

फेअर प्रॅक्टिसेस कोड धनसफल फिनसर्क लिमिटेड (पूर्वी ज्याला ओळखले जात होते लुहारुका मीडिया अँड इन्फ्रा लिमिटेड)

परिचय:

दिनांक १ जुलै २०१५ च्या मास्टर सर्व्युलर क्रमांक DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 आणि दिनांक १९ ऑक्टोबर २०२३ रोजी प्रसिद्ध झालेल्या मास्टर डायरेक्शन – स्केल बेस्ड रेग्युलेशन (SBR) फॉर NBFC (भारतीय रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी सुधारित केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार), **धनसफल फिनसर्क लिमिटेड** (पूर्वी ज्याला ओळखले जात होते **लुहारुका मीडिया अँड इन्फ्रा लिमिटेड**) (जे पुढे "कंपनी" म्हणून संबोधले जाईल) यांनी त्यांच्या कर्ज व्यवहारासाठी खालील न्याय्य व पारदर्शक प्रक्रिया (नियम) ठरवून या **न्याय्य व्यवहार संहिता** ची रचना केली आहे.

ही संहिता ग्राहकांसह सर्व संबंधित घटकांना कंपनीकडून दिल्या जाणाऱ्या आर्थिक सेवा व सुविधांबाबतचा विश्वासार्ह व स्पष्ट अवलोकन देण्याचा उद्देश बाळगते.

संहितेची उद्दिष्टे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना चांगल्या व पारदर्शक पद्धतींचा अवलंब करणे
- ग्राहक व कंपनी यांच्यात विश्वासपूर्ण नाते निर्माण करणे
- कर्ज वसुली प्रक्रियेत कायद्याचे पालन सुनिश्चित करणे
- ग्राहकांच्या तक्रारींसाठी प्रभावी निवारण प्रणाली कार्यान्वित करणे

कंपनीकडून कर्ज अर्ज, मंजुरी पत्र, मुख्य माहिती पत्रक (KFS), कर्ज करार, अटी व शर्ती इत्यादी सर्व कागदपत्रे ग्राहकांच्या समजणाऱ्या प्रादेशिक भाषेत किंवा अन्य समजणाऱ्या भाषेत कागदी स्वरूपात किंवा डिजिटल माध्यमातून दिली जातील.

१. कर्ज अर्ज व त्याची प्रक्रिया

- कंपनीचा कर्ज अर्ज फॉर्म हा असा असेल की ज्यामध्ये सर्व महत्त्वाची माहिती दिलेली असेल, जेणेकरून ग्राहक इतर NBFC कंपन्यांच्या अटी व शर्तीबरोबर तुलनात्मक विचार करू शकतील आणि योग्य निर्णय घेऊ शकतील. अर्जासोबत आवश्यक कागदपत्रांची यादीही दिली जाईल.
- कर्ज अर्ज मिळाल्यानंतर कंपनी त्याची पावती देईल. अर्जावर निर्णय घेण्याची अपेक्षित वेळ ही पावतीत नमूद केली जाईल. डिजिटल प्रक्रियेसाठीही पारदर्शक पद्धतीने स्वीकृती व कालमर्यादा दिली जाईल.
- भारतीय रिझर्व्ह बँकेने ठरवलेल्या KYC नियमांनुसार ग्राहकांची ओळख पटवण्यासाठी सर्व आवश्यक कागदपत्रांची मागणी केली जाईल. गरज असल्यास अतिरिक्त माहिती मागवली जाऊ शकते.
- पूर्व-मंजूर (Pre-Approved) कर्जासाठी कर्ज अर्ज आवश्यक नसू शकतो.

२. कर्ज मूल्यांकन व अटी/शर्ती

- ग्राहकांकडून आलेल्या कर्ज अर्जांचे मूल्यांकन कंपनीच्या अंतर्गत धोरणांनुसार केले जाईल.
- मंजूर झालेल्या कर्जाची माहिती लेखी स्वरूपात (किंवा अन्य स्वरूपात) ग्राहकांना दिली जाईल. यामध्ये कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याज दर व व्याजाची गणना कशी केली जाईल यासह अटी व शर्ती, मुख्य माहिती पत्रक (KFS) यांचा समावेश असेल. ही माहिती ग्राहकांकडून स्वीकारली जाईल किंवा त्याची पावती घेतली जाईल.

हवे असल्यास पुढील भागाचाही मराठीत अनुवाद करून देऊ शकतो किंवा ग्राहकांसाठी संक्षिप्त माहिती पत्रक तयार करू शकतो.

c. कंपनी कर्ज मंजूरी किंवा वितरणाच्या वेळी, कर्जदारांना समजेल अशा भाषेत, कर्ज कराराची प्रत तसेच करारात उल्लेख केलेली सर्व पूरक कागदपत्रे प्रदान करेल.

d. विलंबाने परतफेड केल्यास आकारल्या जाणाऱ्या दंडात्मक शुल्क किंवा इतर शुल्के कर्ज करारामध्ये ठळक (Bold) अक्षरांमध्ये नमूद केली जातील. परतफेडीच्या तारखा, वारंवारता, मूळ रक्कम व व्याज यांचा तपशील, तसेच SMA/NPA चे उदाहरणे इ. कर्ज करारामध्ये स्पष्टपणे नमूद केले जातील.

३. कर्ज वितरण व अटी व शर्तीमधील बदल

a. कंपनी कर्ज वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, पूर्वपरतफेड शुल्क इत्यादी अटी व शर्तीमध्ये होणाऱ्या कोणत्याही बदलांची माहिती सर्व कर्जदारांना देईल. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की व्याजदर किंवा शुल्कातील बदल हे फक्त पुढे लागू होतील (prospectively). या अपडेट्स कंपनीच्या शाखांमध्ये व वेबसाइटवर www.dhansafal.com वर उपलब्ध असतील.

b. कर्ज करारानुसार पेमेंट लवकर मागे घेणे किंवा वेगाने वसूल करण्याचा निर्णय घेतल्यास, तो करारातील अटींचे पालन करूनच घेतला जाईल.

c. कर्जाची पूर्ण परतफेड झाल्यानंतर कंपनी सर्व जामीन/सुरक्षा कागदपत्रे सोडेल, जे कायदेशीर हक्क किंवा अधिपत्याखाली (lien) नसतील. कंपनी सेट-ऑफ (set-off) हक्काचा वापर करत असल्यास, उर्वरित दावे व त्यासंबंधी अटींची तपशीलवार माहिती कर्जदारास कळवेल.

४. व्याज आकारणी

a. कंपनीने व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क व इतर शुल्क ठरवण्यासाठी मंडळाने मंजूर केलेली धोरण स्वीकारली आहे, जी कंपनीच्या वेबसाइटवर www.dhansafal.com वर प्रदर्शित आहे.

b. कंपनी विविध उत्पादनांसाठी व्याजदर त्यांच्या वेबसाइटवर प्रकाशित करेल. तसेच, हे व्याजदर मंजूरी पत्रामध्ये स्पष्टपणे नमूद केले जातील.

c. कंपनी अर्ज फॉर्ममध्ये विविध ग्राहक गटांनुसार वेगवेगळे व्याजदर का आकारले जातात याचे कारण (rationale), जोखीम स्तरीकरणाचा (risk gradation) दृष्टिकोन व त्याचे स्पष्टीकरण देईल. ही माहिती मंजूरी पत्रातही स्पष्टपणे नमूद केली जाईल. व्याजदरात बदल झाल्यास वेबसाइटवरील माहिती अद्ययावत केली जाईल.

d. फोरक्लोजर शुल्क (Foreclosure Charges) हे वेळोवेळी नियामक संस्थांनी जारी केलेल्या निर्देशांनुसार आकारले जाऊ शकतात.

e. कर्ज करारातील महत्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्यास कंपनी दंडात्मक शुल्क आकारू शकते. हे शुल्क व्याजात समाविष्ट होणार नाही किंवा त्यावर व्याज आकारले जाणार नाही. दंडात्मक शुल्क भांडवलीकरण (capitalization) केले जाणार नाही.

f. कंपनीकडून व्याज आकारणी ही कर्ज मंजुरीची तारीख, कराराची तारीख किंवा चेक हँडओव्हरच्या तारखेपासून सुरु केली जाईल. व्याज केवळ कर्ज प्रलंबित असलेल्या कालावधीसाठीच आकारले जाईल.

५. मालमत्तेच्या कागदपत्रांचे संरक्षण

a. कर्ज घेण्यासाठी ग्राहकांनी गहाण ठेवलेली मालमत्ता संबंधित कागदपत्रांची कंपनी सुरक्षित देखरेख ठेवेल, विशेषतः जेव्हा मालमत्ता गहाण ठेवून कर्ज घेण्यात आले असेल.

b. ग्राहकाकडून प्राप्त झालेल्या कागदपत्रांची पावती कंपनी देईल. या पावतीमध्ये प्राप्त कागदपत्रांचे तपशीलवार वर्णन असेल आणि ती पावती कागदी किंवा डिजिटल स्वरूपात दिली जाईल.

c. मालमत्तेची कागदपत्रे सुरक्षितपणे संग्रहित केली जातील आणि केवळ अधिकृत कर्मचाऱ्यांनाच त्यांचा प्रवेश असेल. अनधिकृत प्रवेश, नुकसान किंवा कागदपत्रे हरवणे यास प्रतिबंध करण्यासाठी कंपनी आवश्यक ती सर्व खबरदारी घेईल.

d. कर्जाची पूर्ण परतफेड झाल्यानंतर व कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व अटींचे पालन झाल्यानंतर, कंपनी कर्जदाराला मालमत्तेची कागदपत्रे तातडीने परत करेल.

६. कर्जाची परतफेड झाल्यानंतर मालमत्तेची कागदपत्रे परत देणे

a. कंपनी पूर्ण कर्ज परतफेडीनंतर ३० दिवसांच्या आत सर्व मूळ मालमत्ता कागदपत्रे परत करेल व नोंदणीकृत शुल्क/हक्क काढून टाकेल. कर्ज मंजुरी पत्रात नमूद केलेल्या मूळ शाखेतून किंवा इतर अधिकृत कार्यालयातून ही कागदपत्रे कर्जदारांना मिळू शकतात.

b. कर्जदाराचे निधन झाल्यास, उरलेले कर्जदार (जर अस्तित्वात असतील) यांना मूळ कागदपत्रे देण्यात येतील. कोणताही कर्जदार उपलब्ध नसल्यास, कायदेशीर वारसांनी उत्तराधिकारी प्रमाणपत्र (Succession Certificate) सादर करावे लागेल तसेच सर्व कायदेशीर वारसांनी एका व्यक्तीस कागदपत्रे मिळवण्यास अधिकृत करणारे अधिकृत पत्र (Authority Letter) द्यावे लागेल. वैकल्पिकरित्या, सर्व कायदेशीर वारसांची नावे नमूद केलेली प्रतिज्ञापत्र (Affidavit) व गॅझेटेड अधिकाऱ्याचे प्रमाणपत्र सादर केल्यास तेही स्वीकारले जाईल.

c. जर कंपनीकडून कोणत्याही कारणास्तव ३० दिवसांच्या कालमर्यादपलीकडे विलंब झाला, तर कंपनी कर्जदाराला याची माहिती देईल व त्यांना प्रती दिन ₹5,000 इतके नुकसानभरपाई म्हणून देय ठरेल.

d. जर मालमत्तेची कागदपत्रे कंपनीच्या ताब्यात असताना हरवली किंवा खराब झाली, तर कंपनी कर्जदारांना त्या कागदपत्रांच्या प्रत मिळवण्यासाठी सहकार्य करेल आणि त्या प्रक्रियेचा संपूर्ण खर्च स्वतः उचलेल.

e. ही नुकसानभरपाई व मदत कर्जदाराच्या इतर कायदेशीर हक्कांव्यतिरिक्त असेल.

७. कर्ज वसुलीसाठी अमानवी पद्धती न वापरणे

a. कंपनी अशा कर्जदारांची ओळख पटवण्यासाठी यंत्रणा उभारेल जे परतफेडीसंबंधी अडचणीत आहेत, त्यांच्याशी संवाद साधेल व त्यांना उपलब्ध पर्यायांविषयी मार्गदर्शन करेल.

b. वसुली करताना कंपनी खालील तत्वांचे पालन करेल:

i. वसुली अशा ठिकाणी केली जाईल जेथे कर्जदारांना परतफेडीच्या व्यवहारासाठी सोईचे वाटते.

ii. वसुली कर्मचारी कर्जदारांना असामान्य वेळेत संपर्क करणार नाहीत; RBI च्या कर्ज वसुली मार्गदर्शक सूचनांचे पालन केले जाईल.

iii. वसुली कर्मचारी सकाळी ९:०० पूर्वी किंवा सायंकाळी ६:०० नंतर कर्जदारांना संपर्क करणार नाहीत.

iv. वसुली पूर्वनिश्चित व परस्पर सहमतीने ठरवलेल्या ठिकाणीच केली जाईल. जर कर्जदार सलग दोन वेळा वसुलीसाठी ठरलेल्या ठिकाणी उपस्थित राहिला नाही, तरच त्याच्या घरी किंवा कार्यालयात जाऊन वसुली केली जाईल.

v. वसुलीसाठी कंपनीकडून कोणत्याही अनधिकृत तृतीय पक्षाचा समावेश केला जाणार नाही.

vi. कर्जदारांकडून परतफेड झाल्यानंतर, कंपनीकडून प्रत्यक्ष किंवा डिजिटल स्वरूपात अधिकृत पावती प्रदान केली जाईल.

vii. वसुली कर्मचारी धमकी देणे, गैरवर्तन करणे, कर्जदाराचे नातेवाईक, मित्र वा सहकारी यांना त्रास देणे किंवा कर्जदाराची माहिती सार्वजनिकपणे उघड करणे असे प्रकार करणार नाहीत.

viii. कोणत्याही परिस्थितीत कंपनीचे कर्मचारी कर्जदार, त्यांच्या कुटुंबातील सदस्य, मालमत्ता किंवा प्रतिष्ठेला नुकसान पोहोचविण्यासाठी धमकी, हिंसा किंवा तत्सम पद्धतींचा वापर करणार नाहीत.

ix. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की कर्जदारांना त्यांच्या थकबाकीची अचूक माहिती दिली जाईल आणि परतफेड न केल्यास काय परिणाम होतील याबाबत चुकीची किंवा दिशाभूल करणारी माहिती दिली जाणार नाही.

x. कंपनी एक मंजूर फ्रेमवर्क लागू करेल, ज्यामध्ये कर्मचारी भरती, प्रशिक्षण आणि देखरेखीच्या प्रक्रिया असतील, विशेषतः आचारसंहितेच्या पालनासंदर्भात.

या फ्रेमवर्कमध्ये पुढील तरतुदींचा समावेश असेल:

- क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांसाठी आवश्यक किमान पात्रता ठरवणे
- कर्जदारांशी व्यावसायिक पद्धतीने वागणूक देण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना योग्य कौशल्ये मिळवून देणारे प्रशिक्षण पद्धती ठरवणे
- कर्मचारी प्रशिक्षणामध्ये कर्जदारांशी सन्मानाने आणि योग्य वर्तन कसे करावे हे शिकवणे, आणि जबरदस्ती किंवा अपमानास्पद वसुली टाळणे
- कर्मचाऱ्यांचे मोबदले ठरवताना सेवा गुणवत्ता आणि कर्जदार समाधान यांना अधिक प्राधान्य देणे, केवळ वसुलीचे प्रमाण किंवा कर्ज वाटप याऐवजी

८. आऊटसोर्स केलेल्या क्रियाकलापांबाबत जबाबदाऱ्या

a. कंपनीच्या किंवा तृतीय पक्ष सेवांद्वारे नियुक्त कर्मचाऱ्यांच्या वर्तनासाठी आणि त्यांच्या कारवायांसाठी अंतिम जबाबदारी कंपनीचीच राहिल.

b. कर्मचारी किंवा आऊटसोर्स एजन्सीच्या कर्मचाऱ्यांद्वारे झालेल्या गैरवर्तनाच्या तक्रारी कंपनी तातडीने व प्रभावीपणे सोडवेल आणि कंपनीकडे तक्रार निवारणासाठी स्थापन केलेल्या प्रणालीद्वारे त्या हाताळल्या जातील.

९. वसुली प्रतिनिधींची नेमणूक

a. वसुली प्रतिनिधी नियुक्त करताना कंपनी एक सखोल पात्रता तपासणी (due diligence) प्रक्रिया राबवेल. या प्रक्रियेमध्ये एजन्सीतील सर्व कर्मचाऱ्यांचे पार्श्वभूमी तपासणी व पोलीस पडताळणी समाविष्ट असेल. या तपासणीच्या पुनरावृत्तीची वारंवारता कंपनीच्या धोरणांनुसार व जोखीम मूल्यांकनानुसार ठरवली जाईल.

b. पारदर्शकता आणि अधिकृततेसाठी, कंपनी कर्जदारांना वसुली प्रक्रियेमध्ये सहभागी असलेल्या वसुली प्रतिनिधींचा तपशील पुरवेल. वसुली प्रतिनिधींकडे कंपनीने जारी केलेले अधिकृत पत्र, नोटीस आणि वैध ओळखपत्र असणे आवश्यक आहे.

c. वसुली प्रक्रियेदरम्यान नवीन वसुली एजन्सी नेमण्यात आल्यास, कंपनी कर्जदाराला याबाबत सूचित करेल. नवीन नियुक्त प्रतिनिधींकडे त्यांच्या अधिकृततेचा पुरावा असलेले आवश्यक कागदपत्रे असणे बंधनकारक आहे.

१०. की फॅक्ट्स स्टेटमेंट (Key Facts Statement)

कृपया KFS पाहण्यासाठी पुढील लिंकचा वापर करा:

☞ की फॅक्ट्स स्टेटमेंट लिंक द्या

११. तक्रार निवारण धोरण

कृपया आमच्या तक्रार निवारण धोरणासाठी पुढील लिंक पाहा:

☞ तक्रार निवारण धोरण लिंक द्या

१२. एकात्मिक लोकपाल योजना

a. *एकात्मिक लोकपाल योजना*, २०२१ दिनांक १२ नोव्हेंबर २०२१ पासून लागू करण्यात आली आहे. ही योजना 'वन नेशन वन ओम्बड्समन' या दृष्टिकोनानुसार कार्य करते, ज्यामुळे RBI लोकपाल यंत्रणा क्षेत्रनिरपेक्ष झाली आहे. या योजनेमुळे RBI च्या खालील तीन लोकपाल योजनांचा एकत्रित समावेश केला गेला आहे:

- बँकिंग लोकपाल योजना, २००६
- बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, २०१८
- डिजिटल व्यवहारांसाठी लोकपाल योजना, २०१९

b. या योजनेशी संबंधित आवश्यक माहिती कंपनीच्या संकेतस्थळावर www.dhansafal.com वर उपलब्ध आहे.

c. दिनांक १५ नोव्हेंबर २०२१ रोजी RBI ने जाहीर केलेल्या 'बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांकडून अंतर्गत लोकपालाची नेमणूक' या मार्गदर्शक सूचनांनुसार, कंपनीने अंतर्गत लोकपालाची नेमणूक केली असून संबंधित मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले जाते.

१३. सामान्य तरतुदी

a. कंपनी, कर्ज करारात स्पष्टपणे नमूद केलेल्या उद्देशांव्यतिरिक्त, कर्जदारांच्या खाजगी व्यवहारात हस्तक्षेप करणार नाही, जोपर्यंत कंपनीच्या निदर्शनास काही नवीन व पूर्वी न उघड झालेली माहिती येत नाही.

b. कंपनी ग्राहकांच्या वैयक्तिक माहितीची गोपनीयता कटाक्षाने राखेल व ती सुरक्षित ठेवण्यासाठी आवश्यक ती खबरदारी घेईल.

c. कंपनी केवळ पुढील परिस्थितीतच ग्राहकांची माहिती तृतीय पक्षास प्रदान करेल:

- ग्राहकास माहिती देऊन व त्यांची लेखी संमती घेऊन
- ग्राहकाने तृतीय पक्षाला ती माहिती मिळवण्याचे अधिकृतपणे अधिकार दिले असल्यास
- कायदेशीर किंवा नियामक तरतुदीनुसार माहिती देणे बंधनकारक असल्यास

d. कर्ज वसुली संदर्भात कंपनी सर्व नियामक मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल व संबंधित कायदे व नियमांच्या चौकटीतच कामकाज करेल.

e. कर्ज वसुली दरम्यान कंपनीचे कर्मचारी कोणत्याही प्रकारची धमकी देणे, शारीरिक किंवा शब्दात्मक त्रास देणे, किंवा खालीलप्रमाणे अयोग्य वर्तन करणार नाहीत:

- मोबाईल किंवा सोशल मीडियाद्वारे अपमानास्पद संदेश पाठवणे
- धमकीवजा किंवा अज्ञात फोन कॉल्स करणे
- सकाळी ८:०० वाजण्यापूर्वी किंवा संध्याकाळी ७:०० नंतर वारंवार फोन करून संपर्क साधणे
- कर्जदाराच्या कर्जबाबत खोटी किंवा दिशाभूल करणारी माहिती देणे

f. कंपनीने कर्ज वसुली प्रक्रियेसाठी आचारसंहिता (Code of Conduct) तयार केली आहे. कंपनीचे कर्मचारी अथवा अधिकृत प्रतिनिधी हे आचारसंहितेचे पालन करण्यासाठी सखोल प्रशिक्षण घेतील.

g. कंपनीची कर्ज वसुली धोरण ही नम्रता, न्याय्य वर्तन आणि समजूत घालण्यावर आधारित आहे. कंपनी दीर्घकालीन ग्राहक नातेसंबंध आणि विश्वास संधी देते. कर्ज वसुली अथवा गहाण मालमत्ता जप्ती प्रक्रियेत सहभागी असलेले कर्मचारी किंवा अधिकृत प्रतिनिधी स्वतःची ओळख स्पष्टपणे देतील आणि ग्राहकांशी आदरपूर्वक संवाद साधतील.

h. कंपनी कर्जदारांना त्यांच्या थकबाकीबाबत सर्व आवश्यक माहिती पुरवेल आणि भरणा करण्यासाठी पुरेसा अवधी असलेली पूर्वसूचना देईल. ग्राहकांनी संपर्कासाठी ठराविक स्थान दिले असल्यास, त्याठिकाणी संपर्क केला जाईल. अन्यथा, त्यांच्या राहत्या पत्त्यावर संपर्क साधला जाईल. जर ते तेथे उपलब्ध नसतील, तर त्यांच्या व्यवसायाच्या किंवा नोकरीच्या ठिकाणी संपर्क केला जाऊ शकतो.

i. कंपनी ग्राहकांच्या गोपनीयतेचा सन्मान करेल व सर्व व्यवहार सौम्य आणि सभ्य पद्धतीने केले जातील. कंपनी वसुलीबाबतच्या वादविवादांचे परस्पर सहमतीने व सुसंवादाने निराकरण करण्यासाठी प्रयत्न करेल.

j. कर्जदाराने स्वतःचे कर्ज खाते दुसऱ्या वित्तीय संस्थेकडे हस्तांतरित करण्याची विनंती केल्यास, कंपनी २१ दिवसांच्या आत संमती किंवा हरकत (जर असेल तर) लेखी स्वरूपात कळवेल. अशा हस्तांतरणांची प्रक्रिया कायदानुसार व पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार केली जाईल.

k. सर्व ग्राहकांकडून 'स्थानिक भाषेतील घोषणापत्र' (Vernacular Declaration) घेतले जाईल, ज्यामध्ये खालील प्रमाणे नमूद असेल:

“जर आपणास इंग्रजीतील मजकूर समजत नसेल, तर कृपया आमच्या कोणत्याही शाखेत संपर्क साधा किंवा आमच्या संकेतस्थळावर दिलेल्या संपर्क तपशीलांद्वारे आमच्याशी संपर्क करा:

www.dhansafal.com.”

याशिवाय, ही **न्याय्य व्यवहार संहिता** शक्यतो कर्जदारास समजणाऱ्या स्थानिक भाषेत कंपनीच्या शाखांमध्ये/कार्यालयांमध्ये व वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली जाईल.

l. कंपनीच्या सर्व शाखांमध्ये/कार्यालयांमध्ये **तक्रार निवारण अधिकारी, RBI क्षेत्रीय कार्यालय**, आणि **कंपनीकडून अनुसरल्या जाणाऱ्या तक्रार निवारण यंत्रणेची माहिती** स्पष्टपणे व ठळकपणे प्रदर्शित केली जाईल.

m. या धोरणामध्ये जिथे जिथे “वसुली कर्मचारी” (Collection Staff) असा उल्लेख आहे, तिथे त्यात कंपनीचे कर्मचारी आणि/किंवा वसुली कामासाठी नेमलेली कोणतीही अधिकृत एजन्सीचे कर्मचारी यांचा समावेश होईल.

n. कंपनी शारीरिक किंवा दृष्टीच्या अक्षम अर्जदारांना कोणताही भेदभाव न करता कर्ज सुविधा किंवा इतर सेवा देईल. अशा ग्राहकांना सेवा मिळण्यासाठी सर्व शाखांमध्ये आवश्यक ती मदत करण्यात येईल.

१४. पुनरावलोकन (Review)

a. कंपनी ही **न्याय्य व्यवहार संहिता** लागू होत आहे का याची खातरजमा करण्यासाठी आणि तक्रार निवारण प्रणाली प्रभावी आहे का याचे मूल्यांकन करण्यासाठी, किमान दरवर्षी एकदा पुनरावलोकन करेल.

b. या पुनरावलोकनांमधून प्राप्त झालेली निरीक्षणे आणि शिफारसी दस्तऐवजीकरण करून संचालक मंडळ किंवा त्यासाठी नियुक्त समितीकडे पुढील कृती व मूल्यांकनासाठी सादर केल्या जातील.