



## सम्मान फिनसर्व लिमिटेड

(पूर्वी इंडियाबुलस कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड म्हणून ओळखले जाणारे)

## वाजवी सराव संहिता

(बोर्डाने 14 नोव्हेंबर 2023 रोजी झालेल्या बैठकीत पुनरावलोकन केले आणि मंजूर केले)

## सामग्री

1. परिचय आणि उद्दिष्टे.....	3
2. उद्दिष्टे आणि अर्ज .....	3
3. ग्राहकांप्रती आमची वचनबद्धता .....	4
4. प्रकटीकरण आणि पारदर्शकता.....	5
5. जाहिरात, विपणन आणि विक्री .....	८
6. गोपनीयता आणि गोपनीयता.....	9
7. थकबाकी जमा करणे .....	9
8. तक्रारी आणि तक्रारी.....	११
अंतरगत प्रक्रिया .....	११
९. तुमच्या ग्राहकाला (केवायसी) मार्गदर्शक तत्त्वे जाणून घ्या.....	११
10. कर्ज .....	12
11. दंडात्मक शुल्क.....	१३
12. फ्लोटिंग रेट ऑफ इंटरेस्ट रिसेट.....	13
13. वैयक्तिक कर्जाची परतफेड / सेटलमेंटवर जंगम / स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे	14
14. हमीदार .....	१४
15. सामान्य .....	१५

## वाजवी सराव संहिता

### 1. परिचय आणि उद्दिष्टे

संस्था आणि अंतिम वापरकर्ते यांच्यातील व्यवहारांमध्ये पारदर्शकता आणणे आणि सुप्रसिद्ध व्यावसायिक संबंध प्रदान करणे हा उचित सराव संहिता धोरणाचा उद्देश आहे. हा कोड "मास्टर डायरेक्शन" च्या अनुषंगाने आहे - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी - सकेल बेसड रेग्युलेशन) निर्देश, 2023" परिपत्रक RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 दिनांक 19 ऑक्टोबर, 2023 (वेळोवेळी अपडेट केलेले) ("मुख्य दिशानिर्देश, 2023 भारतीय रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेले ("RBI"). कंपनीच्या संचालक मंडळाने भूतकाळात वेळोवेळी स्वीकारलेल्या/सुधारित केलेल्या विद्यमान उचित व्यवहार संहितेत योग्यरित्या बदल करण्याचा निर्णय घेतला आहे.

#### लक्ष्य प्रेक्षक

मंडळाचे सदस्य आणि सर्व विभाग या दस्तऐवजासाठी प्राथमिक प्रेक्षक असतील. संबंधित विभाग प्रमुखांच्या पूर्वपरवानगीशिवाय दस्तऐवज नमूद केलेल्या व्यक्तींच्या पलीकडे प्रसारित केला जाणार नाही. कंपनीचे सर्व कर्मचारी सदस्य, अधिकारी आणि अधिकृत प्रतिनिधींनी ग्राहकांशी व्यवहार करताना सुधारित कोडचे काटेकोरपणे पालन करावे.

#### पॉलिसीची लागूता आणि वैधता

हे धोरण संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या तारखेपासून लागू होईल. मंडळ किमान दरवर्षी धोरणाचे पुनरावलोकन करेल, प्रमाणीकरण करेल, अद्यतनित करेल आणि मंजूर करेल. या धोरणाच्या विशिष्ट पैलूंमध्ये कोणत्याही सुधारणा संबंधित प्राधिकार्याने जारी करण्याच्या आदेशांद्वारे कळवल्या जाऊ शकतात आणि ते प्रभावी होण्याच्या तारखेपासून या धोरणाचा भाग बनतील.

### 2. उद्दिष्टे आणि अर्ज

#### २.१. संहितेची उद्दिष्टे

Sammaan Finserve Limited (पूर्वी इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड म्हणून ओळखले जाणारे) (यापुढे "म्हणून संदर्भित) SFL किंवा कंपनी किंवा आमची कंपनी किंवा आम्ही) सर्वोत्कृष्ट कॉर्पोरेट पद्धतीचा पाठपुरावा करणे आणि आंतरराष्ट्रीय स्तरावर आणि त्याद्वारे व्यवसाय पद्धतीमध्ये अत्यंत पारदर्शकता आणणे हे त्यांचे उद्दिष्ट निश्चित केले आहे. **ग्राहकांचा आत्मविश्वास वाढवा** कंपनी मध्ये.

ही संहिता कंपनीने खालील उद्दिष्टे साध्य करण्यासाठी तयार केली आहे:

- I. ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;
- II. पारदर्शकता वाढवा जेणेकरून ग्राहकाला आमच्या कंपनीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांबद्दल वाजवीपणे काय अपेक्षा आहे हे अधिक चांगल्या प्रकारे समजू शकेल;
- III. उच्च ऑपरेटिंग मानके साध्य करण्यासाठी, संपूर्णद्वारे बाजार शक्तींना प्रोत्साहित करा; आणि
- IV. ग्राहक आणि कंपनी यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन द्या आणि अशा प्रकारे नंतरच्या काळात पूर्वीचा आत्मविश्वास वाढवा.
- V. ग्राहक इंटरफेसच्या संदर्भात नियामक आवश्यकतांचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी; सहावा. ग्राहकांच्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी यंत्रणा मजबूत करणे.

#### २.२. संहितेचा अर्ज

या संहितेचे सर्व भाग सर्व कर्ज उत्पादने आणि सेवांना लागू होतात उदा., गृह कर्ज, वैयक्तिक कर्ज, तारण कर्ज, व्यावसायिक कर्ज, मागणी आणि कॉल कर्ज, वाहन कर्ज, हायपोथेकेशन विरूद्ध कर्ज किंवा सध्या प्रदान केलेल्या जात असलेल्या इतर कोणत्याही उत्पादने आणि सेवा. किंवा ते कंपनीने काउंटरवर, फोनवर, टपालाद्वारे, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा द्वारे प्रदान केले असले तरीही ते यापुढे सादर केले जाऊ शकतात. कंपनीचे एजंट किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने. कंपनीच्या सर्व कार्यालये/शाखांमध्ये वाजवी पद्धतींच्या कोडची प्रत प्रदर्शित केली जाईल. FPC ची एक प्रत कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील प्रदर्शित केली जाईल जी सामान्य-सार्वजनिक सदस्यांना आणि सर्व भागधारकांना सूचित करेल.

कंपनी.

### 3. ग्राहकांप्रती आमची वचनबद्धता

#### 3.1. ग्राहकांशी सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष आणि वाजवीपणे वागणे

कंपनी ऑफर करत असलेल्या उत्पादनांसाठी आणि सेवांसाठी आणि तिचे कर्मचारी अनुसरण करत असलेल्या कार्यपद्धती आणि पद्धतींमध्ये या संहितेतील वचनबद्धता आणि मानकांची पूर्तता करेल. सर्व उत्पादने आणि सेवा अक्षरशः संबंधित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करतील; आणि ग्राहकांशी व्यवहार आणि प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्त्वांवर अवलंबून राहतील.

- I. ग्राहकांशी व्यवहार करताना, कंपनीने कर्जाच्या कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेले उद्दिष्ट वगळता कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करणे टाळावे.
- II. कंपनी कर्जदारांकडून जास्त व्याज आकारणार नाही. ग्राहकाकडून आकारण्यात येत असलेल्या व्याजदराचे कारण स्पष्ट केले जाईल. सर्व दर आणि शुल्क कर्जाच्या अर्जामध्ये तसेच मंजूरी पत्रामध्ये नमूद केले जावेत.
- III. व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणचा दृष्टीकोन देखील कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला जाईल.

#### 3.2. ग्राहकांना आमची आर्थिक उत्पादने आणि सेवा कशा कार्य करतात हे समजून घेण्यात मदत करण्यासाठी

- I. जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्याचा मजकूर शक्य तितका स्पष्ट असेल आणि दिशाभूल करणार नाही. कर्जाच्या कराराचा प्रोफॉर्म आणि कर्ज मिळवण्यासाठी ग्राहकाने अंमलात आणणे आणि त्यावर स्वाक्षरी करणे आवश्यक असणारे इतर दस्तऐवज कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शनासाठी उपलब्ध असतील जेणेकरुन आमच्या इच्छुक ग्राहकांना त्याचे अधिकार आणि दायित्वे जाणून घेणे आणि समजून घेणे सुलभ होईल. , जेणेकरुन, आमच्याकडून सेवा मिळवताना एक माहितीपूर्ण निर्णय घेतला जातो.
- II. प्रथम उदाहरणात, ग्राहकांना खालीलपैकी कोणत्याही एक किंवा अधिक भाषांमध्ये उत्पादने आणि सेवांबद्दल माहिती असलेली संबंधित कागदपत्रे इ. समजावून दिली जातील: हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषा. पूर्ण पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, ग्राहकांना उत्पादने आणि सेवांचे स्वरूप, त्यांच्या अटी व शर्ती, वार्षिक व्याज दर / सेवा शुल्क, कर्ज उत्पादनाच्या सर्व्हिसिंगसाठी देय ईएमआय, सबमिट करावयाची कागदपत्रे याबद्दल स्पष्ट माहिती प्रदान केली जाईल. उत्पादनांसाठी कंपनी इ. लागू होईल.
- III. ग्राहकांना त्यांना कोणते फायदे मिळतील, तो असे फायदे कसे मिळवू शकतो, त्यांचे आर्थिक परिणाम आणि शंका असल्यास कोणाशी संपर्क साधू शकतो याबद्दल संपूर्ण माहिती द्या.
- IV. वरील गोष्टींची खात्री करण्यासाठी, कंपनी ग्राहकांना या संदर्भात योग्य मार्गदर्शन करण्यासाठी हेल्पलाइन प्रदान करेल. वरील व्यतिरिक्त, ग्राहकांना नियुक्त केलेल्या अधिकार्यांचे नाव त्यांच्या/त्यांच्या संपर्क तपशीलांसह प्रदान केले जाईल जे त्यांच्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी जबाबदार आहेत.

#### 3.3. ग्राहकांना आमची उत्पादने आणि सेवा वापरण्यास मदत करण्यासाठी

- I. कर्जदाराला मंजूर केलेल्या कर्जाच्या अटी आणि शर्तीचे तपशील दर्शविणाऱ्या रीतसर स्वाक्षरी केलेल्या कर्ज कराराची एक प्रत प्रदान करा, कंपनी ग्राहकांना परस्पर बैठकीद्वारे, वेबसाइटवर किंवा ई-द्वारे नियमित, योग्य अपडेट्स प्रदान करेल. मेल/मेलिंग छापलेली अक्षरे.
- II. व्याजदर, शुल्क आणि अटी आणि शर्तीमधील बदलांबद्दल माहितीचा प्रसार
- III. व्याजातील बदल योग्य पूर्वसूचना देऊन घनिष्ठ असेल. व्याज दर किंवा सेवा शुल्काची सुधारणा केवळ संभाव्यतेने लागू होईल.

#### 3.4. कोणत्याही टप्प्यावर चूक होऊ शकतील अशा गोष्टीशी त्वरित आणि सहानुभूतीपूर्वक व्यवहार करणे

I. कंपनीच्या बाजूने चूक झाल्यास, त्याचा प्रभाव कमी करण्यासाठी त्वरित आणि योग्य कारवाई करणे.

II. ग्राहकांच्या तक्रारी तत्परतेने हाताळणे.

III. ग्राहकांना कंपनीमध्ये असतित्वात असलेल्या प्रणाली आणि कार्यपद्धतीबद्दल माहिती देणे ज्याचे पालन करून ग्राहक कंपनीच्या अधिका-यांशी त्यांच्या प्रारंभिक इंटरफेसद्वारे त्यांच्या तक्रारीचे पुरेसे निराकरण न केल्यास ते कंपनीतील उच्च अधिकार्यांकडे संपर्क साधू शकतात.

IV. कोणत्याही तांत्रिक बिघाडामुळे उद्भवणाऱ्या कोणत्याही समस्येचा सामना करण्यासाठी योग्य व्यवस्था करणे.

**3.५. ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानणे**

कंपनी ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि अत्यंत गोपनीय विषय मानेल, तथापि, या धोरणात नमूद केल्याप्रमाणे अपवादांच्या अधीन आहे.

**3.६. कोड प्रसिद्ध करण्यासाठी आमची कंपनी करेल**

I. आमच्या विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना कोडबद्दल माहिती द्या

II. हा कोड काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक कम्युनिकेशन किंवा मेलद्वारे विनंती केल्यावर उपलब्ध करा.

III. हा कोड कंपनीच्या प्रत्येक शाखेत आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून द्या; आणि

IV. कंपनीचे कर्मचारी संहितेविषयी संबंधित माहिती देण्यासाठी आणि संहिता व्यवहारात आणण्यासाठी प्रशिक्षित आहेत याची खात्री करा.

**3.७. भेदभावरहित धोरण स्वीकारणे आणि आचरणात आणणे**

आमची कंपनी वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्व या आधारावर भेदभाव करणार नाही.

**3.८. ज्येष्ठ नागरिक आणि शारीरिकदृष्ट्या विकलांग व्यक्तींची विशेष काळजी**

आमच्या ग्राहकांसाठी ते सोपे आणि सोयीस्कर बनवण्यासाठी आम्ही आमचे सर्वोत्तम प्रयत्न करू **ज्येष्ठ नागरिक**, शारीरिकदृष्ट्या विकलांग व्यक्ती आणि निरक्षर व्यक्ती त्यांच्या आमच्याशी व्यवहार करताना.

#### **4. प्रकटीकरण आणि पारदर्शकता**

**४.१. आमची कंपनी आमच्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना संपूर्ण खुलासे आणि पारदर्शकतेवर विश्वास ठेवते. आम्ही सर्व घटकांबद्दल संपूर्ण माहिती प्रदान करू ज्यांचा कंपनी आणि ग्राहक यांच्यातील व्यवहारांवर कोणताही परिणाम होऊ शकतो, ज्यामध्ये व्याज दर, सामान्य शुल्क आणि शुल्क यांचा समावेश आहे, परंतु त्यापुरते मर्यादित नाही:**

I. शाखांमध्ये नोटीस लावणे;

II. टेलिफोन किंवा हेल्प-लाइनद्वारे;

III. कंपनीच्या वेबसाइटद्वारे;

IV. नियुक्त कर्मचारी / मदत डेस्क द्वारे;

V. सेवा मार्गदर्शक/दर वेळापत्रक प्रदान करणे; आणि

सहावा. शक्यतो सर्व संबंधित तपशील उत्पादनासाठी विहित अर्जामध्ये समाविष्ट केले जातील.

**४.२. संभाव्य ग्राहकांच्या संदर्भात कंपनी करेल**

I. ग्राहकांना स्वारस्य असू शकतील अशा स्थानिक स्थानिक भाषेत सेवा आणि उत्पादनांची मुख्य वैशिष्ट्ये स्पष्ट करणारी स्पष्ट माहिती प्रदान करा; कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या सर्व आवश्यक माहितीसह कर्ज अर्ज फॉर्म जेणेकरुन इतर NBFCs द्वारे ऑफर केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला माहिती देऊन निर्णय घेता येईल. कर्जाच्या अर्जामध्ये अर्जासोबत सादर करणे आवश्यक असलेली कागदपत्रे सूचित केली जातील. अर्जदाराला एक पोचपावती दिली जाईल.

- II. ग्राहकांच्या गरजा पूर्ण करू शकतील अशी उत्पादने आणि सेवा निवडण्यात ग्राहकांना मदत करा;
- III. ग्राहकांना कंपनीची उत्पादने आणि सेवा ज्याद्वारे ऑफर केल्या जातात त्याबद्दल माहिती द्या [उदाहरणार्थ, इंटरनेटवर, फोनवरून, शाखांमध्ये इत्यादी] आणि त्यांना या उत्पादने आणि सेवांबद्दल अधिक माहिती मिळविण्यासाठी स्रोत आणि माध्यमांबद्दल माहिती द्या. .
- IV. कायदेशीर, नियामक आणि अंतरगत धोरण आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी ग्राहकांना त्याची/तिची ओळख आणि पत्ता सिद्ध करण्यासाठी आवश्यक माहिती आणि कागदपत्रांबद्दल माहिती द्या.
- V. कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा आक्षेप, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.

#### ४.३. जे ग्राहक बनले आहेत, त्यांच्यासाठी कंपनी हे करेल:

- I. कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्जाच्या मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कर्जाच्या करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांची प्रत आणि सर्व कर्जदारांना प्रदान करा. कर्जाच्या अर्जाच्या स्वीकृतीवर त्याच्या संलग्नकांसह. आणि स्वाक्षरी केलेल्या 'मंजूरी पत्र' द्वारे सूचित केले जाईल ज्यात कंपनीने मंजूर केलेल्या कर्जाच्या सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्तीचा समावेश आहे. तसेच, जेव्हा जेव्हा आवश्यक असेल तेव्हा, लागू व्याज दर / शुल्क आणि शुल्कांसह उत्पादनांच्या प्रमुख वैशिष्ट्यांच्या संबंधात कंपनीद्वारे विकसित, व्युत्पन्न किंवा व्युत्पन्न केलेली नवीन आणि अद्ययावत माहिती प्रदान करेल;
- II. कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना कर्जाच्या करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांच्या प्रतसह कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे कर्ज कराराची प्रत प्रदान करेल.
- III. कंपनी कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम वार्षिक व्याज दर आणि त्याच्या अर्जाची पद्धत यासह अटी व शर्तीसह लिखित स्वरूपात कळवावी आणि स्वीकृती ठेवावी. या अटी आणि शर्ती कर्जदाराने त्याच्या रेकॉर्डवर.
- IV. ग्राहकांचे हक्क आणि जबाबदाऱ्यांबद्दल अतिरिक्त आणि अद्ययावत माहिती प्रदान करा.
- V. ग्राहकाच्या नावाची 'कॉल करू नका' सेवेखाली स्वयंचलितपणे नोंदणी करा आणि जोपर्यंत या माहितीचा लाभ घेण्यासाठी ग्राहक कंपनीला त्यांची संमती लिखित स्वरूपात कळवत नाहीत तोपर्यंत टेलिफोन कॉल्स/एसएमएस/ईमेलद्वारे कोणतेही नवीन उत्पादन/सेवेची माहिती/विस्तार करणार नाही. / सेवा.

#### ४.४. व्याजदर

कंपनी व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निर्धारित करण्यासाठी योग्य अंतरगत तत्त्वे आणि प्रक्रिया मांडेल. कंपनीचे ALCO कंपनीच्या बोर्डाने घालून दिलेल्या तत्त्वानुसार वेळोवेळी दर आणि शुल्क निश्चित करेल. कंपनी ग्राहकांना आवश्यक माहिती यावर देईल:

- त्याच्या/तिच्या कर्ज खात्यांना लागू होणाऱ्या वार्षिक दरावर व्याजदर मोजले जातात
- त्याच्या/तिच्या खात्यावर व्याज कसे लागू केले जाते आणि व्याज मोजण्याची पद्धत ज्यामध्ये दंडात्मक शुल्क समाविष्ट आहे जे डीफॉल्ट/विलंबित पेमेंट तसेच ग्राहकाने देय ईएमआयच्या बाबतीत लागू होऊ शकते.

कंपनीच्या मंडळाने निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून व्याजदराचे मॉडेल स्वीकारावे आणि कर्ज आणि अग्रिमांसाठी आकारण्यात येणारा व्याज दर निश्चित केला जाईल. व्याजाचा दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणीसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जात उघड केले जातील आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जावे.

कंपनी, कर्जदारांच्या विनंतीनुसार किंवा आवश्यकतेनुसार, कर्जदारांना कर्जाच्या कालावधी दरम्यान संप्रेडमध्ये सुधारणा करण्याचा पर्याय देऊ शकते. अशा परिस्थितीत, कर्जदारांना आवश्यक पडताळणीच्या अधीन राहून संभाव्य प्रभावासह कर्जाच्या विरुद्ध सुधारित संप्रेड/स्विक्र सुविधेचा लाभ घेण्याचा पर्याय असेल आणि फी भरणे आणि कंपनीला आवश्यक असलेल्या अतिरिक्त कागदपत्रांची अंमलबजावणी करणे (समाधानकारक स्वरूपात कंपनी), या संदर्भात. कर्जदारांची स्वतःला माहिती ठेवणे ही जबाबदारी असेल

स्विच सुविधा/सुप्रेड आणि बेंचमार्क दर(चे) वेळोवेळी. कृपया लक्षात घ्या की, कर्जाच्या विरुद्ध सुप्रेड कपात/पुनरावृत्तीसाठी पर्याय/स्विच सुविधा प्रदान करणे हा कंपनीचा विवेकाधिकार असेल आणि म्हणून, कंपनीने ते नाकारण्याचा/ काढण्याचा/ रद्द करण्याचा अधिकार राखून ठेवला आहे. कधीही.

व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणचा दृष्टीकोन देखील कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला जाईल किंवा संबंधित वर्तमानपत्रांमध्ये प्रकाशित केला जाईल.

वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हा जेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल होईल तेव्हा अपडेट केली जाईल.

व्याजाचा दर वार्षिक दर असणे आवश्यक आहे जेणेकरुन कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे अचूक दर माहित असतील.

#### ४.५. व्याजदरात बदल

कंपनीने ऑफर केलेल्या उत्पादनांवरील व्याजदरांमध्ये बदल करण्याच्या निर्णयाबद्दल कंपनी ग्राहकांना आगाऊ माहिती देईल आणि व्याजदरांमध्ये असे केलेले बदल संभाव्यपणे लागू केले जातील आणि या संदर्भात योग्य परिस्थिती समाविष्ट केली जाईल. कर्ज करार.

#### ४.६. शुल्क आणि शुल्क

- I. कंपनी तिच्या सर्व शाखांमध्ये, कंपनीच्या वेबसाइटवर टॅरिफ शेड्यूलबद्दल एक सूचना प्रदर्शित करेल जी ग्राहकांना विनामूल्य पाहण्याची परवानगी असेल. ग्राहकांना कंपनीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांची यादी देखील मोफत दिली जाईल.
- II. ग्राहकांनी निवडलेल्या उत्पादनांच्या आणि सेवांच्या संदर्भात ग्राहकांना दिलेल्या टॅरिफ शेड्यूलमध्ये लागू असलेल्या शुल्कांबद्दलचे सर्व तपशील असतील आणि ग्राहकांनी निवडलेल्या उत्पादनांचा आणि सेवांचा लाभ घेण्यासाठी ग्राहक कोणते पैसे भरण्यास जबाबदार असेल.
- III. ग्राहकांना त्यांनी निवडलेल्या उत्पादन/सेवांवर नियंत्रण ठेवणाऱ्या कोणत्याही अटी व शर्तीचे पालन न केल्यास/उल्लंघन केल्यास त्यांच्यावर कोणते दंड आकारले जातील याची माहिती ग्राहकांना प्रदान करेल.
- IV. उशीरा परतफेडीसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक शुल्क कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात नमूद करावे.

#### ४.७. प्रीपेमेंट शुल्क

कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांना, सह-बाध्यदार(ने) सह किंवा त्याशिवाय व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या फ्लोटिंग रेट मुदतीच्या कर्जावर फोरक्लोजर शुल्क/पूरव-पेमेंट दंड आकारणार नाही.

#### ४.८. शुल्क आणि शुल्कामध्ये बदल

कंपनीने यापैकी कोणतेही शुल्क वाढवण्याचा किंवा नवीन शुल्क लागू करण्याचा निर्णय घेतल्यास, सुधारित शुल्क/नवीन शुल्क आकारले जाण्यापूर्वी/प्रभावी होण्यापूर्वी कर्जदारांना ते सूचित केले जाईल.

#### ४.९. अटी आणि शर्ती

- I. कंपनी प्रथमच उत्पादन/सेवेचा लाभ घेणाऱ्या ग्राहकाला, त्याने/तिने कंपनीला प्रदान करण्यास सांगितलेल्या उत्पादनांच्या/सेवांसाठी संबंधित अटी व शर्तीबद्दल योग्य सल्ला देईल.
- II. आमच्या कंपनीची उत्पादने आणि सेवा नियंत्रित करणाऱ्या अटी व शर्ती न्याय्य असतील आणि संबंधित अधिकार विशेषतः नामांकन करण्याचा ग्राहकांचा अधिकार निश्चित करतील. या अटी आणि शर्तीमध्ये दायित्वे आणि दायित्वे स्पष्टपणे नमूद केली जातील. साध्या आणि सोप्या भाषेत या अटी व शर्ती तयार करून सादर करण्याचा प्रयत्न केला जाईल.
- III. कर्ज सुविधेचे वितरण करण्यापूर्वी कायदेशीर, तांत्रिक आणि/किंवा आर्थिक अटीवर पुनर्मूल्यांकन केले जाऊ शकते किंवा कर्जाच्या सातत्य दरम्यान जेथे आवश्यक असेल तेथे आणि कंपनी कर्ज सुविधा धारण करू शकते, निलंबित करू शकते, आकार कमी करू शकते, रद्द करू शकते किंवा परत मागू शकते, जर काही निष्कर्ष आवश्यक वाटले तर. कंपनीच्या हितासाठी असे करा. याच्या विरुद्ध काहीही असले तरी, कर्जाच्या रकमेचे वितरण मंजूरी पत्र आणि कर्ज कराराच्या तरतुदीच्या अधीन असेल.
- IV. कोणत्याही कारणास्तव, पहिल्या वितरणाच्या तारखेपासून बारा (12) वर्षांच्या आत कर्जाची मर्यादा पूर्णपणे काढली/ वितरित केली गेली नाही तर, कंपनीने कर्जाच्या रकमेचे पुढील वितरण स्थगित करण्याचा आणि कर्जाची मर्यादा मिळवलेल्या रकमेपर्यंत कमी करण्याचा अधिकार राखून ठेवला आहे. .

#### ४.१०. नियम आणि अटीमध्ये बदल

वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमधील कोणताही बदल खालीलपैकी कोणत्याही चॅनेलद्वारे ग्राहकांना कळविला जाईल:-

- I. वैयक्तिक माहिती
- II. प्रत्येक शाखेत सूचना फलक
- III. ईमेल आणि वेबसाइटसह इंटरनेट.
- IV. वृत्तपत्र, आवश्यक तेव्हा
- V. सामान्यतः, बदल संभाव्य प्रभावाने केले जातील आणि अशा बदलांची योग्य सूचना ग्राहकांना आगाऊ दिली जाईल.

सहावा. अटी आणि शर्तीमधील कोणत्याही बदलाबाबत ग्राहकाला आगाऊ माहिती देणे शक्य नसल्यास आणि ग्राहकाला आगाऊ सूचना न देता बदल केले असल्यास, अशा प्रकारे केलेला बदल 30 दिवसांच्या आत सूचित केला जाईल. असे बदल केल्यानंतर अटी व शर्ती म्हणजे, ग्राहकाला पूर्वसूचना न देता केलेले बदल, कोणत्याही ग्राहकासाठी गैरसोयीचे ठरल्यास, अशा ग्राहकाने ६० दिवसांच्या आत लेखी स्वरूपात आणि कोणतीही सूचना न देता आपले खाते बंद करावे किंवा ते बदलू शकेल. कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता.

VII. अटी व शर्तीमध्ये कोणतेही मोठे बदल किंवा बरेच किरकोळ बदल असल्यास, ग्राहकाच्या विनंतीनुसार, ते ग्राहकाला योग्यरित्या सूचित केले जाईल आणि ग्राहकाला नवीन अटी व शर्तीची प्रत प्रदान केली जाईल. किंवा बदलांचा सारांश.

#### 5. जाहिरात, विपणन आणि विक्री

- I. कंपनीने जारी केलेली सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक सामग्री स्पष्ट आहे आणि दिशाभूल करणारी नाही याची खात्री करण्यासाठी कंपनी आपले प्रयत्न करेल.
- II. कंपनी प्रयत्न करेल की मीडिया आणि/किंवा प्रचारात्मक साहित्यात प्रसिद्ध झालेली कोणतीही जाहिरात जी आमच्या कंपनीच्या कोणत्याही सेवेकडे किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधून घेते आणि त्यात व्याजदराचा संदर्भ समाविष्ट असतो, अशा उत्पादनाला लागू असल्यास इतर शुल्क आणि शुल्क देखील सूचित करावे किंवा सेवा आणि संबंधित अटी व शर्तीचे संपूर्ण तपशील विनंती केल्यावर उपलब्ध करून दिले जातील.
- III. जेव्हा जेव्हा कोणत्याही तृतीय पक्षाच्या सेवा समर्थन सेवा प्रदान करण्यासाठी वापरल्या जातात, तेव्हा आम्ही खात्री करू की असे तृतीय पक्ष ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती (अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असल्यास) आमच्या प्रमाणेच गोपनीयतेने आणि सुरक्षिततेसह हाताळतात.
- IV. कंपनी वेळोवेळी ग्राहकांना त्यांच्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांविषयी माहिती देऊ शकते. इतर कोणत्याही उत्पादनांची किंवा उत्पादनांच्या / सेवांच्या संदर्भात प्रचारात्मक ऑफरची माहिती ग्राहकांपर्यंत पोहोचवली जाईल जर त्याने/तिने अशी माहिती/सेवा प्राप्त करण्यास आपली संमती मेलद्वारे किंवा वेबसाइटवर किंवा ग्राहकावर नोंदणी करून दिली असेल. सेवा क्रमांक.
- V. आम्ही डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीजना (DSAs) एक आचारसंहिता लिहून देऊ ज्यांच्या सेवा आम्ही बाजारातील उत्पादने/सेवांसाठी घेऊ शकतो ज्यात इतर बाबीबरोबरच ग्राहकांना वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे उत्पादने विकण्यासाठी संपर्क साधताना त्यांना स्वतःची ओळख करून देणे आवश्यक आहे.

सहावा. कंपनीचे प्रतिनिधी/कुरिअर किंवा डीएसए यांनी कोणतेही अनुचित वर्तन केले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे अशी ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, चौकशी करण्यासाठी आणि तक्रार हाताळण्यासाठी आणि आढळल्यास ग्राहकाची नुकसानभरपाई करण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील. योग्य

VII. डिजिटल लेडिंग प्लॅटफॉर्मवर कर्ज मिळवले: जिथे जिथे कंपनी डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मला त्यांचे एजंट म्हणून स्त्रोत कर्जदारांना आणि/किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी गुंतवते, त्यांनी खालील सूचनांचे पालन केले पाहिजे:

- एजंट म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मची नावे वेबसाइटवर उघड केली जातील.
- एजंट म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज देणार्या प्लॅटफॉर्मना ग्राहकाला, ज्या कंपनीच्या वतीने ते त्याच्याशी संवाद साधत आहेत त्या कंपनीचे नाव आधीच उघड करण्याचे निर्देश दिले जातील.
- कंपनीच्या लेटर हेडवर कर्जदाराला मंजुरी पत्र जारी केले जाईल.



- कर्जाच्या कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांची प्रत सर्व कर्जदारांना कर्ज वाटपासाठी दिली जाईल.
- कंपनीद्वारे गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि देखरेख सुनिश्चित केली जाईल.

## 6. गोपनीयता आणि गोपनीयता

### ६.१. गोपनीयता

ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल [जरी ग्राहक यापुढे ग्राहक नसतील तेव्हा] आणि खालील तत्त्वे आणि धोरणांद्वारे मार्गदर्शन केले जाईल. कंपनी ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, ग्राहकांनी किंवा अन्यथा, त्यांच्या गटातील इतर कंपन्यांच्या घटकांसह, खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त, कोणालाही प्रदान करणार नाही:

- I. जर माहिती कायद्याने किंवा नियामक/च्या निर्देशानुसार द्यायची असेल
  - II. माहिती उघड करणे जनतेचे कर्तव्य असल्यास
  - III. कंपनीच्या हितासाठी त्यांना माहिती देणे आवश्यक असल्यास (उदाहरणार्थ, फसवणूक टाळण्यासाठी) परंतु ती इतर कोणालाही ग्राहक किंवा ग्राहकांच्या खात्यांबद्दल माहिती देण्याचे कारण म्हणून वापरली जाणार नाही.
  - IV. जर ग्राहकाने कंपनीला माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने.
  - V. कंपनीला ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले असल्यास, त्याच्या/तिच्या लेखी परवानगीने.
- सहावा. ग्राहकाला त्याच्या/तिच्याबद्दल असलेल्या वैयक्तिक नोंदीमध्ये प्रवेश करण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर फ्रेमवर्क अंतर्गत त्याच्या/तिच्या अधिकारांची माहिती दिली जाईल.
- VII. जोपर्यंत ग्राहक विशेषतः तसे करण्यास अधिकृत करत नाही तोपर्यंत कंपनी ग्राहकांच्या वैयक्तिक माहितीचा वापर मार्केटिंगच्या उद्देशाने कोणाकडूनही करणार नाही.

### ६.२. क्रेडिट संदर्भ संस्था

- I. जेव्हा एखादा ग्राहक खाते उघडतो, तेव्हा कंपनी त्याच्या/तिच्या खात्याचे तपशील क्रेडिट संदर्भ एजन्सीकडे केव्हा पास करू शकते आणि त्याच्याकडून होणारे धनादेश कंपनीने त्याला/तिला कळवावे.
- II. कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजन्सीना ग्राहकाने कंपनीला देय असलेल्या वैयक्तिक कर्जाविषयी माहिती देऊ शकते जर:
  - ग्राहक त्याच्या/तिच्या देयकांमध्ये मागे पडला आहे;
  - देय रक्कम विवादात नाही; आणि
  - ग्राहकाने कंपनीच्या औपचारिक मागणीनुसार, त्याच्या/तिच्या कर्जाची परतफेड करण्यासाठी कंपनी समाधानी आहे असे प्रस्ताव दिलेले नाहीत.
- III. या प्रकरणांमध्ये, कंपनीने ग्राहकाला लेखी कळवावे की, ग्राहकाने कंपनीला दिलेल्या कर्जाची माहिती क्रेडिट संदर्भ संस्थांना देण्याची योजना आहे. त्याच वेळी, कंपनी ग्राहकाला क्रेडिट संदर्भ एजन्सीची भूमिका आणि त्यांनी प्रदान केलेल्या माहितीचा ग्राहकाच्या क्रेडिट मिळविण्याच्या क्षमतेवर काय परिणाम होऊ शकतो हे स्पष्ट करेल.
- IV. जर ग्राहकाने तशी परवानगी दिली असेल तर कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजन्सीना ग्राहकाच्या खात्याबद्दल इतर माहिती देऊ शकते. क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीना दिलेल्या माहितीची एक प्रत कंपनीकडून ग्राहकाला दिली जाईल, जर तशी मागणी केली असेल.

## 7. देय रक्कम गोळा करणे

- i जेव्हा केव्हा कर्ज दिले जाईल, तेव्हा परतफेडीची रक्कम, कालावधी आणि कालावधी याद्वारे ग्राहकाला परतफेड प्रक्रियेचे स्पष्टीकरण दिले जाईल. ग्राहकाने विहित परतफेडीचे वेळापत्रक पाळण्यात अयशस्वी झाल्यास, थकबाकीच्या वसुलीसाठी जमीन कायद्यांतर्गत योग्य ती कारवाई केली जाईल आणि कोणताही अनुचित त्रास देऊ नये, म्हणजे कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी स्नायू शक्ती वापरणे इ.

चा अवलंब केला जाईल.

ii सौजन्य, न्याय्य वागणूक आणि मन वळवणे यावर आधारित आम्ही आमचे संकलन धोरण तयार केले आहे. ग्राहकांचा विश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध वाढवण्यावर कंपनीचा विश्वास आहे. कर्मचार्यांनी किंवा कंपनीचे प्रतिनिधीत्व करण्यासाठी प्राधिकृत करण्याची कोणतीही व्यक्ती थकबाकी जमा करण्यासाठी किंवा/आणि सिक्युरिटी परत मिळवण्यासाठी स्वतःची ओळख करून देईल आणि कंपनीने जारी केलेले प्राधिकरण पत्र प्रदर्शित करेल. तो/तिने विनंती केल्यावर, कंपनीने किंवा कंपनीच्या अधिकाराखाली जारी केलेले त्याचे ओळखपत्र दाखवावे. कंपनी ' ग्राहकांना देय रकमेबाबत सर्व माहिती देईल आणि देयके भरण्यासाठी पुरेशी सूचना देण्याचा प्रयत्न करेल.

iii कर्मचार्यांचे सर्व सदस्य किंवा कंपनीचे संकलन आणि/किंवा सुरक्षितता परत मिळवण्यासाठी अधिकृत असलेल्या कोणत्याही व्यक्तीला ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित केले जाईल आणि खाली दिलेल्या नियमांचे काटेकोरपणे पालन करावे:

- ग्राहकांशी सामान्यपणे त्याच्या/तिच्या पसंतीच्या ठिकाणी आणि त्याच्या/तिच्या राहण्याच्या ठिकाणी कोणतेही निर्दिष्ट ठिकाण नसताना आणि त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी, व्यवसाय/व्यवसायाच्या ठिकाणी उपलब्ध नसल्यास संपर्क साधला जाईल.
- कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी ओळख आणि अधिकार प्रथमच ग्राहकाला कळवले जातील.
- ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल.
- ग्राहकांशी संवाद नागरी पद्धतीने असावा. संवाद साधताना भाषेचा वापर करताना अत्यंत काळजी घेतली जाईल, जेणेकरून कोणत्याही वेळी ग्राहकाला दुखापत होऊ नये/कोणतेही विनयशील वागणूक वाटू नये. महिला कर्जदारांशी संवाद साधताना, भारतीय संस्कृती आणि परंपरेनुसार योग्य आदर राखला जाईल.
- कंपनीचे प्रतिनिधी ग्राहकांशी ०८०० वाजण्याच्या दरम्यान संपर्क साधतील. आणि 1900 तास., जोपर्यंत ग्राहकाच्या व्यवसाय किंवा व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितीमध्ये अन्यथा आवश्यक नसते.
- एखाद्या विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळण्याच्या ग्राहकाच्या विनंतीला शक्य तितका मान दिला जाईल
- वेळ आणि कॉलची संख्या आणि संभाषणाची सामग्री दस्तऐवजीकरण केली जाईल.
- परस्पर स्वीकारार्ह आणि सुव्यवस्थित रीतीने थकबाकीसंबंधी विवाद किंवा मतभेद सोडवण्यासाठी सर्व मदत दिली जाईल.
- थकबाकी वसुलीसाठी ग्राहकाच्या ठिकाणी भेटी देताना, सभ्यता आणि सजावट राखली जाईल.
- कौटुंबिक शोक यासारखे अनुचित प्रसंग किंवा इतर आपत्तीचे प्रसंग, जर कंपनीच्या माहितीत आले तर, कायदेशीर पूरतता पूरण करण्यासाठी आवश्यक नसल्यास, थकबाकी गोळा करण्यासाठी कॉल करणे/भेट देणे टाळले जाईल.

iv काल्पनिक/धारणाधिकार संपत्तीचा कब्जा

कर्जाच्या करारामध्ये कर्जदाराशी केलेल्या करार/कर्ज करारामध्ये कायदेशीररित्या लागू करण्यायोग्य री-पॉझेशन क्लॉज असणे आवश्यक आहे. करार/कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीनुसार पुनर्प्रक्रिया प्रक्रिया पारदर्शकपणे पार पाडली जाईल आणि पुढील प्रक्रियेचे पालन केले जाईल:

- ताब्यात घेण्यापूर्वी सूचना कालावधी;
- ज्या परिस्थितीत नोटीस कालावधी माफ केला जाऊ शकतो;
- सुरक्षा ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया;
- मालमत्तेची विक्री / लिलाव करण्यापूर्वी कर्जाची परतफेड करण्यासाठी कर्जदाराला अंतिम संधी देण्याची तरतूद;
- कर्जदाराला परत मिळवून देण्याची प्रक्रिया आणि
- मालमत्तेची विक्री/लिलाव करण्याची प्रक्रिया. अशा अटी व शर्तीची एक प्रत कर्जदारांना कर्जाच्या कराराच्या प्रतसह आणि कर्जाच्या मंजूरी/वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांची प्रत उपलब्ध करून द्यावी, जी तयार होऊ शकते. अशा करार/कर्ज करारांचा एक प्रमुख घटक.

## 8. तक्रारी आणि तक्रारी

### अंतर्गत प्रक्रिया

- i) कंपनी वाजवी वेळेत सर्व तक्रारी आणि तक्रारीचे निराकरण/उत्तर देण्याचा प्रयत्न करेल आणि ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारीच्या स्थितीबद्दल माहिती देईल.
- ii) कंपनी त्यांच्या प्रत्येक शाखा आणि कार्यालयात ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी किंवा तक्रारी असल्यास, नोंदवण्यासाठी आणि/किंवा सादर करण्यासाठी सुविधा उपलब्ध करून देईल.  
एसएफएलच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असलेल्या विशेषतः ई-मेल आयडीद्वारे त्यांच्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी ग्राहकाला सुविधा प्रदान केली जाईल. SFL ने एक प्रणाली स्थापन केली आहे जिथे तक्रार हाताळणी प्रक्रियेत प्रवेश करून आमच्या ग्राहकांना मोफत उपलब्ध करून दिले जाते.

जर ग्राहकाला तक्रार करायची असेल, तर त्याला योग्य तो सल्ला दिला जाईल:

- सर्व कार्यालये, शाखांनी कार्यालयाचा पत्ता, ईमेल आयडी, फॅक्स क्रमांक, फोन नं. इ. जिथे तक्रार करता येईल आणि ज्यांना तक्रार करता येईल असा अधिकारी नियुक्त करावा. : तो/ती तक्रार कशी करू शकतो जसे की, फोन, पत्र, फॅक्स, ईमेल इ.

सामान्य व्यवसायात, ग्राहक एकतर जवळच्या शाखेला भेट देऊन किंवा फोनद्वारे आमच्या टोल फ्री हेल्पलाइन नंबर: 1800-572-7777 द्वारे किंवा [customerservice@sammaancapital.com](mailto:customerservice@sammaancapital.com) वर ई-मेल पाठवून आमच्यापर्यंत (कंपनी) पोहोचू शकतो. किंवा ईमेल पाठवून तक्रारी नोंदवा [lap@sammaancapital.com](mailto:lap@sammaancapital.com)

ग्राहक सेवा विभागाने दिलेल्या उत्तरावर तक्रारदार समाधानी नसल्यास, त्याच्या/तिच्या तक्रारी उच्च अधिकार्यांकडे पाठवू शकतात.

हेड कस्टमर केअर, सामना फिनसर्व्ह लिमिटेड (पूर्वी इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड म्हणून ओळखले जात होते), 5 वा मजला, इमारत क्रमांक 27, केजी मार्ग, कॅनॉट प्लेस, नवी दिल्ली - 110001

३० दिवसांच्या आत तक्रारीचे समाधानकारक निवारण न झाल्यास, ग्राहक थेट आरबीआयला पत्र लिहू शकतो किंवा आरबीआयच्या वेब साइटवर उपलब्ध असलेल्या सीएमएस (कंप्लेट मॅनेजमेंट सिस्टम) सुविधेवर त्याची तक्रार अपलोड करू शकतो: <https://cms.rbi.org.in>

ग्राहक खाली नमूद केलेल्या पत्त्यावर प्रत्यक्ष पत्र आणि/किंवा पोस्ट पत्राद्वारे देखील लिहू शकतो-  
ते,

एकात्मिक लोकपाल कार्यालय,  
रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, 4था मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160017.

मंडळाचे संचालक मंडळ/समिती वेळोवेळी तक्रार निवारण प्रक्रियेचे पुनरावलोकन करेल तसेच त्याबाबत सूचना जारी करेल जेणेकरुन ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारीचे त्वरित आणि न्याय्य निराकरण करता येईल,

## 9. तुमचा ग्राहक (KYC) मार्गदर्शक तत्त्वे जाणून घ्या

कोणतीही क्रेडिट सुविधा किंवा कर्ज देण्यापूर्वी तुमच्या ग्राहकाला (KYC) मार्गदर्शक तत्त्वे जाणून घेणे आवश्यकतेनुसार काही वैधानिक आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी देय परिश्रम घेतले जातील ज्यात पुढील बाबींचा समावेश असेल:

- i) ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या ओळखीचे आवश्यक कागदपत्रे किंवा पुरावे प्रदान करणे आवश्यक आहे;
- ii) कंपनीच्या KYC, अँटी मनी लाँडरिंग किंवा इतर कोणत्याही वैधानिक आवश्यकतांची पूर्तता करण्यासाठी आवश्यक असलेली माहिती ग्राहकाने प्रदान करणे आवश्यक आहे. पुढे, काही अतिरिक्त माहिती मागवली जाऊ शकते जी ग्राहक स्वच्छने देऊ शकेल. वेळोवेळी त्याच्या ओळखीचा आणि पत्त्याचा अद्ययावत पुरावा प्रदान करणे ही ग्राहकाची जबाबदारी असेल. त्याचा/तिचा रेकॉर्ड केलेला पत्ता बदलल्यास कंपनीला त्वरित सूचना द्या
- iii) खाते उघडण्याचे फॉर्म आणि इतर साहित्य कंपनीकडून ग्राहकाला पुरवले जाईल. त्यात आवश्यक असलेली आवश्यक माहिती आणि पडताळणीसाठी आणि/किंवा KYC आवश्यकतांची पूर्तता करण्यासाठी रेकॉर्डसाठी तयार करावयाची कागदपत्रे यांचा तपशील असेल;
- iv) ग्राहकाला डिपॉझिट खाते उघडण्यासाठी प्रक्रियात्मक औपचारिकता स्पष्ट केल्या जातील. सर्व आवश्यक स्पष्टीकरणे ग्राहकाला त्याच्या/तिने मागितल्यानुसार प्रदान केली जातील.

## 10. करज

### १०.१. कोणतेही पैसे उधार देण्यापूर्वी कंपनीने ग्राहकाची पत आणि परतफेड क्षमतेचे योग्य मूल्यांकन केले पाहिजे.

आय. करज अर्ज निकाली काढण्यासाठी मुदत- कंपनी प्रस्ताव सादर केल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत सर्व आवश्यक कागदपत्रे आणि अर्जाच्या मूल्यांकन किंवा पुनरावलोकनादरम्यान विचारण्यात आलेली कोणतीही अतिरिक्त माहिती किंवा कागदपत्रांसह संपूर्णपणे पूर्ण झालेले करज अर्ज निकाली काढेल. कंपनीने कोणत्याही कारणास्तव ग्राहकाला करज न देण्याचा निर्णय घेतल्यास, करजाचा अर्ज नाकारण्याचे कारण(ने) लिखित स्वरूपात कळवले जाईल.

II. करजदाराच्या वतीने हमी स्वीकारणे- जर ग्राहकाला कंपनीने त्याच्या दायित्वांसाठी एखाद्याकडून हमी किंवा इतर सुरक्षा स्वीकारावी असे वाटत असेल, तर कंपनी ग्राहकाला त्याच्या वित्तविषयक गोपनीय माहिती गॅरंटी देणाऱ्या व्यक्तीला किंवा त्यांच्या कायदेशीर सल्लागाराला देण्याची परवानगी मागू शकते. कंपनी करेल:

- ग्राहकांना त्यांची बांधिलकी आणि त्यांच्या निर्णयाचे संभाव्य परिणाम समजले आहेत याची खात्री करण्यासाठी स्वतंत्र कायदेशीर सल्ला घेण्यास प्रोत्साहित करा (जेथे योग्य असेल, आम्ही त्यांना स्वाक्षरी करण्यास सांगत असलेल्या दस्तऐवजांमध्ये ही शिफारस स्पष्ट आणि स्पष्ट सूचना म्हणून असेल);
- ग्राहकांना सांगा की हमी किंवा इतर सुरक्षा देऊन ते त्याच्याऐवजी किंवा तसेच, उत्तरदायी होऊ शकतात; आणि
- त्यांची जबाबदारी काय असेल ते त्यांना सांगा.

### १०.२. करजासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

I. करजदाराशी सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा करजदाराला समजलेल्या भाषेत असावा.

II. करज उत्पादन सोर्सिंगच्या वेळी, कंपनी आवश्यक माहिती प्रदान करेल, वार्षिक व्याज दर, तसेच शुल्क/शुल्क, जर असेल तर, प्रक्रियेसाठी देय, प्री-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क असल्यास आणि इतर कोणत्याही बाबी. करजदाराच्या हितासाठी, जेणेकरून ग्राहकाला इतर कंपन्यांशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि एक माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल.

III. कंपनी सर्व करज अर्जांच्या पावतीची पावती देईल. करज अर्जाच्या पोचपावतीमध्ये कंपनीने करज अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढला जाईल याचा उल्लेख करावा.

IV. साधारणपणे करज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील अर्जाच्या वेळी कंपनीद्वारे गोळा केले जातील. कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असल्यास, ग्राहकाला सांगितले जाईल की त्याच्याशी त्वरित पुन्हा संपर्क साधला जाईल.

V. कंपनीने ग्राहकाला मंजूर केलेले करज त्याच्या अटी व शर्तीसह कळवावे. कंपनी ग्राहकाने कंपनीच्या खर्चावर अंमलात आणलेल्या सर्व करज दस्तऐवजांच्या प्रमाणीकृत प्रती आणि विनंती केल्यावर करज दस्तऐवजात उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकाची एक प्रत प्रदान करेल. करज देताना कोणत्याही ग्राहकाला लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव केला जाणार नाही. तथापि, हे कंपनीला समाजाच्या विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना स्थापन करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.

### १०.३. करजाचा अर्ज न स्वीकारणे

जर कोणत्याही कारणास्तव, कंपनी लेखी अर्ज दिलेल्या करज मंजूर करण्याच्या स्थितीत नसेल, तर ग्राहकाला त्याबद्दल कारण/साहित्यांसह लेखी सल्ला दिला जाईल.

#### १०.४. कर्जाच्या रकमेची परतफेड करण्याचा निर्णय किंवा प्रवेग

कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन रिकॉल / वेगवान करण्याचा निर्णय घेण्यापूर्वी किंवा कोणत्याही कारणास्तव अतिरिक्त सिक्युरिटीज मिळविण्यापूर्वी, कंपनी कर्जदारांना कर्ज कराराच्या अनुषंगाने नोटीस देईल.

#### १०.५. कर्ज खाते बंद करणे आणि सिक्युरिटीज/कागदपत्रे जारी करणे:

ची परतफेड केल्यानंतर कंपनी सर्व सिक्युरिटीज जारी करेल सर्व देय किंवा थकबाकीच्या वसुलीवर कर्जाची रक्कम कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन आहे किंवा कर्जदाराविरूद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकार. जेथे कंपनीने आपला सेट ऑफ करण्याचा अधिकार वापरण्याचा निर्णय घेतला, तेथे कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पुरतता/पेड होईपर्यंत कंपनी कोणत्या अटीनुसार सिक्युरिटीज राखून ठेवण्यास पात्र आहे याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह नोटीस दिली जाईल.

#### १०.६. फसव्या व्यवहारांची चौकशी:

ग्राहकाच्या खात्यावरील व्यवहाराच्या कोणत्याही तपासाची गरज भासल्यास, ग्राहकाला कंपनी आणि पोलीस/अन्य तपास यंत्रणांसोबत तपासात सहकार्य करण्याची सूचना/विनंती केली जाईल, जर कंपनीला त्यांना सहभागी करून घ्यायचे असेल तर. कंपनी ग्राहकाला सल्ला देईल की जर ग्राहक फसवणूक करत असेल, तर त्याच्या/तिच्या खात्यातील सर्व नुकसानीसाठी तो जबाबदार असेल आणि जर ग्राहक वाजवी काळजी न घेता वागला आणि यामुळे नुकसान झाले तर ग्राहक त्याला जबाबदार असू शकतो.

### 11. दंडात्मक शुल्क

- कर्जदारांकडून कर्ज कराराच्या कोणत्याही अटी व शर्तीचे उल्लंघन किंवा पालन न केल्यामुळे किंवा कर्जाच्या दस्तऐवजांतर्गत चूकीची कोणतीही घटना घडल्यास दंडात्मक शुल्क आकारले जाईल.
- कर्जाच्या करारामध्ये नमूद केल्यानुसार किंवा कंपनीच्या धोरणानुसार वेळोवेळी निर्दिष्ट केल्यानुसार दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण लागू होईल. अशा शुल्काची मात्रा ग्राहकांना कर्ज करारामध्ये, सर्वात महत्त्वाच्या अटी आणि शर्तीमध्ये आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर उघड केली जाईल.
- वैयक्तिक कर्जदार किंवा गैर-वैयक्तिक यांसारख्या अटीच्या समान स्वरूपाच्या उल्लंघनासाठी कर्जदारांच्या वर्गात किंवा विभागामध्ये कोणताही भेदभाव न करता, एकसमान दराने दंडात्मक शुल्क आकारले जाईल.
- कर्जाच्या कोणत्याही अटी व शर्तीच्या उल्लंघनासाठी पाठवल्या जाणाऱ्या स्मरणपत्रांमध्ये लागू दंडात्मक शुल्कासाठीचे संप्रेषण कर्जदारांना पाठवले जाईल.

### 12. फ्लोटिंग रेट ऑफ इंटरेस्ट रिसेट

- व्याजदरात वाढ झाल्यावर, EMI/मुदत किंवा या दोन्हीमुळे होणारी वाढ योग्य माध्यमांद्वारे कर्जदाराला त्वरित कळवली जाईल.
- EMI/अवशिष्ट मुदतीत किंवा दोन्हीमध्ये अशा पुनरावृत्तीवर, कर्जदारांना (i) EMI वाढवणे किंवा मुदत वाढवणे किंवा दोन्ही पर्यायांच्या संयोजनासाठी निवड करण्याचा पर्याय असेल; आणि, (ii) कर्जाच्या कालावधी दरम्यान कोणत्याही टप्प्यावर, एकतर अंशतः किंवा पूर्ण स्वरूपात, प्रीपे करणे. फोरक्लोजर चार्जेस / प्रीपेमेंट दंड आकारणे हे सध्याच्या निर्देशांच्या अधीन असेल.
- व्याजदरातील कोणत्याही कपातीचा परिणाम कर्जाच्या कालावधीवर आणि समान मासिक हप्त्यांच्या रकमेवर होईल ("EMI ") अपरिवर्तित राहिल,
- मंजुरीच्या वेळी, कर्जदारांना कर्जावरील बेचमार्क दरांमधील बदलाच्या संभाव्य परिणामांबद्दल माहिती दिली जाईल, ज्यामुळे ईएमआय आणि/किंवा कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये बदल आणि रेट स्विच पर्यायांसाठी पर्याय.
- व्याजदरात सुधारणा केल्यावर, कंपनीच्या रेट स्विच पॉलिसीनुसार कर्जदारांना स्विच पर्याय प्रदान केले जातील.
- कंपनी तिच्या नवीन कर्जदारांना वेळोवेळी ठरल्यानुसार फ्लोटिंग किंवा फिक्स्ड किंवा फिक्स्ड आणि फ्लोटिंग रेट ऑफर करू शकते, तथापि रेट स्विच केवळ फ्लोटिंग रेट ऑफ इंटरेस्टवर कर्जासाठी उपलब्ध असेल.

- कंपनी प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी, मुद्दल आणि आजपर्यंत वसूल केलेले व्याज, EMI रक्कम, शिल्लक EMI ची संख्या आणि वार्षिक व्याज दर/वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) यांची गणना करणारे विधान, योग्य चॅनेलद्वारे कर्जदारांना शेअर / उपलब्ध करून देईल. कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी.

### 13. वैयक्तिक कर्जाची परतफेड / सेटलमेंटवर जंगम / स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे

- कंपनी सर्व मूळ जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करेल आणि कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर आणि कर्ज बंद केल्यानंतर 30 दिवसांच्या कालावधीत कोणत्याही नोंदणीमध्ये नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकेल आणि इतर सर्व अटी व शर्तीचे समाधान करेल. कर्जाची कागदपत्रे.
- कर्जदार त्याच्या/तिच्या आवडीनुसार मूळ मालमत्तेचे दस्तऐवज ज्या शाखेतून कर्ज खाते सर्व्हिस केलेले होते किंवा इतर कोणत्याही कार्यालयातून गोळा करू शकतो, जिथे कागदपत्रे उपलब्ध आहेत.
- मूळ जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे, एनओसी जारी करण्यात विलंब झाल्यास किंवा CERSAI रजिस्ट्रीमध्ये पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट आणि कर्जाच्या इतर सर्व अटीचे समाधान झाल्यानंतर 30 दिवसांनंतर कर्ज बंद केल्यानंतर, कंपनी कर्जाच्या दस्तऐवजांच्या इतर सर्व अटीचे समाधान करेल. अशा विलंबाची कारणे कर्जदारास पाठवा.
- जर विलंब कंपनीला कारणीभूत असेल, तर ती कर्जदाराला विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी ₹5,000/- दराने भरपाई देईल.
- कर्जदाराच्या मृत्यूसारख्या अपवादात्मक परिस्थितीत किंवा तत्सम परिस्थितीमध्ये, कायदेशीर वारसांना किंवा अधिकृत व्यक्तींना मूळ मालमत्तेची कागदपत्रे हस्तांतरित करण्यापूर्वी कंपनीला विशिष्ट कागदपत्रांचा अभ्यास करणे आणि त्याच्या समाधानासाठी आवश्यक तपासण्या करणे आवश्यक आहे आणि त्यासाठी लागणारा वेळ. या प्रक्रियेचा विलंब म्हणून अर्थ लावला जाऊ नये. या संदर्भात तपशीलवार मार्गदर्शक तत्त्वे कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील संदर्भित केली जाऊ शकतात.
- जर ग्राहक वेळेत मालमत्तेची कागदपत्रे गोळा करण्यात अयशस्वी ठरला, तर कंपनी कर्ज बंद झाल्यापासून 30 दिवसांच्या कालावधीनंतर मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या सुरक्षित कस्टडीसाठी रुपये प्रतिदिन दराने शुल्क आकारू शकते. 500/- अधिक वैधानिक शुल्क, असल्यास.
- मूळ जंगम/अचल मालमत्तेच्या दस्तऐवजांचे नुकसान/नुकसान झाल्यास, एकतर अंशतः किंवा पूर्ण, कंपनी जंगम/अचल मालमत्तेच्या दस्तऐवजांच्या ड्युप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यासाठी कर्जदारास मदत करेल आणि त्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्च उचलेल. वर दर्शविल्याप्रमाणे भरपाई देणे. अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी कंपनीकडून 30 दिवसांचा अतिरिक्त वेळ घेतला जाईल आणि त्यानंतर (म्हणजे एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर) विलंब कालावधी दंडाची गणना केली जाईल.

### 14. जामीनदार

जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जासाठी जामीनदार मानली जाईल, तेव्हा त्याला/तिला याबद्दल माहिती दिली जाईल:

- हमीदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी;
- दायित्वाची रक्कम तो/ती त्याला/स्वतःला कंपनीला देईल;
- ज्या परिस्थितीत कंपनी त्याला/तिला त्याचे/तिचे दायित्व भरण्यासाठी कॉल करेल;
- जर तो/ती गॅरंटर म्हणून पैसे भरण्यात अयशस्वी ठरला तर कंपनीने त्याच्या/तिच्या इतर पैशांचा सहारा घेतला आहे का;
- गॅरंटर म्हणून त्याची/तिची दायित्वे विशिष्ट प्रमाणात मर्यादित आहेत किंवा अमर्यादित आहेत का; आणि
- गॅरंटर म्हणून त्याच्या/तिच्या जबाबदारीच्या ज्या वेळेत आणि परिस्थितीत सोडल्या जातील तसेच कंपनी ज्या पद्धतीने त्याला/तिला याबद्दल सूचित करेल. ज्या कर्जदाराला तो/ती जामीनदार म्हणून उभा आहे, त्याच्या आर्थिक स्थितीतील कोणत्याही भौतिक प्रतिकूल बदलांबद्दल कंपनी त्याला/तिला सूचित करेल.

## १५. सामान्य

कंपनी ग्राहकांना आवश्यक माहिती पुरवेल:

- कर्जाच्या मंजूरीबद्दल संप्रेषण करताना लागू शुल्क आणि शुल्कांसह त्याच्या कर्ज उत्पादनांची मुख्य वैशिष्ट्ये स्पष्ट करणे.
- ग्राहकांना अर्ज करण्यास सक्षम करण्यासाठी कोणती माहिती/दस्तऐवज आवश्यक असेल ते ग्राहकांना सूचित करणे. ग्राहकांना त्याची/तिची ओळख, पत्ता, रोजगार इ. आणि कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांची पूर्तता करण्यासाठी वैधानिक अधिकार्यांनी (उदा. पॅन तपशील) विहित केलेल्या इतर दस्तऐवजांच्या संदर्भात आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांबाबत देखील सल्ला दिला जाईल. .
- ग्राहकाला सूचित करणे की ग्राहकाने दिलेल्या माहितीची त्याच्या कर्ज अर्जात/सह फोनवरून किंवा त्याच्या निवासस्थानाच्या किंवा कार्यालयाच्या ठिकाणी जाऊन ग्राहकाने दिलेल्या पत्त्यावर पडताळणी केली जाऊ शकते.
- कंपनीला ग्राहकाच्या खात्यावरील व्यवहाराची आणि पोलिस/अन्य तपास यंत्रणांशी चौकशी करायची असल्यास, कंपनीला त्यांना सहभागी करून घ्यायचे असल्यास ग्राहकांना सहकार्य करण्याचा सल्ला देणे.
- ग्राहकाला सल्ला देणे की जर ग्राहकाने फसवणूक केली तर त्याच्या/तिच्या खात्यातील सर्व नुकसानीसाठी तो/ती जबाबदार असेल आणि जर ग्राहक वाजवी काळजी न घेता वागला आणि यामुळे नुकसान झाले, तर ग्राहक त्याला जबाबदार असू शकतो.
- कंपनीच्या सर्वोत्कृष्ट हितासाठी ग्राहकांशी सदैव सौहार्दपूर्ण संबंध ठेवण्याचा कंपनीच्या सर्व कर्मचारी सदस्यांचा आणि अधिकृत प्रतिनिधींचा सामान्य प्रयत्न असेल. ग्राहकाला स्पष्टीकरणाने पूर्ण समाधानी होईपर्यंत आणि कंपनीशी करार/ करार करण्यापूर्वी सर्व अटी व शर्ती मान्य होईपर्यंत उत्पादनांची सर्व माहिती दिली जाईल.