



## इंडियाबुल्स कंज्युमर फायनान्स लिमिटेड

(पूर्वी आईवीएल फायनान्स लिमिटेड)

(CIN:U74899DL1994PLC062407)

### योग्य अभ्यासक्रम कोड

(14.01.2019 रोजी मंडळद्वारे पुनरावलोकन आणि मंजूरी)

मेसर्स मालपाणी सिक््युरिटीज प्राइव्हेट लिमिटेडच्या संचालक मंडळाने १६ ऑक्टोबर २००६ रोजी झालेल्या मेल्या बैठकीत प्रॉक्टिसिस कोड प्रथम स्वीकारला. मेसर्स मालपाणी सिक््युरिटीज प्राइव्हेट लिमिटेड नंतर शिवशक्ती फायनान्शिअल सर्व्हिसेस प्राइव्हेट लिमिटेड आणि नंतर मेसर्स आयव्हीएल फायनान्स लिमिटेड म्हणून नामांकित करण्यात आले ज्याचे नाव नंतर इंडियाबुल्स कंज्युमर फायनान्स लिमिटेड असे ठेवले गेले. मेसर्स इंडियाबुल्स कंज्युमर फायनान्स लिमिटेड (आयबीसीएफएल किंवा या कंपनीचा उल्लेख म्हणून येथे) ने घेतलेला वर्तमान मेळा व्यवहार कोड (एफपीसी) भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या मास्टर दिशानिर्देश डीएनबीआर (पीडी). 008/03.10.119/2016-17 प्लॅटफॉर्मच्या अध्याय सहानुसार प्रणालीगतदृष्ट्या महत्त्वपूर्ण नॉन डिपॉझिट घेतल्या जाणाऱ्या एनबीएफसीला लागू असलेल्या मार्गदर्शक तत्वांच्या अनुसार आहे. आणि त्यांच्या अद्यतनांसह) . योग्य व्यवहार कोड खालीलप्रमाणे आहेत :

### योग्य व्यवहार कोड

Sr. No.	Contents
1	उद्देश आणि अनुप्रयोग
2	ग्राहकांना वचनबद्धता
3	प्रकटीकरण आणि पारदर्शकता
4	जाहिरात, विपणन आणि विक्री
5	गोपनीयता आणि गुप्तता
6	देय संग्रह
7	तक्रारी आणि फायदे
8	आपल्या ग्राहकाची मार्गदर्शक तत्त्वे जाणून घ्या
9	ठेव खाते
10	कर्ज

11	जामिनदार
12	सामान्य

## **1. उद्देश आणि अनुप्रयोग :**

### **1.1 कोडचे उद्देश**

इंडियाबुल्स कंझ्युमर फायनान्स लिमिटेड ने सर्वोत्तम कॉर्पोरेट पध्दतींचा पाठपुरावा करण्याचा आणि आंतरराष्ट्रीय व्यवसायातील व्यवसाय पद्धतींमध्ये अत्यंत पारदर्शकता आणण्याचा आणि कंपनीमध्ये ग्राहक आत्मविश्वास वाढविण्याचा त्यांचा उद्देश सेट केला आहे. त्यानुसार, वर्तमान कोड येथे सेट केला गेला आहे:

- i) ग्राहकांशी व्यवहार करताना कमीतकमी मानक ठरवून चांगले आणि वाजवी पद्धतींचा प्रचार करा;
- ii) पारदर्शकता सुनिश्चित करा जेणेकरून ग्राहकास आमच्या कंपनीने प्रदान केले या सेवांबद्दल योग्यरित्या काय अपेक्षा आहे याबद्दल ग्राहक अधिक चांगल्या प्रकारे समजू शकतो;
- iii) स्पर्धा माध्यमातून, उच्च कार्यकारी मानक प्राप्त करण्यासाठी बाजार शक्तींना प्रोत्साहन द्या, आणि
- iv) मजबूत ग्राहक संप्रेषण आणि तक्रार निवारण तंत्रज्ञानाद्वारे ग्राहक आणि कंपनी दरम्यान निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंध प्रस्थापित करा आणि अशा प्रकारे नंतरच्या व्यक्तीचे आत्मविश्वास वाढवा.

### **1.2. कोडचा वापर**

या संहितेचे सर्व भाग सध्या उपलब्ध असलेल्या किंवा त्यानंतर पुढे कंपनीद्वारा काउंटरद्वारे प्रदान केले असले तरीही, फोनवरून , पोस्टद्वारे , परस्पर संवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे , इंटरनेटवर किंवा कंपनीच्या एजंटद्वारे किंवा कोणत्याही अन्य पद्धतीद्वारे सर्व कर्ज उत्पादनांवर आणि सेवांवर लागू होतात. वर्नाक्युलर /प्रादेशिक भाषेत तसेच इंग्रजी भाषेत योग्य व्यवहार कोडची कॉपी कंपनीच्या सर्व कार्यालयांमध्ये /शाखांमध्ये प्रदर्शित केली जाईल. एफपीसीची एक प्रत कंपनीच्या वेबसाइटवर दर्शविली जाईल जे सामान्य जनतेच्या सदस्यांना आणि सर्व हितधारकांना कंपनीद्वारा स्वीकारल्या जाणाऱ्या कोडबद्दल सूचित करेल.

## **2. ग्राहकांशी आमची वचनबद्धता :**

### **2.1 याची खात्री करून ग्राहकांशी केलेल्या सर्व व्यवहारांमध्ये प्रामाणिक आणि तर्कशुद्धपणे कार्य करणे :**

कंपनीने या कोडमध्ये परिभाषित केलेली वचनबद्धता आणि निकष पूर्ण करणाऱ्या उत्पादनांसाठी आणि सेवांसाठी आणि त्याचे कर्मचारी अनुसरण करणार्या प्रक्रिया आणि पद्धतींसाठी पूर्ण करेल. सर्व उत्पादने आणि सेवा संबंधित नियम आणि कायदे पत्रात मिळतील, आणि ग्राहकांशी व्यवहार आणि उर्वरित अखंडपणा आणि पारदर्शकता च्या नैतिक मूल्ये यावर.

**2.1.1** ग्राहकांशी व्यवहार करतानाए कंपनी कर्जाच्या कराराच्या अटी व शर्तीमधील उद्देश (उद्देश्ये) वगळता कर्जदाराच्या प्रकरणांमध्ये हस्तक्षेप करण्यास प्रतिबंध करेल.

**2.1.2** कर्जदारांना जास्त व्याज आकारणार नाही. ग्राहकाकडून व्याजदर आकारले जाण्याचे प्रमाण समजवले जाईल. कर्जाच्या अर्जाच्या तसेच मंजूरी पत्रांमध्ये सर्व दर व शुल्काचा उल्लेख केला जाईल.

**2.1.3** व्याजदर आणि जोखीम वाढविण्याच्या दृष्टीकोनातून कंपनीच्या वेब साइटवर देखील उपलब्ध केले जाईल.

## **2.2 आमच्या वित्तीय उत्पादने आणि सेवा हे कसे कार्य करतात हे समजून घेण्यासाठी ग्राहकांना मदत करणे:**

- i) जाहिरातींची सामग्री आणि प्रमोशनल साहित्य शक्य तितक्या स्पष्ट आणि भ्रामक नाही. आमच्या इच्छेनुसार ग्राहकांना त्यांच्या हक्काचे कर्ज व करारातील करारनामे देऊन त्यांचे हक्क आणि कर्तव्ये समजून घेणे आणि समजणे सुलभ व्हावे यासाठी कर्ज मिळविण्यासाठी ग्राहकाने कार्यवाही करण्यासाठी आणि त्यावर स्वाक्षरी करण्यासाठी आवश्यक असलेले कर्ज करार आणि इतर कागदपत्रे कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असेल, जेणेकरून आमच्याकडून सेवा प्राप्त करताना एक सूचित निर्णय घेण्यात येईल.
- ii) प्रथम प्रकरणात ग्राहकांना संबंधित कागदपत्रांसह समजावून सांगितले जाईल आणि खालीलपैकी कोणत्याही एक किंवा अधिक भाषांमध्ये उत्पादने आणि सेवांबद्दल माहिती असेल: हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषा. पूर्ण पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी ग्राहकांना उत्पादने व सेवांचे स्वरूप, त्यांचे नियम व अटी, दरवर्षी व्याजदर/ सेवा शुल्क, कर्जाच्या उत्पादनासाठी देय असणारी ईएमआय , उत्पादनांसाठी कंपनीला कागदपत्रे सादर करणे इ. आवश्यक आहे.
- iii) ग्राहकांना मिळालेल्या फायद्यांबद्दल तो कसा लाभ घेऊ शकतो याची ग्राहकांना संपूर्ण माहिती दिली जाईल, त्यांचे आर्थिक परिणाम आणि त्यांच्या प्रश्नांना संबोधित करण्यासाठी कोणत्याही शंका असल्यास तो संपर्क साधू शकेल.
- iv) उपरोक्त सुनिश्चित करण्यात मदत करण्यासाठी, कंपनी मदत लाइन प्रदान करेल त्याद्वारे या प्रकरणात ग्राहकांना योग्य मार्गदर्शन प्रदान करण्यात येईल. उपरोक्त व्यतिरिक्त, ग्राहकांना त्यांचे /त्यांच्या संपर्काचे तपशील देऊन नामित अधिकारी (नावे) यांचे नाव देण्यात येईल जे त्यांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी जबाबदार असतील.

## **2.3 ग्राहकांना आमची उत्पादने आणि सेवा प्रदान करून वापरण्यास मदत करण्यासाठी:**

- i. कर्जदाराला मंजूर केलेल्या कर्जाच्या अटी व शर्तीचा तपशिल दर्शविणारी योग्यरित्या स्वाक्षरी केलेल्या कराराची एक प्रत प्रदान करेल. कंपनी वेबसाइटवर किंवा ई-मेल/मेलिंग मुद्रित अक्षरेंद्वारे परस्पर संवादाच्या माध्यमाने नियमित, योग्य अद्यतनांची खात्री करून घेईल आणि व्यवस्था करेल.  
व्याज दर, आकार आणि अटी व शर्तीमध्ये बदलांबद्दल माहिती प्रसारित करणे इत्यादी.
- ii.
- iii. व्याजदर बदलल्यास त्याच्या अर्जापूर्वी आगाऊ नोटिसची माहिती दिली जाईल. व्याज दर किंवा सेवा शुल्काची पुनरावृत्ती केवळ संभाव्यपणे लागू होईल.

#### 2.4. कोणत्याही क्षणी चुकीची वाटणारी गोष्टी त्वरित आणि सहानुभूतीपूर्वक हाताळण्यासाठी:

- i. कंपनीच्या भागावर चुका झाल्यास त्याचा प्रभाव कमी करण्यासाठी त्वरित आणि योग्य कारवाई करणे.
- ii. ग्राहकांच्या तक्रारी ताबडतोब हाताळणे.
- iii. कंपनीच्या अंतर्गत विद्यमान सिस्टम्स आणि प्रक्रियेबद्दल ग्राहकांना सूचित करणे ज्याद्वारे ग्राहक कंपनीच्या अधिकार्यांसह त्यांच्या प्रारंभिक इंटरफेसद्वारे पुरेसे निराकरण न केल्यास ग्राहक उच्च अधिकार्यांकडे संपर्क साधू शकतात.
- iv. कोणत्याही तांत्रिक अपयशामुळे उद्भवणार्या समस्येचे निराकरण करण्यासाठी योग्य व्यवस्था करणे.

#### 2.5 ग्राहकांच्या सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय म्हणून हाताळण्यासाठी

आम्ही वचनबद्ध आहोत आणि आमच्या ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि अत्यंत गोपनीय विषय म्हणून हाताळली पाहिजे, तथापि खाली येथे परिच्छेद 5 च्या अधीन.

#### 2.6. कोडची जाहिरात करण्यासाठी कंपनीने हे करावे:

- i. आमच्या विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना कोडबद्दल माहिती दिली जाईल.
- ii. हा कोड काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषणाद्वारे विनंतीवर उपलब्ध केला जाईल.
- iii. कंपनीच्या प्रत्येक शाखेत आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर हा कोड उपलब्ध केला जाईल आणि
- iv. कंपनीचे कर्मचारी कोड संबंधित माहिती पुरविण्यास आणि कोड सराव करण्यासाठी प्रशिक्षित असल्याचे खात्री केली जाईल.

#### 2.7 गैर-भेदभाव धोरणाचा अवलंब आणि अभ्यास करणे

आमची कंपनी वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्वाच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही.

#### 2.8 वरिष्ठ नागरिक आणि शारीरिक अपंग व्यक्तींची विशेष काळजी

ज्येष्ठ नागरिक, शारीरिक अपंग व्यक्ती आणि निरक्षित व्यक्ती यांसारख्या आमच्या ग्राहकांसाठी हे सुलभ आणि सोयीस्कर बनण्यासाठी सर्वोत्तम प्रयत्न केले जातील.

### **3. प्रकटीकरण आणि पारदर्शकता**

**3.1 आमची कंपनी ग्राहकांशी व्यवहार करताना पूर्ण प्रकटीकरण आणि पारदर्शकतेवर विश्वास ठेवते. कंपनी आणि ग्राहकांमधील व्यवहारांवरील व्याजदर, सामान्य फी आणि शुल्कापर्यंत मर्यादित नसलेल्या सर्व कारणास्तव ज्यात सर्व संभाव्य माध्यमांद्वारे आम्ही सर्व घटकांबद्दल पूर्ण माहिती प्रदान करू.**

- i. शाखांमध्ये नोटिस लावणे
- ii. टेलिफोन किंवा हेल्पलाइनद्वारे ;
- iii. कंपनीच्या वेबसाइटद्वारे;
- iv. नामांकित कर्मचारी / हेल्पडेस्कद्वारे;
- v. सेवा मार्गदर्शक / दरसूची वेळापत्रक देणे आणि
- vi. शक्य तितके सर्व संबंधित तपशील उत्पादनासाठी निर्धारित अर्जाच्या फॉर्ममध्ये समाविष्ट केले जातील.

### **3.2 संभाव्य ग्राहकांच्या बाबतीत कंपनी करेल :**

- i. कर्ज आवेदन फॉर्ममध्ये स्वारस्य असलेल्या ग्राहकांना सर्व सेवा आणि उत्पादनांच्या मुख्य वैशिष्ट्यांविषयी स्पष्ट माहिती प्रदान केली जाईल जे सर्व आवश्यक माहितीसह कर्जदाराच्या हिताला प्रभावित करेल जेणे करून इतर एनबीएफसींनी ऑफर केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकते आणि कर्जदाराद्वारे सूचित निर्णय घेतला जाऊ शकतो.
- ii. कर्ज अर्ज अर्जासोबत सादर करण्याची आवश्यकता असलेली कागदपत्रे दर्शविले. अर्जदारास एक पावती दिली जाईल.
- iii. ग्राहकांच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी उत्पादनांची आणि सेवा निवडण्यास ग्राहकांना मदत केला जाईल.
- iv. ग्राहकांना विविध प्रकारच्या माध्यमांविषयी परिचित केले जाईल ज्या माध्यमातून कंपनीची उत्पादने आणि सेवा ऑफर केली जातात (उदाहरणार्थ ए इंटरनेटवर, फोनवर, शाखांमध्ये आणि यासारख्या) वर आणि या उत्पादना/ सेवा बद्दल अधिक माहिती मिळविण्यासाठी स्रोत आणि माध्यमांबद्दल ग्राहकांना माहिती दिली जाईल.
- v. कायदेशीर, नियामक आणि अंतर्गत पॉलिसी आवश्यकतांचे पालन करण्याकरिता ग्राहकांना त्याची ओळख आणि पत्ता सिद्ध करण्यासाठी आवश्यक माहिती आणि दस्तऐवजांची माहिती दिली जाईल.

### **3.3 जे ग्राहक बनले आहेत त्यांच्यासाठी कंपनी करेल :**

- i. कंपनीद्वारे उत्पादनांच्या प्रमुख वैशिष्ट्यांसह, लागू व्याज दर / शुल्क आणि शुल्कासह/अद्ययावत माहिती प्राप्त केली जाऊ शकते.
- ii. ग्राहकांच्या अधिकारांवर आणि जबाबदारीवर अतिरिक्त आणि अद्ययावत माहिती प्रदान केली जाईल;
- iii. 'डू नॉट कॉल' सेवेअंतर्गत ग्राहकांचे नाव आपोआप नोंदवावे आणि ग्राहकांना माहिती / सेवेचा लाभ घेण्यासाठी कंपनीने त्यांची संमती लिहून कंपनीला कळविल्याशिवाय टेलिफोन कॉल्स / एसएमएस / ईमेलद्वारे कोणत्याही नवीन उत्पादना / सेवेस माहिती दिली जाणार नाही.

### **3.4 व्याज दर :**

आयबीसीएफएल व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्काची नीट मोजणी करण्यासाठी योग्य आंतरिक तत्त्वे आणि प्रक्रिया निर्धारित

करेल. कंपनीचे एएलसीओ कंपनीच्या मंडळाद्वारे निर्धारित तत्त्वानुसार वेळोवेळी दर आणि आणि शुल्क निश्चित करेल त्याबद्दल कंपनी ग्राहकांना आवश्यक माहिती देईल.

- i. व्याज दराची वार्षिक दराने गणना केली जाते जी त्यांच्या कर्जाच्या खात्यावर लागू होते;
- ii. त्यांच्या खात्यावर व्याज कसे लागू केले जाते आणि व्याज मोजण्याच्या पद्धतीसह दंडात्मक व्याज जो डिफॉल्ट / विलंब पेमेंटच्या बाबतीत लागू होतो तसेच ग्राहकाद्वारे देय ईएमआय लागू होऊ शकतो.

### 3.5 व्याज दरांमध्ये बदल

कंपनीने कंपनीद्वारे ऑफर केलेल्या उत्पादनांवर व्याज दरामध्ये बदल करण्याच्या निर्णयाबद्दल ग्राहकांना आगाऊ माहिती देईल आणि व्याज दरामध्ये केलेले बदल संभाव्यपणे लागू केले जातील.

### 3.6 फी आणि शुल्क

- i. दर सूचीच्या सूचना कंपनीच्या वेबसाइटवर तिच्या सर्व शाखांमध्ये प्रदर्शित करेल, ज्या ग्राहकांना विनामूल्य पाहण्याची परवानगी दिली जाईल. ग्राहकांना कंपनीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांची यादी देखील विनामूल्य दिली जाईल.
- ii. ग्राहकांनी निवडलेल्या उत्पादनांच्या आणि सेवांच्या संदर्भात दिले जाणारे दर सूची त्या लागू होणाऱ्या शुल्काविषयी सर्व तपशील आणि ग्राहकांनी निवडलेल्या उत्पादनांचा आणि सेवांचा लाभ घेण्यासाठी ग्राहक जबाबदार असेल.
- iii. ग्राहकांनी निवडलेल्या उत्पादनांद्वारे / सेवांच्या अटी व नियमांचे पालन न करण्याच्या / नियमांचे पालन न केल्यास त्यांच्यावर लागू होणाऱ्या दंडांची माहिती ग्राहकांना दिली जाईल.

### 3.7 प्रीपेमेंट शुल्क

आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांच्या अनुसार बँकेचा परिपत्रक क्रमांक आरबीआय -2014-15/121 आणि डीएनबीएस (पीडी) सीसी क्रमांक 399/13.10.42/2014-15 दिनांक १४ जुलै २०१४ फ्लोटिंग रेटच्या व्याजदरानुसार मुदत कर्ज घेतलेल्या व्यक्तिगत कर्जदारांकडून कंपनी प्रीपेमेंट दंड आकारणार नाही. तथापि, नियामक मार्गदर्शक तत्वांमध्ये बदल झाल्यामुळे कर्जाच्या खात्यांच्या फोरक्लोजर विमापत्रकात बदल झाल्यास, पूर्व-पेमेंट दंड कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रकाशित केलेल्या ऋण खात्याच्या फोरक्लोजर तारखेच्या प्रचलित विमापत्रानुसार लागू होईल. सर्व भागधारकांच्या माहितीसाठी.

### 3.8 फी आणि शुल्कात बदल

जर कंपनी यापैकी कोणत्याही शुल्कात वाढ करण्याचा किंवा नवीन शुल्काचा निर्णय घेत असेल तर, ते सुधारित शुल्कापूर्वी / आकारले जाणारे नवीन शुल्क / प्रभावी होण्यासाठी एक महिन्यापूर्वी अधिसूचित केले जाईल.

### 3.9 अटी व शर्ती

- i. कंपनीने पुरवलेल्या उत्पादनांद्वारे/ सेवांसाठी संबंधित नियम व अटींबद्दल कंपनीद्वारे ग्राहकाला योग्य सल्ला दिला जाईल.
- ii. कंपनीच्या उत्पादनांचे आणि सेवांचे शासित नियम व अटी योग्य असेल आणि विशेषतः ग्राहकांना नामांकन मिळण्याचा अधिकार संबंधित अधिकार सेट करतील. अटी आणि शर्ती उत्तरदायित्व आणि दायित्वे स्पष्ट करण्याच्या अटी व शर्ती साध्या आणि सोप्या भाषेत तयार आणि सादर करण्यासाठी प्रयत्न केले जातील

### 3.10 नियम व अटीं मध्ये बदल

नियम आणि अटीतील कोणताही बदल ग्राहकांना खालीलपैकी कोणत्याही माध्यमांद्वारे संप्रेषित केला जाईल:

- i. वैयक्तिक सूचना,
- ii. प्रत्येक शाखेत नोटिस बोर्ड
- iii. ईमेल आणि वेबसाइटसह इंटरनेट
- iv. वृत्तपत्रे जेव्हा आवश्यक असेल तेव्हा,
- v. सामान्यता बदल संभाव्य प्रभावामुळे केले जातील आणि अशा बदलांचे देय नोटिस ग्राहकांना आगाऊ दिले जाईल,
- vi. ग्राहकास आगाऊ अटी व शर्तीमधील बदलांविषयी माहिती देणे शक्य नसेल आणि जर ग्राहकाला आगाऊ नोटीस न देता बदल केला गेला तर बदललेला बदल ३० दिवसांच्या आत अधिसूचित केला जाईल. अशा प्रकारच्या बदलांचे नियम व अटी म्हणजे जर ग्राहकांना पूर्वसूचना दिल्याशिवाय बदल केले गेले तर कोणत्याही ग्राहकास त्रास होऊ शकतो, अशा ग्राहकाने ६० दिवसांच्या आत आणि कोणत्याही नोटिस न देता आपला अकाउंट बंद करावे किंवा ते कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न देता ते बंद करावे.
- vii. नियम व अटींमध्ये काही मोठा बदल किंवा बरेच मोठे बदल असल्यास ग्राहकाच्या विनंतीनुसार ती ग्राहकाला योग्यरित्या सूचित केले जाईल आणि ग्राहकाला नवीन अटी व शर्तीची एक प्रत किंवा बदलांचा सारांश प्रदान केला जाईल.



## 4 जाहिरात, विपणन आणि विक्री

### 4.1 कंपनी करेल:

- i. कंपनीने जाहीर केलेल्या सर्व जाहिरात आणि प्रचारात्मक सामग्री स्पष्ट असेल आणि दिशाभूल करणारी नसेल.
- ii. कंपनी माध्यमांच्या आणि / किंवा प्रचारात्मक साहित्यामध्ये प्रसिद्ध केलेल्या कोणत्याही जाहिरातीची कंपनीच्या कोणत्याही सेवा किंवा उत्पादनावर लक्ष केंद्रित करण्याचा प्रयत्न करेल आणि यात व्याज दराचा संदर्भ समाविष्ट असेल तर अशा उत्पादनासाठी किंवा सेवांवर लागू इतर फी आणि शुल्काचा देखील संकेत दिला जाईल आणि संबंधित अटी आणि शर्तीचा पूर्ण तपशील विनंती केल्यास उपलब्ध होईल.
- iii. जेव्हा कोणत्याही तृतीय पक्षाची सेवा / सहाय्य सेवा प्रदान करण्यासाठी वापरली जाते तेव्हा , आम्ही अशी खात्री करतो की तृतीय पक्ष ग्राहकाच्या वैयक्तिक माहिती (अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असल्यास) समान गोपनीयता सुरक्षिततेसह हाताळली जाईल.
- iv. कंपनी वेळोवेळी ग्राहकांना त्यांच्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांशी संवाद साधू शकते. उत्पादनांद्वारे / सेवांच्या संदर्भात इतर कोणत्याही उत्पादनांची किंवा प्रमोशनल ऑफर्सची माहिती केवळ ग्राहकांनी मेलद्वारे किंवा वेबसाइटवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून अशा प्रकारची माहिती / सेवा प्राप्त करण्यासाठी तिची परवानगी दिली असेल तर कळवली जाईल.
- v. आम्ही प्रत्यक्ष विक्री एजन्सीज (डीएसए) वर एक आचारसंहिता लिहून ठेवू ज्याची सेवा आम्ही बाजारपेठेच्या उत्पादनांना / सेवांमध्ये मिळवू शकू ज्या इतर गोष्टींमध्ये ग्राहकांना वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे उत्पादने विकताना आपल्याशी संपर्क साधण्यासाठी आवश्यक असतात.
- vi. कंपनीच्या प्रतिनिधी / कुरिअर किंवा डीएसएने या कोडचे उल्लंघन केल्याचे किंवा ग्राहकाच्या कोणत्याही उल्लंघनात कार्य केले असल्यास ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास तक्रारीची तपासणी करण्यासाठी आणि हाताळण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील.

## 5 गोपनीयता आणि गुप्तता

ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल (जरी ग्राहक यापुढे ग्राहक नसतील तरीही), आणि खालील तत्वांचे आणि धोरणांचे मार्गदर्शन केले जाईल, खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त आमच्या ग्रुपमधील इतर घटकांसह ग्राहकांनी किंवा अन्यथा ग्राहकांनी प्रदान केलेल्या ग्राहक खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा प्रकट केला जाणार नाही.

- i. माहिती कायद्याद्वारे किंवा नियामकांच्या दिशानिर्देशाने दिली असेल तर,
- ii. माहिती प्रकट करण्यासाठी जनतेकडे कर्तव्य असल्यास,

- iii. जर कंपनीच्या हितसंबंधांनी त्यांना माहिती देण्याची आवश्यकता असेल (उदाहरणार्थ फसवणूक टाळण्यासाठी) परंतु ग्राहकास किंवा ग्राहक खात्यांमधील (ग्राहक नाव आणि पत्त्यासह) माहिती इतर कोणालाही देण्याचे कारण म्हणून वापरले जाणार नाही.
- iv. ग्राहकाच्या परवानगीसह जर ग्राहक कंपनीला माहिती प्रकट करण्यास सांगेल,
- v. जर त्याच्या लिखित परवानगीसह कंपनीला ग्राहकांविषयी संदर्भ देण्यास सांगितले असेल तर
- vi. ग्राहकास त्याच्या /तिच्या मालकीच्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्याकरिता विद्यमान कायदेशीर फ्रेमवर्कच्या अंतर्गत तिच्या अधिकारांचा विस्तार कळविण्यात येईल
- vii. ग्राहक विशेषतः असे करण्यास अधिकृत नसल्यास कंपनी कोणत्याही ग्राहकाच्या विपणनासाठी वैयक्तिक माहिती वापरणार नाही.

### 5.1 क्रेडिट संदर्भ एजन्सी

- i. जेव्हा एखादा ग्राहक खाते उघडेल तेव्हा कंपनी त्याच्या /तिच्या खात्याचे तपशील क्रेडिट संदर्भ एजन्सीकडे आणि त्यांच्याशी होणारी धनादेश पाठवेल तेव्हा कंपनी त्याला सूचित करेल.
- ii. ग्राहकाने कंपनीला कर्ज दिलेली वैयक्तिक कर्जे कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजन्सीजना माहिती देऊ शकते,
  - ग्राहक देय राशि फेडीसाठी असफल असेल तर
  - देय रक्कम विवादित नसेल आणि
- iii. ग्राहकाने आपल्या कर्जाची परतफेड केल्याबद्दल कंपनी संतुष्ट असल्याचे प्रस्ताव केले नाहीत कंपनीच्या औपचारिक मागणीनंतर या प्रकरणात कंपनी ग्राहकाला लिखित स्वरूपात सूचित करेल की ग्राहकाने कर्जाच्या संदर्भ एजन्सींना कंपनीला देय झालेल्या कर्जाबद्दल माहिती देण्याची योजना केली आहे त्याच वेळी कंपनी ग्राहकांना क्रेडिट संदर्भ एजन्सीची भूमिका समजावून सांगेल आणि त्यांनी दिलेल्या माहितीचा प्रभाव क्रेडिट मिळविण्याच्या ग्राहकांच्या क्षमतेवर असू शकतो.
- iv. ग्राहकाने तसे करण्यास परवानगी दिली असल्यास ग्राहकाने ग्राहकाच्या खात्याबद्दल इतर माहिती क्रेडिट संदर्भ एजन्सी देऊ शकतात क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना दिलेल्या माहितीची एक प्रत जर मागणी केली असेल तर कंपनीद्वारे ग्राहकांना प्रदान केली जाईल.

## 6 शुल्क जमा करणे

- 6.1 जेव्हा कर्ज दिले जाईल तेव्हा ग्राहकाला परतफेडीची रक्कम, कालावधी आणि परतफेड कालावधीद्वारे परतफेड प्रक्रिया याचे स्पष्टीकरण देण्यात येईल. जर ग्राहक निर्धारित पुनर्भुगतान अनुसूचीचे पालन करण्यास अयशस्वी ठरला, तर देय वसूल करण्याच्या योग्य कृती जमिनीच्या कायद्यामध्ये घेण्यात येतील. कोणतेही अयोग्य अवलंब होणार नाही .
- 6.2 आयबीसीएफएलने शिष्टाचाराने, निष्पक्ष उपचार आणि प्रेरणा संकलन धोरण तयार केले आहे. ग्राहकावर विश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध वाढवण्यामध्ये कंपनी विश्वास ठेवते. देय किंवा सुरक्षा पुनर्वसन संग्रहित करण्यासाठी कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत कर्मचारी किंवा कोणतीही व्यक्ती स्वतः ला

ओळखून कंपनीद्वारे जारी केलेले प्राधिकृत पत्र प्रदर्शित करेल, त्याने ग्राहकाच्या विनंतीवर कंपनीने किंवा कंपनीच्या अधिकार्याद्वारे जारी केलेले ओळखपत्र प्रदर्शित करावे कंपनी देय संबंधित सर्व माहिती ग्राहकांना देईल आणि देय रकमेसाठी पर्याप्त सूचना देण्याचा प्रयत्न करेल.

6.3 सर्व कर्मचारी किंवा संग्रहित किंवा सुरक्षा पुनर्वितरण कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यास अधिकृत असलेल्या

कोणत्याही व्यक्तीस खाली सेट केलेल्या कोडचे कठोरपणे पालन करावे लागेल:

- i. ग्राहकाशी सामान्यतः त्याच्या आवडीच्या ठिकाणी आणि कोणत्याही निर्दिष्ट ठिकाणी नसतानाही त्याच्या निवास स्थानावर आणि जर त्याच्या निवासस्थानावर अनुपलब्ध नसेल तर व्यवसायाच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल.
- ii. कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी ओळख आणि अधिकृतता ग्राहकाला प्रथम घटनेला कळविली जाईल.
- iii. ग्राहकांच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल.
- iv. ग्राहकाशी परस्पर संपर्क साधावा. परस्परसंवाद करताना भाषेच्या वापरामध्ये अत्यंत काळजी घेण्यात येईल, जेणेकरून कोणत्याही वेळी ग्राहकाला दुखवू/कोणतीही अन-विनम्र वागणूक वाटू नये. महिला कर्जदारांशी संवाद साधताना भारतीय संस्कृती आणि परंपरेनुसार योग्य आदर राखला जाईल.
- v. ग्राहकांच्या व्यवसायातील विशिष्ट परिस्थिति किंवा व्यवसायाला आवश्यक असल्यास कंपनीचे प्रतिनिधी ०७०० ते १९०० दरम्यान ग्राहकांशी संपर्क साधतील.
- vi. एखाद्या विशिष्ट वेळी किंवा एखाद्या विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळण्यासाठी ग्राहकाच्या विनंतीस शक्य तेवढे सन्मानित केले जाईल.
- vii. कॉलची वेळ आणि संख्या आणि संभाषणाची सामग्री दस्तऐवजीकृत केली जाईल.
- viii. व्यवस्थित रीतीने परस्पर स्वीकार्य देया संबंधित विवाद आणि फरक दूर करण्यासाठी सर्व सहाय्य देण्यात येईल.
- ix. देय संकलनासाठी ग्राहकांच्या जागेच्या भेटी दरम्यान सभ्यता आणि सौम्यता कायम राखली जाईल
- x. अनुचित प्रसंग, जसे की कुटुंबातील शोक किंवा अशा इतर आपत्तीजनक प्रसंगी कंपनीला ज्ञान मिळाल्यास कंपनीला कॉल /भेटी घेण्यापासून टाळले जाईल.

#### 6.4 हायपोथेकेशनचे पुनर्वितरण/परक्रिय मालमत्ता

कर्जाचा करार कर्जदारासह कर्ज करार /करारनाम्यामध्ये कायदेशीर अंमलबजावणीयोग्य पुनर्वितरण कलम मध्ये तयार केला जाईल. पुनर्प्रक्रिया कार्यपध्दती करार /कर्ज करार च्या अटी/ शर्तीनुसार पारदर्शकपणे केली जाईल. प्रक्रिया संबंधित;

- i. नोटिस कालावधी माफ केले जाऊ शकते, अंतर्गत परिस्थिती ;
- ii. सुरक्षा ताब्यात घेण्यासाठीची प्रक्रीया;

- iii. मालमतेची विक्री / लिलाव करण्यापूर्वी कर्जाची परतफेड करण्यासाठी कर्जदाराला अंतिम संधी देण्याची तरतूद;
- iv. कर्जदाराला पुनर्वसन देण्याची प्रक्रिया आणि
- v. मालमतेची विक्री / लिलाव करण्याची प्रक्रिया. कर्जाच्या मंजूरी / कर्ज वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना कर्जाच्या करारामध्ये उद्धृत केलेल्या सर्व संलग्नकांची एक प्रत आणि कर्ज घेण्याची प्रत तसेच अशा करार / कर्ज करारांचे मुख्य घटक बनू शकतात अशा अटी व शर्तीची एक प्रत कर्जदारांना उपलब्ध करून दिली जाईल.

## 7 तक्रारी आणि फायदे

### 7.1 अंतर्गत प्रक्रिया:

- कंपनी सर्व तक्रारींना संबोधित करण्याचा / प्रतिसाद देण्याचा प्रयत्न करेल आणि रास्त वेळेत तक्रारी आणि ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारींबद्दल माहिती देईल.
- ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी असल्यास तक्रार दाखल करण्यासाठी आणि / किंवा सबमिट करण्यासाठी प्रत्येक शाखा आणि कार्यालयांमध्ये सुविधा उपलब्ध करून देण्यात येतील.

ग्राहकांना कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध विशिष्ट ई-मेल आयडीद्वारे निवारणसाठी तक्रार दाखल करण्याची सुविधा दिली जाईल.

आयबीसीएफएल ने एक प्रणाली स्थापन केली आहे जिथे आमच्या ग्राहकांना तक्रार हाताळण्याच्या प्रक्रियेत प्रवेश विनामूल्य उपलब्ध करून दिला जाईल.

जर ग्राहक तक्रार करू इच्छित असेल तर तिला योग्य तो सल्ला देण्यात येईल.

सर्व कार्यालये, शाखा कार्यालयाचा पत्ता, ईमेल आयडी, फॅक्स नं., फोन क्रमांक इ. जेथे तक्रार केली जाऊ शकते आणि ज्याची तक्रार केली जाऊ शकते अशी नियुक्त प्राधिकरण: ती तक्रार कशी करू शकते, उदा. फोन, पत्र, फॅक्स, ईमेल इ.

सामान्य व्यवसायात, ग्राहक आईबीसीएफएलच्या जवळच्या शाखेत किंवा आमच्या टोल फ्री हेलपलाइनद्वारे 1860-419-3333 द्वारे किंवा [service\\_dhani@indiabulls.com](mailto:service_dhani@indiabulls.com) ई-मेलद्वारे किंवा [grievance\\_dhani@indiabulls.com](mailto:grievance_dhani@indiabulls.com) ई-मेलद्वारे तक्रार दाखल करू शकतात

जर तक्रारदारास ग्राहक सेवा विभागाकडून प्रदान केलेल्या उत्तराशी समाधानी नसेल तर तो/ती खाली दिलेल्या उच्च प्राधिकरणाकडे आपली तक्रार पाठवू शकतो.

<b>प्रथम स्तर</b>	ग्राहकांना आईबीसीएफएलच्या जवळच्या शाखेस भेट, संपर्क किंवा लिहण्याची विनंती केली जाते. शाखा प्रमुखाचे नाव : संपर्क काची माहिती: फोन, ईमेल आणि पूर्ण पत्ता:
<b>दूसरा स्तर</b>	७ कामकाजाच्या दिवसात तक्रारीचे निवारण न झाल्यास ग्राहक मदत क्रं.1860-419-3333 वर तक्रार दाखल करा किंवा <a href="mailto:grievance_dhani@indiabulls.com">grievance_dhani@indiabulls.com</a> ईमेल करा किंवा ऑनलाईन तक्रार दाखल करण्यासाठी आमच्या वेबसाईटला भेट द्या किंवा इंडियाबुल्स कंज्यूमर फायनान्स लि., 4 था मजला, इंडियाबुल्स सेंटर, टॉवर .1, सेनापति बापट मार्ग, एल्फिंस्टन-वेस्ट, मुंबई .400013 फोन नं 022-61891019, ईमेल : <a href="mailto:care_dhani@indiabulls.com">care_dhani@indiabulls.com</a> वर तक्रार दाखल करा.

<p><b>तिसरा स्तर</b></p>	<p>जर 15 दिवसांच्या आत तक्रार समाधानकारकपणे सोडविली गेली नाही तर ग्राहक आमच्या मुख्य नोडल अधिकारीशी येथे संपर्क साधू शकतात:</p> <p>इंडियाबुल्स कंज्यूमर फायनान्स लिमिटेड  एएसएफ टावर्स ए टॉवर ए, प्लॉट नं. 249 डी आणि ई  उद्योग विहार, चरण IV गुरुग्राम- 12201 ; हरियाणा  फोन नं 0124-6681012, ईमेल: <a href="mailto:nodal.ibcfl@indiabulls.com">nodal.ibcfl@indiabulls.com</a></p>			
<p><b>चौथा स्तर</b></p>	<p>तक्रारीचे 30 दिवसांच्या आत समाधानकारकपणे निवारण न केल्यास, ग्राहक थेट संबंधित क्षेत्राच्या लोकपालाच्या कार्यालयात तक्रार पाठवू शकतात. लोकपाल संबंधित क्षेत्रवार संपर्क तपशील खालीलप्रमाणे आहेत:</p>			
<p><b>अनु क्र.</b></p>	<p><b>केंद्र</b></p>	<p><b>एनबीसी लोकपाल कार्यालयाचा पत्ता</b></p>	<p><b>ऑपरेशन क्षेत्र</b></p>	
<p>1.</p>	<p><b>चेन्नई</b></p>	<p>C/o रिजर्व बँक ऑफ इंडिया ,  फोर्ट ग्लेसी,  चेन्नई 600 001  एसटीडी कोड: 044  टेलिफोन नं: 25395964  फैक्स नं: 25395488  ईमेल: <a href="mailto:nbfcochennai@rbi.org.in">nbfcochennai@rbi.org.in</a></p>	<p>तमिळनाडु, अॅदमान और निकोबार बेटे, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश, तेलंगना, केरळ, केंद्र शासित प्रदेश लक्षद्वीप और केंद्रशासित प्रदेश पुदुचेरी</p>	
<p>2.</p>	<p><b>मुंबई</b></p>	<p>C/o रिजर्व बँक ऑफ इंडिया ,  आरबीआई भायखळा ऑफिस  बिल्डींग, मुंबई रेल्वे स्थानका समोर,  भायखळा, मंबई-400 008  एसटीडी कोड:: 022  टेलिफोन नं: 23028140  फैक्स नं:: 23022024  ईमेल: <a href="mailto:nbfcomumbai@rbi.org.in">nbfcomumbai@rbi.org.in</a></p>	<p>महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ, केंद्र शासित प्रदेश दादरा आणि नगर हवेलीए दमन और दीव</p>	
<p>3.</p>	<p><b>नवी दिल्ली</b></p>	<p>C/o रिजर्व बँक ऑफ इंडिया ,  संसद मार्ग, नवी दिल्ली -110001  एसटीडी कोड:: 011  टेलिफोन नं: 23724856  फैक्स नं:: 23725218-19  ईमेल:  <a href="mailto:nbfconewdelhi@rbi.org.in">nbfconewdelhi@rbi.org.in</a></p>	<p>दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरियाणा, पंजाब, केंद्र शासित प्रदेश चंडीगढ, हिमाचल प्रदेश आणि राजस्थान आणि जम्मू और कश्मीर राज्य</p>	

4.	<b>कोलकता</b>	C/o रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया 15, नेताजी सुभाज चंद्र बोस कोलकाता-700 001 एसटीडी कोड:: 033 टेलिफोन नं: 22304982 फैक्स नं: 22305899 ईमेल: <a href="mailto:nbfcolkolkata@rbi.org.in">nbfcolkolkata@rbi.org.in</a>	पश्चिम बंगाल, सिक्किम, ओडिसा, आसम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड, त्रिपुरा, बिहार आणि झारखंड
----	---------------	--	--

- \* संचालक मंडळ /मंडळाच्या समितीने वेळोवेळी तक्रार निवारण प्रक्रिया तसेच प्रकरणात दिलेले निर्देशांचे पुनरावलोकन करावे जेणेकरून ग्राहकाला त्याच्या तक्रारीचे त्वरित आणि उचित निवारण मिळेल.

## **8. आपल्या ग्राहकांना जाणून घ्या (केवायसी) मार्गदर्शक तत्त्वे**

**8.1** कोणत्याही क्रेडिट सुविधा किंवा कर्जाची पूर्तता करण्याआधी आपल्या ग्राहकांना (केवायसी) मार्गदर्शक तत्त्वे समजून देता यावेत म्हणून काही वैधानिक आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी योग्य परिश्रम घेण्यात आलेत ज्या मध्ये पुढील पैलूंचा समावेश आहे:

- ग्राहकाला आवश्यक कागदपत्रे किंवा त्याच्या ओळखीचा पुरावा देणे आवश्यक आहे.
- ग्राहकाने कंपनीच्या केवायसी, अँटी मनी लॉडरिंग किंवा इतर कोणत्याही वैधानिक आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी आवश्यक असलेली माहिती प्रदान करणे आवश्यक आहे. पुढे, काही अतिरिक्त माहिती मागितली जाऊ शकते जी ग्राहक स्वेच्छेने प्रदान करू शकेल. वेळोवेळी त्याची ओळख आणि पत्त्याचा अद्ययावत पुरावा प्रदान करणे ही ग्राहकाची जबाबदारी असेल . आपला रेकॉर्ड केलेला पत्ता बदलण्याच्या बाबतीत कंपनीला तात्काळ सूचना द्यावी.
- खाते उघडण्याचे फॉर्म आणि इतर सोहिल्य कंपनीद्वारे ग्राहकांना प्रदान केले जातील. केवायसी आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी आवश्यक असलेल्या आवश्यक माहितीचे तपशील आणि सत्यापनासाठी आणि /किंवा रेकॉर्डसाठी आवश्यक कागदपत्रे यांचा समावेश असेल;
- खाते उघडण्यासाठी प्रक्रियात्मक औपचारिकता ग्राहकास समजावून सांगितली जाईल. ग्राहकाला आवश्यक ती सर्व आवश्यक स्पष्टीकरण देण्यात येतील.

### **२. ठेव खाते**

जोपर्यंत कंपनी 'नॉन डिपॉझिट स्वीकारण्याची कंपनी' म्हणून त्यांची नोंदणी स्थिती कायम ठेवते तो पर्यंत कंपनीचा कोणताही कर्मचारी कोणत्याही पद्धतीने/फॉर्ममधून सार्वजनिक ठेवी शोधू /स्वीकारणार नाही.

## **10. कर्ज**

**10.1** कोणतेही पैसे उधार देण्यापूर्वी ग्राहक ग्राहकाच्या कर्जाची पात्रता आणि परतफेड क्षमताचे योग्य मूल्यमापन करेल.

### **i) कर्जाच्या अर्जाचा निपटारा करण्यासाठी टाइम फ्रेम**

प्रस्ताव सादर केल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत सर्व आवश्यक कागदपत्रांसह कंपनी पूर्ण झालेल्या कर्ज योजनेचा निपटारा करेल. जर कंपनीने ग्राहकास कोणत्याही कारणास्तव कर्ज प्रदान न करण्याचे ठरवले तर कर्ज अर्ज नाकारण्यासाठी कारण देण्यात येईल.

## ii) कर्जदाराच्या वतीने हमी स्वीकारणे

जर ग्राहकाला कंपनीने त्याच्या दायित्वासाठी हमी किंवा इतर सुरक्षा स्वीकारण्याची इच्छा असेल तर, कंपनी ग्राहकाला हमी देणारी किंवा इतर सुरक्षा देणारी व्यक्ती किंवा त्यांच्या कायदेशीर सल्लागारांना त्याच्या परवानगीने त्याच्या पैशाबद्दल गोपनीय माहिती विचारू शकते. कंपनी करेल:

ग्राहकांना त्यांच्या वचनबद्धतेबद्दल आणि त्यांच्या निर्णयाची संभाव्य परिणाम समजून घेण्याकरिता स्वतंत्र कायदेशीर सल्ला घेण्यास प्रोत्साहित करेल (आम्ही त्यांना ज्या दस्तऐवजांवर स्वाक्षरी करण्यास सांगू इच्छितो त्यामध्ये स्पष्ट आणि स्पष्ट सूचना म्हणून ही शिफारस असेल)

हमी किंवा इतर सुरक्षा देऊन ते किंवा त्याऐवजी तसेच त्याला जबाबदार असू शकतात, आणि

- त्यांचे उत्तरदायित्व काय असेल ते सूचित करणे

## 10.2 कर्ज आणि त्यांच्या प्रक्रियेसाठी अर्ज

- कर्जदाराचे हितसंबंध असलेले कोणतेही अन्य प्रकरण यामुळे ग्राहकांना इतर कंपन्यांशी अर्धपूर्ण तुलना करण्यास सक्षम बनविणे आणि एक सूचित निर्णय घेणे शक्य व्हावे म्हणून कर्ज उत्पादनाची सोर्सिंग करताना कंपनी लागू होणाऱ्या वार्षिक व्याज दर, तसेच फी / शुल्क, प्रक्रिया असल्यास देय, प्रीपेमेंट पर्याय आणि कोणतेही शुल्क याबद्दल आवश्यक माहिती प्रदान केली जाईल.
- सर्व कर्ज अर्ज प्राप्त करण्यासाठी कंपनी पावती देईल. आवेदकाला वेळोवेळी माहिती दिली जाईल ज्यामध्ये अर्ज स्वीकारताना कर्जाच्या अनुप्रयोगांचे निराकरण केले जाईल.
- सर्वसाधारणपणे कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील अर्जाच्या वेळी कंपनीकडून गोळा केले जातील. कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असल्यास, ग्राहकाला सांगितले जाईल की त्यांच्याशी पुन्हा संपर्क साधला जाईल.
- कंपनी ग्राहकाला त्याच्या अटी व शर्तीसह मंजूर कर्जाची माहिती देईल. कंपनी कंपनीच्या खर्चावर ग्राहकाने केलेल्या सर्व कर्जाच्या कागदपत्रांची अधिकृत प्रत त्यांच्या विनंतीवर कर्ज दस्तावेज मध्ये नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांपैकी एक प्रत देईल.
- कर्जाच्या बाबतीत लैंगिक, जाति आणि धर्माच्या आधारावर कोणत्याही ग्राहकाशी भेदभाव केला जाणार नाही. तथापि हे समाजाच्या विविध विभागांसाठी तयार केलेल्या योजनांमध्ये स्थापित करणे किंवा भाग घेण्यापासून कंपनीला प्रतिबंधित करित नाही.

## 10.3 कर्ज अर्जाचा अस्वीकार:



कोणत्याही कारणाने, कंपनी ज्याने लिखित अर्ज दिलेला आहे त्याला कर्ज मंजूर करण्याच्या स्थितीत नसेल तर ग्राहकास त्या कारणांबद्दल लिखित स्वरूपात सल्ला दिला जाईल.

#### **10.4 कर्जाच्या रकमेची परतफेड करणे किंवा पुन्हा भरण्याचे निर्णय:**

कराराच्या अंतर्गत पैसे भरण्याची किंवा कामगिरी वाढवण्याच्या किंवा कोणत्याही कारणास्तव अतिरिक्त सिक््युरिटीजची मागणी करण्याच्या निर्णयापूर्वी कंपनी कर्जाच्या कराराशी संबंधित कर्जदारांना नोटीस देईल.

#### **10.5 कर्ज खाते बंद करणे आणि सिक््युरिटीज / कागदपत्रे सोडणे:**

कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या विषयावर किंवा कर्जदाराविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्याच्या परवानासाठी सर्व देय परतफेड किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेवर कंपनी सर्व सिक््युरिटीज ताबडतोब सोडेल. जेव्हा कंपनी सेट ऑफ करण्याचा अधिकार वापरण्याचा निर्णय घेते तेव्हा उर्वरित दाव्यांबद्दल संपूर्ण तपशील आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता / देय होईपर्यंत कंपनीकडून सिक््युरिटीज धारण करण्यासाठी पात्र असलेल्या अटीविषयी संपूर्ण माहितीसह त्याची सूचना दिली जाईल.

#### **10.6 फसव्या व्यवहाराची तपासणी:**

कंपनीला त्यास समाविष्ट करणे आवश्यक असेल तर, ग्राहकाच्या खात्यावरील व्यवहाराची कोणत्याही तपासणीची गरज असल्यास, कंपनीला आणि पोलिसांना / इतर अन्वेषण एजन्सींसह तपासणी करण्यासाठी विनंती केली जाईल. कंपनी ग्राहकांना सल्ला देईल की जर ग्राहक फसव्या पद्धतीने काम करतो तर तो / तिच्या खात्यावरील सर्व हानीसाठी जबाबदार असेल आणि जर ग्राहकाने रास्त काळजी न घेता कार्य केले आणि यामुळे नुकसान झाले तर ग्राहक त्याच्यासाठी जबाबदार असेल.

#### **11. जामिनदार**

- i. जेव्हा एखाद्या व्यक्तीस कर्जाची हमीदार मानली जाईल तेव्हा त्याला / तिला याची माहिती दिली जाईल :
  - हमीदार म्हणून त्याचे उत्तरदायित्व;
  - ती स्वतः दायित्व देणारी रक्कम कंपनीला देईल;
  - कर्ज चुकविण्यासाठी कंपनी त्याला संपर्क करेल
  - जर तो जामिनदार म्हणून पैसे भरण्यास अयश्वसी ठरला तर कंपनी मधील तिच्या इतर पैशांचा आधार कंपनी घेईल.

- हमीदार म्हणून त्याचे उत्तरदायित्व निश्चित क्वांटमपर्यंत मर्यादित आहे किंवा ते अमर्यादित आहे आणि

वेळ आणि परिस्थिति ज्यात जांमिनदार म्हणून त्याचे उत्तरदायित्व काढून टाकले जाणार असेल कंपनी याविषयी त्याला सूचित करेल त्या पद्धतीने उधारकर्ता ज्याच्याकडे गहाण देणार आहे अशा वित्तीय परिस्थितीत कोणतीही सामग्री प्रतिकूल बदलां बदल कंपनी त्याला /तिला माहिती देईल.

## **12. सामान्य:**

कंपनी ग्राहकांना आवश्यक माहिती पुरविल:

- i. सर्वात महत्वाच्या कागदपत्रांद्वारे लागू शुल्क आणि शुल्कासह त्याच्या कर्जाच्या उत्पादनांची प्रमुख वैशिष्ट्ये समजावून सांगेल.
- ii. ग्राहकांना अर्ज करण्यासाठी कोणती माहिती /कागदपत्रे आवश्यक आहेत याची सल्ला देईल. कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी वैधानिक प्राधिकरणांद्वारे (उदा. पॅन तपशील) निर्धारित केल्या जाणाऱ्या कागदपत्रांबद्दल त्यांच्या ओळखप्रमाणपत्र, पत्ता, रोजगार इ. बाबत आवश्यक कागदपत्रांच्या संदर्भात देखील सल्ला देण्यात येईल.
- iii. ग्राहकाला सूचित करते की ग्राहकाने त्याच्या कर्जामध्ये /त्याच्या ग्राहकाच्या अर्जाद्वारे दिलेली माहिती फोनवर किंवा ग्राहकाने दिलेल्या पत्त्यावर त्याच्या निवासस्थानाच्या किंवा कार्यालयाच्या ठिकाणी भेट देऊन सत्यापित केली जाऊ शकते.
- iv. जर कंपनीला ग्राहकाच्या खात्यात आणि एखाद्या पोलिस /इतर अन्वेषण एजन्सींसह एखाद्या व्यवहाराची तपासणी करणे आवश्यक असेल तर ग्राहकाने सहकार्य करण्यास सल्ला दिला जाईल.
- v. ग्राहकास सल्ला दिला जाईल की जर ग्राहक फसव्या पद्धतीने कार्य करतो तर तो /तिच्या खात्यावरील सर्व हानीसाठी जबाबदार असेल आणि जर ग्राहकास रास्त काळजीशिवाय कार्य केले आणि यामुळे नुकसान झाले असेल तर ग्राहक त्याच्यासाठी जबाबदार असेल.

## **पुनरावलोकन**

योग्य अभ्यासक्रम कोड समिती कोडच्या अंमलबजावणीचे पर्यवेक्षण करेल आणि नियमितपणे त्याच्या कार्यकाळाचे पुनरावलोकन करेल. कंपनीच्या सर्वोत्तम हितमध्ये नेहमीच ग्राहकाशी सौहार्दपूर्ण संबंध राखण्यासाठी सर्व कर्मचारी सदस्यांचा आणि कंपनीच्या अधिकृत प्रतिनिधींचा हा सामान्य प्रयत्न असेल. ग्राहकास पूर्णपणे समाधानी होईपर्यंत उत्पादनांबद्दल सर्व माहिती दिली जाईल आणि कंपनीशी करार / करार प्रविष्ट करण्यापूर्वी सर्व अटी व शर्ती स्वीकारल्या जातील.

\*\*\*\*\*