

पीरामल कैपिटल अँड हाउसिंग फायनान्स लिमिटेड

धोरण: योग्य आचार संहिता

प्रथम मान्य तारीख: 7 ऑक्टोबर 2021

रिविजनची तारीख: जानेवारी 29, 2024

आवृत्ती: 4

मान्यता देणारे अधिकारी: संचालक मंडळ

## योग्य आचार संहिता

### I. हेतू आणि विषय

ही संहिता पीरामल कॅपिटल अँड हाउसिंग फायनान्स लि ने (“दि कंपनी/पीसीएचएफएल”) तयार केली असून प्रकरण दखखख “फेअर प्रॅक्टिस कोड (एफपीसी)” ऑफ मास्टर डिरेक्शन-नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी-हाउसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व बँक) मार्गदर्शन 2021 नुसार आहे जे भारतीय रिझर्व बँकेने (“आरबीआय”) आरबीआय /2020-21/73 अंतर्गत जारी केलं आहे DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 दिनांक फेब्रुवारी 17,2021.

पीसीएचएफएल ही हाउसिंग फायनान्स कंपनी असून भारतीय रिझर्व बँकेकडे रजिस्टर्ड आहे, जी आरबीआय/एनएचबीकडून वेळोवेळी नेमून दिलेल्या योग्य कामकाज पध्दतीचा अवलंब करेल आणि नेमून दिलेल्या प्रमाणाचे पालन करण्यासाठी आवश्यक असेल तर योग्य बदल करेल. सर्व ग्राहकांना सातत्याने आणि योग्य पध्दतीने वागवणं हे कंपनीचं धोरण आहे. कंपनीचे कर्मचारी मदत करतील, प्रोत्साहन देतील आणि योग्य, एकसमान आणि सतत सेवा पुरवतील.

कंपनी ह्याची खात्री करेल की एफपीसीची अंमलबजावणी ही संपूर्ण संस्थेची जबाबदारी आहे. कंपनीच्या योग्य कर्ज देण्याच्या पध्दतीमध्ये तिच्या सर्व प्रॉडक्ट्स आणि सेवांचा समावेश होतो, ज्या पीसीएचएल किंवा तिच्या उपकंपन्यामार्फत अथवा काउंटरवर डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवर दिल्या जातील (स्वतःच्या मालकीच्या आणि/किंवा आउटसोर्सिंग अरेंजमेंट), किंवा फोनवर, पोस्टाद्वारे, इंटरअॅक्टिव इलेक्ट्रॉनिक डिवाइसेसद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर पध्दतीने दिल्या जातील आणि मार्केटिंग, लोन ऑरिजिनेशन, प्रक्रिया, सेवा आणि कलेक्शन कामांमधून पुरवल्या जातील.

### II. ध्येय

- वाजवी प्रमाण निश्चित करून चांगल्या, योग्य आणि पारदर्शक व्यवसाय पध्दतीचा अवलंब केला जाईल;
- कामकाजाचे उच्च मापदंड प्राप्त करण्यासाठी, योग्य स्पर्धेद्वारे मार्केट फोर्ससना प्रोत्साहन दिलं जाईल;
- ग्राहकाशी अशा पध्दतीने व्यवहार केला जाईल की त्यांच्यासोबत योग्य आणि मित्रवत नातं तयार होईल;
- असे मापदंड आणि पध्दती नेमल्या जातील ज्यामुळे हाउसिंग फायनान्स सिस्टममध्ये आत्मविश्वास भरला जाईल;
- जिथे आवश्यक असेल तिथे कायद्याच्या प्रक्रियेचा वापर करून वसुली आणि अंमलबजावणी केली जाईल;

- f) ग्राहक आणि कंपनीमध्ये योग्य आणि मित्रवत नात्याला पाठिंबा दिला जाईल. हाउसिंग फायनान्स सिस्टममध्ये आत्मविश्वास भरला जाईल.

### III. कर्जासाठी अर्ज आणि त्याची प्रक्रिया

- a) कर्जदारासोबतचा सर्व संपर्क स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत केला जाईल.
- b) कर्जाच्या अर्जाची प्रक्रिया करताना कंपनी ग्राहकाला फी/शुल्क इत्यादी सर्व माहिती पुरवेल, जर कर्जाची रक्कम मंजूर झाली नाही/वितरित झाली नाही तर फी ची रक्कम परत दिली जाईल, जर प्री-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क असतील, तसेच परतफेड करताना विलंब केल्यास दंडात्मक शुल्क/दंड असेल, फिक्स्ड ते फ्लोटिंग किंवा त्याच्या उलट कर्जात बदल करायचा असेल, व्याजाच्या रिसेटचं कोणतही कलम असेल आणि इतर कोणतही प्रकरण ज्यामुळे कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम होईल. कंपनी कर्ज अर्जाची प्रक्रिया/मंजूरी देण्याच्या सर्व शुल्कांसह 'सर्व खर्चात' पारदर्शक पद्धतीने खुलासा करेल. हे देखील निश्चित केले जाईल की असे शुल्क/फी भेदभावरहित आहेत.
- c) कर्जाच्या अर्जामध्ये आवश्यक माहिती दिली पाहिजे जी कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करते, जेणेकरून इतरांनी ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदारास सर्व माहितीसह निर्णय घेता येईल. कर्जाच्या अर्जामध्ये, अर्जासोबत द्यायच्या कागदपत्रांची यादी दिली जाऊ शकते.
- d) कंपनी पूर्ण झालेल्या कर्ज अर्जाची पावती देईल. कंपनी सर्व आवश्यक माहिती पूर्ण झाल्यापासून वाजवी कालावधीत कर्जदाराला तिच्या निर्णयाबद्दल माहिती देईल.

### IV. कर्ज मूल्यांकन, अटी/शर्ती आणि कर्ज अर्ज नाकारल्याचा संवाद

- a) साधारणपणे कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेला सर्व तपशील अर्जाच्या वेळी कंपनीद्वारे गोळा केला जाईल. जर कंपनीला कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असेल तर, ग्राहकाला त्याला पुन्हा संपर्क केला जाईल
- b) कंपनी कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, वार्षिक व्याजदर, अर्जाची पद्धत, यासह सर्व अटी व शर्तीसह मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम लिखित स्वरूपात कळवेल. ईएमआय संरचना, प्रीपेमेंट शुल्क, दंडात्मक शुल्क (असल्यास) आणि कर्जदाराने या अटी व शर्तीची लेखी स्वीकृती आपल्या नोंदीमध्ये ठेवावी.
- c) उशिरा परतफेडीसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज कंपनी कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात नमूद करेल.

- d) कंपनी प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी, पोचपावती घेऊन कर्ज करारामध्ये सांगितलेल्या प्रत्येक संलग्नकांच्या प्रतीसह कर्ज कराराची एक प्रत देईल.
- e) जर कंपनी ग्राहकाला कर्ज देऊ शकत नसेल, तर कंपनीच्या मते, योग्य विचारांती, कर्जाचे अर्ज नाकारले गेलेले कारण(एक/अनेक) लिखित स्वरूपात कळवावे. प्रस्ताव कंपनीच्या अंतर्गत जोखीम मापदंडांची पूर्तता करत नसल्यास, कर्जदाराला त्यानुसार सूचित केले जाईल.

#### V. नियम आणि अटीमधील बदलासह कर्जाचं वितरण

- a) कर्ज करार/मंजूरी पत्रामध्ये दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार वितरण केले जाईल.
- b) कंपनीने कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलाची नोटीस द्यावी ज्यामध्ये वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, दंडात्मक शुल्क (असल्यास), सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क/खर्च इत्यादी असेल, तसेच कंपनीने हे देखील निश्चित केले पाहिजे की व्याज दर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्यपणे लागू केले जातील. कर्ज करारामध्ये या संदर्भात योग्य अट स्पष्ट केली पाहिजे.
- c) जर असा बदल ग्राहकाच्या गैरसोयीचा असेल तर, तो/ती 60 दिवसांच्या आत आणि कोणतीही सूचना न देता आपले खाते बंद करू शकतो/शकते किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता ते बदलू शकतो/शकते.
- d) कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कामगिरी किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीज मिळविण्याचा निर्णय परत मागवण्याचा/जलद करण्याचा निर्णय, कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- e) कंपनी सर्व देयांची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा कर्जदाराविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकाराच्या अधीन राहून सर्व सिक्युरिटीज जारी करेल. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलांसह आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता/पैसे देईपर्यंत कंपनीकडे सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार असेल, ज्याची कर्जदाराला सूचना दिली जाईल.

#### VI. डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवरून दिली जाणारी अनेक कर्जे

पीसीएचएफएलची कोणतीही आउटसोर्सिंगची कृती आपल्या बंधनापेक्षा कमी ठेवणार नाही, कारण सर्व नियामक सूचना पाळण्याची जबाबदारी कंपनीवर आहे. पीसीएचएफएल जेव्हा डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मचा एजंटसारखा उपयोग करून कर्जदार मिळवेल आणि/किंवा देय वसूल करेल

तेव्हा खालील सूचनांचे पालन केले जाईल:

- a) डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मची नावे एजंट्स म्हणून कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली जातील.
- b) एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मना ग्राहकांसमोर जाहीर करण्यासाठी निर्देशित केले जाईल, ते ज्या कंपनीच्या वतीने संवाद साधत आहेत त्या कंपनीचं नाव सांगितलं जाईल
- c) मंजूरी दिल्यानंतर लगेच, पण कर्ज कराराची अंमलबजावणी होण्याआधी कर्जदाराला कंपनीच्या लेटर हेडवर मंजूरी पत्र दिले जाईल.
- d) कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारामध्ये सांगितलेल्या प्रत्येक संलग्नकांची प्रत सर्व कर्जदारांना दिली जाईल.
- e) कंपनी वापर करत असलेल्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मची देखरेख करेल आणि त्यावर नियंत्रण ठेवेल.
- f) तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील. कंपनी खात्री करेल की तिच्या बाजूने तक्रार निवारण अधिकारी नेमला आहे आणि तिने नेमलेला एलएसपीज ग्राहकाने फिनटेक/डिजिटल लेंडिंग संबंधी केलेल्या तक्रारी/प्रश्न हाताळत आहे. तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचा संपर्काचा तपशील कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केला जाईल, तसेच एलएसपीज आणि डीएलएज आणि कर्जदाराला पुरवलेल्या केएफएसमध्येही हा तपशील असेल. कंपनी खात्री करेल की डीएलए आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर तक्रार मांडण्याची सुविधा पुरवली गेली आहे.
- g) कंपनीकडे तक्रार निवारणाची जबाबदारी कायम राहिल.

## VII. जामीनदार

जेव्हा कोणतीही व्यक्ती कर्जासाठी जामीनदार राहाते तेव्हा कंपनी त्याला/तिला खालील बाबी कळवते:

- a. जामीनदार म्हणून त्याचं/तिचं दायित्व
- b. तो/ती कंपनीकडे त्याचं/तिचं रकमेचं दायित्व मान्य करेल;
- c. त्याला/तिला त्याचं/तिचं दायित्व भरावं लागेल अशी परिस्थिती कंपनीकडून सांगितली जाईल;
- d. जर तो/ती गॅरंटर म्हणून पैसे भरण्यात अयशस्वी ठरला तर कंपनीने त्याच्या/तिच्या इतर पैशांचा आधार घेतला आहे का;
- e. गॅरंटर म्हणून त्याची/तिची दायित्वे विशिष्ट परिमाणापर्यंत मर्यादित आहेत किंवा अमर्यादित आहेत; आणि
- f. वेळ आणि परिस्थिती ज्यामध्ये गॅरंटर म्हणून त्याच्या/तिच्या जबाबदाऱ्या डिस्चार्ज केल्या जातील तसेच कंपनी ज्या पद्धतीने त्याला/तिला याबद्दल सूचित करेल.
- g. ज्या कर्जदाराला तो/ती जामीनदार म्हणून जबाबदार आहे त्याच्याकडून कर्जाच्या सेवेमध्ये कोणतीही चूक झाली तर कंपनी त्याला/तिला सूचित करेल.

- h. कंपनी त्याला/तिला सूचित करेल की जर जामीनदाराने थकबाकी भरण्याचे पुरेसे साधन असूनही कंपनीने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिल्यास, त्याला/तिला देखील जाणूनबुजून डिफॉल्टर मानले जाईल.
- i. ज्या कर्जदारासाठी तो/ती गॅरंटर म्हणून उभा आहे त्या कर्जदाराच्या आर्थिक स्थितीतील कोणत्याही भौतिक प्रतिकूल बदलांबद्दल कंपनी त्याला/तिला माहिती देईल.

#### VIII. व्याज दर/ धोरण

- a) कंपनीचे कर्मचारी म्हणून किंवा इतर कोणत्याही प्रकारे आणि/किंवा कोणत्याही पध्दतीने प्रॉडक्ट्स आणि सेवा देणाऱ्या सर्व व्यक्तींना लागू. ही संहिता एकतेच्या नैतिक मूल्यांवर आधारित असून पारदर्शक आहे आणि सर्व कृती व व्यवहार ह्या संहितेनुसार करावे.
- b) व्याजाचा दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जात सांगितले जातील आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जातील. दंडात्मक शुल्क/शुल्क (जर असेल तर) ह्याचे धोरण मंडळाकडून स्पष्ट सांगितले जाईल.
- c) व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि दंडात्मक व्याज (असल्यास) पीसीएचएफएलच्या वेबसाइटवर किंवा संबंधित वर्तमानपत्रांमध्ये प्रकाशित केले जातील. वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा इतरत्र प्रकाशित केलेली माहिती व्याजदरांमध्ये बदल होईल तेव्हा अद्ययावत केली जाईल.
- d) व्याजाचा दर वार्षिक दर असणे आवश्यक आहे जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे अचूक दर माहित असतील.
- e) कर्जदारांकडून हप्ता घेताना व्याज आणि मुद्दल स्पष्ट करावे.

#### IX. कंपनीकडून आकारलं जाणारं जास्त व्याज

कंपनी व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क (दंडात्मक शुल्कसह, असल्यास) निर्धारित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्वे आणि प्रक्रियेचा उपयोग करेल. या संदर्भात कर्जाच्या अटी व शर्तीच्या संदर्भात पारदर्शकतेबाबत वाजवी व्यवहार संहितेतील निर्देश लक्षात घेतले जातील. कर्जदारांशी संपर्क करताना पुरेशी पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनी प्रक्रिया आणि ऑपरेशन्सचे निरीक्षण करण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा देखील स्थापित करेल.

#### X. खासगीपणा आणि गोपनीयता

- i. ग्राहकांची सध्याची आणि मागील सर्व वैयक्तिक माहिती खासगी मानली जाईल आणि गोपनीयता जपली जाईल व ती खालील तत्वे आणि धोरणानुसार असेल.
- ii. ग्राहकाच्या खात्याची माहिती किंवा आकडेवारी, ग्राहकाने दिली असली किंवा मिळाली असली तरीही, कंपनी कोणालाही, आपल्या गुपमधील इतर कंपन्यांकडे/संस्थांकडे उघड करणार नाही, ज्यासाठी खालील गोष्टींचा अपवाद आहे:
  - a. जर माहिती कायद्याने द्यायची आहे.

- b. जर माहिती उघड करणे हे कर्तव्य असेल
- c. जर माहिती देणे हे कंपनीच्या हिताचे असेल (उदाहरणार्थ: भ्रष्टाचार थांबवणे). तसेच, ग्राहकाची आणि ग्राहकाच्या खात्याची (ग्राहकाचे नाव आणि पत्ता ह्याचाही समावेश) माहिती इतर कोणालाही, ग्रुपमधील इतर कंपन्यांनाही, मार्केटिंगच्या हेतूसाठी दिली जाणार नाही.  
जर ग्राहकाने कंपनीला माहिती उघड करायची विनंती केली, किंवा ग्राहकाने परवानगी दिली.
- d. जर कंपनीला ग्राहकांचा संदर्भ द्यायला सांगितले, तर त्याची/तिची लेखी परवानगी घेतली जाईल.

- iii. कंपनीकडे त्याच्या/तिच्या वैयक्तिक नोंदी असतील त्या मिळवण्यासाठी वर्तमान कायद्याच्या चौकटी अंतर्गत ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या अधिकारांबद्दल कळवले जाईल.
- iv. ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती कंपनीसह कोणालाही मार्केटिंग हेतूसाठी वापरता येणार नाही, जर ग्राहकाने तसे करण्यासाठी अधिकृतता दिली असेल तरच वापरता येईल.

#### XI. सामान्य:

- i. कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली माहिती लक्षात घेतली जात नाही तोपर्यंत) कंपनी कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल.
- ii. कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्यास, संमती किंवा अन्यथा कंपनीचा आक्षेप असल्यास, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
- iii. कर्ज दिले जाते, तेव्हा कंपनी ग्राहकाला परतफेडीची रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीचा कालावधी समजावून सांगेल. पण, जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही तर, देयके वसूल करण्यासाठी स्थानिक कायद्यानुसार परिभाषित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा सुरक्षितता परत मिळवून देणे अशा बाबींचा समावेश असेल.
- iv. कर्जाची वसुली करताना कंपनी छळवणूक करणार नाही, उदाहरणार्थ ग्राहकाला चुकीच्या वेळी त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी मनगटी जोर वापरणे. ग्राहकांकडून येणाऱ्या तक्रारींमध्ये कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांच्या कठोर वागणूकीचा समावेश होऊ नये म्हणून ग्राहकांशी कसे वागावे याचे कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षण दिले जाईल.

- v. घरासाठी घेतलेल्या कर्जाची मुदतीआधी परतफेड केली जात असेल तर कंपनीकडून पूर्व-परतफेडीचं शुल्क किंवा दंड खालील स्थितीत आकारला जाणार नाही:
- घरासाठी घेतलेल्या कर्जाचा व्याज दर फ्लोटिंग असेल आणि कोणत्याही स्रोतामधून मुदतीआधी समाप्त केले जात असेल.
  - घरासाठी घेतलेल्या कर्जाचा व्याज दर निश्चित असेल आणि कर्जदार स्वतःच्या स्रोतातून कर्जाची मुदतीआधी परतफेड करत असेल.
- “स्वतःचा स्रोत” म्हणजे बँक/एचएफसी/एनबीएफसी आणि/किंवा आर्थिक संस्थेकडून घेतलेल्या कर्जाशिवाय इतर कोणताही स्रोत.
- vi. सर्व दुहेरी/विशेष दर (निश्चित आणि फ्लोटिंगचे संयोजन) गृहकर्ज प्री-क्लोजर नियमांना लागू होतील, जे प्री-क्लोजरच्या वेळी, कर्ज फिक्स्ड किंवा फ्लोटिंग रेटवर आहे की नाही यावर अवलंबून निश्चित/फ्लोटिंग रेटवर लागू होतील. दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जाच्या बाबतीत, निश्चित व्याजदराचा कालावधी संपल्यानंतर, कर्जाचे फ्लोटिंग रेट लोनमध्ये रूपांतर झाल्यावर फ्लोटिंग रेटसाठी प्री-क्लोजर नॉर्म लागू होईल. हे अशा सर्व दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जांना लागू होईल जे यापुढे पूर्वनिश्चित केले जाईल. इथे हे देखील स्पष्ट केले आहे की निश्चित दराच्या कर्जामध्ये कर्जाच्या संपूर्ण मुदतीसाठी दर निश्चित केलेला असतो.
- vii. वैयक्तिक कर्जदारांना बिझनेस वगळता इतर हेतूसाठी, कर्ज मंजूर केल्यानंतर फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर मुदतीआधी समाप्त केल्यास शुल्क/मुदतीआधी समाप्त केल्यास दंड लागू करणार नाही, जे सह-बंधनासह (एक/अनेक) किंवा त्याविना असू शकेल.
- viii. कंपनी आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात मान्य झालेल्या गृहकर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्तीची जलद आणि चांगली समज होण्यासाठी, कंपनीला अशा कर्जाच्या सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसी) असलेले दस्तऐवज प्राप्त करणे आवश्यक आहे. दस्तऐवज कंपनीकडून मिळणाऱ्या विद्यमान कर्ज आणि सुरक्षा दस्तऐवजांच्या व्यतिरिक्त असेल. कंपनीला हा दस्तऐवज डुप्लिकेटमध्ये आणि कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत तयार करण्याचा सल्ला दिला जातो. कंपनी आणि कर्जदार यांच्यामध्ये रीतसर अंमलात आणलेली डुप्लिकेट प्रत कर्जदाराला पोचपावती अंतर्गत द्यावी.
- ix. कंपनीच्या कामकाजात पारदर्शकतेला प्रोत्साहन देण्यासाठी सेवा शुल्क, व्याज दर, दंडात्मक शुल्क (जर असेल तर), दिलेली सेवा, प्रॉडक्टची माहिती, विविध व्यवहार आणि तक्रार निवारण यंत्रणेची वेळेची मर्यादा अशी महत्वाची माहिती प्रदर्शित करावी. मास्टर डिरेक्शन एनबीएफसी-एचएफसी मार्गदर्शन 2021 मध्ये सांगितल्यानुसार कंपनीने “सूचना फलक”, “पुस्तिका/माहिती पत्रक”, “वेबसाइट”, “डिस्प्लेचे इतर प्रकार” आणि “इतर प्रकारे” वर सूचनांचा अवलंब करावा.
- x. कंपनी आपल्या प्रॉडक्ट्स आणि सेवेची माहिती खालीलपैकी एका किंवा जास्त भाषेत दाखवेल: हिंदी, इंग्लिश किंवा योग्य स्थानिक भाषा.
- xi. कंपनी कर्ज देताना लिंग, जात आणि धर्म ह्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तसेच, कंपनी अपंगत्वाच्या कारणास्तव दृष्टीहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या विकलांग अर्जदारांमध्ये उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादींचा विस्तार करताना भेदभाव करणार नाही. हे कंपनीला समाजातील विविध



घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना सुरु करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.

## XII. गान्हाणे आणि तक्रार निवारण

- a) तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी कंपनीकडे तक्रार निवारण यंत्रणा आहे. अशी यंत्रणा खात्री करते की कर्ज देणाऱ्या संस्थेच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातात आणि सोडवले जातात.
- b) कंपनीकडे ऑनलाइन प्राप्त झालेल्या तक्रारी आणि तक्रारी प्राप्त करणे, नोंदणी करणे आणि त्यांचे निराकरण करणे यासाठी एक प्रणाली आणि कार्यपद्धती आहे.
- c) जर एखाद्या ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाली असेल, तर कंपनी त्याला/तिला एका आठवड्याच्या आत पावती/प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. पोचपावतीमध्ये तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पद असावे. कंपनीच्या नियुक्त टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनवरून तक्रार पाठवली गेल्यास, ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक दिला जाईल आणि वाजवी कालावधीत स्थितीची माहिती दिली जाईल.
- d) या प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी ग्राहकाला त्याचा अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करेल आणि तक्रार मिळाल्यानंतर सहा आठवड्यांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करेल आणि त्याला/तिला त्याचे/तिचे निर्णय कसे घ्यावेत याची माहिती दिली जाईल. तरीही तो/ती समाधानी नसल्यास पुढे तक्रार करू शकतो/शकते
- e) कंपनी तिच्या वेबसाइटवर आणि तिच्या प्रत्येक शाखेवर अद्ययावत ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा प्रकाशित करेल जी ई-मेल आयडी आणि इतर संपर्क तपशील देईल, ज्यावर पीडित कर्जदाराच्या तक्रारी दाखल करण्यासाठी तक्रारी नोंदवता येतील, समस्येचे निराकरण करण्यासाठी टर्नअराउंड वेळ, वाढीसाठी मॅट्रिक्स, इत्यादी दिले जातील.
- f) तक्रारकर्त्याला एका महिन्याच्या कालावधीत कंपनीकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा मिळालेल्या प्रतिसादावर असमाधानी असल्यास, तक्रारदार NHB च्या वेबसाइटवर किंवा पोस्टद्वारे ऑनलाइन तक्रारी नोंदवून नॅशनल हाऊसिंग बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतो, एनएचबी, नवी दिल्लीकडे पत्र पाठवू शकतो.

## XIII. जाहिरात, वितरण आणि विक्री

- a) कंपनी खात्री करेल की सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आणि तथ्यात्मक आहे.
- b) सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधणाऱ्या आणि व्याजदाराचा संदर्भ समाविष्ट करणाऱ्या कोणत्याही माध्यमात आणि प्रचारात्मक साहित्यातील कोणत्याही जाहिरातींमध्ये, कंपनी इतर शुल्क आणि खर्च लागू होतील की नाही हे देखील सूचित करेल आणि संबंधित अटी व शर्तीचे संपूर्ण तपशील विनंतीनुसार किंवा वेबसाइटवर उपलब्ध करेल.

- c) कंपनी आपल्या शाखांमध्ये व्याज दर, सामान्य फी आणि शुल्क (दंडात्मक शुल्क, जर असेल तर त्यासह) ह्याची सूचना प्रदर्शित करेल, टेलिफोन किंवा हेल्प-लाइन्सद्वारे कळवेल, कंपनीच्या हेल्पलाइनवर दाखवेल, नेमलेले कर्मचारी/हेल्प डेस्कवरून कळवेल, किंवा सर्विस गाइड/टॅरिफ शेड्यूल पुरवेल.
- d) जर कंपनीने समर्थन सेवा प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवांचा लाभ घेतला तर, कंपनी प्रयत्न करेल की असे तृतीय पक्ष ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती (अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असल्यास) कंपनीच्या समान गोपनीयतेने आणि सुरक्षिततेसह हाताळतील.
- e) कंपनी, योग्य वाटल्यास, ग्राहकांना त्यांच्या उत्पादनांची विविध वैशिष्ट्ये वेळोवेळी त्यांच्याशी संवाद साधेल. त्यांची इतर उत्पादने किंवा उत्पादने/सेवांच्या संदर्भात प्रचारात्मक ऑफरची माहिती, जर त्याने/तिने/तिने अशी माहिती/सेवा प्राप्त करण्यास संमती दिली असेल तरच ती मेलद्वारे किंवा वेबसाइटवर नोंदणी करून किंवा त्यांच्यासाठी ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून दिली जाईल.
- f) कंपनीने त्यांच्या डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीजसाठी (DSAs) एक आचारसंहिता नेमून दिली आहे, ज्यांच्या सेवा बाजारातील उत्पादने/सेवांसाठी वापरल्या जातात ज्यात इतर बाबींबरोबरच ग्राहकांना वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे उत्पादने विकण्यासाठी संपर्क साधताना त्यांना स्वतःची ओळख करून देणे आवश्यक असते.
- g) कंपनीच्या प्रतिनिधीने/कुरिअरने किंवा डीएसएने कोणतेही अनुचित वर्तन केले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे अशी ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, चौकशी करण्यासाठी आणि तक्रार हाताळण्यासाठी आणि निवारण करण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील.

**XIV. एकमेव/संयुक्त कर्जदारांचा मृत्यू झाल्यास सिक्युरिटीज/मालमतेची कागदपत्रे रिलीज करण्याची प्रक्रिया**

एकमेव/संयुक्त कर्जदारांच्या मृत्यूच्या आकस्मिक घटनेच्या बाबतीत, कंपनी मूळ मालमतेची कागदपत्रे वारस व्यक्ती/कायदेशीर वारसांना परत करेल.

मृत ग्राहकांची मूळ कागदपत्रे मिळवण्याच्या बाबतीत, वारस/कायदेशीर वारसांची खालील कागदपत्रे कंपनीद्वारे सत्यापित केली जातील:

- i. ग्राहकाचे मृत्यू प्रमाणपत्र
- ii. वर्तमान केव्हायसी नियमांनुसार कागदपत्रे एस्टाब्लिशिंग रिलेशनशिप.
- iii. कायदेशीर वारस प्रमाणपत्र/उत्तराधिकार प्रमाणपत्र/प्रशासनाचे पत्र
- iv. वारस /कायदेशीर वारस ह्यांचा फोटो आयडी पुरावा
- v. नॉमिनी/कायदेशीर वारस ह्यांचे फोटो आणि स्वाक्षरी असलेला आयडी पुरावा
- vi. कागदपत्र संकलनाच्या वेळी सर्व कायदेशीर वारस उपस्थित नसल्यास: त्यांच्यापैकी

प्रत्येकाकडून पीओए कंपनीच्या इच्छेनुसार फॉर्मॅटमध्ये प्राप्त करणे आवश्यक आहे.

**XV. माइक्रोफायनान्स कर्जदाराला हाताळण्याचे मार्गदर्शन**

याव्यतिरिक्त, कंपनी आरबीआयच्या मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (मायक्रोफायनान्स लोनसाठी नियामक फ्रेमवर्क) निर्देश, 2022 RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 दिनांक 14 मार्च 2022 अंतर्गत आवश्यकतेनुसार परिशिष्ट I प्रमाणे तपशीलवार सूक्ष्म वित्त कर्जदारांबद्दलच्या वर्तणुकीच्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल.

**XVI. संहितेचा पुनरावलोकन**

संचालक मंडळ उचित व्यवहार संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा वार्षिक आढावा घेईल.

कंपनी (पीसीएचएफएल) प्रकरण XIII नुसार प्रमुख मार्गदर्शनाच्या “योग्य आचार संहितेचं (एफपीसी)” पालन करेल आणि भारतीय रिझर्व बँकेच्या (आरबीआय) RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No. 120/ 03.10.136 /2020-21 दिनांक 17 फेब्रुवारी 2021 नुसार, कंपनी खालील आचारसंहितेचा अवलंब करेल जी आरबीआयच्या रिझर्व बँक ऑफ इंडिया (रेग्युलेटरी फ्रेमवर्क फॉर माइक्रोफायनान्स लोन्स) मार्गदर्शन, 2022 RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 दिनांक 14 मार्च 2022 च्या प्रमुख मार्गदर्शनानुसार आहे.

### कर्जासाठी अर्ज आणि त्याची प्रक्रिया

कंपनी मायक्रोफायनान्स लोन म्हणजेच ₹3,00,000 पर्यंत वार्षिक कौंटुंबिक उत्पन्न असलेल्या कुटुंबासाठी संपार्श्विक-मुक्त कर्ज पुरवते आणि अंतिम वापर आणि अर्ज/प्रक्रिया/वितरण पद्धती (भौतिक किंवा डिजिटल चॅनेलद्वारे) विचारात न घेत नाही. कुटुंबाचा अर्थ वैयक्तिक कुटुंब युनिट, म्हणजे पती, पत्नी आणि त्यांची अविवाहित मुले असा असावा.

तसेच, असे माइक्रोफायनान्स कर्ज कर्जदाराच्या कोणत्याही डिपॉझिट खात्याशी जोडले जाणार नाही.

### खासगीपणा आणि गोपनीयता

कंपनी अनिवार्यपणे कौंटुंबिक उत्पन्नाशी संबंधित माहिती क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपन्यांकडे (सीआयएस) सबमिट करेल आणि आधीच नोंदवलेले घरगुती उत्पन्न आणि मूल्यांकन केलेले घरगुती उत्पन्न यांच्यातील फरकाची कारणे सीआयसी सह मूल्यांकन केलेले घरगुती उत्पन्न अद्ययावत करण्यापूर्वी कर्जदाराकडून शोधून काढली जातील.

कंपनी सीआयसींना वेळेवर आणि अचूक डेटा देईल आणि त्यांच्याकडे उपलब्ध असलेल्या डेटाचा वापर कर्जाच्या पातळीचे अनुपालन निश्चित करण्यासाठी करेल. याशिवाय, कंपनी कर्जदारांकडून घोषणा, त्यांचे बँक खाते विवरण आणि स्थानिक चौकशी यांसारख्या इतर स्रोतांचीही तपासणी करेल.

### व्याज दर/ धोरण

कंपनी मायक्रोफायनान्स कर्जाच्या किंमतीबाबत बोर्ड-मंजूर धोरण तयार करेल ज्यात, सर्व-समावेशक व्याजदरापर्यंत पोहोचण्यासाठी व्याज दर मॉडेल/पद्धती, व्याजदराच्या घटकांचे वर्णन जसे की खर्चाचा समावेश असेल. निधी, जोखीम प्रीमियम आणि मार्जिन इ., कर्जदारांच्या दिलेल्या श्रेणीसाठी प्रत्येक घटकाच्या प्रसाराची श्रेणी; आणि व्याजदराची कमाल मर्यादा आणि मायक्रोफायनान्स कर्जांना लागू होणारे इतर सर्व शुल्क ह्याचा विचार करेल. मायक्रोफायनान्स कर्जावरील लागू व्याजदर आणि इतर शुल्क/फी हे व्याजखोर नसल्याची कंपनी खात्री करेल.

कंपनी संभाव्य कर्जदाराला किमतीशी संबंधित माहिती प्रमाणित सरलीकृत फॅक्टशीटमध्ये उघड करेल

ज्यामध्ये मायक्रोफायनान्स कर्ज, इतर कोणतेही कर्ज आणि मायक्रोफायनान्स कर्जदाराला आकारले जाणारे शुल्क यांच्याशी संबंधित महत्वाचे तपशील असतील. मायक्रोफायनान्स कर्जावर प्री-पेमेंट दंड आकारला जाणार नाही.

कंपनी तिच्या सर्व कार्यालयांमध्ये, संबंधित कर्जासाठी जारी केलेल्या कोणत्याही साहित्यात आणि तिच्या वेबसाइटवर माइक्रोफायनान्स कर्जावर आकारले जाणारे किमान, कमाल आणि सरासरी व्याजदर ठळकपणे प्रदर्शित करेल.

कंपनी व्याजदरातील कोणताही बदल किंवा इतर कोणतेही शुल्क कर्जदाराला अगोदर सूचित करेल आणि हे बदल केवळ संभाव्यपणे प्रभावी होतील.

### **कर्जाचं वाटप आणि नियम व अटीमधील बदल**

कंपनी कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत मायक्रोफायनान्स कर्जासाठी कर्ज कराराचे मानक स्वरूप तयार करेल.

कंपनी कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत कर्ज कार्ड देईल ज्यामध्ये खालील माहिती असेल:

- (i) कर्जदाराची पुरेशी ओळख दाखवणारी माहिती
- (ii) कर्जाच्या किंमतीसंबंधी सोपा तपशील
- (iii) कर्जाला लागू होणारे इतर सर्व नियम आणि अटी;
- (iv) प्राप्त हप्ते आणि अंतिम डिस्चार्ज ह्यासह सर्व परतफेडीची पोहोच; आणि
- (v) नोडल अधिकाऱ्यांचं नाव व संपर्काचा क्रमांक ह्यासह तक्रार निवारण यंत्रणेचा तपशील

कंपनी खात्री करेल की गैर-क्रेडिट उत्पादनांचे जारी करणे कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीने केले जाईल आणि अशा उत्पादनांसाठी शुल्काची रचना कर्जदाराला कर्ज कार्डमध्येच स्पष्टपणे कळविली जाईल.

### **सामान्य**

हे सूचित केले आहे की कंपनीच्या कोणत्याही कृतीचे आउटसोर्सिंग करताना कंपनीच्या दायित्वांमध्ये उणीव राहाणार नाही आणि या निर्देशांचे पालन करण्याची जबाबदारी पूर्णपणे कंपनीवर राहिल.

कंपनीचे कर्मचारी आचरण आणि त्यांची भरती, प्रशिक्षण आणि देखरेख यासाठी एक धोरण असेल जे भरतीसाठी किमान पात्रता आणि दैनंदिन कृती पार पाडण्यासाठी आवश्यक प्रशिक्षण साधने यावर मार्गदर्शक तत्वे ठेवतील. कर्मचाऱ्यांचे ग्राहकांसोबतचे आचरण देखील त्यांच्या नुकसानभरपाईच्या मॅट्रिक्समध्ये योग्यरित्या सामावले जाईल. त्यासोबत, कर्मचाऱ्यांना मायक्रोफायनान्स कर्जाच्या संभाव्य कर्जदारांच्या कुटुंबाचे उत्पन्न आणि विद्यमान कर्जाबाबत मूल्यांकन/चौकशीचे प्रशिक्षण दिले जाईल. कर्जदारांना दिले जाणारे कोणतेही प्रशिक्षण, विनामूल्य असेल.

### **तक्रार आणि गाऱ्हाणी निवारण**

कंपनीकडून दिल्या जाणाऱ्या कर्जासाठी कंपनी कर्जदाराला तक्रार निवारण करण्याच्या यंत्रणेचा तपशील आणि नोडल अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क क्रमांक देईल.

कंपनी परतफेडीशी संबंधित अडचणींना तोंड देत असलेल्या कर्जदारांची ओळख पटवण्यासाठी, अशा कर्जदारांशी संलग्नता आणि त्यांना उपलब्ध मार्गाबद्दल आवश्यक मार्गदर्शन देण्यासाठी एक यंत्रणा तयार करेल.

वसुली संबंधित तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी कंपनीकडे एक समर्पित यंत्रणा असेल आणि कर्ज वाटपाच्या वेळी या यंत्रणेचे तपशील कर्जदाराला दिले जातील.

कंपनी कर्जाच्या करारात/वेबसाइट/कार्यालयातील/शाखेतील जागेत घोषणा प्रदर्शित करेल, ज्यात कर्मचाऱ्यांची किंवा आउटसोर्स एजन्सीच्या कर्मचाऱ्यांची अयोग्य वागणूकीची जबाबदारी घेईल आणि लक्षात आणून दिलेल्या अशा कोणत्याही प्रकरणासंबंधी तक्रार निवारण करेल.

### कर्जाची वसुली

कर्ज परतफेडीशी संबंधित अडचणींचा सामना करणाऱ्या कर्जदारांची ओळख, अशा कर्जदारांशी संलग्नता आणि त्यांना उपलब्ध मार्गाबद्दल आवश्यक मार्गदर्शन करण्यासाठी कंपनी एक यंत्रणा तयार करेल.

कर्जाची वसुली कर्जदार आणि कंपनीने परस्पर ठरवलेल्या नियुक्त/केंद्रीय नियुक्त ठिकाणी केली जाईल. कर्जदार दोन किंवा अधिक प्रसंगी नियुक्त/मध्यवर्ती नियुक्त ठिकाणी हजर न राहिल्यास कर्जदाराच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या ठिकाणी फील्ड कर्मचाऱ्यांना वसुली करण्याची परवानगी दिली जाईल.

कंपनी किंवा तिचा एजंट वसुलीसाठी कोणत्याही कठोर पध्दती वापरणार नाही आणि अशा कर्जदारांशी संबंध ठेवताना सर्वसाधारणपणे थकबाकीच्या वसुलीसाठी कंपनीच्या धोरणात दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल. खालील गोष्टींची खात्री केली जावी:

- i. धमकी किंवा शिवराळ भाषा वापरली जाणार नाही
- ii. वसुली करणारा एजंट कर्जदाराला सतत कॉल आणि/किंवा सकाळी 9:00 आधी आणि सायंकाळी 6:00 नंतर कॉल करणार नाही.
- iii. वसुली करणाऱ्या एजंटने कर्जदाराच्या नातलगांचा, मित्रांचा, किंवा सह-कर्मचाऱ्यांचा छळ करू नये.
- iv. कर्जदारांचं नाव जाहीर करू नये  
कर्जदार किंवा कर्जदारांचं कुटुंब/मालमत्ता/नावलौकिक ह्याला तडा जाईल अशी हिंसा किंवा इतर मार्गांचा वापर कंपनीकडून केला जाणार नाही.
- v. वसुली करणाऱ्या एजंटने कर्जदाराला कर्जाच्या व्याप्तीबद्दल चुकीची माहिती देऊ नये किंवा पैसे न भरल्याचे परिणाम सांगू नयेत.

वसुली एजंट्सच्या नेमणुकीसाठी कंपनी पुरेसा वेळ घेईल. कंपनी खात्री करेल की नेमलेला वसुलीचा एजंट त्यांच्या कर्मचाऱ्यांकडून पडताळणी केलेला असेल.

वसुली एजंटने आपल्यासोबत सूचनेची एक प्रत आणि कंपनीकडून मिळालेलं अधिकृततेचं पत्र व ओळखपत्र ठेवावं.

कंपनीने आपल्या वेबसाइटवर ठराविक काळाने वसुलीसाठी नेमलेल्या एजन्सीजची माहिती द्यावी.