बजाज फायनान्स लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

मार्च 2023

वर्जन 5.0

अनुपालन विभाग

अनुक्रमणिका

अनु. क्र.	विवरण	पृष्ठ क्र.
1.	प्रस्तावना	3
2.	प्रमुख वचनबद्धता	3
3.	माहिती	3
4.	कर्जासाठी ॲप्लिकेशन आणि त्याची प्रक्रिया	3
5.	कर्ज मूल्यमापन आणि अटी/शर्ती	4
6.	अटी व शर्तींमधील बदलांसह कर्जांचे वितरण	4
7.	सर्वसाधारण	4
8.	तक्रार निवारण	5
9.	नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018 - नोडल अधिकारी / मुख्य नोडल अधिकाऱ्यांची नियुक्ती	5
10.	वेबसाईटवर होस्टिंग	6
11.	आकारलेल्या अतिरिक्त व्याजाचे नियमन	6
12.	वित्तपुरवठा केलेल्या वाहनांचा ताबा घेणे	6
13	सोन्याच्या दागिन्यांच्या तारणासापेक्ष कर्ज	6
14	सूक्ष्मवित्त कर्जासाठी उचित व्यवहार संहिता	7
15	उचित व्यवहार संहितेचा आढावा	8

1. प्रस्तावना

बजाज फायनान्स लिमिटेड ही रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ("आरबीआय") सह नोंदणीकृत नॉन-बँकिंग वित्तीय संस्था आहे. ठेवींचे संकलन करते आणि सध्या विविध प्रकारच्या कर्ज प्रदान करण्याच्या व्यवसायात आहे. ज्यामध्ये ग्राहक टिकाऊ कर्ज, वैयक्तिक कर्ज, दुचाकी कर्ज, संपत्ती सापेक्ष कर्ज, शेअर्स सापेक्ष कर्ज इ. समाविष्ट आहे. अशा क्रेडिट सुविधा विविध प्रकारच्या ग्राहकांना विस्तारित केल्या जातात. ज्यामध्ये वैयक्तिक, भागीदारी फर्म, कंपन्या आणि इतर कायदेशीर संस्था समाविष्ट आहेत.

बजाज फायनान्स लिमिटेडने ("कंपनी") आरबीआयच्या निर्देशांनुसार उचित व्यवहार संहितेची (एफपीसी) निर्मिती केली आहे आणि त्यास संचालक मंडळाद्वारे मान्यता प्रदान करण्यात आली आहे. उचित व्यवहार संहिता ग्राहकांशी व्यवहार करताना योग्य पद्धती / मानकांची सुनिश्चिती करते.

कंपनीने उचित व्यवहार संहितेचा ("संहिता") स्वीकार केला आहे आणि त्याची अंमलबजावणी केली आहे. ही संहिता कंपनीद्वारे देऊ केलेल्या सर्व प्रकारचे उत्पादने आणि सेवांवर लागू होतो (सध्या ऑफर केलेले आणि भविष्यात सादर केले जाऊ शकतात असे).

2. प्रमुख वचनबद्धता

ग्राहकांसाठी कंपनीची प्रमुख वचनबद्धता:

i. ग्राहकांशी संबंधित त्यांच्या सर्व व्यवहारांमध्ये योग्यरित्या आणि वाजवीपणे वर्तन:

- संहितेमध्ये निर्दिष्ट केलेली वचनबद्धता आणि मानकांची पूर्तता करण्याद्वारे कंपनी देऊ करीत असलेल्या उत्पादनांसाठी आणि सेवांसाठीच्या कार्यपद्धती आणि व्यवहारांमध्ये कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांद्वारे अनुसरण;
- कंपनीची उत्पादने आणि सेवा संबंधित प्रचलित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करत असल्याची सुनिश्चिती;
- ग्राहकांशी संबंधित कंपनीचे व्यवहार अखंडता आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्त्वांवर आधारित असतील

ii. कंपनीचे उत्पादन कसे काम करते हे समजून घेण्यास ग्राहकांना मदत करणे:

- त्यांच्या आर्थिक परिणामांचे स्पष्टीकरण

iii. चुकीची हाताळणी होणाऱ्या बाबींसह त्वरित आणि सहानुभूतीपूर्वक व्यवहार:

- चुकांची दुरुस्ती करणे;
- ग्राहकांच्या तक्रारींची हाताळणी;
- ग्राहक अद्यापही असमाधानी असल्यास त्यांच्या तक्रारीवरील पुढील कार्यवाहीसाठी माहिती सांगणे

iv. संहिता प्रकाशित करणे, कंपनीच्या वेबसाईटवर उपलब्ध करणे आणि ग्राहकांच्या विनंतीवर प्रतींची उपलब्धता करणे.

3. माहिती

क) ग्राहकांना त्यांच्या गरजांची पूर्तता करण्यासाठी उपयुक्त उत्पादने आणि सेवांच्या निवडीत सहाय्य आणि त्यांना स्वारस्य असलेल्या उत्पादन आणि सेवांचे मुलभूत वैशिष्ट्यांसह स्पष्टीकरण देणे.
ख) ग्राहकांच्या ओळखीची खात्री आणि पत्ता सुनिश्चित करण्यासाठी आणि कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी अन्य कागदपत्रांच्या सुनिश्चितीसाठी कंपनीला आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांबद्दल आणि माहितीबद्दल ग्राहकांना सूचित करणे.

4. कर्जासाठी ॲप्लिकेशन आणि त्यांची प्रक्रिया

क) कर्जदाराशी होणारे सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत असतील.
ख) कंपनीच्या कर्जाच्या ॲप्लिकेशन मध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या आवश्यक माहितीचा समावेश असेल. जेणेकरुन अन्य एनएफबीसी द्वारे देण्यात येणाऱ्या अटी व शर्तींशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला उचित निर्णय घेता येईल. कर्जाचा ॲप्लिकेशन मध्ये ॲप्लिकेशन सोबत सादर करावयाच्या कागदपत्रांचा तपशील समाविष्ट असेल.
ग) कंपनीकडे कर्ज ॲप्लिकेशन प्राप्त झाल्याची पावती देण्याची प्रणाली असेल. कर्जाच्या ॲप्लिकेशन मध्ये संपूर्ण प्रक्रिया पूर्ण करण्याचा कालावधी पोचपावतीमध्ये सूचित केला जाईल.

5. कर्ज मूल्यमापन आणि अटी/शर्ती

कंपनी कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत मंजुरी पत्राद्वारे किंवा अन्य मार्गाने लेखी कळवेल. अटी व शर्तींसह मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याज दर आणि त्याच्या ॲप्लिकेशनची पद्धत यांचा समावेश असेल आणि कर्जदाराने या अटी आणि शर्तींच्या स्वीकृतींच्या नोंदी ठेवाव्यात. कंपनी कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात ग्राहकाकडून उशीरा परतफेडीसाठी आणि/किंवा इतर कोणत्याही डिफॉल्टसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज नमूद करेल.

कर्ज मंजुरी / वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना कर्ज करारामध्ये उल्लेखित केलेल्या प्रत्येक संलग्नक सह कंपनी कर्जदाराला आकलनयोग्य स्थानिक भाषेत कर्ज कराराची प्रत देईल.

कर्जाची परतफेड, परतफेडीची वारंवारता, मुद्दल आणि व्याज दरम्यानचे विवरण, एसएमए/एनपीए वर्गीकरण तारखेचे उदाहरण इ. माहिती कर्ज मंजुरीच्या वेळी आणि कर्जाच्या पूर्ण परतफेड पर्यंत मंजुरी अटी/कर्ज करारात बदल

करण्यावेळी देखील कर्जदारास सूचित केले जाईल. मुद्दल आणि/किंवा व्याजाच्या देय करतेवेळी अधिस्थगनासह कर्जाच्या सुविधांच्या बाबतीत परतफेड सुरू होण्याची अचूक तारीख देखील कर्जदाराला सूचित केली जाईल.

6. अटी व शर्तींमधील बदलांसह कर्जांचे वितरण

क) कंपनीद्वारे कर्जदाराला कर्जदाराच्या स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत अटी व शर्तींमधील बदल ज्यामध्ये कर्जदाराला वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इ. समावेश असेल. व्याज दर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्य पद्धतीनेच लागू केले जातील याची कंपनी सुनिश्चित करेल. या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.

ख) करार अंतर्गत कर्ज रद्द करणे/देयक किंवा कामगिरीचा वेग वाढविण्याचा निर्णय कर्ज करारानुसार घेतला जाईल.

ग) कंपनी सर्व देय परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा कर्जदाराविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकाराच्या अधीन राहून सर्व सिक्युरिटीज परत केल्या जातील. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलांसह आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता/फेड होईपर्यंत कंपनीला सिक्युरिटीज ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटींसह नोटीस दिली जाईल.

7. सर्वसाधारण

क) कर्ज कराराच्या अटी व शर्तींमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांशिवाय कंपनी कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल (जर कर्जदाराने आधी उघड केलेली नसेल, नवीन माहिती कंपनीच्या सूचनेमध्ये येत नसेल).

ख) कर्जदाराकडून कर्ज अकाउंट हस्तांतरित करण्यासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा कंपनीचा आक्षेप (जर असल्यास) विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळविले जाईल. असे हस्तांतरण कायद्यानुसार पारदर्शक करारात्मक अटींनुसार असेल.

ग) कर्ज वसूल करण्याच्या बाबतीत कंपनी अनुचित त्रास देण्याचे प्रकार करणार नाही. उदा, चुकीच्या वेळेस कर्जदाराच्या मागे तगादा लावणे, कर्ज वसूल करण्यासाठी बळाचा वापर इ. कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांकडून चुकीचे वर्तन टाळण्यासाठी कंपनी सुनिश्चित करेल की कर्मचाऱ्यांना योग्य पद्धतीने ग्राहकांशी व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित केले आहे.

घ) सह-दायित्वांसह किंवा त्याशिवाय व्यवसाय व्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या फ्लोटिंग रेट टर्म कर्जावर कंपनी फोरक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही. (संदर्भ: एनबीएफसी द्वारे फ्लोटिंग रेट कर्जावर प्री-पेमेंट शुल्क/ फोरक्लोजर शुल्क आकारणीच्या संदर्भात आरबीआयचे सर्क्युलर, डीएनबीआर (पीडी) सीसी.नं.101/03.10.001/2019-20 दिनांक 2 ऑगस्ट, 2019)

8. तक्रार निवारण

क) उचित व्यवहार संहितेचे अनुपालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा नियमित आढावा व्यवस्थापनाच्या विविध पातळीवर घेतला जाईल. अशा आढाव्याचा एकत्रित अहवाल नियमित अंतराने मंडळाकडे सादर केला जाईल.

ख) व्यवहारांच्या कार्यवाहीच्या ठिकाणी ग्राहकांच्या हितासाठी कंपनीच्या सर्व शाखा/ठिकाणी खालील माहिती प्रामुख्यानं प्रदर्शित केली जाईल:

i. कंपनीविरुद्ध तक्रारीच्या निराकरणासाठी संपर्क साधू शकणाऱ्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन / मोबाईल क्रमांक तसेच ईमेल).

ii. जर ग्राहकाची तक्रार/समस्या यांचे 30 दिवसांच्या आत निराकरण न झाल्यास ग्राहक आरबीआयच्या सीएमएस पोर्टल- - https://cms.rbi.org.in वर तक्रार दाखल करू शकतो

किंवा खाली नमूद केलेल्या अॅड्रेसवर तक्रार फॉर्म पाठवू शकतो:

केंद्रीकृत प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्र,
रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, 4th फ्लोअर,
सेक्टर 17, चंदीगड – 160017
टोलफ्री नंबर- 14448

9. नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना

(क) रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

लोकपाल योजनेंतर्गत, कंपनीने मुख्य नोडल अधिकारी (पीएनओ) नियुक्त केले आहेत. जे कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यास आणि कंपनीविरूद्ध दाखल केलेल्या तक्रारींच्या संदर्भात लोकपालला माहिती देण्यास जबाबदार असतील. कंपनीद्वारे नियुक्त नोडल अधिकारी (एनओ) हे पीएनओला मदत करतील.

ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, ज्या शाखा/ठिकाणी व्यवसाय व्यवहार केला जातो. तिथे पीएनओचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन/मोबाइल नंबर आणि ईमेल) तसेच लोकपाल (https://cms.rbi.org.in) च्या तक्रार नोंदवण्याच्या पोर्टलच्या तपशीलांसह प्रदर्शित केले जाईल.

योजनेची मुख्य वैशिष्ट्ये (इंग्रजी, हिंदी आणि प्रादेशिक भाषेत) त्यांच्या सर्व कार्यालये आणि शाखांमध्ये प्रदर्शित केली जातील. जेणेकरुन कार्यालयाला किंवा शाखेला भेट देणाऱ्या व्यक्तीला माहितीचा सहजपणे माहितीची उपलब्धता होईल.

लोकपाल योजनेची ठळक वैशिष्ट्यासह योजनेची प्रत आणि मुख्य नोडल अधिकारी यांचे संपर्क तपशील ठळकपणे वेबसाइटवर प्रदर्शित आणि अद्ययावत केले जातील.
(संदर्भ: रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 दिनांक नोव्हेंबर 12, 2021)

(ख) अंतर्गत लोकपालची नियुक्ती

नोव्हेंबर 15, 2021 रोजी 'नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांद्वारे अंतर्गत लोकपाल नियुक्ती' विषयी आरबीआय मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार कंपनीने अंतर्गत लोकपालाची नियुक्ती केली आहे आणि संबंधित मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करेल.

(संदर्भ: 15 नोव्हेंबर, 2021 तारखेला नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांद्वारे अंतर्गत लोकपाल नियुक्ती)

10. वेबसाईटवर होस्टिंग

विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी स्थानिक भाषांमध्ये उचित व्यवहार संहिता स्थानिक भाषेत वेबसाईटवर उपलब्ध केला जाईल.

11. आकारलेल्या अतिरिक्त व्याजाचे नियमन

क) निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम हफ्ता इ. सारखे संबंधित घटक जसे की कर्ज आणि अग्रीम, प्रक्रिया आणि अन्य शुल्कांवर आकारले जाणारे व्याज दर निर्धारित करण्यासाठी संचालक मंडळाने व्याज दर प्रारुप स्वीकारले आहे. व्याज दर आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींमध्ये भिन्न व्याज दर आकारण्यासाठी जोखीम आणि तर्कसंगततेच्या श्रेणीवर्धन दृष्टीकोन कर्जदार किंवा ग्राहकांना अर्जात जाहीर केले जाईल आणि मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे सूचित केले जाईल.

ख) व्याजदर आणि जोखमीच्या ग्रेडेशनसाठी दृष्टीकोन कंपनीच्या वेबसाईटवर उपलब्ध करून दिले जातील. वेबसाईटवर प्रकाशित किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हा व्याज दरात बदल होईल तेव्हा अद्ययावत केली जाईल.

ग) व्याजाचा दर वार्षिक दर असेल जेणेकरुन कर्जदाराच्या खात्यावर नेमके कोणते दर आकारले जातील याची माहिती असेल.

12. वित्तपुरवठा केलेल्या वाहनांचा ताबा घेणे

कंपनीने कर्जदारासोबतच्या कर्ज करारामध्ये कायदेशीर अंमलात आणण्यायोग्य पुन्हा ताब्यात घेण्याचे कलम अंतर्भृत केलेले असावे. पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तींमध्ये खालील तरतुदी देखील असतील: (क) ताब्यात घेण्यापूर्वी सूचना कालावधी; (ख) परिस्थिती अंतर्गत माफ केलेला नोटीस कालावधी; (ग) सुरक्षा ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया; (घ) मालमत्तेची विक्री/लिलाव करण्यापूर्वी कर्जदाराला कर्जाची परतफेड करण्याची अंतिम संधी देण्याची तरतूद (च) कर्जदाराला परत मिळवून देण्याची प्रक्रिया, आणि (छ) मालमत्तेची विक्री / लिलाव करण्याची प्रक्रिया. अशा प्रकारचे अटी व शर्तींची एक प्रत कर्जदारांना उपलब्ध करून दिली जाईल.

13. सोन्याच्या दागिन्यांच्या तारणासापेक्ष कर्ज

वरीलप्रमाणे सामान्य मार्गदर्शक तत्त्वांव्यतिरिक्त, कंपनी सोन्याच्या दागिन्यांसापेक्ष व्यक्तींना कर्ज देताना, संचालक मंडळाद्वारे योग्यरित्या मंजूर केलेल्या धोरणाचे अनुसरण करेल, ज्यामध्ये अन्य बाबींसोबत खालील गोष्टींचा समावेश असेल::

i. आरबीआयने विहित केलेल्या केवायसी मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले आहे याची खात्री करण्यासाठी आणि कोणतेही कर्ज देण्यापूर्वी ग्राहकावर पुरेशी योग्य काळजी घेतली जाईल याची खात्री करण्यासाठी पुरेशी पावली उचलली जाण्याची सुनिश्चितता.

ii. प्राप्त झालेल्या दागिन्यांसाठी योग्य मूल्यांकन प्रक्रिया.

iii. सोन्याच्या दागिन्यांच्या मालकीच्या पूर्ततेसाठी अंतर्गत प्रणाली.

iv. दागिने सुरक्षित कोठडीत ठेवण्यासाठी पुरेशी यंत्रणा, नियमित आधारावर प्रणालीचा आढावा, संबंधित कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण देणे आणि आंतरिक लेखापरीक्षकांद्वारे नियमित तपासणी करण्यासाठी पुरेशी प्रणाली रचना, दागिन्यांच्या स्टोरेजसाठी योग्य सुविधा नसलेल्या शाखांद्वारे सोन्याच्या तारणासापेक्ष कर्ज क्षमता वाढविली जाणार नाही.

v. तारण म्हणून स्वीकारलेले दागिने योग्यरित्या विमाकृत केले जातील.

vi. विना परतफेडच्या बाबतीत दागिन्यांच्या लिलावासंदर्भात पॉलिसी पारदर्शक आणि पुरेशी असेल. कर्जदाराला पूर्व सूचना लिलाव तारखेपूर्वी दिली जाईल. लिलाव प्रक्रिया निर्धारित स्वरुपानुसार पार पाडली जाईल. हितसंबंधांचा कोणताही संघर्ष नसावा आणि लिलाव प्रक्रिया गट कंपन्या आणि संबंधित संस्थांसह लिलावादरम्यान सर्व व्यवहारांमध्ये तटस्थ संबंध असल्याचे सुनिश्चित करेल.

vii. किमान 2 वर्तमानपत्रांमध्ये, एक स्थानिक भाषेत आणि राष्ट्रीय दैनंदिन वृत्तपत्रामध्ये जाहिराती जारी करून सार्वजनिकरित्या लिलाव जाहीर केला जाईल.

viii. कंपनी आयोजित लिलावात सहभागी होणार नाही.

ix. मंजूर केलेल्या सोन्याचा लिलाव बोर्डद्वारे मान्यताप्राप्त लिलाव कर्त्यांमार्फतच केला जाईल.

x. या धोरणामध्ये फसवणुकीस प्रतिबंध करण्यासाठी अंमलाधीन प्रणाली आणि कार्यपद्धती यांचाही अंतर्भाव असेल. ज्यामध्ये एकत्रीकरण, अंमलबजावणी आणि मंजुरीची कर्तव्ये वेगळे करणे समाविष्ट आहे.

xi. सोन्यासाठी कर्ज देण्याच्या करारामध्ये लिलावाच्या प्रक्रियेचे तपशील देखील स्पष्ट केले जातील.

14. सूक्ष्मवित्त कर्जासाठी उचित व्यवहार संहिता

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने (आरबीआय) मुख्य निर्देश जारी केले आहेत- भारतीय रिझर्व्ह बँक (सूक्ष्मवित्त कर्जासाठी नियामक आकृतीबंध) निर्देश, 2022 संदर्भ अंतर्गत डीओआर एफआयएन.आरईसी.95/03.10.038/2021-22 दिनांक

मार्च 14, 2022. हे निर्देश गृहवित्त संस्था आणि गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांसह सर्व व्यावसायिक बँका, एनबीएफसी यांना लागू आहेत. ही मार्गदर्शक तत्त्वे 01 एप्रिल 2022 पासून लागू होतील.

वरील विभागांमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे एफपीसी व्यतिरिक्त कंपनी सूक्ष्मवित्तीय कर्जासाठी वैशिष्टकृत असलेल्या खालील योग्य पद्धतींचा अवलंब करेल:

(i) सर्वसाधारण

क) कंपनीच्या वेबसाईटशिवाय स्थानिक भाषेत कंपनीचे कार्यालय आणि शाखा परिसरात एफएमसी दर्शनी भागात लावले जाईल.

ख) पारदर्शकता आणि वाजवी कर्ज पद्धतींबद्दलची त्यांची वचनबद्धता स्पष्ट करणारे विधान स्थानिक भाषेत केले जाईल आणि परिसर आणि कर्ज कार्डमध्ये प्रदर्शित केले जाईल.

ग) कर्जदाराच्या उत्पन्न आणि विद्यमान कर्जाशी संबंधित आवश्यक चौकशी करण्यासाठी क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षित केले जाईल.

घ) कर्जदारांना देऊ केलेले प्रशिक्षण विनामूल्य असेल. अशा प्रशिक्षण देण्यासाठी क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षित केले जाईल आणि कर्जदारांना कर्ज / इतर उत्पादनांशी संबंधित प्रक्रिया आणि प्रणालीविषयी पूर्णपणे जागरूक करणे आवश्यक आहे.

च) आकारले जाणारे प्रभावी व्याज आणि कंपनीद्वारे स्थापित तक्रार निवारण प्रणाली ही त्याच्या सर्व कार्यालयांमध्ये (स्थानिक भाषेत) आणि त्याच्या वेबसाईटवर जारी केलेल्या साहित्यात प्रामुख्याने प्रदर्शित केली जाईल.

छ) कर्ज करारामध्ये आणि कंपनीच्या कार्यालयात, शाखेच्या आवारात आणि संकेतस्थळावर प्रदर्शित केलेल्या एफपीसीमध्ये एक घोषणा केली जाईल ज्यामध्ये कंपनीचे कर्मचारी किंवा बाह्य एजन्सीच्या कर्मचाऱ्यांकडून अनुचित वर्तनासाठी जबाबदार असेल आणि वेळेवर तक्रार निवारण प्रदान करेल.

ज) भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या (आरबीआय) केवायसी निर्देशांचे पालन केले जाईल. कर्जदारांची परतफेड क्षमता सुनिश्चित करण्यासाठी योग्य तपासणी केली जाईल.

झ) कर्जांची सर्व मंजुरी आणि वितरण केवळ केंद्रीय ठिकाणी केले जाईल आणि या कार्यात एकापेक्षा जास्त व्यक्तीचा समावेश असेल. याव्यतिरिक्त, वितरण कार्याचे बारकाईने संनियंत्रण केलेले असेल.

त्र) कर्जाच्या अर्जाची प्रक्रिया कठीण नसेल आणि पूर्व-निर्धारित वेळेच्या रचनेनुसार कर्ज वितरण केले जातात याची खात्री करण्यासाठी पुरेशी पावले उचलली जातील.

(ii) कर्ज करार / कर्ज कार्डमध्ये अस्वीकरण

क. कंपनीकडे सूक्ष्मवित्त कर्ज कराराचा बोर्ड मान्यताप्राप्त मानक स्वरूप असेल. कर्ज करार प्राधान्याने स्थानिक भाषेत असेल.

ख. कर्ज करारामध्ये, कंपनी खालील गोष्टी उघड करेल:

- कर्जाच्या सर्व अटी व शर्ती,
- कर्जाच्या मूल्य निर्धारणात केवळ तीन घटकांचा समावेश होतो जसे की. व्याज शुल्क, प्रक्रिया शुल्क आणि व्याजाचे प्रीमियम (ज्यामध्ये त्यासंबंधी प्रशासकीय शुल्क समाविष्ट आहे),
- कर्जदाराकडून कोणतेही सिक्युरिटी डिपॉझिट / मार्जिन संकलित केले जात नाही,
- कर्जदार एकापेक्षा जास्त एसएचजी / जेएलजीचा सदस्य असू शकत नाही,
- कर्ज मंजुरी आणि पहिल्या हप्त्याच्या परतफेडीच्या देय तारखेदरम्यानचा अधिस्थगन कालावधी,
- कर्जदाराच्या डाटा गोपनीयतेचा आदर केला जाईल याची सुनिश्चिती

ग. कर्ज कार्ड◌ावर खालील तपशील दर्शविले जातील:

- आकारलेल्या प्रभावी व्याज दरासह किंमतीवरील सरलीकृत फॅक्टशीट,
- कर्जाशी संलग्नित अन्य सर्व अटी व शर्ती,
- कर्जदाराची पुरेशी ओळख स्पष्ट करणारी माहिती,
- प्राप्त झालेल्या हप्ते आणि अंतिम डिस्चार्जसह सर्व परतफेडीसाठी कंपनीद्वारे पोचपावती,,
- कर्ज कार्डमध्ये कंपनीने स्थापन केलेल्या तक्रार निवारण प्रणालीचा आणि नोडल ऑफिसरचे नाव आणि संपर्क क्रमांक देखील ठळकपणे नमूद केलेला असेल,,
- जारी केलेले गैर-क्रेडिट उत्पादने कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीने असतील आणि शुल्काची रचना कर्ज कार्डमध्येच कळविली जाईल,,
- कर्ज कार्डमधील सर्व माहिती स्थानिक भाषा किंवा कर्जदाराने आकलनयोग्य असणाऱ्या भाषेत असेल.

(iii) परतफेडीची सक्तीरहित पद्धत:

क. वसुली सामान्यपणे मध्यवर्ती ठिकाणी केली जाईल. जर कर्जदार दोन किंवा अधिक सलग वेळा मध्यवर्ती ठिकाणी विहित वेळेत उपस्थित न झाल्यास क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांना वसुलीसाठी कर्जदाराचे निवासाचे ठिकाणी वसुलीस अनुमती राहील.

ख. क्षेत्रीय कर्मचारी आणि त्यांची भरती, प्रशिक्षण आणि पर्यवेक्षण यासाठी संहितेच्या संदर्भात बोर्डाने मान्यता दिलेले धोरण अस्तित्वात असल्याची कंपनी सुनिश्चिती करेल. संहिता क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यां आवश्यक किमान पात्रता नमूद करेल आणि ग्राहकांशी व्यवहार करण्यासाठी त्यांच्यासाठी आवश्यक प्रशिक्षण साधने असल्याची सुनिश्चिती करेल. क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांच्या प्रशिक्षणामध्ये कोणत्याही अपमानास्पद किंवा जबरदस्तीने कर्ज संकलन/वसुलीच्या पद्धतींचा अवलंब न करता कर्जदारांप्रती योग्य वर्तनाने आचरण करण्याच्या कार्यक्रमांचा समावेश असेल.

ग. कर्मचाऱ्यांसाठी भरपाईच्या पद्धतींमध्ये केवळ जमा केलेल्या कर्जांची संख्या आणि वसुलीचा दर यापेक्षा सेवेचे क्षेत्र, कर्मचाऱ्यांचे आचरण आणि कर्जदाराचे समाधान यावरील अधिक भर अपेक्षित असेल. क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांनी आचारसंहितेचे पालन न केल्याच्या प्रकरणांमध्येही दंड आकारला जाऊ शकतो. साधारणपणे, संवेदनशील भागात वसुलीसाठी फक्त कर्मचारी आणि आउटसोर्स केलेले रिकव्हरी एजंट वापरले जातील.

15. उचित व्यवहार संहितेचा आढावा

व्यवस्थापकीय संचालकाला उचित व्यवहार संहितेमध्ये वेळोवेळी कोणत्याही बदलाचा आढावा घेण्यास आणि मंजूरी देण्यास अधिकृत केले जाईल.

* * *