रीसह रजिस्टर्ड शुल्क हटवेल.
 - कर्जदाराला लोन अकाउंट सर्व्हिस केलेल्या बँकिंग आऊटलेट/ब्रँच मधून किंवा त्याच्या/तिच्या प्राधान्यानुसार जेथे डॉक्युमेंट्स उपलब्ध आहेत त्या कंपनीच्या अन्य कोणत्याही ऑफिस मधून मूळ चल/अचल प्रॉपर्टी डॉक्युमेंट्स गोळा करण्याचा पर्याय दिला जाईल.
 - मूळ चल/अचल प्रॉपर्टी डॉक्युमेंट्सची वेळ आणि रिटर्नची जागा प्रभावी तारखेला किंवा त्यानंतर जारी केलेल्या लोन मंजूरी पत्रांमध्ये नमूद केली जाईल.
 - एकल कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या मृत्यूच्या आकस्मिक घटनेचे निराकरण करण्यासाठी, कंपनीकडे कायदेशीर वारसांना मूळ चल/अचल प्रॉपर्टी डॉक्युमेंट्स रिटर्न करण्याची प्रक्रिया आहे. ही प्रक्रिया कंपनीच्या वेबसाईटवर प्रदर्शित केलेली आहे.
- चल/अचल प्रॉपर्टी डॉक्युमेंट्स जारी करण्यातील विलंबासाठी भरपाई
 - मूळ चल/अचल प्रॉपर्टी डॉक्युमेंट्स जारी करण्यात विलंब झाल्यास किंवा लोनच्या पूर्ण रिपेमेंट/सेटलमेंट नंतर 30 दिवसांपेक्षा जास्त वेळात संबंधित रजिस्ट्रीसह शुल्क समाधान फॉर्म फाईल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, कंपनी अशा विलंबाची कारणे कर्जदाराला कळवेल. विलंब कंपनीमुळे कारणीभूत झाल्यास, ती कर्जदाराला विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी रु. 5,000 च्या रेटने भरपाई देईल.
 - मूळ चल/अचल प्रॉपर्टी डॉक्युमेंट्सला, एकतर अंशतः किंवा पूर्ण नुकसान/हानी झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला चल/अचल प्रॉपर्टी डॉक्युमेंट्सच्या ड्युप्लिकेट/प्रमाणित कॉपी मिळविण्यात मदत करेल आणि वरील क्लॉज (i) येथे सूचित केल्याप्रमाणे भरपाई देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्च उचलेल. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी कंपनीला 30 दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि त्यानंतर विलंबित कालावधी दंडाची गणना केली जाईल (म्हणजेच, एकूण 60 दिवसांच्या कालावधी नंतर).
 - या निर्देशांतर्गत प्रदान केलेली भरपाई कोणत्याही लागू कायदानुसार इतर कोणतीही भरपाई मिळविण्याच्या कर्जदाराच्या अधिकारांवर प्रतिकूल परिणामांशिवाय असेल.

9. इकेटेड मंथली इंस्टॉलमेंट्स (ईएमआय) आधारित पर्सनल लोन्सवर फ्लोटिंग इंटररेस्ट रेटची पुनर्रचना

- ईएमआय आधारित फ्लोटिंग रेट पर्सनल लोन्स मंजूर करताना, कंपनीला कर्जदारांची रिपेमेंट क्षमता लक्षात घेणे आवश्यक आहे जेणेकरून लोनच्या कालावधीदरम्यान इंटररेस्ट रेट्समध्ये संभाव्य वाढ झाल्यास कालावधीच्या वाढीसाठी आणि/किंवा ईएमआयमधील वाढीसाठी पुरेसे हेडरुम/ मार्जिन उपलब्ध आहे याची खात्री करता येईल. एनबीएफसींना अंमलबजावणी आणि अनुपालनासाठी खालील आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी योग्य पॉलिसी फ्रेमवर्क ठेवण्याचा सल्ला दिला जातो:
 - मंजुरीच्या वेळी, कंपनी लोनवरील इंटररेस्ट रेट मधील बदलाच्या संभाव्य प्रभावाविषयी कर्जदारांना स्पष्टपणे सूचित करेल. ज्यामुळे ईएमआय आणि/किंवा कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये बदल होऊ शकतात. त्यानंतर, वरील कारणामुळे ईएमआय/ कालावधीमध्ये किंवा दोन्हीमध्ये कोणतीही वाढ कर्जदाराला योग्य माध्यमांद्वारे त्वरित कळविली जाईल.
 - इंटररेस्ट रेट्सची पुनर्रचना करताना, कंपनी कर्जदारांना त्यांच्या मंजूर पॉलिसीनुसार फिक्स्ड रेटने स्विच ओव्हर करण्याचा पर्याय प्रदान करेल. पॉलिसी अन्य बाबींसोबत कर्जदाराला लोनच्या कालावधी दरम्यान किती वेळा स्विच करण्याची परवानगी दिली जाईल हे निर्दिष्ट करते.
 - कर्जदारांना खालीलपैकी निवडीचा पर्याय देखील उपलब्ध असेल-
 - ईएमआयमध्ये वाढ किंवा कालावधीच्या विस्तार किंवा दोन्ही पर्यायांच्या संयोजनासाठी; आणि,
 - लोनच्या कालावधी दरम्यान कोणत्याही वेळी पार्ट किंवा पूर्ण प्रीपेमेंट करण्यासाठी. फोरक्लोजर शुल्क/ प्री-पेमेंट दंडात्मक शुल्क आकारणी विस्तृत सूचनांच्या अधीन असेल.
 - फ्लोटिंग वरून फिक्स्ड रेटवर लोन्स स्विच करण्यासाठी लागू होणारे सर्व शुल्क आणि वरील पर्यायांच्या वापरासाठी अनुषंगिक कोणतेही इतर सर्व्हिस शुल्क/ प्रशासकीय खर्च हे असे शुल्क/ खर्चाच्या सुधारणेच्या वेळी कंपनी द्वारे वेळोवेळी मंजुरी पत्रात पारदर्शकपणे उघड केले जातील.
 - कंपनी सुनिश्चित करेल की, फ्लोटिंग रेट लोनच्या स्थितीत कालावधीच्या होणाऱ्या विस्ताराचे रुपांतर नकारात्मक अमॉर्टायझेशनवर होणार नाही.
 - कंपनी प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी कर्जदारांना योग्य चॅनेलद्वारे एक स्टेटमेंट शेअर / उपलब्ध करून देईल. जे किमान प्रिन्सिपल आणि आजपर्यंत वसूल केलेले इंटररेस्ट, ईएमआय रक्कम, शिल्लक ईएमआय संख्या आणि वार्षिक इंटररेस्ट रेटची / वार्षिक टक्केवारीचा रेट (एपीआर) याची लोनच्या संपूर्ण कालावधीसाठी गणना करेल. कंपनी सुनिश्चित करेल की, स्टेटमेंट्स सुलभ आणि कर्जदाराला सहज आकलन होईल अशाप्रमाणे असतील. इकेटेड मंथली इंस्टॉलमेंट लोन व्यतिरिक्त या सूचना विविध कालावधीच्या सर्व इकेटेड इंस्टॉलमेंट आधारित लोन्ससाठी देखील, आवश्यक बदलांसह, लागू असतील.

इकेटेड मंथली इंस्टॉलमेंट्स (ईएमआय) आधारित पर्सनल लोन्सवरील फ्लोटिंग इंटररेस्ट रेटची पुनर्रचना करणे बाबतची स्वतंत्र पॉलिसी ऑक्टोबर 17, 2023 रोजी आयोजित केलेल्या बैठकीमध्ये बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्सद्वारे तयार केली गेली योग्यरित्या मंजूर करण्यात आली आहे.

10. सर्वसाधारण

- लोन कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांचा अपवाद वगळता कंपनी कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल (जर कर्जदाराने आधी उघड न केलेली, नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास आली नसेल).
- कर्जदाराकडून लोन अकाउंट ट्रान्सफर करण्यासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा अन्यथा म्हणजेच कंपनीचा आक्षेप, जर काही असल्यास, विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत सांगितले जाईल.
- लोन्स वसूल करण्याच्या बाबतीत कंपनी अनुचित त्रास देण्याचे प्रकार करणार नाही. उदा, चुकीच्या वेळेस कर्जदाराच्या मागे तगादा लावणे, लोन्स वसूल करण्यासाठी बळाचा वापर इ. कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांकडून उद्धट वर्तन टाळण्यासाठी कंपनी सुनिश्चित करेल की कर्मचाऱ्यांना योग्य पद्धतीने कस्टमर सोबत व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे ट्रेनिंग दिले गेले आहे.

- d) सह-दायित्वा(त्वां)सह किंवा त्याशिवाय बिझनेस व्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या फ्लोटिंग रेट टर्म लोन्सवर कंपनी फोरक्लोजर शुल्क/ प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही.
(रेफरन्स: NBFCs DNBR(PD) CC.No.101/03.10.001/2019-20 दिनांकित ऑगस्ट 2, 2019 द्वारे फ्लोटिंग रेट लोन्सवर फोरक्लोजर शुल्क/ प्री-पेमेंट दंड आकारण्याबाबत आरबीआय परिपत्रक)

11. तक्रार निवारण

- a) फेअर प्रॅक्टिस कोड अनुपालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा नियमित रिव्ह्यू मॅनेजमेंटच्या विविध पातळ्यांवर घेतला जाईल. अशा रिव्ह्यूजचा एकत्रित अहवाल नियमित कालावधीने बोर्डाला सबमिट केला जाईल.
- b) ट्रान्झॅक्शन्सच्या कार्यवाहीच्या ठिकाणी कस्टमर्सच्या लाभासाठी कंपनीच्या सर्व ब्रॅचमध्ये/ ठिकाणी खालील माहिती ठळकपणे प्रदर्शित केली जाईल:

- i. कंपनीविरुद्ध तक्रारींच्या निराकरणासाठी संपर्क साधू शकणाऱ्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन / मोबाईल नंबर तसेच ईमेल अॅड्रेस).
- ii. कस्टमरची तक्रार/समस्या यांचे 30 दिवसांच्या आत निराकरण न झाल्यास कस्टमर आरबीआय सीएमएस पोर्टल - <https://cms.rbi.org.in> वर तक्रार दाखल करू शकतो

किंवा खाली नमूद केलेल्या अॅड्रेसवर तक्रार फॉर्म पाठवू शकतो:

मध्यवर्ती स्वीकृती आणि प्रक्रिया केंद्र,
रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, 4th फ्लोर,
सेक्टर 17, चंदीगड - 160017
टोलफ्री नंबर- 14448

12. नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांसाठी लोकआयुक्त स्कीम

(a) रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकआयुक्त स्कीम, 2021

लोकआयुक्त स्कीम अंतर्गत, कंपनीने मुख्य नोडल अधिकारी (पीएनओ) नियुक्त केले आहेत जे कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यास आणि कंपनीविरुद्ध दाखल केलेल्या तक्रारींच्या संदर्भात लोकआयुक्तांना माहिती देण्यास जबाबदार असतील. कंपनीद्वारे नियुक्त नोडल अधिकारी (एनओ) हे पीएनओला सहाय्य करतील.

कस्टमरच्या लाभासाठी, ज्या ब्रॅचमध्ये/ठिकाणी बिझनेस ट्रान्झॅक्शन केले जाते, तिथे पीएनओचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन/मोबाइल नंबर आणि ईमेल) तसेच लोकआयुक्तांच्या तक्रार नोंदवण्याच्या पोर्टलच्या (<https://cms.rbi.org.in>) तपशीलांसह प्रदर्शित केले जातील.

स्कीमची मुख्य वैशिष्ट्ये इंग्रजी, हिंदी आणि प्रादेशिक भाषेत त्यांच्या सर्व ऑफिस आणि ब्रॅचमध्ये ठळकपणे प्रदर्शित केली जातील. जेणेकरून ऑफिसला किंवा ब्रॅचला भेट देणाऱ्या व्यक्तीला स्कीमवर पुरेशी माहिती असेल.

स्कीमच्या कॉपी सह लोकआयुक्त स्कीमची मुख्य वैशिष्ट्ये आणि मुख्य नोडल अधिकाऱ्याचे संपर्क तपशील वेबसाईट वर ठळकपणे प्रदर्शित आणि अपडेट केले जातील.

(रेफरन्स: रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकआयुक्त स्कीम, 2021 दिनांकित नोव्हेंबर 12, 2021)

(b) अंतर्गत लोकआयुक्ताची नियुक्ती

नोव्हेंबर 15, 2021 रोजी 'नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांद्वारे अंतर्गत लोकआयुक्त नियुक्ती' विषयी आरबीआय गाईडलाईन्स नुसार, कंपनीने अंतर्गत लोकआयुक्ताची नियुक्ती केली आहे आणि संबंधित गाईडलाईन्सचे पालन करेल.

(रेफरन्स: 15 नोव्हेंबर, 2021 तारखेला नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपन्यांद्वारे अंतर्गत लोकआयुक्त नियुक्ती)

13. वेबसाईटवर होस्टिंग

विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी फेअर प्रॅक्टिस कोड वेबसाईटवर स्थानिक भाषेत उपलब्ध केला जाईल.

14. आकारलेल्या अतिरिक्त इंटरेस्टचे नियमन

- फंड्सचा खर्च, मार्जिन आणि रिस्क प्रीमियम इ. सारखे संबंधित घटक लक्षात घेऊन आणि लोन्स आणि अग्रीम पेमेंट, प्रोसेसिंग आणि अन्य शुल्कांवर आकारला जाणारे इंटरेस्ट रेट निर्धारित करण्यासाठी बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्सने इंटरेस्ट रेट मॉडेल स्वीकारले आहे. इंटरेस्ट रेट आणि कर्जदारांच्या विविध कॅटेगरींना भिन्न इंटरेस्ट रेट आकारण्यासाठी रिस्कची ग्रेडेशनस आणि तर्क कर्जदार किंवा कस्टमर यांना ॲप्लिकेशन फॉर्म मध्ये जाहीर केले जाईल आणि मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे सूचित केले जाईल.
- इंटरेस्ट रेट्स आणि रिस्कच्या ग्रेडेशनचा दृष्टीकोन देखील कंपनीच्या वेबसाईटवर उपलब्ध करून दिला जाईल. जेव्हाही इंटरेस्ट रेट्समध्ये बदल होईल तेव्हा वेबसाईटवर प्रकाशित माहिती अपडेट केली जाईल.
- इंटरेस्ट रेट वार्षिक रेट असेल.

15. फायनान्स केलेल्या वाहनांचा पुन्हा ताबा घेणे

कंपनी कर्जदारासह लोन करारामध्ये पुन्हा ताबा घेण्याचा क्लॉज समाविष्ट करेल जो कायदेशीररित्या अंमलबजावणी करण्यायोग्य असेल. पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, लोन कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये या संबंधित तरतुदी देखील असतील: (a) ताब्यात घेण्यापूर्वी सूचना कालावधी; (b) परिस्थिती ज्यांच्या अंतर्गत सूचना कालावधी माफ केला जाऊ शकतो; (c) सिक्युरिटीचा ताबा घेण्यासाठी प्रक्रिया; (d) प्रॉपर्टीच्या विक्री / लिलावापूर्वी लोनचे रिपेमेंट करण्यासाठी कर्जदाराला अंतिम संधी देण्यासंबंधी तरतूद; (e) कर्जदाराला परत ताबा देण्याची प्रक्रिया आणि (f) प्रॉपर्टीच्या विक्री / लिलावासाठी प्रक्रिया. अशा प्रकारच्या अटी व शर्तीची एक कॉपी कर्जदारांना उपलब्ध करून दिली जाईल.

16. गोल्ड ज्वेलरीच्या तारणासापेक्ष लेंडिंग

वरीलप्रमाणे सामान्य गाईडलाईन्स व्यतिरिक्त, कंपनी गोल्ड ज्वेलरी सापेक्ष व्यक्तींना लोन देताना, बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स द्वारे योग्यरित्या मंजूर केलेल्या पॉलिसीचे अनुसरण करेल, ज्यामध्ये अन्य बाबींसोबत खालील गोष्टींचा समावेश असेल:

- आरबीआयने विहित केलेल्या केवायसी गाईडलाईन्सचे अनुपालन केले आहे याची सुनिश्चिती करण्यासाठी आणि कोणतेही लोन देण्यापूर्वी कस्टमर सोबत विहित पावले उचलण्यात येत असल्याची सुनिश्चिती केली जाईल.
- प्राप्त झालेल्या ज्वेलरीसाहती योग्य मूल्यांकन प्रक्रिया.
- गोल्ड ज्वेलरीच्या मालकीच्या पूर्ततेसाठी इंटर्नल सिस्टीम्स.
- प्रक्रियांचे काटेकोरपणे पालन केले जाते याची खात्री करण्यासाठी ज्वेलरी सुरक्षित ताब्यात ठेवण्यासाठी पुरेशा सिस्टीम्स, नियमित आधारावर सिस्टीम्स रिव्ह्यू करणे, संबंधित कर्मचाऱ्यांना ट्रेनिंग देणे आणि अंतर्गत लेखापरीक्षकांद्वारे नियमित तपासणी. ज्वेलरीच्या स्टोरेजसाठी योग्य सुविधा नसलेल्या ब्रँचद्वारे गोल्डच्या तारणासापेक्ष लोन्स दिली जाणार नाहीत.
- तारण म्हणून स्वीकारलेली ज्वेलरी योग्यरित्या इन्श्युअर्ड केले जाईल.
- विना रिपेमेंटच्या बाबतीत ज्वेलरीच्या लिलावासंदर्भात पॉलिसी पारदर्शक आणि पुरेशी असेल. कर्जदाराला पूर्व सूचना लिलाव तारखेपूर्वी दिली जाईल. लिलाव प्रक्रिया निर्धारित स्वरूपानुसार पार पाडली जाईल. हितसंबंधांचा

कोणताही संघर्ष नसेल आणि लिलावाची प्रोसेस गट कंपनी आणि संबंधित संस्थांसह लिलावादरम्यान सर्व टाईम्समध्ये तटस्थ संबंध असल्याचे सुनिश्चित करेल.

- vii. किमान 2 वर्तमानपत्रांमध्ये, एक स्थानिक भाषेत आणि दुसरी राष्ट्रीय दैनिक वृत्तपत्रामध्ये जाहिराती जारी करून सार्वजनिकरित्या लिलाव जाहीर केला जाईल.
- viii. कंपनी आयोजित लिलावात सहभागी होणार नाही.
- ix. तारण ठेवलेल्या गोल्डचा लिलाव बोर्डद्वारे मान्यताप्राप्त लिलाव कर्त्यांमार्फतच केला जाईल.
- x. या पॉलिसीमध्ये फसवणुकीस प्रतिबंध करण्यासाठी अंमलाधीन सिस्टीम्स आणि कार्यपद्धती यांचाही अंतर्भाव असेल. ज्यामध्ये एकत्रीकरण, अंमलबजावणी आणि मंजूरीची कर्तव्ये वेगळे करणे समाविष्ट आहे.
- xi. गोल्ड सापेक्ष लेंडिंगसाठीच्या करारामध्ये लिलावाच्या प्रक्रियेचे तपशील देखील उघड केले जातील.

17. कंपनीकडून शरीराने/दृष्टीने विकलांग व्यक्तींना लोन सुविधा

शरीराने/दृष्टीने विकलांग अर्जदारांना लोन सुविधांसह प्रॉडक्ट्स आणि सुविधा देण्यात कंपनी अपंगत्वाच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. कंपनीच्या सर्व ब्रँच अशा व्यक्तींना विविध बिझनेस सुविधा प्राप्त करण्यासाठी सर्व संभाव्य असिस्टन्स प्रदान करतील.

18. मायक्रोफायनान्स लोन्ससाठी फेअर प्रॅक्टिस कोड

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आरबीआय) ने 14 मार्च 2022 रोजी DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 या रेफरन्स अंतर्गत मास्टर निर्देश - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (मायक्रोफायनान्स लोन्ससाठी नियामक फ्रेमवर्क) निर्देश, 2022 जारी केले आहेत. हे निर्देश एप्रिल 01, 2022 पासून प्रभावी आहेत आणि मायक्रोफायनान्स संस्था आणि हाऊसिंग फायनान्स कंपन्यांसह सर्व कमर्शियल बँका, एनबीएफसींना लागू आहेत.

वरील सेक्शन्समध्ये नमूद केल्याप्रमाणे एफपीसी व्यतिरिक्त कंपनी मायक्रोफायनान्स लोन्ससाठी वैशिष्टकृत असलेल्या खालील योग्य पद्धतींचा अवलंब करेल:

- (i) सर्वसाधारण
 - a. कंपनीच्या वेबसाईटशिवाय कंपनीचे ऑफिस आणि ब्रँच परिसरात स्थानिक भाषेत एफएमसी प्रदर्शित केले जातील.
 - b. कर्जदारांच्या इन्कम आणि विद्यमान कर्जांच्या संबंधित आवश्यक चौकशी करण्यासाठी क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांना ट्रेनिंग दिले जाईल.
 - c. कर्जदारांना देऊ केलेले ट्रेनिंग, जर काही असल्यास, विनामूल्य असेल.
 - d. मायक्रोफायनान्स लोन्सवर आकारलेले किमान, कमाल आणि सरासरी इंटरेस्ट रेट्स तिच्या सर्व ऑफिसमध्ये, तिच्याद्वारे जारी केलेल्या साहित्यात (स्थानिक भाषेत) आणि तिच्या वेबसाईटवर देखील ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील.
 - e. लोन करारामध्ये आणि कंपनीच्या ऑफिस, ब्रँच परिसर आणि वेबसाईटवर दर्शविलेल्या एफपीसीमध्ये देखील घोषणा केली जाईल की ती त्यांच्या कर्मचारी किंवा आऊटसोर्स केलेल्या एजन्सीच्या कर्मचाऱ्यांद्वारे अयोग्य वर्तनासाठी जबाबदार असेल आणि वेळेवर तक्रार निवारण प्रदान करेल.
 - f. कर्जदाराकडून कोणतेही सिक्युरिटी डिपॉझिट / मार्जिन संकलित केले जात नाही,
 - g. कंपनीकडे मायक्रोफायनान्स लोन कराराचे प्रमाणित स्वरूप असेल. कर्ज करार हे प्राधान्याने स्थानिक भाषेत असतील.
 - h. लोनच्या सर्व अटी व शर्ती लोन करारामध्ये उघड केल्या जातील.
 - i. लोन कार्ड खालील तपशील दर्शविले:
 - किंमतीवरील सरलीकृत फॅक्टशीट,
 - लोनशी संलग्नित अन्य सर्व अटी व शर्ती,
 - कर्जदाराची पुरेशी ओळख स्पष्ट करणारी माहिती,
 - प्राप्त झालेले इंस्टॉलमेंट्स आणि अंतिम डिस्चार्जसह सर्व रिपेमेंट्ससाठी कंपनीद्वारे पोचपावती,

- लोन कार्डमध्ये कंपनीने स्थापन केलेल्या तक्रार निवारण सिस्टीमचा आणि नोडल अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क नंबर देखील ठळकपणे नमूद केलेला असेल,
- जारी केलेली नॉन-क्रेडिट प्रॉडक्ट्स कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीने असतील आणि फीची रचना लोन कार्डमध्येच कळविली जाईल,
- लोन कार्डमधील सर्व माहिती स्थानिक भाषा किंवा कर्जदारास आकलनयोग्य असणाऱ्या भाषेत असेल.

(ii) रिकव्हरीच्या सक्तीरहित पद्धती:

- a. रिकव्हरी सामान्यपणे केवळ नियुक्त केलेल्या ठिकाणीच केली जाईल. जर कर्जदार दोन किंवा अधिक सलग प्रसंगी विहित केलेल्या मध्यवर्ती ठिकाणी उपस्थित न झाल्यास क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांना रिकव्हरीसाठी कर्जदाराच्या निवासाच्या किंवा कामाच्या ठिकाणी रिकव्हरीस अनुमती राहिल.
- b. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की कर्मचाऱ्यांचे आचरण आणि त्यांची भरती, ट्रेनिंग आणि देखरेख यासाठीच्या सिस्टीम संबंधित बोर्डाने मंजूर केलेली पॉलिसी आहे. ही संहिता कर्मचाऱ्यांसाठी आवश्यक किमान पात्रता निर्धारित करेल आणि कस्टमर्सशी व्यवहार करण्यासाठी आवश्यक ट्रेनिंग साधने प्रदान करेल. कर्मचाऱ्यांना ट्रेनिंग देण्यामध्ये कर्जदारांप्रति योग्य वागणूक रुजवण्यासाठी कार्यक्रम समाविष्ट असतील. कर्मचाऱ्यांचे कस्टमर्सप्रति असलेले आचरण देखील त्यांच्या भरपाई मॅट्रिक्समध्ये योग्यरित्या समाविष्ट केले जाईल.

19. फेअर प्रॅक्टिस कोडचा रिव्ह्यू

मॅनेजिंग डायरेक्टरला फेअर प्रॅक्टिस कोडमध्ये वेळोवेळी कोणत्याही बदलाचा रिव्ह्यू करण्यास आणि मंजूरी देण्यास अधिकृत केले जाईल.

* * *