

पूनावाला फिनकॉर्प लिमिटेड

निष्पक्ष व्यवहार संहिता

प्रभावी तारीख: 25.04.2025

मंजूरीची तारीख: 25.04.2025

आवृत्ती क्रमांक: 12.0

द्वारे मंजूर: संचालक मंडळ

पॉलिसी धारक : व्यवसाय विभाग,
अनुपालन कार्य आणि ग्राहक सेवा
विभाग

सर्व भागधारकांना, विशेषतः ग्राहकांना/कर्जदारांना, पुनावल्ला फिनकॉर्प लिमिटेड ("PFL/कंपनी") द्वारे PFL द्वारे त्यांच्या ग्राहकांना/कर्जदारांना दिल्या जाणाऱ्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या संदर्भात अवलंबल्या जाणाऱ्या पद्धतींचा प्रभावी आढावा प्रदान करणे.

हा दस्तऐवज गोपनीय आहे आणि कंपनीमध्ये अस्तित्वात असलेल्या कोणत्याही निष्पक्ष व्यवहार संहितेला मागे टाकतो आणि तो दस्तऐवजीकरण केलेल्या सर्वात अलीकडील धोरणे आणि प्रक्रियांशी जोडून वाचला पाहिजे.

विषय: निष्पक्ष व्यवहार संहिता	मूळ जारी तारीख: 31.10.2006	प्रभावी तारीख: 25.04.2025
	पुनरावृत्ती तारखा: 26.04.2012, 08.05.2015, 03.11.2016, 02.08.2017, 09.11.2017, 02.11.2018, 18.06.2020, 14.08.2021, 21.10.2022 आणि 20.10.2023, 25.04.2025	आवृत्ती क्रमांक: 12.0

सामग्री

1.	प्रस्तावना	3
2.	उद्देश	3
3.	कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया	3
4.	कर्ज मूल्यांकन आणि अटी आणि शर्ती आणि प्रमुख तथ्ये कर्ज आणि अॅडव्हान्ससाठीचे विधान	4
5.	कर्जाचे वितरण आणि अटी आणि शर्तीमध्ये बदल	4
6.	कर्जा परत मागवणे	5
7.	सिक्युरिटीजची सुटका	5
8.	जबाबदार कर्ज व्यवहार - वैयक्तिक कर्जाची परतफेड/वसुली करताना स्थावर/जंगम मालमतेच्या कागदपत्रांचे प्रकाशन	5
9.	समान मासिक हप्त्यांवर (EMI) आधारित वैयक्तिक कर्जावरील फ्लोटिंग व्याजदर रीसेट करणे	6
10.	सामान्य कलमे	6
11.	सुरक्षिततेचा ताबा	6
12.	संचालक मंडळाची जबाबदारी	7
13.	तक्रार निवारण आणि ग्राहक संबंध व्यवस्थापन	8
14.	रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021	9
15.	कंपनीने वित्तपुरवठा केलेल्या वाहनांचा ताबा	10
16.	व्याजदर आणि जोखीम श्रेणीकरण	10
18.	पुनरावलोकन	10
19.	नियंत्रण बदला	11

विषय: निष्पक्ष	मूळ जारी तारीख: 31.10.2006	प्रभावी तारीख: 25.04.2025
व्यवहार संहिता	पुनरावृत्ती तारखा: 26.04.2012, 08.05.2015, 03.11.2016, 02.08.2017, 09.11.2017, 02.11.2018, 18.06.2020, 14.08.2021, 21.10.2022 आणि 20.10.2023, 25.04.2025	आवृत्ती क्रमांक: 12.0

1. प्रस्तावना

या निष्पक्ष व्यवहार संहिता (यापुढे 'संहिता' म्हणून संदर्भित) चा उद्देश सर्व भागधारकांना, विशेषतः ग्राहकांना पुनावल्ला फिनकॉर्प लिमिटेड (यापुढे 'कंपनी/PFL' म्हणून संदर्भित) कंपनीने ग्राहकांना देऊ केलेल्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या संदर्भात अवलंबलेल्या पद्धतींचा प्रभावी आढावा प्रदान करणे आहे.

2. उद्देश

ही संहिता विकसित केली आहे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना मानके निश्चित करून चांगल्या, निष्पक्ष आणि विश्वासार्ह पद्धतींना प्रोत्साहन देण्यासाठी;
- कंपनीच्या ग्राहकांशी असलेल्या व्यवहारात पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी;
- कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत कायदेशीर निकषांचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी;
- कंपनीकडून दिल्या जाणाऱ्या सेवांबद्दल ग्राहकांना काय अपेक्षा करता येतील याची चांगली समज मिळावी यासाठी;
- स्पर्धेच्या माध्यमातून बाजारातील शक्तींचा विचार करणे आणि उच्च कार्यप्रणाली मानके साध्य करण्यासाठी प्रयत्न करणे;
- ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी यंत्रणा मजबूत करणे.

3. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- सर्व कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये कर्जाचे नियमन करणाऱ्या अटी आणि शर्तींशी संबंधित तपशीलवार माहिती आणि आमच्या मौल्यवान ग्राहकांच्या हितावर परिणाम करणारी इतर संबंधित माहिती असणे आवश्यक आहे. या फॉर्ममध्ये अर्जासोबत सादर करावयाच्या मानक कागदपत्रांची माहिती देखील असेल. तथापि, कंपनी, क्रेडिट अंडररायटिंग आवश्यकतांनुसार, ग्राहकांकडून योग्य वाटेल त्या इतर कागदपत्रांची मागणी करू शकते.
- कंपनी ग्राहकांना विविध कर्ज कागदपत्रांमधील मजकूर स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजेल अशा भाषेत समजावून सांगते आणि कर्जाचे नियमन करणाऱ्या अटी आणि शर्ती ग्राहकाला समजल्या आहेत याची खात्री करते.
- कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल, जेणेकरून इतर NBFC नी देऊ केलेल्या अटी आणि शर्तींशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल.
- कंपनी सर्व कर्ज अर्जांच्या पावतीची पावती पाठवेल. कंपनी सादर केलेल्या सर्व कागदपत्रांचा आणि प्रदान केलेल्या माहितीचा विचार करेल, ग्राहकाच्या क्रेडिट पात्रतेची पडताळणी करेल आणि प्रस्तावाचे मूल्यांकन तिच्या विवेकबुद्धीनुसार करेल. कर्ज अर्जांच्या पावतीमध्ये अपेक्षित कालावधी दर्शविला जाईल, ज्यामध्ये सर्व बाबतीत पूर्ण झालेले कर्ज अर्ज आणि सर्व आवश्यक कागदपत्रे निकाली काढली जातील. ग्राहक त्याच्या/तिच्या कर्ज अर्जांच्या स्थितीबद्दल अपडेट मिळविण्यासाठी ग्राहक सेवा टीमशी देखील संपर्क साधू शकतो.
- पूर्ण भरलेल्या कर्ज अर्जात कर्जदाराच्या व्याजदरावर परिणाम करणारी माहिती, लागू असलेला वार्षिक व्याजदर, प्रक्रिया

विषय: निष्पक्ष	मूळ जारी तारीख: 31.10.2006	प्रभावी तारीख: 25.04.2025
व्यवहार संहिता	पुनरावृत्ती तारखा: 26.04.2012, 08.05.2015, 03.11.2016, 02.08.2017, 09.11.2017, 02.11.2018, 18.06.2020, 14.08.2021, 21.10.2022 आणि 20.10.2023, 25.04.2025	आवृत्ती क्रमांक: 12.0

शुल्क (जर असेल तर), अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेली कागदपत्रे इत्यादींचा समावेश असावा.

4. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी आणि शर्ती आणि प्रमुख तथ्ये कर्ज आणि अॅडव्हान्ससाठीचे विधान

- कंपनी कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा इतर भाषेत, मंजुरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, खालील तपशील लेखी स्वरूपात कळवेल:
 - जर काही असेल तर तारण मालमत्ता तपशील;
 - मंजूर कर्जाची रक्कम;
 - आकारण्यात येणारा वार्षिक व्याजदर;
 - दंडात्मक शुल्क;
 - चेक बाउन्स झाल्यास दंड;
 - कर्जाचा कालावधी;
 - हप्त्याची रक्कम आणि परतफेडीची वारंवारता;
 - EMI सुरु होण्याची तारीख;
 - जर असेल तर प्रीपेमेंट दंड.
- कंपनी ग्राहकांकडून मंजुरी पत्रात नमूद केलेल्या वरील अटी आणि शर्ती स्वीकारेल आणि त्या रेकॉर्डवर ठेवल्या जातील.
- कंपनी सर्व कर्जदारांना कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांची एक प्रत देईल.
- कर्ज करारात कंपनीने उशिरा परतफेडीसाठी आकारण्यात येणारे दंडात्मक शुल्क ठळक अक्षरात नमूद करावे.

कंपनी परिपत्रकात नमूद केलेल्या नमुन्यानुसार 'कर्ज आणि आगाऊ रक्कमांसाठी मुख्य तथ्य विधान (KFS)' या परिपत्रकात समाविष्ट असलेल्या सूचनांचे पालन करेल.

कर्ज खात्यांमध्ये दंड आकारणी:

कर्जदाराने कर्ज कराराच्या महत्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल दंड आकारला गेला तर तो 'दंड आकार' मानला जाईल आणि तो 'दंड व्याज' स्वरूपात आकारला जाणार नाही जो अॅडव्हान्सवर आकारल्या जाणाऱ्या व्याजदरात जोडला जाईल. दंडात्मक शुल्काचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही म्हणजेच, अशा शुल्कांवर पुढील व्याज मोजले जाणार नाही. तथापि, याचा कर्ज खात्यातील व्याजाच्या चक्रवादीच्या सामान्य प्रक्रियांवर परिणाम होणार नाही. RBI च्या परिपत्रकात नमूद केल्याप्रमाणे इतर नियामक नियमांचे पालन करावे लागेल.

5. कर्जाचे वितरण आणि अटी आणि शर्तीमध्ये बदल

पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, कंपनी ग्राहकांना स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत माहिती देईल, जर अटी आणि शर्तीमध्ये, परतफेडीच्या वेळापत्रकात, व्याजदरांमध्ये, सिक्युरिटीजमध्ये आणि कंपनीशी असलेल्या ग्राहकांच्या संबंधांशी संबंधित इतर महत्वाच्या बदलांमध्ये कोणताही बदल झाला तर. व्याजदर आणि शुल्कातील कोणतेही बदल केवळ संभाव्यपणे लागू केले जातील. या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारात समाविष्ट केली जाईल.

विषय: निष्पक्ष	मूळ जारी तारीख: 31.10.2006	प्रभावी तारीख: 25.04.2025
व्यवहार संहिता	पुनरावृत्ती तारखा: 26.04.2012, 08.05.2015, 03.11.2016, 02.08.2017, 09.11.2017, 02.11.2018, 18.06.2020, 14.08.2021, 21.10.2022 आणि 20.10.2023, 25.04.2025	आवृत्ती क्रमांक: 12.0

6. कर्जा परत मागवणे

कर्ज परत मागवण्याचा किंवा परतफेडीला गती देण्याचा किंवा कोणत्याही अतिरिक्त सिक्युरिटीज मिळविण्याचा कोणताही निर्णय कर्जदारासोबतच्या संबंधित कर्ज करारातील संबंधित तरतुदी आणि त्यात केलेल्या सुधारणांनुसार काटेकोरपणे घेतला जाईल.

7. सिक्युरिटीजची सुटका

- कर्जदारांविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यांसाठी कायदेशीर हक्क किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून, सर्व थकबाकी परतफेड केल्यानंतर किंवा कर्जाची थकबाकी रक्कम वसूल झाल्यानंतर कंपनी सर्व सिक्युरिटीज सोडेल. जर अशा प्रकारची कर्जफेड करण्याचा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता होईपर्यंत/ एकूण थकबाकीची रक्कम चुकती होईपर्यंत/भरपाई होईपर्यंत कंपनी कोणत्या अटीनुसार सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा आणि/किंवा परत मिळविण्याचा अधिकार आहे याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह सूचना दिली जाईल.
- कर्जदाराविरुद्धच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कायदेशीर हक्क किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून, खालीलपैकी कोणत्याही घटनेनंतर कर्जदाराने प्रदान केलेल्या कोणत्याही सुरक्षिततेवरील शुल्क रद्द केले जाईल याची कंपनी खात्री करेल:
 - कर्जदाराकडून सर्व थकबाकीची रक्कम भरणे;
 - खात्याचे हस्तांतरण आणि सर्व थकबाकीची परिणामी परतफेड;
 - कर्ज खात्याच्या परतफेडीनंतर योग्य वेळी कर्ज खाते बंद करणे; आणि/किंवा
 - जर इतर कोणताही अधिकार किंवा धारणाधिकार अस्तित्वात असेल तर कर्जदाराला त्याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह सूचित केले जाईल.

8. जबाबदार कर्ज व्यवहार - वैयक्तिक कर्जाची परतफेड/वसुली करताना स्थावर/जंगम मालमतेच्या कागदपत्रांचे प्रकाशन

जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे जारी करणे:

कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत कंपनी सर्व मूळ जंगम/अचल मालमतेचे कागदपत्रे जारी करेल आणि कोणत्याही रजिस्ट्रीमध्ये नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकेल.

कर्जदाराला तिच्या/तिच्या पसंतीनुसार मूळ जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे गोळा करण्याचा पर्याय दिला जाईल. मूळ जंगम/स्थावर मालमतेच्या कागदपत्रांची परतफेड करण्याची वेळ आणि ठिकाण प्रभावी तारखेला किंवा त्यानंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजूरी पत्रांमध्ये नमूद केले पाहिजे.

कर्जाची पूर्ण परतफेड/समाप्ती झाल्यानंतर 30 दिवसांपेक्षा जास्त काळ मूळ जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे जारी करण्यास विलंब झाल्यास किंवा संबंधित रजिस्ट्रीकडे शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला अशा विलंबाची कारणे कळवेल. जर कंपनीमुळे विलंब झाला असेल तर ती कर्जदाराला प्रत्येक दिवसाच्या विलंबासाठी ₹५,000 दराने भरपाई देईल. RBIच्या परिपत्रकात नमूद केल्याप्रमाणे इतर सर्व नियमांचे पालन करावे लागेल.

विषय: निष्पक्ष	मूळ जारी तारीख: 31.10.2006	प्रभावी तारीख: 25.04.2025
व्यवहार संहिता	पुनरावृत्ती तारखा: 26.04.2012, 08.05.2015, 03.11.2016, 02.08.2017, 09.11.2017, 02.11.2018, 18.06.2020, 14.08.2021, 21.10.2022 आणि 20.10.2023, 25.04.2025	आवृत्ती क्रमांक: 12.0

9. समान मासिक हप्त्यांवर (EMI) आधारित वैयक्तिक कर्जावरील फ्लोटिंग व्याजदर रीसेट करणे

मंजूरीच्या वेळी, कंपनी कर्जदारांना कर्जावरील बेंचमार्क व्याजदरातील बदलाच्या संभाव्य परिणामांबद्दल स्पष्टपणे कळवेल, ज्यामुळे EMI आणि/किंवा कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये बदल होऊ शकतात. त्यानंतर, वरील कारणांमुळे EMI/कालावधीत किंवा दोन्हीमध्ये कोणतीही वाढ झाल्यास, कर्जदाराला योग्य माध्यमांद्वारे त्वरित कळवले जाईल. RBIच्या परिपत्रकात नमूद केल्याप्रमाणे कर्जदाराला इतर सर्व पर्याय प्रदान केले जातील.

10. सामान्य कलमे

हस्तक्षेप न करणे:

- कर्ज करारात नमूद केलेल्या परिस्थितींशिवाय कंपनी किंवा कंपनीचा कोणताही कर्मचारी कर्जदाराच्या कारभारात हस्तक्षेप करणार नाही.
- कर्जदाराने पूर्वी उघड न केलेली कोणतीही नवीन माहिती किंवा निष्कर्ष कंपनीच्या निदर्शनास आल्यास, वरील निर्बंध लागू होणार नाहीत.

खात्याचे हस्तांतरण:

जेव्हा जेव्हा कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती प्राप्त होते, तेव्हा कंपनी विनंती मिळाल्यापासून 21 (एकवीस) दिवसांच्या आत त्याला प्रतिसाद देईल. त्याची स्वीकृती किंवा नकार कर्ज कराराच्या अटीनुसार असेल.

पुनर्प्राप्ती प्रक्रिया:

जर कोणत्याही वसुलीची प्रक्रिया सुरु करायची असेल, तर ती कर्ज करारांतर्गत प्रदान केलेल्या अधिकारांनुसार आणि कायदेशीररित्या स्वीकृत निकषांनुसार केली जाईल. कंपनी तिच्या कर्मचाऱ्यांना कर्जदारांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण देईल याची खात्री करेल. कर्जदाराकडून कर्जाची रक्कम वसूल करण्यासाठी कंपनी कोणत्याही प्रकारची जबरदस्ती (जसे की विचित्र वेळेत सतत त्रास देणे, ताकदीचा वापर करणे, असभ्य वर्तन किंवा कंपनीच्या कोणत्याही कर्मचाऱ्यांकडून छळ) करत नाही.

फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-भरणा दंड:

ग्राहक संरक्षणाचा एक उपाय म्हणून आणि कंपनीच्या कर्जदारांकडून कर्जाच्या प्रीपेमेंटबाबत एकसमानता आणण्यासाठी, कंपनी RBIने जारी केलेल्या मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - सिस्टीमली इम्पॉर्टंट नॉन-डिपॉझिट टेकिंग कंपनी आणि डिपॉझिट टेकिंग कंपनी (रिझर्व्ह बँक) डायरेक्शन, 2016 च्या परिच्छेद 31 नुसार किंवा वेळोवेळी केलेल्या कोणत्याही सुधारणांनुसार फोरक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट दंड आकारेल.

11. सुरक्षिततेचा ताबा

- कर्जाच्या कागदपत्रांच्या अटीनुसार थकबाकी भरण्यासाठी किंवा मालमतेचा ताबा देण्यासाठी कर्जदाराला ७ (सात) दिवसांची नोटीस देऊन मालमतेचा ताबा घेण्याचा कंपनीला अधिकार आहे. कर्ज कराराच्या अटीच्या अधीन राहून, खालील परिस्थितीत अशी सूचना देण्याची आवश्यकता नाही:
 - जेव्हा कर्जदार अशा सूचनेतून माफी मागण्यास सहमत असतो;

विषय: निष्पक्ष	मूळ जारी तारीख: 31.10.2006	प्रभावी तारीख: 25.04.2025
व्यवहार संहिता	पुनरावृत्ती तारखा: 26.04.2012, 08.05.2015, 03.11.2016, 02.08.2017, 09.11.2017, 02.11.2018, 18.06.2020, 14.08.2021, 21.10.2022 आणि 20.10.2023, 25.04.2025	आवृत्ती क्रमांक: 12.0

- b. जेव्हा कर्जदाराने मालमतेचा ताबा स्वेच्छेने देण्याची तयारी दर्शविली असेल.
- c. जेव्हा कंपनी आणि/किंवा तिच्या अधिकाऱ्यांना/एजंटना वाजवी भीती असते की कर्जदार/जामीनदाराच्या कोणत्याही चुकीच्या खेळीमुळे आणि/किंवा जबरदस्तीने केलेल्या प्रतिकारामुळे अशा सूचनेमुळे मालमतेचा ताबा घेण्यास अपयश येऊ शकते.
- d. जेव्हा कर्जदाराने कोणत्याही कारणास्तव मालमता सोडून दिली असेल.
- e. जेव्हा कर्जदाराचे अस्तित्व संपते.
- f. जेव्हा कर्जदार त्याच्याकडून एकूण थकबाकी वसूल होऊ नये म्हणून फरार झाला असेल.
- g. कंपनीला मालमतेचा शांततेने ताबा मिळावा यासाठी इतर कोणत्याही समान कारणांसाठी; आणि/किंवा
- h. कंपनी आणि कर्जदार यांच्यात झालेल्या कर्ज करारात नमूद केलेल्या इतर अटींवर.
- iv. मालमतेचा ताबा घेण्याच्या प्रक्रियेमध्ये हे समाविष्ट आहे:
 - a. जेव्हा कर्जदाराने वरील सूचनेतील मागणीचे पालन केले नाही, तेव्हा कंपनी कमिशनर किंवा रिसीव्हर यांच्याद्वारे योग्य मार्गाने मालमतेचा ताबा घेण्यास सक्षम करण्यासाठी योग्य मंचाकडे जाऊ शकते.
 - b. कर्जदाराला कंपनीला सोयीस्कर ठिकाणी मालमता परत करण्यास सांगून; आणि/किंवा
 - c. कर्जदाराकडून मालमतेचा वापर रोखण्यासाठी, कर्जदाराला अधिकाऱ्यांमार्फत ताबा देण्यास भाग पाडून.
 - d. कर्जदार कंपनीने नियुक्त केलेल्या एजन्सीला मालमता सुपूर्द करतो आणि एजन्सी योग्य प्रक्रियेचे पालन करून मालमतेचा शांततेत ताबा घेते.
- v. वरील दोन कलमे (i आणि ii) कर्जदाराने स्वेच्छेने मालमता परत केली आहे अशा प्रकरणांमध्ये लागू नाहीत.
- vi. मालमतेच्या विक्री / लिलावापूर्वी थकबाकी परतफेड करण्यासाठी कर्जदाराला अंतिम संधी देण्याबाबतची तरतूद:
 - कंपनीला विक्री, भाडेपट्टा आणि स्वतःच्या वापरासाठी रूपांतरण इत्यादी कोणत्याही स्वरूपात मालमता हस्तांतरित करण्याचा अधिकार आहे, ज्याचा ताबा वर नमूद केलेल्या कोणत्याही मार्गाने किंवा अन्यथा, डिफॉल्टच्या संबंधात, कंपनीला सोयीस्कर पद्धतीने मिळवला आहे आणि कर्जदार आणि हमीदार कंपनीच्या सोयीनुसार अशा सूचनेच्या सेवेच्या कोणत्याही पद्धतींमध्ये ७ (सात) दिवसांच्या आत थकबाकी परतफेड करण्याच्या सूचनेचे पालन करण्यात अयशस्वी झाल्यास, कर्जदाराकडून परतफेड/देयके परत करण्यासाठी त्याचे उत्पन्न विनियोगित करू शकते, या कलमांतर्गत हस्तांतरण टाळण्यासाठी अंतिम संधी म्हणून. हस्तांतरणाचा हा अधिकार योग्य प्रकरणांमध्ये मालमतेचा ताबा परत करण्याचा कंपनीचा एकमेव अधिकार हिरावून घेत नाही.
- vii. जर अशा विक्रीतून मिळणारे उत्पन्न संपूर्ण देणी फेडण्यासाठी पुरेसे नसेल, तर कंपनी कर्जदार आणि/किंवा जामीनदाराविरुद्ध पुढील कारवाई करेल आणि जर विक्रीतून मिळणारे उत्पन्न देणीपेक्षा जास्त असेल, तर कर्जदार जेव्हा दावा करेल तेव्हा उर्वरित रक्कम त्याला दिली जाईल. तथापि, वरील अधिकार कंपनीला कर्जदार आणि/किंवा हमीदाराविरुद्ध थेट कारवाई करण्यास अडथळा आणत नाही, ज्यामुळे सुरक्षा/मालमतेविरुद्धची कारवाई टाळता येते.
- viii. मालमतेचे स्थान निश्चित करणे, ताबा घेणे, गॅरेज करणे, विमा उतरवणे, वाहतूक करणे आणि विक्री करणे आणि कर्ज कराराशी संबंधित इतर कायदेशीर पावले उचलणे यासाठी कंपनीने किंवा कंपनीच्या वतीने केलेल्या सर्व प्रकारच्या खर्चाची संपूर्ण भरपाई कर्जदाराकडून वसूल करण्याचा अधिकार कंपनीला आहे.

12. संचालक मंडळाची जबाबदारी

कंपनीचे संचालक मंडळ किंवा त्यांची समिती कंपनीमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित करेल. अशा यंत्रणेने हे

विषय: निष्पक्ष	मूळ जारी तारीख: 31.10.2006	प्रभावी तारीख: 25.04.2025
व्यवहार संहिता	पुनरावृत्ती तारखा: 26.04.2012, 08.05.2015, 03.11.2016, 02.08.2017, 09.11.2017, 02.11.2018, 18.06.2020, 14.08.2021, 21.10.2022 आणि 20.10.2023, 25.04.2025	आवृत्ती क्रमांक: 12.0

सुनिश्चित केले पाहिजे की कंपनीच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल. संचालक मंडळ, स्वतःहून किंवा त्यांच्या कोणत्याही समितीद्वारे, व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर न्याय्य पद्धती संहितेचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा नियतकालिक आढावा घेण्याची तरतूद करेल. योग्य असल्यास, अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल नियमित अंतराने मंडळाला सादर केला जाऊ शकतो.

13. तक्रार निवारण आणि ग्राहक संबंध व्यवस्थापन

ग्राहक सेवा हे कंपनीसाठी एक प्रमुख केंद्रबिंदू आहे. ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करताना कंपनी सचोटी, सुशासन, व्यावसायिकता, पारदर्शकता आणि ग्राहकांच्या समाधानावर विश्वास ठेवते.

कर्जदार खालीलपैकी कोणत्याही माध्यमातून त्यांची तक्रार नोंदवू शकतो.

- शाखा — ग्राहक PFLच्या कोणत्याही विद्यमान शाखांमध्ये आणि आम्ही वेळोवेळी उघडत असलेल्या कोणत्याही अतिरिक्त शाखांमध्ये जाऊ शकतात:
- ✓ सोमवार ते शुक्रवार - सकाळी 10:00 ते संध्याकाळी 6:00
- ✓ शनिवार - महिन्यातील चौथा आणि पाचवा (जर असेल तर) - सकाळी 10:00 ते संध्याकाळी 6:00 वाजेपर्यंत
- वेबसाइट — <https://poonawallafincorp.com/contact-us.php> — ग्राहक वेबसाइटवरील फॉर्म वापरून आमच्याशी संपर्क साधू शकतात.
- ईमेल — ग्राहक customercare@poonawallafincorp.com, grievance@poonawallafincorp.com, pno@poonawallafincorp.com या पत्त्यावर मेल पाठवू शकतात.
- फोन कॉल — ग्राहक 1800-266-3201 या टोल-फ्री क्रमांकावर PFLशी संपर्क साधू शकतात.
- पत्र/पोस्ट — ग्राहक हे पत्र खालील पत्त्यावर पाठवू शकतात:

पूनावाला फिनकॉर्प लिमिटेड

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

कंपनीच्या ग्राहक संबंध व्यवस्थापन (CRM) नियमावलीमध्ये ग्राहकांच्या कोणत्याही तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी SLA (TAT) निर्दिष्ट केले आहे. ग्राहकांच्या तक्रारींवर लक्ष ठेवण्यासाठी आणि काही त्रुटी असल्यास त्या दूर करण्यासाठी आवश्यक पावले उचलण्यासाठी कंपनीकडे एक मजबूत यंत्रणा आहे. नियुक्त केलेल्या कार्यकारी अधिकाऱ्यांनी तक्रारीचे निराकरण न केल्यास, कर्जदाराला कळवलेल्या एस्केलेशन मॅट्रिक्सचा वापर करून अशा तक्रारी वाढवल्या जातील जेणेकरून कर्जदाराची तक्रार जलदगतीने सोडवली जाईल. कंपनी तिच्या सर्व शाखांमध्ये/व्यवसायाच्या ठिकाणी आणि वेबसाइटवर खालील गोष्टी उघड करेल:

- a. कंपनीविरुद्धच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी जनतेद्वारे संपर्क साधता येणाऱ्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील (दूरध्वनी/मोबाईल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ता).
- b. तक्रार निवारणासंदर्भात वाढीची पातळी आणि प्रमुख कर्मचाऱ्यांच्या तपशीलांसाठी (नोडल अधिकारी/प्राचार्य नोडल अधिकारी) कृपया तक्रार निवारण धोरण पहा.
- c. जर तक्रार/वाद एक महिन्याच्या आत सोडवला गेला नाही, तर ग्राहक कंपनीचे नोंदणीकृत कार्यालय ज्यांच्या अधिकारक्षेत्रात येते त्या RBIच्या डीएनबीएसच्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याकडे अपील करू शकतो.

विषय: निष्पक्ष	मूळ जारी तारीख: 31.10.2006	प्रभावी तारीख: 25.04.2025
व्यवहार संहिता	पुनरावृत्ती तारखा: 26.04.2012, 08.05.2015, 03.11.2016, 02.08.2017, 09.11.2017, 02.11.2018, 18.06.2020, 14.08.2021, 21.10.2022 आणि 20.10.2023, 25.04.2025	आवृत्ती क्रमांक: 12.0

14. रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

- नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी यांची नियुक्ती लोकपाल योजनेअंतर्गत, कंपनीने नोडल अधिकारी (NOs) नियुक्त केले आहेत जे कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी आणि कंपनीविरुद्ध दाखल केलेल्या तक्रारीबाबत लोकपालाला माहिती देण्यासाठी जबाबदार असतील. योजनेअंतर्गत लोकपाल आणि अपीलीय प्राधिकरणासमोर समाविष्ट असलेल्या कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी, इतर गोष्टींबरोबरच, प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर (पीएनओ) जबाबदार असेल. प्रधान नोडल अधिकारी हे ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभाग (CEPD), RBI, केंद्रीय कार्यालय यांच्याशी समन्वय आणि संपर्क साधण्याची जबाबदारी घेतील.
- ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, ज्या शाखांमध्ये/ज्या ठिकाणी व्यवसाय केला जातो त्या ठिकाणी, पीएनओ/एनओ/जीआरओचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन/मोबाइल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ते) आणि ग्राहक ज्यांच्याशी संपर्क साधू शकतो अशा लोकपालाचे नाव आणि संपर्क तपशील. योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये (इंग्रजी, हिंदी आणि स्थानिक भाषेत) त्यांच्या सर्व कार्यालये आणि शाखांमध्ये ठळकपणे अशा प्रकारे प्रदर्शित केली जातील की कार्यालय किंवा शाखेला भेट देणाऱ्या व्यक्तीला माहिती सहज उपलब्ध होईल.
- लोकपाल योजनेची माहिती, कंपनीच्या नोडल अधिकाऱ्यांचे नाव आणि प्रमुख नोडल अधिकारी/तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांचे नाव वेबसाइटवर ठळकपणे प्रदर्शित केले जाईल.

भारतीय रिझर्व्ह बँक (नियमित संस्थांसाठी अंतर्गत लोकपाल) निर्देश, 2023

RBIच्या मार्गदर्शक तत्वांमध्ये नमूद केलेल्या पूर्व-आवश्यकता पूर्ण केल्यानंतर कंपनी अंतर्गत लोकपाल नियुक्त करेल.

अंतर्गत लोकपाल तक्रारदारांकडून किंवा जनतेकडून थेट प्राप्त झालेल्या तक्रारी हाताळणार नाही तर नियमन केलेल्या संस्थेने आधीच तपासलेल्या परंतु नियमन केलेल्या संस्थेने अंशतः किंवा पूर्णपणे नाकारलेल्या तक्रारी हाताळेल.

अंतर्गत लोकपाल त्याच्या/तिच्या क्रियाकलापांबद्दलचे नियतकालिक अहवाल (तक्रारींच्या विश्लेषणासह) ग्राहक सेवा आणि संरक्षण हाताळणाऱ्या मंडळाच्या समितीला, शक्यतो तिमाही अंतराने, परंतु सहामाही अंतराने कमीत कमी नसावेत, सादर करेल.

कंपनी ग्राहक सेवा आणि संरक्षण हाताळणाऱ्या मंडळाच्या समितीने मंजूर केलेली एक मानक कार्यप्रणाली (SOP) तयार करेल आणि पूर्णपणे स्वयंचलित तक्रार व्यवस्थापन सॉफ्टवेअर स्थापित करेल ज्यामध्ये नियमन केलेल्या संस्थेच्या अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणेद्वारे अंशतः किंवा पूर्णपणे नाकारलेल्या सर्व तक्रारी अंतिम निर्णयासाठी प्राप्त झाल्यापासून 20 दिवसांच्या आत अंतर्गत लोकपालाकडे स्वयंचलितपणे पाठवल्या जातील.

कंपनीला तक्रार मिळाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत तक्रारदाराला अंतिम निर्णय कळवला जाईल याची खात्री अंतर्गत लोकपाल आणि कंपनी करतील.

कंपनी त्यांच्या तक्रार व्यवस्थापन सॉफ्टवेअरला केवळ वाचनीय प्रवेश प्रदान करेल जेणेकरून सर्व तक्रारी अंतर्गत लोकपालापर्यंत पोहोचू शकतील आणि तो कंपनीतील संबंधित विभागाकडे विलंबित तक्रारींच्या प्रकरणांचा पाठपुरावा करेल. कंपनी तिच्या तक्रार व्यवस्थापन सॉफ्टवेअरमध्ये अंतर्गत लोकपालांना प्रवेश देखील देईल, जेणेकरून ते अंतर्गत

विषय: निष्पक्ष	मूळ जारी तारीख: 31.10.2006	प्रभावी तारीख: 25.04.2025
व्यवहार संहिता	पुनरावृत्ती तारखा: 26.04.2012, 08.05.2015, 03.11.2016, 02.08.2017, 09.11.2017, 02.11.2018, 18.06.2020, 14.08.2021, 21.10.2022 आणि 20.10.2023, 25.04.2025	आवृत्ती क्रमांक: 12.0

लोकपालांकडे पाठवलेल्या तक्रारींवरील त्यांचे निर्णय जोडू शकतील.

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नियमन केलेल्या संस्थांसाठी अंतर्गत लोकपाल) निर्देश, 2023 मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे इतर सर्व नियमांचे पालन करावे लागेल.

15. कंपनीने वित्तपुरवठा केलेल्या वाहनांचा ताबा

कंपनीच्या कर्ज करारात RBIने वेळोवेळी विहित केलेल्या संबंधित तपशीलांसह आवश्यक पुनर्प्राप्ती कलमे असतील.

16. व्याजदर आणि जोखीम श्रेणीकरण

या पद्धतीचा अवलंब करण्याचे उद्दिष्ट म्हणजे कर्जदाराला वार्षिक व्याजदर कळवणे, तसेच जोखीम श्रेणीकरणाचा दृष्टिकोन आणि कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या श्रेणींना वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्कसंगत कारण सांगणे, जेणेकरून ग्राहकांशी पारदर्शक व्यवहार होईल आणि नियामक मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करता येईल.

व्याजदर:

वेळोवेळी मंजूर झालेल्या कंपनीच्या धोरणांनुसार व्याजदर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करताना योग्य अंतर्गत तत्वे आणि प्रक्रियांचे पालन केले जाईल. मिळणारा व्याजदर निधीचा सरासरी खर्च, प्रशासकीय खर्च, जोखीम प्रीमियम आणि नफा मार्जिन यावर आधारित असेल.

जोखीमेचे श्रेणीकरण

कर्ज देण्याचा निर्णय आणि प्रत्येक कर्ज खात्याला लागू असलेला व्याजदर हे प्रकरणानुसार, वित्तपुरवठा केल्या जाणाऱ्या मालमतेचा प्रकार, कर्जदाराची प्रोफाइल आणि परतफेड क्षमता, कर्जदाराची इतर आर्थिक वचनबद्धता, मागील परतफेडीचा ट्रॅक रेकॉर्ड असल्यास, अंतर्निहित मालमतेद्वारे दर्शविल्या जाणाऱ्या कर्जाची सुरक्षा, कर्ज ते मूल्य गुणोत्तर, देयकाची पद्धत, कर्जाचा कालावधी, कर्जदाराचे भौगोलिक स्थान (स्थान), मालमतेचा अंतिम वापर इत्यादी अनेक निकषांवर आधारित मूल्यांकन केले जाईल.

परिस्थितीनुसार व्याजदर बदलू शकतो आणि प्रत्येक प्रकरणानुसार कंपनीच्या निर्णयावर अवलंबून असतो. दिलेला व्याजदर वार्षिक दर असतो जेणेकरून कर्जदाराला कर्ज खात्यावर आकारले जाणारे नेमके दर माहित असतील. कंपनी तिच्या वेबसाइटवर व्याजदर आणि जोखीमेचे श्रेणीकरण उघड करेल.

17. सोन्याच्या दागिन्यांच्या तारणावर कर्ज देणे

सोन्याच्या दागिन्यांच्या तारणावर व्यक्तींना कर्ज देताना, कंपनी RBIच्या परिपत्रकात नमूद केलेल्या सामान्य मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल.

18. पुनरावलोकन

लेखापरीक्षण समिती संहितेच्या अंमलबजावणीवर देखरेख करेल आणि वेळोवेळी त्याच्या कामकाजाचा आढावा घेईल. लेखापरीक्षण समितीने सुचवलेले कोणतेही बदल मंडळासमोर मंजूरीसाठी ठेवले जातील.

विषय: निष्पक्ष	मूळ जारी तारीख: 31.10.2006	प्रभावी तारीख: 25.04.2025
व्यवहार संहिता	पुनरावृत्ती तारखा: 26.04.2012, 08.05.2015, 03.11.2016, 02.08.2017, 09.11.2017, 02.11.2018, 18.06.2020, 14.08.2021, 21.10.2022 आणि 20.10.2023, 25.04.2025	आवृत्ती क्रमांक: 12.0

19. नियंत्रण बदला

आवृत्ती क्रमांक	विनंती बदला:	बदलाचे निवेदन	मंजूरीची तारीख
2.0	-	संहितेचे पुनरावलोकन करणे आणि लागू असलेल्या मार्गदर्शक तत्वांच्या आवश्यकतांनुसार ते करणे.	26.04.2012
3.0	श्री. आनंद राॅय	NBFC साठी उचित व्यवहार संहिता - तक्रार निवारण यंत्रणेवरील मार्गदर्शक तत्वांमधील सुधारणांशी सुसंगत राहण्यासाठी.	08.05.2015
4.0	RBI अनुपालन पथक	नियतकालिक आढावा - पुनरावलोकन केले आणि कोणताही बदल सूचवला गेला नाही.	03.11.2016
5.0	RBI अनुपालन पथक	फेअर प्रॅक्टिस कोड कमिटी बरखास्त करण्यात आली आहे आणि त्यामुळे FPCC चा संदर्भ ऑडिट कमिटीने बदलण्यात आला आहे.	02.08.2017
6.0	RBI अनुपालन पथक आणि ग्राहक सेवा	सध्याच्या पद्धतीशी सुसंगत राहण्यासाठी	09.11.2017
7.0	RBI अनुपालन पथक आणि ग्राहक सेवा	अंतर्गत संघटनात्मक गरजांशी जुळवून घेणे	02.11.2018
8.0	RBI अनुपालन पथक आणि ग्राहक सेवा	अंतर्गत संघटनात्मक गरजांशी जुळवून घेणे	18.06.2020
9.0	RBI अनुपालन पथक आणि ग्राहक सेवा	अंतर्गत संघटनात्मक गरजांशी जुळवून घेणे	14.08.2021
-	-	22.07.2021 रोजी कंपनीचे नाव पूनावाला फिनकॉर्प लिमिटेड असे बदलण्यात आले.	-
10.0	क्रेडिट टीम, ग्राहक सेवा टीम आणि अनुपालन टीम	अंतर्गत संघटनात्मक गरजांशी जुळवून घेणे	21.10.2022
11.0	अनुपालन टीम आणि ग्राहक सेवा	18 ऑगस्ट 2023 रोजीच्या कर्ज खात्यांमधील दंड आकार - फेअर लेंडिंग प्रॅक्टिसवरील RBI परिपत्रकानुसार दंड आकाराच्या तरतुदींचा समावेश आहे.	20.10.2023
12.0	व्यवसाय विभाग, अनुपालन विभाग आणि ग्राहक सेवा विभाग	सध्याच्या पद्धतीशी सुसंगत राहण्यासाठी	25.04.2025
