

प्रामाणिक व्यवसाय संहिता

आवृत्ती 4.0

"या दस्तऐवजात ग्राहकांना देऊ केलेल्या वित्तीय सेवा आणि सुविधांबाबत कंपनीने अवलंबलेल्या पद्धतींचा दृष्टिक्षेप देण्यात आला आहे."

अनुक्रमणिका

आवृत्ती नियंत्रण.....	3
प्रास्ताविक	4
1. उद्दिष्टे	4
2. लागू करण्यायोग्यता	4
3. कर्जे आणि त्यांची प्रक्रिया यांच्यासाठी आवेदन.....	4
4. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी आणि नियम.....	4
5. अटी आणि नियमांमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण	5
6. पुनरअधिग्रहण.....	6
7. तक्रार निवारण यंत्रणा	6
8. एकात्मिक लोकपाल योजना.....	6
9. सर्वसाधारण निकष	7
10. कर्जे आणि अग्रिमांसाठी मुख्य तथ्य विधान (केएफएस).....	8

आवृत्ती नियंत्रण

दस्तऐवज आवृत्ती	बदलांचे वर्णन	दिनांक	यांनी तयार केले/बदलले
1.0	पहिली आवृत्ती	नोव्हेंबर 2022	अनुपालन आणि सचिवालयीन विभाग
2.0	दुसरी आवृत्ती	ऑक्टोबर 2023	अनुपालन आणि सचिवालयीन विभाग
3.0	तिसरी आवृत्ती	जानेवारी 2024	अनुपालन आणि सचिवालयीन विभाग
4.0	चौथी आवृत्ती	मार्च 2025	अनुपालन आणि सचिवालयीन विभाग

प्रास्ताविक

या प्रामाणिक व्यवसाय संहितेचा उद्देश सर्व भागधारकांना, विशेषतः ग्राहकांना इकोफी फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड (पूर्वी अॅक्रेटिव्ह क्लीनटेक फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड म्हणून परिचित) (इकोफी) यांच्याद्वारे त्यांच्या ग्राहकांना दिल्या जाणाऱ्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांबाबत अवलंबल्या जाणाऱ्या पद्धतींवर परिणामकारक दृष्टिक्षेप टाकणे हा आहे.

1. उद्दिष्टे

- 1.1. ग्राहकांशी व्यवहार करताना चांगल्या पद्धतींना प्रोत्साहन देणे आणि चांगल्या पद्धती सुनिश्चित करणे.
- 1.2. ग्राहक आणि कंपनी यांच्यात निष्पक्ष संबंध निर्माण करणे.
- 1.3. कर्ज वसूल करण्याशी संबंधित प्रकरणांमध्ये कायदेशीर निकषांचे पालन सुनिश्चित करणे.
- 1.4. ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी यंत्रणा मजबूत करणे.

2. लागू करण्यायोग्यता

कंपनीने ही प्रामाणिक व्यवसाय संहिता ("संहिता") स्वीकारली आहे आणि ती अंमलात आणली आहे. ही संहिता कंपनीने देऊ केलेल्या सर्व श्रेणीतील उत्पादने आणि सेवांना लागू होते (ज्या सध्या देऊ केल्या जात आहेत आणि भविष्यात सादर केल्या जाऊ शकतात).

3. कर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया यांच्यासाठी आवेदन

- 3.1. कंपनीने जारी केलेल्या कर्ज अर्जांमध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल जेणेकरून तो/ती इतर NBFCs नी देऊ केलेल्या अटी आणि नियमांसोबत अर्थपूर्ण तुलना करू शकेल आणि कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल.
- 3.2. सर्व संवाद ग्राहक/कर्जदारांना समजेल अशा भाषेत किंवा आवश्यक असल्यास स्थानिक भाषेत केला जाईल.
- 3.3. कंपनी सर्व कर्ज अर्जांच्या पावतीची पावती देण्याची एक प्रणाली तयार करेल. कर्ज अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढले जातील हे देखील पोचपावतीमध्ये दर्शविले जाईल.
- 3.4. कर्ज अर्ज नमुन्यामध्ये अर्ज नमुन्यासोबत सादर करावी लागणारी कागदपत्रे दर्शविली जातील. कंपनी आरबीआयच्या नो युवर कस्टमर नॉर्मर्स (केवायसी नॉर्मर्स) याचे पालन करण्यासाठी सर्व आवश्यक कागदपत्रे गोळा करेल.
- 3.5. जर कोणतेही अतिरिक्त तपशील/कागदपत्रे आवश्यक असतील तर कंपनी कर्जदारांना त्वरित कळवेल.

4. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी आणि नियम

मंजूर केलेले कर्ज, तपशीलवार अटी आणि नियमांसह, स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा इतर भाषेत मंजूरी पत्राद्वारे कळवले जाईल आणि कर्जदाराची संमती घेतली जाईल. मंजूरी पत्राची प्रत शाखा/मुख्य कार्यालयात नोंद म्हणून ठेवली जाईल.

- 4.1. कंपनी कर्जदाराच्या क्रेडिट पात्रतेची तपासणी करेल, जी अर्जावर प्रक्रिया करण्याचा निर्णय घेण्यासाठी एक महत्त्वाचा निकष असेल. मूल्यांकन कंपनीच्या अंतर्गत धोरणे, निकष आणि त्यासंबंधित प्रक्रियांनुसार असेल.
- 4.2. कर्ज मंजूर झाल्यानंतर, कंपनी अर्जदाराला करारनामा आणि मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा कर्जाची रक्कम, अर्ज करण्याची पद्धत आणि अटी आणि शर्तीसह वार्षिक व्याजदर सूचित करेल.
- 4.3. ग्राहकांना जास्त व्याजदर आकारला जाणार नाही याची खात्री करण्यासाठी, कंपनी निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम आणि नियामक कॅप इत्यादी संबंधित घटकांचा विचार करून व्याजदर मॉडेल स्वीकारेल, मंडळाद्वारे त्याला योग्यरित्या मंजूरीप्राप्त असेल. कंपनी विविध उत्पादनांसाठी औपचारिक संप्रेषणाद्वारे व्याजदर जाहीर करेल, सर्व शाखा परिसरात आणि वेबसाइटवर प्रदर्शित करेल. कंपनी मंजूरी पत्रात व्याजदर स्पष्टपणे देखील कळवेल. कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या श्रेणींमध्ये व्याजदर आकारण्यासाठी व्याजदर आणि जोखीम श्रेणीबद्ध करण्याचा दृष्टिकोन आणि तर्क कर्जदार किंवा ग्राहकाला अर्ज नमुन्यामध्ये दिला जाईल आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवला जाईल. व्याजदरांमध्ये बदल झाल्यास वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली माहिती अद्ययावत केली जाईल.
- 4.4. कंपनी कर्जदाराकडून कर्ज करारात नमूद केल्याप्रमाणे कर्जाच्या अटी आणि नियमांची स्वीकृती घेईल आणि अशा स्वीकृतीची नोंद ठेवेल. कंपनी कर्जदारांना समजल्याप्रमाणे कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांसह कर्जदारांना देईल.
- 4.5. वेळोवेळी जारी केलेल्या नियामक निर्देशांनुसार फोरक्लोजर शुल्क लागू केले जाईल.

5. अटी आणि नियमांमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- 5.1. कंपनी आपल्या सर्व कर्जदारांना अटी आणि नियमांमधील कोणत्याही बदलाची सूचना देईल - ज्यामध्ये वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींचा समावेश आहे. वरील शुल्कांमध्ये कोणतेही बदल तदनुसार केले जातील.
- 5.2. **कर्ज खात्यांमधील दंडात्मक आकार**
 - ए) कंपनीने हे सुनिश्चित करेल की उशिरा देयक भरण्यासाठी दंडात्मक शुल्क करारात "ठळक" अक्षरांमध्ये दिले आहे.
 - बी) दंडात्मक शुल्कांचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही म्हणजेच अशा शुल्कांवर पुढील व्याज मोजले जाणार नाही. तथापि, याचा कर्ज खात्यातील व्याजाच्या चक्रवादीच्या सामान्य प्रक्रियेवर परिणाम होणार नाही.
 - सी) कंपनी दंडात्मक शुल्काऐवजी व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही.
 - डी) दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी असेल आणि कर्ज कराराच्या मूलभूत अटी आणि नियमांचे पालन न केल्यास, विशिष्ट कर्ज / उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता त्यानुसार असेल.
 - ई) 'व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना' मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क, मूलभूत अटी आणि नियमांचे पालन न केल्यास गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू असलेल्या दंडात्मक शुल्कांपेक्षा जास्त नसावे.
 - एफ) दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण कंपनीने ग्राहकांना कर्ज करार आणि मुख्य तथ्य विधान (केएफएस) यामध्ये स्पष्टपणे उघड केले पाहिजे आणि ते कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केले पाहिजे.

जी) कर्जाच्या महत्त्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे कर्जदारांना पाठवली जातात तेव्हा लागू दंडात्मक शुल्क कळवले पाहिजे. शिवाय, दंडात्मक शुल्क आकारल्याची कोणतीही घटना आणि त्याचे कारण देखील कळवले पाहिजे.

- 5.3. कर्ज करारांतर्गत देयक परत मागवण्याचा/गतिमान करण्याचा किंवा कामगिरी याबाबत कोणताही निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- 5.4. कर्जाशी संबंधित सर्व तारण कर्जाची पूर्ण आणि अंतिम परतफेड मिळाल्यावर, कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या किंवा धारणाधिकाराच्या आणि कर्जदारांविरुद्ध इकोफीकडे असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी सेट-ऑफ असल्यास त्याच्या अधीन राहून मुक्त केले जातील. अशा सेट-ऑफचा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला त्याबद्दल सूचना दिली जाईल, ज्यामध्ये उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता / भरणा होईपर्यंत इकोफीला कोणत्या अटीनुसार तारण राखून ठेवण्याचा अधिकार आहे याबद्दल संपूर्ण तपशील असेल.

6. पुनरअधिग्रहण

कंपनीने कर्जदारासोबतच्या कर्ज करारात पुनर्प्राप्तीचा कलम समाविष्ट केला आहे जो कायदेशीररित्या अंमलात आणता येईल. पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, करार/कर्ज कराराच्या अटी आणि नियमांमध्ये खालील तरतुदींचा समावेश असेल:

- 6.1. ताबा घेण्यापूर्वी सूचना कालावधी.
- 6.2. या परिस्थितीत सूचना कालावधी माफ केला जाऊ शकतो.
- 6.3. तारण ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया.
- 6.4. मालमत्तेच्या विक्री / लिलावापूर्वी कर्जदाराला कर्ज परतफेड करण्यासाठी अंतिम संधी देण्याबाबतची तरतूद.
- 6.5. कर्जदाराला परतफेड देण्याची प्रक्रिया आणि
- 6.6. मालमत्तेच्या विक्री / लिलावाची प्रक्रिया.

7. तक्रार निवारण यंत्रणा

कंपनीचे उद्दिष्ट सर्वोत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करणे आहे आणि ती एक मजबूत आणि कार्यक्षम ग्राहक सेवा प्लॅटफॉर्म तयार करण्यासाठी सातत्याने प्रयत्नशील आहे. आमच्याकडे 2-स्तरीय तक्रार निवारण यंत्रणा आहे जिथे ग्राहक त्यांच्या शंका, विनंती किंवा तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी संपर्क साधू शकतात.

7.1. पायरी 1:

ग्राहक तक्रार नोंदवू शकतील अशा आधारावर कंपनी संपर्क तपशील प्रदान करेल - संपर्क फोन, ईमेल किंवा कंपनीच्या नोंदणीकृत पत्त्यावर पत्राद्वारे केला जाऊ शकतो.

7.2. पायरी 2:

ग्राहक मिळालेल्या निराकरणाबद्दल अद्याप असमाधानी असेल, तर तो आमच्या तक्रार निवारण अधिकारी/प्रमुख मध्यवर्ती अधिकाऱ्यांना लिहू शकतो.

तक्रार निवारण यंत्रणा कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे.

8. एकात्मिक लोकपाल योजना

एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 ही 12 नोव्हेंबर 2021 पासून लागू आहे. ही योजना आरबीआय लोकपाल यंत्रणेचे अधिकार क्षेत्र तटस्थ करून 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोन स्वीकारते. यामध्ये आरबीआयच्या विद्यमान

तीन लोकपाल योजनांना एकत्रित केले आहे, म्हणजे (i) बँकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018; आणि (iii) डिजिटल व्यवहारांसाठी लोकपाल योजना, 2019.

9. सर्वसाधारण निकष

- 9.1. कर्ज करारात नमूद केलेल्या उद्देशांशिवाय कंपनी, कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही, तोपर्यंत कर्जदाराच्या कारभारात हस्तक्षेप करणार नाही.
- 9.2. कंपनी वैयक्तिक ग्राहक माहिती पूर्णपणे गोपनीय ठेवेल.
- 9.3. कंपनी ग्राहकाची माहिती तृतीय पक्षाला फक्त खालील अटीनुसारच उघड करेल:
 1. ग्राहकांना अशा प्रकटीकरणाबद्दल माहिती देण्यात आली आहे आणि लेखी परवानगी घेण्यात आली आहे.
 2. ग्राहकाने संबंधित पक्षाला कंपनीकडून ग्राहकाची माहिती मिळविण्यासाठी अधिकृत केले आहे.
 3. ते नियामक आहे किंवा कायदेशीररित्या असे करणे आवश्यक आहे.
- 9.4. कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, कंपनीने ठरवून दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार आणि विद्यमान तरतुदीनुसार नेहमीच्या उपाययोजनांचे पालन केले पाहिजे आणि कायदेशीर चौकटीत आणि लागू कायदे आणि नियमांचे पालन करून काम केले पाहिजे.
- 9.5. कंपनी अनावश्यक त्रास देणार नाही, जसे की कर्जदारांना विचित्र वेळेत सतत त्रास देणे, कर्ज वसूल करण्यासाठी ताकदीचा वापर करणे इत्यादी. या संदर्भात, कंपनीकडे कर्ज वसुलीसाठी एक स्थापित आचारसंहिता आहे ज्यामध्ये कर्मचारी किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत असलेल्या कोणत्याही व्यक्तीला व्यापक प्रशिक्षण दिले जाते.
- 9.6. कंपनीचे वसुली धोरण सौजन्य, न्याय्य वागणूक आणि मन वळवण्यावर आधारित आहे. कंपनी ग्राहकांच्या विश्वासावर आणि दीर्घकालीन संबंधांवर विश्वास ठेवते. कंपनीचे कर्मचारी किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी किंवा/आणि सुरक्षा जप्तीमध्ये आमचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत असलेली कोणतीही व्यक्ती स्वतःची ओळख पटवेल आणि आमच्या ग्राहकांशी सभ्य पद्धतीने संवाद साधेल.
- 9.7. कंपनी ग्राहकांना थकबाकीबाबत सर्व माहिती देईल आणि थकबाकी भरण्यासाठी पुरेशी सूचना देईल. सर्व ग्राहकांना त्यांच्या पसंतीच्या ठिकाणी, ग्राहकाच्या निवासस्थानी निर्दिष्ट ठिकाण नसल्यास आणि जर ग्राहक निवासस्थानी उपलब्ध नसेल तर, ग्राहकाच्या व्यवसायाच्या/कामाच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल.
- 9.8. कंपनी ग्राहकांच्या गोपनीयतेचा आदर करेल आणि सर्व संवाद सभ्य पद्धतीने होतील. देय रक्कमेबाबत काही मतभेद किंवा वाद असल्यास, परस्पर स्वीकारार्ह पद्धतीने सोडवण्यासाठी ग्राहकांना सर्व मदत केली जाईल.
- 9.9. कंपनी तिच्या शाखा/कार्यालयांमध्ये, तक्रार निवारण अधिकारी, आरबीआयचे प्रादेशिक कार्यालय आणि आम्ही अनुसरण करत असलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन / मोबाईल क्रमांक / ईमेल पत्ता) प्रदर्शित करेल.
- 9.10. कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती प्राप्त होते, तेव्हा कंपनी विनंती मिळाल्यापासून 21 (एकवीस) दिवसांच्या आत त्याला प्रतिसाद देईल. ती स्वीकारणे किंवा नाकारणे हे कर्ज कराराच्या अटीनुसार असेल.
- 9.11. कर्जाची पूर्ण परतफेड आणि ते समाप्त झाल्यानंतर कंपनीला सर्व जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जाहीर करणे आवश्यक आहे. वरील बाबींचा समावेश करण्याची प्रक्रिया कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली जाईल.

- 9.12. अपंगत्वाच्या आधारावर शारीरिक/दृष्टिहीन अर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधा देताना कंपनी भेदभाव करणार नाही. त्यांना इतर अर्जदारांप्रमाणेच वागणूक दिली जाईल आणि त्यांच्या अर्जावर कंपनीच्या क्रेडिट प्रक्रिया आणि धोरणानुसार गुणवत्तेवर विचार केला जाईल. अपंगत्व असलेल्या अर्जदारांना (उदा.) योग्य उत्पादन किंवा कर्ज सुविधा समजून घेण्यासाठी, निवडण्यासाठी आणि त्यांचा लाभ घेण्यासाठी सर्व शक्य मदत दिली जाईल.
- 9.13. कंपनीने याची खात्री करेल की तिचे प्रचार साहित्य आणि इतर साहित्य दिशाभूल करणारे नाही. कोणत्याही जाहिराती आणि प्रचार साहित्यात जे एखाद्या सेवेकडे किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधते आणि व्याजदराचा संदर्भ देते, कंपनी इतर शुल्क आणि आकार लागू होतील की नाही हे सूचित करेल आणि कर्जाची अंतिम मंजूरी संबंधित अटी आणि नियमांच्या पूर्ततेच्या अधीन असेल हे उघड करेल. ग्राहकाने अधिकृत केल्याशिवाय, कंपनी स्वतःसह कोणत्याही संस्थेद्वारे मार्केटिंग उद्देशांसाठी ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती वापरणार नाही.
- 9.14. कंपनीने कोणत्याही कामासाठी बाह्यस्रोत नियुक्त केल्यास, संहिता आणि संबंधित आरबीआय निर्देशांचे पालन करण्याची जबाबदारी कंपनीची असेल. कंपनी तिच्या कर्मचाऱ्यांकडून किंवा नियुक्त केलेल्या एजन्सीच्या कर्मचाऱ्यांकडून होणाऱ्या कोणत्याही अनुचित वर्तनासाठी ग्राहकांना जबाबदार असेल आणि ग्राहकांना वेळेवर तक्रार निवारण प्रदान करेल.
- 9.15. ही संहिता कंपनीच्या वेबसाइटवर पोस्ट केली जाईल आणि त्याच्या प्रती कंपनीच्या कॉर्पोरेट आणि इतर कार्यालयांमधून देखील मिळू शकतात.
- 9.16. डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवरून घेतलेले कर्ज. डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्म कर्जदारांना कर्ज देण्यासाठी आणि/किंवा देणी वसूल करण्यासाठी एजंट म्हणून काम करत असतील तिथे कंपनी खालील सूचनांचे पालन करेल:
- ए. कंपनीच्या वेबसाइटवर एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मची नावे प्रदर्शित करणे.
- बी. एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मना ग्राहकाला, ज्या कंपनीच्या वतीने ते ग्राहकांशी संवाद साधत आहेत त्याचे नाव आधीच सांगण्याचे निर्देश दिले जातील.
- सी. मंजूरीनंतर लगेचच परंतु कर्ज कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी, कर्जदाराला कंपनीच्या लेटरहेडवर मंजूरीची सूचना जारी केली जाईल.
- डी. कर्ज मंजूर करताना/वितरण करताना कर्ज कराराची प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांची एक प्रत सर्व कर्जदारांना देण्यात येईल.
- इ. कंपनीने काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि संनियंत्रण सुनिश्चित केले जाईल.
- एफ. तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.

10. कर्ज आणि अग्रिमांसाठी मुख्य तथ्य विधान (केएफएस)

- 10.1. कंपनी/कंपन्यांचा समूह आणि कर्जदार यांच्यातील कर्ज करारातील प्रमुख तथ्ये म्हणजे कायदेशीरदृष्ट्या महत्त्वपूर्ण आणि निर्णायक तथ्ये असा अर्थ होईल जी कर्जदाराला माहितीपूर्ण आर्थिक निर्णय घेण्यास मदत करण्यासाठी आवश्यक असलेली मूलभूत माहिती पूर्ण करतात.

मुख्य तथ्य विधान (केएफएस) हे कर्ज करारातील प्रमुख तथ्यांचे विधान आहे, जे सोप्या आणि समजण्यास सुलभ भाषेत आहे, जे कर्जदाराला 15 एप्रिल, 2024 रोजीच्या सुधारित स्वरूपात आरबीआय परिपत्रकानुसार मानक स्वरूपात दिले जाते.

- 10.2. कर्ज करार अंमलात आणण्यापूर्वी त्यांना माहितीपूर्ण दृष्टिकोन घेण्यास मदत करण्यासाठी कंपनी सर्व संभाव्य कर्जदारांना मंजूरी पत्रासोबत केएफएस प्रदान करेल. केएफएस अशा कर्जदारांना समजेल अशा भाषेत लिहिले जाईल. केएफएस ची सामग्री कर्जदाराला समजावून सांगितली जाईल आणि त्याला/तिला ते समजले आहे याची पावती घेतली जाईल.
- 10.3. केएफएस मध्ये कर्ज खाते क्रमांक (युनिक प्रपोजल नंबर) असेल आणि सात दिवस किंवा त्याहून अधिक कालावधीच्या कर्जासाठी त्याची वैधता कालावधी किमान तीन कामकाजाचे दिवस असेल आणि सात दिवसांपेक्षा कमी कालावधीच्या कर्जासाठी एक कामकाजाचा दिवस असेल.
वैधता कालावधी म्हणजे कर्जदाराला कंपनीने केएफएस दिल्यानंतर कर्जाच्या अटी मान्य करण्यासाठी उपलब्ध असलेला कालावधी. जर कर्जदाराने वैधता कालावधी दरम्यान मान्य केले तर कंपनी केएफएस मध्ये दर्शविलेल्या कर्जाच्या अटीशी बांधील असेल.
- 10.4. वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) हा कर्जदाराला क्रेडिटचा वार्षिक खर्च आहे ज्यामध्ये व्याजदर आणि कर्जदाराला केएफएस मध्ये प्रदान केल्या जाणाऱ्या क्रेडिट सुविधेशी संबंधित इतर सर्व शुल्क समाविष्ट आहेत.
- 10.5. कंपनी तृतीय-पक्ष सेवा प्रदात्यांकडून प्रत्यक्ष आधारावर शुल्क वसूल करते, जसे की विमा शुल्क, कायदेशीर शुल्क इत्यादी, ते केएफएस मध्ये नमूद केलेल्या एपीआर मध्ये समाविष्ट केले जातात.
- 10.6. कर्जाच्या मुदतीदरम्यान कर्जदाराच्या स्पष्ट संमतीशिवाय, कर्जदाराकडून कोणत्याही टप्प्यावर कर्जदाराकडून केएफएस आकारला जाणार नाही, असे कोणतेही शुल्क, आकार इत्यादी.
- 10.7. कर्ज कराराचा भाग म्हणून प्रदर्शित करण्यासाठी सारांश बॉक्स म्हणून केएफएस देखील समाविष्ट केले जाईल.

निष्पक्ष व्यवहार संहितेचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा नियतकालिक आढावा (किमान दरवर्षी) घेतला जाईल आणि अशा आढावांचा अहवाल मंडळाला सादर केला जाईल.