

**पूनावाला फिनकॉर्प लिमिटेड**

सर्व भागधारकांना, विशेषतः ग्राहक/कर्जदारांना  
पूनावाला फिनकॉर्प लिमिटेड ("PFL/  
कंपनी") PFL द्वारे ग्राहक/कर्जदारांना ऑफर  
केलेल्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या  
संदर्भात.

**वाजवी सराव संहिता**

## वाजवी सराव कोड

परिचय .....	3
उद्देश .....	3
कर्ज आणि त्यांच्या प्रक्रियेसाठी अर्ज .....	3
कर्ज मूल्यांकन आणि अटी व शर्ती .....	4
कर्जाचे वितरण आणि अटी व शर्तीमध्ये बदल .....	4
रिकॉल ऑफ लोन .....	4
सिक््युरिटीजचे प्रकाशन .....	4
सामान्य कलमे .....	५
सुरक्षेची परतफेड .....	५
संचालक मंडळाची जबाबदारी .....	6
तक्रार निवारण आणि ग्राहक संबंध व्यवस्थापन .....	७
रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 .....	8
कंपनीने वित्तपुरवठा केलेली वाहने परत करणे .....	8
व्याज दर आणि जोखीम श्रेणीकरण .....	8

## **परिचय:**

हा वाजवी सराव कोड (यापुढे 'कोड' म्हणून संदर्भित) सर्व भागधारकांना, विशेषतः ग्राहकांना पूनावाला फिनकॉर्प लिमिटेड (यापुढे 'कंपनी/पीएफएल' म्हणून संदर्भित) आर्थिक बाबतीत अनुसरण केलेल्या पद्धतीचे प्रभावी विहंगावलोकन प्रदान करण्याचा उद्देश आहे. कंपनीने ग्राहकांना दिलेल्या सुविधा आणि सेवा.

## **उद्दिष्ट:**

हा कोड विकसित केला गेला आहे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना मानके ठरवून चांगल्या, न्याय्य आणि विश्वासार्ह पद्धतींचा प्रचार करणे;
- कंपनीच्या ग्राहकांसोबतच्या व्यवहारात पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी;
- कायदेशीर पालन सुनिश्चित करण्यासाठी अॅडव्हान्सच्या वसुलीशी संबंधित बाबींचे नियम;
- ग्राहकांना कंपनीद्वारे ऑफर केलेल्या सेवांबद्दल ते वाजवीपणे काय अपेक्षा करू शकतात हे अधिक चांगल्या प्रकारे समजून घेण्यास सक्षम करण्यासाठी;
- बाजारातील शक्तींचा हिशेब, स्पर्धेद्वारे आणि उच्च ऑपरेटिंग मानके साध्य करण्यासाठी प्रयत्न करणे;
- ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी यंत्रणा मजबूत करणे.

## **कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया:**

- i. सर्व कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये कर्जाचे संचालन करणाऱ्या अटी व शर्तीशी संबंधित तपशीलवार माहिती आणि आमच्या मौल्यवान ग्राहकांच्या हितावर परिणाम करणारी इतर संबंधित माहिती असावी. या फॉर्ममध्ये मानक दस्तऐवजांचे तपशील देखील असतील अर्जासोबत सादर करावे. तथापि, क्रेडिट अंडररायटिंग आवश्यकतांनुसार कंपनीला ग्राहकांकडून इतर कागदपत्रांची आवश्यकता असेल, कारण ती योग्य वाटेल.
- ii. कंपनी ग्राहकांना विविध कर्ज दस्तऐवजांची सामग्री स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजलेली भाषा समजावून सांगते आणि पुढे खात्री करते की ग्राहकाला कर्जाचे नियम आणि नियम समजले आहेत.
- iii. कर्जाच्या अर्जामध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असावी, जेणेकरून इतर NBFC द्वारे ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदारास सूचित निर्णय घेता येईल.
- iv. कंपनी सर्व कर्ज अर्जांच्या पावतीची पावती पाठवेल. कंपनी सबमिट केलेल्या सर्व दस्तऐवजांचा आणि प्रदान केलेल्या माहितीचा विचार करेल, ग्राहकाच्या क्रेडिट योग्यतेची पडताळणी करेल आणि त्याच्या विवेकबुद्धीनुसार प्रस्तावाचे मूल्यांकन करेल. अपेक्षित कालावधी, ज्यामध्ये सर्व आवश्यक कागदपत्रांसह सर्व बाबतीत पूर्ण झालेले कर्ज अर्ज निकाली काढले जातील, ते कर्ज अर्जांच्या पावतीमध्ये सूचित केले जाईल. ग्राहक त्याच्या/तिच्या/त्याच्या कर्ज अर्जांच्या स्थितीबद्दल अपडेट मिळविण्यासाठी ग्राहक सेवा संघाशी देखील संपर्क साधू शकतो.
- v. पूर्ण झालेल्या कर्ज अर्जामध्ये कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम करणारी माहिती, लागू होणारा वार्षिक व्याज दर, प्रक्रिया शुल्क (असल्यास), अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेली कागदपत्रे इत्यादी सूचित केल्या पाहिजेत.

### **कर्ज मूल्यांकन आणि अटी व शर्ती:**

- i. कंपनी कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे इतर भाषेत, मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, खालील तपशील लिहून कळवेल:
  - संपार्श्विक मालमत्ता/मालमत्ता तपशील, असल्यास;
  - मंजूर कर्जाची रक्कम;
  - व्याजाचा वार्षिक दर आकारला जाईल;
  - दंडात्मक शुल्क;
  - चेक बाऊन्सिंग दंड;
  - कर्जाची मुदत;
  - हप्त्याची रक्कम आणि परतफेड वारंवारता;
  - ईएमआय सुरू होण्याची तारीख;
  - प्रीपेमेंट दंड, असल्यास.
- ii. कंपनी उपरोक्त अटी मान्य करेल आणि ग्राहकांनी मंजूरी पत्रात नमूद केलेल्या अटी रेकॉर्डमध्ये ठेवल्या जातील.
- iii. कंपनी कर्ज कराराची प्रत सर्व कर्जदारांना कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकाची प्रत देईल.
- iv. उशिरा परतफेडीसाठी आकारण्यात आलेल्या दंडात्मक शुल्काचा कंपनी कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात उल्लेख करेल.

### **कर्जाचे वितरण आणि त्यात बदलनियम आणि अटी:**

पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, कंपनीने अटी व शर्ती, परतफेडीचे वेळापत्रक, व्याजदर, सुरक्षा आणि ग्राहकांच्या नातेसंबंधातील इतर बदलांच्या सामग्रीमध्ये कोणताही बदल केल्यावर, ग्राहकांना स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत माहिती दिली जाईल. कंपनी सह. व्याज दर आणि शुल्कातील कोणतेही बदल केवळ संभाव्यपणे लागू केले जातील. या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.

### **कर्जाची आठवण:**

कर्जाची परतफेड करणे किंवा परतफेडीला गती देणे किंवा कोणत्याही अतिरिक्त सिक््युरिटीजच्या मागणीशी संबंधित कोणताही निर्णय कर्जदाराशी संबंधित कर्ज करारातील संबंधित तरतुदीनुसार आणि त्यात केलेल्या सुधारणांनुसार कठोरपणे घेतला जाईल.

### **सिक््युरिटीजचे प्रकाशन:**

- i. कंपनी सर्व थकबाकीची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा इतर कोणत्याही दाव्यांच्या धारणेवर, कंपनीकडे कर्जदारांविरुद्ध असू शकते अशा सर्व सिक््युरिटीज सोडल्या जातील. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्यापर्यंत सिक््युरिटीज राखून ठेवण्याचा आणि/किंवा पुन्हा ताब्यात घेण्याचा अधिकार असलेल्या अटींबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह कर्जदाराला सूचना दिली जाईल. एकूण थकबाकी कर्जदाराद्वारे सेटल / अदा केली जाते.

- ii. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की कर्जदाराने प्रदान केलेल्या कोणत्याही सुरक्षिततेवर शुल्क आकारले जाईलकर्जदाराच्या विरुद्ध इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन, खालीलपैकी कोणत्याही घटनेच्या घटनेवर त्याग केला:
- कर्जदाराकडून सर्व थकबाकी भरणे;
  - खात्याचे हस्तांतरण आणि परिणामी सर्व थकबाकीची पुर्तता;
  - कर्ज खात्याची पुर्तता झाल्यानंतर योग्य वेळी कर्ज खाते बंद करणे; आणि/किंवा
  - इतर कोणताही अधिकार किंवा धारणाधिकार अस्तित्वात असल्यास, कर्जदाराला त्याच्या संपूर्ण तपशीलांसह त्याबद्दल सूचित केले जाईल.

### **सामान्य कलमे:**

#### **A. गैर-हस्तक्षेप:**

- कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या परिस्थितीशिवाय कंपनी किंवा कंपनीचा कोणताही कर्मचारी कर्जदाराच्या कामात हस्तक्षेप करणार नाही.
- कर्जदाराने यापूर्वी उघड न केलेली कोणतीही नवीन माहिती किंवा निष्कर्ष कंपनीच्या निदर्शनास आल्यास, वरील निर्बंध लागू होणार नाहीत.

#### **B. खात्याचे हस्तांतरण:**

जेव्हा जेव्हा कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती प्राप्त होते, तेव्हा कंपनी विनंती मिळाल्यापासून २१ (एकवीस) दिवसांच्या आत त्याला प्रतिसाद देईल. त्याची स्वीकृती किंवा नकार कर्ज कराराच्या अटीनुसार असेल.

#### **C. पुनर्प्राप्ती प्रक्रिया:**

कोणतीही वसुलीची कार्यवाही सुरू करणे आवश्यक असल्यास, ते कर्ज करारांतर्गत प्रदान केलेल्या अधिकारांनुसार आणि कायदेशीररित्या स्वीकारलेल्या नियमांनुसार केले जातील. कंपनी आपल्या कर्मचाऱ्यांना कर्जदारांशी योग्य रीतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण सुनिश्चित करेल. कर्जदाराकडून कर्जाच्या रकमेच्या वसुलीसाठी कंपनी बळजबरी उपायांचा अवलंब करत नाही (जसे की विषम वेळेस सतत त्रास देणे, स्नायूंच्या शक्तीचा वापर, कंपनीच्या कोणत्याही कर्मचाऱ्यांकडून असभ्य वर्तन किंवा छळ)

#### **D. फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर चार्जेस/ प्री-पेमेंट दंड:**

ग्राहक संरक्षणाचा उपाय म्हणून आणि कंपनीच्या कर्जदारांकडून कर्जाच्या पूर्वफेडच्या संदर्भात एकसमानता आणण्यासाठी, कंपनी फोरक्लोजर चार्ज करेलमास्टर डायरेक्शनच्या पॅरा 31 नुसार शुल्क/पूर्व-पेमेंट दंड - नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - पद्धतशीरपणे महत्त्वपूर्ण नॉन-डिपॉझिट घेणारी कंपनी आणि ठेव घेणारी कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2016 आरबीआयने जारी केलेले किंवा त्यात वेळोवेळी केलेली कोणतीही दुरुस्ती वेळ

### **सुरक्षितता परत घेणे:**

- कर्जदाराला थकबाकी भरण्यासाठी किंवा कर्जाच्या कागदपत्रांच्या अटीनुसार मालमत्तेचा ताबा देण्यासाठी कर्जदाराला ७ (सात) दिवसांची नोटीस देऊन मालमत्तेचा ताबा घेण्याचा कंपनीला अधिकार आहे. कर्ज कराराच्या अटीच्या अधीन राहून, खालील परिस्थितीत अशी सूचना देणे आवश्यक नाही:
  - जेव्हा कर्जदार अशा सूचना माफ करण्यास सहमती देतो;
  - जेव्हा कर्जदाराने मालमत्तेचा ताबा स्वेच्छेने समर्पण करण्याची त्याची/तिची इच्छा व्यक्त केली असेल;

- c. जेव्हा कंपनी आणि/किंवा तिचे अधिकारी/एजंट यांना वाजवी आशंका असते की अशी सूचना कोणत्याही चुकीच्या खेळामुळे आणि/किंवा कर्जदार/जामीनदाराच्या भागाकडून जबरदस्तीने प्रतिकार केल्यामुळे मालमत्तेचा ताबा घेण्यास पराभूत करू शकते;
  - d. जेव्हा मालमत्ताकर्जदाराने कोणत्याही कारणास्तव सोडून दिलेले राहते;
  - e. जेव्हा कर्जदाराचे अस्तित्व संपते;
  - f. जेव्हा कर्जदार त्याच्या/तिच्याकडून एकूण थकबाकीची वसुली होऊ नये या हेतूने फरार झाला असेल;
  - g. इतर कोणत्याही तत्सम कारणांसाठी जेणेकरून कंपनीने मालमत्तेचा शांततापूर्ण ताबा घेणे सुलभ व्हावे; आणि/किंवा
  - h. कंपनी आणि कर्जदार यांच्यात अंमलात आणलेल्या कर्ज करारामध्ये नमूद केल्याप्रमाणे अशा इतर अटींवर.
- ii. मालमत्तेचा ताबा घेण्याची प्रक्रियासमाविष्ट आहे:
    - a. जेव्हा कर्जदार वरील संदर्भित सूचनेमध्ये केलेल्या मागणीचे पालन करण्यात अयशस्वी ठरतो, तेव्हा कंपनी आयुक्त किंवा प्राप्तकर्त्याद्वारे योग्य मार्गाने मालमत्तेचा ताबा घेण्यास सक्षम असलेल्या ऑर्डरसाठी योग्य मंचाकडे संपर्क साधू शकते;
    - b. कर्जदाराला वैयक्तिकरित्या कंपनीला सोयीच्या ठिकाणी मालमत्ता समर्पण करण्यास सांगून; आणि/किंवा
    - c. कर्जदाराला अधिकाऱ्यांमार्फत ताबा देण्यास भाग पाडून जेणेकरून कर्जदाराकडून मालमत्तेचा वापर टाळता येईल.
  - iii. वरील दोन कलमे (i आणि ii) ज्या प्रकरणांमध्ये कर्जदार स्वेच्छेने मालमत्ता समर्पण करतो अशा प्रकरणांना लागू होत नाहीत.
  - iv. थकबाकीची परतफेड करण्यासाठी कर्जदाराला अंतिम संधी देण्याची तरतूदमालमत्तेच्या विक्री / लिलावापूर्वी देय रक्कम:
    - a. कंपनीला विक्री, भाड्याने देणे आणि स्वतःच्या वापरासाठी रुपांतरण इत्यादी कोणत्याही स्वरूपात हस्तांतरित करण्याचा अधिकार आहे. मालमत्ता, ज्याचा ताबा वर नमूद केलेल्या कोणत्याही मार्गाने किंवा अन्यथा, डिफॉल्टच्या संबंधात, सोयीस्कर मार्गाने प्राप्त केला जातो. कंपनी आणि कर्जदाराकडून परतफेड/देयकेसाठी त्यातील रक्कम योग्य आहे, जेव्हा कर्जदार आणि जामीनदार थकबाकीची परतफेड करण्याच्या सूचनेचे पालन करण्यात अयशस्वी ठरतात तेव्हा कंपनीच्या सोयीनुसार अशा नोटीसच्या कोणत्याही सेवा पद्धतींमध्ये 7 (सात) दिवसांच्या आत , या कलमाखाली हस्तांतरण टाळण्याची अंतिम संधी म्हणून. हस्तांतरणाचा हा अधिकार योग्य प्रकरणांमध्ये मालमत्तेचा ताबा परत करण्याचा कंपनीचा एकमात्र विवेक काढून घेत नाही.
  - v. जर अशी विक्रीची रक्कम संपूर्ण थकबाकी भरण्यासाठी अपुरी असेल, तर कंपनी कर्जदार आणि/किंवा जामीनदाराच्या विरोधात पुढे जाईल आणि विक्रीची रक्कम देय रकमेपेक्षा जास्त असल्यास, कर्जदाराने दावा केल्यावर उर्वरित रक्कम त्याला दिली जाईल. तथापि, वरील हक्क कंपनीला कर्जदार आणि/किंवा हमीदाराविरुद्ध थेट, सुरक्षा/मालमत्तेच्या विरोधात कार्यवाही करण्यास बाधा नाही.
  - vi. मालमत्तेचा ठावठिकाणा तपासण्यासाठी कंपनीने किंवा तिच्या वतीने केलेले सर्व प्रकारचे खर्च पूर्ण नुकसानभरपाईच्या आधारावर कर्जदाराकडून वसूल करण्याचा कंपनीला अधिकार आहे, मालमत्तेचा ताबा घेणे, गॅरेज करणे, विमा काढणे, वाहतूक करणे आणि विक्री करणे तसेच कर्ज कराराच्या संदर्भात इतर कायदेशीर चरणांसाठी.

### **संचालक मंडळाची जबाबदारी:**

कंपनीचे संचालक मंडळ किंवा त्यांची समिती कंपनीमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा तयार करेल. अशी यंत्रणा सर्वानी सुनिश्चित करावी

कंपनीच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयामुळे उद्भवणारे विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातात आणि सोडवले जातात. संचालक मंडळ स्वतः किंवा त्यांच्या कोणत्याही समितीद्वारे योग्य आचरण संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा नियतकालिक आढावा देखील प्रदान करेल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल नियमित अंतराने बोर्डाकडे सादर केला जाऊ शकतो, योग्य असेल.

### **तक्रार निवारण आणि ग्राहक संबंध व्यवस्थापन:**

ग्राहक सेवा हे कंपनीसाठी मुख्य फोकस क्षेत्र आहे. ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळताना कंपनी सचोटी, सुशासन, व्यावसायिकता, पारदर्शकता आणि ग्राहकांचे समाधान यावर विश्वास ठेवते.

कर्जदार(ले) त्याची/तिची/तिची नोंदणी करू शकतातखालीलपैकी कोणत्याही चॅनेलद्वारे तक्रार.

- शाखा - ग्राहक PFL च्या कोणत्याही विद्यमान शाखांमध्ये आणि आम्ही वेळोवेळी उघडणार असलेल्या कोणत्याही अतिरिक्त शाखांमध्ये जाऊ शकतात:
  - ✓ सोमवार ते शुक्रवार - सकाळी 10:00 ते संध्याकाळी 6:00 पर्यंत
  - ✓ शनिवार- महिन्यातील चौथा आणि पाचवा (असल्यास) - सकाळी 10:00 ते संध्याकाळी 6:00
- वेबसाइट — <https://poonawallafincorp.com/contact-us.php> — वेबसाइटवरील फॉर्म वापरून ग्राहक आमच्यापर्यंत पोहोचू शकतात.
- ईमेल - ग्राहक यांना मेल पाठवू शकतो [customercare@poonawallafincorp.com](mailto:customercare@poonawallafincorp.com)
- फोन कॉल - ग्राहक टोल फ्री क्रमांकावर PFL वर पोहोचू शकतात: 1800-266-3201
- पत्र/पोस्ट — ग्राहक पत्र पाठवू शकतो:

#### **पूनावाला फिनकॉर्प लिमिटेड**

**201 आणि 202, दुसरा मजला, AP81, कोरेगाव पार्क अॅनेक्स, मुंबवा, पुणे - 411 036**

कंपनीच्या ग्राहक संबंध व्यवस्थापन (CRM) मॅन्युअलमध्ये कोणत्याही ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी SLA (TAT) नमूद केले आहे. ग्राहकांच्या तक्रारींवर लक्ष ठेवण्यासाठी कंपनीकडे एक मजबूत यंत्रणा आहे आणि काही अंतर असल्यास ते दूर करण्यासाठी आवश्यक पावले उचलली आहेत. नियुक्त केलेल्या कार्यकारिणीने तक्रारीचा निपटारा न केल्यास, अशा तक्रारी (त्या) कर्जदारांना सूचित केलेल्या वाढीव मॉट्रिक्सचा वापर करून वाढवल्या जातील जेणेकरून कर्जदाराच्या तक्रारीचे त्वरित निराकरण केले जाईल. कंपनी तिच्या सर्व शाखा/ठिकाणी जिथे व्यवसाय व्यवहार केला जातो आणि तिच्या वेबसाइटवर खालील गोष्टी उघड करेल:

- a. तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील (दूरध्वनी/मोबाईल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ता) ज्यांना कंपनीविरुद्ध तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी लोक संपर्क साधू शकतात.
- b. तक्रार निवारणाशी संबंधित वाढीव पातळी आणि मुख्य कर्मचाऱ्यांच्या तपशीलांसाठी (नोडल ऑफिसर/प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर) कृपया तक्रार निवारण धोरण पहा.
- c. एक महिन्याच्या कालावधीत तक्रार/विवादाचे निराकरण न झाल्यास, ग्राहक RBI च्या DNBS च्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याकडे अपील करू शकतो ज्यांच्या अधिकारक्षेत्रात कंपनीचे नोंदणीकृत कार्यालय येते.

## **रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021:**

- i. लोकपाल योजनेतर्गत नोडल ऑफिसर/प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरची नियुक्ती, कंपनीने नोडल ऑफिसर (NOS) नियुक्त केले आहेत जे कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी आणि कंपनीविरुद्ध दाखल केलेल्या तक्रारींबाबत लोकपालला माहिती देण्यासाठी जबाबदार असतील. या योजनेतर्गत लोकपाल आणि अपील प्राधिकरणासमोर कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी मुख्य नोडल अधिकारी (PNO) जबाबदार असतील. ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभाग (CEPD), RBI, केंद्रीय कार्यालय यांच्याशी समन्वय साधण्यासाठी आणि संपर्क साधण्यासाठी प्रधान नोडल अधिकारी जबाबदार असेल.
- ii. ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, ज्या शाखा/ठिकाणी व्यवसाय व्यवहार केला जातो, तेथे PNOs/NOS/GRO चे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन/मोबाईल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ते) आणि लोकपालचे नाव आणि संपर्क तपशील. ग्राहकांशी संपर्क साधता येईल. योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये (इंग्रजी, हिंदी आणि स्थानिक भाषेत) त्यांच्या सर्व कार्यालयांमध्ये आणि शाखांमध्ये ठळकपणे अशा प्रकारे प्रदर्शित केली जातील की कार्यालयात किंवा शाखेला भेट देणाऱ्या व्यक्तीला माहिती सहज उपलब्ध होईल.
- iii. लोकपाल योजनेचे तपशील, नोडल ऑफिसर(चे) आणि कंपनीचे प्रधान नोडल अधिकारी/ तक्रार निवारण अधिकारी यांचे नाव वेबसाइटवर ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील.

## **कंपनीने वित्तपुरवठा केलेल्या वाहनांचा ताबा:**

कंपनीच्या कर्ज करारामध्ये रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी विहित केलेल्या संबंधित तपशिलांसह आवश्यक परत मिळवण्याची कलमे असतील.

## **चे व्याज दर आणि श्रेणीकरणधोका:**

या पद्धतीचा अवलंब करण्याचे उद्दिष्ट कर्जदाराला वार्षिक व्याजदराची माहिती देणे आणि जोखीम श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि विविध व्याज दर आकारण्याचे तर्क आहे. कर्जदारांच्या विविध श्रेणींमध्ये ग्राहकांशी पारदर्शक व्यापार करणे आणि नियामक मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करणे.

### व्याज दर:

व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निर्धारित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया वेळोवेळी मंजूर कंपनी धोरणांच्या अनुषंगाने पाळल्या जातील. मिळालेल्या व्याजाचा दर हा निधीची भारित सरासरी किंमत, प्रशासकीय खर्च, जोखीम प्रीमियम आणि नफा मार्जिन यावर आधारित असेल.

### जोखमीचे श्रेणीकरण

कर्ज देण्याचा निर्णय आणि प्रत्येक कर्ज खात्याला लागू होणारे व्याजदर यांचे मूल्यमापन केस टू केस आधारावर केले जाईल, अनेक पॅरामीटर्सवर आधारित आहे जसे की वित्तपुरवठा केलेल्या मालमत्तेचा प्रकार, कर्जदार प्रोफाइल आणि परतफेड क्षमता, कर्जदाराची इतर आर्थिक वचनबद्धता, भूतकाळ. परतफेड टूॅक रेकॉर्ड जर असेल तर, अंतर्निहित मालमत्तेद्वारे दर्शविल्यानुसार कर्जाची सुरक्षा, कर्ज ते मूल्य गुणोत्तर, पेमेंट पद्धती, कर्जाचा कालावधी, कर्जदाराचा भूगोल (स्थान), मालमत्तेचा अंतिम वापर इ.

व्याज दर परिस्थितीनुसार बदलू शकतात आणि केस-टू-केस आधारावर कंपनीच्या विवेकबुद्धीच्या अधीन आहेत. सूचित व्याज दर वार्षिक दर आहेत जेणेकरून



कर्जदाराला कर्ज खात्यावर किती दर आकारले जातील याची जाणीव असते. कंपनी तिच्या वेबसाइटवर व्याज दर आणि जोखमीचे श्रेणीकरण उघड करेल.

**पुनरावलोकन:**

लेखापरीक्षण समिती संहितेच्या अंमलबजावणीवर देखरेख करेल आणि वेळोवेळी तिच्या कार्याचा आढावा घेईल. लेखापरीक्षण समितीने प्रस्तावित केलेले कोणतेही बदल बोर्डासमोर मान्यतेसाठी ठेवण्यात येतील.