Manappuram Home Finance लिमिटेड
योग्य आचरण संहिता

आवृत्ती नियंत्रण		
आवृत्ती क्रमांक	वर्णन	दिनांक
आवृत्ती 1	फ्रेम केलेले	23-12-2014
आवृत्ती 2	सुधारित	07-05-2019
आवृत्ती 3	सुधारित	09-08-2019
आवृत्ती 4	सुधारित	09-05-2020
आवृत्ती 5	सुधारित	11-11-2021
आवृत्ती 6	सुधारित	09-11-2022
आवृत्ती 7	सुधारित	08-11-2023
आवृत्ती 8	सुधारित	10-08-2024
आवृत्ती 9	सुधारित	16-10-2024
आवृत्ती 10	सुधारित	23-05-2025
आवृत्ती 11	सुधारित	24-10-2025
आवृत्ती 12	सुधारित	22-01-2026
आवृत्ती 13	सुधारित	05-08-2026

प्रभावी दिनांक : 05/08/2026

पुढील पुनरावलोकन दिनांक : ऑगस्ट 2027

पॉलिसीधारक : अनुपालन विभाग

यांनी मंजूर केले : मंडळ

अनुक्रमणिका

A. योग्य आचरण संहिता 3
1. संहितेची अंमलबजावणी 3
2. कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया 3
3. कर्ज मूल्यांकन, अटी व शर्ती आणि कर्ज अर्ज नामंजूर झाल्याची सूचना 4
4. अटी व शर्तींमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण 4
5. संचालक मंडळाची जबाबदारी 5
6. तक्रारी आणि गाऱ्हाणे निवारण 6
7. भाषा आणि संवाद साधण्याची पद्धत योग्य आचरण संहिता 6
8. कंपनीने आकारलेल्या अवाजवी व्याजाचे नियमन 7
9. कंपनीने आकारलेले अवाजवी व्याज 7
10. जाहिरात, विपणन आणि विक्री 7
11. डीएसए/डीएमए साठी आचारसंहिता 8
12. जामीनदार 16
13. गोपनीयता आणि गुप्तता 17
14. सर्वसाधारण 18
15. वसुली एजंट नियुक्त करण्यासंबंधी मार्गदर्शक तत्त्वे 21
16. दृष्टिबाधित व्यक्तींना कर्ज सुविधा 26
17. दिव्यांग व्यक्तींना सुविधा पुरवणे 28
B. योग्य कर्जपुरवठा पद्धत - कर्ज खात्यांमधील दंडात्मक शुल्क 29
C. कर्ज आणि आगाऊ रकमांसाठी प्रमुख तथ्य विवरण (केएफएस) 30
D. आचरणाशी संबंधित बाबी – सोन्याच्या तारणावर कर्ज देणे 31
E. वैयक्तिक कर्जाची परतफेड झाल्यावर जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांचा ताबा देणे 38
परिशिष्ट 1 - दागिन्यांच्या तारणावर कर्ज देणे 39

प्रस्तावना:

ही आचारसंहिता Manappuram Home Finance लिमिटेड (माहोफिन) द्वारे, संबंधित एनएचबी परिपत्रके आणि भारतीय रिझर्व्ह बँक (गृहनिर्माण वित्त कंपन्या) निर्देश, 2025 आणि भारतीय रिझर्व्ह बँक (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या - जबाबदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, 2025, जे वेळोवेळी अद्ययावत केले गेले आहेत, यांच्या आधारावर तयार करण्यात आली आहे.

A. योग्य आचरण संहिता

1. संहितेची अंमलबजावणी

ही संहिता सर्व उत्पादनांना आणि सेवांना लागू होईल, मग त्या कंपनी, तिच्या उपकंपन्या किंवा डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मद्वारे (स्वमालकीचे आणि/किंवा बाह्यस्रोत व्यवस्थेअंतर्गत) काउंटरवर, फोनवर, पोस्टाने, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने पुरविल्या जात असल्या तरीही.

2. कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

2.1. कर्जदाराशी होणारा सर्व पत्रव्यवहार हा, त्याच्या स्थानिक भाषेत किंवा त्याला समजेल अशा भाषेत असेल.

2.2. कर्जाच्या अर्जामध्ये कर्जदाराच्या हिताशी संबंधित आवश्यक माहितीचा समावेश असेल, जेणेकरून इतर कंपनीने देऊ केलेल्या अटी व शर्तींशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल. कर्जाच्या अर्जामध्ये अर्जासोबत सादर करणे आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांची यादी नमूद केलेली असू शकते.

2.3. कंपनी सर्व कर्ज अर्ज मिळाल्याची पोचपावती देण्याची एक प्रणाली तयार करेल. शक्यतो, कर्जाच्या अर्जांवर निर्णय घेण्याचा कालावधीदेखील पोचपावतीमध्ये नमूद करावा.

2.4. कंपनी कर्जदाराला(कर्जदारांना)

1. कर्जाच्या अर्जाच्या प्रक्रियेसाठी आकारले जाणारे शुल्क/खर्च;
2. कर्ज मंजूर किंवा वितरित न झाल्यास किंवा नाकारले गेल्यास परत मिळण्यायोग्य शुल्काची रक्कम;
3. कर्जाची परतफेड मुदतीपूर्वी करण्याबाबतचे पर्याय आणि त्यावरील शुल्क (असल्यास);
4. कर्जाच्या परतफेडीस विलंब झाल्यास आकारले जाणारे दंडात्मक शुल्क (असल्यास);
5. कर्जाचा व्याजदर 'स्थिर' वरून 'बदलत्या' दरात किंवा त्याउलट बदलण्यासाठीचे शुल्क;
6. व्याजदर पुनर्निर्धारित करण्याबाबतची कोणतीही तरतूद; आणि कर्जदाराच्या(कर्जदारांच्या) हितावर परिणाम करणारी इतर कोणतीही बाब याविषयी पारदर्शक माहिती देईल.

दुसऱ्या शब्दांत सांगायचे झाल्यास, कंपनीने कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी/मंजूर करण्यासाठी लागणाऱ्या सर्व शुल्कांसहित 'एकूण खर्च' पारदर्शकपणे जाहीर करणे आवश्यक आहे. तिने हे देखील सुनिश्चित केले पाहिजे की असे शुल्क/आकार भेदभावपूर्ण नसतील.

3. कर्ज मूल्यांकन, अटी व शर्ती आणि कर्ज अर्ज नामंजूर झाल्याची सूचना

3.1. सर्वसाधारणपणे कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती कंपनीकडून अर्जाच्या वेळीच गोळा केली जाईल. जर तिला काही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असेल, तर ग्राहकाला त्वरित कळवले पाहिजे की त्याच्याशी पुन्हा संपर्क साधला जाईल.

3.2. कंपनी, कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत, मंजुरी पत्राद्वारे किंवा इतर मार्गाने, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर आणि तो लागू करण्याची पद्धत यासह सर्व अटी व शर्ती लेखी स्वरूपात कळवेल आणि कर्जदाराने या अटी व शर्तींना दिलेली लेखी स्वीकृती आपल्या दप्तरी नोंदवून ठेवेल.

3.3. कंपनी, कर्जाच्या करारामध्ये, विलंबाने परतफेड केल्यास आकारले जाणारे दंडात्मक शुल्क ठळक अक्षरात नमूद करेल.

3.4. कंपनी, कर्ज मंजूर करताना/वितरित करताना, प्रत्येक कर्जदाराला, पोचपावती घेऊन, कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे कर्जाच्या कराराची एक प्रत, तसेच कर्जाच्या करारामध्ये नमूद केलेल्या प्रत्येक संलग्नकाची एक प्रत प्रदान करेल.

3.5. जर कंपनी ग्राहकाला कर्ज देऊ शकत नसेल, तर ती कर्ज नाकारण्याचे कारण (किंवा कारणे) लेखी स्वरूपात कळवेल.

4. अटी व शर्तींमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

4.1. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की, कर्जाच्या करारात/मंजुरी पत्रात दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार वितरण केले जाईल.

4.2. कंपनी, कर्जदाराला त्याच्या स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत, वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, दंडात्मक शुल्क (कही असल्यास), सेवा शुल्क, मुदतपूर्व परतफेड शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तींमधील कोणत्याही बदलाची सूचना देईल. कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की, व्याजदर आणि शुल्कांमधील बदल हे केवळ भविष्यासाठीच लागू होतील आणि कर्जाच्या करारामध्ये आवश्यक कलमाचा समावेश केला जाईल.

4.3. जर असा बदल ग्राहकाच्या तोट्याचा ठरत असेल, तर तो/ती 60 दिवसांच्या आत आणि कोणतीही पूर्वसूचना न देता, कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता आपले खाते बंद करू शकतो/शकते किंवा त्यास दुसऱ्या खात्यात हस्तांतरित करू शकतो/शकते.

4.4. करारानुसार परतफेड मागविण्याचा किंवा देयक/कामगिरी लवकर पूर्ण करण्याचा निर्णय, तसेच

अतिरिक्त हमी मागण्याचा निर्णय, हा कर्ज कराराच्या अटींशी सुसंगत असेल.

4.5. कंपनी सर्व देयकांची परतफेड झाल्यावर किंवा कर्जाची थकबाकी वसूल झाल्यावर, कर्जदाराविरुद्ध असलेल्या इतर कोणत्याही वैध हक्क किंवा तारणाच्या अधीन राहून, सर्व हमी (सिक्युरिटीज) मुक्त करेल. जर असा समायोजनाचा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला त्याबद्दल सूचना दिली जाईल, ज्यामध्ये उर्वरित दाव्यांचा संपूर्ण तपशील आणि संबंधित दावा निकाली निघेपर्यंत/दिला जाईपर्यंत कंपनीला तारण ठेवण्याचा अधिकार कोणत्या अटींनुसार आहे, हे नमूद केलेले असेल.

4A. डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मवरून मिळवलेली कर्जे

कंपनीने कोणत्याही कामाचे बाह्यस्रोत केल्याने (आउटसोर्सिंग) त्यांच्या जबाबदाऱ्या कमी होत नाहीत, कारण नियामक निर्देशांचे पालन करण्याची जबाबदारी पूर्णपणे कंपनीवरच असते. जेव्हा कंपनी कर्जदार शोधण्यासाठी आणि/किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मना आपले एजंट म्हणून नियुक्त करते, तेव्हा त्यांनी खालील सूचनांचे पालन करणे आवश्यक आहे:

4A.1. एजंट म्हणून नियुक्त केलेल्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मची नावे कंपनीच्या वेबसाइटवर जाहीर केली जातील.

4A.2. एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्जपुरवठा प्लॅटफॉर्मना, ते ज्या कंपनीच्या वतीने ग्राहकांशी व्यवहार करत आहेत, त्या कंपनीचे नाव ग्राहकाला आगाऊ कळवण्याचे निर्देश दिले जातील.

4A.3. मंजुरी मिळाल्यानंतर लगेच, परंतु कर्जाच्या कराराची अंमलबजावणी होण्यापूर्वी, कंपनीच्या लेटरहेडवर कर्जदाराला मंजुरी पत्र जारी केले जाईल.

4A.4. कर्ज मंजूर करताना/वितरित करताना सर्व कर्जदारांना कर्जाच्या कराराच्या प्रतीसोबत, कर्जाच्या करारामध्ये नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांची प्रत्येकी एक प्रत दिली जाईल.

4A.5. कंपनीने वापरलेल्या डिजिटल कर्जपुरवठा प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि नियंत्रण सुनिश्चित केले जाईल.

4A.6. तक्रार निवारण यंत्रणेविषयी जनजागृती करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.

सध्या, कंपनी डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मवरून कर्ज उपलब्ध करून देत नाही.

5. संचालक मंडळाची जबाबदारी

5.1. कंपनीच्या संचालक मंडळाने तक्रारी आणि गाऱ्हाणी सोडवण्यासाठी संस्थेअंतर्गत योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित केली आहे. अशा यंत्रणेने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की, कर्ज देणाऱ्या संस्थेच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांतून उद्भवणारे सर्व वाद, किमान पुढच्या उच्च स्तरावर ऐकून घेतले जातील आणि निकाली काढले जातील.

5.2. कंपनीचे संचालक मंडळ व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर निष्पक्ष व्यवहार संहितेच्या पालनाचा आणि

तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा नियतकालिक आढावा घेण्याची तरतूद करेल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल, मंडळाने विहित केलेल्या नियमित अंतराने मंडळाला सादर केला जाऊ शकतो.

6. तक्रारी आणि गाऱ्हाणे निवारण

6.1. कंपनीकडे तिच्या प्रत्येक कार्यालयात, ऑनलाईन प्राप्त झालेल्या तक्रारींसह, तक्रारी आणि गाऱ्हाणी स्वीकारणे, त्यांची नोंदणी करण्यासाठी आणि त्यांचे निवारण करण्यासाठी एक प्रणाली आणि कार्यपद्धती असेल.

6.2. ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाल्यास, कंपनी एका आठवड्याच्या आत त्याला/तिला पोचपावती/उत्तर पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. पोचपावतीमध्ये तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पदनाम नमूद केलेले असेल. जर तक्रार फोनद्वारे निर्दिष्ट टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर कळवली गेली, तर ग्राहकाला एक तक्रार संदर्भ क्रमांक दिला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीबद्दल माहिती दिली जाईल.

6.3. प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी, ग्राहकाला आपला अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ का लागत आहे याचे स्पष्टीकरण देईल आणि तक्रार मिळाल्यापासून सहा आठवड्यांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करेल. तसेच, जर ग्राहक तरीही समाधानी नसेल, तर त्याने/तिने आपल्या तक्रारीवर पुढील कारवाई कशी करावी, याची माहिती त्याला/तिला दिली जाईल.

6.4. कंपनी, पीडित कर्जदारांना तक्रार दाखल करण्यासाठीची आपली तक्रार निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आयडी आणि इतर संपर्क तपशील ज्यावर तक्रारी दाखल करता येतील, समस्या सोडवण्यासाठी लागणारा वेळ, प्रकरण वरिष्ठांकडे पाठवण्यासाठीचे निकष, इत्यादी) सार्वजनिक करेल आणि विशेषतः ती, तिच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली जाईल याची खात्री करेल. कंपनी, आपल्या सर्व कार्यालयांमध्ये/शाखांमध्ये आणि वेबसाइटवर स्पष्टपणे प्रदर्शित करेल की, जर तक्रारदाराला कंपनीकडून एका महिन्याच्या कालावधीत प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा मिळालेल्या प्रतिसादाने तो/ती असमाधानी असेल, तर तक्रारदार एनएचबीच्या वेबसाइटवर ऑनलाइन तक्रार दाखल करून किंवा एनएचबी, नवी दिल्ली येथे पोस्टाने तक्रार नोंदवून नॅशनल हाउसिंग बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाकडे संपर्क साधू शकतो/शकते.

7. भाषा आणि संवाद साधण्याची पद्धत योग्य आचरण संहिता

वर नमूद केलेल्या निर्देशांवर आधारित योग्य आचरण संहिता (जी प्राधान्याने स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असेल), कंपनीद्वारे त्यांच्या संचालक मंडळाच्या मंजुरीने लागू केली

जाईल. विविध हितधारकांच्या माहितीसाठी हीच माहिती त्यांच्या वेबसाइटवर टाकण्यात येईल.

8. कंपनीने आकारलेल्या अवाजवी व्याजाचे नियमन

8.1. कंपनीचे संचालक मंडळ निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून व्याजदर मॉडेल स्वीकारेल आणि कर्ज व आगाऊ रकमांवर आकारला जाणारा व्याजदर निश्चित करेल. व्याजदर, जोखमीच्या वर्गीकरणाची पद्धत आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींकडून वेगवेगळे व्याजदर आकारण्यामागील तर्क, हे कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जामध्ये उघड केले जाईल आणि मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जाईल.

8.2. व्याजाचे दर, जोखमीच्या वर्गीकरणाची पद्धत आणि दंडात्मक शुल्क (काही असल्यास) यांची माहिती कंपन्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली जाईल किंवा संबंधित वृत्तपत्रांमध्ये प्रसिद्ध केली जाईल. जेव्हा जेव्हा व्याजदरात बदल होईल, तेव्हा वेबसाइटवर किंवा इतरत्र प्रकाशित केलेली माहिती अद्ययावत केली जाईल.

8.3. व्याजदर वार्षिक असेल, जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे नेमके दर कळतील.

8.4. कर्जदारांकडून वसूल केलेल्या हप्त्यांमध्ये व्याज आणि मुद्दल यांमधील विभागणी स्पष्टपणे नमूद केली जाईल.

9. कंपनीने आकारलेले अवाजवी व्याज

कंपनी, व्याजदर आणि प्रक्रिया व इतर शुल्क (असल्यास दंडात्मक शुल्कासह) निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धती निश्चित करेल. या संदर्भात, कर्जाच्या अटी व शर्तींमधील पारदर्शकतेबाबत 'योग्य आचरण संहिते'मधील निर्देशांचे अवलोकन केले पाहिजे. कर्जदारांशी होणाऱ्या संवादात पुरेशी पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, कंपनीने प्रक्रिया आणि कामकाजावर देखरेख ठेवण्याकरिता एक अंतर्गत यंत्रणा स्थापित केली आहे.

10. जाहिरात, विपणन आणि विक्री

कंपनी खालील बाबी करेल;

10.1. सर्व जाहिरात आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आणि वस्तुनिष्ठ असल्याची खात्री करणे.

10.2. कोणत्याही माध्यमातील जाहिरातीत आणि प्रचारात्मक साहित्यात, ज्यात एखाद्या सेवेकडे किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधले जाते आणि व्याजदराचा उल्लेख असतो, त्यामध्ये कंपनीने हे देखील सूचित

करावे की, इतर शुल्क आणि आकारणी लागू होतील की नाही, आणि संबंधित अटी व शर्तींचा संपूर्ण तपशील विनंती केल्यावर किंवा वेबसाइटवर उपलब्ध आहे.

10.3. कंपनी, आपल्या शाखांमध्ये सूचना फलक लावून; दूरध्वनी किंवा हेल्प-लाइनद्वारे; कंपनीच्या वेबसाइटवर; नियुक्त कर्मचारी/हेल्प डेस्कद्वारे; किंवा सेवा मार्गदर्शक/दरपत्रक प्रदान करून व्याजदर, सामान्य शुल्क आणि आकार (असल्यास दंडात्मक शुल्कासह) याविषयी माहिती प्रदान करेल.

10.4. जर कंपनीने सहाय्य सेवा पुरवण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवांचा लाभ घेतला, तर कंपनीने अशी मागणी करावी की, अशा तृतीय पक्षांनी ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती (जर ती त्यांच्याकडे उपलब्ध असेल तर) कंपनीप्रमाणेच त्याच गोपनीयतेने आणि सुरक्षिततेने हाताळावी.

10.5. कंपनी, वेळोवेळी ग्राहकांना त्यांनी घेतलेल्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांविषयी माहिती देईल. त्यांच्या इतर उत्पादनांची किंवा उत्पादने/सेवांसंबंधीच्या प्रचारात्मक ऑफर्सची माहिती ग्राहकांना केवळ तेव्हाच दिली जाऊ शकते, जेव्हा त्यांनी अशी माहिती/सेवा प्राप्त करण्यासाठी मेलद्वारे किंवा वेबसाइटवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून आपली संमती दिली असेल.

11. डीएसए/डीएमए साठी आचारसंहिता

11.1. कंपनी, आपल्या डायरेक्ट सेलिंग एजन्सींसाठी (डीएसए) एक आचारसंहिता विहित करेल, ज्यांच्या सेवा, उत्पादने/सेवांच्या विपणनासाठी वापरल्या जातात आणि ज्यानुसार, इतर बाबींबरोबरच, उत्पादने विकण्यासाठी ग्राहकाशी वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे संपर्क साधताना त्यांनी स्वतःची ओळख देणे आवश्यक असेल.

11.2. कंपनी डायरेक्ट सेलिंग एजन्सी (डीएसए)/डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट (डीएमए) यांच्यासाठी खालील आदर्श आचारसंहिता स्वीकारेल.

(1) डीएसए/डीएमएसाठी आदर्श आचारसंहिता ही, कंपनीने त्यांचे एजंट म्हणून कार्यरत असलेल्या डीएसए/डीएमए यांच्यासाठी अवलंबायची आचारसंहिता आहे. कोड म्हणजे मार्गदर्शक तत्त्वांचा संच आहे, ज्यामुळे कंपनीचे डीएसए/डीएमए हे, कोडमध्ये ठरवलेल्या धोरणे आणि प्रक्रियांशी सुसंगतपणे वर्तन आणि कामकाज करतील याची खात्री होईल.

(2) प्रयोज्यता

i. कंपनी आणि डीएसए/डीएमए यांच्यातील करारामध्ये स्वीकार आणि समावेश झाल्यानंतर, ही संहिता, कंपनीच्या कोणत्याही कर्ज किंवा इतर वित्तीय उत्पादने किंवा सेवांच्या विपणन आणि वितरणात गुंतलेल्या व्यक्तीला/कायदेशीर संस्थेला लागू होईल.

ii. कंपनीच्या वतीने कोणतीही थेट विपणन कार्यवाही आणि वितरण हाती घेण्यापूर्वी,

डीएसए/डीएमए किंवा/आणि त्यांचे कर्मचारी/प्रतिनिधी यांनी या संहितेचे पालन करण्यास सहमती दर्शविली पाहिजे.

iii. या आचारसंहितेचे उल्लंघन करताना आढळलेल्या डीएसए/डीएमएच्या कोणत्याही कर्मचाऱ्याला/प्रतिनिधीला काळ्या यादीत टाकले जाऊ शकते आणि डीएसए/डीएमएद्वारे वेळोवेळी कंपनीला अशा कारवाईचा अहवाल दिला जाईल.

iv. या आवश्यकतेचे पालन न केल्यास कंपनीसोबतचा डीएसए/डीएमए यांचा व्यवसाय कायमस्वरूपी संपुष्टात येऊ शकतो आणि त्यांना कायमस्वरूपी काळ्या यादीतही टाकले जाऊ शकते.

v. डीएसए/डीएमए यांनी कंपनीला एक घोषणापत्र-सह-हमीपत्र देणे आवश्यक आहे आणि ते डीएसए/डीएमए यांनी कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांकडून/प्रतिनिधींकडून त्यांना कर्तव्ये सोपवण्यापूर्वी प्राप्त करणे आवश्यक आहे.

(3) संभाव्य ग्राहकाला टेलिफोन कॉल करणे

(i) ज्या टेलिमार्केटर्सकडे (डीएसए/डीएमए) भारत सरकारच्या दूरसंचार विभागाकडून (DoT) कोणतेही वैध नोंदणी प्रमाणपत्र नाही, त्यांना टेलिमार्केटर म्हणून नियुक्त करू नये; कंपनी आपल्या सर्व प्रचारात्मक/टेलिमार्केटिंग उपक्रमांसाठी, ट्रायने (TRAI) वेळोवेळी जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार नोंदणीकृत असलेल्या टेलिमार्केटर्सनाच नियुक्त करेल.

त्यांनी नियुक्त केलेल्या टेलिमार्केटर्सची (डीएसए/डीएमए) यादी, टेलिमार्केटिंग कॉल करण्यासाठी त्यांच्याद्वारे वापरल्या जाणाऱ्या नोंदणीकृत दूरध्वनी क्रमांकांसह, ट्रायला सादर करणे; आणि

ही बाब सुनिश्चित करणे की, त्यांच्यामार्फत सध्या काम करणारे सर्व एजंट दूरसंचार विभागाकडे टेलिमार्केटर म्हणून स्वतःची नोंदणी करतील.

(ii) कंपनीचे उत्पादन/सेवा किंवा कंपनीशी संबंधित उत्पादन/सेवा मिळवण्यासाठी संभाव्य ग्राहकाशी केवळ खालील परिस्थितीतच संपर्क साधला जाईल:

(a) जेव्हा एखाद्या संभाव्य ग्राहकाने कंपनीच्या इंटरनेट साइट/ मोबाईल ॲप्लिकेशन्ससह डिजिटल प्लॅटफॉर्म/ कॉल सेंटर/शाखा मार्फत किंवा कंपनीतील रिलेशनशिप मॅनेजर मार्फत कोणतेही कर्ज किंवा इतर आर्थिक उत्पादन किंवा सेवा घेण्याची इच्छा व्यक्त केली असेल किंवा त्याला/तिला दुसऱ्या संभाव्य ग्राहकाने/ ग्राहकाने संदर्भित केले असेल किंवा तो/ती कंपनीचा विद्यमान ग्राहक असेल ज्याने कंपनीच्या इतर उत्पादनांवर/ सेवांवर कॉल स्वीकारण्यासाठी लेखी/ डिजिटल स्वरूपात स्पष्ट संमती दिली असेल.

(b) जेव्हा संभाव्य ग्राहकाचे नाव/ दूरध्वनी क्रमांक/ पत्ता उपलब्ध असेल आणि तो एका वेगळ्या दस्तऐवजावर त्याची/तिची लेखी/ डिजिटल स्वरूपात स्पष्ट संमती घेतल्यानंतर मिळवला गेला असेल.

(iii) डीएसए/डीएमए /किंवा त्यांचे कर्मचारी/प्रतिनिधी यांनी कोणताही "व्यत्यय आणू नये (डू नॉट डिस्टर्ब) यादीमध्ये ज्या व्यक्तीचे नाव/नंबर चिन्हांकित केलेला आहे, त्या व्यक्तीला कॉल करू नये.

(4) संभाव्य ग्राहकाशी टेलिफोनवर संपर्क साधण्याची वेळ

i. डीएसए/डीएमए यांनी स्वतःची ओळख करून देणे आवश्यक आहे आणि कॉल करण्यापूर्वी, मेसेजद्वारे किंवा इतर कोणत्याही लेखी माध्यमाद्वारे त्यांचा संपर्क तपशील देणे आवश्यक आहे, ज्यामध्ये त्यांचे नाव, संपर्क क्रमांक, ते ज्या डीएमए/डीएसए संस्थेत कार्यरत आहेत तिचे नाव आणि ते ज्या कंपनीचे प्रतिनिधित्व करत आहेत त्या कंपनीचे नाव समाविष्ट असेल.

ii. दूरध्वनी संपर्क साधारणपणे सकाळी 09:30 ते (सायंकाळी 7:00) दरम्यान करण्यात यावा. तथापि, हे सुनिश्चित केले जाऊ शकते की, संभाव्य ग्राहकाशी संपर्क तेव्हाच साधला जाईल जेव्हा त्या कॉलमुळे त्याला/तिला गैरसोय होण्याची शक्यता नसेल;

iii. विहित वेळेच्या आधी किंवा नंतर कॉल फक्त तेव्हाच केले जाऊ शकतात, जेव्हा संभाव्य ग्राहकाने डीएसए/डीएमए किंवा/आणि त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना/ प्रतिनिधींना तसे करण्यास लेखी किंवा तोंडी स्वरूपात स्पष्टपणे अधिकृत केले असेल;

iv. निवासस्थान/ व्यवसाय/ कार्यालयाच्या पत्त्यावरील भेटी सामान्यतः सकाळी 09:30 ते (सायंकाळी 7:00) या वेळेत मर्यादित असाव्यात. विहित वेळेच्या आधी किंवा नंतर भेट केवळ तेव्हाच दिली जाऊ शकते, जेव्हा संभाव्य ग्राहकाने डीएसए किंवा/आणि त्याच्या कर्मचाऱ्यांना/प्रतिनिधींना तसे करण्यासाठी लेखी किंवा तोंडी स्वरूपात स्पष्टपणे अधिकृत केले असेल.

(5) डीएसए/ डीएमए किंवा/आणि त्यांचे कर्मचारी/प्रतिनिधी यांनी संभाव्य ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला पाहिजे आणि त्याच्या/तिच्या आवडीनिवडींवर सामान्यतः फक्त संभाव्य ग्राहकाशीच चर्चा केली जाऊ शकते आणि संभाव्य ग्राहकाने तसे करण्यास अधिकृत केले असेल तरच त्याच्या/तिच्या लेखापाल/सचिव/जोडीदारासारख्या इतर कोणत्याही व्यक्ती/कुटुंब सदस्याशी चर्चा केली जाऊ शकते.

(6) संदेश सोडण्यासाठी, सर्वप्रथम संभाव्य ग्राहकाला कॉल करणे आवश्यक आहे. जर संभाव्य ग्राहक उपलब्ध नसेल, तर त्याच्या/तिच्यासाठी एक संदेश सोडला जाऊ शकतो. संदेशाचा उद्देश, संभाव्य ग्राहकाला परत कॉल करण्यास किंवा पुन्हा कॉल करण्यासाठी सोयीस्कर वेळ विचारण्यास प्रवृत्त करणे हा असावा. साधारणपणे, असे संदेश खालील बाबींपुरते मर्यादित असू शकतात:

"कृपया असा संदेश सोडा की, कंपनीचे प्रतिनिधित्व करणाऱ्या (अधिकाऱ्याचे नाव) यांनी कॉल केला

होता आणि या क्रमांकावर परत कॉल करण्याची विनंती केली आहे._____(फोन नंबर)". सर्वसाधारणपणे, संदेशात हे नमूद करणे आवश्यक आहे की, कॉलचा उद्देश कंपनीच्या उत्पादनाची विक्री किंवा वितरण करण्यासंबंधी आहे.

(7) डीएसए/डीएमए किंवा/आणि त्याचे कर्मचारी/प्रतिनिधी खालील गोष्टी करणार नाहीत:

a. महोफिन (MAHOFIN)द्वारे देऊ केलेल्या कोणत्याही सेवे/उत्पादनाबाबत संभाव्य ग्राहकाची दिशाभूल करणे;
b. संभाव्य ग्राहकाला त्यांच्या व्यवसायाच्या किंवा संस्थेच्या नावाबाबत दिशाभूल करणे, किंवा स्वतःबद्दल खोटे प्रतिनिधित्व करणे;
c. कोणत्याही सुविधेसाठी/गृहकर्जासाठी/सेवेसाठी महोफिनच्या वतीने कोणतेही खोटे/अनधिकृत वचन देणे.

(8) टेलिमार्केटिंगचे शिष्टाचार

कॉल करण्यापूर्वी

a. विशेष विनंती केल्याशिवाय सकाळी 9:30 पूर्वी किंवा 19:00 नंतर कॉल करू नयेत;
b. सिरीयल डायलिंग केली जाणार नाही;
c. असोसिएटच्या प्रमुखांकडून यादीला मंजुरी मिळाल्याशिवाय यादीतील व्यक्तींना भेटता येणार नाही.

कॉलच्या दरम्यान

a. स्वतःची, आपल्या कंपनीची आणि आपल्या प्रमुखाची ओळख सांगा;
b. पुढे जाण्यासाठी परवानगी मागा;
c. परवानगी नाकारल्यास, माफी मागा आणि नम्रपणे संपर्क तोडा;
d. तुमच्या कॉलचे कारण सांगा;
e. जर मोबाईल नंबरवर कॉल आला तर, नेहमी लँडलाईनवर परत कॉल करण्याचा पर्याय द्या;
f. कधीही मध्ये बोलू नका किंवा वाद घालू नका;
g. शक्यतोवर, संभाव्य ग्राहकाला सर्वात सोयीस्कर असलेल्या भाषेत बोला;
h. संभाषण फक्त व्यावसायिक बाबींपुरतेच मर्यादित ठेवा;
i. जर ग्राहक उत्पादन खरेदी करण्याचा विचार करत असेल, तर त्याला "सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती" समजल्या आहेत की नाही, हे तपासा;
j. पुढील कॉल किंवा पुढील भेटीच्या तपशिलांची पुन्हा खात्री करा;
k. ग्राहकाने विचारल्यास तुमचा दूरध्वनी क्रमांक, तुमच्या पर्यवेक्षकाचे नाव किंवा महोफिनच्या अधिकाऱ्याचा संपर्क तपशील द्या; आणि
l. ग्राहकाने दिलेल्या वेळेबद्दल त्यांचे आभार माना.

कॉल केल्यानंतर

a. ज्या ग्राहकांनी या योजनेत रस नसल्याचे कळवले आहे, त्यांना पुढील 3 महिने त्याच

योजनेसह पुन्हा संपर्क साधू नये;

b. ज्या ग्राहकांनी ***"कॉल करू नका" (डू नॉट कॉल)*** म्हणून चिन्हांकित होण्याची इच्छा व्यक्त केली आहे, त्यांच्याबद्दल कंपनीला अभिप्राय द्या;

c. आधीच विकलेल्या उत्पादनांसंदर्भात ग्राहकांना कधीही फोन करू नका किंवा त्यांचे फोन घेऊ नका;

d. त्यांना कंपनीच्या ग्राहक सेवा कर्मचाऱ्यांशी संपर्क साधण्याचा सल्ला द्या.

a. त्यांच्या संचालक मंडळाच्या मान्यतेने डायरेक्ट सेलिंग एजंट (डीएसए)/डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट (डीएमए) यांच्यासाठी आदर्श आचारसंहिता स्वीकारेल.

b. कंपनीचा प्रतिनिधी/कुरियर किंवा डीएसए यांनी कोणतेही अयोग्य वर्तन केले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे, अशी ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, चौकशी करण्यासाठी, तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी आणि झालेल्या नुकसानीची भरपाई करण्यासाठी योग्य ती पावले उचलली जातील.

(9) डीएसए/डीएमए किंवा/आणि त्याचे कर्मचारी/प्रतिनिधी हे,

a. संभाव्य ग्राहकांकडून भेटवस्तू किंवा इतर कोणत्याही प्रकारची लाच स्वीकारणार नाहीत. असोसिएटच्या कोणत्याही कर्मचाऱ्याला/प्रतिनिधीला, ग्राहकाकडून कोणत्याही प्रकारची लाच किंवा पैसे देऊ केले गेल्यास, त्याने/तिने या प्रस्तावाची माहिती आपल्या व्यवस्थापनाला दिली पाहिजे.

b. व्यवसाय मिळवण्यासाठी संभाव्य ग्राहक/ग्राहकाला रोख किंवा वस्तूंच्या स्वरूपात कोणतीही भेटवस्तू देणार नाहीत.

(10) डीएसए/डीएमए किंवा/आणि त्याचे कर्मचारी/प्रतिनिधी हे,

a. वैयक्तिक वातावरणाचा आदर करतील – संभाव्य ग्राहकापासून पुरेसे अंतर ठेवतील;

b. संभाव्य ग्राहकाने/ग्राहकाने ऑफरमध्ये स्वारस्य नसल्याचे व्यक्त केल्याच्या 3 महिन्यांच्या कालावधीत त्याला/तिला भेट दिली जाणार नाही याची खात्री केली जाईल.

c. संभाव्य ग्राहकाच्या इच्छेविरुद्ध त्याच्या निवासस्थानी/कार्यालयामध्ये प्रवेश केला जाणार नाही;

d. मोठ्या संख्येने भेट देण्यात येऊ नये, म्हणजेच सहयोगी संस्थेचा एकाहून अधिक कर्मचारी/प्रतिनिधी आणि आवश्यक असल्यास एक पर्यवेक्षक नसावा;

e. संभाव्य ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला जावा;

f. जर संभाव्य ग्राहक भेटीच्या वेळी उपस्थित नसेल आणि फक्त कुटुंबातील सदस्य/कार्यालयातील व्यक्ती उपस्थित असतील, तर त्याने/तिने संभाव्य ग्राहकाला परत कॉल

करण्याची विनंती करून भेट संपवावी;

g. ग्राहकाने विचारल्यास, त्यांचा दूरध्वनी क्रमांक, पर्यवेक्षकाचे किंवा कंपनीच्या संबंधित अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील देण्यात यावा; आणि

h. संभाव्य ग्राहकाशी होणारी चर्चा नेहमी व्यवसायापुरतीच मर्यादित ठेवावी – व्यावसायिक अंतर राखावे.

(11) संभाव्य ग्राहक/ग्राहकाला भेटताना डीएसए/डीएमए किंवा/आणि त्यांचे कर्मचारी/प्रतिनिधी योग्य औपचारिक पोशाखात असले पाहिजेत.

(12) संभाव्य ग्राहकाला पाठवण्यात येणारा कोणताही संवाद केवळ कंपनीने मंजूर केलेल्या पद्धती आणि स्वरूपातच असेल.

(13) व्यक्तींसाठी कोणतीही विशिष्ट पात्रता अट नसली तरी, कॉर्पोरेट संस्थांनी, संस्थेच्या स्वरूपानुसार, हे सुनिश्चित केले पाहिजे की, भागीदारी करार, घटनापत्रक किंवा संस्थेची स्थापना दर्शविणाऱ्या इतर कोणत्याही दस्तऐवजात, डीएसए व्यवसाय मिळवणे किंवा प्राप्त करणे हा एक मुख्य उद्देश म्हणून समाविष्ट असेल.

(14) कंपनीसोबत नियुक्ती/पॅनलवर समावेशासाठी इच्छुक असलेल्या डीएसए/डीएमए यांनी पॅनलवर समावेशासाठी विहित नमुन्यात अर्ज सादर करावा.

(15) बाह्यस्रोतकरणचा (आउटसोर्सिंग) करार

i. कंपनी आणि सेवा पुरवठादार यांच्यातील कराराचे नियम व अटी लेखी करारांमध्ये काळजीपूर्वक निश्चित केल्या जाव्यात आणि त्या करारांचे कायदेशीर परिणाम व अंमलबजावणीक्षमता यांबाबत कंपनीच्या कायदेशीर सल्लागारांकडून त्यांची पडताळणी करून घेतली जावी.

ii. प्रत्येक अशा करारामध्ये धोके आणि धोके कमी करण्याच्या उपाययोजना यांचा उल्लेख असावा. करार पुरेसा लवचिक असावा जेणेकरून कंपनीला आउटसोर्सिंगवर योग्य पातळीचे नियंत्रण ठेवता येईल आणि कायदेशीर व नियामक जबाबदाऱ्या पूर्ण करण्यासाठी योग्य उपाययोजना करून हस्तक्षेप करण्याचा अधिकार मिळेल.

iii. करारामध्ये पक्षांमधील कायदेशीर संबंधांचे स्वरूप – म्हणजेच एजंट, प्रमुख किंवा इतर काही – हे देखील स्पष्ट केले पाहिजे. करारातील काही प्रमुख तरतुदी खालीलप्रमाणे असतील:

a) करारामध्ये, योग्य सेवा आणि कार्यप्रदर्शन मानकांसह, कोणती कामे बाह्यस्रोतांकडून करून घेतली जाणार आहेत हे स्पष्टपणे नमूद केलेले असावे;

b) कंपनीने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की, सेवा पुरवठादाराकडे उपलब्ध असलेल्या, बाह्यस्रोताद्वारे

केलेल्या कामाशी संबंधित सर्व पुस्तके, नोंदी आणि माहिती मिळवण्याची क्षमता तिच्याकडे आहे;

c) करारामध्ये कंपनीकडून सेवा पुरवठादाराचे सतत निरीक्षण आणि मूल्यांकन करण्याची तरतूद असावी, जेणेकरून कोणतीही आवश्यक सुधारणात्मक उपाययोजना तात्काळ करता येईल;

d) आवश्यक वाटल्यास, समाप्तीचे कलम आणि समाप्ती तरतुदीची अंमलबजावणी करण्यासाठी किमान कालावधी समाविष्ट केला पाहिजे;

e) ग्राहकांच्या डेटाची गोपनीयता सुनिश्चित करण्यासाठी आणि सुरक्षेचा भंग झाल्यास व ग्राहकांशी संबंधित गोपनीय माहिती उघड झाल्यास सेवा प्रदात्यांची जबाबदारी निश्चित करण्यासाठी नियंत्रणे समाविष्ट केली पाहिजेत;

f) व्यवसायाचे सातत्य सुनिश्चित करण्यासाठी आपत्कालीन योजना असल्या पाहिजेत;

g) करारामध्ये अशी तरतूद असावी की, सेवा पुरवठादाराला बाह्यस्रोताद्वारे केलेल्या कामाचा संपूर्ण किंवा काही भाग पुढे बाह्यस्रोताद्वारे करण्यास मनाई असेल;

h) त्यामध्ये कंपनीला, तिच्या अंतर्गत किंवा बाह्य लेखापरीक्षकांमार्फत किंवा तिच्या वतीने काम करण्यासाठी नियुक्त केलेल्या प्रतिनिधींमार्फत सेवा पुरवठादाराचे लेखापरीक्षण करण्याचा आणि कंपनीसाठी केलेल्या सेवांच्या संबंधात सेवा पुरवठादारावर केलेल्या कोणत्याही लेखापरीक्षण किंवा पुनरावलोकन अहवालांच्या आणि निष्कर्षांच्या प्रती मिळवण्याचा अधिकार प्रदान केला पाहिजे;

i) आउटसोर्सिंग करारांमध्ये अशी कलमे समाविष्ट असावीत, ज्यांच्यामुळे राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेला किंवा तिच्याद्वारे अधिकृत व्यक्तींना, सेवा पुरवठादाराला दिलेली, संग्रहित केलेली किंवा त्याच्याद्वारे प्रक्रिया केलेली कंपनीची कागदपत्रे, व्यवहारांच्या नोंदी आणि इतर आवश्यक माहिती वाजवी वेळेत मिळू शकेल.

j) आउटसोर्सिंग करारात अशा तरतुदीचाही समावेश असावा की, ज्याद्वारे नॅशनल हाउसिंग बँकेला कंपनीच्या सेवा-पुरवठादाराची तसेच त्याच्या हिशेब-पुस्तकांची आणि लेखांची तपासणी स्वतःचे अधिकारी, कर्मचारी किंवा इतर व्यक्तींमार्फत करून घेण्याचा अधिकार मान्य केला जाईल.

k) आउटसोर्सिंग करारामध्ये अशीही तरतूद असावी की, करार संपल्यानंतर किंवा रद्द झाल्यानंतरही ग्राहकांच्या माहितीची गोपनीयता जपली जावी.

l) आउटसोर्सिंग करारामध्ये, या संदर्भात कंपनीच्या कायदेशीर/नियामक दायित्वानुसार सेवा प्रदात्याद्वारे दस्तऐवज आणि डेटा जतन करण्याची तरतूद असावी.

(16) कराराची समाप्ती

i. समाप्तीचे कलम आणि समाप्ती तरतुदीची अंमलबजावणी करण्यासाठी किमान कालावधी समाविष्ट केला पाहिजे.

ii. कराराचा कालावधी संपल्यानंतर लगेचच कंपनीने नवीन कराराद्वारे त्याचे नूतनीकरण न केल्यास, हा

करार आपोआप संपुष्टात येईल.

iii. करार संपुष्टात आल्यानंतर, नवीन करारादारे तो नूतनीकरण केल्याशिवाय, कोणत्याही डीएसए/डीएमएला कंपनीच्या वतीने कोणताही नवीन व्यवसाय करण्याची परवानगी दिली जाणार नाही.

(17) जेव्हा डीएसए/डीएमए कंपनीसोबत संलग्नता/पॅनलवर समावेशासाठी इच्छुक असेल, तेव्हा त्याला किंवा/आणि त्याच्या कर्मचाऱ्यांना/प्रतिनिधींना दोन दिवसांचे प्राथमिक प्रशिक्षण आणि दरवर्षी एक दिवसाचे प्रशिक्षण घ्यावे लागेल, जे कंपनी किंवा तिच्या ग्रुप कंपनीद्वारे आयोजित केले जाईल. कंपनी त्यांच्याकडून देण्यात आलेल्या प्रशिक्षणाची नोंद देखील ठेवेल.

(18) डीएसए/डीएमए च्या सेवा घेणाऱ्या कंपनीने त्यांच्याकडे नियुक्त केलेल्या किंवा सूचीबद्ध केलेल्या डीएसए/डीएमए चा अद्ययावत डेटाबेस (माहितीचा साठा) ठेवणे आवश्यक आहे. कंपनीने डीएसए/डीएमए सोबत केलेल्या कराराच्या तरतुदींनुसार केलेल्या तपासणीचा अहवाल आणि त्यावर केलेल्या कारवाईचा अहवाल (ॲक्शन टेकन रिपोर्ट - एटीआर) जतन करून ठेवावा.

(19) सर्वसाधारण

a) कंपनी, सेवा पुरवठादाराच्या आर्थिक आणि कार्यात्मक स्थितीचा, किमान वार्षिक आधारावर आढावा घेईल, जेणेकरून त्यांच्या आउटसोर्सिंगच्या जबाबदाऱ्या पूर्ण करण्याची त्यांची क्षमता तपासता येईल. सेवा पुरवठादाराबद्दलच्या सर्व उपलब्ध माहितीच्या आधारे केल्या जाणाऱ्या अशा योग्य तपासणी आढाव्यांनी, कार्यप्रदर्शनाच्या मानकांमध्ये, गोपनीयतेमध्ये व सुरक्षेमध्ये, तसेच व्यवसायाच्या सातत्यतेच्या सज्जतेमध्ये झालेली कोणतीही घसरण किंवा उल्लंघन अधोरेखित केले पाहिजे.

b) कंपनी आउटसोर्सिंगच्या कामांवर देखरेख आणि नियंत्रण ठेवण्यासाठी एक व्यवस्थापन रचना स्थापित करेल. सेवा पुरवठादारांसोबतच्या आउटसोर्सिंग करारांमध्ये, आउटसोर्स केलेल्या कामांवर देखरेख आणि नियंत्रण ठेवण्याच्या तरतुदींचा समावेश असेल, याची खात्री केली पाहिजे.

c) कंपनीच्या अंतर्गत लेखापरीक्षकांकडून किंवा बाह्य लेखापरीक्षकांकडून होणाऱ्या नियमित लेखापरीक्षणांमध्ये, आउटसोर्सिंग व्यवस्थेचे पर्यवेक्षण आणि व्यवस्थापन करण्यासाठी अवलंबलेल्या जोखीम व्यवस्थापन पद्धतींची पर्याप्तता, कंपनीने तिच्या जोखीम व्यवस्थापन आराखड्याचे आणि या मार्गदर्शक तत्त्वांच्या आवश्यकतांचे केलेले पालन यांचे मूल्यांकन केले जाईल.

d) कोणत्याही कारणास्तव करार संपुष्टात आल्यास, याची जाहीर घोषणा केली पाहिजे, जेणेकरून ग्राहक त्या सेवा पुरवठादारासोबत व्यवहार सुरू ठेवणार नाहीत.

e) कंपनी आपल्या अंतर्गत एक तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन करेल आणि इलेक्ट्रॉनिक व छापील माध्यमांद्वारे त्याबद्दल व्यापक प्रसिद्धी देईल.

f) कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क क्रमांक जाहीर करून त्याचा व्यापक प्रचार

केला पाहिजे.

g) नियुक्त अधिकाऱ्याने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की, ग्राहकांच्या खऱ्या तक्रारींचे निवारण कोणत्याही विलंबाशिवाय त्वरित केले जाईल.

h) हे स्पष्टपणे नमूद केले पाहिजे की, कंपनी तक्रार निवारण यंत्रणा आउटसोर्स केलेल्या एजन्सीला पुरवलेल्या सेवांशी संबंधित प्रकरण देखील हाताळेल.

i) सर्वसाधारणपणे, ग्राहकांना तक्रारी नोंदवण्यासाठी 30 दिवसांची मुदत दिली जाऊ शकते. कंपनीची तक्रार निवारण प्रक्रिया आणि तक्रारींना प्रतिसाद देण्यासाठी निश्चित केलेला कालावधी कंपनीच्या वेबसाइटवर ठेवण्यात यावा.

j) डीएसए/डीएमए यांना कोणतेही पेमेंट रोख स्वरूपात केले जाणार नाही. शुल्क, प्रोत्साहन इत्यादी केवळ त्यांच्या बँक खात्यात थेट जमा करूनच दिले जाईल.

k) कंपनी, डीएसए/डीएमए यांच्यासाठी कार्यक्षेत्र निर्धारित करेल, ज्यामध्ये ते काम करू शकतील.

l) डीएसए/ डीएमए द्वारे माहिती विहित नमुन्यात सामायिक केले जाईल.

a) करार/समझोत्यानुसार, डीएसए/डीएमए किंवा/आणि त्यांचे कर्मचारी/प्रतिनिधी यांना कंपनीची आणि /किंवा कंपनीच्या ग्राहकांची वैयक्तिक आणि व्यावसायिक माहिती मिळवण्याचा अधिकार असू शकतो. डीएसए/ डीएमए हे, त्यांच्या ताब्यात किंवा मालकीत असलेल्या ग्राहक माहिती किंवा डेटाच्या सुरक्षिततेचे आणि गोपनीयतेचे जतन व संरक्षण सुनिश्चित करतील.

b) डीएसए/डीएमए यांनी हे मान्य करावे की, त्यांनी सदर आदर्श आचारसंहिता वाचली असून त्यामध्ये नमूद केलेल्या सर्व अटी व शर्ती त्यांना पूर्णपणे समजल्या आहेत आणि ते सदर आचारसंहितेचे शब्दशः आणि भावार्थानुसार पालन करण्यास सहमत आहेत, असे घोषित करावे.

c) डीएसए/ डीएमए दोषी कर्मचारी/ प्रतिनिधींनी केलेल्या फसवणुकीचा अहवाल कंपनीला वेळोवेळी देईल आणि कंपनीकडून त्यासंबंधीचा एकत्रित डेटा/ माहिती एनएचबीला सादर केली जाईल. माहितीमध्ये व्यक्तीचे नाव, पत्ता, संबंधित डीएसए चे नाव आणि फसवणुकीचे स्वरूप यांचा समावेश असेल. अशा कर्मचाऱ्यांवर/प्रतिनिधींवर भविष्यात कंपनीमध्ये डीएसए/डीएमएचा व्यवसाय करण्यापासून कायमस्वरूपी बंदी घालण्यात येईल.

(20) कंपनीचा प्रतिनिधी/कुरियर किंवा डीएसए यांनी कोणतेही अयोग्य वर्तन केले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे, अशी ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, चौकशी करण्यासाठी, तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी आणि झालेल्या नुकसानीची भरपाई करण्यासाठी योग्य ती पावले उचलली जातील.

12. **जामीनदार**

जेव्हा एखाद्या व्यक्तीला कर्जासाठी जामीनदार मानले जाते, तेव्हा कंपनी त्या व्यक्तीला खालील माहिती कळवेल.

a. जामीनदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी;
b. तो/ती कंपनीप्रति स्वीकारत असलेल्या दायित्वाची रक्कम;
c. अशा परिस्थिती ज्यात कंपनी त्याला/तिला त्याचे/तिचे दायित्व भरण्यास सांगेल;
d. जामीनदार म्हणून रक्कम भरण्यास तो/ती अयशस्वी झाल्यास, कंपनीला त्याच्या/तिच्या कंपनीतील इतर रकमेचा वापर करण्याचा अधिकार आहे की नाही;
e. जामीनदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी एका विशिष्ट रकमेपुरती मर्यादित आहे की अमर्यादित आहे; आणि
f. जामीनदार म्हणून त्याचे/तिचे दायित्व कोणत्या वेळी आणि परिस्थितीत पूर्ण होईल, तसेच कंपनी त्याला/तिला याबद्दल कोणत्या पद्धतीने सूचित करेल.
g. देय रक्कम भरण्यासाठी पुरेसे साधन असूनही, जामीनदाराने धनको/ कर्जदात्याने केलेली मागणी पूर्ण करण्यास नकार दिल्यास, अशा जामीनदाराला देखील हेतुपुरस्सर थकबाकीदार मानले जाईल.

कंपनी, तो/ती ज्या कर्जदाराचा जामीनदार आहे, त्याच्या/तिच्या आर्थिक स्थितीत होणाऱ्या कोणत्याही महत्त्वपूर्ण प्रतिकूल बदलांविषयी त्याला/तिला माहिती देत राहील.

13. गोपनीयता आणि गुप्तता

सध्याच्या आणि पूर्वीच्या सर्व ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल आणि ती खालील तत्त्वे आणि धोरणांनुसार हाताळली जाईल.

a. खालील अपवादात्मक परिस्थितींशिवाय, कंपनी ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा (मग तो ग्राहकांनी पुरवलेला असो वा अन्य मार्गाने प्राप्त झालेला असो) कोणालाही—ज्यामध्ये त्यांच्या समूहातील इतर कंपन्या/संस्थांचाही समावेश आहे—उघड करणार नाही:
   i. जर कायद्यानुसार माहिती देणे आवश्यक असेल.
   ii. जर जनतेप्रती माहिती उघड करण्याचे कर्तव्य असेल तर.
   iii. जर कंपनीच्या हितासाठी माहिती देणे आवश्यक असेल (उदाहरणार्थ, फसवणूक टाळण्यासाठी). तथापि, विपणनाच्या उद्देशाने, समूहातील इतर कंपन्यांसह इतर कोणालाही ग्राहक किंवा ग्राहक खात्यांची माहिती (ग्राहकाचे नाव आणि पत्त्यासह) देण्याचे कारण म्हणून याचा वापर केला जाऊ नये.
   iv. जर ग्राहकाने कंपनीला माहिती उघड करण्यास सांगितले, किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने.
   v. जर कंपनीला ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले गेले, तर तो देण्यापूर्वी त्यांनी संबंधित व्यक्तीची लेखी परवानगी घ्यावी.

b. कंपनीकडे असलेल्या ग्राहकाच्या वैयक्तिक नोंदी मिळवण्यासाठी, विद्यमान कायदेशीर चौकटीनुसार त्याच्या/तिच्या हक्कांची व्याप्ती ग्राहकाला कळवली जाईल.

c. जोपर्यंत ग्राहक विशेषतः अधिकृत करत नाही, तोपर्यंत कंपनी स्वतःसह इतर कोणीही ग्राहकाच्या वैयक्तिक माहितीचा वापर विपणनाच्या उद्देशाने करणार नाही.

14. **सर्वसाधारण**

a. कर्जाच्या कराराच्या अटी व शर्तींमध्ये नमूद केलेल्या उद्देशांव्यतिरिक्त कंपनी कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणार नाही (जोपर्यंत कर्जदाराने पूर्वी उघड न केलेली माहिती लक्षात आलेली नाही).

b. कर्जदाराकडून कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा म्हणजेच काही आक्षेप असल्यास, विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवावा. असे हस्तांतरण कायद्यानुसार पारदर्शक कराराच्या अटींनुसार केले जाईल.

c. कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी छळवणुकीचा अवलंब करणार नाही, उदा. कर्जदारांना विचित्र वेळी सतत त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी बळाचा वापर करणे इत्यादी. ग्राहकांच्या तक्रारींमध्ये कंपन्यांच्या कर्मचाऱ्यांच्या उद्धट वागणुकीचाही समावेश असल्याने, कंपनीने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की, कर्मचारी ग्राहकांशी योग्य रीतीने वागण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत.

d. कंपनी हे काटेकोरपणे सुनिश्चित करेल की, कर्ज वसुलीच्या प्रयत्नांदरम्यान, कंपनी किंवा तिचे एजंट कोणत्याही व्यक्तीविरुद्ध कोणत्याही प्रकारची शाब्दिक किंवा शारीरिक धमकीचा वापर किंवा छळ करणार नाहीत. यामध्ये कर्जदाराच्या कुटुंबीयांना, संदर्भ देणाऱ्यांना आणि मित्रांना सार्वजनिकरित्या अपमानित करण्याच्या किंवा त्यांच्या गोपनीयतेत हस्तक्षेप करण्याच्या उद्देशाने केलेल्या कृती, मोबाईलवर किंवा सोशल मीडियाद्वारे अयोग्य संदेश पाठवणे, धमकीचे आणि/किंवा निनावी कॉल करणे, थकीत कर्जाच्या वसुलीसाठी कर्जदाराला सतत कॉल करणे आणि/किंवा सकाळी 8:00 पूर्वी आणि सायंकाळी 7:00 नंतर कॉल करणे, खोटी आणि दिशाभूल करणारी विधाने करणे इत्यादींचा समावेश आहे.

e. जेव्हा कधी कर्ज दिले जाईल, तेव्हा कंपनी ग्राहकाला रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीची नियमितता या संदर्भात परतफेडीची प्रक्रिया समजावून सांगेल. तथापि, जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही, तर थकबाकी वसूल करण्यासाठी देशाच्या कायद्यानुसार एका निश्चित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेट देऊन आठवण करून देणे आणि/किंवा काही सुरक्षा ठेव असल्यास ती परत ताब्यात घेणे यांचा समावेश असेल.

f. कंपनी खालील परिस्थितींमध्ये गृहकर्ज मुदतपूर्व बंद करण्यावर (प्री-क्लोझ्यर) पूर्व-भरणा शुल्क किंवा दंड आकारणार नाही:

i जेथे गृहकर्ज अस्थिर (फ्लोटिंग) व्याजदरावर आधारित आहे आणि कोणत्याही स्रोताकडून मुदतपूर्व बंद केले आहे.

ii जेथे गृहकर्ज निश्चित व्याजदरावर आधारित असते आणि कर्जदाराने ते कर्ज स्वतःच्या स्रोतांमधून मुदतीपूर्वीच फेडलेले असते.

या उद्देशासाठी "स्वतःचे स्रोत" या संज्ञेचा अर्थ बँक/ एचएफसी/ एनबीएफसी आणि/किंवा वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेण्याव्यतिरिक्त इतर कोणताही स्रोत असा आहे.

iii सर्व दुहेरी/विशेष दर (स्थिर आणि अस्थिर दरांचे मिश्रण) गृहकर्जांवर, मुदतपूर्व बंद करण्याच्या वेळी कर्ज स्थिर दरावर आहे की बदलत्या दरावर आहे, यावर अवलंबून स्थिर/बदलत्या दरांना लागू होणारे मुदतपूर्व बंद करण्याचे नियम लागू होतील.

iv दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जांच्या बाबतीत, निश्चित व्याजदराचा कालावधी संपल्यानंतर, कर्जाचे अस्थिर दराच्या कर्जामध्ये रूपांतर झाल्यावर अस्थिर दरासाठीचा मुदतपूर्व बंद करण्याचा नियम लागू होईल. यापुढे मुदतपूर्व बंद केल्या जाणाऱ्या अशा सर्व दुहेरी किंवा विशेष दराच्या गृहकर्जांना हे लागू होईल.

v हे देखील स्पष्ट केले आहे की, निश्चित व्याजदराचे कर्ज म्हणजे असे कर्ज आहे, ज्यामध्ये कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी व्याजदर निश्चित असतो.

vi 31डिसेंबर 2025 रोजी किंवा त्यापूर्वी मंजूर झालेल्या किंवा नूतनीकरण केलेल्या विद्यमान कर्जांच्या बाबतीत, कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही अस्थिर व्याजाच्या मुदत कर्जावर, सह-कर्जदारांसह किंवा त्याशिवाय, मुदतपूर्व बंद करण्यावरील शुल्क/आगाऊ भरणा दंड आकारणार नाही.

vii कंपनी 1 जानेवारी 2026 रोजी किंवा त्यानंतर मंजूर झालेल्या किंवा नूतनीकरण केलेल्या कर्जांवर आणि आगाऊ रकमांवर (मुदत कर्ज तसेच मागणी कर्ज) आगाऊ भरणा शुल्क आकारण्याबाबत खालील निर्देशांचे पालन करेल:

कंपनी सध्या अस्थिर व्याजदराने कर्ज देत नाही. जर कंपनीने अस्थिर व्याजदराने कर्ज देण्यास सुरुवात केली, तर संबंधित मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन केले जाईल.

a. व्यक्तींना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी दिलेल्या सर्व अस्थिर दर कर्जांवर, सह-दायित्वधारी(एकाधिक सह-दायित्वधारी) असो वा नसो, कंपनी आगाऊ भरणा शुल्क आकारणार नाही.

b. सूक्ष्म, लघु आणि मध्यम उद्योग विकास (एमएसएमईडी) अधिनियम, 2006 मध्ये परिभाषित केल्यानुसार, व्यक्ती आणि सूक्ष्म व लघु उद्योगांना (एमएसई) व्यावसायिक उद्देशासाठी मंजूर केलेल्या सर्व अस्थिर दर कर्जांसाठी, सह-दायित्वधारी(एकाधिक सह-दायित्वधारी) सह किंवा

सह-दायित्वधारी(एकाधिक सह-दायित्वधारी) शिवाय:

i. एनबीएफसी-अप्पर लेयर कोणतेही आगाऊ भरणा शुल्क आकारणार नाही.

ii. एनबीएफसी-मिडल लेयर ₹50 लाख पर्यंतच्या मंजूर रक्कम/मर्यादेच्या कर्जांवर कोणतेही आगाऊ भरणा शुल्क आकारणार नाही.

c. कर्जाची अंशतः किंवा पूर्णपणे आगाऊ भरणा करण्यासाठी वापरलेल्या निधीचा स्रोत कोणताही असो, आणि कोणत्याही किमान लॉक-इन कालावधीशिवाय, वरील परिच्छेद 7(a) आणि 7(b) मधील निर्देश लागू होतील.

d. दुहेरी/विशेष दर (स्थिर आणि बदलत्या दराचे संयोजन) कर्जांसाठी वरील निर्देशांची लागूता, आगाऊ भरण्याच्या वेळी कर्ज बदलत्या दरावर आहे की नाही यावर अवलंबून असेल.

viii वरील परिच्छेद 7(a) आणि 7(b) मध्ये नमूद केलेल्या प्रकरणांव्यतिरिक्त इतर प्रकरणांमध्ये, आगाऊ भरणा शुल्क, असल्यास, कंपनीच्या मंजूर धोरणानुसार असेल. तथापि, मुदत कर्जांच्या बाबतीत, कंपनीने आकारल्यास, आगाऊ भरणा शुल्क हे परतफेड केल्या जाणाऱ्या रकमेवर आधारित असेल. कॅश क्रेडिट/ओव्हरड्राफ्ट सुविधांच्या बाबतीत, देय तारखेपूर्वी सुविधा बंद केल्यास, मंजूर मर्यादेपेक्षा जास्त नसलेल्या रकमेवर आगाऊ भरणा शुल्क आकारले जाईल.

ix. कॅश क्रेडिट/ओव्हरड्राफ्ट सुविधांच्या बाबतीत, जर कर्जदाराने कर्जाच्या करारामध्ये नमूद केलेल्या कालावधीपूर्वी सुविधा नूतनीकरण न करण्याचा आपला इरादा कंपनीला कळवला, तर कोणतेही आगाऊ भरणा शुल्क लागू होणार नाही, मात्र अट अशी आहे की, ती सुविधा देय दिनांकाला बंद झाली पाहिजे.

x. कंपनीच्या सांगण्यावरून आगाऊ रक्कम भरल्यास कंपनी कोणतेही शुल्क आकारणार नाही.

xi. आगाऊ भरणा शुल्क लागू आहे की नाही, हे मंजुरी पत्र आणि कर्जाच्या करारामध्ये स्पष्टपणे नमूद केले पाहिजे. याव्यतिरिक्त, ज्या कर्ज आणि आगाऊ रकमांमध्ये विनिर्दिष्ट केल्यानुसार मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) प्रदान करणे आवश्यक आहे, त्याचा उल्लेख केएफएसमध्ये देखील केला जाईल. येथे नमूद केल्यानुसार जाहीर न केलेले कोणतेही आगाऊ भरणा शुल्क कंपनीकडून आकारले जाणार नाही.

xii. कंपनीने पूर्वी माफ केलेल्या कर्जांची मुदतपूर्व परतफेड करताना, कंपनी पूर्वलक्षी प्रभावाने कोणतेही शुल्क/फी आकारणार नाही.

f. शिवाय, कंपनी आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात मान्य झालेल्या गृहकर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्ती लवकर आणि चांगल्या प्रकारे समजून घेण्यासाठी, कंपनी सर्व प्रकरणांमध्ये अशा कर्जाच्या सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसी) (म्हणजे केएफएस मध्ये समाविष्ट असलेल्या तपशिलांव्यतिरिक्त) असलेला दस्तऐवज विहित नमुन्यात मिळवेल. हा दस्तऐवज कंपनीकडून आधीच मिळवल्या जात असलेल्या कर्ज आणि सुरक्षा दस्तऐवजांव्यतिरिक्त असेल. कंपनीला असा सल्ला देण्यात येत आहे की, सदर दस्तऐवज

दोन प्रतींमध्ये आणि कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत तयार करावा. कंपनी आणि कर्जदार यांच्यात रीतसर स्वाक्षरी झालेल्या कराराची दुसरी प्रत पोचपावतीसह कर्जदाराला सुपूर्द करावी.

g. कंपनीच्या कामकाजात पारदर्शकता आणण्यासाठी सेवा शुल्क, व्याज दर, दंडात्मक शुल्क (काही असल्यास), दिल्या जाणाऱ्या सेवा, उत्पादनाची माहिती, विविध व्यवहारांसाठी वेळेचे निकष आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी विविध महत्त्वाच्या बाबी प्रदर्शित करणे आवश्यक आहे. कंपनीने विहित नमुन्यानुसार "सूचना फलक", "पुस्तिका/माहितीपत्रके", "वेबसाइट", "प्रदर्शनाचे इतर प्रकार" आणि "इतर बाबी" यांवरील सूचनांचे पालन करावे.

h. कंपनी आपल्या उत्पादनांविषयी आणि सेवांविषयीची माहिती खालीलपैकी एक किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करेल: हिंदी, इंग्रजी किंवा संबंधित स्थानिक भाषा.

i. कंपनी कर्ज देण्याच्या बाबतीत लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. याव्यतिरिक्त, कंपनी उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादी देताना दृष्टीहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या अपंग अर्जदारांसोबत अपंगत्वाच्या कारणास्तव भेदभाव करणार नाही. तथापि, यामुळे कंपनी समाजातील विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना सुरू करण्यापासून किंवा त्यांमध्ये सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित होत नाही.

j. प्रचार करण्यासाठी, कंपनी पुढील गोष्टी करेल:

   a. विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना संहितेची प्रत प्रदान करणे;
   b. ही संहिता, विनंतीनुसार प्रत्यक्ष, इलेक्ट्रॉनिक संदेशाद्वारे किंवा टपालाद्वारे उपलब्ध करून द्यावी;
   c. ही संहिता प्रत्येक शाखेत आणि त्यांच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून द्यावी; आणि
   d. त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना संहितेबद्दल समर्पक माहिती देण्यासाठी आणि संहितेची अंमलबजावणी करण्यासाठी प्रशिक्षित केले जाईल याची खात्री करा.

15. **वसुली एजंट नियुक्त करण्यासंबंधी मार्गदर्शक तत्त्वे**

कंपनी खालील पद्धतींचा अवलंब करेल:

1. कंपनी, एक तत्व म्हणून, त्यांच्या एजंटच्या कृतींसाठी जबाबदार आहे. म्हणून, कंपनीने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की, थकबाकी वसूल करण्याच्या प्रक्रियेत गुंतलेले त्यांचे एजंट, कंपनीच्या निष्पक्ष व्यवहार संहितेसह या मार्गदर्शक तत्त्वांचे आणि सूचनांचे काटेकोरपणे पालन करतील.
   या मार्गदर्शक तत्त्वांच्या उद्देशासाठी 'एजंट' या संज्ञेमध्ये कंपनीने नियुक्त केलेल्या एजन्सी आणि संबंधित एजन्सींचे एजंट/कर्मचारी यांचा समावेश असेल.
   अशी अपेक्षा आहे की, कंपनी सामान्य परिस्थितीत, कर्ज वसुली प्रक्रियेदरम्यान त्यांचे स्वतःचे कर्मचारी देखील या मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करतील याची खात्री करेल.
2. वसुली एजंटांची नियुक्ती

i. कंपनीकडे वसुली एजंट नियुक्त करण्यासाठी एक योग्य तपासणी प्रक्रिया असली पाहिजे, जिची रचना अशा प्रकारे केली पाहिजे की, त्यात इतरांबरोबरच वसुली प्रक्रियेत सहभागी असलेल्या व्यक्तींचाही समावेश होईल.

ii. कंपनीने हे देखील सुनिश्चित केले पाहिजे की, वसुली प्रक्रियेसाठी त्यांनी नियुक्त केलेले एजंट, खबरदारीचा उपाय म्हणून त्यांच्या कर्मचाऱ्यांच्या पूर्वापार पार्श्वभूमीची पडताळणी करतील, ज्यामध्ये नोकरीपूर्वीच्या पोलीस पडताळणीचा समावेश असू शकतो आणि पूर्वापार पार्श्वभूमीची फेरपडताळणी कोणत्या कालावधीने करावी हे कंपनी ठरवू शकते.

3. वसुली एजंटांचे प्रशिक्षण

i कंपनीने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की, इतर गोष्टींबरोबरच, वसुली एजंटना त्यांच्या जबाबदाऱ्या, विशेषतः कॉलिंगच्या वेळा, ग्राहकांच्या माहितीची गोपनीयता इत्यादी बाबी काळजीपूर्वक आणि संवेदनशीलतेने हाताळण्यासाठी योग्य प्रशिक्षण दिले जाईल.

ii कंपनीने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की, एका वर्षाच्या कालावधीत, त्यांचे सर्व वसुली एजंट इंडियन इन्स्टिट्यूट ऑफ बँकिंग अँड फायनान्स (आयआयबीएफ) द्वारे विहित केलेले प्रशिक्षण घेतील आणि संस्थेकडून प्रमाणपत्र प्राप्त करतील.

iii याव्यतिरिक्त, कंपनीने नियुक्त केलेल्या सेवा पुरवठादारांनी देखील, उपरोक्त प्रशिक्षण घेतलेल्या आणि आयआयबीएफकडून प्रमाणपत्र प्राप्त केलेल्या कर्मचाऱ्यांचीच नियुक्ती करावी.

4. कर्जदारांना वसुली एजंटबद्दल माहिती देणे

i कंपनीने तिच्याशी संलग्न असलेल्या वसुली संस्था (फर्म्स/कंपन्या) किंवा व्यक्तींची यादी — ज्यामध्ये त्यांचे नाव आणि संलग्नतेचा कालावधी यांचा समावेश असेल — आपल्या संकेतस्थळावर, शाखा/कार्यालयांमध्ये, मोबाईल ॲप्लिकेशन्सवर किंवा ग्राहकांशी संवाद साधण्यासाठी वापरल्या जाणाऱ्या इतर कोणत्याही व्यासपीठावर ठळकपणे प्रदर्शित करावी.

ii योग्य सूचना आणि उचित अधिकृतता सुनिश्चित करण्यासाठी, कंपनीने थकबाकीची प्रकरणे वसुली संस्थेकडे पाठवताना, कर्जदाराला वसुली संस्था/कंपन्यांचा तपशील कळवावा.

iii शिवाय, काही प्रकरणांमध्ये, नकार/ अनुपलब्धता/ टाळाटाळ यामुळे कर्जदाराला वसुली एजन्सीबद्दलचा तपशील मिळाला नसेल.

iv ओळख निश्चित करण्यासाठी, एजंटने, कंपनीने किंवा एजन्सी फर्म/कंपनीने त्याला जारी केलेल्या ओळखपत्रासोबत, नोटीसची प्रत आणि कंपनीचे अधिकृत पत्र देखील सोबत बाळगणे उचित ठरेल.

v वसुली प्रक्रियेदरम्यान कंपनीकडून वसुली एजन्सी बदलल्यास, कंपनीने कर्जदाराला बदलाची सूचना देण्याव्यतिरिक्त, नवीन एजंटने आपल्या ओळखपत्रासोबत सूचना आणि अधिकृतता पत्र बाळगले

पाहिजे.

vi नोटीस आणि अधिकृतता पत्रात, इतर तपशिलाबरोबरच, संबंधित वसुली संस्थेचे दूरध्वनी क्रमांक देखील समाविष्ट असावेत. ग्राहकांच्या माहितीनुसार, वसुली एजंट आणि ग्राहक यांच्यातील संभाषणाचे (त्यातील मजकुराचे) टेप रेकॉर्डिंग केले जाईल, याची महोफिनने खात्री करावी. महोफिन योग्य ती खबरदारी घेऊ शकते, जसे की, ग्राहकाला संभाषण रेकॉर्ड केले जात असल्याची सूचना देणे, इत्यादी.

5. वसुली एजंटांना प्रोत्साहन

i. कडक उद्दिष्ट्ये किंवा मोठे प्रोत्साहन एजंटांना थकबाकी वसूल करण्यासाठी धमकावणाऱ्या आणि संशयास्पद पद्धती वापरण्यास प्रवृत्त करू शकतात.

ii. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की, वसुली एजंटसोबतचे करार हे, असंस्कृत , बेकायदेशीर आणि संशयास्पद वर्तन किंवा वसुली प्रक्रियेचा अवलंब करण्यास प्रवृत्त करणार नाहीत.

6. वसुली एजंटांनी अवलंबलेल्या पद्धती

सर्व कर्मचारी सदस्यांनी किंवा वसुली आणि/आणि तारण परत मिळवण्याच्या कामात महोफिनचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत असलेल्या कोणत्याही व्यक्तीने, खालील प्रमाणे दिलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन केले पाहिजे:

a. ग्राहकाशी साधारणपणे त्याच्या/तिच्या पसंतीच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल आणि कोणतेही विशिष्ट ठिकाण उपलब्ध नसल्यास त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि निवासस्थानी उपलब्ध नसल्यास, व्यवसायाच्या/नोकरीच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल.
b. कंपनीची ओळख आणि प्रतिनिधित्व करण्याचा अधिकार ग्राहकाला सर्वप्रथम कळवला पाहिजे.
c. ग्राहकांच्या गोपनीयतेचा आदर केला पाहिजे.
d. ग्राहकाशी संवाद सभ्यपणे झाला पाहिजे.
e. थकीत कर्जाच्या वसुलीसाठी कंपनीचे प्रतिनिधी सकाळी 8.00 ते सायंकाळी 7.00 या वेळेत ग्राहकांशी संपर्क साधतील.
f. विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळण्याची ग्राहकाची विनंती शक्यतोवर मान्य केली जाईल.
g. कॉलची वेळ, संख्या आणि संभाषणाचा तपशील यांची नोंद ठेवली पाहिजे.
h. देय रकमेसंबंधीचे वाद किंवा मतभेद, परस्पर संमतीने आणि सुव्यवस्थितपणे सोडवण्यासाठी सर्वतोपरी साहाय्य केले पाहिजे.
i. थकबाकी वसूल करण्यासाठी ग्राहकाच्या घरी भेट देताना सभ्यता आणि शिष्टाचार पाळला पाहिजे.
j. वसुली/कलेक्शनच्या कार्यवाहीसाठी केवळ वसुली संस्थेचे कर्मचारीच कर्जदाराच्या निवासस्थानी भेट

देतील आणि अशा वसुली एजंटसोबत इतर कोणतीही व्यक्ती येणार नाही.

k. कौटुंबिक दुःखद घटना किंवा तत्सम इतर संकटकालीन प्रसंग अशा अयोग्य प्रसंगी, किंवा लग्नसमारंभ, सण-उत्सव इत्यादी प्रसंगी थकबाकी वसूल करण्यासाठी फोन करणे किंवा प्रत्यक्ष भेट देणे टाळावे.

l. वसुली एजंटने कर्जदाराला पाठवलेल्या लेखी पत्राला कंपनीची मंजुरी असणे आवश्यक आहे.

m. कंपनी, केवळ ग्राहक/कर्जदार किंवा जामीनदाराशी (केवळ आवश्यक असल्यास) संवाद साधेल आणि कर्जदाराच्या इतर कोणत्याही नातेवाईक/ओळखीच्या व्यक्तींशी संपर्क साधणार नाही.

7. गहाण ठेवलेल्या मालमत्तेचा ताबा घेणे

i कंपनी, न्यायालयाच्या हस्तक्षेपाशिवाय तारण हितसंबंधांची अंमलबजावणी करताना संबंधित कायद्यांनुसार उपलब्ध असलेल्या कायदेशीर उपाययोजनांचा अवलंब करेल. या संदर्भात हे नमूद केले जाऊ शकते की, आर्थिक मालमत्तेचे प्रतिभूतीकरण आणि पुनर्रचना व तारण हिताची अंमलबजावणी कायदा, 2002 (सरफेसी ॲक्ट) आणि त्याअंतर्गत तयार करण्यात आलेले तारण हित (अंमलबजावणी) नियम, 2002, यात केवळ तारण हितसंबंधांची अंमलबजावणी करण्यासाठीच नव्हे, तर तारण हितसंबंधांची अंमलबजावणी केल्यानंतर जंगम आणि स्थावर मालमत्तेचा लिलाव करण्यासाठीदेखील सुस्पष्ट कार्यपद्धती निश्चित केल्या आहेत.

ii कंपनीने कर्जदारासोबतच्या करारामध्ये ताबा मिळण्यापूर्वीचे कलम समाविष्ट केले असल्यास आणि आपले हक्क लागू करण्यासाठी अशा ताबा मिळण्यापूर्वीच्या कलमावर अवलंबून असल्यास, कंपनीने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की, ताबा मिळण्यापूर्वीचे कलम कायदेशीररित्या वैध आहे, भारतीय करार कायद्याच्या तरतुदींचे शब्दशः आणि भावनेने पालन करते, आणि करार करताना असे ताबा मिळण्यापूर्वीचे कलम कर्जदाराच्या निदर्शनास स्पष्टपणे आणले जाईल. कराराच्या अटी व शर्ती जाहीर केलेल्या वसुली धोरणानुसारच असाव्यात आणि त्यामध्ये खालील बाबींसंबंधी तरतुदी असाव्यात:

i. ताबा घेण्यापूर्वीचा सूचना कालावधी;
ii. ज्या परिस्थितीत नोटीस कालावधी माफ केला जाऊ शकतो;
iii. तारणाचा ताबा घेण्याची प्रक्रिया;
iv. मालमत्तेच्या विक्री/लिलावापूर्वी कर्जदाराला कर्ज परतफेडीसाठी अंतिम संधी देण्यासंबंधीची तरतूद;
v. कर्जदाराला ताबा परत देण्याची प्रक्रिया; आणि
vi. मालमत्तेच्या विक्री/लिलावाची प्रक्रिया.

8. लोक-अदालतींच्या मंचाचा वापर

i.माननीय सर्वोच्च न्यायालयाने इतर गोष्टींबरोबरच असेही निरीक्षण नोंदवले आहे की, ₹10 लाखांपेक्षा

कमी रकमेची कर्जे, वैयक्तिक कर्जे, क्रेडिट कार्ड कर्जे आणि गृहकर्जे लोक अदालतीकडे संदर्भित केली जाऊ शकतात.

ii. माननीय सर्वोच्च न्यायालयाने सुचविल्याप्रमाणे, कंपनी, ₹10 लाखांपेक्षा कमी रकमेच्या गृहकर्जाच्या वसुलीसाठी लोक अदालतीचा मंच वापरेल.

9. पत सल्लागारांचा वापर

जेव्हा कंपनीला असे लक्षात येईल की, एखाद्या विशिष्ट कर्जदाराचे प्रकरण सहानुभूतीपूर्वक विचारात घेण्यायोग्य आहे, तेव्हा कर्जदारांना योग्य समुपदेशन देण्यासाठी पत समुपदेशकांच्या (क्रेडीट काऊंसलर) सेवेचा उपयोग करण्याकरिता कंपनीकडे एक सुयोग्य यंत्रणा असली पाहिजे.

10. कंपनीच्या/तिच्या वसुली एजंटांविरुद्धच्या तक्रारी

i कंपनीच्या वसुली एजंट्सनी वरील मार्गदर्शक तत्त्वांचे उल्लंघन केल्याप्रकरणी आणि उपरोक्त कार्यपद्धती अवलंबल्याप्रकरणी एनएचबीकडे प्राप्त झालेल्या तक्रारींची गंभीर दखल घेतली जाईल.

ii जेव्हा उच्च न्यायालये किंवा सर्वोच्च न्यायालय वसुली प्रक्रियेशी संबंधित धोरण, कार्यपद्धती आणि प्रक्रियांबाबत कोणत्याही एचएफसी किंवा त्याच्या संचालक/अधिकारी/एजंट यांना ताकीद देतात किंवा दंड आकारतात, तेव्हा पर्यवेक्षकीय कारवाई केली जाऊ शकते.

iii जेथे गाऱ्हाणे दाखल केले गेले आहे, तेथे संबंधित कर्जदाराने दाखल केलेल्या कोणत्याही गाऱ्हाण्याचे/तक्रारीचे अंतिम निराकरण होईपर्यंत कंपनीने प्रकरणे वसुली संस्थांकडे पाठवू नयेत. तथापि, जेव्हा कंपनीची योग्य पुराव्यासह खात्री पटते की, कर्जदार सतत निरर्थक/ त्रासदायक तक्रारी करत आहे, तेव्हा वसुली एजंटकडे तक्रार प्रलंबित असली तरीही कंपनी त्यांच्यामार्फत वसुलीची कार्यवाही सुरू ठेवू शकते.

iv ज्या प्रकरणात कर्जदाराच्या थकबाकीचा विषय न्यायप्रविष्ट असण्याची शक्यता आहे, अशा परिस्थितीत गृह वित्त कंपन्यांनी (एचएफसी) परिस्थितीनुसार, वसुली संस्थांकडे प्रकरण सोपवताना योग्य ती अत्यंत सावधगिरी बाळगावी.

v कंपनीचे ग्राहक सेवा पथक, वसुली प्रक्रियेसंदर्भात कर्जदारांच्या तक्रारींचे निवारण करेल. वरील परिच्छेद 4 मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे वसुली संस्थेचा तपशील देताना, कर्जदाराला यंत्रणेचा तपशील देखील पुरवला पाहिजे.

11. नियतकालिक पुनरावलोकन, देखरेख आणि नियंत्रण

वसुली एजंट नियुक्त करणारी कंपनी, अनुभवातून शिकण्यासाठी, सुधारणा घडवून आणण्यासाठी आणि

मार्गदर्शक तत्त्वांमध्ये सुधारणेसाठी बँकेच्या निदर्शनास सूचना आणण्यासाठी, यंत्रणेचा दर सहा महिन्यांनी नियतकालिक आढावा घेईल.

12. सर्वसाधारण

i कंपनीने, किमान वार्षिक आधारावर, सेवा पुरवठादारांच्या आर्थिक आणि कार्यात्मक स्थितीचा आढावा घ्यावा, जेणेकरून त्यांच्या आउटसोर्सिंगच्या अटींची पूर्तता करण्याची क्षमता तपासता येईल. सेवा पुरवठादाराबद्दलच्या सर्व उपलब्ध माहितीच्या आधारे केल्या जाणाऱ्या अशा योग्य तपासणी आढाव्यांनी, कार्यप्रदर्शनाचे निकष, गोपनीयता व सुरक्षा, आणि व्यवसाय सातत्य सज्जतेमध्ये झालेली कोणतीही घसरण किंवा उल्लंघन अधोरेखित केले पाहिजे.

ii आउटसोर्सिंग करारामध्ये, सेवा पुरवठादाराला आउटसोर्स केलेल्या कामाचा संपूर्ण किंवा अंशतः भाग पुढे आउटसोर्स करण्यास मनाई करणारी तरतूद असावी;

iii कंपनीची आउटसोर्सिंग समिती तिच्या आउटसोर्सिंग उपक्रमांवर देखरेख आणि नियंत्रण ठेवेल. हे सुनिश्चित केले पाहिजे की, सेवा पुरवठादारांसोबतच्या आउटसोर्सिंग करारामध्ये, आउटसोर्स केलेल्या कामांवर देखरेख आणि नियंत्रण ठेवण्याच्या तरतुदींचा समावेश असेल.

iv नियमित लेखापरीक्षणांमध्ये, कंपनीच्या अंतर्गत लेखापरीक्षकांनी बाह्यस्रोत व्यवस्थेचे पर्यवेक्षण आणि व्यवस्थापन करण्यासाठी अवलंबलेल्या जोखीम व्यवस्थापन पद्धतींची पर्याप्तता, कंपनीने तिच्या जोखीम व्यवस्थापन आराखड्याचे आणि या मार्गदर्शक तत्त्वांच्या आवश्यकतांचे केलेले पालन यांचे मूल्यांकन केले पाहिजे.

v कोणत्याही कारणास्तव करार संपुष्टात आल्यास, याची जाहीर घोषणा केली पाहिजे, जेणेकरून ग्राहक त्या सेवा पुरवठादारासोबत व्यवहार सुरू ठेवणार नाहीत.

vi कंपनी इलेक्ट्रॉनिक आणि छापील माध्यमांद्वारे तक्रार निवारण यंत्रणेची व्यापक प्रसिद्धी करेल.

vii कंपनीच्या नियुक्त तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क क्रमांक

viii नियुक्त अधिकाऱ्याने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की, ग्राहकांच्या खऱ्या तक्रारींचे निवारण कोणत्याही विलंबाशिवाय त्वरित केले जाईल. हे स्पष्टपणे नमूद केले पाहिजे की, कंपनीची तक्रार निवारण यंत्रणा बाह्य एजन्सीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्या देखील हाताळेल.

ix सर्वसाधारणपणे, ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी/गाऱ्हाणी मांडण्यासाठी एक महिन्याची मुदत दिली जाऊ शकते. तक्रार निवारण प्रक्रिया आणि तक्रारींना प्रतिसाद देण्यासाठी निश्चित केलेला कालावधी कंपनीच्या वेबसाइटवर ठेवण्यात यावा.

16. **दृष्टिबाधित व्यक्तींना कर्ज सुविधा**

कंपनी, शारीरिक किंवा दृष्टिबाधित अर्जदारांना अपंगत्वाच्या कारणास्तव कर्ज सुविधांसहित उत्पादने आणि सुविधा देताना भेदभाव करणार नाही. कंपनीच्या सर्व शाखा अशा व्यक्तींना विविध व्यावसायिक सुविधा मिळवण्यासाठी सर्वतोपरी साहाय्य करतील. आपल्या सर्व स्तरांवरील कर्मचाऱ्यांसाठी आयोजित करत असलेल्या सर्व प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये, कायद्याने आणि आंतरराष्ट्रीय करारांद्वारे दिव्यांग व्यक्तींना हमी दिलेल्या हक्कांचा समावेश असलेले एक योग्य मॉड्यूल समाविष्ट करेल. याव्यतिरिक्त, कंपनीने आधीच स्थापन केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेअंतर्गत दिव्यांग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण सुनिश्चित करावे.

1. कंपनीद्वारे प्रदान केली जाणारी सर्व उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादी दृष्टिबाधित व्यक्तींना उपलब्ध करून दिली पाहिजेत आणि कंपनीच्या सर्व शाखा/कार्यालयांमध्ये दिली पाहिजेत.
2. सर्व उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादी इतर ग्राहकांप्रमाणेच दृष्टिबाधित ग्राहकांनाही उपलब्ध करून दिल्या पाहिजेत आणि कर्ज मंजूर करण्यासाठी किंवा नाकारण्यासाठी त्यांचा दृष्टीदोष हा निकष असू नये.
3. कंपनीने दृष्टिबाधित ग्राहकाला त्याच सुविधा पुरवल्या पाहिजेत, ज्या ती इतर कोणत्याही ग्राहकाला पुरवते.
4. कंपनीने आपल्या इतर ग्राहकांप्रमाणेच, दृष्टिबाधित ग्राहकालाही आपल्याद्वारे देऊ केलेली उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादी देण्यासाठी त्याच प्रक्रियेचे पालन केले पाहिजे.
5. दृष्टिबाधित ग्राहकावर व्याज भरणे, तारण आणि इतर अटींचा कोणताही अतिरिक्त बोजा लादला जाऊ नये.
6. कंपनीच्या पतधोरणानुसार, कंपनीकडून दिल्या जाणाऱ्या कोणत्याही प्रकारच्या कर्ज सुविधेसाठी इतर ग्राहकांकरिता सह-कर्जदार किंवा जामीनदार असणे आवश्यक आहे, त्यामुळे हेच धोरण दृष्टिबाधित ग्राहकांनाही लागू होईल.
7. कंपनीने दृष्टिबाधित ग्राहकांना निरक्षर ग्राहकांच्या समान मानू नये.
8. कंपनीने अंगठ्याचा ठसा वापरणाऱ्या दृष्टिहीन ग्राहकांसह दृष्टिहीन ग्राहकांना कोणत्याही सेवा नाकारू नयेत. आवश्यक असल्यास, कंपनी, दृष्टिबाधित ग्राहकाकडून अंगठ्याच्या ठशाचे घोषणापत्र एक अतिरिक्त दस्तऐवज म्हणून घेऊ शकते.
9. दृष्टिबाधित ग्राहकाला अर्ज, चिठ्ठ्या इत्यादी वाचणे आणि भरणे यासारख्या अतिरिक्त सुविधा पुरवल्या पाहिजेत. शाखेच्या/ कार्यालयाच्या अधिकाऱ्याने/ व्यवस्थापकाने, ग्राहकाने मागणी केल्यास, साक्षीदाराच्या उपस्थितीत व्यवसायाचे नियम आणि इतर अटी व शर्ती वाचून दाखवाव्यात.
10. कंपनीने दृष्टिहीन ग्राहकाला कर्ज घेण्याची किंवा त्यांच्या कडून दिल्या जाणाऱ्या इतर कोणत्याही सुविधा घेण्याची परवानगी द्यावी, आणि त्या सुविधा तो/ती आपल्या पसंतीनुसार कोणासोबतही — ज्यामध्ये दृष्टिहीन व्यक्तींचाही समावेश असेल — संयुक्तपणे घेऊ शकेल.
11. दृष्टीहीन ग्राहकांची इच्छा असल्यास, त्यांना त्यांचे खाते हाताळण्यासाठी मुखत्यारपत्र धारक किंवा अधिकृत प्रतिनिधी (मँडेट होल्डर) म्हणून एखाद्या व्यक्तीची किंवा व्यक्तींची नियुक्ती करण्याची मुभा दिली जाऊ शकते.

12. शाखेच्या/ कार्यालयाच्या अधिकाऱ्याने/ व्यवस्थापकाने दृष्टिबाधित ग्राहकाला/ संभाव्य ग्राहकाला उत्पादन देऊ करण्यापूर्वी त्याचे हक्क आणि जबाबदाऱ्यांविषयी माहिती दिली पाहिजे.

13. दृष्टिबाधित ग्राहकासाठी आवश्यक कागदपत्रांची पूर्तता इतर कोणत्याही ग्राहकाप्रमाणेच असली पाहिजे. खात्यावर 'खातेधारक दृष्टिबाधित आहे' असे स्पष्टपणे नमूद केलेले असणे आवश्यक आहे.

14. कंपनी, आवश्यक असल्यास, दृष्टिबाधित ग्राहकांना सर्व कागदपत्रांच्या प्रती डिजिटल स्वरूपातही उपलब्ध करून देईल.

15. दृष्टिहीन ग्राहकाने तशी इच्छा व्यक्त केल्यास, कंपनी त्यांना 'केएफसी' आणि इतर 'सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती' (एमआयटीसी) यांची प्रत, ब्रेल लिपीमध्ये किंवा वाचनीय मजकूर असलेल्या पीडीएफ स्वरूपात उपलब्ध करून देईल.

16. कंपनीने प्राधान्याने दृष्टिबाधित ग्राहकांना इलेक्ट्रॉनिक क्लिअरिंग सर्व्हिस (ईसीएस) सुविधा उपलब्ध करून द्यावी.

17. **दिव्यांग व्यक्तींना सुविधा उपलब्ध करून देणे:** 'प्रज्ञा प्रसून व इतर विरुद्ध भारत सरकार' (रिट याचिका (दिवाणी) क्र. 289/2024) आणि 'अमर जैन विरुद्ध भारत सरकार व इतर' (रिट याचिका (दिवाणी) क्र. 49/2025) या प्रकरणांमधील मा. सर्वोच्च न्यायालयाच्या 30 एप्रिल 2025 रोजीच्या आदेशाची अंमलबजावणी कंपनीने हे सुनिश्चित केले आहे की, ग्राहक स्वीकृती धोरणाचा अवलंब आणि त्याची अंमलबजावणी खूप प्रतिबंधात्मक होऊ नये आणि त्यामुळे सर्वसामान्य जनतेला, विशेषतः आर्थिक किंवा सामाजिकदृष्ट्या वंचित असलेल्यांना, ज्यामध्ये दिव्यांग व्यक्तींचा (पीडब्ल्यूडी) समावेश आहे, गृह वित्त सेवा नाकारल्या जाऊ नयेत. ऑनबोर्डिंग किंवा केवायसीच्या नियतकालिक अद्ययावतीकरणासाठी कोणताही अर्ज विचारपूर्वक निर्णय घेतल्याशिवाय नाकारला जाणार नाही. नामंजुरीची कारण(कारणे) संबंधित अधिकाऱ्याने रीतसर नोंदवून ठेवावीत.

अधिकारी हा/ही, ग्राहकाची सक्रियता तपासणी करण्यास, त्याच्याकडून होणारी कोणतीही फसवणूक किंवा संशयास्पद वर्तणूक शोधून त्यावर कारवाई करण्यास सक्षम असावा. 'लाइव्हनेस चेक'मुळे (व्यक्ती प्रत्यक्ष उपस्थित असल्याची खात्री करण्याच्या प्रक्रियेमुळे) विशेष गरजा असलेल्या व्यक्तींना वगळले जाऊ नये.

आपत्ती जाहीर झाल्यास करावयाच्या उपाययोजना

कंपनी, तिच्या विवेकबुद्धीनुसार, ज्या भागांमध्ये आपत्ती जाहीर झाली आहे, तेथील ग्राहकांना एक वर्षापेक्षा जास्त नसलेल्या कालावधीसाठी विविध शुल्क आणि आकारणी माफ करणे/कमी करणे यासारखे सवलतीचे उपाय देऊ शकते.

["आपत्ती" मध्ये राष्ट्रीय आपत्ती प्रतिसाद निधी (एनडीआरएफ)/राज्य आपत्ती प्रतिसाद निधी (एसडीआरएफ)

अंतर्गत मान्यताप्राप्त नैसर्गिक आपत्ती घटना आणि केंद्र/राज्य सरकारांनी अशी आपत्ती घोषित केल्यानंतर, दंगली/अशांतता यांसारख्या बाह्य घटनांमुळे आर्थिक उलाढालीचे नुकसान होऊन प्रभावित झालेल्या कर्जदारांच्या इतर कोणत्याही जोखमींचा समावेश असेल.]

B. योग्य कर्जपुरवठा पद्धत - कर्ज खात्यांमधील दंडात्मक शुल्क

(1) कर्ज करारातील महत्त्वाच्या अटी व शर्तींचे पालन न केल्याबद्दल कर्जदारावर आकारण्यात येणारा दंड हा, जर काही असेल तर, 'दंडात्मक शुल्क' मानला जाईल; तो 'दंडात्मक व्याज' या स्वरूपात आकारला जाणार नाही—म्हणजेच, कर्जावर आकारल्या जाणाऱ्या व्याजदरात त्याची भर घातली जाणार नाही. दंडात्मक शुल्कांचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही; म्हणजेच, अशा शुल्कांवर कोणतेही अतिरिक्त व्याज आकारले जाणार नाही. तथापि, याचा कर्ज खात्यातील व्याजाच्या चक्रवाढ पद्धतीशी संबंधित सामान्य प्रक्रियेवर कोणताही परिणाम होणार नाही. त्यामुळे, कंपनी निवारणाच्या दिनांकापर्यंत न भरलेल्या व्याजावर (न भरलेल्या ईएमआयसह) करारानुसार ठरलेल्या व्याजदराने व्याज आकारू शकते, दंडात्मक व्याजदराने नाही.

(2) कंपनी, व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही आणि या मार्गदर्शक तत्त्वांचे शब्दशः आणि भावार्थानुसार पालन सुनिश्चित करेल.

(3) कंपनीने व्याजदर धोरणांतर्गत कर्जावरील दंडात्मक शुल्कांसंदर्भात संचालक मंडळाने मंजूर केलेले धोरण तयार केले आहे.

(4) दंडात्मक शुल्काची रक्कम वाजवी आणि कर्जाच्या कराराच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तींचे पालन न करण्याच्या प्रमाणात असावी, तसेच ती कोणत्याही विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव करणारी नसावी.

(5) 'व्यावसायिक उद्देशांव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना' मंजूर केलेल्या कर्जांच्या बाबतीत आकारले जाणारे दंडात्मक शुल्क, महत्त्वाच्या अटी व शर्तींचे अशाच प्रकारचे उल्लंघन केल्यास 'बिगर-वैयक्तिक कर्जदारांना' लागू होणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त नसेल.

(6) दंडात्मक शुल्काची रक्कम आणि कारण, कंपनीद्वारे ग्राहकांना कर्जाच्या करारामध्ये आणि लागू असलेल्या सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती/ मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) मध्ये स्पष्टपणे उघड केले जाईल, तसेच ते कंपनीच्या वेबसाइटवर 'व्याज दर आणि सेवा शुल्क' अंतर्गत प्रदर्शित केले जाईल.

(7) जेव्हा कर्जविषयक महत्त्वाच्या अटी व शर्तींचे पालन न केल्याबद्दल कर्जदारांना स्मरणपत्रे पाठवली जातील, तेव्हा त्यासंदर्भातील लागू दंडात्मक शुल्क त्यांना कळवले जाईल. याव्यतिरिक्त, दंडात्मक शुल्क आकारल्याची कोणतीही घटना आणि त्यामागील कारण देखील कळवण्यात येईल.

(8) विद्यमान कर्जांच्या बाबतीत, नवीन दंडात्मक शुल्क प्रणालीमध्ये बदल, पुढील पुनरावलोकन किंवा नूतनीकरणाच्या दिनांकाला सुनिश्चित केला जाईल.

C. कर्ज आणि आगाऊ रकमांसाठी प्रमुख तथ्य विवरण (केएफएस)

कंपनीद्वारे प्रदान केलेल्या सर्व रिटेल आणि एमएसएमई (MSME) मुदत कर्ज उत्पादनांच्या बाबतीत खालील सूचना लागू असतील.

(1) कंपनी सर्व संभाव्य कर्जदारांना, कर्ज करार करण्यापूर्वी माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत करण्यासाठी, प्रमाणित नमुन्यानुसार केएफएस प्रदान करेल. केएफएस हे, अशा कर्जदारांना समजेल अशा भाषेत लिहिले जाईल. केएफएसमधील तपशील कर्जदाराला समजावून सांगितला जाईल आणि तो त्यांना समजला असल्याची पोचपावती घेतली जाईल.

(2) केएफएसला एक अद्वितीय प्रस्ताव क्रमांक दिला जाईल आणि सात दिवस किंवा त्याहून अधिक मुदतीच्या कर्जांसाठी त्याची वैधता किमान तीन कामकाजाच्या दिवसांची असेल आणि सात दिवसांपेक्षा कमी मुदतीच्या कर्जांसाठी त्याची वैधता एक कामकाजाच्या दिवसाची असेल.

(3) केएफएसमध्ये वार्षिक टक्केवारी दराचे (एपीआर) गणना पत्रक आणि कर्जाच्या कालावधीनुसार कर्जाच्या परतफेडीचे वेळापत्रक यांचाही समावेश असेल. वार्षिक टक्केवारी दरात (एपीआर) कंपनीद्वारे आकारले जाणारे सर्व शुल्क समाविष्ट असतील.

(4) कंपनीने तृतीय-पक्ष सेवा प्रदात्यांच्या वतीने कर्जदारांकडून प्रत्यक्ष आधारावर वसूल केलेले शुल्क, जसे की विमा शुल्क, कायदेशीर शुल्क इत्यादी, हे देखील वार्षिक टक्केवारी दराचा (एपीआर) भाग असतील आणि त्यांची स्वतंत्रपणे माहिती दिली जाईल. ज्या सर्व प्रकरणांमध्ये कंपनी अशा शुल्कांच्या वसुलीमध्ये गुंतलेली असेल, त्या प्रत्येक पेमेंटसाठी पावत्या आणि संबंधित कागदपत्रे कर्जदाराला वाजवी वेळेत प्रदान केली जातील.

(5) केएफएसमध्ये नमूद नसलेले कोणतेही शुल्क, आकार, इत्यादी, कंपनी कर्जदाराच्या स्पष्ट संमतीशिवाय कर्जाच्या मुदतीदरम्यान कोणत्याही टप्प्यावर कर्जदाराकडून आकारू शकत नाही.

(6) कर्जाच्या कराराचा भाग म्हणून प्रदर्शित करण्यासाठी केएफएस सारांश चौकटीत (समरी बॉक्स) देखील समाविष्ट केले जाईल.

D. आचरणाशी संबंधित बाबी – सोन्याच्या तारणावर कर्ज देणे

निर्देशांचे पालन शक्य तितक्या लवकर, परंतु 1 एप्रिल 2026 पूर्वी केले जावे. कंपनीने निर्देशांचा अवलंब करण्याच्या दिनांकापूर्वी मंजूर केलेली कर्जे परिशिष्ट-1 मध्ये नमूद केलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसारच लागू राहतील.

i. धोरणात्मक बाबी

सोने आणि चांदी तारण ठेवून कर्ज देण्याबाबतचे धोरण (ज्याला या विभागात यापुढे 'धोरण' असे संबोधले जाईल) आणि या धोरणांतर्गत तयार करण्यात आलेल्या प्रमाणित कार्यपद्धती (एसओपी) यामध्ये खालील बाबींचा समावेश असेल: सोने किंवा चांदीपासून बनविलेले दागिने, अलंकार किंवा नाणी (या विभागासाठी 'पात्र तारण') यांच्या शुद्धता तपासणीच्या प्रक्रियेशी संबंधित आचरणाचे पैलू; सोने आणि चांदीची शुद्धता तपासणाऱ्या किंवा मूल्यमापन करणाऱ्या व्यक्तीची नेमणूक करण्यासाठीचे निकष/पात्रता; लिलावाची प्रक्रिया - ज्यामध्ये इतर गोष्टींबरोबरच, पात्र तारणाचा लिलाव करण्याची वेळ/घटना, कर्जदाराला लिलावाची नोटीस बजावण्याची कालमर्यादा, लिलावाची पद्धत, लिलावापूर्वी कर्ज परतफेड करण्यासाठी कर्जदार(एकाधिक कर्जदार)/कायदेशीर वारस(एकाधिक कायदेशीर वारस) यांना मिळणारा कालावधी, लिलावकर्त्यांची निवड/सूचीबद्धता; तसेच, तारण ठेवलेले पात्र तारण हरवल्यास किंवा अंतर्गत लेखापरीक्षणादरम्यान (किंवा अन्य वेळी, उदा. तारण परत करताना किंवा लिलावाच्या वेळी) त्यामध्ये काही ऱ्हास, तसेच प्रमाण किंवा शुद्धतेमध्ये तफावत आढळल्यास अनुसरावयाची प्रक्रिया आणि अशा प्रकरणांमध्ये कर्जदार(एकाधिक कर्जदार)/कायदेशीर वारस(एकाधिक कायदेशीर वारस) यांना द्यायची वाजवी भरपाई व ती देण्याची कालमर्यादा इत्यादी बाबींचाही यात समावेश असेल.

ii. सोने आणि चांदीच्या तारणाची तपासणी आणि मूल्यांकन करण्याच्या प्रक्रियेचे मानकीकरण

1. पात्र तारणावर कर्ज देणारी किंवा देण्याचा मानस असलेली कंपनी, सोने आणि चांदीच्या तारणाची शुद्धता, त्याचे वजन (स्थूल तसेच निव्वळ) इत्यादींचे मूल्यांकन करण्यासाठी एक प्रमाणित कार्यपद्धती अंमलात आणेल याची खात्री करेल. ही कार्यपद्धती तिच्या सर्व शाखांमध्ये सर्व मापन प्रक्रियांसाठी, कोणताही बदल न करता एकसमानपणे अवलंबली जाईल.

2. कंपनी आपल्या वेबसाइटवर, पात्र तारणातील सोन्या-चांदीच्या निव्वळ वजनाच्या निर्धारणासाठी तिने अवलंबलेली कार्यपद्धती आणि कर्ज-ते-मूल्य गुणोत्तर (एलटीव्ही रेश्यो) निर्धारित करण्यासाठी पात्र तारणातील सोन्या-चांदीच्या मूल्यांकनासाठी वापरलेली किंमत प्रदर्शित करेल.

3. कर्ज मंजूर करताना तारणाची तपासणी करत असताना, कंपनी कर्जदाराची उपस्थिती सुनिश्चित करेल. मूल्यांकन प्रक्रियेचा भाग म्हणून मौल्यवान दगडाचे वजन, जोडणी इत्यादींशी संबंधित कपाती कर्जदारांना समजावून सांगितल्या जातील आणि तपशील जारी केल्या जाणाऱ्या प्रमाणपत्रात समाविष्ट केला जाईल.

4. तारण ठेवल्यानंतर, सोन्या-चांदीच्या तारणाचे नुकसान झाल्यास आणि अंतर्गत लेखापरीक्षणादरम्यान किंवा अन्यथा, तारण परत करताना किंवा लिलाव करताना आढळलेल्या प्रमाणातील किंवा शुद्धतेतील कोणत्याही घसरणीची किंवा विसंगतीची नोंद केली जाईल आणि कर्जदाराला(कर्जदारांना)/कायदेशीर वारसाला(कायदेशीर वारसांना) त्वरित कळवले जाईल. धोरणानुसार किंवा एसओपीनुसार परतफेड किंवा नुकसान भरपाई देण्याची प्रक्रिया कर्जदाराला(कर्जदारांना)/कायदेशीर वारसाला(कायदेशीर वारसांना) देखील कळवण्यात येईल.

iii. **दस्तऐवज आणि संप्रेषणाचे मानकीकरण**

5. कंपनीच्या सर्व शाखांमध्ये दस्तऐवजीकरण प्रमाणित केले जाईल.
6. कर्जाच्या करारामध्ये तारण म्हणून घेतलेल्या पात्र मालमत्तेचे वर्णन, अशा मालमत्तेचे मूल्य, लिलाव प्रक्रियेचा तपशील आणि पात्र मालमत्तेच्या लिलावास कारणीभूत ठरणारी परिस्थिती, लिलाव होण्यापूर्वी कर्जदाराला कर्जाची परतफेड किंवा तडजोड करण्यासाठी दिला जाणारा सूचना कालावधी, कर्जाची पूर्ण परतफेड किंवा तडजोड झाल्यावर तारण ठेवलेली पात्र मालमत्ता सोडण्याची कालमर्यादा, तारण ठेवलेल्या पात्र मालमत्तेच्या लिलावातून काही अतिरिक्त रक्कम मिळाल्यास तिचा परतावा आणि इतर आवश्यक तपशील यांचा समावेश असेल. कर्जदाराद्वारे देय असलेले सर्व लागू शुल्क, ज्यात परख करणे, लिलाव इत्यादींशी संबंधित आहे, कर्ज करार आणि केएफएसमध्ये स्पष्टपणे समाविष्ट केले जातील.
7. कंपनी, पात्र तारण स्वीकारताना, आपल्या लेटरहेडवर तारणाच्या तपासणीसंबंधी एक प्रमाणपत्र किंवा ई-प्रमाणपत्र दोन प्रतींमध्ये तयार करेल आणि त्यात खालील बाबी नमूद करेल: शुद्धता (कॅरेटमध्ये); तारण ठेवलेल्या पात्र तारणाचे एकूण वजन; त्यातील सोने किंवा चांदीच्या निव्वळ वजनासह, मौल्यवान खडे, लाख, मिश्रधातू, दोऱ्या, बांधणी इत्यादींच्या वजनासंबंधीची वजावट (असल्यास); तारणामध्ये आढळलेले नुकसान, तुटफूट किंवा दोष (असल्यास); तारणाची प्रतिमा; आणि तारणाचे मूल्य (मंजुरीच्या वेळी निर्देशांमध्ये नमूद केलेल्या सोने आणि चांदीच्या तारणाच्या मूल्यांकन आणि तपासणीच्या सूचनांनुसार गणना केलेले). प्रमाणपत्राची किंवा ई-प्रमाणपत्राची एक प्रत कर्जाच्या कागदपत्रांचा भाग म्हणून ठेवली जाईल आणि दुसरी प्रत कर्जदाराला त्यांच्या पोचपावतीसह दिली जाईल.
8. संपार्श्विक म्हणून स्वीकारल्या गेलेल्या सोने किंवा चांदीचे मूल्य त्याच्या वास्तविक शुद्धतेशी (कॅरेटेज) संदर्भ किमतीच्या आधारे केले जाईल. या उद्देशासाठी, (a) सोन्याचे किंवा चांदीची सरासरी बंद किंमत, जसे की, त्या विशिष्ट शुद्धतेची, मागील 30 दिवसांतील, किंवा (b) सोन्याची किंवा चांदीची, यथास्थिती, त्या विशिष्ट शुद्धतेची, आदल्या दिवशी, इंडिया बुलियन अँड ज्वेलर्स असोसिएशनने (आयबीजेए) प्रकाशित केल्याप्रमाणे, किंवा सिक्युरिटीज अँड एक्स्चेंज बोर्ड ऑफ इंडिया (सेबी) द्वारे नियमन केलेल्या कमोडिटीचा वापर केला जाईल.

9. जर विशिष्ट शुद्धतेसाठी किंमतीची माहिती थेट उपलब्ध नसेल, तर कर्जदात्याने सर्वात जवळच्या उपलब्ध शुद्धतेसाठी प्रकाशित केलेली किंमत वापरावी आणि मूल्यांकनापर्यंत पोहोचण्यासाठी तारणाच्या प्रत्यक्ष शुद्धतेनुसार त्याचे वजन प्रमाणानुसार समायोजित करावे.

10. मूल्यांकनाच्या उद्देशाने, पात्र तारणामध्ये असलेल्या सोन्या-चांदीचे केवळ आंतरिक मूल्य विचारात घेतले जाईल आणि त्यात मौल्यवान खडे किंवा रत्ने यांसारखे इतर कोणतेही खर्च घटक जोडले जाणार नाहीत.

11. कर्जदारासोबतचा सर्व संवाद, विशेषतः कर्जाच्या अटी व शर्ती, किंवा कर्जदाराच्या किंवा कंपनीच्या हितावर परिणाम करणारा इतर कोणताही महत्त्वाचा संवाद, हा त्या प्रदेशाच्या भाषेत किंवा कर्जदाराने निवडलेल्या भाषेत असेल. निरक्षर कर्जदाराला महत्त्वाच्या अटी व शर्ती एका साक्षीदाराच्या उपस्थितीत समजावून सांगितल्या जातील आणि हा/ही साक्षीदार कंपनीचा(कंपनीची) कर्मचारी नसेल.

iv. **तारणाची हाताळणी आणि साठवणूक**

12. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की, तिच्या ज्या शाखांमध्ये सोने किंवा चांदीच्या तारणावर कर्ज मंजूर केले जाते, त्या प्रत्येक शाखेत आवश्यक पायाभूत सुविधा व सोयीसुविधा उपलब्ध करून दिल्या जातील आणि योग्य सुरक्षा उपाययोजना केल्या जातील.

13. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की, सोने आणि/किंवा चांदीचे तारण केवळ तिच्या शाखांमध्ये आणि केवळ तिच्या कर्मचाऱ्यांकडूनच हाताळले जाईल.

14. कंपनी, तारण केवळ तिच्या कर्मचाऱ्यांद्वारे चालवल्या जाणाऱ्या आणि सोने-चांदी साठवण्यासाठी योग्य तिजोऱ्या असलेल्या शाखांमध्येच साठवून ठेवेल. सर्वसाधारणपणे, ज्या शाखांकडे तारण ठेवलेल्या पात्र मालमत्तेच्या साठवणुकीसाठी योग्य सुरक्षित सुविधा नाही, त्या शाखांकडून अशी कर्जे दिली जाणार नाहीत.

15. तारण ठेवलेली पात्र मालमत्ता एका शाखेतून दुसऱ्या शाखेत, फक्त खालील परिच्छेदात परवानगी दिल्याप्रमाणे किंवा शाखांचे स्थलांतर किंवा बंद होणे किंवा कंपनीने तिच्या धोरणानुसार ठरवून दिलेल्या प्रक्रियेनुसार अपवादात्मक कारणास्तवच नेली जाऊ शकते.

16. कंपनी, पात्र तारणाच्या साठवणुकीसाठी असलेल्या प्रणालींच्या पर्याप्ततेचा वेळोवेळी आढावा घेईल, संबंधित कर्मचाऱ्यांचे प्रशिक्षण आयोजित करेल आणि सर्व कार्यपद्धतींचे अंतर्गत ऑडिट करेल जेणेकरून त्यांचे काटेकोरपणे पालन केले जाईल याची खात्री होईल.

17. अंतर्गत लेखापरीक्षणाचा भाग म्हणून, कंपनी तिच्याकडे तारण ठेवलेल्या सोन्या-चांदीच्या मालमत्तेची वेळोवेळी अचानक पडताळणी करेल आणि त्याची नोंद ठेवेल. कर्जाच्या कालावधीत कर्जदार अनुपस्थित असतानाही, तारण ठेवलेल्या पात्र मालमत्तेची तपासणी करण्यासह अचानक पडताळणी करण्यासाठी त्यांची

संमती मिळवण्याकरिता कर्जाच्या करारामध्ये एक कलम समाविष्ट केले जाईल. कर्ज मंजूर करताना कर्जदाराला या बाबीबद्दल विशेषतः कळवले जाईल.

V. परतफेड केल्यानंतर तारणाची मुक्तता

18. कर्जाची पूर्ण परतफेड किंवा तडजोड झाल्यावर, कंपनी त्याच दिवशी कर्जदाराला(कर्जदारांना)/कायदेशीर वारसाला(कायदेशीर वारसांना) तारण म्हणून ठेवलेली पात्र मालमत्ता परत करेल किंवा मुक्त करेल, परंतु कोणत्याही परिस्थितीत, हा कालावधी जास्तीत जास्त सात कामकाजाच्या दिवसांपेक्षा जास्त नसेल.

19. कर्जदाराला(कर्जदारांना)/कायदेशीर वारसाला(कायदेशीर वारसांना) तारण ठेवलेली पात्र मालमत्ता सुपूर्द करताना, प्रमाणपत्रातील तपशिलानुसार कर्जदारांच्या समाधानासाठी तारणाची अचूकता तपासली जाईल.

20. कंपनी, लिलाव प्रक्रिया सुरू करण्यापूर्वी, कर्जदाराला(कर्जदारांना)/कायदेशीर वारसाला(कायदेशीर वारसांना), लागू असेल त्याप्रमाणे, कर्जाची थकबाकी परतफेड करण्यासाठी किंवा चुकती करण्यासाठी उपलब्ध संपर्क माध्यमांद्वारे पुरेशी सूचना देईल. दोन्ही परिस्थितींमध्ये सूचनेची आणि तिच्या पोचपावतीची एक प्रत अभिलेखात ठेवली जाईल. सर्वतोपरी प्रयत्न करूनही आणि सार्वजनिक सूचना जारी करूनही, जर कर्जदाता, कर्जदाराला(कर्जदारांना)/कायदेशीर वारसाला(कायदेशीर वारसांना) शोधू शकला नाही, तर सार्वजनिक सूचनेच्या दिनांकापासून एक महिन्याचा कालावधी उलटला असेल, तर तो लिलावाची कार्यवाही करू शकतो.

21. कंपनी एक पारदर्शक लिलाव प्रक्रिया राबवेल, ज्यामध्ये इतर गोष्टींबरोबरच, किमान दोन वृत्तपत्रांमध्ये - एक प्रादेशिक भाषेत आणि दुसरे राष्ट्रीय दैनिकात - जाहिराती देऊन लिलावाची सार्वजनिक घोषणा करणे समाविष्ट असेल.

22. तारण ठेवलेल्या पात्र मालमत्तेचा लिलाव कंपनीकडून केवळ आवश्यक अनुभव आणि/किंवा प्रशिक्षण असलेल्या तिच्या कर्मचाऱ्यामार्फत किंवा कंपनीच्या धोरणानुसार कंपनीने सूचीबद्ध केलेल्या लिलावकर्त्यामार्फतच केला जाईल. ज्या प्रकरणांमध्ये एनबीएफसी आपल्या कर्मचाऱ्यांमार्फत लिलाव आयोजित करते, त्या प्रकरणांमध्ये प्रादेशिक/नियंत्रक अधिकाऱ्यांच्या वेळोवेळी अचानक भेटी, अंतर्गत लेखापरीक्षणाची व्याप्ती इत्यादी आवश्यक सुरक्षा उपाययोजना केल्या पाहिजेत.

23. कंपनी, लिलावाच्या वेळी सोन्या-चांदीच्या तारणासाठी एक राखीव किंमत जाहीर करेल, जी त्याच्या सध्याच्या मूल्याच्या 90 टक्क्यांपेक्षा कमी नसेल.
    परंतु, लिलाव दोनदा अयशस्वी झाल्यास, सध्याच्या मूल्याच्या 85 टक्क्यांपेक्षा कमी नसलेली राखीव किंमत स्वीकारली जाईल.

24. पहिला लिलाव, कर्ज देणारी शाखा ज्या जिल्ह्यात आहे, त्याच जिल्ह्यात प्रत्यक्षपणे आयोजित केला जाईल.

तथापि, पहिला लिलाव अयशस्वी झाल्यास, कंपनी लगतच्या जिल्ह्यात लिलाव आयोजित करू शकते किंवा ऑनलाइन लिलाव आयोजित करू शकते.

25. हितसंबंधांचा संभाव्य संघर्ष टाळण्यासाठी, कंपनी किंवा तिच्याशी संबंधित पक्ष लिलावात सहभागी होणार नाहीत.

26. लिलावानंतर, कंपनीने लिलावात मिळालेल्या मूल्याचा आणि कर्जदाराला(कर्जदारांना)/कायदेशीर वारसाला(कायदेशीर वारसांना) समायोजित केलेल्या देय रकमेचा संपूर्ण तपशील देणे बंधनकारक आहे. सोन्या-चांदीच्या तारणाच्या लिलावातून उरलेली रक्कम, जर काही असेल तर, लिलावाची संपूर्ण रक्कम मिळाल्याच्या दिनांकापासून जास्तीत जास्त सात कामकाजाच्या दिवसांच्या कालावधीत कर्जदाराला(कर्जदारांना)/कायदेशीर वारसाला(कायदेशीर वारसांना) परत केली जाईल. कंपनी, कर्जाच्या कराराच्या अटींनुसार, काही तूट असल्यास ती वसूल करू शकते.

vi. **भरपाई**

27. कर्जाच्या कालावधीत कंपनीकडून तारण ठेवलेल्या पात्र मालमत्तेचे काही नुकसान झाल्यास, दुरुस्तीचा खर्च कंपनी उचलेल.

28. तारण ठेवलेल्या पात्र तारणाचे नुकसान झाल्यास आणि/किंवा अंतर्गत लेखापरीक्षणादरम्यान किंवा अन्यथा, तारणाच्या परतफेडीच्या किंवा लिलावाच्या वेळी आढळलेल्या प्रमाणातील किंवा शुद्धतेतील बिघाड किंवा विसंगतीमुळे होणाऱ्या कोणत्याही नुकसानीस, कंपनी कर्जदाराला(कर्जदारांना)/कायदेशीर वारसा(वारसांना) योग्य ती भरपाई देईल.

29. कर्जदाराने कर्जाची पूर्ण परतफेड किंवा तडजोड केल्यानंतर तारण ठेवलेली मालमत्ता सोडण्यास विलंब झाल्यास, आणि या विलंबाची कारणे कंपनीमुळे असतील, तर कंपनी वरील परिच्छेदात नमूद केलेल्या कालमर्यादेपलीकडील प्रत्येक दिवसाच्या विलंबासाठी कर्जदाराला(कर्जदारांना)/कायदेशीर वारसा(वारसांना) ₹5,000 दराने नुकसान भरपाई देईल. जर विलंब कंपनीच्या चुकीमुळे झाला नसेल तर, कंपनीने अशा विलंबाची कारणे कर्जदाराला(कर्जदारांना)/कायदेशीर वारसा(वारसांना) कळवावीत. याव्यतिरिक्त, जिथे कर्जदाराने(कर्जदारांनी)/कायदेशीर वारसाने(वारसांनी) कर्जाची पूर्ण परतफेड किंवा तडजोड केल्यानंतर तारण ठेवलेल्या पात्र मालमत्तेच्या मुक्ततेसाठी कंपनीशी संपर्क साधलेला नाही, तिथे कंपनी कर्जदाराला(कर्जदारांना)/कायदेशीर वारसा(वारसांना) पत्र, ईमेल किंवा एसएमएसद्वारे (जर ईमेल आणि मोबाईल नंबर कंपनीकडे नोंदणीकृत असतील तर) नियतकालिक स्मरणपत्रे पाठवेल.

30. या निर्देशांनुसार प्रदान करण्यात येणारी भरपाई, कोणत्याही लागू कायद्यानुसार कर्जदाराला इतर कोणतीही

भरपाई मिळवण्याच्या हक्कांवर गदा आणणारी नसेल.

vii. **दावा न केलेल्या सोन्याचे आणि चांदीचे तारण**

31. कर्जाची पूर्ण परतफेड किंवा तडजोड झाल्याच्या दिनांकापासून दोन वर्षांपेक्षा जास्त काळ कंपनीकडे असलेले तारण ठेवलेले सोने आणि/किंवा चांदी दावा न केलेले मानले जाईल. कंपनी अशा दावा न केलेल्या सोन्या-चांदीच्या तारणासंदर्भात कर्जदार(एकाधिक कर्जदार)/कायदेशीर वारस (एकाधिक कर्जदार) यांचा ठावठिकाणा शोधण्यासाठी वेळोवेळी विशेष मोहीम हाती घेईल.

32. दावा न केलेल्या सोन्या-चांदीच्या तारणासंबंधीचा अहवाल, यथास्थिती, ग्राहक सेवा समिती किंवा मंडळासमोर पुनरावलोकनासाठी दर सहा महिन्यांनी सादर केला जाईल.

viii. **इतर सूचना**

33. कंपनी, सोने आणि/किंवा चांदीच्या तारणावर कर्ज देण्यासाठी अवास्तव दावे असलेल्या दिशाभूल करणाऱ्या जाहिराती प्रसिद्ध करणे टाळेल.

34. कंपनीने हे सुनिश्चित करेल की, पात्र तारणावर कर्ज मिळवण्यासाठी आणि/किंवा वसूल करण्यासाठी केलेली सर्व व्यवस्था, आउटसोर्सिंग आणि वसुली पद्धतींवरील लागू असलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार असेल.

समान मासिक हप्त्यांवर (ईएमआय) आधारित वैयक्तिक कर्जे (गृहनिर्माण कर्जासह) अस्थिर व्याज दराचे रीसेट

कंपनी सध्या अस्थिर व्याजदराने कर्ज देत नाही. जर कंपनीने अस्थिर व्याजदराने कर्ज देण्यास सुरुवात केली, तर संबंधित मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन केले जाईल.

1. मंजुरीच्या वेळी, कंपनी कर्जदारांना कर्जावरील व्याजदरातील बदलामुळे ईएमआय आणि/किंवा मुदतीत किंवा दोन्हीमध्ये होणाऱ्या संभाव्य परिणामांबद्दल स्पष्टपणे कळवेल. त्यानंतर, उपरोक्त कारणांमुळे ईएमआय/मुदत किंवा दोन्हीमध्ये कोणतीही वाढ झाल्यास, ती कर्जदाराला योग्य माध्यमांद्वारे तात्काळ कळवण्यात येईल.

2. व्याजदरांच्या पुनर्निश्चितीच्या वेळी, कंपनी, आपल्या संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार कर्जदारांना निश्चित दरावर स्विच करण्याचा पर्याय उपलब्ध करून देईल. धोरणामध्ये, *इतर गोष्टींबरोबरच,* कर्जाच्या कालावधीत कर्जदाराला किती वेळा पर्याय बदलण्याची परवानगी दिली जाईल, हे देखील नमूद केलेले असू शकते.

3. कर्जदारांना (1) ईएमआयमध्ये वाढ किंवा मुदतवाढ किंवा दोन्ही पर्यायांचे संयोजन निवडण्याचा पर्याय देखील दिला जाईल; आणि, (2) कर्जाच्या मुदतीदरम्यान कोणत्याही वेळी, अंशतः किंवा पूर्णपणे, आगाऊ भरणा करण्याचा पर्याय दिला जाईल. मुदतपूर्व कर्जफेड करण्यावरील दंड/आगाऊ भरण्यावरील दंडाची आकारणी सध्याच्या सूचनांच्या अधीन असेल.

   टीप: जेव्हा जेव्हा एका विशिष्ट कर्ज श्रेणीतील कर्जदारांच्या संपूर्ण वर्गासाठी व्याजदर पुनर्संचयित केले जातात, तेव्हा गृहकर्ज म्हणा, संदर्भ बेंचमार्कमध्ये वाढ झाल्यामुळे; कंपनी, कर्जदारांना खालील पर्याय प्रदान करेल:

   (i) एकतर ईएमआयमध्ये वाढ किंवा ईएमआय अपरिवर्तित ठेवून ईएमआयच्या संख्येत वाढ किंवा दोन्ही पर्यायांचे संयोजन;

   (ii) बँकेने असा पर्याय उपलब्ध करून दिला असल्यास, कर्जाच्या उर्वरित रकमेसाठी निश्चित व्याजदराचा पर्याय निवडावा; आणि

   (iii) कर्जाच्या उर्वरित कालावधीत कोणत्याही वेळी, अंशतः किंवा पूर्णपणे आगाऊ भरणा करणे.

4. कर्जाचा दर अस्थिरवरून निश्चित दरामध्ये बदलण्यासाठी लागणारे सर्व लागू शुल्क आणि उपरोक्त पर्यायांचा वापर करण्याशी संबंधित इतर कोणतेही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च, मंजुरी पत्रात आणि कंपनीद्वारे वेळोवेळी अशा शुल्कांमध्ये/खर्चांमध्ये सुधारणा करताना पारदर्शकपणे उघड केले जातील.

5. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की, अस्थिर दर कर्जाच्या बाबतीत मुदतवाढीमुळे नकारात्मक कर्जफेड होणार नाही.

6. कंपनी प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी, योग्य माध्यमांद्वारे कर्जदारांना एक विवरणपत्र देईल/उपलब्ध करून देईल, ज्यामध्ये किमान, आजपर्यंत वसूल केलेले मुद्दल आणि व्याज, ईएमआयची रक्कम, शिल्लक ईएमआयची संख्या आणि कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठीचा वार्षिक व्याजदर/वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) यांचा तपशील असेल. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की, विवरणपत्रे सोपी आणि कर्जदाराला सहज समजण्यासारखी असतील.

7. समान मासिक हप्त्यावरील कर्जाव्यतिरिक्त, या सूचना बाह्य बेंचमार्क किंवा अंतर्गत बेंचमार्कशी निगडित असले तरीही, *आवश्यक ते बदल करून*, भिन्न कालावधीच्या सर्व समान हप्त्यांवर आधारित कर्जांना देखील लागू होतील.

8. बाह्य बेंचमार्कशी जोडलेल्या कर्जांच्या बाबतीत, बेंचमार्क दरातील बदलांचे कर्ज दरावर होणाऱ्या परिणामाचे निरीक्षण करण्यासाठी कंपनी पुरेशी माहिती प्रणाली स्थापित करेल.

E. वैयक्तिक कर्जाची परतफेड झाल्यावर जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांचा ताबा देणे

i. जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या हस्तांतरणाचे दस्तऐवज

a. कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/तडजोड झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या कालावधीत कंपनी सर्व मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे सुपूर्द करेल आणि कोणत्याही नोंदणी कार्यालयात नोंदवलेले बोजे काढून टाकेल.

b. कर्जदाराला मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे तिच्या/त्याच्या पसंतीनुसार, कर्ज खाते सर्व्हिस केलेल्या शाखेतून किंवा कागदपत्रे उपलब्ध असलेल्या कंपनीच्या इतर कार्यालयातून गोळा करण्याचा पर्याय दिला जाईल.

c. प्रभावी दिनांकाला किंवा त्यानंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजुरी पत्रांमध्ये, जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या मूळ कागदपत्रांच्या परतीची कालमर्यादा आणि ठिकाण नमूद केले जाईल.

d. एकल कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या निधनाच्या आकस्मिक घटनेला सामोरे जाण्यासाठी, कंपनीकडे जंगम/स्थावर मालमत्तेची मूळ कागदपत्रे कायदेशीर वारसांना परत करण्यासाठी एक सुव्यवस्थित कार्यपद्धती असेल. अशी कार्यपद्धती, ग्राहकांच्या माहितीसाठीच्या इतर तत्सम धोरणे आणि कार्यपद्धतींसह, कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली जाईल.

ii. जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या वितरणास झालेल्या विलंबाबद्दलची नुकसानभरपाई:

a. मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवज जारी करण्यात उशीर झाल्याची किंवा कर्जाची पूर्ण परतफेड/तडजोड झाल्यानंतर 30 दिवसांनंतर संबंधित रजिस्ट्रीमध्ये शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्याची कारणे कंपनी कर्जदाराला सांगेल. जर विलंब कंपनीमुळे झाला असेल, तर ती कर्जदाराला विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी ₹5,000/- दराने भरपाई देईल.

b. मूळ जंगम/जंगम मालमत्तेच्या दस्तऐवजांचे नुकसान/नुकसान झाल्यास, एकतर अंशतः किंवा पूर्ण, कंपनी जंगम/अचल मालमत्तेच्या दस्तऐवजांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यासाठी कर्जदारास मदत करेल आणि वरील उप-परिच्छेद अ मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे नुकसान भरपाई देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्चाचा भार 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).

c. या निर्देशांनुसार दिलेली भरपाई कर्जदाराच्या कोणत्याही लागू कायद्यानुसार इतर कोणतीही भरपाई मिळविण्याच्या अधिकारांवर पूर्वग्रह न ठेवता असेल.

परिच्छेद ई अंतर्गत दिलेले निर्देश 01 डिसेंबर 2023 रोजी किंवा त्यानंतर मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवज जारी करणाऱ्या सर्व प्रकरणांना लागू होतील.

परिशिष्ट 1 - दागिन्यांच्या तारणावर कर्ज देणे

दागिन्यांच्या तारणावर व्यक्तींना कर्ज देताना, कंपनी वरील सामान्य मार्गदर्शक तत्त्वांव्यतिरिक्त खालील बाबींचा अवलंब करेल.

1) त्यात सोन्यावर कर्ज देण्यासंबंधी संचालक मंडळाने मंजूर केलेले धोरण लागू होईल, ज्यामध्ये इतर गोष्टींबरोबरच खालील बाबींचा समावेश असेल:

(i) रिझर्व्ह बँकेने विहित केलेल्या केवायसी मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन केले जाईल याची खात्री करण्यासाठी आणि कोणतेही कर्ज देण्यापूर्वी ग्राहकाची योग्य ती पडताळणी केली जाईल, यासाठी पुरेशी पावले उचलणे.

(ii) मिळालेल्या दागिन्यांची योग्य तपासणी प्रक्रिया,

(iii) सोन्याच्या दागिन्यांच्या मालकीची पूर्तता करण्यासाठी अंतर्गत प्रणाली,

(iv) दागिने सुरक्षित ठेवण्यासाठी पुरेशा प्रणाली, या प्रणालींचा नियमितपणे आढावा घेणे, संबंधित कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण देणे आणि कार्यपद्धतींचे काटेकोरपणे पालन केले जात आहे याची खात्री करण्यासाठी अंतर्गत लेखापरीक्षकांकडून नियतकालिक तपासणी करणे. साधारणपणे, दागिन्यांच्या साठवणुकीसाठी योग्य सुविधा नसलेल्या शाखांद्वारे अशी कर्जे वाढवली जाऊ शकत नाहीत,

(v) तारण म्हणून स्वीकारलेल्या दागिन्यांचा योग्य विमा उतरवलेला असेल,

(vi) कर्जदाराला पुरेशी पूर्वसूचना देऊन, परतफेड न झाल्यास पारदर्शक लिलाव प्रक्रिया. हितसंबंधांचा कोणताही संघर्ष नसावा आणि लिलाव प्रक्रियेदरम्यान, समूह कंपन्या व संबंधित संस्थांसह होणाऱ्या सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष संबंध राखले जातील, याची खात्री लिलाव प्रक्रियेत केली पाहिजे.

(vii) लिलावाची घोषणा किमान दोन वृत्तपत्रांमध्ये, एक स्थानिक भाषेतील आणि दुसरे राष्ट्रीय दैनिक, जाहिराती देऊन जनतेला कळवली जाईल.

(viii) धोरणानुसार, कंपनी स्वतः आयोजित केलेल्या लिलावांमध्ये सहभागी होणार नाही.

(ix) तारण ठेवलेल्या सोन्याचा लिलाव केवळ मंडळाने मान्यता दिलेल्या लिलावकर्त्यांमार्फतच केला जाईल.

(x) या पॉलिसीमध्ये फसवणुकीचा सामना करण्यासाठी लावल्या जाणाऱ्या प्रणाली आणि कार्यपद्धती यांचा समावेश असेल ज्यामध्ये एकत्रीकरण, अंमलबजावणी आणि मंजुरीची कर्तव्ये वेगळे करणे समाविष्ट आहे.

2) कर्जाच्या करारामध्ये लिलाव प्रक्रियेसंबंधी तपशील देखील उघड केला जाईल.

3) इतर सूचना:

(i) सोन्याच्या तारणावर वित्तपुरवठा करणाऱ्या कंपनीने ₹5 लाखांपेक्षा जास्त रकमेच्या सर्व व्यवहारांसाठी कर्जदाराच्या पॅन कार्डच्या प्रतीचा आग्रह धरला पाहिजे.

(ii) सर्व शाखांमधील दस्तऐवजीकरण प्रमाणित असले पाहिजे.

(iii) कंपनी, 2-3 मिनिटांत कर्ज उपलब्ध असल्याचा दावा करण्यासारख्या दिशाभूल करणाऱ्या जाहिराती प्रसिद्ध करणार नाही.