फेअर प्रॅक्टीसेस कोड (न्याय्य सराव संहिता) पॉलीसी

आवृत्ती (वर्जन) 1.8

07 ऑगस्ट 2018 रोजी झालेल्या बोर्ड मिटिंग मध्ये स्वीकृत (24 ऑक्टोबर 2023 रोजी झालेल्या बोर्डाच्या जोखीम व्यवस्थापन समिती (रिस्क मैनेजमेंट कमिटी) मध्ये अंतिम सुधारणा)

प्रास्ताविक

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया(RBI) ने आपली अधिसूचना क्रमांक RBI/2006-07/138 DNBS.(PD)/CC No.80/03.10.042/2005- दिनांक 28 सप्टेंबर 2006 अधिसूचना क्र. RBI/2011-12/470 DNBS.PD/CC क्रमांक-266/03.10.01/2011-12, दिनांक 26 मार्च 2012 आणि मास्टर सर्क्युलर DNBS (PD) CC No. 388 / 03.10.042 /2014-15 दिनांक 1 जुलै 2014 आणि आरबीआयद्वारे जारी केलेल्या इतर लागू मार्गदर्शक तत्त्वे/निर्देशांमध्ये, न्याय्य पद्धतींवर सर्वसमावेशक मार्गदर्शक तत्त्वे नमूद केली आहेत. जे सर्व नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांच्या (NBFCs) संचालक मंडळाने तयार केले आणि मंजूर केले जाईल आणि लोकांच्या माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाईटवर प्रकाशित आणि प्रसारित केले जाईल. TVS क्रेडिट सर्व्हिसेस लिमिटेड (यापुढे " TVS Credit " किंवा "कंपनी" म्हणून संदर्भित) ही एक पब्लिक लिमिटेड कंपनी असून भारतीय रिझर्व्ह बँकेकडे नोंदणीकृत आहे आणि कंपनी कायदा, 1956 च्या तरतुदींनुसार अंतर्भूत केलेली आणि एक पद्धतशीरपणे महत्त्वाची नॉन-डिपॉझिट स्वीकारणारी किंवा ठेवणारी नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी आहे.

(I) कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यावर प्रक्रिया:

(a) कर्जदारांसोबत होणारा सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत व्हावा.

(b) कर्जाच्या अर्जामध्ये आवश्यक माहिती असेल जी कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम करते, जेणेकरून इतर NBFCs द्वारे ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तींशी अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकते आणि कर्जदाराद्वारे एक माहितीपूर्ण निर्णय घेतला जाऊ शकतो. कर्जासाठीच्या अर्जामध्ये, अर्जासोबत जमा कराव्या लागणाऱ्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी असते.

(c) कंपनी सर्व कर्ज अर्जांच्या पोचपावती देईल आणि अशा प्रकारच्या कर्जाचे अर्ज किती कालावधीमध्ये निकाली काढले जातील हे देखील पोचपावतीमध्ये सूचित केले जाईल. पोचपावत्यांमध्ये, सर्व कर्जाचे अर्ज जास्तीत जास्त किती दिवसांच्या आत निकाली काढले जावेत हे देखील सूचित केले जावे. जर अतिरिक्त तपशील/कागदपत्रे आवश्यक असतील, तर ते ग्राहकांना ताबडतोब कळवले जाईल.

(II) कर्जाचे मूल्यमापन आणि अटी / शर्ती:

(a) कर्जदारांनी केलेल्या क्रेडिट अर्जांचे योग्य मूल्यमापन केल्याची कंपनी खात्री करेल. मूल्यमापन कंपनीच्या क्रेडिट धोरणांनुसार आणि कार्यपद्धतीनुसार असेल.

(b) कर्जदाराला लिखित स्वरूपात (कर्जदाराला समजेल अशा वार्षिक व्याज दर, अर्जाची पद्धत, ईएमआय संरचना, प्री-पेमेंट शुल्क यासह सर्व अटी आणि शर्तींसह मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम भाषेत किंवा स्थानिक भाषेत) मंजुरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा उपलब्ध करून देईल आणि कर्जदाराने या अटी आणि शर्तींची लेखी स्वीकृती त्याच्या रेकॉर्डवर ठेवावे. ग्राहकाला कर्ज देऊ शकत नसेल, तर त्यांनी अशा नकाराचे कारण ग्राहकाला लिखित स्वरूपात कळवावे. कंपनीने कर्जाच्या करारामध्ये उशीरा परतफेडीसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज नमूद करावे.

(c) कंपनी कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कर्जदारांना कर्जाच्या कराराची एक प्रत, शक्यतो स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत, कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रत्येक प्रतीसह देईल.

(III) कर्ज खात्यांवरील दंडात्मक शुल्क

18 ऑगस्ट 2023 रोजीच्या कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क - वाजवी कर्ज देण्याच्या RBI मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार कंपनी 01 जानेवारी 2024 पासून खालील मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करेल.

(a) कंपनी खात्री करेल की कर्जदाराद्वारे कर्ज कराच्या भौतिक अटी आणि शर्तींचे गैर-अनुपालनासाठी दंड आकारला असल्यास त्याला 'दंडात्मक आकार' मानले जाईल आणि अग्रीमावर आकारलेल्या व्याज दरामध्ये जोडलेल्या 'दंडात्मक व्याजा" च्या स्वरूपात आकारले जाणार नाही.

(b) कंपनी शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण होणार नाही याची खात्री करेल म्हणजेच, अशा शुल्कांवर आणखी व्याजाची गणना केली जाणार नाही. तथापि, कर्ज खात्यामध्ये व्याजाच्या गणनेसाठी सामान्य पध्दतीवर याचा परिणाम होणार नाही.

(c) कंपनी विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीसह भेदभाव केल्याशिवाय कर्ज कराराच्या भौतिक अटी आणि शर्तींच्या गैर अनुपालनासह दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण हे वाजवी आणि अनुरूप असल्याची खात्री करेल

(d) कंपनी व्यवसायाव्यतिरिक्त हेतूंसाठी 'वैयक्तिक कर्जदारा' ला मंजूर कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक आकार, हे भौतिक अटी आणि शर्तींच्या सारख्या गैर-अनुपालनासाठी गैर-वैयक्तिक कर्जदाराला लागू दंडात्मक शुल्कापेक्षा उच्च नसेल याची खात्री करेल.

(e) कंपनी खात्री करेल की जेव्हाही कर्जाच्या भौतिक अटी आणि शर्तींच्या गैर अनुपालनाची स्मरणपत्रके पाठवली जातील, तेव्हा कर्जदाराला लागू दंडात्मक शुल्क संप्रेषित केली जातील.

(f) कंपनी दंडात्मक शुल्क आकारण्याचे कोणतेही उदाहरण आणि त्याचे कारण कर्जदारांना कळवले जाईल याची खात्री करेल.

(g) कंपनी तिच्या वेबसाइटवर व्याज दर आणि सेवा शुल्क अंतर्गत ग्राहकाच्या माहितीसाठी दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण प्रकाशित करेल.

(IV) अटी व शर्तींमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

(a) कर्ज करार/मंजुरी पत्रामध्ये दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार वितरीत केले जाईल. कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा त्याला समजेल अशा भाषेत वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क/फीस इत्यादी सह अटी व शर्तींमधील कोणत्याही बदलाची सूचना देईल.

(b) कंपनीने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की व्याजदर आणि शुल्कांमधील बदल केवळ संभाव्य पद्धतीनेच केले जातील. या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.

(c) कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीजची मागणी परत मागवण्याचा/त्वरित करण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.

(d) कंपनीने सर्व देय परतफेडीवर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर, कोणत्याही कायदेशीर हक्कासाठी किंवा कर्जदाराच्या विरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी सर्व सिक्युरिटीज जारी केल्या पाहिजेत. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलांसह आणि संबंधित दाव्याचा निकाल लागेपर्यंत / पैसे भरेपर्यंत कंपनीद्वारे सिक्युरिटीज ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटींसह सूचना दिली जाईल.

(V) सर्वसामान्य (जनरल):

(a) कर्जाच्या कराराच्या अटी व शर्तींमध्ये नमूद केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून कंपनीने परावृत्त केले पाहिजे (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास आली नाही तोपर्यंत)

(b) कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्यास, संमती किंवा अन्यथा कंपनीचा आक्षेप, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. अशा प्रकारचे हस्तांतरण कायद्यानुसार पारदर्शक कराराच्या अटींनुसार केले जाईल.

(c) अनेक वर्षांच्या पॉलिसीनुसार कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनीला गैरसोयीच्या वेळी कर्जदारांना सतत त्रास देणे (सकाळी 08:00 च्या आधि आणि संध्याकाळी 07:00 नंतर), कर्जाच्या वसुलीसाठी बळजबरीचा वापर इत्यादीसारख्या अनावश्यक छळाचा अवलंब होणार नाही. कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य वागणूक देण्यासाठी (ग्राहकांशी उद्धटपणे वागू नये यासह) पुरेसे प्रशिक्षित असणे आवश्यक आहे. कर्जदाराशी करार/कर्ज करारामध्ये RBI परिपत्रक क्रमांक RBI/2008- 09/454 DNBS (PD) CC क्रमांक 139/03.10.001/2008-09 दिनांक 24 एप्रिल 2009 च्या अनुषंगाने परत ताब्यात घेण्याची कलमे असतील.

(d) RBI मायक्रोफायनान्स मार्गदर्शक तत्त्वांच्या (DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22) अंतर्गत निर्दिष्ट केलेल्या कर्जाच्या परतफेडीची रक्कम ठरवतानाचे ' तथ्य पत्रक ' कमी उत्पन्न गटाच्या कर्ज घेणाऱ्यांसाठी (RBI मायक्रोफायनान्स मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार वेळोवेळी व्याख्या केल्याप्रमाणे)विस्तारित केलेल्या इतर कर्जांच्यासाठी (उदाहरणार्थ तारण असलेली कर्जे) देखील दिले जाईल.

(VI) तक्रारी:

कंपनीच्या पदाधिकाऱ्यांच्या निर्णयामुळे उद्भवणारे वाद पुढील उच्च स्तरावर निकाली काढले जातील याची खात्री करण्यासाठी संचालक मंडळाने योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन केली आहे.

9 नोव्हेंबर 2017 च्या परिपत्रकाद्वारे जारी केलेल्या आउटसोर्सिंग व्यवस्थेवरील RBI मार्गदर्शक तत्त्वांच्या संदर्भात, या तक्रार निवारण यंत्रणेमध्ये आउटसोर्सिंग व्यवस्थेबाबत प्राप्त झालेल्या तक्रारींचा देखील समावेश आहे.

उचित व्यवहार संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा वेळोवेळी आढावा घेण्यात येईल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल ठराविक अंतराने बोर्डाकडे सादर केला जाईल.

तक्रार निवारण अधिकारी

02.09.2022 रोजी जारी करण्यात आलेल्या न्याय्य व्यवहार संहिता आणि डिजिटल कर्ज मार्गदर्शक तत्वां अंतर्गत तक्रार निवारण अधिकारी (GRO) म्हणून श्री चरणदीप सिंग चावला यांची नियुक्ती करण्यात आली आहे, ज्यांच्याकडे कंपनीविरुद्धच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी लोकांशी संपर्क साधला जाऊ शकतो;

संपर्क तपशील खाली दिलेला आहे;

मोबाईल : 91 7305963580

ई-मेल पत्ता: gro@tvscredit.com

ग्राहक कंपनीकडून मिळालेल्या प्रतिसादावर असमाधानी असल्यास किंवा तक्रार किंवा विवादाच्या वेळेच्या मर्यादेत म्हणजे 30 दिवस कंपनीकडून कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास, ग्राहक रिझर्व्ह बँकेच्या पर्यवेक्षण विभागाच्या कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकारी यांच्याशी खालील पत्यावर संपर्क साधू शकतात:

प्रभारी अधिकारी (ऑफिसर इन्चार्ज)
नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग (DNBS),
रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया,
फोर्ट ग्लेसिस, राजाजी सलाई,
चेन्नई 600 001, तामिळनाडू,
दूरध्वनी: 044 25393406

आमच्या ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, "तक्रार" संबंधित वरील माहिती आमच्या शाखा/स्थानांवर प्रदर्शित केली जाईल जिथे व्यवसाय व्यवहार केला जातो.

(VII) वेबसाइटवर डिसक्लोजर

न्याय्य व्यवहार संहिता ही स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असावी आणि विविध स्टेकहोल्डर्सच्या माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाईटवर टाकण्यात यावी.

(VIII) आकारल्या गेलेल्या अत्याधिक व्याजाचे नियमन:

कंपनी वेळोवेळी मंजूर केलेल्या धोरणांनुसार व्याजदर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्कांचे निर्धारण करताना योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रियांचे पालन करेल.

कंपनी बोर्डाने स्वीकारलेले आणि मंजूर केलेले आणि वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिलेले व्याजदर मॉडेलचे पालन करेल. व्याज दर आणि जोखीम श्रेणीकरण दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी भिन्न व्याजदर आकारण्याचे तर्क अर्जामध्ये उघड केले जातील आणि मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जातील.

व्याजाचा दर वार्षिक दर असेल जेणेकरुन कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे अचूक दर माहित असतील.

(IX) कंपनीने वित्तपुरवठा केलेल्या वाहनांचा ताबा घेणे:

कंपनीने कर्जदारासोबतच्या कर्ज करारा मध्ये कायदेशीर अंमलात आणण्या योग्य पुन्हा ताब्यात घेण्याचे कलम अंतर्भूत केलेले असावे. पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये खालील तरतुदी देखील असतील:

(a) ताबा घेण्यापूर्वी नोटीस कालावधी;
(b) परिस्थिती अंतर्गत माफ केलेला नोटीस कालावधी;
(c) सुरक्षा ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया;
(d) मालमत्ते ची विक्री / लिलाव करण्यापूर्वी कर्जदाराला कर्जाची परतफेड करण्याची अंतिम संधी देण्याची तरतूद
(e) कर्जदाराला परत मिळवून देण्याची प्रक्रिया आणि
(f) मालमत्तेची विक्री किंवा लिलाव करण्याची प्रक्रिया. अशा प्रकारची अटी व शर्तीची एक प्रत कर्जदारांना उपलब्ध करून दिली जाईल.

(X) डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवर मिळवलेली कर्जे :

जिथे जिथे कंपनी डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मला त्यांचे एजंट म्हणून स्त्रोत कर्जदारांना आणि/किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी गुंतवते तिथे कंपनीला अक्षरशः आणि योग्य रीतीने खालील सूचनांचे पालन केले पाहिजे:

(a) डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मची नावे जी एजंट म्हणून कार्यरत आहेत ती कंपनीच्या म्हणजेच TVS Credit च्या वेबसाइटवर उघड केली जातील
(b) एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मना ग्राहकाला ज्या कंपनीच्या म्हणजेच TVS Credit च्या वतीने ते त्याच्याशी बोलणे करत आहेत त्या कंपनीचे नाव उघड करण्याचे निर्देश दिले जातील.
(c) मंजुरीनंतर लगेच परंतु कर्ज कराराच्या अंमलबजावणीपूर्वी, कर्जदाराला कंपनीच्या म्हणजेच TVS Credit च्या लेटर हेडवर मंजुरी पत्र जारी केले जाईल.

(d) कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कर्ज कराराची प्रत आणि कर्ज करारामध्ये उल्लेख केल्याप्रमाणे प्रत्येक संलग्नकांची प्रत सर्व कर्जदारांना सादर केली जाईल.

(e) गुंतलेल्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवर कंपनीद्वारे प्रभावी देखरेख आणि निरीक्षण सुनिश्चित केले जाईल.

(f) तक्रार निवारण यंत्रणेबाबत जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.

(g) कूलिंग ऑफ/लूक-अप कालावधी: ग्राहकाला कोणत्याही दंडाशिवाय मुद्दल आणि प्रमाणबद्ध वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) भरून या कालावधीत डिजिटल कर्जातून बाहेर पडण्याचा एक स्पष्ट पर्याय दिला जाईल. या संदर्भात, वितरणाच्या तारखेपासून ग्राहकांना 15 दिवसांचा कूलिंग ऑफ/लूक अप कालावधी प्रदान केला जाईल.

उत्पादन/व्यवसाय संघांद्वारे वरील बाबींची योग्य ती खात्री केली जाईल.

(XI) मायक्रोफायनान्स ग्राहकांसाठी कर्ज

जेथे कर्ज मायक्रोफायनान्स ग्राहकांना दिली जातील तेथे इतर गोष्टींबरोबरच पुढील निर्देशांचे पालन केले जाईल:

(a) FPC कंपनीच्या सर्व कार्यालयांमध्ये प्रदर्शित केले जाईल. कर्जदाराने विनंती केल्यास, कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत FPC दिले जावे.

(b) कायदेशीर गट मायक्रोफायनान्स कर्जाबाबत असलेल्या कर्जाच्या करारासाठी कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेमध्ये एक ठरवलेला विहित नमुना असल्याची खात्री करेल.

(c) कर्जदाराला कर्ज कार्ड प्रदान केले जाईल ज्यामध्ये खालील गोष्टींचा समावेश असेल:

i. कर्जदाराची पुरेशी ओळख प्रस्थापित करणारी माहिती.
ii. कर्जाच्या परतफेडीच्या रकमेबाबत सोपे केलेले तथ्यपत्रक
iii. कर्जाशी निगडित इतर सर्व अटी व शर्ती
iv. प्राप्त झालेले हप्ते आणि कर्जाचा शेवट यासह सर्व परतफेडींसाठी कंपनीकडून पोचपावती
v. तक्रार निवारण प्रणालीचे तपशील ज्यामध्ये कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क क्रमांक समाविष्ट असेल.
vi. नॉन-क्रेडिट उत्पादने लागू करणे हे कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीने केले जाईल आणि अशा उत्पादनांसाठी असलेल्या शुल्काची रचना कर्जदाराला कर्ज कार्डामध्येच स्पष्टपणे कळविली जाईल.

कर्ज कार्डामधील सगळ्या नोंदी ह्या कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत आणि कायदेशीर गटाद्वारे नीट तपासलेल्या असाव्यात.

(d) कंपनी याद्वारे घोषित करते की ती तिच्या कर्मचाऱ्यांकडून किंवा आउटसोर्स केलेल्या एजन्सीच्या कर्मचाऱ्यांच्या कोणत्याही गैरवर्तनासाठी जबाबदार असेल आणि त्यांच्या ग्राहकांना वेळेवर तक्रार निवारण करून देईल. कायदेशीर गट मायक्रोफायनान्स ग्राहकांसाठी असलेल्या कर्ज करारामध्ये घोषणा देखील योग्यरित्या समाविष्ट केली गेली असल्याची खात्री करेल.

(e) कलेक्शन/ग्राहक सेवा गट कर्जदारांना परतफेडीशी संबंधित अडचणी येत असलेले कर्जदार शोधणे / आणि त्यांना मदत करणे, अशा कर्जदारांबरोबर निगडित असणे आणि उपलब्ध असलेल्या स्रोतांबाबत त्यांना मार्गदर्शन करणारी यंत्रणा म्हणून देखील काम करेल.

(f) वसुली ही कर्जदार आणि कंपनीने परस्पर संमतीने ठरवलेल्या /मध्यवर्ती नियुक्त ठिकाणी केली जाईल. पण, कर्जदार दोन किंवा अधिक वेळेस ठरवलेल्या /मध्यवर्ती नियुक्त ठिकाणी हजर राहण्यास असमर्थ ठरल्यास बाहेरील ठिकाणी काम करणाऱ्या कर्मचाऱ्यांना कर्जदाराच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या ठिकाणी वसुली करण्याची परवानगी असेल.

(g) कलेक्शन/रिस्क कंट्रोल युनिट (RCU) गट त्यांनी नेमलेले वसुली एजंट त्यांच्या कर्मचाऱ्यांच्या पूर्वी घडलेल्या घटनांची पडताळणी करतील ह्याची खात्री करतील, ज्यामध्ये पोलिस पडताळणीचा समावेश असेल. कलेक्शन/RCU गट कराराच्या नूतनीकरणाच्या वेळी वसुली एजंट्सच्या पूर्वी घडलेल्या घटनांची पुन्हा पडताळणी केली जाण्याची खात्री करेल.

(h) कलेक्शन एक्सिक्युटिव्हज आणि/किंवा वसुली एजंट वरील परिच्छेद IV (c) मध्ये उल्लेख केल्याप्रमाणे वसुलीसाठी कठोर पद्धतींचा अवलंब करणार नाहीत. त्याचप्रमाणे वसुलीबाबतच्या बाबींसाठी मायक्रोफायनान्स ग्राहकांशी संपर्क साधण्यासाठीची/ दूरध्वनी करण्याची वेळ सकाळी 09:00 ते संध्याकाळी 06:00 अशी मर्यादित असेल.

(i) कर्ज प्रदान करण्याच्या वेळी कर्जदाराला वसुली संबंधित तक्रारींचे निवारण करण्याची यंत्रणा दिली जाईल. कायदेशीर गट कर्ज करारामध्ये तपशील योग्यरित्या समाविष्ट केला गेल्याची खात्री करेल.

(j) वसुलीची प्रक्रिया सुरु करताना योग्य सूचना आणि योग्य अधिकृत परवानगीची खात्री करण्यासाठी कलेक्शन गट कर्जदाराला वसुली एजंट्सचे तपशील देण्याची खात्री करेल.

(k) वसुली एजंटने त्याला कंपनी किंवा एजन्सीने दिलेल्या ओळखपत्रासह नोटीसची एक प्रत आणि त्याला अधिकृत केल्याचे कंपनीचे पत्र बरोबर ठेवावे. नोटीस आणि अधिकृत केल्याच्या पत्रामध्ये, इतर तपशिलांसह, वसुली एजन्सी आणि कंपनीच्या संपर्क तपशीलांचा देखील समावेश असेल.

(l) जेथे वसुली प्रक्रियेदरम्यान कंपनीद्वारे वसुली एजन्सी बदलली गेली असेल,

   i. कलेक्शन गट कर्जदाराला बदलाबाबत योग्यवेळी सूचना देईल,
   ii. नवीन एजंट त्याच्या ओळखपत्रासह नोटीस आणि अधिकृत केल्याचे पत्र बरोबर ठेवेल.

नोटीस आणि अधिकृत केल्याच्या पत्रामध्ये, इतर तपशिलांसह, वसुली एजन्सी आणि कंपनीच्या संपर्क तपशील देखील समाविष्ट असेल.

(m) कलेक्शन गट कंपनीने नेमलेल्या वसुली एजन्सीचे अद्ययावत तपशील कंपनीच्या वेबसाइटवर योग्यरित्या दिले असल्याची खात्री करेल.

(XII) सोन्याच्या दागिन्यांच्या तारणावर कर्ज देणे

सोने आणि लिलाव धोरणासाठी कर्ज देण्यासाठी बोर्डाने मंजूर केलेले धोरण आरबीआयने वेळोवेळी जारी केलेल्या नियामक मार्गदर्शक तत्त्वांचा अंतर्भाव करून ठेवले जाईल.
खालील गोष्टींशी संबंधित नियामक आवश्यकतांची इतर गोष्टींबरोबरच, रीतसर खात्री केली जाईल;

(a) RBI ने निर्धारित केलेल्या KYC मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन केले आहे याची खात्री करण्यासाठी आणि कोणतेही कर्ज देण्यापूर्वी ग्राहकावर पुरेशी योग्य काळजी घेतली जाईल याची खात्री करण्यासाठी पुरेशी पावले.

(b) मिळालेल्या दागिन्यांसाठी योग्य तपासणी प्रक्रिया

(c) सोन्याच्या दागिन्यांची मालकी पूर्ण करण्यासाठी अंतर्गत प्रणाली.

(d) दागिने सुरक्षित कस्टडीमध्ये ठेवण्यासाठी पुरेशी यंत्रणा, प्रणालींचा सतत आढावा घेणे, संबंधित कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण देणे आणि प्रक्रियांचे काटेकोरपणे पालन केले जात आहे याची खात्री करण्यासाठी अंतर्गत लेखा परीक्षकांकडून वेळोवेळी तपासणी करणे. दागिन्यांच्या साठवणुकीसाठी योग्य सुविधा नसलेल्या शाखांद्वारे सुवर्ण कर्जे वाढवली जाऊ शकत नाहीत.

(e) संपार्श्विक म्हणून स्वीकारलेल्या दागिन्यांचा योग्य विमा उतरवला जाईल.

(f) कर्जदाराला पुरेशी पूर्वसूचना देऊन परतफेड न केल्यास पारदर्शक लिलाव प्रक्रिया. हितसंबंधांचा कोणताही संघर्ष नसावा आणि लिलाव प्रक्रियेने लिलावादरम्यान समूह कंपन्या आणि संबंधित संस्थांसह सर्व व्यवहारांमध्ये हाताच्या लांबीचा संबंध असल्याचे सुनिश्चित केले पाहिजे.

(g) लिलावाची घोषणा किमान दोन वृत्तपत्रांमध्ये जाहिरातीद्वारे केली जाईल, एक स्थानिक भाषेत आणि दुसरे राष्ट्रीय दैनिक वृत्तपत्रात.

(h) TVSCS आयोजित लिलावात सहभागी होणार नाही.

(i) तारण ठेवलेल्या सोन्याचा लिलाव फक्त बोर्डाने मंजूर केलेल्या लिलावकर्त्यांद्वारे केला जाईल.

(j) कर्ज/क्रेडिट पॉलिसीमध्ये फसवणुकीचा सामना करण्यासाठी लावल्या जाणाऱ्या प्रणाली आणि कार्यपद्धती यांचाही समावेश असेल, ज्यामध्ये एकत्रीकरण, अंमलबजावणी आणि मंजुरीची कर्तव्ये वेगळे करणे समाविष्ट आहे.

(XIII) धोरणाचे पुनरावलोकन

या धोरणात वेळोवेळी सुधारणा करण्याचा अधिकार कंपनीकडे आहे. या धोरणाचे पुनरावलोकन अशा अंतराने (परंतु किमान वार्षिक आधारावर) केले जाईल, कारण जोखीम व्यवस्थापन समिती आवश्यक वाटेल आणि धोरणातील कोणतेही बदल जोखीम व्यवस्थापन समितीद्वारे मंजूर केले जातील.

****