

ब्रांच इंटरनॅशनल फायनान्शियल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड

वाजवी आचरण संहिता

आवृत्ती नियंत्रण

आवृत्ती	मंजूरी/दुरुस्तीची 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

सामग्री

1. परिचय	3
2. उद्दिष्टे	3
3. व्याख्या	3
4. अर्ज	3
5. प्रतिबद्धता	3
6. कर्ज अर्ज आणि क्रेडिट मूल्यांकन	4
7. कर्ज करार आणि दस्तऐवजीकरण	5
8. व्याज दर आणि इतर शुल्क	6
9. थकबाकी वसुली	6
10. सामान्य	7
11. संचालक मंडळाची जबाबदारी	7
12. तक्रारी आणि तक्रार निवारण	8
13. प्रशिक्षण आणि जागरूकता	8
14. संहितेचे पुनरावलोकन	8

ब्रांच इंटरनॅशनल वाजवी आचरण संहिता

1. परिचय

ही न्यायसंगत आचारसंहिता ('कोड') ब्रॅच इंटरनॅशनल फायनान्शियल सर्विसेस प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी") ने रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आरबीआय) यांच्या मास्टर डायरेक्शन – नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी – स्केल बेस्ड रेग्युलेशन (SBR) डिरेक्शन्स, 2023 च्या पैरा 45 नुसार तयार आणि स्वीकारली आहे. कंपनी आरबीआय कडून वेळोवेळी ठरवलेल्या मानकांशी सुसंगत होण्यासाठी या कोडमध्ये आवश्यक ते बदल आणि सुधारणा करतील.

2. उद्दिष्टे

- 2.1. ग्राहकांशी व्यवहार करताना चांगल्या, निष्पक्ष आणि पारदर्शक व्यावसायिक पद्धतींचे पालन करणे आणि योग्य मानदंड ठेवणे.
- 2.2. उच्च कार्यक्षमता मानदंड साध्य करण्यासाठी न्याय्य स्पर्धेद्वारे बाजारातील शक्तींना प्रोत्साहन द्या.
- 2.3. ग्राहकांशी अशा प्रकारे वागावे की न्याय्य आणि सौहार्दपूर्ण संबंध प्रोत्साहित होतील.
- 2.4. आवश्यकतेनुसार, कायदेशीर प्रक्रियेचे पालन करत वसुली आणि अंमलबजावणी करणे.

3. व्याख्या

या धोरणाच्या उद्देशासाठी, "ग्राहक" म्हणजे तो कोणताही व्यक्ती ज्याने कंपनीच्या किमान एक कर्ज उत्पादनाचा लाभ घेतला आहे किंवा घेत आहे.

4. अर्ज

- 4.1. कंपनीच्या उत्पादन आणि सेवांप्रस्ताव करणाऱ्या किंवा ग्राहकांशी कर्मचारी म्हणून किंवा अन्य कोणत्याही प्रकारे आणि/किंवा कोणत्याही पद्धतीने संवाद साधणाऱ्या सर्व व्यक्तींवर हे लागू होईल.
- 4.2. हा कोड सामान्य कार्यरत वातावरणात लागू होईल, फक्त कोणत्याही "फोर्स मेज्योर" (अवज्ञेय घटना) च्या परिस्थितीत सोडून.
- 4.3. हा कोड प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आधारित आहे, आणि सर्व कृती आणि व्यवहार कोडाच्या आत्म्याचे पालन करतील.

5. प्रतिबद्धता

- 5.1. कंपनी नेहमीच सर्वोत्तम प्रयत्न करेल, जेणेकरून ती निष्पक्षपणे, तार्किकपणे कृती करू शकेल आणि ज्या उद्योगात ती कार्यरत आहे, त्यामधील मान्यताप्राप्त मानकांच्या पद्धतींचे पालन करू शकेल.
- 5.2. कंपनी आपल्या ग्राहकांशी संवाद साधताना सर्व संबंधित कायदे, नियम आणि प्रामाणिकता व पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांचे पालन करेल.

- 5.3. कंपनी कर्ज देताना लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. याव्यतिरिक्त, कंपनी अपंगत्वाच्या आधारावर शारीरिक/दृष्टी दोष असलेल्या अर्जदारांना कर्ज आणि इतर उत्पादने व सुविधा देताना कोणताही भेदभाव करणार नाही.
- 5.4. कंपनी ग्राहकांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा अत्यंत गोपनीय मानेल आणि आमच्या गोपनीयता धोरणानुसार अधिक स्पष्टपणे सांगितलेल्या माहिती किंवा डेटा शेअर करणार नाही, जोपर्यंत कायद्याने आवश्यक नसल्यास किंवा ग्राहकाने परवानगी दिली नसेल किंवा खालील अपवादात्मक परिस्थितींमध्ये:
 - 5.4.1. जर सार्वजनिक हितासाठी माहिती उघड करण्याची जबाबदारी असेल तर.
 - 5.4.2. जर कंपनीच्या हितासाठी ही माहिती बँकांना / वित्तीय संस्थांना / गटांना / सहयोगी कंपन्यांना (उदाहरणार्थ, फसवणूक प्रतिबंध करण्यासाठी) प्रदान करणे आवश्यक असेल.
- 5.5. कंपनी ग्राहकांसंबंधीची माहिती फक्त कर्ज व्यवहारासाठी गोळा आणि वापर करेल आणि ती तिसऱ्या पक्षाला फक्त ग्राहकाची पूर्व परवानगी प्राप्त झाल्यानंतरच उघड केली जाऊ शकते, पॉलिसीच्या पॅरा ५.४ मध्ये दिलेल्या अपवादात्मक बाबी वगळता. तिसऱ्या पक्षांसोबत शेअर केलेली माहिती आवश्यकता-आधारित असेल आणि ग्राहकाची पूर्व परवानगी प्राप्त केल्यावरच ती दिली जाईल.
- 5.6. कंपनी आपल्या ग्राहकांना त्यांच्या खात्याबद्दल आणि त्यांना उपलब्ध असलेल्या सुविधांबद्दल माहिती मिळवण्याचा त्यांचा हक्क सांगण्यासाठी आवश्यक पावले उचलणार.
- 5.7. कंपनी आपल्या कोणत्याही जाहिरातीत आणि प्रचारात्मक सामग्रीत स्पष्ट राहणार आणि गुमराह करणार नाही.
- 5.8. कंपनी कोणत्याही लेन-देनापूर्वी आपल्या ग्राहकांना व्याज दर, शुल्क, गणनेची पद्धत इत्यादी सर्व वित्तीय माहिती KFS, ब्रोशर, पोस्टर किंवा ग्राहकांशी झालेल्या भेटीद्वारे कळवेल.
- 5.9. कंपनी ग्राहकांना कोणत्याही नियम आणि शर्तांमध्ये बदल झाल्यास, त्या बदलांबद्दल ग्राहकाच्या स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाने समजू शकणाऱ्या भाषेत माहिती देईल, ज्यामध्ये वितरण शुल्क, व्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क इत्यादींचा समावेश असेल.
- 5.10. पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, ग्राहकाच्या हिताला प्रभावित करणाऱ्या सर्व माहितीसाठी कंपनी अशा पद्धतीने आणि योग्य वाटेल त्या पद्धतीने खुलासा करेल, ज्यात समाविष्ट आहे परंतु इतकेच मर्यादित नाही:
 - 5.10.1. लोन आवेदन प्रक्रिया साठी देय शुल्क.
 - 5.10.2. वार्षिक व्याज दर आणि तिच्या अनुप्रयोगाची पद्धत.
 - 5.10.3. जर लोन रक्कम मंजूर केली जात नाही, तर परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, जर काही असेल तर.
 - 5.10.4. पूर्वभरण पर्याय आणि शुल्क, जर काही असेल तर.
 - 5.10.5. विलंबित पुनर्भुगतानासाठी दंड, जर काही असेल, तर बोल्ट मध्ये.
 - 5.10.6. रूपांतरण शुल्क, जर काही असेल तर (स्थिर व्याज दरापासून फ्लोटिंग व्याज दरावर किंवा त्याच्या विपरीत लोन स्विच केल्यास).
 - 5.10.7. व्याज पुनः निर्धारण कलमाचा अस्तित्व, जर काही असेल तर.
 - 5.10.8. कोणताही अन्य बाबी जी ग्राहकांच्या हितावर प्रभाव टाकतात.
- 5.11. हा प्रकटीकरण असा केला जाईल की ग्राहकाला लोन प्रक्रिया, मंजूरी, आणि संबंधित सर्व व्याज, शुल्क व फी यांची योग्य माहिती मिळेल. कंपनी अशा कोणत्याही कृतीत सहभागी होणार नाही ज्यामुळे समानतेच्या दृष्टीकोनातून भेदभाव होईल.

6. कर्ज अर्ज आणि क्रेडिट मूल्यांकन

- 6.1. कंपनी आपल्या व्यवसायाच्या सामान्य कार्यप्रणालीमध्ये लोन प्राप्त करण्याच्या प्रक्रियेबाबत ग्राहकांना नेहमी मार्गदर्शन आणि सल्ला देण्याचा प्रयत्न करेल.

- 6.2. प्रत्येक अर्जाची पात्रता स्वतंत्रपणे विचारली जाईल, ज्यामध्ये सर्व संबंधित माहिती आणि व्यक्ती आणि/किंवा संस्थेची ओळख तपासली जाईल.
- 6.3. कंपनी ग्राहकांची लोन पात्रता शोधण्यासाठी उचित परिश्रम करेल, जे लोन अर्ज मंजूर करण्याआधी किंवा नाकारण्याआधी अर्जावर निर्णय घेण्यासाठी महत्वपूर्ण असतील. निर्धारित जोखीम-आधारित मूल्यांकन प्रक्रिया आणि कंपनीच्या क्रेडिट धोरणानुसार, प्रत्येक अर्जाचा मूल्यांकन जोखीम मूल्यांकन आणि आमच्या प्रचलित दिशानिर्देशांच्या आधारे केला जाईल. कंपनी कोणत्याही कर्जाची मंजूरी देण्यापूर्वी ग्राहकाच्या आर्थिक स्थिती (जसे की आय, व्यवसाय, इत्यादी)चा विचार करेल आणि त्याचे दस्तावेजीकरण करेल, ज्यामुळे ग्राहकांना कर्जाची पात्रता लेखापरीक्षित पद्धतीने योग्यरीत्या आकलन केली जाऊ शकते.
- 6.4. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की क्रेडिट मर्यादेत कोणतीही स्वचालित वाढ न हो, जोपर्यंत अशा वाढीसाठी ग्राहकाची स्पष्ट सहमती रेकॉर्डवर घेतली गेली नाही.
- 6.5. कंपनी सर्व लोन अर्जांच्या प्राप्तीवर एक पावती देईल. पावतीमध्ये लोन अर्जावर कारवाई करण्यासाठी संभाव्य वेळापत्रक दाखवले जाईल, ज्यामध्ये लोन अर्जाचे निपटारा कधी होईल हे दर्शवले जाईल.
- 6.6. लोन अर्ज फॉर्ममध्ये अशी आवश्यक माहिती समाविष्ट केली जाईल जी ग्राहकाच्या हितावर प्रभाव टाकते, ज्यामुळे ग्राहक दुसऱ्या NBFC द्वारे दिल्या जाणाऱ्या शर्ती आणि नियमांची योग्यरीत्या तुलना करू शकेल आणि एक सूचित निर्णय घेऊ शकेल.
- 6.7. कंपनी ग्राहकाला लिखित स्वरूपात, इंग्रजी किंवा ग्राहकाने समजून घेऊ शकणाऱ्या कोणत्याही स्थानिक भाषेत, स्वीकृती पत्र, लोन समजौता किंवा अन्यथा मार्गाने, मंजूर लोन रक्कम तसेच शर्ती आणि नियमांसह वार्षिक व्याज दर आणि त्याच्या गणनेची पद्धत याची माहिती देईल. तसेच, या शर्ती आणि नियमांची ग्राहकाने स्वीकृती आपल्या रेकॉर्डवर ठेवली जाईल.
- 6.8. कंपनी सर्व डिजिटल लोन उत्पादांसाठी ग्राहकाला एक मानकीकृत प्रारूपात प्रमुख तथ्य विवरण (KFS) प्रदान करेल. KFS मध्ये उल्लेख नसलेले कोणतेही शुल्क, इत्यादी, लोनच्या कालावधीत RE कडून कोणत्याही वेळी ग्राहकांकडून घेतले जाऊ शकत नाही.
- 6.9. सर्व वितरण , परतफेड इ , कोणत्याही तृतीय पक्षाचे कोणतेही पास-थू खाते / पूल खात्याशिवाय ग्राहकाद्वारे थेट कंपनीच्या बँक खात्यात अंमलात आणले जाईल. केवळ वैधानिक किंवा नियामक अध्यादेशांतर्गत वितरीत केलेल्या वितरणाशिवाय वितरण नेहमीच ग्राहकाच्या बँक खात्यात केले जाईल.
- 6.10. लोन आवेदन फॉर्ममध्ये अर्जासोबत जमा केले जाणारे कागदपत्रे देखील दर्शवली जातील.
- 6.11. ग्राहकासोबत सामायिक केलेल्या पुनर्भुगतान कार्यक्रियेत लोन दस्तावेजांमध्ये दिलेल्या व्याज आणि मुख्य रकमेच्या दरम्यानचा विभाजन स्पष्टपणे दर्शवला जाईल.

7. कर्ज करार आणि दस्तऐवजीकरण

- 7.1. कंपनी उशिराने पुनर्भुगतान केल्यास लावण्यात येणारे दंड शुल्क, यदि असे असतील, तर ते लोन समजौत्यामध्ये ठळक अक्षरात उल्लेखित केले जाईल.
- 7.2. कंपनी लोन समजौत्यामध्ये लोनाच्या पुनर्भुगतानासाठी ठराविक नियत तिथी, पुनर्भुगतानाची आवृत्ती, मुख्यधन आणि व्याज यामधील विभाजन, SMA/NPA वर्गीकरण तिथीचे उदाहरण इत्यादी स्पष्टपणे निर्दिष्ट करेल. तसेच, ग्राहकाला लोन मंजुरीच्या वेळी आणि लोन समजौत्यामध्ये नंतर झालेल्या कोणत्याही बदलाच्या वेळी, जर असे काही बदल झाले असतील, त्याची माहिती दिली जाईल, जोपर्यंत लोनाचे पुनर्भुगतान पूर्ण होत नाही. स्थगनासोबत दिलेल्या लोन सुविधांच्या प्रकरणांमध्ये, पुनर्भुगतान सुरू करण्याची योग्य तारीखही लोन समजौत्यामध्ये निर्दिष्ट केली जाईल.
- 7.3. कोणतेही शुल्क, इत्यादी, जे लोन दस्तावेजांमध्ये उल्लेखित नाहीत, ते कंपनी द्वारा लोनच्या कालावधीत कोणत्याही टप्प्यावर ग्राहकांकडून घेतले जाणार नाहीत.

- 7.4. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की व्याज दरांमध्ये आणि शुल्कांमध्ये बदल भविष्यातील तिथीपासून प्रभावी होईल. यासंबंधी एक योग्य शर्त लोन समजौत्यामध्ये समाविष्ट केली जाईल.
- 7.5. कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन रिकॉल/वेगवान करण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- 7.6. कंपनी डाउनलोड करण्यायोग्य लिंकद्वारे किंवा, कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी सर्व ग्राहकांना कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रतसह, ग्राहकाला समजल्याप्रमाणे कर्ज कराराची प्रत सादर करेल.

8. व्याज दर आणि इतर शुल्क

- 8.1. कंपनीने व्याज दर ठरवण्यासाठी निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून एक व्याज दर मॉडेल स्वीकारला आहे आणि कर्ज व अॅडव्हान्सेससाठी चार्ज केलेल्या व्याज दराचे निर्धारण केले आहे.
- 8.2. व्याज दर, जोखमीच्या उन्नयनाचा दृष्टिकोन आणि वेगवेगळ्या श्रेणीतील ग्राहकांना वेगवेगळ्या व्याज दरांची वसुली करण्याचे औचित्य ग्राहकाला अर्ज फॉर्ममध्ये सांगितले जाईल आणि मोबाइल आधारित ॲप्लिकेशनच्या माध्यमातून स्वीकृती पत्र स्पष्टपणे दिले जाईल. तसेच, कंपनीच्या वेबसाइटवर किंवा संबंधित वर्तमानपत्रांमध्ये प्रकाशित केले जाईल, जसे की कंपनी ठरवू शकते. कंपनीच्या वेबसाइटवर किंवा इतर प्रकाशित केलेल्या माहितीला व्याज दरामध्ये कोणताही बदल झाल्यावर अद्यतनित केले जाईल.
- 8.3. कंपनी वेळोवेळी पत्रे किंवा इतर प्रकारच्या सामान्य किंवा सार्वजनिक घोषणांद्वारे किंवा प्रदर्शनांच्या माध्यमातून आपल्या ग्राहकांना व्याज दरां/शुल्कांमध्ये होणाऱ्या कोणत्याही बदलांबाबत माहिती देण्याचा प्रयत्न करेल.
- 8.4. कंपनीचे निदेशक मंडळ व्याज दर आणि प्रक्रिया शुल्क तसेच इतर शुल्क निर्धारणामध्ये योग्य आंतरिक सिद्धांत आणि प्रक्रिया निर्धारित करेल. ग्राहकावर लादले जाणारे शुल्क, त्यांची पद्धत, प्रकार आणि दर कंपनीच्या व्याज दर आणि इतर शुल्क धोरणानुसार असतील.
- 8.5. ग्राहक द्वारा लोन कराराचा भौतिक नियम आणि शर्तीचे पालन पालन न केल्यास लावला जाणारा दंड, जर तो लावला जात असेल, तो "दंडात्मक शुल्क" मानला जाईल आणि तो अग्रिमांवर वसूल केलेल्या व्याज दरात "दंडात्मक व्याज" म्हणून समाविष्ट केला जाणार नाही. दंडात्मक शुल्काने कोणताही पंजीकरण न होईल, म्हणजेच अशा शुल्कांवर कोणतेही पुढचे व्याज लागू होणार नाही.
- 8.6. कोणत्याही विशिष्ट लोन/उत्पादन श्रेणी मध्ये भेदभाव न करता दंडात्मक शुल्क यांची मात्रा उचित आणि लोन कराराचा भौतिक नियम आणि शर्तीचे पालन न करण्याच्या अनुषंगाने असावी.
- 8.7. दंड शुल्काची मात्रा आणि कारण कंपनी द्वारा ग्राहकांना लोन कराराचा, मुख्य तथ्य विवरण (KFS) आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर (व्याज दर आणि सेवा शुल्कांच्या अंतर्गत) स्पष्टपणे सांगितली जाईल.
- 8.8. जेव्हा लोनच्या भौतिक नियम आणि शर्तीचे पालन न केल्यामुळे ग्राहकांना नोटिस पाठवले जातात, तेव्हा दंड शुल्काची सूचना दिली जाईल. याशिवाय, दंड शुल्क लावण्याची कोणतीही घटना आणि त्याचे कारण देखील स्पष्ट केले जाईल.
- 8.9. वैयक्तिक ग्राहकांना मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क हे वैयक्तिक अटी व शर्तीचे समान पालन न केल्याबद्दल गैर-वैयक्तिक ग्राहकांच्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असू शकत नाही.
- 8.10. कंपनी वैयक्तिक ग्राहकांना, सह-आवेदक(ओ) सह किंवा त्यांच्याशिवाय, व्यवसायाच्या बाहेर इतर कोणत्याही उद्देशासाठी मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग दर असलेल्या टर्म लोनवर प्रतिबंध शुल्क/पूर्वभरण दंड वसूल करणार नाही.

9. थकबाकी वसुली

- 9.1. कंपनी ग्राहकांना त्यांच्या थकबाकीच्या संदर्भात सर्व माहिती प्रदान करेल आणि भरण्यासाठी योग्य वेळ दिला जाईल.
- 9.2. कंपनी, आपल्या हिताची रक्षा करत, ग्राहकांकडून आपल्या थकबाकीची वसुली करण्यासाठी योग्य आणि प्रभावी उपाय करेल, ज्यामध्ये थकबाकी वसुली करण्याच्या उद्देशाने प्रेरक पद्धतींचा वापर देखील समाविष्ट असेल, आणि भारतीय रिझर्व्ह बँक (RBI) च्या कायदेशीर चौकटीत आणि कंपनीच्या वसुली धोरणानुसार कार्य करेल.
- 9.3. कंपनीची वसुली पद्धती शिष्टाचार, निष्पक्ष वर्तन आणि सम्मानावर आधारित आहे. लोन वसुलीच्या प्रकरणात, कंपनी अनावश्यक उत्पीडनाचा वापर करणार नाही, जसे की ग्राहकांना अवांछनीय वेळी सतत त्रास देणे, लोन वसुलीसाठी बलाचा वापर करणे, इत्यादी. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की कर्मचारी ग्राहकांशी योग्य वर्तन करण्यासाठी योग्य पद्धतीने प्रशिक्षित केले आहेत.
- 9.4. कर्ज मंजूर करताना आणि एलएसपीकडे (LSP) वसुलीची जबाबदारी सोपवताना किंवा वसुलीसाठी जबाबदार असलेल्या कर्ज सेवा प्रदात्यामध्ये बदल करताना, रिकव्हरी एजंट म्हणून काम करणाऱ्या कर्ज देणाऱ्या सेवा प्रदात्याच्या तपशीलाची माहिती ग्राहकाला दिली जाईल. ज्याला वसुलीसाठी ग्राहकाशी संपर्क साधण्याचा अधिकार आहे

10. सामान्य

- 10.1. ग्राहकांशी संवाद करताना, कंपनी पुढील संबंधित स्पष्ट माहिती प्रदान करण्यासाठी सर्व आवश्यक पावले उचलते, जी इंग्रजी, हिंदी किंवा ग्राहकाने समजून घेऊ शकणाऱ्या कोणत्याही स्थानिक भाषेत असू शकते.
 - 10.1.1. त्याची विविध उत्पादने आणि सेवा;
 - 10.1.2. नियम आणि शर्ती, व्याज दर/सेवा शुल्क
 - 10.1.3. ग्राहकांसाठी उपलब्ध फायदे आणि परिणाम, जर असेल तर;
 - 10.1.4. तक्रारीसाठी संपर्क व्यक्ती, असल्यास;
 - 10.1.5. ग्राहकांशी संवाद, असल्यास.
- 10.2. कंपनीने ग्राहकाच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करण्यापासून टाळावे, लोन कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये दिलेल्या उद्देशांसाठीच (जोपर्यंत ग्राहकाने पूर्वी जाहीर केलेली माहिती समोर आलेली नाही).
- 10.3. जर ग्राहकाकडून कर्ज खात्याच्या ट्रान्सफरसाठी विनंती प्राप्त झाली, तर कंपनीची सहमती किंवा अन्यथा, म्हणजेच आपत्ती, (जर अशी काही असेल) विनंती प्राप्त झाल्याच्या 21 दिवसांच्या आत ग्राहकाला कळवली जाईल. असा ट्रान्सफर कायद्याच्या अनुषंगाने आणि पारदर्शी संविदात्मक शर्तीनुसार केला जाईल.
- 10.4. कंपनी ग्राहकाला विनंतीवर या संहितेची एक प्रति प्रदान करेल. ही संहिता कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध करून दिली जाईल.

11. संचालक मंडळाची जबाबदारी

- 11.1. कंपनीच्या संचालक मंडळाने संस्थेतील तक्रारी आणि शोकानिवारण सोडवण्यासाठी एक तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित केली आहे, जी संस्थेच्या तक्रार निवारण धोरणात स्पष्ट केली आहे.
- 11.2. ही यंत्रणा याची खात्री करते की कंपनीच्या कार्यकारी निर्णयांमुळे उद्भवलेल्या सर्व वादांचा विचार केला जातो आणि ते किमान पुढील उच्च स्तरावर निपटले जातात.
- 11.3. निदेशक मंडळ विविध व्यवस्थापन स्तरांवर योग्य वर्तन संहिता पालन आणि तक्रार निवारण प्रणालीच्या कार्याची वेळोवेळी समीक्षा करण्याची तरतूद देखील करेल. अशा समीक्षांची एक एकत्रित

रिपोर्ट वार्षिक आधारावर बोर्डकडे सादर केली जाईल.

12. तक्रारी आणि तक्रार निवारण

- 12.1. कंपनीच्या निदेशक मंडळाने संघटनामध्ये एक योग्य तक्रार निवारण प्रणाली स्थापित केली आहे. ही प्रणाली हे सुनिश्चित करते की कंपनीच्या पदाधिकार्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणाऱ्या सर्व वादांचा निराकरण केला जावा आणि त्यांचा किमान पुढील उच्च स्तरावर निपटारा केला जावा.
- 12.2. कंपनी सर्व तक्रारी आणि गाऱ्हाणी प्राप्त झाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत उत्तरे देण्यासाठी आणि निकाली काढण्यासाठी प्रयत्न करेल आणि ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारींची स्थिती माहिती देईल.
- 12.3. तक्रार निवारणासाठीची तपशीलवार तरतुदी कंपनीने स्वीकारलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणा धोरणात समाविष्ट केलेल्या आहेत.
- 12.4. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की तिची तक्रार निवारण प्रक्रिया तिच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असेल.
- 12.5. कंपनी शारीरिक किंवा दृश्यात्मक अपंगतेमुळे अपंग अर्जदारांना उत्पादन आणि सुविधांसह कर्ज सुविधा देताना भेदभाव करणार नाही. याव्यतिरिक्त, कंपनी विद्यमान तक्रार निवारण यंत्रणेद्वारे अपंग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण सुनिश्चित करेल.

13. प्रशिक्षण आणि जागरूकता

- 13.1. कंपनीच्या कर्मचारी वर्गाला किंवा कोणत्याही तृतीय पक्षाला ग्राहकांशी योग्य प्रकारे व्यवहार करण्यासाठी पुरेशी प्रशिक्षण दिले जाईल, याची खात्री केली जाईल. कर्मचाऱ्यांना दिलेले प्रशिक्षण हे ग्राहकांप्रती योग्य वर्तन रुजवण्यासाठी असलेल्या कार्यक्रमाचे समावेश करेल. कर्मचाऱ्यांचे ग्राहकांशी वर्तन त्यांच्या वेतन संरचनेतही योग्य प्रकारे समाविष्ट केले जाईल.
- 13.2. कंपनी आपल्या वेबसाइटवर ग्राहक शिक्षण साहित्य उपलब्ध करेल, ज्यामध्ये देय तारीख, एसएमए आणि एनपीए वर्गीकरण व उन्नती या संकल्पनांचे उदाहरणांसह स्पष्टीकरण दिले जाईल, आणि हे ग्राहकांमध्ये जागरूकता वाढवण्यासाठी दिन-अखेर प्रक्रियेच्या संदर्भात दिले जाईल. कंपनी आपल्या शाखांमध्येही पोस्टर आणि/किंवा इतर योग्य माध्यमांच्या मदतीने असे ग्राहक शिक्षण साहित्य प्रदर्शित करेल. याव्यतिरिक्त, कंपनी सुनिश्चित करेल की तिचे फ्रंटलाइन अधिकारी ग्राहकांना त्यांच्या घेतलेल्या कर्जांशी संबंधित सर्व या संकल्पनांबद्दल कर्ज मंजूरी/रक्कम वितरण/कर्ज नूतनीकरणाच्या वेळी योग्य माहिती देतील.

14. संहितेचे पुनरावलोकन

निदेशक मंडळ हे योग्य वर्तन संहिता पालन आणि विविध व्यवस्थापन स्तरांवरील तक्रार निवारण प्रणालीच्या कार्याची वार्षिक समीक्षा करेल. GRO वेळोवेळी या संहितेच्या पालनाची समीक्षा करेल, आणि अशी समीक्षा एकत्रित करून बोर्डकडे सादर केली जाऊ शकते.