

चॉईस फिनसर्व्स प्रायव्हेट लिमिटेड

योग्य व्यवहार संहिता

धोरणाचा गोषवारा

धोरणाचे नाव	योग्य व्यवहार संहिता (फेअर प्रॅक्टिस कोड)
आवृत्ती	४.१
अंतिम मंजूरी/पुनरावलोकन तारीख	२० एप्रिल २०२६
पुनरावलोकन चक्र	वार्षिक किंवा नियामक मार्गदर्शक तत्त्वांमध्ये कोणताही बदल झाल्यास
धोरणाचे मालक	ऑपरेशन्स (कामकाज विभाग)
तयार करणारे	श्री. शंतनू जोशी (उपाध्यक्ष)
शिफारस करणारे	श्री. विजेंद्र सिंग शेखावत (मुख्य कार्यकारी अधिकारी)
मंजूरी देणारे	सीएफपीएलचे संचालक मंडळ

अनुक्रमणिका

अ. क्र.	तपशील
१	पार्श्वभूमी
२	संहितेचे उद्दिष्ट
३	कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया
४	कर्ज खात्यांवरील दंडात्मक शुल्क
५	कर्ज मूल्यमापन आणि अटी/शर्ती; आणि कर्ज व आगाऊ रकमेसाठी मुख्य तथ्ये दर्शवणारे पत्रक
६	कर्ज वितरण, तसेच अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह
७	जबाबदार कर्ज देण्याचे वर्तन - वैयक्तिक कर्जाची परतफेड/निकाली काढल्यानंतर जंगम/स्थायी मालमत्तेची कागदपत्रे सुपूर्द करणे
८	समान मासिक हप्त्यांवर आधारित वैयक्तिक कर्जावरील बदलत्या (फ्लोटिंग) व्याजदराचे पुनर्रचना
९	सर्वसाधारण
१०	आकारल्या जाणाऱ्या व्याजाचे नियमन
११	संचालक मंडळाची जबाबदारी
१२	वेबसाइटवर प्रसिद्ध करणे
१३	तक्रार निवारण
१४	बँकिंग लोकपाल योजना
१५	वित्तपुरवठा केलेल्या वाहनांचा ताबा घेणे
१६	पुनरावलोकन

1. पार्श्वभूमी

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने (आरबीआय) गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी (एनबीएफसीएस) 'योग्य व्यवहार संहिते'बाबत मार्गदर्शक तत्त्वे जारी केली आहेत, ज्याद्वारे वाजवी व्यवसाय आणि कॉर्पोरेट पद्धतींचे निकष निश्चित केले गेले आहेत.

चॉईस फिनसर्व्ह प्रायव्हेट लिमिटेडने (कंपनी) या योग्य व्यवहार संहितेचा ("संहिता") स्वीकार केला असून तिची अंमलबजावणी केली आहे. ही संहिता कंपनीद्वारे ऑफर केल्या जाणाऱ्या सर्व प्रकारच्या उत्पादनांना आणि सेवांना (सध्या उपलब्ध असलेल्या आणि भविष्यात सुरू केल्या जाणाऱ्या) लागू होते.

2. संहितेचे उद्दिष्ट

- अ. ग्राहकांशी व्यवहार करताना योग्य पद्धतींचा अवलंब सुनिश्चित करणे आणि किमान मानके/निकष निश्चित करून चांगल्या, न्याय्य आणि विश्वासाह पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;
- आ. अधिक पारदर्शकता सुनिश्चित करणे, ज्यामुळे ग्राहकांना उत्पादनाची अधिक चांगली माहिती मिळेल आणि त्यांना योग्य निर्णय घेणे शक्य होईल;
- इ. कोणताही आर्थिक व्यवहार निश्चित करण्यापूर्वी, कर्जदारांना त्यांच्या विचारार्थ प्रदान केलेल्या उत्पादनांच्या/सेवांच्या अटी व शर्तीची सविस्तर माहिती दिली जाईल याची खात्री करणे;
- ई. कर्जदारांना दिलेल्या सुविधेच्या अटी व शर्तीनुसार त्यांच्या खात्यांचे संनियंत्रण आणि व्यवस्थापन न्याय्य आणि पारदर्शक पद्धतीने करणे;
- उ. आवश्यकतेनुसार, थकबाकीची वसुली आणि कायदेशीर अंमलबजावणी ही कायद्याच्या योग्य प्रक्रियेचे पालन करूनच केली जाईल;
- ऊ. योग्य व्यवहारांशी संबंधित रिझर्व्ह बँकेने विहित केलेल्या लागू नियमांचे पालन सुनिश्चित करणे

3. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- अ. कंपनीच्या कर्ज अर्ज फॉर्माला कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी सर्व आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल, जेणेकरून कर्जदाराला इतर गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांनी (एनबीएफसीएस) दिलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करणे आणि विचारपूर्वक निर्णय घेणे शक्य होईल. कर्ज अर्जासोबत कोणती कागदपत्रे जोडणे आवश्यक आहे, याचा उल्लेखही अर्जामध्ये केला जाईल.
- ब) कंपनी आपल्या संस्थेच्या प्रक्रियेनुसार संभाव्य कर्जदाराला सर्व कर्ज अर्जांची पोहोच पावती देईल. कर्ज अर्जाचा निपटारा (मंजुरी किंवा नकार) किती कालावधीत केला जाईल, याचा उल्लेख या पोहोच पावतीमध्ये केला जाईल.

क) कर्जदाराशी केला जाणारा सर्व संवाद इंग्रजीमध्ये किंवा स्थानिक भाषेत / कर्जदाराला समजेल आणि त्याने निश्चित केलेल्या भाषेत असेल.

4. कर्ज खात्यांवरील दंडात्मक शुल्क

- अ) कर्ज करारातील महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्यास कर्जदाराला आकारला जाणारा दंड हा 'दंडात्मक शुल्क' म्हणून गणला जाईल. हा दंड 'दंडात्मक व्याज' म्हणून आकारला जाणार नाही, म्हणजेच तो कर्जावर आकारल्या जाणाऱ्या मूळ व्याजदरात जोडला जाणार नाही. दंडात्मक शुल्काचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही, म्हणजेच अशा दंडात्मक शुल्कावर पुढे कोणतेही व्याज आकारले जाणार नाही. मात्र, यामुळे कर्ज खात्यातील व्याजाच्या चक्रवाढ पद्धतीच्या नियमित प्रक्रियेवर कोणताही परिणाम होणार नाही.
- ब) कंपनी व्याजदरामध्ये कोणताही अतिरिक्त घटक जोडणार नाही आणि या मार्गदर्शक तत्त्वांचे काटेकोरपणे व प्रामाणिकपणे पालन केले जाईल याची खात्री करेल.
- क) कर्जावरील दंडात्मक शुल्क किंवा तत्सम शुल्कांबाबत कंपनी संचालक मंडळाने मंजूर केलेले धोरण तयार करेल.
- ड) दंडात्मक शुल्काची रक्कम वाजवी असेल आणि ती कर्ज करारातील महत्त्वाच्या अटी व शर्तीच्या उल्लंघनाच्या प्रमाणातच असेल, याची खात्री केली जाईल. तसेच, विशिष्ट कर्ज किंवा उत्पादनाच्या श्रेणीमध्ये कोणत्याही कर्जदाराबाबत भेदभाव केला जाणार नाही.
- इ) 'व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना' मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत आकारले जाणारे दंडात्मक शुल्क हे, कर्ज करारातील महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे समान उल्लंघन करणाऱ्या संस्थात्मक कर्जदारांना आकारल्या जाणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असणार नाही.
- फ) दंडात्मक शुल्काची रक्कम आणि त्यामागील कारण कंपनीद्वारे ग्राहकांना स्पष्टपणे कळवले जाईल, तसेच ते कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील प्रदर्शित केले जाईल.
- ज) कर्ज करारातील महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल जेव्हा जेव्हा कर्जदारांना स्मरणपत्रे पाठवली जातील, तेव्हा लागू होणारे दंडात्मक शुल्क त्यांना कळवले जाईल. याशिवाय, दंडात्मक शुल्क आकारल्याचे कोणतेही उदाहरण आणि त्याचे कारण देखील कर्जदाराला कळवले जाईल.
- ह) वरील परिच्छेद ४ हा १ जानेवारी २०२४ पासून लागू झाला आहे. कंपनी या नियमावलीत योग्य ते बदल करू शकते आणि लागू तारखेपासून घेतलेल्या/नूतनीकरण केलेल्या सर्व नवीन कर्जांच्या बाबतीत या सूचनांची अंमलबजावणी सुनिश्चित करू शकते. विद्यमान (जुन्या) कर्जांच्या बाबतीत, पुढील पुनरावलोकन किंवा नूतनीकरणाच्या तारखेला, किंवा या सूचना लागू झाल्यापासून सहा

महिन्यांच्या आत, यापैकी जे आधी असेल त्या दिवशी नवीन दंडात्मक शुल्क पद्धतीचा अवलंब केला जाईल याची खात्री केली जाईल.

५. कर्ज मूल्यमापन आणि अटी/शर्ती; आणि कर्ज व आगाऊ रकमेसाठी मुख्य तथ्ये दर्शवणारे पत्रक

- अ) कंपनी जोखीम-आधारित दृष्टिकोन आणि कंपनीच्या पत धोरणांचा विचार करून कर्ज अर्जाचे मूल्यमापन करेल.
- ब) कंपनी कर्जदाराला मंजूर झालेली कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर आणि व्याज आकारणीची पद्धत यासह सर्व अटी व शर्ती मंजुरी पत्र, स्वागत पत्र किंवा इतर साधनांद्वारे लेखी स्वरूपात कळवेल. हा संवाद इंग्रजीत किंवा स्थानिक भाषेत / कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असेल.
- क) कर्जदाराने मान्य केलेल्या आणि कळवलेल्या अटी व शर्तीची स्वीकृती कंपनी आपल्या अभिलेखात जतन करून ठेवेल.
- ड) विलंबित परतफेडीसाठी (उशिरा पैसे भरल्यास) आकारले जाणारे दंडात्मक शुल्क कंपनीद्वारे मंजुरी पत्र/स्वागत पत्र किंवा इतर दस्तऐवज आणि कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात नमूद केले जाईल.
- इ) कर्ज मंजूर किंवा वितरित करतेवेळी, कंपनी कर्ज कराराची एक प्रत आणि त्यात उल्लेख केलेल्या प्रत्येक जोडपत्राची एक प्रत कर्जदाराला प्रदान करेल.
- फ) कंपनी, भारतीय रिझर्व्ह बँकेने (आरबीआय) विहित केलेल्या नमुन्यानुसार, वेळोवेळी दुरुस्त केल्या जाणाऱ्या कर्ज आणि आगाऊ रकमेसाठीच्या 'मुख्य तथ्ये दर्शवणाऱ्या पत्रकाबाबतच्या' सूचनांचे काटेकोरपणे पालन करेल.

६. कर्ज वितरण, तसेच अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह:

- अ) कर्ज वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, पूर्व-परतफेड शुल्क इत्यादींसह अटी आणि शर्तीमधील कोणत्याही बदलाची सूचना कंपनी कर्जदाराला इंग्रजीमध्ये किंवा स्थानिक भाषेत / कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत देईल. व्याजदर आणि शुल्कातील बदल हे भविष्यलक्षी प्रभावाने- पुढील काळासाठी) लागू केले जातील आणि यासंबंधीची योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.
- ब) कर्ज वेळेपूर्वी परत मागवण्याचा किंवा करारांतर्गत पेमेंट किंवा कामगिरीचा वेग वाढवण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- क) सर्व थकबाकीची परतफेड झाल्यानंतर किंवा कर्जाची संपूर्ण रक्कम वसूल झाल्यानंतर, कंपनी कर्जदाराच्या विरुद्ध असलेल्या इतर कोणत्याही कायदेशीर दाव्याच्या किंवा धारणाधिकाराच्या (lien) अधीन राहून सर्व तारण मालमत्ता/जामीन मुक्त करेल. असा वजावटीचा (set off) अधिकार वापरायचा असल्यास, उर्वरित दाव्यांचा संपूर्ण तपशील आणि संबंधित दाव्याचा निकाल लागेपर्यंत/ते भरले जाईपर्यंत

तारण मालमत्ता ताब्यात ठेवण्याचा कंपनीला ज्या अटीनुसार अधिकार आहे, त्या अटींची माहिती कर्जदाराला दिली जाईल.

७. जबाबदार कर्ज देण्याचे वर्तन - वैयक्तिक कर्जाची परतफेड/निकाली काढल्यानंतर जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे सुपुर्द करणे)

७.१ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे सुपुर्द करणे

- I. कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/निकालाची प्रक्रिया पूर्ण झाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत, कंपनी सर्व मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे मुक्त करेल आणि कोणत्याही निबंधकाकडे नोंदवलेले सर्व बोजे हटवेल.
- II. कर्जदाराला त्यांच्या आवडीनुसार, ज्या बँकिंग आउटलेट/शाखेतून कर्ज खात्याचे व्यवहार चालत होते तेथून किंवा कंपनीच्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून (जिथे कागदपत्रे उपलब्ध असतील) मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे घेण्याचा पर्याय दिला जाईल.
- III. मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे परत करण्याची कालमर्यादा आणि ठिकाण याचा उल्लेख प्रभावी तारखेला किंवा त्यानंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजूरी पत्रांमध्ये केला जाईल.
- IV. एकमेव कर्जदार किंवा सह-कर्जदारांच्या मृत्यूसारख्या आकस्मिक प्रसंगाला सामोरे जाण्यासाठी, कंपनी कायदेशीर वारसांना मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे परत करण्याच्या कार्यपद्धतीचे पालन करेल. ही कार्यपद्धती ग्राहकांसाठीच्या इतर तत्सम धोरणांसह आणि नियमावलीसह कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील प्रदर्शित केली जाईल.

७.२ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे देण्यास विलंब झाल्यास नुकसानभरपाई

- I. कर्जाची पूर्ण परतफेड/निकालाची प्रक्रिया पूर्ण झाल्यानंतर, मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे परत करण्यास ३० दिवसांपेक्षा जास्त उशीर झाल्यास किंवा संबंधित निबंधकाकडे बोजा समाप्ती फॉर्म' भरण्यात अपयश आल्यास, कंपनी कर्जदाराला अशा विलंबाची कारणे कळवेल. आरबीआय (आरबीआय) च्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार, विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी रु. ५,००० दराने नुकसानभरपाई दिली जाईल.
- II. मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांचे अंशतः किंवा पूर्ण नुकसान झाल्यास/गहाळ झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला त्या जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या दुय्यम/प्रमाणित प्रती मिळवून देण्यात मदत करेल आणि वर नमूद केलेल्या नुकसानभरपाईव्यतिरिक्त याशी संबंधित सर्व खर्च स्वतः सोसेल. तथापि, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी कंपनीला ३० दिवसांचा अतिरिक्त वेळ दिला जाईल आणि त्यानंतरच्या (म्हणजेच एकूण ६० दिवसांच्या कालावधीनंतर) विलंबाच्या कालावधीसाठी दंडाची गणना केली जाईल.

'फेअर प्रॅक्टिस कोड'च्या उद्देशासाठी, 'वैयक्तिक कर्ज' या संज्ञेचा अर्थ तोच असेल जो दिनांक ०४ जानेवारी २०१८ रोजीच्या 'एक्सबीआरएल रिटर्न्स - बँकिंग सांख्यिकीचे एकसमानिकरण" या परिपत्रकाच्या जोडपत्रात परिभाषित केला आहे.

७.३ लागू असणे

परिच्छेद ७ मधील सूचना अशा सर्व प्रकरणांना लागू असतील जिथे मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे मुक्त करण्याची अंतिम तारीख १ डिसेंबर २०२३ रोजी किंवा त्यानंतर येत असेल.

८. समप्रत महिना हप्ता आधारित वैयक्तिक कर्जावरील बदलत्या व्याजदराचे पुनर्नियोजन

८.१ 'समप्रत महिना हप्ता' आधारित बदलत्या दराच्या वैयक्तिक कर्जाची मंजूरी देताना, कंपनी कर्जदाराच्या परतफेड क्षमतेचा विचार करेल; जेणेकरून कर्जाच्या कालावधीत बाह्य बेंचमार्क दरात वाढ झाल्यास, कर्जाची मुदत वाढवण्यासाठी आणि/किंवा ईएमआय वाढवण्यासाठी पुरेशी वाव/मार्जिन उपलब्ध असेल. अंमलबजावणी आणि पालनासाठी कंपनी योग्य नियमांचे पालन करेल:

- I. कर्ज मंजूरीच्या वेळी, कंपनी बेंचमार्क व्याजदरातील बदलांमुळे कर्जावर होणाऱ्या संभाव्य परिणामांबद्दल (ज्यामुळे ईएमआय आणि/किंवा कर्जाची मुदत बदलू शकते) कर्जदारांना स्पष्टपणे सांगेल. त्यानंतर, वरील कारणांमुळे ईएमआय किंवा कर्जाची मुदत किंवा दोन्हीमध्ये झालेली कोणतीही वाढ योग्य माध्यमांद्वारे कर्जदाराला त्वरित कळवली जाईल.
- II. व्याजदर पुनर्नियोजनाच्या वेळी, कंपनी कर्जदारांना त्यांच्या संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार 'स्थिर व्याजदराचा' पर्याय निवडण्याची संधी देईल. कर्जदारांना कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीत फक्त एकदाच हा बदल करण्याची परवानगी असेल.
- III. कर्जदारांना खालील पर्याय निवडण्याची मुभा देखील दिली जाईल:
 - (अ) ईएमआय वाढवणे, किंवा कर्जाची मुदत वाढवणे, किंवा या दोन्ही पर्यायांचे एकत्रिकरण करणे; आणि
 - (ब) कर्जाच्या कालावधीत कोणत्याही टप्प्यावर, अंशतः किंवा पूर्ण मुदतपूर्व परतफेड करणे. मुदतपूर्व कर्ज बंद करण्याचे शुल्क किंवा मुदतपूर्व परतफेड दंड आकारणे हे नियामक संस्थांच्या सद्य मार्गदर्शक तत्वांच्या अधीन असेल.
- IV. कर्ज बदलत्या दरावरून स्थिर दरावर नेण्यासाठीचे सर्व लागू शुल्क आणि वरील पर्यायांचा वापर करताना येणारे इतर कोणतेही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च, कर्ज मंजूरी पत्रात पारदर्शकपणे जाहीर केले जातील. तसेच कंपनीकडून वेळोवेळी अशा शुल्कात/खर्चात होणाऱ्या सुधारणेच्या वेळीही ते स्पष्ट केले जातील.
- V. बदलत्या व्याजदराच्या कर्जाच्या बाबतीत कर्जाची मुदत वाढवल्यामुळे 'नकारात्मक कर्जमुक्ती' म्हणजेच भरलेल्या हप्त्यापेक्षा व्याज जास्त होऊन मुदल वाढणे) होणार नाही, याची खात्री कंपनी करेल.

VI. कंपनी प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी योग्य माध्यमांद्वारे कर्जदारांना एक विवरणपत्र देईल किंवा उपलब्ध करून देईल, ज्यामध्ये किमान खालील गोष्टींचा स्पष्ट उल्लेख असेल: आजतागायत वसूल केलेले मुद्दल आणि व्याज, ईएमआयची रक्कम, उर्वरित ईएमआयची संख्या आणि कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठीचा वार्षिक व्याजदर/वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर).

८.२ समप्रत महिना हप्ता कर्जाव्यतिरिक्त, या सूचना आवश्यक त्या बदलांसह, वेगवेगळ्या कालमर्यादेच्या सर्व समप्रत हप्ता-आधारित कर्जांना देखील लागू होतील.

८.३ परिच्छेद ८ मधील सूचना ३१ डिसेंबर २०२३ पर्यंत सध्याच्या तसेच नवीन कर्जांना योग्य रितीने लागू केल्या जातील. सर्व विद्यमान कर्जदारांना त्यांच्यासाठी उपलब्ध असलेल्या पर्यायांची माहिती देणारा संदेश योग्य माध्यमांद्वारे पाठवला जाईल.

'फेअर प्रॅक्टिस कोड'च्या उद्देशासाठी, 'वैयक्तिक कर्ज' या संज्ञेचा अर्थ तोच असेल जो दिनांक ०४ जानेवारी २०१८ रोजीच्या 'एक्सबीआरएल रिटर्न्स - बँकिंग सांख्यिकीचे एकसमानिकरण' (बँकिंग आकडेवारीचे सुसूत्रीकरण) या परिपत्रकाच्या जोडपत्रात परिभाषित केला आहे.

९. सामान्य:

- अ) कर्ज करारातील अटी व शर्तीमध्ये नमूद केलेल्या उद्दिष्टांव्यतिरिक्त, कंपनी कर्जदाराच्या अंतर्गत बाबींमध्ये कोणताही हस्तक्षेप करणार नाही (कर्जदाराने आधी जाहीर न केलेली एखादी नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास आली असल्यास अपवाद वगळता).
- ब) कर्जदाराकडून कर्ज खाते इतरत्र हस्तांतरित करण्याचा अर्ज प्राप्त झाल्यास, कंपनीची संमती किंवा हरकत (असल्यास), अर्ज मिळाल्यापासून २१ दिवसांच्या आत कळवली जाईल. असे हस्तांतरण कायद्याला सुसंगत अशा पारदर्शक कंत्राटी अटीनुसारच केले जाईल.
- क) कर्जाच्या वसुलीसाठी कंपनी कोणत्याही प्रकारच्या अवाजवी त्रासाचा अवलंब करणार नाही, जसे की अवेळी कर्जदारांना सतत त्रास देणे, वसुलीसाठी बळाचा वापर करणे इत्यादी. कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांकडून उद्दाम किंवा उद्धट वर्तन होऊ नये यासाठी, ग्राहकांशी योग्य आणि सन्मानपूर्वक रितीने कसे वागावे, याचे योग्य प्रशिक्षण कर्मचाऱ्यांना दिले जाईल याची कंपनी खात्री करेल.
- ड) वैयक्तिक कर्जदारांना (सह-जबाबदार/सह-कर्जदार असलेल्या किंवा नसलेल्या) व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या बदलत्या दराच्या मुदत कर्जावर कंपनी मुदतपूर्व कर्ज बंद करण्याचे शुल्क किंवा मुदतपूर्व परतफेड दंड आकारणार नाही.
- इ) शारीरिक किंवा दृष्टीचे आव्हान असलेल्या (दिव्यांग) व्यक्तींना कर्ज सुविधा पुरवताना कंपनी कोणताही भेदभाव करणार नाही. अशा अर्जदारांना व्यावसायिक सुविधा मिळवण्यात कंपनी मदत करेल. कंपनीच्या

सर्व स्तरांतील कर्मचाऱ्यांच्या प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये कायद्यानुसार आणि कार्यपद्धतीनुसार दिव्यांग व्यक्तींच्या हक्कांचा समावेश असलेले एक सत्र असणे अनिवार्य असेल. कंपनी दिव्यांगांच्या तक्रारींचे निवारण त्यांच्या विद्यमान 'तक्रार निवारण यंत्रणे'द्वारे करेल.

१०. आकारल्या जाणाऱ्या व्याजाचे नियमन:

- अ) संचालक मंडळाने कर्ज आणि आगाऊ रकमांवर आकारल्या जाणाऱ्या व्याजदराची तसेच प्रक्रिया व इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी एक 'व्याजदर मॉडेल' स्वीकृत केले आहे; ज्यामध्ये निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी संबंधित घटकांचा विचार केला जातो. वेगवेगळ्या श्रेणीतील कर्जदारांना वेगवेगळ्या दराने व्याज आकारण्यामागील दृष्टिकोन, जोखमीचे वर्गीकरण आणि त्याचे तार्किक समर्थन कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्ज पानाद्वारे जाहीर केले जाईल आणि कर्ज मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जाईल.
- ब) व्याजदर आणि जोखमीच्या वर्गीकरणाचा दृष्टिकोन कंपनीच्या वेबसाइटवरही उपलब्ध करून दिला जाईल. वेबसाइटवर किंवा इतर ठिकाणी प्रकाशित केलेली माहिती व्याजदरात बदल होईल तेव्हा त्वरित अद्ययावत केली जाईल.
- क) व्याजदर हा वार्षिक दर म्हणून दर्शवला जाईल, जेणेकरून कर्जदाराला त्याच्या खात्यावर नेमका किती दराने व्याज आकारले जाणार आहे याची पूर्ण कल्पना येईल.
- ड) कंपनीचे संचालक मंडळ व्याजदर तसेच प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धती आखून देईल.

११. संचालक मंडळाची जबाबदारी:

कंपनीच्या संचालक मंडळाने संस्थेमध्ये एका स्वतंत्र 'तक्रार निवारण धोरणा'द्वारे योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्वीकृत केली आहे. ही यंत्रणा हे सुनिश्चित करेल की, कर्ज देणाऱ्या संस्थेच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमधून उद्भवणारे सर्व विवाद, क्रेडिट माहिती अद्ययावत करण्याशी/बदलण्याशी संबंधित तक्रारी आणि बाह्यस्रोत सेवांशी संबंधित तक्रारींची सुनावणी व विल्हेवाट किमान पुढील उच्च पातळीवरील अधिकाऱ्यांद्वारे केली जाईल. संचालक मंडळाला 'फेअर प्रॅक्टिस कोड'च्या पालनाचा आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा एकत्रित नियतकालिक आढावा सादर केला जाईल.

१२. वेबसाइटवर प्रसिद्ध करणे:

विविध हितधारकांच्या माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर 'फेअर प्रॅक्टिस कोड' प्रादेशिक/स्थानिक भाषांमध्ये प्रसिद्ध केला जाईल.

१३. तक्रार निवारण:

ग्राहकांच्या सोयीसाठी, कंपनीच्या ज्या सर्व शाखांमध्ये/ठिकाणांवर व्यवसाय किंवा व्यवहार चालतात, तेथे खालील माहिती ठळकपणे प्रदर्शित केली जाईल:

- I. कंपनीविरुद्धच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी ज्यांच्याशी संपर्क साधता येऊ शकतो, अशा 'तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे' नाव आणि संपर्क तपशील (दूरध्वनी/मोबाईल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ता).
- II. जर तक्रारीचे निवारण एक महिन्याच्या कालावधीत झाले नाही किंवा कंपनीने दिलेल्या उत्तराने तुमचे समाधान झाले नाही, तर ग्राहक खालील पत्त्यावर लिहू शकतात:

केंद्रीय पावती आणि प्रक्रिया केंद्र,

भारतीय रिझर्व्ह बँक,

४ था मजला, सेंट्रल व्हिस्टा,

सेक्टर १७, चंदीगड १६००१७

ईमेल आयडी: crpc@rbi.org.in

टोल-फ्री क्रमांक: #१४४४८ (सकाळी ९:३० ते संध्याकाळी ५:१५)

ऑनलाइन लिंक: ग्राहक या लिंकवर जाऊनही आपली तक्रार नोंदवू शकतात:

<https://cms.rbi.org.in>

१४. लोकपाल योजना

कंपनी 'रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२६' मध्ये नमूद केलेल्या नियमांच्या अधीन आहे आणि सदर योजनेअंतर्गत दिलेल्या सर्व निर्देशांचे पालन करेल.

कंपनी नोडल अधिकाऱ्यांची नियुक्ती करेल, जे कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी आणि कंपनीविरुद्ध दाखल झालेल्या तक्रारींच्या संदर्भात लोकपाल यांना माहिती पुरवण्यासाठी जबाबदार असतील. मुख्य नोडल अधिकाऱ्याच्या नियुक्तीत किंवा संपर्क तपशीलात कोणताही बदल झाल्यास, त्या बदल्यापूर्वी किंवा आणीबाणीच्या प्रसंगी बदल झाल्यानंतर त्वरित, भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या केंद्रीय कार्यालयातील 'ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभागाला' कळवले जाईल.

मुख्य नोडल अधिकारी (पीएनओ) हे इतर गोष्टींबरोबरच, या योजनेअंतर्गत लोकपाल आणि अपीलीय प्राधिकरणासमोर कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी जबाबदार असतील. मुख्य नोडल अधिकारी हे आरबीआय च्या केंद्रीय कार्यालयातील ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभाग यांच्याशी समन्वय आणि संपर्क ठेवण्यासाठी जबाबदार असतील.

ग्राहकांच्या सोयीसाठी, ज्या शाखांमध्ये/ठिकाणांवर व्यावसायिक व्यवहार चालतात, तेथे मुख्य नोडल अधिकाऱ्याचे नाव व संपर्क तपशील (दूरध्वनी/मोबाईल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ते) आणि ग्राहक ज्यांच्याकडे दाद मागू शकतात अशा लोकपालांचा संपर्क तपशील प्रदर्शित केला जाईल.

या योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये (इंग्रजी, हिंदी आणि प्रादेशिक/स्थानिक भाषेत) कंपनीच्या सर्व कार्यालयांमध्ये आणि शाखांमध्ये अशा प्रकारे ठळकपणे प्रदर्शित केली जातील, जेणेकरून कार्यालयाला किंवा शाखेला भेट देणाऱ्या कोणत्याही व्यक्तीला ही माहिती सहज मिळू शकेल.

१५. वित्तपुरवठा केलेल्या वाहनांचा ताबा घेणे:

कंपनी कर्जदारासोबतच्या कर्ज करारामध्ये वाहनाचा पुन्हा ताबा घेण्याबाबतची एक अंतर्भूत अट समाविष्ट करेल, जी कायदेशीररित्या लागू करण्यायोग्य असेल.

पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, कर्ज करारातील अटी व शर्तींमध्ये खालील बाबींविषयीच्या तरतुदींचाही समावेश असेल:

- अ) वाहनाचा ताबा घेण्यापूर्वी द्यावयाचा नोटीस कालावधी;
- ब) ज्या परिस्थितीमध्ये हा नोटीस कालावधी शिथिल केला जाऊ शकतो त्या परिस्थिती;
- क) तारण मालमत्तेचा/वाहनाचा ताबा घेण्याची कार्यपद्धती;
- ड) मालमत्तेची विक्री/लिलाव करण्यापूर्वी कर्जदाराला कर्जाची परतफेड करण्यासाठी दिली जाणारी अंतिम संधी;
- इ) कर्जदाराला वाहनाचा ताबा परत देण्याची कार्यपद्धती;
- फ) मालमत्तेच्या विक्रीची / लिलावाची कार्यपद्धती.

अशा अटी व शर्तीची एक प्रत कर्जदारांना उपलब्ध करून दिली जाईल.

१६. पुनरावलोकन:

कंपनी स्वतःचा अनुभव आणि या संदर्भात आरबीआय द्वारे वेळोवेळी जारी केल्या जाणाऱ्या नवीन मार्गदर्शक तत्वांच्या आधारे, आवश्यकतेनुसार या 'फेअर प्रॅक्टिस कोड'चे वेळोवेळी पुनरावलोकन करेल आणि त्यात सुधारणा करेल.

जर कधीही या कोडमधील अर्थ/माहिती आणि संबंधित प्राधिकरणांद्वारे जारी केलेले कोणतेही नियम, कायदे, मार्गदर्शक तत्त्वे, अधिसूचना, स्पष्टीकरणे, परिपत्रके, मास्टर परिपत्रके/निर्देश ("नियामक तरतुदी") यांच्यात अर्थ लावण्याबाबत विसंगती किंवा वाद निर्माण झाल्यास, 'नियामक तरतुदी'मधील अर्थच अंतिम आणि मान्य मानला जाईल. नियामक तरतुदींमध्ये कोणतीही दुरुस्ती आणि/किंवा स्पष्टीकरणे आल्यास, हा कोड नियामक तरतुदींनुसार निर्दिष्ट केलेल्या प्रभावी तारखेपासून त्यानुसार सुधारित केला गेला आहे असे मानले जाईल.