

बजाज फायनान्स लिमिटेड

फेअर प्रॅक्टीस कोड

मार्च २०२६

आवृत्ति. **7.1**

पालन विभाग

अनुक्रमणिका

क्र.	तपशील	पृष्ठ क्रमांक
1.	वळख	3
2.	मुखेल वचनबद्धताय	3
3.	म्हायती	3
4.	रिणा खातीर अर्ज आनी तांचेर प्रक्रिया	3
5.	रिणाचें मुल्यांकन आनी नेम/अटी	4
6.	रिणाच्या खात्यांतले दंड शुल्क	4
7.	नेम आनी अटींनी बदल करपा सयत रिणां दिवप	4
8.	जबाबदार रिणां दिवपाचें आचरण - परतफेडीचेर जंगम/ स्थवरमालमत्तेचे दस्तावेज सोडप/ वैयक्तीक रिणाचें निवाडो करप	5
9.	समीकरण केल्ल्या म्हयन्याळ्या हप्त्यांचेर तरंगपी व्याज दराची रीसेट करप (ईएमआय) आदारीत वैयक्तीक रीण	5
10.	सामान्य	6
11.	कागाळी निवारण करप	7
12.	बिगर बँकींग अर्थीक कंपनीं खातीर लोकपाल येवजण, 2018 - नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी नेमणूक	7
13.	वेबसायटीचेर होस्टिंग	8
14.	चड व्याज घेवपाचें नियंत्रण	8
15.	अर्थीक आदार दिवपी वाहनां परतून ताब्यांत घेवप	8
16.	भांगराच्या दागिन्यांच्या कोलेटरल आड रिणां दिवप	9
17.	कंपनीन शारिरीक/दृश्य आव्हान आशिल्ल्यांक रिणाची सुविधा	9
18.	सूक्ष्म वित्त रिणां खातीर नितळ पद्दत संहिता	9
19.	नितळ प्रॅक्टीस संहितेची पुनरावलोकन	10

1. वळख

बजाज फायनान्स लिमिटेड, भारतीय रिझर्व्ह बँक (**"RBI"**) कडेन नोंद जाल्ली बिगर बँकींग फायनान्स डिपॉझिट घेवपी कंपनी सध्या वेगवेगळ्या गिरायकांक वेगवेगळ्या प्रकारच्या रिणां दिवपाच्या वेवसायांत आसा, जातूंत गिरायक टिकाऊ रीण, वैयक्तीक रीण, दोन व्हीलर रीण, मालमत्ते आड रीण, शेअर आड रीण आदी हांचो आस्पाव जाता. अशो पत सुविधा वेगवेगळ्या प्रकारच्या गिरायकांक दितात, जातूंत व्यक्ती, भागीदारी फर्म, कंपनी आनी हेर कायदेशीर संस्थांचो आस्पाव जाता.

बजाज फायनान्स लिमिटेड (**"the Company"**) हांणी आरबीआयच्या निर्देशा प्रमाण फेअर प्रॅक्टीस कोड (एफपीसी) चालीक लायल्या आनी ताका संचालक मंडळान वेवस्थीत मान्यताय दिल्या. नितळ पद्दत संहितेंत आपल्या गिरायकां कडेन वेव्हार करतना नितळ पद्दती/ मानकां खातीर तत्वां थारायल्यांत.

कंपनीन ही नितळ पद्दत संहिता (**"the Code"**) आपणायल्या आनी ती चालीक लायल्या. कंपनीन दिल्ल्या सगळ्या वर्गांतल्या उत्पाद आनी सेवांक (सद्या दिल्ले आनी फुडाराक सुरू जावंक शकतात) ही संहिता लागू जाता.

2. मुखेल वचनबद्धताय

गिरायकां कडेन कंपनीचीं मुखेल वचनबद्धताय:

- i. गिरायकां कडेन केल्ल्या सगळ्या वेव्हारांत नितीन आनी वाजवीपणान वागप:
 - संहितेंत स्पश्ट केल्लीं वचनबद्धताय आनी मानकां पुराय करप, कंपनी दिवपी उत्पाद आनी सेवां खातीर आनी, ताच्या कर्मचाऱ्यांनी पाळिल्ल्या कार्यपद्दतींत आनी पद्दतींनी;
 - कंपनीचीं उत्पादनां आनी सेवा संबंदीत कायदे आनी नेमांक पाळो दितात हाची खात्री करप;;
 - गिरायकां कडेन कंपनीचो वेव्हार प्रामाणीकता आनी पारदर्शकतायेच्या नैतीक तत्वांचेर आदारून आसतलो
- ii. कंपनीचें उत्पादन कशें काम करता तें समजून घेवपाक गिरायकांक मदत करात:
 - तांचे अर्थीक परिणाम स्पश्ट करप
- iii. चुकीच्या गजालीं कडेन बेगीन आनी सहानुभूतीपूर्वक हाताळचें:
 - चुको दुरुस्त करप;
 - गिरायकाच्यो कागाळी हाताळप;
 - गिरायकांक अजूनय समाधान ना जाल्यार तांची कागाळ कशी मुखार व्हरची तें सांगप
- iv. संहितेची प्रचार करात, कंपनीच्या संकेतथळार दवरात आनी विनंती केल्यार गिरायका खातीर प्रती उपलब्ध दवरात.

3. म्हायती

- a) गिरायकाक उत्पाद आनी सेवा वेंचपाक मदत करप, जीं तांची गरजो भागयतात आनी तांकां आवडटात त्या सेवा आनी उत्पादांचीं मुखेल खाशेलपणां स्पश्ट करपी स्पश्ट म्हायती दितात.
- b) गिरायकाची खरी वळख आनी पत्तो स्थापन करपाक कंपनीक तांचे कडल्यान जाय आशिल्ल्या दस्तावेज आनी म्हायती विशीं गिरायकांक म्हायती दिवप आनी, कायदेशीर आनी नियामक गरजांक पाळो दिवपा खातीर हेर दस्तावेज दिवप.

4. रिणा खातीर अर्ज आनी तांचेर प्रक्रिया

- रिणाकाराक सगळे संपर्क लोकभाशेंत वा रिणाकाराक समजिल्ले भाशेंत आसतले.
- कंपनीच्या रिणाच्या अर्जांत गरजेची म्हायती आसपावीत आसतली जी रिणाकाराच्या हिताचेर परिणाम करता, जाका लागून हेर एनबीएफसीनी दिल्ल्या नेम आनी अटीं कडेन अर्थपूर्ण तुळा करूं येता आनी रिणाकारान माहितीपूर्ण निर्णय घेवंक मेळटलो. रिणाचो अर्ज फॉर्मोत अर्ज फॉर्मो वांगडा सादर करपाक जाय आशिल्ले कागदपत्र दाखयतात.
- कंपनीक रिणाचे अर्ज मेळपा खातीर पावती दिवपाची पद्दत आसतली. रिणाचे अर्ज खंयच्या वेळा भितर विलो लावपाचे तें पावतींत दाखयतले.
- रिणाकाराक सगळे संपर्क लोकभाशेंत वा रिणाकाराक समजिल्ले भाशेंत आसतले.
- कंपनीच्या रिणाच्या अर्जांत गरजेची म्हायती आसपावीत आसतली जी रिणाकाराच्या हिताचेर परिणाम करता, जाका लागून हेर एनबीएफसीन दिल्ल्या नेम आनी अटीं कडेन अर्थपूर्ण तुळा करूं येता आनी रिणाकारान माहितीपूर्ण निर्णय घेवंक मेळटलो. रिणाचो अर्ज फॉर्मोत अर्ज फॉर्मो वांगडा सादर करपाक जाय आशिल्ले कागदपत्र दाखयतात.
- कंपनीक रिणाचे अर्ज मेळपा खातीर पावती दिवपाची पद्दत आसतली. रिणाचे अर्ज खंयच्या वेळा भितर विलो लावपाचे तें पावतींत दाखयतले.

5. रिणाचें मुल्यांकन आनी नेम/अटी

कंपनी मंजुरी पत्राच्या माध्यमांतल्यान वा हेर तरेन, वर्सुकी व्याज दर आनी ताचो अर्ज करपाची पद्दत सयत अटी आनी अटीं वांगडा मंजुरी केल्ल्या रिणाची रक्कम लोकभाशेंत रिणाकाराक बरयिल्ली म्हायती दितली आनी रिणाकारान ह्यो नेम आनी अटी मान्य केल्यात तें आपल्या नोंदींत दवरतली. कंपनी दंड शुल्काचो उल्लेख करतली जो उशीरा फारीकणी खातीर आनी / वा गिरायका कडल्यान हेर खंयच्याय डिफॉल्टा खातीर घेतलो, रिणाच्या करारांत मोटव्या अक्षरांनी.

कंपनी रिणाच्या कराराची प्रत रिणां मंजुरी / रिणां दिवपाच्या वेळार रिणाच्या करारांत उल्लेख केल्ल्या सगळ्या आवारांची दरेक प्रत सयत रिणाकाराक समजिल्ल्या प्रमाणें लोकभाशेंत चड बरें जाल्यार सगळ्या रिणां घेवप्यांक दितली.

रीण फारीक करपाची अचूक मुजत तारखां, फारीक करपाची वारंवारता, मुळावी आनी व्याज हांचे मदीं खंडीतपण, एसएमए/एनपीए वर्गीकरण तारखांचीं उदाहरणां आदी रिणाची मंजुरी दितना आनी तशेंच उपरांत रिणाची अटी/ रिणाच्या करारांत बदल करपाच्या वेळार, जर आसल्यार, रिणाची पुराय फारीकणी जाय मेरेन रिणाकाराक कळयतले. मुळावी आनी / वा व्याज फारीक करपाक स्थगिती आशिल्ल्या रिणाच्या सुविधांच्या प्रकरणांत, परतफेड सुरू जावपाची अचूक तारीकय रिणाकाराक कळयतले.

6. रिणाच्या खात्यांतले दंड शुल्क

- दंड, शुल्क घेतल्यार, रिणाकारान रिणाच्या कराराच्यो भौतिक नेम आनी अटी पाळूंक नाशिल्ल्यान 'दंड शुल्क' अशें मानतले आनी आगाऊ घेवपाच्या व्याजाच्या दरांत जोडिल्ल्या 'दंडित व्याजाच्या' रुपांत लावचे नात. दंड शुल्काचें भांडवलीकरण आसचें ना म्हळ्यार अशा शुल्काचेर फुडलें व्याज मेजचें ना. पूण हाचो रिणाच्या खात्यांत व्याज संयुगीकरण करपाचे सामान्य कार्यपद्दतीचेर परिणाम जावचो ना.
- कंपनी व्याज दरांत कसलोच अतिरिक्त घटक घालचो ना आनी नितळ पद्दत संहिते विशीं आरबीआय मार्गदर्शक तत्वांचें अक्षर आनी भावना दोनूय प्रमाण पाळपाची खात्री करची ना.
- दंड शुल्काचें प्रमाण वाजवी आनी रिणाच्या कराराच्या भौतिक अटी आनी अटींक पाळो दिवंक नाशिल्ल्या प्रमाण आसतलें, विशिश्ट रिणाच्या / उत्पादन वर्गांत भेदभाव करिनासतना.
- 'वेवसाय सोडून हेर उद्देशां खातीर, वैयक्तीक रिणां घेवप्यांक' मंजूर केल्ल्या रिणाच्या बाबतींत दंड शुल्क, भौतिक नेम आनी अटींच्या सारकेच पालन करूंक नाशिल्ल्यान बिगर वैयक्तीक रिणां घेवप्यांक लागू आशिल्ल्या दंड शुल्कापरस चड आसचे नात.
- दंड शुल्काचें क्वांटम आनी कारण कंपनीन रिणाच्या करारांत आनी लागू आशिल्ल्या प्रमाणें चड म्हत्वाचीं अटी आनी अटी / की तथ्य विधान (केएफएस) गिरायकांक स्पश्टपणान उक्तायतले, ते भायर कंपनीच्या संकेतधळार व्याजदर आनी सेवा शुल्का खाला दाखयतले.
- जेन्ना केन्नाय रिणाच्यो भौतिक अटी आनी अटी पाळूंक नाशिल्ल्याची याद रिणां घेवप्यांक धाडटात तेन्ना लागू आशिल्ले दंड शुल्क कळयतले. फुडें दंड शुल्क वसूल करपाची खंयचीय प्रसंग आनी ताचें कारणूय कळयतले.

नितळ रिणाची पद्धत- रिणाच्या खात्याचेर दंडात्मक शुल्काचेर वेगळें धोरण थारायलां आनी संचालक मंडळान 17 ऑक्टोबर 2023 दिसा जाल्ले बसकेंत वेवस्थीत मान्यताय दिल्या.

7. नेम आनी अटींनी बदल करपा सयत रिणां दिवप

- कंपनी रिणाकाराक वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, पूर्वफेड शुल्क आदी नेम आनी अटींनी खंयच्याय बदलाची सुचोवणी लोकभाशेंतल्यान दितली. तशेंच व्याजदर आनी शुल्कांत बदल फकत संभाव्यपणान जाता हाचीय कंपनी खात्री करतली. हे संबंदी योग्य अट रिणाच्या करारांत आस्पाव करतले.
- करारा खाला फारीकणी वा कामगिरी परतून आपोवपाचो / गती दिवपाचो निर्णय रिणाच्या करारा प्रमाण आसतलो.
- सगळ्यो देय फारीक जातकच वा रिणाची उरिल्ली रक्कम साकार जातकच कंपनीक रिणाकाराचेर आसूं
- येता अशा हेर खंयच्याय दाव्या खातीर खंयच्याय कायदेशीर हक्क वा लायनाच्या आदारान सगळ्यो सिक्युरिटीज सोडटल्यो. असो सेट ऑफ करपाचो अधिकार वापरपाचो आसल्यार, रिणाकाराक उरिल्ल्या दाव्यां विशीं पुराय तपशील आनी संबंदीत दावो निवळावपाक/फारीक जाय मेरेन कंपनीक सिक्युरिटीज तिगोवन दवरपाचो हक्क आशिल्ल्या अटीं सयत तेच विशीं सुचोवणी दितले.

8. जबाबदार रिणां दिवपाचें आचरण - परतफेडीचेर जंगम / स्थावर मालमत्तेचे दस्तावेज सोडप / वैयक्तीक रिणाचें निवाडो करप

एक मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी)- 01 डिसेंबर 2023 उपरांत जावपाक जाय आशिल्ल्या सगळ्या प्रकरणां खातीर मूळ जंगम/अचल मालमत्ता दस्तावेज खंय सोडप हाचे खातीर आरबीआय मार्गदर्शक तत्वां प्रमाण मालमत्ता दस्तावेज हस्तांतरित आनी शुल्क सोडपाची प्रक्रिया केल्या.

- जंगम / स्थावर मालमत्तेचे दस्तावेज सोडप
 - कंपनीन सगळे मूळ जंगम / स्थावर मालमत्तेचे दस्तावेज सोडटले आनी रिणाचें खातें पुराय फारीक केल्या उपरांत/निवाडो केल्या उपरांत 30 दिसां भितर खंयच्याय नोंदणींत नोंद जाल्ले शुल्क काडून उडयतले.
 - रिणाकाराक एक तर रिणाचें खातें सेवा दिल्ल्या बँकिंग आउटलेट/शाखेंतल्यान वा कंपनीच्या हेर खंयच्याय कार्यालयांतल्यान जंय कागदपत्रां उपलब्ध आसात थंयच्यान, तिच्या/ताच्या पसंती प्रमाण, मूळ जंगम/ स्थावर मालमत्तेचे कागदपत्र एकठांय करपाचो पर्याय दितले.
 - मूळ जंगम/अचल मालमत्तेच्या कागदपत्रांची वेळरेखा आनी परत येवपाची सुवात प्रभावी तारखेक वा ताचे उपरांत जारी केल्ल्या रिणाची मंजुरी पत्रांत सांगतले.
 - एकमेव रिणाकाराच्या वा संयुक्त रिणां घेवप्यांच्या मरणाची आकस्मीक घडणूक हाताळपा खातीर, कंपनी कडेन कायदेशीर वारसदारांक मूळ जंगम/अचल मालमत्तेचे दस्तावेज परत करपाची प्रक्रिया आसा. ही प्रक्रिया कंपनीच्या संकेतथळार दाखयल्या.
- जंगम / स्थावर मालमत्तेचे कागदपत्र सोडपाक कळाव जाल्यार भरपाय
 - मूळ जंगम/अचल मालमत्तेचे दस्तावेज सोडपाक कळाव जाल्यार वा रीण पुराय फारीक केल्या उपरांत/ निवाडो केल्या उपरांत 30 दिसां उपरांत संबंदीत नोंदणी कडेन शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करूंक ना जाल्यार, कंपनीन रिणाकाराक अशा कळावाचीं कारणां कळयतली. ज्या प्रकरणांत कळाव कंपनीक लागून जाता, थंय ती रिणाकाराक कळावाच्या दरेका दिसा खातीर ₹5,000 दरान भरपाय दितली.
 - मूळ जंगम/ स्थावर मालमत्तेच्या दस्तावेजांचें लुकसाण/हानी जाल्यार, एक तर अंशतः वा पुरायपणान, कंपनी रिणाकाराक जंगम/अचल मालमत्तेच्या कागदपत्रांची डुप्लीकेट/प्रमाणीत प्रती मेळोवपाक मदत करतली आनी संबंदीत खर्च घेवपाक लागतली, ते भायर वयर कलम (i) त दाखयल्ले प्रमाण भरपाय फारीक करतली. पूण अशा प्रकरणांत ही प्रक्रिया पुराय करपाक कंपनीक 30 दिसांचो अतिरिक्त वेळ मेळटलो

आनी उपरांत (म्हळ्यार वट्ट 60 दिसांच्या काळा उपरांत) कळाव काळाचो दंड मेजतले.

- ह्या निर्देशां खाला दिल्ले भरपाय खंयच्याय लागू आशिल्ल्या कायद्या प्रमाण रिणाकाराच्या हेर खंयचीय भरपाय

मेळोवपाच्या हक्कांक त्रास दितली ना.

9. समीकरण केल्ल्या म्हयन्याळ्या हप्त्यांचेर तरंगपी व्याज दराची रीसेट करप (ईएमआय) आदारीत वैयक्तीक रीण

- a) ईएमआय आदारीत फ्लोटिंग रेट वैयक्तीक रिणां मंजूर करतना, कंपनीन रिणां घेवप्यांची परतफेड क्षमता लक्षांत घेवची पडटा, जाका लागून टेनर लांब करपाक आनी/वा ईएमआय वाडपाक फावो ती हेडरूम/ मार्जिन उपलब्ध आसा हाची खात्री करपाक जाय, रिणाच्या काळांत व्याजदरांत संभाव्य वाड जावपाच्या परिस्थितींत एनबीएफसीक अंमलबजावणी आनी पालन करपा खातीर सकयल दिल्ल्या गरजांक पाळो दिवपी योग्य धोरणात्मक चौकटी घालपाची सल्ला दितातः
 - i. मंजुरी दितना, कंपनीन रिणाचेर व्याजदरांत बदल जाल्ल्यान ईएमआय आनी/वा टेनर वा दोनूय बदल घडोवन हाडपी संभाव्य परिणामा विशीं रिणां घेवप्यांक स्पश्टपणान कळयतली. उपरांत वयल्या खात्याक लागून ईएमआय/ टेनर वा दोनूय वाडल्यार ती योग्य मार्गांतल्यान रोखडीच रिणाकाराक कळोवची.
 - ii. व्याजदर रीसेट करतना कंपनीन रिणां घेवप्यांक आपल्या मंडळान मान्य केल्ल्या धोरणांतल्यान थारावीक दराचेर वचपाचो पर्याय दितले. पॉलिसींत हेर गजालीं सयत रिणाच्या काळांत रिणाकाराक कितले फावट बदलपाक मेळटले तें स्पश्ट केलां.
 - iii. तशेंच रिणां घेवप्यांक निवड करपाची निवड दितले-
 - (a) ईएमआय वाडप वा टेनराचो विस्तार वा दोनूय पर्यायांच्या संयोजनाखातीर; आनी,
 - (b) रिणाच्या काळांतल्या खंयच्याय वेळार, अंशतः वा पुरायपणान, पूर्व-फेड करप. फोरक्लोझर शुल्क/ फारीकणी पयलीं दंड वसूल करप सद्याच्या सुचोवण्यां प्रमाण आसतलें.
 - iv. रिणां फ्लोटिंगांतल्यान स्थिर दरांत बदलपा खातीर सगळे लागू आशिल्ले शुल्क आनी वयल्या पर्यायांच्या वापरा खातीर आनुषंगिक हेर खंयचेय सेवा शुल्क/ प्रशासकीय खर्च मंजुरी पत्रांत पारदर्शकपणान उक्ते करतले आनी तशेंच कंपनीन वेळावेळार अशा शुल्क/खर्चांत सुदारणा करतना.
 - v. फ्लोटिंग रेट रिणाच्या बाबतींत टेनर लांब जाल्ल्यान नकारात्मक क्षयीकरण जावचो न्हय हाची कंपनीन खात्री करची.
 - vi. कंपनीन दरेका तिमाहीच्या निमाणें, फावो त्या मार्गांतल्यान, रिणां घेवप्यांक वांटून घेतली / सुलभ करपाक जाय, जें उण्यांत उणें, आयज मेरेन वसूल केल्लें मुळावें आनी व्याज, ईएमआय रक्कम, उरिल्ल्या ईएमआयची संख्या आनी रिणाच्या पुराय काळा खातीर वर्सुकी व्याज दर / वर्सुकी टक्केवारी दर (एपीआर) गणीत करतले. कंपनीन विधानां सादीं आनी रिणाकाराक सोंपेपणान समजूक येतात हाची खात्री करची.

समीकरण केल्ल्या म्हयन्याळ्या हप्त्यांच्या रिणां भायर, ह्यो सुचोवण्यो, वेगवेगळ्या नियतकालिकांच्या सगळ्या समीकरण हप्त्यांचेर आदारिल्ल्या रिणांकय लागू जातली.

समीकरण म्हयन्याळ्या हप्त्यांचेर (ईएमआय) आदारीत वैयक्तीक रिणाचेर फ्लोटिंग इंटररेस्ट रेट रीसेट करपाचें वेगळें धोरण थारायलां आनी संचालक मंडळान 17 ऑक्टोबर 2023 दिसा जाल्ले बसकेंत वेवस्थीत मान्यताय दिल्या.

10. सामान्य

- a) रिणाच्या कराराच्या नेम आनी अटींनी दिल्ल्या उद्देशां सोडल्यार कंपनी रिणाकाराच्या वेव्हारांत हस्तक्षेप करपाक टाळटली (जो मेरेन रिणाकारान आदीं उक्ती करूंक नाशिल्ली नवी म्हायती कंपनीच्या लक्षांत आयली ना).
- b) रिणाकाराकडल्यान रिणाचें खातें हस्तांतरणाची विनंती मेळ्ळ्यार, कंपनीची संमती वा हेर तरेन, हरकत आसल्यार, विनंती मेळ्ळ्या उपरांत 21 दिसां भितर पावयतले.
- c) रिणां वसूल करपाच्या प्रकरणांत, कंपनी विसंगत वेळार रिणां घेवप्यांक खरपणान त्रास दिवप, रिणां वसुली खातीर

स्नायूंची शक्त वापरप आदी वरवीं फावो त्या त्रासाचो आदार घेवची ना. कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांक कडल्यान अशिक्षीत वागणूक टाळपा खातीर, कंपनीन गिरायकां कडेन योग्य रितीन वेव्हार करपाक कर्मचाऱ्यांक फावो तें प्रशिक्षण दिल्लें

आसा हाची खात्री करची.

d)

i) कंपनी फ्लोटिंग रेट रिणां आनी आगाऊचेर फोरक्लोझर शुल्क / प्री-पेमेंट शुल्क लावची ना: -

- a) वेवसाय सोडून हेर उद्देशां खातीर व्यक्तींक दिल्लें, सह वा सह नाशिल्ल्या बंधनकारक (बाध्यकारी) आनी,
- b) व्यक्तींक आनी एमएसईक वेवसायीक उद्देशा खातीर दिल्लें, सह-बाध्यकारी (बाध्यकारी) आशिल्ल्या वा नाशिल्ल्या.
- ii) रिणां आदीं फारीक करपा खातीर वापरिल्ल्या निधीच्या स्रोताची पर्वा करिनासतना, अंशतः वा पुरायपणान, आनी कसलेच उण्यांत उणो लॉक-इन काळ नासतना वयलीं लागू आसतलीं.
- iii) ड्युअल/ स्पेशल रेट (स्थिर आनी फ्लोटिंग रेट हांचो मेळ) रिणां खातीर वयर दिल्लें लागूपण पूर्वफेड करतना रीण फ्लोटिंग रेटाचेर आसा काय ना हाचेर आदारून आसतलें.
- iv) वयर परिच्छेद (i)(अ) आनी (i)(ब) त उल्लेख केल्ल्या सोडून हेर प्रकरणांनी, फारीकणी पयलीं शुल्क, आसल्यार, कंपनीच्या मान्यताय दिल्ल्या धोरण / पीपीजी प्रमाण आसतले. पूण मुदतीच्या रिणाच्या बाबतींत, कंपनीन घेतल्यार, पूर्व-फारीकणी शुल्क, पूर्व-फेड केल्ल्या रक्कमेचेर आदारीत आसतले.
- v) कंपनीच्या आग्रहा प्रमाण पूर्व-फारीकणी केल्यार कंपनी कसलेच चारजीस लावची ना.
- vi) पूर्व-फारीकणी शुल्काची लागूताय वा हेर तरेन मंजुरी पत्र, रिणाचो करार आनी केएफएसांत स्पष्टपणान उक्तो करचो. हांगा स्पष्ट केल्ल्या प्रमाणें उक्तें करूंक नाशिल्ले खंयचेच पूर्व-फारीकणी शुल्क कंपनीन घेवचे नात.
- vii) रिणांचो पूर्व फारीकणी करतना कंपनीन कसलेच चारजीस / शुल्क फाटीं घेवचे नात, जे आदीं माफ केल्ले.

11. कागाळी निवारण करप

- a) नितळ पद्दती संहितेचें पालन आनी वेवस्थापनाच्या वेगवेगळ्या पांवड्यार कागाळी निवारण यंत्रणेच्या कार्यावळीचो नियतकालिक नियाळ. अशा नियाळांचो एकत्रीत अहवाल नेमान अंतरान मंडळाक सादर करतले.
- b) गिरायकांच्या फायद्या खातीर, कंपनीच्या सगळ्या शाखांनी/ सुवातींनी, जंय वेवसाय वेव्हार जाता, सकयल दिल्ले म्हायती मुखार दाखयतले:
 - i. कंपनी आड कागाळी सोडोवपा खातीर संपर्क करूं येता अशा तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचें नांव आनी संपर्क तपशील (दूरध्वनी / मोबायल क्रमांक तशेंच ईमेल पत्तो).
 - ii. गिरायकाची कागाळ/चिंता 30 दिसांच्या काळा भितर सुटावी जावंक ना जाल्यार गिरायक आरबीआय सीएमएस पोर्टलाचेर कागाळ दाखल करूंक शकता - <https://cms.rbi.org.in>

वा कागाळ फॉर्म सकयल दिल्ल्या पत्त्याचेर धाडचो:

केंद्रीकृत पावती आनी प्रक्रिया केंद्र, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, चवथो माळो,
सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017
टोलफ्री क्रमांक - 14448

12. बिगर बँकींग अर्थीक कंपनीं खातीर लोकपाल येवजण

(a) रिझर्व्ह बँक - एकत्रीत लोकपाल येवजण, 2021

लोकपाल येवजणे खाला कंपनीन मुखेल नोडल अधिकारी (पीएनओ) नेमला जो कंपनीचें प्रतिनिधित्व करपाची आनी कंपनी

आड दाखल केल्ल्या कागाळीं संबंदी लोकपालाक म्हायती दिवपाची जापसालदारकी आसतली. कंपनीन नेमिल्ले नोडल अधिकारी (एनओ) पीएनओक मदत करतले.

गिरायकांच्या फायद्या खातीर, वेवसाय वेव्हार जावपी शाखां/ सुवातींनी, लोकपालाच्या कागाळ दाखल करपाच्या पोर्टलाचो (<https://cms.rbi.org.in>) तपशीलां वांगडा पीएनओचें नांव आनी संपर्क तपशील (दूरध्वनी/ मोबायल क्रमांक आनी ईमेल) दाखयतले.

येवजणेचीं मुखेल खाशेलपणां सगळ्या कार्यालयांनी आनी शाखांनी इंग्लीश, हिंदी आनी प्रादेशिक भाशांनी अशे तरेन मुखार दाखयतले की कार्यालयाक वा शाखेक भेट दिवपी व्यक्तीक येवजणे विशीं फावो ती म्हायती आसतली.

येवजणेची प्रत आनी मुखेल नोडल अधिकाऱ्याचो संपर्क तपशील हांचे वांगडा लोकपाल येवजणेचीं मुखेल खाशेलपणां आयल्स वेबसायटीचेर मुखार दाखयतले आनी अद्ययावत करतले.

(संदर्भ: रिझर्व्ह बँक - एकत्रीत लोकपाल येवजण, 2021 दिनांक 12 नोव्हेंबर, 2021)

(a) अंतर्गत लोकपालाची नेमणूक

15 नोव्हेंबर 2021 दिसा 'बिगर बँकींग अर्थीक कंपनींनी अंतर्गत लोकपालाची नेमणूक' ह्या आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वां प्रमाण कंपनीन अंतर्गत लोकपालाची नेमणूक केल्या आनी संबंदीत मार्गदर्शक तत्वांक पाळो दितली.

(संदर्भ: बिगर बँकींग अर्थीक कंपन्यांनी अंतर्गत लोकपालाची नेमणूक दिनांक 15 नोव्हेंबर, 2021)

13. वेबसायटीचेर होस्टिंग

नितळ पद्दती संहिता, लोकभासांनी वेगवेगळ्या भागधारकांची म्हायती मेळोवपा खातीर कंपनीच्या संकेतधळार घालतले.

14. चड व्याज घेवपाचें नियंत्रण

- संचालक मंडळान रिणां आनी आगाऊ, प्रक्रिया आनी हेर शुल्काचेर घेवपाचो व्याज दर थारावपा खातीर व्याजदर मॉडेल आपणायलां, जशे की, निधीचो खर्च, मार्जिन आनी जोखीम प्रीमियम आदी संबंदीत घटक लक्षांत घेवन व्याजाचो दर आनी जोखमीच्या ग्रेडेशनं खातीर पद्दत आनी वेगवेगळ्या वर्गांतल्या रिणां घेवपाक वेगवेगळे व्याज दर घेवपाचो तर्क अर्ज फॉर्मॉत रिणाकाराक वा गिरायकाक उक्तो करचो आनी कळयतलो मंजुरी पत्रांत स्पश्टपणान सांगलां.
- व्याजाचे दर आनी जोखमीच्या ग्रेडेशनाची पद्दतय कंपनीच्या संकेतधळार उपलब्ध करून दितले. वेबसायटीचेर उजवाडाक आयिल्ली म्हायती जेन्ना केन्नाय व्याजाच्या दरांत बदल जातलो तेन्ना अद्ययावत करतले.
- व्याजाचो दर वर्सुकी दर आसतलो.

15. अर्थीक आदार दिवपी वाहनां परतून ताब्यांत घेवप

कंपनीन रिणाकारा कडेन केल्ल्या रिणाच्या करारांत परतून ताब्यांत घेवपाचो कलम आसपावीत करतले जो कायदेशीर

रितीन लागू करपाक शकतले. पारदर्शकता सुनिश्चीत करपा खातीर, रिणाच्या कराराच्यो नेम आनी अटींनी अशेय तरतुदी आसतल्यो: (a) ताब्यांत घेवचे पयलीं सुचोवणी काळ; (b) ज्या परिस्थितींत नोटीस काळ माफ करूं येता; (c) सुरक्षा ताब्यांत घेवपाची प्रक्रिया; (d) मालमत्तेची विक्री / लिलाव करचे पयलीं रीण फारीक करपा खातीर रिणाकाराक दिवपाची निमाणी संद

संबंदीत तरतूद; (e) रिणाकाराक परतून ताब्यांत घेवपाची प्रक्रिया, आनी (f) मालमत्तेची विक्री / लिलाव करपाची प्रक्रिया. अशा नेम आनी अटींची प्रत रिणाकारांक उपलब्ध करून दितले.

16. भांगराच्या दागिन्यांच्या कोलेटरल आड रिणां दिवप

वयर सांगिल्ल्या प्रमाण सामान्य मार्गदर्शक तत्वां भायर, कंपनीन भांगराच्या दागिन्यांचेर व्यक्तींक रीण दितना, संचालक मंडळान वेवस्थीत मान्यताय दिल्ल्या धोरणाचें पालन करतले, जातूंत, हेर गजालीं सयत, सकयल दिल्लें आसतलें:

- i. आरबीआयन थारायिल्ल्या केवायसी मार्गदर्शक तत्वांक पाळो दितात हाची खात्री करपा खातीर आनी खंयचेंय रीण वाडोवचे पयलीं गिरायकाचेर फावो ती योग्य परिश्रमाची खात्री करपा खातीर फावो ती पावलां.
- ii. मेळिल्ल्या दागिन्यांचे योग्य मुल्यांकन प्रक्रिया.
- iii. भांगराच्या दागिन्यांची मालकी पुराय करपाखातीर अंतर्गत वेवस्था.
- iv. दागिने सुरक्षीत ताब्यांत दवरपा खातीर फावो ती पद्दत, प्रणालींचो चालू तत्वाचेर नियाळ घेवप, संबंदीत कर्मचाऱ्यांक प्रशिक्षण दिवप आनी कार्यपद्दती खरपणान पाळटात हाची खात्री करपा खातीर अंतर्गत लेखापरीक्षकांनी वेळावेळार तपासणी करप. भांगराच्या कोलेटरल आड रीण ज्या फांट्यांनी दागिने सांठोवपाची फावो ती सुविधा नाशिल्ल्या फांट्यांनी दिवंक मेळची ना.
- v. कोलेटरल म्हणून मान्य केल्ल्या दागिन्याचो योग्य विमो आसतलो.
- vi. परतफेड ना जाल्यार दागिन्यांच्या लिलावा संबंदीं धोरण पारदर्शक आनी फावो तें आसतलें. लिलावाच्या तारखे आदीं रिणाकाराक आदी सुचोवणी दितले. तशेंच पाळटलेली लिलावाची प्रक्रियाय तातूंत थारायतले. हितसंबंदाचो संघर्श आसचो ना आनी लिलाव प्रक्रिया लिलावा वेळार गट कंपनीं आनी
- vii. संबंदीत संस्थां सयत सगळ्या वेव्हारांत हाताच्या लांबायचो संबंद आसा हाची खात्री करतली.
- viii. उण्यांत उणें 2 दिसाळ्यांनी, एक लोकभाशेंत आनी दुसरी राष्ट्रीय दिसाळ्यांत जायराती जारी करून लिलावाची घोशणा भौसाक करतले.
- ix. कंपनीन जाल्ल्या लिलावांत वांटो घेवचो ना.
- x. गहाण दिल्लें भांगर फकत मंडळान मान्य केल्ल्या लिलावदारां वरवीं लिलाव करतले.
- xi. तशेंच फटवणूक हाताळपा खातीर घालपाच्यो पद्दती आनी कार्यपद्दती धोरणांत आसपावीत करतले, तातूंत मोबायलायझेशन, कार्यान्वयन आनी मान्यताय हांचीं कर्तव्यां वेगळीं करप हांचो आस्पाव आसतलो.
- xii. भांगराच्या आड रिणां दिवपा खातीर रिणाच्या करारांत लिलाव प्रक्रिया संबंदी तपशीलय उक्ते करचे पडटले.

17. कंपनीन शारिरीक/दृश्य आव्हान आशिल्ल्यांक रिणाची सुविधा

अपंगत्वाच्या कारणान शारिरीक/दृश्य आव्हान आशिल्ल्या अर्जदारांक रिणाच्यो सुविधा सयत उत्पाद आनी सुविधा वाडोवपाक कंपनी भेदभाव करचो ना. कंपनीच्या सगळ्या फांट्यांनी अशा व्यक्तींक वेगवेगळ्या वेवसायीक सुविधांचो लाव घेवपा खातीर शक्य तितली मजत दितले.

18. सूक्ष्म वित्त रिणां खातीर नितळ पद्दत संहिता

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आरबीआय) हांणी 14 मार्च 2022 दिसा संदर्भ DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 खाला मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (सूक्ष्म वित्त रिणां खातीर नियामक चौकटी) निर्देश, 2022 जारी केल्यात. हे निर्देश 01 एप्रिल 2022 सावन प्रभावी आसात आनी सगळ्या वेवसायीक बँकांक, एनबीएफसी सयत सूक्ष्म वित्त संस्था आनी घरां वित्त कंपनीं लागू आसात.

वयल्या कलमांनी सांगिल्ल्या प्रमाणें एफपीसी भायर, कंपनीन सकयल दिल्ल्यो नितळ पद्दती आपणावच्यो जी सूक्ष्म वित्त रिणां खातीर विशिश्ट आसात:

(i) सामान्य

- लोकभाशेंतलें एफपीसी कंपनीच्या कार्यालय आनी शाखा परिसरांत, कंपनीच्या संकेतथळा भायर दाखयतले.
- रिणां घेवप्यांच्या उत्पन्न आनी सद्याच्या रिणा संबंदी गरजेची चवकशी करपाक शेतकी कर्मचाऱ्यांक प्रशिक्षण दितले.
- रिणां घेवप्यांक दिल्लें प्रशिक्षण, आसल्यार फुकट आसतलें.
- सूक्ष्म वित्त रिणाचेर घेवपी उण्यांत उणे, चडांत चड आनी सरासरी व्याजदर ताच्या सगळ्या कार्यालयांनी, ताणें जारी केल्ल्या साहित्यांत (लोकभाशेंत) आनी तशेंच ताच्या संकेतथळार मुखार दाखयतले.
- रिणाच्या करारांत आनी तशेंच कंपनीच्या कार्यालय, शाखा परिसरांत आनी संकेतथळार दाखयल्ल्या एफपीसींत जाहीर करतले की ती आपल्या कर्मचाऱ्यांनी वा आउटसोर्स केल्ल्या एजन्सीच्या कर्मचाऱ्यांनी केल्ल्या अयोग्य वागणुकेक जापसालदार आसतली आनी वेळार तक्रार निवारण दितली.
- रिणाकाराकडल्यान कसलीच सिक्युरिटी डिपॉझिट / मार्जिन एकठांय जायना,
- कंपनी कडेन सूक्ष्म वित्त रिणाच्या कराराचो प्रमाणीत प्रकार आसतलो. रिणाचो करार लोकभाशेंत आसप बरे.
- रिणाच्यो सगळ्यो अटी आनी अटी रिणाच्या करारांत उक्त्यो करतले.
- रिणाच्या कार्डांत सकयल दिल्ले तपशील दिसतले:
 - किंमत थारावपाचेर सोंपेपणान तथ्यपत्रक,
 - रिणाक जोडिल्लीं हेर सगळ्यो नेम आनी अटी,
 - रिणाकाराची फावो ती वळख करपी म्हायती,
 - मेळिल्ले हप्ते आनी निमाणे डिस्चार्ज सयत सगळ्या परतफेडीची कंपनी कडल्यान पावती,
 - रिणाच्या कार्डांत कंपनीन स्थापन केल्ली तक्रार निवारण पद्दत आनी तशेंच नोडल अधिकाऱ्याचें नांव आनी संपर्क क्रमांक,
 - जारी केल्लीं बिगर पतपुरवठ्यां रिणां घेवप्यांच्या पुराय संमतीन आसतले आनी शुल्काची रचना रिणाच्या कार्डांतच कळयल्या,
 - रिणाच्या कार्डांतल्यो सगळ्यो नोंदी लोकभाशेंत वा रिणाकाराक समजल्ल्या भाशेंत आसतल्यो.

(ii) जबरदस्तीन नाशिल्ले वसुली करपाच्यो पद्दती.

- सादारणपणान फकत केंद्रीय थारायिल्ल्या सुवातेर वसुली करची पडटली. रिणाकार सलग दोन वा चड प्रसंगांचेर केंद्रीय नियुक्त सुवातेर हाजीर रावूंक ना जाल्यारूच शेतकी कर्मचाऱ्यांक रिणाकाराच्या राबित्याच्या वा कामाच्या सुवातेर वसुली करपाक मेळटली.
- कर्मचाऱ्यांच्या आचरणा संबंदी मंडळान मान्य केल्लें धोरण आनी तांच्या भरती, प्रशिक्षण आनी देखरेखी खातीर वेवस्था आसा हाची कंपनी खात्री करतली. संहितेंत कर्मचाऱ्यां खातीर गरजेचीं उण्यांत उणी पात्रताय थारायतले आनी गिरायकां कडेन वेव्हार करपा खातीर गरजेचीं प्रशिक्षण साधनां दितली. कर्मचाऱ्यांक प्रशिक्षण दिवपांत रिणां घेवप्यां कडेन योग्य वागणूक रुजोवपाचे कार्यावळी आसपावीत आसतले. गिरायकां कडेन कर्मचाऱ्यांच्या वागणुकेचोय तांच्या भरपाय मॅट्रिक्सांत योग्य रितीन आस्पाव जातलो.

19. नितळ प्रॅक्टीस संहितेची पुनरावलोकन

वेवस्थापकीय संचालकाक वेळावेळार नितळ पद्दत संहितेंत केल्ल्या खंयच्याय बदलांचो नियाळ घेवपाक आनी मान्यताय दिवपाक अधिकृत आसतलो.
