

पीरामल फायनान्स लिमिटेड

(पूर्वी पीरामल कॅपिटल अँड हाउसिंग फायनान्स लिमिटेड म्हणून ओळखले जाणारे)

न्याय्य आचारसंहिता

ऑक्टोबर 2025

धोरणाची मालकी:	अनुपालन कार्य (कंपनी-व्यापी)
धोरणाचे स्थान:	मुंबई, भारत
आवृत्ती:	V 1.1
मंजूर केल्याची तारीख:	17 ऑक्टोबर, 2025
यांच्याद्वारे मंजूर:	संचालक मंडळ
याची जागा घेते:	V 1.0 - (धोरणाचे पुनरावलोकन) - PFL (NBFC - ICC म्हणून)

न्याय्य आचारसंहिता

I. उद्दिष्ट व विषयवस्तू

ही संहिता पीरामल फायनान्स लिमिटेड (पूर्वी पीरामल कॅपिटल अँड हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड म्हणून ओळखले जाणारे) ("कंपनी/ PFL") यांनी भारतीय रिझर्व्ह बँकेने ("RBI") दिनांक 19 ऑक्टोबर 2023 रोजी जारी केलेल्या मास्टर डायरेक्शन – रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी – स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) डायरेक्शन्स, 2023 मधील अध्याय VII "फेअर प्रॅक्टिस कोड (FPC)" अन्वये, RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 या क्रमांकाच्या अधिसूचनेनुसार, वेळोवेळी करण्यात येणाऱ्या अद्ययावत दुरुस्त्यांसह तयार करण्यात आलेला आहे.

PFL ही भारतीय रिझर्व्ह बँकेत नोंदणीकृत नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपनी असून, RBI कडून वेळोवेळी सुचविलेल्या सर्वोत्तम पद्धती स्वीकारेल आणि आवश्यकतेनुसार या संहितेत योग्य बदल करून ते निर्धारित मानकांशी सुसंगत ठेवेल. कंपनीचे धोरण सर्व ग्राहकांशी सातत्यपूर्ण व न्याय्य वर्तन करण्याचे आहे. कंपनीचे कर्मचारी ग्राहकांना न्याय्य, समतोल व सातत्यपूर्ण पद्धतीने सहाय्य, प्रोत्साहन व सेवा देतील.

कंपनी सुनिश्चित करेल की FPC ची अंमलबजावणी ही संपूर्ण संस्थेची जबाबदारी असेल. कंपनीच्या न्याय्य कर्जवाटप पद्धती तिच्या सर्व उत्पादनांवर व सेवांवर लागू होतील, मग त्या PFL, त्याच्या उपकंपन्या किंवा डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मस (स्वतःच्या मालकीचे किंवा आउटसोर्सिंग व्यवस्थेत) यांच्यामार्फत दिल्या जात असोत. या सेवा काउंटरवर, दूरध्वनीद्वारे, टपालाद्वारे, इंटरॅक्टिव्ह इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही माध्यमातून दिल्या जातील. तसेच विपणन, कर्ज उत्पत्ती, प्रक्रिया, सेवा व वसुली या सर्व कार्यांमध्ये या संहितेचे पालन केले जाईल.

II. उद्दिष्टे

ही संहिता खालील उद्दिष्टांसह विकसित करण्यात आलेली आहे:

- योग्य, न्याय्य व पारदर्शक व्यावसायिक पद्धतींचे पालन करणे आणि यासाठी वाजवी मानके निश्चित करणे;
- न्याय्य स्पर्धेद्वारे बाजारातील शक्तींना प्रोत्साहन देणे, ज्यायोगे उच्च कार्यप्रणाली मानके साध्य होतील;
- ग्राहकांशी अशा प्रकारे संबंध ठेवणे की ज्यायोगे न्याय्य व सौहार्दपूर्ण नाते प्रस्थापित होईल;
- अशा मानके व पद्धती निश्चित करणे की ज्यायोगे ग्राहकांचा कंपनीवरील विश्वास दृढ होईल;
- वसुली व अंमलबजावणी आवश्यकतेनुसार कायद्याच्या योग्य प्रक्रियेचे पालन करून करणे;
- ग्राहक व कंपनी यांच्यात न्याय्य व सौहार्दपूर्ण नाते प्रस्थापित करणे.

III. कर्जासाठी अर्ज व त्याची प्रक्रिया

- कर्जदाराशी केलेले सर्व संवाद हे स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदारास समजणाऱ्या भाषेत असतील.

- b) कंपनी कर्जदारास पारदर्शकपणे सर्व माहिती उघड करेल, ज्यामध्ये कर्ज अर्ज प्रक्रिया करण्यासाठी देय असलेली शुल्के/ आकारणी, कर्ज मंजूर/ वितरित न झाल्यास परत मिळणारी शुल्क रक्कम, आगाऊ परतफेडीचे पर्याय व त्यावरील शुल्क असल्यास, विलंबित परतफेडीवरील दंडात्मक शुल्क/ दंड असल्यास, स्थिर व्याजदरावरून चल व्याजदरावर किंवा उलट बदल करण्यासाठी लागणारी शुल्के, व्याजदर पुनर्निर्धारणाची कोणतीही तरतूद अस्तित्वात असल्यास त्याची माहिती, तसेच कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारे इतर कोणतेही मुद्दे यांचा समावेश असेल.
- c) कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असावी, ज्यायोगे इतर वित्तीय संस्थांकडून दिल्या जाणाऱ्या अटी व शर्तीची अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदार सुजाण निर्णय घेऊ शकेल. कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये अर्जासोबत सादर करावयाच्या कागदपत्रांची यादी स्पष्टपणे दर्शविली जाईल.
- d) कंपनी पूर्ण झालेल्या कर्ज अर्जाच्या प्राप्तीबाबत कर्जदारास पावती प्रदान करेल. कंपनी सर्व आवश्यक माहिती पूर्णपणे प्राप्त झाल्यानंतर वाजवी कालावधीत कर्जदारास आपल्या निर्णयाची माहिती देईल.

IV. कर्ज व आगाऊ रकमेकरिता कर्ज मूल्यांकन, अटी/ शर्ती व मुख्य तथ्य विधान

- a) साधारणपणे कर्ज अर्ज प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती कंपनीकडून अर्जाच्या वेळी गोळा केली जाईल. अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असल्यास, ग्राहकास त्वरित कळविण्यात येईल व त्याच्याशी पुन्हा संपर्क साधला जाईल.
- b) कंपनी कर्जदारास मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्य कोणत्याही माध्यमातून, स्थानिक (प्रादेशिक) भाषेत किंवा कर्जदारास समजणाऱ्या भाषेत, मंजूर कर्जाची रक्कम तसेच सर्व अटी व शर्ती – वार्षिक व्याजदर व त्याची लागू करण्याची पद्धत यासह – लेखी स्वरूपात कळवेल आणि कर्जदाराने या अटी व शर्ती स्वीकारल्याची नोंद कंपनीकडे ठेवली जाईल.
- c) कंपनी कर्ज करारामध्ये विलंबित परतफेडीवरील दंडात्मक शुल्के ठळक अक्षरात नमूद करेल.
- d) कंपनी कर्ज मंजूरी/ वितरणाच्या वेळी, कर्ज कराराची प्रत तसेच करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रती प्रत्येक कर्जदारास पावती घेऊन प्रदान करेल.
- e) कंपनी दिनांक 15 एप्रिल 2024 रोजी जारी केलेल्या 'कर्ज व आगाऊ रकमेकरिता मुख्य तथ्य विधान (KFS)' या परिपत्रकातील सूचनांचे, वेळोवेळी करण्यात येणाऱ्या दुरुस्तींसह पालन करेल. सदर परिपत्रकात दिलेला KFS चा नमुना मास्टर डायरेक्शन – रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी – स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) डायरेक्शन्स, 2023 मधील परिशिष्ट XXVII मध्ये समाविष्ट आहे.

V. अटी/ शर्तीमधील बदल असलेल्या कर्जाचे वितरण

- a) कर्ज वितरण हे कर्ज करार/ मंजूरी पत्रामध्ये दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार केले जाईल.

- b) कंपनीने कर्जदारास स्थानिक (प्रादेशिक) भाषेत किंवा कर्जदारास समजणाऱ्या भाषेत, अटी व शर्तीमध्ये झालेल्या कोणत्याही बदलाबाबत – वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, दंडात्मक शुल्के (असल्यास), सेवा शुल्के, आगाऊ परतफेडीवरील शुल्के, इतर लागू शुल्के/ आकारणी इत्यादी – सूचना द्यावी. कंपनीने हेही सुनिश्चित करावे की व्याजदर व शुल्कांमधील बदल केवळ भविष्यलक्षी प्रभावाने लागू होतील. यासंबंधी योग्य तरतूद कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.
- c) करारानुसार कर्जाची परतफेड मागे घेणे, परतफेडीचा वेग वाढविणे किंवा अतिरिक्त तारण मागणे यासंबंधीचा निर्णय हा कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- d) कंपनी सर्व देयके परतफेड झाल्यानंतर किंवा कर्जाची थकबाकी पूर्णपणे वसूल झाल्यानंतर सर्व तारणे मुक्त करेल. तथापि, कंपनीकडे कर्जदाराविरुद्ध असलेल्या इतर कोणत्याही वैध हक्क किंवा दाव्यासाठी तारणावर हक्क राखून ठेवण्याचा अधिकार असेल. जर असा समायोजन करण्याचा हक्क वापरण्यात येणार असेल, तर कर्जदारास त्याबाबत सूचना दिली जाईल, ज्यामध्ये शिल्लक दाव्यांचे संपूर्ण तपशील व कंपनीला तारणे राखून ठेवण्याचा अधिकार कोणत्या अटींवर लागू आहे हे स्पष्टपणे नमूद केले जाईल.

VI. जबाबदार कर्जवाटप आचारसंहिता – वैयक्तिक कर्जाची परतफेड/ सेटलमेंट झाल्यानंतर चल/ अचल मालमतेची मूळ कागदपत्रे मुक्त करणे

- a) ही तरतूद 01 डिसेंबर 2023 किंवा त्यानंतर मूळ चल/ अचल मालमतेची कागदपत्रे मुक्त करण्यास लागू होईल.
- b) कंपनी कर्ज खाते पूर्णपणे परतफेड/ सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत सर्व मूळ चल/ अचल मालमतेची कागदपत्रे मुक्त करेल आणि संबंधित नोंदणी कार्यालयात नोंदविलेल्या शुल्कांची नोंद रद्द करेल.
- c) कर्जदारास मूळ चल/ अचल मालमतेची कागदपत्रे बँक शाखेतून/ आउटलेटमधून, जिथे कर्ज खाते चालवले गेले होते, किंवा कंपनीच्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून, जिथे कागदपत्रे उपलब्ध आहेत, आपल्या पसंतीनुसार घेण्याचा पर्याय दिला जाईल.
- d) मूळ चल/ अचल मालमतेची कागदपत्रे परत करण्याची वेळ व ठिकाण ही माहिती प्रभावी दिनांकानंतर जारी करण्यात आलेल्या कर्ज मंजूरी पत्रात नमूद केली जाईल.
- e) चल/ अचल मालमतेची कागदपत्रे मुक्त करण्यात विलंब झाल्यास भरपाई –
- कर्ज खाते पूर्णपणे परतफेड/ सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांपेक्षा अधिक विलंबाने मूळ चल/ अचल मालमतेची कागदपत्रे मुक्त करण्यात आली किंवा संबंधित नोंदणी कार्यालयात चार्ज सॅटिस्फॅक्शन फॉर्म दाखल करण्यात अपयश आले, तर कंपनी कर्जदारास विलंबाचे कारण कळवेल. जर विलंब कंपनीकडून झाला असेल, तर कंपनी कर्जदारास दररोज ₹5,000 इतकी भरपाई देईल.
 - मूळ चल/ अचल मालमतेची कागदपत्रे अंशतः किंवा पूर्णपणे हरवली/ नुकसान झाली असल्यास, कंपनी कर्जदारास डुप्लिकेट/ प्रमाणित प्रती मिळविण्यास मदत करेल व त्यासाठी लागणारा खर्च उचलून, वरील (i) कलमानुसार भरपाई देईल. अशा प्रकरणात कंपनीस ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी

अतिरिक्त 30 दिवसांचा कालावधी दिला जाईल आणि विलंब शुल्काची गणना त्यानंतर (म्हणजे एकूण 60 दिवसांनंतर) केली जाईल.

- iii. या निर्देशानुसार दिलेली भरपाई ही कर्जदारास लागू असलेल्या इतर कोणत्याही कायद्यांतर्गत मिळणाऱ्या भरपाईच्या अधिकारांना बाधा आणणारी ठरणार नाही.

VII. डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मसमार्फत प्राप्त कर्ज

PFL कडून कोणतीही कृती आउटसोर्स केल्याने कंपनीची जबाबदारी कमी होत नाही, कारण नियामक सूचनांचे पालन करण्याची संपूर्ण जबाबदारी कंपनीवरच राहते. ज्या ठिकाणी PFL कर्जदार मिळविण्यासाठी किंवा थकबाकी वसुलीसाठी डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मसना एजंट म्हणून नियुक्त करते, तेथे खालील सूचनांचे पालन केले जाईल:

- a) एजंट म्हणून नियुक्त केलेल्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मसची नावे कंपनीच्या संकेतस्थळावर जाहीर केली जातील.
- b) एजंट म्हणून नियुक्त डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मसना ग्राहकांना स्पष्टपणे सांगण्याचे निर्देश दिले जातील की ते कंपनीच्या वतीने संवाद साधत आहेत.
- c) कर्ज मंजुरीनंतर पण कर्ज कराराची अंमलबजावणी होण्यापूर्वी, मंजुरी पत्र कंपनीच्या लेटरहेडवर कर्जदारास दिले जाईल.
- d) कर्ज मंजुरी/वितरणाच्या वेळी, सर्व कर्जदारांना कर्ज कराराची एक प्रत, तसेच कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्न कागदपत्रांच्या प्रत्येकी एक प्रतीसह, पुरवण्यात येईल.
- e) कंपनीने नियुक्त केलेल्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मसवर प्रभावी देखरेख व निरीक्षण सुनिश्चित केले जाईल.
- f) तक्रार निवारण यंत्रणे संबंधीच्या जनजागृतीसाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.
- g) कंपनी तसेच ग्राहकांशी थेट संवाद साधणाऱ्या LSPs यांनी फिनटेक/ डिजिटल लेंडिंगशी संबंधित तक्रारी/ मुद्द्यांवर कार्य करण्यासाठी योग्य नोडल तक्रार निवारण अधिकारी नियुक्त करणे आवश्यक असेल. तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांचे संपर्क तपशील कंपनीच्या संकेतस्थळावर, तिच्या LSPs च्या संकेतस्थळावर, DLAs वर तसेच कर्जदारास दिलेल्या KFS मध्ये ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील. कंपनीने DLA तसेच कंपनीच्या संकेतस्थळावर तक्रार नोंदविण्याची सुविधा उपलब्ध करून दिली पाहिजे.
- h) तक्रार निवारणाची जबाबदारी कंपनीकडेच राहिल.

VIII. कंपनीकडून आकारण्यात येणारा व्याजदर निश्चित करण्याची धोरणे

ग्राहकांवर अतिव्याजदर किंवा कर्ज व आगाऊ रकमेवरील अवाजवी शुल्के आकारली जाणार नाहीत याची खात्री करण्यासाठी, कंपनीने व्याजदर तसेच प्रक्रिया शुल्क व इतर शुल्के (दंडात्मक शुल्के असल्यास त्यासह) निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे व कार्यपद्धती स्वीकारल्या आहेत. या संदर्भात

कर्जाच्या अटी व शर्तीबाबत पारदर्शकतेसंबंधी फेअर प्रॅक्टिसेस कोडमधील निर्देश लक्षात ठेवले जातील. पुढे कंपनीच्या संचालक मंडळाने किंवा मंडळाने अधिकृत केलेल्या योग्य प्राधिकरणाने व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क व इतर शुल्के निश्चित करण्याच्या धोरणाचा कालांतराने आढावा घ्यावा. कंपनीने प्रक्रियेवर व कार्यप्रणालीवर देखरेख ठेवण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा तयार करावी, ज्यायोगे कर्जदारांशी संवादात पुरेशी पारदर्शकता सुनिश्चित होईल.

IX. NBFCs कडून आकारण्यात येणाऱ्या अतिव्याजदरांचे नियमन-

- a) कंपनीच्या संचालक मंडळाने निधीचा खर्च, मार्जिन व जोखीम प्रीमियम यांसारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून व्याजदर मॉडेल स्वीकारावे आणि कर्जे व आगाऊ रकमेवर आकारण्यात येणारा व्याजदर निश्चित करावा. व्याजदर, जोखीम श्रेणीकरणाची पद्धत आणि विविध कर्जदारांच्या श्रेणींनुसार वेगवेगळे व्याजदर आकारण्यामागील कारणमीमांसा ही माहिती अर्ज फॉर्ममध्ये कर्जदारास/ ग्राहकास जाहीर केली जाईल आणि मंजूरी पत्रामध्ये स्पष्टपणे कळविली जाईल.
- b) व्याजदर आणि जोखीम श्रेणीकरणाची पद्धत ही माहिती कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून दिली जाईल किंवा संबंधित वृत्तपत्रांमध्ये प्रसिद्ध केली जाईल. व्याजदरांमध्ये बदल झाल्यास, संकेतस्थळावर किंवा अन्य माध्यमांत प्रसिद्ध केलेली माहिती अद्ययावत केली जाईल.
- c) व्याजदर हा वार्षिक स्वरूपात नमूद केला जाईल, ज्यायोगे कर्जदारास खात्यावर आकारण्यात येणाऱ्या अचूक व्याजदराची जाणीव होईल.

X. NBFCs कडून वित्तपुरवठा केलेल्या वाहनांचे पुनःस्वामित्व-

- a) कंपनीकडे कर्जदारासोबतच्या करार/ कर्ज करारामध्ये पुनःस्वामित्वाची तरतूद असावी, जी कायदेशीरदृष्ट्या अंमलात आणता येण्याजोगी असेल. पारदर्शकतेसाठी करार/ कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये खालील तरतुदींचा समावेश असावा:
 - (i) वाहन ताब्यात घेण्यापूर्वी दिला जाणारा नोटीस कालावधी;
 - (ii) कोणत्या परिस्थितीत नोटीस कालावधी माफ केला जाऊ शकतो;
 - (iii) तारण ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया;
 - (iv) मालमत्ता विक्री/ लिलाव करण्यापूर्वी कर्जदारास कर्ज परतफेडीची अंतिम संधी देण्याची तरतूद;
 - (v) वाहन परत कर्जदारास देण्याची प्रक्रिया; आणि
 - (vi) मालमत्ता विक्री/ लिलाव करण्याची प्रक्रिया.
- b) अशा अटी व शर्तीची प्रत कर्जदारास उपलब्ध करून दिली जाईल. कंपनीने कर्ज मंजूरी/ वितरणाच्या वेळी कर्ज कराराची प्रत तसेच करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रती प्रत्येक कर्जदारास पावती घेऊन प्रदान करणे आवश्यक आहे. ही बाब अशा करार/ कर्ज करारांचा महत्वाचा घटक असेल.

XI. कर्ज खात्यांवरील दंडात्मक शुल्के -

कंपनीने संचालक मंडळाने मंजूर केलेली स्वतंत्र धोरणात्मक चौकट स्वीकारली आहे, ज्यामध्ये खालील तरतुदींचा समावेश आहे.

- i. दंडात्मक शुल्कांचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही, म्हणजेच अशा शुल्कांवर पुढील व्याज आकारले जाणार नाही. तथापि, यामुळे कर्ज खात्यातील व्याजाच्या नियमित कंपाउंडिंग प्रक्रियेवर परिणाम होणार नाही. व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक जोडला जाणार नाही.
- ii. दंडात्मक शुल्काची रक्कम वाजवी असावी आणि कर्ज करारातील महत्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याच्या प्रमाणाशी सुसंगत असावी. तसेच, ती विशिष्ट कर्ज/ उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभावरहित असावी.
- iii. व्यवसायाव्यतिरिक्त उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या वैयक्तिक कर्जावरील दंडात्मक शुल्के ही, समान अटी व शर्तीचे पालन न केल्यास, बिगर-वैयक्तिक कर्जदारांवर लागू होणाऱ्या दंडात्मक शुल्कांपेक्षा जास्त असू नयेत.
- iv. दंडात्मक शुल्काची रक्कम व त्यामागील कारणे ही कर्ज दस्तऐवजांमध्ये/ सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्तीमध्ये / मुख्य तथ्य विधान मध्ये लागू असल्यास स्पष्टपणे नमूद केली जातील. दंडात्मक व इतर शुल्के कंपनीच्या संकेतस्थळावरही प्रदर्शित केली जातील.
- v. कर्ज करारातील महत्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबाबत स्मरणपत्रे पाठविताना दंडात्मक शुल्कांची माहिती कर्जदारास दिली जाईल. तसेच, दंडात्मक शुल्क आकारण्यात आलेल्या प्रत्येक प्रसंगी व त्यामागील कारणे कर्जदारास स्पष्टपणे कळविली जातील

XII. समान मासिक हप्ता (EMI) आधारित वैयक्तिक कर्जे (गृहकर्जासह) यांवरील फ्लोटिंग व्याजदर पुनर्निर्धारण- कंपनीने फ्लोटिंग व्याजदर पुनर्निर्धारणासाठी स्वतंत्र संचालक मंडळाने मंजूर केलेली धोरणात्मक चौकट स्वीकारली आहे, ज्यामध्ये खालील तरतुदींचा समावेश आहे:

कर्जाच्या कालावधीत, बॅचमार्क व्याजदरातील बदलामुळे EMI/ कालावधी किंवा दोन्ही वाढल्यास, त्याची माहिती कर्जदारास त्वरित योग्य माध्यमांद्वारे दिली जाईल.

बॅचमार्क व्याजदर वाढल्यामुळे व्याजदर पुनर्निर्धारित झाल्यास, कर्जदारास खालील पर्याय उपलब्ध असतील:

- i. उर्वरित कर्ज कालावधीसाठी स्थिर व्याजदरावर स्विच करणे, जर त्या उत्पादन श्रेणीत स्थिर व्याजदराचा पर्याय उपलब्ध असेल.
- ii. EMI रकमेतील वाढ स्वीकारणे; किंवा
- iii. कालावधी वाढविणे, मात्र यामुळे नकारात्मक अमॉर्टायझेशन होणार नाही आणि कालावधी उत्पादन धोरणानुसार अनुमत कमाल कालावधीपेक्षा जास्त वाढविला जाणार नाही;
- iv. पर्याय (ii) आणि (iii) यांचा संयोग; किंवा
- v. कर्जाचा पूर्ण किंवा अंशतः आगाऊ परतफेडीचा पर्याय, जो उर्वरित कालावधीत कोणत्याही वेळी वापरता येईल.

PFL कर्जदारास 'फ्लोटिंगवरून स्थिर व्याजदरावर किंवा उलट स्विच करण्यासाठी' लागू असलेली शुल्के तसेच संबंधित सेवा/ प्रशासकीय खर्च यांची माहिती मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे देईल.

XIII. कर्जदात्यांसाठी न्याय्य आचारसंहिता – व्याजदर आकारणी दिनांक एप्रिल 29, 2024

कंपनीने वरील परिपत्रकातील व्याजदर आकारणीसंबंधीच्या सूचनांचे पालन सुनिश्चित करावे. PFL ने व्याजदर आकारणीसंबंधी अशा कोणत्याही अन्याय्य पद्धतीचा अवलंब करू नये, ज्या न्याय व पारदर्शकतेच्या तत्वांशी विसंगत आहेत.

XIV. गोपनीयता व खाजगीपणा

- i. विद्यमान व माजी ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती ही खाजगी व गोपनीय मानली जाईल आणि खालील तत्वे व धोरणांनुसार तिचे संरक्षण केले जाईल.
- ii. कंपनी ग्राहक खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, ग्राहकांनी दिलेला असो वा अन्यथा प्राप्त झालेला असो, कोणालाही, गटातील इतर कंपन्या/ संस्थांसह, उघड करणार नाही. तथापि, खालील अपवादात्मक परिस्थितींमध्ये माहिती उघड केली जाऊ शकते:
 - a. कायद्याने माहिती देणे आवश्यक असल्यास.
 - b. सार्वजनिक हितासाठी माहिती उघड करणे आवश्यक असल्यास.
 - c. कंपनीच्या हितासाठी माहिती देणे आवश्यक असल्यास (उदा. फसवणूक टाळण्यासाठी). मात्र, हे कारण ग्राहक किंवा ग्राहक खात्यांबाबतची माहिती (ग्राहकाचे नाव व पत्ता यासह) इतर कोणालाही, गटातील कंपन्यांसह, विपणन उद्देशाने देण्यासाठी वापरले जाणार नाही.
 - d. ग्राहकाने कंपनीस माहिती उघड करण्याची विनंती केल्यास किंवा ग्राहकाची परवानगी असल्यास.
 - e. कंपनीला ग्राहकाबाबत संदर्भ द्यावा लागल्यास, त्यासाठी ग्राहकाची लेखी परवानगी घेतली जाईल.
- iii. विद्यमान कायदेशीर चौकटीत ग्राहकास कंपनीकडे असलेल्या त्याच्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्याचे हक्क कितपत आहेत, याची माहिती ग्राहकास दिली जाईल.
- iv. कंपनी ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती विपणन उद्देशाने, कंपनीसह कोणत्याही व्यक्ती/ संस्थेकडून – वापरणार नाही, जोपर्यंत ग्राहकाने त्यासाठी स्पष्ट परवानगी दिलेली नसेल.

XV. सर्वसाधारण तरतुदी

- i. कंपनीने कर्ज करारातील अटी व शर्तीमध्ये नमूद केलेल्या उद्देशांखेरीज कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करू नये (जोपर्यंत कर्जदाराने पूर्वी न उघड केलेली माहिती लक्षात आलेली नाही).
- ii. कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरणाची विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीने आपली संमती किंवा हरकत (असल्यास) विनंती प्राप्त झाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत कळवावी. असे हस्तांतरण पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार व कायद्याशी सुसंगत असेल.
- iii. कर्ज मंजूर करताना कंपनीने ग्राहकास परतफेडीची प्रक्रिया, रक्कम, कालावधी व परतफेडीची वारंवारता स्पष्ट करून सांगावी. तथापि, ग्राहकाने परतफेडीचे वेळापत्रक पाळले नाही तर, देशातील कायद्यांनुसार परिभाषित प्रक्रिया अनुसरून थकबाकी वसूल केली जाईल. या प्रक्रियेत ग्राहकास नोटीस पाठविणे, वैयक्तिक भेटी घेणे आणि/किंवा तारणाची पुनःस्वामित्व प्रक्रिया यांचा समावेश असेल.
- iv. कर्ज वसुलीच्या बाबतीत कंपनीने छळवणूक करू नये, उदा. कर्जदारास असामान्य वेळेत वारंवार त्रास

- देणे, बळाचा वापर करणे इत्यादी. ग्राहकांच्या तक्रारींमध्ये कर्मचाऱ्यांच्या उद्धट वर्तनाचाही समावेश असल्याने, कंपनीने कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने वागण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण दिले पाहिजे.
- v. व्यवसायाव्यतिरिक्त उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या वैयक्तिक फ्लोटिंग दराच्या टर्म लोनवर कंपनीने कोणतेही फोरक्लोजर शुल्क/ आगाऊ परतफेडीवरील दंड आकारू नये, सह-कर्त्यासह किंवा त्याशिवाय.
 - vi. 1 जानेवारी 2026 किंवा त्यानंतर मंजूर/ नूतनीकरण केलेल्या सर्व कर्जे व आगाऊ रकमेवर, कंपनीने वैयक्तिक व सूक्ष्म/ लघु उद्योग (MSE) कर्जदारांसाठी कोणतेही फोरक्लोजर शुल्क/ आगाऊ परतफेडीवरील दंड आकारू नये, सह-कर्त्यासह किंवा त्याशिवाय, तसेच कर्ज व्यवसायासाठी असो वा व्यवसायाव्यतिरिक्त उद्देशासाठी असो. ही तरतूद कर्जाची पूर्ण किंवा अंशतः आगाऊ परतफेड कोणत्याही निधी स्रोताद्वारे केली गेली तरी लागू असेल आणि कोणत्याही किमान लॉक-इन कालावधीशिवाय प्रभावी असेल.
 - vii. कंपनीने रिझर्व्ह बँक – इंटिग्रेटेड ओम्बड्समन योजना, 2021 अंतर्गत दिलेल्या निर्देशांचे पालन करावे. PFL च्या प्रमुख नोडल अधिकारी व नोडल अधिकाऱ्यांचे तपशील कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध आहेत. ([Grievance Redressal - Piramal Finance](#))
 - viii. कंपनीने शारीरिक/ दृष्टिदोष असलेल्या अर्जदारांना अपंगत्वाच्या कारणावरून कर्ज सुविधा किंवा इतर उत्पादने व सेवा देताना भेदभाव करू नये. NBFC च्या सर्व शाखांनी अशा व्यक्तींना विविध व्यावसायिक सुविधा मिळविण्यासाठी शक्य ती सर्व मदत करावी.
 - ix. फेअर प्रॅक्टिसेस कोड स्थानिक (प्रादेशिक) भाषांमध्ये कंपनीच्या संकेतस्थळावर विविध हितधारकांच्या माहितीसाठी प्रदर्शित केला जाईल.
 - x. PFL मध्ये ग्राहक सेवा व समाधान हे आमचे प्रमुख लक्ष आहे. PFL ने संरचित तक्रार निवारण यंत्रणा तयार केली आहे व ती कंपनीच्या संकेतस्थळावर हितधारकांच्या माहितीसाठी प्रदर्शित केली आहे. ([Grievance Redressal - Piramal Finance](#))

XVI. एकल/ संयुक्त कर्जदाराच्या निधनाच्या घटनेत तारण/ मालमतेची कागदपत्रे मुक्त करण्याची प्रक्रिया

एकल/ संयुक्त कर्जदाराच्या निधनाच्या परिस्थितीत, कंपनी मूळ मालमतेची कागदपत्रे नामनिर्देशित व्यक्ती (Nominee)/ कायदेशीर वारसांना परत करेल.

मृत ग्राहकांच्या मूळ कागदपत्रांची परतफेड करताना, कंपनीकडून नामनिर्देशित व्यक्ती/ कायदेशीर वारसांची खालील कागदपत्रे पडताळली जातील:

- i. ग्राहकाचे मृत्यू प्रमाणपत्र
- ii. विद्यमान KYC नियमांनुसार नातेसंबंध सिद्ध करणारे दस्तऐवज
- iii. लीगल हेअर सर्टिफिकेट/ सक्सेशन सर्टिफिकेट/ लेटर ऑफ अॅडमिनिस्ट्रेशन
- iv. नामनिर्देशित व्यक्ती/ कायदेशीर वारस यांचे फोटो ओळखपत्र
- v. नामनिर्देशित व्यक्ती/ कायदेशीर वारस यांचे फोटो व स्वाक्षरी ओळखपत्र
- vi. जर सर्व कायदेशीर वारस दस्तऐवज घेण्याच्या वेळी उपस्थित नसतील, तर प्रत्येकाकडून कंपनीने ठरविलेल्या स्वरूपात पावर ऑफ अटर्नी (POA) प्राप्त करणे आवश्यक असेल.

XVII. सूक्ष्म वित्तीय कर्जदारांशी वर्तनासंबंधी मार्गदर्शक तत्त्वे

कंपनीने सूक्ष्म वित्तीय कर्जदारांशी वर्तनासंबंधी विद्यमान मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करणे आवश्यक आहे. ही मार्गदर्शक तत्त्वे RBI च्या मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (सूक्ष्म वित्तीय कर्जासाठी नियामक चौकट), दिनांक 14 मार्च 2022 (RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038) मध्ये तपशीलवार दिलेली असून, वेळोवेळी करण्यात येणाऱ्या अद्ययावत बदलांसह परिशिष्ट। मध्ये नमूद आहेत.

XVIII. संहितेचा आढावा

संचालक मंडळाने फेअर प्रॅक्टिसेस कोडच्या पालनाचा तसेच व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा वार्षिक आढावा घ्यावा.

पीरामल फायनान्स लिमिटेड (पूर्वी पीरामल कॅपिटल अँड हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड म्हणून ओळखले जाणारे) ("कंपनी/ PFL") यांनी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ("RBI") कडून दिनांक 19 ऑक्टोबर 2023 रोजी जारी केलेल्या रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) डायरेक्शन्स, 2023 (RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24) मधील अध्याय VII "फेअर प्रॅक्टिसेस कोड (FPC)" नुसार तयार केलेल्या फेअर प्रॅक्टिसेस कोड व्यतिरिक्त, कंपनीने खालील आचारसंहितेचे पालन करणे आवश्यक आहे. ही आचारसंहिता RBI च्या मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (सूक्ष्म वित्तीय कर्जासाठी नियामक चौकट) डायरेक्शन्स, 2022 (RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 दिनांक 14 मार्च 2022) नुसार तपशीलवार दिलेली असून, वेळोवेळी करण्यात येणाऱ्या अद्ययावत बदलांसह लागू आहे.

कर्ज अर्ज व त्यांची प्रक्रिया

कंपनी ₹ 3,00,000 पर्यंत वार्षिक कौटुंबिक उत्पन्न असलेल्या कुटुंबांना सूक्ष्म वित्त कर्ज, म्हणजेच तारण-मुक्त कर्ज देते, मग त्या कर्जाचा अंतिम वापर काहीही असो आणि अर्ज/प्रक्रिया/वितरणाची पद्धत कोणतीही असो (भौतिक किंवा डिजिटल माध्यमांद्वारे). कुटुंब म्हणजे एक स्वतंत्र कौटुंबिक एकक, म्हणजेच पती, पत्नी आणि त्यांची अविवाहित मुले. शिवाय, अशी सूक्ष्म वित्त कर्जे कर्जदाराच्या कोणत्याही ठेव खात्यावरील बोज्याशी जोडलेली नसतील.

गोपनीयता आणि माहितीची गुप्तता

कंपनीने घरगुती उत्पन्नासंबंधीची माहिती क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपन्यांना (CICs) अनिवार्यपणे सादर करावी. आधी नोंदविलेल्या घरगुती उत्पन्न व नव्याने मूल्यांकन केलेल्या घरगुती उत्पन्नामध्ये फरक असल्यास, CICs कडे अद्ययावत माहिती सादर करण्यापूर्वी कंपनीने कर्जदारांकडून त्याचे कारण स्पष्टपणे पडताळून घ्यावे.

कंपनीने CICs कडे वेळेवर व अचूक माहिती पुरविण्याची खात्री करावी आणि त्यांच्याकडे उपलब्ध असलेली माहिती वापरून कर्जदाराच्या एकूण कर्जबोजाच्या पातळीचे पालन सुनिश्चित करावे. याशिवाय, कंपनीने कर्जदारांच्या घोषणापत्रे, त्यांचे बँक खाते विवरणपत्रे तसेच स्थानिक चौकशी यांसारख्या इतर स्रोतांमधूनही ही माहिती पडताळून घ्यावी.

व्याजदर / धोरण

कंपनीने सूक्ष्म वित्तीय कर्जाच्या किंमत निर्धारणासंबंधी संचालक मंडळाने मंजूर केलेले धोरण तयार करावे. या धोरणामध्ये, सर्वसमावेशक व्याजदर निश्चित करण्यासाठी वापरले जाणारे व्याजदर मॉडेल/ पद्धत, व्याजदरातील घटकांचे (जसे की निधीचा खर्च, जोखीम प्रीमियम व मार्जिन इ.) विभाजन, विशिष्ट कर्जदार श्रेणीसाठी प्रत्येक घटकाचा प्रसार, तसेच सूक्ष्म वित्तीय कर्जावर लागू असलेला व्याजदर व इतर सर्व शुल्कांवरील कमाल मर्यादा यांचा समावेश असेल. कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की सूक्ष्म वित्तीय कर्जावरील व्याजदर व इतर शुल्के/ फी ही अवाजवी स्वरूपाची नसतील.

कंपनीने संभाव्य कर्जदारास किंमत निर्धारणासंबंधी माहिती एक मानकीकृत व सुलभ तथ्यपत्रक द्वारे द्यावी, ज्यामध्ये सूक्ष्म वित्तीय कर्ज, इतर तारणाधारित कर्ज व सूक्ष्म वित्तीय कर्जदारावर आकारण्यात येणारी शुल्के यासंबंधी महत्त्वपूर्ण तपशील असतील. सूक्ष्म वित्तीय कर्जावर कोणतेही आगाऊ परतफेडीचे दंड आकारले जाणार नाहीत.

कंपनीने सूक्ष्म वित्तीय कर्जावर आकारण्यात येणारे किमान, कमाल व सरासरी व्याजदर आपल्या सर्व कार्यालयांमध्ये, संबंधित कर्जासाठी जारी केलेल्या कोणत्याही साहित्यामध्ये तसेच कंपनीच्या संकेतस्थळावर ठळकपणे प्रदर्शित करावे.

कंपनीने व्याजदर किंवा इतर कोणत्याही शुल्कामध्ये बदल झाल्यास, त्याची माहिती कर्जदारास पूर्वसूचना देऊन कळवावी आणि असे बदल केवळ भविष्यलक्षी पद्धतीने लागू होतील.

कर्ज वितरण व अटी-शर्तीमधील बदल

कंपनीने सूक्ष्म वित्तीय कर्जासाठी एक मानकीकृत कर्ज करार तयार करावा, जो कर्जदारास समजेल अशा भाषेत असावा.

कंपनीने कर्जदारास एक कर्ज कार्ड प्रदान करावे, जे कर्जदारास समजेल अशा भाषेत असेल आणि ज्यामध्ये खालील माहिती समाविष्ट असेल:

- (i) कर्जदाराची योग्य ओळख पटविणारी माहिती;
- (ii) कर्जाच्या किंमत निर्धारणासंबंधी सुलभ तपशील;
- (iii) कर्जाशी संलग्न सर्व अटी व शर्ती;
- (iv) सर्व परतफेडीची पावती, हप्त्यांसह अंतिम परतफेडीची नोंद; आणि
- (v) तक्रार निवारण यंत्रणेचे तपशील, ज्यामध्ये नोडल अधिकाऱ्याचे नाव व संपर्क क्रमांक समाविष्ट असेल

कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की कोणतेही गैर-कर्ज उत्पादने जारी करताना कर्जदाराची पूर्ण संमती घेतली जाईल आणि अशा उत्पादनांसाठी लागू असलेली शुल्क संरचना कर्ज कार्डांमध्ये स्पष्टपणे नमूद केली जाईल.

सर्वसाधारण तरतुदी

कंपनीने कोणतीही कृती बाह्यस्रोतांकडून केली तरी तिच्या जबाबदाऱ्या कमी होणार नाहीत आणि या निर्देशांचे पालन करण्याची संपूर्ण जबाबदारी कंपनीवरच राहिल.

कंपनीकडे कर्मचाऱ्यांच्या वर्तनासंबंधी धोरण तसेच त्यांची नियुक्ती, प्रशिक्षण व देखरेख यासाठी प्रणाली असावी, ज्यामध्ये नियुक्तीसाठी आवश्यक किमान पात्रता व दैनंदिन कामकाज करण्यासाठी आवश्यक प्रशिक्षण साधने याबाबत मार्गदर्शक तत्त्वे नमूद केलेली असतील. ग्राहकांशी कर्मचाऱ्यांचे वर्तन हे त्यांच्या वेतन संरचनेत योग्य प्रकारे समाविष्ट केले जाईल. याशिवाय, सूक्ष्म वित्तीय कर्ज घेऊ इच्छिणाऱ्या संभाव्य कर्जदारांच्या घरगुती उत्पन्न व विद्यमान कर्जाबाबत मूल्यांकन/ चौकशी करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण दिले जाईल. कर्जदारांना दिले जाणारे कोणतेही प्रशिक्षण हे विनामूल्य असेल.

तक्रारी व तक्रार निवारण

कंपनीने कर्जदारास तक्रार निवारण यंत्रणेचे तपशील — नोडल अधिकाऱ्याचे नाव व संपर्क क्रमांकासह — सक्रीयपणे कळवावेत.

कंपनीने अशा कर्जदारांची ओळख पटविण्यासाठी यंत्रणा तयार करावी जे परतफेडीशी संबंधित अडचणींचा सामना करत आहेत, त्यांच्याशी संवाद साधावा आणि उपलब्ध उपाययोजनांबाबत आवश्यक मार्गदर्शन द्यावे.

कंपनीने वसुलीशी संबंधित तक्रारींच्या निवारणासाठी स्वतंत्र यंत्रणा तयार करावी आणि तिचे तपशील कर्ज वितरणाच्या वेळी कर्जदारास कळवावेत.

कंपनीने कर्ज करारातील घोषणेद्वारे / संकेतस्थळावर / कार्यालयांमध्ये / शाखांमध्ये प्रदर्शित करून हे मान्य करावे की तिच्या कर्मचाऱ्यांकडून किंवा बाह्यस्त्रोतांकडून नियुक्त कर्मचाऱ्यांकडून झालेल्या कोणत्याही अनुचित वर्तनाबाबत कंपनी जबाबदार असेल आणि अशा बाबी कंपनीच्या निदर्शनास आल्यास त्यांचे वेळेवर निवारण केले जाईल.

कर्ज वसुली

कंपनीने अशा कर्जदारांची ओळख पटविण्यासाठी यंत्रणा तयार करावी जे परतफेडीशी संबंधित अडचणींचा सामना करत आहेत, त्यांच्याशी संवाद साधावा आणि उपलब्ध उपाययोजनांबाबत आवश्यक मार्गदर्शन द्यावे.

अशा कर्जांची वसुली कर्जदार व कंपनी यांच्यात परस्पर संमतीने ठरविलेल्या नामनिर्दिष्ट/ केंद्रीय ठिकाणी केली जाईल. कर्जदार दोन किंवा अधिक सलग प्रसंगी त्या ठिकाणी उपस्थित राहण्यात अपयशी ठरल्यास, फील्ड स्टाफला कर्जदाराच्या निवासस्थानी किंवा कार्यस्थळी वसुली करण्याची परवानगी असेल.

कंपनी किंवा तिचे प्रतिनिधी वसुली करताना कठोर पद्धतीचा अवलंब करणार नाहीत आणि कंपनीच्या सर्वसाधारण वसुली धोरणातील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करतील. याची खात्री केली जावी की:

- i. धमकी देणारी किंवा अपमानास्पद भाषा वापरली जाणार नाही
- ii. वसुली प्रतिनिधी कर्जदारास वारंवार फोन करणार नाहीत आणि सकाळी 9:00 वाजण्यापूर्वी किंवा संध्याकाळी 6:00 नंतर फोन करणार नाहीत
- iii. वसुली प्रतिनिधी कर्जदाराच्या नातेवाईकांना, मित्रांना किंवा सहकाऱ्यांना त्रास देणार नाहीत
- iv. कर्जदारांची नावे सार्वजनिक केली जाणार नाहीत
- v. कर्जदार किंवा त्यांच्या कुटुंबीय/ मालमत्ता/ प्रतिष्ठेला हानी पोहोचविण्यासाठी हिंसा किंवा तत्सम साधनांचा वापर किंवा धमकी दिली जाणार नाही.
- vi. वसुली प्रतिनिधी कर्जदारास कर्जाची रक्कम किंवा न परतफेडीचे परिणाम याबाबत दिशाभूल करणार नाहीत.

कंपनीने वसुली प्रतिनिधींच्या नियुक्तीसाठी ड्यू डिलीजन्स प्रक्रिया ठेवावी. कंपनीने नियुक्त केलेल्या वसुली प्रतिनिधींनी त्यांच्या कर्मचाऱ्यांच्या पार्श्वभूमीची पडताळणी करणे आवश्यक आहे.

वसुली प्रतिनिधीने कंपनीकडून जारी केलेली नोटीस व अधिकृतता पत्र तसेच त्याला दिलेले ओळखपत्र सोबत ठेवणे आवश्यक आहे.

कंपनीने नियुक्त केलेल्या वसुली संस्थांची सविस्तर यादी आपल्या संकेतस्थळावर प्रदर्शित करावी व ती वेळोवेळी अद्ययावत करावी.