VARTHANA FINANCE PRIVATE LIMITED

उचित व्यवहार संहिता
आवृत्ती **BR26**

वर्थना फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

संचालक मंडळाने दिनांक १३ मे २०२६ रोजी मंजूर केलेली

अनुक्रमणिका

1. प्रस्तावना
2. बांधिलकी
3. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यावरील प्रक्रिया
4. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी व शर्ती
5. कर्ज वितरण तसेच अटी व शर्तींमधील बदल
6. जंगम / स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांची मुक्तता
7. जंगम / स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या मुक्ततेस विलंब झाल्यास भरपाई
8. दंडात्मक शुल्क
9. सामान्य तरतुदी
10. गोपनीयता
11. जाहिरात, विपणन आणि विक्री
12. हमीदार
13. क्रेडिट ब्युरो / संदर्भ संस्था
14. ग्राहक तक्रार निवारण
15. आवृत्ती नियंत्रण

1. प्रस्तावना
वर्थना फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड (पूर्वीचे नाव थिरुमेनी फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड) (यापुढे "कंपनी" किंवा "वर्थना" म्हणून उल्लेखित) ही भारतीय रिझर्व्ह बँककडे नोंदणीकृत ठेवी स्वीकारत नसलेली बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी (NBFC) आहे. ग्राहकांशी संवाद साधण्यासाठी कंपनी "वर्थना" या ब्रँड नावाचा वापर करते. या दस्तऐवजात वर्थना आपल्या ग्राहकांशी निष्पक्ष, पारदर्शक आणि जबाबदार व्यवहार सुनिश्चित करण्यासाठी अवलंबत असलेल्या कार्यपद्धतींचे वर्णन करण्यात आले आहे. ही उचित व्यवहार संहिता मध्यम स्तरातील (Middle Layer) NBFC साठी लागू असलेल्या स्केल्स बेस्ड रेग्युलेशन्स (Scale Based Regulations) शी सुसंगत आहे. हे धोरण भारतीय रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेल्या "रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या – जबाबदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, २०२५" मधील प्रकरण III – जबाबदार कर्जवाटप आचरण (Responsible Lending Conduct) यांच्या आधारे तयार करण्यात आले आहे (RBI/DOR/2025-26/362, DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26, दिनांक २८ नोव्हेंबर २०२५).

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने (RBI) आरबीआय एकात्मिक लोकपाल योजना, नोव्हेंबर २०२१ (RBI Integrated Ombudsman Scheme, November 2021) अंतर्गत पात्र ठेवी स्वीकारत नसलेल्या बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांपर्यंत (NBFC-NDs) लोकपाल योजनेचा विस्तार केला आहे. ही उचित व्यवहार संहिता कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांना अधिक चांगली सेवा प्रदान करण्यास तसेच ग्राहकांशी होणाऱ्या सर्व व्यावसायिक व्यवहारांमध्ये पारदर्शकता, निष्पक्षता आणि विश्वासार्हता राखण्यास सक्षम करेल.

ही उचित व्यवहार संहिता यापूर्वीच्या सर्व आवृत्त्यांना अधिलिखित करते.

संहितेची अंमलबजावणी

ही संहिता कंपनीच्या सर्व कर्मचाऱ्यांना तसेच कंपनीच्या व्यवसायाच्या अनुषंगाने कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत असलेल्या इतर सर्व व्यक्तींना लागू असेल. ही संहिता कंपनीद्वारे प्रदान करण्यात येणाऱ्या सर्व उत्पादने आणि सेवांशी संबंधित व्यवहारांवर लागू राहील.

2. वचनबद्धता

कंपनी या उचित व्यवहार संहितेचे पालन करण्यास वचनबद्ध आहे. वित्तीय उद्योगात प्रचलित असलेल्या मानक कार्यपद्धतींनुसार, प्रामाणिकपणा, सचोटी, पारदर्शकता आणि नैतिक मूल्ये या तत्त्वांच्या आधारे कंपनी आपल्या ग्राहकांशी होणाऱ्या सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष, वाजवी आणि जबाबदार पद्धतीने वर्तन करेल.

a. कंपनी ग्राहकांना त्यांच्या पसंतीच्या भाषेत स्पष्ट आणि पारदर्शक माहिती उपलब्ध करून देईल, ज्यायोगे त्यांना पुढील बाबी समजण्यास मदत होईल:
   i. कंपनीद्वारे प्रदान करण्यात येणाऱ्या उत्पादने आणि सेवांच्या अटी व शर्ती, त्यामध्ये लागू असलेले व्याजदर आणि सेवा शुल्क यांचा समावेश.
   ii. ग्राहकांना उपलब्ध असलेले फायदे आणि सुविधा.
b. कंपनीची सर्व उत्पादने आणि सेवा लागू असलेल्या कायदे, नियम आणि नियामक तरतुदींचे शब्दशः तसेच त्यांच्या उद्देशानुसार पालन करतील.
c. ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करताना आणि झालेल्या त्रुटी दुरुस्त करताना कंपनी त्वरित आणि प्रभावी कार्यवाही करेल.
d. कंपनी आपल्या विद्यमान किंवा संभाव्य ग्राहकांमध्ये वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा

अपंगत्व यांच्या आधारावर कोणताही भेदभाव करणार नाही.

e. उचित व्यवहार संहितेची प्रत कंपनीच्या अधिकृत संकेतस्थळावर तसेच प्रत्येक शाखा कार्यालयात दृश्यमान ठिकाणी प्रदर्शित केली जाईल.
f. कोणत्याही विद्यमान किंवा संभाव्य ग्राहकाने विनंती केल्यास, त्यांना उचित व्यवहार संहितेची प्रत उपलब्ध करून दिली जाईल.

3. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यावरील प्रक्रिया

a. कर्जदाराशी होणारा सर्व संवाद कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत स्पष्टपणे करण्यात येईल.

b. कर्ज अर्जामध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी सर्व आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल, ज्यामध्ये अटी व शर्ती, व्याजदर, शुल्क आणि इतर लागू अटी यांचा समावेश असेल. यामुळे कर्जदाराला इतर कर्जदात्यांनी दिलेल्या अटींशी अर्थपूर्ण तुलना करून माहितीपूर्ण निर्णय (Informed Decision) घेणे शक्य होईल. तसेच, अर्जासोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची माहितीही कर्ज अर्जामध्ये नमूद केलेली असेल.

c. कंपनी सर्व कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर प्राप्तीची पावती (Acknowledgement) कर्जदारास देईल. या पावतीमध्ये अर्ज मंजूर अथवा नामंजूर करण्यासाठी अपेक्षित कालावधी देखील नमूद केलेला असेल.

d. सामान्यतः, कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती अर्ज स्वीकारताना कंपनीकडून घेतली जाईल. तथापि, अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असल्यास, संबंधित ग्राहकास ती माहिती सादर करण्यासाठी सूचित करण्यात येईल.

e. आवश्यकतेनुसार, कंपनी कर्ज अर्जामध्ये ग्राहकाने नमूद केलेल्या माहितीची पडताळणी करण्यासाठी ग्राहकाशी निवासस्थानी किंवा व्यावसायिक दूरध्वनी क्रमांकावर संपर्क साधू शकते, तसेच कंपनीने नियुक्त केलेल्या अधिकृत संस्थांमार्फत ग्राहकाच्या निवासस्थानाला किंवा व्यवसायाच्या पत्त्यावर प्रत्यक्ष भेट देऊन पडताळणी करू शकते.

4. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी व शर्ती

a. प्रत्येक कर्ज मंजुरीची माहिती कर्जदारास मंजुरीपत्र (Sanction Letter) द्वारे दिली जाईल. या मंजुरीपत्रामध्ये कर्जासंबंधित महत्त्वाची माहिती (Key Fact Statement - KFS) समाविष्ट असेल. त्यामध्ये मंजूर कर्जाची रक्कम, प्रक्रिया शुल्क (Processing Fee), वार्षिक व्याजदर (Annualized Rate of Interest), व्याज लागू करण्याची पद्धत, कर्जाचा कालावधी (Tenor), पूर्वपरतफेड शुल्क (Pre-payment Charges), दंडात्मक शुल्क (Penal Charges) तसेच विलंबित परतफेडीसाठी आकारण्यात येणाऱ्या दंडाची माहिती ठळक अक्षरांमध्ये (Bold) कर्ज करारामध्ये नमूद केलेली असेल.

b. मंजुरीपत्रातील तसेच कर्ज करारातील सर्व अटी व शर्ती कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत स्पष्टपणे समजावून सांगितल्या जातील, जेणेकरून कर्जदार त्या समजून स्वीकारू शकेल आणि कर्ज कराराची अंमलबजावणी (Execution) करू शकेल.

c. कर्जदाराला कर्जाच्या सर्व अटी व शर्ती, व्याजदर आणि इतर संबंधित बाबींची संपूर्ण माहिती मिळावी यासाठी, कर्ज मंजुरी किंवा वितरणाच्या वेळी स्वाक्षरी केलेल्या कर्ज कराराची प्रत तसेच त्या करारामध्ये नमूद केलेल्या सर्व संलग्न कागदपत्रांच्या प्रती कर्जदारास त्याच्या नोंदीसाठी प्रदान केल्या जातील. या सर्व बाबी कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत स्पष्ट करून सांगितल्या जातील.

5. कर्ज वितरण तसेच अटी व शर्तींमधील बदल

a. कर्जाच्या अटी व शर्तींमध्ये कोणताही बदल झाल्यास, त्या बदलांची माहिती कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत पूर्वसूचनेद्वारे दिली जाईल. या सूचनेमध्ये कर्ज वितरणाचे वेळापत्रक (Disbursement Schedule), व्याजदर, सेवा शुल्क, पूर्वपरतफेड शुल्क (Pre-payment Charges) तसेच इतर लागू बदलांचा स्पष्ट उल्लेख असेल. व्याजदर किंवा इतर शुल्कांमधील कोणतेही बदल केवळ भविष्यातील कालावधीसाठी (Prospectively) लागू केले जातील आणि त्यांचा पूर्वलक्षी (Retrospective) परिणाम होणार नाही.

b. कर्जाची परतफेड तत्काळ मागविणे (Recall of Loan) किंवा परतफेडीची प्रक्रिया वेगवान करणे (Acceleration of Payment/Performance) यासंबंधी कंपनीचा कोणताही निर्णय मंजुरीपत्र (Sanction Letter) आणि कर्ज करारातील (Loan Agreement) अटी व शर्तींनुसारच घेतला जाईल.

6. जंगम **/** स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांची मुक्तता

a. कर्जाची संपूर्ण परतफेड झाल्यानंतर किंवा थकीत रकमेची पूर्ण वसुली झाल्यानंतर, कंपनीच्या इतर कोणत्याही वैध दाव्यावरील हक्क (Lien) किंवा अधिकार अबाधित राहतील, अशा परिस्थितीत कर्जासाठी तारण म्हणून ठेवलेल्या सर्व जंगम / स्थावर मालमत्तेशी संबंधित कागदपत्रांची मुक्तता करण्यात येईल. कंपनीने समायोजनाचा हक्क (Set-off) वापरण्याचा निर्णय घेतल्यास, त्याबाबतची संपूर्ण माहिती आणि तपशील कर्जदाराला लेखी स्वरूपात पूर्वसूचनेद्वारे कळविण्यात येतील.

b. कर्ज खात्याची संपूर्ण परतफेड किंवा अंतिम सेटलमेंट झाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत, कंपनी सर्व मूळ जंगम / स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे कर्जदारास परत करेल तसेच कोणत्याही नोंदणी प्राधिकरणाकडे (Registry) नोंदविण्यात आलेले चार्ज (Charge) काढून टाकण्यासाठी आवश्यक कार्यवाही पूर्ण करेल.

c. कर्जदाराला त्याच्या पसंतीनुसार, मूळ जंगम / स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे खालीलपैकी कोणत्याही ठिकाणाहून प्राप्त करण्याचा पर्याय उपलब्ध असेल: ज्या बँकिंग आउटलेट / शाखेत कर्ज खाते चालविण्यात आले होते; किंवा, वर्थनाच्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून, जिथे संबंधित कागदपत्रे उपलब्ध असतील.

d. मूळ जंगम / स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे परत करण्याचा कालावधी आणि ती परत मिळण्याचे ठिकाण यांचा स्पष्ट उल्लेख कर्ज मंजुरीपत्रामध्ये (Loan Sanction Letter) करण्यात येईल.

e. एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या निधनासारख्या आकस्मिक परिस्थितीत, त्यांच्या कायदेशीर वारसांना मूळ जंगम / स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे परत करण्यासाठी कंपनीकडे स्पष्ट, सुव्यवस्थित आणि पारदर्शक प्रक्रिया असेल. ग्राहकांच्या माहितीसाठी ही प्रक्रिया तसेच संबंधित इतर धोरणे आणि कार्यपद्धती कंपनीच्या अधिकृत संकेतस्थळावर प्रदर्शित करण्यात येतील.

7. जंगम **/** स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या मुक्ततेस विलंब झाल्यास भरपाई

a. कर्जाची संपूर्ण परतफेड किंवा अंतिम सेटलमेंट झाल्यानंतर ३० दिवसांपेक्षा अधिक विलंबाने मूळ जंगम / स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे परत करण्यात आल्यास किंवा संबंधित नोंदणी प्राधिकरणाकडे (Registry) चार्ज समाधान फॉर्म (Charge Satisfaction Form) दाखल करण्यात अपयश आल्यास, कंपनी त्या विलंबाची कारणे कर्जदाराला लेखी स्वरूपात कळवेल. जर हा विलंब NBFC मुळे झाला असेल, तर कंपनी कर्जदाराला प्रत्येक विलंबित दिवसासाठी ₹५,००० इतकी भरपाई देईल.

b. मूळ जंगम / स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे संपूर्ण किंवा अंशतः हरवल्यास किंवा त्यांचे नुकसान झाल्यास, वर्थना कर्जदाराला त्या कागदपत्रांच्या दुय्यम (Duplicate) किंवा प्रमाणित प्रती (Certified Copies) मिळविण्यास आवश्यक ती सर्व मदत करेल आणि त्यासाठी होणारा संबंधित खर्च स्वतः उचलेल. याशिवाय, वरीलप्रमाणे लागू असलेली भरपाईही कंपनी अदा करेल. अशा परिस्थितीत, दुय्यम किंवा प्रमाणित कागदपत्रे उपलब्ध करून देण्याची प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी वर्थनाला अतिरिक्त ३० दिवसांचा कालावधी उपलब्ध असेल. त्यामुळे, एकूण ६० दिवसांनंतर झालेल्या विलंबासाठीच विलंब भरपाईची गणना करण्यात येईल.

c. या निर्देशांनुसार देण्यात येणारी भरपाई ही लागू असलेल्या कोणत्याही कायद्याअंतर्गत कर्जदाराला मिळू शकणाऱ्या इतर भरपाईच्या अधिकारांवर कोणताही परिणाम करणार नाही किंवा त्यांना बाधा आणणार नाही.

8. दंडात्मक शुल्क

a. कर्जाच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तींचे पालन न केल्याबद्दल आकारण्यात येणारा दंड हा दंडात्मक शुल्क (Penal Charges) म्हणून गणला जाईल आणि तो 'दंडात्मक व्याज (Penal Interest)' म्हणून आकारला जाणार नाही. दंडात्मक शुल्काचे भांडवलीकरण (Capitalisation) केले जाणार नाही तसेच त्या शुल्कावर कोणतेही अतिरिक्त व्याज आकारले जाणार नाही. तथापि, यामुळे कर्ज खात्यातील व्याजाच्या चक्रवाढीच्या (Compounding of Interest) नियमित प्रक्रियेवर कोणताही परिणाम होणार नाही. त्यामुळे, वर्थना करारानुसार निश्चित केलेल्या व्याजदराने थकीत व्याजावर (यामध्ये थकीत ईएमआयवरील व्याजाचाही समावेश आहे), त्रुटी दूर होईपर्यंत (Date of Remediation) व्याज आकारू शकते; मात्र ते दंडात्मक व्याजदराने आकारले जाणार नाही.

टीप: कर्जदाराने कर्जाच्या परतफेडीत केलेला विलंब किंवा चूक (Default) ही कर्ज परतफेड करारातील महत्त्वाच्या अटी व शर्तींचे पालन न केल्याची बाब मानली जाईल. अशा परिस्थितीत आकारण्यात येणारा दंड फक्त दंडात्मक शुल्क (Penal Charges) या स्वरूपातच आकारला जाईल आणि दंडात्मक व्याज (Penal Interest) म्हणून आकारला जाणार नाही. दंडात्मक शुल्क वाजवी, न्याय्य आणि संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार, कोणताही भेदभाव न करता, केवळ थकीत (Default) रकमेवरच आकारले जाईल. याशिवाय, दंडात्मक शुल्काचे भांडवलीकरण (Capitalisation) केले जाणार नाही, म्हणजेच त्या शुल्कावर कोणतेही अतिरिक्त व्याज आकारले जाणार नाही. तसेच, पूर्वी थकीत असलेल्या दंडात्मक शुल्काच्या रकमेवर कोणतेही अतिरिक्त किंवा नवीन दंडात्मक शुल्क आकारले जाणार नाही.

b. दंडात्मक शुल्कामध्ये व्याजदराशी संबंधित कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट केला जाणार नाही.

c. दंडात्मक शुल्काची रक्कम वाजवी असावी आणि कर्ज करारातील महत्त्वाच्या अटी व शर्तींचे पालन न केल्याच्या स्वरूपाशी सुसंगत (Commensurate) असावी. तसेच, समान कर्ज किंवा उत्पादन श्रेणीतील ग्राहकांमध्ये कोणताही भेदभाव न करता ती आकारली जाईल.

d. व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना (Individual Borrowers) मंजूर केलेल्या कर्जांवर आकारण्यात येणारे दंडात्मक शुल्क, अशाच प्रकारच्या अटींचे उल्लंघन झाल्यास गैर-वैयक्तिक (Non-Individual) कर्जदारांवर आकारल्या जाणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असणार नाही.

e. दंडात्मक शुल्काची रक्कम आणि ते आकारण्यामागील कारण कर्जदाराला कर्ज करारामध्ये (Loan Agreement) तसेच महत्त्वाच्या अटी व शर्ती / प्रमुख तथ्य निवेदन (Key Fact Statement – KFS) मध्ये, निर्धारित नमुन्यानुसार, स्पष्टपणे नमूद केले जाईल. याशिवाय, ही माहिती कंपनीच्या अधिकृत संकेतस्थळावर "व्याजदर आणि सेवा शुल्क (Interest Rates and Service Charges)" या विभागात देखील प्रदर्शित केली जाईल. कंपनी लागू असलेले व्याजदर तसेच जोखीम वर्गीकरणाची (Risk Gradation) पद्धत

देखील आपल्या अधिकृत संकेतस्थळावर उपलब्ध करून देईल.

f. कर्ज करारातील महत्त्वाच्या अटी व शर्तींचे पालन न केल्याबाबत कर्जदाराला स्मरणपत्र (Reminder) पाठविताना, त्यामध्ये लागू होणाऱ्या दंडात्मक शुल्काची माहिती स्पष्टपणे नमूद केली जाईल. तसेच, दंडात्मक शुल्क आकारण्यात आलेल्या प्रत्येक प्रसंगी त्यामागील कारणही कर्जदाराला कळविण्यात येईल.

9. सामान्य तरतुदी

a. वर्थना कर्जदाराच्या व्यवहारांमध्ये हस्तक्षेप करणार नाही, जोपर्यंत तो हस्तक्षेप मंजुरीपत्र (Sanction Letter) किंवा कर्ज करार (Loan Agreement) मधील अटी व शर्तींनुसार आवश्यक नसतो किंवा कर्जदाराने यापूर्वी उघड न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही.

b. कर्जदाराकडून शिल्लक कर्ज हस्तांतरण (Balance Transfer) संदर्भात विनंती प्राप्त झाल्यास, ती प्राप्त झाल्यापासून २१ दिवसांच्या आत कंपनी आपली संमती किंवा असहमती कर्जदाराला कळवेल. असे हस्तांतरण पारदर्शक कराराच्या अटींनुसार आणि लागू कायद्याशी सुसंगत पद्धतीने केले जाईल.

c. मुदत कर्जांवरील (Term Loans) पूर्वपरतफेड शुल्क (Pre-payment Charges) हे प्रत्यक्ष परतफेड करण्यात येणाऱ्या रकमेच्या आधारावर निश्चित केले जाईल.

d. थकीत रकमेच्या वसुलीसाठी वर्थना कोणत्याही प्रकारचा अनावश्यक छळ, दबाव किंवा बळाचा वापर करणार नाही. यासाठी क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांना (Field Staff) आवश्यक प्रशिक्षण दिले जाईल, जेणेकरून ते नियामक मार्गदर्शक तत्त्वे आणि वर्थनाच्या आचारसंहितेनुसार कर्जदारांशी योग्य व सन्मानपूर्वक वर्तन करतील.

e. कंपनीचे संचालक मंडळ ग्राहकांच्या तक्रार निवारण प्रक्रियेचा नियमित आढावा घेईल. व्यवस्थापनाकडून प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींची स्थिती नियमितपणे संचालक मंडळासमोर सादर केली जाईल.

f. तक्रार निवारण अधिकारी (Grievance Redressal-cum-Nodal Officer) यांचे नाव, पत्ता, संपर्क क्रमांक, ई-मेल आयडी इत्यादी तपशील प्रत्येक शाखेमध्ये ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील तसेच कंपनीच्या अधिकृत संकेतस्थळावर उपलब्ध करून दिले जातील.

g. कर्जदाराची तक्रार एक महिन्याच्या आत निकाली न निघाल्यास, कर्जदार कंपनीच्या नोंदणीकृत कार्यालयाच्या कार्यक्षेत्रातील भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या बिगर-बँकिंग पर्यवेक्षण विभागाच्या (Department of Non-Banking Supervision), बेंगळुरू प्रादेशिक कार्यालयातील प्रभारी अधिकाऱ्याकडे अपील करू शकतो.

h. वर्थना शारीरिकदृष्ट्या किंवा दृष्टिहीन (Physically / Visually Challenged) अर्जदारांना अपंगत्वाच्या आधारावर कोणताही भेदभाव न करता कर्जासह इतर सर्व उत्पादने आणि सुविधा उपलब्ध करून देईल. तसेच, वर्थनाच्या सर्व शाखा अशा व्यक्तींना कंपनीच्या विविध सेवा आणि सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी शक्य ती सर्व मदत करतील.

10. गोपनीयता

कंपनी ग्राहकांची माहिती त्यांच्या प्रोफाइलचे योग्य आकलन करण्यासाठी आणि व्यवसाय प्रभावीपणे पार पाडण्यासाठी आवश्यक व संबंधित असेल तेव्हाच संकलित करेल. कंपनी ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती गोपनीय आणि खाजगी मानेल. लागू असलेल्या कोणत्याही कायद्याअंतर्गत, शासन प्राधिकरणांच्या, नियामक संस्थांच्या (Regulators) किंवा क्रेडिट माहिती संस्थांच्या (Credit Information Agencies) निर्देशानुसार माहिती

Great Place To Work. Best Workplaces Asia 2024

Great Mid-size Workplaces Great Place To Work. INDIA 2025

उघड करणे आवश्यक असल्यास किंवा ग्राहकाने माहिती सामायिक करण्यास स्पष्ट संमती दिल्यासच ती तृतीय पक्षाला उपलब्ध करून दिली जाईल. कंपनीने सहाय्यक सेवा (Support Services) पुरविण्यासाठी कोणत्याही तृतीय पक्षाच्या सेवा घेतल्यास, अशा तृतीय पक्षांनीही ग्राहकांच्या वैयक्तिक माहितीची कंपनीइतक्याच गोपनीयतेने आणि सुरक्षिततेने हाताळणी करणे बंधनकारक असेल.

11. जाहिरात, विपणन आणि विक्री

a. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की तिची सर्व जाहिरात, विपणन आणि प्रचारात्मक सामग्री स्पष्ट, अचूक आणि दिशाभूल करणारी नसलेली असेल.

b. कंपनी वेळोवेळी ग्राहकांना त्यांनी घेतलेल्या उत्पादने व सेवांशी संबंधित विविध वैशिष्ट्यांची माहिती देऊ शकते. तसेच, कंपनीच्या इतर उत्पादने, सेवा किंवा प्रचारात्मक ऑफर्स यांची माहिती ग्राहकांना त्यांनी अशा प्रकारची माहिती किंवा सेवा प्राप्त करण्यासाठी पूर्वसंमती दिली असल्यासच उपलब्ध करून दिली जाईल.

12. हमीदार

एखाद्या व्यक्तीने कर्जासाठी हमीदार (Guarantor) म्हणून जबाबदारी स्वीकारल्यास, कंपनी त्याला/तिला प्राप्तीची पोच (Acknowledgement) देऊन पुढील बाबींची माहिती उपलब्ध करून देईल:

a. हमीपत्र / हमी करार (Letter / Deed of Guarantee), ज्यामध्ये हमीदार म्हणून असलेल्या जबाबदाऱ्या, अटी व शर्ती स्पष्टपणे नमूद केलेल्या असतील.
b. ज्या कर्जासाठी संबंधित व्यक्तीने हमीदार म्हणून जबाबदारी स्वीकारली आहे, त्या कर्जाच्या परतफेडीत कर्जदाराकडून कोणतीही चूक (Default) झाल्यास, कंपनी त्याची माहिती हमीदाराला वेळेवर कळवेल.

13. क्रेडिट ब्युरो / संदर्भ संस्था

कंपनी खालील परिस्थितींमध्ये ग्राहकाने (हमीदारासह) कंपनीकडे असलेल्या वैयक्तिक कर्जासंबंधीची माहिती क्रेडिट ब्युरो / संदर्भ संस्थांना प्रदान करू शकते, जर:

a. ग्राहकाने कर्जाच्या हप्त्यांचे किंवा देयकांचे वेळेवर भरणे केले नसल्यास.
b. थकबाकीची वसुली करण्यासाठी ग्राहकाविरुद्ध कायदेशीर कार्यवाही सुरू करण्यात आली असल्यास.
c. ग्राहकाविरुद्ध कायदेशीर प्रक्रियेद्वारे कर्जाची वसुली किंवा कर्जाचा निपटारा करण्यात आला असल्यास.
d. कायद्याने किंवा क्रेडिट ब्युरोबरोबरच्या करारानुसार सर्व ग्राहकांची माहिती अशा संस्थांना प्रदान करणे बंधनकारक असल्यास. यासंदर्भातील तरतूद ग्राहकाच्या संमतीसह कर्ज करारामध्ये (Loan Agreement) समाविष्ट करण्यात आलेली आहे, ज्याद्वारे ग्राहकाच्या कर्जाशी संबंधित माहिती क्रेडिट ब्युरोंसोबत सामायिक करण्यास संमती घेतली जाते.

14. ग्राहक तक्रार निवारण

ग्राहकांच्या तक्रारींचे प्रभावीपणे निवारण करण्यासाठी कंपनीने स्वतंत्र ग्राहक तक्रार निवारण धोरण तयार केले आहे. हे धोरण कंपनीच्या संकेतस्थळावर देखील उपलब्ध आहे.

आवृत्ती नियंत्रण

आवृत्ती	तयारी / सुधारणा तपशील	लेखा परीक्षण समितीची मंजुरी दिनांक	संचालक मंडळाने मंजुरी दिल्याचा दिनांक
आवृत्ती 1.0/2019-20	उचित व्यवहार संहितेचा आढावा घेण्यात आला.	१४ ऑगस्ट २०१९	१४ ऑगस्ट २०१९
आवृत्ती 1.1/2020-21	उचित व्यवहार संहितेचा काही अतिरिक्त तरतुदींसह आढावा घेण्यात आला.	२६ मे २०२०	२७ मे २०२०
आवृत्ती 1.2/2021-22	"RBI Integrated Ombudsman Scheme, November 2021" अनुषंगाने उचित व्यवहार संहितेमध्ये अद्ययावत बदल करण्यात आले.	१५ फेब्रुवारी २०२२	१६ फेब्रुवारी २०२२
आवृत्ती 1.2/2022-23	वार्षिक आढावा – कोणताही बदल नाही.	१७ मे २०२२	१८ मे २०२२
आवृत्ती BR23	वार्षिक आढावा – तक्रार निवारण व नोडल अधिकाऱ्याच्या तपशीलांचे अद्ययावतीकरण तसेच स्वरूपामध्ये बदल.	१६ मे २०२३	१७ मे २०२३
आवृत्ती BR24	वार्षिक आढावा – RBI Master Directions 2023 (दिनांक १९ ऑक्टोबर २०२३), अध्याय VII – उचित व्यवहार संहिता नुसार अद्ययावत करण्यात आले. आकारण्यात येणारे सर्व शुल्क दंडात्मक शुल्क (Penal Charges) म्हणून गणले जातील आणि त्यावर कोणतेही व्याज आकारले जाणार नाही. तसेच, कर्जदाराची कागदपत्रे ३० दिवसांपेक्षा अधिक विलंबाने परत केल्यास दंडाची तरतूद समाविष्ट करण्यात आली.	१४ मे २०२४	१५ मे २०२४

आवृत्ती BR25	वार्षिक आढावा – कोणताही बदल नाही.	१३ मे २०२५	१४ मे २०२५
आवृत्ती BR26	वार्षिक आढावा – RBI Responsible Business Conduct Directions, 2025 (दिनांक २८ नोव्हेंबर २०२५) नुसार अद्ययावत बदल करण्यात आले.	१२ मे २०२६	१३ मे २०२६