

फेअर प्रॅक्टिस कोड (योग्य पद्धती संहिता)

भारतीय रिझर्व बँकेने नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपन्यांसाठी (एनबीएफसी) योग्य पद्धती संहितेच्या पालनाच्या दृष्टीने मार्गदर्शक तत्वे जारी केली आहेत आणि त्यायोगे कर्जदारांशी व्यवहार करताना न्याय्य व्यवसाय आणि कॉर्पोरेट पद्धती ह्यांसाठी मापदंड स्थापित केले आहेत. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या (नॉन-बँकिंग फायनान्सिअल कंपनी- प्रमाणाधारित नियमन) निर्देश, 2023शी संबंधित RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24चा संदर्भ ह्यासाठी घेण्यात आला आहे. त्यामध्ये भारतीय रिझर्व्ह बँकेने गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांसाठी योग्य पद्धती संहितेतील मार्गदर्शक तत्वे तयार केली आहेत तसेच त्यांच्यात बदल केले आहेत आणि त्यांची अंमलबजावणी करणे संबंधित कंपन्यांसाठी आवश्यक केले आहे.

वास्तू फिनसर्व्ह इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेडने ('व्हीएफआयपीएल') फेअर प्रॅक्टिस कोड ('कोड') स्वीकारला आहे आणि व्हीएफआयपीएलद्वारे देऊ केल्या जाणाऱ्या सर्व उत्पादन व सेवा प्रवर्गांना हा कोड लागू आहे. हा कोड प्राधान्याने स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजू शकेल अशा भाषेत कंपनीच्या वेबसाइटवर विविध संबंधितांच्या माहितीसाठी लावला जाईल.

1. उद्दिष्ट

वास्तू फिनसर्व्ह इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेडने आघाडीच्या कॉर्पोरेट पद्धतीचे पालन करण्याचे तसेच व्यवसायाच्या पद्धतीमध्ये पारदर्शकता आणून त्यायोगे कर्जदारांचा विश्वास वाढवण्याचे उद्दिष्ट ठेवले आहे. त्यानुसार फेअर प्रॅक्टिस कोड खालील उद्देशांनी निश्चित करण्यात आला आहे.

- i. कर्जदारांशी व्यवहार करण्याचे किमान मानक स्थापन करून चांगल्या व न्याय्य पद्धतींना बढावा देणे
- ii. पारदर्शकता वाढवणे, जेणेकरून, कंपनीद्वारे पुरवल्या जाणाऱ्या सेवांकडून कोणत्या वाजवी अपेक्षा ठेवल्या जाऊ शकतात हे कर्जदाराला अधिक चांगल्या पद्धतीने समजू शकेल.
- iii. अधिक उच्च कामकाजाचे मानक गाठण्यासाठी स्पर्धेच्या माध्यमातून बाजारपेठेतील शक्तींना प्रोत्साहन देणे
- iv. कर्जदार आणि कंपनी ह्यांच्यात न्याय्य व सौहार्दपूर्ण नातेसंबंधांना बढावा देणे आणि त्यायोगे कर्जदाराचा कंपनीवरील विश्वास वृद्धिंगत करणे
- v. कर्जदाराला त्याच्या/तिच्या गरजांची पूर्तता करणारी उत्पादने व सेवा निवडण्यात मदत करणे आणि त्यांना रस असलेल्या उत्पादने व सेवांची प्रमुख वैशिष्ट्ये स्पष्ट करून सांगणे
- vi. कर्जदाराची खरी ओळख, निवासाचा पत्ता प्रस्थापित करण्यासाठी तसेच कायदेशीर व नियामक बाबींची पूर्तता करण्यासाठी कोणती कागदपत्रे व माहिती कंपनीला लागतील ह्याची माहिती कर्जदाराला देणे

2. कर्जाचा अर्ज व त्यावरील प्रक्रिया

- i. कर्जदाराशी होणारा सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत केला जाईल.
- ii. कंपनीच्या कर्ज अर्जांमध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या सर्व आवश्यक माहितीचा समावेश असेल, जेणेकरून, अन्य एनबीएफसी देऊ करत असलेल्या नियम व अटींशी कर्जदार तुलना करून

बघू शकेल आणि त्याला माहितीपूर्ण निर्णय घेणे शक्य होईल. कर्जाच्या अर्जासोबत सादर करणे आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांबाबत माहितीही कर्जाच्या अर्जात दिलेली असेल.

- iii. कर्जासाठी प्राप्त झालेल्या सर्व अर्जांची पोचपावती देण्याची प्रणाली कंपनीने विकसित केली आहे. ह्या पावतीवर अन्य तपशिलांसह कर्जाच्या अर्जावर किती काळात निर्णय होईल ह्याबाबत अंदाजित मुदतही नमूद असेल.

3. कर्जाचे मूल्यमापन आणि नियम/अटी

- i. कंपनी कर्जदाराच्या पतअर्हतेचा परिश्रमपूर्वक अभ्यास करेल, अर्जावर निर्णय घेण्यामधील हा एक महत्त्वपूर्ण निकष असेल. हे मूल्यमापन कंपनीच्या पतधोरणाशी, नियमांशी आणि त्यासंदर्भातील प्रक्रियेशी सुसंगत असेल.
- ii. कंपनी कर्जाची रक्कम नियम व अटींसह मंजुरीपत्राद्वारे किंवा अन्य कोणत्या मार्गाने कर्जदाराला लेखी स्वरूपात कळवेल. नियम व अटींमध्ये वार्षिक व्याजदर, अर्जाची पद्धत ह्यांचा समावेश असेल. कर्जदाराने नियम व अटींना दिलेली स्वीकृती नोंदवून घेतली जाईल.
- iii. कर्जाच्या परतफेडीस विलंब झाल्यास कंपनीद्वारे आकारल्या जाणाऱ्या दंडाची रक्कम कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरांत नमूद केली जाईल.

कंपनी, कर्जाच्या वितरणाच्या वेळी/ कर्ज वितरणानंतर, कर्जकराराची प्रत अन्य महत्त्वपूर्ण व्यवहारांच्या कागदपत्रांसह, कर्जदाराला देईल.

4. कर्जखात्यावरील दंडात्मक शुल्क

- i. कर्जदाराने कर्ज करारातील भौतिक नियम व अटींचे पालन न केल्याबद्दल दंड आकारला जात असेल, त्याकडे 'दंडात्मक शुल्क' म्हणून बघितले जाईल आणि त्या शुल्काची भर 'दंडात्मक व्याजा'च्या स्वरूपात अॅडव्हान्सेसवर लावल्या जाणाऱ्या व्याजात घातली जाणार नाही. दंडात्मक शुल्काचे भांडवलीकरण केले जाऊ नये, म्हणजेच अशा शुल्कांवर व्याज लावले जाऊ नये. अर्थात, कर्जखात्यावर व्याज जमा होण्याच्या सामान्य प्रक्रियेवर ह्याचा परिणाम होणार नाही.
- ii. कंपनी व्याजदरामध्ये कोणताही अतिरिक्त घटक आणणार नाही आणि ह्या मार्गदर्शक तत्वाचे शब्दशः आणि अर्थपूर्ण पालन होईल ह्याची काळजी घेईल.
- iii. कर्जावरील दंडात्मक शुल्क किंवा तत्सम शुल्कांसाठी कंपनी संचालक मंडळाद्वारे मंजूर धोरण तयार करेल.
- iv. दंडात्मक शुल्कांचे प्रमाण वाजवी असावे आणि विशिष्ट कर्ज/उत्पादन प्रवर्गाबाबत भेदभाव न बाळगता कर्ज करारातील भौतिक नियम व अटींच्या उल्लंघनाला अनुरूप पद्धतीने दंड आकारला जावा.
- v. 'व्यवसायाशिवाय अन्य हेतूसाठी व्यक्तिगत कर्जदारांना' मंजूर करण्यात आलेल्या कर्जावरील दंडात्मक शुल्क हे अव्यक्तिगत कर्जदारांना त्याच पद्धतीच्या नियम व अटींच्या उल्लंघनासाठी आकारल्या जाणाऱ्या दंडाच्या शुल्काहून अधिक नसेल.
- vi. कर्जाच्या करारात तसेच महत्त्वपूर्ण नियम व अटींमध्ये, दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण व कारणे ह्यांची स्पष्ट माहिती व्हीएचएफसीएल, ग्राहकांना देईल.

- vii. भौतिक नियम व अटींचे पालन न केल्याबद्दल जेव्हा जेव्हा कर्जदारांना स्मरणपत्रे पाठवली जातील, तेव्हा लागू दंडात्मक शुल्काबद्दल माहिती दिली जाईल. पुढे दंडात्मक शुल्क लावले गेल्यास ते लावण्यामागील कारणही सांगितले जाईल.

5. कर्जाचे वितरण, नियम व अटींमधील बदलांसह

- वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, दंडात्मक व्याज (लागू असल्यास), सेवा शुल्क, मुदतपूर्व परतफेडीवरील आकार, अन्य लागू शुल्क/आकार आदी नियम व अटींमध्ये कोणताही बदल झाल्यास, व्हीएचएफसीएल, कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत, तशी नोटिस देईल. व्याजदरातील व आकारातील बदल हे संभाव्य पद्धतीने लागू होतील ह्याची निश्चितीही कंपनी करेल. ह्यासंदर्भात अनुकूल अटीचा समावेश कर्ज करारात केला जातो.
- पेमेंट मागे घेण्याचा/ कामगिरीला वेग देण्याचा निर्णय कर्जकरारानुसार घेतला जाईल.
- कर्जाची उर्वरित रक्कम प्राप्त झाल्यानंतर किंवा सर्व रकमेची परतफेड झाल्यानंतर कंपनी सर्व तारणे मुक्त करेल. कंपनीचा कर्जदाराविरोधात अन्य कोणता दावा किंवा वैध हक्क नसणे ह्यासाठी आवश्यक आहे. तारण राखून ठेवण्याचा हक्क कंपनीला वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दावे आणि ते दावे निकाली निघेपर्यंत/फेडले जाईपर्यंत, व्हीएचएफसीएलला तारणे ताब्यात ठेवण्याचा अधिकार कशा प्रकारे आहे ते स्पष्ट करणारी नोटिस, संपूर्ण तपशिलांसह दिली जाईल.

6. जबाबदार कर्जवितरण आचार: कर्जाच्या परतफेडीनंतर/समाप्तीनंतर स्थावर/जंगम मालमतेची कागदपत्रे परत देणे

- कर्जाची संपूर्ण परतफेड झाल्यानंतर/कर्जखाते बंद झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत व्हीएचएफसीएल स्थावर/जंगम मालमतेची सर्व मूळ कागदपत्रे मुक्त करेल तसेच कोणत्याही रजिस्ट्रीत केलेल्या नोंदी काढून घेईल.
- कर्जदाराच्या कर्जखात्यावर ज्या शाखेत प्रक्रिया होत होती, त्या शाखेत जाऊन स्थावर/जंगम मालमतेची मूळ कागदपत्रे परत घेण्याचा किंवा कागदपत्रे उपलब्ध असतील अशा कंपनीच्या कोणत्याही कार्यालयातून कागदपत्रे परत घेण्याचा पर्याय कर्जदाराला दिला जाईल, तो/ती त्याच्या/तिच्या पसंतीनुसार कागदपत्रे परत मिळवू शकेल.
- स्थावर/जंगम मालमतेची मूळ कागदपत्रे परत घेण्याची वेळ व स्थळ, लागू तारखेला किंवा त्यानंतर जारी झालेल्या कर्ज मंजूरी पत्रात, नमूद केले जाईल.
- एकमेव कर्जदाराच्या किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या निधनासारखी दुर्दैवी घटना झाल्यास, व्हीएचएफसीएल कायदेशीर वारसांना स्थावर/जंगम मालमतेची मूळ कागदपत्रे परत देण्यासाठी प्रक्रिया निश्चित करेल. ही प्रक्रिया ग्राहकांच्या माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर अन्य धोरणे व प्रक्रियांसह दिली जाईल.
- कर्जाच्या संपूर्ण परतफेडीनंतर/कर्जखाते बंद झाल्यानंतर, 30 दिवसांच्या आत, स्थावर/जंगम मालमतेची मूळ कागदपत्रे परत करण्यास किंवा संबंधित रजिस्ट्रीकडे हक्क समाधान पत्र (चार्ज सॅटिसफॅक्शन) देण्यास असमर्थ ठरल्यास, व्हीएचएफसीएल कर्जदाराला ह्या विलंबाची कारणे स्पष्ट करून सांगेल. ह्या विलंबास व्हीएचएफसीएल जबाबदार असेल, तर कर्जदाराला कंपनी विलंबाच्या दर दिवसासाठी 5,000 रुपये ह्या दराने भरपाई देईल.

- vi. स्थावर/जंगम मालमतेच्या मूळ कागदपत्रे अंशतः किंवा पूर्णपणे हरवल्यास/त्यांचे नुकसान झाल्यास स्थावर/जंगम मालमतेच्या कागदपत्रांच्या नक्कल/प्रमाणित प्रत मिळवण्यात कंपनी कर्जदाराला मदत करेल आणि त्यासाठी लागणारा खर्चही करेल. त्याचबरोबर वरील अट क्रमांक (5) मध्ये नमूद केलेली भरपाईही चुकती करेल. मात्र, अशा परिस्थितीत, प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी व्हीएचएफसीएलकडे 30 दिवसांचा अतिरिक्त कालावधी असेल आणि भरपाईचा कालावधी त्यानंतर सुरू होईल (म्हणजेच एकूण 60 दिवसांनंतर).
- vii. ह्या निर्देशांखाली करण्यात आलेली भरपाईची तरतूद ही अन्य कोणत्याही लागू कायद्याखाली भरपाई मिळवण्याच्या कर्जदाराच्या हक्काहून वेगळी असेल.

7. इक्विटी मंथली इन्स्टॉलमेंट अर्थात ईएमआयवरील फ्लोटिंग व्याजदराचा परिणाम

- i. ईएमआयवर आधारित फ्लोटिंग दर मंजूर करताना, कर्जाच्या मुदतीत बाह्य मापदंड दर/व्याजदर ह्यांच्यात वाढ ह्यांमुळे होणारी मुदतीतील वाढ आणि/किंवा ईएमएमधील वाढ ह्यांसाठी हेडरूम/मार्जिन (जागा) राहावी म्हणून व्हीएचएफसीएल कर्जदाराची परतफेडीची क्षमता विचारात घेईल.
- ii. कर्जावरील व्याजदरात होणाऱ्या बदलांमुळे ईएमआयवर आणि/किंवा मुदतीवर किंवा दोन्हीवर होणाऱ्या परिणामांची माहिती कंपनी कर्जदारांना कर्ज मंजूर करताना स्पष्टपणे देईल. त्यानंतर ईएमआय/मुदत किंवा दोन्हीमध्ये वरील कारणांमुळे वाढ झाल्यास त्याबाबत कर्जदाराला तत्काळ योग्य मार्गांद्वारे माहिती देण्यात येईल.
- iii. व्याजदराच्या पुनर्रचनेच्या वेळी, व्हीएचएफसीएल कर्जदारांना, बोर्डाचे मंजूरी दिलेल्या धोरणानुसार, निश्चित (फिक्स्ड) व्याजदर स्वीकारण्याच्या पर्यायही देईल. त्याचबरोबर कर्जाच्या मुदतीत व्याजदराचा प्रकार बदलण्याची परवानगी कर्जदाराला किती वेळा मिळू शकते हेही स्पष्ट सांगितले जाईल.
- iv. कर्जदाराला पुढील पर्याय दिले जातील: (1) ईएमआयमध्ये वाढ किंवा मुदती लांबवणे किंवा ह्या दोन्ही पर्यायांचे मिश्रण; आणि (2) कर्जाच्या मुदतीत कोणत्याही टप्प्यावर, पूर्णपणे किंवा अंशतः मुदतपूर्व परतफेड. मुदतपूर्व खाते बंद करण्याचे (फोरक्लोजर) शुल्क/मुदतपूर्व परतफेडीचा दंड हे विद्यमान सूचनांनुसार आकारले जाईल.
- v. कर्जाचे रूपांतर फ्लोटिंग व्याजदरावरील कर्जावरून फिक्स्ड व्याजदरावरील कर्जात करण्यासाठी सर्व लागू शुल्क आणि वरील सर्व पर्याय वापरण्यासाठी लागणारी अन्य सेवा शुल्के/प्रशासकीय खर्च मंजूरी पत्रात पारदर्शकरित्या नमूद केले जातील. त्याचप्रमाणे ह्या शुल्कांमध्ये/खर्चांमध्ये होणारे बदलही कंपनीद्वारे वेळोवेळी कळवले जातील.
- vi. फ्लोटिंग दर कर्जांमधील मुदत लांबल्याचा परिणाम नकारात्मक परिशोधनात (निगेटिव्ह अमोर्टायझेशन) होणार नाही ह्याची काळजी व्हीएचएफसीएल घेईल.
व्हीएचएफसीएल प्रत्येक तिमाहीच्या अखेरीस कर्जदाराला सुयोग्य मार्गामार्फत एक पत्रक पाठवेल/उपलब्ध करून देईल. ह्यामध्ये त्या तारखेपर्यंत फेडलेल्या मुद्दल व व्याजाचे किमान आकडे, उर्वरित हप्त्यांची संख्या आणि कर्जाच्या संपूर्ण मुदतीसाठी वार्षिक व्याजदर/वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) ह्यांचा समावेश असेल. ही पत्रके कर्जदाराला समजण्यासाठी सुलभ व सोपी असतील ह्याची काळजी व्हीएचएफसीएल घेईल.

8. सामान्य

- i. कर्ज करारात दिलेल्या नियम व अटींच्या हेतूखेरीज अन्य कारणांसाठी कंपनी कर्जदाराच्या व्यक्तिगत बाबीत हस्तक्षेप करणार नाही (कर्जदाराने पूर्वी उघड न केलेली माहिती समजली तर ह्या नियमाला अपवाद केला जाईल).
- ii. कर्जखात्याचे हस्तांतर करण्यासाठी कर्जदाराकडून विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीने संमती दिली किंवा हरकत घेतली, तर त्याची माहिती विनंती प्राप्त झाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत कळवली जाईल. हे हस्तांतर करारातील अटींनुसार तसेच कायद्याचे पालन करून पारदर्शक पद्धतीने होईल.
- iii. कर्जवसुलीच्या प्रकरणात कंपनी कोणत्याही प्रकारच्या छळाचा वापर करणार नाही. कर्जदाराला सातत्याने अवेळी त्रास देणे, बळाचा वापर करून कर्जवसुली करणे आदा मार्ग अवलंबले जाणार नाहीत. ग्राहकांच्या तक्रारींमध्ये कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांकडून उद्धट वर्तनाच्या तक्रारीचाही समावेश होतो. ग्राहकाशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्याचे पुरेसे प्रशिक्षण कर्मचाऱ्यांना देण्याची काळजी कंपनी घेईल.

कंपनी, व्यक्तिगत कर्जदारांना, सहबांधिलांशिवाय किंवा सह, व्यवसायेतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या फ्लोटिंग दरावरील कर्जाच्या मुदतपूर्व परतफेडीसाठी कोणतेही फोरक्लोजर शुल्क/मुदतपूर्व परतफेड दंड आकारणार नाही.

9. तक्रार निवारण

- i. वादांवर तोडगा काढण्यासाठी कंपनीद्वारे कंपनीतच तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित केली जाईल. निर्माण होणारा प्रत्येक वाद किमान एका वरिष्ठ स्तरावर ऐकून घेतला जाईल आणि त्याचे निवारण केले जाईल ह्याची खात्री ही यंत्रणा करेल.
- ii. फेअर प्रॅक्टिस कोडची पूर्तता आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणेची अंमलबजावणी होत आहे की नाही ह्याचा नियमित आढावा घेतला जाईल. अशा आढाव्यांचा एकत्रित अहवाल बोर्डाला नियमित काळाने किंवा घालून दिलेल्या अंतराने सादर केला जाईल.
- iii. ग्राहकाच्या हितासाठी सर्व शाखांमध्ये/व्यवसायविषयक व्यवहार होत असलेल्या कंपनीच्या कार्यस्थळांमध्ये पुढील माहिती ठळकपणे लावली जाईल:
 - a. कर्जदाराच्या तक्रारींवर तोडगा काढण्यासाठी ज्याच्याशी संपर्क केला जाऊ शकतो, त्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव व संपर्क तपशील (टेलीफोन क्रमांक/ ईमेल अॅड्रेस)

10. रिझर्व्ह बँक- इंटिग्रेटेड ओम्बुड्समन स्कीम, 2021 (स्कीम किंवा योजना):

- i. कंपनी आपल्या मुख्यालयात प्रधान नोडल अधिकाऱ्याची नियुक्ती करेल. हा अधिकारी महाव्यवस्थापक किंवा समकक्ष हुद्द्यावरील असेल आणि कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्याची तसेच कंपनीविरोधात तक्रार दाखल झाल्यास कंपनीच्या वतीने माहिती देण्याची जबाबदारी त्याच्यावर असेल.
- ii. कामकाजातील कार्यक्षमतेच्या दृष्टीने आवश्यकता भासल्यास, प्रधान नोडल अधिकाऱ्याला मदत करण्यासाठी, कंपनी आणखी एखाद्या नोडल अधिकाऱ्याची नियुक्ती करू शकते.
- iii. ग्राहकाच्या हितासाठी सर्व शाखांमध्ये/व्यवसायविषयक व्यवहार होत असलेल्या कंपनीच्या कार्यस्थळांमध्ये पुढील माहिती ठळकपणे लावली जाईल:

- a) ओम्बुड्समन लॉगइन पोर्टलच्या तपशिलांसह (<http://cms.rbi.org.in>) प्रधान नोडल अधिकाऱ्याचे नाव व संपर्क तपशील (टेलीफोन/मोबाइल क्रमांक आणि ईमेल आयडी)
 - b) सर्व कार्यालये, शाखा आणि कंपनीचे व्यवहार जेथे होतात त्या कार्यस्थळांवर भेट देणाऱ्या व्यक्तीला सहज दिसतील अशा पद्धतीने योजनेची वैशिष्ट्ये, इंग्रजी हिंदी किंवा अन्य प्रादेशिक भाषेत, लावली जातील.
 - c) ग्राहकाने विनंती केल्यास त्याला संदर्भ म्हणून योजनेची प्रत पुरवली जाईल.
- iv. योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये, योजनेची प्रत आणि प्रधान नोडल अधिकाऱ्याचे संपर्क तपशील ह्यांच्यासह वेबसाइटवर लावली जावी आणि ती अद्ययावत केली जावी.

जर तक्रारीचे/वादाचे निवारण तक्रार निवारण अधिकारी आणि/किंवा नोडल व प्रधान नोडल अधिकाऱ्याद्वारे एक महिन्याच्या कालावधीत झाले नाही, तर, ग्राहक, कंपनीचे नोंदणीकृत कार्यालय ज्या न्यायक्षेत्रात मोडत असेल त्या न्यायक्षेत्रातील आरबीआयच्या डीएनबीएस प्रादेशिक कार्यालयाचा पदभार सांभाळणाऱ्या अधिकाऱ्याकडे अपील करू शकतो किंवा <http://cms.rbi.org.in> मार्फत ऑनलाइन तक्रार दाखल करू शकतो किंवा सेंट्रलाइझ्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटरकडे इलेक्ट्रॉनिक वा प्रत्यक्ष पद्धतीने तक्रार सादर करू शकतो.

11. लावल्या जाणाऱ्या अतिरिक्त व्याजाचे नियमन

- i. निधीचा खर्च, नफा, जोखीम हप्ता आदी अनेक महत्त्वपूर्ण घटक विचारात घेऊन बोर्डाद्वारे व्याजदराची रचना केली जाईल आणि त्यानुसार कर्ज व उचली (अॅडव्हान्सेस) ह्यांवरील व्याजदर निश्चित केला जाईल. व्याजाचा दर आणि जोखमीच्या प्रतवारीचा दृष्टिकोन तसेच कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या प्रवर्गांसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्यामागील तर्क हे सगळे कर्जदाराला किंवा कर्जाच्या अर्जात स्पष्ट सांगितले जाईल तसेच मंजुरीपत्रात तसेच स्पष्टपणे नमूद केले जाईल.
- ii. व्याजदर तसेच जोखमीच्या प्रतवारीकडे बघण्याचा दृष्टिकोन वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला जाईल किंवा प्रमुख वर्तमानपत्रांमध्ये प्रसिद्ध केला जाईल. व्याजदरात बदल होईल तेव्हा वेबसाइटवर किंवा अन्यत्र प्रसिद्ध केलेली माहिती अद्ययावत केली जाईल.
- iii. व्याजदर हा वार्षिक असेल, जेणेकरून, कर्जदाराला त्याच्या खात्यावर आकारले जाणारे व्याज नेमके किती आहे हे समजेल.

12. मालकीहक्क (फायनान्स्ड व्हेइकल्स) ताबा परत देणे

- i. कंपनी कर्जदाराशी केल्या जाणाऱ्या कर्ज करारात/कंत्राटात सुरुवातीपासूनच मालकीहक्क परत देण्यासंदर्भातील (रिपझेसन) नियमाचा अंतर्भाव करेल. हा नियम कायद्याने बंधकारक असेल. पारदर्शकता राखण्याच्या दृष्टीने, कंत्राटात/कर्जकरारात पुढील बाबींसंदर्भात तरतुदी असतील:
 - a. ताबा घेण्यापूर्वीचा नोटिस कालावधी
 - b. नोटिस कालावधी माफ केला जाऊ शकतो अशा परिस्थिती
 - c. तारण ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया
 - d. मालमतेची विक्री/लिलाव करण्यापूर्वी कर्जदाराला कर्जाची परतफेड करण्याची अंतिम संधी देण्याची तरतूद
 - e. कर्जदाराला मालमतेचा ताबा परत देण्याची प्रक्रिया आणि
 - f. मालमतेच्या विक्री/लिलावाची प्रक्रिया

कंपनी कर्जकराराची प्रत कर्जकरारात नमूद कागदपत्रांच्या प्रतीसह अपरिहार्यपणे कर्जदाराला देईल असे जेथे मान्य केलेले असेल, तेथे अशा नियम व अटीची प्रत कर्जदाराला, कर्ज मंजूर करताना/वितरणाच्या वेळी उपलब्ध करून दिली जाईल. हा कंत्राट/कर्ज कराराचा महत्त्वपूर्ण घटक असेल.

13. विकलांग/दिव्यांग ह्यांच्यासाठी कंपनीद्वारे दिल्या जाणाऱ्या कर्ज सुविधा

- i. कंपनी विकलांग/दिव्यांग अर्जदारांना कर्जासह अन्य कोणतीही उत्पादने व सुविधा देताना भेदभाव करणार नाही. अशा व्यक्तींना अनेकविध व्यवसायविषयक सुविधा उपलब्ध करून घेण्यासाठी कंपनीच्या सर्व शाखांमध्ये शक्य ती सर्व मदत केली जाईल. विकलांग/दिव्यांग व्यक्तींना कायद्याने आणि आंतरराष्ट्रीय करारांनुसार देण्यात आलेले हक्क उपयोगात आणण्यात मदत करणारे ग्वाही देणारे अनुकूल प्रारूप कंपनी विकसित करेल. कर्मचाऱ्यांना सर्व स्तरांवर दिल्या जाणाऱ्या प्रशिक्षणांमध्ये ह्या बाबीचा समावेश असेल. ह्यापुढे जाऊन, कंपनी विकलांग/दिव्यांग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण त्यांच्यासाठी स्थापन केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेद्वारे करेल.