



उषा फायनान्शियल सर्विसेस लिमिटेड ("UFSL")

योग्य कार्यपद्धती संहिता

०७.०२.२०२६ रोजी अद्यतनित केले.

नोंदणीकृत कार्यालय: प्लॉट नं. ७३, पहिला मजला, पतपर्गज औद्योगिक क्षेत्र, पूर्व दिल्ली, दिल्ली- ११०९२

CIN: L74899DL1995PLC068604

सारांश च्या धोरण

धोरण नाव	योग्य पद्धती कोड
मंजूर करणारा	संचालक मंडळ
पुनरावलोकनाची नियमितता	वार्षिक
तारीख च्या शेवटचे पुनरावलोकन	२८.०४.२०२५
तारीख च्या वर्तमान पुनरावलोकन	०७.०२.२०२६
तारीख च्या पुढील पुनरावलोकन	व्यवस्थापनाला आवश्यकतेनुसार
मालक / संपर्क	अनुपालन/सचिवीय विभाग
परिशिष्टे	NA

अनुक्रमणिका

एस. नाही.	तपशील
१	प्रकरण १ - प्रस्तावना
२	प्रकरण २ - संहितेचे उद्दिष्ट
३	प्रकरण ३ - संहितेची अंमलबजावणी
४	प्रकरण ४ - कंपनीची गुरुकिल्ली वचनबद्धता
५	अध्याय ५ - मार्गदर्शक तत्त्वे चालू योग्य पद्धती कोड साठी एनबीएफसीएस
	1. अर्ज साठी कर्ज आणि त्यांचे प्रक्रिया
	2. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती
	3. कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क
	4. अटी व शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण
	5. डिजिटल कर्जपुरवठा प्लॅटफॉर्मवरून मिळवलेली कर्जे
	6. शारीरिक / दृष्टिबाधित व्यक्तींसाठी कर्ज सुविधा
	7. सुवर्ण कर्जांची उपलब्धता
	8. वितरणानंतरच्या पद्धती
	9. गोपनीयता
	10. सर्वसाधारण तरतुदी
	11. देय रकमेची वसुली/संकलन
	12. वसुली एजंटची नियुक्ती
	13. वैयक्तिक कर्जांची परतफेड / तडजोड झाल्यावर तारण आणि त्यावरील देयकांची मुक्तता
	14. तक्रार निवारण यंत्रणा
	15. एनबीएफसीएसद्वारे आकारले जाणारे व्याज आणि अतिरिक्त व्याजाचे नियमन

प्रकरण १ - प्रस्तावना

उषा फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड ("कंपनी" किंवा "UFSL") ही भारतीय रिझर्व्ह बँकेकडे (RBI) नोंदणीकृत, ठेवी न स्वीकारणारी आणि प्रणालीगतदृष्ट्या महत्त्वाची नसलेली बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी (NBFC) आहे. कंपनीने निष्पक्ष व्यवहार संहिता ("संहिता किंवा "FPC") तयार करून स्वीकारली आहे, जी तिच्या ग्राहकांशी आणि कायदेशीर संस्थांशी व्यवहार करताना निष्पक्ष व्यवहाराचे मानक निश्चित करते. कंपनी आरबीआयने घालून दिलेल्या धोरणात्मक मार्गदर्शक तत्वांचे पुनरावलोकन करून त्यांचे पालन करण्याचा प्रयत्न करते.

ही आचारसंहिता कंपनीच्या संचालक मंडळाद्वारे वेळोवेळी तयार, मंजूर आणि पुनरावलोकन केली जात आहे. त्यामुळे, भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी - जबाबदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, २०२५, RBI/DOR/2025-26/362, DOR.MCS.REC.NO.281/01-01-039/2025-26 दिनांक २८ नोव्हेंबर, २०२५ (वेळोवेळी सुधारित, दुरुस्त आणि अद्ययावत केल्यानुसार) च्या प्रकरण III नुसार यात दुरुस्ती करण्यात आली आहे.

प्रकरण २ - संहितेचे उद्दिष्ट

संहिता स्वीकारण्यात आली आहे:

1. ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान सेवा मानके निश्चित करून चांगल्या आणि न्याय्य कर्ज देण्याच्या पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;
2. वाढवण्यासाठी पारदर्शकतेमुळे ग्राहकांना कर्ज उत्पादने अधिक चांगल्या प्रकारे समजून घेता येतात आणि कंपनीच्या सेवांकडून ते वाजवीपणे काय अपेक्षा करू शकतात याबद्दल सुज्ञपणे निर्णय घेता येतात.
3. निष्पक्ष स्पर्धेद्वारे बाजारशक्तींना प्रोत्साहन देणे, जेणेकरून उच्च परिचालन मानके साध्य करता येतील;
4. ग्राहक आणि कंपनी यांच्यात एक निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंध प्रस्थापित करणे;
5. आवश्यक असल्यास, वसुली आणि अंमलबजावणी कायद्याच्या योग्य प्रक्रियेनुसार केली जाते.
6. आरबीआयने विहित केलेल्या योग्य व्यवहारासंबंधीच्या लागू नियमांचे पालन सुनिश्चित करणे.
7. ग्राहकांकडून सातत्याने अभिप्राय/तक्रारी स्वीकारण्याच्या यंत्रणेद्वारे कंपनीवरील त्यांचा विश्वास वाढवणे आणि त्या तक्रारींचे योग्य व सुवाच्य पद्धतीने निराकरण करण्याचे उद्दिष्ट ठेवणे.
8. ही संहिता कंपनीच्या सर्व उत्पादनांना, डिजिटल किंवा इतर मार्गांनी मिळवलेल्या उत्पादनांसहित, एकसमान लागू होईल.

प्रकरण ३ - संहितेची अंमलबजावणी

1. ही आचारसंहिता कंपनीचे सर्व कर्मचारी, तिचे एजंट/प्रतिनिधी/तृतीय-पक्ष विक्रेते/सेवा प्रदाते आणि कंपनीच्या व्यवसायाच्या दरम्यान तिचे प्रतिनिधित्व करण्यास अधिकृत असलेल्या इतर व्यक्तींना लागू होईल.
2. कंपनीद्वारे देशभरात डिजिटल स्वरूपात किंवा इतर कोणत्याही प्रकारे, फोनद्वारे, पोस्टाने, इतर संवाद माध्यमांद्वारे, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने पुरविल्या जाणाऱ्या सर्व उत्पादनांशी आणि सेवांशी व्यवहार करताना ही संहिता लागू होईल.
3. ही संहिता आमच्या सर्व ग्राहकांशी व्यवहार करताना लागू होईल (ज्यामध्ये संदर्भानुसार संभाव्य ग्राहक, ज्या ग्राहकांनी आमच्याकडे कर्जासाठी अर्ज केला आहे परंतु कर्ज मंजूर/वितरित झाले नाही, तसेच ज्या ग्राहकांना कंपनीकडून कर्जाची रक्कम मिळाली आहे, यांचा समावेश असू शकतो).

प्रकरण ४ - कंपनीची प्रमुख वचनबद्धता

1. कंपनी आपल्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना नेहमीच सचोटी आणि पारदर्शकतेच्या तत्वांचे पालन करून निष्पक्ष आणि वाजवीपणे वागेले.

2. कोणत्याही उत्पादनांची आणि सेवांची मागणी करताना, कंपनीने सर्व कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांची पूर्तता करावी आणि या संहितेमध्ये नमूद केलेल्या मानकांची पूर्तता करावी.
3. कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की सर्व जाहिरात आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आणि दिशाभूल करणारे नसावे.
4. ग्राहकांशी संवाद साधताना, कंपनी खालील बाबींविषयी इंग्रजी, हिंदी किंवा योग्य स्थानिक भाषेत स्पष्ट माहिती देण्यासाठी आवश्यक ते सर्व उपाय योजेल:
 - त्याची विविध उत्पादने आणि सेवा,
 - अटी आणि शर्ती,
 - व्याजदर/सेवा शुल्क,
 - ग्राहकांना उपलब्ध असलेले फायदे आणि त्याचे काही परिणाम असल्यास ते.
 - काही शंका असल्यास, त्यांचे निरसन करण्यासाठी संपर्क व्यक्ती.
5. कंपनी संवादात पारदर्शकता सुनिश्चित करेल आणि कर्ज दस्तऐवजात आणि/किंवा तिच्या वेबसाइटवर व्याजदर, शुल्क आणि आकार, गणना पद्धत इत्यादींची माहिती प्रदान करेल.
6. कंपनी व्याजदर, सामान्य शुल्क आणि आकारणी यांविषयी माहिती खालील माध्यमांतून प्रदान करेल:
 - (i) ग्राहकाने केलेल्या ॲप/वेब प्रवासाच्या माध्यमातून
 - (ii) टेलिफोन किंवा हेल्पलाईनद्वारे.
 - (iii) त्यांच्या कार्यालयातील नियुक्त कर्मचारी/हेल्प डेस्क मार्फत.
 - (iv) कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रकाशित करणे.
7. कंपनी, ग्राहकाची पूर्व लेखी संमती घेतल्यानंतर, वेळोवेळी ग्राहकाला, त्यांनी लाभ घेतलेल्या/घेतल्या जाणाऱ्या उत्पादनांच्या/सेवांच्या विविध वैशिष्ट्यांविषयी, ज्यामध्ये तृतीय-पक्षाच्या उत्पादनांची/सेवांची किंवा प्रचारात्मक ऑफर्सची माहिती समाविष्ट असेल, कळवू शकते.
8. कंपनी आपल्या कर्जदारांना त्यांच्या खात्यासंबंधी माहिती मिळवण्याच्या हक्काची आणि त्यांना उपलब्ध असलेल्या सुविधांची माहिती देण्यासाठी आवश्यक ती पावले उचलेल.
9. कंपनी आचारसंहितेनुसार तिच्या डायरेक्ट सेलिंग एजन्सी/एजंट्स (डीएसए) / डायरेक्ट सेलिंग टीम (डीएसटी) / टेलिकॉलर्ससाठी पारदर्शक आचारसंहिता लागू करेल.
10. कंपनी ग्राहकाने दिलेल्या वैयक्तिक माहितीची गोपनीयता आणि गुप्तता नेहमीच जपेल.
11. कंपनी भारतीय रिझर्व्ह बँकेने विहित केलेल्या नियमांचे पालन सुनिश्चित करेल.
12. ही संहिता कंपनीच्या वेबसाइटवर (<https://www.ushafinancial.com>) प्रदर्शित करून प्रसिद्ध करा आणि ग्राहकांच्या विनंतीनुसार प्रती उपलब्ध ठेवा.

प्रकरण ५ - एनबीएफसीसाठी योग्य व्यवहार संहितेवरील मार्गदर्शक तत्त्वे

1. कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- i. ग्राहकाशी सर्व संवाद इंग्रजीमध्ये किंवा ग्राहकाला समजणाऱ्या स्थानिक भाषेत होईल.
- ii. कर्ज अर्जामध्ये कर्जदाराच्या हिताशी संबंधित माहितीचा समावेश असावा, जेणेकरून माहितीपूर्ण निर्णय घेतला जाऊ

शकेल.

- iii. कर्ज मिळवताना, कंपनी वार्षिक व्याज दराची (ROI) अंदाजित श्रेणी, व्याजासह वर्षभरात आकारला जाणारा वार्षिक टक्केवारी दर (APR), घेतलेल्या कर्ज उत्पादनासाठी लागणारे कोणतेही शुल्क आणि आकार, व्याज दर मोजण्याची पद्धत (म्हणजेच पतपुरवठ्यावर परिणाम करणारे घटक आणि जोखमीचे मूल्यांकन), मुदतपूर्व परतफेडीचे पर्याय, शुल्क, वित्तीय आकार, दंडात्मक शुल्क आणि इतर आकार (असल्यास), तसेच ग्राहकाच्या हितावर परिणाम करणारी इतर कोणतीही बाब याबद्दल माहिती देईल, जेणेकरून इतर कर्जदात्यांशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि ग्राहक माहितीपूर्ण निर्णय घेऊ शकेल.
- iv. संमती लेखी किंवा डिजिटल स्वरूपात (ओटीपी/ई - स्वाक्षरीद्वारे) नोंदवली जाईल आणि ग्राहकांना सूचित केले जाईल की कायद्याने परवानगी दिल्याप्रमाणे त्यांचे केवायसी रेकॉर्ड मिळवले जाऊ शकतात, अद्ययावत केले जाऊ शकतात किंवा इतर नियामक संस्थांसोबत शेअर केले जाऊ शकतात.
- v. ग्राहकांना हे स्पष्टीकरण दिले जाईल की CKYC डेटाचा वापर केवळ नियामक अनुपालन, ओळख पडताळणी आणि आर्थिक फसवणूक प्रतिबंधासाठी केला जाईल आणि त्याचा गैरवापर विपणन किंवा गैर - नियामक हेतूसाठी केला जाणार नाही.
- vi. कर्ज अर्जांमध्ये ग्राहकांनी अर्जासोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची संपूर्ण यादी, ग्राहकांची संबंधित सविस्तर माहिती आणि त्यांच्या आवडीचे कर्ज प्रकार यांचा समावेश असेल. कंपनी केवायसी धोरणानुसार केवायसी प्रक्रिया पार पाडेल आणि या प्रक्रियेचा भाग म्हणून सर्व आवश्यक कागदपत्रे/माहिती गोळा करेल. जर कोणत्याही अतिरिक्त तपशीलांची/कागदपत्रांची आवश्यकता असेल, तर कंपनी कर्जदारांना तात्काळ कळवेल.
- vii. कंपनी सर्व कर्ज अर्ज मिळाल्याची पोचपावती देण्याची एक पद्धत तयार करेल. कर्ज अर्जांवर निर्णय देण्याचा कालावधीदेखील पोचपावतीमध्ये नमूद केला जाईल.
- viii. कर्जदाराने प्रचलित नियम व विनियम यांचे पालन करणारा, आवश्यक कागदपत्रांसह रीतसर भरलेला कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून, सर्व दृष्टीने पूर्ण असलेल्या अर्जांवर वाजवी कालावधीत प्रक्रिया केली जाईल. कंपनीने प्रस्तावाला मंजुरी न दिल्यास, कर्जदाराला त्यासंबंधी कळवले जाईल.

2. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

- i. कंपनी, कर्ज अर्जांच्या मूल्यांकनासाठी आणि/किंवा प्रक्रियेसाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती आणि कागदपत्रे, कर्ज अर्जांच्या वेळीच किंवा भविष्यात गरज भासल्यास शक्य तितक्या लवकर मिळवेल व गोळा करेल. पत आणि जोखीम मूल्यांकनासाठी कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता भासल्यास, ग्राहकाशी पुन्हा तात्काळ संपर्क साधला जाईल.
- ii. कंपनी ग्राहकांच्या पतपात्रतेची योग्य ती तपासणी करेल. **कंपनीच्या क्रेडिट धोरणे**, नियम आणि इतर कार्यपद्धती आदरपूर्वक त्यासंबंधी. सर्व कर्ज अर्जांचे मूल्यांकन कंपनीच्या अंतर्गत पत धोरणे आणि मूल्यांकन प्रक्रियेनुसार केले जाईल.
- iii. कंपनी ग्राहकाला इंग्रजीमध्ये किंवा त्याला समजेल अशा भाषेत लेखी स्वरूपात कळवेल. ग्राहकाला मंजुरी पत्र किंवा प्रमुख तथ्य विवरण (KFS) किंवा इतर कोणत्याही मार्गाने मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, त्यासोबतच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तीसह, ज्यामध्ये वार्षिक व्याजदराचा समावेश आहे, कळवणे. पद्धत अर्जांचे, दंडात्मक शुल्क ईएमआय रचना, आणि इतर कोणतेही शुल्क किंवा आकार असल्यास कोणत्याही परिस्थितीत आणि **ग्राहकाने या सर्व अटी व शर्ती लेखी स्वरूपात स्वीकारल्याचे** त्याच्या/तिच्याकडे जपून ठेवा. नोंदी.

- iv. विविध प्रकारच्या चूकभूलसाठी दंडात्मक शुल्क, विलंब शुल्क आणि/किंवा कर्जाच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दलचे इतर कोणतेही शुल्क किंवा फी, मंजूरी पत्रांमध्ये आणि कर्ज करारांमध्ये स्पष्टपणे नमूद केली जाईल आणि विलंब शुल्काच्या चुकीसाठी दंडात्मक शुल्क आकारले जाईल. ठळक केले मध्ये **मोठ्या फॉन्ट आकारासह ठळक** करण्यासाठी संवेदनशील करणे ग्राहक बदल परिणाम विलंबातील त्रुटींमुळे मध्ये पेमेंट च्या नियतकालिक हप्ते आणि/किंवा इतर कोणत्याही उल्लंघनाचा अटीच्या कर्ज करार आणि मंजूरी पत्र. मंजूरी स्वीकारताना कर्जदाराने स्पष्टपणे नमूद न केलेले आणि संमती न दिलेले इतर कोणतेही शुल्क/आकार कर्जदारावर आकारले जाणार नाहीत आणि बंधनकारक राहणार नाहीत.
- v. कंपनी कर्जदाराकडून कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या अटी व शर्तीची स्वीकृती मिळवेल आणि अशा स्वीकृतीची नोंद ठेवेल. कर्ज करार अंमलात आणल्यानंतर, कंपनीने **मंजूर केलेल्या मंजूरी पत्राची, कर्ज कराराची** आणि त्यासोबत अंमलात आणलेल्या केएफएसची (KFS) एक प्रत सादर करावी. च्या प्रत्येक च्या त्याचे संलग्नक उद्धृत केले कर्ज करार/कागदपत्रे, प्रत्येकाला ग्राहक, त्यानंतरचे करण्यासाठी कर्ज वितरण.

3. कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क

- i. ग्राहकाने कर्ज कराराच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्यास, आकारलेला कोणताही दंड 'दंडात्मक शुल्क' म्हणून गणला जाईल आणि तो कर्जावरील व्याजदरात जोडल्या जाणाऱ्या 'दंडात्मक व्याजा'च्या स्वरूपात **आकारला जाणार नाही . दंडात्मक शुल्काचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही**, म्हणजेच अशा शुल्कांवर कोणतेही अतिरिक्त व्याज आकारले जाणार नाही. तसेच, व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट केला जाणार नाही. तथापि, याचा कर्ज खात्यातील व्याज चक्रवाढीच्या सामान्य प्रक्रियेवर परिणाम होणार नाही.
- ii. रक्कम वाजवी आणि नियमांचे पालन न करण्याच्या प्रमाणात **असावी, तसेच ती कोणत्याही विशिष्ट कर्ज / उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव करणारी नसावी.**
- iii. दंडात्मक शुल्काची रक्कम आणि कारण, कंपनीकडून ग्राहकांना कर्ज करारामध्ये आणि लागू असलेल्या सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती / मुख्य तथ्य विवरण (KFS) मध्ये स्पष्टपणे उघड केले जाईल, तसेच ते कंपनीच्या वेबसाइटवर 'व्याज दर आणि सेवा शुल्क' या अंतर्गत प्रदर्शित केले जाईल.
- iv. जेव्हा कर्जदारांना कर्जाच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठवली जातात, तेव्हा लागू होणारे दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. याव्यतिरिक्त, दंडात्मक शुल्क आकारल्याची कोणतीही घटना आणि त्यामागील कारण देखील कळवले जाईल.

4. अटी व शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- i. कंपनी ग्राहकाशी मान्य झालेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार आणि/किंवा अटीनुसार वितरण करेल. कर्ज करारानुसार/मंजूरी पत्र.
- ii. कंपनी शाल द्या सूचना, करण्यासाठी ग्राहक मध्ये इंग्रजी किंवा अ भाषा म्हणून समजले द्वारे ग्राहक, च्यावितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व-अटी व शर्तीसह अटी व शर्तीमध्ये कोणताही बदल पेमेंट आरोप, इतर लागू शुल्क/आकार इत्यादी लेखी स्वरूपात. कंपनी शाल तसेच सुनिश्चित करा ते **बदल मध्ये व्याज दर** आणि इतर ग्राहकाला पूर्वसूचना देऊनच शुल्क आकारले जाते. यामध्ये एक योग्य अट **आहे**. आदर शाल व्हा समाविष्ट केले कर्ज करार.

5. डिजिटल कर्जपुरवठा मंचांवरून घेतलेली कर्जे:

जेथे जेथे कंपनी कर्जपुरवठा सुलभ करण्यासाठी डिजिटल कर्जपुरवठा प्लॅटफॉर्मचा वापर करते, तेथे कंपनीने खालील गोष्टींचे पालन करावे:

- (i) **डिजिटल लेंडिंग ॲप्स (डीएलए)/एलएसपी** मार्फत दिलेली सर्व कर्जे केवळ यूएफएसएलच्या किंवा तिच्या भागीदारांच्या नावानेच असतील. यूएफएसएलच्या मालकीचे डीएलए केवळ सुविधादाता म्हणून काम करतील आणि ते स्वतःच्या नावाने निधीचे वितरण किंवा संकलन करू शकत नाहीत.
- (ii) कर्ज वितरण, सेवा आणि परतफेड - केवळ वैधानिक किंवा नियामक आदेशांतर्गत येणारे वितरण, सह-कर्ज व्यवहारांसाठीचा निधी प्रवाह आणि विशिष्ट अंतिम वापरासाठीचे वितरण वगळता, रकमेचे वितरण कर्जदाराच्या खात्यात केले जाईल याची खात्री केली जाईल, मात्र अट अशी आहे की कर्ज थेट अंतिम लाभार्थ्यांच्या बँक खात्यात वितरित केले जावे. लेखी स्वरूपात कोणत्याही विशिष्ट रोख प्रवाहावर सहमती झाली असल्याशिवाय, परतफेडीची रक्कम कोणत्याही तृतीय-पक्ष पूल खात्यांमार्फत न जाता, थेट UFSL च्या बँक खात्यात जमा होईल. -
- (iii) कंपनी हे सुनिश्चित करेल की कर्जाची सर्व परतफेड थेट कंपनीच्या बँक खात्यात केली जाईल.
- (iv) कंपन्यांनी त्यांच्या वेबसाइटवर, मालकीच्या आणि/किंवा एजंट/डीएलए/एलएसपी म्हणून नियुक्त केलेल्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मची नावे प्रदर्शित करावीत.
- (v) वसुली एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मना, ते ग्राहकाशी ज्या कंपनीच्या वतीने संवाद साधत आहेत, त्या कंपनीचे नाव ग्राहकाला आधीच जाहीर करण्याचे निर्देश दिले जातील.
- (vi) मंजूरी मिळाल्यानंतर लगेच परंतु कर्ज कराराच्या अंमलबजावणीपूर्वी, कंपनीच्या लेटरहेडवर कर्जदाराला मंजूरीचे पत्र जारी केले जाईल.
- (vii) कंपनीने संलग्न केलेल्या डिजिटल कर्जपुरवठा प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि नियंत्रण सुनिश्चित केले जाईल.
- (viii) तक्रार निवारण यंत्रणेविषयी जनजागृती करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील. डिजिटल कर्जपुरवठा माध्यमांमधून उद्भवणाऱ्या तक्रारींचे निवारण UFSL च्या तक्रार निवारण यंत्रणेअंतर्गत केले जाईल.
- (ix) **डिजिटल स्वाक्षरी केलेले मुख्य तथ्य विवरण (KFS)**, मंजूरी पत्र आणि कर्ज करार प्रदान करेल.
- (x) UFSL हे सुनिश्चित करेल की कर्जदाराच्या संमती आणि अधिकृततेशिवाय DLAs/LSPs ग्राहकांचे फोन संपर्क, फाइल्स किंवा लोकेशन डेटा ऍक्सेस करणार नाहीत आणि कायदानुसार सर्व ग्राहक डेटा केवळ भारतात असलेल्या सर्व्हरवरच संग्रहित केला जाईल.

6. शारीरिक / दृष्टिबाधित व्यक्तींसाठी कर्ज सुविधा

- i. कंपनी, शारीरिक किंवा दृष्टिबाधित अर्जदारांना अपंगत्वाच्या कारणास्तव, कर्ज सुविधांसहित उत्पादने आणि सुविधा देताना भेदभाव करणार नाही.
- ii. त्यांच्या सर्व स्तरांवरील कर्मचाऱ्यांसाठी आयोजित केलेल्या सर्व प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये, कायदाने आणि आंतरराष्ट्रीय करारांद्वारे दिव्यांग व्यक्तींना हमी दिलेल्या हक्कांचा समावेश असलेले एक योग्य मॉड्यूल समाविष्ट करतील.
- iii. कंपनी, आधीच स्थापित केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेअंतर्गत दिव्यांग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण सुनिश्चित करेल.

7. सुवर्ण कर्जाची उपलब्धता

1. अटीची पारदर्शकता

- कर्जदाता कर्जदाराला एक स्पष्ट कर्ज करार आणि प्रमुख तथ्य विवरण (KFS) प्रदान करेल, ज्यामध्ये खालील तपशील असतील:
 - तारण ठेवलेल्या सोन्याच्या मालमत्तेचे वर्णन, शुद्धता आणि निव्वळ वजन.
 - मूल्यांकन पद्धती आणि कर्ज-ते-मूल्य (LTV) गुणोत्तर लागू केले.

- लागू व्याज दर, वार्षिक टक्केवारी दर (APR), शुल्क (मूल्यांकन, लिलाव, इत्यादी), परतफेडीचे वेळापत्रक, नूतनीकरण/टॉप-अप आणि इतर सर्व अटी.
- सर्व संवाद इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत होईल. निरक्षर कर्जदारांना, एका स्वतंत्र साक्षीदाराच्या उपस्थितीत अटी समजावून सांगितल्या जातील आणि गोल्ड लोनचे धोरण उषा फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेडच्या वेबसाइटवर देखील प्रकाशित केले आहे.

2. चाचणी आणि प्रमाणीकरण

- सोन्याच्या तारणाची तपासणी कर्जदाराच्या उपस्थितीत केली जाईल.
- कंपनीच्या लेटरहेडवर एक प्रमाणपत्र/ई-प्रमाणपत्र जारी केले जाईल, ज्यामध्ये शुद्धता, एकूण आणि निव्वळ वजन, कपाती (खडे, जोडणी इत्यादी), तारणाची प्रतिमा आणि मूल्यांकन नमूद केलेले असेल.
- एक प्रत कर्जदात्याकडे ठेवली जाईल आणि एक प्रत कर्जदाराला दिली जाईल.

3. तारण हाताळणी आणि सुरक्षा

- तारण ठेवलेले सोने केवळ कर्जदात्याच्या शाखांमधील सुरक्षित तिजोऱ्यांमध्येच ठेवले जाईल आणि ते केवळ कर्मचाऱ्यांकडूनच हाताळले जाईल.
- तारणाच्या सत्यतेची खात्री करण्यासाठी अचानक पडताळणी आणि अंतर्गत लेखापरीक्षण केले जाईल.
- कर्जाच्या कालावधीत पडताळणी/मूल्यांकनासाठी कर्जदाराची संमती कर्ज करारामध्ये घेणे आवश्यक आहे.

4. तारण सोडणे

- पूर्ण परतफेड किंवा तडजोड झाल्यावर, तारण सात कामकाजाच्या दिवसांच्या आत परत केले जाईल.
- कर्जदात्याच्या चुकीमुळे झालेल्या कोणत्याही विलंबासाठी, विहित मुदतीनंतर प्रति दिवस ₹5,000 ची नुकसान भरपाई आकारली जाईल.

5. लिलाव प्रक्रिया

- लिलाव सुरू करण्यापूर्वी कर्जदार/कायदेशीर वारसांना पुरेशी सूचना देण्यात यावी.
- लिलावाची घोषणा किमान दोन वृत्तपत्रांमध्ये (प्रादेशिक आणि राष्ट्रीय) जाहीरपणे केली जाईल.
- राखीव किंमत चालू मूल्याच्या ९०% पेक्षा कमी असणार नाही (दोन लिलाव अयशस्वी झाल्यास ८५%).
- लिलावातून मिळालेली अतिरिक्त रक्कम सात कामकाजाच्या दिवसांत परत केली जाईल; कमी पडलेली रक्कम कर्जाच्या अटीनुसार वसूल केली जाऊ शकते.
- हितसंबंधांचा संघर्ष टाळण्यासाठी कर्जदाता आणि संबंधित पक्ष लिलावात सहभागी होणार नाहीत.

6. भरपाई आणि कर्जदार संरक्षण

- तारणाच्या शुद्धतेमध्ये/प्रमाणामध्ये झालेले कोणतेही प्रत्यक्ष नुकसान, तोटा किंवा तफावत याची भरपाई कर्जदात्याकडून केली जाईल.
- कर्जदारांना लागू कायदानुसार अतिरिक्त उपाययोजना करण्याचा अधिकार आहे.
- सुवर्ण कर्जाला प्रोत्साहन देण्यासाठी दिशाभूल करणाऱ्या जाहिराती किंवा अवास्तव दावे करण्यास सक्त मनाई आहे.

7. दावा न केलेले तारण

- कर्ज परतफेडीनंतर दोन वर्षांहून अधिक काळ दावा न केलेल्या सोन्याच्या तारणाची माहिती पुनरावलोकनासाठी ग्राहक सेवा समिती/मंडळाला देण्यात येईल.
- पुढील कारवाई करण्यापूर्वी कर्जदार/कायदेशीर वारसांचा शोध घेण्यासाठी विशेष मोहीम हाती घेण्यात येईल.

परंतु, कर्जदाता, स्वतंत्रपणे काम करत असो किंवा सुवर्ण कर्ज मिळवण्यासाठी कोणत्याही सह-कर्ज व्यवस्थेद्वारे काम करत असो, त्याने भारतीय रिझर्व्ह बँक (सोने आणि चांदीच्या तारणावर कर्ज देणे) निर्देश, २०२५ अंतर्गत अनिवार्य केलेल्या वरील अटी व शर्तीचे काटेकोरपणे पालन करावे.

8. पोस्ट वितरण पद्धती

- i. कोणतेही कंपनीने घेतलेला निर्णय आठवणे/ वेग वाढवा पेमेंट किंवा कामगिरी खाली कर्ज करार किंवा शोधत आहे अतिरिक्तप्रतिभूती, असेल घेतले दिल्यानंतर सूचना ग्राहक मध्ये सुसंवाद सोबत कर्ज करार.
- ii. वसुली झाल्यावर, कंपनी सर्व प्रतिभूती/तारण, असल्यास, मुक्त करेल. कर्जाची थकबाकी रक्कम, कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी असलेल्या कोणत्याही कायदेशीर हक्क किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन आहे. ग्राहक/कर्जदाराविरुद्ध असलेला. जर असा समायोजनाचा अधिकार वापरायचा असेल, तर ग्राहकाला सूचना दिली जाईल. उर्वरित दाव्यांविषयी संपूर्ण तपशील आणि ज्या अटीनुसार कंपनी आहे हक्कदार टिकवून ठेवा सिव्क्युरिटीज पर्यंत संबंधित दावा आहे निकाली काढले/पैसे दिले.

9. गोपनीयता

कंपनी खालील परिस्थिती वगळता कर्जदारांची कोणतीही वैयक्तिक माहिती किंवा व्यवहाराचा इतर तपशील कोणालाही उघड करणार नाही:

1. कोणत्याही लागू कायदानुसार, नियमानुसार, निर्देशानुसार किंवा कोणत्याही सरकारी प्राधिकरणाच्या आवश्यकतेनुसार ही माहिती उघड करणे आवश्यक आहे.
2. ही माहिती लेखापरीक्षक, व्यावसायिक सल्लागार, एजंट किंवा कर्जदात्यांच्या कोणत्याही तृतीय-पक्ष सेवा पुरवठादारांना आवश्यक आहे, जे गोपनीयतेच्या कर्तव्याखाली आहेत.
3. ज्या कोणत्याही व्यक्तीसोबत कर्जदाता कोणतेही हस्तांतरण, सहभाग किंवा इतर करार करू शकतो, त्या व्यक्तीला ही माहिती आवश्यक आहे.
4. जर कर्जदाराने इतर बँकांकडून किंवा कोणत्याही क्रेडिट इन्फॉर्मेशन ब्युरोकडून कोणतीही सुविधा घेतली असेल, तर त्यांना या माहितीची आवश्यकता असते.

10. सर्वसाधारण तरतुदी

- i. कंपनी, नमूद केलेल्या उद्देशांव्यतिरिक्त, ग्राहक/कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणार नाही. अटी आणि परिस्थिती च्या कर्ज करार (जोपर्यंत नाही) नवीन माहिती, नाही पूर्वी उघड केले द्वारे कर्जदार, आले आहे करण्यासाठी सूचना च्या कंपनी).
- ii. कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती प्राप्त झाल्यास, एनबीएफसीची संमती किंवा अन्यथा, जर काही आक्षेप असेल तर, विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत कळवली जाईल. असे हस्तांतरण कायदानुसार पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार केले जाईल.
- iii. कंपनी जाहीर करेल कोड म्हणून खालील:
 - प्रदान करा विद्यमान आणि नवीन ग्राहकासह अ प्रत च्या हे कोड, जेव्हा विनंती केली;
 - उघड करा हा कोड वर वेबसाइट च्या कंपनी; आणि
 - नियतकालिक प्रशिक्षणे करण्यासाठी संपूर्ण ग्राहक सामना करत आहे कर्मचारी बदल योग्य व्यवसाय सराव म्हणून उल्लेख केला मध्ये हा कोड.

- iv. कंपनी शाल ठराविक काळाने याचे पुनरावलोकन करा कोड आधार त्याचे व्यवसाय आणि नियामक आवश्यकता.
- v. ग्राहक/कर्जदारांच्या तक्रारींवरील नियतकालिक अहवाल (ज्यामध्ये प्राप्त झालेल्या तक्रारींची संख्या आणि स्वरूप यांचा समावेश असेल), वृद्धत्व च्या तक्रारी, पालन करण्यासाठी टीएटी, मूळ कारण तपशील च्या तक्रारी मध्ये जे सेवा कमतरता आहेत आढळले) असेल सादर केले करण्यासाठी मंडळ च्या संचालक / लेखापरीक्षण समिती येथे नियमित अंतराने.

11. वसुली/संकलन च्या देयके:

- i. कंपनीने ग्राहकाला कर्ज देताना परतफेडीची प्रक्रिया समजावून सांगायची. हप्त्याची रक्कम, कालावधी, बाऊन्स शुल्क, दंड शुल्क, इतर शुल्क आणि आवर्तनासह केएफएस (KFS) आणि/किंवा इतर सुविधा दस्तऐवजात नमूद केल्यानुसार परतफेड करावी लागेल. तथापि, जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही, तर एका परिभाषित प्रक्रियेनुसार... त्यानुसार सोबत कायदे च्या जमीन शाल व्हा अनुसरण केले साठी पुनर्प्राप्ती च्या कर्ज देयके. प्रक्रिया इच्छा सहभागी ग्राहकांना कॉल करून, एसएमएस, सूचना देऊन आणि/किंवा ईमेल किंवा व्हॉट्सअपवर नोटीस पाठवून किंवा कर्जदात्याद्वारे आणि/किंवा त्याच्या अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे वैयक्तिक भेटी देऊन, ज्यांचा तपशील कर्जदारांना आगाऊ दिला जाईल आणि/किंवा मालमत्ता परत ताब्यात घेऊन आठवण करून देणे. सुरक्षा असल्यास.
- ii. कंपनीकडून वाहनांसाठी वित्तपुरवठा केला असल्यास, मालमत्ता परत ताब्यात घेणे: तारण हितसंबंध लागू करण्यासाठी आणि/किंवा **मालमत्ता/मालमत्तेचा (असल्यास) ताबा परत मिळवण्यासाठीच्या अटी व शर्ती कर्ज किंवा तारणाशी संबंधित दस्तऐवजात स्पष्टपणे नमूद केल्या पाहिजेत . पारदर्शकता** सुनिश्चित करण्यासाठी, सादर अटींमध्ये खालील बाबींचा समावेश असेल: (अ) ताबा घेण्यापूर्वीचा सूचना कालावधी; (ब) ज्या परिस्थितीत सूचना कालावधी माफ केला जाऊ शकतो; (क) तारणाचा ताबा घेण्याची प्रक्रिया; (ड) मालमत्तेच्या विक्री/लिलावापूर्वी ग्राहकाला कर्ज परतफेडीसाठी अंतिम संधी देण्यासंबंधीची तरतूद; (इ) ग्राहकाला मालमत्ता परत देण्याची प्रक्रिया; आणि (फ) मालमत्तेच्या विक्री/लिलावाची प्रक्रिया.
- iii. थकबाकी वसुलीसाठी कंपनीने अधिकृत केलेल्या व्यक्तीने ग्राहकाशी संपर्क साधताना खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करावे:
 - a. ग्राहकाशी संवाद सभ्यपणे व्हावा आणि ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला जावा.
 - b. ग्राहकाच्या व्यवसायाच्या किंवा धंद्याच्या विशेष परिस्थितीमुळे अन्यथा आवश्यक नसल्यास, कंपनीचे प्रतिनिधी सकाळी ०९:०० ते १९:०० च्या दरम्यान ग्राहकांशी संपर्क साधतील .
 - c. ग्राहकाशी साधारणपणे त्याच्या/तिच्या पसंतीच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल, कोणतेही विशिष्ट ठिकाण नमूद केले नसल्यास त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि निवासस्थानी संपर्क साधल्यास व्यवसायाच्या/नोकरीच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल.
 - d. कौटुंबिक दुःखद घटना किंवा अशा इतर आपत्कालीन प्रसंगांसारख्या अयोग्य वेळी थकबाकी वसूल करण्यासाठी फोन करणे किंवा प्रत्यक्ष भेट देणे टाळावे.
 - e. कंपनीची ओळख आणि प्रतिनिधित्व करण्याचा अधिकार सर्वप्रथम जाहीर केला जाईल.
 - f. कंपनीचे कर्मचारी किंवा त्यांचे अधिकृत व्यक्ती धमकीवजा किंवा अपमानास्पद भाषा वापरणार नाहीत आणि कर्जदाराला किंवा कर्जदाराच्या कुटुंबाला/मालमत्तेला/प्रतिष्ठेला हानी पोहोचवण्यासाठी हिंसाचार किंवा इतर तत्सम साधनांचा वापर करण्याची धमकी देणार नाहीत.
 - g. कंपनी किंवा तिची अधिकृत व्यक्ती कर्जदाराच्या नातेवाईकांना, मित्रांना किंवा सहकाऱ्यांना त्रास देणार नाही.
 - h. वाद किंवा मतभेद परस्पर संमत आणि सुव्यवस्थितपणे सोडवण्यासाठी सर्वतोपरी साहाय्य केले पाहिजे.
 - i. वसुली प्रक्रियेमध्ये कंपनीच्या संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या वसुली धोरणाचे पालन केले जाईल.

12. वसुली एजंटांची नियुक्ती

a. वसुली एजंट

- वसुली एजंट म्हणजे एनबीएफसीद्वारे कर्जाची थकबाकी वसूल करण्यासाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सी किंवा व्यक्ती. ते एनबीएफसीच्या वतीने काम करतात आणि त्यांना वर्तनाच्या कठोर नियमांचे पालन करणे बंधनकारक आहे. कंपनी, लागू कायदानुसार आणि भारतीय रिझर्व्ह बँकेने ("आरबीआय") वेळोवेळी जारी केलेल्या निर्देशांनुसार/मार्गदर्शक तत्वांनुसार, थकीत रकमेच्या वसुलीसाठी वसुली एजंट नियुक्त करू शकते. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की असे वसुली एजंट कंपनीच्या संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या आचारसंहितेनुसार, लागू असलेल्या आउटसोर्सिंग मानकांनुसार आणि निष्पक्षता, प्रतिष्ठा व कर्जदार संरक्षणाच्या तत्वांनुसार काटेकोरपणे काम करतील, ग्राहकांची कठोर गोपनीयता राखतील आणि कंपनीची प्रतिष्ठा व लौकिक यांना हानी पोहोचवू शकणाऱ्या कोणत्याही कृतीपासून दूर राहतील.
- भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या 'फेअर प्रॅक्टिसेस कोड' आणि 'रिकव्हरी गाईडलाईन्स' अंतर्गत अनिवार्य केल्यानुसार, कंपनी या अटी व शर्तीचे नेहमीच काटेकोरपणे पालन करेल.

b. पडताळणी आणि अधिकृतता

- कंपनी वसुली एजंटची नियुक्ती करताना योग्य ती खबरदारी घेईल आणि हे सुनिश्चित करेल की, कर्जदारांच्या माहितीची गोपनीयता व गुप्तता यांचा आदर राखून, ते कर्जदारांशी आदरपूर्वक, कायदेशीर आणि कोणत्याही जबरदस्तीशिवाय व्यवहार करण्यासाठी योग्यरित्या प्रशिक्षित आहेत.
- जेव्हा एखाद्या कर्जदारासाठी वसुली एजंटची नेमणूक केली जाते, तेव्हा वसुली एजंटने संपर्क साधण्यापूर्वी, कंपनीने ईमेल आणि/किंवा एसएमएस यांसारख्या योग्य माध्यमांद्वारे त्या एजंटचा तपशील कर्जदाराला कळवावा. कर्जदाराशी संवाद साधताना वसुली एजंटने योग्य ओळखपत्र आणि कंपनीकडून मिळालेले वैध अधिकृत पत्र सोबत बाळगणे आवश्यक आहे.
- योग्य सूचना आणि योग्य ओळख सुनिश्चित करण्यासाठी, वसुली एजंटने कर्जदाराशी संपर्क साधताना, विनंती केल्यावर (लागू असेल त्याप्रमाणे) खालील कागदपत्रे सोबत बाळगावीत आणि सादर करावीत: (i) कंपनी किंवा वसुली एजन्सीने जारी केलेले वैध ओळखपत्र; (ii) कंपनीने जारी केलेले अधिकारपत्र/अधिकृतता पत्र; आणि (iii) वसुली/हस्तांतरणासंदर्भात कर्जदाराला जारी केलेल्या सूचनेची/माहितीची प्रत.
- वसुली प्रक्रियेदरम्यान कंपनीने वसुली एजन्सी बदलल्यास, कर्जदाराला या बदलाची माहिती दिली जाईल आणि नव्याने नियुक्त केलेल्या वसुली एजंटकडे नवीन अधिकृतता आणि ओळखपत्रे असणे आवश्यक आहे.

c. पारदर्शकता

- वसुली सूचना आणि अधिकृतता पत्रामध्ये एनबीएफसी/कंपनी आणि वसुली एजन्सी (असल्यास) या दोघांचेही संबंधित संपर्क तपशील समाविष्ट असतील.
- कर्जदारांमध्ये जागरूकता आणि पारदर्शकता राखण्यासाठी, एनबीएफसी/कंपनी सर्व वसुली एजन्सींचा अद्ययावत तपशील आपल्या वेबसाइटवर प्रसिद्ध करेल.

d. आचारसंहिता

- कंपनी आणि तिचे वसुली एजंट, कर्ज वसुलीच्या दरम्यान कर्जदार किंवा इतर कोणत्याही व्यक्तीविरुद्ध कोणत्याही प्रकारची शाब्दिक किंवा शारीरिक धमकी किंवा छळ करणार नाहीत. उपरोक्त सर्वसाधारण तरतुदींना बाधा न आणता, ते कर्जदाराचा सार्वजनिकरित्या अपमान करणार नाहीत, कर्जदाराच्या कुटुंबातील सदस्यांच्या, शिफारस करणाऱ्यांच्या किंवा मित्रांच्या गोपनीयतेत हस्तक्षेप करणार नाहीत, धमकीचे किंवा निनावी कॉल/संदेश करणार नाहीत, किंवा कोणतेही खोटे किंवा दिशाभूल करणारे विधान करणार नाहीत.
- कर्जदाराशी फक्त सकाळी ०९:०० ते सायंकाळी ०७:०० या वेळेतच संपर्क साधला जाईल.
- सर्व पुनर्प्राप्तीचे प्रयत्न कायदेशीर, पारदर्शक आणि सन्मानजनक असले पाहिजेत.

e. **कर्जदाराचे हक्क**

- कोणत्याही वसुली एजंटकडून गैरवर्तन झाल्यास कर्जदार कंपनी/एनबीएफसीकडे तक्रार दाखल करू शकतो. कंपनी तक्रारीची त्वरित तपासणी करेल आणि आपल्या धोरणानुसार व लागू कायदानुसार योग्य ती सुधारणात्मक कारवाई करेल. संपूर्ण वसुली प्रक्रियेदरम्यान कर्जदाराच्या गोपनीयतेचा, प्रतिष्ठेचा आणि खाजगीपणाचा आदर केला जाईल.

13. **वैयक्तिक कर्जाची परतफेड / तडजोड झाल्यावर तारण आणि त्यावरील देयकांची मुक्तता**

a. **कागदपत्रांचे वेळेवर वितरण**

- कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड किंवा सेटलमेंट झाल्याच्या ३० दिवसांच्या आत कंपनी सर्व मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे परत करेल आणि कोणत्याही नोंदणी कार्यालयात नोंदवलेले बोजे काढून टाकेल.
- त्याच्या पसंतीनुसार, ज्या शाखेतून कर्जाची परतफेड केली गेली होती तेथून किंवा कंपनीच्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून, जिथे कागदपत्रे उपलब्ध असतील, ती कागदपत्रे गोळा करण्याचा पर्याय असेल .

b. **कर्ज मंजूरी पत्रातील खुलासा**

- १ डिसेंबर २०२३ रोजी किंवा त्यानंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजूरी पत्रात मूळ मालमत्ता कागदपत्रे परत करण्याची कालमर्यादा आणि ठिकाण स्पष्टपणे नमूद केले जाईल .

c. **कायदेशीर वारसांसाठी प्रक्रिया**

- एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या निधनाच्या प्रसंगी, कंपनी मालमत्तेची मूळ कागदपत्रे कायदेशीर वारसांना परत करण्यासाठी एका सुनियोजित कार्यपद्धतीचे पालन करेल. पारदर्शकतेसाठी, अशी कार्यपद्धती इतर ग्राहक धोरणांसह एनबीएफसीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली जाईल.

d. **विलंबाची भरपाई**

- जर कंपनी ३० दिवसांच्या आत कागदपत्रे देण्यास किंवा बोजा पूर्ततेची नोंदणी करण्यास अयशस्वी ठरल्यास, ती कर्जदाराला विलंबाची कारणे कळवेल.
- जर विलंब कंपनीमुळे झाला असेल, तर कर्जदाराला विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी ₹5,000 ची नुकसान भरपाई दिली जाईल.

e. **कागदपत्रांचे नुकसान किंवा हानी**

- मूळ मालमत्तेच्या कागदपत्रांचे नुकसान झाल्यास किंवा ती हरवल्यास, कंपनी कर्जदाराला दुय्यम/प्रमाणित प्रती मिळवण्यासाठी सहाय्य करेल आणि त्यासंबंधित खर्च उचलेल.
- वर नमूद केल्याप्रमाणे नुकसान भरपाई देखील दिली जाईल, तसेच ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी अतिरिक्त ३० दिवसांचा सवलतीचा कालावधी दिला जाईल (म्हणजे, ६० दिवसांनंतर दंड लागू होईल).

f. **कर्जदाराचे हक्क**

या निर्देशानुसार प्रदान करण्यात येणारी भरपाई ही, लागू कायदानुसार इतर कोणताही उपाय किंवा भरपाई मिळवण्याच्या कर्जदाराच्या हक्कावर कोणताही परिणाम न करणारी असेल.

परंतु, कंपनीने, स्वतंत्रपणे किंवा कोणत्याही सह-कर्ज व्यवस्थेद्वारे काम करत असताना, कर्ज परतफेडीनंतर मालमत्तेची कागदपत्रे सुपूर्द करण्यासंदर्भात भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार अनिवार्य केलेल्या वरील अटी व शर्तीचे काटेकोरपणे पालन करावे.

14. **तक्रार निवारण कार्यप्रणाली:**

कंपनीने ग्राहकांकडून/कर्जदारांकडून त्यांच्या कर्जासंबंधी किंवा इतर बाबींसंदर्भात उद्भवणारे वाद सोडवण्यासाठी

संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित केली आहे. संचालक मंडळ व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा वेळोवेळी आढावा घेईल. **अशा आढाव्यांचा एक एकत्रित अहवाल** ठराविक अंतराने संचालक मंडळाला सादर केला जाईल. आरबीआयच्या आवश्यकतेनुसार, कंपनीच्या वतीने एजन्सी/कंपन्यांद्वारे पुरवल्या जाणाऱ्या बाह्यस्रोत सेवांशी संबंधित तक्रारींचे निवारणदेखील ही यंत्रणा करेल.

कंपनी ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी, तपशीलवार सांगितल्याप्रमाणे, तीन (3) स्तरीय पद्धतीचा अवलंब करते. खालीलप्रमाणे:

1. स्तर १:

- i. कोणत्याही सेवा विनंती / तक्रारीच्या बाबतीत, ग्राहक / कर्जदार खाली नमूद केलेल्या कोणत्याही संपर्क माध्यमांवर ग्राहक प्रतिबद्धता टीम / ग्राहक सेवा विभागाशी संपर्क साधू शकतात:

ईमेल: info@ushafinancial.com / usha.nbfc@gmail.com/legal@cashsuvidha.com

लॅडलाईन नंबर : 0120-4320775 **वेबसाईट:** www.ushafinancial.com

खाली नमूद केलेल्या तपशिलावर लेखी विनंती:

ग्राहक सेवा विभाग

उषा फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड

नोंदणीकृत कार्यालय : प्लॉट नं. ७३, पहिला मजला, कार्यात्मक

औद्योगिक वसाहत, पूर्व दिल्ली, दिल्ली-११०९२

कॉर्पोरेट ऑफिस : तिसरा मजला, प्लॉट नं. ४०, वेव्ह सिनेमाजवळ,

कौशांबी, गाझियाबाद, उत्तर प्रदेश-२०१०

- ii. अशा स्तरावर, जर कंपनी त्या मुद्द्याची पुरेशी चौकशी आणि तपासणी करू शकली, तर ती १४ दिवसांच्या कालावधीत त्यावर प्रतिसाद देण्याचा प्रयत्न करेल .
- iii. तथापि, ज्या प्रकरणांमध्ये गुन्हेगाराला ओळखण्यासाठी, मूळ कारणाचे विश्लेषण करण्यासाठी किंवा तक्रार कायदेशीर प्रक्रियेत (स्थानिक पोलीस प्राधिकरणाकडे प्रलंबित असलेल्या प्रकरणांसह) असल्यास, सखोल चौकशी आणि/किंवा ग्राहकाच्या सहकार्याची आवश्यकता असते, अशा तक्रारींना प्रतिसाद देण्यासाठी आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठी लागणारा वेळ (TAT) 14 दिवसांपेक्षा जास्त असू शकतो.
- iv. जर ग्राहक, वर नमूद केल्याप्रमाणे ग्राहक प्रतिबद्धता टीमने दिलेल्या निराकरण/प्रतिसादाने समाधानी नसेल, तर ग्राहकाने खाली दिल्याप्रमाणे स्तर २ वर तक्रार करावी.

2. पातळी २

- i. जर ग्राहकाची विनंती / तक्रार १४ दिवसांच्या कालावधीसाठी न सुटल्यास, किंवा स्तर १ वरील निराकरणाने ग्राहक समाधानी नसल्यास, किंवा विनिर्दिष्ट वेळेत उपरोक्त संबंधित चॅनल/स्तराकडून प्रतिसादास विलंब झाल्यास किंवा कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास, अशी तक्रार कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे (GRO) पुढील स्तरावर पाठवली जाऊ शकते, ज्यांचा तपशील खाली दिला आहे:

दयाळू लक्ष: श्री. प्रणय धोंडियाल

तक्रार निवारण अधिकारी (जीआरओ)

उषा फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड

नोंदणीकृत कार्यालय : प्लॉट नं. ७३, पहिला मजला, कार्यात्मक

औद्योगिक वसाहत, पूर्व दिल्ली, दिल्ली-११०९२
कॉर्पोरेट ऑफिस : तिसरा मजला, प्लॉट नं. ४०, वेव्ह सिनेमाजवळ,
कौशांबी, गाझियाबाद, उत्तर प्रदेश-२०१०
ईमेल : grievance@ushafinancial.com
दूरध्वनी : 0120-4320775/+91-8595669764

कंपनी ग्राहकाच्या तक्रारीचे गुणवत्तेनुसार या स्तरावर निराकरण करण्यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न करेल.

3. पातळी ३:

- i. जर ३० दिवसांच्या कालावधीत तक्रारीचे निवारण झाले नाही किंवा उपरोक्त स्तर २ वर मिळालेल्या निराकरणाने ग्राहक असमाधानी असेल, तर ग्राहक खालील तक्र्यात नमूद केलेल्या कार्यपद्धतीचे पालन करून सीएमएस पोर्टल किंवा इलेक्ट्रॉनिक/भौतिक पद्धतीने लोकपालाकडे पुढील तक्रार दाखल करू शकतो:

अ नु क्र मां क	तपशील	लिंकवर क्लिक करा
A.	ठळक वैशिष्ट्ये च्या कंपनी लोकपाल योजना	https://www.ushafinancial.com/policies.html
B.	लोकपालाकडे तक्रार करण्याचा नमुना	https://www.ushafinancial.com/policies.html
C.	UFSL/कंपनीच्या नोडल अधिकाऱ्यांशी संपर्क साधा	https://www.ushafinancial.com/contact.html
D.	सीएमएस पोर्टल	https://cms.rbi.org.in , हेल्पलाइन क्रमांक: 14440

- ii. जर ग्राहक/कर्जदार लोकपालाच्या निर्णयामुळे किंवा लोकपाल कार्यालयाने तक्रार फेटाळल्यामुळे व्यथित झाला असेल, तर ग्राहक निर्णय मिळाल्यापासून किंवा तक्रार फेटाळल्यापासून ३० दिवसांच्या आत खालील पत्त्यावर अपील दाखल करू शकतो-

कार्यकारी संचालक
ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभाग (सीईपीडी)
भारतीय रिझर्व्ह बँक
६ संसद मार्ग,
नवी दिल्ली-११०००१
ईमेल: CRPC@rbi.org.in
हेल्पलाइन क्रमांक: १४४४८

अपीलीय प्राधिकरणाची जर खात्री पटली की तक्रारदाराकडे वेळेत अपील न करण्यासाठी पुरेसे कारण होते, तर ते ३० दिवसांपेक्षा जास्त नसलेला अतिरिक्त कालावधी देऊ शकते.

15. एनबीएफसीएसद्वारे आकारले जाणारे व्याज आणि अतिरिक्त व्याजाचे नियमन

- i. कंपनीचे संचालक मंडळ निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून व्याजदर मॉडेल स्वीकारेल आणि कर्ज व आगाऊ रकमांसाठी आकारला जाणारा व्याजदर निश्चित करेल. व्याजदर, जोखमीच्या श्रेणींसाठीचा दृष्टिकोन आणि ग्राहकांच्या विविध श्रेणींकडून वेगवेगळे व्याजदर आकारण्यामागील तर्क, कर्जदार किंवा ग्राहकाला अर्जांमध्ये उघड केला जाईल आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवला जाईल.
- ii. कंपनीच्या संचालक मंडळाने व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी “व्याजदर धोरण” नावाचे धोरण स्वीकारले आहे आणि ते कंपनीच्या <https://www.ushafinancial.com> या संकेतस्थळावर प्रसिद्ध केले आहे. जेव्हा जेव्हा व्याजदरात बदल होईल, तेव्हा संकेतस्थळावर किंवा इतरत्र प्रसिद्ध केलेली माहिती अद्ययावत केली जाईल.
- iii. व्याजदर वार्षिक असावा, जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे नेमके दर कळतील.