

गोदरेज फायनान्स लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

पार्श्वभूमी

गोदरेज फायनान्स लिमिटेड ("GFL" किंवा "कंपनी"), एक गैर-बँकिंग वित्तीय कंपनी म्हणून, भारतीय रिझर्व्ह बँकेने ("RBI") जारी केलेल्या 'उचित व्यवहार संहितेवरील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करणे बंधनकारक आहे, जी भारतीय रिझर्व्ह बँक (गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या - जबाबदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, २०२५ आणि वेळोवेळी सुधारित इतर लागू नियमांतर्गत प्रणीत आहे. त्यानुसार, संचालक मंडळाच्या मंजूरीने उचित व्यवहार संहिता स्वीकारण्याचा प्रस्ताव आहे.

उद्दिष्टे

- ग्राहकांशी व्यवहारात किमान मानके निश्चित करून चांगल्या आणि उचित पद्धतींना प्रोत्साहन देणे,
- पारदर्शकता वाढवणे जेणेकरून ग्राहकाला सेवांकडून वाजवीपणे काय अपेक्षा करता येईल याची अधिक चांगली समज होईल,
- ग्राहक आणि कंपनी यांच्यात उचित व सौहार्दपूर्ण संबंध प्रस्थापित करणे.

कर्ज प्रक्रियेत उचित व्यवहार संहितेचे पालन

कंपनी हे सुनिश्चित करेल की कर्जदाराशी सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत केला जाईल.

कर्ज अर्ज

- कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये कर्जदाराच्या हिताशी संबंधित आवश्यक माहिती समाविष्ट असावी, जेणेकरून इतर NBFCs द्वारे प्रस्तावित नियम व अटींशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल,
- कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये अर्ज फॉर्मसोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी नमूद केली जाईल,
- सर्व कर्ज अर्जांच्या पावतीसाठी कंपनीकडे एक प्रणाली आहे,
- शक्यतो, कर्ज अर्ज निकाली काढण्याची कालमर्यादा देखील पावतीमध्ये नमूद केली जावी.

कर्ज मूल्यांकन, नियम व अटी

कंपनी पुढील गोष्टी करेल:

- कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा त्याला/तिला समजेल अशा भाषेत मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा लिखित स्वरूपात, मंजूर कर्जाची रक्कम तसेच वार्षिक व्याजदर आणि त्याच्या आकारणीच्या पद्धतीसह नियम व अटी कळवेल आणि कर्जदाराने या नियम व अटी स्वीकारल्याची नोंद आपल्या रेकॉर्डमध्ये ठेवेल,
- कर्ज करारामध्ये विलंबित परतफेडीसाठी आकारण्यात येणारे दंड शुल्क **ठळक अक्षरांत** नमूद केले जाईल,
- कर्ज वितरणाच्या वेळी कर्ज करारात उद्धृत केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रतींसह कर्ज कराराची एक प्रत कंपनीच्या ग्राहक पोर्टलद्वारे सर्व कर्जदारांना उपलब्ध करून दिली जाईल, जी कर्जदाराला प्रवेश करता येईल.

कंपनीद्वारे आकारण्यात येणारे व्याज

- कंपनीचे संचालक मंडळ निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून एक व्याजदर मॉडेल स्वीकारेल, जे कर्ज आणि अग्रिमांसाठी आकारण्यात येणारा व्याजदर निश्चित करण्यास मदत करते,
- कंपनीचे संचालक मंडळ व्याजदर आणि प्रक्रिया तसेच इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्वे आणि प्रक्रिया निश्चित करेल. असे करताना, कर्जाच्या नियम व अटींच्या संदर्भात पारदर्शकतेबाबत उचित व्यवहार संहितेतील निर्देश लक्षात ठेवले जातील,
- व्याजदर आणि जोखीम वर्गीकरणाचा दृष्टिकोन तसेच वेगवेगळ्या श्रेणींच्या कर्जदारांकडून वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे औचित्य अर्ज फॉर्ममध्ये कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला उघड केले जाईल आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जाईल,
- व्याजदर वार्षिक दराने असेल जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारण्यात येणाऱ्या अचूक दरांची माहिती असेल,
- व्याजदर आणि जोखीम वर्गीकरणाचा दृष्टिकोन कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध करून दिला जाईल,
- व्याजदरांमध्ये कोणताही बदल झाल्यास वेबसाइटवर प्रकाशित माहिती अद्ययावत केली जाईल.

कर्ज खात्यांमध्ये दंड शुल्क

- कर्जदाराने कर्ज करारातील महत्वाच्या नियम व अटींचे पालन न केल्यास आकारण्यात येणारा दंड, असल्यास, 'दंड शुल्क' म्हणून मानला जाईल आणि अग्रिमांवर आकारण्यात येणाऱ्या व्याजदरात जोडल्या जाणाऱ्या 'दंड व्याज' स्वरूपात आकारला जाणार नाही,
- दंड शुल्क भांडवलीकृत केले जाणार नाही (अशा शुल्कांवर पुढील व्याज आकारले जाणार नाही),
- व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक असणार नाही,
- पूर्वीच्या थकीत दंड शुल्कावर अतिरिक्त/नवीन दंड शुल्क आकारले जाऊ शकत नाही,
- दंड शुल्काचे प्रमाण वाजवी असेल आणि कर्ज करारातील महत्वाच्या नियम व अटींचे पालन न केल्याशी सुसंगत असेल, विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभावपूर्ण नसेल,
- 'व्यावसायिक उद्देशांव्यतिरिक्त वैयक्तिक कर्जदारांना' मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंड शुल्क, समान नियम व अटींचे पालन न केल्यासाठी गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू दंड शुल्कापेक्षा जास्त असणार नाही,
- दंड शुल्काचे प्रमाण आणि कारण कंपनीद्वारे ग्राहकांना कर्ज करारात आणि सर्वात महत्वाच्या नियम व अटी/मुख्य तथ्य विवरण (KFS) मध्ये स्पष्टपणे उघड केले जाईल, तसेच NBFCs च्या वेबसाइटवर व्याजदर आणि सेवा शुल्कांतर्गत प्रदर्शित केले जाईल,
- जेव्हाही कर्जाच्या महत्वाच्या नियम व अटींचे पालन न केल्याबद्दल कर्जदारांना स्मरणपत्रे पाठवली जातात, तेव्हा शुल्क आकारण्याच्या बाबतीत कंपनी लागू दंड शुल्क आणि त्याचे कारण कर्जदारांना कळवेल.

कर्ज वितरण आणि नियम व अटीमधील बदल

- कंपनी कर्ज करारात कळवलेल्या यंत्रणेद्वारे वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, पूर्वपरतफेड शुल्क इत्यादींसह नियम व अटीमधील कोणत्याही बदलाची सूचना कर्जदाराला देईल,
- कंपनी हे सुनिश्चित करेल की व्याजदर आणि शुल्कांमधील बदल केवळ भविष्यासाठी लागू होतील आणि या संदर्भात एक योग्य अट कर्ज करारात समाविष्ट केली जाईल,
- करारांतर्गत देयक किंवा कामगिरी परत बोलावण्याचा/त्वरित करण्याचा निर्णय कर्ज करारानुसार असेल,
- कंपनी सर्व थकबाकी परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाची थकीत रक्कम वसूल केल्यावर सर्व तारण मुक्त करेल, कर्जदाराविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी वैध अधिकार किंवा धारणाधिकार असल्यास त्याच्या अधीन राहून,
- जर असा सेट-ऑफ अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांचे संपूर्ण तपशील आणि संबंधित दावा निकाली/भरेपर्यंत कंपनी तारण ठेवण्यास हक्कदार असलेल्या अटीबद्दल सूचित केले जाईल.

समान मासिक हप्ता (EMI) आधारित वैयक्तिक कर्जावर अस्थायी व्याजदराचे पुनर्निर्धारण

कंपनी हे सुनिश्चित करेल की मंजूरीच्या वेळी कर्जदाराला संभाव्य दर बदलाबद्दल माहिती दिली जाईल आणि व्याजदर पुनर्निर्धारणाच्या वेळी कर्जदाराला खालील पर्याय प्रदान केले जातील:

अ) EMI मध्ये वाढ, किंवा

ब) कालावधीचा विस्तार, किंवा

क) दोन्ही पर्यायांचे संयोजन

ड) कर्जाच्या कालावधीत कोणत्याही वेळी आंशिक किंवा पूर्ण पूर्वपरतफेड

तथापि, कर्जदारांना निश्चित दरावर स्विक करण्याचा पर्याय, कंपनी आपल्या विवेकाधिकाराने आणि विद्यमान मार्गदर्शक तत्वांनुसार प्रदान करू शकते.

कर्जदाराला, कंपनीच्या विवेकाधिकाराने आणि विद्यमान मार्गदर्शक तत्वांनुसार, कर्जाच्या कालावधीत कितीही वेळा व्याजदर बदलण्याची परवानगी दिली जाऊ शकते. रूपांतरण/स्विच/पूर्वपरतफेड शुल्क शुल्क अनुसूचीनुसार लागू होतील.

कंपनी हे सुनिश्चित करेल की अस्थायी दर कर्जाच्या बाबतीत कालावधीच्या विस्तारामुळे नकारात्मक परिशोधन (Negative Amortisation) होणार नाही.

कंपनी मार्गदर्शक तत्वांमध्ये विहित तपशील तिमाही आधारावर कर्जदाराला कळवेल.

जंगम/स्थावर मालमत्ता कागदपत्रे मुक्त करणे

कंपनी कर्ज खात्याच्या पूर्ण परतफेड/निपटारानंतर ३० दिवसांच्या आत सर्व मूळ जंगम/स्थावर मालमत्ता कागदपत्रे मुक्त करेल आणि नोंदणीसह नोंदवलेले शुल्क काढून टाकेल.

कंपनी कर्जदाराला त्याच्या/तिच्या पसंतीनुसार होम ब्रँच किंवा इतर कोणत्याही शाखेतून मालमत्ता कागदपत्रे गोळा करण्याचा पर्याय प्रदान करेल.

मूळ जंगम/स्थावर मालमत्ता कागदपत्रे परत करण्याची कालमर्यादा आणि ठिकाण, प्रभावी तारखेला किंवा त्यानंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजूरी पत्रांमध्ये नमूद केले जाईल.

एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या निधनाच्या आकस्मिक घटनेला सामोरे जाण्यासाठी, कंपनीकडे कायदेशीर वारसांना मूळ जंगम/स्थावर मालमत्ता कागदपत्रे परत करण्याची एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया आहे. अशी प्रक्रिया ग्राहक माहितीसाठी इतर तत्सम धोरणे आणि प्रक्रियांसह कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली जाते.

कर्जाच्या पूर्ण परतफेड/निपटारानंतर ३० दिवसांच्या पलीकडे मूळ जंगम/स्थावर मालमत्ता कागदपत्रे मुक्त करण्यात विलंब झाल्यास किंवा संबंधित नोंदणीसह शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला अशा विलंबाची कारणे कळवेल. जेथे विलंब NBFC मुळे होतो, तेथे विद्यमान नियमांनुसार कर्जदाराला नुकसानभरपाई दिली जाईल.

मूळ जंगम/स्थावर मालमत्ता कागदपत्रे आंशिक किंवा पूर्णपणे हरवल्यास/खराब झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला जंगम/स्थावर मालमत्ता कागदपत्रांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळवण्यात मदत करेल आणि संबंधित खर्च उचलेल, याव्यतिरिक्त विद्यमान नियमांनुसार नुकसानभरपाई देखील देईल.

सामान्य मार्गदर्शक तत्त्वे

- कर्ज करारातील नियम व अटींमध्ये नमूद केलेल्या उद्देशांव्यतिरिक्त कर्जदाराच्या व्यवहारात कोणताही हस्तक्षेप केला जाणार नाही, जोपर्यंत कर्जदाराने पूर्वी उघड न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास आली नसेल,
- कर्जदाराच्या खाते हस्तांतरणाची विनंती प्राप्त झाल्यास, विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत कंपनीची संमती किंवा आक्षेप, असल्यास, कळवला जाईल. असे हस्तांतरण कायदानुसार पारदर्शक करारात्मक अटींनुसार असेल,
- कर्ज वसुलीच्या बाबतीत अयोग्य छळवणूक, म्हणजे विचित्र वेळी कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी बळाचा वापर इत्यादी कठोरपणे प्रतिबंधित आहे आणि कंपनीच्या आचारसंहितेविरुद्ध आहे. ग्राहकांशी संवाद साधणाऱ्या सर्व कर्मचाऱ्यांसाठी ग्राहकांशी योग्य वर्तनावर नियमित प्रशिक्षण आयोजित केले जाईल,
- कंपनी विहित मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार फोरक्लोजर शुल्क/पूर्वपरतफेड दंड आकारेल,
- कंपनी कोणत्याही सूक्ष्म-वित्त कर्जदाराला कर्ज देत नाही.

०१ जानेवारी २०२६ नंतर पूर्व-परतफेड दंड

०१ जानेवारी २०२६ पासून पूर्व-परतफेडीसंबंधी खालील मार्गदर्शक तत्त्वे लागू होतील:

सर्व फ्लोटिंग दर कर्जे आणि अग्रिमांवर पूर्व-परतफेड शुल्क आकारण्याबाबत कंपनी खालील निर्देशांचे पालन करेल:

(i) व्यवसायेतर उद्देशांसाठी व्यक्तींना मंजूर केलेल्या सर्व कर्जासाठी, सह-जबाबदार व्यक्ती असो वा नसो, कंपनी पूर्व-परतफेड शुल्क आकारणार नाही; (ii) व्यक्ती आणि सूक्ष्म व लघु उद्योगांना (MSEs) व्यावसायिक उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या सर्व कर्जासाठी, सह-जबाबदार व्यक्ती असो वा नसो, ₹५० लाखांपर्यंतच्या मंजूर रकमेवर / मर्यादित कंपनी कोणतेही पूर्व-परतफेड शुल्क आकारणार नाही.

वरील मार्गदर्शक तत्त्वे कर्जाच्या पूर्व-परतफेडीसाठी वापरल्या जाणाऱ्या निधीच्या स्रोताची पर्वा न करता, अंशतः किंवा पूर्णतः, आणि कोणत्याही किमान लॉक-इन कालावधीशिवाय लागू असतील.

दुहेरी / विशेष दर (स्थिर आणि फ्लोटिंग दराचे संयोजन) कर्जासाठी वरील मार्गदर्शक तत्त्वांची लागूता पूर्व-परतफेडीच्या वेळी कर्ज फ्लोटिंग दरावर आहे की नाही यावर अवलंबून असेल.

पूर्व-परतफेड शुल्क हे प्रत्यक्ष पूर्व-परतफेड केलेल्या रकमेवर आधारित असेल.

कंपनी, कोणत्याही स्रोताद्वारे अंशतः किंवा पूर्णतः भरलेल्या कोणत्याही रकमेवर, कंपनीच्या व्याजदर आणि शुल्क धोरणानुसार पूर्व-परतफेड दंड आकारू शकते.

जेव्हा पूर्व-परतफेड कंपनीच्या स्वतःच्या पुढाकाराने केली जाते, तेव्हा कंपनी कोणतेही शुल्क आकारणार नाही.

पूर्व-परतफेड शुल्काची लागूता किंवा अलागूता मंजुरी पत्र आणि कर्ज करारामध्ये स्पष्टपणे नमूद केली जाईल. तसेच, ज्या कर्जे आणि अग्रिमांसाठी मुख्य तथ्य विवरण (KFS) प्रदान करणे आवश्यक आहे, त्यामध्ये देखील हे नमूद केले जाईल. येथे निर्दिष्ट केल्याप्रमाणे उघड न केलेले कोणतेही पूर्व-परतफेड शुल्क कंपनीद्वारे आकारले जाणार नाही.

कर्जाच्या पूर्व-परतफेडीच्या वेळी, कंपनीने यापूर्वी माफ केलेले कोणतेही शुल्क / फी पूर्वलक्षी प्रभावाने आकारले जाणार नाही.

संचालक मंडळाची जबाबदारी

अ) कंपनीच्या संचालक मंडळाने संस्थेतील तक्रारी आणि गा-हाणी सोडवण्यासाठी एक तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित केली आहे, जी संस्थेच्या तक्रार निवारण धोरणात नमूद केली आहे. ब) ही यंत्रणा सुनिश्चित करते की कंपनीच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातात आणि निकाली काढले जातात. क) संचालक मंडळ, उचित व्यवहार संहितेच्या अनुपालनाचा आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा वार्षिक आढावा घेईल.

तक्रारी आणि तक्रार निवारण

तक्रार आणि तक्रार निवारणासाठीचे मार्गदर्शक तत्त्वे कंपनीच्या तक्रार निवारण धोरणात समाविष्ट आहेत, जे कंपनीच्या संचालक मंडळाने मंजूर केले आहे.

उचित व्यवहार संहिता संप्रेषणाची भाषा आणि पद्धत

उचित व्यवहार संहिता कंपनीच्या वेबसाइटद्वारे स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी प्रसारित केली जात आहे.

शारीरिक / दृष्टिहीन दिव्यांग व्यक्तींना कर्ज सुविधा

कंपनी शारीरिक / दृष्टिहीन दिव्यांग अर्जदारांना उत्पादने आणि सुविधा, कर्ज सुविधांसह, प्रदान करताना अंगगत्वाच्या आधारावर कोणताही भेदभाव करणार नाही. कंपनीच्या सर्व शाखा अशा व्यक्तींना विविध व्यावसायिक सुविधा उपलब्ध करून देण्यासाठी सर्वतोपरी सहाय्य करतील.

कंपनी सर्व स्तरांवरील कर्मचाऱ्यांसाठी आयोजित केलेल्या सर्व प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये कायदा आणि आंतरराष्ट्रीय अधिवेशनांद्वारे दिव्यांग व्यक्तींना हमी दिलेल्या अधिकारांचा समावेश असलेला एक योग्य मॉड्यूल समाविष्ट करेल.

तसेच, कंपनी आधीच स्थापित केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेतर्गत दिव्यांग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण सुनिश्चित करत आहे.

हेतुपुरस्सर थकबाकीदाराच्या बाबतीत जामीनदाराची जबाबदारी

ज्या प्रकरणांमध्ये एकाच गटातील कंपन्यांनी हेतुपुरस्सर थकबाकीदार घटकांच्या वतीने दिलेल्या हमी, कंपनीने मागणी केल्यावर पूर्ण केल्या जात नाहीत, अशा एकाच गटातील कंपन्यांनाही हेतुपुरस्सर थकबाकीदार म्हणून गणले जाईल.

जामीनदारांच्या संदर्भात, भारतीय करार कायदा, १८७२ च्या कलम १२८ नुसार, जामीनदाराची जबाबदारी मुख्य कर्जदाराइतकीच असते, जोपर्यंत करारात अन्यथा नमूद केले नसेल. त्यामुळे, मुख्य कर्जदाराने परतफेड न केल्यास, कंपनी मुख्य कर्जदाराविरुद्ध उपाय संपवण्यापूर्वीही जामीनदार / सुरेटीविरुद्ध कारवाई करू शकेल.

अशा प्रकारे, जेव्हा कंपनीने मुख्य कर्जदाराच्या थकबाकीमुळे जामीनदारावर दावा केला असेल, तेव्हा जामीनदाराची जबाबदारी तात्काळ असेल. जर सदर जामीनदाराने देय रक्कम भरण्यासाठी पुरेसे साधन असूनही कंपनीच्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिला, तर अशा जामीनदाराला देखील हेतुपुरस्सर थकबाकीदार म्हणून गणले जाईल.

गोपनीयता आणि खाजगीपणा

सध्याच्या आणि माजी कर्जदारांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल आणि खालील तत्वे व धोरणांनुसार मार्गदर्शन केले जाईल. कंपनी कर्जदार खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, ग्राहकांनी दिलेला असो वा अन्यथा, खालील अपवादात्मक प्रकरणांशिवाय कोणालाही, आमच्या सहयोगी कंपन्यांसह, उघड करणार नाही:

- जर कंपनीला कोणत्याही वैधानिक किंवा नियामक संस्थेला माहिती प्रदान करणे आवश्यक असेल किंवा कोणत्याही कायदानुसार आवश्यक असेल,
- जर माहिती उघड करण्याचे सार्वजनिक कर्तव्य असेल,
- जर कंपनीच्या हितसंबंधांसाठी माहिती देणे आवश्यक असेल (उदाहरणार्थ, फसवणूक रोखण्यासाठी). तथापि, विपणन उद्देशांसाठी कर्जदार किंवा कर्जदाराच्या खात्यांबद्दल (ग्राहकाचे नाव आणि पत्त्यासह) गटातील इतर कंपन्यांसह कोणालाही माहिती देण्याचे कारण म्हणून याचा वापर केला जाणार नाही,
- जर कर्जदाराने कंपनीला त्याच्या गट / सहयोगी / संस्था किंवा कंपन्यांना किंवा विशेषतः मान्य केलेल्या कोणत्याही व्यक्ती / संस्थेला अशी माहिती प्रदान करण्यास अधिकृत केले असेल,
- जर कंपनीला कर्जदाराबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले गेले, तर ते देण्यापूर्वी त्याची / तिची लेखी परवानगी घेतली जाईल,
- कर्जदाराला वेबसाइटवर उपलब्ध गोपनीयता धोरणाद्वारे GFL कडे असलेल्या त्याच्या / तिच्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर चौकटीनुसार त्याच्या / तिच्या अधिकारांची माहिती दिली जाईल.

ग्राहकाने विशेषतः अधिकृत केल्याशिवाय, कंपनीसह कोणीही ग्राहकाच्या वैयक्तिक माहितीचा विपणन उद्देशांसाठी वापर करणार नाही.

डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्म (DLP) द्वारे मंजूर कर्जे

DLP द्वारे कर्जदारांना कर्ज देण्यासाठी आणि / किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी वाढवलेल्या कर्जासाठी, कंपनी खालील सूचनांचे पालन करेल:

- एजंट म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मची नावे कंपनीच्या वेबसाइटवर उघड केली जातील,
- एजंट म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मला ग्राहकाला आगाऊ, ज्या कंपनीच्या वतीने ते त्याच्याशी संवाद साधत आहेत त्या कंपनीचे नाव उघड करण्यास निर्देशित केले जाईल,
- मंजुरीनंतर लगेच परंतु कर्ज करार अंमलात येण्यापूर्वी, कंपनीच्या लेटरहेडवर कर्जदाराला मंजुरी पत्र जारी केले जाईल,
- कर्ज करारातील सर्व संलग्नकांच्या प्रती सह कर्ज कराराची एक प्रत कर्जाच्या मंजुरी / वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना दिली जाईल,
- कंपनीने गुंतवलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि निरीक्षण सुनिश्चित केले जाईल,

- कंपनी आपली तक्रार निवारण यंत्रणा देखील अद्यतनित करेल आणि त्यात डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मचा समावेश करेल.

कर्ज व अग्रिमांसाठी मुख्य तथ्य विवरण (KFS)

अ) कंपनी / कंपन्यांच्या समूह आणि कर्जदार यांच्यातील कर्ज करारातील मुख्य तथ्ये म्हणजे कायदेशीरदृष्ट्या महत्त्वपूर्ण आणि निर्णायक तथ्ये होय, जी कर्जदाराला सुजाण आर्थिक निर्णय घेण्यासाठी आवश्यक असलेली मूलभूत माहिती पुरवतात.

मुख्य तथ्य विवरण (KFS) हे कर्ज करारातील मुख्य तथ्यांचे एक विवरण आहे, जे सोप्या आणि सहज समजण्याजोग्या भाषेत कर्जदाराला प्रमाणित स्वरूपात प्रदान केले जाते. हे विवरण भारतीय रिझर्व्ह बँक (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या - जबाबदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, २०२५, दिनांक २८ नोव्हेंबर २०२५ अंतर्गत, वेळोवेळी सुधारित केल्याप्रमाणे, विहित केलेल्या प्रमाणित स्वरूपात दिले जाते.

ब) कंपनी सर्व संभाव्य कर्जदारांना मंजूरी पत्रासोबत (Sanction Letter) KFS प्रदान करेल, जेणेकरून ते कर्ज करार करण्यापूर्वी सुजाण निर्णय घेऊ शकतील. KFS कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत लिहिले जाईल. KFS मधील मजकूर कर्जदाराला समजावून सांगितला जाईल आणि त्याने/तिने तो समजून घेतल्याची पोचपावती घेतली जाईल.

क) KFS मध्ये कर्ज क्रमांक (अद्वितीय प्रस्ताव क्रमांक) असेल आणि त्याची वैधता कालावधी खालीलप्रमाणे असेल:

- सात दिवस किंवा त्यापेक्षा अधिक कालावधीच्या कर्जासाठी – किमान **तीन कामकाजाचे दिवस**
- सात दिवसांपेक्षा कमी कालावधीच्या कर्जासाठी – **एक कामकाजाचा दिवस**

वैधता कालावधी म्हणजे कंपनीने KFS प्रदान केल्यानंतर कर्जदाराला कर्जाच्या अटींशी सहमती दर्शविण्यासाठी उपलब्ध असलेला कालावधी. वैधता कालावधीत कर्जदाराने सहमती दर्शविल्यास, कंपनी KFS मध्ये नमूद केलेल्या कर्जाच्या अटींनी बांधील राहील.

ड) वार्षिक टक्केवारी दर (APR – Annual Percentage Rate) म्हणजे कर्जदारासाठी कर्जाची वार्षिक एकूण किंमत, ज्यामध्ये व्याजदर आणि कर्ज सुविधेशी संबंधित इतर सर्व शुल्कांचा समावेश होतो. हे KFS मध्ये कर्जदाराला प्रदान केले जाईल.

इ) जर कंपनीने तृतीय पक्ष सेवा प्रदात्यांच्या वतीने कर्जदारांकडून प्रत्यक्ष खर्चाच्या आधारावर काही शुल्क वसूल केले, जसे की विमा शुल्क, कायदेशीर शुल्क इत्यादी, तर ते देखील APR चा भाग असतील आणि स्वतंत्रपणे उघड केले जातील. जेथे NBFC अशा शुल्कांच्या वसुलीत सहभागी असेल, तेथे प्रत्येक देयकासाठी पावत्या आणि संबंधित कागदपत्रे वाजवी कालावधीत कर्जदाराला प्रदान केली जातील.

फ) KFS मध्ये नमूद नसलेले कोणतेही शुल्क, फी इत्यादी, कर्जाच्या कालावधीत कोणत्याही टप्प्यावर कर्जदाराच्या स्पष्ट संमतीशिवाय कंपनीकडून आकारले जाणार नाहीत.

ग) KFS हे कर्ज करारातील एक सारांश बॉक्स म्हणून देखील समाविष्ट केले जाईल आणि कर्ज करारात प्रदर्शित केले जाईल.

आपत्ती घोषित झालेल्या क्षेत्रांतील ग्राहकांसाठी विविध फी व शुल्कांमध्ये सूट / कपात

कंपनी, आपल्या पूर्ण विवेकाधिकाराने, लागू असलेल्या अधिकार प्रतिनिधीमंडळ धोरणानुसार (DOP) विविध फी व शुल्कांमध्ये सूट / कपात यासारख्या दिलासा उपाययोजना मंजूर करू शकते.

संहितेचे पुनरावलोकन

- संहितेचे **वार्षिक पुनरावलोकन** संचालक मंडळाद्वारे केले जाईल.
- संचालक मंडळ कोणत्याही वेळी धोरणाचा संपूर्ण किंवा कोणताही भाग सुधारित किंवा बदलू शकतो.
- उचित व्यवहार संहितेच्या (Fair Practice Code) अनुपालनाचा अहवाल **वार्षिक आधारावर** संचालक मंडळाला सादर केला जाईल.
- तक्रार निवारण यंत्रणेवरील **अर्धवार्षिक अहवाल** संचालक मंडळासमोर ठेवला जाईल.

----***----