बजाज फायनान्स लिमिटेड

न्याय्य आचारसंहिता

मार्च 2026

आवृत्ती **7.1**

अनुपालन विभाग

अनुक्रमणिका

अनु.क्र.	घटक	पृष्ठ क्र.
1.	परिचय	3
2.	प्रमुख वचनबद्धता	3
3.	माहिती	4
4.	कर्जासाठी अर्ज व त्यांची प्रक्रिया	4
5.	कर्ज मूल्यांकन व अटी/शर्ती	4
6	कर्ज खात्यांवर लागू होणारे दंडात्मक शुल्क	5
7.	कर्ज वितरण तसेच अटी-शर्तींतील बदल	5
8.	जबाबदार कर्जवितरण आचारसंहिता – वैयक्तिक कर्जाची परतफेड/निपटारा झाल्यानंतर चल/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे परत देणे	6
9.	फ्लोटिंग व्याजदर असलेल्या ईएमआय-आधारित वैयक्तिक कर्जांवरील व्याजदर पुनर्निर्धारण	7
10.	सामान्य तरतुदी	8
11.	तक्रार निवारण	9
12.	गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018 – नोडल अधिकारी/मुख्य नोडल अधिकारी यांची नियुक्ती	9
13.	वेबसाइटवर प्रसारण	10
14.	अत्यधिक व्याज आकारणीचे नियमन	10
15.	वित्तपुरवठा केलेल्या वाहनांची पुनर्प्राप्ती	11
16	सोन्याच्या दागिन्यांच्या तारणावर कर्जवितरण	11
17	दिव्यांग/दृष्टिदोष असलेल्या व्यक्तींना कंपनीकडून उपलब्ध करून दिल्या जाणाऱ्या कर्जसुविधा	12
18	मायक्रोफायनान्स कर्जांसाठी न्याय्य आचारसंहिता	12
19	न्याय्य आचारसंहितेचे पुनरावलोकन	13

1. परिचय

बजाज फायनान्स लिमिटेड ही भारतीय रिझर्व्ह बँकेकडे **("RBI")** नोंदणीकृत ठेवी स्वीकारणारी गैर-बँकिंग वित्तीय कंपनी असून सध्या कंपनी कंन्झ्यूमर ड्युरेबल कर्ज, वैयक्तिक कर्ज, दुचाकी कर्ज, मालमत्तातारण कर्ज, शेअर्सतारण कर्ज इ. विविध प्रकारच्या कर्जसुविधा आपल्या ग्राहकांना उपलब्ध करून देण्याच्या व्यवसायात कार्यरत आहे. अशा कर्जसुविधा व्यक्ती, भागीदारी संस्था, कंपन्या तसेच इतर कायदेशीर संस्थांना प्रदान केल्या जातात.

बजाज फायनान्स लिमिटेड **("कंपनी")** यांनी भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या निर्देशांनुसार न्याय्य आचारसंहिता **(FPC)** लागू केली गेली असून ती कंपनीच्या संचालक मंडळामार्फत विधिवत मंजूर करण्यात आली आहे. न्याय्य आचारसंहिता ही कंपनी ग्राहकांशी व्यवहार करताना अनुसरावयाच्या न्याय्य पद्धती व मानक तत्त्वांचे मार्गदर्शन करते.

कंपनीने ही न्याय्य आचारसंहिता **("संहिता")** स्वीकारून अंमलात आणली आहे. ही संहिता कंपनीकडून सध्या उपलब्ध करून दिल्या जाणाऱ्या तसेच भविष्यात सुरू करण्यात येऊ शकणाऱ्या सर्व प्रकारच्या उत्पादने व सेवांवर लागू आहे.

2. प्रमुख वचनबद्धता

कंपनीची ग्राहकांप्रती प्रमुख वचनबद्धता:

i. ग्राहकांशी व्यवहार करताना सर्व बाबतीत न्याय्य व वाजवी पद्धतीने वागणे, ज्यासाठी:
   - कंपनीकडून प्रदान केल्या जाणाऱ्या उत्पादने व सेवांसाठी तसेच कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांकडून अनुसरल्या जाणाऱ्या प्रक्रिया व पद्धतींसाठी संहितेमध्ये नमूद केलेल्या वचनबद्धता व मानकांचे पालन करणे;
   - कंपनीची उत्पादने व सेवा लागू असलेले सर्व संबंधित कायदे व नियमांचे पालन करतात याची खात्री करणे;
   - ग्राहकांशी कंपनीचे व्यवहार प्रामाणिकपणा, पारदर्शकता आणि नैतिक तत्त्वांवर आधारित असणे

ii. ग्राहकांना कंपनीची उत्पादने कशी कार्य करतात हे समजून घेण्यास मदत करणे, ज्यासाठी:
   - त्यांचे आर्थिक परिणाम स्पष्ट करून सांगणे

iii. उद्भवलेल्या अडचणींवर त्वरित आणि सहानुभूतीपूर्वक कार्यवाही करणे, ज्यासाठी:
   - चुका दुरुस्त करणे
   - ग्राहकांच्या तक्रारींची योग्य प्रकारे हाताळणी करणे;
   - ग्राहक तक्रारीच्या निवारणाबाबत असमाधानी असल्यास, तक्रार पुढे कशी मांडावी याबाबत मार्गदर्शन करणे

iv. संहितेचे प्रसारण करणे, ती कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून

देणे आणि ग्राहकांच्या विनंतीवर तिच्या प्रती उपलब्ध करून देणे.

3. *माहिती*

a) ग्राहकांच्या गरजांना अनुरूप अशी उत्पादने व सेवा निवडण्यास त्यांना मदत करणे आणि संबंधित उत्पादने व सेवांच्या प्रमुख वैशिष्ट्यांबाबत स्पष्ट माहिती प्रदान करणे.

b) कंपनीला ग्राहकांची खरी ओळख व पत्ता निश्चित करण्यासाठी तसेच कायदेशीर व नियामक आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी ग्राहकांकडून कोणती कागदपत्रे व माहिती आवश्यक आहे, याबाबत ग्राहकांना अवगत करणे.

4. *कर्जासाठी अर्ज व त्यांची प्रक्रिया*

a) कर्जदाराशी केलेले सर्व प्रकारचे संवाद कर्जदाराला समजणाऱ्या स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या दुसऱ्या भाषेत असतील.

b) कंपनीच्या कर्ज अर्जामध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल, ज्यामुळे इतर NBFC कडून देण्यात येणाऱ्या अटी व शर्तींची अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदार सुजाण निर्णय घेऊ शकेल. अर्जासोबत कोणती कागदपत्रे सादर करावीत याची माहितीही अर्जामध्ये नमूद केली जाईल.

c) कंपनीकडे कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्याची पावती देण्याची प्रणाली असेल. कर्ज अर्जांचे निपटारा कोणत्या कालावधीत केला जाईल, याची माहिती त्या पावतीमध्ये नमूद केली जाईल.

5. *कर्ज मूल्यांकन व अटी/शर्ती*

कंपनीकडून कर्ज मंजूर झाल्यानंतर, मंजुरीपत्राद्वारे किंवा अन्य लेखी माध्यमातून, कर्जदाराला समजणाऱ्या स्थानिक भाषेत कर्जाची मंजूर रक्कम तसेच अटी व शर्ती आणि वार्षिक व्याजदर व त्यांची लागू करण्याची पद्धत यांची माहिती देण्यात येईल. कर्जदाराने या अटी व शर्ती स्वीकारल्याची नोंद कंपनी आपल्या नोंदीत ठेवेल. उशिरा परतफेड झाल्यास किंवा ग्राहकाकडून इतर कोणत्याही प्रकारचा डिफॉल्ट झाल्यास आकारण्यात येणारे दंडात्मक शुल्क कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात नमूद केले जाईल.

कंपनीकडून कर्ज मंजुरी/वितरणाच्या वेळी कर्जदाराला कर्ज कराराची प्रत, शक्यतो कर्जदाराला समजणाऱ्या स्थानिक भाषेत, तसेच कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रती प्रदान केल्या जातील.

कर्जाची परतफेड करण्याच्या अचूक देय तारखा, परतफेडीची वारंवारिता, मुद्दल रक्कम व व्याज यांचे विभाजन, तसेच SMA/NPA वर्गीकरणाच्या उदाहरणार्थ तारखा इत्यादींची माहिती कर्ज मंजुरीच्या वेळी आणि मंजुरीच्या अटी/कर्ज करारात पुढे कोणतेही बदल झाल्यास त्या प्रत्येक वेळी कर्जदाराला

जोपर्यंत कर्जाची संपूर्ण परतफेड होत नाही तोपर्यंत कळविण्यात येईल. ज्या कर्ज सुविधांमध्ये मूळ रक्कम आणि/किंवा व्याजाच्या परतफेडीसाठी मोरॅटोरियम दिलेले असेल, त्या प्रकरणांमध्ये परतफेडीची अचूक प्रारंभ तारीखही

कर्जदाराला कळविण्यात येईल.

6. *कर्ज खात्यांवर लागू होणारे दंडात्मक शुल्क*

a) कर्जदाराकडून कर्ज करारातील महत्त्वाच्या अटी व शर्तींचे पालन न झाल्यास आकारण्यात येणारी दंडात्मक रक्कम म्हणूनच गणली जाईल आणि ती दंडात्मक व्याज म्हणून आकारली जाणार नाही, म्हणजेच ती व्याजदरात कोणत्याही प्रकारे जोडली जाणार नाही. दंडात्मक शुल्काचे एकत्रीकरण केले जाणार नाही, म्हणजेच या शुल्कावर पुढील कोणतेही व्याज आकारले जाणार नाही. तथापि, यामुळे कर्ज खात्यातील नियमित व्याजाच्या चक्रवाढ प्रक्रियेवर कोणताही परिणाम होणार नाही.

b) कंपनी व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही आणि **RBI** च्या न्याय्य आचार संहिता मार्गदर्शक तत्त्वांचे तंतोतंत आणि भावार्थपूर्ण पालन करेल.

c) दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी असेल आणि कर्ज करारातील महत्त्वाच्या अटी व शर्तींचे पालन न केल्याच्या स्वरूपाशी सुसंगत असेल, तसेच ते एका विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभावपूर्ण नसावे.

d) 'व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी' मंजूर करण्यात आलेल्या वैयक्तिक कर्जांच्या बाबतीत लागू होणारे दंडात्मक शुल्क हे तत्सम प्रकारच्या गैर-वैयक्तिक कर्जांवरील दंडात्मक शुल्कापेक्षा अधिक असणार नाहीत.

e) दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि त्यामागील कारणे कर्ज करारामध्ये तसेच लागू असल्यास सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती **(MITC)** / मुख्य तथ्य विवरणामध्ये **(KFS)** स्पष्टपणे नमूद केल्या जातील. याशिवाय, कंपनीच्या वेबसाइटवरील 'व्याजदर आणि सेवा शुल्क' विभागातही ही माहिती प्रदर्शित केली जाईल.

f) कर्ज करारातील महत्त्वाच्या अटी व शर्तींचे पालन न झाल्याबाबत कर्जदारांना स्मरणपत्रे पाठविताना, लागू असलेले दंडात्मक शुल्क कर्जदाराला कळविण्यात येईल. तसेच, दंडात्मक शुल्क आकारण्यात आलेल्या प्रत्येक प्रसंगी त्यामागील कारणेही कर्जदाराला सूचित केली जातील.

कर्ज खात्यांवरील दंडात्मक शुल्कासंदर्भातील 'न्याय्य कर्ज पद्धती – दंड शुल्क' हे स्वतंत्र धोरण कंपनीने तयार केले असून, ते कंपनीच्या संचालक मंडळाने दिनांक **17** ऑक्टोबर **2023** रोजी झालेल्या बैठकीत विधिवत मंजूर केले आहे.

7. *कर्ज वितरण तसेच अटी-शर्तींतील बदल*

a) कर्जाच्या अटी व शर्तींमध्ये, जसे की वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, आगाऊ परतफेड शुल्क इत्यादींमध्ये कोणताही बदल झाल्यास, कंपनीकडून कर्जदाराला समजणाऱ्या स्थानिक भाषेत त्याची सूचना दिली जाईल. व्याजदर व शुल्कांमधील बदल केवळ भावी कालावधीसाठी लागू केले जातील, याची कंपनी खात्री करेल. या संदर्भातील योग्य तरतूद कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.

b) कर्ज करारानुसारच कर्जाची परतफेड मागे घेणे किंवा परतफेड/कार्यक्षमता जलदगतीने करण्याचा निर्णय घेतला जाईल.

c) कर्जदाराकडून सर्व देय रकमेची परतफेड झाल्यानंतर किंवा थकबाकीची वसुली झाल्यानंतर, कंपनीकडून सर्व तारणे मुक्त केली जातील; तथापि, कर्जदाराविरुद्ध कंपनीकडे असलेल्या इतर कोणत्याही वैध दाव्यासाठी कंपनीला असलेला हक्क किंवा तारणावरील हक्क राखून ठेवण्याचा अधिकार

अबाधित राहील. अशा हक्काचा वापर करावयाचा असल्यास, कंपनीकडून कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांचे सर्व तपशील आणि संबंधित दावा निकाली लागेपर्यंत कंपनीला तारण राखून ठेवण्याचा अधिकार कोणत्या अटींवर आहे, याची माहिती देऊन पूर्वसूचना दिली जाईल.

8. जबाबदार कर्जवितरण आचारसंहिता –वैयक्तिक कर्जांच्या परतफेड/निवारणानंतर चल/अचल मालमत्तेची मूळ कागदपत्रे मुक्त करणे

RBI च्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार, 1 डिसेंबर 2023 नंतर देय असलेल्या सर्व प्रकरणांमध्ये चल/अचल मालमत्तेची मूळ कागदपत्रे मुक्त करण्यासाठी ‘मालमत्तेच्या कागदपत्रांची सुपूर्दगी आणि शुल्कमुक्ती प्रक्रिया’ या शीर्षकाखाली एक मानक कार्यपद्धती (SOP) कंपनीने तयार केली असून ती अंमलात आणली आहे.

a) चल/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे मुक्त करणे
   i. कर्ज खात्याची संपूर्ण परतफेड/निवारण झाल्यानंतर, कंपनीकडून सर्व मूळ चल/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे 30 दिवसांच्या आत मुक्त केली जातील आणि कोणत्याही नोंदणी प्राधिकरणाकडे नोंदवलेले चार्जेस काढून टाकले जातील.
   ii. कर्जदाराला मूळ चल/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे त्याच्या/तिच्या पसंतीनुसार—कर्ज खाते ज्या शाखेत/कार्यालयात चालवले गेले त्या बँकिंग आउटलेट/शाखेतून किंवा कंपनीच्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून, जिथे कागदपत्रे उपलब्ध असतील तेथून स्वतः ताब्यात घेण्याचा पर्याय दिला जाईल.
   iii. चल/अचल मालमत्तेची मूळ कागदपत्रे परत करण्याची वेळमर्यादा आणि ठिकाण, प्रभावी तारखेनंतर जारी करण्यात येणाऱ्या कर्ज मंजुरीपत्रांमध्ये नमूद केले जाईल.
   iv. एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या निधनाच्या संभाव्य परिस्थितीचा विचार करून, कंपनीकडे मूळ चल/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे कायदेशीर वारसांना परत करण्याची प्रक्रिया उपलब्ध आहे. ही प्रक्रिया कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली आहे.

b) चल/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे मुक्त करण्यात विलंब झाल्यास भरपाई
   i. कर्जाची संपूर्ण परतफेड/निवारण झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत मूळ चल/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे मुक्त करण्यात विलंब झाल्यास किंवा संबंधित नोंदणी प्राधिकरणाकडे ‘चार्ज सॅटीस्फॅक्शन’ फॉर्म दाखल करण्यात उशीर झाल्यास, कंपनीकडून कर्जदाराला त्या विलंबाची कारणे कळविण्यात येतील. विलंब कंपनीकडून झाल्याचे आढळल्यास, कंपनीकडून कर्जदाराला प्रतिदिवस ₹5,000 या दराने भरपाई करण्यात येईल.

   ii. मूळ चल/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे अंशतः किंवा पूर्णपणे हरविल्यास किंवा त्यांना हानी झाल्यास, कंपनीकडून कर्जदाराला संबंधित कागदपत्रांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यासाठी आवश्यक ती मदत केली जाईल आणि त्यासाठी लागणारा खर्च कंपनी उचलेल. याशिवाय, वरील (i) कलमानुसार देय भरपाईही दिली जाईल. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी कंपनीला अतिरिक्त 30 दिवसांचा कालावधी

उपलब्ध असेल आणि विलंब शुल्काची गणना त्यानंतर (म्हणजे एकूण 60 दिवसांनंतर) केली जाईल.

iii. या निर्देशांनुसार देण्यात येणारी भरपाई ही कर्जदाराला लागू असलेल्या इतर कोणत्याही कायद्यानुसार मिळू शकणाऱ्या भरपाईच्या अधिकारांना बाधा न आणणारी असेल.

9. फ्लोटिंग व्याजदरावर आधारित समसमान मासिक हप्ता (EMI) असलेल्या वैयक्तिक कर्जांच्या व्याजदर पुनर्निर्धारण प्रक्रिया

a) EMI आधारित फ्लोटिंग व्याजदराच्या वैयक्तिक कर्जांच्या मंजुरीच्या वेळी, कर्जदाराची परतफेड क्षमता विचारात घेऊन, कर्जाच्या कालावधीत व्याजदर वाढण्याची शक्यता लक्षात घेता EMI वाढ किंवा कालावधी वाढ यासाठी पुरेशी मोकळीक/मार्जिन उपलब्ध आहे याची कंपनीने खात्री करणे आवश्यक आहे. या संदर्भात NBFC ना खालील आवश्यकतांचे पालन करणारे योग्य धोरणात्मक ढांचा तयार करण्याचा सल्ला देण्यात आला आहे:

i. कर्ज मंजुरीच्या वेळी, व्याजदरात बदल झाल्यास EMI आणि/किंवा कर्जाचा कालावधी किंवा दोन्ही बदलू शकतात, याचा संभाव्य परिणाम कर्जदाराला स्पष्टपणे कळविण्यात येईल. त्यानंतर, व्याजदरातील बदलामुळे EMI/कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये वाढ झाल्यास, ती माहिती कर्जदाराला तत्काळ योग्य माध्यमांद्वारे कळविण्यात येईल.

ii. व्याजदर पुनर्निर्धारण करताना, कंपनीकडून कर्जदाराला बोर्ड-मंजूर धोरणानुसार फ्लोटिंग व्याजदरावरून फिक्स्ड व्याजदरावर स्विच करण्याचा पर्याय उपलब्ध करून दिला जाईल. या धोरणात, कर्जाच्या कालावधीत कर्जदाराला किती वेळा स्विच करण्याची परवानगी असेल, याची तरतूदही असेल.

iii. कर्जदाराला खालील पर्याय उपलब्ध करून दिले जातील-

(a) EMI वाढविणे किंवा कर्जाचा कालावधी वाढविणे किंवा दोन्हींचा संयुक्त पर्याय निवडणे; आणि,

(b) कर्जाच्या कालावधीत कोणत्याही वेळी अंशतः किंवा पूर्णपणे आगाऊ परतफेड करणे. आगाऊ परतफेड शुल्क/आगाऊ परतफेड दंड लागू असलेल्या विद्यमान सूचनांनुसार आकारले जातील.

iv. फ्लोटिंगवरून फिक्स्ड व्याजदरावर स्विच करण्यासाठी लागू असलेले सर्व शुल्क तसेच वरील पर्यायांचा वापर करताना लागू होणारे इतर सेवा शुल्क/प्रशासनिक खर्च हे मंजुरीपत्रात पारदर्शकपणे नमूद केले जातील आणि कंपनीकडून वेळोवेळी या शुल्कांमध्ये/खर्चांमध्ये बदल झाल्यास त्याची माहितीही कर्जदाराला दिली जाईल.

v. फ्लोटिंग व्याजदराच्या कर्जांमध्ये कालावधी वाढविताना ऋण अमॉर्टायझेशन होणार नाही, याची कंपनी खात्री करेल.

vi. कंपनीकडून प्रत्येक तिमाहीअखेर कर्जदाराला योग्य माध्यमांद्वारे एक विवरणपत्र उपलब्ध करून दिले जाईल, ज्यामध्ये किमान खालील माहिती असेल—आजपर्यंत वसूल केली गेलेली मुद्दल रक्कम व व्याज, EMI रक्कम, उर्वरित EMI ची संख्या, आणि संपूर्ण कर्ज कालावधीसाठी वार्षिक व्याजदर/वार्षिक टक्केवारी दर (APR). कंपनी हे विवरणपत्र कर्जदाराला सोपे आणि समजण्यास सुलभ असेल याची खात्री करेल.

समसमान मासिक हप्त्यांवर आधारित कर्जांव्यतिरिक्त, विविध कालावधींच्या समसमान हप्त्यांवर आधारित सर्व कर्जांसाठीही वरील निर्देश योग्य त्या फेरफारीसह (mutatis mutandis) लागू होतील.

फ्लोटिंग व्याजदरावर आधारित समान मासिक हप्ता (EMI) असलेल्या वैयक्तिक कर्जांच्या व्याजदर पुनर्निर्धारण संदर्भातील स्वतंत्र धोरण कंपनीने तयार केले असून, ते कंपनीच्या संचालक मंडळाने दिनांक **17** ऑक्टोबर **2023** रोजी झालेल्या बैठकीत विधिवत मंजूर केले आहे.

10. सामान्य तरतुदी

a) कर्ज करारातील अटी व शर्तींमध्ये नमूद केलेल्या उद्देशांखेरीज कंपनीकडून कर्जदाराच्या व्यवहारांमध्ये हस्तक्षेप केला जाणार नाही (जोपर्यंत कर्जदाराने पूर्वी न उघड केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही).

b) कर्जदाराकडून कर्ज खाते इतरत्र हस्तांतरित करण्याबाबत विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीकडून त्या विनंतीस मान्यता किंवा हरकत असल्यास ती विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून **21** दिवसांच्या आत कर्जदाराला कळविण्यात येईल.

c) कर्ज वसुलीच्या प्रक्रियेत कंपनीकडून कोणत्याही प्रकारचा अवाजवी त्रास दिला जाणार नाही; उदा. कर्जदारांना अयोग्य वेळेस सतत त्रास देणे, वसुलीसाठी दबाव टाकणे इत्यादी. कंपनीकडील कर्मचारी ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने वागतील याची खात्री करण्यासाठी त्यांना आवश्यक ते प्रशिक्षण दिले जाईल.

d)

i. कंपनी फ्लोटिंग व्याजदराच्या कर्जांवर आणि आगाऊ रकमेवर फोरक्लोजर शुल्क / प्री-पेमेंट शुल्क आकारणार नाही: -

a. को-ऑब्लीगंटसह किंवा त्याशिवाय, व्यक्तींना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी मंजूर केलेले आणि,

b. व्यक्तींना आणि सूक्ष्म व लघु उद्योगांना, सह-जामीनदारासह किंवा त्याशिवाय, व्यावसायिक उद्देशांसाठी मंजूर केले जाते.

ii. उपरोक्त नियम कर्जाचे पार्ट किंवा पूर्ण प्री-पेमेंट करण्यासाठी वापरल्या जाणाऱ्या निधीच्या स्रोताची पर्वा न करता आणि कोणत्याही किमान लॉक-इन कालावधीशिवाय लागू होईल.

iii. हेरी/विशेष दराच्या (फिक्स्ड आणि फ्लोटिंग दराच्या संयोजनातील) कर्जांसाठी उपरोक्त नियमांची लागूता, प्रीपेमेंटच्या वेळी कर्ज फ्लोटिंग दरावर आहे की नाही यावर अवलंबून असेल.

iv. वर नमूद केलेल्या परिच्छेद (i)(a) आणि (i)(b) मध्ये नमूद केलेल्या प्रकरणांव्यतिरिक्त इतर प्रकरणांमध्ये, असल्यास, प्री-पेमेंट शुल्क कंपनीच्या मंजूर धोरणानुसार / पीपीजीनुसार असेल. तथापि, मुदत कर्जाच्या बाबतीत, कंपनीने प्री-पेमेंट शुल्क आकारल्यास, ते आगाऊ भरल्या जाणाऱ्या रकमेवर आधारित असेल.

v. कंपनीच्या सूचनेनुसार प्री-पेमेंट केले गेल्यास, कंपनी कोणतेही शुल्क

आकारणार नाही.

vi. प्री-पेमेंट शुल्काची लागूता किंवा अन्यथा याबाबतची माहिती मंजुरी पत्र, कर्ज करार आणि केएफएसमध्ये स्पष्टपणे नमूद केली जाईल. येथे नमूद केल्याप्रमाणे उघड न केलेले कोणतेही प्री-पेमेंट शुल्क कंपनीकडून आकारले जाणार नाही.

vii. कर्जाचे प्री पेमेंट करताना, कंपनी पूर्वी माफ केलेले कोणतेही शुल्क/फी पूर्वलक्षी प्रभावाने आकारणार नाही.

11. तक्रार निवारण

a) न्याय्य आचार संहितेच्या अनुपालनाचे तसेच विविध व्यवस्थापन स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचे नियमितपणे पुनरावलोकन केले जाईल. अशा पुनरावलोकनांचे एकत्रित अहवाल नियमित अंतराने संचालक मंडळास सादर केले जातील.

b) ग्राहकांच्या सोयीसाठी, कंपनीच्या सर्व शाखांमध्ये/व्यवहार होणाऱ्या सर्व ठिकाणी खालील माहिती ठळकपणे प्रदर्शित केली जाईल:

i. कंपनीविरुद्धच्या तक्रारींच्या निवारणासाठी संपर्क साधता येईल अशा तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील (दूरध्वनी/मोबाईल क्रमांक तसेच ई-मेल पत्ता) ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील.

ii. ग्राहकाची तक्रार/समस्या 30 दिवसांच्या आत निकाली न लागल्यास, ग्राहक **RBI CMS** पोर्टलवर तक्रार नोंदवू शकतो – **https://cms.rbi.org.in**

किंवा खालील पत्त्यावर तक्रार फॉर्म पाठवू शकतो:

सेंट्रलाईज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर,
भारतीय रिझर्व्ह बँक, **4**था मजला,
सेक्टर **17**, चंदीगड – **160017**
टोल फ्री नंबर- **14448**

12. गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना

(a) रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

लोकपाल योजनेअंतर्गत, कंपनीने प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर (**PNO**) ची नियुक्ती केली आहे. कंपनीविरुद्ध दाखल झालेल्या तक्रारींसंदर्भात लोकपालांच्या समोर कंपनीचे प्रतिनिधित्व करणे आणि आवश्यक माहिती प्रदान करणे ही **PNO** ची जबाबदारी असेल. कंपनीकडून नियुक्त केलेले नोडल ऑफिसर्स (**NO**) हे **PNO** ला सहाय्य करतील.

ग्राहकांच्या सोयीसाठी, कंपनीच्या सर्व शाखांमध्ये/व्यवहार होणाऱ्या ठिकाणी **PNO** चे नाव व संपर्क तपशील (दूरध्वनी/मोबाईल क्रमांक आणि ई-मेल पत्ता) तसेच लोकपालांच्याकडे तक्रार नोंदविण्यासाठी उपलब्ध पोर्टलची माहिती

(**https://cms.rbi.org.in**) ठळकपणे प्रदर्शित केली जाईल.

या योजनेची प्रमुख वैशिष्ट्ये सर्व कार्यालये व शाखांमध्ये इंग्रजी, हिंदी आणि प्रादेशिक भाषांमध्ये अशा प्रकारे प्रदर्शित केली जातील की कार्यालय/शाखेला भेट देणाऱ्या व्यक्तीस या योजनेबाबत पुरेशी माहिती मिळेल.

लोकपाल योजनेची प्रमुख वैशिष्ट्ये, योजनेची प्रत तसेच प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरचे संपर्क तपशील कंपनीच्या वेबसाइटवर ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील आणि वेळोवेळी अद्ययावत केले जातील.

(संदर्भ: रिझर्व्ह बँक – अंतर्भूत लोकपाल योजना, **2021**, दिनांक **12** नोव्हेंबर **2021**)

(b) अंतर्गत लोकपालाची नियुक्ती

नॉन बँकिंग फायनान्शियल कंपनीजकडून अंतर्गत लोकपालाची नियुक्ती' या **RBI** मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार (दिनांक **15** नोव्हेंबर **2021**), कंपनीने अंतर्गत लोकपालाची नियुक्ती केली आहे आणि संबंधित सर्व मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करेल.

(संदर्भ: नॉन बँकिंग फायनान्शियल कंपनीजकडून अंतर्गत लोकपालाची नियुक्ती, दिनांक **15** नोव्हेंबर **2021**)

13. वेबसाइटवर प्रसारण

कंपनीच्या वेबसाइटवर, विविध हितधारकांच्या माहितीसाठी न्याय्य आचारसंहितेची स्थानिक भाषांमधील आवृत्ती उपलब्ध करून दिली जाईल.

14. अत्यधिक व्याज आकारणीचे नियोजन

a) कर्जे व आगाऊ रकमेवर आकारण्यात येणारा व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क

   आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी, संचालक मंडळाने निधीची किंमत, मार्जिन, जोखीम प्रीमियम इत्यादी संबंधित घटकांचा विचार करून एक व्याजदर मॉडेल स्वीकारले आहे. विविध कर्जदारांच्या श्रेणींना भिन्न व्याजदर आकारण्यामागील जोखीम-आधारित श्रेणीकरणाची पद्धत आणि त्यामागील कारणमीमांसा अर्जपत्रात कर्जदाराला उघड करण्यात येईल आणि मंजुरीपत्रात स्पष्टपणे कळविण्यात येईल.
b) व्याजदर आणि जोखीम श्रेणीकरणाची पद्धत कंपनीच्या वेबसाइटवरही उपलब्ध करून दिली जाईल. व्याजदरांमध्ये कोणताही बदल झाल्यास, वेबसाइटवरील माहिती वेळोवेळी अद्ययावत केली जाईल.
c) व्याजदर वार्षिक दर स्वरूपात दर्शविला जाईल.

15. वित्तपुरवठा केलेल्या वाहनांची पुनर्प्राप्ती

कंपनीकडून कर्जदारासोबत करण्यात येणाऱ्या कर्ज करारामध्ये पुनर्प्राप्ती संबंधीची तरतूद समाविष्ट केली जाईल आणि ती कायदेशीरदृष्ट्या अंमलात

येण्यास पात्र असेल. पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, कर्ज करारातील अटी व शर्तींमध्ये खालील बाबींचा समावेश असेल: (a)तारण मालमत्ता ताब्यात घेण्यापूर्वी देण्यात येणारा नोटीस कालावधी; (b) ज्या परिस्थितींमध्ये नोटीस कालावधी माफ केला जाऊ शकतो; (c) तारण मालमत्ता ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया; (d) मालमत्तेची विक्री/लिलाव करण्यापूर्वी कर्जदाराला अंतिम परतफेडीची संधी देण्याची तरतूद; (e) तारण मालमत्ता कर्जदारास परत देण्याची प्रक्रिया, आणि (f) मालमत्तेची विक्री/लिलाव करण्याची प्रक्रिया. अशा अटी व शर्तींची प्रत कर्जदारांना उपलब्ध करून दिली जाईल.

16. सोन्याच्या दागिन्यांच्या तारणावर कर्जवितरण

वरील सर्वसाधारण मार्गदर्शक तत्त्वांव्यतिरिक्त, व्यक्तींना सोन्याच्या दागिन्यांच्या तारणावर कर्ज वितरित करताना कंपनीकडून संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार खालील तरतुदींचे पालन केले जाईल:

- i. RBI ने निर्धारित केलेल्या KYC मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी आणि कोणतेही कर्ज मंजूर करण्यापूर्वी ग्राहकासंबंधी आवश्यक ती दक्षता (due diligence) काटेकोरपणे पार पाडण्यासाठी पुरेशी पावले उचलली जातील.
- ii. तारण म्हणून स्वीकारलेल्या दागिन्यांचे योग्य मूल्यांकन करण्यासाठी आवश्यक प्रक्रिया अवलंबली जाईल.
- iii. सोन्याच्या दागिन्यांच्या मालकीची खात्री करण्यासाठी अंतर्गत प्रणाली अस्तित्वात असेल.
- iv. दागिने सुरक्षित ठेवण्यासाठी योग्य साठवण व्यवस्था, त्या व्यवस्थेचे सातत्याने पुनरावलोकन, संबंधित कर्मचाऱ्यांचे प्रशिक्षण आणि अंतर्गत लेखापरीक्षकांकडून नियमित तपासणी यांची तरतूद केली जाईल, जेणेकरून सर्व प्रक्रिया काटेकोरपणे पाळल्या जातील. ज्या शाखांकडे दागिने सुरक्षित ठेवण्यासाठी आवश्यक सुविधा नाहीत, त्या शाखांकडून सोने तारण कर्ज दिले जाणार नाही.
- v. तारण म्हणून स्वीकारलेले दागिने योग्य प्रकारे विमा संरक्षित केले जातील.
- vi. कर्ज न परतफेड झाल्यास दागिन्यांच्या लिलावासंबंधीची धोरणे पारदर्शक आणि पुरेशी असतील. लिलावाच्या तारखेपूर्वी कर्जदाराला पूर्वसूचना दिली जाईल. लिलावाची प्रक्रिया स्पष्टपणे नमूद केली जाईल. कोणताही हितसंबंधांचा संघर्ष होणार नाही आणि लिलाव प्रक्रियेत सर्व व्यवहार 'आर्म्स लेंथ' तत्त्वावर केले जातील, ज्यामध्ये समूह कंपन्या किंवा संबंधित संस्थांसोबतचे व्यवहारही समाविष्ट असतील.
- vii. लिलावाची माहिती किमान दोन वृत्तपत्रांमध्ये, एक स्थानिक भाषेतील आणि एक राष्ट्रीय दैनिक, जाहिरातीद्वारे जाहीर केली जाईल.
- viii. कंपनी लिलाव प्रक्रियेत सहभागी होणार नाही.
- ix. तारण ठेवलेले सोने केवळ संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या लिलावकर्त्यांमार्फतच लिलाव केले जाईल.
- x. फसवणूक टाळण्यासाठी आवश्यक प्रणाली आणि प्रक्रिया धोरणात समाविष्ट केल्या जातील, ज्यामध्ये संकलन, अंमलबजावणी आणि मंजुरी या कार्यांचे विभाजन सुनिश्चित केले जाईल.

xi. सोन्याच्या तारणावर दिल्या जाणाऱ्या कर्जाच्या करारामध्ये लिलाव प्रक्रियेचे तपशील स्पष्टपणे नमूद केले जातील.

17. *दिव्यांग/दृष्टिदोष असलेल्या व्यक्तींना कंपनीकडून उपलब्ध करून दिल्या जाणाऱ्या कर्जसुविधा*

कंपनीकडून दिव्यांग किंवा दृष्टिदोष असलेल्या अर्जदारांसोबत कोणताही भेदभाव न करता त्यांना उत्पादने व सुविधा, त्यात कर्ज सुविधा समाविष्ट, उपलब्ध करून दिल्या जातील. कंपनीच्या सर्व शाखांकडून अशा व्यक्तींना विविध व्यावसायिक सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी आवश्यक ती सर्व मदत प्रदान केली जाईल.

18. *मायक्रोफायनान्स कर्जांसाठी न्याय्य आचारसंहिता*

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने **(RBI) DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22** दिनांक **14** मार्च **2022** संदर्भाने ‘मायक्रोफायनान्स कर्जांसाठी नियामक चौकट’ या विषयावर मास्टर डायरेक्शन – रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (मायक्रोफायनान्स कर्जांसाठी नियामक चौकट) डायरेक्शन्स, **2022** जारी केले आहेत. या निर्देशांना **01** एप्रिल **2022** पासून अंमलबजावणीस सुरुवात झाली असून ते सर्व व्यावसायिक बँका, **NBFCs** (मायक्रोफायनान्स संस्थांसह) आणि हाउसिंग फायनान्स कंपन्यांना लागू आहेत.

वरील विभागांमध्ये नमूद केलेल्या फेअर प्रॅक्टिसेस कोडव्यतिरिक्त, मायक्रोफायनान्स कर्जांसाठी कंपनीकडून खालील विशिष्ट न्याय्य आचारसंहिता अवलंबल्या जातील:

(i) सामान्य तरतुदी

a. कंपनीच्या कार्यालये व शाखांमध्ये, तसेच कंपनीच्या वेबसाइटवर, स्थानिक भाषेतील न्याय्य आचारसंहिता प्रदर्शित केली जाईल.

b. फील्ड स्टाफला कर्जदाराच्या उत्पन्नाबाबत आणि विद्यमान कर्जाबाबत आवश्यक चौकशी करण्यासाठी योग्य प्रशिक्षण दिले जाईल.

c. कर्जदारांना दिले जाणारे कोणतेही प्रशिक्षण असल्यास, विनामूल्य असेल.

d. मायक्रोफायनान्स कर्जांवर आकारण्यात येणारे किमान, कमाल आणि सरासरी व्याजदर कंपनीच्या सर्व कार्यालयांमध्ये, स्थानिक भाषेतील माहितीपत्रकांमध्ये आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील.

e. कर्ज करारामध्ये तसेच कंपनीच्या कार्यालये, शाखा आणि वेबसाइटवर प्रदर्शित केलेल्या न्याय्य आचारसंहितेमध्ये अशी घोषणा समाविष्ट केली जाईल की कंपनी आपल्या कर्मचाऱ्यांच्या किंवा आउटसोर्स केलेल्या संस्थांच्या कर्मचाऱ्यांच्या अयोग्य वर्तनाबद्दल जबाबदार असेल आणि तक्रारींचे वेळेवर निवारण करेल.

f. कर्जदाराकडून कोणताही सुरक्षा ठेव/मार्जिन रक्कम आकारली जाणार नाही,

g. कंपनीकडे मायक्रोफायनान्स कर्जांसाठी एक मानक कर्ज करार असेल. हा करार शक्यतो स्थानिक भाषेत उपलब्ध करून दिला जाईल.

h. कर्जाच्या सर्व अटी व शर्ती कर्ज करारामध्ये स्पष्टपणे उघड केल्या जातील.

i. कर्ज कार्डामध्ये खालील तपशील प्रतिबिंबित केले जातील:

- किंमत निर्धारणासंबंधी साधे व स्पष्ट तथ्यपत्र,
- कर्जाशी संबंधित सर्व अटी व शर्ती,
- कर्जदाराची ओळख स्पष्टपणे दर्शविणारी माहिती,
- कंपनीकडून प्राप्त झालेल्या सर्व परतफेडींची, त्यात हप्त्यांसह अंतिम परतफेडीची पावती,
- कंपनीने स्थापन केलेल्या तक्रार निवारण प्रणालीची माहिती तसेच नोडल अधिकाऱ्याचे नाव व संपर्क क्रमांक ठळकपणे नमूद केले जातील,
- कर्जदाराच्या पूर्ण संमतीने दिल्या जाणाऱ्या गैर-कर्ज उत्पादनांची माहिती आणि त्यांची शुल्क संरचना कर्ज कार्डामध्येच नमूद केली जाईल,
- कर्ज कार्डातील सर्व नोंदी स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत असतील.

(ii) कर्ज वसुलीसाठी जबरदस्ती नसलेल्या पद्धती:

a. कर्ज वसुली सामान्यतः कंपनीने निश्चित केलेल्या मध्यवर्ती ठिकाणीच केली जाईल. कर्जदार सलग दोन किंवा अधिक वेळा मध्यवर्ती ठिकाणी उपस्थित राहण्यात अपयशी ठरल्यासच फील्ड स्टाफला कर्जदाराच्या निवासस्थानी किंवा कार्यस्थळी जाऊन वसुली करण्याची परवानगी असेल.

b. कंपनीकडे कर्मचाऱ्यांच्या वर्तनासंबंधी तसेच त्यांच्या भरती, प्रशिक्षण आणि देखरेखीच्या प्रणालीसंबंधी संचालक मंडळाने मंजूर केलेले धोरण अस्तित्वात असेल. या कोडमध्ये कर्मचाऱ्यांसाठी आवश्यक किमान पात्रता नमूद केली जाईल आणि ग्राहकांशी व्यवहार करताना आवश्यक प्रशिक्षण साधने उपलब्ध करून दिली जातील. कर्मचाऱ्यांच्या प्रशिक्षणामध्ये कर्जदारांप्रती योग्य वर्तन विकसित करण्यासाठी आवश्यक कार्यक्रमांचा समावेश असेल. ग्राहकांप्रती कर्मचाऱ्यांचे वर्तन त्यांच्या वेतन/प्रोत्साहन संरचनेतही योग्य प्रकारे प्रतिबिंबित केले जाईल.

19. न्याय्य आचारसंहितेचे पुनरावलोकन

न्याय्य आचारसंहितेमध्ये वेळोवेळी आवश्यक ते बदल करण्यासाठी पुनरावलोकन व मंजुरी देण्याचे अधिकार व्यवस्थापकीय संचालकांना प्रदान केले जातील.

***