

बजाज फायनॅन्स लिमिटेड

उचीत वेव्हार संहिता

मार्च 2022

आवृत्ती.3.0

अनुपालन विभाग

अनुक्रमणिका

अनु.क्र.	विवरण	पान क्र.
1.	परिचय	3
2.	मुख्य वचनबद्धताय	3
3.	माहिती	3
4.	रिणा खातीर अर्ज आनी ताचें प्रक्रमण (प्रॉसेसिंग)	3
5.	रीण मोलांकन आनी नेम/ अटी	4
6.	नेम आनी अटींनी बदला सयत रिणाचे रकमेचें वांटपकरण	4
7.	सामान्य	4
8.	तक्रार/कागाळ निवारण	4
9.	वॅबसायटीचेर होस्ट करप	5
10.	बिगर-बँकींग वित्तीय कम्पनी, 2018 खातीर ओम्बड्समॅन येवजण - नोडल अधिकारी /प्रमुख नोडल अधिकाऱ्याची नियुक्ती	5
11.	वाडीव कळंतर घेवपा संबंदान विनियम	5
12.	वित्त पोशीत वाहनांचो पुनःताबो घेवप	5
13.	भांगरा वस्ती घाणाक दवरून रीण काडप	6
14.	मायक्रोफायनॅन्स रिणा खातीर उचीत वेव्हार संहिता	6
15.	उचीत वेव्हार संहितेचो नियाळ	8

1. परिचय

बजाज फायनेंस लिमिटेड, भारतीय रिजर्व बँक (“आरबीआय”) चे कडेन नोंदणीकृत एक बिगर-बँकींग वित्ती जमा ठेव करपी कम्पनी आसा, जी सध्याक विभिन्न प्रकाराचीं रिणां दिवपाच्या वेवसायांत आसा, जातूंत आपल्या विभिन्न ग्राहकांक उपभोक्ता टिकाऊ (कॅज्युमर ड्युरेबल्स) रीण, वैयक्तीक रीण, दुचाकी रीण, संपत्ती आड रीण, शॅरा आड रीण दिवपाचोय आसपाव आसा. ह्या प्रकाराची रीण (ऋंडीट) सुविधांक वेगवेगळ्या प्रकाराच्या ग्राहकां मेरेन विस्तारीत केल्यात, जातूंत व्यक्ती, भागिदारी फॉर्म, कम्पनी आनी हेर कायदेशीर संस्थांचो आसपाव आसा.

बजाज फायनेंस लिमिटेडान (“कम्पनी”) आरबीआयच्या निर्देशां प्रमाणें, उचीत वेव्हार संहिता (एफपीसी) स्थापीत केल्या आनी ती संचालक मंडळान मान्यताय दिल्या. उचीत वेव्हार संहितेंत आपल्या ग्राहका कडेन दिवप-घेवपा वेळार, उचीत वेव्हार/ मानकाच्या सिद्धांतांचें वर्णन केलां.

कम्पनीन ह्या उचीत वेव्हार संहितेक (“संहिता”) अंगीकृत आनी लागू केल्या. कम्पनी मार्फत (वर्तमान स्थितींत प्रस्तावीत आनी फुडारांत ज्यो प्रस्तावीत करूं येतात, त्यो सगळ्यो) दिवपी सगळे उत्पाद आनी सेवांच्या सगळ्या श्रेणीचेर ही संहिता लागू जाता.

2. मुख्य वचनबद्धताय

ग्राहकां खातीर कम्पनीची मुख्य वचनबद्धताय सकयल दिल्ले प्रमाणें आसा:

- i. सगळ्या ग्राहकांच्या दिवप-घेवप हें निष्पक्षीय आनी फावोश्या रुपान कार्य करचें:
 - कम्पनी मार्फत दिवपी उत्पाद आनी सेवांक तशेंच आपल्या कर्मचारी मार्फत पालन करपी कार्यविधी आनी वेव्हारांत संहितेंत उल्लेखीत केल्ल्या वचनबद्धताय आनी आनी मानकांक पुराय करप;
 - कम्पनीचे उत्पाद आनी सेवा ह्यो प्रासंगीक कायदो आनी नियम पुराय करतात हें निश्चीत करूंक जाय;
 - ग्राहकां कडेन कम्पनीचो वेव्हार, अखंडता आनी पारदर्शकतेचे नैतीक सिद्धांतांचेर आदारीत आसतलो.
- ii. कम्पनीचे प्रकार कशे तरेन वा पद्धतीन काम करतात हें ग्राहकांक समजावंक आदार दिवचो:
 - तांचे वित्तीय आसपावणीचें वर्णन करप
- iii. चुकीच्या गजालींचें रोखडेंच आनी सहानभुतीपूर्ण पद्धतीन हाताळचें:
 - चुको सुदारप
 - ग्राहकांचो कागाळी सांबाळप
 - ग्राहक जरी आजुनूय खोशी नात जाल्यार ते आपली कागाळ कशे तरेन फुडें व्हरूंक शकतात, हाचे विशीं ग्राहकांक सांगप
- iv. संहिते विशीं लोकांक कळोवप, तें कम्पनीचे वॅबसायटीचेर घालप आनी ग्राहकांचे मागणी प्रमाणें, ताची प्रती उपलब्ध करून दिवप.

3. माहिती

a) ग्राहकांच्यो गरजो पूर्ण करपी उत्पाद आनी सेवांची वेंचणी करूंक तांकां आदार दिवचो, आनी तांच्यो आवडपी वा पसंतीच्यो सेवा आनी उत्पादांचीं मुख्य खाशेलपणां समजावणी दिवपी स्पश्ट माहिती तांकां पुरवण करची.

b) कम्पनी खातीर तांची वास्तवीक वळख आनी नाम्याचें सत्यापन करूंक आवश्यक आशिल्ले दस्तावेज आनी माहिती ग्राहकांक दिवची, तशेंच तांच्या वांगडा कायदेशीर आनी विनियामक आवश्यकतायांचें अनुपालन करूंक, अपेक्षीत हेर दस्तावेजां विशींय कळीत करचे.

4. रिणा खातीर अर्ज आनी ताचें प्रक्रमण (प्रॉसेसिंग)

- a) रीणकाऱ्या कडेन जावपी दरेकी संचार वा वेव्हार हो प्रादेशीक भाशेंतल्यान जावचो वा रीणकाऱ्याक समजुपी भाशेंतल्यान जावचो.
- b) कम्पनीच्या रीण अर्जी पत्रांत आवश्यक माहितीचो आसपाव आसतलो, जो रीणकाऱ्याचो हीत प्रभावीत जातलो, ताका लागून बिगर-बँकींग वित्तीय कम्पनी (एनबीएफसी) मार्फत प्रस्तावीत नेम आनी अटींची योग्यपूर्ण तुळा करूंक शकतले आनी रीणकाऱ्याक पुराय माहितीची जाणीव जावन, निर्णय घेवंक शकतलो. अर्जी पत्रा वांगडा जोडपाच्या अपेक्षीत दस्तावेजांचो उल्लेख, रिणाच्या अर्जीपत्रांत जातलो.

- c) रिणाच्या अर्जीपत्राची प्राप्ती पावती दिवक, कम्पनीत एक प्रणाली आसतली. ते प्राप्ती पावतीत कितल्या कालावधी मजगतीं रिणाचें अर्जीपत्राचो विनियोग लायतले हाचोय उल्लेख आसतलो.

5. रिण मोलांकन आनी नेम/ अटी

कम्पनी मार्फत रिणकाच्याक मंजुरी पत्र वा हेर प्रकाराचे नेम आनी अटी सयत मंजूर केल्ल्या रिणाची रक्कम, जातूंत वर्सुकी कळंतराची दर तशेंच तो लागू करपाची तारीखूय आसपावीत करची तशेंच प्रादेशीक भाशेंत वा रिणकाच्याक समजुपी भाशेंतल्यान लिखित स्वरुपांत कळयतले आनी रिणकाच्या कडल्यान हे नेम आनी अटीची स्विकृती आपल्या रॅकॉर्डीत दवरतले. रिणकारी जरी रिण फारीक करूंक कळाव वा उशीर करता आनी/वा हेर कसलीय चूक आदारता, तेन्ना कम्पनी मार्फत लायिल्ल्या दंडस्वरुप कळंतराचो उल्लेख, रिणाच्या करारांत ठळक अक्षरांनी केल्लो आसतलो. कम्पनी मार्फत रिणाची मंजुरी दिवपाच्या वेळार/ रिणाची रक्कम वांटपकरणा वेळार, रिणकाच्याक समजुपी प्रादेशीक भाशेंतल्यान रिणाच्या करारांत तशेंच तातूंत उल्लेखीत केल्ल्या सगळ्या संलग्न प्रती, सगळ्या रिणकाच्यांक उपलब्ध करून दितले.

6. नेम आनी अटींनी बदला सयत रिणाचे रकमेचें वांटपकरण

- a) कम्पनी मार्फत वांटपकरणाचें वेळापत्रक, कळंतराच्यो दरो, सेवा शुल्क, पूर्व-फारीकणी शुल्क आन हेरां सयत नेम आनी अटींनी कसलोय बदल घडल्यार, ताची कळोवणी रिणकाच्यांक प्रादेशीक भाशेंतल्यान वा रिणकाच्याक समजुपी भाशेंतल्यान दितले. कळंतराच्यो दरो आनी शुल्कांनी जाल्लो बदल हो उपरांतचे तारखे सावन लागू जातलो हाची कम्पनी खात्री करता. ह्या संबंदान योग्य अट, रिणाच्या करारांत आसपावीत करतले.
- b) रिण परत घेवप/ फारीक करपांत गती वा अनुबंधाच्या निश्पादनांत गती हाडपाच्या निर्णयाक, रिणाच्या कराराचे अटीचे अनुरूप जातलें.
- c) कम्पनी वतीन सगळी देय रक्कम फारीक जातकूच वा रिणाची उरिल्ली रक्कम वसुली जातकूच, कम्पनीच्या रिणकाच्यांच्या आड खंयच्याय हेर दाव्याच्या न्यायसंगत अधिकार वा ग्रहणाधिकार सोडून, सगळ्यो हमी स्वरुपान दवरिल्ले दस्तावेज परत दितले. जरी असले समायोजनाचे कसल्याय अधिकाराचो वापर करपाचो आसल्यार, ताचे खातीर शेष दाव्यां विशीं पुराय विवरणा सयत रिणकाच्याक कळोवणी (नोटीस) दितले आनी जाचे अंतर्गत कम्पनी कडेन संगत दावो सोडोवंक नाशिल्ल्यान/ फारीक करूंक ना मेरेन, ते दस्तावेज आडावन दवरपाचो अधिकार सारक्या स्थिती विशीं कळीत करतले.

7. सामान्य

- a) कम्पनी, रिणाच्या कराराच्या नेम आनी अटींनी उल्लेखीत केल्ल्या प्रयोजनाक सोडून, रिणकाच्याच्या भानगडींत हस्तक्षेप करची ना (जेन्ना मेरेन कम्पनीचे नदरेन असली माहिती येना, जी रिणकाच्यान ह्या आदीं सांगिल्ली ना वा उक्तीवणी केल्ली ना)
- b) रिणकाच्याचें उदार-खातें ट्रान्सफर करपाची मागणी प्राप्त जाल्यार, ताची संमती वा असंमती, म्हणजे कम्पनीक कसलीय हरकत आसल्यार, मागणी प्राप्त जाल्ले तारखे सावन 21 दिसां, रिणकाच्याक कळयतले. असलें ट्रान्सफर कायद्या प्रमाणें आनी पारदर्शकता कंत्राट नेमा प्रमाणें आसतलें.
- c) रिणाचे वसुली संबंदान, कम्पनी वरवीं अनुचीत रुपान त्रास करपी प्रयास करचे नात, जशे रिणाची वसुली करपा संदर्भांत निरंतरी त्रास दिवप, बळजबरी करप आनी हेर. कम्पनीच्या कर्मचारी कडल्यान अशिश्ट वागणुकी कडल्यान वाटावंक, ग्राहकां कडेन योग्य तरेन कशे वागप हाची कर्मचारीक उचीत आनी पर्याप्त प्रशिक्षण दितात, हाची कम्पनी खात्री करतली.
- d) कम्पनी वरवीं वैयक्तिक रिणकाच्यांक धंद्या परस वेगळ्या उद्देशा खातीर कर्तव्यांक बाध्य आशिल्ल्यां सयत वा विणें, मंजूर अस्थीर दरेचें कालावधी रिणाचेर पुरोबन्ध (फोरक्लोजर) शुल्क/पूर्व-फारीकणी अर्थीकदंड लागू करचे ना.
(संदर्भ: आरबीआयचें पुरोबन्ध शुल्क/ ऍनबीऍफसी डीऍनबीआर (पीडी) च्या अस्थीर दरेच्या रिणाचेर पूर्व-फारीकणी अर्थीकदंड लागू करपा विशीं परिपत्र. सीसी.क्र.101/03.10.001/2019-20 तारीख ऑगस्ट 2, 2019)

8. तक्रार निवारण

- a) प्रबंधन / वेवस्थापनाच्या विभिन्न स्तरांचेर कागाळ निवारण यंत्राचें कामकाज आनी उचीत वेव्हार संहितेच्या अनुपालनाचें समयीक नियाळ घेवप. अयल्या नियाळांत एकत्रीत अहवाल नियमीत वेळार मंडळाक सादर करतले.
- b) ग्राहकांच्या फायद्या खातीर, कम्पनीच्या सगळ्या फांट्यांनी/ सुवातांनी, जंय कारबार जाता, थंयसर सकयल दिल्ली माहिती प्रमुख्यान प्रदर्शीत करतले:

- i. कम्पनी आड जाल्ली कागाळ सुटावी करूंक संपर्क करपाच्या तक्रार सोडोवणी अधिकाऱ्याचें नांव आनी संपर्काचे तपशील (टेलिफोन/ मोबायल नंबर तसोच ई-मेल नामो)
- ii. जरी कागाळ/तंटे एका म्हयन्याच्या काळा भितर सोडयली ना जाल्यार आरबीआयच्या डीएनबीएसच्या क्षेत्रीय कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याच्या सामकार ग्राहक आपली अपील करूंक शकता, जाच्या अधिकार क्षेत्रांत कम्पनीचें नोंदणीकरण कार्यालय आसा.

भौशीक सुचोवणीच्या माध्यमांतल्यान कम्पनी वरवीं आपणायिल्ले तक्रार निवारण तंत्रा विशीं तशेंच भारतीय रिजर्व बँकेच्या क्षेत्रीय कार्यालय आनी ताचे तक्रार निवारण अधिकारीच्या तपशिलान सयत ग्राहकांक कळोवपाचो उद्देश पूर्ण करूं येता.

9. वॅबसायटीचेर होस्ट करप

उचीत वेव्हार संहिता, जो विशेश रुपान प्रादेशीक भाशेंत वा रीणकारी समजता ते भाशेंतल्यान आसूंक जाय आनी विभिन्न हीतधारकांचे माहिती खातीर कम्पनीचे वॅबसायटीचेर उपलब्ध करून दितले.

10. बिगर-बँकींग वित्तीय कम्पनी, 2018 खातीर ओम्बड्समॅन येवजण - नोडल अधिकारी /प्रमुख नोडल अधिकाऱ्याची नियुक्ती

ओम्बड्समॅन येवजणे खाला, कम्पनीन नोडल अधिकाऱ्यांची (एँनओ) नियुक्ती केल्या, जे कम्पनीचें प्रतिनिधीत्व करूंक तशेंच कोणेंय कम्पनी आड कागाळ दाखल केल्यार, ताच्या संबंदान ओम्बड्समॅनाक माहिती पुरवण करूंक जापसालदार आसतले.

हे येवजणे खाला, ओम्बड्समॅन आनी अपील प्राधिकारिणी मुखार कम्पनीचें प्रतिनिधीत्व करूंक, प्रमुख नोडल अधिकारी (पीएँनओ) ची जापसालदारकी आसतली. प्रमुख नोडल अधिकारी हे ग्राहक शिक्षण आनी संरक्षण खातें (सीईपीडी), आरबीआय, केंद्रीय कार्यालया कडेन संयोजन आनी संपर्क घडोवपाची जापसालदारकी आसतली.

जंय धंद्याचो कारबार जाता, त्या फांट्यांनी/सुवातांनी ग्राहकांच्या फायद्या खातीर ग्राहकान संपर्क करूं येता त्या पीएँनओ/एँनओ/जीआरओ चें नांव आनी संपर्काचे तपशील (टेलिफोन/ मोबायल नंबर तशेंच ई-मेल नामे) आनी ओम्बड्समॅनाचें नांव आनी संपर्काचे तपशील दिवंक जाय.

हे येवजणेचीं खाशेलपणां (इंग्लीश, हिंदी आनी प्रादेशीक भाशेंतल्यान), तांच्या सगळ्या कार्यालयांनी आनी फांट्यांनी ठळकपणान दिसपा सारकीं प्रदर्शांत करूंक जाय, जाचे वरवीं, कार्यालयाक वा फांट्याक भेट दिवपी व्यक्तीक, ते माहिती कडेन सोंपेपणीं ऍक्सॅस मेळूंक जाय.

ओम्बड्समॅन येवजण, नोडल अधिकारी आनी प्रमुख अधिकाऱ्या विशीं तपशील, वॅबसायटीचेर ठळकपणान प्रदर्शांत करूंक जाय.

(संदर्भ: बिगर-बँकींग वित्तीय कम्पनी, 2018 खातीर ओम्बड्समॅन येवजण, -- नोडल अधिकारी /प्रमुख नोडल अधिकाऱ्याची नियुक्ती डीएँनबीआर.पीडी.सीसी.क्र.091/03.10.001/2017-18 तारीख फेब्रुवारी 23, 2018)

11. वाडीव कळंतर घेवपा संबंदान विनियम

- a) संचालक मंडळान निधीचो खर्च, मार्जीन तशेंच धोको प्रिमियम आनी हेर सारक्या प्रसंगोचीत कारणांक मतींत धरून, रीण आनी अग्रीमांचेर लागपी कळंतराची दर, प्रक्रमण आनी हेर शुल्कांच्या निर्धारणाक एक कळंतराचो मोदेल आपणायला. विभिन्न श्रेणीच्या रीणकाऱ्यांचेर लावपी कळंतराची दर तशेंच जोखीम वा धोक्याचें श्रेणीकरणाचो तर्क आनी भिन्न कळंतराची दर प्रभारीत करपा संबंदी औचित्याक रीणकारी वा ग्राहकाचे मंजुरी फॉर्मोत दाखयतले आनी मंजुरी पत्रांत हाका स्पश्ट रुपान कळयतले.
- b) कळंतराच्यो दरो आनी जोखीमाचे श्रेणीकरणाचो तर्काक कम्पनीचे वॅबसायटीचेर उपलब्ध करतले. कळंतराचे दरेत जेन्ना बदल घडटलो, तेन्ना तो वॅबसायटीचेर वा दुसऱ्या खंयच्याय रुपान प्रकाशीत अशी कळोवणी अद्यावत करतले.
- c) कळंतराची दर ही वर्सुकी दरेच्या रुपान आसतली, जातूंतल्यान आपल्या खात्याचेर वास्तवीक कळंतर दर कितली लायिल्ली आसा हें रीणकारी समजूंक शकतलो.

12. वित्त पोशीत वाहनांचो पुनःताबो घेवप

कम्पनी वरवीं रीणकाऱ्यां कडेन केल्ल्या रीण करारांत पुनःताबो घेवपाचो अंतर्निहित खंड आसपावीत करतले, जो विधी रुपान प्रवर्तनीय आसतलो. पारदर्शकतेची खात्री करूंक, रीण कराराचे नेम आनी अटींनी, ताच्या संबंदीत तरतूद आसपावीत करतले: (क) ताब्यांत घेवचे आदीं कळोवणी

कालावधी; (ख) जी परिस्थिती जातूंत कळोवणी कालावधीतल्यान सूट दिवं येता; (ग) सुरक्षाक ताब्यांत घेवपाची प्रक्रिया; (घ) संपत्तीची विक्री/ पावणी करचे पयलीं, रीणकान्याक, रीण फारीक करपाची निमाणी संद दिवपा संबंदान तरतूद; (ड) रीणकान्याक पुनःताबो दिवपाची प्रक्रिया, आनी (च) संपत्तीची विक्री/पावणी करपाची कार्यप्रणाली. रीणकान्यांक असल्या नेम आनी अटींची एक प्रत उपलब्ध करतले.

13. भांगरा वस्ती घाणाक दवरून रीण काडप

वयर दिल्ल्या सामान्य दिशानिर्देशकांचे अतिरिक्त, कम्पनी वरवीं भांगरा वस्तीच्या बदलाक व्यक्तीक उदार दिवपाच्या वेळार, संचालक मंडळा वरवीं विधिवत मान्यताय प्राप्त नितीचें पालन करतले, जातूंत हेर गजालीं वांगडा, सकयल दिल्ल्यांचोय आसपाव आसतलो:

- आरबीआय मार्फत निर्धारित केवायसी दिशानिर्देशांचें पालनाची खात्री करपा खातीर फावो तीं पावलां घेतल्यांत, तशेंच ग्राहकांक कसलेंय रीण मंजूर करचे पयलीं, समुचीत सावधगिरी दवरपाची खात्री केल्या.
- प्राप्त जाल्ल्यो भांगरा वस्ती उचीत पारख प्रक्रियेचें पालन करतले.
- भांगरा वस्तीच्या स्वामित्वा विशीं समाधानी जावपा खातीर आंतरीक प्रणाली आसा.
- भांगरा वस्तीक सुरक्षीत अभिरक्षा (सेफ कस्टडी) दवरूंक पर्याप्त वेवस्था केल्ली आसा, चालू (ऑन-गोइंग) आदाराचेर वेवस्था वा प्रणालीची समिक्षा करप, संबंदीत कर्मचाऱ्यांक प्रशिक्षण प्रदान करप, तशेंच आंतरीक लेख परिक्षकां वरवीं आवधीक निरीक्षण करप, तातूंतल्यान प्रक्रियांचें खोलायेन अनुपालन केलां हाची खात्री जातली. ज्या फांट्यांनी भांगरा वस्ती दवरूंक वा सांठोवंक फावो ती सुविधा ना, त्या फांट्यांनी भांगरा वस्ती घाणाक दवरून रीण दिवपाची दिवपाची तजवीज दवरचे नात.
- घाणाक म्हूण स्विकार केल्ल्यो भांगरा वस्तींचो योग्य रितीन विमो उतरायतले.
- फारीकणी करूंक नासल्यार, भांगरा वस्तीचे पावणी संबंदान, निती सामकी पारदर्शक आनी फावोशी आसतली. पावणेचे तारखे पयलीं, रीणकान्याक आदींच कळोवणी दितले. पावणे वेळार आपणायिल्ली प्रक्रिया हातूंत आसपावीत करतले. खंयचोच निर्णय कोणाचेच व्यक्तीगत रुची कडेन प्रभावीत आसचो ना आनी पावणे वेळार सगळ्या वेव्हारांनी खंयच्याच समुह वा गट, कम्पनी वा संबंदीत संस्थां कडल्यान दिवप-घेवपा संबंदान युक्तीयुक्त रुपान अंतर दवरतले (arm's length relationship) आनी कसलोच संबंद आसचो ना हाची खात्री करता.
- भौसा खातीर पावणेची घोशणाची जायरात, उण्यांत 2 दिसाळ्यांचेर, म्हणजे एक प्रादेशीक भाशेंत आनी दुसरो राष्ट्रीय पांवड्या वयल्या दिसाळ्याचेर छापून हाडटले.
- हे पावणेंत, कम्पनी स्वता वांटो घेवची ना.
- घाणाक दवरिल्ल्या भांगरा वस्तीची पावणी फकत बोर्डा मार्फत मान्य केल्ल्या पावणेकाराच्या माध्यमांतल्यानूच करतले.
- नितींत लामबंदी (मोबिलायजेशन), निष्पादन आनी मान्यतायेच्या दायित्वांक वेगळे करपा वांगडाच फटींगपणां निपटावपाची प्रणाली तशीच प्रक्रिया आसपावीत करतले.
- भांगरा बदलाक उदार दिवपा खातीर रीण करारांत पावणी प्रक्रिये संबंदीत तपशील दाखयतले.

14. मायक्रोफायनॅन्स रिणा खातीर उचीत वेव्हार संहिता

भारतीय रिजर्व बँकेन (आरबीआय) मास्टर दिशानिर्देश – भारतीय रिजर्व बँक (मायक्रोफायनॅन्स रिणा खातीर नियामक फ्रेमवर्क) दिशानिर्देश 2022, संदर्भ क्रमांक डीओआर.एफआयएन.आरईसी.95/03.10.038/2021-22 तारीख 14 मार्च, 2022 क जारी केला. हे दिशानिर्देश सगळ्यो वेव्हारीक बँकी, ऍनबीएफसी जातूंत मायक्रोफायनॅन्स संस्था आनी हावसिंग फायनॅन्स कम्पनींचो आसपाव आसा. हीं मार्गदर्शक तत्वां 10 एप्रिल 2022 दिसा सावन लागू जातलीं.

वयल्या विभागांत उल्लेख केल्ल्या प्रमाणें ईपीसीचे अतिरिक्त, मायक्रोफायनॅन्स रिणा कडेन विशिश्ट आशिल्ले, सकयल दिल्ले उचीत वेव्हार कम्पनीन आपणावूंक जाय:

(i) सामान्य

- कम्पनीची वॅबसायट सोडून, कम्पनीच्या कार्यालयांत आनी फांट्याच्या कार्यालयांनी, ऍफपीसी हें थळावे भाशेंतल्यान प्रदर्शित करूंक जाय.
- थळावे भाशेंतल्यान वितरण तयार करून, तें कार्यालयांत तशेंच रीण कार्डांनी प्रदर्शित करूंक जाय, जातूंत तांची पारदर्शकताय आनी उचीत रीण दिवपाचे संहिते कडेन वचनबद्धताय स्पश्ट दिसूंक जाय.
- रीणकान्याची येणावळ आनी विद्यमान रिणा संदर्भांत, फावो तितली चवकशी करपा खातीर क्षेत्रीय स्टाफाक प्रशिक्षित करूंक जाय.
- जरी रीणकान्याक प्रशिक्षण दितले जाल्यार, तें फुकट दिवंक जाय. तसलें प्रशिक्षण दिवपा खातीर क्षेत्रीय स्टाफाक प्रशिक्षित करूंक जाय तशेंच रीणकान्याक रिणा/ हेर उत्पादा संदर्भांत पुराय कार्यपद्धती आनी प्रणालीची जाणीव करून दिवंक जाय.
- लागू (घेतिल्ली) केल्ली प्रभावीत कळंतराची दर आनी कम्पनीन सॅट अप केल्ली तक्रार निवारण प्रणाली ही सदांच तांच्या कार्यालयांनी, तांणी जारी केल्ल्या साहित्यांत (थळावे भाशेंत) आनी तांचे वॅबसायटींत प्रदर्शित करूंक जाय.

- f. कम्पनीच्या कार्यालयांत, फांट्याच्या कार्यालयांत आनी वॅबसायटीचेर रीण करारांत आनी ऍफपीसींत एक घोशणापत्र करूंक जाय आनी तांच्या कामगारांची वा आवटसोर्स एजन्सीच्या कामगारांचे गैरवागणुकेक तशेच वेळावार तक्रार निवारण पुरवण करूंक जापसालदार आसतले.
- g. भारतीय रिजर्व बँकेचे (आरबीआय) केव्हायसी दिशानिर्देशांचें अनुपालन करूंक जाय. रिणकाऱ्याची परत-फारीकणी करपाचे क्षमतेची खात्री करूंक, वावर व्यासंग दक्षता करूंक जाय.
- h. रिणाच्यो सगळ्यो मंजूरी आनी रीण वांटपकरण हें केंद्रीय ठिकाणाचेर जावंक जाय आनी ह्या कार्यक्रमाक एका परस चड व्यक्ती वांटेकार जाल्ले आसूंक जाय. ताचे अतिरिक्त, रीण वांटपकरण कार्यक्रमाचें बारीकसाणेन पर्यवेक्षण जावंक जाय.
- i. रिणाच्या अर्जीपत्राची कार्यप्रणाली चड त्रासदायक ना हाची खात्री करूंक योग्य ते उपाय घेवंक जाय आनी रिणाचें वांटपकरण हें पूर्व-निर्धारित वेळाचे संरचने प्रमाणें करूंक जाय.

(ii) रीण करार / रीण कार्डांत उक्तावणी

- a. कम्पनी कडेन मायक्रोफायनॅन्स रीण कराराचें बोर्ड मान्यताय प्राप्त मानक स्वरूप आसूंक जाय. रीण करार चड करून थळावे भाशेंतल्यान आसूंक जाय.
- b. **रीण करारांत, कम्पनी सकयल दिल्ल्या गजालींची उक्तावणी करतली:**
 - रिणाचे सगळे नेम आनी अटी,
 - रिणाचे दरेत फकत तीन घटक आसतात. देखीक कळंतराचो शुल्क, प्रक्रमण शुल्क आनी विम्याचो प्रिमियम (ताच्या संदर्भांत प्रशासकीय शुल्काचो आसपाव आसा),
 - रिणकाऱ्या कडल्यान सुरक्षा ठेव/ मार्जिन एकठांय करिनात,
 - रिणकारी एका परस चड ऍसएचजी /जेऍलजीचे वांगडी जावंक शकनात,
 - रिणाचें अनुदान आनी पयल्या हफत्याचे परतफेडीची देय तारीख हांचे मदलो अधिस्थगन कालावधी,
 - रिणकाऱ्याच्या डेटाचे गुप्ततायेचो मान राखपाची खात्री दिवप.
- c. **रिणाच्या कार्डांत सकयल दिल्ले तपशील दिसूंक जाय:**
 - प्रभावी कळंतराचे दरे सयत किंमतीचेर सादें तथ्यपत्रक,
 - रिणाक संबंदीत आशिल्ले हेर सगळे नेम आनी अटी,
 - रिणकाऱ्याची फावो तितली वळख करून दिवपी माहिती,
 - प्राप्त जाल्ले हफते आनी निमाणी डिस्चार्जा सयत सगळे परतफेडीची, कम्पनी वतीन पोंचपावती दिवप,
 - कम्पनीन स्थापन केल्ले तक्रार निवारण प्रणालीचें आनी नोडल अधिकाऱ्याचें नांव आनी संपर्क क्रमांक ठळकपणान रीण कार्डाचेर उल्लेख करूंक जाय,
 - रिणकाऱ्याचे पूर्ण संमतीन नॉन-ऱॅडीट उत्पाद जारी करूंक जाय आनी शुल्काची संरचना रीण कार्डांतूच कळोवंक जाय,
 - रीण कार्डांतल्यो सगळ्यो नोंदी ह्यो थळावे भाशेंतल्यान वा रिणकाऱ्याक समजता ते भाशेंतल्यान आसूंक जाय.

(iii) वसुलीच्यो गैर-जबरदस्ती पद्धती:

- a. वसुली फकत मध्यवर्ती नियुक्त ठिकाणाचेरूच करूंक जाय. रिणकारी दोन वा चड फावटी सेगीत प्रसंगांचेर मध्यवर्ती नियुक्त ठिकाणाचेर हाजिरी लावंक अपेशी थारल्यार, क्षेत्रीय स्टाफाक रिणकाऱ्याच्या निवास स्थानाचेर वा कामाच्या ठिकाणाचेर वचून वसुली करपाची परवानगी दितले.
- b. क्षेत्र स्टाफ आनी तांची भरती, प्रशिक्षण आनी पर्यवेक्षणा खातीर आचार संहिते संदर्भात बोर्डांन मान्यताय दिल्लें धोरण लागू केल्लें आसा हाची कम्पनीन खात्री करची. क्षेत्रीय स्टाफा खातीर आवश्यक किमान पात्रताय संहितेन नमूद करूंक जाय आनी ग्राहकां कडेन वेव्हार

करूंक तांचे खातीर आवश्यक प्रशिक्षण साधनां वळखूंक जाय. क्षेत्रीय स्टाफांक प्रशिक्षणांत कसल्याच प्रकाराची अपमानास्पद वा जबरदस्ती रीण वसुली/ वसुलीच्यो पद्धतीन आपणाय नासतना रीण वसुली योग्य वेव्हारान करपा खातीर कार्यक्रमांत आसपाव आसतलो.

c. स्टाफा खातीर भरपाई पद्धतींत फकत रिणाचीच संख्या आनी वसुलीचे दरे परस सेवेचें क्षेत्र, कर्मचाऱ्यांचें आचरण आनी रिणकान्याच्या समाधानाचेर चड भर दितले. क्षेत्रीय स्टाफान आचार संहितेचें अनुपालन करूंक नाशिल्ल्यान, प्रकरणा प्रमाणें दंड लावंक शकतात. सादारणपणान, संवेदनशील वाठारांनी वसुली करपा खातीर फकत कर्मचारीच वापरूंक जाय आनी आवटसोर्स केल्ले वसुली एजण्ट्स वापरचे नात.

15. उचीत वेव्हार संहितेचो नियाळ

वेवस्थापन संचालकाक वेळा-वेळार उचीत वेव्हार संहितेंत जाल्ल्या कसल्या फेरबदलांची नियाळणी करून मान्यताय दिवंक अधिकृत केल्ले आसात.

* * *