

नवी फिनसर्व्ह लिमिटेडची
फेअर प्रॅक्टिसेस कोड

आवृत्ती क्रमांक	FPC/6/2026-27
धोरणाच्या मूळ स्वीकाराची तारीख	मार्च 14, 2016
धोरणाच्या दुरुस्तीची तारीख	<ol style="list-style-type: none"> 1. सप्टेंबर 16, 2024 2. डिसेंबर 30, 2024 3. फेब्रुवारी 28, 2025 4. ऑगस्ट 11, 2025 5. मे 27, 2026
पॉलिसीधारक	चीफ एक्झिक्युटिव्ह ऑफिसर
यांच्याद्वारे मंजूर	बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स
पुनरावलोकनाची नियमितता	वार्षिक

पुनरावलोकनाची तारीख / दुरुस्ती	तपशीलवार माहिती	पुढील पुनरावलोकनाची तारीख
डिसेंबर 30, 2024	मुख्य संचालनालय निर्देश – रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (बिगर-बँक वित्तीय कंपनी – वेतनश्रेणी-आधारित नियमन), 2023 च्या प्रकरण VII मधील फेअर कोड प्रॅक्टिसनुसार आणि FY 2023-24 साठी कंपनीच्या पर्यवेक्षकीय मूल्यांकनाच्या तपासणीदरम्यान प्राप्त झालेल्या निरीक्षणानुसार प्रॅक्टिसेस कोडचे पुनरावलोकन.	डिसेंबर 29, 2025 पर्यंत किंवा त्यापूर्वी
फेब्रुवारी 28, 2025	कॉर्पोरेट लोन उत्पादनाच्या समावेशामुळे प्रॅक्टिसेस कोडमध्ये करण्यात आलेले बदल.	डिसेंबर 29, 2025 पर्यंत किंवा त्यापूर्वी
ऑगस्ट 11, 2025	लोन नाकारण्याचे कारण ग्राहकांना कळवण्याच्या तरतुदीचा समावेश करण्यासाठी सुधारणा.	डिसेंबर 29, 2025 पर्यंत किंवा त्यापूर्वी
मे 27, 2026	रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया च्या (बिगर-बँक वित्तीय कंपनी - जबाबदार व्यवसाय आचरण), 2025 च्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार बदल समाविष्ट करण्यासाठी आणि FY 2024-25 साठी कंपनीच्या पर्यवेक्षकीय मूल्यांकनाच्या तपासणीदरम्यान प्राप्त झालेल्या निरीक्षणांवर	मे 26, 2027 पर्यंत किंवा त्यापूर्वी

	उपाय करणे.	
--	------------	--

अनुक्रमणिका

1.	पार्श्वभूमी.....	1
2.	उद्दिष्ट	1
3.	वचनबद्धता.....	1
4.	व्यवहार्यता.....	1
5.	लोनसाठीचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया.....	1
6.	लोनचे मूल्यांकन आणि अटी व शर्ती.....	2
7.	अटी व शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण.....	3
8.	सर्वसाधारण तरतुदी.....	4
9.	बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्सची जबाबदारी	4
10.	तक्रार निवारण.....	4
11.	प्रॅक्टिस कोड संप्रेषित करण्याची भाषा आणि पद्धत.....	5
12.	व्याजदर धोरण आणि दंडात्मक फी.....	5
13.	शारीरिक / दृष्टिबाधित व्यक्तींसाठी लोन सुविधा	6
14.	कंपनीच्या थेट विक्री एजंट ("DSA") / थेट विपणन एजंट ("DMA") / रिकव्हरी एजंट यांच्या जबाबदाऱ्या	6
15.	संकलन आणि रिकव्हरी.....	7
17.	पुनरावलोकन आणि सुधारणा.....	7
18.	प्रॅक्टिस कोडची अंमलबजावणी.....	8

1. पार्श्वभूमी

- 1.1. नवी फिनसर्व्ह लिमिटेड (ही "कंपनी") ही एक 'नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - इन्व्हेस्टमेंट अँड क्रेडिट कंपनी' ("NBFC-ICC") असून, ती सध्या रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ("RBI") नियामक आराखड्यातील 'मिडल लेयर'मध्ये (मध्यम स्तरात) समाविष्ट आहे. कंपनी सध्या व्यक्तींना ("ग्राहक" / "कर्जदार") होम लोन , मालमत्ता तारण लोन आणि पर्सनल लोन (एकत्रितपणे "लोन") यासह विविध क्रेडिट उत्पादने प्रदान करते.
- 1.2. कंपनीने आरबीआयच्या ('नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी – जबाबदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025 ("जबाबदार व्यावसायिक आचरण निर्देश") नुसार ही कोड प्रॅक्टिस ("कोड" किंवा " FPC ") तयार केली असून तिचा स्वीकार केला आहे. ही फेअर प्रॅक्टिसेस कोड कंपनीकडून दिल्या जाणाऱ्या सर्व लोनसाठी लागू होते. ही कर्जदारांशी कंपनीच्या व्यवहारांमध्ये जबाबदार व्यावसायिक आचरण आणि पारदर्शकतेबाबत कंपनीची वचनबद्धता दर्शवण्यासाठी तयार करण्यात आली आहे.

2. उद्दिष्ट

- 2.1. ग्राहकांबाबतच्या कंपनीच्या प्रमुख वचनबद्धतांची पूर्तता सुनिश्चित करण्याच्या उद्देशाने ही कोड तयार करण्यात आली आहे:
 - (a) कर्जदारांशी व्यवहार करताना नैतिक, जबाबदार आणि निष्पक्ष पद्धतींना प्रोत्साहन देण्यासाठी मूलभूत निकष निश्चित करणे;
 - (b) कर्जदार आणि कंपनी यांच्यात निष्पक्ष आणि आदरपूर्ण संबंधांना चालना देणे;
 - (c) कंपनीद्वारे प्रदान केलेल्या लोनसाठी, लागू कायदे आणि नियम, तसेच कोड अंतर्गत आवश्यकता आणि मानकांचे पालन करणे; आणि
 - (d) ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा अधिक मजबूत करणे.

3. वचनबद्धता

- 3.1. वित्तीय सेवा क्षेत्रातील प्रचलित मानकांची पूर्तता करण्यासाठी, कंपनी प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आधारित, सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्षपणे आणि वाजवीपणे वागून संहितेचे पालन करेल.
- 3.2. कंपनी कर्जदारांना स्पष्ट, निःसंदिग्ध माहिती प्रदान करेल जेणेकरून त्यांना कंपनीद्वारे देऊ केलेल्या लोन उत्पादनांची, त्यांच्या अटी व शर्ती, तसेच सेवा फी , व्याज दर आणि अर्ज करण्याची पद्धत यांची माहिती मिळेल.
- 3.3. कंपनी ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय ठेवेल आणि ती कोणत्याही त्रयस्थ पक्षाला उघड करणार नाही; मात्र खालील प्रसंगी असे करणे आवश्यक असेल तरच ती माहिती उघड केली जाईल:
 - (a) कायदा किंवा सरकारी प्राधिकरणांनी (ज्यामध्ये नियामक संस्था किंवा क्रेडिट इन्फॉर्मेशन ब्युरो यांचा समावेश आहे) तशी आवश्यकता दर्शविल्यास; किंवा
 - (b) ग्राहकाने कंपनीच्या गोपनीयता पालितीनुसार ही वैयक्तिक माहिती सामायिक करण्यास संमती दिली आहे.
- 3.4. कंपनी आपल्या ग्राहकांसोबत वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म आणि/किंवा अपंगत्व या कारणांवरून भेदभाव करणार नाही.

4. व्यवहार्यता

ही कोड कंपनीच्या सर्व कर्मचाऱ्यांना आणि कंपनीच्या कामकाजादरम्यान तिचे प्रतिनिधित्व करण्यास अधिकृत असलेल्या इतर व्यक्तींना लागू होते.

5. लोनसाठीचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- 5.1. कंपनी आपल्या डिजिटल लेन्डिंग वेबसाईटससह डिजिटल माध्यमांद्वारे, किंवा डिजिटल भागीदार, एजंट किंवा लागू कायद्यांनी परवानगी दिलेल्या इतर पद्धतींद्वारे कर्जदारांना आकर्षित करेल. सर्व लोन अर्ज कंपनीकडे कंपनीच्या डिजिटल लेन्डिंग वेबसाईटद्वारे, किंवा प्रत्यक्ष अर्जाद्वारे (होम लोन किंवा मालमत्ता तारण लोनच्या बाबतीत), किंवा लागू कायद्यांनुसार इतर कोणत्याही पद्धतींनी स्वीकारले जातील.

- 5.2. कंपनीने हे सुनिश्चित करेल की कर्जदारासोबत त्यांच्या लोन अग्रीमेंटशी आणि त्याच्या मुख्य अटींशी संबंधित सर्व पत्रव्यवहार कर्जदाराच्या मातृभाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत असेल. याव्यतिरिक्त, कंपनी हे सुनिश्चित करण्यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न करेल की कर्जदारासोबतचा इतर सर्व पत्रव्यवहार त्याला किंवा तिला समजेल अशा भाषेत होईल.
- 5.3. कंपनीने हे देखील सुनिश्चित करेल की लोन अर्जांमध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल, जेणेकरून दुसऱ्या कर्जदात्याने देऊ केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदार माहितीपूर्ण निर्णय घेऊ शकेल. लोन अर्जासोबत कोणती कागदपत्रे सादर करणे आवश्यक आहे, याचाही उल्लेख अर्जांमध्ये असेल.
- 5.4. कंपनीने सर्व लोन अर्ज प्राप्त झाल्याची पावती देण्याची प्रणाली तयार केली पाहिजे. शक्यतो, लोन अर्जांवर प्रक्रिया करण्यासाठी लागणारा कालावधीदेखील पावतीवर नमूद केला पाहिजे.
- (a) लोन अर्जांवर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती अर्ज करताना कंपनीकडे सादर करणे आवश्यक आहे. कंपनीला अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता भासल्यास, ग्राहकाशी संपर्क साधण्याचा अधिकार आहे.
- (b) कंपनी ग्राहकाला मंजूरी पत्राद्वारे (स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत) लोनच्या मंजूरीची माहिती अटी व शर्तीसह लेखी स्वरूपात कळवेल (ज्यामध्ये मंजूर लोनची रक्कम, अटी व शर्ती, वार्षिक व्याजदर आणि अर्ज करण्याची पद्धत, प्रोसेसिंग फी, लोनचा कालावधी, भरावयाचा समतुल्य मासिक हप्ता (EMI), इतर लागू फी आणि आकारणी आणि लागू असलेले इतर तपशील यांचा समावेश असेल) आणि या अटी व शर्तीबाबत कर्जदाराची स्वीकृती आपल्या दफ्तरी नोंदवून ठेवेल. लोनचा अर्ज नाकारल्यास, कंपनीने अर्जदाराला त्यामागील कारणे कळवली पाहिजेत.
- (c) कंपनी, तिच्या विवेकबुद्धीनुसार, कर्जदार किंवा बँक/वित्तीय संस्थेकडून आलेल्या लोन खात्याच्या हस्तांतरणाच्या विनंत्यांचे, व्यवसायाच्या सामान्य प्रक्रियेत पुनरावलोकन करेल. कंपनी विनंती मिळाल्यापासून एकवीस (21) दिवसांच्या आत, यथास्थिती, आपली संमती किंवा आक्षेप कळवेल. हे हस्तांतरण कायद्याचे पालन करणाऱ्या पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार केले जाईल.
- (d) वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा फी किंवा इतर कोणत्याही शुल्कासह कोणत्याही अटी व शर्ती बदलण्याचा कोणताही निर्णय घेण्यापूर्वी, कंपनी लोन अग्रीमेंट अनुसार कर्जदारांना त्यांच्या स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदारांना समजेल अशा भाषेत सूचना देईल. वरील फी मध्ये काही बदल झाल्यास, ते कंपनीच्या शाखांमध्ये आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिले जातील.

6. लोनचे मूल्यांकन आणि अटी व शर्ती

- 6.1. लोन अर्ज हे कंपनीद्वारे अवलंबल्या जाणाऱ्या क्रेडिट मूल्यांकन प्रोसेसच्या अधीन असतात.
- (a) **कंपनीने लोन अग्रीमेंट, लोनची परतफेड चुकल्यास किंवा उशीर झाल्यास आकारले जाणारे फी 'ठळक अक्षरात' नमूद केले पाहिजे.** याव्यतिरिक्त, फोरक्लोजर फीसाठी लागणाऱ्या कोणत्याही दंडाची माहिती कर्जदारांना दिली पाहिजे.
- (b) लोन अग्रीमेंट नमूद केलेल्या अटी व शर्तीची स्वीकृती मिळताच लोन वितरण प्रक्रिया सुरू होईल. अर्जदाराची संमती कंपनीकडे जपून ठेवली जाईल आणि तिच्या नोंदींमध्ये डिजिटल / भौतिक स्वरूपात संग्रहित केली जाईल.
- (c) लोन अग्रीमेंट एक प्रत, लोन अग्रीमेंट नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांसह, लोन वितरणाच्या वेळी सर्व

कर्जदारांना दिली जाईल आणि त्याची पोचपावती त्यांच्या नोंदींमध्ये डिजिटल किंवा भौतिक स्वरूपात ठेवली जाईल.

7. अटी व शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- 7.1. कंपनीने सर्व संभाव्य कर्जदारांना लोन कराराचे निष्पादन करण्यापूर्वी माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत करण्यासाठी, लागू असलेल्या RBI नियमानुसार प्रदान केलेल्या प्रमाणित स्वरूपानुसार KFS प्रदान करणे आवश्यक आहे. KFS कर्जदारांना समजेल अशा भाषेत लिहिलेले असले पाहिजे. KFS मधील मजकूर कर्जदाराला समजावून सांगितला पाहिजे आणि त्यांना तो समजला असल्याची पुष्टी घेतली पाहिजे. कंपनीच्या क्रेडिट पॉलिसीमध्ये KFS जारी करण्याची प्रक्रिया आणि यंत्रणा, तसेच त्यातील मजकूर आणि वैधता यांचा तपशील असावा.
- 7.2. कंपनीने कर्जदाराला त्यांच्या मातृभाषेत किंवा त्यांना समजणाऱ्या भाषेत, अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलांची माहिती देणे आवश्यक आहे, ज्यामध्ये वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा फी, फोरक्लोजर फी इत्यादींचा समावेश आहे. कंपनीने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की व्याजदर आणि फी मधील बदल केवळ भविष्यासाठीच लागू केले जातील. या संदर्भात कंपनीने लोन अग्रीमेंट एक योग्य अट समाविष्ट केली.
- 7.3. परतफेड/त्वरित अंमलबजावणी करण्याबाबत किंवा करारांतर्गत कामगिरीची मागणी करण्याचा कंपनीचा निर्णय लोन अग्रीमेंट सुसंगत असला पाहिजे.
- 7.4. कर्जाशी संबंधित सर्व तारणे/सिक्युरिटीज, कर्जावरील थकबाकीची पूर्ण आणि अंतिम रक्कम प्राप्त झाल्यानंतर, कंपनीला कर्जदारांविरुद्ध असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासंदर्भातील कायदेशीर हक्क, ग्रहणाधिकार आणि समायोजनाच्या वकाच्या अधीन राहून मुक्त करण्यात येतील. जर असा समायोजनाचा हक्क वापरायचा असेल, तर उर्वरित दाव्यांची संपूर्ण माहिती तसेच संबंधित दावा निकाली निघेपर्यंत/फेडेपर्यंत कंपनीला तारणे राखून ठेवण्याचा अधिकार कोणत्या अटींवर आहे, याबाबत कर्जदाराला तात्काळ सूचना देण्यात यावी.
- 7.5. होम लोन / कॉर्पोरेट लोनच्या बाबतीत 'स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे मुक्त करणे'
 - (a) कंपनी लोन खात्याची पूर्ण परतफेड/तडजोड झाल्यानंतर 30 (तीस) दिवसांच्या आत कोणत्याही नोंदणी कार्यालयातून सर्व मूळ मालमत्तेची कागदपत्रे सुपूर्द करेल आणि कोणतेही नोंदणीकृत बोजे काढून टाकेल.
 - (b) कर्जदाराला त्यांच्या पसंतीनुसार, मूळ मालमत्तेची कागदपत्रे एकतर ज्या शाखेत लोन खाते व्यवस्थापित केले जात होते तेथून, किंवा कंपनीच्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून जिथे कागदपत्रे उपलब्ध आहेत, तेथून गोळा करण्याचा पर्याय असेल.
 - (c) मालमत्तेची मूळ कागदपत्रे परत करण्याची अंतिम मुदत आणि ठिकाण लोन मंजूरी पत्रांमध्ये नमूद केले जाईल.
 - (d) एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या संभाव्य मृत्यूनंतर, स्थावर मालमत्तेची मूळ कागदपत्रे कायदेशीर वारसांना परत करण्यासाठी कंपनीकडे एक सुस्पष्ट कार्यपद्धती आहे. ही कार्यपद्धती कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असेल.
 - (e) स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या वितरणातील विलंबाबद्दल नुकसान भरपाई
 - (i) कर्जाची पूर्ण परतफेड/तडजोड झाल्यानंतर मूळ मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या वितरणास 30 (तीस) दिवसांपेक्षा जास्त काळ विलंब झाल्यास किंवा संबंधित नोंदणी कार्यालयात तडजोड अर्ज सादर करण्यात अयशस्वी झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला या विलंबाची कारणे कळवेल. जर विलंब कंपनीमुळे झाला असेल, तर कंपनी कर्जदाराला प्रत्येक दिवसाच्या विलंबासाठी रुपये 5,000 (रुपये पाच हजार) दराने नुकसान भरपाई देईल.

- (ii) मूळ मालमत्तेची कागदपत्रे गहाळ झाल्यास/त्यांना नुकसान झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या दुय्यम प्रती/प्रमाणित प्रती मिळवण्यासाठी मदत करेल आणि वरील कलम (i) मध्ये नमूद केलेली नुकसान भरपाई देण्याव्यतिरिक्त, संबंधित खर्च देखील उचलेल. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, कंपनीला ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी 30 (तीस) दिवसांचा अतिरिक्त कालावधी दिला जाईल आणि विलंबाचा दंड त्यानंतर (म्हणजे एकूण 60 (साठ) दिवसांच्या कालावधीनंतर) मोजला जाईल.
- (iii) या संहितेनुसार प्रदान करण्यात येणारी भरपाई, कर्जदाराला लागू असलेल्या कोणत्याही कायदानुसार मिळू शकणाऱ्या इतर कोणत्याही भरपाईच्या हक्कांवर परिणाम न करता दिली जाईल.

7.6. कंपनीच्या व्याजदर पॉलिसीमध्ये बदलत्या व्याजदरांच्या लोनच्या बाबतीत बदलत्या व्याजदरांच्या पुनर्मूल्यांकनासाठी लागू होणाऱ्या तत्वांचा समावेश असावा आणि हे व्याजदर पॉलिसी कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असावे.

8. सर्वसाधारण तरतुदी

- 8.1. लोन अग्रीमेंट अटी व शर्तींमध्ये नमूद केलेल्या उद्देशांव्यतिरिक्त, कंपनी कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणार नाही (कर्जदाराने यापूर्वी उघड न केलेली माहिती आढळून आल्याशिवाय).
- 8.2. लोन रिकव्हरी च्या बाबतीत, कंपनीने कर्जदारांना गैरसोयीच्या वेळी सतत त्रास देणे, लोन वसूल करण्यासाठी शारीरिक बळाचा वापर करणे इत्यादी अवाजवी छळाचा अवलंब करू नये. कंपनीने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की तिच्या कर्मचाऱ्यांकडून/बाह्य रिकव्हरी एजंटंकडून ग्राहकांशी कोणतेही असभ्य वर्तन होणार नाही, त्यासाठी कर्मचाऱ्यांना/एजंटंना ग्राहकांशी योग्य रीतीने वागण्याचे योग्य प्रशिक्षण दिले जाईल.
- 8.3. कंपनी, वैयक्तिक कर्जदारांना, सह-कर्जदारांसहित किंवा त्यांच्याशिवाय, गैर-व्यावसायिक उद्देशांसाठी दिलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग-रेट कर्जावर फोरक्लोजर फी /पूर्व-परतफेड दंड आकारणार नाही.

9. बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्सची जबाबदारी

- 9.1. कंपनीच्या बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्सने संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन केली आहे. या यंत्रणेमुळे हे सुनिश्चित होते की, कंपनीच्या जबाबदार व्यक्तींनी घेतलेल्या निर्णयांतून उद्भवणारे सर्व वाद किमान पुढच्या सर्वोच्च स्तरावर ऐकून घेतले जातील आणि सोडवले जातील.
- 9.2. बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्सने दर सहा महिन्यांनी, फेअर प्रॅक्टिसेस कोडचे पालन आणि विविध व्यवस्थापन स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा आढावा घेतला पाहिजे. हे पुनरावलोकन अंतर्गत लेखापरीक्षण विभागाकडून (IA) दरवर्षी ऑक्टोबर आणि मे महिन्यात केले जाईल. या पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल नियमित अंतराने ऑडिट कमिटी आणि संचालक मंडळाला सादर केला जाईल.

10. तक्रार निवारण

- 10.1. कंपनीने आपल्या ग्राहकांच्या सोयीसाठी, आपल्या शाखांमध्ये / व्यवसाय करण्याच्या ठिकाणी खालील माहिती ठळपणे प्रदर्शित करणे आवश्यक आहे:

- (a) कंपनीविरुद्धच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी जनता ज्यांच्याकडे संपर्क साधू शकते, त्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन /मोबाइल क्रमांक, तसेच ईमेल अड्रेस).

(b) जर तक्रार/विवाद एका (1) महिन्याच्या आत सोडवला गेला नाही तर, ग्राहक रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ने नियुक्त केलेल्या लोकपालाकडे दाद मागू शकतो. <https://cms.rbi.org.in> या संकेतस्थळावर ऑनलाइन तक्रारी दाखल करता येतात. तसेच, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, चौथा मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160017 येथे असलेल्या सेंट्रलाइड पावती आणि प्रोसेसिंग सेंटरच्या पत्त्यावर टपालद्वारेही तक्रारी पाठवल्या जाऊ शकतात.

10.2. कंपनीची तक्रार निवारण यंत्रणा ही कंपनीच्या ग्राहक तक्रार निवारण धोरणानुसार असेल, ज्यात वेळोवेळी सुधारणा करण्यात येतील, आणि ती कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असेल..

11. प्रॅक्टिस कोड संप्रेषित करण्याची भाषा आणि पद्धत

विविध भागधारकाच्या माहितीसाठी ही कोड कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असेल.

12. व्याजदर धोरण आणि दंडात्मक फी

12.1. व्याजदर आणि जोखमीचे वर्गीकरण करण्याची पद्धत, तसेच कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या श्रेणींकडून वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे कारण, कर्जदार किंवा ग्राहकाला कळविले पाहिजेत आणि मंजूरी पत्र व अर्जामध्ये स्पष्टपणे कळवले पाहिजे.

12.2. व्याजदर आणि जोखमीचे वर्गीकरण करण्याची पद्धत देखील कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असावी. जेव्हा जेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल होईल, तेव्हा वेबसाइटवर किंवा इतरत्र प्रकाशित केलेली माहिती अद्ययावत केली पाहिजे.

12.3. मंजूर केलेले व्याजदर धोरण कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रकाशित केले पाहिजे. व्याजदर वार्षिक स्वरूपात असावा, जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर लागू होणारे नेमके दर कळतील.

12.4. कंपनीच्या व्याजदर धोरणामध्ये व्याजदराची गणना कशी केली जाते, तो दर कोणत्या तारखेपासून आकारला जाईल, तसेच वितरण/परतफेडीच्या तारखेनुसार व्याजदराच्या प्रमाणशीर अंमलबजावणीशी संबंधित तरतुदींचा तपशील असावा.

12.5. दंडात्मक फी :

(a) कर्जदाराने लोन कराराच्या आवश्यक अटी व शर्तीचे पालन न केल्यास आकारण्यात येणारा कोणताही दंड 'दंडात्मक फी' म्हणून गणला जाईल आणि तो कर्जावर लागू असलेल्या व्याजदरात 'विलंब व्याज' म्हणून आकारला जाणार नाही. दंडात्मक शुल्काचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही, म्हणजेच या शुल्कांवर कोणतेही अतिरिक्त व्याज आकारले जाणार नाही. मात्र, याचा लोन खात्यावरील चक्रवाढ व्याज आकारण्याच्या सामान्य प्रक्रियेवर परिणाम होणार नाही. त्यामुळे, कंपनी सेटलमेंटच्या तारखेपर्यंत ठरलेल्या व्याजदराने थकीत व्याजावर (थकीत समान मासिक हप्त्यांसह ("EMI")) व्याज आकारू शकते, दंड व्याजदराने नाही.

(i) महत्त्वाच्या अटी व शर्ती कंपनीच्या क्रेडिट पॉलिसीमध्ये परिभाषित केल्या जातील, ज्या प्रत्येक लोन उत्पादनानुसार वेगवेगळ्या असतील.

(ii) कर्जदाराने परतफेड न करणे हे देखील कर्जदाराकडून लोन परतफेड कराराच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न करण्याचा एक प्रकार आहे आणि अशा पालन न केल्याबद्दल दंड, लागू केल्यास, केवळ दंडात्मक फीच्या स्वरूपात आकारला जावा, दंड व्याजाच्या स्वरूपात नाही. हि दंडात्मक फी वाजवी असावी आणि कंपनीने ती कंपनीच्या

व्याजदर धोरणानुसार, कोणत्याही प्रकारचा भेदभाव न करता, केवळ थकबाकीच्या रकमेवरच लागू करावी. याव्यतिरिक्त, हे सुनिश्चित केले पाहिजे की दंडात्मक फीचे भांडवलीकरण होणार नाही, म्हणजेच अशा फीवर कोणतेही अतिरिक्त व्याज आकारले जाणार नाही.

- (iii) पूर्वी थकीत असलेल्या दंडाच्या रकमेवर कोणताही अतिरिक्त/नवीन दंड आकारला जाणार नाही.
- (b) कंपनी व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही आणि प्रॅक्टिसेस कोडचे शब्दशः आणि भावार्थानुसार पालन सुनिश्चित करेल.
- (c) कंपनी संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या व्याजदर पॉलिसीमध्ये दंडात्मक फी आकारणीच्या तत्वांचा समावेश असणे आवश्यक आहे.
- (d) दंडात्मक फीची रक्कम वाजवी आणि लोन कराराच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न करण्याच्या प्रमाणात असली पाहिजे, तसेच ती दिलेल्या कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव करणारी नसावी.
- (e) दंडात्मक फीची रक्कम आणि कारण कंपनीने ग्राहकांना लोन अग्रीमेंट आणि KFS मध्ये स्पष्टपणे उघड केले पाहिजे, तसेच कंपनीच्या वेबसाइटवर व्याज दर आणि सेवा फी अंतर्गत प्रदर्शित केले पाहिजे. मंजुरी पत्रात आणि लोन अग्रीमेंट कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केलेल्या दंडात्मक फीच्या वेळापत्रकाचा केवळ संदर्भ देणे पुरेसे नाही.
- (f) जेव्हा लोनच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल कर्जदारांना सूचना पाठवल्या जातात, तेव्हा संबंधित लागू दंडात्मक फीची माहिती देणे देखील आवश्यक आहे. याव्यतिरिक्त, दंड आकारल्याच्या कोणत्याही घटनेची, त्यामागील कारणासह, नोंद करणे देखील आवश्यक आहे.
- (g) विद्यमान लोनच्या बाबतीत, नवीन दंडात्मक फी प्रणालीतील बदलाची हमी पुढील पुनरावलोकन किंवा नूतनीकरणाच्या तारखेला दिली पाहिजे.
- (h) कंपनी, तिच्या विवेकबुद्धीनुसार, ज्या भागात आपत्ती जाहीर करण्यात आली आहे, तेथील ग्राहकांना एक (1) वर्षांपेक्षा जास्त नसलेल्या कालावधीसाठी विविध फी आणि आकारणी माफ करणे/कमी करणे यासारखे सवलतीचे उपाय देऊ शकते.

13. शारीरिक / दृष्टिबाधित व्यक्तींसाठी लोन सुविधा

शारीरिक/दृष्टिहीन अर्जदारांना त्यांच्या अपंगत्वाच्या आधारावर लोन मंजूर करताना भेदभाव करणार नाही. कंपनीने या व्यक्तींना सर्वतोपरी मदत केली पाहिजे जेणेकरून त्यांना लोन मिळू शकेल. कंपनीने आपल्या सर्व स्तरांवरील कर्मचाऱ्यांसाठी आयोजित केलेल्या सर्व प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये, कायद्याने आणि आंतरराष्ट्रीय करारांद्वारे हमी दिलेल्या दिव्यांग व्यक्तींच्या हक्कांचा समावेश असलेले एक योग्य मॉड्यूल समाविष्ट करणे आवश्यक आहे. याव्यतिरिक्त, कंपनीने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की दिव्यांग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निराकरण त्यांनी आधीच स्थापित केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेद्वारे केले जाईल.

14. कंपनीच्या थेट विक्री एजंट ("DSA") / थेट विपणन एजंट ("DMA") / रिकव्हरी एजंट यांच्या जबाबदाऱ्या

- 14.1. कंपनी आपल्या DSA/DMA असलेल्या आचरण प्रॅक्टिसेस कोडमध्ये त्यांच्या जबाबदाऱ्या निश्चित करते. याव्यतिरिक्त, कंपनीची रिकव्हरी आणि पुनर्प्राप्ती प्रक्रिया कंपनीच्या रिकव्हरी आणि पुनर्प्राप्ती पॉलिसीनुसार असेल. रिकव्हरी एजंटच्या जबाबदाऱ्या कंपनीच्या लोन रिकव्हरी एजंटसाठी असलेल्या आचरण प्रॅक्टिसेस कोडमध्ये नमूद केल्या आहेत.

- 14.2. कंपनीने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की DSA/DMA/रिकव्हरी एजंट यांना त्यांची कर्तव्ये काळजीपूर्वक आणि संवेदनशीलतेने पार पाडण्यासाठी योग्य प्रशिक्षण दिले जाईल, विशेषतः ग्राहकांशी संपर्क साधणे, संपर्काची वेळ, ग्राहकांच्या माहितीची गोपनीयता आणि विक्रीसाठी असलेल्या उत्पादनांच्या अटी व शर्ती योग्यरित्या समजावून सांगणे इत्यादी बाबींमध्ये.
- 14.3. कंपनीने DSA/DMA असलेल्या प्रॅक्टिस कोडचे पालन करण्याबाबत त्यांच्याकडून वचनबद्धता मिळवणे आवश्यक आहे. याव्यतिरिक्त, रिकव्हरी एजंटानी या संहितेअंतर्गत लागू असलेल्या सूचनांचे, तसेच लोन रिकव्हरी एजंटंसाठी असलेल्या प्रॅक्टिस कोडचे पालन करणे आवश्यक आहे. हे अत्यावश्यक आहे की रिकव्हरी एजंटानी कंपनीच्या प्रतिष्ठा आणि लौकिकाला हानी पोहोचवू शकणाऱ्या कृतींपासून दूर राहावे आणि ग्राहकांच्या बाबतीत कडक गोपनीयता पाळावी.
- 14.4. कंपनीने हे काटेकोरपणे सुनिश्चित केले पाहिजे की तिचे रिकव्हरी एजंट रिकव्हरी च्या प्रयत्नांदरम्यान कोणत्याही व्यक्तीविरुद्ध कोणत्याही प्रकारची शाब्दिक किंवा शारीरिक धमकी किंवा छळ करणार नाहीत, ज्यामध्ये कर्जदारांच्या कुटुंबातील सदस्यांना, लवादांना आणि मित्रांना सार्वजनिकरित्या अपमानित करण्याच्या किंवा त्यांच्या गोपनीयतेचा भंग करण्याच्या उद्देशाने केलेल्या कृती, मोबाईल फोन किंवा सोशल मीडियाद्वारे अयोग्य संदेश पाठवणे, धमकीचे आणि/किंवा निनावी कॉल करणे, थकीत कर्जाच्या रिकव्हरी साठी कर्जदाराला सतत कॉल करणे आणि/किंवा सकाळी 8 वाजण्यापूर्वी आणि संध्याकाळी 7 वाजल्यानंतर कॉल करणे, धमकीचे आणि/किंवा निनावी कॉल करणे, खोटी आणि दिशाभूल करणारी विधाने करणे इत्यादींचा समावेश आहे.
- 14.5. कंपनीने:
- (a) भारत सरकारच्या DoT कोणतेही वैध नोंदणी प्रमाणपत्र नसलेल्या DSA/DMA यांना टेलिमार्केटिंग म्हणून समाविष्ट न करणे; कंपनीने आपल्या सर्व प्रचारात्मक/टेलिमार्केटिंग उपक्रमांसाठी केवळ अशाच टेलिमार्केटर्सची नेमणूक करावी ज्यांची 'टेलिकॉम रेग्युलेटरी ऑथॉरिटी ऑफ इंडिया' (TRAI) द्वारे वेळोवेळी जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार नोंदणी झालेली आहे;
- (b) कंपनीने सहभागी करून घेतलेल्या DSA/DMA यांची यादी, तसेच टेलिमार्केटिंग कॉल करण्यासाठी ते वापरत असलेले नोंदणीकृत दूरध्वनी क्रमांक TRAI ला सादर करावेत; आणि
- (c) सध्या सहभागी असलेल्या सर्व एजंटानी DoT टेलिमार्केटर म्हणून नोंदणी केली आहे याची खात्री करणे.

15. संकलन आणि रिकव्हरी

कंपनीची लोन संकलन आणि रिकव्हरी प्रक्रिया ही बोर्ड मंजूर केलेल्या कंपनीच्या लोन संकलन आणि रिकव्हरी धोरणानुसार असेल.

16. आचारसंहिता

- 16.1. कंपनीने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की, विमा व्यवसाय मिळवण्यासाठी आचारसंहितेचे नियमन 'इन्शुरन्स रेग्युलेटरी अँड डेव्हलपमेंट ऑथॉरिटी ऑफ इंडिया' द्वारे जारी करण्यात आलेल्या नियमावलीनुसार नियंत्रित केले जाईल.
- 16.2. याव्यतिरिक्त, कंपनीने लोन रिकव्हरी एजंट आणि थेट विक्री एजंट यांच्यासाठी असलेल्या आचरण प्रॅक्टिस कोडच्या सुधारित आवृत्तीचे पालन केले जाईल याची खात्री करणे आवश्यक आहे.

17. पुनरावलोकन आणि सुधारणा

- 17.1. या प्रॅक्टिस कोडमध्ये केवळ बोर्ड मान्यतेनेच बदल किंवा सुधारणा केली जाऊ शकते. बोर्ड या प्रॅक्टिस कोडचा वार्षिक आढावा घेतला जाईल.

17.2. उपरोक्त बाबींना बाधा न आणता, जर कोणत्याही विद्यमान नियम, कायदा किंवा पॉलिसीमधील कोणतेही बदल (मग ते कोणत्याही विद्यमान कायद्याच्या निरसनानामुळे असो किंवा इतर कोणत्याही कारणामुळे) विचारात घेण्यासाठी (किंवा कोणत्याही विद्यमान नियम, कायदा किंवा पॉलिसीसंबंधी कोणतेही स्पष्टीकरण) प्रॅक्टिस कोडमध्ये दुरुस्ती करणे आवश्यक झाल्यास, कंपनीचे चीफ एक्झिक्युटिव्ह ऑफिसर अशा बदलांचे किंवा स्पष्टीकरणांचे पालन करण्यासाठी आवश्यक असलेल्या प्रॅक्टिस कोडमधील दुरुस्त्यांना मंजूरी देऊ शकतात. चीफ एक्झिक्युटिव्ह ऑफिसर मंजूर केलेले कोणतेही बदल, मंडळाच्या मान्यतेसाठी लगेचच होणाऱ्या पुढील बैठकीत सादर करणे आवश्यक आहे.

17.3. या प्रॅक्टिस कोडमध्ये कोणतीही तरतूद असली तरी, या प्रॅक्टिस कोडच्या तरतुदी आणि कोणतेही विद्यमान कायदे, नियम, विनियम, कायदे किंवा त्यातील सुधारणा, किंवा नवीन लागू कायद्याची अंमलबजावणी यांच्यात कोणताही विरोधाभास निर्माण झाल्यास, त्या कायद्याच्या, कायदांच्या, नियमांच्या, विनियमांच्या किंवा अधिनियमांच्या तरतुदी या प्रॅक्टिस कोडवर प्रभावी ठरतील.

18. प्रॅक्टिस कोडची अंमलबजावणी

खालील तक्त्यामध्ये या प्रॅक्टिस कोडच्या संदर्भात संचालक बोर्ड ऑडिट कमिटी, चीफ एक्झिक्युटिव्ह ऑफिसर आणि कंपनीच्या अंतर्गत लेखापरीक्षण विभागाच्या भूमिका आणि जबाबदाऱ्या तपशीलवार दिल्या आहेत. या भूमिका आणि जबाबदाऱ्या, कायदानुसार किंवा कंपनीच्या घटनापत्रकानुसार, संबंधित समिती, कर्मचारी किंवा विभागाच्या भूमिका आणि जबाबदाऱ्यांव्यतिरिक्त आहेत:

बोर्ड ऑफ ऑडिट कमिटी	<ul style="list-style-type: none"> लेखापरीक्षण विभागाने सादर केलेल्या अनुपालन अहवालाचे दर सहा महिन्यांनी पुनरावलोकन करा.
चीफ एक्झिक्युटिव्ह ऑफिसर	<ul style="list-style-type: none"> या प्रॅक्टिस कोडच्या कलम 12.2 नुसार या प्रॅक्टिस कोडमधील दुरुस्त्यांना बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्सच्या त्यानंतरच्या पुष्टीकरणाच्या अधीन राहून मान्यता देणे.
अंतर्गत लेखापरीक्षण विभाग	<ul style="list-style-type: none"> मे आणि ऑक्टोबर या महिन्यांत, प्रॅक्टिस कोडच्या अनुपालनाबाबत कंपनीच्या स्थितीचे दर सहा महिन्यांनी पुनरावलोकन करणे; आणि केलेल्या पुनरावलोकनावर आधारित अहवाल तयार करून तो बोर्ड ऑडिट कमिटी आणि बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्सला सादर करणे.