

### ફેર (વાજબી) પ્રેક્ટિસ કોડ

\*\*\*આ ફેર (વાજબી) પ્રેક્ટિસ કોડ સંયુક્ત જવાબદારી જૂથો, વ્યક્તિગત લોન અને સુરક્ષિત લોનને લાગુ પડે છે.\*\*\*  
 પહલ ફાયનાન્સિયલ સર્વિસીસ પ્રા. લિમિટેડ (જેને હવે પછી PFSPL તરીકે સંબોધિત કરવામાં આવશે) માઇક્રોફાઇનાન્સ સુવિધા ગરીબ અને ઓછી આવક ધરાવતા પરિવારો સુધી પહોંચાડે છે. સંસ્થાનું સંચાલન વિદ્વાન, અનુભવી પ્રેક્ટિશનરો અને વ્યાવસાયિકોની સંતુલિત ટીમ દ્વારા કરવામાં આવે છે. બોર્ડ દ્વારા અપનાવવામાં આવેલ " ફેર (વાજબી) પ્રેક્ટિસ કોડ" નીચે મુજબ છે.

### લોન અરજીઓ અને પ્રક્રિયા

- લોન લેનાર સાથે તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષા અથવા તે સમજી શકે તેવી ભાષામાં કરવામાં આવશે.
- લોન લેનારાના હિતને પ્રભાવિત કરી શકતી હોય તેવી તમામ જરૂરી માહિતી અરજીમાં સામેલ હોવી જોઈએ, જેથી અન્ય ધિરાણકર્તાઓ દ્વારા ઓફર કરાયેલ નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને લેનારા દ્વારા યોગ્ય નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મ લોનની દરખાસ્ત સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો દર્શાવતું હોવું જોઈએ.
- PFSPL રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (RBI)ના કેવાયસી ધોરણોનું પાલન કરવા માટે લોન લેનારાઓ પાસેથી તમામ જરૂરી દસ્તાવેજો એકત્રિત કરશે.
- MFI લોન પર વસૂલવામાં આવતા તમામ લઘુત્તમ, મહત્તમ અને સરેરાશ વ્યાજ દરો PFSPLની વેબસાઇટ, તેની તમામ શાખા પરિસરમાં અને કંપની દ્વારા જારી કરાયેલ અન્ય સાહિત્યમાં સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે.
- લોન મેળવવા માટેના અરજી ફોર્મમાં લોન મેળવવા માટે જરૂરી તમામ દસ્તાવેજોની સૂચિ હોવી જોઈએ.
- લોન લેનારને આપવામાં આવેલ લોન કાર્ડમાં RBI દ્વારા સમયાંતરે ઉલ્લેખિત તમામ સંબંધિત વિગતો હોવી જોઈએ. (MFI લોન)
- PFSPL લોન પ્રોડક્ટની તમામ જરૂરી વિગતો સાથે કિંમત સંબંધિત માહિતી અને લોન લેનારા પાસેથી વસૂલવામાં આવતી ફી સહિતની ફેક્ટ શીટ (હકીકત પત્રક) પ્રદાન કરશે. (MFI લોન)

PFSPLએ તમામ લોન અરજીઓની રસીદ આપવાનું સુનિશ્ચિત કરશે. સૂચક સમયમર્યાદા કે જેમાં લોનની દરખાસ્તો પર કાર્યવાહી કરવામાં આવશે (જે લોનની શ્રેણીના આધારે અલગ હોઈ શકે છે) તે સંભવિત લોન લેનારાઓને સૂચવવામાં આવશે.

### લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

- PFSPL એ ઋણ લેનારને મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તે લાગુ કરવાની પદ્ધતિ સહિતના નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ સહિત સ્થાનિક ભાષામાં લોન લેનારને લેખિતમાં જણાવવાની રહેશે અને લોન લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતો બાબતની સ્વીકૃતિ જાળવી રાખવાની રહેશે.



- b. PFSP કોઈપણ લોન લેનારાઓ પર વિલંબિત ચુકવણી/પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક પર વ્યાજનો કોઈ દંડાત્મક દર વસૂલશે નહીં અને કોઈપણ સિક્યોરિટી ડિપોઝિટ/માર્જિન લાગુ કરશે નહીં. <sup>5A</sup> સુરક્ષિત અસ્કયામતો બિઝનેસ માટે લાગુ પડતું નથી.
- c. PFSP એ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે લોન બાબતનો કરાર (એગ્રીમેન્ટ) પહેલા અથવા વિતરણના સમયે સંપૂર્ણ રીતે વાંચવામાં આવ્યો છે અને તેને લોન લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં સમજાવવામાં આવ્યો છે. લોન લેનારાઓની વિનંતી પર કરારની નકલ આપવામાં આવશે.
- d. PFSP એ ધરના/લોનલેનાર/સહ-લોન લેનારની હાલની લોનની ચુકવણીની જવાબદારીઓની વિગતો મેળવવા માટે તમામ લોન અરજીઓ માટે ક્રેડિટ બ્યુરોનો રિપોર્ટ મેળવશે. કંપની ક્રેડિટ બ્યુરોના રિપોર્ટના આધારે લોન લેનારાઓને લોન મંજૂર કરવા અંગે યોગ્ય નિર્ણય લેશે.

### નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- a. PFSP લોન લેનારને વિતરણ માટેનું સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા ચાર્જ, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ વગેરે સહિતના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર બાબતે લોન લેનારને સમજાવ તે રીતે સ્થાનિક ભાષામાં નોટિસ આપશે. PFSP વ્યાજ દરો અને અન્ય શુલ્કમાં ફેરફાર ભવિષ્યમાં લાગુ થાય તેની ખાતરી કરશે.
- b. PFSP તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર તમામ સિક્યોરિટીઝને કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન PFSP દ્વારા લોન લેનાર સામે વસૂલ લેવા જોગ હોઈ શકે તે સિવાયના અન્ય કોઈપણ દાવાથી મુક્ત કરશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો લોન લેનારને બાકીના લેણાં વિશેની સંપૂર્ણ વિગતો અને સંબંધિત લેણાંની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી PFSP જે શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે. <sup>5A</sup> ફક્ત વ્યક્તિગત લોન અને સુરક્ષિત અસ્કયામતો વ્યવસાય માટે લાગુ.

### સામાન્ય

- a. PFSP લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય લોન લેનાર/સભ્યની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે નવી માહિતી, જે લોન લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, અને જે આપણાં ધ્યાન પર આવી હોય.)
- b.
- c. PFSP લોન લેનારના ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતી, સંમતિ અથવા અન્યથા કંપનીનો વાંધો જો કોઈ હોય તો વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવશે. આવી ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ કરવાની રહેશે. લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, PFSP અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે, લોન લેનારને વિષમ કલાકોમાં સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે મેન પાવરનો ઉપયોગ વગેરે. PFSP એ સુનિશ્ચિત કરશે કે સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં પ્રશિક્ષિત છે. (<sup>5A</sup> વધુ માહિતી માટે PFSP આચાર સંહિતાનો સંદર્ભ લો)
- d. PFSP સંસ્થામાં બોર્ડ દ્વારા માન્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ છે. ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ તમામ કચેરીઓ અને PFSP ની વેબસાઈટ પર સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. કંપની બોર્ડ દ્વારા યોગ્ય રીતે મંજૂર કરાયેલ ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈ ભાવ નીતિ અનુસાર વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવશે.

કંપની ઔપચારિક સંદેશાવ્યવહાર, તમામ કચેરીઓ/શાખા પરિસરમાં પ્રદર્શન, કંપનીની વેબસાઇટ અને કંપની દ્વારા જારી કરાયેલ અન્ય સાહિત્ય દ્વારા વિવિધ ઉત્પાદનોના લઘુત્તમ, મહત્તમ અને સરેરાશ વ્યાજ દરો જાહેર કરશે. કંપનીએ મંજૂરી પત્ર/લોન કાર્ડમાં વ્યાજ દર સ્પષ્ટપણે જણાવવો જોઈએ.

- e.
- f. વાર્ષિક ધોરણે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર, પ્રોસેસિંગ ફી RBI નિર્ધારિત મર્યાદા અને સભ્ય અને પત્ની/સહ-લોન લેનારાના લોન કવર માટે લાગુ વીમા પ્રીમિયમથી વધુ ન હોવી જોઈએ.  
વ્યાજ દર અને લોનના અન્ય ઘટકો પણ તમામ ઓફિસો અને કંપનીની વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે અને જ્યારે પણ વ્યાજના દરમાં ફેરફાર થશે ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે.
- g. PFSP પાસે લોન લેનાર સાથેના કરાર/લોન કરારમાં પુનઃકબજાની કલમ છે જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરવા યોગ્ય છે. પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કરાર/લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં નીચે માટેની જોગવાઈઓ પણ હોવી જોઈએ:
- (a) કબજો લેતા પહેલા નોટિસનો સમયગાળો
- (b) સંજોગો કે જેમાં નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે
- (c) અસ્કયામતોનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા
- (d) મિલકતના વેચાણ/હરાજ પહેલા લોનની ચુકવણી માટે લોન લેનારને આપવામાં આવતી અંતિમ તક અંગેની જોગવાઈ
- (e) લોન લેનારને પુનઃકબજો આપવાની પ્રક્રિયા
- (f) મિલકતના વેચાણ/હરાજ માટેની પ્રક્રિયા
- g. આવા નિયમો અને શરતોની નકલ લોન લેનારની વિનંતી પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. <sup>SA</sup>માત્ર સુરક્ષિત અસ્કયામતો વ્યવસાય માટે
- h. PFSP પારદર્શિતા અને વાજબી ધિરાણ પ્રથાઓ પ્રત્યેની આપણી પ્રતિબદ્ધતાને સ્પષ્ટ કરતું એક નિવેદન સ્થાનિક ભાષામાં બહાર પાડશે અને તે ઓફિસના પરિસરમાં અને લોન કાર્ડમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- i. ફીલ્ડ સ્ટાફને લોન લેનારાઓને વર્તમાન દેવા બાબતે જરૂરી પૂછપરછ કરવા માટે તાલીમ આપવામાં આવશે.
- j. લોન લેનારાઓને આપવામાં આવતી તાલીમ મફતમાં આપવામાં આવશે. ફીલ્ડ સ્ટાફને આવી તાલીમ આપવા માટે પ્રશિક્ષિત કરવામાં આવશે અને લોન લેનારાઓને લોન/અન્ય ઉત્પાદનો સંબંધિત પ્રક્રિયાઓ અને સિસ્ટમ્સથી સંપૂર્ણપણે વાકેફ કરવામાં આવશે.
- k. PFSP દ્વારા વસૂલવામાં આવતો અસરકારક વ્યાજ દર અને ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી તેની તમામ કચેરીઓમાં અને તેના દ્વારા જારી કરવામાં આવેલા સાહિત્યમાં (સ્થાનિક ભાષામાં) અને તેની વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે. જો ફરિયાદ/વિવાદનું એક મહિનાની અંદર નિવારણ ન થાય તો તેમાં સંપર્ક વિગતો સાથે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની વિગતો, સંપર્ક નંબર સાથે RBIના પ્રભારી અધિકારીની વિગતો આપવામાં આવી હશે.

PFSP અયોગ્ય સ્ટાફ વર્તણૂકને રોકવા માટે જવાબદાર રહેશે અને લોન કરાર બાબતે અને ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ સમયસર ફરિયાદ નિવારણ બાબતની ઘોષણા (તમામ ઓફિસ પરિસરમાં અને વેબ સાઇટ પર સ્થાનિક ભાષાઓમાં) ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

મુખ્ય વિશેષતાઓ સાથે લોન ઉત્પાદનો પણ ઓફિસ પરિસર અને વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. PFSP આરબીઆઈની કેવાયસી માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે અને લોન લેનારાઓની પુનઃચુકવણી ક્ષમતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે યોગ્ય કાળજી લેવામાં આવશે.

નિયમો અને શરતો, દાવાની પતાવટ, નોમિનેશન વગેરે સહિત નોન-કેડિટ પ્રોડક્ટ્સની વિગતો, જો કોઈ હોય તો, તે બાબતે સ્થાનિક ભાષામાં વિગતવાર સલાહ આપવામાં આવશે અને અરજદાર પાસેથી જરૂરી સંમતિ મેળવવામાં આવશે.

કંપનીએ કર્મચારીઓના કોઈપણ અયોગ્ય વર્તન માટે અને લોન લેનારાઓ માટે સમયસર ફરિયાદ નિવારણ માટે તેની જવાબદારી જાહેર કરવી જોઈએ.

### સંગ્રહ પ્રક્રિયા

સંયુક્ત જવાબદારી જૂથ:

પહલ લોનની વસૂલાતના સંદર્ભમાં NBFC-MFIs (રિઝર્વ બેંક)ના નિર્દેશો, 2011નું પાલન કરશે જે માત્ર લોન લેનાર અને PFSP દ્વારા પરસ્પર નક્કી કરાયેલ કેન્દ્રીય સ્થાન પર જ કરવામાં આવશે. જો કે, જો લોન લેનાર સતત બે કે તેથી વધુ પ્રસંગોએ નક્કી કરાયેલ સ્થળે હાજર થવામાં નિષ્ફળ જાય તો ફિલ્ડ સ્ટાફને રહેઠાણના સ્થળે અથવા કામના સ્થળે વસૂલાત કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે.

અન્ય:

ECS દ્વારા કલેક્શન કરવામાં આવશે અને ECS નિષ્ફળ જવાના કિસ્સામાં ક્લાયન્ટ પાસેથી તેના ઉપલબ્ધ સ્થાન અને સમયે કલેક્શન રોકડમાં કરવામાં આવશે.

PFSP એ સુનિશ્ચિત કરશે કે લોનની અરજી માટેની પ્રક્રિયા કંટાળાજનક ન બને અને લોનની ચુકવણી સારી રીતે નિર્ધારિત પ્રક્રિયા દ્વારા સંચાલિત પૂર્વ-નિર્ધારિત સમયપત્રક અનુસાર કરવામાં આવે.

### લોન કરાર / લોન કાર્ડમાં સ્પષ્ટતાઓ

PFSP પાસે બોર્ડ દ્વારા માન્ય, પ્રમાણભૂત લોન કરાર પ્રાધાન્યપૂર્ણ રીતે સ્થાનિક ભાષામાં હોવો જોઈએ.

લોન કરારમાં નીચેની બાબતો જાહેર કરવામાં આવશે: <sup>SA</sup>અમુક શરતો વ્યક્તિગત લોન અને સિક્યોર્ડ એસેટ્સ બિઝનેસ માટે લાગુ પડતી નથી.

- લોન માટેના તમામ નિયમો અને શરતો
- વસૂલ લેવામાં આવનાર વ્યાજ દર, તેને લાગુ કરવાની પદ્ધતિ, વસૂલ લેવામાં આવનાર પ્રોસેસિંગ ફી અને સભ્ય માટે લાગુ વીમા પ્રીમિયમ. વ્યાજનો દર અને રિટેલ ફાઇનાન્સમાં વિવિધ કેટેગરીના ઋણધારકોને વ્યાજના વિવિધ દરો વસૂલવા માટેના જોખમ અને તે માટેના તર્કના ગ્રેડેશન માટેની પદ્ધતિ લોન લેનારને અરજી ફોર્મમાં જણાવવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્ર/લોન કાર્ડ/ફેક્ટ શીટમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે (MFI લોન પર લાગુ પડતું નથી).
- MFI લોન માટે વિલંબિત ચુકવણી માટે કોઈ પેનલ્ટી ચાર્જ નથી.
- લોન મેળવવાની શરત તરીકે લોન લેનાર પાસેથી પોતે અથવા તૃતીય પક્ષો દ્વારા કોઈ સિક્યોરિટી ડિપોઝિટ/માર્જિન લેવામાં આવતી નથી.

- લોનનું વિતરણ અને પ્રથમ હપ્તાની ચૂકવણીની નિયત તારીખ વચ્ચે મોરેટોરિયમ (સમયગાળામાં રાહત).
- લોન લેનારના માહિતીની ગુપ્તતા જાળવવામાં આવશે અને નિયમન દ્વારા જરૂરી ન હોય ત્યાં સુધી ગ્રાહકની સંમતિ લીધા વિના તૃતીય પક્ષ સાથે કોઈ માહિતી શેર કરવામાં આવશે નહીં.
- લોનની મંજૂરી કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી અન્ય કોઈપણ પ્રોડક્ટ/સેવાઓ અથવા તૃતીય પક્ષ સાથે જોડાયેલી નથી.
- ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ
- આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત પારદર્શિતા અને વાજબી ધિરાણ પદ્ધતિઓ માટેની પ્રતિબદ્ધતા
- કંપની કર્મચારીનું અયોગ્ય વર્તન અટકાવવા અને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ માટે જવાબદાર રહેશે
- કંપની તેના તમામ ગ્રાહકોને તેમના રોકડ પ્રવાહના આધારે સાપ્તાહિક, દ્વિ-સાપ્તાહિક અથવા માસિક પુનઃચૂકવણી વચ્ચે પસંદગી કરવા માટે આવર્તનના વિકલ્પો આપશે.

PFSP લોનના વિતરણ પછી નીચેની માહિતી ધરાવતું લોન કાર્ડ જારી કરશે:

- લોન લેનારની ઓળખ અને સંબંધિત માહિતી.
- લોન કાર્ડની તમામ એન્ટ્રીઓ સ્થાનિક ભાષામાં હોવી જોઈએ.
- વસૂલવામાં આવતા વ્યાજનો વાર્ષિક દર, પ્રોસેસિંગ ફી, વીમો વગેરે.
- લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતો.
- પ્રાપ્ત થયેલ હપ્તાઓ અને અંતિમ વિસર્જિત સહિતની પુનઃચૂકવણી માટેની રસીદ.
- નોડલ અધિકારીના નામ અને સંપર્ક નંબર સાથે ફરિયાદ નિવારણ સિસ્ટમ
- જારી કરાયેલ બિન-કેડિટ પ્રોડક્ટ્સ લોન લેનારઓની સંપૂર્ણ સંમતિ અને સુસંગત ફીના માળખા સાથે હોવી જોઈએ.
- લોન કાર્ડમાંની તમામ એન્ટ્રીઓ સ્થાનિક ભાષામાં હોવી જોઈએ.

પુનઃપ્રાપ્તિની બિન-જબરદસ્તી પદ્ધતિઓ

PFSP એ સુનિશ્ચિત કરશે કે RBI દ્વારા નિર્ધારિત KYC માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવામાં આવ્યું છે અને લોન આપતા પહેલા ગ્રાહક બાબતે યોગ્ય કાળજી લેવામાં આવે છે.

PFSP તેની તમામ વસૂલાત કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થાન એટલે કે સેન્ટર મીટિંગ્સ ખાતે એકત્રિત કરશે. માત્ર એવા કિસ્સામાં કે જ્યારે લેનાર 2 કે તેથી વધુ પ્રસંગોએ કેન્દ્રની મીટિંગમાં હાજર રહેવામાં નિષ્ફળ જાય અને ચૂકવણી કરવામાં પણ નિષ્ફળ જાય, તો તેના ફિલ્ડ સ્ટાફે વસૂલાત માટે ઉધાર લેનારના રહેઠાણના સ્થળ અથવા સ્થળની મુલાકાત લેશે.

PFSP એ સુનિશ્ચિત કરશે કે સ્ટાફની ભરતી, તાલીમ અને દેખરેખના મામલામાં એક નીતિ તરીકે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર એક સમાન સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયા. PFSP નીતિ કોઈપણ અપમાનજનક અથવા બળજબરીપૂર્વક દેવાની વસૂલાત / વસૂલાત પદ્ધતિઓ અપનાવ્યા વિના લોન લેનારઓ પ્રત્યે યોગ્ય વર્તન કેળવવા તાલીમ કાર્યક્રમો દ્વારા ફિલ્ડ સ્ટાફને તાલીમ આપવાની રહેશે.

PFSP પાસે ફિલ્ડ સ્ટાફના મૂલ્યાંકનની નીતિ હોવી જોઈએ, જ્યાં આચાર સંહિતાનું પાલન અને ગ્રાહકનો સંતોષ યોગ્ય વળતર માટેના પરિમાણો હશે.

PFSP આચારસંહિતા હેઠળની કોઈપણ વસ્તુઓનો દુરુપયોગ કરનાર સ્ટાફ સામે જરૂરી શિસ્તબદ્ધ કાર્યવાહી શરૂ કરશે.

PFSP વસૂલાત માટે કોઈપણ પુનઃપ્રાપ્તિ એજન્ટોને નિયુક્ત/આઉટસોર્સ કરશે નહીં.

આંતરિક નિયંત્રણ સિસ્ટમ

PFSP ઓડિટ અને સામયિક તપાસ સહિત યોગ્ય આંતરિક નિયંત્રણ પ્રણાલીની સ્થાપના માટે યોગ્ય નિયુક્ત વ્યક્તિઓ સાથે મોનિટરિંગ સેલ સેટઅપ કરશે.

### निष्पक्ष व्यवहार संहिता

\*\*\* यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता संयुक्त देयता समूहों, व्यक्तिगत ऋणों और प्रतिभूत ऋणों पर लागू है।\*\*\*  
पहल फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड (इसमें इसके बाद में इसे "पीएफएसपीएल" के रूप में जाना जाएगा) निर्धन और कम आय वाले परिवारों को माइक्रोफाइनेंस सुविधा प्रदान कर रहा है। यह संगठन विद्वान, अनुभवी चिकित्सकों और पेशेवरों की संतुलित टीम द्वारा संचालित किया जाता है। बोर्ड द्वारा अपनाई गई " निष्पक्ष व्यवहार संहिता" निम्नलिखित हैं।

#### **ऋण आवेदन एवं प्रोसेसिंग**

- उधारकर्ता के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- ऋण आवेदन प्रपत्र में वे सभी आवश्यक जानकारी शामिल होंगे जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य उधारदाताओं द्वारा प्रस्तावित निबंधन और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में ऋण के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों आदि का उल्लेख होगा
- पीएफएसपीएल भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के केवाईसी मानदंडों का अनुपालन करने के लिए उधारकर्ताओं से सभी आवश्यक दस्तावेज एकत्र करेगा।
- एमएफआई ऋणों पर ली जाने वाली न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को पीएफएसपीएल की वेबसाइट, इसके सभी शाखा परिसरों और कंपनी द्वारा जारी अन्य साहित्य में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।
- ऋण आवेदन में ऋण प्राप्त करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों की सूची शामिल होगी।
- उधारकर्ता को जारी किए गए ऋण कार्ड में समय-समय पर आरबीआई द्वारा विनिर्दिष्ट सभी प्रासंगिक विवरण शामिल होंगे। (एमएफआई ऋण)
- पीएफएसपीएल एक तथ्य पत्रक प्रदान करेगा जिसमें मूल्य निर्धारण संबंधी सभी जानकारी और उधारकर्ता से लिए गए शुल्क के साथ-साथ ऋण उत्पाद के सभी आवश्यक विवरण शामिल होंगे। (एमएफआई ऋण)।

पीएफएसपीएल सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देना सुनिश्चित करेगा। सांकेतिक समय सीमा जिसके भीतर ऋण प्रस्तावों पर कार्रवाई की जाएगी (जो ऋण श्रेणी के आधार पर भिन्न हो सकती है) संभावित उधारकर्ताओं को बताई जाएगी।

#### **ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें**

- पीएफएसपीएल उधारकर्ता को स्वीकृत पत्र या अन्यथा, वार्षिक ब्याज की दर और उसके आवेदन की विधि सहित निबंधन और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि के माध्यम से उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में लिखित रूप में बताएगा और उधारकर्ता द्वारा इन निबंधन और शर्तों की स्वीकृति को रिकॉर्ड में रखेगा।

- b. पीएफएसपीएल किसी भी उधारकर्ता से विलंबित भुगतान/पूर्व-भुगतान शुल्क पर कोई दंडात्मक ब्याज दर नहीं लगाएगा और कोई प्रतिभूति जमा/मार्जिन निर्धारित नहीं करेगा।<sup>SA</sup> प्रतिभूत संपत्ति व्यवसाय के लिए उपयुक्त नहीं
- c. पीएफएसपीएल यह सुनिश्चित करेगा कि संवितरण से पूर्व या समय पर ऋण करार पूरी तरह से पढ़ा जाए और उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में समझाया जाए। उधारकर्ताओं द्वारा अनुरोध किये जाने पर करार की एक प्रति उसे प्रदान की जाएगी।
- d. पीएफएसपीएल परिवार/उधारकर्ता/सह-उधारकर्ता के मौजूदा ऋण पुनर्भुगतान दायित्वों का विवरण प्राप्त करने के लिए सभी ऋण आवेदनों के लिए क्रेडिट ब्यूरो रिपोर्ट प्राप्त करेगा। कंपनी क्रेडिट ब्यूरो रिपोर्ट के आधार पर उधारकर्ताओं को ऋण की स्वीकृति पर सूचित निर्णय लेगी।

#### निबंधन एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

- a. पीएफएसपीएल संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित निबंधन और शर्तों में किसी भी परिवर्तन के बारे में उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में सूचित करेगा। पीएफएसपीएल इस बात को सुनिश्चित करेगा कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावी हों।
- b. पीएफएसपीएल सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर किसी भी वैध अधिकार या पीएफएसपीएल द्वारा उधारकर्ता के लिए किए गए किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन सभी प्रतिभूतियों को बेच देगा। यदि सेट-ऑफ के इस तरह के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा जिनके अंतर्गत पीएफएसपीएल प्रासंगिक दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का वह हकदार है।<sup>SA</sup>केवल व्यक्तिगत ऋण और प्रतिभूत संपत्ति व्यवसाय के लिए लागू

#### सामान्य

- a. पीएफएसपीएल ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता/सदस्य के मामलों में हस्तक्षेप से परहेज करेगा। (जब तक कि नई जानकारी, जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं की गई हो, हमारे संज्ञान में न आई हो)।
- b.
- c. पीएफएसपीएल उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण के अनुरोध, सहमति या अन्यथा कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, को अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित करने के लिए बाध्य होगा। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदा शर्तों के अनुसार होगा। ऋणों की वसूली के मामले में, पीएफएसपीएल को अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेना चाहिए, जैसे विषम समय में उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। पीएफएसपीएल यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से बातचीत करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है। (<sup>SA</sup>अधिक जानकारी के लिए पीएफएसपीएल आचार संहिता देखें)
- d. पीएफएसपीएल के पास संगठन के भीतर बोर्ड द्वारा अनुमोदित शिकायत निवारण तंत्र है। शिकायत निवारण तंत्र को सभी कार्यालयों और पीएफएसपीएल की वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा। कंपनी हमेशा बोर्ड द्वारा अनुमोदित प्रासंगिक कारकों जैसे फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम इत्यादि पर विचार करते हुए मूल्य निर्धारण नीति के अनुसार ब्याज आधारित मॉडल अपनाएगी।

कंपनी औपचारिक संचार, सभी कार्यालयों/शाखा परिसरों में प्रदर्शन, कंपनी की वेबसाइट और कंपनी द्वारा जारी अन्य साहित्य के माध्यम से उत्पादों के विभिन्न सेटों के लिए न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों का खुलासा करेगी। कंपनी की स्वीकृति पत्र/ऋण कार्ड में ब्याज दर का स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाएगा।

e.

f. ब्याज की दर वार्षिक आधार पर ली जाएगी, प्रोसेसिंग शुल्क आरबीआई द्वारा निर्धारित सीमा से अधिक नहीं होगा और सदस्य और पति/पत्नी/सह-उधारकर्ता के ऋण कवर के लिए बीमा प्रीमियम लागू होगा।

ब्याज दर और ऋण के अन्य घटकों को भी कंपनी के सभी कार्यालयों और वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा और जब भी ब्याज दर में किसी प्रकार का परिवर्तन होगा तो इसे अद्यतन किया जाएगा।

g. पीएफएसपीएल के पास उधारकर्ता के साथ संविदा/ऋण करार में एक अंतर्निहित पुनः अधिकार में लेना खंड है जो कानूनी रूप से प्रवर्तनीय है। पारदर्शिता सुनिश्चित करने हेतु, संविदा/ऋण करार के निबंधन और शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान भी शामिल होंगे:

(a) अधिकार में लेने से पहले नोटिस की अवधि

(b) परिस्थितियाँ जिनके तहत नोटिस की अवधि माफ की जा सकती है

(c) प्रतिभूति को अपने अधिकार में लेने की प्रक्रिया

(d) संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण के पुनर्भुगतान के लिए उधारकर्ता को अंतिम मौका दिए जाने के संबंध में एक प्रावधान

(e) उधारकर्ता को पुनः अधिकार में देने की प्रक्रिया

(f) संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया

g. उन्होंने उधारकर्ता के अनुरोध पर ऐसे निबंधनों और शर्तों की एक प्रति उपलब्ध कराई।<sup>SA</sup> **“केवल प्रतिभूत परिसंपत्तियों के व्यवसाय के लिए लागू है”**

h. पीएफएसपीएल पारदर्शी और उचित ऋण प्रथाओं के प्रति हमारी प्रतिबद्धता को व्यक्त करते हुए स्थानीय भाषा में एक बयान जारी करेगा और इसे कार्यालय परिसर और ऋण कार्ड में प्रदर्शित किया जाएगा।

i. फील्ड स्टाफ को उधारकर्ताओं के मौजूदा ऋण के संबंध में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा।

j. उधारकर्ताओं को दिया जाने वाला प्रशिक्षण निःशुल्क होगा। फील्ड स्टाफ को इस तरह का प्रशिक्षण देने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा और उधारकर्ताओं को ऋण/अन्य उत्पादों से संबंधित प्रक्रिया और प्रणालियों के बारे में पूरी तरह से अवगत कराया जाएगा।

k. ब्याज की प्रभावी दर और पीएफएसपीएल द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली को इसके सभी कार्यालयों और इसके द्वारा जारी साहित्य (स्थानीय भाषा में) और इसकी वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा। इसमें संपर्क विवरण के साथ शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण, आरबीआई के प्रभारी अधिकारी का संपर्क नंबर के साथ विवरण होगा, यदि शिकायत/विवाद का समाधान एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है।

एक घोषणा किया जाएगा कि कर्मचारियों के अनुचित व्यवहार को रोकने और समय पर शिकायत निवारण के लिए पीएफएसपीएल जवाबदेह होगा, ऋण करार में और निष्पक्ष व्यवहार संहिता (सभी कार्यालय परिसरों और वेबसाइट पर स्थानीय भाषा में) में भी उपलब्ध कराया जाएगा।

महत्वपूर्ण विशेषताओं के साथ ऋण उत्पाद कार्यालय परिसर और वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किए जाएंगे।

पीएफएसपीएल आरबीआई के केवाईसी दिशानिर्देशों का पालन करेगा और उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता सुनिश्चित करने के लिए उचित परिश्रम किया जाएगा।

नियम और शर्तों, दावा निपटान, नामांकन इत्यादि सहित गैर-क्रेडिट उत्पादों का विवरण, यदि कोई हो, स्थानीय भाषा में विस्तार से बताया जाएगा और आवेदक से आवश्यक सहमति प्राप्त की जाएगी।

कंपनी किसी भी अनुचित कर्मचारी व्यवहार और उधारकर्ताओं के लिए समय पर शिकायत निवारण प्रदान करने के लिए अपनी जवाबदेही घोषित करेगी।

### संग्रहण प्रक्रिया

#### संयुक्त दायित्व समूह:

पहल ऋण की वसूली के संबंध में एनबीएफसी-एमएफएल (रिजर्व बैंक) के दिशानिर्देश, 2011 का पालन करेगा जो केवल उधारकर्ता और पीएफएसपीएल द्वारा पारस्परिक रूप से तय किए गए केंद्रीय विनिर्दिष्ट स्थान पर किया जाएगा। तथापि, यदि उधारकर्ता लगातार दो या दो से अधिक अवसरों पर विनिर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है, तो फील्ड स्टाफ को उधारकर्ता के निवास स्थान या कार्यस्थल पर वसूली करने की अनुमति दी जाएगी।

#### अन्य:

ऋण का संग्रहण ईसीएस के माध्यम से किया जाएगा और ईसीएस के अस्वीकृत होने की स्थिति में संग्रहण ग्राहक से उसके उपलब्ध स्थान और समय पर नकद में किया जाएगा।

पीएफएसपीएल द्वारा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ऋण के आवेदन की प्रक्रिया बोज़िल न हो और ऋण संवितरण अच्छी तरह से परिभाषित प्रक्रिया के माध्यम से पूर्व-निर्धारित समय-सारणी के अनुसार किया जाए।

### ऋण करार/ऋण कार्ड में प्रकटीकरण

पीएफएसएल के पास बोर्ड द्वारा अनुमोदित, मानक ऋण करार अधिमानतः स्थानीय भाषा में होगा।

ऋण करार में निम्नलिखित का खुलासा किया जाएगा: <sup>SA</sup> **व्यक्तिगत ऋण और प्रतिभूत परिसंपत्ति व्यवसाय के लिए कुछ शर्तें लागू नहीं हैं।**

- लोन के सभी निबंधन और शर्तें।
- लगाई जाने वाली ब्याज दर, उसके आवेदन की विधि, अधिरोपित प्रोसेसिंग शुल्क और सदस्य के लिए लागू बीमा प्रीमियम। खुदरा वित्त में उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए ब्याज की दर और जोखिम के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण और ब्याज की विभिन्न दरों को चार्ज करने के औचित्य का खुलासा उधारकर्ताओं को उनके आवेदन पत्र में किया जाएगा और स्वीकृति पत्र / ऋण कार्ड / तथ्य पत्रक में स्पष्ट रूप से उन्हें सूचित किया जाएगा। (एमएफआई ऋण पर लागू नहीं)
- एमएफआई ऋण के विलंबित भुगतान के लिए कोई जुर्माना शुल्क नहीं।
- ऋण प्राप्त करने की शर्त के रूप में स्वयं या तीसरे पक्ष द्वारा उधारकर्ता से कोई प्रतिभूति जमा/मार्जिन नहीं लिया जा रहा है।

- ऋण अनुदान और पहली किस्त की चुकौती की नियत तारीख के बीच अधिस्थगन।
- उधारकर्ता डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा और ग्राहक की सहमति के बिना कोई भी डेटा तीसरे पक्ष के साथ साझा नहीं किया जाएगा जब तक कि वह विनियमन द्वारा आवश्यक न हो।
- ऋण का अनुदान कंपनी या तीसरे पक्ष द्वारा प्रस्तावित किए गए किसी अन्य उत्पाद/सेवाओं से जुड़ा नहीं है।
- शिकायत निवारण तंत्र।
- आरबीआई द्वारा निर्धारित पारदर्शिता और निष्पक्ष ऋण देने की प्रथाओं के प्रति प्रतिबद्धता।
- कंपनी अनुचित कर्मचारी व्यवहार को रोकने और समय पर शिकायत निवारण के लिए जवाबदेह होगी।
- कंपनी अपने सभी ग्राहकों को उनके नकदी प्रवाह के आधार पर साप्ताहिक, पाक्षिक या मासिक के बीच चयन करने के लिए पुनर्भुगतान आवृत्ति का विकल्प देगी।

पीएफएसपीएल ऋण वितरण के बाद निम्नलिखित जानकारी सहित ऋण कार्ड जारी करेगा:

- उधारकर्ता की पहचान और प्रासंगिक जानकारी।
- ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियाँ स्थानीय भाषा में होंगी।
- ब्याज की वार्षिक दर, प्रोसेसिंग शुल्क, बीमा आदि।
- ऋण के मुख्य निबंधन और शर्तें।
- प्राप्त किस्तों और अंतिम भुगतान सहित पुनर्भुगतान के लिए हमारी स्वीकृतियां।
- नोडल अधिकारी के नाम और संपर्क नंबर के साथ शिकायत निवारण प्रणाली
- जारी किए गए गैर-क्रेडिट उत्पाद उधारकर्ताओं और शुल्क संरचना की पूर्ण सहमति से होंगे
- ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियाँ स्थानीय भाषा में होंगी।

### वसूली के लिए गैर-जबरदस्ती विधि

पीएफएसपीएल यह सुनिश्चित करेगा कि आरबीआई द्वारा निर्धारित केवाईसी दिशानिर्देशों का अनुपालन किया जाए और ऋण देने से पूर्व ग्राहक पर पर्याप्त सम्यक तत्पड़ता बरती जाए।

पीएफएसपीएल अपनी वसूली को केंद्रीय विनिर्दिष्ट स्थान अर्थात् केंद्र बैठकों में एकत्र करेगा। केवल उस स्थिति में जब उधारकर्ता 2 या अधिक अवसरों पर केंद्र की बैठक में भाग लेने में विफल रहता है और भुगतान करने में भी विफल रहता है, तो इसके फील्ड कर्मचारी वसूली के लिए उधारकर्ता के निवास स्थान या कार्यस्थल पर जाएंगे।

पीएफएसपीएल यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों की भर्ती, प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण के मामले में एक नीति के रूप में बोर्ड द्वारा अनुमोदित एक समान प्रणाली और प्रक्रिया हो। पीएफएसपीएल की नीति किसी भी अपमानजनक या जबरदस्ती ऋण वसूली/वसूली प्रथाओं को अपनाए बिना उधारकर्ताओं के प्रति उचित व्यवहार विकसित करने के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रमों के माध्यम से फील्ड स्टाफ को प्रशिक्षित करना होगा।

पीएफएसपीएल के पास फील्ड स्टाफ के मूल्यांकन की नीति होगी, जहां आचार संहिता का अनुपालन और ग्राहक संतुष्टि उचित प्रतिकार के लिए मानदंड होंगे।

पीएफएसपीएल आचार संहिता के तहत किसी भी वस्तु का दुरुपयोग करने वाले कर्मचारियों के विरुद्ध आवश्यक अनुशासनात्मक कार्रवाई शुरू करेगा।

पीएफएसपीएल वसूली के लिए किसी भी रिकवरी एजेंट को नियुक्त/आउटसोर्स नहीं करेगा।

**आंतरिक नियंत्रण प्रणाली।**

पीएफएसपीएल लेखापरीक्षा और आवधिक निरीक्षण सहित उचित आंतरिक नियंत्रण प्रणालियों की स्थापना के लिए उचित नामित व्यक्तियों के साथ निगरानी सेल स्थापित करेगा।

## फेअर प्रॅक्टिस कोड

\*\*\*हा फेअर प्रॅक्टिस कोड संयुक्त उत्तरदायित्व गट, वैयक्तिक कर्ज आणि सुरक्षित कर्ज यांना लागू आहे.\*\*\*

पहल फायनान्शियल सर्व्हिसेस प्रा. लिमिटेड (यापुढे "पीएफएसपीएल" म्हणून संदर्भित) गरीब आणि कमी उत्पन्न असलेल्या कुटुंबांना मायक्रोफायनान्स सुविधा प्रदान करत आहे. संस्थेचे संचालन विद्वान, अनुभवी अभ्यासक आणि व्यावसायिकांच्या संतुलित संघाद्वारे केले जाते. मंडळाने स्वीकारलेली "फेअर प्रॅक्टिस कोड" खालीलप्रमाणे आहे.

### कर्जाचे अर्ज आणि प्रक्रिया

- सर्व संवाद कर्जदाराशी स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असेल.
- कर्जाच्या अर्जामध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या आवश्यक माहितीचा समावेश असावा, जेणेकरून इतर कर्ज देणाऱ्यांनी ऑफर केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदारास माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल. कर्जाच्या अर्जात कर्जाच्या प्रस्तावासोबत सादर करावयाची आवश्यक कागदपत्रे सूचित करणे आवश्यक असेल.
- पीएफएसपीएल भारतीय रिझर्व्ह बँक (RBI) च्या केवायसी नियमांचे पालन करण्यासाठी कर्जदारांकडून सर्व आवश्यक कागदपत्रे गोळा करेल.
- एमएफआय कर्जावर आकारले जाणारे किमान, कमाल आणि सरासरी व्याजदर पीएफएसपीएल च्या वेबसाइटवर, तिच्या सर्व शाखा परिसरांवर आणि कंपनीने जारी केलेल्या इतर साहित्यात ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील.
- कर्ज अर्जामध्ये कर्ज मिळविण्यासाठी आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांची यादी असणे आवश्यक आहे. कर्जदाराला जारी करण्यात आलेल्या कर्ज कार्डमध्ये RBI द्वारे वेळोवेळी निर्दिष्ट केलेले सर्व संबंधित तपशील समाविष्ट असावेत. (एमएफआय कर्ज)
- पीएफएसपीएल कर्ज उत्पादनाच्या सर्व आवश्यक तपशीलांसह किंमतीशी संबंधित माहिती आणि कर्जदाराला आकारले जाणारे शुल्क असलेले तथ्य पत्रक प्रदान करेल. (एमएफआय कर्ज)

पीएफएसपीएल सर्व कर्ज अर्जांच्या पावतीची पावती देण्याची खात्री करेल. कर्जाच्या प्रस्तावांवर प्रक्रिया केली जाईल अशी सूचक कालमर्यादा (जे कर्जाच्या श्रेणीवर आधारित असू शकते) संभाव्य कर्जदारांना सूचित केले जाईल.

### कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

- पीएफएसपीएल कर्जदाराला मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, वार्षिक व्याज दर आणि त्याच्या अर्जाच्या पद्धतीसह अटी व शर्तीसह मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम आणि स्वीकृती कायम ठेवेल. रेकॉर्डवरील कर्जदाराच्या या अटी व शर्ती

- ब. पीएफएसपीएल कोणत्याही कर्जदाराला विलंबित पेमेंट/पूर्व-पेमेंट शुल्कावर कोणताही दंडात्मक व्याज दर आकारणार नाही आणि कोणतीही सुरक्षा ठेव/मार्जिन अट घालणार नाही. सुरक्षित मालमत्ता व्यवसायासाठी लागू होत नाही.
- क. पीएफएसपीएल हे सुनिश्चित करेल की कर्जाचा करार पूर्णतः वाचला गेला आहे आणि कर्जदाराला वितरणाच्या आधी किंवा त्या वेळी स्थानिक भाषेत समजावून सांगितले आहे. कर्जदारांच्या विनंतीनुसार कराराची एक प्रत प्रदान केली जाईल.
- ड. पीएफएसपीएल कुटुंब/कर्जदार/सह-कर्जदार यांच्या विद्यमान कर्ज परतफेडीच्या दायित्वांचा तपशील मिळविण्यासाठी सर्व कर्ज अर्जासाठी क्रेडिट ब्युरो अहवाल प्राप्त करेल. क्रेडिट ब्युरोच्या अहवालावर आधारित कर्जदारांना कर्ज मंजूर करण्याबाबत कंपनी माहितीपूर्ण निर्णय घेईल.

### अटी व शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- अ. पीएफएसपीएल कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलाची नोटीस देईल ज्यामध्ये वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इ. पीएफएसपीएल हे सुनिश्चित करेल की व्याज दर आणि शुल्कांमधील बदल केवळ संभाव्य रीतीनेच केले जातील..
- ब. पीएफएसपीएल सर्व देयांची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर पीएफएसपीएल ला कर्जदाराच्या विरुद्ध असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर अधिकार किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून सर्व सिक््युरिटीज जारी करेल. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता/फेड होईपर्यंत सिक््युरिटीज राखून ठेवण्यासाठी पीएफएसपीएल कोणत्या अटींसह पात्र आहे याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह त्याबद्दल सूचना दिली जाईल. <sup>SA</sup> फक्त वैयक्तिक कर्ज आणि सुरक्षित मालमत्ता व्यवसायासाठी लागू

### सर्वसाधारण

- अ. पीएफएसपीएल कर्जदाराच्या/सदस्याच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय (जोपर्यंत नवीन माहिती, कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नाही, आमच्या निदर्शनास आली नाही).
- ब.
- क. पीएफएसपीएल कर्जदाराचे खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती, संमती किंवा अन्यथा कंपनीचा आक्षेप असल्यास, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत कळवेल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल. कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, पीएफएसपीएल अवाजवी छळ करणार नाही उदा. कोणत्याही वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी शक्तीचा वापर करणे इ. पीएफएसपीएल हे सुनिश्चित करेल की ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत. **(\*अधिक माहितीसाठी पीएफएसपीएल आचार संहिता पहा)**
- ड. पीएफएसपीएलने संस्थेमध्ये तक्रार निवारण यंत्रणा मंडळाला मान्यता दिली आहे. तक्रार निवारण यंत्रणा सर्व कार्यालयांमध्ये आणि पीएफएसपीएल च्या वेबसाइटवर ठळकपणे प्रदर्शित केली जाईल. कंपनीने नेहमी बोर्डाचे मंजूर केलेल्या निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी संबंधित घटकांचा विचार करून किंमत धोरणानुसार व्याज दर मॉडेलचा अवलंब केला जाईल.

कंपनी औपचारिक संप्रेषणाद्वारे, सर्व कार्यालये/शाखांच्या आवारात प्रदर्शन, कंपनीची वेबसाइट आणि कंपनीने जारी केलेले इतर साहित्य यांच्याद्वारे उत्पादनांच्या विविध संचासाठी किमान, कमाल आणि सरासरी व्याज दर जाहीर करेल. कंपनीने व्याजदर स्पष्टपणे मंजूरी पत्र / कर्ज कार्डमध्ये कळवावे इ.

फ. वार्षिक आधारावर आकारला जाणारा व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क RBI विहित मर्यादितपेक्षा जास्त नसावे आणि सदस्य आणि जोडीदार/सह-कर्जदार कर्ज संरक्षणासाठी लागू होणारा विमा प्रीमियम. व्याजदर आणि कर्जाचे इतर घटक देखील सर्व कार्यालयांमध्ये आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील आणि जेव्हाही व्याजदरात बदल होईल तेव्हा ते अद्यावत केले जातील.

ग. पीएफएसपीएल कडे कर्जदारासोबतच्या करार/कर्ज करारामध्ये री-पॉझेशन क्लॉज आहे जे कायदेशीररित्या लागू करण्यायोग्य आहे. पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, करार/कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये खालील गोष्टींचा समावेश असावा:

(अ) ताबा घेण्यापूर्वी नोटीस कालावधी

(ब) ज्या परिस्थितीत नोटीस कालावधी माफ केला जाऊ शकतो

(क) सुरक्षा ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया

(ड) मालमत्तेच्या विक्री/लिलावापूर्वी कर्जदाराला कर्जाची परतफेड करण्याची अंतिम संधी देण्याची तरतूद

(इ) कर्जदाराला पुन्हा ताब्यात देण्याची प्रक्रिया

(फ) मालमत्तेची विक्री / लिलाव करण्याची प्रक्रिया

ग). कर्जदाराच्या विनंतीनुसार अशा अटी व शर्तीची प्रत उपलब्ध करून दिली जाईल. **5A फक्त सुरक्षित मालमत्ता व्यवसायासाठी लागू**

ह). पीएफएसपीएल पारदर्शकता आणि वाजवी कर्ज पद्धतींबद्दलची आमची वचनबद्धता स्पष्ट करणारे विधान स्थानिक भाषेत आणेल आणि ते कार्यालयाच्या आवारात आणि कर्ज कार्डमध्ये प्रदर्शित केले जाईल.

ई). कर्जदारांच्या सध्याच्या कर्जाबाबत आवश्यक चौकशी करण्यासाठी फील्ड स्टाफला प्रशिक्षित केले जाईल.

ज). कर्जदारांना दिले जाणारे प्रशिक्षण विनामूल्य असेल. फील्ड कर्मचाऱ्यांना असे प्रशिक्षण देण्यासाठी प्रशिक्षित केले जाईल आणि कर्जदारांना कर्ज/इतर उत्पादनांशी संबंधित कार्यपद्धती आणि प्रणालींची पूर्ण जाणीव करून दिली जाईल.

क). पीएफएसपीएल ने आकारलेले प्रभावी व्याज दर आणि तक्रार निवारण प्रणाली त्यांच्या सर्व कार्यालयांमध्ये आणि त्यांनी जारी केलेल्या साहित्यात (स्थानिक भाषेत) आणि त्यांच्या वेबसाइटवर ठळकपणे प्रदर्शित केली जाईल. यामध्ये संपर्क तपशीलांसह तक्रार निवारण अधिकारी तपशील, संपर्क क्रमांकासह आरबीआयचे प्रभारी अधिकारी तपशील असतील, जर तक्रार / विवाद एका महिन्याच्या कालावधीत सोडवला गेला नाही.

कर्मचाऱ्यांचे अयोग्य वर्तन रोखण्यासाठी पीएफएसपीएल जबाबदार असेल आणि वेळेवर तक्रार निवारण कर्ज करारामध्ये आणि योग्य सराव संहितेमध्ये (सर्व कार्यालयीन परिसर आणि वेबसाइटवर स्थानिक भाषांमध्ये) उपलब्ध करून दिले जाईल अशी घोषणा.

मुख्य वैशिष्ट्यांसह कर्ज उत्पादने कार्यालय परिसर आणि वेबसाइटवर देखील प्रदर्शित केली जातील.

पीएफएसपीएल RBI च्या केवायसी मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल आणि कर्जदारांची परतफेड करण्याची क्षमता सुनिश्चित करण्यासाठी योग्य ती काळजी घेतली जाईल.

अटी व शर्ती, दावा निकाली काढणे, नामांकन इ.सह गैर-क्रेडिट उत्पादनांचे तपशील, जर काही असतील तर, स्थानिक भाषेत तपशीलवार सल्ला दिला जाईल आणि अर्जदाराकडून आवश्यक संमती घेतली जाईल.

कंपनी कोणत्याही अयोग्य कर्मचाऱ्यांच्या वर्तनासाठी आणि कर्जदारांना वेळेवर तक्रार निवारण प्रदान करण्यासाठी आपली जबाबदारी घोषित करेल.

## संकलन प्रक्रिया

### संयुक्त दायित्व गट:

पहल कर्जाच्या वसुलीच्या संदर्भात NBFC-MFIs (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2011 चे पालन करतील जे कर्जदार आणि पीएफएसपीएल यांनी परस्पर ठरवलेल्या केंद्रीय नियुक्त ठिकाणी केले जातील. तथापि, कर्जदार दोन किंवा अधिक प्रसंगी नियुक्त केलेल्या ठिकाणी हजर राहण्यास अपयशी ठरल्यास, कर्जदाराच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या ठिकाणी फील्ड कर्मचाऱ्यांना वसुली करण्याची परवानगी दिली जाईल.

### इतर:

संकलन ECS द्वारे केले जाईल आणि ECS चा अनादर झाल्यास क्लायंटकडून त्याच्या/तिच्या उपलब्ध ठिकाणी आणि वेळेवर संकलन रोख स्वरूपात केला जाईल.

पीएफएसपीएल हे सुनिश्चित करेल की कर्जाच्या अर्जाची प्रक्रिया जटील नाही आणि कर्ज वाटप पूर्व-निर्धारित वेळेनुसार केले जाईल.

## कर्ज करार/कर्ज कार्डमधील खुलासे

पीएफएसपीएल कडे बोर्डांने मान्यताप्राप्त केलेला, मानक कर्ज करार प्राधान्याने स्थानिक भाषेत असणे आवश्यक आहे.

कर्ज करारामध्ये खालील गोष्टींचा खुलासा केला जाईल: SA काही अटी वैयक्तिक कर्ज आणि सुरक्षित मालमत्ता व्यवसायासाठी लागू नाहीत

- कर्जाच्या सर्व नियम आणि अटी
- आकारण्यात येणारा व्याजदर, त्याची अर्ज करण्याची पद्धत, आकारले जाणारे प्रक्रिया शुल्क आणि सदस्यासाठी लागू असलेला विमा प्रीमियम. व्याजाचा दर आणि रिटेल फायनान्समधील कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या श्रेणींमध्ये व्याजाचे दर आकारण्यासाठी जोखीम आणि तर्काच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन कर्जदाराला अर्जामध्ये खुलासा केला जाईल आणि मंजूरी पत्र / कर्ज कार्ड / तथ्य पत्रकात स्पष्टपणे कळविला जाईल. (MFIs कर्जावर लागू होत नाही)
- एमएफआय कर्जासाठी विलंबाने पेमेंट केल्यास कोणताही दंड आकारला जाणार नाही.
- कर्ज मिळवण्यासाठी अट म्हणून कर्जदाराकडून स्वतः किंवा तृतीय पक्षाकडून कोणतीही सुरक्षा ठेव/मार्जिन वसूल केले जात नाही.

PFSPL/2023-24/1.0

- कर्जचे अनुदान आणि पहिल्या हप्त्याच्या परतफेडीच्या देय तारखेच्या दरम्यान स्थगिती • कर्जदाराच्या डेटाच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल आणि नियमानुसार आवश्यक नसल्यास ग्राहकांची संमती घेतल्याशिवाय कोणताही डेटा तृतीय पक्षासह सामायिक केला जाणार नाही.
- कर्जचे अनुदान कंपनी किंवा तृतीय पक्षाद्वारे ऑफर केलेल्या कोणत्याही अन्य उत्पादन/सेवांशी जोडलेले नाही • तक्रार निवारण यंत्रणा
- आरबीआयने निर्धारित केल्यानुसार पारदर्शकता आणि वाजवी कर्ज देण्याच्या पद्धतींसाठी वचनबद्धता • कंपनी कर्मचाऱ्यांचे अयोग्य वर्तन रोखण्यासाठी आणि वेळेवर तक्रार निवारणासाठी जबाबदार असेल
- कंपनी तिच्या सर्व ग्राहकांना त्यांच्या रोख प्रवाहाच्या आधारावर साप्ताहिक, द्विसाप्ताहिक किंवा मासिक यापैकी निवडण्यासाठी परतफेडीच्या वारंवारतेचे पर्याय देईल.

पीएफएसपीएल खालील माहिती असलेले कर्ज वितरणानंतर कर्ज कार्ड जारी करेल:

- कर्जदाराची ओळख आणि संबंधित माहिती.
- कर्ज कार्डमधील सर्व नोंदी स्थानिक भाषेत असाव्यात.
- वार्षिक व्याज दर, प्रक्रिया शुल्क, विमा इ.
- कर्जाच्या प्रमुख अटी आणि शर्ती.
- हप्त्यांसह परतफेडीसाठी आमची पोचपावती आणि अंतिम डिस्चार्ज. • नोडल ऑफिसरचे नाव आणि संपर्क क्रमांकासह तक्रार निवारण प्रणाली • जारी केलेली नॉन-क्रेडिट उत्पादने कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीने आणि फीची रचना असावी • कर्ज कार्डमधील सर्व नोंदी स्थानिक भाषेत असतील.

### **जबरदस्ती न करता रिकव्हरी करण्याच्या पद्धती**

पीएफएसपीएल हे सुनिश्चित करेल की आरबीआयने निर्धारित केलेल्या केवायसी मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले आहे आणि कर्जाची मुदत वाढवण्यापूर्वी ग्राहकाची पुरेशी काळजी घेतली जाईल.

पीएफएसपीएल त्याची सर्व वसुली केंद्रीय नियुक्त ठिकाणी म्हणजे केंद्र मीटिंग्जवर गोळा करेल. केवळ कर्जदार दोन किंवा अधिक प्रसंगी केंद्राच्या बैठकीला उपस्थित राहू शकला नाही आणि परतफेड करण्यातही अयशस्वी झाला, तर त्याच्या क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांनी वसुलीसाठी कर्जदाराच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या ठिकाणी भेट द्यावी.

पीएफएसपीएल हे सुनिश्चित करेल की कर्मचारी भरती, प्रशिक्षण आणि पर्यवेक्षण या संदर्भात बोर्डने एकसमान प्रणाली आणि कार्यपद्धती धोरण म्हणून मंजूर केली आहे. पीएफएसपीएल धोरण हे फील्ड कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण कार्यक्रमांद्वारे प्रशिक्षित करण्यासाठी कर्जदारांप्रती योग्य वागणूक प्रशिक्षित करण्यासाठी कोणतेही अपमानास्पद किंवा जबरदस्ती कर्ज वसुली / वसुली पद्धतींचा अवलंब न करता.

पीएफएसपीएल कडे क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांच्या मूल्यांकनाचे धोरण असेल, जेथे आचारसंहितेचे पालन आणि ग्राहकांचे समाधान हे योग्य नुकसान भरपाईचे मापदंड असेल.

आचारसंहिता अंतर्गत कोणत्याही बाबींचा गैरवापर करणाऱ्या कर्मचाऱ्यांवर पीएफएसपीएल आवश्यक शिस्तभंगाची कारवाई करेल.

पीएफएसपीएल कोणत्याही रिकव्हरी एजंटला वसुलीसाठी गुंतवून/आउटसोर्स करणार नाही.

### **अंतर्गत नियंत्रण प्रणाली**

PFSPL/2023-24/1.0

पीएफएसपीएल लेखापरीक्षण आणि नियतकालिक तपासणीसह योग्य अंतर्गत नियंत्रण प्रणालीच्या स्थापनेसाठी योग्य नियुक्त व्यक्तींसह देखरेख कक्ष स्थापित करेल.

**நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு**

இந்த நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு கூட்டுப் பொறுப்புக் குழுக்கள், தனிநபர் கடன்கள் மற்றும் பாதுகாப்பான கடன்கள் முதலானவற்றுக்கு பொருந்தும்.

பஹல் நிதியச் சேவைகள் பிரைவேட் லிமிடெட் (இதன் பின்னர் பிஎஃப்எஸ்பிஎல் என அறியப்படுவது) குறுநிதி வசதியை ஏழைகளுக்கும் குறைந்த வருமானம் கொண்ட குடும்பங்களுக்கும் நீட்டிக்கிறது. இந்த அமைப்பு கற்றறிந்த அனுபவம் மிக்க பயிற்சியாளர்கள் மற்றும் தொழில்துறை வல்லுநர்களைக் கொண்ட சம நிலையான அணியால் நிர்வகிக்கப்படுகிறது. இந்த நிர்வாக சபை ஏற்றுக்கொண்ட “நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு” கீழ்க்கண்டவாறு.

**கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் செயலாக்கம்**

அ. கடன் வாங்குபவருடனான அனைத்து தொடர்பும் வட்டார மொழியிலோ அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்து கொள்ளும் மொழியிலோ இருக்கும்.

ஆ. கடன் விண்ணப்பத்தில் கடன் வாங்குபவரின் எண்ணத்தை பாதிக்கும் அவசிய தகவல் கூட இருக்கும். அதன் மூலம் பிற கடன் வழங்குபவர்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்து தகவலறிந்த முடிவு கடன் வாங்குபவர் எடுக்க முடியும். கடன் விண்ணப்ப படிவத்தில் கடன் திட்டத்துடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்கள் குறித்து குறிப்பிடப்பட்டிருக்க வேண்டும்.

இ. பிஎஃப்எஸ்பிஎல் கடன் வாங்குபவர்களிடம் இந்திய ரிஸர்வ் வங்கியுடைய “உங்கள் வாடிக்கையாளரைத் தெரிந்துகொள்ளுங்கள்” நியமங்களுக்கு இணங்க அனைத்து அவசிய ஆவணங்களையும் பெறவேண்டும்.

ஈ. பிஎஃப்எஸ்பிஎல் இணையதளத்திலும், அதன் அனைத்து கிளை வளாகங்களிலும் மற்றும் நிறுவனத்தினுடைய பிற தகவல் வெளியீடுகளிலும் இந்தியக் குறுநிதிக் கடன்கள் மீது விதிக்கப்படும் குறைந்தபட்ச, அதிகபட்ச மற்றும் சராசரி வட்டி விகிதங்களை முக்கியமாகக் காண்பிக்க வேண்டும்.

உ. கடன் விண்ணப்பத்தில் கடன் பெறுவதற்குத் தேவையான ஆவணங்களின் பட்டியல் இருக்க வேண்டும்.

ஊ. கடன் வாங்குபவருக்கு கொடுக்கப்படும் கடன் அட்டையில் அவ்வப்போது இந்திய ரிஸர்வ் வங்கி குறிப்பிடும் அனைத்து தொடர்புடைய விவரங்களும் இருக்க வேண்டும். (இந்தியக் குறுநிதிக் கடன்கள்)

எ. பிஎஃப்எஸ்பிஎல் கடன் வகை குறித்த அனைத்து விவரங்களுடன் கூடிய விவர மடலுடன் தொகை நிர்ணய தகவல் மற்றும் கடன் வாங்குபவரிடம் வசூலிக்கப்பட்ட கட்டணம் குறித்த விவரம் அளிக்க வேண்டும். (இந்திய குறுநிதிக் கடன்கள்)

பிஎஃப்எஸ்பிஎல் அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களும் பெறப்பட்டதற்கு ஒப்புக்கொடுப்பதை உறுதி செய்துகொள்ள வேண்டும். கடன் திட்டங்கள் செயலாக்கப்படும் கால அளவு குறித்து வருங்கால கடன் வாங்குபவர்களுக்குக் குறிப்பிட வேண்டும். (கடன் திட்டத்தின் அடிப்படையில் கால அளவு மாறும்)

**கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்**

அ. பிஎஃப்எஸ்பிஎல் எழுத்துமூலமாக கடன் வாங்குபவருக்கு வட்டார மொழியில் கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் விதத்தில் இசைவுக் கடிதம் அல்லது இல்லையெனத் தெரிவிக்க வேண்டும். அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை, விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் அல்லாது வருடாந்தர வட்டி விகிதம் மற்றும் அது கணக்கிடப்படும் விதம் குறிப்பிட்டு இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் கடன் வாங்குபவர் ஒப்புக்கொண்டதைப் பதிவு செய்துகொள்ள வேண்டும்.

ஆ. பிஎஃப்எஸ்பிஎல் தாமதமாக செலுத்தப்படும் தொகைக்கு அபராத வட்டி வசூலிக்காது / முன் கூட்டியே செலுத்தப்படும் தொகைக்கு வட்டி வழங்காது மற்றும் எந்த பாதுகாப்பு வைப்போ/எல்லையோ நிர்ணயிக்கவில்லை. பாதுகாப்பான சொத்து வணிகத்துக்கு இது பொருந்தாது.

இ. பிஎஃப்எஸ்பிஎல் முன்போ அல்லது கடன்தொகை வழங்கப்படும்போதோ இந்த கடன் ஒப்பந்தம் முழுவதுமாக படிக்கப்பட்டது மற்றும் கடன் வாங்குபவருக்கு வட்டார மொழியில் விளக்கப்பட்டது என்பதை உறுதி செய்துகொள்ள வேண்டும்.

ஈ. பிஎஃப்எஸ்பிஎல் அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் ஏற்கெனவே திரும்பச் செலுத்தப்பட வேண்டியுள்ள வீட்டுக் கடன் / கடன் வாங்குபவர் கடன் / இணைக்கடன் வாங்குபவர் கடன் பொறுப்புகள் குறித்த விவரங்களைப் பணியக அறிக்கை மூலம் பெறவேண்டும். நிறுவனம் பணியக அறிக்கை அடிப்படையில் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு கடன் ஒப்புதல் குறித்து தகவலறிந்த முடிவைத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

#### விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்களுடன் கடன்கள் வழங்குதல்

அ. பிஎஃப்எஸ்பிஎல் கடன் வாங்குபவருக்கு வட்டார மொழியில் கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும்படி விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மாற்றங்களுடன் கடன் வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன் கட்டணங்கள் முதலியன குறித்து அறிவிப்பு கொடுக்க வேண்டும். பிஎஃப்எஸ்பிஎல் வட்டி விகிதங்களிலும் கட்டணங்களிலும் ஏற்படும் மாற்றங்கள் வருங்காலத்தில் செயல்படுத்தப்படும் என்பதை உறுதி செய்துகொள்ள வேண்டும்.

ஆ. பிஎஃப்எஸ்பிஎல் அனைத்து பாக்கி தொகைகளும் திரும்பச் செலுத்தப்பட்ட பின்னரோ அல்லது பாக்கியுள்ள கடன்தொகை பெறப்பட்ட பின்னரோ கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக நியாயமான உரிமையோ வேறு பிற பிணய உரிமையோ இல்லாதிருக்கும் பட்சத்தில் அனைத்து ஈடுகளையும் விடுவிக்க வேண்டும். அப்படிப்பட்ட கொடுப்பதற்கான உரிமை செயல்படுத்துவதற்கு கடன் வாங்குபவருக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்படி சம்பந்தப்பட்ட உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும்வரை / செலுத்தப்படும்வரை ஈடுகளை பிஎஃப்எஸ்பிஎல் வைத்துக் கொள்ள உரிமை உண்டு. தனி நபர் கடனுக்கும் பாதுகாப்பான சொத்து வணிகத்துக்கும் பொருந்தும்.

#### பொது

அ. பிஎஃப்எஸ்பிஎல் கடன் ஒப்பந்தத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் சம்பந்தப்பட்ட நோக்கம் அல்லாது கடன் வாங்குபவர் / உறுப்பினர் விவகாரங்களில் குறுக்கீடு செய்வதைத் தவிர்க்கும். (கடன் வாங்குபவரால் தெரிவிக்கப்படாமல் புதிய தகவல் எங்கள் கவனத்திற்கு வந்தால் அல்லாது).

ஆ.

இ. பிஎஃப்எஸ்பிஎல் கடன்வாங்குபவருடைய கணக்கை மாற்றுவதற்கான வேண்டுகோளை ஏற்கும் அல்லது ஏற்காவிட்டால் நிறுவனத்தின் மறுப்பு வேண்டுகோள் கிடைத்து 21 நாட்களுக்குள்ளாக தெரிவிக்கப்படும். அப்படிப்பட்ட மாற்றம் சட்டப்படியான வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்கும். கடன்கள் திரும்பப் பெறுதலுக்கு பிஎஃப்எஸ்பிஎல் தேவையற்ற துன்புறுத்தலில் அதாவது விடாப்பிடியாக கடன் வாங்குபவர்களை அகால நேரங்களில் தொந்தரவு செய்தல் மற்றும் பலவந்தம் செய்வதில் ஈடுபடாது. பிஎஃப்எஸ்பிஎல் அதனுடைய ஊழியர்களுக்கு வாடிக்கையாளர்களை பொருத்தமான முறையில் கையாள போதுமான பயிற்சி அளித்திருப்பதை உறுதி செய்கிறது. (\*மேலும் தகவலுக்கு பிஎஃப்எஸ்பிஎல் நடத்தை நெறிமுறையைப் பார்க்கவும்\*)

ஈ. பிஎஃப்எஸ்பிஎல் அமைப்புக்குள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட குறை திரீக்கும் முறை உள்ளது. இந்த தயாரிக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் முறை அனைத்து அலுவலகங்களிலும் பிஎஃப்எஸ்பிஎல் உடைய இணையதளத்திலும் முக்கியமாக வைக்கப்பட்டுள்ளது. நிறுவனம் எப்போதும் விலைக் கொள்கை அடிப்படையில் வட்டி விகிதத்தை நிதியச் செலவு, எல்லை, காப்பீட்டுப் பிரீமியம் முதலிய தொடர்புடைய காரணிகளின் அடிப்படையில் பரிசீலித்து குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்டு பின்பற்றும்.



PAHAL

பிஎஃப்எஸ்பிஎல்/2023-24/1.0

நிறுவனம் வெவ்வேறு விதமான திட்டங்களுக்கு குறைந்த பட்ச, அதிகபட்ச, சராசரி வட்டி விகிதங்களை முறையான தொடர்பு மூலமும், அனைத்து அலுவலகங்கள்/கிளை வளாகங்களில் வைப்பதன் மூலமும், நிறுவன இணையதளத்தின் மூலமும், நிறுவனத்தின் பதிப்பு மூலமும் அறிவிக்கிறது. நிறுவனம் ஒப்புதல் கடிதம்/கடன் அட்டையில் வட்டிவிகிதத்தை வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கிறது.

உ.

ஊ. வட்டி விகிதம் வருடாந்திர அடிப்படையில் விதிக்கப்படும். செயலாக்கக் கட்டணம் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் நிர்ணயிக்கப்பட்ட வரம்பை விட அதிகமாக இருக்கக்கூடாது. உறுப்பினர் மற்றும் வாழ்க்கைத் துணை/இணை கடன் வாங்குபவர் கடன் காப்பீடு பிரீமியம் பொருந்தும்படி இருக்க வேண்டும்.

கடன் சம்பந்தப்பட்ட வட்டி விகிதம் மற்றும் பிற கூறுகளும் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் நிறுவன இணையதளத்தின் மூலமும் உடனடியாகக் கொடுத்து வட்டி விகிதம் மாறும்போதெல்லாம் புதுப்பிக்க வேண்டும்.

எ. பிஎஃப்எஸ்பிஎல் ஒப்பந்தம்/கடன் வாங்குபவருடனான கடன் ஒப்பந்தம் மீண்டும் கைப்பற்றுதல் உட்கூறு அமைக்கப்பட்டிருப்பது சட்டப்படி அமலாக்கப்பட்டுள்ளது. வெளிப்படைத் தன்மையை உறுதி செய்ய, ஒப்பந்தம்/கடன் ஒப்பந்தம் கீழான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் கீழ்க்கண்ட விவரங்களும் உள்ளன:

(அ) கையகப்படுத்துவதற்கு முன்பு அறிவிப்பு காலம்

(ஆ) அறிவிப்பு காலம் தள்ளுபடி செய்யப்பட வேண்டியதற்கான சூழ்நிலைகள்

(இ) ஈடு கையகப்படுத்துவதற்கான செயல்முறை

(ஈ) சொத்து விற்பனை / ஏலமிடுவதற்கு முன்பாக கடன் வாங்குபவருக்கு கடைசி சந்தர்ப்பம் வழங்குவது குறித்த ஏற்பாடு

(உ) கடன் வாங்குபவருக்கு திரும்பக் கொடுப்பது குறித்த செயல்முறை

(ஊ) சொத்தை விற்பதற்கான / ஏலமிடுவதற்கான செயல்முறை

ஏ. அப்படிப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் உடைய ஒரு நகல் கடன் வாங்குபவரின் வேண்டுகோளுக்கு இணங்க கொடுக்கலாம். பாதுகாப்பான சொத்து வணிகத்துக்கும் பொருந்தும்.

ஐ. பிஎஃப்எஸ்பிஎல் உள்ளூர் மொழியில் நமது வெளிப்படைத்தன்மைக்கான பொறுப்பு மற்றும் நியாயமான கடன் நடைமுறைகளை வெளிப்படுத்தி அறிக்கை வெளியிட்டு அதை அலுவலக வளாகங்களில் வைத்து கடன் அட்டையிலும் பதிவு செய்ய வேண்டும்.

ஓ. கடன் வாங்குபவர்களின் மீதமுள்ள கடன் தொகை குறித்து அவசியமான விசாரணைகள் செய்ய கள ஊழியர்களுக்குப் பயிற்சி அளிக்க வேண்டும்.

ஔ. கடன் வாங்குபவர்களுக்கு இலவச பயிற்சி அளிக்க வேண்டும். கள ஊழியர்களுக்கு அப்படிப்பட்ட பயிற்சி தருவதற்கு பயிற்சி அளிக்க வேண்டும். கடன் மற்றும் பிற சேவைகள் குறித்த செயல்முறைகள் மற்றும் திட்டங்கள் குறித்து கடன் வாங்குபவர்கள் முழுவதுமாக அறிந்துகொள்ளும் விதத்தில் பயிற்சி அளிக்க வேண்டும்.

ஐா. வட்டி விகிதங்கள் விதிக்கப்படுவது மற்றும் பிஎஃப்எஸ்பிஎல் அமைத்திருக்கும் குறைதீர்க்கும் செயல்முறை மற்றும் வெளியிடப்பட்ட கையேடு (வட்டார மொழியில் வெளியிடப்பட்டது) முக்கியமாக அதன் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் மற்றும் அதன் இணையதளத்திலும் வைக்கப்பட வேண்டும். அதில் குறைதீர்க்கும் செயல்முறை அதிகாரி மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் இருக்க வேண்டும். ஒரு மாதத்துக்குள்ளாக புகார்/பிரச்சனை நிவர்த்தி செய்யப்படாவிட்டால் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி உடைய பொறுப்பில் உள்ள அதிகாரி மற்றும் அவருடைய தொடர்பு விவரங்கள் இருக்க வேண்டும்.

பிஎஃப்எஸ்பிஎல் உடைய பிரகடனம் ஊழியர்களின் பொருத்தமற்ற நடத்தையைத் தடுத்தல் மற்றும் குறிப்பிட்ட சமயத்தில் குறைதீர்த்தல் பொறுப்பாகும். அது கடன் ஒப்பந்தத்திலும் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டிலும் (உள்ளூர் மொழிகளில்) அனைத்து அலுவலக வளாகங்களிலும் இணையதளத்திலும் இருக்க வேண்டும்.



PAHAL

பிஎஃப்எஸ்பிஎல்/2023-24/1.0

கடன் சம்பந்தப்பட்ட வகைகள் மற்றும் அவைகளுடைய முக்கிய அம்சங்கள் அலுவலக வளாகங்களிலும் இணையதளத்திலும் வைக்கப்பட வேண்டும்.

இந்திய ரிஸர்வ் வங்கியுடைய “உங்கள் வாடிக்கையாளரைத் தெரிந்து கொள்ளுங்கள்” குறித்த வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்கி பிஎஃப்எஸ்பிஎல் செயல்படும் மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களின் கடன் திரும்பச் செலுத்தும் திறனை உறுதி செய்துகொள்ள உரிய அக்கறை எடுத்துக் கொள்ளும்.

ஏதாவது விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் கூடிய கடன் அல்லாத வகைகள்,, உரிமைகோரல் தீர்வு, நியமனம் முதலியன உள்ளூர் மொழியில் விளக்கமாக அறிவுறுத்தப்படும் மற்றும் விண்ணப்பதாரரிடமிருந்து அவசியமான சம்மதம் பெற வேண்டும்.

நிறுவனம் பொருத்தமற்ற ஊழியர்களின் நடத்தைக்கும் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு குறிப்பிட்ட சமயத்தில் குறை தீர்வு அளிக்கவும் அதன் பொறுப்பை அறிவிக்கிறது.

#### வசூல் செயல்முறை

##### கூட்டுப் பொறுப்புக் குழுக்கள்:

பாஹல் வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள்-இந்திய நுண்கடன்கள் (ரிஸர்வ் வங்கி) கூட்டுப்பாடுகள், 2011 கடன் வசூலிப்புக்கு கடைபிடிக்கிறது. அதன்படி கடன் வாங்குபவர், பிஎஃப்எஸ்பிஎல் இருவரும் பரஸ்பரம் தீர்மானிக்கும் குறிப்பிட்ட இடத்தில் கடன் வசூலிப்பார்கள். எனினும், கள பணியாளர்கள் தொடர்ந்து இரண்டு அதற்கும் மேற்பட்ட சமயங்களில் குறிப்பிடப்பட்ட இடத்துக்கு கடன் வாங்குபவர் வரத் தவறினால் அவர் வசிக்கும் இடத்திலோ கடன் வாங்குபவர் பணி புரியும் இடத்திலோ கடன்தொகை வசூலிக்க அனுமதிக்கப்படுவார்கள்.

##### மற்றவைகள்:

மின்னணு தொழில் நுட்ப நேரடி பரிமாற்றம் மூலம் கடன் வசூலிக்கப்படுகிறது. நிராகரிக்கப்படும் பட்சத்தில் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து பணமாக அவர் இருக்கும் இடம் மற்றும் சமயத்தில் வசூலிக்கப்படும். பிஎஃப்எஸ்பிஎல் கடன் விண்ணப்பிப்பதற்கான செயல்முறை சிரமமானது அல்ல என்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும். கடன் வழங்குதல் முன்பே தீர்மானிக்கப்பட்ட நேர அட்டவணைப்படி நன்கு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறைப்படி வழங்கப்படுகிறது.

##### கடன் ஒப்பந்தம்/கடன் அட்டையில் வெளிப்படுத்தல்கள்

பிஎஃப்எஸ்பிஎல் உடைய குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட விதிமுறைப்படியான கடன் ஒப்பந்தம் விரும்பத்தக்கபடி வட்டார மொழியில் இருக்கிறது.

இந்த கடன் ஒப்பந்தத்தில் கீழ்க்கண்டவைகள் வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும். சில நிபந்தனைகள் தனி நபர் கடன்கள் மற்றும் பாதுகாப்பான சொத்து வணிகத்துக்குப் பொருந்தாது.

\* கடனுக்கான அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

\* கணக்கிடப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதம், அதைக் கணக்கிடும் வழிமுறை,, செயலாக்கக் கட்டணம்,

உறுப்பினருக்குப் பொருந்தும் இன்ஷியூரன்ஸ் பிரீமியம், வட்டி விகிதம் மற்றும் ஆபத்து தர நிலைகள் மற்றும் பகுத்தறிந்து வெவ்வேறு கடன் வாங்கும் வகையினர்களுக்கு வெவ்வுறு விதமான வட்டி விகிதங்களுக்கு சில்லறைக்கடன் விவரம் கடன் வாங்குபவருக்கு அவருடைய விண்ணப்ப படிவத்தில் வெளிப்படுத்தப்படும் மற்றும் அனுமதிக்கடிதம்/கடன் அட்டை/உண்மைத்தாள் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும். (இந்திய சிறு நிதிக் கடன்களுக்குப் பொருந்தாது.)

\* இந்திய சிறுநிதிக் கடன்களுக்கு தாமதமாகச் செலுத்தப்படும் கடனுக்கு அபராதக் கட்டணம் கிடையாது.

\* கடன் பெறுவதற்கு பாதுகாப்பு வைப்புத் தொகை/வரம்புத் தொகை கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து பெறப்படாது மூன்றாம் தரப்பினர்கள் மூலமாகவும் பெறப்படாது என்பது நிபந்தனை.



PAHAL

பிஎஃப்எஸ்பிஎல்/2023-24/1.0

- \* கடன் வழங்கப்படுவதிலிருந்து முதல் தவணை திரும்பச் செலுத்துவதற்கான இறுதி தேதி தடைக்காலம்.
- \* கடன் வாங்குபவரின் தகவல்கள் மதிக்கப்பட வேண்டும். வாடிக்கையாளருடைய சம்மதம் இன்றியோ ஒழுங்குமுறைப்படி தேவைப்பட்டால் அல்லாது எந்த தகவலையும் மூன்றாம் தரப்பினருடன் பகிரக்கூடாது.
- \* அங்கீகரிக்கப்பட்ட கடனை நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் வேறு எந்த வகைக் கடனுடனோ/சேவைகளுடனோ அல்லது மூன்றாம் தரப்பினருடனோ இணைக்கக்கூடாது.
- \* குறைதீர்க்கும் வழிமுறை
- \* வெளிப்படையான பொறுப்பு மற்றும் இந்திய ரிஸர்வ் வங்கியால் நிர்ணயிக்கப்பட்ட நியாயமான கடன் நடைமுறைகள்
- \* நிறுவனம் பொருத்தமற்ற ஊழியர்களின் நடத்தையைத் தடுப்பதற்கும் குறிப்பிட்ட சமயத்தில் குறை தீர்வு அளிக்கவும் பொறுப்பு ஆகும்.
- \* நிறுவனம் கடன் தொகை திரும்பச் செலுத்துவதற்காக அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களுடைய பணப்புழக்கத்தின் அடிப்படையில் வாராவாரமோ, இரண்டு வாரங்களுக்கு ஒரு முறையோ, மாதம் ஒரு முறையோ செலுத்த கால அவகாச விருப்பத் தேர்வுக்கு அனுமதிக்கிறது.

பிஎஃப்எஸ்பிஎல் கடன் வழங்கப்பட்ட பின்னர் கீழ்க்கண்ட தகவல்களுடன் கூடிய கடன் அட்டை அளிக்கிறது:

- \* கடன் வாங்குபவரின் அடையாள அட்டை மற்றும் தொடர்புடைய தகவல்.
- \* கடன் அட்டையில் பதிவு செய்யப்பட்டவைகள் உள்ளூர் மொழியில் இருக்கும்.
- \* வருடாந்தர வட்டி விதிக்கப்படுவது, செயலாக்கக் கட்டணம், இன்ஷியூரன்ஸ் முதலியன.
- \* கடனின் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்.
- \* தவணைத்தொகைகள் சேர்த்து பெற்றுக் கொண்ட திரும்பச் செலுத்தப்பட்டவைகளுக்கும் இறுதியாகச் செலுத்தப்பட்டதற்கும் ஒப்புக்கைகள்.
- \* குறைதீர்க்கும் முறை நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண்.
- \* கடன்சாரா வகைகள் அளிக்கப்படுவது கடன் வாங்குபவர்களுடைய முழு சம்மதத்துடனும் கட்டண அமைப்பின்படியும் இருக்கும்.
- \* கடன் அட்டையில் பதிவுகள் அனைத்தும் வட்டார மொழியில் இருக்கும்.

#### வலுக்கட்டாயமற்ற மீட்பு முறைகள்

பிஎஃப்எஸ்பிஎல் இந்திய ரிஸர்வ் வங்கியால் வரையறுக்கப்பட்ட “உங்கள் வாடிக்கையாளரைத் தெரிந்து கொள்ளுங்கள்” வழிகாட்டுதல்களை பின்பற்றுவதை உறுதி செய்கிறது. கடன் வழங்குவதற்கு முன்பாக வாடிக்கையாளர் மீது உரிய அக்கறை செலுத்துகிறது.

பிஎஃப்எஸ்பிஎல் நியமிக்கப்பட்ட இடமான கூட்டங்கள் மையத்தில் அதன் அனைத்து வசூல்களையும் சேகரிக்கிறது. கடன் வாங்குபவர் கூட்ட மையத்திற்கு 2 அல்லது அதற்கும் மேற்பட்ட முறைகள் வருகை தரத் தவறினால் களப் பணியாளர் அவருடைய வசிக்கும் இடத்துக்கோ கடன் வாங்குபவர் பணி செய்யும் இடத்திற்கோ கடன் மீட்புக்குச் செல்வார்.

பிஎஃப்எஸ்பிஎல் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரே மாதிரியான திட்டங்கள் மற்றும் செயல்முறைப்படி பணியாளர் நியமனம், பயிற்சி மற்றும் மேற்பார்வை சம்பந்தப்பட்ட கொள்கையைக் கடைபிடிக்க உறுதி கொள்கிறது. பிஎஃப்எஸ்பிஎல் கொள்கை களப் பணியாளர்களுக்கு பயிற்சித் திட்டம் மூலம் கடன் வாங்குபவர்களிடம் கடன் திரும்பப் பெறுவதற்கு தவறான வற்புறுத்தும் விதமாக அல்லாது நடந்துகொள்ள வேண்டிய உரிய நடத்தையைக் கடைபிடிக்க பயிற்சி அளிப்பது.

பிஎஃப்எஸ்பிஎல் கொள்கை கள ஊழியர்களின் மதிப்பீடு, உரிய நடத்தை முறை கடைபிடிப்பதன் மூலமும் மற்றும் வாடிக்கையாளர் திருப்தி மூலமும் உரிய ஊதியம் பெற தரம் நிர்ணயிக்கப்படும்.

பிஎஃப்எஸ்பிஎல் பணியாளர்கள் மீது நடத்தை நெறிமுறையில் வகைப்படுத்தப்பட்டுள்ள எந்த ஒரு செயலுக்கு எதிராக முறைகேடாக நடந்தாலும் உரிய ஒழுங்கு நடவடிக்கை மேற்கொள்ளப்படும்.

பிஎஃப்எஸ்பிஎல் கடன் திரும்பப்பெறுவதற்காக எந்த ஒரு முகவரையும் ஈடுபடுத்தவோ, வெளியிலிருந்து ஏற்பாடு செய்யவோ இல்லை.

**உள் கட்டுப்பாட்டு செயல்முறை**

6 பக்கம்

பிஎஃப்எஸ்பிஎல்/2023-24/1.0



பிஎஃப்எஸ்பிஎல் உரிய நியமிக்கப்பட்ட நபர்களைக் கொண்ட கண்காணிப்புக் குழு தணிக்கை மற்றும் அவ்வப்போது ஆய்வுகள் நடத்துதல் சேர்த்து உரிய உள் கட்டுப்பாட்டு செயல்முறைகளை நிறுவுவதற்கு அமைத்திருக்கிறது.