



मुथूट्टू मिनी फायनान्सिअर्स लिमिटेड

मंडळाच्या 21-05-2025 रोजी झालेल्या बैठकीत पुनरावलोकन करून मंजूर

न्याय्य आचरण संहिता

1. प्रस्तावना

मुथूट्टू मिनी फायनान्सिअर्स लिमिटेड यांनी सर्व भागधारकांना, विशेषतः ग्राहकांना, कंपनीकडून दिल्या जाणाऱ्या उत्पादन व सेवांच्या संदर्भातील आचारांचे प्रभावी विहंगावलोकन उपलब्ध करून देण्यासाठी ही न्याय्य आचरण संहिता (FPC) तयार केली आहे. ही संहिता भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या २०२३ मधील अधिसूचना – भारतीय रिझर्व्ह बँक (गैर-बँकिंग वित्तीय कंपनी – प्रमाणाधिष्ठित विनियमन) दिशा, १९ ऑक्टोबर २०२३ रोजी काढलेल्या आदेशानुसार, तसेच २०२२ मधील अधिसूचना – भारतीय रिझर्व्ह बँक (सूक्ष्म वित्त कर्जासाठी नियामक चौकट) दिशा, १४ मार्च २०२२ रोजी काढलेल्या आदेशानुसार दुरुस्त करण्यात आली आहे. या संहितेचा उद्देश म्हणजे ग्राहकांना कंपनीकडून दिल्या जाणाऱ्या सुविधा व सेवांच्या संदर्भात सुजाण निर्णय घेता यावेत हा आहे.

2. उद्दिष्टे

ही संहिता खालील उद्दिष्टांसाठी तयार करण्यात आली आहे :

- कंपनीकडून ग्राहकांना दिल्या जाणाऱ्या आर्थिक सुविधा व सेवांबाबत कंपनीने अनुसरलेल्या आचारांचे प्रभावी विहंगावलोकन ग्राहकांना उपलब्ध करून देणे.
- ग्राहकांना कंपनीकडून दिल्या जाणाऱ्या आर्थिक सुविधा व सेवांबाबत सुजाण निर्णय घेण्यास सक्षम करणे.
- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून चांगले, न्याय्य, पारदर्शक व कायदेशीर आचरण प्रोत्साहित करणे.
- ग्राहकांना कंपनीकडून मिळणाऱ्या सेवांकडून ते योग्यतेनुसार काय अपेक्षा करू शकतात याची अधिक स्पष्ट समज करून देणे.
- बाजारातील स्पर्धात्मक शक्तीशी सुसंगत राहून उच्च कार्यप्रणाली मानके गाठण्याचा प्रयत्न करणे.
- ग्राहक व कंपनी यांच्यात न्याय्य आणि सौहार्दपूर्ण संबंध प्रस्थापित करणे.

3. मुख्य बांधिलकी

- ग्राहकांशी सर्व व्यवहारांमध्ये न्याय्य आणि विवेकपूर्ण पद्धतीने वागणे.
- आम्ही देत असलेल्या उत्पादन आणि सेवांसाठी या संहितेत निश्चित केलेली बांधिलकी व मानके पाळणे.
- आमची कर्ज उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे व नियम यांच्याशी सुसंगत आहेत याची खात्री करणे.
- भागधारकांशी असलेले व्यवहार प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आधारित ठेवणे.

- भारतीय रिझर्व्ह बँक, सिक्युरिटीज अँड एक्स्चेंज बोर्ड ऑफ इंडिया, विमा नियामक व विकास प्राधिकरण तसेच इतर सक्षम सरकारी व स्थानिक प्राधिकरणांनी जारी केलेल्या सर्व लागू कायदे, नियम व मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करणे.
- कंपनी आपल्या ग्राहकांना आणि भावी ग्राहकांना उत्पादन व सेवांबद्दल स्पष्ट आणि संपूर्ण माहिती उपलब्ध करून देईल व कोणत्याही दिशाभूल करणाऱ्या किंवा चुकीच्या स्वरूपातील जाहिरात/प्रसिद्धी यांचा अवलंब करणार नाही.
- ग्राहकांच्या तक्रारी व सूचना यांचे निवारण करण्यासाठी, सुसंरचित तक्रार निवारण यंत्रणा आणि स्तरवार कार्यपद्धती असलेली प्रणाली राबवण्याचे कंपनीचे वचन आहे.
- कंपनी ही संहिता आपल्या संकेतस्थळावर प्रसिद्ध करेल तसेच ग्राहकांच्या मागणीनुसार त्याची प्रत उपलब्ध करून देईल.

4. कर्ज अर्ज व त्यांची प्रक्रिया

- अर्ज तसेच करार / मंजूरी / अटी व शर्ती (AAST) या स्वरूपातील दस्तऐवज स्थानिक भाषेत शाखेत उपलब्ध असतील आणि कर्जदाराने कर्जासाठी तारण ठेवायच्या सोन्यासह त्यावर स्वाक्षरी करणे आवश्यक असेल.
- सूक्ष्म वित्त कर्जदारांसाठी अर्ज तसेच करार / मंजूरी / अटी व शर्ती (AAST) आणि कर्जपत्रिका स्थानिक भाषेत शाखेत उपलब्ध असतील आणि कर्जदाराकडून यावर स्वाक्षरी केली जाईल.
- कर्जदाराशी होणारे सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत केले जातील.
- कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये कर्जदाराच्या हिताशी संबंधित आवश्यक माहिती समाविष्ट केली जाईल. अर्ज फॉर्ममध्ये सादर करावयाच्या कागदपत्रांची माहिती नमूद केली जाईल.
- स्वाक्षरी केलेला अर्ज फॉर्म प्राप्त झाल्यानंतर, अर्जाच्या निर्णय / कार्यवाहीसाठी ठरविलेल्या कालमर्यादेसह पावती कर्जदाराला दिली जाईल.
- कर्ज वितरीत केल्यानंतर कर्जदाराला अर्ज/करार/मंजूरी/अटी व शर्ती (AAST) ची प्रत दिली जाईल.
- सर्व संभाव्य कर्जदारांना कर्ज करार करण्यापूर्वी सुजाण निर्णय घेण्यासाठी महत्वाच्या तथ्यांची माहितीपत्रिका (KFS) दिली जाईल. ही माहितीपत्रिका कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत लिहिलेली असेल. माहितीपत्रिकेतील बाबी कर्जदाराला स्पष्ट करून सांगितल्या जातील आणि त्याने/तिने ती समजल्याची पावती घेतली जाईल.

5. कर्ज मूल्यांकन व अटी/शर्ती

- सर्व सुवर्णकर्जे ही तारण ठेवलेल्या दागिन्यांच्या शुद्धतेची प्राथमिक तपासणी करूनच मंजूर केली जातील. त्यानंतर कंपनीने नेमलेल्या पात्र/अनुभवी सुवर्णतपासकांकडून त्यांची पडताळणी केली जाईल. तारण ठेवलेल्या दागिन्यांची शुद्धता कंपनीने मान्य केलेल्या किमान पातळीपेक्षा कमी असल्यास किंवा तारण ठेवताना झालेल्या तपासणीनुसार ठरलेल्या शुद्धतेपेक्षा कमी आढळल्यास, कंपनीला अशा कर्जाची परतफेड तत्काळ व कोणतीही पूर्वसूचना न देता मागविण्याचा अधिकार राहिल.
- कंपनी कर्जदाराला अर्ज/करार/मंजूरी/अटी व शर्ती (AAST) यांची प्रत देईल, ज्यामध्ये कर्जखाते क्रमांक, मंजूर कर्जाची रक्कम, तारण ठेवलेले दागिने, लागू व्याजदर, इतर शुल्क इत्यादींचे तपशील नमूद असतील. या दस्तऐवजावर कंपनीच्या अधिकृत अधिकाऱ्यांच्या तसेच कर्जदाराच्या स्वाक्षऱ्या असतील आणि हे दस्तऐवज ग्राहकाने शाखेत ठेवलेल्या सुरक्षा (सोन्याचे दागिने) यांची पावती म्हणून देखील ग्राह्य धरले जाईल.

- सर्व सूक्ष्म वित्त कर्जे योग्य गट बैठक घेऊन, केवायसी कागदपत्रांची पडताळणी करून आणि कर्जदारांच्या वार्षिक कौटुंबिक उत्पन्न, मासिक आर्थिक जबाबदाऱ्या इत्यादींचे विश्लेषण करूनच मंजूर केली जातील.

6. कर्ज खात्यांतील दंडात्मक शुल्क

- कर्जदाराने कर्ज करारातील महत्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्यास लावण्यात येणारी दंडात्मक रक्कम ही "दंडात्मक शुल्क" म्हणून मानली जाईल आणि ती "दंडात्मक व्याज" या स्वरूपात आकारली जाणार नाही. दंडात्मक शुल्काचे भांडवल केले जाणार नाही.
- विलंबाने परतफेड झाल्यास आकारण्यात येणारे दंड कंपनी कर्ज करारपत्रात ठळक अक्षरांत नमूद करेल.
- दंडात्मक शुल्काची रक्कम व त्यामागील कारण कंपनीकडून कर्ज करारपत्रात तसेच सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्तीमध्ये/मुख्य तथ्यपत्रकात (KFS) स्पष्टपणे ग्राहकांना सांगितली जाईल. याशिवाय कंपनीच्या संकेतस्थळावर "व्याजदर व सेवा शुल्क" या विभागात ती प्रदर्शित केली जाईल.
- दंडात्मक शुल्काची रक्कम ही वाजवी आणि कर्ज करारातील महत्वाच्या अटींचे पालन न केल्याशी सुसंगत असावी; तसेच एका विशिष्ट कर्ज/उत्पादन प्रकारामध्ये भेदभाव न करता ती लावली जाईल.
- "व्यवसायाव्यतिरिक्त कारणांसाठी" मंजूर करण्यात आलेल्या वैयक्तिक कर्जांवरील दंडात्मक शुल्क हे तत्सम उल्लंघन करणाऱ्या संस्थात्मक कर्जदारांवरील शुल्कापेक्षा जास्त असणार नाही.
- कर्ज करारातील महत्वाच्या अटींचे उल्लंघन झाल्यास, कर्जदाराला स्मरणपत्र पाठवताना लागू दंडात्मक शुल्काची माहिती दिली जाईल. तसेच दंड आकारणी झाल्यास त्याचे कारणही स्पष्ट केले जाईल.

7. कर्जवितरण व अटींमध्ये बदल

- कर्ज वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, आगाऊ परतफेड शुल्क इत्यादींमध्ये कोणताही बदल झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत नोटीस देईल. सर्व बदल फक्त भविष्यातील व्यवहारांना लागू असतील.
- कर्ज परत मागविण्याचा किंवा परतफेड/करारातील जबाबदाऱ्या लवकर पूर्ण करण्याचा निर्णय हा कर्ज करारातील अटींनुसारच घेतला जाईल.
- कर्जदाराकडून सर्व थकबाकीची परतफेड झाल्यानंतर किंवा प्रलंबित कर्जाची वसुली झाल्यानंतर, कंपनी तारण ठेवलेली सर्व सुरक्षा मुक्त करेल. मात्र, कंपनीकडे इतर कोणतेही वैध हक्क किंवा दावे असल्यास त्यांचे निवारण सुरक्षा मुक्त केली जाणार नाही. अशा परिस्थितीत, कंपनी कर्जदाराला शिल्लक दाव्याची संपूर्ण माहिती व सुरक्षा तारण ठेवण्याचे कारण कळवेल.

8. केवायसी, मूल्यांकन, विमा, सुरक्षा संचय व लिलाव याबाबत धोरण

कंपनी संचालक मंडळाच्या मंजूरीने खालील बाबींचा समावेश असलेले धोरण राबवेल :

- रिझर्व्ह बँकेने ठरविलेल्या केवायसी मार्गदर्शक तत्वांचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी व कर्ज देण्यापूर्वी ग्राहकाची योग्य ती पडताळणी करण्यासाठी आवश्यक ती पावले उचलणे.
- तारण म्हणून स्वीकारलेल्या दागिन्यांचे मूल्य व शुद्धता तपासण्यासाठी योग्य मूल्यांकन पद्धती अवलंबणे.
- कर्जदाराकडून तारण ठेवलेल्या सोन्याच्या दागिन्यांच्या मालकीची लेखी पुष्टी (घोषणा) घेणे.

- सर्व शाखांमध्ये दागिने सुरक्षित ठेवण्यासाठी भारतीय मानक संस्था (BIS) मानकांनुसार बनविलेल्या मजबूत तिजोऱ्या किंवा सुरक्षित कोठारांची सुविधा असणे. त्या तिजोऱ्या/कोठारांच्या चाव्या दोन स्वतंत्र अधिकाऱ्यांकडे ठेवण्यात येतील आणि त्यांचे संचालन संयुक्तरीत्या केले जाईल. सुरक्षा संबंधित मार्गदर्शक तत्वांचे काटेकोर पालन व्हावे यासाठी कर्मचाऱ्यांना सातत्याने प्रशिक्षण दिले जाईल. सोन्याच्या वस्तूंची गुणवत्ता, प्रमाण व संचय योग्य आहेत याची खात्री करण्यासाठी अंतर्गत लेखापरीक्षकांकडून नियमित तपासणी केली जाईल.
- तारण म्हणून स्वीकारलेले दागिने पुरेशा प्रमाणात व योग्य पद्धतीने विमाकृत केले जातील.
- **न परतफेड झाल्यास लिलाव प्रक्रिया पारदर्शक असेल** लिलावाआधी कर्जदाराला पूर्वसूचना दिली जाईल आणि कोणताही स्वार्थविरोध टाळला जाईल. लिलाव प्रक्रियेत सर्व व्यवहार निष्पक्ष व स्वायत्त पद्धतीने पार पडतील आणि समूह कंपन्या तसेच संबंधित घटकांबरोबरही व्यवहारांत पारदर्शक अंतर राखले जाईल. लिलाव प्रक्रियेचे तपशील कर्ज दस्तऐवजात नमूद केले जातील. लिलाव केवळ संचालक मंडळाने मान्य केलेल्या लिलावकर्त्यांमार्फत केला जाईल आणि कंपनी स्वतः लिलावात सहभागी होणार नाही. लिलावाची घोषणा किमान दोन वर्तमानपत्रांमधून – एक स्थानिक भाषेत आणि एक राष्ट्रीय दैनिकातून – प्रसिद्ध केली जाईल.
- कंपनीच्या कामकाजात कोणतीही फसवणूक झाल्यास ती संबंधित प्राधिकरणाकडून तपासली जाईल व योग्य शिस्तभंगात्मक कारवाई केली जाईल. शिस्तभंग प्राधिकरणाच्या निर्णयाचे पुनरावलोकन व्यवस्थापकीय संचालकाकडून केले जाईल

9. जबाबदार पतवर्तन – कर्जफेडीनंतर चल/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे/मुक्त करणे

- i. मुथूटू मिनी फायनान्सिअर्स लिमिटेड (MMFL) संपूर्ण कर्जफेड/निपटारा झाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत सर्व मूळ चल/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे कर्जदाराला परत सुपूर्द करेल. व संबंधित नोंदणीकृत प्राधिकरणाकडील तारण नोंदी काढून टाकेल.
- ii. कर्जदाराला मूळ चल/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे परत मिळविण्यासाठी, कर्ज खाते ज्या शाखेत चालवले गेले त्या शाखेतून किंवा MMFL च्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून (जिथे कागदपत्रे उपलब्ध आहेत) त्याच्या/तिच्या पसंतीनुसार पर्याय दिला जाईल.
- iii. मूळ चल/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे परत देण्याची कालमर्यादा व जागा कर्ज मंजुरी पत्रात (Sanction Letter) नमूद केली जाईल, जर ते पत्र प्रभावी दिनांकानंतर जारी केलेले असेल.
- iv. एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या निधनाच्या परिस्थितीत, मूळ चल/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे कायदेशीर वारसांना परत देण्यासाठी MMFL कडे सुस्पष्ट कार्यपद्धती असेल. ही कार्यपद्धती तसेच इतर संबंधित धोरणे व प्रक्रिया ग्राहकांना माहिती म्हणून MMFL च्या संकेतस्थळावर प्रदर्शित केली जातील.
- v. चल/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे मुक्त करण्यात विलंब झाल्यास नुकसानभरपाई व जबाबदार पतवर्तनाशी संबंधित इतर बाबी भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या १३ सप्टेंबर २०२३ रोजी जारी केलेल्या परिपत्रक DoR.MCS.REC.38/01.01.001/2023-24 नुसार लागू होतील.

10. सूक्ष्म वित्त कर्जदारांबाबत आचार मार्गदर्शक तत्त्वे

- a. कंपनीकडे कर्ज कराराचा प्रमाणित नमुना असेल. कर्ज करार शक्यतो स्थानिक भाषेत उपलब्ध करून दिला जाईल.
- b. कर्ज करारात खालील बाबी स्पष्टपणे नमूद केल्या जातील:

- कर्जाच्या सर्व अटी व शर्ती,
 - कर्जाचे मूल्यनिर्धारण स्वतंत्रपणे व्याजदर धोरणात नमूद केलेले असेल,
 - विलंबित परतफेडीवर दंड (असल्यास) हा केवळ थकबाकी रकमेवर आकारला जाईल, संपूर्ण कर्जावर नाही,
 - कर्जदाराकडून कोणतीही सुरक्षा ठेव/मार्जिन रक्कम घेतली जाणार नाही,
 - कर्ज मंजूरी व पहिल्या हप्त्याच्या परतफेडीच्या तारखेमधील स्थगिती कालावधी,
 - कर्जदाराच्या माहितीच्या गोपनीयतेचे रक्षण केले जाईल याची हमी.
- c. कर्जपत्रात खालील तपशील असतील:
- प्रत्यक्ष आकारला जाणारा व्याजदर (ROI),
 - कर्जाशी निगडित सर्व अटी व शर्ती,
 - किमतीबाबत साधे तथ्यपत्रक,
 - कर्जदाराची ओळख स्पष्ट करणारी माहिती तसेच कंपनीकडून मिळालेल्या सर्व परतफेडीची (हप्त्यांसह अंतिम परतफेडीसह) पावती,
 - कंपनीने स्थापन केलेल्या तक्रार निवारण प्रणालीची माहिती तसेच नोडल अधिकाऱ्याचे नाव व संपर्क क्रमांक,
 - कोणतेही बिगर-कर्ज उत्पादन दिल्यास ते कर्जदाराच्या पूर्ण संमतीनेच दिले जाईल आणि त्याचे शुल्क संरचना कर्जपत्रात स्पष्टपणे नमूद केली जाईल,
 - कर्जपत्रातील सर्व नोंदी स्थानिक भाषेत असतील.

11. ग्राहक सेवा व तक्रार निवारण

- ग्राहकांच्या तक्रारी/ग्राह्याणी टाळण्यासाठी व कमी करण्यासाठी कंपनी सर्व शक्य ती पावले उचलेल.
- ग्राहकांना कंपनीच्या शाखेत किंवा ऑनलाईन पद्धतीने संपूर्ण किंवा काही अंशतः थकबाकी परतफेड करण्याची सुविधा उपलब्ध करून दिली जाईल. मात्र तारण ठेवलेली सुरक्षा (सोनं) फक्त त्या शाखेतूनच परत दिली जाईल ज्या शाखेतून मूळ कर्ज वितरीत केले गेले होते.
- कंपनी प्रभावी ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा लागू करेल. त्याचे तपशील कंपनीच्या संकेतस्थळावर व सर्व शाखांमध्ये प्रदर्शित केले जातील. या यंत्रणेमध्ये तक्रार नोंदविता येणाऱ्या अधिकाऱ्यांची नावे व पदनाम, त्यांचे टपाल पत्ते / दूरध्वनी क्रमांक / ईमेल पत्ते, स्तरवार कार्यपद्धती (Escalation Matrix), तक्रार प्राप्त झाल्याची पावती देण्याची कालमर्यादा, तक्रार निकाली काढण्याची कालमर्यादा इत्यादींचा समावेश असेल.

- याशिवाय, कंपनीचे व्यवसाय चालणाऱ्या सर्व कार्यालयांमध्ये, कंपनीच्या नोंदणीकृत कार्यालयाच्या कार्यक्षेत्रातील भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या प्रादेशिक कार्यालय (तिरुवनंतपुरम) यांचे संपूर्ण संपर्क तपशील प्रदर्शित केले जातील. त्यामुळे ग्राहकांच्या तक्रारी कंपनीकडे नोंदवल्यानंतर एका महिन्याच्या आत न सुटल्यास ग्राहक थेट रिझर्व्ह बँकेकडे जाऊ शकतील.

12. विपणन व प्रचार

- a. कंपनी जाणूनबुजून ग्राहकांच्या गरज किंवा अपेक्षांच्या विरुद्ध कोणतेही उत्पादन उपलब्ध करून देणार नाही.
- b. कंपनी कोणत्याही उत्पादनाचे जाहिरात किंवा विपणन लपविलेले शुल्क ठेवून करणार नाही. सर्व कर्ज योजनांची, प्रति ग्रॅम कर्जदरांची इत्यादींची संपूर्ण व अद्ययावत माहिती कंपनीच्या संकेतस्थळावर तसेच शाखांमध्ये प्रदर्शित केली जाईल.
- c. कंपनीच्या व्यवस्थापनाच्या निर्णयानुसार संपूर्ण किंवा निवडक माहिती विविध माध्यमांद्वारे – पत्रके, पुस्तिका, सूचना, फलक, जाहिरात पोस्टर्स इत्यादींमधून उपलब्ध करून दिली जाईल.

13. थकबाकी वसुली, हक्काधिकारांचा वापर व सुरक्षा परतावा

- i. कंपनी, न्याय्य व्यवहाराच्या दृष्टीने, ठरविलेल्या मूळ कालावधीपूर्वी कर्ज परत मागवणार नाही. तथापि, अनपेक्षित किंवा अपवादात्मक परिस्थितीत जिथे कंपनीचे हित प्रतिकूलरीत्या प्रभावित होते (उदा. तारणाची किंमत मोठ्या प्रमाणात घसरल्यास, सोन्याची गुणवत्ता ग्राह्य न ठरल्यास, कोणतेही शासकीय/नियामक आदेश आल्यास), अशा प्रसंगी कंपनी कर्जाचा कालावधी संपण्यापूर्वी कर्जदाराला योग्य व वाजवी नोटीस देऊन कर्ज परत मागवू शकेल.
- ii. कंपनी तारण ठेवलेल्या सुरक्षेवर (सोनं) किंवा विद्यमान कर्जाच्या निकाली निघाल्यानंतर निर्माण होणाऱ्या रोख शिलकीवर केवळ वैध हक्काधिकार (Lien) वापरेल. हा हक्काधिकार फक्त तेव्हाच लागू होईल जेव्हा ग्राहकाकडे इतर कोणतेही थकबाकीचे दायित्व असेल (थेट किंवा हमीदार म्हणून). कंपनीकडून अशा हक्काधिकाराची योग्य माहिती ग्राहकाला देण्यात येईल.
- iii. ग्राहकाकडून झालेल्या सर्व रोख भरण्यांची पावती कंपनी त्वरित देईल. ही पावती स्वाक्षरीसह व साधारणतः संगणकाद्वारे निर्माण केलेली असेल. कंपनी धनादेश, इलेक्ट्रॉनिक हस्तांतरण इत्यादींच्या माध्यमातूनही देयके स्वीकारेल. मात्र, तारण (सोनं) परत देणे केवळ रक्कम प्रत्यक्ष प्राप्त झाल्याची खात्री झाल्यानंतरच केले जाईल.
- iv. ग्राहकाच्या मागणीनुसार, कर्ज चालू असताना किंवा कर्ज खाते बंद झाल्यावर कंपनी कर्जदारास किंवा त्याच्या अधिकृत प्रतिनिधीस कर्जखात्याचे विवरणपत्र देईल. तथापि, खाते बंद झाल्यानंतर ३० दिवसांनी विवरणपत्राची मागणी केल्यास, कंपनी वाजवी प्रक्रियाशुल्क आकारू शकते.
- v. सुरक्षा (सोनं) विक्री ही कंपनीचा शेवटचा पर्याय असेल आणि तोही ग्राहकाला थकबाकी भरण्यासाठी पुरेशी व योग्य नोटीस दिल्यानंतरच वापरला जाईल. ही नोटीस मंजुरीपत्र (पॉन तिकीट) मधील अटीनुसार तसेच लागू कायदे व नियामक मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करूनच दिली जाईल. ग्राहकाने व्याज व इतर शुल्कासह कर्ज खाते बंद करण्यासाठी पाठवलेल्या सूचना सकारात्मकरीत्या न स्वीकारल्यासच सुरक्षा (सोनं) सार्वजनिक लिलावाद्वारे विकली जाईल.
- vi. कंपनी ग्राहकांनी सर्व थकबाकी फेडल्यानंतर तारणाची तत्काळ परतफेड करून घेण्यास प्रोत्साहित करते. तथापि, काही अपवादात्मक परिस्थितीत, ज्या ग्राहकाच्या कारणामुळे (कंपनीच्या नाही) सुरक्षा (सोनं) तत्काळ परत घेता येत नसेल, तर वाजवी सुरक्षित संगोपन शुल्क लागू होईल. याची माहिती ग्राहकाला पूर्वसूचित केली जाईल.

- vii. कंपनी ग्राहकांच्या कामकाजात हस्तक्षेप करणार नाही, अपवाद फक्त तेव्हाच असेल जेव्हा कर्ज करारातील अटीनुसार ते आवश्यक असेल किंवा व्यवहाराच्या वेळी कर्जदाराने अपुरी अथवा खोटी माहिती दिल्यामुळे कंपनीला हस्तक्षेप करणे भाग पडेल.

सर्व कर्जे ही कंपनीच्या स्वतंत्र निर्णयाधिकारावरच मंजूर केली जातील

14. गोपनीयता

- कर्जदाराची परवानगी नसल्यास, कंपनी सर्व वैयक्तिक माहिती ही खाजगी व गोपनीय मानेल.
- कंपनी कर्जदारांच्या व्यवहारासंबंधी तपशील इतर कोणालाही उघड करणार नाही, अपवाद फक्त खालील परिस्थितींमध्ये :
 1. नियामक प्राधिकरणाच्या आदेशानुसार कंपनीला कोणत्याही कायदेशीर अथवा नियामक संस्थेला माहिती द्यावी लागल्यास.
 2. सार्वजनिक कर्तव्य म्हणून माहिती उघड करणे आवश्यक असल्यास.
 3. कर्जदारांच्या हितासाठी (उदा. फसवणूक प्रतिबंधासाठी) माहिती देणे आवश्यक असल्यास.
 4. कर्जदाराने परवानगी दिल्यास, कंपनी ही माहिती आपल्या समूह/संबद्ध संस्था/कंपन्या किंवा करारामध्ये विशिष्टरीत्या मान्य केलेल्या इतर कोणत्याही व्यक्ती/संस्थेला देऊ शकेल.

15. सामान्य तरतुदी

- कर्जदाराच्या बाबींमध्ये कंपनी हस्तक्षेप करणार नाही, अपवाद फक्त त्या वेळी असेल जेव्हा कर्ज करारातील अटी व शर्तीनुसार ते आवश्यक असेल (किंवा कर्जदाराने पूर्वी न उघड केलेली माहिती लक्षात आल्यास).
- कर्जवसुलीच्या बाबतीत कंपनी अन्याय्य छळ करणार नाही, जसे की कर्जदाराला सतत वेगवेगळ्या वेळी त्रास देणे, बळजबरी करणे, दडपशाही वापरणे इत्यादी.
- कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरणासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीकडून मान्यता अथवा आक्षेप (असल्यास) ही विनंती प्राप्त झाल्याच्या २१ दिवसांच्या आत कळवली जाईल. अशा हस्तांतरणाची प्रक्रिया ही पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार आणि कायद्याच्या अनुरूप केली जाईल.
- शारीरिक/दृष्टीदोष असलेल्या कर्जदारांना अपंगत्वाच्या कारणावरून कंपनी उत्पादने व सेवा, त्यात कर्जसुविधाही, देताना भेदभाव करणार नाही. कंपनीच्या सर्व शाखा अशा व्यक्तींना विविध व्यावसायिक सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी शक्य ती मदत करतील. कंपनी आपल्या सर्व स्तरावरील कर्मचाऱ्यांसाठी घेतल्या जाणाऱ्या प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये अपंग व्यक्तींचे कायद्याने व आंतरराष्ट्रीय करारांद्वारे हमी दिलेले अधिकार याबाबत योग्य प्रबोधन समाविष्ट करेल.
- तसेच, अपंग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण कंपनी तक्रार निवारण यंत्रणेअंतर्गत सुनिश्चित करेल.
- ही संहिता भारतीय रिझर्व्ह बँकेकडून जारी करण्यात येणाऱ्या परिपत्रकांनुसार वेळोवेळी पुनरावलोकित व अद्ययावत केली जाईल.
