

अवांस फायनान्शियल सर्विसेस लिमिटेड
उचित आचारसंहिता

“जर कोणत्याही वेळी या धोरणात आणि आरबीआयने जारी केलेल्या कोणत्याही नियमन, नियम, मार्गदर्शक तत्वे, अधिसूचना, स्पष्टीकरण, परिपत्रक, मास्टर परिपत्रक/निर्देशांचा अर्थ लावणे/माहितीमध्ये संघर्ष निर्माण झाला, तर अशा नियमन, नियम, मार्गदर्शक तत्वे, अधिसूचना, स्पष्टीकरण, परिपत्रक, मास्टर निर्देशांचा अर्थ आरबीआयने जारी केलेल्या निर्देशांप्रमाणे ग्राह्य धरला जाईल.

समाविष्ट बाबी

अनु क्र.	तपशील	पृष्ठ क्र.
1	परिचय	3
2	संहितेची उद्दिष्टे	3
3	संहितेचा वापर	3
4	कंपनीच्या प्रमुख वचनबद्धता	4
5	कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांचे प्रोसेसिंग	4
6	कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती	5
7	कर्ज खात्यांवर दंडात्मक शुल्क	5
8	अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण	6
9	वितरणानंतरच्या पद्धती	6
10	जबाबदारीपूर्ण कर्ज देण्याचे आचरण - वैयक्तिक कर्जाचे सेटलमेंट/ पूर्ण परतफेड झाल्यानंतर जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे परत करणे.	6
11	वैयक्तिक कर्जावर आधारित समान मासिक हप्त्यांवर (ईएमआय) फ्लोटिंग व्याजदर निश्चित करणे	7
12	थकबाकी वसूल करणे	8
13	तक्रार निवारण यंत्रणा	8
14	सर्वसाधारण	11
15	व्याजदर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी धोरण	11
16	शारीरिक/दृष्टीदोष असलेल्यांना कर्ज सुविधा	11
	परिशिष्ट A - कर्ज देयके वसूल करण्यासाठी आचारसंहिता	12
	परिशिष्ट B - डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवरून घेतलेल्या कर्जासाठी विवेकपूर्ण उपाययोजना	14

1. परिचय:

अवांस फायनान्शियल सर्विसेस लिमिटेड ("कंपनी" किंवा "अवांस") ही एक नॉन-डिपॉझिट स्वीकारणारी पद्धतशीरपणे महत्वाची एनबीएफसी आहे जी भारत आणि परदेशात व्यावसायिक, डिजिटल आणि उच्च शिक्षणासाठी इच्छुक विद्यार्थ्यांना कर्ज प्रदान करते आणि त्यांच्या शैक्षणिक पायाभूत सुविधांच्या विकासासाठी शिक्षण संस्थांना (महाविद्यालये, शाळा यासह) देखील कर्ज प्रदान करते. ही संस्था ग्राहकांशी व्यवहार करताना उचित व्यवसाय पद्धती स्थापित करण्यासाठी आरबीआयने घालून दिलेल्या धोरणात्मक मार्गदर्शक तत्वांचा आढावा घेण्याचा आणि त्यांचे पालन करण्याचा प्रयत्न करते. त्यानुसार, या उचित आचारसंहिता ("एफपीसी" किंवा "संहिता") मध्ये **रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, 2023च्या मास्टर डायरेक्शननुसार** सुधारणा करण्यात आली आहे. पुढे, आरबीआयने दिनांक 24 जून 2020 रोजीच्या त्यांच्या अधिसूचना क्रमांक आरबीआय/ 2019-20/258 डीओआर (एनबीएफसी) (पीडी) सीसी. क्रमांक 112/03.10.001/2019-20, दिनांक 12 ऑगस्ट 2022 रोजीच्या अधिसूचना क्रमांक डीओआर.ओआरजी.आरईसी.65/21.04.158/2022-23 आणि दिनांक 02 सप्टेंबर 2022 रोजीच्या अधिसूचना क्रमांक डीओआर.सीआरई.आरईसी.66/21.07.001/2022-23द्वारे, डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म (डिजिटल लेंडिंग) आणि वित्तीय सेवांचे आउटसोर्सिंग - रिकव्हरी एजंट्स नियुक्त करणाऱ्या नियमन केलेल्या संस्थांच्या जबाबदाऱ्या आणि डिजिटल कर्ज देण्यावरील मार्गदर्शक तत्वे अनुक्रमे जारी केली आहेत. तसेच, कंपनी डिजिटल लेंडिंग असोसिएशन ऑफ इंडियाची सदस्य आहे जिथे कंपनीला वर नमूद केलेल्या असोसिएशनने परिभाषित केल्याप्रमाणे आचारसंहिता पाळणे बंधनकारक आहे.

म्हणून, वरील निर्देशांचे पालन करून, कंपनीच्या बोर्डाने वेळोवेळी ही संहिता तयार केली आहे, मंजूर केली आहे आणि पुनरावलोकन केले आहे. कंपनी नेहमीच सर्वोत्तम व्यवसाय आणि ग्राहक सेवा पद्धतींचा अवलंब करेल आणि या संहितेत आवश्यकतेनुसार योग्य ते बदल करेल.

कंपनीचे व्यवस्थापन हे सुनिश्चित करेल की या एफपीसीची अंमलबजावणी संपूर्ण संस्थेची आणि तिच्या कर्मचाऱ्यांची जबाबदारी बनेल. उचित कर्ज पद्धती तिच्या संपूर्ण व्यवसाय ऑपरेशन्सवर लागू होतील ज्यात विपणन, कर्जाची उत्पत्ती, प्रक्रिया आणि सेवा आणि संकलन क्रियाकलापांचा समावेश आहे. एफपीसीबद्दलची तिची वचनबद्धता कर्मचारी जबाबदारी, प्रशिक्षण, समुपदेशन, देखरेख, लेखा परीक्षण कार्यक्रम, अंतर्गत नियंत्रणे, तंत्रज्ञानाचा इष्टतम वापर आणि ग्राहकांच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी सहानुभूती या बाबतीत प्रदर्शित केली जाईल. त्याच वेळी, आम्ही आमच्या ग्राहकांच्या वैयक्तिक डेटासाठी गोपनीयता आणि गोपनीयतेच्या गरजेबद्दल जागरूक राहू.

टीप: 'वैयक्तिक कर्ज' या शब्दाचा अर्थ दिनांक 04 जानेवारी 2018 रोजीच्या 'एक्सबीआरएल रिटर्न- 'हार्मोनयझेशन ऑफ बँकिंग स्टॅटिस्टिक्स' या परिपत्रकाच्या परिशिष्टात परिभाषित केल्याप्रमाणे असेल.

2. संहितेची उद्दिष्टे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान सेवा मानके निश्चित करून चांगल्या आणि उचित पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;
- पारदर्शकता वाढविणे जेणेकरून ग्राहकांना कंपनीच्या सेवांकडून काय अपेक्षा करता येतील याची चांगली समज असेल;
- स्पर्धेद्वारे, उच्च संचालन सेवा मानके साध्य करण्यासाठी बाजार शक्तींना प्रोत्साहित करणे; आणि
- ग्राहकांसोबत उचित आणि सौहार्दपूर्ण संबंध निर्माण करणे.

3. संहितेचे उपयोजन:

- ही संहिता कंपनीने काउंटरवरून, फोनवरून, पोस्टाने, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने प्रदान केलेल्या सर्व उत्पादनांना आणि सेवांना लागू होईल. कंपनीने आउटसोर्स केलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मद्वारे कर्ज दिल्यास देखील ही संहिता लागू होईल (परिशिष्ट बी पहा).

- (b) ही संहिता आमच्या सर्व ग्राहकांना लागू असेल (ज्यामध्ये संदर्भानुसार परवानगी असलेल्या संभाव्य ग्राहकांचा, आमच्याकडे कर्जासाठी अर्ज केलेल्या परंतु कर्ज मंजूर/वितरित न झालेल्या ग्राहकांचा आणि कंपनीकडून कर्जाची रक्कम प्राप्त झालेल्या ग्राहकांचा समावेश असू शकतो).

4. कंपनीच्या प्रमुख वचनबद्धता:

- (a) कंपनी नेहमीच सचोटी आणि पारदर्शकतेच्या तत्वांचे पालन करून तिच्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना नेहमीच उचित आणि वाजवी वागेल.
- (b) कोणतीही उत्पादने आणि सेवा मागवताना कंपनी सर्व कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकता पूर्ण करेल आणि या संहितेत प्रदान केलेल्या मानकांची पूर्तता करेल.
- (c) कंपनी खात्री करेल की सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आहे आणि दिशाभूल करणारे नाही.
- (d) कंपनी कर्जाच्या कागदपत्रात किंवा तिच्या वेबसाइटवर संप्रेषणात पारदर्शकता सुनिश्चित करेल आणि व्याजदर, शुल्क आणि शुल्कांची माहिती प्रदान करेल.
- (e) कंपनी वेळोवेळी, ग्राहकांकडून पूर्व लेखी संमती घेतल्यानंतर, तृतीय पक्ष उत्पादने/सेवा किंवा प्रमोशनल ऑफर्सबद्दल माहितीसह, त्यांनी घेतलेल्या उत्पादनांच्या/सेवांच्या विविध वैशिष्ट्यांबद्दल ग्राहकांना कळवू शकते.
- (f) कंपनी तिच्या डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीज (डीएसए) / डायरेक्ट सेलिंग टीम (डीएसटी) / टेलि कॉलर्ससाठी संहितेनुसार पारदर्शक आचारसंहिता लागू करेल.
- (g) कंपनी ग्राहकाने दिलेल्या वैयक्तिक माहितीची गोपनीयता नेहमीच जपेल.

5. कर्जासाठी अर्ज आणि त्याची प्रक्रिया:

- (a) कर्ज घेताना, अवांस कर्ज उत्पादनासाठी वार्षिक व्याजदर (आरओआय) च्या सूचक श्रेणीबद्दल माहिती प्रदान करेल, तसेच आरओआय (म्हणजेच क्रेडिट आणि जोखीम किंमत यावर परिणाम करणारे घटक), प्री-पेमेंट पर्याय, शुल्क, आर्थिक शुल्क आणि इतर शुल्क, जर असतील तर, आणि ग्राहकाच्या हितावर परिणाम करणारी इतर कोणतीही बाब, याची गणना करण्याची पद्धत प्रदान करेल, जेणेकरून इतर कर्जदात्यांच्या व्याजदरांशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि ग्राहकाला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल.
- (b) कर्ज अर्जाच्या फॉर्ममध्ये अर्जासोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी असेल.
- (c) सर्व बाबतीत पूर्ण केलेल्या प्रत्येक कर्ज अर्जास आमची शाखा कार्यालये आणि अधिकृत कर्मचाऱ्यांकडून योग्यरित्या पोचपावती दिली जाईल. सर्व बाबतीत पूर्ण झालेले कर्ज अर्ज निकाली काढण्यासाठी ग्राहकाकडून त्याच्या कर्ज अर्जावर प्रक्रिया / मूल्यांकन करण्यासाठी शेवटचा टप्पा माहिती / डेटा मिळाल्यापासून 30 दिवसांचा कालावधी असेल. कर्ज अर्ज निकाली काढण्यासाठीचा कालावधी ग्राहकांना सूचित केला जाईल.
- (d) ग्राहकांशी केलेले सर्व संप्रेषणे इंग्रजीमध्ये किंवा ग्राहकाला समजतील अशा भाषेत असतील.
- (e) वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर किंवा प्री-पेमेंट शुल्क आकारले जाणार नाही.

6. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती आणि कर्ज आणि अॅडव्हान्ससाठी महत्वाचे तथ्य विधान

- एक मानक प्रक्रिया म्हणून, अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती कर्ज अर्जाच्या वेळीच गोळा केली जाईल. क्रेडिट आणि जोखीम मूल्यांकनासाठी कोणतीही अतिरिक्त माहिती आवश्यक असल्यास, ग्राहकाशी पुन्हा त्वरित संपर्क साधला जाईल.
- कंपनी ग्राहकाच्या क्रेडिट पात्रतेची तपासणी करेल, जे अर्जावर निर्णय घेण्यासाठी एक महत्वाचे पॅरामीटर असेल. मूल्यांकन कंपनीच्या क्रेडिट धोरणे, निकष आणि त्यासंबंधित प्रक्रियांशी सुसंगत असेल.
- कर्ज अर्ज आणि मंजूरीच्या टप्प्यावर आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर ग्राहकांना वेगवेगळ्या श्रेणीतील ग्राहकांकडून वेगवेगळे आरओआय आकारण्यासाठीचे निकष आणि जोखीम श्रेणीबद्ध करण्याचा दृष्टिकोन आणि निकष उघड केले जातील.
- कंपनी ग्राहकांना इंग्रजीमध्ये किंवा ग्राहकाला समजेल अशा भाषेत लेखी स्वरूपात कर्ज मंजूर केले आहे, तसेच त्याच्या अटी आणि शर्तीसह वार्षिक आरओआय, अर्ज करण्याची पद्धत, ईएमआय रचना आणि इतर कोणतेही शुल्क असल्यास ते कळवेल.
- कंपनी ग्राहकाने या सर्व अटी आणि शर्तीचा लेखी स्वीकार केल्याची नोंद तिच्या अभिलेखांमध्ये ठेवेल. दंड/डिफॉल्ट शुल्क, उशिरा पेमेंट शुल्क किंवा उशिरा परतफेडीसाठी आकारण्यात येणारे दंड, ग्राहकांना नियतकालिक हप्ते भरण्यात विलंब आणि/किंवा कर्ज कराराच्या अटी आणि मंजूरी पत्राच्या कोणत्याही उल्लंघनाच्या परिणामांबद्दल जागरूक करण्यासाठी **ठळक** अक्षरात अधोरेखित केले जातील.
- कर्ज वितरणानंतर, कंपनी प्रत्येक ग्राहकाला कर्ज दस्तऐवजीकरणानुसार ग्राहकाने निष्पादित केलेल्या सर्व कर्ज कागदपत्रांच्या प्रती आणि तिच्या प्रत्येक संलग्नकाची प्रत प्रदान करेल.
- कंपनी 15 एप्रिल 2024 रोजीच्या कर्ज आणि अॅडव्हान्स रकमेसाठीच्या **मुख्य तथ्य विधानावरील (केएफएस) वेळोवेळी सुधारित होणाऱ्या आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांचे** पालन करेल.

7. कर्ज खात्यांवर दंडात्मक शुल्क:

- कर्जदाराने कर्ज कराराच्या मूलभूत अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल दंड आकारला असेल तर तो 'दंड शुल्क' मानला जाईल आणि तो 'दंड व्याज' स्वरूपात आकारला जाणार नाही जो अॅडव्हान्सवर आकारल्या जाणाऱ्या व्याजदरात जोडला जाईल. दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण केले जाणार नाही म्हणजेच अशा शुल्कांवर पुढील व्याज मोजले जाणार नाही. तथापि, याचा कर्ज खात्यातील व्याज एकत्रित करण्याच्या सामान्य प्रक्रियेवर परिणाम होणार नाही.
- कंपनी व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही आणि कंपनी या मार्गदर्शक तत्वांचे अक्षरशः पालन करेल याची खात्री करेल.
- कंपनी कर्जावरील दंडात्मक शुल्क किंवा तत्सम शुल्कांवरील बोडनि मंजूर केलेले विद्यमान व्याजदर धोरण तयार करेल.
- दंडात्मक शुल्काची रक्कम विशिष्ट कर्ज / उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता, वाजवी आणि कर्ज कराराच्या महत्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्यास त्याच्याशी सुसंगत अशी असेल.
- 'व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना' मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क, महत्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू असलेल्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त नसेल.

- (6) दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण ग्राहकांना कर्ज करारात आणि लागू असलेल्या सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती / मुख्य तथ्ये विधानामध्ये (केएफएस) कंपनीद्वारे स्पष्टपणे उघड केले जाईल, त्याव्यतिरिक्त ते कंपनीच्या वेबसाइटवर व्याजदर आणि सेवा शुल्क अंतर्गत प्रदर्शित केले जाईल.
- (7) कर्जदारांना कर्जाच्या महत्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल जेव्हा कधी स्मरणपत्रे पाठवली जातील तेव्हा, लागू असलेले दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. शिवाय, दंडात्मक शुल्क आकारल्याचे कोणतीही घटना आणि त्याचे कारण देखील कळवले जाईल.
- (8) 1 एप्रिल 2024 पासून घेतलेल्या सर्व नवीन कर्जांसाठी हे परिच्छेद 7(1) ते 7(8) प्रभावी असतील. कंपनी धोरणात्मक चौकटीत योग्य सुधारणा करेल आणि प्रभावी तारखेपासून घेतलेल्या/नूतनीकरण केलेल्या सर्व नवीन कर्जांच्या संदर्भात निर्देशांची अंमलबजावणी सुनिश्चित करेल. विद्यमान कर्जांच्या बाबतीत, नवीन दंड आकारणी प्रणालीमध्ये संक्रमण पुढील पुनरावलोकन किंवा नूतनीकरण तारखेला 01 एप्रिल 2024 रोजी किंवा त्यानंतर होईल, परंतु 30 जून 2024 नंतर नाही.

8. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण:

- a) कर्ज करार/मंजुरी पत्रानुसार ग्राहकाशी मान्य केलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार आणि/किंवा अटीनुसार वितरण केले जाईल.
- b) वितरण वेळापत्रक, आरओआय, सेवा शुल्क, प्री-पेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क/प्रभार इत्यादींसह अटी आणि शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाल्यास कंपनी ग्राहकांना इंग्रजीमध्ये किंवा ग्राहकाला समजेल अशा भाषेत सूचना देईल. कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की आरओआय आणि शुल्कातील बदल केवळ ग्राहकांना पूर्वसूचना देऊनच संभाव्यपणे लागू केले जातील. या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारात समाविष्ट केली जाईल.
- c) कंपनी ग्राहकांना प्रत्यक्ष निधी वाटपाच्या तारखेपासून व्याज आकारेल.
- d) महिन्याभरात कर्ज वाटप किंवा परतफेड झाल्यास, कंपनी फक्त कर्ज शिल्लक असलेल्या कालावधीसाठीच व्याज आकारेल.
- e) जर कंपनी एक किंवा अधिक हप्ते आगाऊ वसूल करत असेल, तर ती संपूर्ण कर्जाची रक्कम व्याज आकारणीसाठी विचारात घेणार नाही.

9. वितरणानंतरच्या पद्धती:

- (a) कर्ज करारांतर्गत देयक परत मागण्याचा / गती देण्याचा किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीज मागवण्याचा कोणताही निर्णय, कर्ज कराराच्या अनुषंगाने ग्राहकाला सूचना दिल्यानंतर घेतला जाईल.
- (b) जर कंपनीला ग्राहकाविरुद्ध असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणताही कायदेशीर अधिकार किंवा धारणाधिकार असेल तर, सर्व देयकांची परतफेड केल्यानंतर किंवा कर्जाची थकीत रक्कम वसूल झाल्यावर कंपनी सर्व सिक्युरिटीज/संपार्श्विक मुक्त करेल. जर अशा सेट ऑफचा अधिकार वापरायचा असेल, तर ग्राहकाला त्याबद्दल सूचना दिली जाईल ज्यामध्ये उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता/भरणा होईपर्यंत कंपनी कोणत्या अटीनुसार सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार आहे याबद्दल संपूर्ण तपशील असेल.

10. जबाबदारीपूर्ण कर्ज देण्याचे आचरण - वैयक्तिक कर्जाचे सेटलमेंट/ पूर्ण परतफेड झाल्यानंतर जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे परत करणे

भविष्यात ग्राहकांच्या तक्रारी आणि वाद टाळण्यासाठी, संपूर्ण परतफेड झाल्यावर आणि कर्ज खाते बंद झाल्यावर जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे परत करण्यासाठी कंपनी सर्वोत्तम पद्धतींचा अवलंब करेल. कर्जदारांना भेडसावणाऱ्या समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी आणि जबाबदारीपूर्ण कर्ज देण्यास प्रोत्साहन देण्यासाठी, खालील सूचना जारी केल्या आहेत:

A. जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे परत करणे::

- कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंटच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत कंपनी सर्व मूळ जंगम/अचल मालमत्तेचे कागदपत्रे परत करेल आणि कोणत्याही रजिस्ट्रीमध्ये नोंदणीकृत बोजा काढून टाकेल.
- कर्जदाराला त्याच्या/तिच्या पसंतीनुसार, मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे कर्ज खाते ज्या बँकिंग आउटलेट/शाखेत सेवा दिली गेली होती तिथून किंवा कंपनीच्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून जिथे कागदपत्रे उपलब्ध आहेत तिथून गोळा करण्याचा पर्याय दिला जाईल.
- सदर परिपत्रकाच्या प्रभावी तारखेला किंवा त्यानंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजूरी पत्रांमध्ये मूळ जंगम/अचल मालमत्तेच्या कागदपत्रांची परतफेड करण्याची वेळ आणि ठिकाण नमूद केले जाईल.
- एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या मृत्यूच्या आकस्मिक घटनेला तोंड देण्यासाठी, एनबीएफसीकडे मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे कायदेशीर वारसांना परत करण्यासाठी एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया असेल. ग्राहकांच्या माहितीसाठी इतर तत्सम धोरणे आणि प्रक्रियांसह अशी प्रक्रिया एनबीएफसीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली जाईल.

B. जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे परत करण्यास विलंब झाल्यास नुकसान भरपाई:

- कर्जाची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यापासून 30 दिवसांपेक्षा जास्त कालावधीनंतर मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे परत करण्यास विलंब झाल्यास किंवा संबंधित रजिस्ट्रीकडे बोजा समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला अशा विलंबाची कारणे कळवेल. जर कंपनीमुळे विलंब झाला असेल तर, ती कर्जदाराला प्रत्येक दिवसाच्या विलंबासाठी ₹ 5,000 दराने नुकसान भरपाई देईल.
- मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे अंशतः किंवा पूर्ण गहाळ/क्षतिग्रस्त झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या प्रती /प्रमाणित प्रती मिळविण्यात मदत करेल आणि वरील कलम (2) मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे नुकसान भरपाई देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्च देखील उचलेल. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी एनबीएफसीला 30 दिवसांचा अतिरिक्त कालावधी उपलब्ध असेल आणि त्यानंतर (म्हणजे, एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर) विलंब कालावधी दंड मोजला जाईल.
- या निर्देशानुसार प्रदान केलेली भरपाई कोणत्याही लागू कायदानुसार कर्जदाराच्या इतर कोणत्याही भरपाई मिळविण्याच्या अधिकारांना बाधा आणणार नाही.

C. उपयोज्यता:

वरील परिच्छेद बी मधील सूचना अशा सर्व प्रकरणांना लागू असतील जिथे मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेचे कागदपत्रे 1 डिसेंबर 2023 रोजी किंवा त्यानंतर परत करण्याची मुदत आहे.

11. वैयक्तिक कर्जावर आधारित समान मासिक हप्त्यांवर (ईएमआय) फ्लोटिंग व्याजदर निश्चित करणे

- कर्जाच्या कालावधीत व्याजदरात वाढ होण्याची शक्यता असल्यास, मुदत वाढवण्यासाठी आणि/किंवा मुदतवाढीसाठी पुरेशी मर्यादा / मार्जिन उपलब्ध आहे याची खात्री करण्यासाठी कंपनी ईएमआय आधारित फ्लोटिंग रेट शैक्षणिक कर्ज मंजूर करताना कर्जदारांच्या परतफेडीच्या क्षमतेचा विचार करेल.
अंमलबजावणी आणि अनुपालनासाठी खालील आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी कंपनीने योग्य धोरणात्मक चौकट तयार केली आहे:
 - मंजूरीच्या वेळी, कंपनी कर्जदारांना स्पष्टपणे कळवेल की कर्जावरील व्याजदरातील बदलामुळे ईएमआय आणि/किंवा कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये बदल होऊ शकतात. त्यानंतर, वरील कारणांमुळे ईएमआय/ कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये कोणतीही वाढ झाल्यास योग्य माध्यमांद्वारे कर्जदाराला त्वरित कळवले जाईल.
 - व्याजदर रीसेट करताना, कंपनी कर्जदारांना त्यांच्या बोर्डांनी मंजूर केलेल्या धोरणानुसार निश्चित दरावर स्विक करण्याचा पर्याय प्रदान करेल. धोरणात, इतर गोष्टींबरोबरच, कर्जाच्या कालावधीत कर्जदाराला किती वेळा स्विक करण्याची परवानगी दिली जाईल हे देखील निर्दिष्ट केले जाऊ शकते.
 - कर्जदारांना पुढील पर्यायांपैकी एक निवडण्याचा पर्याय देखील दिला जाईल: (ए) ईएमआयमध्ये वाढ किंवा मुदतीत वाढ किंवा दोन्ही पर्यायांचे संयोजन; आणि (बी) कर्जाच्या मुदतीदरम्यान कधीही अंशतः किंवा पूर्णतः प्रीपेमेंट करण्याचा पर्याय दिला जाईल. जप्ती शुल्क/ प्रीपेमेंट दंडाची आकारणी विद्यमान सूचनांच्या अधीन असेल.

- (iv) कर्जाचे फ्लोटिंग रेटवरून फिक्स्ड रेटवर स्विच करण्यासाठी लागू असलेले सर्व शुल्क आणि वरील पर्यायांच्या वापराशी संबंधित इतर कोणतेही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च पारदर्शकपणे मंजुरी पत्रात आणि कंपनीकडून वेळोवेळी अशा शुल्क/खर्चाच्या सुधारणांच्या वेळी उघड केले जातील.
- (v) फ्लोटिंग रेट कर्जाच्या बाबतीत मुदतवाढीमुळे नकारात्मक कर्जमाफी होणार नाही याची कंपनी खात्री करेल.
- (vi) कंपनी प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी योग्य माध्यमांद्वारे कर्जदारांना एक विवरणपत्र शेअर करेल / उपलब्ध करून देईल ज्यामध्ये किमान, आजपर्यंत वसूल केलेले मुद्दल आणि व्याज, ईएमआय रक्कम, शिल्लक ईएमआयची संख्या आणि कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी वार्षिक व्याजदर / वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) यांचा समावेश असेल. कंपनी खात्री करेल की विवरणपत्र सोपे असतील आणि कर्जदाराला सहज समजतील.
- (2) समान मासिक हप्ते कर्जाव्यतिरिक्त, या सूचना वेगवेगळ्या कालावधीच्या सर्व समान हप्ते-आधारित कर्जांना देखील *उत्परिवर्तनशीलतेनुसार* लागू होतील.
- (3) कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की वरील सूचना 31 डिसेंबर 2023 पर्यंत विद्यमान तसेच नवीन कर्जांना योग्यरित्या लागू केल्या जातील. सर्व विद्यमान कर्जदारांना योग्य माध्यमांद्वारे त्यांच्यासाठी उपलब्ध पर्यायांची माहिती दिली जाईल.

12. थकबाकी वसूल करणे:

- a) ग्राहकांना कर्ज देताना अवांस ग्राहकांना हप्त्याची रक्कम, कालावधी, बाउन्स शुल्क, दंडात्मक व्याज, दंडात्मक शुल्क आणि परतफेडीची कालावधी यासह परतफेड प्रक्रियेबद्दल माहिती देईल. तथापि, जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही, तर कर्जाची थकबाकी वसूल करण्यासाठी देशाच्या कायद्यांनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया अवलंबली जाईल. या प्रक्रियेत ग्राहकाला सूचना पाठवून किंवा प्रत्यक्ष भेट देऊन आठवण करून देणे आणि/किंवा जर काही सुरक्षा असेल तर ती परत घेणे समाविष्ट असेल.
- b) याव्यतिरिक्त, कर्ज किंवा सुरक्षा संबंधित दस्तऐवजात मालमत्तेचे सुरक्षा हितसंबंध आणि/किंवा पुनर्ताबा लागू करण्यासाठीच्या अटी आणि शर्ती स्पष्टपणे नमूद केल्या असतील. पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, वरील अटींमध्ये पुढील गोष्टींचा समावेश असेल: (अ) ताबा घेण्यापूर्वी सूचना कालावधी; (ब) कोणत्या परिस्थितीत सूचना कालावधी माफ केला जाऊ शकतो; (क) सुरक्षा ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया; (ड) मालमत्तेच्या विक्री/लिलावापूर्वी ग्राहकाला कर्ज परतफेड करण्याची अंतिम संधी देण्याची तरतूद; (इ) ग्राहकांना पुनर्ताबा देण्याची प्रक्रिया; आणि (फ) मालमत्तेच्या विक्री/लिलावाची प्रक्रिया.
- c) कर्ज वसूल करण्याच्या बाबतीत, कंपनी किंवा तिचे एजंट केवळ कायदेशीर आणि कायदेशीररित्या उपलब्ध असलेल्या उपाययोजनांचा अवलंब करतील आणि कर्ज वसूल करण्याच्या प्रयत्नात कोणत्याही व्यक्तीविरुद्ध कोणत्याही प्रकारची, मौखिक किंवा शारीरिक, धमकी किंवा छळ करणार नाहीत, ज्यामध्ये सार्वजनिकरित्या अपमानित करण्याच्या उद्देशाने किंवा कर्जदारांच्या कुटुंबातील सदस्यांच्या, पंचांच्या आणि मित्रांच्या गोपनीयतेत घुसखोरी करण्याच्या उद्देशाने केलेली कृती, मोबाईलवर किंवा सोशल मीडियाद्वारे अनुचित संदेश पाठवणे, धमकी देणारे आणि/किंवा निनावी कॉल करणे, थकीत कर्जाच्या वसुलीसाठी सकाळी 8:00 वाजण्यापूर्वी आणि संध्याकाळी 7:00 वाजेनंतर कर्जदाराला आणि/किंवा कर्जदाराला सतत कॉल करणे, खोटे आणि दिशाभूल करणारे निवेदन करणे आणि कर्ज वसूल करण्यासाठी ताकदीचा वापर करणार नाही, इत्यादी. कंपनी सर्व प्रयत्न करेल जेणेकरून तिच्या कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित केले जाईल.
- d) उपरोक्तानुसार, कंपनीच्या अधिकृत कर्मचाऱ्यांनी ग्राहकांकडून देणी वसूल करताना/वसुली करताना पाळली जाणारी आचारसंहिता **परिशिष्ट ए** मध्ये दिली आहे.

13. तक्रार निवारण यंत्रणा:

कंपनीने या संदर्भात उद्भवणाऱ्या वादांचे निराकरण करण्यासाठी संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित केली आहे जी कंपनीच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व वाद पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जातील याची खात्री करते.

संचालक मंडळ वेळोवेळी व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर न्याय्य पद्धती संहितेचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचे पुनरावलोकन करेल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल वेळोवेळी मंडळाला सादर केला जाईल.

उत्तम सेवा कंपन्यांना ग्राहकांचे संपादन, धारणा आणि सेवा कार्यक्षमता वाढविण्यास मदत करतात. या तत्वज्ञानाच्या अनुषंगाने, कंपनी ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी चार (4) स्तरीय दृष्टिकोन अवलंबते, ज्याचे तपशील खाली दिले आहेत:

1. स्तर 1:

(a) कोणत्याही सेवा विनंती / तक्रारींच्या बाबतीत, ग्राहक खालीलपैकी कोणत्याही संपर्क बिंदूवर ग्राहक सहभाग टीमशी संपर्क साधू शकतो:

- ईमेल: wecare@avanse.com
- भारतातून कॉल करणाऱ्या ग्राहकांसाठी टोल फ्री नंबर: 1800-266-0200
- परदेशातून कॉल करणाऱ्या ग्राहकांसाठी संपर्क क्रमांक: (+91) 22-6680 6464
- खालील तपशीलांसाठी लेखी विनंती:

अवांस फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड

ई विंग, चौथा मजला,
टाइम्स स्केअर, अंधेरी कुर्ला रोड,
गामदेवी, मरोळ,
अंधेरी (पूर्व),
मुंबई – 400 059, महाराष्ट्र.

- (b) सेवा विनंती / तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर, आम्ही ग्राहकांना २ कामकाजाच्या दिवसांच्या आत ई-मेल / पोस्ट / एसएमएस / व्हाट्सअॅपसह कायदेशीररित्या वैध इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषणाच्या इतर कोणत्याही स्वरूपात पोचपावती देऊ. अशा पातळीवर, जर कंपनी समस्येची पुरेशी चौकशी आणि तपासणी करण्यास सक्षम असेल, तर ती 14 दिवसांच्या कालावधीत त्यास प्रतिसाद देण्याचा प्रयत्न करेल.
- (c) तथापि, जर तक्रारीसाठी व्यापक चौकशी आणि/किंवा गुन्हेगाराची ओळख पटविण्यासाठी, मूळ कारणांचे विश्लेषण करण्यासाठी किंवा खटल्याच्या अधीन (स्थानिक पोलिस अधिकाऱ्यांकडे प्रलंबित असलेल्यासह) ग्राहकाच्या समर्थनाची आवश्यकता असेल, तर अशा तक्रारींना प्रतिसाद देण्यासाठी आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठी 14 दिवसांपेक्षा जास्त (टीएटी) कालावधी असू शकतो.
- (d) जर ग्राहक वरीलप्रमाणे ग्राहक सहभाग पथकांनी दिलेल्या निराकरण/प्रतिसादावर समाधानी नसेल, तर ग्राहक खाली दिलेल्या पुढील स्तर 2 वर जाईल.

2. स्तर 2

- (a) हे लक्षात घ्यावे की ग्राहकांनी त्यांच्या सेवा विनंती/तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी सर्वप्रथम वरील स्तर 1 मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे ग्राहक सहभाग टीमकडे संपर्क साधावा आणि जर त्यांची विनंती/तक्रारीचे 14 दिवसांच्या कालावधीमध्ये निराकरण झाले नाही किंवा दिलेल्या निराकरणाबद्दल ते असमाधानी असतील तर त्यांना कंपनीच्या तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधणे आवश्यक आहे:

कृपया ध्यानार्थः वरिष्ठ तक्रार निवारण व्यवस्थापक
अवांस फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड
 ई विंग, चौथा मजला,
 टाइम्स स्केअर, अंधेरी कुर्ला रोड,
 गामदेवी, मरोळ, अंधेरी (पूर्व),
 मुंबई – 400 059, महाराष्ट्र.
ईमेल: grievanceredressalcell@avanse.com
दूरध्वनी: 1800-266-0200

3. स्तर 3 :

जर ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाच्या निर्णयावर समाधानी नसेल, तर तो कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांशी (जीआरओ) संपर्क साधू शकतो:

कृपया ध्यानार्थः श्री. ग. डी. पाटील
तक्रार निवारण अधिकारी (जीआरओ)
अवांस फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड
 ई विंग, चौथा मजला,
 टाइम्स स्केअर, अंधेरी कुर्ला रोड,
 गामदेवी, मरोळ,
 अंधेरी (पूर्व),
 मुंबई – 400 059, महाराष्ट्र.
ईमेल: gro@avanse.com
दूरध्वनी: 022- 6859 9999

ग्राहकांच्या तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी आम्ही या स्तरावर तिच्या गुणवत्तेनुसार सर्वोत्तम प्रयत्न करू.

4. स्तर 4:

- a. जर तक्रारीचे ३० दिवसांच्या आत निवारण झाले नाही किंवा वरील स्तर ३ वर मिळालेल्या निराकरणाबद्दल ग्राहक असमाधानी असेल, तर ग्राहक खालील तक्त्यातील बिंदू ३.१ (एनबीएफसी लोकपाल योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये) मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे प्रक्रिया करून सीएमएस पोर्टल किंवा इलेक्ट्रॉनिक / भौतिक पद्धतीने लोकपालकडे पुढे जाऊ शकतो:

#	तपशील	लिंकवर क्लिक करा
3.1	एनबीएफसी लोकपाल योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये	https://www.avanse.com/grievance-redressal-mechanism#ombudsman-scheme
3.2	लोकपालाकडे तक्रारीचे स्वरूप	https://www.avanse.com/grievance-redressal-mechanism#ombudsman-scheme
3.3	अवांसच्या नोडल अधिकाऱ्यांचे संपर्क तपशील	https://www.avanse.com/ombudsman-scheme/nodal-officers-details

- b. जर ग्राहक लोकपाल निवाडा किंवा लोकपाल कार्यालयाने तक्रार नाकारल्यामुळे व्यथित झाला असेल, तर ग्राहक निवाडा किंवा तक्रार नाकारल्यापासून ३० दिवसांच्या आत खालील कडे अपील दाखल करू शकतो:

कार्यकारी संचालक
ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभाग
भारतीय रिझर्व्ह बँक.

14. सर्वसाधारण:

- (a) कर्ज देण्याच्या बाबतीत कंपनी लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही.
- (b) कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये दिलेल्या उद्देशांशिवाय (कर्जदाराने पूर्वी उघड न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास आल्याशिवाय) कंपनी कर्जदाराच्या कारभारात हस्तक्षेप करणार नाही.
- (c) कंपनी ग्राहकाकडून किंवा बँक/वित्तीय संस्थेकडून कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणासाठीच्या विनंत्यांवर सामान्यपणे प्रक्रिया करेल. अशा सर्व विनंत्या 21 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत प्रक्रिया केल्या जातील आणि ग्राहकांना आक्षेप/अतिरिक्त आवश्यकता असल्यास त्या कळवल्या जातील.
- (d) कंपनी नियामक आवश्यकतेनुसार, सह-दायित्वासह किंवा त्याशिवाय, वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही.
- (e) ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती आणि कंपनीसोबतच्या व्यवहारांशी संबंधित माहिती गोपनीय ठेवली जाईल, ग्राहकाच्या पूर्व लेखी संमतीशिवाय आणि/किंवा कायदे आणि नियमांनुसार आवश्यक असल्याशिवाय ती कोणालाही उघड केली जाणार नाही.
- (f) कंपनी खालीलप्रमाणे संहिता प्रसिद्ध करेल:
 - जेव्हा जेव्हा विनंती केली जाईल तेव्हा विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना या संहितेची प्रत प्रदान करणे;
 - कंपनीच्या वेबसाइटवर हा कोड उघड करणे; आणि
 - या संहितेत नमूद केलेल्या उचित व्यवसाय पद्धतींबद्दल सर्व ग्राहकांशी संपर्क साधणाऱ्या कर्मचाऱ्यांना वेळोवेळी प्रशिक्षण देणे.
- (g) कंपनी तिच्या व्यवसाय आणि नियामक आवश्यकतांच्या आधारे या संहितेचे वेळोवेळी पुनरावलोकन करेल.
- (h) ग्राहकांच्या तक्रारींवरील नियतकालिक अहवाल (प्राप्त झालेल्या तक्रारींची संख्या आणि स्वरूप, तक्रारींचे वय, (टीएटी) कालावधीचे पालन, सेवांमध्ये त्रुटी आढळणाऱ्या तक्रारींचे मूळ कारण तपशील) नियमित अंतराने संचालक मंडळ/लेखापरीक्षण समितीला सादर केले जातील.

15. व्याजदर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी धोरण:

कंपनीकडून ग्राहकांना कर्ज आणि अॅडव्हान्सवर जास्त व्याजदर आणि शुल्क आकारले जाणार नाही याची खात्री करण्यासाठी, कंपनीच्या बोर्डाचे व्याजदर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी धोरण ("व्याजदर धोरण") स्वीकारले आहे. पुढे, कंपनीचे बोर्ड व्याजदर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी उक्त धोरणाचा नियतकालिक आढावा घेईल.

16. शारीरिक/दृष्टीदोष असलेल्यांना कर्ज सुविधा:

विकलांगतेच्या कारणास्तव शारीरिक/दृष्टीदोष असलेल्या अर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधा देण्यात कंपनी भेदभाव करणार नाही. कंपनीच्या सर्व शाखा अशा व्यक्तींना विविध व्यावसायिक सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी सर्व शक्य मदत करतील. कंपनी सर्व स्तरांवर त्यांच्या कर्मचाऱ्यांसाठी आयोजित केलेल्या सर्व प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये कायद्याने आणि आंतरराष्ट्रीय अधिवेशनांद्वारे हमी दिलेल्या विकलांग व्यक्तींच्या हक्कांचा समावेश असलेले एक योग्य मॉड्यूल समाविष्ट करेल. शिवाय, तक्रार निवारण यंत्रणेअंतर्गत कंपनी विकलांग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण सुनिश्चित करेल.

परिशिष्ट A

कर्ज देयकांची वसुली करण्यासाठी ग्राहकांशी कोणत्याही प्रकारे व्यवहार करताना कंपनीच्या सर्व अधिकृत कर्मचाऱ्यांनी खालील आचारसंहिता पाळली पाहिजे:

1. कर्ज वसुली पथकातील सर्व कर्मचारी आणि त्यांच्या अधिकृत एजंट्सनी वसुलीसाठीची आचारसंहिता काटेकोरपणे पाळली पाहिजे.
2. ग्राहकांचा विश्वास, दीर्घकालीन संबंध वाढवणे आणि ग्राहकांचा सन्मान आणि आदर राखला जाईल याची खात्री करणे.
3. सौजन्य, योग्य वागणूक आणि समजूतदारपणा हा वसुलीचा आधार असेल. देणी वसूल करताना अनावश्यक जबरदस्तीच्या पद्धतींचा अवलंब केला जाणार नाही.
4. सिव्क्युरिटीजची पुनर्प्राप्ती, मूल्यांकन आणि वसुली यामध्ये उचितता आणि पारदर्शकता आणली जाईल.
5. ग्राहकांना त्यांच्या पसंतीच्या ठिकाणी सामान्यतः संपर्क साधला जाईल. कोणतेही निर्दिष्ट ठिकाण नसल्यास, त्यांच्या निवासस्थानावर आणि जर तेथे उपलब्ध नसेल तर व्यवसाय / व्यवसायाच्या ठिकाणी. देय वसूल करण्यासाठी ग्राहकांच्या ठिकाणी भेटी देताना, सभ्यता आणि शिष्टाचार राखला जाईल.
6. अवांसेचे प्रतिनिधित्व करण्याची ओळख आणि अधिकार ग्राहकांना सुरुवातीलाच कळवले जातील.
7. ग्राहकांच्या कारभारात कोणताही हस्तक्षेप नाही. त्यांच्याशी संवाद साधताना, वसुलीसाठी ताकदीचा वापर न करता, सभ्य पद्धतीने संवाद साधला जाईल.
8. ग्राहकाच्या व्यवसायाच्या/व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितीमुळे अन्यथा आवश्यकता नसल्यास, अधिकृत प्रतिनिधींनी सामान्यतः सकाळी 08:00 ते संध्याकाळी 19:00 दरम्यान ग्राहकाशी संपर्क साधतील.
9. विशिष्ट वेळी / विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळण्याच्या ग्राहकांच्या विनंतीचे शक्य तितके पालन केले जाईल.
10. ग्राहकांना देयकांबाबत सर्व माहिती दिली जाईल आणि देयके भरण्यासाठी आवश्यक ती सूचना दिली जाईल.
11. सुरक्षा परत घेण्यापूर्वी आणि ती वसूल करण्यापूर्वी वाजवी सूचना दिली जाईल.
12. नेहमीच, देय रकमेशी संबंधित वाद/मतभेद शक्य तितक्या परस्पर स्वीकारार्ह आणि व्यवस्थित पद्धतीने सोडवण्याचा प्रयत्न केला जाईल.
13. कुटुंबातील शोक किंवा इतर आपत्तीजनक प्रसंगी कॉल/भेट घेणे टाळले जाईल.
14. ग्राहकांच्या माहितीची गोपनीयता नेहमीच राखली जाईल.
15. कर्जदार/कुटुंबातील सदस्य/मित्र, पंच यांना सार्वजनिकरित्या अपमानित करण्याच्या किंवा त्यांच्या गोपनीयतेत घुसखोरी करण्याच्या उद्देशाने केलेल्या कृतींसह गुन्हेगारी स्वरूपाची धमकी देणे किंवा छळ करणे (मौखिक किंवा शारीरिक) सूचित करणारे वर्तन करण्याची सक्त मनाई आहे.
16. मोबाईल किंवा सोशल मीडियावर अनुचित संदेश पाठवू नये.

17. ग्राहकांना कोणत्याही प्रकारचे खोटे आणि दिशाभूल करणारे निवेदन करणार नाही.
18. देयकांची वसूल करणे/वसुली करण्यासंबंधीचे सर्व संवाद फक्त ग्राहकाने दिलेल्या संपर्क तपशीलांवरच केले जातील.
19. आर्थिक व्यवहारांसाठी अल्पवयीन मुलांशी संपर्क साधला जाणार नाही याची खात्री करण्यासाठी आवश्यक ती खबरदारी घेतली जाईल. सर्वात महत्वाचे म्हणजे, देयकांची वसूल करणे/वसुली करण्याशी संबंधित संवाद ग्राहक/कर्ज अर्जदार (म्हणजेच प्रौढत्व प्राप्त करणारी व्यक्ती) यांच्याशी असावा.
20. कर्ज वसूलीच्या बाबतीत, वसुली पथक किंवा त्यांचे अधिकृत एजंट केवळ कायदेशीर आणि कायदेशीररित्या उपलब्ध असलेल्या उपाययोजनांचा अवलंब करतील आणि कर्ज वसूलीच्या प्रयत्नांमध्ये कोणत्याही व्यक्तीविरुद्ध कोणत्याही प्रकारची धमकी किंवा तोंडी किंवा शारीरिक छळ करणार नाहीत, ज्यामध्ये सार्वजनिकरित्या अपमानित करण्याच्या उद्देशाने किंवा कर्जदारांच्या कुटुंबातील सदस्यांच्या, पंचांच्या आणि मित्रांच्या गोपनीयतेत घुसखोरी करण्याच्या उद्देशाने केलेली कृती, मोबाईलवर किंवा सोशल मीडियाद्वारे अनुचित संदेश पाठवणे, धमकी देणारे आणि/किंवा निनावी कॉल करणे, कर्जदाराला आणि/किंवा कर्जदाराला सकाळी ८:०० पूर्वी आणि संध्याकाळी ७:०० नंतर थकीत कर्ज वसूल करण्यासाठी सतत कॉल करणे, खोटे आणि दिशाभूल करणारे निवेदन करणे हे करणार नाही आणि कर्ज वसूल करण्यासाठी बलप्रयोगाचा वापर करणार नाही, इत्यादींचा समावेश आहे.

परिशिष्ट B

डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवरून घेतलेल्या कर्जासाठी विवेकपूर्ण उपाययोजना

- 1) एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मची नावे कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली जातील.
 - 2) सर्व डिजिटल कर्ज उत्पादनांसाठी प्रमाणित स्वरूपात कराराच्या अंमलबजावणीपूर्वी कंपनी कर्जदाराला एक मुख्य तथ्य विधान (केएफएस) प्रदान करेल.
 - 3) इतर आवश्यक माहिती व्यतिरिक्त, केएफएसमध्ये एपीआर, वसुली यंत्रणा, डिजिटल कर्ज/फिनटेकशी संबंधित बाबी हाताळण्यासाठी विशेषतः नियुक्त केलेल्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याची माहिती आणि कूलिंग-ऑफ/लुक-अप कालावधीचा तपशील असेल.
 - 4) कंपनीसोबत कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करताना, डिजिटल कर्ज देणारा प्लॅटफॉर्म ग्राहकांना कंपनीसाठी संवाद साधत असल्याचे उघड करेल. त्यानुसार, ग्राहकांचे संवाद (जसे की मंजुरी पत्र, वितरण पुष्टीकरण, कर्ज करार आणि स्वागत पत्र/ई-मेल) देखील ग्राहकांच्या माहितीसाठी आणि पुरेसे प्रगटीकरण सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनीला कर्जदाता म्हणून ओळखतील.
 - 5) कर्ज करार निष्पादित करण्यापूर्वी कर्जदाराला कंपनीच्या लेटरहेडवर मंजुरी पत्र जारी केले जाईल.
 - 6) कंपनी खात्री करेल की त्यांचे डीएलए किंवा त्यांच्या एलएसपीचे डीएलए ऑन-बोर्डिंग/साइन-अप टप्प्यावर, उत्पादन वैशिष्ट्ये, कर्ज मर्यादा आणि खर्च इत्यादींशी संबंधित माहिती ठळकपणे प्रदर्शित केले जाते, जेणेकरून कर्जदारांना या पैलूंची जाणीव होईल.
 - 7) कर्जदाराला **कूलिंग ऑफ/लुक-अप कालावधी** दरम्यान कोणत्याही दंडाशिवाय मुद्दल आणि प्रमाणित एपीआर भरून डिजिटल कर्जातून बाहेर पडण्याचा स्पष्ट पर्याय दिला जाईल. कूलिंग ऑफ कालावधी कंपनीद्वारे निश्चित केला जाईल. असा निश्चित केलेला कालावधी सात दिवस किंवा त्याहून अधिक कालावधीच्या कर्जासाठी तीन दिवसांपेक्षा कमी आणि सात दिवसांपेक्षा कमी कालावधीच्या कर्जासाठी एक दिवस असेल. लुक-अप कालावधीनंतरही कर्जाचा उपभोग घेत राहणाऱ्या कर्जदारांसाठी, आरबीआयच्या विद्यमान मार्गदर्शक तत्वांनुसार प्री-पेमेंटला परवानगी असेल⁶.
 - 8) कर्ज कराराची निष्पादित केलेली/स्वीकारलेली प्रत ग्राहकांना स्वागत पत्र/ई-मेलसह किंवा कर्ज वितरणाच्या अनुषंगाने अनुलग्नक म्हणून पाठवली जाईल.
 - 9) कंपनीच्या नावाचा वापर करून कोणतीही फसवणूक/संशयास्पद कृती आढळल्यास, ग्राहकाने ताबडतोब 'जोआरओ' ला कळवावे आणि त्यांच्या सॅशे पोर्टल (<https://sachet.rbi.org.in>) वापरून अशा प्लॅटफॉर्म/ॲप्सची तक्रार आरबीआयला करावी.
 - 10) ग्राहकाशी ग्राहक सेवा आणि तक्रार निवारण यंत्रणेशी एफपीसीनुसार संपर्क साधला जाईल.
- टीप: ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी 1 स्तरीय दृष्टिकोन संबंधित डिजिटल कर्जदात्या भागीदारांनी स्वीकारला पाहिजे.
- 11) कंपनी खात्री करेल की त्यांच्याकडे आणि त्यांच्याद्वारे नियुक्त केलेल्या कर्ज सेवा प्रदात्याकडे (एलएसपी) फिनटेक/डिजिटल कर्ज देण्याशी संबंधित तक्रारी/कर्जदारांनी उपस्थित केलेल्या समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी एक योग्य नोडल तक्रार निवारण अधिकारी असेल आणि त्यांच्या संबंधित डिजिटल कर्ज देण्याच्या ॲप (डीएलए) विरुद्धच्या तक्रारींचे निराकरण देखील करेल. शिवाय, तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांचे संपर्क तपशील कंपनीच्या वेबसाइटवर, तिच्या एलएसपी आणि डीएलएवर ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील.

- 12) कर्ज मंजूर करताना आणि वसुलीसाठी जबाबदार असलेल्या एलएसपीकडे वसुली जबाबदाऱ्या सोपवताना किंवा एलएसपीमध्ये बदल करताना, कर्जदाराशी वसुली करण्यासाठी संपर्क साधण्यासाठी अधिकृत असलेल्या वसुली एजंट म्हणून काम करणाऱ्या एलएसपीची माहिती कंपनी कर्जदाराला कळवेल.
- 13) कंपनी खात्री करेल कि त्यांचे सर्व डीएलए आणि एलएसपी हे डिजिटल कर्ज देण्याच्या मार्गदर्शक तत्वांवरील 02 सप्टेंबर 2022 च्या परिपत्रकात आणि सेटलमेंट आणि तांत्रिक राइट-ऑफच्या चौकटीवरील 08 जून 2023 च्या परिपत्रकात नमूद केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार कार्य करत आहेत.