पहल फायनान्शियल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड

NBFC साठी फेअर प्रॅक्टिस कोड आणि ओंबड्समॅन विषयी मार्गदर्शक तत्त्वे

स्थापन

नाव	पद	स्वाक्षरी	दिनांक
कु. निकिता शर्मा	कंपनी सचिव		

पुनरावलोकन

नाव	पद	स्वाक्षरी	दिनांक
श्री. गिरीधारी बेहरा	मुख्य लेखापरीक्षण आणि जोखीम		
श्री.उज्ज्वल वैद्य	उपव्यवस्थापक संचालन		

तयार केले

नाव	पद	स्वाक्षरी	दिनांक
श्री.यश शहा	सहाय्यक कंपनी सचिव		

फेअर प्रॅक्टिस कोडला संचालक मंडळाने 05 मे 2023 रोजी झालेल्या बोर्डाच्या बैठकीत मान्यता दिली आहे.

नोंदणीकृत कार्यालय: 7वा मजला, बिनोरी बी स्क्वेअर – 2, हाथिसिंग नी वाडी समोर, आंबली इस्कॉन रोड
ईमेल: ho@pahalfinance.com वेबसाइट: www.pahalfinance.com फोन नंबर: 027-17479169

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

अ. सर्व संवाद कर्जदाराशी स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असेल.

ब. कर्जाच्या अर्जामध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या आवश्यक माहितीचा समावेश असावा, जेणेकरुन इतर कर्ज देणाऱ्यांनी ऑफर केलेल्या अटी व शर्तींशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदारास माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल. कर्जाच्या अर्जात कर्जाच्या प्रस्तावासोबत सादर करावयाची आवश्यक कागदपत्रे सूचित करणे आवश्यक असेल .

क. पीएफएसपीएल भारतीय रिझर्व्ह बँक (RBI) च्या केवायसी नियमांचे पालन करण्यासाठी कर्जदारांकडून सर्व आवश्यक कागदपत्रे गोळा करेल.

ड. 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.

इ. 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)

ग. 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

अ. पीएफएसपीएल कर्जदाराला मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, वार्षिक व्याज दर आणि त्याच्या अर्जाच्या पद्धतीसह अटी व शर्तींसह 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 अर्जांसाठी क्रेडिट ब्युरो अहवाल प्राप्त करेल. क्रेडिट ब्युरोच्या अहवालावर आधारित कर्जदारांना कर्ज मंजूर करण्याबाबत कंपनी माहितीपूर्ण निर्णय घेईल.

अटी व शर्तींमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

अ. पीएफएसपीएल कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे अटी व शर्तींमधील 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 सिक्युरिटीज जारी करेल. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता/फेड होईपर्यंत सिक्युरिटीज राखून ठेवण्यासाठी पीएफएसपीएल कोणत्या अटींसह पात्र आहे याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह त्याबद्दल सूचना दिली जाईल. [SA] फक्त वैयक्तिक कर्ज आणि सुरक्षित मालमत्ता व्यवसायासाठी लागू

सर्वसाधारण

अ. पीएफएसपीएल कर्जदाराच्या/सदस्याच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल कर्ज कराराच्या अटी व शर्तींमध्ये 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 अटींनुसार 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 बोर्डाने 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 मर्यादेपेक्षा 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 अद्यायावत 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 शर्तींमध्ये 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 शर्तींची प्रत उपलब्ध करून दिली जाईल. [SA] **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 त्याच्या सर्व कार्यालयांमध्ये आणि त्यांनी जारी केलेल्या साहित्यात (स्थानिक भाषेत) आणि त्याच्या 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 तत्त्वांचे 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 बोर्डाने 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 मंजुरी पत्र / कर्ज कार्ड / तथ्य पत्रकात स्पष्टपणे कळविला जाईल. (MFI कर्जावर लागू होत नाही)
- एमएफआय कर्जासाठी विलंबाने पेमेंट केल्यास कोणताही दंड आकारला जाणार नाही.
- कर्ज मिळवण्यासाठी अट म्हणून कर्जदाराकडून स्वत: किंवा तृतीय पक्षाकडून कोणतीही सुरक्षा ठेव/मार्जिन वसूल केले जात नाही.

- कर्जाचे 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.
- कर्जाचे 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 तत्त्वांचे 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 बोर्डाने 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 वसूली / 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

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