



**एलओएलसी इंडिया फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड**

**फेअर प्रॅक्टिसेस कोड**

**आवृत्ती 3.0**

**जानेवारी २०२६**

विषयसूची

1.	परिचय .....	3
2.	मुख्य वचनबद्धता .....	4
3.	योग्य व्यवहार संहितेबाबत मार्गदर्शक सूचना.....	4
A.	कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया.....	4
B.	कर्जाचे मूल्यांकन आणि अटी / शर्ती .....	5
C.	अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण .....	5
D.	सर्वसाधारण .....	6
E.	तक्रार निवारण यंत्रणा: .....	6
F.	तक्रार निवारण अधिकारी .....	6
G.	फेअर प्रॅक्टिसेस कोडच्या संप्रेषणाची भाषा आणि पद्धत .....	7
H.	अवाजवी व्याज दर आणि इतर शुल्काचे नियमन .....	7
4.	इतर अटी व शर्ती .....	8
A.	कर्ज करार / कर्ज कार्ड / केईटी फॅक्ट स्टेटमेंट (केएफएस) मधील प्रकटीकरण .....	8
B.	सर्वसाधारण .....	8
C.	नॉन-जबरदस्तीने पुनर्प्राप्ती यंत्रणा .....	8
5.	पुनरावलोकन आणि अद्यतने .....	10

## 1. परिचय

\*LOLC India Finance Private Limited ("कंपनी") ही भारतीय रिझर्व्ह बँक ("RBI") कडे नोंदणीकृत असून ती ठेवी स्वीकारत नसलेली बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी ("NBFC") आहे. NBFC- बेस लेयर म्हणून वर्गीकृत आणि मायक्रो फायनान्स संस्था (MFI) म्हणून नोंदणीकृत असल्यामुळे, कंपनीने RBI (NBFC- नोंदणी, सवलती आणि स्केल बेस्ड रेग्युलेशनसाठीचे फ्रेमवर्क) निर्देश, २०२५ आणि RBI (NBFC- मायक्रोफायनान्स संस्था) निर्देश, २०२५, वेळोवेळी सुधारित केलेल्या प्रमाणे, कंपनीस लागू आणि संबंधित असलेल्या सर्व तरतुदींचे पालन करणे आवश्यक आहे.

\*भारतीय रिझर्व्ह बँकेने (RBI) बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी (NBFCs) न्याय्य आचारसंहितेवरील तरतुदी भारतीय रिझर्व्ह बँक (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या – जबाबदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, २०२५ अंतर्गत जारी केल्या आहेत. यामुळे NBFC कंपन्यांनी त्यांच्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना न्याय्य व्यवसाय आणि कॉर्पोरेट पद्धतींसाठी मानके निश्चित केली आहेत.

एलओएलसी इंडिया फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड ("एलओएलसी"), एक एनबीएफसी-मायक्रोफायनान्स संस्था आरबीआयने वेळोवेळी विहित केलेल्या सर्व सर्वोत्तम पद्धतींचा अवलंब करेल आणि विहित मानकांचे पालन करण्यासाठी या संहितेमध्ये आवश्यक असल्यास योग्य बदल करेल.

एलओएलसीचे धोरण सर्व ग्राहकांना सातत्याने आणि न्याय्य वागणूक देणे आहे. एलओएलसीचे कर्मचारी निष्पक्ष, न्याय्य आणि सातत्यपूर्ण पद्धतीने मदत, प्रोत्साहन आणि सेवा देतील. एलओएलसी वेबसाइटवर एफपीसी अपलोड करून आपल्या ग्राहकांना आपला फेअर प्रॅक्टिसेस कोड ("एफपीसी" / "कोड") देखील कळवेल.

एलओएलसी हे सुनिश्चित करेल की एफपीसीची अंमलबजावणी ही संपूर्ण संस्थेची जबाबदारी आहे. एलओएलसीच्या वाजवी कर्ज देण्याच्या पद्धती विपणन, कर्ज उत्पत्ती, प्रक्रिया, सर्व्हिसिंग आणि संकलन क्रियाकलापांसह त्याच्या ऑपरेशनच्या सर्व पैलूंवर लागू होतील. कर्मचारी उत्तरदायित्व, प्रशिक्षण, समुपदेशन, देखरेख, लेखापरीक्षण कार्यक्रम आणि अंतर्गत नियंत्रणे आणि तंत्रज्ञानाचा इष्टतम वापर या दृष्टीने एफपीसीची वचनबद्धता दर्शविली जाईल.

एलओएलसीचे संचालक मंडळ आणि व्यवस्थापन कार्यसंघ यापुढे तपशीलवार फेअर पद्धतींची अंमलबजावणी करण्यासाठी जबाबदार आहेत आणि हे सुनिश्चित करण्यासाठी देखील जबाबदार आहेत की त्यांचे कामकाज सर्व भागधारकांना योग्य आणि न्याय्य पद्धतीने ऑफर करण्यासाठी त्यांची दृढ वचनबद्धता प्रतिबिंबित करते, कर्ज देण्यासह विविध वित्तीय सेवा आणि उत्पादने आणि सर्व कर्मचार्यांना या वचनबद्धतेची जाणीव आहे.

ही फेअर प्रॅक्टिसेस कोड एलओएलसीद्वारे हाती घेतलेल्या खालील क्रियाकलापांना लागू होते:

ग्राहकांना वैयक्तिकरित्या किंवा गटांमध्ये कर्ज प्रदान करणे

- ग्राहकांना दिलेल्या कर्जाची वसुली
- विमा (ऐच्छिक) आणि इतर कोणतीही संबंधित उत्पादने / सेवा प्रदान करणे
- संयुक्त दायित्व गटांची स्थापना
- एलओएलसीद्वारे वेळोवेळी ऑफर केल्या जाऊ शकणार्या इतर कोणत्याही सेवा / उत्पादने.

## फेअर प्रॅक्टिसेस कोड

### 2. मुख्य वचनबद्धता

एलओएलसी आपल्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना पाळण्याचे वचन देत असलेल्या मुख्य वचनबद्धता आहेत:

- अ. आपल्या ग्राहकांशी सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्षपणे आणि वाजवी पद्धतीने कार्य करणे हे सुनिश्चित करणे:
- त्याची उत्पादने, सेवा, कार्यपद्धती आणि पद्धती या एफपीसीमधील वचनबद्धता आणि मानकांची पूर्तता करतील
  - त्याची उत्पादने आणि सेवा लागू असलेल्या तंतोतंत संबंधित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करतील
  - ग्राहकांशी त्याचे व्यवहार प्रामाणिकपणा, सचोटी आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर अवलंबून असतील
- आ. एलओएलसी ग्राहकांना त्याची आर्थिक उत्पादने आणि सेवा कशा कार्य करतात हे समजून घेण्यास मदत करेल:
- त्यांच्याबद्दल इंग्रजी आणि / किंवा ग्राहकाला समजेल अशा स्थानिक भाषा / भाषेत माहिती प्रदान करणे
  - त्यांचे आर्थिक परिणाम स्पष्ट करणे; आणि
  - ग्राहकाला त्याच्या / तिच्या गरजा पूर्ण करणारे उत्पादन / सेवा निवडण्यास मदत करणे
- इ. एलओएलसी आपल्या ग्राहकांना त्यास सामोरे जाण्याचा त्रास-मुक्त अनुभव मिळेल याची खात्री करण्यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न करेल; परंतु तक्रारींच्या बाबतीत, एलओएलसी त्वरित त्यावर कारवाई करेल.

### 3. योग्य व्यवहार संहितेबाबत मार्गदर्शक सूचना

#### अ. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

एलओएलसीच्या कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल जी संभाव्य कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करण्याची शक्यता आहे, जेणेकरून इतर बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांनी देऊ केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकेल आणि संभाव्य कर्जदाराद्वारे माहितीपूर्ण निर्णय घेतला जाऊ शकेल.

१. कर्जाच्या अर्जामध्ये अर्जासह सादर करणे आवश्यक कागदपत्रे दर्शविली जातील.
२. कर्जाच्या अर्जाच्या वेळी, केवायसी कागदपत्रे, दर्शविल्याप्रमाणे इतर कागदपत्रे आणि योग्यरित्या पूर्ण केलेला अर्ज सामायिक करणे आवश्यक आहे.
३. एलओएलसी संभाव्य कर्जदारास सर्व कर्जाचे अर्ज मिळाल्याची पावती देईल. कर्जाचे अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढले जातील याची सूचक मुदत अशा पोचपावतीमध्ये नमूद केली जाईल.
४. एलओएलसी वाजवी कालावधीत कर्जाच्या अर्जाची पडताळणी करेल. जर अतिरिक्त तपशील/कागदपत्रे आवश्यक असतील तर त्यानंतर ताबडतोब संभाव्य कर्जदाराला त्याची माहिती दिली जाईल.
५. कर्जदाराशी सर्व संप्रेषण स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत असेल.

## फेअर प्रॅक्टिसेस कोड

६. जॉइंट लायबिलिटी ग्रुप (जेएलजी) मॉडेलमधील कोणत्याही कर्जाच्या तुलनेत एलओएलसी कोणत्याही प्रकारची मालमत्ता संपादक / सुरक्षा ठेव / मार्जिन मनी म्हणून ठेवणार नाही.
७. कर्जाचा अर्ज डिजिटल स्वरूपात असू शकतो आणि त्यानुसार अर्जाची पुष्टी क्लायंटसह सामायिक केली जाऊ शकते.

### आ. कर्जाचे मूल्यांकन आणि अटी / शर्ती

सर्व कर्जाचे अर्ज एलओएलसीच्या क्रेडिट पॉलिसी / क्रेडिट नियमांमध्ये नमूद केल्यानुसार क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रियेतून केले जातील. मंजूरीनंतर, एलओएलसी कर्जदारास मंजूर पत्राच्या माध्यमातून किंवा डिजिटल पुष्टीकरणद्वारे कर्जदाराला समजल्या जाणार या स्थानिक भाषेत लिखित किंवा डिजिटल स्वरूपात मंजूर कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याज दर आणि त्याच्या अर्जाच्या पद्धतीसह अटी व शर्तीसह कळवेल. एलओएलसी कर्जदाराद्वारे या अटी व शर्तीची लेखी स्वीकृती किंवा डिजिटल स्वीकृती देखील त्याच्या रेकॉर्डवर ठेवेल.

एलओएलसी कर्ज करारामध्ये विलंब परतफेडीसाठी दंड शुल्काचा (लागू असल्यास आणि अशा उत्पादने/सेवांसाठी जेथे नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार दंड आकारण्यास परवानगी आहे) नमूद करेल. मंडळाने मंजूर केलेल्या पॉलिसीमध्ये हे स्वतंत्रपणे समाविष्ट केले जाईल.

व्याज आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धती निश्चित केल्या जातील आणि व्यवसायाच्या अत्यावश्यकता, नियामक आणि ग्राहकांच्या भावना, बाजार पद्धती इ. लक्षात घेऊन पुनरावलोकनाच्या अधीन असतील.

कर्जदाराने सूचित केलेल्या अटी व शर्तीची स्वीकृती एलओएलसीद्वारे त्याच्या रेकॉर्डमध्ये भौतिक किंवा डिजिटल पद्धतीने जतन केली जाईल. भारतीय बाजार भरंट कंपनी कर्जदाराला कर्ज मंजूर करताना / वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांची एक प्रत आणि कर्जदाराला समजेल अशा स्थानिक भाषेत शक्यतो स्थानिक भाषेत कर्ज कराराची प्रत सादर करेल.

### इ. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

१. एलओएलसी कर्जदाराला वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इ. सह अटी व शर्तीमध्ये कोणत्याही बदलाची कर्जदाराला समजलेल्या स्थानिक भाषेत नोटीस देईल. व्याज दर आणि इतर शुल्कांमध्ये बदल केवळ संभाव्यपणे लागू केले जातील हे एलओएलसी सुनिश्चित करेल. कर्ज करारामध्ये या संदर्भात एक विशिष्ट कलम असेल.
२. एलओएलसीने देयके परत मागविण्याचा किंवा कामगिरीचा वेग वाढवण्याचा निर्णय कर्ज कराराच्या अटींशी सुसंगत असेल.
३. एलओएलसी सर्व थकबाकीची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकीत रकमेच्या वसुलीनंतर सर्व सिक््युरिटीज जारी करेल आणि कर्जदाराविरूद्ध इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन असेल. जर अशा प्रकारच्या सेटऑफच्या अधिकाराचा वापर करायचा असेल तर, कर्जदाराला थकबाकी दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याचा निपटारा / देय होईपर्यंत एलओएलसी सिक््युरिटीज टिकवून ठेवण्यास पात्र असलेल्या अटींबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह योग्य सूचना दिली जाईल.

### ई. सर्वसाधारण

१. एलओएलसी कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या हेतूशिवाय कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल, जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी जाणूनबुजून किंवा अन्यथा उघड केलेली नवीन माहिती त्याच्या लक्षात आली नाही.
२. कर्जदाराकडून कर्जदाराचे खाते इतर एनबीएफसी, वित्तीय संस्थेच्या बँकेकडे हस्तांतरित करण्यासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, अशी विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत संमती किंवा अन्यथा कळवले जाईल. असे हस्तांतरण कर्जदाराबरोबर केलेल्या कराराच्या अटीनुसार आणि वेळोवेळी लागू होणारे कायदे, नियम, विनियम आणि मार्गदर्शक तत्वांशी सुसंगत असेल.
३. \*शारीरिक / दृष्टिहीन अपंग अर्जदारांना उत्पादन व सुविधा, ज्यामध्ये कर्ज सुविधा देखील समाविष्ट आहेत, देताना अपंगत्वाच्या कारणावरून कोणताही भेदभाव केला जाणार नाही (संदर्भ: भारतीय रिझर्व्ह बँक (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या – जबाबदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, २०२५, वेळोवेळी सुधारित).

### उ. तक्रार निवारण यंत्रणा:

या संदर्भात काही तक्रारी / विवाद उद्भवल्यास त्यांचे निराकरण करण्यासाठी एलओएलसी स्वतंत्र ग्राहक तक्रार निवारण धोरण देखील तयार करेल. अशी यंत्रणा हे सुनिश्चित करेल की एलओएलसीच्या पदाधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणाऱ्या सर्व तक्रारी / विवाद योग्य पद्धतीने एकले जातात आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल

### ऊ. तक्रार निवारण अधिकारी

परिचालन स्तरावर, एलओएलसी त्यांच्या ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, त्यांच्या शाखांमध्ये / व्यवसायाच्या ठिकाणी खालील माहिती ठळकपणे प्रदर्शित करेल:

१. तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील (दूरध्वनी / मोबाईल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ता) जे एलओएलसी विरूद्धच्या तक्रारींच्या निराकरणासाठी लोकांद्वारे संपर्क साधले जाऊ शकतात.
२. जर एका महिन्याच्या कालावधीत तक्रार / विवाद सोडवले गेले नाहीत किंवा ग्राहक एलओएलसीने दिलेल्या निराकरणावर समाधानी नसेल तर ग्राहक आरबीआयच्या डीएनबीएसच्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याकडे दाद मागू शकतो, ज्यांच्या अधिकारक्षेत्रात एनबीएफसीचे नोंदणीकृत कार्यालय येते.

### तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचा तपशील:

**अर्ज पाठविण्याचा पत्ता :** एलओएलसी इंडिया फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड, ए-विंग, ३१०/३११, डायनेस्टी बिझनेस पार्क कमर्शियल, अंधेरी कुर्ला रोड, अंधेरी पूर्व, मुंबई-५९

मोबाईल : 8655410866

ईमेल: [customercare@lolcindia.com](mailto:customercare@lolcindia.com)

जर एका महिन्याच्या कालावधीत तक्रार / विवाद सोडवले गेले नाहीत तर ग्राहक खाली दिलेल्या तपशीलांनुसार आरबीआयच्या डीएनबीएसच्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी कार्यालयाकडे अपील करू शकतो:

## फेअर प्रॅक्टिसेस कोड

महाव्यवस्थापक  
बिगर बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग,  
रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया  
मुंबई प्रादेशिक कार्यालय, 3 रा मजला,  
मुंबई सेंट्रल रेल्वे स्टेशनच्या सामने, भायखळा,  
मुंबई - 400 008

तपशीलवार तक्रार निवारण वाढीसाठी, कृपया ग्राहक तक्रार निवारण धोरण आणि एस्केलेशन मॅट्रिक्सचा संदर्भ घ्या.

### क. 'फेअर प्रॅक्टिसेस कोड'च्या संप्रेषणाची भाषा आणि पद्धत

एफपीसीची संबंधित स्थानिक भाषेत भाषांतरित प्रत संभाव्य कर्जदार / ग्राहकाला मागणीनुसार उपलब्ध करून दिली जाईल आणि ती कार्यालये/शाखा/संकेतस्थळावर प्रदर्शित केली जाईल.

### ख. अवाजवी व्याज दर आणि इतर शुल्काचे नियमन

१. एलओएलसी निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी संबंधित घटक विचारात घेऊन व्याजदर मॉडेलचा अवलंब करेल आणि कर्ज आणि आगाऊ रकमेसाठी आकारल्या जाणार्या व्याजाचा दर निश्चित करेल. व्याजाचा दर आणि जोखीम श्रेणीबद्ध करण्याचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या श्रेणींकडून वेगवेगळ्या व्याज दर आकारण्याचा तर्क कर्जदार किंवा ग्राहकाला अर्जात उघड केला जाईल आणि मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळवला जाईल.
२. व्याजाचे दर आणि जोखीमच्या श्रेणीसाठी दृष्टीकोन देखील वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला जाईल किंवा संबंधित वृत्तपत्रात प्रकाशित केला जाईल. वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हा व्याज दरांमध्ये बदल होईल तेव्हा अद्यतनित केली जाईल.
३. व्याजाचा दर वार्षिक दर असावा जेणेकरून कर्जदारास खात्यावर आकारल्या जाणारे या अचूक दरांची माहिती असेल.
४. एलओएलसी त्याच्या सर्व कार्यालयांमध्ये मायक्रोफायनान्स कर्जावर आकारले जाणारे किमान, कमाल आणि सरासरी व्याज दर ठळकपणे प्रसारित करेल (माहिती पुस्तिका / पत्रके) आणि ते त्याच्या वेबसाइटवर अद्यतनित करेल.
५. एलओएलसी संभाव्य कर्जदारास मानकीकृत सरलीकृत की फॅक्टशीट (केएफएस) मध्ये किंमतीशी संबंधित माहिती उघड करेल. एलओएलसी आणि/किंवा त्याचे भागीदार / एजंट यांनी मायक्रोफायनान्स / किरकोळ कर्जदाराकडून आकारले जाणारे कोणतेही शुल्क फॅक्टशीटमध्ये स्पष्टपणे उघड केले जाईल.
६. एलओएलसी जेएलजी कर्ज घेणारा वगळता कर्जदाराला मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट मुदत कर्जावर फोरक्लोजर शुल्क / प्री-पेमेंट दंड आकारेल.

## फेअर प्रॅक्टिसेस कोड

### 4. इतर अटी व शर्ती

#### अ. कर्ज करार / कर्ज कार्ड / केईटी फॅक्ट स्टेटमेंट (केएफएस) मधील प्रकटीकरण

१. एलओएलसीकडे कर्ज करार / / केएफएसचे मानक स्वरूप असेल. कर्ज करार / कर्ज कार्ड / केएफएस शक्यतो स्थानिक भाषेत असेल.
२. \*कर्जपत्रामध्ये खालील तपशीलांचा समावेश असावा, जसे की भारतीय रिझर्व्ह बँक (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी – जबाबदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, २०२५ मध्ये नमूद केले आहे आणि मास्टर निर्देशांमध्ये समाविष्ट केले गेले आहे.
  - कर्जदाराची पुरेशी ओळख पटवणारी माहिती आणि प्राप्त हप्ते आणि अंतिम डिस्चार्जसह सर्व परतफेडीची कंपनीद्वारे पोचपावती देणारी माहिती,
  - किंमतीवरील सरलीकृत फॅक्टशीट
  - कर्जाशी जोडलेल्या इतर सर्व अटी व शर्ती;
  - प्राप्त हप्त्यांसह आणि अंतिम डिस्चार्जसह सर्व परतफेडीची आरई द्वारे स्वीकृती;
  - आरईच्या नोडल अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क क्रमांकासह तक्रार निवारण प्रणालीचा तपशील
  - जारी केलेली नॉन-क्रेडिट उत्पादने कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीने असतील आणि शुल्क संरचना कर्ज कार्डवरच कळवली जाईल.
  - ऋण पत्रिकेवरील सर्व नोंदी स्थानिक भाषांमध्ये असतील.
३. की फॅक्टशीट (केएफएस) आरबीआयच्या निर्देशानुसार मानक स्वरूपात असणे आवश्यक आहे. केएफएस स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजणारी भाषा म्हणून असणे आवश्यक आहे
  - कर्जदाराची आणि कर्जाच्या महत्त्वाच्या अटी जसे की कर्जाची रक्कम, कालावधी, ईएमआयची रक्कम इ. ची पुरेशी माहिती देणारी माहिती.
  - किंमतीवरील सरलीकृत फॅक्टशीट
  - कर्जाशी जोडलेल्या इतर सर्व अटी व शर्ती;
  - आरईच्या नोडल अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क क्रमांकासह तक्रार निवारण प्रणालीचा तपशील
  - जारी केलेली नॉन-क्रेडिट उत्पादने कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीने असतील आणि शुल्क संरचना कर्ज कार्डवरच कळवली जाईल.

#### आ. सर्वसाधारण

१. स्थानिक भाषेत, एफपीसी संभाव्य ग्राहकांना मागणीनुसार उपलब्ध करून दिली जाईल आणि ती एलओएलसीद्वारे त्याच्या कार्यालय आणि शाखा परिसरात प्रदर्शित केली जाईल.
२. स्थानिक भाषेत एक निवेदन दिले जाईल आणि एलओएलसीद्वारे आवारात आणि कर्ज कार्डमध्ये पारदर्शकता आणि योग्य कर्ज देण्याच्या पद्धतींसाठी वचनबद्धता दर्शविणारे प्रदर्शित केले जाईल.
३. कर्जदारांच्या विद्यमान कर्जाच्या संदर्भात आवश्यक चौकशी करण्यासाठी फील्ड कर्मचार्यांना प्रशिक्षण दिले जाईल;

## फेअर प्रॅक्टिसेस कोड

४. कर्जदारांना जर काही प्रशिक्षण दिले असेल तर ते विनामूल्य असेल. फील्ड कर्मचार्यांना असे प्रशिक्षण देण्यासाठी प्रशिक्षित केले जाईल आणि कर्जदारांना कर्ज / इतर उत्पादनांशी संबंधित प्रक्रिया आणि प्रणालींबद्दल पूर्णपणे जागरूक केले जाईल;
५. एलओएलसीने आकारण्यात येणारा व्याजाचा प्रभावी दर आणि तक्रार निवारण प्रणाली सर्व कार्यालये/शाखा/संकेतस्थळ आणि स्थानिक भाषेत जारी केलेल्या साहित्यात ठळकपणे प्रदर्शित केली जाईल.
६. एलओएलसी आउटसोर्स केलेल्या एजन्सीच्या कर्मचार्यांचे अयोग्य वर्तन / वर्तणूक रोखण्यासाठी आणि वेळेवर तक्रार निवारण करण्यासाठी जबाबदार असेल. एलओएलसी हे त्याचे कर्मचारी किंवा आउटसोर्स एजन्सीच्या कर्मचार्यांच्या अयोग्य वर्तनासाठी जबाबदार असेल आणि वेळेवर तक्रार निवारण करेल, असे घोषणापत्र कर्ज करारात केले जाईल.
७. आरबीआयच्या केवायसी मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले जाईल. कर्जदारांची परतफेड क्षमता सुनिश्चित करण्यासाठी योग्य ती काळजी घेतली जाईल;
८. कर्जाचे सर्व मंजुरी, वितरण केवळ मध्यवर्ती ठिकाणी केले जाईल आणि या कार्यात एकापेक्षा जास्त व्यक्तींचा सहभाग असेल. याव्यतिरिक्त, वितरण कार्याचे बारकाईने निरीक्षण केले जाईल;
९. एलओएलसी कोणतीही लाच घेणार नाही किंवा ग्राहकांकडून कोणतेही अनधिकृत पैसे वसूल करणार नाही

### इ. उचित व्यवहार संहितेवरील मार्गदर्शक तत्त्वे

कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, एलओएलसी केवळ कायदेशीररित्या आणि कायदेशीररित्या उपलब्ध असलेल्या उपायांचा अवलंब करेल आणि दिवसातील विषम वेळी वसुलीच्या उपायांचा वापर करणे, अवाजवी छळ आणि कर्जाच्या वसुलीसाठी स्नायूंच्या शक्तीचा वापर टाकेल. एलओएलसी ग्राहकांचा अनुचित छळ करणार नाही. एलओएलसी हे सुनिश्चित करेल की कर्मचार्यांना ग्राहकांशी योग्य प्रकारे वागण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण दिले गेले आहे आणि तक्रारींचे वेळेवर निवारण केले जाईल.

वसुली सामान्यतः केवळ मध्यवर्ती नियुक्त केलेल्या ठिकाणीच केली जाईल जोपर्यंत कर्जदार सलग दोन किंवा अधिक प्रसंगी मध्यवर्ती नियुक्त ठिकाणी हजर होत नाही अशा परिस्थितीत कर्जदाराच्या निवासाच्या ठिकाणी किंवा कामाच्या ठिकाणी वसुली केली जाईल.

एलओएलसी किंवा त्याचे एजंट पुनर्प्राप्तीसाठी कोणत्याही कठोर पद्धतींमध्ये गुंतणार नाहीत. पूर्वगामी सामान्य अनुप्रयोगावर मर्यादा न घालता, खालील पद्धती कठोर मानल्या जातील:

१. धमकी किंवा अपमानास्पद भाषेचा वापर
२. कर्जदाराला सतत कॉल करणे आणि / किंवा कर्जदाराला सकाळी ९:०० च्या आधी आणि संध्याकाळी ६:०० नंतर कॉल करणे.
३. कर्जदाराचे नातेवाईक, मित्र किंवा सहकारी यांना त्रास देणे
४. कर्जदारांचे नाव प्रकाशित करणे
५. कर्जदाराच्या किंवा कर्जदाराच्या कुटुंबाला/मालमतेला/प्रतिष्ठेला हानी पोहोचवण्यासाठी हिंसा किंवा इतर तत्सम मार्गांचा वापर किंवा वापर करण्याची धमकी देणे
६. कर्जाच्या व्याप्तीबद्दल किंवा परतफेड न करण्याच्या परिणामांबद्दल कर्जदाराची दिशाभूल करणे

वर नमूद केल्याप्रमाणे एलओएलसीचे तक्रार निवारण धोरण वसुली संबंधित तक्रारींच्या निवारणासाठी देखील लागू असेल.

**5. पुनरावलोकन आणि अद्यतने**

- या संहितेच्या अनुपालनाचा नियतकालिक आढावा सहामाही आधारावर मंडळाकडे ठेवला जाईल.
- आवश्यक असलेल्या कोणत्याही दुरुस्तीसाठी मंडळाकडून या संहितेचे वार्षिक आधारावर पुनरावलोकन केले जाईल.
- आरबीआयने जारी केलेल्या कोणत्याही नवीन मार्गदर्शक सूचना/विद्यमान मार्गदर्शक तत्वांमध्ये सुधारणा केल्यास ही संहिता आपोआप अद्ययावत होईल.
- ही संहिता आणि लागू नियामक मार्गदर्शक तत्वे यांच्यात कोणताही विरोध असल्यास, नंतरचे नियम लागू राहतील.

**बदलांचा सारांश:**

अनु. विहीर	धोरणाचा परिच्छेद क्रमांक / कलम	बदलाचे स्वरूप	बदलाचे तपशील
१	परिचय	अतिरिक्त मुद्दा	धोरणाच्या प्रस्तावनेत नियामक स्थिती आणि अनुपालनाची नोंद समाविष्ट केली.
२	परिचय	सुधारणा	२८ नोव्हेंबर, २०२५ रोजी जारी केलेल्या नवीनतम आरबीआय निर्देशांनुसार संबंधित आरबीआय मास्टर निर्देशांचे अद्ययावत संदर्भ.
३	विभाग ३- डी.	सुधारणा	
४	कलम ३- एच. (४) (ए) (ii)	सुधारणा	

**दस्तऐवज आवृत्ती**

पदवी	फेअर प्रॅक्टिसेस कोड
लेखक	मुख्य कार्यकारी अधिकारी
दस्तऐवज आवृत्ती	आवृत्ती 3.0
द्वारे पुनरावलोकन केले	कार्यकारी संचालक आणि कंट्री हेड
मंडळाच्या मंजूरीची तारीख	२३ जानेवारी २०२६