



ब्रांच इंटरनॅशनल फायनान्शियल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड

निष्पक्ष व्यवहार संहिता

आवृत्ती नियंत्रण

आवृत्ती	मंजूरी/सुधारणेची तारीख	मंजूर करणारा
V 1.0	मे 08, 2019	संचालक मंडळ
V 2.0	ऑगस्ट 07, 2020	संचालक मंडळ
V 3.0	सप्टेंबर 30, 2022	संचालक मंडळ
V 4.0	ऑगस्ट 30, 2023	संचालक मंडळ
V 5.0	मार्च 26, 2026	संचालक मंडळ

1. प्रस्तावना	3
2. उद्दिष्टे	3
3. व्याख्या	3
4. संहितेची अंमलबजावणी	3
5. वचनबद्धता	3
6. कर्ज अर्ज आणि पत मूल्यमापन	4
7. कर्ज करार आणि दस्तऐवजीकरण	5
8. व्याजदर आणि इतर शुल्क	6
9. थकबाकी वसुली	7
10. सामान्य	7
11. संचालक मंडळाची जबाबदारी	8
12. तक्रारी आणि गाऱ्हाणी	8
13. प्रशिक्षण आणि जागृती	8
14. संहितेचा आढावा	9

ब्रांच इंटरनॅशनलची निष्पक्ष व्यवहार संहिता

1. प्रस्तावना

ही 'निष्पक्ष व्यवहार संहिता' ("संहिता") 'रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी जबाबदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025' च्या परिच्छेद 7 अन्वये, 'ब्रांच इंटरनॅशनल फायनान्शियल सर्विसेस प्रायव्हेट लिमिटेड' ("कंपनी") द्वारे तयार आणि स्वीकारण्यात आली आहे. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) द्वारे वेळोवेळी विहित केल्या जाणाऱ्या मानकांशी सुसंगत राहण्यासाठी, कंपनी या संहितेमध्ये वेळोवेळी योग्य ते बदल करेल.

2. उद्दिष्टे

- 2.1 ग्राहकांशी व्यवहार करताना वाजवी मानके निश्चित करून, चांगल्या, न्याय्य आणि पारदर्शक व्यावसायिक पद्धतींचे पालन करा.
- 2.2 निष्पक्ष स्पर्धेद्वारे, उच्च कार्यमानके साध्य करण्यासाठी बाजारशक्तींना प्रोत्साहित करा.
- 2.3 ग्राहकांशी अशा प्रकारे व्यवहार करा, ज्यामुळे एक न्याय्य आणि सौहार्दपूर्ण संबंध निर्माण होईल.
- 2.4 आवश्यक असेल तेथे, कायद्याच्या यथोचित प्रक्रियेचे पालन करून वसुली आणि अंमलबजावणी करावी.

3. व्याख्या

या धोरणाच्या उद्देशासाठी, 'ग्राहक' अशी कोणतीही व्यक्ती म्हणून परिभाषित केली जाते, जिने कंपनीच्या कर्ज उत्पादनांपैकी किमान एका उत्पादनाचा लाभ घेतला आहे किंवा घेत आहे.

4. संहितेची अंमलबजावणी

- 4.1 ही संहिता कंपनीची उत्पादने आणि सेवा उपलब्ध करून देणाऱ्या, किंवा कर्मचारी म्हणून अथवा अन्य कोणत्याही प्रकारे व किंवा कोणत्याही माध्यमातून ग्राहकांशी संवाद साधणाऱ्या सर्व व्यक्तींना लागू असेल.
- 4.2 कोणत्याही 'अनपेक्षित आपती'ची घटना वगळता, सामान्य कार्य-परिसरात ही संहिता लागू असते.
- 4.3 ही संहिता सचोटी आणि पारदर्शकता या नैतिक तत्वांवर आधारित आहे; आणि सर्व कृती व व्यवहार या संहितेच्या मूळ भावनेनुसार असावेत.

5. वचनबद्धता

- 5.1 कंपनीने सर्वतोपरी प्रयत्न करून, नेहमीच निष्पक्ष व वाजवी रीतीने वागावे आणि ज्या उद्योगात ती कार्यरत आहे, त्यामध्ये प्रचलित असलेल्या प्रमाणित कार्यपद्धतींचे पालन करावे.
- 5.2 कंपनी ग्राहकांशी संवाद साधताना सर्व संबंधित कायदे व नियमांचे पालन करेल आणि सचोटी व पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांची पूर्तता करेल.
- 5.3 कर्जवाटपाच्या बाबतीत कंपनी लिंग, जात आणि धर्म या धारांवर कोणताही भेदभाव करणार नाही. शिवाय, शारीरिक किंवा दृष्टीदोष असलेल्या अर्जदारांना आपली उत्पादने व सुविधा ज्यामध्ये कर्ज सुविधांचाही समावेश आहे पुरवताना, कंपनी त्यांच्या दिव्यांगत्वाच्या आधारावर कोणताही भेदभाव करणार नाही.

- 5.4. कंपनी ग्राहकांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा अत्यंत गोपनीय मानेल आणि कंपनीच्या गोपनीयता धोरणांतर्गत अधिक स्पष्टपणे वर्णन केलेली कोणतीही माहिती किंवा डेटा, कायद्यानुसार आवश्यक असल्याशिवाय किंवा ग्राहकाने माफ केल्याशिवाय किंवा परवानगी दिल्याशिवाय सामायिक करणार नाही.
- i. जर कंपनी या हितासाठी हक माहिती बँकांना / वित्तीय संस्थांना / गटांना / सहयोगी कंपन्यांना (7दाहरणांमध्ये, फसवणूक तबंदी कर यासाठी) दान करणे आवश्यक असेल. कंपनी ग्राहकांशी संबंधित माहिती केवळ कर्ज व्यवहारांसाठी आणि गोपनीयता धोरणांतर्गत सविस्तरपणे नमूद केलेल्या उद्देशांसाठीच संकलित व वापर करेल. त्रयस्थ पक्षांशी सामायिक केली जाणारी माहिती ही केवळ गरजेनुसार असेल आणि ती ग्राहकाच्या पूर्व व स्पष्ट संमतीनेच दिली जाईल.
- 5.5. कंपनी आपल्या ग्राहकांना त्यांच्या खात्याशी संबंधित माहितीचा अधिकार आणि त्यांना उपलब्ध असलेल्या सुविधांविषयी अवगत करण्यासाठी आवश्यक ती पावले उचलेल.
- 5.6. कंपनीची कोणतीही जाहिरात किंवा प्रचार सामग्री स्पष्ट असावी आणि ती दिशाभूल करणारी नसावी.
- 5.7. कंपनी कोणत्याही व्यवहारात प्रवेश करण्यापूर्वी, व्याजदर, शुल्क, गणनेची पद्धत इत्यादींसारखी सर्व आर्थिक माहिती KFS, माहितीपत्रके, पोस्टर्स किंवा ग्राहकांशी होणाऱ्या भेटीगाठीच्या दरम्यान ग्राहकांना कळवेल.
- 5.8. कंपनी, वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, पूर्व-पेमेंट शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमध्ये होणाऱ्या कोणत्याही बदलाची सूचना ग्राहकाला स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजेल अशा भाषेत देईल.
- 5.9. कंपनी, पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, योग्य वाटेल अशा पद्धती आणि मार्गाने, ग्राहकाच्या हितावर परिणाम करणारी सर्व माहिती उघड करेल, ज्यामध्ये खालील बाबींचा समावेश असेल परंतु त्यापुरतेच मर्यादित राहणार नाही:
- 5.9.1. कर्ज अर्जाच्या प्रक्रियेसाठी देय शुल्क/आकार;
- 5.9.2. वार्षिक व्याजदर आणि तो लागू करण्याची पद्धत
- 5.9.3. कर्जाची रक्कम मंजूर न झाल्यास, (असल्यास) परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम;
- 5.9.4. मुदतपूर्व परतफेडीचे पर्याय आणि, असल्यास, संबंधित शुल्क;
- 5.9.5. विलंबित परतफेडीसाठीचा दंड (ठळक अक्षरांत), असल्यास; रूपांतरण शुल्क, असल्यास (कर्जाचा दर स्थिर दरावरून बदलत्या दरात किंवा उलट दलणे);
- 5.9.6. व्याज-पुनर्निर्धारण तरतुदीचे अस्तित्व (असल्यास);
- 5.9.7. ग्राहकाच्या हितावर परिणाम करणारी इतर कोणतीही बाब.
- 5.10. कर्जाच्या प्रक्रिया आणि मंजूरीमध्ये समाविष्ट असलेल्या सर्व व्याज, शुल्क आणि फीची ग्राहकांना पूर्ण माहिती मिळेल, याची खात्री होईल अशा प्रकारे माहितीचे प्रकटीकरण केले जाईल. समान दर्जाच्या व्यक्तींमध्ये भेदभाव होईल, अशा कोणत्याही कृतीत कंपनी सहभागी होणार नाही.

6. कर्ज अर्ज आणि पत मूल्यमापन

- 6.1. कंपनी आपल्या व्यवसायाच्या सामान्य कामकाजादरम्यान, कर्ज मिळवण्यासाठी अनुसरावी लागणारी

प्रक्रिया आणि कार्यपद्धती यांबाबत आपल्या ग्राहकांना मार्गदर्शन करण्याचा सर्वतोपरी प्रयत्न सदैव करेल.

- 6.2. प्रत्येक अर्जाचा विचार, सर्व माहिती तसेच संबंधित व्यक्ती आणि/किंवा संस्थेच्या ओळखीची छाननी केल्यानंतर, स्वतंत्रपणे आणि गुणवत्तेच्या आधारे केला जाईल.
- 6.3. कंपनी ग्राहकाची पतपात्रता तपासण्यासाठी त्याची योग्य ती पडताळणी करेल, जी कोणताही कर्ज अर्ज मंजूर करण्यापूर्वी किंवा नाकारण्यापूर्वी अर्जावर निर्णय घेण्यासाठी एक महत्वाचा मापदंड असेल, जोपर्यंत कंपनीला लागू कायदानुसार अर्ज नाकारणे आवश्यक नसते (उदाहरणार्थ, जर ग्राहक मंजूर केलेल्या यादीशी जुळत असेल). कंपनीच्या विहित जोखीम-आधारित मूल्यांकन कार्यपद्धती आणि पत धोरणानुसार, प्रत्येक अर्जाचे मूल्यांकन अशा जोखीम मूल्यांकनाच्या आणि आमच्या प्रचलित मार्गदर्शक तत्वांच्या आधारे केले जाईल. कंपनी, कोणतेही कर्ज देण्यापूर्वी, ग्राहकाच्या पतपात्रतेचे लेखापरीक्षण करण्यायोग्य पद्धतीने मूल्यांकन करण्याच्या दृष्टिकोनातून, ग्राहकाची आर्थिक माहिती (वय, व्यवसाय, उत्पन्न इत्यादी) विचारात घेईल आणि नोंदवून घेईल.
- 6.4. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की, प्रत्येक वाढीसाठी ग्राहकाची स्पष्ट संमती नोंदवल्याशिवाय पत मर्यादेत कोणतीही स्वयंचलित वाढ होणार नाही.
- 6.5. कंपनीने कर्जाच्या सर्व अर्जांच्या प्राप्तीबाबतची पोच द्यावी. कर्जाच्या अर्जाचा निपटारा ज्या संभाव्य कालावधीत केला जाईल, तो कालावधी देखील सदर पोचमध्ये नमूद करण्यात यावा.
- 6.6. कर्ज अर्जांमध्ये ग्राहकाच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असावी, जेणेकरून ग्राहकाला इतर NBFCs (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या) द्वारे देऊ केलेल्या अटी व शर्तीची अर्थपूर्ण तुलना करणे आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेणे शक्य होईल.
- 6.7. कंपनी ग्राहकाला मंजूर करण्यात आलेली कर्जाची रक्कम, तसेच त्यासोबतच्या अटी व शर्ती ज्यामध्ये वार्षिक व्याजदर आणि तो लागू करण्याची पद्धत यांचा समावेश असेल यांची माहिती इंग्रजीमध्ये किंवा ग्राहकाला समजेल अशा अन्य कोणत्याही स्थानिक भाषेत; मंजूरी पत्र, कर्ज करार किंवा अन्य कोणत्याही माध्यमाद्वारे लेखी स्वरूपात कळवेल आणि या अटी व शर्तींना ग्राहकाने दिलेली स्वीकृती आपल्या अभिलेखात (रेकॉर्डमध्ये) जतन करून ठेवेल.
- 6.8. कंपनी सर्व डिजिटल कर्ज उत्पादनांसाठी, भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या – जबाबदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025 अन्वये विनिर्दिष्ट केलेल्या इतर माहितीसह, ग्राहकाला एका प्रमाणित स्वरूपातील 'मुख्य तथ्य विवरणपत्र' (KFS) उपलब्ध करून देईल. KFS मध्ये नमूद न केलेले कोणतेही शुल्क, आकार इत्यादी, कर्जाच्या कालावधीदरम्यान कोणत्याही टप्प्यावर 'नियामक संस्थांना' (REs) ग्राहकाकडून आकारता येणार नाहीत.
- 6.9. सर्व परतफेडीची रक्कम कोणत्याही त्रयस्थ पक्षाच्या 'पास-थ्रू खाते' किंवा 'पूल खात्या'चा वापर न करता, थेट कंपनीच्या बँक खात्यात जमा केली जाईल; तथापि, भारतीय रिझर्व्ह बँकेने परवानगी दिल्याप्रमाणे, परतफेडीची रक्कम स्वीकारण्यासाठी कंपनी 'पेमेंट अॅग्रेगेटर्स'चा वापर करू शकते. तसेच, केवळ वैधानिक किंवा नियामक आदेशांतर्गत येणारे अपवाद वगळता, कर्जाचे वितरण देखील नेहमीच ग्राहकाच्या बँक खात्यात केले जाईल.
- 6.10. कर्ज अर्जांमध्ये, अर्जासोबत सादर करावयाची आवश्यक कागदपत्रे देखील नमूद केलेली असावीत.
- 6.11. ग्राहकासोबत सामायिक करण्यात आलेल्या परतफेड वेळापत्रकात, कर्जाच्या कागदपत्रांमध्ये नमूद केल्यानुसार, व्याज आणि मुद्दल यांच्यातील विभागणी स्पष्टपणे दर्शविलेली असावी.

7. कर्ज करार आणि दस्तऐवजीकरण

- 7.1. कंपनीने कर्जाच्या परतफेडीस विलंब झाल्यास आकारले जाणारे दंडात्मक शुल्क (असल्यास), कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरांत नमूद करावे.
- 7.2. कंपनीने कर्ज करारात कर्जाच्या परतफेडीच्या अचूक देय तारखा, परतफेडीची वारंवारता, मुद्दल आणि व्याज यांमधील विभागणी, SMA/NPA वर्गीकरणाच्या तारखांची उदाहरणे इत्यादी बाबी स्पष्टपणे नमूद कराव्यात. तसेच, कर्जाची पूर्ण परतफेड होईपर्यंत, कर्ज मंजूर करताना आणि त्यानंतर मंजूर अटींमध्ये किंवा कर्ज करारात काही बदल झाल्यास, त्या बदलांच्या वेळीही ग्राहकाला या सर्व बाबींची माहिती दिली जावी. ज्या कर्ज सुविधांमध्ये 'स्थगन कालावधी' समाविष्ट असतो, अशा प्रकरणांमध्ये परतफेड सुरु होण्याची अचूक तारीख देखील कर्ज करारात स्पष्टपणे नमूद केली जावी.
- 7.3. कर्जाच्या कागदपत्रांमध्ये नमूद नसलेली कोणतीही फी, शुल्क इत्यादी, कर्जाच्या कालावधीदरम्यान कोणत्याही टप्प्यावर कंपनीकडून ग्राहकाकडून आकारले जाणार नाहीत.

कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की, व्याजदर आणि शुल्कांमधील बदल हे भविष्यातील एखाद्या दिनांकापासून लागू होतील. या संदर्भात एक योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.
- 7.4. करारानुसार देय रक्कम परत मागवण्याचा किंवा देयकाची/पूर्ततेची प्रक्रिया गतिमान करण्याचा निर्णय, कर्ज कराराशी सुसंगत असावा.
- 7.5. कंपनी, कर्जाच्या मंजूरीच्या किंवा वितरणाच्या वेळी, सर्व ग्राहकांना डाउनलोड करण्यायोग्य लिंकद्वारे किंवा प्रत्यक्ष प्रत स्वरूपात ग्राहकाला समजल्याप्रमाणे असलेला कर्ज करार, तसेच त्या कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांसह उपलब्ध करून देईल.

8. व्याजदर आणि इतर शुल्क

- 8.1. कंपनीने निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम अधिमूल्य यांसारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून, कर्ज व आगाऊ रकमांवर आकारले जाणारे व्याजदर निश्चित करणारे एक व्याजदर मॉडेल स्वीकारले आहे. .
- 8.2. व्याजदर, जोखीम श्रेणींचे वर्गीकरण करण्याची पद्धत आणि ग्राहकांच्या विविध गटांना वेगवेगळे व्याजदर आकारण्यामागील तर्कसंगत कारण ही सर्व माहिती ग्राहकाला अर्जांमध्ये स्पष्टपणे नमूद करून दिली जाईल. तसेच, मंजूरी पत्रांमध्ये मोबाइल आधारित ॲप्लिकेशनद्वारे ही माहिती ग्राहकापर्यंत स्पष्टपणे पोहोचवली जाईल.
- 8.3. याव्यतिरिक्त, कंपनीच्या निर्णयानुसार, ही माहिती कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून दिली जाईल किंवा संबंधित वर्तमानपत्रांमध्ये प्रकाशित केली जाईल.
- 8.4. जेव्हा जेव्हा व्याजदरामध्ये बदल होईल, तेव्हा कंपनीच्या संकेतस्थळावर किंवा इतरत्र प्रकाशित केलेली ही माहिती अद्ययावत केली जाईल. कंपनी व्याजदर, शुल्क इत्यादींमधील कोणत्याही बदलांविषयी आपल्या ग्राहकांना पत्रे, इतर कोणत्याही स्वरूपातील सामान्य किंवा सार्वजनिक घोषणा, अथवा फलकांच्या माध्यमातून वेळोवेळी अवगत करण्याचा प्रयत्न करेल. कंपनीचे संचालक मंडळ व्याजदर, तसेच प्रक्रिया शुल्क आणि इतर शुल्के निश्चित करण्याबाबत योग्य ती अंतर्गत तत्वे व कार्यपद्धती आखून देईल. ग्राहकावर आकारल्या जाणाऱ्या शुल्काची पद्धत, प्रकार आणि दर हे कंपनीच्या 'व्याजदर, कार्यपद्धती आणि इतर शुल्कांविषयक धोरणा'नुसार असतील.
- 8.5. कर्ज करारातील महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे ग्राहकाकडून पालन न झाल्यास, (जर आकारले गेले तर) आकारले जाणारे दंड हे 'दंडात्मक शुल्क' म्हणून मानले जातील; आणि ते 'दंडात्मक व्याज' स्वरूपात आकारले जाणार नाहीत म्हणजेच, कर्जावर आकारल्या जाणाऱ्या व्याजाच्या दरात या दंडाची भर घातली जाणार नाही. या दंडात्मक शुल्कांचे 'भांडवलीकरण' केले जाणार नाही; म्हणजेच, अशा शुल्कांवर कोणतेही अतिरिक्त व्याज

आकारले जाणार नाही.

- 8.6. दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण हे वाजवी असावे आणि ते कर्ज करारातील महत्वाच्या अटी व शर्तीच्या पालनामध्ये झालेल्या कसूरीशी सुसंगत असावे; तसेच, एखाद्या विशिष्ट कर्ज किंवा उत्पादनाच्या श्रेणीमध्ये हे शुल्क भेदभाव करणारे नसावे.
- 8.7. दंडात्मक शुल्काची रक्कम आणि त्यामागील कारण कंपनीने कर्ज करार, 'मुख्य तथ्य विवरण' (KFS) आणि कंपनीच्या संकेतस्थळावर (व्याज दर व सेवा शुल्कांतर्गत) ग्राहकांना स्पष्टपणे नमूद करावे.
- 8.8. कर्जाच्या महत्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबाबत ग्राहकांना जेव्हा जेव्हा स्मरणपत्रे पाठविली जातील, तेव्हा त्यामध्ये आकारले जाणारे दंड शुल्क कळविले जातील. तसेच, दंड शुल्क आकारल्याची कोणतीही घटना आणि त्यामागील कारणही ग्राहकांना कळविले जाईल.
- 8.9. वैयक्तिक ग्राहकांना मंजूर करण्यात आलेल्या कर्जाच्या बाबतीत, महत्वाच्या अटी व शर्तीचे उल्लंघन केल्यास आकारले जाणारे दंडशुल्क; अशाच प्रकारच्या उल्लंघनासाठी अवैयक्तिक ग्राहकांकडून आकारल्या जाणाऱ्या दंडशुल्कापेक्षा अधिक नसावे.
- 8.10. कंपनी, वैयक्तिक ग्राहकांना, सह-कर्जदार असो वा नसो, व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर शुल्क/प्रीपेमेंट दंड आकारणार नाही.

9. थकबाकी वसुली

- 9.1. कंपनी ग्राहकांना त्यांच्या देय रकमांबाबतची सर्व माहिती पुरवेल आणि सदर रकमांच्या भरण्यासाठी वाजवी मुदत देईल.
- 9.2. कंपनी आपल्या हिताचे रक्षण करताना, थकबाकीदार ग्राहकांकडून आपली देणी वसूल करण्यासाठी वाजवी आणि कायदेशीर उपाययोजनांचा अवलंब करेल; यामध्ये देणी वसूल करण्याच्या उद्देशाने मन वळवणाऱ्या पद्धतींचा वापर करण्याचाही समावेश असेल. तसेच, कंपनी रिझर्व्ह बँकेने (RBI) घालून दिलेल्या कायदेशीर चौकटीत राहून आणि कंपनीच्या 'वसुली धोरण'नुसार आपले कामकाज पार पाडेल.
- 9.3. कंपनीच्या वसुली पद्धती सौजन्य, न्याय्य वागणूक आणि मनधरणी या तत्वांवर आधारित आहेत. कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी कोणत्याही प्रकारच्या धाकदपटशाचा किंवा छळाचा मग तो शाब्दिक असो वा शारीरिक आश्रय घेणार नाही; उदाहरणार्थ: ग्राहकांना अवेळी किंवा गैरसोयीच्या वेळी सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी बळाचा वापर करणे इत्यादी. ग्राहकांशी योग्य प्रकारे व्यवहार करण्यासाठी आपल्या कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षण दिले जाईल, याची कंपनी खात्री करेल.
- 9.4. कर्ज मंजूर करताना, तसेच वसुलीची जबाबदारी एखाद्या LSP कडे सोपवताना किंवा वसुलीसाठी जबाबदार असलेल्या LSP मध्ये असा कोणताही बदल करताना, ज्याची माहिती यापूर्वी देण्यात आली नव्हती ग्राहकाला (एसएमएस/ईमेलद्वारे) त्या LSP चे तपशील कळवले जातील; हा LSP वसुली प्रतिनिधी म्हणून काम करेल आणि वसुलीच्या उद्देशाने ग्राहकाशी संपर्क साधण्यासाठी तो अधिकृत असेल.

10. सामान्य

- 10.1. ग्राहकांशी संवाद साधताना, कंपनी खालील बाबींविषयी मग ती माहिती इंग्रजी, हिंदी, योग्य ती स्थानिक भाषा किंवा ग्राहकाला समजेल अशा कोणत्याही भाषेत असो स्पष्ट माहिती पुरवण्यासाठी आवश्यक असलेली सर्व पावले उचलेल:

10.1.1. त्याची विविध उत्पादने आणि सेवा

- 10.1.2. अटी व शर्ती; व्याजदर/सेवा शुल्क;
 - 10.1.3. ग्राहकांसाठी उपलब्ध असलेले लाभ आणि (असल्यास) त्याचे परिणाम;
 - 10.1.4. काही शंका असल्यास, त्यांचे निरसन करण्यासाठी संपर्क व्यक्ती;
 - 10.1.5. ग्राहकांशी संवाद, असल्यास.
- 10.2. कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये नमूद केलेल्या उद्देशांशिवाय, कंपनी ग्राहकाच्या कामकाजात हस्तक्षेप करणे टाळेल (जोपर्यंत ग्राहकाने यापूर्वी उघड न केलेली एखादी माहिती निदर्शनास येत नाही).
 - 10.3. कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की, तिचे DSA/DMA/DRA यांनी कंपनीने स्वीकारलेल्या आचारसंहितेचे पालन करावे.
 - 10.4. कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणाबाबत ग्राहकाकडून विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीची संमती किंवा तसे नसल्यास, म्हणजेच काही आक्षेप असल्यास ती विनंती प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून 21 दिवसांच्या आत कळवली जाईल. असे हस्तांतरण हे कायद्याशी सुसंगत असलेल्या आणि पारदर्शक अशा करारातील अटीनुसार केले जाईल..
 - 10.5. कंपनी ग्राहकाच्या विनंतीनुसार, या संहितेची प्रत उपलब्ध करून देईल. ही संहिता कंपनीच्या संकेतस्थळावरही उपलब्ध असेल.
 - 10.6. कंपनी आपल्या सर्व जाहिरातपर / टेलिमार्केटिंग उपक्रमांसाठी, भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरणाने (TRAI) वेळोवेळी जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार नोंदणीकृत असलेल्या टेलिमार्केटर्सची सेवा घेईल. याव्यतिरिक्त, जाहिरातपर कॉलिंग आणि सेवा/व्यवहारविषयक कॉलिंगच्या संदर्भात रिझर्व्ह बँक (RBI) व TRAI यांनी जारी केलेल्या सर्व मार्गदर्शक तत्वांचे कंपनी काटेकोरपणे पालन करेल; यामध्ये, सेवा/व्यवहारविषयक कॉल्ससाठी '1600' क्रमांकांच्या मालिकेचा आणि जाहिरातपर कॉल्ससाठी '140' क्रमांकांच्या मालिकेचा वापर करण्यासारख्या नियमांचा समावेश आहे.

11. संचालक मंडळाची जबाबदारी

- 11.1. कंपनीच्या संचालक मंडळाने तक्रारी व गाऱ्हाणींचे निवारण करण्याच्या उद्देशाने संस्थेअंतर्गत एक 'गाऱ्हाणे निवारण यंत्रणा' स्थापित केली आहे; या यंत्रणेचे सविस्तर स्वरूप संस्थेच्या 'गाऱ्हाणे निवारण धोरण'मध्ये स्पष्ट करण्यात आले आहे.
- 11.2. ही यंत्रणा हे सुनिश्चित करते की, कंपनीच्या पदाधिकाऱ्यांच्या निर्णयांतून उद्भवणाऱ्या सर्व विवादांचे श्रवण केले जाईल आणि त्यांचा निपटारा किमान त्यापेक्षा एका वरच्या स्तरावर केला जाईल.
- 11.3. संचालक मंडळाने 'निष्पक्ष व्यवहार संहिते'चे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेचे कामकाज यांचा वेळोवेळी आढावा घेण्याची व्यवस्था करावी. अशा आढाव्यांचा एक एकत्रित अहवाल संचालक मंडळाला वार्षिक तत्वावर सादर करण्यात यावा.

12. तक्रारी आणि गाऱ्हाणी

- 12.1. कंपनीच्या संचालक मंडळाने संस्थेअंतर्गत तक्रार निवारणाची एक योग्य यंत्रणा निश्चित केली आहे. अशा यंत्रणेमुळे हे सुनिश्चित होते की, कंपनीच्या पदाधिकाऱ्यांनी घेतलेल्या निर्णयांतून उद्भवणाऱ्या सर्व विवादांचे किमान त्यापेक्षा वरच्या स्तरावर तरी श्रवण केले जाईल आणि त्यांचे निवारण केले जाईल.

- 12.2. कंपनी तक्रारीशी संबंधित संपूर्ण तपशील प्राप्त झाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत, सर्व तक्रारी व गा-हाण्यांचे निवारण अथवा त्यांना प्रतिसाद देण्याचा आणि त्यांचा निपटारा करण्याचा प्रयत्न करेल; तसेच ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारींच्या स्थितीबाबत अवगत ठेवील.
- 12.3. कंपनीने स्वीकारलेल्या 'तक्रार निवारण यंत्रणा धोरण'मध्ये तक्रार निवारणासंबंधीच्या सविस्तर तरतुदींचा समावेश करण्यात आला आहे.
- 12.4. कंपनी आपली तक्रार निवारण प्रक्रिया आपल्या संकेतस्थळावर उपलब्ध असेल, याची खात्री करेल.
- 12.5. कंपनी, शारीरिक किंवा दृष्टीदोष असलेल्या अर्जदारांना उत्पादने व सुविधा ज्यामध्ये कर्ज सुविधांचाही समावेश आहे पुरवताना, त्यांच्या दिव्यांगत्वाच्या आधारावर कोणताही भेदभाव करणार नाही. शिवाय, कंपनी येथे नमूद केलेल्या विद्यमान 'तक्रार निवारण यंत्रणे'अंतर्गत, दिव्यांग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण सुनिश्चित करेल

13. प्रशिक्षण आणि जागृती

- 13.1. कंपनीचे कर्मचारी किंवा कोणत्याही त्रयस्थ पक्षाचे कर्मचारी ग्राहकांशी योग्य प्रकारे व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित असतील, याची खात्री केली जाईल. कर्मचाऱ्यांच्या प्रशिक्षणात, ग्राहकांप्रती योग्य वर्तन रुजवणारे कार्यक्रम समाविष्ट असतील. ग्राहकांप्रती असलेल्या कर्मचाऱ्यांच्या वर्तनाचाही, त्यांच्या मोबदला रचनेमध्ये योग्य प्रकारे समावेश केला जाईल.
- 13.2. कंपनी ग्राहकांमध्ये जागरूकता वाढवण्याच्या उद्देशाने, आपल्या वेबसाइटवर ग्राहक शिक्षण साहित्य उपलब्ध करून देईल, ज्यामध्ये थकीत तारखेची संकल्पना, एसएमए (SMA) आणि एनपीए (NPA) चे वर्गीकरण व श्रेणीसुधारणेचे स्पष्टीकरण, विशेषतः दिवसाच्या अखेरच्या प्रक्रियेच्या संदर्भात, उदाहरणांसह दिले जाईल. कंपनी असे ग्राहक शिक्षण साहित्य योग्य माध्यमांद्वारे आपल्या वेबसाइटवर प्रदर्शित करेल. याव्यतिरिक्त, कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की तिचे फ्रंट-लाइन अधिकारी, ग्राहकांनी घेतलेल्या कर्जाच्या मंजूरी/वितरण/नूतनीकरणाच्या वेळी, या सर्व संकल्पनांबद्दल त्यांना शिक्षित करतील.

14. संहितेचा आढावा

संचालक मंडळाने या 'निष्पक्ष व्यवहार संहिते'चे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेचे कामकाज यांचा वार्षिक आढावा घ्यावा. GRO (तक्रार निवारण अधिकारी) यांनी या संहितेच्या पालनाचा वेळोवेळी आढावा घ्यावा आणि अशा आढाव्याचा एक एकत्रित अहवाल संचालक मंडळाकडे सादर केला जाऊ शकतो.