UFSL

We Support Your Goals

उषा फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड ("युएफएसएल)

योग्य पद्धती संहिता

28-04-2025 ची आवृत्ती

नोंदणीकृत कार्यालयाचा पत्ता बदलण्यात आला आहे: प्लॉट क्रमांक 73, पहिला मजला, पटपडगंज औद्योगिक क्षेत्र, पूर्व दिल्ली, दिल्ली-110092

सीआयएन: L74899DL1995PLC068604

—

USHA FINANCIAL SERVICES LTD.
DELHI

धोरणाचा सारांश

धोरणाचे नाव	योग्य पद्धती संहिता
मान्यता देणारे	संचालक मंडळ
आढावा घेण्याचा अवधी	वार्षिक
शेवटच्या आढाव्याचा दिनांक	14.12.2024
सध्याच्या आढाव्याचा दिनांक	28.04.2025
पुढील आढाव्याचा दिनांक	व्यवस्थापनाच्या आवश्यकतेनुसार आणि निर्णयानुसार
दायित्व / संपर्क	अनुपालन/ सचिवालय विभाग
परिशिष्टे	लागू नाही

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI

अनुक्रम

अ. क्र.	विवरण
1	प्रकरण I- परिचय
2	प्रकरण II- संहितेचे उद्दिष्ट
3	प्रकरण III- संहितेचा उपयोग
4	प्रकरण IV- कंपनीच्या मुख्य कटिबद्धता
5	प्रकरण V- एनबीएफसीजसाठी योग्य पद्धतींबद्दल मार्गदर्शक सूचना
	1. कर्जासाठी अर्ज व त्यावरील प्रक्रिया
	2. कर्ज मूल्यमापन व अटी/ शर्ती
	3. कर्ज खात्यामधील दंडात्मक शुल्क
	4. अटी व शर्तींमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण
	5. वितरणानंतरच्या पद्धती
	6. गोपनीयता
	7. सामान्य तरतुदी
	8. वसुली/ ड्युज संकलन
	9. तक्रार निवारण यंत्रणा
	10. एनबीएफसीजद्वारे लावण्यात येणाऱ्या अतिरिक्त व्याजाचे नियमन

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI

प्रकरण I - परिचय

उषा फायनान्शियल सर्विसेस लिमिटेड ("कंपनी" किंवा "युएफएसएल") ही भारतीय रिजर्व बँकेकडे (आरबीआय) नोंदणीकृत असलेली एक डिपॉझिट न घेणारी व सिस्टीमॅटिक व्यतिरिक्त महत्त्वपूर्ण एनबीएफसी आहे. कंपनीने योग्य पद्धती संहितेचे ("संहिता" किंवा "एफपीसी") गठन करून त्याचा अंगीकार केला आहे व त्याद्वारे आपले ग्राहक व कायदेशीर यंत्रणांसह व्यवहार करताना कंपनीच्या योग्य पद्धती मानकांचे निर्धारण केले जाते. कंपनी आरबीआयने निर्धारित केलेल्या धोरण मार्गदर्शकांचा आढावा घेऊन त्याचे पालन करण्याचा प्रयत्न करते.

कंपनीच्या संचालक मंडळाने ह्या संहितेचे वेळोवेळी निर्धारण केले आहे, त्याला मान्यता दिली आहे व त्याचा आढावासुद्धा घेतला आहे. त्यामुळे, ती दिनांक 19 ऑक्टोबर 2023 च्या भारतीय रिजर्व बँक (बिगर बँकिंग आर्थिक कंपनी- व्याप्तीवर आधारित नियमन) निर्देश, 2023, 2023 मास्टर निर्देश RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10. 119/ 2023-24 मधील सातव्या प्रकरणानुसार त्यामध्ये सुधारणा करण्यात आली आहे.

प्रकरण II- संहितेचे उद्दिष्ट

ह्या संहितेचा अंगीकार ह्यासाठी केला गेला आहे:

1. ग्राहकांसोबतच्या व्यवहारामध्ये किमान सेवा मानके निर्धारित करून योग्य व न्याय्य कर्ज पद्धतींचा प्रसार करणे;
2. ग्राहकांना कर्ज उत्पादनांचे अधिक चांगले आकलन होईल व कंपनीकडून मिळणाऱ्या सेवांमधील घटकांची योग्य अपेक्षा बाळगून योग्य प्रकारे ते निर्णय घेऊ शकतील, ह्यासाठी पारदर्शकता वाढवणे
3. स्पर्धात्मकतेद्वारे बाजारपेठेतील घटकांना प्रोत्साहन देणे व उच्च संचालन मानकांना साध्य करणे;
4. ग्राहक आणि कंपनीमध्ये उचिअ व सौहार्दपूर्ण संबंधांना चालना देणे;
5. ग्राहकांकडून सातत्याने अभिप्राय/ तक्रारी जाणून घेण्यासह कंपनीबद्दल ग्राहकांमध्ये आत्मविश्वास विकसित करणे व तक्रारी योग्य व कायदेशीर पद्धतीने सोडवण्याचा प्रयत्न करणे.

प्रकरण III - संहितेचा उपयोग

1. ही संहिता कंपनीचे सर्व कर्मचारी, एजंटस/ प्रतिनिधी/ तिसऱ्या पक्षाचे व्हेंडर्स/ कंपनीचे सेवा प्रदाता आणि उद्योगाच्या कामाचा भाग म्हणून कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत असलेले इतर व्यक्ती.

2. देशभरामध्ये, फोनवर, पोस्टाने, अन्य संपर्क माध्यमांद्वारे, इंटरऍक्टीव्ह इलेक्ट्रॉनिक डिव्हाईसेसद्वारे, इंटरनेटद्वारे किंवा अन्य कोणत्याही पद्धतीने कंपनीने दिलेल्या सर्व उत्पादने व सेवांवर ही संहिता लागू होईल.

3. आमच्या सर्व ग्राहकांसोबत व्यवहार करताना ही संहिता लागू असेल (परिस्थिती असेल त्यानुसार त्यामध्ये संभाव्य ग्राहक, कर्जासाठी अर्ज केलेले परंतु कर्ज मान्यता न मिळालेले/ कर्ज वितरित न झालेले ग्राहक अशा ग्राहकांसह कंपनीच्या कर्ज रकमेला प्राप्त करणाऱ्या ग्राहकांचा समावेश असू शकेल).

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI

प्रकरण IV - कंपनीच्या मुख्य कटिबद्धता

1. साइव प्रामाणिकता व पारदर्शतेच्या तत्त्वांचे पालन करून कंपनी आपल्या ग्राहकांसोबत नेहमी योग्य व उचित प्रकारे वर्तन करेल.

2. कंपनी सर्व कायदेशीर व नियामक आवश्यकतांची पूर्तता करेल व कोणत्याही उत्पादने किंवा सेवांच्या प्रसाराच्या वेळी ह्या संहितेमधील मानकांची पूर्तता करेल.

3. सर्व जाहिरातीचे व प्रसाराचे साहित्य स्पष्ट आहे व दिशाभूल करणारे नाही, ह्याची खात्री कंपनी घेईल.

4. संभाषणामध्ये कंपनी पारदर्शकतेची खात्री घेईल व व्याज दर, शुल्क व कर्ज कागदपत्राची फीस ह्याबद्दल माहिती कर्ज डॉक्युमेंटमध्ये किंवा आपल्या वेबसाईटवर देईल.

5. कंपनी वेळोवेळी ग्राहकाना त्यांच्याद्वारे घेण्यात येऊ शकणा-या/ घेण्यात येणाऱ्या विविध उत्पादनांची/ सेवांची विविध वैशिष्ट्ये सांगेल व ग्राहकाकडून घेतलेल्या पूर्व लिखित सहमतीनंतर तिसऱ्या पक्षाची उत्पादने/ सेवा किंवा प्रसाराच्या ऑफर ह्याही माहितीचा त्यामध्ये समावेश असेल.

6. ह्या संहितेच्या अनुषंगाने आपल्या थेट विक्री एजन्सी/ एजंटस (डीएसएज)/ थेट विक्री टीम (डीएसटीज)/ टेलि कॉलर्स ह्यांच्यासाठी पारदर्शक आचार संहिता राबवेल.

7. ग्राहकाने दिलेल्या व्यक्तिगत माहितीची प्रायव्हेसी (निजता) व गोपनीयतेचे कंपनी नेहमी संरक्षण करेल.

8. भारतीय रिजर्व बँकेद्वारे निर्धारित केलेल्या नियमनांच्या अनुपालनाची खात्री कंपनी घेईल.

प्रकरण V- एनबीएफसीजसाठी योग्य पद्धतींबद्दल मार्गदर्शक सूचना

1. कर्जासाठी अर्ज व त्यावरील प्रक्रिया

i. ग्राहकासोबतचा सर्व संवाद इंग्रजीमध्ये किंवा ग्राहकाला समजणाऱ्या प्रादेशिक भाषांमध्ये असेल.

ii. कर्ज देण्याच्या वेळेस कंपनी घेण्यात येणाऱ्या कर्ज उत्पादनासाठी वार्षिक व्याज दराची (आरओआय) ढोबळ श्रेणी, वर्षामध्ये लावण्यात येणार वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) त्यातील व्याज, कोणतेही शुल्क व चार्जेससह व व्याज दर निश्चितीच्या पद्धतीस (उदा., क्रेडीटवर परिणाम करणारे घटक व जोखमीचा दर), पूर्व- पेमेंट पर्याय, फीस, आर्थिक शुल्क, दंडात्मक शुल्क व अन्य शुल्क (असल्यास) व ग्राहकाच्या

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI

हितासंदर्भात अन्य कोणतेही घटक असल्यास त्यासह अशी माहिती देईल ज्यामुळे अन्य पैसे देणा-यांसोबत अर्थपूर्ण प्रकारे तुलना करता येऊ शकेल व ग्राहकाला पूर्ण माहिती घेऊन निर्णय घेता येऊ शकेल.

iii. कर्ज अर्ज प्रपत्रावर ग्राहकांद्वारे अर्जासह सादर करणे आवश्यक असलेल्या सर्व डॉक्युमेंटसची पूर्ण चेकलिस्ट असेल व ग्राहकाकडून कोणती संबंधित माहिती अपेक्षित आहे हे त्यात दिले जाईल. तसेच ग्राहकांच्या इच्छेनुसार त्यांना अपेक्षित असलेल्या कर्ज उत्पादनाचे तपशील त्यात असतील.

iv. सर्व प्रकारे पूर्ण भरलेल्या प्रत्येक कर्ज अर्जाची पावती कंपनीच्या अधिकृत व्यक्तींद्वारे दिली जाईल. सर्व प्रकारे पूर्ण भरलेल्या कर्ज अर्जावरील कार्यवाहीचा अनुमानित अवधीसुद्धा कंपनी कळवेल (म्हणजे त्याच्या/ तिच्या कर्ज अर्जासंदर्भात कंपनीकडून ग्राहकाला ज्या अवधीत कळवले जाईल तो अवधी).

2. कर्ज मूल्यमापन व अटी/ शर्ती

i. कर्ज अर्जाच्या मूल्यमापनासंदर्भात आणि/ किंवा प्रक्रियेसाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती व कागदपत्रे कर्ज अर्जाच्या वेळेस किंवा आणखी आवश्यक झाले तर त्यानंतर लवकरात लवकर कंपनी प्राप्त करेल. जर क्रेडीट व जोखमीच्या मूल्यमापनाबद्दल कोणतीही अतिरिक्त माहिती आवश्यक झाली, तर ग्राहकाशी लगेचच संपर्क केला जाईल.

ii. **कंपनीच्या क्रेडीट धोरणांनुसार,** नियम व त्या संदर्भातील अन्य प्रक्रियांनुसार कंपनी ग्राहकांच्या क्रेडीट पात्रतेचे योग्य प्रकारे निर्धारण करेल.

iii. कंपनी ग्राहकाला इंग्रजीत किंवा ग्राहकाला कळणाऱ्या दुसऱ्या भाषेमध्ये लिखित प्रकारे मान्यता पत्राद्वारे किंवा अन्य पत्राद्वारे मान्य केल्या गेलेल्या कर्जाची रक्कम, त्यामधील अटी व शर्ती तसेच, वार्षिक व्याज दर, अर्जाची पद्धत, ईएमआय संरचना व अन्य शुल्क किंवा फीस असल्यास ह्याची माहिती देईल व **ग्राहकाने ह्या सर्व अटी व शर्ती स्वीकारल्याची लिखित स्वीकृती** आपल्या नोंदीमध्ये ठेवेल.

iv. मान्यता पत्रे व कर्ज करारांमध्ये वेगवेगळ्या प्रकारच्या डिफॉल्टससाठीचे दंडात्मक शुल्क, विलंब पेमेंट शुल्क किंवा कोणत्याही हयगयीसाठी अन्य शुल्क इ. स्पष्ट प्रकारे कळवले जाईल व नियमित इन्स्टॉलमेंटसच्या पेमेंटमध्ये कोणत्याही डिफॉल्टचे आणि/ किंवा कर्ज करारामधील व मान्यता पत्रामधील अन्य कोणत्याही अटीच्या उल्लंघनाच्या संदर्भात होणाऱ्या परिणामांबद्दल ग्राहकांना जागरूक करण्यासाठीचा ती माहिती **मोठ्या अक्षरामध्ये व ठळक प्रकारे** अधोरेखित करून दर्शवली जाईल.

v. कर्ज कराराच्या कार्यवाहीनंतर कंपनी **कंपनीद्वारे मान्य केलेल्या मान्यता पत्राची व अमलात आलेल्या कर्ज कराराची प्रत** त्यामधील प्रत्येक संलग्न फाईलसह कर्ज वितरणानंतर प्रत्येक ग्राहकाला देईल.

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI

3. कर्ज खात्यामधील दंडात्मक शुल्क

i. ग्राहकाद्वारे कर्ज करारामधील व्यावहारिक अटी व शर्ती ह्यांचे अनुपालन न केल्यास जर कोणताही दंड लावला गेला तर तो 'दंडात्मक शुल्क' म्हणून बघितला जाईल व अग्रिम रमकेवर लावण्यात येणाऱ्या व्याजाव्यतिरिक्त अधिकचा 'दंड व्याज' ह्या स्वरूपात **तो वसूल केला जाणार नाही**. **दंडात्मक शुल्काचे भांडवलीकरण (कॅपिटलायजेशन) केले जाणार नाही,** म्हणजेच अशा शुल्कावर कोणतेही व्याज लावले जाणार नाही. तसेच, व्याज दरामध्ये अन्य कोणताही अतिरिक्त घटक जोडला जाणार नाही. परंतु, कर्ज करारामधील कंपाउंडिंगच्या सामान्य प्रक्रियेवर त्याचा परिणाम होणार नाही.

ii. **दंडात्मक शुल्कांचे प्रमाण योग्य तितके असेल** व विशिष्ट कर्ज/ उत्पादन प्रकारामध्ये फरक न करता अनुपालनामधील कमतरतेच्या ते प्रमाणात असेल.

iii. लागू असेल त्यानुसार कर्ज करार व अत्यंत महत्त्वाच्या अटी व शर्ती/ मुख्य तथ्ये विधान (केएफएस) मध्ये कंपनीद्वारे ग्राहकांना स्पष्ट प्रकारे दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण व कारण कळवले जाईल, तसेच व्याज दर व सेवा शुल्काच्या अंतर्गत ते कंपनीच्या वेबसाईटवर प्रदर्शितसुद्धा केले जाईल.

iv. जेव्हा केव्हा कर्जदारांना कर्जातील व्यावहारिक अटी व शर्तींच्या अनुपालनाच्या अभावाशी संबंधित स्मरणपत्रे पाठवली जातील, तेव्हा लागू दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. तसेच, दंडात्मक शुल्क लागू करण्याचा कोणताही प्रसंग व त्यासाठीचे कारण हेसुद्धा कळवले जाईल.

4. अटी व शर्तींमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

i. वितरण वेळापत्रक आणि/ किंवा कर्ज करार/ मान्यता पत्रानुसार ग्राहकासोबत सहमती झालेल्या अटींनुसार कंपनी वितरण करेल.

ii. वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क पूर्व- पेमेंट शुल्क, अन्य लागू फीस/ शुल्क इ. सह अटी व शर्तींमध्ये कोणताही बदल झाल्यास कंपनी ग्राहकाला इंग्रजीमध्ये किंवा ग्राहकाला समजणाऱ्या भाषेमध्ये लिखित स्वरूपामध्ये सूचना देईल. कंपनी ह्याचीही खात्री घेईल की, **व्याज दरातील बदल** व अन्य बदल हे ग्राहकाला आधी सूचना देऊन **भविष्यातील स्थिती** म्हणूनच आधी कळवले जातील. ह्या संदर्भातील योग्य स्थितीचा समावेश कर्ज करारामध्ये केला जाईल.

5. वितरणानंतरच्या पद्धती

i. कर्ज करारामधील पेमेंट मागे घेण्यासंदर्भात/ वेगाने करण्यासंदर्भात किंवा प्रदर्शनासंदर्भात किंवा अतिरिक्त सुरक्षितता (सेक्युरिटीज) देण्यासंदर्भात कंपनीने घेतलेला कोणताही निर्णय कर्ज करारानुसार ग्राहकाला सूचना दिल्यानंतर घेतला जाईल.

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI

ii. ग्राहक/ कर्जदाराच्या विरोधात कंपनीला मिळालेल्या अन्य कोणत्याही दाव्यामुळे किंवा कोणत्याही वैध अधिकारामुळे किंवा सुरक्षा हितसंबंधामुळे कंपनीला सर्व ड्युजची परतफेड केल्यास किंवा कर्जातील सर्व थकित रकमांचे पेमेंट केल्यास कंपनी सर्व सुरक्षितता/ सेक्युरिटीज/ गहाण ठेवलेल्या बाबी (कोलॅटरल) मुक्त करेल. जर अशा प्रकारे सेट ऑफ करण्याचा अधिकार वापरण्यात आला, तर ज्या पद्धतीने संबंधित दावा सेटल केला जाईपर्यंत/ अदा केला जाईपर्यंत कंपनीला त्या सुरक्षितता ठेवण्याचा अधिकार असेल, त्याची सूचना बाकी दाव्यांच्या व अटींच्या पूर्ण तपशीलांसह ग्राहकाला दिली जाईल.

6. गोपनीयता

कंपनी कर्जदारांची कोणतीही व्यक्तिगत माहिती किंवा अन्य व्यवहार तपशील कोणालाही उघड करणार नाही व केवळ पुढील स्थितीमध्येच हे केले जाऊ शकेल:

1. लागू कायदे, नियमन, निर्देश ह्यानुसार अशी माहिती उघड करणे आवश्यक झाले असेल किंवा कोणत्याही सरकारी प्राधिकरणासाठी ते आवश्यक झाले असेल.
2. ही माहिती गोपनीयतेच्या कर्तव्यामध्ये असलेल्या कर्ज देणाऱ्या कंपनीचे लेखापाल, व्यावसायिक सल्लागार किंवा कोणत्याही तिसऱ्या पक्षातील सेवा प्रदाता ह्यांना आवश्यक असेल.
3. कर्ज देणारी कंपनी ज्या कोणत्याही व्यक्तीसोबत कोणत्याही नियुक्ती, सहभाग किंवा अन्य करारांमध्ये प्रवेश करत असेल अशा कोणत्याही व्यक्तीला ही माहिती मिळणे आवश्यक असेल तेव्हा.
4. जर कर्जदाराने इतर बँकांकडून किंवा कोणतीही सुविधा घेतली असेल व अशा बँकांना किंवा कोणत्याही क्रेडीट माहिती ब्युरोला ही माहिती आवश्यक असेल.

7. सामान्य तरतुदी

i. कर्ज करारामधील अटी व शर्तींमध्ये दिलेल्या उद्देशांचा अपवाद वगळता ग्राहक/ कर्जदाराच्या कामामध्ये कंपनी कोणताही हस्तक्षेप करणार नाही (किंवा जोपर्यंत कर्जदाराने आधी उघड न केलेली नवीन माहिती कंपनीसमोर येत नाही तोपर्यंत).

ii. पुढील प्रकारे कंपनी ह्या संहितेला प्रसिद्ध करेल:
- जेव्हा केव्हा विनंती केली जाईल तेव्हा आधीच्या व नवीन ग्राहकांना ह्या संहितेची एक प्रत दिली जाईल;
- ही संहिता कंपनीच्या वेबसाईटवर उपलब्ध केली जाईल; आणि
- संहितेमध्ये दिलेल्या योग्य बिजनेस पद्धतीविषयी ग्राहकांसोबत काम करणाऱ्या संपूर्ण कर्मचाऱ्यांना नियमित अवधीने प्रशिक्षण.

iii. आपल्या बिजनेसच्या व नियामक आवश्यकतांच्या आधारे कंपनी ह्या संहितेचा नियमित कालावधीने आढावा घेईल.

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI

iv. नियमित अवधीने संचालक मंडळ/ लेखापरीक्षण समित्यांना ग्राहक/ कर्जदारांच्या तक्रारींबद्दल नियमित अहवाल सादर केले जातील (ज्यामध्ये मिळालेल्या तक्रारींची संख्या व स्वरूप, तक्रारींचा अवधी, टीएटीजचे पालन, ज्या तक्रारींमध्ये सेवेमध्ये त्रुटि आढळल्या, त्या तक्रारींच्या मूळ कारणांचे तपशील ह्यांचा समावेश असेल).

8. वसुली/ ड्युज संकलन:

i. ग्राहकाला कर्ज देण्याच्या वेळी कंपनी ग्राहकाला परतफेड प्रक्रिया समजावून सांगेल ज्यामध्ये इन्स्टॉलमेंटची रक्कम, अवधी, बाउंस होण्याच्या स्थितीतील शुल्क, दंड शुल्क, अन्य शुल्क व परतफेडेचा अवधी ह्याची माहिती असेल. परंतु, जर ग्राहकाने परतफेड वेळापत्रकाचे पालन केले नाही, तर देशातील कायद्यांनुसार एक निश्चित प्रक्रिया अंगीकारली जाईल व कर्जामधील ड्युज वसूल केले जातील. ह्या प्रक्रियेमध्ये सूचना पाठवून ग्राहकांना स्मरण देणे किंवा व्यक्तिगत भेटी देणे आणि/ किंवा सेक्युरिटी परत ताब्यात घेणे (असल्यास) ह्यांचा समावेश असू शकेल.

ii. परत ताबा घेणे, कंपनीने वाहनांसाठी आर्थिक सेवा दिली असल्यास: सुरक्षा व्याज राबवण्यासाठी आणि/ किंवा **जर मालमत्तेवर कोलॅटरल असल्यास त्याचा परत ताबा घेणे ह्याचा उल्लेख स्पष्ट प्रकारे कर्ज किंवा सुरक्षितता संबंधित डॉक्युमेंटमध्ये** केला जाईल. पारदर्शकतेची खात्री घेण्यासाठी, ह्या अटींमध्ये पुढील बाबींचा समावेश असेल: (a) ताबा घेण्याआधीचा सूचना अवधी; (b) अशी परिस्थिती ज्यामध्ये सूचना अवधी टाळता येऊ शकेल; (c) सुरक्षिततेचा ताबा घेण्यासाठीची प्रक्रिया; (d) मालमत्तेच्या विक्री/ लीलावाच्या आधी ग्राहकाला कर्जाच्या परतफेडीची शेवटची संधी देण्यासंदर्भातील तरतूद; (e) ग्राहकाला परत ताबा देण्यासाठीची प्रक्रिया; आणि (f) मालमत्तेची विक्री/ लीलावासाठीची प्रक्रिया.

iii. कर्जांच्या वसुलीच्या संदर्भात कंपनी किंवा त्यांचे एजंटस केवळ कायदेशीर प्रकारे उपलब्ध असलेल्या व वैध उपायांचा वापर करतील व कोणत्याही प्रकारे शाब्दिक किंवा शारीरिक प्रकारे अपमान करणे किंवा छळ करणे अशा पद्धतींचा अंगीकार कर्ज वसुली प्रयत्नांच्या विरोधात असलेल्या कोणत्याही व्यक्तीविरुद्ध करणार नाहीत तसेच कर्जदाराचे कुटुंबीय, मित्र व त्यांना सुचवणाऱ्या व्यक्तींच्या खाजगी जागेचे उल्लंघन करणार नाहीत, त्यांना सार्वजनिक प्रकारे अपमानित करणार नाहीत, मोबाईल किंवा सोशल मीडीयाद्वारे अयोग्य संदेश पाठवणार नाहीत, धमकी देणारे आणि/ किंवा अज्ञात कॉल्स करणार नाहीत, थकित कर्जाच्या वसुलीसाठी कर्जदाराला सकाळी 8:00 वाजण्याच्या आधी व संध्याकाळी 7:00 नंतर कॉल करणार नाहीत आणि/ किंवा सातत्याने कॉल करणार नाहीत, खोटे व दिशाभूल करणारे निवेदन करणार नाहीत व कर्ज वसुलीसाठी बळाचा वापर करण्यासारख्या उपायांचा अंगीकार करणार नाहीत. ग्राहकांशी योग्य प्रकारे वर्तन करण्याविषयी कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षण मिळेल, ह्यासाठी कंपनी सर्व ते प्रयत्न करेल.

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI

9. **तक्रार निवारण यंत्रणा:**

कंपनीने आपल्या संरचनेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा कार्यान्वित केली आहे व त्याद्वारे कर्ज किंवा अन्य बाबींसंदर्भात ग्राहकांच्या/ कर्जदारांच्या विवादांचे निराकरण केले जाते. संचालक मंडळसुद्धा व्यवस्थापनाच्या विविध पातळीवरील तक्रार निवारण यंत्रणांचा नियमित प्रकारे आढावा घेईल. **अशा आढाव्यांचा संकलित अहवाल** नियमित अवधीने मंडळाला सादर केला जाईल. ह्या यंत्रणेद्वारे आरबीआयच्या अंतर्गत आवश्यक असलेल्या प्रकारे कंपनीच्या वतीने अन्य एजन्सीज/ कंपन्यांच्या आउटसोर्स केलेल्या सेवांशी संबंधित तक्रारींनाही हाताळले जाईल.

खाली विस्ताराने दिल्याप्रमाणे कंपनी ग्राहकांच्या तक्रार निवारणासाठी तीन (3) स्तरीय दृष्टीकोनाचा अंगीकार करते:

1. **स्तर 1:**

i. कोणत्याही सेवा विनंती/ तक्रारीच्या संदर्भात ग्राहक/ कर्जदार पुढीलपैकी कोणत्याही पद्धतीने ग्राहक संबंधित टीम/ ग्राहक सेवा विभागाला संपर्क करू शकतो:
ईमेल: info@ushafinancial.com / usha.nbfc@gmail.com/legal@cashsuvidha.com
भारतामधून कॉल करणाऱ्या ग्राहकांसाठी टोल फ्री क्रमांक: 18001032348
नोंदणीकृत कार्यालय लँडलाईन क्रमांक: +91-8076377610
वेबसाईट: www.ushafinancial.com

खाली दिलेल्या तपशीलांकडे लिखित विनंती:
ग्राहक सेवा विभाग
उषा फायनान्शियल सर्विसेस लिमिटेड
नोंदणीकृत कार्यालय: प्लॉट क्रमांक 73, पहिला मजला, पटपडगंज औद्योगिक क्षेत्र, पूर्व दिल्ली, दिल्ली-110092
मुख्य कार्यालय (कॉर्पोरेट कार्यालय): तिसरा मजला, प्लॉट क्रमांक ४०, वेव सिनेमाजवळ, कौशांबी, गाझियाबाद, उत्तर प्रदेश - २०१०१२

ii. ह्या स्तरावर जर कंपनी योग्य प्रकारे त्या मुद्द्याची पडताळणी आणि चौकशी करू शकत असेल, तर ती 14 दिवसांच्या अवधीच्या आत त्यावर प्रतिसाद देण्याचा प्रयत्न करेल.

iii. परंतु ज्या स्थितीमध्ये तक्रारीचे व्यापक अन्वेषण करणे आवश्यक असते आणि/ किंवा चुका करणाऱ्या व्यक्तीला ओळखण्यासाठी, मूळ कारणाच्या विश्लेषणासाठी ग्राहकाची मदत घेणे आवश्यक असते किंवा जो विषय प्रक्रियेमध्ये असतो (स्थानिक पोलिस प्राधिकरणाकडे प्रलंबित असलेल्या मुद्द्यांसह), तेव्हा अशा तक्रारींना उत्तर देऊन त्यांच्या निराकरणाचा अवधी हा 14 दिवसांपेक्षा जास्त असू शकेल.

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI

iv. जर वरील ग्राहक संबंधित टीम्सने दिलेल्या निराकरणावर/ प्रतिसादावर ग्राहक समाधानी नसेल, तर ग्राहक खाली दिलेल्या स्तर 2 कडे हा विषय उपस्थित करू शकेल.

2. **स्तर 2**

i. जर 14 दिवसांच्या अवधीसाठी ग्राहकाची विनंती/ तक्रार ही सोडवली गेली नसेल किंवा जर ग्राहकाला स्तर 1 वरील निराकरणाबद्दल समाधान वाटत नसेल किंवा निर्धारित वेळेच्या मर्यादित वरील संबंधित माध्यम/ स्तराकडून विलंबित प्रतिसाद मिळाला असेल किंवा प्रतिसाद मिळाला नसेल, तर अशी तक्रार कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिका-याकडे (जीआरओ) उप्स्थित केली जाऊ शकेल व त्याचे तपशील पुढील प्रमाणे आहेत:,:

कृपया लक्ष द्यावे: श्री. प्रणय धोंडीयाल
तक्रार निवारण अधिकारी (जीआरओ)
उषा फायनान्शियल सर्विसेस लिमिटेड
नोंदणीकृत कार्यालय: प्लॉट क्रमांक 73, पहिला मजला, पटपडगंज औद्योगिक क्षेत्र, पूर्व दिल्ली, दिल्ली-110092
मुख्य कार्यालय (कॉर्पोरेट कार्यालय): तिसरा मजला, प्लॉट क्रमांक ४०, वेव सिनेमाजवळ, कौशांबी, गाझियाबाद, उत्तर प्रदेश - २०१०१२
ईमेल: pranaydhondiyal@ushafinancial.com
दूरध्वनी: 01204320775

तक्रारीच्या स्वरूपानुसार कंपनी ह्या स्तरावर ग्राहकाच्या तक्रारीचे निराकरण करण्याचा सर्वोत्तम प्रयत्न करेल.

3. **स्तर 3:**

i. जर 30 दिवसांच्या आत तक्रारीचे निवारण झाले नाही किंवा जर वरील स्तर 2 वर मिळालेल्या समाधानाबद्दल ग्राहकसमाधानी नसेल, तर ग्राहक पुढील पातळीवर सीएमएस पोर्टल किंवा इलेक्ट्रॉनिक/ प्रत्यक्ष पद्धतीने लोकपालाकडे (ओंबडसमॅन) मदत मागू शकतो व त्यासाठीची प्रक्रिया खालील कोष्टकात दिलेली आहे:

अ क्र	विवरण	लिंकवर क्लिक करा
A.	कंपनी लोकपाल योजनेमधील मुख्य वैशिष्ट्ये	https://www.ushafinancial.com/policies.htm l
B.	लोकपालाकडे करण्यात येणाऱ्या तक्रारीचा फॉरमॅट	https://www.ushafinancial.com/policies.htm

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI

		l
C.	**युएफएसएल/ कंपनीमध्ये असलेले कॉंट्रॅक्ट अधिकारी**	https://www.ushafinancial.com/contact.htm l
D.	**सीएमएस पोर्टल**	https://cms.rbi.org.in, Helpline No: 14440

ii. जर ग्राहक/ कर्जदार लोकपालाने दिलेल्या निर्णयाशी सहमत नसेल किंवा लोकपाल कार्यालयाने तक्रार फेटाळली असेल, तर असा निर्णय आल्यापासून किंवा तक्रार फेटाळल्या गेल्यापासून 30 दिवसांच्या आत ग्राहक पुढील प्रकारे अर्ज करू शकतो-

कार्यकारी अधिकारी
ग्राहक शिक्षण व संरक्षण विभाग (सीईपीडी)
भारतीय रिजर्व बँक
6 संसद मार्ग
नवी दिल्ली-110001
ईमेल: CRPC@rbi.org.in
हेल्पलाईन क्रमांक: 14448

दाद मागण्यात येणाऱ्या प्राधिकरणाचे असे मत झाले की, दिलेल्या वेळेमध्ये अर्ज सादर न करण्याकरता तक्रारदाराकडे योग्य कारण आहे, तर ते प्राधिकरण ह्या अवधीमध्ये जास्तीत जास्त 30 दिवस इतकी वाढ मान्य करू शकते.

10.एनबीएफसीजद्वारे लावण्यात येणाऱ्या अतिरिक्त व्याजाचे नियमन

i. निधीचा खर्च, जोखीम प्रिमियममधील मार्जिन असे संबंधित घटक विचारात घेऊन कंपनीचे संचालक मंडळ व्याज दराचे मॉडेल अंगीकारेल आणि कर्ज व अग्रिम राशींवर लागू करण्यात येणाऱ्या व्याजाच्या दराचे निर्धारण करेल. व्याज दर व जोखमीच्या प्रतवारीचा दृष्टीकोन व ग्राहकांच्या वेगवेगळ्या प्रकारांना विभिन्न व्याज दर लावण्यामागचे कारण अर्जाच्या प्रपत्रामध्ये ग्राहक किंवा कर्जदाराला कळवले जाईल व मान्यता पत्रामध्ये स्पष्ट प्रकारे कळवले जाईल.

ii. कंपन्यांच्या वेबसाईटवरसुद्धा व्याज दर व जोखमींच्या प्रतवारीचे स्वरूप उपलब्ध केले जाईल किंवा महत्त्वाच्या वृत्तपत्रांमध्ये प्रसिद्ध केले जाईल. वेबसाईटवर प्रसिद्ध केलेली माहिती किंवा अन्य प्रकारे प्रसिद्ध केलेली माहिती व्याज दरामध्ये बदल होईल तेव्हा अद्ययावत केली जाईल.

iii. व्याज दर हा अनिवार्य प्रकारे वार्षिक दर असेल व त्यामुळे खात्यावर लागू होणाऱ्या वास्तविक व्याज दरांबद्दल ग्राहक जागरूक राहू शकेल.

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI