



रुपीक कॅपिटल प्रायव्हेट लिमिटेड

निष्पक्ष आचारसंहिता आणि तक्रार निवारण
यंत्रणा

मार्च २०२६

मंजूर करणारा अधिकारी	कंपनीचे संचालक मंडळ
पुनरावलोकन प्राधिकरण	कंपनीचे संचालक मंडळ
धोरण बनवणारी संस्था	कंपनीचे संचालक मंडळ
प्रभावी तारीख	१६ मार्च २०२६
पुनरावलोकन चक्र	वार्षिक किंवा संचालक मंडळाच्या शिफारशीनुसार

सामग्री

१. प्रस्तावना ३ २. उद्दिष्ट ३ ३. व्याख्या ३ ४. लागूता ४ ५. कंपनीच्या जबाबदाऱ्या ४ ६. ग्राहक/कर्जदारांशी संवाद ५ ७. कर्जाच्या अटी आणि संबंधित कागदपत्रे ६ ८. हमी आणि सुरक्षा/तारण ९ ९. देय रकमेची वसुली १० १०. वसुलीची प्रक्रिया ११ ११. दंडात्मक शुल्क १२ १२. सर्वसाधारण १२ १३. तक्रारी आणि गाऱ्हाणी १२ १४. गाऱ्हाणे निवारण यंत्रणा १३ १५. गोपनीयता १५ १६. संहितेचा आढावा १५ १७. परिशिष्ट - १ १६

१. प्रस्तावना

ही योग्य व्यवहार संहिता ('संहिता') रुपीक कॅपिटल प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनीभारतीय रिझर्व्ह बँकेने (RBI) २८ तारखेला जारी केलेल्या (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या – नोंदणी, सूट आणि प्रमाण-आधारित नियमनासाठी चौकट) निर्देश, २०२५ चा भाग असलेल्या) बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी (NBFCs) जबाबदार व्यवसाय आचरणावरील मार्गदर्शक तत्त्वे (Guidelines on Responsible Business Conduct) निर्देश, २०२५ नुसार^१ नोव्हेंबर, २०२५. कंपनीने आरबीआयद्वारे वेळोवेळी विहित केल्या जाणाऱ्या मानकांनुसार योग्य ती सुधारणा करून निष्पक्ष व्यवहार संहिता आणि तिच्या तक्रार निवारण यंत्रणेत बदल करावेत.

२. उद्दिष्ट

- २.१. ग्राहकांशी व्यवहार करताना वाजवी मानके निश्चित करून चांगल्या, न्याय्य आणि पारदर्शक व्यावसायिक पद्धतीचे पालन करा;
- २.२. उच्च परिचालन मानके साध्य करण्यासाठी, निष्पक्ष स्पर्धेद्वारे बाजार शक्तींना प्रोत्साहन द्या;
- २.३. ग्राहकांशी अशा प्रकारे संबंध ठेवा की ग्राहक आणि कंपनी यांच्यात निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंध निर्माण होतील आणि कंपनीवरील ग्राहकांचा विश्वास वाढेल;
- २.४. आवश्यकतेनुसार, कायद्याच्या योग्य प्रक्रियेनुसार वसुली आणि अंमलबजावणी करणे; ग्राहक इंटरफेसच्या संदर्भात नियामक आवश्यकतांचे पालन सुनिश्चित करणे;
- २.५. कंपनी आपल्या ग्राहकांना देऊ करत असलेल्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या संदर्भात कंपनीद्वारे अवलंबल्या जाणाऱ्या कार्यपद्धतींचा प्रभावी आढावा ग्राहकांना प्रदान करणे;
- २.६. ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी असलेल्या यंत्रणा बळकट करणे.

३. व्याख्या

जोपर्यंत अन्यथा परिभाषित केलेले नाही किंवा संदर्भावरून स्पष्ट होत नाही, तोपर्यंत खालील संज्ञांना येथे खाली दिलेला अर्थ असेल आणि संबंधित अभिव्यक्तींचा अर्थ त्यानुसार लावला जाईल:

मंडळ/संचालक मंडळ	याचा अर्थ कंपनीचे संचालक मंडळ असा असेल.
------------------	---

कोड	याचा अर्थ कंपनीने तयार केलेली ही योग्य व्यवहार संहिता असेल.
कंपनी	याचा अर्थ रुपीक कॅपिटल प्रायव्हेट लिमिटेड असेल
तक्रार निवारण यंत्रसामग्री	याचा अर्थ कंपनीने गठित केलेली तक्रार निवारण यंत्रणा असा असेल.

तक्रार निवारण अधिकारी	याचा अर्थ ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनीने नियुक्त केलेला अधिकारी असेल.
कर्ज-ते-मूल्य गुणोत्तर (LTV)	याचा अर्थ मंजूर कर्ज आणि तारण ठेवलेल्या मालमतेचे मूल्य यांचे गुणोत्तर असेल.
नोडल अधिकारी (नाही)	याचा अर्थ आरबीआयने जारी केलेल्या लोकपाल योजनेनुसार नियुक्त केलेला अधिकारी असेल.
प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ)	याचा अर्थ कंपनीने मुख्य नोडल अधिकारी म्हणून नियुक्त केलेला नोडल अधिकारी असेल.

४.लागूता

- ४.१. ही आचारसंहिता कंपनीची उत्पादने आणि सेवा देणाऱ्या किंवा कंपनीचे कर्मचारी म्हणून किंवा कंपनीच्या वतीने अन्य प्रकारे ग्राहकांशी संवाद साधणाऱ्या सर्व व्यक्तींना लागू आहे.
- ४.२. ही आचारसंहिता सचोटी आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आधारित आहे आणि सर्व कृती व व्यवहार या आचारसंहितेच्या भावनेनुसारच असले पाहिजेत.
- ४.३. कंपनीने आपल्या ग्राहकांसाठी विकसित केलेल्या आणि प्रदान केलेल्या कोणत्याही कर्ज उत्पादनास ही संहिता लागू राहिल.

५.कंपनीच्या जबाबदाऱ्या

- ५.१. कंपनी सर्वकाळ निष्पक्षपणे, वाजवीपणे वागण्याचा आणि उद्योगात प्रचलित असलेल्या मानक पद्धतींचे पालन करण्याचा सर्वतोपरी प्रयत्न करेल.
- ५.२. कंपनी ग्राहकांशी व्यवहार करताना सर्व संबंधित कायदे, नियम आणि सचोटी व पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांचे पालन करेल. ५.३. कंपनी ग्राहकाला विनंतीनुसार या संहितेची एक प्रत प्रदान करेल.

कोड त्याच्या वेबसाइटवर आणि प्रत्येक शाखा / कार्यालयात देखील उपलब्ध करून दिला जाईल. ५.४. ग्राहकांशी संवाद साधताना, कंपनी इंग्रजी किंवा हिंदी किंवा योग्य स्थानिक भाषेत स्पष्ट कागदपत्रे आणि पारदर्शक माहिती प्रदान करेल.

- ५.५. आरबीआयच्या आदेशानुसार कंपनीने ग्राहकाला एक प्रमुख तथ्य विवरण (Key Fact

Statement - KFS) प्रदान करावे, ज्यामध्ये वार्षिक टक्केवारी दर (APR), लागू शुल्क इत्यादींचा समावेश असेल.

- ५.६. कंपनी कर्ज देण्याच्या बाबतीत लिंग, जात आणि धर्म या कारणांवरून भेदभाव करणार नाही. तथापि, यामुळे कंपनीला समाजातील दुर्बल घटकांसाठी तयार केलेल्या पत-संलग्न योजनांमध्ये सहभागी होण्यापासून रोखले जात नाही.
- ५.७. कंपनी ग्राहकांशी संबंधित माहिती अत्यंत गोपनीय मानेल आणि कायद्यानुसार आवश्यक असल्याशिवाय किंवा ग्राहकाने संमती दिल्याशिवाय किंवा परवानगी दिल्याशिवाय कोणतीही माहिती सामायिक करणार नाही.
- ५.८. कंपनी आपल्या ग्राहकांना त्यांच्या हक्कांची माहिती देण्यासाठी आवश्यक ती पावले उचलेल. त्यांच्या खात्यासंबंधी माहिती आणि त्यांना उपलब्ध असलेल्या सुविधा. ५.९. कंपनी समान दर्जाच्या व्यक्तींमध्ये भेदभाव करणाऱ्या कोणत्याही कृत्यात सहभागी होणार नाही. ५.१०. कंपनीचे संचालक मंडळ योग्य अंतर्गत तत्त्वे निश्चित करेल.

आणि व्याजदर निश्चित करण्याची कार्यपद्धती आणि प्रक्रिया व इतर शुल्क. ५.११. कंपनी आपल्या व्यवसायाच्या सामान्य कामकाजादरम्यान, कर्ज मिळवण्यासाठी अवलंबल्या जाणाऱ्या प्रक्रियेबद्दल आणि कार्यपद्धतीबद्दल आपल्या ग्राहकांना मार्गदर्शन करण्याचा सदैव प्रयत्न करेल.

- ५.१२. कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी आपल्या अनेक वर्षांच्या धोरणानुसार, कर्जदारांना गैरसोयीच्या वेळी सतत त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी बळाचा वापर करणे इत्यादी अवाजवी छळाचा अवलंब करणार नाही. कंपनी वसुली अधिकारी आणि इतर कर्मचाऱ्यांना कर्जदारांशी नम्रपणे आणि योग्य रीतीने वागण्याचे पुरेसे प्रशिक्षण देईल.

६. ग्राहकांशी/कर्जदारांशी संवाद

- ६.१. ग्राहकांशी संवाद साधताना, कंपनीने इंग्रजी, हिंदी किंवा योग्य स्थानिक भाषेत कागदपत्रे उपलब्ध करून द्यावीत. कंपनीने आपल्या कोणत्याही जाहिरात आणि प्रचारात्मक साहित्यामध्ये पारदर्शक राहावे आणि दिशाभूल करू नये.
- ६.२. कंपनी आपल्या ग्राहकांना कर्जाच्या अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलांविषयी माहिती देण्याचा प्रयत्न करेल. या उद्देशासाठी, कंपनी कर्जदाराला पत्र किंवा इतर कोणत्याही संपर्क माध्यमाद्वारे, इंग्रजीमध्ये किंवा स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या कोणत्याही भाषेत, कर्जाच्या अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलाची किमान ३० दिवसांची सूचना देईल. या बदलामध्ये कर्ज वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, मुदतपूर्व परतफेडीचे शुल्क इत्यादींचा समावेश असेल.
- ६.३. कंपनीने हे देखील सुनिश्चित करावे की व्याजदर आणि शुल्कांमधील बदल केवळ भविष्यासाठीच लागू होतील आणि या संदर्भात कर्ज करारामध्ये एक योग्य अट समाविष्ट करावी.
- ६.४. कंपनी कर्जदारांना, ठराविक अंतराने, एसएमएस, ईमेल किंवा इतर कोणत्याही संपर्क माध्यमाद्वारे, थकबाकीची रक्कम आणि परतफेडीची तारीख कळवेल.
- ६.५. कंपनीने, तिच्या वेबसाइटवर (असल्यास), कंपनीची उत्पादने उपलब्ध करून देणाऱ्या डिजिटल प्लॅटफॉर्मची नावे जाहीर करावीत.
- ६.६. याव्यतिरिक्त, कंपनीने हे देखील सुनिश्चित करावे की, ज्या डिजिटल प्लॅटफॉर्मद्वारे कंपनीची उत्पादने दिली जातात, ते प्लॅटफॉर्म देखील ग्राहकाला कंपनीचे नाव आगाऊ

(खाते-आधारित संबंधात प्रवेश करण्यापूर्वी) उघड करतील.

- ६.७. कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की अशा डिजिटल प्लॅटफॉर्मची नियुक्ती कंपनीच्या आउटसोर्सिंग धोरणानुसार असेल. शिवाय, अशा डिजिटल प्लॅटफॉर्मनी डीएसए/डीएमए/रिकव्हरी एजंटसाठी असलेल्या आचारसंहितेचे पालन करणे बंधनकारक आहे. त्यांच्या कामकाजावर देखरेख ठेवणे आणि संबंधित धोरणे, संहिता व लागू कायद्यांचे पालन सुनिश्चित करणे ही कंपनीची जबाबदारी असेल.
- ६.८. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की ग्राहकांना/कर्जदारांना केले जाणारे सर्व आउटबाउंड कॉल्स (सेवा, वसुली आणि तक्रार निवारणासह) केवळ कंपनीच्या नियुक्त '1600' टेलिफोन नंबरवरूनच (किंवा कंपनीने वेळोवेळी विशेषतः मंजूर केलेल्या आणि कळवलेल्या इतर कोणत्याही नंबरवरून) केले जातील. व्यवसायाचे सातत्य राखण्यासाठी आवश्यक असल्याशिवाय आणि योग्य मंजूरी व नियंत्रणांसह वगळता, कंपनी वैयक्तिक मोबाईल नंबरवरून किंवा कोणत्याही नोंदणी नसलेल्या नंबरवरून ग्राहकांशी/कर्जदारांशी संपर्क साधणार नाही, आणि अशा प्रकरणांमध्ये ग्राहकाला/कर्जदाराला कॉलचा उद्देश आणि कॉल करणाऱ्याची ओळख कळवली जाईल.

- ६.९. कंपनी ग्राहक/कर्जदारांसोबतच्या संवादाची तपासण्यायोग्य नोंद ठेवेल, ज्यामध्ये (i) येणारे आणि जाणारे कॉल लॉग (तारीख, वेळ, वापरलेला नंबर आणि कॉलचा निकाल), आणि (ii) डिजिटल कम्युनिकेशन लॉग (जसे की एसएमएस, ई-मेल, इन-अॅप नोटिफिकेशनस आणि इतर इलेक्ट्रॉनिक संवाद) यांचा समावेश असेल, ज्यात लागू असेल त्याप्रमाणे मजकूर/टेम्पलेट संदर्भ, टाइम-स्टॅम्प आणि वितरण स्थिती यांचा समावेश असेल. असे लॉग/नोंदी (आणि कॉल रेकॉर्डिंग, जिथे केले असेल तिथे) लागू कायदे/नियमांनुसार आणि कंपनीच्या अंतर्गत रेकॉर्ड जतन करण्याच्या धोरणानुसार विहित केलेल्या कालावधीसाठी जतन केल्या जातील, आणि योग्य प्रवेश नियंत्रणांसह सुरक्षितपणे संग्रहित केल्या जातील व लागू असेल त्याप्रमाणे ऑडिट, तक्रार निवारण आणि नियामक आवश्यकतांसाठी उपलब्ध करून दिल्या जातील.

७. कर्जाच्या अटी आणि संबंधित कागदपत्रे

- ७.१. कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की कर्ज अर्जांमध्ये व्याजदर, कर्जाचा कालावधी, आवश्यक असल्यास तारणाचे स्वरूप इत्यादी आवश्यक माहितीचा समावेश असेल. कर्ज अर्जांमध्ये अर्जासोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांचा स्पष्टपणे उल्लेख असावा.
- ७.२. प्रत्येक अर्जावर, सर्व माहिती, मालमतेच्या मालकी हक्काची पडताळणी करण्यासाठी आवश्यक कागदपत्रे, व्यक्ती आणि/किंवा संस्थेची ओळख आणि हमीपत्रांसहित देऊ केलेली सुरक्षा यांची छाननी करून, गुणवत्तेनुसार स्वतंत्रपणे विचार केला जाईल.
- ७.३. कंपनी सर्व कर्ज अर्ज मिळाल्याची पोचपावती देईल. कर्ज अर्जावर निर्णय होण्यासाठी लागणारा संभाव्य कालावधीदेखील पोचपावतीमध्ये नमूद केला जाईल.
- ७.४. कोणताही कर्ज अर्ज मंजूर करण्यापूर्वी किंवा नाकारण्यापूर्वी, कर्जदाराची पतपात्रता निश्चित करण्यासाठी कंपनी त्याची योग्य ती तपासणी करेल, जे अर्जावर निर्णय घेण्यासाठी एक महत्वाचा मापदंड असेल. या उद्देशासाठी, कंपनी आपल्या कर्ज/पत धोरणानुसार, इतर गोष्टींबरोबरच, खालील विविध मापदंडांचा विचार करेल:
- कर्ज-ते-मूल्य (LTV): सुरक्षा/तारणाच्या मूल्याची पर्याप्तता निश्चित करण्यासाठी
 - कर्ज-उत्पन्न गुणोत्तर किंवा हप्ता-उत्पन्न गुणोत्तर: निश्चित करण्यासाठी

कर्जदाराची परतफेड करण्याची क्षमता (आवश्यक असल्यास)

७.५. कंपनी, पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी योग्य वाटेल अशा पद्धती आणि मार्गाने, कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी सर्व माहिती उघड करेल, ज्यामध्ये खालील बाबींचा समावेश असेल परंतु त्यापुरतेच मर्यादित राहणार नाही:

- कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय असलेले शुल्क/आकार;
- वार्षिक व्याज दर आणि तो लागू करण्याची पद्धत
- कर्जाची रक्कम मंजूर न झाल्यास, परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम (असल्यास); ● आगाऊ पेमेंटचे पर्याय आणि शुल्क (असल्यास);
- विलंबित परतफेडीबद्दलचा दंड, असल्यास, ठळक अक्षरात;
- रूपांतरण शुल्क, असल्यास (कर्ज निश्चित दरावरून बदलत्या दरात किंवा उलट बदलताना);
- हितसंबंधांच्या अस्तित्वाचे पुनर्निश्चिती कलम, असल्यास;
- पैसे न भरल्यास लिलावाची प्रक्रिया
- कंपनीने एजंट म्हणून नियुक्त केलेल्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मचे नाव ● कंपनीमध्ये तक्रार निवारण यंत्रणा उपलब्ध आहे
- कर्जदारांच्या हितावर परिणाम करणारी इतर कोणतीही बाब

७.६. कर्जदारांना कर्जाच्या प्रक्रियेत आणि मंजूरीमध्ये समाविष्ट असलेल्या सर्व व्याज, शुल्क आणि फीची जाणीव व्हावी, हे सुनिश्चित करण्यासाठी ही माहिती उघड केली जाईल. ७.७. कंपनी कर्जदाराला इंग्रजीमध्ये किंवा इतर कोणत्याही भाषेत लेखी स्वरूपात कळवेल.

कर्जदाराला समजेल अशा स्थानिक भाषेत केएफएस (KFS), मंजूरी पत्र, कर्ज करार किंवा इतर मार्गांनी मंजूर केलेली कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर आणि तो लागू करण्याची पद्धत यासह अटी व शर्ती नमूद कराव्यात आणि कर्जदाराने या अटी व शर्ती स्वीकारल्याची नोंद आपल्या दफ्तरी ठेवावी.

७.८. अशाकेएफएस, मंजूरी पत्र किंवा अटी कळवण्याचे इतर माध्यम कंपनीच्या लेटरहेडवर असावे किंवा त्यावर कंपनीच्या लेटरहेडवर सामान्यतः असलेला तपशील स्पष्टपणे दर्शवला जावा.

७.९. कंपनीने कर्ज करार आणि केएफएसमध्ये, विलंबाने परतफेड केल्याबद्दल आकारलेले दंडात्मक व्याज (असल्यास) ठळक अक्षरात नमूद करावे.

७.१०. कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की व्याजदर आणि शुल्कांमधील बदल भविष्यातील तारखेपासून लागू होतील. कर्ज करारामध्येही या संदर्भात एक स्पष्ट तरतूद असावी.

७.११. कंपनी, कर्ज मंजूर करताना / वितरित करताना, सर्व कर्जदारांना कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे कर्ज कराराची एक प्रत, तसेच कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांची प्रत्येकी एक प्रत देईल. केएफएस (KFS) देखील कर्ज कराराचा भाग म्हणून प्रदर्शित करण्यासाठी एका सारांश चौकटीत समाविष्ट केले जाईल.

७.१२. कंपनी संबंधित घटकांचा विचार करून व्याजदर मॉडेलचा अवलंब करेल आणि कर्ज व आगाऊ रकमांसाठी आकारण्यात येणारा व्याजदर निश्चित करेल. ७.१३. व्याजदर, जोखमीच्या श्रेणीसाठीचा दृष्टिकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींकडून वेगवेगळा व्याजदर

आकारण्यामागील तर्क खालीलप्रमाणे असेल:

कर्जदार किंवा ग्राहकाला अर्जामध्ये उघड केलेली आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवलेली माहिती, तसेच कंपनीच्या निर्णयानुसार कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली जाईल किंवा संबंधित वृत्तपत्रांमध्ये प्रकाशित केली जाईल. जेव्हा जेव्हा व्याजदरात बदल होईल,

तेव्हा वेबसाइटवर किंवा इतरत्र प्रकाशित केलेली माहिती अद्ययावत केली जाईल.

- ७.१४. व्याजाचा दर वार्षिक असावा जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे अचूक दर कळतील.
- ७.१५. करारांतर्गत देयके किंवा कामगिरी परत मागवण्याचा / गती देण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- 7.16. सोन्याच्या दागिन्यांवर कर्ज देण्याच्या बाबतीत, 5 (पाच) लाख रुपयांपेक्षा जास्त रकमेच्या सर्व व्यवहारांसाठी कंपनीने ग्राहकांच्या पॅन कार्डची प्रत मिळवावी.
- ७.१७. लागू असेल तेथे, कंपनीने कर्ज मंजूर करताना, बॅचमार्क व्याजदरातील बदलामुळे कर्जाच्या ईएमआय आणि/किंवा कालावधीत किंवा दोन्हीमध्ये होणाऱ्या संभाव्य बदलांविषयी कर्जदारांना स्पष्टपणे कळवावे. त्यानंतर, उपरोक्त कारणामुळे ईएमआय/कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये होणारी कोणतीही वाढ योग्य माध्यमांद्वारे कर्जदाराला तात्काळ कळवावी. व्याजदर पुनर्निश्चित करताना, कंपनीने कर्जदारांना त्यांच्या संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या व्याजदर धोरणानुसार निश्चित दरावर स्विकारण्याचा पर्याय उपलब्ध करून द्यावा.
- ७.१८. लागू असलेल्या परिस्थितीत कर्जदारांना (अ) ईएमआयमध्ये वाढ किंवा कर्जाचा कालावधी वाढवणे किंवा दोन्ही पर्यायांचे संयोजन; आणि, (ब) कर्जाच्या कालावधीदरम्यान कोणत्याही वेळी, अंशतः किंवा पूर्णपणे मुदतपूर्व परतफेड करण्याचा पर्याय देखील दिला जाईल. कर्जपूर्तीपूर्वीचे शुल्क/मुदतपूर्व परतफेडीचा दंड आकारणे हे प्रचलित निर्देशांच्या अधीन असेल.
- ७.१९. कर्जाचा दर अस्थिर (फ्लोटिंग) वरून स्थिर (फिक्स्ड) दरात बदलण्यासाठी लागणारे सर्व लागू शुल्क आणि उपरोक्त कार्यवाहीशी संबंधित इतर कोणतेही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च.
- पर्यायांची माहिती केएफएस (KFS), मंजुरी पत्रामध्ये आणि कंपनीद्वारे वेळोवेळी अशा शुल्कांमध्ये/खर्चांमध्ये सुधारणा करताना पारदर्शकपणे उघड केली जाईल. ७.२०. कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की फ्लोटिंग रेट कर्जाच्या बाबतीत मुदतवाढीमुळे नकारात्मक परिशोधन (negative amortisation) होणार नाही.
- ७.२१. 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 (APR) यांचा तपशील असेल. कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की ही विवरणपत्रे सोपी आणि कर्जदाराला सहज समजण्यासारखी असतील. समान मासिक हप्त्यांच्या कर्जाव्यतिरिक्त, या सूचना इतर कर्जांनाही लागू होतील. *mutatis mutandis* वेगवेगळ्या कालावधीच्या सर्व समान हप्त्यांवर आधारित कर्जांना.

८. हमी आणि सुरक्षा/तारण

- ८.१. कंपनी, कर्ज मंजूर करण्यापूर्वी, सोन्याच्या दागिन्यांच्या किंवा इतर कोणत्याही सुरक्षा/तारणाच्या मालकीबद्दल स्वतःची खात्री करून घेईल आणि रिझर्व्ह बँकेने विहित केलेल्या केवायसी मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले जाईल याची खात्री करण्यासाठी पुरेशी पावले उचलेल आणि कोणतेही कर्ज देण्यापूर्वी ग्राहकाची पुरेशी योग्य ती तपासणी केली

जाईल याची खात्री करेल.

- ८.२. सोन्याची मालकी निश्चित करण्याच्या उद्देशाने, कंपनी खालीलपैकी कोणताही पुरावा मिळवू शकते:
- दागिने खरेदी केल्याचा पुरावा, जसे की खरेदीची बिले, पावत्या इत्यादी; ●वारसा हक्काचा पुरावा, ज्यामध्ये मृत्युपत्रांचा समावेश आहे;
 - भेट मिळाल्याचा पुरावा, ज्यामध्ये भेटपत्रांचा समावेश आहे;
 - लग्नाची छायाचित्रे किंवा इतर विश्वसनीय छायाचित्रांच्या स्वरूपात पुरावा; ●जर ग्राहकाकडे सोन्यासह इतर मौल्यवान वस्तूंचा समावेश असलेला गृह विमा असेल, तर पॉलिसीची प्रत आणि संबंधित कागदपत्रे;
 - भेट म्हणून मिळालेल्या/वारसा हक्काने मिळालेल्या दागिन्यांमध्ये बदल केल्यास किंवा ते पुन्हा बनवल्यास, त्यासंबंधीचा पुरावा सादर करावा;
- ८.३. जर वर नमूद केलेले पुरावे मिळवणे शक्य नसेल किंवा ग्राहकाने सादर केलेले पुरावे समाधानकारक नसतील, तर सोन्याच्या दागिन्यांच्या मालकीचे स्वयं-घोषणापत्र घेतले जाऊ शकते.
- ८.४. जामीनदारांनी दिलेल्या हमीपत्रांच्या बाबतीत, कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की, सादर पत्रात त्यांची कर्तव्ये, दायित्वे आणि ज्या परिस्थितीत त्यांना मुख्य ग्राहक/कर्जदाराची देय रक्कम भरण्यास सांगितले जाऊ शकते, त्या परिस्थितींचा समावेश असेल.
- ८.५. कंपनीने तारण म्हणून मिळालेल्या सोन्याच्या दागिन्यांचा योग्य विमा उतरवावा. ८.६. कंपनीने मिळालेल्या दागिन्यांची तपासणी करण्यासाठी योग्य कार्यपद्धतीचे पालन करावे आणि ती अंमलात आणावी.
- ८.७. कंपनी ग्राहकांनी तारण ठेवलेल्या सोन्याच्या सुरक्षिततेसाठी पुरेशा प्रणाली सुनिश्चित करेल आणि सर्व शक्य व वाजवी उपाययोजना करेल.
- ८.८. ग्राहकाने सोने सुपूर्द केल्यावर कंपनी एक कर्ज तारण कार्ड तयार करेल. या तारण कार्डवर कंपनीच्या अधिकृत अधिकाऱ्याची स्वाक्षरी असेल आणि ते ग्राहकाने तारण ठेवलेल्या मालमतेची (सोन्याची) पावती म्हणूनही काम करेल.
- ८.९. कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की, मिळालेले दागिने सुरक्षित ठेवण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षण दिले जाईल.
- ८.१०. कंपनी साठवणूक सुविधा/प्रणालींचा सातत्याने आढावा घेईल आणि अस्तित्वात असलेल्या प्रणालींशी संबंधित मार्गदर्शक तत्वांचे काटेकोरपणे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी अंतर्गत किंवा बाह्य लेखापरीक्षकांकडून नियतकालिक तपासणी देखील केली जाईल.
- ८.११. कर्जदाराविरुद्ध असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी असलेल्या कायदेशीर हक्क किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून, सर्व देय रकमेची परतफेड झाल्यावर किंवा कर्जाची थकबाकी वसूल झाल्यावर कंपनी सर्व तारणे मुक्त करेल. जर असा समायोजनाचा हक्क वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला त्याबद्दल सूचना दिली जाईल, ज्यामध्ये उर्वरित दाव्यांचा संपूर्ण तपशील आणि संबंधित दावा निकाली निघेपर्यंत/भरला जाईपर्यंत कंपनीला तारणे स्वतःकडे ठेवण्याचा अधिकार कोणत्या अटींनुसार आहे, हे नमूद केलेले असेल.
- ८.१२. कंपनीने कर्जदारासोबतच्या करारामध्ये एक अंतर्भूत पुनःतारण कलम ठेवले आहे, जे कायदेशीररित्या अंमलबजावणीयोग्य आहे. पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये खालील बाबींसंबंधी तरतुदी असतील: (अ) ताबा घेण्यापूर्वीचा सूचना कालावधी; (ब) ज्या परिस्थितीत सूचना कालावधी माफ केला जाऊ शकतो; (क) तारणाचा

ताबा घेण्याची प्रक्रिया; (ड) तारणाच्या विक्री/लिलावापूर्वी कर्जदाराला कर्ज परतफेडीसाठी अंतिम संधी देण्यासंबंधीची तरतूद; (इ) कर्जदाराला पुनःतारण देण्याची प्रक्रिया आणि (फ) तारणाच्या विक्री/लिलावाची प्रक्रिया. अशा अटी व शर्तीची एक प्रत कर्जदारांना कर्ज वितरणाच्या वेळी कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रत्येक प्रतीसह उपलब्ध करून दिली जाईल.

९. थकबाकीची वसुली

- ९.१. कंपनी ग्राहकांना त्यांच्या देय रकमांविषयी सर्व माहिती पुरवेल आणि ती रक्कम भरण्यासाठी वाजवी वेळ देईल.
- ९.२. कंपनी, आपल्या हिताचे रक्षण करत, थकबाकीदार ग्राहकांकडून आपली देय रक्कम वसूल करण्यासाठी वाजवी आणि कायदेशीर उपाययोजना करेल, ज्यामध्ये देय रक्कम वसूल करण्याच्या उद्देशाने मन वळवण्याच्या पद्धतींचा वापर करणे समाविष्ट आहे.
- ९.३. कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की, ग्राहकांशी योग्य रीतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षण दिले जाईल.
- ९.४. नियमित स्मरणपत्रांव्यतिरिक्त कोणतीही वसुली कारवाई सुरु करण्यापूर्वी, कंपनी कर्जदाराला (प्रत्यक्ष आणि/किंवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून) एक लेखी मागणी सूचना जारी करेल, ज्यामध्ये देय रक्कम, अशा मागणीचे कारण, पैसे भरण्याची मुदत आणि पैसे न भरल्यास होणारे परिणाम नमूद केलेले असतील.
- ९.५. कंपनी लागू असलेल्या आरबीआयच्या निष्पक्ष व्यवहार संहितेनुसार आणि नियामक निर्देशानुसार सुसंगत वसुली पद्धतींचा अवलंब करेल आणि वसुलीचे प्रयत्न कायद्याच्या योग्य प्रक्रियेनुसार होतील याची खात्री करेल.
- ९.६. जेव्हा कंपनी वसुली/वसुलीसाठी वसुली एजंट किंवा एजन्सीची नियुक्ती करते, तेव्हा कंपनी योग्य संप्रेषण माध्यमांद्वारे कर्जदाराला अशा नियुक्तीची आणि एजंट/एजन्सीच्या तपशिलाची सूचना देईल.
- ९.७. कंपनीच्या वतीने नियुक्त केलेल्या प्रत्येक वसुली एजंटने कंपनी/एजन्सीने जारी केलेले वैध अधिकृतता पत्र सोबत बाळगणे आवश्यक आहे, आणि प्रत्येक भेटीच्या सुरुवातीला आपली ओळख (नाव आणि कर्मचारी/एजन्सी ओळखपत्रासह) उघड करणे आवश्यक आहे. कर्जदाराने मागणी केल्यावर असे एजंट अधिकृतता पत्र आणि ओळखीचा पुरावा सादर करतील, याची खात्री कंपनी करेल.
- ९.८. लागू असलेल्या नियमानुसार स्पष्टपणे परवानगी दिल्याशिवाय किंवा कर्जदाराने विशेष विनंती केल्याशिवाय, कंपनी वसुली-संबंधित संवादांसाठी कॉल करण्याची वेळ सकाळी ०८:०० ते १९:०० पर्यंत मर्यादित ठेवेल.
- ९.९. कंपनी, कर्मचारी, डीएसए/डीएमए, किंवा वसुली एजंट यांच्याकडून होणाऱ्या कोणत्याही गैरवर्तनासाठी देखरेख आणि शिस्तभंगाची चौकट राखेल, ज्यामध्ये कंपनीच्या तक्रार निवारण यंत्रणेअंतर्गत वसुली वर्तनाशी संबंधित तक्रारी वरिष्ठ अधिकाऱ्यांकडे पाठवणे आणि त्या बंद करणे यांचा समावेश असेल.
- ९.१०. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की कंपनीचे कर्मचारी किंवा वसुली एजंट किंवा कंपनीच्या वतीने थकबाकी वसूल करण्यासाठी नियुक्त केलेली इतर कोणतीही व्यक्ती, अशा वसुलीच्या उद्देशाने कर्जदारांना गैरसोयीच्या वेळी सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी बळाचा वापर करणे इत्यादी अवाजवी छळाचा अवलंब करणार नाही आणि कंपनीने वसुली एजंटंसाठी

तयार केलेल्या आचारसंहितेचे पालन करेल.

१०. पुनर्प्राप्तीची प्रक्रिया

१०.१. कंपनी, न्याय्य व्यवहाराचा भाग म्हणून, सामान्यतः सुरुवातीला ठरलेल्या मुदतीपूर्वी कर्ज परत मागवणार नाही, मात्र काही अनपेक्षित किंवा असामान्य परिस्थितीत, जिथे कंपनीच्या हिताला प्रतिकूल परिणाम होत असेल, अशा वेळी कर्ज परत मागवले जाईल. उदा. जेव्हा तारणाचे मूल्य लक्षणीयरीत्या कमी होते, जेव्हा सोन्याचा दर्जा स्वीकारार्ह आढळत नाही, कोणत्याही नियामक / सरकारी निर्देशांमुळे इत्यादी. अशा सर्व प्रकरणांमध्ये, सामान्य मुदत संपण्यापूर्वी कर्ज परत मागवताना ग्राहकाला योग्य आणि वाजवी सूचना दिली जाईल. तारणाची विल्हेवाट न लावता ग्राहकाने थकबाकी परत करावी यासाठी कंपनी सर्वतोपरी सौम्य किंवा मन वळवणारे प्रयत्न करेल.

१०.२. तारण मालमतेचा लिलाव/विल्हेवाट ही या संहितेमध्ये आणि लागू कायद्यांमध्ये व नियामक मार्गदर्शक तत्वांमध्ये नमूद केलेल्या आवश्यकतांव्यतिरिक्त, वेळोवेळी सुधारित केलेल्या कंपनीच्या संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या लिलाव धोरणानुसार पार पाडली जाईल.

१०.३. कंपनी ग्राहकाला सिक्युरिटी (सोने) तात्काळ सुपूर्द करेल. कर्ज मंजूर करतेवेळी जशी स्थिती होती, त्याच स्थितीत कर्जाची परतफेड करणे.

११. दंडात्मक शुल्क

११.१. कंपनी दंडात्मक शुल्कांसाठी (असल्यास) धोरण देखील निश्चित करेल. ते वेबसाइटवर देखील उपलब्ध करून दिले जाईल आणि वेळोवेळी अद्ययावत केले जाईल. याचा विचार करून, कंपनीने या संदर्भात एक धोरण तयार केले आहे. ते यासोबत जोडले आहे. परिशिष्ट-१...

१२. सर्वसाधारण

१२.१. कंपनी, कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये नमूद केलेल्या उद्देशांव्यतिरिक्त, कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणार नाही (जोपर्यंत कर्जदाराने पूर्वी उघड न केलेली माहिती लक्षात आलेली नाही).

१२.२. कंपनी, व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या, सह-कर्जदारांसह किंवा त्यांच्याशिवाय असलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-पेमेंट दंड आकारणार नाही.

१२.३. कर्जदाराकडून कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा म्हणजेच काही आक्षेप असल्यास, तो विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून २१ (एकवीस) दिवसांच्या आत कळवला जाईल. असे हस्तांतरण कायद्यानुसार पारदर्शक करारनाम्याच्या अटीनुसार केले जाईल.

१२.४. कंपनी कर्जाच्या उपलब्धतेबाबत खोटे दावे करणार नाही आणि दिशाभूल करणाऱ्या जाहिराती प्रसिद्ध करणार नाही.

१२.५. कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की सर्व शाखांमध्ये दस्तऐवजीकरण एकसमान असेल आणि ते प्रमाणित पद्धतीने केले जाईल.

१२.६. कंपनी कर्जावर अवाजवी व्याजदर आकारून नफेखोरी करणार नाही किंवा बाजारातील प्रतिकूल परिस्थितीचा गैरफायदा घेणार नाही. व्याजदर हे निधीचा खर्च, जोखीम प्रीमियम, कर्ज योजना, प्रति ग्रॅम कर्ज, नफ्याचे प्रमाण इत्यादी घटकांवर आधारित असतील आणि ते कंपनीच्या व्याजदर धोरणाशी व वेळोवेळीच्या नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार असतील. तसेच, ते सर्वसाधारणपणे उद्योग क्षेत्रातील प्रचलित पद्धती आणि मानकांशी सुसंगत असतील.

१३. तक्रारी आणि गाऱ्हाणी

- १३.१. कंपनीचे संचालक मंडळ संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित करेल.
- १३.२. कंपनी वाजवी वेळेत सर्व तक्रारी आणि गाऱ्हाण्यांवर लक्ष देण्याचा/प्रतिसाद देण्याचा प्रयत्न करेल आणि ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारींच्या स्थितीबद्दल माहिती देत राहील.
- १३.३. कंपनी आपल्या प्रत्येक शाखेत (असल्यास) आणि कार्यालयात, ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी किंवा गाऱ्हाणी नोंदवण्यासाठी आणि/किंवा सादर करण्यासाठी सुविधा उपलब्ध करून देईल, जर...
कोणतेही.
- १३.४. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की तिची तक्रार निवारण प्रक्रिया तिच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली जाईल. ज्या प्रकरणात कंपनीची उत्पादने कोणत्याही डिजिटल प्लॅटफॉर्मच्या किंवा इतर कोणत्याही संस्थेच्या वेबसाइटद्वारे देऊ केली जातात, त्या प्रकरणात ग्राहकाला प्रदान केलेल्या अंमलात आणलेल्या कराराच्या प्रतीमध्ये कंपनीच्या तक्रार निवारण यंत्रणेचा तपशील असणे आवश्यक आहे.
- १३.५. कंपनी शारीरिक / दृष्टिबाधित अर्जदारांना अपंगत्वाच्या कारणास्तव कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधा देताना भेदभाव करणार नाही. कंपनीच्या सर्व शाखा (असल्यास) अशा व्यक्तींना विविध व्यावसायिक सुविधा मिळवण्यासाठी सर्वतोपरी साहाय्य करतील. कंपनी आपल्या सर्व स्तरांवरील कर्मचाऱ्यांसाठी आयोजित केलेल्या सर्व प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये, कायद्याने आणि आंतरराष्ट्रीय करारांद्वारे अपंग व्यक्तींना हमी दिलेल्या हक्कांचा समावेश असलेले एक योग्य मॉड्यूल समाविष्ट करेल. याव्यतिरिक्त, कंपनी येथे प्रदान केलेल्या विद्यमान तक्रार निवारण यंत्रणेअंतर्गत अपंग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण सुनिश्चित करेल.

१४. तक्रार निवारण यंत्रणा

१४.१. तक्रार दाखल करणे

- १४.१.१. कंपनी ज्या सर्व ठिकाणी आपले कामकाज चालवत आहे, त्या ठिकाणी आपली उपस्थिती सुनिश्चित करेल आणि ग्राहकांच्या तक्रारींचे त्वरित निवारण सुनिश्चित करण्यासाठी एक समर्पित यंत्रणा स्थापित करेल.
- १४.१.२. कर्जदारांनी केलेल्या सर्व तक्रारी कंपनीद्वारे तिच्या प्रत्येक कार्यालयात/शाखेत इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने नोंदवल्या जातील आणि जतन केल्या जातील.
- १४.१.३. कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की, ग्राहकांनी कंपनीसोबतच्या त्यांच्या सर्व पत्रव्यवहारात आपला अर्ज क्रमांक/मंजुरी क्रमांक/कर्ज खाते क्रमांक नमूद करावा. या यंत्रणेअंतर्गत

अनामिक तक्रारींवर कार्यवाही केली जाणार नाही.

- १४.१.४. काही विशिष्ट प्रकारच्या प्रकरणांमध्ये, त्यातील कामाच्या स्वरूपामुळे अतिरिक्त वेळ लागू शकतो; उदाहरणार्थ, कागदपत्रे मिळवणे. कंपनी ग्राहकांना अशा विलंबाबद्दल कळवेल आणि तक्रारीच्या निराकरणासाठी अपेक्षित कालावधी प्रदान करेल.
- १४.१.५. कंपनी तक्रारी प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून ३० (तीस) दिवसांच्या आत त्यांचे निराकरण करण्याचा प्रयत्न करेल. ज्या तक्रारीसाठी अतिरिक्त वेळ लागेल, त्याबाबतीत कंपनी विलंबाची कारणे नोंदवून ठेवेल, तक्रारदाराला निराकरणासाठी लागणाऱ्या अपेक्षित कालावधीबद्दल सूचित करेल आणि स्थितीबद्दल अद्ययावत माहिती देत राहील.
- १४.१.६. कंपनी शाखा/कार्यालय, ग्राहक सेवा फोन, ई-मेल, कंपनीची वेबसाइट आणि कंपनीचे मोबाइल ॲप्लिकेशन (जिथे लागू असेल तिथे) यासह विविध माध्यमांद्वारे तक्रार नोंदवण्याची आणि तिचा मागोवा घेण्याची सुविधा उपलब्ध करून देईल. नोंदणी आणि संवाद शक्यतेनुसार इंग्रजी/हिंदी आणि/किंवा योग्य स्थानिक भाषेत उपलब्ध असतील.
- १४.१.७. कंपनी, लागू असेल त्याप्रमाणे, आरबीआय तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली (सीएमएस) पोर्टलद्वारे आरबीआयच्या लोकपाल/एकात्मिक लोकपाल योजनेकडे तक्रार पुढे पाठवण्याची सुविधा देईल आणि संबंधित माहिती तिच्या वेबसाइटवर आणि ग्राहक संपर्क बिंदूवर प्रदर्शित/संवादित करेल.
- १४.१.८. कंपनी आपल्या प्रशासकीय प्रक्रियेनुसार, संचालक मंडळ/संचालक मंडळ समितीला नियतकालिक अहवाल सादर करेल, ज्यामध्ये तक्रारींची संख्या, प्रतिसादासाठी लागणारा वेळ, मूळ कारणांचे विषय, सुधारणा-वर्तणूक तक्रारी, वरिष्ठ अधिकाऱ्यांकडे पाठवलेल्या तक्रारी आणि सुधारणात्मक/प्रतिबंधात्मक कृती यांचा समावेश असेल.

१४.२. तक्रार निवारण अधिकारी (जीआरओ)

- १४.२.१. कंपनीचे संचालक मंडळ कंपनीच्या एका कर्मचाऱ्याला कंपनीचा तक्रार निवारण अधिकारी ("जीआरओ") म्हणून नामनिर्देशित करेल, ज्याच्यावर ग्राहकांनी मांडलेल्या तक्रारींचे निवारण करण्याचे काम सोपवले जाईल.
- १४.२.२. सर्व कर्जदारांच्या तक्रारी स्वीकारण्यासाठी जीआरओ (GRO) कार्यालयीन वेळेत उपलब्ध असतील. जीआरओ उपलब्ध नसल्यास, कंपनीमधील तात्काळ वरिष्ठ अधिकारी कर्जदाराला भेटतील.
- १४.२.३. जीआरओचा संपर्क तपशील खालीलप्रमाणे आहे:
प्लॉट #४५/बी, शुभम कॉम्प्लेक्स, पहिला अ
मुख्य, तळमजला, समोरील विंग (बी),
सारक्की इंडस्ट्रियल लेआउट, जे.पी. नगर,
बंगलोर, कर्नाटक ५६००७८ भारत
फोन: १८००४१९८०००,
वेळ: सकाळी ९:०० ते सायंकाळी ६:००
(सोमवार ते शुक्रवार, शासकीय सुट्टी आणि रविवार वगळून)
ईमेल: grievance@rupeek.com

१४.३. निराकरण प्रक्रिया आणि कालावधीचे प्रदर्शन

१४.३.१. कंपनीने, प्रत्येक शाखेत किंवा कंपनीचा व्यवसाय चालतो त्या ठिकाणी, तसेच कंपनीच्या वेबसाइटवर ठळक ठिकाणी, खालील तपशील प्रदर्शित करावा -

- (i) कंपनीविरुद्धच्या तक्रारींच्या पहिल्या निवारणासाठी जनता ज्या ग्राहक सेवा केंद्राशी संपर्क साधू शकेल, त्या केंद्राचा संपर्क तपशील (टोल फ्री क्रमांक तसेच ईमेल चॅनेल प्रदान केले जाईल).
- (ii) ग्राहक सेवा केंद्राकडून कंपनीविरुद्धच्या तक्रारींचे निवारण झाले नसल्यास, जनता ज्या GRO शी संपर्क साधू शकते त्याचे नाव आणि संपर्क तपशील.

१४.३.२. जर ग्राहक सेवा केंद्र किंवा जीआरओ (GRO) द्वारे १ (एक) महिन्याच्या कालावधीत तक्रार/विवादाचे निवारण झाले नाही, तर ग्राहक आरबीआय एनबीएफसी (RBI NBFC) कार्यालयाकडे एनबीएफसी लोकपाल - एनबीएफसी (NBFC Ombudsman - NBFC) यांच्याकडे खालील पत्त्यावर अपील करू शकतो:

केंद्रीकृत स्वीकृती आणि प्रक्रिया केंद्र, चौथा मजला, भारतीय रिझर्व्ह बँक,
सेक्टर - १७, सेंट्रल व्हिस्टा, चंदीगड - १६००१७, दूरध्वनी क्रमांक:
०१७२-२७२११०९, ०१७२-२७२१०११, फॅक्स क्रमांक: ०१७२-२७२१८८०
ईमेल: <https://cms.rbi.org.in>

१४.४. नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी

कंपनीने अखिल भारतीय स्तरावर एका नोडल अधिकाऱ्याची (NO) नियुक्ती केली आहे. कंपनीविरुद्ध दाखल झालेल्या सर्व तक्रारी हाताळणे आणि संबंधित नियामक व अपीलीय प्राधिकरणांकडे कंपनीचे प्रतिनिधित्व करणे, ही नोडल अधिकाऱ्याची जबाबदारी आहे. कंपनी आपल्या शाखा/कार्यालये किंवा ज्या ठिकाणी कंपनीचा व्यवसाय चालतो, त्या ठिकाणी नोडल अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील प्रदर्शित करेल.

१५. गोपनीयता

कंपनी ग्राहकांची प्रोफाइल समजून घेण्यासाठी आणि आपला व्यवसाय चालवण्यासाठी संबंधित आणि आवश्यक वाटणारी वैयक्तिक माहिती गोळा करेल. कंपनी ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानेल आणि कोणताही कायदा किंवा नियामक किंवा पतसंस्था यांसारख्या सरकारी प्राधिकरणांनी आवश्यक केल्याशिवाय, किंवा ग्राहकाने माहिती सामायिक करण्यास परवानगी दिल्याशिवाय, किंवा ग्राहकाची पूर्व संमती घेतल्याशिवाय कोणताही माहिती तिसऱ्या व्यक्तीला उघड करणार नाही. जर कंपनीने सहाय्यक सेवा पुरवण्यासाठी कोणत्याही तृतीय पक्षाची सेवा घेतली, तर कंपनी अशा तृतीय पक्षांना ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती त्याच गोपनीयतेने हाताळण्याची अट घालेल.

कंपनी ग्राहकांच्या केवायसी नोंदी आणि संबंधित कागदपत्रे (ओळखपत्र, पत्त्याची पडताळणी आणि सहाय्यक नोंदीसह), भौतिक किंवा इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपात, पाच वर्षांच्या कालावधीसाठी जतन करेल आणि अशा नोंदी योग्य प्रवेश नियंत्रणांसह सुरक्षितपणे सांभाळेल. जतन कालावधी संपल्यानंतर, कंपनीच्या अंतर्गत नोंदी जतन आणि डेटा विल्हेवाट प्रक्रियेनुसार नोंदीची विल्हेवाट/नष्ट करण्याची प्रक्रिया सुरक्षित आणि लेखापरीक्षण करण्यायोग्य पद्धतीने पार पाडली जाईल.

१६.संहितेचे पुनरावलोकन

संचालक मंडळ व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर निष्पक्ष व्यवहार संहितेच्या पालनाचा आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा नियतकालिक आढावा घेईल. तक्रार निवारण अधिकारी (GRO) या संहितेच्या पालनाचा नियतकालिक आढावा घेईल आणि अशा आढाव्याचा एक एकत्रित अहवाल मंडळाला सादर केला जाऊ शकतो.

परिशिष्ट-१

दंडात्मक शुल्कांसाठी धोरण

"दंडात्मक शुल्कांसाठीचे धोरण" यामध्ये, कर्ज कराराच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल कर्जदारांवर दंड आकारताना कंपनी कोणता दृष्टिकोन अवलंबेल, याची रूपरेषा दिलेली आहे.

अ. कर्जदाराने कर्ज कराराच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल आकारल्यास, दंड 'दंडात्मक शुल्क' म्हणून मानला जाईल आणि तो कर्जावर आकारल्या जाणाऱ्या व्याजदरात जोडल्या जाणाऱ्या 'दंडात्मक व्याजा'च्या स्वरूपात आकारला जाणार नाही.

वर नमूद केलेल्या उद्देशासाठी महत्त्वाच्या अटी आणि शर्ती म्हणजे वित्तपुरवठा दस्तऐवजांमधील अशा सर्व तरतुदी असतील, ज्या कर्जदारांना त्यांनी घेतलेल्या सुविधांसंदर्भातील थकीत देयके विनिर्दिष्ट देय तारखेच्या आत परतफेड करण्यास सांगतात.

ब. दंडात्मक शुल्कांचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही, म्हणजेच अशा शुल्कांवर पुढील व्याज आकारले जाणार नाही. तथापि, याचा कर्ज खात्यातील चक्रवाढ व्याजाच्या सामान्य कार्यपद्धतीवर परिणाम होणार नाही.

क. दंडात्मक शुल्काची रक्कम वाजवी आणि कर्ज कराराच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न करण्याच्या प्रमाणात असावी, तसेच ती कोणत्याही विशिष्ट कर्ज / उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव करणारी नसावी.

ड. 'व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर प्रयोजनांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना' मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत, महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू होणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा दंडात्मक शुल्क जास्त असणार नाही.

ई. दंडात्मक शुल्काची रक्कम आणि कारण कंपनीद्वारे ग्राहकांना कर्ज करारामध्ये आणि सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती/मुख्य तथ्य विवरणामध्ये स्पष्टपणे उघड केले जाईल, तसेच ते कंपनीच्या वेबसाइटवर व्याज दर आणि सेवा शुल्क या अंतर्गत प्रदर्शित केले जाईल.

फ. जेव्हा कर्जाच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल कर्जदारांना स्मरणपत्रे पाठवली जातात, तेव्हा लागू होणारे दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. याव्यतिरिक्त, दंडात्मक शुल्क आकारल्याची कोणतीही घटना आणि त्यामागील कारण देखील कळवले जाईल.