Avinash Capital Markets PVT. LTD.
(एसीएमपीएल)

न्याय्य व्यवहार संहिता

आवृत्ती २.०

दस्तऐवजाचे शीर्षक	न्याय्य व्यवहार संहिता
प्रभावी तारीख	२० एप्रिल २०२६
पुनरावलोकनाची वारंवारता	आवश्यकतेनुसार
दस्तऐवज मालक	कंपनीचा अनुपालन विभाग
दस्तऐवज मंजूरकर्ता	संचालक मंडळ

अनुक्रमणिका

अ. क्र.	तपशील	पृष्ठ क्रमांक
१.	प्रस्तावना	३
२.	उद्दिष्ट	३
३.	व्याख्या	३
४.	मंडळाची मंजुरी आणि प्रसार	४
५.	मुख्य वचनबद्धता	४
६.	कर्जाचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया	५
७.	कर्जाचा करार आणि अटी व शर्ती	५
८.	अटी व शर्तींमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण	५
९.	एनबीएफसी द्वारे शारीरिक/दृष्टिहीन व्यक्तींना कर्ज सुविधा	६
१०.	कर्मचाऱ्यांचे वर्तन	६
११.	वसुलीची सक्तीरहित पद्धत	६
१२.	वसुली एजंट/डीएसए/डीएमए यांचा सहभाग	७
१३.	अटी व शर्तींमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण	७
१४.	व्याज दर	७
१५.	सर्वसाधारण तरतुदी	८
१६.	नियंत्रणाबाहेरील अनपेक्षित घटना	८
१७.	न्याय्य व्यवहार संहितेचे पुनरावलोकन	८

१. प्रस्तावना

१.१ भारतीय रिझर्व्ह बँकेने ("आरबीआय") वेळोवेळी सुधारित केलेल्या, भारतीय रिझर्व्ह बँक (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या – जबाबदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, २०२५ अन्वये, बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी (यापुढे "एनबीएफसी" म्हणून उल्लेखित) न्याय्य व्यवहार संहितेवर मार्गदर्शक तत्त्वे जारी केली आहेत, ज्याद्वारे ग्राहकांशी व्यवहार करताना न्याय्य व्यवसाय आणि कॉर्पोरेट पद्धतींसाठी मानके निश्चित केली आहेत.

१.२ Avinash Capital Markets Private Limited ("कंपनी"), आरबीआय ने वेळोवेळी विहित केलेल्या सर्व मार्गदर्शक तत्त्वांचा अवलंब करेल आणि अशा प्रकारे विहित केलेल्या मानकांनुसार सुसंगत होण्यासाठी, आवश्यक असल्यास, या न्याय्य व्यवहार संहितेमध्ये योग्य ते बदल करेल.

१.३ रंग , धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिती, वय किंवा अपंगत्व या आधारावर कोणताही भेदभाव न करता, सर्व पात्र अर्जदारांना सर्व आर्थिक उत्पादने उपलब्ध करून देणे हे कंपनीचे धोरण आहे आणि राहील.

१.४ कंपनीने प्रचलित न्याय्य व्यवहार संहितेचा फेरविचार केला आहे आणि व्यावसायिक व्यवहार हाताळण्यासाठी तसेच आपल्या सर्व कर्जदारांना सातत्यपूर्ण व न्याय्यपणे वागणूक देण्यासाठी कार्यपद्धती व प्रथा निश्चित करण्याकरिता, आपल्या सध्याच्या व्यवसायाच्या स्वरूपानुसार त्यात योग्य ती सुधारणा केली आहे.

२. उद्दिष्ट

२.१ आमच्या कर्जदारांशी संवाद साधताना सर्व कर्मचाऱ्यांनी पाळण्यासाठी एक मानक आणि ग्राहक-केंद्रित योग्य कार्यपद्धती संहिता प्रदान करणे, हा या दस्तऐवजाचा उद्देश आहे. या दस्तऐवजात आरबीआय च्या निर्देशांनुसार आमच्या कर्जदारांना न्याय्य आणि पारदर्शक पद्धतीने माहिती देण्यासाठी मार्गदर्शक तत्त्वे देखील प्रदान केली जातील.

२.२ कंपनीच्या न्याय्य कर्जपुरवठा पद्धती, तिच्या विपणन, कर्ज निर्मिती, प्रक्रिया, सेवा आणि वसुली यांसारख्या कामकाजाच्या सर्व बाबींमध्ये लागू होतील. कर्मचारी उत्तरदायित्व, देखरेख आणि लेखापरीक्षण कार्यक्रम, प्रशिक्षण आणि तंत्रज्ञान या संदर्भात एसीएमपीएल ची एफपीसी प्रती असलेली वचनबद्धता दिसून येईल.

२.३ कंपनीचे संचालक मंडळ आणि व्यवस्थापन हे अशा कार्यपद्धती स्थापित करण्यासाठी जबाबदार आहेत, ज्यातून कंपनीच्या कामकाजात न्याय्य कर्जपुरवठ्याप्रती असलेली दृढ वचनबद्धता दिसून येईल आणि सर्व कर्मचाऱ्यांना त्या वचनबद्धतेची जाणीव असेल, हे सुनिश्चित होईल.

३. व्याख्या

या न्याय्य व्यवहार संहितेच्या उद्देशासाठी, संदर्भानुसार अन्यथा आवश्यक नसल्यास:

३.१ "अधिनियम" म्हणजे वेळोवेळी सुधारणा केलेला भारतीय रिझर्व्ह बँक अधिनियम, १९३४.

३.२ "मंडळ" म्हणजे Avinash Capital Markets Private Limited संचालक मंडळ.

३.३ "कर्जदार" म्हणजे अशी कोणतीही व्यक्ती जिने कंपनीकडून कोणत्याही कर्जासाठी किंवा पत सुविधेसाठी अर्ज केला आहे, ती घेतली आहे किंवा घेण्याचा मानस आहे.

३.४ "कंपनी" म्हणजे Avinash Capital Markets Private Limited.

३.५ "डिजिटल कर्जपुरवठा" म्हणजे भारतीय रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी जारी केलेल्या लागू निर्देशांनुसार डिजिटल माध्यमांद्वारे केले जाणारे कर्जपुरवठ्याचे उपक्रम.

३.६ "न्याय्य व्यवहार संहिता" किंवा "एफपीसी" म्हणजे भारतीय रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी सुधारित केलेल्या लागू

निर्देशांनुसार कंपनीने स्वीकारलेली ही न्याय्य व्यवहार संहिता.

३.७ "तक्रार निवारण यंत्रणा" म्हणजे लागू नियामक आवश्यकतांनुसार ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी कंपनीने स्थापित केलेली यंत्रणा.

३.८ "एनबीएफसी" म्हणजे भारतीय रिझर्व्ह बँक अधिनियम, १९३४ च्या तरतुदींनुसार भारतीय रिझर्व्ह बँकेकडे नोंदणीकृत असलेली एक बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी.

३.९ "आरबीआय" म्हणजे भारतीय रिझर्व्ह बँक.

३.१० "वसुली एजंट" म्हणजे कंपनीने कर्जदारांकडून कर्जाची थकबाकी वसूल करण्यासाठी नियुक्त केलेली कोणतीही व्यक्ती किंवा एजन्सी.

३.११ या न्याय्य व्यवहार संहितेमध्ये वापरलेल्या परंतु व्याख्या न दिलेल्या शब्दांना आणि अभिव्यक्तींना, भारतीय रिझर्व्ह बँक अधिनियम, १९३४, भारतीय रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेले लागू निर्देश, परिपत्रके आणि मार्गदर्शक तत्त्वे, किंवा वेळोवेळी सुधारित केलेला इतर कोणताही लागू कायदा, यांनुसार त्यांना नेमून दिलेले अर्थ असतील.

४. मंडळाची मंजुरी आणि प्रसार

४.१ याय्य व्यवहार संहिता (फेअर प्रॅक्टिस कोड - एफपीसी) ही, भारतीय रिझर्व्ह बँकेने (आरबीआय) जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करून लिहिण्यात आली आहे आणि सुलभता व पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी "Avinash Capital Markets Private Limited " च्या संचालक मंडळाने त्याचे पुनरावलोकन करून त्याला मान्यता दिली आहे.

४.२ न्याय्य व्यवहार संहिते (एफपीसी) विषयी खालील बाबींचा समावेश असेल:

४.२.१ तिला एसीएमपीएल च्या अधिकृत वेबसाइटवर ठळकपणे प्रदर्शित केले जावे.

४.२.२ सातत्यपूर्ण अंमलबजावणी आणि पालन सुनिश्चित करण्यासाठी, ती सर्व कर्मचारी, एजंट आणि मध्यस्थांना करार, पोस्टर्स, ईमेल किंवा वेबसाइटद्वारे ठळकपणे प्रदर्शित केली जावी आणि कळवली जावी.

५. मुख्य वचनबद्धता

५.१ एफपीसी चे सार खालील बाबींमध्ये आहे, ज्यांचे एसीएमपीएल भावनेने आणि शब्दशः पालन करण्याचा प्रयत्न करेल:

५.१.१ व्यावसायिक, कार्यक्षम, विनम्र, दक्ष आणि जलद सेवा प्रदान करणे.

५.१.२ धर्म, जात, लिंग, वंशपरंपरा या आधारावर कोणत्याही प्रकारे भेदभाव न करणे.

५.१.३ कर्जाच्या उत्पादनांच्या कोणत्याही जाहिरातीत आणि विपणनात न्याय्य आणि प्रामाणिक असणे.

५.१.४ ग्राहकांना कर्जाच्या व्यवहारांसंबंधीच्या अटी, खर्च, हक्क आणि जबाबदाऱ्यांची अचूक व वेळेवर माहिती देणे.

५.१.५ मागणी केल्यास, कर्ज घेऊ इच्छिणाऱ्या ग्राहकांना अशी मदत किंवा सल्ला देणे.

५.१.६ संस्थेमध्ये तक्रार निवारण प्रणाली स्थापन करून, ग्राहकांसोबतचे कोणतेही वाद किंवा मतभेद सद्भावनेने

सोडवण्याचा प्रयत्न करणे.

५.१.७ सर्व नियामक आवश्यकतांचे सद्भावनेने पालन करणे.

५.१.८ लेखापरीक्षण, जोखीम व्यवस्थापन आणि संभाव्य हितसंबंधांचे संघर्ष या क्षेत्रांमध्ये योग्य स्तरावर देखरेख ठेवणाऱ्या प्रशासकीय संरचना वापरण्याचा प्रयत्न करणे आणि मालक व व्यवस्थापन यांचे हित साधणारी नुकसानभरपाई व इतर धोरणे लागू करणे.

५.१.९ बालमजुरी किंवा सक्तीची मजुरी वापरणाऱ्या किंवा सर्वसाधारणपणे धर्म किंवा लिंगाच्या आधारावर भेदभावपूर्ण धोरणे राबवणाऱ्या कंपन्यांकडे निधी जात नाही, याची खात्री करून घेणे.

५.१.१० भारतीय रिझर्व्ह बँकेने ('आरबीआय') विहित केलेल्या भारतीय नियमांचे पालन सुनिश्चित करणे.

६. कर्जाचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

६.१ एसीएमपीएल ने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की, कर्जदाराशी केले जाणारे सर्व पत्रव्यवहार (पत्रे / करार / एसएमएस / ई-मेल इत्यादी) स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत असतील.

६.२ कर्जाच्या अर्जामध्ये ग्राहकाच्या हिताशी संबंधित सर्व आवश्यक माहितीचा समावेश असेल, जेणेकरून इतर एनबीएफसींनी देऊ केलेल्या अटी व शर्तींशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल.

६.३ कर्जाच्या अर्जामध्ये, अर्जासोबत सादर करावयाची आवश्यक कागदपत्रे नमूद केलेली असतील.

६.४ एसीएमपीएल, सर्व कर्ज अर्ज मिळाल्याची पोचपावती एसएमएस, ई-मेल इत्यादी डिजिटल माध्यमांद्वारे देईल.

६.५ कर्जदाराने प्रचलित नियम व विनियम यांचे पालन करण्याच्या अधीन राहून, रीतसर भरलेला कर्जाचा अर्ज आणि सर्व आवश्यक कागदपत्रे मिळाल्याच्या तारखेपासून ५ दिवसांच्या आत सर्व कर्ज अर्जांवर प्रक्रिया करून निर्णय दिला जाईल.

७. कर्जाचा करार आणि अटी व शर्ती

७.१ कंपनी, कर्जदाराला समजेल अशा स्थानिक भाषेत, मंजुरी पत्राद्वारे किंवा इतर मार्गाने, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर आणि तो लागू करण्याची पद्धत यासह अटी व शर्ती लेखी स्वरूपात कळवेल आणि कर्जदाराने या अटी व शर्ती स्वीकारल्याची नोंद आपल्या दप्तरी ठेवेल.

७.२ कंपनीने कर्जाच्या करारामध्ये विलंबाने परतफेड केल्यास आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज स्पष्टपणे नमूद करावे.

७.३ कंपनी, कर्ज वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना कर्जाच्या कराराची एक प्रत, तसेच कर्जाच्या करारामध्ये नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांची प्रत्येकी एक प्रत प्रदान करेल.

८. अटी व शर्तींमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

८.१ कंपनी, कर्जदाराला त्याच्या समजेल अशा स्थानिक भाषेत, वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, मुदतपूर्व परतफेड शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तींमधील कोणत्याही बदलाची सूचना देईल. कर्जाच्या करारामध्ये नमूद केल्यानुसार, व्याजदर आणि शुल्कांमधील बदल केवळ भविष्यलक्षी पद्धतीने लागू होतील.

८.२ करारानुसार परतफेडीची मागणी करण्याचा किंवा परतफेडीची प्रक्रिया वेगवान करण्याचा निर्णय हा कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.

९. एनबीएफसी द्वारे शारीरिक/दृष्टिहीन व्यक्तींना दिल्या जाणाऱ्या कर्ज सुविधा

९.१ एसीएमपीएल शारीरिक/दृष्टिहीन अर्जदारांना अपंगत्वाच्या कारणास्तव कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधा देताना भेदभाव करणार नाही.

९.२ एसीएमपीएल अशा व्यक्तींना विविध व्यावसायिक सुविधा मिळवण्यासाठी सर्वतोपरी साहाय्य करेल.

९.३ एसीएमपीएल, आपल्या सर्व स्तरांवरील कर्मचाऱ्यांसाठी आयोजित केल्या जाणाऱ्या सर्व प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये, कायद्याद्वारे आणि आंतरराष्ट्रीय अधिवेशनांद्वारे दिव्यांग व्यक्तींना प्रदान केलेले अधिकार समाविष्ट करणारा एक योग्य विभाग (मॉड्युल) समाविष्ट करेल.

९.४ एसीएमपीएल त्यांच्याद्वारे आधीच स्थापित केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेअंतर्गत दिव्यांग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण सुनिश्चित करेल.

१०. कर्मचाऱ्यांचे वर्तन

१०.१ "एसीएमपीएल" येथे कर्जदारांशी संवाद साधताना प्रत्येक कर्मचाऱ्याने पाळायच्या प्रमाणित कार्यपद्धती विहित केल्या आहेत. सर्व कर्मचाऱ्यांना नियमित अंतराने अशा पद्धतींविषयी शिक्षण आणि प्रशिक्षण दिले जाते. वर्तणुकीचे प्रकार खालीलप्रमाणे आहेत:

१०.१.१ कर्जदारांशी जात, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिती इत्यादी कारणांवरून अन्यायकारक भेदभाव केला जाणार नाही.

१०.१.२ सर्व कर्मचारी आदरपूर्वक भाषा वापरतील, शिस्त राखतील आणि सामाजिक व सांस्कृतिक संवेदनशीलतेचा आदर करतील.

१०.१.३ कोणताही कर्मचारी कर्जदारांशी संवाद साधताना कोणत्याही प्रकारची जबरदस्तीची, भीतीदायक किंवा अपमानजनक भाषा वापरणार नाही.

१०.१.४ कोणत्याही कर्मचाऱ्याने कर्जदारांशी विचित्र वेळी किंवा दुःखद प्रसंग, आजारपण, विवाह, जन्म यांसारखे सामाजिक प्रसंग इत्यादी अयोग्य वेळी संपर्क साधू नये.

१०.१.५ कर्जदाराला कर्ज अर्ज करण्याची प्रक्रिया, कर्ज अर्जाशी संबंधित अटी व शर्ती, दर आणि अर्जाची स्थिती याबद्दल स्पष्टपणे माहिती दिली जाईल.

१०.१.६ कर्जदाराला तक्रार निवारण यंत्रणेच्या प्रक्रियेबद्दल माहिती दिली पाहिजे आणि तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचा (जीआरओ) सर्व संपर्क तपशील कर्जपत्रावर छापला पाहिजे.

१०.१.७ कर्जदाराच्या सर्व शंका आणि विनंत्यांवर नम्रपणे आणि विहित वेळेत कार्यवाही केली जाईल.

११. वसुलीची सक्तीरहित पद्धत

११.१ एसीएमपीएल कडे हप्त्यांच्या वसुलीसाठी कार्यपद्धतीचे मानक आहे. वसुली करण्यामध्ये सहभागी असलेल्या सर्व कर्मचाऱ्यांना नियमित अंतराने अशा पद्धतींबद्दल शिक्षित केले जाते.

११.१.१ सर्व हप्त्यांची वसुली मध्यवर्ती निश्चित केलेल्या ठिकाणी केली जाते.

११.१.२ कोणत्याही कर्जदाराने हप्त्याची परतफेड न केल्यास, कर्मचारी, गटातील इतर कर्जदारांकडे चौकशी करतो आणि आवश्यक असल्यास गटप्रमुख व गटातील इतर कर्जदारांसोबत थकबाकीदार कर्जदाराच्या घरी भेट देतो.

११.१.३ कर्जदार वेळेवर देय हप्ते भरण्यास असमर्थ असले तरीही, त्यांच्याकडून हप्ते वसूल करताना कोणत्याही कर्मचाऱ्याने कोणत्याही प्रकारची जबरदस्तीची, भीतीदायक किंवा अपमानजनक भाषा वापरू नये. त्याऐवजी, हप्ते वसूल करणाऱ्या कर्मचाऱ्यांनी कर्जदाराच्या वेळेवर परतफेड न करण्यामागील खरे कारण जाणून घेण्याचा आणि त्यावर तोडगा काढण्याचा प्रयत्न केला पाहिजे.

११.१.४ कोणत्याही कर्मचाऱ्याने हप्त्यांच्या वसुलीसाठी कर्जदारांशी गैरसोयीच्या वेळी किंवा दुःखद प्रसंग, आजारपण आणि विवाह, जन्म इत्यादींसारख्या सामाजिक प्रसंगी संपर्क साधू नये.

११.१.५ कोणताही कर्मचारी सकाळी ९:०० पूर्वी आणि सायंकाळी ६:०० नंतर कर्जदाराला सतत फोन करणार नाही किंवा फोन करणार नाही.

११.१.६ कोणताही कर्मचारी कर्जदाराच्या नातेवाईक, मित्र किंवा सहकाऱ्यांचा छळ करणार नाही.

११.१.७ एसीएमपीएल कोणत्याही माध्यमात थकबाकीदार कर्जदारांची नावे प्रसिद्ध करणार नाही.

११.१.८, कोणताही कर्मचारी, कर्जदाराला किंवा कर्जदाराच्या कुटुंबाला/मालमत्तेला/प्रतिष्ठेला हानी पोहोचवण्यासाठी हिंसाचाराचा किंवा इतर तत्सम साधनांचा वापर करणार नाही किंवा तशी धमकी देणार नाही.

११.१.९ कोणताही कर्मचारी, कर्जदाराला कर्जाच्या रकमेबद्दल किंवा परतफेड न केल्यास होणाऱ्या परिणामांबद्दल चुकीची माहिती देणार नाही.

११.१.१० कोणताही कर्मचारी, प्रत्यक्ष देय रकमेव्यतिरिक्त कोणतीही अतिरिक्त रक्कम वसूल करणार नाही.

१२. वसुली एजंट/डीएसए/डीएमए यांचा सहभाग

१२.१ एसीएमपीएल सध्या हप्त्यांच्या वसुलीसाठी कोणत्याही बाहेरील पक्षाची मदत घेत नाही.

१३. अटी व शर्तींमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

१३.१ कंपनी, कर्जदाराला त्याच्या समजेल अशा स्थानिक भाषेत, वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, मुदतपूर्व परतफेड शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तींमधील कोणत्याही बदलाची सूचना देईल. कर्जाच्या करारामध्ये नमूद केल्यानुसार, व्याजदर आणि शुल्कांमधील बदल केवळ भविष्यलक्षी पद्धतीने लागू होतील.

१३.२ करारानुसार परतफेडीची मागणी करण्याचा किंवा परतफेडीची प्रक्रिया वेगवान करण्याचा निर्णय हा कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.

१४. व्याज दर

१४.१ कंपनी, निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून व्याजदर मॉडेलचा अवलंब करेल आणि कर्ज व आगाऊ रकमांच्या विविध योजनांसाठी ग्राहकांच्या वेगवेगळ्या गटांना लागू होणारी जोखमीची श्रेणी निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धती तयार करेल. कंपनी, वितरणाच्या वेळी, कर्ज आणि आगाऊ रकमांवरील व्याजदर आणि इतर शुल्क (असल्यास) हे वर नमूद केलेल्या अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धतींचे काटेकोरपणे पालन करणारे असल्याची खात्री करेल.

१४.२ कंपनी अर्जामध्ये आणि मंजुरी पत्रात व्याजदर, जोखमीच्या वर्गीकरणाची पद्धत आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींकडून वेगवेगळे व्याजदर आकारण्यामागील कारण स्पष्टपणे नमूद करेल.

१४.३ कंपनी, व्याजदर आणि जोखमीच्या वर्गीकरणाची पद्धत संबंधित वृत्तपत्रांमध्ये किंवा कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रकाशित करेल आणि व्याजदरात बदल झाल्यास ते अद्ययावत केले जातील.

१४.४ कर्जदाराला खात्यावर आकारल्या जाणाऱ्या अचूक दरांची जाणीव व्हावी यासाठी, व्याजदर हे, वार्षिक स्वरूपात असतील.

१५. सर्वसाधारण तरतुदी

१५.१ कर्जाच्या कराराच्या अटी व शर्तींमध्ये नमूद केलेल्या उद्देशांव्यतिरिक्त कंपनी, कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणार नाही (जोपर्यंत कर्जदाराने पूर्वी उघड न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही).

१५.२ कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी अवाजवी छळाचा अवलंब करणार नाही, उदा. कर्जदारांना गैरसोयीच्या वेळी सतत त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी बळाचा वापर करणे.

१५.३ ग्राहकांच्या संरक्षणाचा उपाय म्हणून आणि कर्जदारांकडून विविध कर्जांच्या पूर्व-परतफेडीमध्ये एकसमानता आणण्यासाठी, कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांना, सह-कर्जदारांसह किंवा त्यांच्याशिवाय, व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही तरंगत्या दराचे मुदत कर्जावर (फ्लोटिंग रेट टर्म लोन) मुदतपूर्व कर्ज परतफेड शुल्क / पूर्व-परतफेडीचा दंड आकारणार नाही.

१६. नियंत्रणाबाहेरील अनपेक्षित घटना

१६.१ कंपनीने नमूद केलेली आणि केलेली विविध वचनबद्धता, सामान्य कामकाजाच्या वातावरणात लागू आहेत.

१६.२ नियंत्रणाबाहेरील अनपेक्षित घटनेच्या प्रसंगी, कंपनी, ग्राहक/ग्राहकांना, इतर हितधारकांना आणि सर्वसामान्य जनतेला पूर्णपणे समाधानी करण्यासाठी न्याय्य व्यवहार संहिते (एफपीसी) अंतर्गत असलेल्या वचनबद्धतांची पूर्तता करू शकणार नाही.

१७. न्याय्य व्यवहार संहितेचे पुनरावलोकन

१७.१ कंपनी, न्याय्य, न्याय्य आणि सुसंगत पद्धतीने साहाय्य, प्रोत्साहन आणि सेवा प्रदान करेल.

१७.२ कंपनी हे सुनिश्चित करेल की, न्याय्य व्यवहार संहितेची (एफपीसी) अंमलबजावणी ही, संपूर्ण संस्थेची जबाबदारी असेल आणि ती, कर्मचारी उत्तरदायित्व, प्रशिक्षण, समुपदेशन आणि देखरेख, ऑडिटिंग कार्यक्रम आणि अंतर्गत नियंत्रणे, आणि तंत्रज्ञानाचा इष्टतम वापर या संदर्भात प्रदर्शित केली जाईल.

१७.३ कर्जदारांसाठी मूल्य आणि सुसंगतता वाढवण्याच्या उद्देशाने, या नियमावलीचे वेळोवेळी पुनरावलोकन केले जाईल आणि आवश्यकतेनुसार ती अद्ययावत केली जाईल. यामध्ये लागू कायदे, नियम, नियामक निर्देश, मार्गदर्शक तत्त्वे, सुधारणा किंवा इतर कोणत्याही संबंधित आवश्यकतांमध्ये होणाऱ्या बदलांचाही समावेश असेल.