

नावी फ़िन्सर्व लिमिटेड
ची
योग्य वर्तन संहिता



अंक क्रमांक	FPC/3/2024-25
मूळ धोरण मान्यकरण्याची तारीख	मार्च 14, 2016
धोरणात सुधारणा करण्याची तारीख	1. सप्टेंबर 16, 2024 2. डिसेंबर 30, 2024
धोरणाचे मालकी अधिकार	प्रमुख कार्यकारी अधिकारी
मान्यकर्ते	संचालक मंडळ
मूल्यांकनाचा कालावधी	वार्षिक

मूल्यांकनाची तारीख	वैशिष्ट्ये	मूल्यांकनाची पुढील तारीख
डिसेंबर 30, 2024	मास्टर डिरेक्शन – भारतीय रिझर्व बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फ़ायनान्शियल कंपनी- स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश 2023 चा विभाग VII मधील योग्य वर्तन संहिता आणि कंपनीचा आर्थिक वर्ष 2023-24 चा पर्यवेक्षी मूल्यांकनामधील कंपनीला मिळालेल्या निर्देशनांवर आधारित या सरावाचे मूल्यांकन केले जाईल	डिसेंबर 29, 2025 पेक्षा उशीरा नाही

योग्य वर्तन संहिता

1. पार्श्वभूमी

1.1 नावी फ़िन्सर्व लिमिटेड (**"कंपनी"**), एक नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी- गुंतवणूक आणि देय कंपनी (एनबीएफसी-आयसीसी), असून आमचे नोंदणीकरण हे रिझर्व बँक ऑफ इंडिया (**"आरबीआय"**) अंतर्गत मध्य स्तरामध्ये रचनात्मक पद्धतीने झालेले आहे. कंपनीद्वारे सध्या तीन देय उत्पादने प्रदान केली जातात, गृह कर्ज, मालमते विरोधात कर्ज आणि वैयक्तिक/रोख कर्ज (एकत्रित पणे "कर्ज").

1.2 कंपनी या योग्य वर्तन संहिता (**"कोड"** किंवा **"एफपीसी"**) धोरणाची निर्मिती ही रिझर्व बँक ऑफ इंडिया (**"आरबीआय"**) च्या मास्टर डिरेक्शन- भारतीय रिझर्व बँक (नॉन- बँकिंग फ़ायनान्शीयल कंपनी- स्केल वर आधारित नियामक) नियामक, २०२३ नुसार केली गेली आहे. हे योग्य वर्तन संहिता धोरण सगळ्या श्रेणीमधील उत्पादनांना आणि सेवांना लागू होते ज्या कंपनीद्वारे (सध्या दिल्या जाणाऱ्या आणि भविष्यात सादर केल्या जाणाऱ्या) दिल्या जातात. या धोरणाची रचना कंपनीच आपल्या ऋणकोंप्रती असलेली योग्य व्यवहार आणि पारदर्शकतेने व्यवहार करण्यासंबंधिची बांधिलकी दिसून येते.

2. उद्देश्य

2.1 या धोरणाची रचना ही कंपनीच्या ग्राहकांप्रती असलेल्या आपल्या उद्देश्यांची हमी देण्याकरिता केली गेली आहे:

- (a) नैतिकतेस धरून आणि योग्य प्रक्रियांचे पालन करून ऋणकोंशी व्यवहार करण्यास प्रोत्साहन दिले जाईल हा याचा मुख्य हेतू आहे;
- (b) ऋणको आणि कंपनी दरम्यान एक योग्य आणि आदराचे नाते निर्माण होणे आवश्यक आहे;
- (c) कंपनीद्वारे दिल्या जाणाऱ्या कर्जाच्या उत्पादनांप्रती असलेल्या गरजा आणि गुणवत्ता या लागू होणाऱ्या कायदे आणि नियामक; आणि धोरणानुसार पाळल्या जाणे आवश्यक आहे;
- (d) ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण होण्याकरिता भक्कम अशी यंत्रणा निर्माण होणे; आणि
- (e) शिवाय कंपनीची कर्ज उत्पादने ही भारतीय कायदा आणि नियामकांना अनुसरूनच आहेत याची हमी देणे;

3. बांधिलकी

3.1 कंपनीद्वारे या धोरणाचे योग्य आणि वाजवी पद्धतीने पालन हे सगळ्याच व्यवहारांकरिता केले जाईल. याचा आधार हा नैतिकतेसह इमानदारी आणि पारदर्शकतेचा असेल, ज्यामुळे आर्थिक सेवा क्षेत्रातील गुणवत्तांचा दर्जा राखता येऊ शकेल.

3.2 कंपनी ऋणकोंना स्पष्ट माहिती, ही कोणत्याही लपवाछावी विना दिली जाईल, ज्यामुळे त्यांना कंपनीने दिलेल्या कर्ज उत्पादने तसेच त्यातील अटी आणि नियम, सेवा शुल्क, व्याज दर आणि कार्यरत होण्याची पद्धती व्यवस्थित समजून घेता येऊ शकेल.

3.3 कंपनी सगळ्या ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती ही गोपनीय ठेवली जाईल आणि कोणत्याही पद्धतीने अ) नियामक किंवा क्रेडिट इन्फॉर्मेशन ब्युरो सारख्या शासकिय अधिकाऱ्यांची आवश्यकता असल्याशिवाय; किंवा ब) ग्राहकाने वैयक्तिक माहिती देण्याची संमती दिल्याशिवाय कोणत्याही तृतीय पक्षास दिली जाणार नाही, कंपनीचा खाजगी धोरणातील अटीनुसार

3.4 कंपनीद्वारे धोरण हे कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून दिले जाईल आणि त्याची प्रत ही ऋणकोने विनंती केल्यास त्याला देखील दिली जाईल. कंपनीद्वारे ग्राहकांमध्ये कोणत्याही आधारावर म्हणजे जातपात,

लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म आणि, किंवा अपंगत्वावर आधारित भेदभाव केला जाणार नाही.

4. व्यवहार्यता

4.1 धोरण हे कंपनीच्या सगळ्याच कर्मचाऱ्यांना लागू असेल तसेच व्यवहारासंबंधित कंपनीचे प्रतिनिधित्व करणाऱ्या इतर अधिकृत प्रतिनिधींना देखील लागू केले जाईल.

5. कर्जाकरिता अर्ज करणे आणि त्याची प्रक्रिया

5.1 कंपनी डिजिटल चॅनल, त्यांच्या डिजिटल लेन्डिंग वेबसाईट किंवा भागीदार किंवा एजंट किंवा कायदेशीर पद्धतीने लागू होणाऱ्या आणि मान्यताप्राप्त असलेल्या इतर माध्यमांनी ग्राहकांशी संपर्क साधण्याचा प्रयत्न करेल. सगळी कर्जाची अप्लिकेशन्स ही कंपनीचा डिजिटल लेन्डिंग वेबसाईटचा माध्यमाने किंवा भौतिक कर्ज अर्जाचा माध्यमाने (गृह कर्ज आणि मालमत्तेवरील कर्ज) किंवा लागू होणाऱ्या नियमानुसार इतर माध्यमांद्वारे कंपनीकडे येतील.

5.2 कंपनी याची हमी देते की:

- ऋणकोशी कर्जाचा करारा संबंधित आणि महत्वाचा अटीबद्दल साधला जाणारा संपर्क का स्थानिक भाषेमध्ये किंवा ऋणकोला समजेल अशा भाषेमध्ये असेल. कंपनी याचा देखील प्रयत्न करेल की ऋणकोशी साधले जाणारे इतर सगळे संपर्क देखील ऋणकोला समजेल अशा भाषेतच साधले जातील.
- कर्जाच्या अर्जामध्ये आवश्यक अशी सगळी माहिती असेल (म्हणजेच व्याज दर, शुल्क/ देय रक्कम, असल्यास पुर्व देय पर्याय आणि इतर शुल्क लागू होत असल्यास) ज्यामुळे ऋणकोच्या निर्णयावर परिणाम होऊ शकेल. कर्जाच्या अर्जामध्ये कर्ज घेण्याकरिता अर्जा सह जमा करावयाच्या दस्तावेजांची, आवश्यकता असल्यास, माहिती देखील दिलेली असेल.
- कंपनीद्वारे सगळ्या कर्जाचा अर्जाकरिता पोचपावती देण्याची हमी दिली जाते ज्यामुळे कर्जाचा अर्ज किती कालांतराने रद्द ठरू शकेल याचा अंदाज बांधता येईल.
- कर्जाचा अर्जाची प्रक्रिया होण्याकरिता लागणारी सगळी माहिती ही कंपनीकडे अर्ज करते वेळीच द्यावी लागेल. त्याव्यतिरिक्त कंपनीला इतर कोणतीही माहिती हवी असल्यास, कंपनीला ग्राहकास संपर्क साधण्याचा अधिकार असेल.
- कंपनीद्वारे ग्राहकांना कर्जाची मंजूरी मिळाल्यानंतर त्याच्या अटी आणि नियमांसह संपूर्ण माहिती, मंजूरी अर्जाचा माध्यमाने दिली जाईल(ज्यात मंजूर झालेली कर्जाची रक्कम तसेच अटी आणि नियम, वार्षिक व्याजाचा दर आणि अर्ज करण्याची पद्धती) आणि ऋणकोद्वारे अटी आणि नियमांचे पालन करण्याचे मान्य केल्याची नोंद देखील केली जाईल.
- कंपनी आपल्या विवेकबुद्धीनुसार ऋणकोकडून किंवा बँक/वित्तीय संस्थेकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याच्या विनंतीचे मूल्यांकन करेल. विनंतीची पोचपावती मिळाल्या पासून एकवीस (21) दिवसांच्या आत कंपनीद्वारे संमती किंवा आक्षेपाची माहिती दिली जाईल.
- कर्ज रक्कम देय अनुसूची, व्याज दर, सेवा शुल्क किंवा इतर शुल्कांच्या कोणत्याही अटी आणि नियमांमध्ये बदल करण्याचा निर्णय घेण्यापुर्वी, कंपनी द्वारे ऋणकोला कर्जाच्या करारानुसार सूचना दिली जाईल. वरती नमूद केलेल्या शुल्कांमध्ये होणाऱ्या कोणत्याही बदलाची माहिती ही कंपनीच्या शाखांमध्ये आणि कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून दिली जाईल.

6. कर्जाचे अपरायझल आणि अटी/नियम

6.1 कर्जाचा अर्ज हा कंपनीच्या क्रेडिट मूल्यमापनाच्या अधीन असतो.

- कर्जाची महत्वाची अट म्हणजेकर्जाचा व्याज दर,कालावधी, कर्जाची मंजूर झालेली रक्कम, ऋणकोला

लागू होणारा वार्षिक व्याज दर, अर्जाची पद्धती, प्रक्रिया शुल्क, कर्जाचा कालावधी, इक्वेटेड मन्थली इन्स्टॉलमेंट (ईएमआय), इतर लागू होणारे शुल्क आणि अर्जातील इतर तपशील ऋणकोस समजेल अशा भाषेमध्ये किंवा स्थानिक भाषेमध्ये कंपनीद्वारे मंजूरी पत्रामध्ये नमूद केला जाईल.

- (b) कंपनी कर्जाचा परतावा न केल्यास किंवा देय उशीराने भरल्यास लागू होणारे शुल्क “बोल्ड” मध्ये कंपनीचा कर्ज करारामध्ये नमूद करेल. या संदर्भातील शिवाय आधी परतावा केल्यास लागू होणारा दंड ऋणकोला सांगितला जाईल.
- (c) कर्जाचा परतावा करण्याची प्रक्रिया कर्जाचा अर्जामध्ये दिलेल्या अटी आणि नियमांचे पालन करण्याची मान्यता मिळाल्यानंतर केली जाईल. अर्जदाराची संमती ही कंपनी कडे डिजिटल/भौतिक स्वरूपात नोंदवून ठेवली जाईल.
- (d) कर्जाचा कराराची एक प्रत, कर्जाचा करारामध्ये दिलेल्या सगळ्या माहितीसह, ऋणकोना कर्जाची रक्कम देते वेळी दिली जाईल आणि तशीच ती डिजिटल/भौतिक स्वरूपात नोंदवून ठेवली जाईल.

7. अटी आणि शर्तीमध्ये होणाऱ्या बदलांसह कर्जाची परतफेड

7.1 कंपनी ऋणकोला त्याचा भाषेत किंवा त्याला समजेल अशा भाषीमध्ये अटी आणि बदलांमध्ये झालेल्या बदलांबद्दल सूचित करेल ज्यात पैशाचा परतफेडीची अनुसूची, व्याजदर, सेवा शुल्क, पुर्व परताव्याचे शुल्क इत्यादींचा देखील समावेश असेल.

7.2 कंपनीद्वारे याची हमी दिली जाईल की व्याज दर आणि त्याचा शुल्कांमधील बदल हे संभाव्यपणे लागू केले जातील कंपनीचा कर्ज करारामध्ये याकरिता एक उपयुक्त अशी परिस्थितीती संदर्भित केली गेली आहे.

7.3 कंपनीचा देय रक्कम वाढविण्याचा/रद्द करण्याचा निर्णय हा करारातील अटी आणि नियमांनुसार असू शकतो आणि याची माहिती ऋणकोला पोचपावतीसह दिली जाईल.

7.4 कर्जाची संपूर्ण सुरक्षितता ही लागू होत असलेल्या कायदेशीर अधिकार किंवा धारणाधिकारांना अनुसरून कर्जाची संपूर्ण रक्कम हरल्यानंतर आणि ऋणकोप्रीती कंपनीद्वारे असलेल्या इतर दाव्यांची पूर्तता केल्यानंतर शिथिल केल्या जातील. अशा कोणत्याही प्रकारच्या दाव्यांप्रीती असलेले अधिकार राबविले जाणार असतील तर त्याकरिताची त्वरीत सूचना ऋणकोस दिली जाईल, ज्यामध्ये शिल्लक असलेल्या दाव्यांची पूर्तता/सेटलमेंट होई पर्यंत कंपनी लागू करत असलेल्या अटी आड नियमांसह त्या सुरक्षितता राखून ठेवण्यास बांधिल असेल.

7.5 गृह कर्जाचा बाबतीत स्थावर मालमत्तांचा परताव्याचे दस्तावेजीकरण देणे

- (a) कर्जाचा खात्याचे संपूर्ण देय पूर्ण केल्यास/सेटलमेंट केल्यास कंपनीद्वारे सगळ्या स्थावर मालमत्तेचे मूळ दस्तावेज परत करेल आणि कोणत्याही प्रकारचा शुल्कांची नोंदणी रजिस्ट्री सह असल्यास तीस (30) दिवसांचा कालावधीमध्ये त्याची आवश्यक ती पूर्तता करेल.
- (b) ऋणकोस त्याचा/तिचा सोयीनुसार कर्ज खाते असलेल्या बँकिंग आऊटलेट/शाखेमधून किंवा त्याचे स्थावर मालमत्तेचे दस्तावेज असलेल्या कंपनीचा इतर कार्यालयातून मूळ दस्तावेज घेण्याची परवानगी असेल.
- (c) कर्जाचा मंजूरी पत्रामध्ये स्थावर मालमत्तेचा दस्तावेजांचा मूळ प्रती परत करण्याची वेळ आणि ठिकाण

नमूद केलेली असेल.

(d) एकल ऋणकोचा किंवा एकत्रित ऋणकोंचा अचानक निधन झाल्यास, कंपनीने मूळ स्थावर मालमत्तेचा दस्तावेजांचा परतावा त्यांचा कायदेशीर वारसांना देण्याची एक व्यवस्थित प्रक्रिया तयार केली आहे, ही प्रक्रिया, कंपनीचा संकेतस्थळावर उपलब्ध आहे.

(e) स्थावर मालमत्तेचे दस्तावेज परत करण्यास दिरंगाई झाल्यास भरपाई

- i. समजा पूर्ण देय भरल्यानंतर देखील स्थावर मालमत्तेची मूळ कागदपत्र देण्यास उशीर झाला किंवा संबंधित रजिस्ट्रीकडे समाधानाची कार्यवाही करण्यास अपयश हे तीस (30) दिवसांचा पलिकडे आल्यास, कंपनी अशा उशीराकरिता ऋणकोस संपर्क साधेल आणि प्रत्येक दिवसाचा अशा होणाऱ्या उशीराकरिता कंपनीद्वारे ऋणकोस रु.5000 दर दिवशी प्रमाणे भारतीय चलनात देऊ करेल.
- ii. काही कारणामुळे स्थावर मालमत्तेचे मूळादस्तावे हरवले/खराब झाले, मग ते संपूर्ण असो किंवा काही प्रमाणात असो, कंपनी ऋणकोला त्या स्थावर मालमत्तेचा कागद पत्रांची दुय्यम/प्रमाणित प्रत मिळविण्यास मदत करेल आणि येणाऱ्या खर्चाची देखील जबाबदारी घेईल. अशा बाबतीत कंपनीकडे ही प्रक्रिया पूर्ण करण्याकरिता अतिरिक्त तीस (30) दिवस दिले जातील आणि त्यानंतर उशीर झाल्याचा (म्हणजे एकूण साठ (60) दिवसांचा देय दिल्यानंतर/कर्ज सेटल केल्यानंतर) कालवाधी मोजला जाईल.
- iii. या ठरावानुसार दिली जाणारी भरपाई ही ऋणकोचा अधिकारांचा विचार करून दिली जाईल आणि कयद्यानुसार लागू होत असल्यास इतर भरपाईस देखील ऋणको पात्र ठरू शकेल.

7.5 विभागातील तर्तूदी या अशा बाबतीत लागू होतील जिथे स्थावर मालमत्तेचे मूळ दस्तावेज हे डिसेंबर 01,2023 रोजी किंवा त्यानंतर द्यावयाचे बाकी आहेत.

7.6 कंपनीचे व्याज दर धोरण हे सगळ्याच तत्वांना लागू असेल ज्यामध्ये अशा कर्जांचा देखील समावेश असेल ज्यांना फ्लोटिंग व्याज दर लागू केला गेला असेल आणि तो परत सेट करायचा असेल आणि अशा व्याज दर धोरणाची माहिती ही कंपनीचा संकेतस्थळावर उपलब्ध असेल.

8. सर्वसामान्य तर्तूदी

8.1 कर्जाच्या अटी आणि नियमांचे पालन करण्या व्यतिरिक्त कंपनी ऋणकोच्या कोणत्याही बाबींमध्ये ढवळाढवळ केली जाणार नाही (ऋणको द्वारे निदर्शनास आणून दिलेल्या माहिती व्यतिरिक्त इतर माहिती).

8.2 कर्जाच्या परत फेडीबद्दल कंपनीचे कर्मचारी /तृतीय पक्षातील एजंट हे विनाकारण छळ म्हणजेच विविध वेळांना ऋणकोला संपर्कसाधून सतत त्रास देणे, शारीरिक बळाचा वापर करून कर्जाची परतफेड करून घेणे अशा गोष्टींचा वापर करणार नाही. कंपनी द्वारे याची खात्री केली जाईल की ग्राहकांप्रती त्यांच्या कर्मचाऱ्यांची/तृतीय पक्षाचा एजंटची वर्तणूक ही गैर पद्धतीची नसेल आणि ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने वागण्याकरिता कर्मचाऱ्यांना/एजंटला आवश्यक असलेले प्रशिक्षण देखील दिले जाईल.

8.3 अपंगत्वाच्या आधारावरती शारीरिकरित्या/दृष्टी समस्या असलेल्या अर्जदारांना उत्पादन सुविधा आणि कर्जाच्या सुविधांप्रती कोणत्याही प्रकारचा भेदभाव केला जाणार नाही.

8.4 कंपनीला फ़ोरक्लोझर शुल्क/पुर्वपरतावा दंड हा स्वतंत्र ऋणकोंना दिलेल्या व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांकरिता दिलेल्या कर्जावरती आकारता येणार नाही.

9. संचालक मंडळाची जबाबदारी

9.1 संस्थेमध्ये आंतरिक पद्धतीने कंपनीचा संचालक मंडळाद्वारे योग्य त्या तक्रार निवारण यंत्रणेची स्थापना

करण्यात आलेली आहे. या यंत्रणेमुळे कर्ज देणाऱ्या संस्थांच्या कार्यकारींच्या सगळ्या वादांची सुनावणी केली जाते आणि शक्य तेवढ्या त्वरीत पद्धतीने उच्च स्तरावर ते संपविले जातात.

9.2 संचालक मंडळाद्वारे वर्षातून दोनदा नियमित पद्धतीने योग्य वर्तन सराव धोरण आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या अनुपालनाचे मुल्यांकन केले जाते. असे मुल्यांकन दर वर्षी ऑक्टोबर आणि मे महिन्यात आंतरिक लेखापरिक्षण (आयए) पद्धतीने केले जाईल. अशा अवलोकनांचा संक्षिप्त स्वरूपातील अहवाल हा लेखापरिक्षण समिती आणि संचालक मंडळाकडे नियमित कालांतराने दिला जाईल.

10. तक्रारींचे निवारण

10.1 कंपनीद्वारे खालील माहिती ही प्रकशाने, ग्राहकांच्या फ़ायद्याकरिता, आपल्या सगळ्या शाखा/व्यवाहर होत असलेल्या ठिकाणी दर्शविली जाईल:

- (a) कंपनीच्या विरोधात असलेल्या तक्रारींवरती तोडगा काढण्याकरिता उपलब्ध असलेल्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याची माहिती (दूरध्वनी क्रमांक/मोबाईल क्र. असल्यास ई-मेल ॲड्रेस)
- (b) समजा तक्रारीचे/वादाचे निवारण महिन्याभराच्या आत केले गेले नाही, तर ग्राहकास आपली तक्रार ही एनबीएफसीचे नोंदणीकृत कार्यालय ज्या कायदेशीर क्षेत्रात येत असेल तिथे रिझर्व बँकेने नेमलेल्या लोकपालाकडे करता येऊ शकेल तक्रार ही <https://cms.rbi.org.in>. वरती देखील करता येऊ शकेल. तक्रार पोस्टाचामाध्यमाने “सेंट्रलाइज्ड रिसिप्ट ॲन्ड प्रोसेसिंग सेंटर” येथे रिझर्व बँक ऑफ इंडिया ४ था मजला, सेक्टर १७, चंदीगढ- १६००१७ येथे देखील करता येऊ शकेल.

10.2 कंपनीचे तक्रार धोरण हे कंपनीचा ग्राहक तक्रार धोरणाचा नुसार वेळो वेळी सुधारले जाईल आणि त्याप्रमाणेच ते कंपनीचा संकेतस्थळावर उपलब्ध करून दिले जाईल.

11. योग्य वर्तन सराव धोरणासंबंधित संपर्क साधण्याकरिताची भाषा आणि पद्धती

11.1 हे धोरण कंपनीच्या संकेतस्थळावर विविध भाषांमध्ये दिले असेल.

12. व्याज दराचे धोरण आणि दंडात्मक शुल्क

12.1 व्याजाचा दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाची माहिती तसेच ऋणकोंच्या विविध श्रेणींसाठी असलेले विविध व्याजदर आकारण्याचे तर्क हे ऋणको किंवा ग्राहकास उघड केले जातील आणि स्पष्टपणे मंजूरी पत्र आणि अर्जामध्ये कळविले जातील.

12.2 व्याजाचा दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाची माहिती ही कंपनीच्या संकेतस्थळावर देखील उपलब्ध असेल. संकेतस्थळावर आणि इतर वेळी छापून आणली जाणारी माहिती ही वेळो वेळी व्याज दरांमध्ये झालेल्या बदलांनुसार अद्ययावत करणे आवश्यक असेल.

12.3 मान्यता मिळालेले व्याज दराचे धोरण हे कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध असेल. व्याज दर हा वार्षिक तत्वावर असावा जेणे करून ऋणकोला त्याचा खात्यावर नेमका किती दर आकारला जाईल याची माहिती असेल.

12.4 कंपनीचा व्याज दर धोरणामध्ये व्याज दराचा अनुषंगाने तपशील दिलेला असेल ज्यात व्याज दर आकारल्या जाण्याचा तारखांचा देखील समावेश असेल, तसेच व्याज दराची प्रो-रेटा तत्वावर आकारणीची तर्तुद कशी असेल, परतावा/पुनःपरतवा तारखेची देखील माहिती दिलेली असेल.

12.5 कंपनीच्या बोडाने मंजूर केलेल्या व्याजदर धोरणात दंडात्मक शुल्क आकारण्याच्या तत्वांचा समावेश

असेल.

- (a) दंड लागू झाल्यास, तो ऋणकोने केलेल्या कर्ज करारा मधील अटी आणि नियमांशी बांधिलकी न दर्शविल्यास आकारला जाईल आणि त्याला “दंडात्मक शुल्क” असे नमूद केले जाईल आणि त्याला व्याज दरावर आकारलेल्या “दंडात्मक व्याज” मध्ये ग्राह्य धरले जाणार नाही. दंडात्मक शुल्कांवरती इतर काही गोष्टी लागू केल्या जाणार नाहीत म्हणजेच अशा शुल्कांवर पुढे व्याज आकारले जाणार नाही.
- (b) कंपनीच्या बोर्डाने मंजूर केलेला व्याजदर धोरणात दंडात्मक शुल्क आकारण्याच्या तत्वांमध्ये समाविष्ट असेल.
- (c) दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी आणि विशिष्ट कर्ज/उत्पादा श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता कर्ज कराराच्या भौतिक अटी व शर्तीचे पालन करण्याशी सुसंगत असेल.
- (d) दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण कंपनी कर्ज करारामध्ये ग्राहकांसमोर स्पष्टपणे उघड करेल आणि सर्वात महत्वाचा अटी आणि शर्ती/ की फ्रॅक्ट स्टेटमेंट (केएफएस) या बाबी अतिरिक्त म्हणून कंपनीचा संकेत स्थळामधील व्याज दर आणि सेवा शुल्कांचा विभागामध्ये दाखविल्या जातील.
- (e) ऋणकोना अटी आणि शर्तीचे पालन होत नसल्याचा सूचना कर्जाचा परिस्थिती नुसार पाठविल्या गेल्या, तर दंडात्मक शुल्क आकारले जाईल. या शिवाय दंडात्मक शुल्क आकारण्या मागचे कारण देखील सांगितले जाईल.

13. जाहिरातीकरण, विपणन आणि विक्री

13.1 कंपनीची ची ही जबाबदारी असेल की जाहिरातीकरणाचे आणि प्रचारात्म साहित्य हे स्पष्ट असून त्यामुळे कोणत्याही प्रकारची दिशाभूल केली जाणार नाही. क्लायंटकडे विक्रीकरिता जात असतांना हे धोरण कंपनीच्या विक्री सहकारी/प्रतिनिधींना देखील लागू होईल.

14. क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीज (CICs)

14.1 कंपनीद्वारे ग्राहकांची माहिती ही क्रेडिट इन्फॉर्मिंग कंपन्यांना (सीआयसींना) खालील बाबींवर दिली जाईल:

- (a) खाते सुरू करणे;
- (b) ग्राहक आपले देय भरण्यास उशीर करत असल्याने, त्याचा कर्ज खात्यावर होणारा परिणाम, त्याला दिलेली कर्जाची रक्कम आणि त्यानुसार त्याची एकूण प्रगती किती हे बघायचे असल्यास;
- (c) ग्राहकाच्या विरोधात देय रक्कम वसूल करण्याकरिता कायदेशीर प्रक्रिया सुरू असल्यास; आणि
- (d) ग्राहकाच्या विरोधात कायदेशीर पद्धतीने देय रक्कम वसूल करण्याची कार्यवाही सुरू असल्यास.

14.2 कंपनीद्वारे ग्राहकाच्या खात्याची माहिती ही अधिकृततेअंतर्गत आणि लागू होणाऱ्या कायद्यांनुसार आवश्यक असल्यास, सीआयसीला तेंव्हाच दिली जाईल, जेव्हा ग्राहकाने त्याचे/तिचे/त्यांच्या वतीने तशी स्पष्ट परवानगी दिली असेल.

15. संकलन आणि वसूली

15.1 कंपनीची संकलन आणि वसूली प्रक्रिया ही कंपनीच्या संचलाक मंडळाद्वारे मान्यता दिलेल्या संकलन आणि वसूली धोरणानुसार असेल.

16. आचारसंहिता

16.1 कंपनी याची हमी देईल की, विमा व्यवहाराकरिता पाळली जाणारी आचारसंहिता ही भारताचा विमा नियामक आणि विकास अधिकारानुसार असेल.

16.2 कलेक्शन एजंट आणि डायरेक्ट सेलिंग एजंटकरिताची आचारसंहिता ही एकत्रितपणे वेळो वेळी, उपलब्ध करून दिली जाण्याची हमी कंपनी देते.

17. खाजगी आणि गोपनीयता

17.1 कंपनी कडे गोपनीयता धोरण असेल, ज्यामुळे ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती ही माहिती तंत्रज्ञान (वाजवी सुरक्षा पद्धती आणि प्रक्रिया आणि संवेदनशील डेटा किंवा माहिती) नियम , 2011 नुसार योग्य पद्धतीने जतन केली जाईल आणि त्याचा वापर देखील योग्य पद्धतीने केला जाईल.

18. मूल्यांकन आणि सुधारणा

18.1 बोर्डाचा किंवा मंडळाचा मान्यतेनुसार ठरावामध्ये सुधारणा किंवा बदल केले जातील. वार्षिक तत्वावर बोर्डाद्वारे किंवा मंडळाद्वारे ठरावाचे मूल्यांकन केले जाईल.

18.2 पुर्वगामी गोष्टींचा पुर्वग्रह न ठेवता, कोणत्याही विद्यमान नियमन, कायदा किंवा धोरणामध्ये (किंवा संदर्भात कोणतेही स्पष्टीकरण) कोणतेही बदल (कोणताही विद्यमान कायदा रद्द करण्याचा कारणास्तव किंवा अन्यथा) विचारात घेण्यासाठी संहितेत सुधारणा करणे आवश्यक आहे. कोणतेही नियमन, कायदा किंवा धोरण, कंपनीचे व्यवस्थापकिय संचालक संहितेतील अशा बदलांना मंजूरी देऊ शकतात जसे की अशा बदलांचे किंवा स्पष्टीकरणांचे पालन करणे आवश्यक असेल. व्यवस्थापकिय संचालकांनी मंजूर केलेले असे कोणतेही बदल मंडळासमोर, त्याच्या तात्काळ नंतर होणाऱ्या बैठकीमध्ये, मंडळाच्या मंजूरीसाठी ठेवण्यात येतील.

18.3 या संहितेत काहीही असले तरी, या संहितेच्या तर्तुदीचा कोणत्याही, विद्यमान कायदे, नियम, विनियम, कायदे किंवा त्यात बदल किंवा लागू कायदा अंमलात आणल्यास, अशा कायद्यातील तर्तुदी, कायदे, नियम, विनियमन यांच्यातील तर्तुदी किंवा कायदा या संहितेवर प्रचलित असतील.