

वाजवी सराव संहिता

धोरण दस्तऐवज – ००९

आवृत्ती क्रमांक १२.०, २७ जानेवारी २०२६ रोजी मंजूर.

००९ वरील धोरण - उचित व्यवहार संहिता

कृती	अस्तित्व	स्वाक्षरी
यांनी तयार केले	अनुपालन	
पुनरावलोकन केले	ऑपरेशन्स, प्रॉडक्ट आणि सीईओ	
द्वारे मंजूर	जोखीम व्यवस्थापन समिती	
द्वारे मंजूर	बोर्ड	
प्रकाशन तारीख	२७ जानेवारी २०२६	
आवृत्ती	१२.०	

सामग्री

विभाग	तपशील
१	परिचय
२	उचित सराव संहिता संवाद साधण्याची भाषा आणि पद्धत
३	कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया
४	कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती
५	कर्ज खात्यांमध्ये दंड आकारणी
६	कर्जाचे वितरण, अटी आणि शर्तीमध्ये बदलांसह
७	कर्जाची परतफेड / परतफेड करताना जंगम / स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे
८	देणी वसूल करणे
९	माहिती गुप्तता
१०	जास्त व्याजाचे नियमन
११	डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवरून घेतलेले कर्ज
१२	सोन्याच्या दागिन्यांच्या तारणावर कर्ज देण्याच्या बाबतीत अतिरिक्त नियम
१३	कागदपत्रे आणि संप्रेषणांचे मानकीकरण
१४	वित्तपुरवठा केलेल्या वाहनांचा पुन्हा ताबा
१५	तक्रार निवारण यंत्रणा (GRM)
१६	शारीरिक / दृष्टिहीन व्यक्तींना कर्ज सुविधा
१७	पेरिओडिक पुनरावलोकन
१८	नोडल अधिकारी/प्राचार्य नोडल अधिकारी यांची नियुक्ती
१९	कर्ज खात्यांच्या हस्तांतरणासाठी कर्जदाराच्या विनंत्या हाताळणे, अनावश्यक छळ रोखणे आणि वसुली पद्धती
२०	नियतकालिक आढावा

1. परिचय

कंपनी आपल्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना सर्वोत्तम पद्धतीचे समक्रमण साध्य करण्याच्या उद्देशाने अर्का फिनकॅप लिमिटेड ("एएफएल" / "कंपनी") ने फेअर प्रॅक्टिस कोड ("एफपीसी") तयार केला आहे. हा एएफएलचा ग्राहकांप्रतीचा प्रयत्न आहे ज्यामध्ये त्यांचे व्यवसाय ज्या समुदायांमध्ये चालतात त्यांच्याप्रती वचनबद्धता समाविष्ट आहे आणि ते व्यवसाय सर्वोच्च कायदेशीर आणि नैतिक मानकांनुसार चालतात याची खात्री करण्याची जबाबदारी देखील समाविष्ट आहे.

हे फेअर लेंडिंग पद्धती मार्केटिंग, कर्जाची उत्पत्ती, प्रक्रिया, सेवा आणि संकलन क्रियाकलापांसह ऑपरेशन्सच्या सर्व पैलूंवर लागू होते. एएफएलची फेअर प्रॅक्टिस कोडसाठीची वचनबद्धता कर्मचारी जबाबदारी, देखरेख आणि ऑडिटिंग कार्यक्रम, प्रशिक्षण आणि तंत्रज्ञानाच्या बाबतीत प्रदर्शित केली जाईल. हे फेअर प्रॅक्टिस कोड एएफएलद्वारे ऑफर केलेल्या/देण्यात येणाऱ्या सर्व श्रेणीतील उत्पादने आणि सेवांना लागू होते. एफपीसीमध्ये इतर गोष्टींबरोबरच, कर्जाच्या अटी आणि शर्तीबद्दल पुरेसे प्रकटीकरण आणि जबरदस्ती नसलेली वसुली पद्धत स्वीकारण्यावरील सामान्य तत्त्वे समाविष्ट आहेत.

एफपीसीचे सार खालील गोष्टींमध्ये आहे आणि एएफएल त्यांचे पालन करण्याचा प्रयत्न करेल:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना योग्य पद्धती आणि पारदर्शकता सुनिश्चित करणे आणि वेळोवेळी योग्य पद्धतींबद्दल आरबीआय/वैधानिक मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करणे;
- ग्राहकांना उत्पादन समजून घेण्यास, कर्जासाठी अर्ज करण्यास, माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास, अटी आणि शर्तीबद्दल जागरूक करण्यास मदत करणे;
- धर्म, जात किंवा भाषेच्या आधारावर ग्राहकांमध्ये भेदभाव न करणे.
- ग्राहकांसोबतचे कोणतेही वाद किंवा मतभेद सोडवण्यासाठी सद्भावनेने प्रयत्न करणे;
- कर्जदारांशी व्यवहार करताना अधिक पारदर्शकता;
- सर्व नियामक आवश्यकतांचे सद्भावनेने पालन करणे.
- ग्राहकांचा विश्वास वाढवणे आणि त्यांना पाठिंबा देणे; आणि
 - नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी (NBFC) RBI ने निश्चित केलेल्या AFL च्या धोरणे आणि पद्धती आणि Fair Practices Code अंतर्गत विहित केलेल्या Fair Practices संबंधित भारतीय कायद्यांचे पालन सुनिश्चित करा.

2. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया:

- i) कर्जदाराशी केलेले सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असतील ..
- ii) जर कर्जदार इंग्रजी भाषेत अवगत नसेल, तर कर्जदाराने प्रादेशिक भाषेत एक पत्र द्यावे लागेल की त्याला अर्जाच्या अटी आणि शर्ती समजल्या आहेत आणि तो त्याचे पालन करेल. शिवाय, जर कर्जदार इंग्रजी व्यतिरिक्त इतर कोणत्याही भाषेत अंगठ्याचा ठसा किंवा सही वापरणार असेल, तर त्याने त्यासाठी हमीपत्र द्यावे लागेल.
- iii) कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल जेणेकरून इतर एनबीएफसींनी देऊ केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल आणि कर्ज अर्ज फॉर्मसोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची माहिती दिली जाईल. प्रक्रियेचा एक भाग म्हणून, एएफएल ग्राहकांना टर्म शीट/अर्जासह सर्व आवश्यक माहिती प्रदान करते जसे की प्रक्रियेसाठी

देय असलेले शुल्क/शुल्क, अर्ज स्वीकारला न गेल्यास परत करण्यायोग्य अशा शुल्काची रक्कम, प्री-पेमेंट पर्याय आणि ग्राहकाच्या हितावर परिणाम करणारे इतर कोणतेही प्रकरण जेणेकरून ग्राहक माहितीपूर्ण निर्णय घेऊ शकेल.

- iv) संबंधित उत्पादनांच्या तपशीलांसह, कर्जदाराला कर्ज मंजूर होईपर्यंत, वाटप होईपर्यंत आणि कर्ज बंद होईपर्यंतच्या प्रक्रियेच्या शेवटच्या टप्प्यातील तपशीलांबद्दल देखील स्पष्ट केले जाईल.
- v) ग्राहकाला त्याच्या गरजांनुसार कर्ज देण्यासाठी कार्यालयाची नावे आणि फोन नंबर आणि तो ज्या व्यक्तीशी संपर्क साधू शकतो त्यांची माहिती दिली जाईल.
- vi) कर्ज अर्ज किती कालावधीत निकाली काढायचे हे एएफएलने निश्चित करावे, ते पोचपावती/टर्मशीट किंवा तत्सम कागदपत्रात नमूद करावे.
- vii) एएफएल कर्जावरील व्याज प्रत्यक्ष वितरणाच्या तारखेपासून म्हणजेच निधी हस्तांतरणाच्या तारखेपासून किंवा ग्राहकाला / ग्राहकाच्या वतीने तृतीय पक्षाला धनादेश / इन्स्ट्रुमेंट सुपूर्द करण्याच्या तारखेपासून, जसे असेल तसे आकारेल.
- viii) एएफएल फक्त कर्ज थकबाकी असलेल्या कालावधीसाठीच व्याज आकारेल.
- ix) जर एएफएलने आगाऊ ईएमआय घेतला, तर अशा आगाऊ ईएमआयची गणना केल्यानंतर व्याज आकारले जाईल.

3. कर्ज मूल्यांकन, अटी आणि शर्ती आणि मंजुरी

- i) एएफएल कर्जदाराला इंग्रजीमध्ये किंवा स्थानिक भाषेत / कर्जदाराने समजलेल्या आणि पुष्टी केलेल्या भाषेत, मंजुरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा कर्ज अर्जाची स्थिती लेखी स्वरूपात कळवेल. कर्ज मंजूर झाल्यास, मंजुरी पत्रात मंजूर करावयाच्या कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर आणि अर्ज करण्याची पद्धत यासह अटी आणि शर्तीसह समाविष्ट असेल.
- ii) कर्जदाराने कळवलेल्या अटी आणि शर्तीची स्वीकृती एएफएलने त्यांच्या नोंदींवर जतन केली जाईल आणि त्याची प्रत कर्जदाराला विनंतीनुसार त्याला प्रदान केली जाईल.
- iii) एएफएल कर्जदाराला इंग्रजीत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा स्थानिक भाषेत लेखी स्वरूपात माहिती देईल आणि मासिक/त्रैमासिक/वार्षिक व्याजदर (जसे असेल तसे) आणि ते लागू करण्याची पद्धत यासह अटी आणि शर्ती कळवेल आणि कर्जदाराने या अटी आणि शर्ती स्वीकारल्या आहेत याची नोंद ठेवेल.
- iv) एएफएल कर्ज कराराची प्रत इंग्रजीत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत देईल आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांची एक प्रत देईल.
- v) कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये दिलेल्या उद्देशांशिवाय, कर्जदाराला कारभारात हस्तक्षेप करण्यापासून एएफएल दूर राहील, जोपर्यंत कर्जदाराने पूर्वी उघड केलेली नवीन माहिती त्याच्या लक्षात येत नाही. जर ग्राहक पर्यावरण, सार्वजनिक आरोग्य, सुरक्षिततेसाठी हानिकारक असलेल्या, लागू राष्ट्रीय, राज्य आणि स्थानिक कामगार कायदांचे पालन करण्यास वचनबद्ध नसलेल्या, कर्मचाऱ्यांना स्पर्धात्मक वेतन आणि फायदे देण्यास समर्थन न देणारा आणि राष्ट्रीय आणि स्थानिक कायदांनुसार सुरक्षित आणि निरोगी कार्यस्थळ प्रदान न करणारा अशा क्रियाकलापांमध्ये गुंतलेला आढळला; किंवा निधी बाल किंवा सक्तीच्या मजुरीसाठी वापरला जात असल्याचे आढळले, तर कर्ज अर्ज नाकारला जाईल.
- vi) एएफएल ग्राहकांना मंजुरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा कर्जाची रक्कम, ग्राहकांना देय असलेल्या दंड आकाराचे तपशील, एएफएलने दिलेल्या क्रेडिटचे नियमन करणाऱ्या अटी आणि शर्ती आणि इतर सूचना, व्यवहाराच्या दृष्टिकोनातून आणि संबंधित सर्व पक्षांच्या दृष्टिकोनातून संबंधित असलेली इतर सर्व माहिती लेखी स्वरूपात कळवेल.

- vii) सर्व शुल्क / शुल्क / व्याज परस्पर करारानुसार देय असेल. एएफएलने मंजुरी पत्र आणि कर्ज करारात उशिरा परतफेडीसाठी आकारण्यात येणारे दंडात्मक शुल्क, जर असेल तर, ठळक अक्षरात नमूद करावे.
- viii) कर्जाच्या बाबतीत, खालील अतिरिक्त नियमांचे पालन केले पाहिजे:
- कर्ज मंजुरीच्या वेळी कर्जदारांना कर्जावरील बेंचमार्क व्याजदरातील बदलामुळे परतफेडीचा हप्ता आणि/किंवा कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये बदल होऊ शकतो अशा संभाव्य परिणामांबद्दल स्पष्टपणे कळवा. त्यानंतर, वरील कारणांमुळे परतफेडीचा हप्ता/कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये कोणतीही वाढ झाल्यास, योग्य माध्यमांद्वारे कर्जदाराला त्वरित कळवावे.
 - व्याजदर रीसेट करताना, कंपनीच्या व्याजदर धोरणानुसार कर्जदाराला निश्चित दरावर स्विक करण्याचे आणि परतफेडीचा हप्ता / कालावधी / इतर वाढवण्याचा पर्याय प्रदान केला जाईल.
 - कर्जाचे फ्लोटिंग रेटवरून फिक्स्ड रेटवर स्विक करण्यासाठी लागू असलेले सर्व शुल्क आणि वरील पर्यायांच्या वापराशी संबंधित इतर कोणतेही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च पारदर्शकपणे मंजुरी पत्रात आणि कंपनीकडून वेळोवेळी अशा शुल्क/खर्चांच्या सुधारणांच्या वेळी उघड केले जातील.
 - प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी कर्जदारांना योग्य माध्यमांद्वारे एक विवरणपत्र शेअर करावे / उपलब्ध करून द्यावे 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 कर्जदाराला स्टेटमेंट सोपे आणि सहज समजतील.
- ix) कर्ज कराराच्या अंमलबजावणीच्या वेळी, एएफएल कर्जदाराला सुरक्षा निर्मिती दस्तऐवज/करारांच्या प्रती आणि प्रत्येक सुरक्षा निर्मिती दस्तऐवज/करारात उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांच्या प्रती देईल, ज्यामध्ये इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत/किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत संलग्नकांचा समावेश असेल.

4. कर्ज खात्यांमध्ये दंड आकारणी

- i) कर्जदाराकडून कर्ज कराराच्या मूलभूत अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल दंड आकारला गेला तर तो 'दंड शुल्क' मानला जाईल आणि तो 'दंड व्याज' स्वरूपात आकारला जाणार नाही जो कर्ज कर्जावरील व्याजदरात जोडला जाईल. दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण केले जाणार नाही म्हणजेच अशा शुल्कांवर पुढील व्याज मोजले जाणार नाही. तथापि, याचा कर्ज खात्यातील चक्रवाढ व्याजाच्या सामान्य प्रक्रियेवर परिणाम होणार नाही.
- ii) कंपनी व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही आणि या मार्गदर्शक तत्वांचे अक्षरशः पालन करेल याची खात्री करेल.
- iii) दंडात्मक शुल्कावर जीएसटी लागू करण्याबाबत केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर आणि सीमाशुल्क मंडळाने (सीबीआयसी) जारी केलेल्या सूचना आणि स्पष्टीकरणांचे, जर काही असेल तर, एएफएल पालन करेल.
- iv) दंडात्मक शुल्काची रक्कम कर्ज कराराच्या मूलभूत अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्यास वाजवी आणि सुसंगत असेल, विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता.
- v) व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत, दंडात्मक शुल्क, वैयक्तिक नसलेल्या कर्जदारांना महत्त्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल लागू असलेल्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त नसावे.

वैयक्तिक कर्जे ही ४ जानेवारी २०१८ रोजीच्या "XBRL रिटर्न - बँकिंग सांख्यिकीचे सामंजस्य" यावरील RBI परिपत्रक क्रमांक DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 मध्ये परिभाषित केल्याप्रमाणे असतील.

- vi) दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण कंपनीने ग्राहकांना कर्ज करार आणि लागू असलेल्या की फॅक्ट स्टेटमेंट (KFS) मध्ये स्पष्टपणे उघड केले पाहिजे, तसेच ते कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील प्रदर्शित केले पाहिजे.
- vii) कर्जदारांना कर्जाच्या महत्त्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठवली जातात तेव्हा, लागू असलेले दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. शिवाय, दंडात्मक शुल्क आकारल्याचे कोणतेही उदाहरण आणि त्याचे कारण देखील ग्राहकांना कळवले जाईल.

5. कर्जाचे वितरण, अटी आणि शर्तीमध्ये बदलांसह

- i) कर्ज वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींसह अटी आणि शर्तीमध्ये कोणत्याही बदलांची सूचना एएफएल ग्राहकांना इंग्रजीमध्ये किंवा स्थानिक भाषेत/ कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत देईल. व्याजदर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्यपणे लागू केले जातील आणि या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारात समाविष्ट करणे आवश्यक आहे.
- ii) करारांतर्गत देयक परत मागण्याचा / गती देण्याचा किंवा कामगिरी करण्याचा निर्णय कर्ज कराराच्या अनुषंगाने असेल.

6. कर्जाची परतफेड / परतफेड करताना जंगम / स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे

- iii) कर्जदाराविरुद्ध असलेल्या कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन असलेल्या कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेच्या वसुलीवर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेच्या वसुलीवर एएफएल सर्व सिक््युरिटीज सोडेल. शिवाय, जर कर्जदाराविरुद्ध असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी एएफएलचा कोणताही कायदेशीर हक्क वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता/भरणा होईपर्यंत एएफएल कोणत्या अटीनुसार सिक््युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार आहे याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह त्याची सूचना दिली जाईल.
- iv) कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/निकाल झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत AFL सर्व मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवज जारी करेल आणि कोणत्याही रजिस्ट्रीमध्ये नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकेल.
- v) कर्जदाराला तिच्या/तिच्या पसंतीनुसार, मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे कर्ज खाते ज्या शाखेत सेवा दिली गेली होती त्या शाखेतून किंवा एएफएलच्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून जिथे कागदपत्रे उपलब्ध आहेत तिथून गोळा करण्याचा पर्याय दिला जाईल.
- vi) मूळ जंगम / स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांची परतफेड करण्याची वेळ आणि ठिकाण प्रभावी तारखेला किंवा त्यानंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजूरी पत्रांमध्ये नमूद केले जाईल.
- vii) एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या मृत्यूच्या आकस्मिक घटनेला तोंड देण्यासाठी, मूळ जंगम / स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे कायदेशीर वारसांना परत करण्यासाठी खालील प्रक्रिया अवलंबल्या जातील -
कर्जदार/सह-कर्जदार/कर्जदारांच्या मृत्यूची लेखी सूचना कंपनीला कायदेशीर वारसांकडून मिळाल्यानंतर आणि मृत्युपत्र, कायदेशीर वारस प्रमाणपत्र, मृत्युपत्र, उत्तराधिकार प्रमाणपत्र किंवा सक्षम अधिकार क्षेत्राच्या न्यायालयाचा आदेश यासारख्या सहाय्यक कागदपत्रांच्या प्रती/प्रमाणित प्रती मिळाल्यानंतर, कायदेशीर वारसांना मूळ मालकी हक्क कागदपत्रे देण्याचा निर्णय कंपनी कायदेशीर प्रमुखांच्या मान्यतेने घेईल.
- viii) मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांचे अंशतः किंवा पूर्ण नुकसान/नुकसान झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या प्रत/प्रमाणित प्रती मिळविण्यात मदत करेल आणि संबंधित खर्च सहन करेल, त्याव्यतिरिक्त, रिझर्व्ह बँकेने विहित केल्यानुसार, ३० दिवसांच्या आत शुल्क समाधान फॉर्म भरण्यास विलंब झाल्यास किंवा भरपाई करण्यात अयशस्वी झाल्यास दंड म्हणून दररोज ५,००० रुपये भरपाई देईल.
- ix) रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (गैर-बँकिंग वित्तीय कंपनी - जबाबदार व्यवसाय आचार) निर्देश, २०२५ अंतर्गत प्रदान केलेली भरपाई कोणत्याही लागू कायदानुसार कर्जदाराच्या इतर कोणत्याही भरपाई मिळविण्याच्या अधिकारांना बाधा आणणार नाही.

7. देणी वसूल करणे:

- i) जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही, तर थकबाकी वसूल करण्यासाठी देशाच्या कायदानुसार एक परिभाषित प्रक्रिया अवलंबली जाईल. या प्रक्रियेत वेळेवर आठवण करून देणे आणि ग्राहकाशी पाठपुरावा करणे समाविष्ट असेल.
- ii) एएफएल संकलन धोरण सौजन्य, न्याय्य वागणूक आणि मन वळवण्यावर आधारित आहे. ते ग्राहकांचा विश्वास निर्माण करण्यावर आणि दीर्घकालीन संबंध निर्माण करण्यावर विश्वास ठेवते आणि ते साध्य करण्यासाठी सर्वोत्तम प्रयत्न करेल.
- iii) ग्राहकांना प्री-पेमेंट पर्याय देखील उपलब्ध असू शकतात आणि देय दंड एएफएलच्या केस-टू-केस बेस धोरण आणि प्रक्रिया म्हणून परस्पर सहमतीने ठरवला जाईल. कंपनी सह-दायित्वासह किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर/प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही.
- iv) *एएफएल व्यक्ती आणि सूक्ष्म आणि लघु उद्योगांना (एमएसई) व्यवसायाच्या उद्देशाने मंजूर केलेल्या कर्जावर, सह-दायित्वासह किंवा त्याशिवाय, कोणतेही पूर्व-भरणा शुल्क आकारणार नाही, जिथे मंजूर रक्कम किंवा मर्यादा ५० लाख रुपयांपर्यंत आहे.
- v) कलम iii आणि iv अंतर्गत तरतुदी प्री-पेमेंटसाठी वापरल्या जाणाऱ्या निधीच्या स्रोताकडे दुर्लक्ष करून लागू होतील - अंशतः किंवा पूर्ण - आणि कोणत्याही किमान लॉक-इन कालावधीशिवाय प्रभावी राहतील. वरील तरतुदींमध्ये समाविष्ट नसलेल्या इतर सर्व प्रकरणांमध्ये, प्री-पेमेंट शुल्क आकारणी AFL च्या मंजूर धोरणाद्वारे नियंत्रित केली जाईल.
- vi) स्थिर आणि फ्लोटिंग व्याजदर (दुहेरी/विशेष दर कर्जे) यांच्या संयोजनाने रचलेल्या कर्जासाठी, कलम iii आणि iv अंतर्गत वरील तरतुदींची लागूता कर्ज प्री-पेमेंटच्या वेळी फ्लोटिंग रेट सिस्टम अंतर्गत आहे की नाही यावर आधारित निश्चित केली जाईल.
- vii) मुदत कर्जाच्या बाबतीत, कोणतेही प्री-पेमेंट शुल्क, जर लागू असेल तर, ते प्रीपेड असलेल्या रकमेच्या आधारावर मोजले जाईल.
- viii) पूर्व-भरणा शुल्क लागू आहे की नाही हे मंजुरी पत्र आणि कर्ज करारात स्पष्टपणे उघड केले पाहिजे. शिवाय, कर्ज आणि आगाऊ कर्जाच्या बाबतीत जिथे भारतीय रिझर्व्ह बँक (गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या - जबाबदार व्यवसाय आचार) निर्देश, २०२५ च्या परिच्छेद २९ मध्ये निर्दिष्ट केल्यानुसार मुख्य तथ्ये विधान (KFS) प्रदान करायचे आहे, ते KFS मध्ये देखील नमूद केले पाहिजे. येथे निर्दिष्ट केल्याप्रमाणे उघड न केलेले कोणतेही पूर्व-भरणा शुल्क AFL द्वारे आकारले जाणार नाही.
- ix) एएफएलने पूर्वी माफ केलेल्या कर्जाच्या पूर्व-भरणाच्या वेळी एएफएल कोणतेही शुल्क / शुल्क पूर्वलक्षी प्रभावाने आकारणार नाही.

- x) एएफएलच्या आदेशानुसार प्री-पेमेंट सुरू केले असल्यास कोणतेही प्री-पेमेंट शुल्क आकारले जाणार नाही.
- xi) कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, एएफएल फक्त अशाच उपाययोजनांचा अवलंब करेल जे कायदेशीर आणि कायदेशीररित्या उपलब्ध असतील.
- xii) एएफएलने त्यांच्या केवायसी फॉर्ममध्ये कर्जदाराचा शोध न लागल्यास संपर्क साधण्यासाठी संभाव्य तासांसह वसुलीसाठी संपर्क साधण्यासाठी एक कॉलम असेल.
- xiii) एएफएलने हे सुनिश्चित करावे की कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण दिले आहे.

*या सुधारणेत समाविष्ट केलेले भर आणि सुधारणा १ जानेवारी २०२६ रोजी किंवा त्यानंतर मंजूर झालेल्या किंवा नूतनीकरण केलेल्या सर्व कर्जांना आणि आगाऊ रकमांना लागू असतील.

8. माहिती गुप्तता

ग्राहकाची सर्व वैयक्तिक माहिती गोपनीय असेल आणि ग्राहकाने लेखी सहमती दिल्याशिवाय ती कोणत्याही तृतीय पक्षाला उघड केली जाणार नाही. 'थर्ड पार्टी' हा शब्द सर्व कायदा अंमलबजावणी संस्था, क्रेडिट इन्फॉर्मेशन ब्युरो, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, इतर बँका आणि वित्तीय संस्था आणि इतर कोणत्याही राज्य, केंद्र किंवा इतर नियामक संस्थेला वगळतो.

ग्राहकांची माहिती फक्त खालील परिस्थितीतच उघड केली जाईल, म्हणजे;

- (i) जर AFL कायद्याने सक्ती केली असेल तर
- (ii) जर माहिती उघड करणे सार्वजनिक हिताचे असेल तर
- (iii) जर AFL च्या हितासाठी खुलासा आवश्यक असेल.
- (iv) ग्राहकांच्या संमतीनुसार, लागू कायदांच्या तरतुदींच्या अधीन.

9. जास्त व्याजाचे नियमन:

- i) संचालक मंडळाने निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी संबंधित घटकांचा विचार करून व्याजदर चौकट स्वीकारली आहे आणि त्यानुसार कर्ज आणि अॅडव्हान्ससाठी आकारण्यात येणारा व्याजदर निश्चित केला आहे.
- ii) कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या श्रेणींमध्ये व्याजदर आणि जोखीम श्रेणीबद्ध करण्याचा दृष्टिकोन आणि वेगवेगळ्या श्रेणीतील कर्जदारांना वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदार किंवा ग्राहकाला अर्ज फॉर्ममध्ये उघड केले पाहिजेत

आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले पाहिजेत.

- iii) व्याजदर वार्षिक दरांनुसार असावा जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे नेमके दर माहित असतील. व्याजदर आणि जोखीम श्रेणीबद्ध करण्याचा दृष्टिकोन कंपन्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला जाईल किंवा संबंधित वर्तमानपत्रांमध्ये प्रकाशित केला जाईल.
- iv) संचालक मंडळ व्याजदर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया निश्चित करेल.

10. डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवरून घेतलेले कर्ज

जिथे जिथे डिजिटल कर्ज देणारे प्लॅटफॉर्म कर्जदारांना स्त्रोत म्हणून आणि/किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी, कंपनी खालील सूचनांचे पालन करेल:

- i) एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मची नावे कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित करणे.
- ii) एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मना ग्राहकांना, ते ज्या कंपनीच्या वतीने संवाद साधत आहेत त्याचे नाव आधीच सांगण्याचे निर्देश दिले जातील.
- iii) मंजूरीनंतर लगेचच परंतु कर्ज कराराच्या अंमलबजावणीपूर्वी, कंपनीच्या लेटरहेडवर कर्जदाराला मंजूरीची सूचना जारी केली जाईल.
- iv) कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रती सर्व कर्जदारांना कर्ज मंजूर करताना/वितरण करताना दिल्या जातील, जे अशा करार/कर्ज करारांचा एक प्रमुख घटक आहे.
- v) कंपनीने वापरलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि देखरेख सुनिश्चित केली जाईल.
- vi) तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.

11. सोन्याच्या दागिन्यांच्या तारणावर कर्ज देण्याच्या बाबतीत अतिरिक्त नियम

सोन्याच्या दागिन्यांवर व्यक्तींना कर्ज देताना, एएफएल संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणाचे पालन करेल ज्यामध्ये इतर गोष्टींसह खालील गोष्टींचा समावेश असेल:

- i) आरबीआयने निश्चित केलेल्या केवायसी मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले जात आहे याची खात्री करण्यासाठी आणि कोणतेही कर्ज देण्यापूर्वी ग्राहकांवर पुरेशी योग्य ती तपासणी केली जात आहे याची खात्री करण्यासाठी पुरेशी पावले उचलणे.
- ii) मिळालेल्या दागिन्यांची योग्य तपासणी प्रक्रिया,
- iii) सोन्याच्या दागिन्यांच्या मालकीची खात्री करण्यासाठी अंतर्गत प्रणाली.
- iv) दागिने सुरक्षित कोठडीत ठेवण्यासाठी पुरेशी व्यवस्था, सतत प्रणालींचा आढावा घेणे, संबंधित कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण देणे आणि प्रक्रियांचे काटेकोरपणे पालन केले जात आहे याची खात्री करण्यासाठी अंतर्गत लेखापरीक्षकांकडून नियतकालिक तपासणी करणे. सामान्यतः, दागिने साठवण्यासाठी योग्य सुविधा नसलेल्या शाखांकडून अशी कर्जे दिली जाणार नाहीत.
- v) सुरक्षा म्हणून स्वीकारलेल्या दागिन्यांचा योग्य विमा उतरवला जाईल.

- vi) देऊन परतफेड न केल्यास पारदर्शक लिलाव प्रक्रिया . कोणताही हितसंबंधांचा संघर्ष होणार नाही आणि लिलाव प्रक्रियेत हे सुनिश्चित केले पाहिजे की लिलावादरम्यान समूह कंपनी आणि संबंधित संस्थांसह सर्व व्यवहारांमध्ये हाताच्या लांबीचे संबंध असतील.
- vii) लिलावाची घोषणा किमान दोन वर्तमानपत्रांमध्ये, एक स्थानिक भाषेत आणि दुसरे राष्ट्रीय दैनिक वृत्तपत्रात जाहिराती देऊन जनतेला केली जाईल.
- viii) लिलाव फक्त बोर्डांनी मान्यता दिलेल्या लिलावकर्त्याद्वारेच होईल आणि कंपनी लिलावात सहभागी होणार नाही. लिलावाची घोषणा किमान दोन वर्तमानपत्रांमध्ये, एक स्थानिक भाषेत आणि दुसरे राष्ट्रीय दैनिक वृत्तपत्रात, जाहिराती देऊन जनतेला केली जाईल. एएफएल आयोजित लिलावात सहभागी होणार नाही.
- ix) तारण ठेवलेल्या सोन्याचा लिलाव फक्त संचालक मंडळाने मान्यता दिलेल्या लिलावकर्त्याद्वारेच केला जाईल.
- x) फसवणुकीला तोंड देण्यासाठी करावयाच्या प्रणाली आणि कार्यपद्धती ज्यामध्ये जमावबंदी, अंमलबजावणी आणि मंजूरीची कर्तव्ये वेगळे करणे समाविष्ट आहे. कर्ज करारात लिलाव प्रक्रियेची माहिती देखील उघड केली पाहिजे.
- xi) सर्व शाखांमधील कागदपत्रे प्रमाणित असली पाहिजेत. एएफएल २-३ मिनिटांत कर्ज उपलब्ध झाल्याचा दावा करण्यासारख्या दिशाभूल करणाऱ्या जाहिराती जारी करणार नाही.

12. वित्तपुरवठा केलेल्या वाहनांचा पुन्हा ताबा:

कंपनीने कर्जदारासोबतच्या कर्ज करारात एक अंतर्निहित पुनर्ताब्दी कलम असेल जो कायदेशीररित्या अंमलात आणण्यायोग्य असावा.

करार/कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तींमध्ये पुढील तरतुदी देखील असतील:

- ताबा घेण्यापूर्वी सूचना कालावधी;
- ज्या परिस्थितीत सूचना कालावधी माफ केला जाऊ शकतो;
- सुरक्षा ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया;
- मालमत्तेच्या विक्री/लिलावापूर्वी कर्जदाराला कर्ज परतफेड करण्यासाठी अंतिम संधी देण्याची तरतूद;
- कर्जदाराला परतफेड देण्याची प्रक्रिया; आणि
- मालमत्तेच्या विक्री/लिलावाची प्रक्रिया.

13. तक्रार निवारण यंत्रणा (GRM):

एएफएलसाठी, ग्राहकांचे समाधान हे नेहमीच प्राथमिक लक्ष्य असते आणि म्हणूनच एएफएल आपल्या ग्राहकांना पुरेशा सेवा प्रदान करण्यावर आणि अत्यंत निष्पक्ष आणि पारदर्शक प्रशासन प्रणालीसह नवीन ग्राहकांना आकर्षित करण्यावर विश्वास ठेवते. एएफएलच्या संचालक मंडळाने (यापुढे 'बोर्ड' म्हणून संदर्भित) या संदर्भात उद्भवणाऱ्या विवादांचे निराकरण करण्यासाठी संस्थेमध्ये योग्य जीआरएम स्थापित केले आहे. अशी यंत्रणा सुनिश्चित करते की कंपनीच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर एकले जातात आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल.

श्री. नीलॉय मजुमदार हे तक्रार निवारण अधिकारी असतील.

तक्रार निवारण अधिकारी तिच्याकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारी एकत्रित करेल आणि त्या एएफएलच्या जोखीम व्यवस्थापन समितीसमोर आणि त्यानंतर कंपनीच्या मंडळासमोर सादर करेल. एएफएल तिच्या नोंदणीकृत कार्यालयावर, शाखांवर आणि वेबसाइटवर, तक्रार निवारण अधिकार्याचे नाव आणि संपर्क तपशील प्रदर्शित करेल. कंपनीविरुद्धच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी ज्यांच्याशी संपर्क साधता येईल.

एएफएलने रिझर्व्ह बँकेच्या (आरबीआय) पर्यवेक्षण विभागाच्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकार्याचे संपर्क तपशील देखील प्रदर्शित करावेत,

ज्यांच्या अधिकारक्षेत्रात कंपनीचे नोंदणीकृत कार्यालय येते, जर कंपनीने तक्रार/वाद एक महिन्याच्या आत सोडवला नाही तर त्यांच्याशी संपर्क साधता येईल.

तक्रार निवारण अधिकारी आणि सीओओ तक्रार निवारण यंत्रणेच्या अंमलबजावणीसाठी एक सविस्तर एसओपी तयार करतील.

एएफएलला प्राप्त होणाऱ्या तक्रारी योग्य दृष्टिकोनातून पाहिल्या जातील आणि सर्व शक्य दृष्टिकोनातून त्यांचे विश्लेषण केले जाईल.

१६. शारीरिक / दृष्टिहीन व्यक्तींना कर्ज सुविधा :

- अपंगत्वाच्या आधारावर शारीरिक किंवा दृष्टिहीन अर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधा प्रदान करताना एएफएल भेदभाव करणार नाही.
- एएफएलच्या सर्व शाखा अशा लोकांना विविध व्यावसायिक सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी सर्वतोपरी मदत करतील.
- सर्व स्तरांवरील कर्मचाऱ्यांसाठी आयोजित केलेल्या सर्व प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये, कायद्याने आणि आंतरराष्ट्रीय अधिवेशनांनी हमी दिल्याप्रमाणे, अपंग व्यक्तींच्या हक्कांवरील एक योग्य मॉड्यूल एएफएल समाविष्ट करेल.
- एएफएलने आधीच स्थापित केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेअंतर्गत अपंग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण करण्याची खात्री एएफएल करेल.

17. कर्ज आणि ॲडव्हान्ससाठी महत्त्वाचे तथ्य विधान:

- कर्ज कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी माहितीपूर्ण दृष्टिकोन घेण्यास मदत करण्यासाठी, एनबीएफसी सर्व संभाव्य कर्जदारांना केएफएस प्रदान करेल.

18. नोडल अधिकारी/प्राचार्य नोडल अधिकारी यांची नियुक्ती:

- एएफएल त्यांच्या मुख्य कार्यालयात एक प्रमुख नोडल अधिकारी नियुक्त करेल जो महाव्यवस्थापक किंवा समकक्ष दर्जाचा अधिकारी पेक्षा कमी दर्जाचा नसावा आणि एएफएलचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी आणि एएफएलविरुद्ध दाखल केलेल्या तक्रारींबाबत एएफएलच्या वतीने माहिती देण्यासाठी जबाबदार असेल. एएफएल कार्यक्षमतेसाठी योग्य वाटेल अशा प्रमुख नोडल अधिकाऱ्यांची नियुक्ती करू शकते.
- एएफएल त्यांच्या ग्राहकांच्या हितासाठी त्यांच्या शाखा/व्यवसायाच्या ठिकाणी, प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन/मोबाइल नंबर आणि ई-मेल आयडी) तसेच लोकपालाच्या तक्रार दाखल करण्याच्या पोर्टलची माहिती (<https://cms.rbi.org.in>) ठळकपणे प्रदर्शित करेल.
- AFL ने हे सुनिश्चित करावे की योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये त्यांच्या सर्व कार्यालये, शाखा आणि व्यवसायाच्या ठिकाणी इंग्रजी, हिंदी आणि प्रादेशिक भाषेत ठळकपणे प्रदर्शित केली जातील जेणेकरून कार्यालय किंवा शाखेला भेट देणाऱ्या व्यक्तीला योजनेबद्दल पुरेशी माहिती असेल.
- एएफएलने खात्री करावी की योजनेची एक प्रत तिच्या सर्व शाखांमध्ये उपलब्ध आहे आणि विनंती केल्यास ग्राहकाला संदर्भासाठी दिली जाईल.
- योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये, योजनेची प्रत आणि प्रधान नोडल अधिकाऱ्याचे संपर्क तपशील एएफएलच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित आणि अद्यतनित केले जातील.

19. कर्ज खात्यांच्या हस्तांतरणासाठी कर्जदाराच्या विनंत्या हाताळणे, अनावश्यक छळ रोखणे आणि वसुली पद्धती:

- एएफएल कर्जदारांना विचित्र वेळेत सतत त्रास देणे, कर्ज वसूल करण्यासाठी ताकदीचा वापर करणे, कंपनीच्या अधिकारी/कर्मचाऱ्यांकडून असभ्य वर्तन इत्यादींचा अनावश्यक छळ करणार नाही.

कर्जदाराकडून कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, विनंती मिळाल्यापासून २१ दिवसांच्या आत संमती किंवा अन्यथा म्हणजेच AFL ची आक्षेप, जर असेल तर, कळवली जाईल. असे हस्तांतरण कर्जदारासोबत केलेल्या पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार आणि वेळोवेळी लागू होणाऱ्या नियम, नियम, नियम आणि मार्गदर्शक तत्वांनुसार केले जाईल.

20. नियतकालिक आढावा:

कंपनीचे संचालक मंडळ वेळोवेळी निष्पक्ष व्यवहार संहितेचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यपद्धतीचा आढावा घेईल.

अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल किमान दरवर्षी मंडळाला सादर केला जाऊ शकतो.

मंडळाने मंजूर केलेला फेअर प्रॅक्टिस कोड कंपनीच्या वेबसाइटवर इंग्रजी आणि स्थानिक भाषेत पोस्ट केला जाईल.