

अॅक्सिस फायनान्स लि (एएफएल)
उचित व्यवहार संहिता
आर्थिक वर्ष २०२५-२६

जानेवारी २०२६ मध्ये अद्ययावत

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आरबीआय)ने आपल्या वृहद्विदेश – रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (बिगर बँकिंग वित्तीय कंपनी- जबाबदार वर्तन विनियम) निर्देश २०२५ च्या अनुषंगाने बिगर बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी (एनबीएफसी) मार्गदर्शक तत्वे जारी केली आहेत आणि त्याद्वारे आपल्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना उचित व्यवसाय आणि कॉर्पोरेट कार्यपद्धतींची मानके निश्चित केली आहेत.

एक्सिस फायनान्स लिमिटेड ("कंपनी/एएफएल") याद्वारे आरबीआयने जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांच्या आधारे फेअर प्रॅक्टिस कोड ("एफपीसी") सादर करत आहे. आरबीआयने वेळोवेळी विनिर्दिष्ट केलेल्या मानकांच्या निश्चितीसाठी कंपनी वेळोवेळी एफपीसीमध्ये योग्य बदल देखील करेल. कंपनीच्या कर्ज देण्याच्या उपक्रमांसाठी उचित व्यवहार संहिता खालीलप्रमाणे असेल.

यातून ग्राहकांशी व्यवहार करताना कंपनीने पालन कण्याची उचित व्यवहार मानके यातून स्पष्ट होतील. त्यातून ग्राहकांना माहिती देण्यात आली असून कंपनीकडून दैनंदिन आधारावर त्यांच्याशी कसे वागणे अपेक्षित आहे हे स्पष्ट केले आहे.

संहितेचे हेती

संहितेची रचना खालील उद्देशाने करण्यात आली आहे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना उचित कार्यपद्धतींची खात्री करणे.
- उत्तम पारदर्शकता. त्यामुळे ग्राहकांना उत्पादने योग्य पद्धतीने समजतील आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेणे शक्य होईल.
- कंपनीवर ग्राहकांचा विश्वास निर्माण करणे.

(i) कर्जासाठी अर्ज आणि त्यावरील प्रक्रिया

- a. आम्ही कर्जदारांशी सर्व व्यवहार इंग्रजीत करू. ग्राहकाला इंग्रजी कळत नसल्यास आम्ही कर्जदाराला समजत असलेल्या स्थानिक भाषेत समजावून सांगू.
- b. कर्ज अर्ज प्रपत्रात कर्जदाराने सादर करणे आवश्यक असलेली सर्व माहिती समाविष्ट असेल. एएफएलकडून आवश्यक ती सर्व माहिती दिली जाईल जेणेकरून कर्जदाराला इतर बिगर बँकिंग वित्तीय कंपन्यांकडून (एनबीएफसी) आलेल्या समान अटी आणि शर्तीची अर्थपूर्ण तुलना करणे आणि या तुलनेच्या आधारे माहितीपूर्ण निर्णय घेणे शक्य होईल.
- c. कर्ज अर्ज प्रपत्रात ग्राहकाने कर्जाच्या अर्जासोबत देणे आवश्यक असलेल्या सर्व कागदपत्रांची यादी असू शकते.
- d. एएफएलकडे त्यांच्या कर्जदारांकडून कर्जासाठीचा अर्ज प्राप्त झाल्याची पावती देण्याची यंत्रणा उपलब्ध आहे. एएफएल आवश्यक ती माहिती पूर्णपणे प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून वाजवी कालावधीत आपला निर्णय कर्जदाराला कळवेल.

(ii) कर्ज मंजूरी आणि अटी / शर्ती

एएफएल कर्जदाराला मंजूरी पत्राद्वारे लेखी कळवेल किंवा ग्राहकाला इंग्रजी समजत नसल्यास आम्ही कर्जदाराला समजत असलेल्या स्थानिक भाषेत कळवू. या पत्रव्यवहारात सवलतीचा /व्याजाचा वार्षिक दर आणि त्याच्या अर्जाची पद्धत यासह सर्व अटी व शर्तीसह मंजूर केलेल्या मर्यादेची रक्कम यांचा समावेश असेल तसेच आणि कर्जदारद्वारे या अटी व शर्तीची स्वीकृती एएफएलच्या नोंदींवर ठेवण्यासाठी आवश्यक ते पत्रव्यवहार समाविष्ट असतील. विलंबाने परतफेड केल्याबद्दल आकारल्या जाणाऱ्या दंडाशी संबंधित कोणतेही कलम कर्ज करारात ठळकपणे समाविष्ट केले जाईल. कर्ज मंजूर करताना/ वितरित करताना एएफएल कर्जदाराला समजत असलेल्या भाषेत कर्ज कराराची प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व जोडपत्रांची प्रत्येक प्रत कर्जदाराला देईल.

(iii) कर्ज खात्यांवरील दंडाची रक्कम

- कर्जदाराने कर्ज करारील सर्व अटी आणि शर्तींचे पालन न केल्याबद्दल कोणताही दंड आकारला गेल्यास त्याला 'दंडनीय शुल्क' मानले जाईल आणि आगाऊ रकमांवर आकारण्यात आलेल्या व्याजदरावर लागू करण्यात येणाऱ्या 'दंडनीय व्याजाच्या' स्वरूपात ते आकारले जाणार नाही. दंडनीय शुल्काचे भांडवलीकरण करण्यात येणार नाही. म्हणजेच अशा शुल्कांवर पुढील व्याज आकारले जाणार नाही. तथापि, कर्जाच्या खात्यावरील व्याजाच्या चक्रवाढीसाठी सामान्य प्रक्रियांवर त्याचा प्रभाव पडणार नाही.
- एफएल न भरलेल्या व्याजावर (न भरलेल्या ई.एम.आय.सह) सुधारणेच्या तारखेपर्यंतच्या कंत्राटी व्याज दराने व्याज आकारेल, दंडात्मक व्याजदराने नाही.

नोंदी:

(i) कर्जदाराकडून परतफेडीत कसूर करणे हा देखील कर्जदाराने कर्जाच्या परतफेड कराराच्या भौतिक अटी आणि शर्तींचे पालन न करण्याचा एक प्रकार आहे आणि अशा चुकवेगिरीसाठी दंड आकारला गेल्यास दंडात्मक शुल्क आकारले जाईल, जे दंडात्मक व्याजाच्या स्वरूपात नसेल. असे दंडात्मक शुल्क वाजवी असेल आणि मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार भेदभाव न करता केवळ बुडवलेल्या रकमेवर एफएलद्वारे आकारले जाईल. याही गोष्टीची खात्री केली जाईल की दंडात्मक शुल्कांचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही. म्हणजेच अशा शुल्कांवर यापुढे व्याज मोजले जाणार नाही.

(ii) यापूर्वीच्या दंडात्मक थकबाकी रकमेवर अतिरिक्त/नवीन दंडात्मक शुल्क आकारले जाणार नाही.

(iii) दंडात्मक शुल्कांवर जीएसटी लागू होण्याच्या संदर्भात केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर आणि सीमाशुल्क मंडळाने (सी. बी. आय. सी.) जारी केलेल्या सूचना आणि स्पष्टीकरण असल्यास त्यांचे एफएलकडून पालन केले जाईल.

- एफएल व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही आणि या मार्गदर्शक तत्वांचे प्रत्यक्षात आणि सर्वसाधारणपणे पालन केले जाईल याची काळजी घेईल.
- एफएलने दंडात्मक शुल्कासाठी संचालक मंडळाकडून मंजूर धोरण तयार केले आहे.
- एका विशिष्ट कर्ज/ उत्पादन श्रेणीबद्दल भेदभाव न करता दंडात्मक शुल्क हे वाजवी असेल आणि कर्ज करारनाम्यातील विशिष्ट अटी आणि शर्तींचे पालन ज्या प्रमाणात केलेले नाही त्याच प्रमाणात असेल.
- "वैयक्तिक कर्जदारांना व्यावसायिक कारणांशिवाय इतर कारणांसाठी" कर्ज करारनाम्यांसाठी लागू करण्यात आलेले दंडात्मक शुल्क हे तत्सम अटी आणि शर्तींचे पालन न केल्याबद्दल बिगर वैयक्तिक कर्जदारांना लागू करण्यात येणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त नसेल.
- दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण आणि सर्वांत महत्त्वाच्या अटी आणि शर्ती/ मुख्य तथ्य विधाने (केएफएस) एफएलकडून ग्राहकांना कर्ज करारनाम्यात स्पष्टपणे सूचित केल्या जातील तसेच एफएलच्या वेबसाइटवर व्याजदर आणि सेवाशुल्क घटकांतर्गत प्रदर्शित केल्या जातील.

कर्जदारांना कर्जाच्या प्रत्यक्ष अटी आणि शर्तींचे पालन न केल्याबद्दल स्मरण पाठवले जाईल तेव्हा त्यासोबत दंडात्मक शुल्कही कळवले जाईल. याशिवाय दंडात्मक शुल्क आकारण्याची कोणतीही घटना आणि त्यासाठी असलेले कारणही कळवले जाईल.

(iv) अटी आणि शर्तींमधील बदलांसह कर्ज रकमेचे वितरण

- एफएल आपल्या वेबसाइटवर प्रकाशित करून किंवा विशिष्ट ग्राहकांसाठी लागू असल्यास योग्य प्रकारे मंजुरीच्या अटी आणि शर्तींमध्ये काहीही बदल असल्यास त्याची सूचना सर्व कर्जदारांना देईल. त्यात वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवाशुल्क, परतफेडीचे शुल्क इत्यादींचा समावेश असेल. एफएल याही गोष्टीची काळजी घेईल की सवलत/ व्याजदर यांच्यामध्ये काहीही बदल झाल्यास ते फक्त प्रमाणशीर असतील. या संदर्भातील सुयोग्य ती अट कर्ज करारनाम्यात समाविष्ट केली जाईल.
- करारनाम्यांतर्गत प्रदान परत मागवण्याचा / कामगिरी वेगाने करण्याचा निर्णय संबंधित कर्ज करारनाम्याशी सुसंगत असेल.
- एफएल कर्जदाराला सर्व सिक्युरिटीज तेव्हाच जारी करेल जेव्हा कर्जदाराकडून सर्व थकबाकीचे प्रदान होईल किंवा कर्जदाराने घेतलेल्या मर्यादेच्या थकबाकीची रक्कम जमा होईल. हे एफएलच्या कर्जदारावर असलेल्या इतर कोणत्याही कायदेशीर हक्क किंवा बोजाच्या सापेक्ष असेल. सिक्युरिटी देण्याचा हक्क वापरण्यात आल्यास कर्जदाराला त्याची सूचना देण्यात येईल. त्यात उर्वरित दावे आणि अटी ज्याद्वारे एफएलला संबंधित तावा कर्जदाराकडून समायोजित किंवा प्रदान होईपर्यंत त्याच्या सिक्युरिटीज ठेवण्याचा हक्क असेल.

(v) जबाबदार कर्ज वर्तन- वैयक्तिक कर्जांची परतफेड/ समायोजन झाल्यानंतर स्थावर/ जंगम मालमत्ता दस्तऐवज मुक्त करणे

- कर्ज खात्यावरील पूर्ण परतफेड/ समायोजन झाल्यानंतर एएफएल सर्व मूळ स्थावर/ जंगम मालमत्ता दस्तऐवज मुक्त करेल आणि कोणत्याही निबंधकांकडे लागू करण्यात आलेले कोणतेही दावे काढून घेईल.
- कर्जदाराला त्याच्या/ तिच्या प्राधान्यानुसार कर्जखात्यावरील सेवा ज्या बँकिंग आऊटलेट/ शाखेतून घेण्यात आली होती तिथून किंवा दस्तऐवज उपलब्ध असलेल्या कोणत्याही एएफएलच्या शाखेतून मूळ स्थावर/ जंगम मालमत्ता दस्तऐवज प्राप्त करण्याचा पर्याय दिला जाईल.
- मूळ स्थावर/ जंगम मालमत्ता दस्तऐवज परत करण्याचे वेळापत्रक आणि ठिकाण ०१ डिसेंबर २०२३ रोजी किंवा त्यानंतर जारी करण्यात आलेल्या कर्ज मंजूरी पत्रांमध्ये नमूद केलेले असेल.
- एकल कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या मृत्यूच्या आपत्कालीन परिस्थितीत एएफएलने कायदेशीर वारसदारांना मूळ स्थावर / जंगम मालमत्ता दस्तऐवज परत करण्यासाठी एक प्रक्रिया तयार केली आहे. ही प्रक्रिया ग्राहकांच्या माहितीसाठी एएफएलच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित करण्यात आली आहे.
- **स्थावर / जंगम मालमत्ता दस्तऐवज मुक्त करण्यात झालेल्या विलंबासाठी भरपाई -**
 - कर्जाची परतफेड/ समायोजन केल्यानंतर ३० दिवसांत स्थावर/ जंगम मालमत्ता दस्तऐवज मुक्त करण्यात विलंब झाल्यास किंवा संबंधित निबंधकांकडे भार समाधान अर्ज दाखल करण्यात अपयश आल्यास एएफएल कर्जदाराला अशा विलंबाची कारणे कळवेल. विलंब एएफएलमुळे झालेला असल्यास कर्जदाराला विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी ५००० रुपये दराने भरपाई दिली जाईल.
 - स्थावर/ जंगम मालमत्तेची मूळ कागदपत्रे पूर्णतः किंवा अंशतः गहाळ झाल्यास / हरवल्यास एएफएल कर्जदाराला स्थावर/ जंगम मालमत्ता दस्तऐवजाच्या नक्कल/ प्रमाणित प्रती मिळवण्यास मदत करेल आणि अशा प्रकरणी नुकसान भरपाई देण्यासोबतच संबंधित सर्व खर्चदेखील सोसेल. ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी एएफएलला अतिरिक्त ३० दिवसांचा कालावधी उपलब्ध होईल आणि विलंबित कालावधीचा दंड त्यानंतर (म्हणजे एकूण ६० दिवसांनंतर) लागू होईल. वरील संदर्भित दिलेली भरपाई कर्जदाराच्या कोणत्याही लागू कायदानुसार इतर कोणतीही भरपाई मिळवण्याच्या अधिकारांना बाधा आणणार नाही.

(vi) समानीकृत मासिक हप्त्यांवर (ईएमआय) आधारित वैयक्तिक कर्जांच्या बदलत्या व्याजदरांची पुनर्निश्चिती

अंमलबजावणी आणि अनुपालनासाठी खालील आवश्यकता पूर्ण करणारी योग्य धोरण चौकट एएफएलने तयार केली आहे:

a) एएफएल मंजूरीच्या वेळी कर्जदारांना कर्जावरील ईएमआय आणि/किंवा कालावधी किंवा दोन्हीवर प्रभाव टाकू शकणाऱ्या पायाभूत बदलाच्या संभाव्या परिणामांबाबत स्पष्ट माहिती देईल. त्यानंतर, ईएमआय/ कालावधी किंवा या दोन्हीमध्ये कोणतीही वाढ झाल्यास, योग्य माध्यमांद्वारे कर्जदाराला त्वरित कळवले जाईल.

ब) व्याजदर पुनर्निश्चित करताना एएफएल कर्जदारांना मंडळाच्या मंजूर धोरणानुसार स्थिर दर स्वीकारण्याचा पर्यायही देईल. या धोरणांतर्गत कर्जदाराला कर्जाच्या कालावधीत बदलण्याची संधी किती वेळा मिळेल हेही स्पष्ट केले जाईल.

c) कर्जदारांना (अ) कर्जाच्या कालावधीत कोणत्याही वेळी ईएमआयमध्ये वाढ किंवा कालावधीत वाढ किंवा दोन्हींचे एकत्रीकरण; आणि, (ब) कर्जाच्या कालावधीत कोणत्याही वेळी अंशतः किंवा पूर्ण परतफेड करण्याचा पर्याय दिला जाईल. वेळेपूर्वी बंद करण्याचे शुल्क/परतफेडीचा दंड हा कंपनीच्या सूचनांच्या सापेक्ष असेल.

ड) मानक दरांमध्ये वाढ झाल्यामुळे एखाद्या विशिष्ट कर्ज श्रेणीतील, गृहकर्ज म्हणून कर्जदारांच्या संपूर्ण वर्गासाठी व्याजदर पुनर्निश्चित केले जातील तेव्हा एएफएल कर्जदारांना खालील पर्याय देईल:

(i) ईएमआयमध्ये वाढ किंवा ईएमआयची संख्या वाढवणे, ईएमआय तेवढाच ठेवणे किंवा दोन्ही पर्याय एकत्र आणणे; (ii) कर्जाच्या उर्वरित भागासाठी स्थिर व्याजदर निश्चित करणे. असा पर्याय उपलब्ध असेल तेथे आणि (iii) कर्जाच्या उर्वरित कालावधीदरम्यान कोणत्याही वेळी अंशतः किंवा पूर्णतः पूर्वप्रदान करणे.

चालू दरापासून स्थिर दरापर्यंत कर्ज रूपांतरित करण्यासाठी लागू असलेले सर्व शुल्क आणि वरील पर्याय वापरण्यासाठी लागू असलेले कोणतेही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च मंजूरी पत्रात आणि वेळोवेळी अशा शुल्क/खर्चांच्या सुधारणांच्या वेळी पारदर्शकपणे उघड केले जातील.

लागू असलेले शुल्कांना मंडळाकडून मंजूरी दिलेली असेल आणि ते वेबसाइटवर प्रदर्शित केले जातील.

एएफएल या गोष्टीची काळजी घेईल की चालू व्याजदरावरील कर्जांच्या बाबतीत कालावधीच्या विस्तारामुळे नकारात्मक समायोजन होणार नाही.

एएफएल कर्जदाराला योग्य त्या माध्यमातून दर तिमाहीच्या वेळी एक ताळेबंद जारी करेल / उपलब्ध करेल. त्यात आतापर्यंत वसूल केलेली किमान मुद्दलाची रक्कम आणि व्याज, ईएमआय रक्कम, शिल्लक ईएमआयची संख्या आणि कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी व्याजाचा वार्षिकीकृत दर/ वार्षिक टक्केवारी (एपीआर) यांचा समावेश असेल. एएफएल या गोष्टीची काळजी घेईल की ताळेबंद सुलभ असेल आणि तो कर्जदाराला सहजपणे समजेल. समानीकृत मासिक हप्ता कर्जाशिवाय या सूचना विविध कालावधीच्या सर्व समानीकृत हप्त्यांवर आधारित असलेल्या कर्जासाठी जशाच्या तशा लागू होतील मग त्या बाह्य निकषांशी किंवा अंतर्गत मानकाशी जोडलेल्या असो वा नसो. उक्तनिर्देशित बाबी ईएमआयवर आधारित वैयक्तिक कर्जासाठी खालीलप्रमाणे लागू असतील -

"वैयक्तिक कर्ज" म्हणजे व्यक्तींना दिले जाणारे कर्ज आणि त्यात (अ) ग्राहक कर्ज, (ब) शैक्षणिक कर्ज, (क) स्थावर मालमत्तेच्या निर्मिती/वाढीसाठी दिले जाणारे कर्ज (उदा. गृहनिर्माण इ.), आणि (ड) आर्थिक मालमत्तेत (शेअर्स, डिबेंचर्स इ.) गुंतवणुकीसाठी दिले जाणारे कर्ज यांचा समावेश आहे.

वरील परिपत्रकानुसार "ग्राहक कर्ज" म्हणजे व्यक्तींना दिले जाणारे कर्ज. त्यात (अ) ग्राहकोपयोगी वस्तूसाठी कर्ज, (ब) क्रेडिट कार्ड प्राप्त करण्यायोग्य वस्तू, (क) वाहन कर्ज (व्यावसायिक वापरासाठी कर्जाव्यतिरिक्त), (ड) सोने, सोन्याचे दागिने, स्थावर मालमत्ता, मुदत ठेवी (एफसीएनआर (बी) सह), शेअर्स आणि बॉन्ड इत्यादींद्वारे सुरक्षित केलेले वैयक्तिक कर्ज, (व्यवसाय/ व्यावसायिक हेतूव्यतिरिक्त), (ई) व्यावसायिकांना वैयक्तिक कर्ज (व्यावसायिक हेतूसाठी कर्ज वगळून), आणि (फ) इतर उपभोगाच्या उद्देशांसाठी दिले जाणारे कर्ज (उदा. सामाजिक समारंभ इ.)

(vii) कर्ज आणि आगाऊ रकमांसाठी मुख्य तथ्य निवेदन

एएफएलकडून देण्यात आलेल्या सर्व रिटेल आणि एमएसएमई मुदत कर्ज उत्पादनांसंदर्भात खालील गोष्टी लागू असतील-

(१) एएफएल सर्व संभाव्य कर्जदारांना कर्ज करार अंमलात आणण्यापूर्वी माहितीपूर्ण दृष्टिकोन घेण्यास मदत करण्यासाठी आरबीआयने विनिर्दिष्ट केलेल्या प्रमाणित स्वरूपानुसार केएफएस देईल. केएफएस कर्जदारांना समजेल अशा भाषेत लिहिले जाईल. केएफएसमधील बाबी कर्जदाराला समजावून सांगितल्या जातील आणि त्यांना त्या समजल्या आहे याची पावती घेतली जाईल.

(२) केएफएसला एक विशेष प्रस्ताव क्रमांक दिला जाईल आणि सात दिवस किंवा त्याहून अधिक कालावधीच्या कर्जासाठी त्याचा वैधता कालावधी किमान तीन कार्यालयीन दिवस असेल आणि सात दिवसांपेक्षा कमी कालावधीच्या कर्जासाठी एक कार्यालयीन दिवस असेल.

स्पष्टीकरण: वैधता कालावधी म्हणजे कर्जाच्या अटींशी सहमत होण्यासाठी एएफएलद्वारे केएफएस दिल्यानंतर कर्जदाराला उपलब्ध असलेला कालावधी. वैधता कालावधीदरम्यान कर्जदाराने मान्य केल्यास, एएफएल केएफएसमध्ये दर्शवलेल्या कर्जाच्या अटींशी बांधील असेल.

(३) यात वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) आणि कर्जाच्या कालावधीवरील कर्जाचे परिशोधन वेळापत्रक यांचा समावेश असेल. एपीआरमध्ये एएफएलने आकारलेले सर्व शुल्क समाविष्ट असतील.

(४) तृतीय-पक्ष सेवा पुरवठादारांकडून एएफएलने प्रत्यक्ष आधारावर कर्जदारांकडून वसूल केलेले शुल्क, जसे विमा शुल्क, कायदेशीर शुल्क इत्यादीदेखील एपीआरचा भाग असतील आणि ते स्वतंत्रपणे स्पष्ट केले जातील. अशा शुल्कांच्या वसुलीत एएफएल सहभागी असलेल्या सर्व प्रकरणांमध्ये प्रत्येक देयकासाठी पावत्या आणि संबंधित कागदपत्रे कर्जदाराला वाजवी वेळेत दिली जातील.

(५) केएफएसमध्ये नमूद नसलेले कोणतेही शुल्क, रकमा इत्यादी कर्जदाराच्या स्पष्ट संमतीशिवाय एएफएल कर्जदाराला कर्जाच्या कालावधीत कोणत्याही टप्प्यावर आकारणार नाही.

(६) कर्ज कराराचा भाग म्हणून प्रदर्शित करण्यासाठी सारांश बॉक्स म्हणून केएफएसदेखील समाविष्ट केले जाईल.

(viii) सर्वसाधारण

- संबंधित कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये दिलेल्या उद्देशांशिवाय (कर्जदाराने आधी उघड न केलेली नवीन माहिती, जी एफएलच्या लक्षात येऊ शकते) AFL कर्जदाराच्या कारभारात एफएल हस्तक्षेप करणार नाही.
- कर्जदाराकडून आपले खाते हस्तांतरित करण्यासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास कर्जदाराची विनंती प्राप्त झाल्यापासून २१ दिवसांच्या आत संमती किंवा अन्यथा म्हणजेच एफएलचा आक्षेप, असल्यास तो अशा कर्जदाराला कळवला जाईल. असे हस्तांतरण सर्व लागू कायद्यांनुसार पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
- कर्जदाराच्या थकबाकी वसूल करण्यासंदर्भात एफएल अनावश्यक छळ करणार नाही. जसे विशिष्ट वेळी कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्ज/देयके वसूल करण्यासाठी ताकदीचा वापर करणे इत्यादी. ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी आणि असभ्य वर्तन न करण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत याची खात्री करण्यासाठी प्रशिक्षण दिले जाईल.

(ix) कर्जावरील पूर्वप्रदान शुल्क

१ जानेवारी २०२६ रोजी किंवा त्यानंतर मंजूर झालेल्या किंवा नूतनीकरण केलेल्या सर्व कर्जे आणि आगाऊ रकमांच्या बाबतीत (पूर्वप्रभावी असलेला खालील मुद्दा १ वगळून):

1. सह-दायित्व किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदाराला व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही चालू दराच्या मुदत कर्जावर एफएल पूर्वप्रदान शुल्क/ पूर्वप्रदान दंड आकारणार नाही.
2. सह-दायित्व किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदार आणि एमएसईना व्यवसायाच्या उद्देशाने मंजूर केलेल्या कोणत्याही चालू दराच्या कर्जावर (मुदत कर्ज तसेच मागणी कर्जावर) एफएल एफएल पूर्वप्रदान शुल्क/ पूर्वप्रदान दंड आकारणार नाही.
3. वरील मुद्दा १ आणि २ मधील निर्देश कर्जांच्या पूर्व प्रदानासाठी वापरल्या जाणाऱ्या निधीचा स्रोत काहीही असो, अंशतः किंवा पूर्णतः आणि कोणत्याही किमान बंदिस्त कालावधीशिवाय लागू असतील.
4. दुहेरी/ विशेष दर (स्थिर आणि फ्लोटिंग दरांचे संयोजन) कर्जासाठी वरील निर्देश पोट मुद्दा क्रमांक १ आणि २ लागू होण्याची शक्यता पूर्व प्रदानाच्या वेळी कर्ज चालू दराने आहे की नाही यावर अवलंबून असेल.
5. पोट मुद्दा क्रमांक १ आणि २ मध्ये नमूद केलेल्या बाबीव्यतिरिक्त इतर प्रकरणांमध्ये काही प्री-पेमेंट शुल्क असल्यास ते एफएलच्या मंजूर धोरणानुसार असेल. तथापि, मुदत कर्जासंदर्भात एफएलने पूर्वप्रदान शुल्क आकारले असल्यास ते पूर्वप्रदान केलेल्या रकमेवर आधारित असेल. ओव्हरड्राफ्ट सुविधासंदर्भात देय तारखेपूर्वी सुविधा बंद केल्यावर पूर्वप्रदान शुल्क मंजूर मर्यादित जास्त नसलेल्या रकमेवर आकारले जाईल.
6. ओव्हरड्राफ्ट सुविधासंदर्भात कर्जदाराने कर्ज करारात नमूद केलेल्या कालावधीपूर्वी सुविधा नूतनीकरण न करण्याचा त्याचा हेतू एफएलला कळवल्यास कोणतेही पूर्वप्रदान शुल्क सुविधा देय तारखेला बंद झाल्यास लागू होणार नाही.
7. एफएलच्या सांगण्यावरून पूर्वप्रदान केले गेल्यास एफएल कोणतेही शुल्क आकारणार नाही.
8. एफएलने पूर्वी माफ केलेल्या कर्जांच्या पूर्वप्रदानावेळी एफएल कोणतेही शुल्क/ आकार पूर्वलक्षी प्रभावाने आकारणार नाही.
9. पूर्व प्रदान शुल्काची उपयोज्यता किंवा मंजूरी पत्र, मुख्य तथ्य विधान आणि कर्ज करारात स्पष्टपणे उघड केलेले असावे. येथे निर्दिष्ट केल्याप्रमाणे उघड न केलेले कोणतेही पूर्वप्रदान शुल्क एफएलकडून आकारले जाणार नाही.

(x) व्याज लागू करणे

व्याज लागू करण्यासंदर्भात एफएल खालील बाबींचे पालन करेल -

-ग्राहकाला धनादेश हस्तांतरित केल्यापासून व्याज आकारणे.

-संपूर्ण महिन्यासाठी व्याज न आकारता कर्ज ज्या कालावधीत थकबाकी होते तेव्हापासून व्याज आकारणे

-व्याज आकारण्यासाठी आगाऊ हप्त्यांच्या निव्वळ कर्जाची रक्कम विचारात घेणे.

(xi) लागू केलेल्या अतिरिक्त व्याजाचे विनियमन

- एफएलने व्याजदर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया निश्चित केल्या आहेत.
- एफएलने कर्ज आणि आगाऊ रकमांसाठी आकारण्यात येणारा व्याजदर निश्चित करण्यासाठी निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम हप्त्या विचारात घेऊन व्याजदर मॉडेल स्वीकारले आहे.

- आकारण्यात येणाऱ्या व्याजाचा दर कर्जदाराच्या जोखमीच्या श्रेणीवर अवलंबून असतो. जसे आर्थिक ताकद, व्यवसाय, व्यवसायावर परिणाम करणारे नियामक वातावरण, स्पर्धा, कर्जदाराचा भूतकाळातील इतिहास इ.
- व्याजदर आणि जोखमीच्या श्रेणीचा दृष्टिकोन आणि कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या श्रेणींना वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदार किंवा ग्राहकाला अर्ज फॉर्ममध्ये नमूद केले जातील आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जातील.
- व्याजदर आणि जोखमीच्या श्रेणीचा दृष्टिकोन वेबसाइटवर देखील उपलब्ध करून दिला जाईल.
- वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती व्याजदरात बदल होईल तेव्हा अद्ययावत केली जाईल. व्याजदर वार्षिकीकृत दर असेल जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारण्यात येणाऱ्या अचूक दरांची माहिती असेल.

(xii) डिजिटल कर्ज व्यासपीठांवरून घेण्यात आलेली कर्जे -

डिजिटल कर्ज देण्याच्या प्लॅटफॉर्मवर एनबीएफसींनी घेतलेल्या कर्जासंदर्भात रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी - कर्ज सुविधा) निर्देश २०२५ द्वारे २८ नोव्हेंबर २०२५ रोजी जारी केलेल्या डिजिटल कर्ज देण्याच्या मार्गदर्शक तत्वांचे एएफएल पालन करेल. त्यात इतर गोष्टींबरोबरच खालील गोष्टींची तरतूद आहे:

एएफएल कर्ज देणाऱ्या सेवा प्रदात्याला (एलएसपी) वसुली एजंट म्हणून काम करण्यासाठी, त्यांची कर्तव्ये जबाबदारीने पार पाडण्यासाठी आणि एलएसपी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी - जबाबदार व्यवसाय आचार) निर्देश, २०२५ आणि वेळोवेळी जारी केलेल्या इतर संबंधित सूचनांनुसार लागू असलेल्या सूचनांचे पालन करत असल्याची खात्री करण्यासाठी आवश्यक मार्गदर्शन देईल.

एक व्यापक तत्व म्हणून एलएसपीसोबत एएफएलने केलेला कोणताही आउटसोर्सिंग करार कोणत्याही प्रकारे कोणत्याही वैधानिक किंवा नियामक तरतुदीनुसार एएफएलला त्याच्या जबाबदाऱ्यांपासून मुक्त करणार किंवा सोडणार नाही आणि एलएसपीच्या सर्व कृती आणि चुकांसाठी एएफएल पूर्णपणे जबाबदार आणि उत्तरदायी राहील.

कर्जदारांना खुलासे

(१) रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी - जबाबदार व्यवसाय आचारसंहिता) निर्देश, २०२५ मध्ये समाविष्ट असलेल्या सूचनांनुसार एएफएल एक प्रमुख तथ्य विधान (केएफएस) जारी करेल.

(२) दंडात्मक शुल्काबाबत एएफएलला रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी - जबाबदार व्यवसाय आचारसंहिता) निर्देश, २०२५ द्वारे मार्गदर्शन केले जाईल.

(३) एएफएल या गोष्टीची खात्री करेल की डिजिटल स्वाक्षरी केलेले दस्तऐवज (एएफएलच्या लेटर हेडवर) म्हणजेच केएफएस, कर्ज उत्पादनाचा सारांश, मंजूरी पत्र, अटी आणि शर्ती, खाते विवरणपत्रे, एएफएलची गोपनीयता धोरणे/ कर्जदारांच्या माहितीची साठवणूक आणि वापरासंदर्भात एलएसपी इत्यादी कर्जदाराला कर्ज करार/व्यवहारांच्या अंमलबजावणीनंतर नोंदणीकृत आणि सत्यापित ईमेल/एसएमएसवर स्वयंचलितपणे पाठवले जातील.

टीप: डिजिटल स्वाक्षरी केलेले दस्तऐवज वेळोवेळी सुधारित माहिती तंत्रज्ञान कायदा, २००० च्या तरतुदींचे पालन करतील.

(४) सुलभतेसाठी एएफएलच्या वेबसाइटवर एका प्रमुख ठिकाणी खालील बाबी प्रदर्शित केल्या जातील:

- (i) सर्व डिजिटल कर्ज उत्पादनांची आणि त्यांच्या डीएलएची माहिती.
- (ii) एलएसपी आणि एलएसपीच्या डीएलएची माहिती तसेच त्यांच्याकडून जी काही कामे हाती घेतली जातात त्यांचे तपशील.
- (iii) एएफएलच्या ग्राहक सेवा आणि अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणेची माहिती.
- (iv) रिझर्व्ह बँकेच्या तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली (सीएमएस) आणि कार्यरत पोर्टलची लिंक.
- (v) रिझर्व्ह बँकेच्या विद्यमान मार्गदर्शक तत्वांनुसार आवश्यक असलेली गोपनीयता धोरणे आणि इतर तपशील

(५) एएफएल डीएलए / एलएसपींना त्यांच्या वेबसाइटचे लिंक्स असल्याची खात्री करेल.

(६) कर्ज परताव्यासंदर्भात वसुली एजंटला वसुलीसाठी नियुक्त केले जाते किंवा आधीच नियुक्त केलेल्या वसुली एजंटमध्ये बदल होतो, तेव्हा

वसुलीसाठी कर्जदाराशी संपर्क साधण्यासाठी अधिकृत अशा वसुली एजंटची माहिती कर्जदाराला ईमेल / एसएमएसद्वारे कळवली जाईल.

7. कूलिंग ऑफ कालावधी

(1) कर्जदाराला सुरुवातीच्या "कूलिंग-ऑफ कालावधी" दरम्यान कोणत्याही दंडाशिवाय मुद्दल आणि प्रमाणित एपीआर भरून डिजिटल कर्जातून बाहेर पडण्याचा स्पष्ट पर्याय दिला जाईल. कूलिंग ऑफ कालावधी एएफएलच्या धोरणानुसार एएफएलद्वारे निश्चित केला जाईल आणि तो एका दिवसापेक्षा कमी नसावा. कूलिंग-ऑफ कालावधीनंतरही कर्ज घेत राहणाऱ्या कर्जदारासाठी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (गैर-बँकिंग वित्तीय कंपनी- जबाबदार व्यवसाय आचार) निर्देश, २०२५ नुसार पूर्वप्रदानाला परवानगी राहिल.

(२) ग्राहक कूलिंग-ऑफ कालावधीदरम्यान कर्जातून बाहेर पडल्यास एएफएल वाजवी एक-वेळ प्रक्रिया शुल्क ठेवू शकते. हे, लागू असल्यास, केएफएसमध्ये ग्राहकांना आगाऊ सूचित केले जाईल.

८. तक्रार निवारण

(१) कर्जदाराशी संबंध असलेले एएफएल आणि त्यांचे एलएसपी कर्जदाराने उपस्थित केलेल्या डिजिटल कर्जाशी संबंधित तक्रारी/समस्या हाताळण्यासाठी नोडल तक्रार निवारण अधिकारी नियुक्त करतील.

(२) नोडल तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांचे संपर्क तपशील एएफएलच्या वेबसाइटवर, त्याच्या एलएसपीवर आणि डीएलएवर तसेच कर्जदाराला दिलेल्या केएफएसमध्ये ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील.

(३) तक्रार दाखल करण्याची सुविधा डीएलए आणि एएफएलच्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध असेल. तक्रार निवारणाची जबाबदारी एएफएलचीच राहिल.

(४) कर्जदाराने एएफएल किंवा एएफएलने नियुक्त केलेल्या एलएसपीविरुद्ध तक्रार दाखल केली असल्यास आणि एएफएलद्वारे पूर्णपणे किंवा अंशतः नाकारली गेल्यास, किंवा कर्जदार उत्तराने समाधानी नसल्यास; किंवा एएफएलद्वारे तक्रार मिळाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत कर्जदाराला कोणतेही उत्तर मिळाले नाही, तर कर्जदार रिझर्व्ह बँक-एकात्मिक लोकपाल योजनेअंतर्गत तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली (सीएमएस - <https://cms.rbi.org.in/>) पोर्टलवर तक्रार दाखल करू शकतो किंवा रिझर्व्ह बँकेने विहित केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेनुसार "केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र, चौथा मजला, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सेक्टर - १७, सेंट्रल व्हिस्टा, चंदीगड - १६००१७" वर प्रत्यक्ष तक्रार पाठवू शकतो. ही माहिती कर्जदाराला योग्य प्रकारे कळवली जाईल.

(xiii) तक्रार निवारण यंत्रणा

कंपनीच्या संचालक मंडळाने तक्रारी आणि तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी संस्थेमध्ये तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित केली आहे. या यंत्रणेतून खालील बाबींची काळजी घेतली जाते:

अ. कर्ज देणाऱ्या संस्थांच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल.

ब. कंपनीच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व वाद/तक्रारी, ज्यात आउटसोर्स केलेल्या एजन्सीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्यांचा समावेश आहे, ऐकले जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल.

ग्राहकाला तक्रारी निष्पक्षपणे आणि त्वरित हाताळण्यासाठी कंपनीच्या प्रक्रियेची तपशीलवार माहिती कुठे मिळेल हे सांगितले जाईल.

ग्राहक तक्रार करू इच्छित असेल, तर ग्राहकांना खालील गोष्टींची माहिती दिली जाईल:

- तक्रार कशी दाखल करावी
- तक्रार कुठे करता येईल
- उत्तर कधी अपेक्षित आहे

- निवारणासाठी कोणाशी संपर्क साधावा
- ग्राहक निकालाबद्दल समाधानी नसेल तर काय करावे.
- ग्राहकाला असलेल्या कोणत्याही प्रश्नांमध्ये आमचे कर्मचारी ग्राहकांना मदत करतील.

टप्पा १: तक्रार दाखल करणे

डिजिटल कर्ज देण्याशी संबंधित कोणत्याही तक्रारीसाठी आणि आउटसोर्स केलेल्या एजन्सींद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्यांसाठी ग्राहक खालीलपैकी कोणत्याही माध्यमातून आमच्याशी संपर्क साधू शकतात:

१. आमच्या वेबसाइटवर प्रकाशित केलेल्या क्रमांकांवर आमच्याशी संपर्क साधा (www.axisfinance.in) दूरध्वनी: १८०० ४१९ ००९४.
(सोमवार ते शनिवार, सकाळी ९.३० ते संध्याकाळी ६.००)
२. आम्हाला customer.support@axisfinance.in, grievance@axisfinance.in आणि axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in या ईमेल पत्त्यावर ईमेल करा.
३. तक्रार अभिप्राय फॉर्म सबमिट करण्यासाठी ॲक्सिस फायनान्स लिमिटेडच्या वेबसाइटला भेट द्या: <https://www.axisfinance.in/Customer-Services/customer-complaints-and-feedback>
४. ग्राहक ग्राहक पोर्टलवर लॉग इन करू शकतात. त्यांना www.axisfinance.in वर जाऊन, लॉगिन वर जाऊन ग्राहक विभाग निवडावा लागेल.
५. आमच्या कंपनीला भेट द्या आणि आमच्या कोणत्याही शाखेत तुमच्या तक्रारी/ शंका सादर करा. (कामाचे तास सोमवार ते शनिवार सकाळी १०:०० ते संध्याकाळी ५:३० पर्यंत (महिन्याचा पहिला आणि दुसरा शनिवार वगळता);
६. खालील पत्त्यावर थेट लिहा-

ॲक्सिस फायनान्स लिमिटेड

ॲक्सिस हाऊस, ग्राउंड फ्लोअर,

पांडुरंग बुधकर मार्ग, वरळी,

मुंबई - ४०००२५

सिस्टममध्ये लॉग केलेल्या प्रत्येक तक्रारीसाठी पोचपावती आणि सेवा आयडी दिला जातो.

पायरी २: तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे तक्रार दाखल

ग्राहकाचे या निर्णयाने समाधान झाले नाही किंवा १० कामकाजाच्या दिवसांत कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही तर तो कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याला लिहू शकतो, मेल करू शकतो किंवा दूरध्वनी करू शकतो:

श्रीमती मंगल सारंग

ॲक्सिस हाऊस, तळमजला,

पांडुरंग बुधकर मार्ग, वरळी, मुंबई - ४०००२५

दूरध्वनी क्रमांक: ०२२- ६२२६ ००४९

ईमेल आयडी: grievance@axisfinance.in

पायरी ३: मुख्य नोडल अधिकाऱ्याकडे तक्रार दाखल करणे

ग्राहक तक्रार निवारण अधिकाऱ्याने दिलेल्या निर्णयावर समाधानी नसेल किंवा २० कार्यालयीन दिवसांत त्याला कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही तर तो कंपनीच्या प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरला लिहू शकतो, मेल करू शकतो किंवा कॉल करू शकतो:

श्रीमती प्रीती सिंग

ॲक्सिस हाऊस, तळमजला

पांडुरंग बुधकर मार्ग, वरळी, मुंबई - ४०००२५

दूरध्वनी क्रमांक: ०२२- ६२२६ ०२४८

मोबाइल क्रमांक: +९१ ८६५५७४९३४३

ईमेल आयडी: axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in

पायरी ४: लोकपाल

- ग्राहकांच्या तक्रारीचे निवारण ३० दिवसांच्या आत झाले नाही किंवा ग्राहकांना एएफएलकडून समाधानकारक प्रतिसाद मिळाला नाही, तर ग्राहक रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१ अंतर्गत सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटरकडे तक्रार दाखल करू शकतो.
- तक्रार नोंदवण्यासाठी ग्राहक लोकपालाच्या तक्रार दाखल पोर्टल: <https://cms.rbi.org.in> चा वापर करू शकतो. इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने (ई-मेल) आणि प्रत्यक्ष स्वरूपात तक्रारी, ज्यात पोस्टल आणि हस्तेपाठवलेल्या तक्रारींचा समावेश आहे, त्या सोडवल्या जातील आणि सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, चौथा मजला, सेक्टर १७, चंदीगड - १६००१७ येथील सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर येथे पाठवल्या जातील.
- ग्राहक <https://www.axisfinance.in/customer-services/ombudsman-scheme-for-NBFC's> या संकेतस्थळावर योजनेच्या प्रमुख वैशिष्ट्यांसह रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना २०२१ पाहू शकतात.

(xiv) विमा व्यवसाय

एएफएल विमा उत्पादनांच्या वितरणासाठी भारतीय विमा नियामक आणि विकास प्राधिकरण ("आयआरडीएआय") मध्ये एक संयुक्त कॉर्पोरेट एजंट म्हणून नोंदणीकृत आहे. त्यानुसार, विम्याशी संबंधित समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी तक्रार निवारण माध्यमेही उपलब्ध असतील.

(xv) अपंग / अंध व्यक्तींसाठी कर्ज सुविधा

शारीरिक/दृष्टीहीन अर्जदारांना अपंगत्वाच्या कारणास्तव कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधा देण्यात एएफएल भेदभाव करणार नाही. एएफएलच्या सर्व शाखा अशा व्यक्तींना विविध व्यावसायिक सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी सर्व शक्य मदत करतील. एएफएलने सर्व स्तरांवर कर्मचाऱ्यांसाठी आयोजित केलेल्या सर्व प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये कायद्याने आणि आंतरराष्ट्रीय अधिवेशनांद्वारे हमी दिलेल्या अपंग व्यक्तींच्या हक्कांचा समावेश असलेला एक योग्य मॉड्यूल समाविष्ट केला पाहिजे. शिवाय, एएफएल विद्यमान तक्रार निवारण यंत्रणेअंतर्गत अपंग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण करेल..

एएफएल केवळ अपंगत्वामुळे कोणत्याही शारीरिकदृष्ट्या अपंग/दृष्टीहीन व्यक्तीला कर्ज नाकारणार नाही.

(xvi) थेट विक्री एजंट्स (डीएसए) / डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट्स (डीएमए) / वसुली एजंट्सच्या जबाबदाऱ्या

एएफएल हे सुनिश्चित करेल की डीएसए/डीएमए/ वसुली एजंट्स त्यांच्या जबाबदाऱ्या काळजीपूर्वक आणि संवेदनशीलतेने हाताळण्यासाठी योग्यरित्या प्रशिक्षित आहेत, विशेषतः ग्राहकांना विनंती करणे, कॉल करण्याचे तास, ग्राहकांच्या माहितीची गोपनीयता आणि प्रस्तावावरील उत्पादनांच्या योग्य अटी व शर्ती सांगणे इ.

एएफएल आचारसंहितेचे पालन करण्यासाठी डीएसए/डीएमए/ वसुली एजंट्सची वचनबद्धता प्राप्त करेल. याव्यतिरिक्त, रिक्व्हरी एजंट्स एएफएलसाठी उचित आचारसंहितेच्या विद्यमान सूचनांचे पालन करतील तसेच देय रक्कम गोळा करण्यासाठी आणि रोखे परत मिळवण्यासाठी त्यांच्या स्वतःच्या संहितेचेदेखील पालन करतील. पुनर्प्राप्ती एजंट्सनी एएफएलची सचोटी आणि प्रतिष्ठेला हानी पोहोचवू शकेल अशा कृतीपासून दूर राहणे आवश्यक आहे आणि ते ग्राहकांच्या गोपनीयतेचे काटेकोर पालन करतात.

एएफएल या गोष्टीची खात्री करेल की ते किंवा त्यांचे एजंट सार्वजनिकरित्या अपमानित करण्याच्या उद्देशाने किंवा कर्जदारांच्या कुटुंबातील सदस्यांच्या गोपनीयतेवर घुसखोरी करण्याच्या उद्देशाने केलेल्या कृत्यांसह त्यांच्या कर्ज संकलनाच्या प्रयत्नांत कोणत्याही व्यक्तीविरुद्ध कोणत्याही प्रकारची धमकी किंवा शारीरिक छळवणुकीचा अवलंब करणार नाहीत, संदर्भ देणारे आणि मित्र, मोबाइलवर किंवा सोशल मीडियाद्वारे अयोग्य संदेश पाठविणे, धमकी देणे आणि/किंवा निनावी कॉल करणे, कर्जदाराला सतत कॉल करणे आणि/किंवा कर्जदाराला सकाळी ८.०० आणि सायंकाळी ७:०० p.m. नंतर देय कर्जाच्या वसुलीसाठी, चुकीचे आणि दिशाभूल करणारे प्रतिनिधित्व करणे इ. गोष्टी करणार नाहीत.

एएफएल हे करेल

- (1) ज्या टेलिमाकेटर कंपनीकडे भारत सरकारच्या दूरसंचार विभागाकडून कोणतेही वैध नोंदणी प्रमाणपत्र नाही त्यांना टेलिमाकेटर म्हणून नियुक्त करणार नाही; एएफएल केवळ अशाच टेलिमाकेटरना त्यांच्या सर्व प्रचारात्मक/टेलिमाकेटिंग कार्यासाठी नियुक्त करेल जे वेळोवेळी ट्रायने जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार नोंदणीकृत आहेत. (२) त्यांनी नियुक्त केलेल्या टेलिमाकेटरची (डीएसए/डीएमए) यादी आणि टेलिमाकेटिंग कॉल करण्यासाठी वापरल्या जाणाऱ्या नोंदणीकृत टेलिफोन नंबरची यादी ट्रायला देणे; आणि
- (३) त्यांच्याद्वारे सध्या नियुक्त केलेल्या सर्व एजंटानी दूरसंचार विभागाकडे टेलिमाकेटर म्हणून नोंदणी केली आहे याची खात्री करणे.

(xvii) पुनरावलोकन-

कंपनीच्या कर्जदारांच्या आणि विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी उचित आचारसंहिता कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असेल. या संहितेच्या व्याप्तीत होणारे कोणतेही बदल किंवा सुधारणा भविष्यात वेळोवेळी सदर वेबसाइटवर अपलोड केले जातील.

उपरोक्त धोरणाचा दरवर्षी संचालक मंडळाकडून किंवा ग्राहकांच्या तक्रारी/शंका हाताळण्यात एएफएलद्वारे कोणतेही नवीन बदल समाविष्ट केले जातील तेव्हा आढावा घेतला जाईल. त्यात उपलब्ध असल्यास नवीन तक्रार माध्यम सुरू करण्याच्या बाबीचा समावेश असेल.

XX