

बजाज ऑटो क्रेडिट लिमिटेड
पूर्वीचे बजाज ऑटो कंझुमर फायनान्स लिमिटेड

उचित आचरण संहिता

1. परिचय

बजाज ऑटो क्रेडिट लिमिटेड (पूर्वीचे बजाज ऑटो कंझुमर फायनान्स लिमिटेड) ("द कंपनी") जी भारतीय रिझर्व्ह बँक ("RBI") कडे नॉन-बँकिंग फायनान्स डिपॉझिट न घेणारी कंपनी म्हणून नोंदणीकृत आहे, तिच्या आणि तिच्या सहाय्यक कंपन्या आणि सहयोगींच्या विविध ग्राहकांना विशेषतः वाहन कर्जाचा समावेश असलेल्या कर्जाचा व्यवसाय करण्याचा प्रस्ताव देत आहे. अशा पत सुविधा ग्राहकांना दिल्या जाऊ शकतात, ज्यामध्ये व्यक्ती, भागीदारी संस्था, कंपन्या आणि इतर कायदेशीर संस्थांचा समावेश असू शकतो.

कंपनीने आरबीआयच्या निर्देशानुसार उचित आचरण संहिता म्हणजे फेअर प्रॅक्टिसेस कोड (एफपीसी किंवा कोड) लागू केली आहे आणि त्यास संचालक मंडळाने 15 डिसेंबर 2021 च्या बैठकीत रितसर मान्यता दिली आहे. उचित आचरण संहिता ग्राहकांशी व्यवहार करतानाच्या पद्धती/मानके यांचे तत्वे ठरवते.

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्सियल कंपनी-प्रमाण आधारित नियमन) निर्देश, 2023 म्हणून आरबीआयने जारी केलेल्या 19 ऑक्टोबर 2023 रोजीच्या मास्टर निर्देशानुसार, ग्राहक इंटरफेस असलेल्या एनबीएफसी साठी संहितेत काही बदल आवश्यक झाले आहेत आणि त्यानुसार, या सुधारित संहितेला संचालक मंडळाने 22 डिसेंबर 2023 रोजी झालेल्या बैठकीत खालीलप्रमाणे मान्यता दिली आहे:

2. प्रमुख वचनबद्धता

ग्राहकांसाठी कंपनीच्या प्रमुख वचनबद्धता खालीलप्रमाणे आहेत:

i. ग्राहकांशी त्यांच्या सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष आणि वाजवीपणे असे वागा:

- i. कंपनी ऑफर करत असलेल्या उत्पादनांसाठी आणि सेवांसाठी संहितेत निर्दिष्ट केलेल्या वचनबद्धता आणि मानकांची पूर्तता याचे कार्यपद्धतींमध्ये आणि व्यवहारात त्यांच्या कर्मचाऱ्यांनी पालन करणे
- ii. कंपनीची उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करतात याची खात्री करणे
- iii. ग्राहकांशी कंपनीचे व्यवहार अखंडता आणि पारदर्शकता या नैतिक तत्वांवर अवलंबून असतील

ii. कंपनीची उत्पादने कशी कार्य करतात हे समजून घेण्यात ग्राहकांना मदत याप्रमाणे करा:

- त्यांचे आर्थिक परिणाम स्पष्ट करणे

iii चुकीच्या गोष्टींच्या बाबत त्वरित आणि सहानुभूतीपूर्वक व्यवहार याप्रमाणे करा:

- iv. चुका सुधारणे
 - v. ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळणे
 - vi. ग्राहक अजूनही समाधानी नसतील तर त्यांची तक्रार कशी पुढे न्यावी हे सांगणे
- iv संहितेचा प्रचार करा, ती कंपनीच्या वेबसाइटवर टाका आणि ग्राहकांनी विनंती केल्यावर त्याच्या प्रती उपलब्ध करा.

3. माहिती

- a) ग्राहकांना त्यांच्या गरजा पूर्ण करणारी उत्पादने आणि सेवा निवडण्यात मदत करणे आणि त्यांना स्वारस्य असलेल्या सेवा आणि उत्पादनांची मुख्य वैशिष्ट्ये स्पष्ट करणारी स्पष्ट माहिती देणे.
- b) ग्राहकांची खरी ओळख आणि पत्ता प्रस्थापित करण्यासाठी आणि कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी कंपनीला त्यांच्याकडून आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांची आणि इतर दस्तऐवजांची ग्राहकांना माहिती द्या.

4. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- a) कर्जदाराशी होणारे सर्व संप्रेषण स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत असावे.
- b) कंपनीच्या कर्ज अर्जांमध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या आवश्यक माहितीचा समावेश असेल, जेणेकरून इतर एनबीएफसी द्वारे ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला सूचित निर्णय घेता येईल. कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये अर्जासोबत देण्यास आवश्यक असलेली कागदपत्रे सूचित केली जातील.
- c) कंपनीकडे कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्याची पावती देण्याची प्रणाली असेल. कर्ज अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढले जातील ते पोचपावतीमध्ये सूचित केले जाईल.

5. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

कंपनी स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम वार्षिक व्याज दर आणि अर्ज करण्याची पद्धत यासह अटी व शर्तीसह लिखित स्वरूपात कर्जदाराला कळवेल. आणि कर्जदाराकडून या अटी व शर्तीची स्वीकृती यांची नोंद ठेवेल. कंपनी कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात, ग्राहकाकडून उशिरा परतफेड आणि/किंवा इतर कोणत्याही डिफॉल्टसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज नमूद करेल.

कर्जाच्या मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कर्जदारांना कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकाची प्रत कर्जदाराला समजेल अशा प्रकारे शक्यतो स्थानिक भाषेत कर्ज कराराची एक प्रत कंपनी देईल.

6. कर्ज खात्यावरील दंडात्मक शुल्क

- a) कर्जाच्या कराराच्या भौतिक अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल, दंड आकारल्यास त्याला 'दंडात्मक शुल्क' मानले जाईल आणि ते व्याज, अग्रिम वर आकारले जाते त्या 'दंड व्याज' म्हणजे जे दरात जोडले जाईल अशा स्वरूपात आकारले जाणार नाही. दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही मुद्दलीकरण होणार नाही, म्हणजे अशा शुल्कांवर पुढील व्याजाची गणना केली जाणार नाही. तथापि, कर्ज खात्यातील व्याज चक्रवाढ करण्याच्या सामान्य प्रक्रियेवर याचा परिणाम होणार नाही.
- b) एनबीएफसी व्याजदरामध्ये कोणताही अतिरिक्त घटक लागू करणार नाहीत आणि या मार्गदर्शक तत्वांचे अक्षरशः आणि मनापासून पालन करणे सुनिश्चित करतील.
- c) एनबीएफसी दंडात्मक शुल्क किंवा कर्जावरील तत्सम शुल्क, मग ते कोणत्याही नावाने असेल, त्याबद्दल मंडळाने मंजूर केलेले धोरण तयार करतील
- d) दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी आणि विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता कर्ज कराराच्या भौतिक अटी व शर्तीचे पालन न करण्याशी सुसंगत असेल.
- e) 'व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी' वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क, महत्वाच्या अटी आणि शर्तीचे समान पालन न केल्याबद्दल तत्सम गैर-वैयक्तिक कर्जदारांच्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असू शकणार नाही.
- f) एनबीएफसी द्वारे दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण स्पष्टपणे एनबीएफसी च्या वेबसाइटवर व्याजदर आणि शुल्क यांखाली प्रदर्शित केले जाईल या व्यतिरिक्त ग्राहकांना कर्ज करारामध्ये आणि सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती/की फॅक्ट स्टेटमेंट (केएफएस) मध्ये दर्शवले जाईल.
- g) जेव्हा जेव्हा कर्जदारांना भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठविली जातात तेव्हा दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. पुढे, दंडात्मक शुल्क आकारण्याचे कोणतेही प्रसंग आणि त्याचे कारण देखील कळवले जाईल.
- h) येथे नमूद केलेल्या सूचना 1 जानेवारी 2024 पासून लागू होतील. कंपनी धोरण संरचनेमध्ये योग्य सुधारणा करू शकते आणि प्रभावी तारखेपासून घेतलेल्या/नूतनीकरण केलेल्या सर्व नवीन कर्जांच्या संदर्भात सूचनांची अंमलबजावणी सुनिश्चित करू शकते. विद्यमान कर्जाच्या बाबतीत, पुढील पुनरावलोकन किंवा नूतनीकरणाच्या तारखेला किंवा या निर्देशांच्या प्रभावी तारखेपासून सहा महिन्यांनी, यापैकी जे आधी असेल तेव्हा नवीन दंडात्मक शुल्क प्रणालीवर बदल सुनिश्चित केले जाईल.

7. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- a) कंपनी कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत नोटीस देईल

ज्यामध्ये कर्जदाराला वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमध्ये केलेला कोणताही बदल कळवला जाईल. व्याज दर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्यतेने लागू होतील, कंपनी याची देखील खात्री करेल. या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.

b) परत मागणी किंवा कराराच्या अंतर्गत कार्यप्रदर्शन / परतफेड वेगवान करण्याचा निर्णय कर्ज करारानुसार असेल.

8. जबाबदार कर्ज देण्याचे आचरण - वैयक्तिक कर्जाची परतफेड / सेटलमेंटवर जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे

संपूर्ण परतफेड मिळाल्यावर आणि कर्ज खाते बंद केल्यामुळे जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करताना ग्राहकांच्या तक्रारी आणि वाद निर्माण होतात. कर्जदारांना भेडसावणाऱ्या समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी आणि एनबीएफसी मध्ये जबाबदारीने कर्ज देण्याच्या वर्तनाला प्रोत्साहन देण्यासाठी, खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले जाईल:

a) जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे

(i) एनबीएफसी सर्व मूळ जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करतील आणि कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत कोणताही नोंदणीकृत भार काढून टाकतील.

(ii) कर्जदाराला मूळ जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे एकतर बँकिंग आउटलेट/शाखेतून जिथे कर्ज खात्याची सेवा दिली गेली होती तिथून, किंवा कंपनीच्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून जिथे कागदपत्रे उपलब्ध आहेत, तिच्या/त्याच्या प्राधान्यानुसार ताब्यात घेण्याचा पर्याय दिला जाईल.

(iii) मूळ जंगम/अचल मालमत्तेच्या दस्तऐवजांच्या परतीची वेळ आणि ठिकाण प्रभावी तारखेला किंवा नंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजूरी पत्रांमध्ये नमूद केली जाईल.

iv) एकमेव कर्जदाराला किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या मृत्यूच्या आकस्मिक घटनेच्या प्रसंगात, कायदेशीर वारसांना मूळ जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे परत करण्यासाठी कंपनीकडे एक व्यवस्थित प्रक्रिया असेल. अशी प्रक्रिया कंपनीच्या वेबसाइटवर ग्राहकांच्या माहितीसाठी इतर समान धोरणे आणि प्रक्रियांसह प्रदर्शित केली जाईल.

b) जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्यात विलंब झाल्याबद्दल भरपाई

(i) मूळ जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्यात उशीर झाल्यास किंवा कर्जाची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांनंतर संबंधित रजिस्ट्रीमध्ये शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, कंपनी कर्जदारास अशा

विलंबाची कारणे सांगेल. जर विलंबाला कंपनी कारणीभूत असेल तर, विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी ती कर्जदाराला ₹5,000 च्या दराने भरपाई देईल.

ii) मूळ जंगम/अचल मालमत्तेच्या दस्तऐवजांचे एकतर अंशतः किंवा पूर्ण, नुकसान/गहाळ झाल्यास, वरील खंड (ii) मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे भरपाई देण्याव्यतिरिक्त. कंपनी जंगम/अचल मालमत्तेच्या दस्तऐवजांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यासाठी कर्जदारास मदत करेल आणि संबंधित खर्च उचलेल, तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी कंपनीला 30 दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि त्यानंतर विलंब कालावधी दंडाची गणना केली जाईल (म्हणजे एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर).

(iii) या निर्देशानुसार प्रदान केलेली भरपाई कर्जदाराच्या कोणत्याही लागू कायदानुसार इतर कोणतीही भरपाई मिळविण्याच्या अधिकारांवर पूर्वग्रह न ठेवता असेल.

c) लागू असेल

01 डिसेंबर 2023 रोजी किंवा त्यानंतर मूळ जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्याची मुदत असलेल्या अशा सर्व प्रकरणांना येथे दिलेल्या सूचना लागू होतील.

9. समान मासिक हप्ते (ईएमआय) आधारित वैयक्तिक कर्जावरील फ्लोटिंग व्याज दर रीसेट करणे

1. ईएमआय आधारित फ्लोटिंग दर वैयक्तिक कर्ज मंजूर करताना, कर्जाच्या कालावधी दरम्यान बाह्य बेंचमार्क दरात संभाव्य वाढ होण्याच्या प्रसंगात मुदत वाढवण्यासाठी आणि/किंवा ईएमआयमध्ये वाढ करण्यासाठी पुरेशी हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध आहे हे सुनिश्चित करण्यासाठी. एनबीएफसींनी कर्जदारांची परतफेड क्षमता विचारात घेणे आवश्यक आहे. तथापि, ईएमआय आधारित फ्लोटिंग दर वैयक्तिक कर्जाच्या संदर्भात, वाढत्या व्याजदराच्या पार्श्वभूमीवर, कर्जदारांशी योग्य संवादाशिवाय आणि/किंवा त्यांच्या संमतीशिवाय कर्जाची मुदत वाढवणे आणि/किंवा ईएमआय रकमेत वाढ यासंबंधी ग्राहकांच्या अनेक तक्रारी मिलाल्या आहेत. या समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी, कंपनी अंमलबजावणी आणि अनुपालनासाठी खालील आवश्यकता पूर्ण करणारी एक योग्य धोरण संरचना तयार करेल:

i) मंजुरीच्या वेळी, कंपनी कर्जदारांना कर्जावरील बेंचमार्क व्याजदरातील बदलामुळे ईएमआय आणि/किंवा मुदतीत किंवा दोन्हीमध्ये बदल होण्याच्या संभाव्य परिणामाबद्दल स्पष्टपणे कळवेल. त्यानंतर, वरील कारणांमुळे ईएमआय/ मुदतीत किंवा दोन्हीमध्ये कोणतीही वाढ झाल्यास योग्य चॅनेलद्वारे कर्जदाराला त्वरित कळवले जाईल.

(ii) व्याजदर रीसेट करताना, कंपनी त्यांच्या मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार निश्चित दराकडे बदल करण्याचा पर्याय कर्जदारांना प्रदान करेल. धोरण, इतर गोष्टींबरोबरच, कर्जदाराला कर्जाच्या कालावधी दरम्यान किती वेळा बदल करण्याची परवानगी दिली जाईल हे देखील निर्दिष्ट करू शकते.

(iii) कर्जदारांना (a) ईएमआय मध्ये वाढ करणे किंवा मुदत वाढवणे किंवा दोन्ही पर्यायांच्या संयोजनासाठी निवड करण्याचा पर्याय आणि, (b) कर्जाच्या कालावधी दरम्यान कोणत्याही टप्प्यावर, एकतर अंशतः किंवा पूर्ण स्वरूपात, पूर्व परतफेड करण्याचा पर्याय देखील दिला जाईल. पूर्व फेड शुल्क / पूर्व परतफेड दंड आकारणे हे सध्याच्या निर्देशांच्या अधीन असेल.

कर्जे फ्लोटिंगवरून निश्चित दरावर बदलण्यासाठी लागू होणारे सर्व शुल्क आणि वरील पर्यायांच्या वापराशी संबंधित इतर कोणतेही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च मंजूरी पत्रात आणि अशा शुल्क/खर्चाच्या पुनरावृत्तीच्या वेळी कंपनी कडून वेळोवेळी पारदर्शकपणे उघड केले जातील.

v) कंपनी हे सुनिश्चित करेल की फ्लोटिंग दर कर्जाच्या बाबतीत मुदत वाढल्यास नकारात्मक परिशोधन होणार नाही.

(vi) कंपनी प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी कर्जदारांना योग्य चॅनेलद्वारे, एक विवरण सामायिक करेल/ उपलब्ध करून देईल, ज्यामध्ये किमान, मुद्दल आणि आजपर्यंत वसूल केलेले व्याज, ईएमआय रक्कम, शिल्लक ईएमआय ची संख्या आणि कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी वार्षिक व्याज दर/वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) दिलेला असेल. विवरणे सोपी आणि कर्जदाराला सहज समजणारी असतील याची कंपनी खात्री करेल.

2. समान मासिक हप्त्याच्या कर्जाव्यतिरिक्त, या सूचना वेगवेगळ्या कालावधीच्या सर्व समान हप्त्यांवर आधारित कर्जांना देखील लागू होतील.

3. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की येथे समाविष्ट असलेल्या सूचना विद्यमान तसेच नवीन कर्जांना 31 डिसेंबर 2023 पर्यंत योग्यरित्या लागू केल्या जातील. सर्व विद्यमान कर्जदारांना, त्यांच्यासाठी उपलब्ध पर्यायांची माहिती देऊन, योग्य चॅनेलद्वारे संप्रेषण पाठविले जाईल.

10. सामान्य

a) कंपनी कर्जाच्या कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून दूर राहील (जोपर्यंत नवीन माहिती, कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नाही अशी, कंपनीच्या निदर्शनास येणार नाही).

b) कर्जदाराच्या खात्याच्या हस्तांतरणासाठी कर्जदाराकडून विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा अन्यथा, अर्थात, कंपनीचा आक्षेप, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत कराराच्या पारदर्शक अटीनुसार असेल.

c) कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी अनावश्यक छळ करणार नाही उदा. विचित्र वेळेस कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी बाहुबलाचा वापर इ. कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांकडून असभ्य वर्तन टाळण्यासाठी, कंपनी हे सुनिश्चित करेल की कर्मचारी ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत.

ग्राहकांच्या संरक्षणाचा उपाय म्हणून आणि बँका आणि एनबीएफसीच्या कर्जदारांच्या विविध कर्जाच्या पूर्व परतफेडीच्या संदर्भात एकसमानता आणण्यासाठी, कंपनी व्यवसाया व्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी असलेल्या वैयक्तिक कर्जदारांसाठी, सह-बाध्यतादारांसह किंवा त्याशिवाय, मंजूर केलेल्या कोणत्याही प्लोटिंग दर मुदतीच्या कर्जावर पूर्व फेड शुल्क/ पूर्व परतफेड दंड आकारणार नाही.

11. संचालक मंडळाची जबाबदारी

- 1) कंपनीचे संचालक मंडळ संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा देखील आखून देईल. अशी यंत्रणा हे सुनिश्चित करेल की कर्ज देणाऱ्या संस्थेच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि सोडवले जातील
- 2) संचालक मंडळ उचित आचरण संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रारी निवारण यंत्रणेच्या कार्याचे नियतकालिक पुनरावलोकन करण्याची तरतूद करेल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल मंडळाने विहित केल्यानुसार, नियमित अंतराने मंडळाला सादर केला जाईल.

12. तक्रार निवारण

- a) उचित आचरण संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा नियतकालिक आढावा. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल ठराविक अंतराने मंडळाला सादर केला जाईल.
- b) खालील माहिती ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, कंपनीच्या सर्व शाखा/ठिकाणी, जेथे व्यवसाय केला जातो, तेथे ठळकपणे प्रदर्शित केली जाईल:
 - i) तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन / मोबाईल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ता) ज्यांना कंपनीविरुद्ध तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी संपर्क साधता येईल;
 - ii) एक महिन्याच्या कालावधीत तक्रार/विवादाचे निराकरण न झाल्यास, ग्राहक RBI च्या DNBS च्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याकडे तक्रार करू शकतो ज्यांच्या अधिकारक्षेत्रात कंपनीचे नोंदणीकृत कार्यालय येते.

सार्वजनिक नोटीस कंपनीने अनुसरण केलेली तक्रार निवारण यंत्रणा, तक्रार निवारण अधिकारी आणि RBI च्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या तपशिलांसह ग्राहकांना ठळक रीत्या दाखवण्याचा उद्देश पूर्ण करील.

13. नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018 - नोडल ऑफिसर/प्रमुख नोडल ऑफिसरची नियुक्ती

लोकपाल योजनेंतर्गत, कंपनीकडे नोडल अधिकारी (NOs) असतील जे कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी आणि कंपनीविरुद्ध दाखल केलेल्या तक्रारींबाबत लोकपालला माहिती देण्यासाठी जबाबदार असतील.

योजनेअंतर्गत लोकपाल आणि अपील प्राधिकरणासमोर कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी मुख्य नोडल अधिकारी (PNO) जबाबदार असतील. ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभाग (CEPD), RBI, केंद्रीय कार्यालय यांच्याशी समन्वय साधण्यासाठी आणि संपर्क साधण्यासाठी प्रमुख नोडल अधिकारी जबाबदार असेल.

ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, ज्या शाखा/ठिकाणी व्यवसाय व्यवहार केला जातो, तेथे PNOs/NOs/GRO चे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन/मोबाईल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ते) आणि लोकपालाचे नाव आणि संपर्क तपशील जिथे ग्राहकांना संपर्क साधता येईल.

योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये (इंग्रजी, हिंदी आणि स्थानिक भाषेत) त्यांच्या सर्व कार्यालयांमध्ये आणि शाखांमध्ये ठळकपणे अशा प्रकारे प्रदर्शित केली जातील की कार्यालयात किंवा शाखेला भेट देणाऱ्या व्यक्तीला माहिती सहज उपलब्ध होईल.

लोकपाल योजना, नोडल अधिकारी आणि प्रमुख अधिकारी यांचे तपशील वेबसाइटवर ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील.

रिझर्व्ह बँक – एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 (RBIOS, 2021) अंतर्गत समाविष्ट असलेल्या एनबीएफसी या योजनेअंतर्गत प्रदान केलेल्या निर्देशांचे पालन करतील.

14. उचित आचरण संहिता संप्रेषणाची भाषा आणि पद्धत

वर वर्णन केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांवर आधारित उचित आचरण संहिता (जी शक्यतो स्थानिक भाषेत असेल किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असेल) सर्व एनबीएफसी द्वारे त्यांच्या मंडळाच्या मान्यतेने लागू केली जाईल. एनबीएफसींना उचित आचरण संहितेचा मसुदा तयार करण्याचे, मार्गदर्शक तत्वांची व्याप्ती वाढवण्याचे स्वातंत्र्य असेल, परंतु कोणत्याही प्रकारे वरील मार्गदर्शक तत्वांच्या अंतर्गत असलेल्या आत्म्याचा त्याग केला जाणार नाही. ती कंपनीच्या वेबसाइटवर विविध संबंधितांच्या माहितीसाठी टाकली जाईल.

15. वेबसाइटवर पोस्ट करणे

विविध संबंधितांच्या माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रमुख स्थानिक भाषांमध्ये उचित आचरण संहिता टाकण्यात येईल.

16. जास्त व्याज आकारण्याचे नियमन

- संचालक मंडळाद्वारे कर्ज आणि अग्रिम, प्रक्रिया आणि इतर शुल्कांवर आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित करण्यासाठी एक व्याज दर मॉडेल तयार केले जाईल जसे की निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इ. व्याजाचा दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींकडून वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जात उघड केले जातील आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जातील.
- व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन देखील कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला जाईल. वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हा जेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल होईल तेव्हा अद्यतनित केली जाईल.
- व्याजाचा दर वार्षिक दर असेल जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर नेमके कोणते दर आकारले जातील याची माहिती असेल.

17. एनबीएफसीकडून जास्त व्याज आकारल्याबद्दल तक्रारी

1) रिझर्व्ह बँकेकडे कर आकारणीबाबत अनेक तक्रारी प्राप्त होत आहेत NBFC द्वारे काही कर्जे आणि अग्रिमांवर जास्त व्याज आणि शुल्क. जरी व्याजदर रिझर्व्ह बँकेद्वारे नियंत्रित केले जात नसले तरी, एका विशिष्ट पातळीच्या पलीकडे व्याजाचे दर अवाजवी असल्याचे दिसून येते आणि ते कायमस्वरूपी असू शकत नाहीत किंवा सामान्य आर्थिक व्यवहाराला अनुरूप असू शकत नाहीत.

2) कंपनीचे संचालक मंडळ व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निर्धारित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्वे आणि प्रक्रिया आखून देतील. या संदर्भात, कर्जाच्या अटी आणि शर्तीच्या संदर्भात पारदर्शकतेबद्दल उचित आचरण संहितेमध्ये सूचित केलेली मार्गदर्शक तत्वे लक्षात ठेवली पाहिजेत.

18. वित्तपुरवठा केलेल्या वाहनांचा परत ताबा घेणे

कंपनीने कर्जदाराशी केलेल्या कर्ज करारामध्ये अंगभूत परत-ताबा कलम समाविष्ट केले पाहिजे जे कायदेशीररित्या अंमलात आणण्यायोग्य असेल. पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, कर्जाच्या कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये खालील गोष्टींचा समावेश असावा:

- ताब्यात घेण्यापूर्वीचा सूचना कालावधी;
- ज्या परिस्थितीत सूचना कालावधी माफ केला जाऊ शकतो अशी परिस्थिती;
- तारण सुरक्षा ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया;
- मालमत्तेची विक्री / लिलाव करण्यापूर्वी कर्जाची परतफेड करण्यासाठी कर्जदाराला अंतिम संधी देण्याची तरतूद;
- कर्जदाराला परत ताबा मिळवून देण्याची प्रक्रिया, आणि
- मालमत्तेची विक्री / लिलाव करण्याची प्रक्रिया.

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

19. ँनबीएफसी द्वारे शारीरिक/ दृष्टी दिव्यांगांना कर्ज सुविधा

दिव्यांगत्वाच्या कारणास्तव शारीरिक / दृष्टिहीन अर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधांचा लाभ देण्यात कंपनी भेदभाव करणार नाही. कंपनीच्या सर्व शाखा अशा व्यक्तींना विविध व्यवसाय सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी शक्य ते सर्व सहकार्य करतील. कंपनी त्यांच्या कर्मचाऱ्यांसाठी सर्व स्तरांवर आयोजित केलेल्या सर्व प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये, कायद्याने आणि आंतरराष्ट्रीय अधिवेशनांद्वारे त्यांना हमी दिलेले दिव्यांग व्यक्तींचे हक्क असलेले ँक योग्य मॉड्यूल समाविष्ट करेल. पुढे, कंपनीने आधीच स्थापन केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेच्या द्वारे दिव्यांग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण सुनिश्चित करेल.

20. उचित आचरण संहितेचे पुनरावलोकन

कंपनीचे अध्यक्ष आणि मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांच्या पूर्व संमतीने संहिता वेळोवेळी पुनरावलोकनाच्या अधीन आहे.

पुणे

22 डिसेंबर 2023

* * *

अध्यक्ष