



पेयू फायनान्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड
चे
उचित व्यवहार संहिता

गोपनीयता:

या दस्ताच्या वर्णनात्मक संदर्भ आणि संबंधित माहितीमध्ये पेयू फायनान्स इंडिया प्राइवेट लिमिटेडचे गोपनीय आणि मालकीचे स्वरूप असलेली माहिती असू शकते. ही माहिती अशा प्रकारे सादर केलेली आहे की ती पूर्ण गोपनीयतेने सांभाळली जाईल आणि या दस्तुरच्या मूल्यांकनव्यतिरिक्त कोणत्याही कारणासाठी संपूर्ण किंवा त्याचे भाग उघड, डुप्लिकेट नाही किंवा वापरली जाणार नाही.

अधिकारी	तपशील
विस्तार	या उचित व्यवहार संहितामध्ये पेयू फायनान्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड ने लागू कायद्यांचे पालन करून आपल्या व्यवसाय चालवताना स्वीकारल्या जाणाऱ्या व्यवहार पद्धतींचे उल्लेख केला आहे.
तयार करणाऱ्याचे नाव	कायदेशीर आणि अनुपालन विभाग
मंजूर करणाऱ्याचे नाव	संचालक मंडळ

आवृत्ती इतिहास

आवृत्ती नंबर	मंजूर करणाऱ्याचे नाव	मंजूर केलेले दिनांक
१. ०	संचालक मंडळ	२९ जून २०२१
१. १	संचालक मंडळ	१२ जून २०२३
१. २	संचालक मंडळ	२३ जुलै २०२४

सूची

विषयसूची	पृष्ठ
परिभाषा आणि अर्थव्याख्या	१
परिचय	२
भाग १ प्रमुख वचनबद्धता आणि उद्दिष्टे	३
भाग २ मार्गदर्शक तत्वे आणि आवश्यकता	३
भाग ३ पुनरावलोकन आणि पर्यवेक्षण	८
परिशिष्ट १ डीएसए/ डीएमए/ आरएसाठी आचारसंहिता	१०
परिशिष्ट २ घोषणा-सह-उपक्रम	१३

परिभाषा आणि अर्थव्याख्या

१. व्याख्या

- १.१ "लागू कायदे" म्हणजे सर्व लागू असलेले कायदे, नियम, अधिनियम, केंद्रीय किंवा राज्य विधानमंडळाचे कायदे, अध्यादेश, नियम, विनियम, अधिसूचना, मार्गदर्शक तत्वे, निर्देश, निर्देश, धोरणे, परिपत्रके, निर्णय आणि कंपनी कायद्यानुसार जारी केलेले इतर कोणतेही घोषणापत्र आरबीआय एसबीआर मास्टर निर्देश किंवा भारतच्या अधिकारक्षेत्रास लागू असलेला कोणताही इतर कायदा यांच्यानुसार केंद्र सरकार, राज्य सरकार, स्थानिक सरकार किंवा इतर सरकारी, प्रशासकीय किंवा नियामक प्राधिकरण कार्यकारी, विधायी, न्यायिक, नियामक किंवा प्रशासकीय कार्ये करण्यासाठी जारी केलेले सर्व लागू कायदे.
- १.२ "बोर्ड" म्हणजे पेयू फायनान्सचे संचालक मंडळ.
- १.३ "कंपनी कायदा" म्हणजे कंपनी कायदा, २०१३ आणि त्यांतर्गत जारी केलेले नियम आणि नियमन, वेळोवेळी सुधारणा केल्याप्रमाणे.
- १.४ "ग्राहक" म्हणजे पेयू फायनान्स द्वारे प्रदान केलेल्या आर्थिक सेवा आणि उत्पादने वापरणारा, यामध्ये पेयू फायनान्स द्वारे प्रदान केलेला कर्जही समाविष्ट आहे.
- १.५ "डीएमए" म्हणजे पेयू फायनान्स द्वारे नियुक्त केलेला थेट मार्केटिंग एजंट
- १.६ "डीएसए" म्हणजे पेयू फायनान्स द्वारे नियुक्त केलेला थेट विक्री एजंट.
- १.७ "ईएमआई" म्हणजे समान मासिक हप्ते.
- १.८ "उचित व्यवहार संहिता" म्हणजे पेयू फायनान्स ने स्वीकारलेला आणि अंमलात आणलेला हा उचित व्यवहार संहिता, ज्यात वेळोवेळी सुधारणा केल्या जाऊ शकतात.
- १.९ "व्याजदर धोरण" याचा अर्थ पेयू फायनान्सचे व्याजदर धोरण, वेळोवेळी सुधारणा केल्याप्रमाणे
- १.१० "एनबीएफसी" म्हणजे नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी.
- १.११ "एनबीएफसी-एमएल" म्हणजे आरबीआय एसबीआर परिपत्रकांतर्गत वर्गीकृत केलेली मध्यस्तरीय एनबीएफसी.
- १.१२ "आउटसोर्सिंग पॉलिसी" म्हणजे पेयू फायनान्सचे आउटसोर्सिंग धोरण, वेळोवेळी सुधारणा केल्याप्रमाणे.
- १.१३ "पेयू फायनान्स" म्हणजे पेयू फायनान्स इंडिया प्राइवेट लिमिटेड, कंपनीज अ‍ॅक्ट, १९५६ अंतर्गत स्थापन केलेली कंपनी.
- १.१४ "दंडात्मक शुल्क धोरण" म्हणजे पेयू फायनान्सचे दंडात्मक शुल्क धोरण, वेळोवेळी सुधारणा केल्याप्रमाणे
- १.१५ "आरए" म्हणजे पेयू फायनान्सने नियुक्त केलेला वसूली एजंट.
- १.१६ "आरबीआय" म्हणजे रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया.
- १.१७ "आरबीआय अधिनियम" म्हणजे अर्थ रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया अधिनियम, वेळोवेळी सुधारणा केल्याप्रमाणे.
- १.१८ "आरबीआय एसबीआर मास्टर डायरेक्शन्स" म्हणजे रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, दिनांक १९ ऑक्टोबर २०२३ रोजी जारी केलेले मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, २०२३, संदर्भ क्रमांक

RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24, वेळोवेळी दुरुस्त केलेल्याप्रमाणे.

२. अर्थव्याख्या

या उचित व्यवहार संहितामध्ये स्पष्टपणे परिभाषित केले नसल्यास, या संहितामध्ये वापरल्या जाणाऱ्या सर्व कॅपिटलाइझ केलेल्या शब्दांना कंपनीज कायदा, आरबीआय एसबीआर मास्टर निर्देश, आरबीआय कायदा, आरबीआय कडून वेळोवेळी जारी केलेला कोणताही सूचना, मार्गदर्शक तत्वे आणि/किंवा परिपत्रक आणि/किंवा पेयू फायनान्सचा कोणताही संबंधित धोरण किंवा व्यावसायिक दस्तऐवज (केस प्रमाणे) या अंतर्गत नियुक्त केलेला अर्थ असेल.

उद्दिष्टे

३ पार्श्वभूमी

- ३.१ पेयू फायनान्स ही नॉन डिपॉझिट घेणारी एनबीएफसी म्हणून काम करते आणि आरबीआय च्या एस. बी. आर. मुख्य निर्देशानुसार तिचे एनबीएफ सी.-एम. एल. म्हणून वर्गीकरण करण्यात आले आहे. काही तंत्रज्ञानाशी संबंधित सेवा, वित्तीय सेवा किंवा दोन्हीचे संयोजन प्रदान करण्याव्यतिरिक्त, उत्पादने प्रदान करणे, उद्योगांना कर्ज देणे आणि विशिष्ट कर्ज देण्याच्या व्यवसायात ती गुंतलेली आहे.

४ उद्दिष्टे

या उचित व्यवहार संहितेची उद्दिष्टे पुढीलप्रमाणे आहेत:

- ४.१ सर्व भागधारकांना न्याय्य आणि उचित पद्धतीने कर्ज देण्याबरोबरच आपल्या वित्तीय सेवा आणि उत्पादने प्रदान करण्यासाठी पेयू फायनान्सची कार्यपद्धती त्याची दृढ वचनबद्धता प्रतिबिंबित करते याची खात्री करणे;
- ४.२ पेयू फायनान्स आपल्या कामकाजाच्या सर्व पैलूंमध्ये आपल्या अंतर्गत आणि बाह्य व्यवहारांमध्ये न्याय्य पद्धती स्थापित करते आणि त्यांची अंमलबजावणी करते याची खात्री करणे आणि
- ४.३ पेयू फायनान्सच्या सर्व ग्राहकांना न्याय्य आणि सातत्यपूर्ण वागणूक देणे आणि प्रचलित नियामक आणि वैधानिक आवश्यकतांनुसार काम करणे.

५. आढावा

हि उचित व्यवहार संहिता खालील भागांमध्ये विभागलेली आहे :

- ५.१ भाग १ (प्रमुख वचनबद्धता आणि उद्दिष्टे) पेयू फायनान्सच्या संदर्भात या उचित व्यवहार संहितेची उपयुक्तता, प्रमुख वचनबद्धता आणि उद्दिष्टांचे विहंगावलोकन प्रदान करते;
- ५.२ भाग २ (मार्गदर्शक तत्वे आणि आवश्यकता) आरबीआय एसबीआरच्या मुख्य निर्देशांमध्ये नमूद केलेली मार्गदर्शक तत्वे आणि आवश्यकता मांडतो:
- ५.२.१ अर्ज आणि त्यांच्या सुविधेची प्रक्रिया;
- ५.२.२ सुविधेच्या अटी आणि शर्तीचे मूल्यांकन;
- ५.२.३ अटी आणि शर्तीच्या तपशीलासह सुविधेअंतर्गत कर्जाचे वितरण; आणि
- ५.२.३ वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण आणि देखरेख.
- ५.३ भाग ३ (पुनरावलोकन आणि देखरेख) या उचित व्यवहार संहितेचे मूल्यांकन आणि पुनरावलोकन करण्यासाठी सामान्य अटी आणि शर्ती आणि प्रक्रियात्मक पैलू मांडतो.

भाग १

प्रमुख वचनबद्धता आणि उद्दिष्टे

६. व्यवहार्यता

- ६.१ ही उचित व्यवहार संहिता पेयू फायनान्स आणि पेयू फायनान्सने आपल्या ग्राहकांना इंटरनेट आणि काउंटरसह कोणत्याही मार्गाने देऊ केलेल्या सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू होते.
- ६.२ ही उचित व्यवहार संहिता सर्व कर्मचारी, कंत्राटदार आणि पेयू फायनान्सच्या इतर प्रतिनिधींना लागू होते.

७ प्रमुख वचनबद्धता

आपल्या व्यवसायाचे निष्पक्ष आणि पारदर्शक संचालन करण्यासाठी, पेयू फायनान्सने ही उचित व्यवहार संहिता तयार केली आहे आणि ती स्वीकारली आहे, जी आरबीआयच्या एसबीआर मुख्य निर्देशानुसार कर्ज देण्याचा व्यवसाय करताना आणि ग्राहकांशी व्यवहार करताना पाळल्या जाणाऱ्या न्याय्य पद्धतीसाठी मानके ठरवते.

८ उद्दिष्टे

८.१ हे सुनिश्चित करण्यासाठी कि :

- ८.१.१. पेयू फायनान्स पारदर्शकता वापरते जेणेकरून ग्राहकांना पेयू फायनान्सने देऊ केलेल्या उत्पादने आणि सेवांशी संबंधित जोखमींची अधिक चांगली समज असेल;
- ८.१.२ पेयू फायनान्स, त्याचे विक्रेते आणि ग्राहक यांच्यात विश्वास आणि नैतिक तत्वांच्या आधारे सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन दिले जाते;
- ८.१.३ पेयू फायनान्सने आपल्या ग्राहकांना देऊ केलेली उत्पादने आणि सेवा लागू कायद्यांतर्गत निर्धारित मानकांचे पालन करतात;
- ८.१.४ पेयू फायनान्स आपल्या सेवांशी संबंधित तक्रारी त्वरित आणि प्रभावीपणे हाताळते आणि
- ८.१.५ पेयू फायनान्स आपल्या ग्राहकांमध्ये पेयू फायनान्सने देऊ केलेली उत्पादने आणि सेवा वापरण्याचा विश्वास वाढवते.

भाग २

मार्गदर्शक तत्त्वे आणि आवश्यकता

९ मार्गदर्शक तत्त्वे आणि आवश्यकता

९.१ सुविधा-अर्ज आणि प्रक्रिया ^१

- ९.१.१ ग्राहकाने अन्यथा विनंती केली असेल आणि पेयू फायनान्सने मान्य केले नसेल तर, ग्राहकाशी केलेले सर्व संवाद (कर्जाशी संबंधित अटी आणि शर्तीसह) इंग्रजी भाषेत केले जातील.
- ९.१.२ संभाव्य ग्राहकांना प्रदान केलेल्या सुविधेसाठीच्या सर्व अर्जांमध्ये ग्राहकांच्या उपक्रमांसह आणि पुष्टीकरणांसह ग्राहकाबद्दलची मूलभूत माहिती असेल. ग्राहक अर्ज भरेल आणि सामान्य अटी आणि शर्ती आणि सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्तीसह इतर सुविधा कागदपत्रे स्वीकारेल, ज्यात ग्राहकाच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती असू शकते, जेणेकरून इतर एन. बीएफसीद्वारे देऊ केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि ग्राहक माहितीपूर्ण निर्णय घेऊ शकेल. अर्जांमध्ये अशा अर्जासह सादर करण्यासाठी आवश्यक असलेली माहिती/कागदपत्रांची यादी असणे आवश्यक आहे.
- ९.१.३ पेयू फायनान्स या सुविधेसाठीच्या सर्व अर्जांची पावती स्वीकारेल आणि सर्व सुविधा अर्जांची वाजवी वेळेत आणि कोणत्याही परिस्थितीत कायद्यांतर्गत विहित केलेल्या जास्तीत जास्त कालावधीत (जेथे ती तशी तरतूद केलेली असेल) विल्हेवाट लावण्याचा वाजवी प्रयत्न करेल.

९.२ सुविधा मूल्यमापन आणि अटी आणि शर्ती ^३

- ९.२.१ सर्व सुविधा अर्जांचा पेयू फायनान्सद्वारे पेयू फायनान्सच्या जोखीम मूल्यांकन प्रक्रियेनुसार विचार केला जाईल.
- ९.२.२ पेयू फायनान्स या सुविधेअंतर्गत कर्ज मंजूर करण्यापूर्वी संभाव्य ग्राहकाच्या परतफेड क्षमतेचे मूल्यांकन करेल.
- ९.२.३ पेयू फायनान्स, ग्राहकाने अन्यथा विनंती केली असेल आणि पेयू फायनान्सने मान्य केले असेल तर, इतर कोणत्याही भाषेत, त्या सुविधेअंतर्गत, पेयू फायनान्स ग्राहकाला लेखी स्वरूपात (प्रत्यक्ष किंवा इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपात) इंग्रजीत कर्ज देईल आणि इतर गोष्टींबरोबरच ग्राहकाला खालील तपशील देईल:
- (i) सुविधेअंतर्गत मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम;
 - (ii) वार्षिक व्याज दर आणि त्याचा अर्ज करण्याच्या पद्धतीसह अटी आणि शर्ती;

आणि

- (iii) लागू कायद्यांतर्गत आवश्यक असलेल्या मर्यादेपर्यंत आणि वेळोवेळी सुधारित दंडात्मक शुल्क धोरणानुसार विलंबित परतफेडीसाठी दंडात्मक शुल्काचा तपशील (ठळक स्वरूपात प्रदान केला जाईल);

¹ आरबीआय एसबीआर मुख्य निर्देशांचा परिच्छेद ४५.१

² आरबीआय एसबीआर मुख्य निर्देशांचा परिच्छेद ४५.१.२

³ आरबीआय एसबीआर मुख्य निर्देशांचा परिच्छेद ४५.२

९.२.४ पेयू फायनान्स संबंधित उत्पादने आणि सेवांसाठी पूर्वनिर्धारित पात्रता निकषांच्या आधारे ग्राहकाने पुरवलेली माहिती आणि कागदपत्रांचे मूल्यांकन करेल.

९.२.५ पेयू फायनान्स ग्राहकाने सुविधा अर्ज करताना ग्राहकाने दिलेल्या माहितीची पडताळणी करण्यासाठी ग्राहकाकडून एकदाच संमती घेईल. संदर्भ तपासून, पत कार्यालय आणि तत्सम सेवा प्रदात्यांची चौकशी करून किंवा लागू कायद्यांद्वारे परवानगी असलेल्या इतर कोणत्याही पद्धतीने माहितीची पडताळणी केली जाईल.

९.२.६ पेयू फायनान्स ग्राहकाकडून कर्जाच्या अटी आणि शर्तीच्या सर्व स्वीकृतीची नोंद ठेवेल.

९.२.७ पेयू फायनान्स सुविधा दस्तऐवजांची डिजिटल स्वाक्षरी केलेली इलेक्ट्रॉनिक प्रत (अर्ज फॉर्म, प्रमुख तथ्ये आणि विवरण, सामान्य अटी आणि शर्ती आणि सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती इत्यादींसह) आणि कर्ज कराराची इतर कोणतीही संलग्नता ग्राहकांना सुविधा स्वीकारल्यावर किंवा अंमलात आणल्यावर सादर करेल.

९.३ अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह सुविधेअंतर्गत कर्जाचे वितरण ⁵

९.३.१ पेयू फायनान्स :

(i) ग्राहकाने दिलेली माहिती सत्य, अचूक, योग्य आणि पूर्ण राहिल याची ग्राहकाकडून पुष्टी मिळवण्याच्या मार्गासह सर्व संबंधित कागदपत्रांच्या अंमलबजावणीच्या अधीन राहून ग्राहकांना वितरणाचे सर्व संबंधित तपशील प्रदान करेल. जोपर्यंत ग्राहक त्याच्या दायित्वातून मुक्त होत नाही तोपर्यंत;

(ii) व्याज दर, सेवा शुल्क आणि आगाऊ भरणा शुल्कासह सुविधेच्या अटी आणि शर्तीमधील कोणत्याही बदलाची ग्राहकाला सूचना (इंग्रजीत किंवा ग्राहकाने अन्यथा विनंती केली असेल आणि पेयू फायनान्सने इतर कोणत्याही भाषेत मान्य केले नसेल तर) द्या. अशी सूचना ग्राहकाला एकतर पेयू फायनान्सच्या मंचावरील अद्ययावत अटी आणि शर्तीच्या सूचनेद्वारे आणि/किंवा ग्राहकाच्या नोंदणीकृत संपर्क तपशीलांद्वारे माहिती सामायिक करून आणि संबंधित कागदपत्रांमध्ये बदल समाविष्ट करून दिली जाऊ शकते;

(iii) व्याज दर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्य पद्धतीने लागू केले जातील याची खात्री करून घ्या आणि ते सुविधा कागदपत्रांमध्ये योग्यरित्या समाविष्ट करा.

९.४ वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण ⁶

९.४.१. पेयू फायनान्स:

- (i) सुविधा दस्तऐवजांखालील भरणा परत मागवण्याचा/ त्वरित करण्याचा किंवा कामगिरी करण्याचा त्याचा निर्णय सुविधा दस्तऐवजांच्या अटीनुसार आहे याची खात्री करेल;
- (ii) लागू असल्यास, सर्व देयके परतफेड केल्यावर किंवा सुविधेअंतर्गत कर्जाची थकबाकी रक्कम वसूल झाल्यावर, ग्राहकाच्या विरोधात असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही वैध अधिकाराच्या किंवा धारणाधिकाराखाली सर्व रोखे जारी करेल.

⁴ आरबीआय एसबीआर मुख्य निर्देशांचा परिच्छेद ४५.२.१

⁵ आरबीआय एसबीआर मुख्य निर्देशांचा परिच्छेद ४५.४

⁶ आरबीआय एसबीआर मुख्य निर्देशांचा परिच्छेद ४५.४

बंद करण्याच्या अधिकाराचा वापर झाल्यास, पेयू फायनान्स ग्राहकाला उर्वरित दाव्यांविषयीच्या सर्व तपशीलांसह आणि संबंधित दाव्याचा निपटारा होईपर्यंत पेयू फायनान्स कोणत्या अटीनुसार रोखे राखून ठेवण्यास पात्र आहे याच्या तपशीलांसह त्याची सूचना देईल.

९.४.२ ईएमआय वरील अस्थायी व्याजदराचे पुनर्निर्धारण ⁷

- (i) मंजुरीच्या वेळी, पेयू फायनान्स ग्राहकांना कर्जावरील बँचमार्क व्याज दरातील बदलाच्या संभाव्य परिणामाबाबत स्पष्टपणे सांगेल ज्यामुळे इ. एम. आय. आणि/किंवा कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये बदल होईल. त्यानंतर, ई. एम. आय./मुदतीतील कोणतीही वाढ किंवा
- (ii) वरील दोन्ही कारणांमुळे ग्राहकाला योग्य माध्यमांद्वारे त्वरित कळवले जाईल.
- (iii) व्याजदर पुनर्संचयित करताना, पेयू फायनान्स ग्राहकांना त्यांच्या अंतर्गत धोरणानुसार निश्चित दराकडे वळण्याचा पर्याय देईल. कर्जाच्या मुदतीदरम्यान कर्जदाराला किती वेळा बदलण्याची परवानगी दिली जाईल हे देखील धोरण निर्दिष्ट करू शकते.
- (iv) ग्राहकांना (अ) इ. एम. आय. मध्ये वाढ किंवा मुदतवाढ किंवा दोन्ही पर्यायांच्या संयोजनाचा पर्यायही दिला जाईल. आणि (ब) कर्जाच्या मुदतीदरम्यान कोणत्याही वेळी अंशतः किंवा पूर्णपणे आगाऊ भरणा करणे. पूर्वनिश्चित शुल्क/पूर्व-भरणा दंडाचा कर सध्याच्या सूचनांच्या अधीन असेल. (iii)
- (v) कर्जाचे अस्थायी दरातून निश्चित दरावर हस्तांतरण करण्यासाठी लागू असलेले सर्व शुल्क आणि वरील पर्यायांच्या वापराशी संबंधित इतर कोणतेही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च मंजुरी पत्रात पारदर्शकपणे उघड केले जातील आणि पेयू फायनान्सकडून वेळोवेळी अशा शुल्कांचे/खर्चाचे पुनरावलोकन केले जाईल.
- (vi) पेयू फायनान्स हे सुनिश्चित करेल की अस्थायी दर कर्जाच्या बाबतीत मुदतवाढ दिल्याने नकारात्मक परतफेड होणार नाही.
- (vii) पेयू फायनान्स प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी योग्य माध्यमांद्वारे ग्राहकांना एक विवरणपत्र सामायिक करेल/उपलब्ध करून देईल, ज्यामध्ये किमान, आजपर्यंत

वसूल केलेले मुद्दल आणि व्याज, इएमआय रक्कम, उरलेल्या इएमआयची संख्या आणि कर्जाच्या संपूर्ण मुदतीसाठी वार्षिक व्याज दर/वार्षिक टक्केवारी दर यांचा समावेश असेल. पेयू फायनान्स हे सुनिश्चित करेल की ग्राहकाला विधाने सोपी आणि सहज समजतील.

९.५ थकबाकीची वसुली

- ९.५.१ जर ग्राहकाला कळवल्याप्रमाणे परतफेडीच्या अटीचे पालन केले नाही तर पेयू फायनान्स थकबाकी वसूल करण्यासाठी एक परिभाषित प्रक्रिया तयार करेल.
- ९.५.२ सूचना पाठवून, वैयक्तिक भेटी देऊन किंवा कंत्राटी/कायदेशीर उपायांचा अवलंब करून किंवा विशेष वसुली संस्थांचा समावेश करून ग्राहकाला परतफेडीची आठवण करून देण्याचा अधिकार पेयू फायनान्स राखून ठेवेल.
- ९.५.३ पेयू फायनान्सने रोखे परत मिळवण्यासाठी किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी उपाययोजनांचा अवलंब केल्यास, त्याचे सर्व कर्मचारी किंवा कोणत्याही तृतीय पक्षाद्वारे खालील नियमावलीचे पालन केले जाईल.

७ आरबीआय एसबीआर मुख्य निर्देशांचा परिच्छेद ४५.६

- (i) ग्राहकांशी अशा ग्राहकाच्या सामान्य व्यवसाय किंवा निवासस्थानी व्यवसायाच्या वेळेत संपर्क साधला जाईल आणि ग्राहकाने वाजवी असल्यास, विचार करण्यासाठी विशिष्ट काळात कॉल टाळण्याची विनंती केली जाईल;
- (ii) ग्राहकाच्या सन्मानाचा नेहमीच आदर केला जावा; आणि
- (iii) ग्राहकांशी होणारे सर्व संवाद सभ्य असावेत आणि ग्राहकांना त्रास देण्याच्या उद्देशाने नसावेत.

- ९.५.४ पेयू फायनान्स, पेयू फायनान्सच्या तक्रार निवारण धोरणांतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणेनुसार सर्व मतभेद किंवा विवादांचे सुव्यवस्थितपणे निराकरण करण्यासाठी वाजवी प्रयत्न करेल.

९.६ आगाऊ भरणा शुल्क

- ९.६.१ या सुविधेअंतर्गत निश्चित दरावरील कर्जासाठी, पेयू फायनान्स ग्राहकाला आगाऊ भरणा पर्याय प्रदान करेल आणि ग्राहकाला देय असलेल्या सर्व अतिरिक्त व्याजाची माहिती देईल.
- ९.६.२ आगाऊ भरणा शुल्कातील कोणताही बदल ग्राहकाला लेखी कळवला जाईल.
- ९.६.३ लागू होणाऱ्या कायद्यांचे पालन करताना, पेयू फायनान्स सह-जबाबदार्यासह किंवा त्यांच्याशिवाय, वैयक्तिक ग्राहकांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर हेतूसाठी मंजूर केलेल्या सुविधेअंतर्गत कोणत्याही अस्थायी दर मुदतीच्या कर्जावर पूर्वमुद्रीकरण शुल्क/पूर्वभुगतान दंड आकारणार नाही.
- ९.६.४ यू फायनान्स, आपल्या विवेकबुद्धीनुसार, वरील
- ९.६.३ मध्ये दिलेल्या सुविधेव्यतिरिक्त इतर प्रकारच्या अस्थायी दर मुदतीच्या कर्जावर आगाऊ भरणा शुल्क आकारू शकते.

१०. व्याज दर आणि शुल्कांचे नियमन ^६

- १०.१ पेयू फायनान्सचे व्याजदर मॉडेल त्याच्या व्याजदर धोरणात नमूद केले आहे.
- १०.२ यू फायनान्स नेहमीच स्वतःचे व्याज दर धोरण, दंड शुल्क धोरण आणि लागू होणाऱ्या कायद्यांचे पालन करून व्याज आणि इतर शुल्क आकारेल आणि सर्व तपशील आणि व्याज दर ग्राहकांच्या अर्जांमध्ये/मंजुरी पत्रात/मुख्य तथ्य विवरण/सुविधा कागदपत्रांमध्ये किंवा संप्रेषणाच्या इतर माध्यमांद्वारे उघड केले जातील.
११. सामान्य^८
- ११.१ आरबीआय एसबीआरच्या मुख्य निर्देशानुसार, पेयू फायनान्स :
- ११.१.१ सुविधा दस्तऐवजांतर्गत प्रदान केलेल्या उद्देशाव्यतिरिक्त किंवा ग्राहकाने उघड करणे आवश्यक असलेली माहिती उघड केली गेली नाही असे मत असल्याशिवाय ग्राहकाच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणे टाळा;
- ११.१.२ ग्राहकाशी अंमलात आणलेल्या सुविधा कागदपत्रांनुसार, कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणासाठी पेयू फायनान्सची विनंती करणाऱ्या ग्राहकाच्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत संमती किंवा नकार कळवा;
- ११.१.३ सुविधांतर्गत कर्जाची वसुली झाल्यास अनावश्यक छळाचा अवलंब करू नका; आणि
- ११.१.४ ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी त्याचे कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत याची खात्री करा.

^८ आरबीआय एसबीआर मुख्य निर्देशांचा परिच्छेद ४५.१

- ११.२ डीएसए/डीएमए/आरए यांना आउटसोर्सिंग धोरणांतर्गत दिलेल्या जबाबदाऱ्या हाताळण्यासाठी प्रशिक्षित करण्यासाठी पेयू फायनान्स वाजवी पावले उचलेल.
- ११.३ डी. एस. ए./डी. एम. ए./आर. ए. हे या उचित व्यवहार संहितेच्या परिशिष्ट १ मध्ये नमूद केलेल्या आचारसंहितेचे पालन करतील आणि नियुक्ती/पुनर्नियुक्तीच्या वेळी या उचित व्यवहार संहितेच्या परिशिष्ट २ अंतर्गत नमूद केलेल्या अर्जांमध्ये पेयू फायनान्सकडे वचनपत्र सादर करतील.
- ११.४ पेयू फायनान्स, आरबीआय एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१च्या तरतुदींचे पालन करेल.

१२. मंडळाची जबाबदारी

मंडळ:

- १२.१ पेयू फायनान्सच्या व्याज दर धोरणात नमूद केल्यानुसार व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्वे आणि कार्यपद्धती ठरवेल.
- १२.२ पेयू फायनान्सच्या तक्रार निवारण धोरणात नमूद केल्यानुसार योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा निश्चित करणे; आणि

१२.३ यू फायनान्सच्या तक्रार निवारण धोरणात नमूद केल्याप्रमाणे तक्रार निवारण यंत्रणेचा वेळोवेळी आढावा घ्या आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर अशा पुनरावलोकनासाठी कालमर्यादा निर्दिष्ट करा.

⁹ आरबीआय एसबीआरच्या मुख्य निर्देशांच्या परिच्छेदाचा परिच्छेद ४५.१

¹⁰ आरबीआय एसबीआरच्या मुख्य निर्देशांच्या परिच्छेदाचा परिच्छेद ४५.१२

¹¹ आरबीआय एसबीआरच्या मुख्य निर्देशांच्या परिच्छेदाचा परिच्छेद ४५.८

भाग ३

पुनरावलोकन आणि पर्यवेक्षण

१३ मंडळाची मंजूरी

मंडळाने या दस्तऐवजाचा आढावा घेतला आहे, त्याला मान्यता दिली आहे आणि 'पेयू फायनान्स' ची उचित व्यवहार संहिता म्हणून त्याचा स्वीकार केला आहे.

१४ पुनरावलोकनाची वैशिष्ट्ये

आरबीआय एसबीआर मुख्य निर्देश, आरबीआय कायदा आणि त्याअंतर्गत बनवलेल्या नियमांमध्ये कोणतेही बदल, सुधारणा किंवा पूरकता सुनिश्चित करण्यासाठी मंडळाद्वारे

नियतकालिक आधारावर या उचित व्यवहार संहितेचे पुनरावलोकन केले जाईल, जे मंडळाला योग्य वाटेल.¹²

१५ सुधारणा

15.१ या उचित व्यवहार संहितेतील कोणत्याही सुधारणांचा मंडळाकडून आढावा घेतला जाईल आणि त्यांना मान्यता दिली जाईल.

15.२ या उचित पद्धती संहितेच्या तरतुदी वेळोवेळी जारी केल्या जाणाऱ्या विषयावरील लागू होणाऱ्या कायद्यांनुसार (नियम, विनियम, अधिसूचनांसह) सुधारणांच्या अधीन आहेत. जर या उचित व्यवहार संहितेच्या कोणत्याही तरतुदी लागू होणाऱ्या कायद्यांशी (त्यानंतरच्या कोणत्याही सुधारणा, स्पष्टीकरण, परिपत्रके इत्यादींसह) विसंगत असतील तर लागू होणाऱ्या कायद्यांच्या अशा तरतुदी खालील तरतुदींवर प्रभावी ठरतील आणि या उचित व्यवहार संहितेत सुधारणा केली जाईल जेणेकरून ती लागू होणाऱ्या कायद्यांमधील बदलाच्या प्रभावी तारखेपासून लागू होणाऱ्या कायद्यांचे पालन करेल.

१६. प्रकाशन

ही उचित व्यवहार संहिता विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी पेयू फायनान्सच्या संकेतस्थळावर प्रकाशित केली जाईल.¹³

¹² आरबीआय एसबीआर मुख्य निर्देशांचा परिच्छेद ४५.८.२

¹³ आरबीआय एसबीआर मुख्य निर्देशांचा परिच्छेद ४५. १०

परिशिष्ट 1

डीएसए./डीएमए./आरए साठी आचारसंहिता

१ ही आचार संहिता पेयू फायनान्सने वेळोवेळी नियुक्त केलेल्या सर्व डीएसए/डीएमए/आरएला लागू होते. या आवश्यकतेचे पालन करण्यात अयशस्वी झाल्यास डीएसए., डीएमए किंवा आरएचा पेयू फायनान्सबरोबरचा व्यवसाय कायमचा संपुष्टात येऊ शकतो.

विभाग - अ : डीएसए आणि डीएमए साठी :

२ पेयू फायनान्सने नियुक्त केलेल्या डीएसए आणि डीएमएने पेयू फायनान्ससाठी त्यांची कर्तव्ये पार पाडताना आणि सेवा पार पाडताना या परिच्छेद २ मध्ये नमूद केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले पाहिजे:

२.१ डीएसए आणि डीएमए यांनी :

२.१.१ सामान्य आचरण

- (i) सर्व लागू कायद्यांचे पालन करणे;
- (ii) सर्व लागू असलेल्या डेटा गोपनीयता आवश्यकतांचे पालन करणे आणि ग्राहकाची माहिती जाणून घेण्याच्या गरजेच्या आधारावर आणि लागू कायदे आणि पेयूची धोरणे आणि कार्यपद्धतीनुसार काटेकोरपणे सामायिक केली जात आहे याची खात्री करणे;
- (iii) ग्राहकाशी विनम्र आणि विनम्र रहा;
- (iv) पेयू फायनान्सच्या अखंडतेला आणि प्रतिष्ठेला हानी पोहोचवू शकेल अशा कृतीपासून दूर रहा;
- (v) पेयू फायनान्सने ठरविल्याप्रमाणे विनम्र सेवा सुनिश्चित करा आणि सेवा मानक कायम ठेवा;
- (vi) ग्राहकाच्या व्यवसायाची विशेष परिस्थिती अन्यथा मागणी करत नसेल तर केवळ योग्य वेळीच ग्राहकाशी संपर्क साधा;
- (vii) ग्राहकांशी संवाद साधताना केवळ औपचारिक आणि व्यावसायिक भाषेत बोला;
- (viii) ग्राहकाच्या घरी भेट देताना शांलीनता आणि शिष्टाचार राखणे;
- (ix) कुटुंबातील दुःख किंवा अशा इतर आपत्तीजनक प्रसंगांसारख्या अयोग्य प्रसंगी फोन करणे किंवा भेटणे टाळणे;
- (x) काळजी आणि संवेदनशीलतेने जबाबदाऱ्या हाताळणे;
- (xi) ग्राहकाशी सर्व लेखी आणि शाब्दिक संवाद साध्या व्यावसायिक भाषेत करा; आणि
- (xii) ग्राहकांशी नेहमीच आणि नैतिक व्यावसायिक पद्धतीनुसार न्याय्यपणे वागा.

२.१.२ कर्तव्ये

- (i) पेयू फायनान्सचा प्रतिनिधी म्हणून स्वतःची ओळख पटवणे;
- (ii) ग्राहकांना केलेल्या कॉलची संख्या आणि वेळेचे दस्तऐवजीकरण करणे;
- (iii) संभाव्य ग्राहकाला विनंती करताना उत्पादनाच्या योग्य अटी आणि शर्ती सांगणे; आणि
- (iv) ग्राहकांच्या गोपनीयतेचे काटेकोर पालन करणे.

२.१.३ पेयू फायनान्सशी संपर्क साधणे

- (i) पेयू फायनान्सने दिलेल्या सर्व परिचालन सूचनांचे पालन करा आणि आयोजित केलेल्या प्रशिक्षण कार्यक्रमांना उपस्थित रहा;
- (ii) त्याच्या संकेतस्थळावर प्रदर्शित केलेल्या पेयू फायनान्सच्या उचित व्यवहार संहितेचे पालन करा; आणि

- (iii) कोणतीही चौकशी किंवा तपास झाल्यास पेयू फायनान्सच्या अधिकाऱ्यांना सहकार्य करा.

२.२ डीएसए आणि डीएमए असे करणार नाहीत:

- २.२.१ देऊ केलेल्या कोणत्याही सेवा/उत्पादनावर ग्राहकांची दिशाभूल करणे;
- २.२.२ ग्राहकासमोर स्वतःचे चुकीचे सादरीकरण करणे;
- २.२.३ पेयू किंवा ग्राहकाशी संबंधित कोणतीही गोपनीय माहिती उघड करणे ;
- २.२.४ स्वतःच्या नावाने किंवा पेयू फायनान्स व्यतिरिक्त इतर कोणत्याही कंपनीच्या किंवा संस्थेच्या नावाचा वापर;
- २.२.५ ग्राहक आणि/किंवा पेयू फायनान्सने अधिकृत केलेल्या व्यक्तींव्यतिरिक्त इतर कोणत्याही व्यक्तींशी ग्राहकांच्या हिताची चर्चा करण्यात गुंतणे; किंवा
- २.२.६ पेयू फायनान्ससाठी केल्या जाणाऱ्या कोणत्याही सेवेसाठी कोणत्याही ग्राहकाकडून/संभाव्य ग्राहकाकडून कोणत्याही स्वरूपात किंवा पद्धतीने कोणत्याही प्रकारची विनाशुल्क देय रक्कम/लाभ स्वीकारणे.

विभाग : ब आर ए साठी :

- ३ पेयू फायनान्सने नियुक्त केलेल्या आरणे संकलन/वसुली उपक्रम राबवताना खालील काय करावे आणि काय करू नये याचे पालन केले पाहिजे:

करावे	करू नये
- कामाच्या वेळेत औपचारिक कपडे घाला आणि ओळखपत्र सकारात्मकपणे सोबत ठेवा. - नेहमी भाषेत आणि शब्दांच्या वापरात शालीनता राखावी. - ग्राहकाला भेट देताना नेहमी वेळेचे पालन करा. - ग्राहकांच्या परिस्थितीचे विश्लेषण करा - ग्राहकाशी होणारे कोणतेही संभाषण आनंददायी आणि विनम्र असावे. - परस्परसंवाद हे न्याय्य आचरण आणि मन वळवण्यावर आधारित असले पाहिजेत. - ग्राहकाच्या प्रश्नाचे समाधानकारक पद्धतीने उत्तर दिले जावे.	- ग्राहकाशी वैयक्तिक, कठोर, आक्रमक किंवा अपमानास्पद वागू नका. - ग्राहक आणि/किंवा त्याच्या/तिच्या कुटुंबाचा अपमान करू नका. - ग्राहक आणि/किंवा कुटुंबातील सदस्यांशी संवाद साधताना वाईट भाषा किंवा अपमानास्पद शब्दांचा वापर करू नका. - कोणत्याही प्रलंबित/थकबाकी रकमेसह किंवा ग्राहकाच्या कुटुंबातील सदस्य आणि/किंवा शेजाऱ्यांशी भेटीच्या उद्देशासह कर्जाच्या तपशीलांवर चर्चा करू नका. - शोक, आजारपण, विवाह, जन्म इत्यादी सामाजिक प्रसंगांसारख्या अयोग्य वेळी ग्राहकांना फोन करू नका.

• ग्राहकांसोबतचे सर्व संवाद नोंदवले व आणि राखले जातील. • एका महिन्यात केलेली कोणतीही वसुली कर्जाच्या विवरणपत्रात प्रतिबिंबित व्हायला हवी. • नेहमीच्या व्यवसायाच्या वेळेत ग्राहकाशी संपर्क साधा. • ग्राहक आणि त्याच्या/तिच्या कुटुंबातील सदस्यांच्या प्रतिष्ठेचा नेहमीच आदर केला जाईल. • केवळ ग्राहकाशीच चर्चा केली जावी आणि त्याच्या/तिच्या कुटुंबातील आणि/किंवा शेजाऱ्यांमधील इतर कोणत्याही सदस्याशी चर्चा केली जाणार नाही.	• असामान्य वेळी ग्राहकांना भेट देऊ नका किंवा फोन करू नका. • जात, वंश, रंग किंवा धर्माच्या आधारे ग्राहकांमध्ये भेदभाव करू नका.
--	--

4 वाढ:

जेव्हा शंका असेल तेव्हा कृपया मुख्य कार्यालयातील पेयू फायनान्सच्या ग्राहक सेवा डेस्कशी संपर्क साधा.

परिशिष्ट २
घोषणा सह वचनबद्धता

प्रति,

पेयू फायनान्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड ("पेयू फायनान्स")

[•]

विषय : व्यवहार संहिता प्रिय सर/मॅडम,

मी, _____, PayU फायनान्सचा [थेट विक्री प्रतिनिधी / थेट विपणन प्रतिनिधी / पुनर्प्राप्ती प्रतिनिधी], याद्वारे पुष्टी करतो की मी पेयू फायनान्सची उचित व्यवहार संहिता आणि थेट विक्री प्रतिनिधी, थेट विपणन प्रतिनिधी, पुनर्प्राप्ती प्रतिनिधीसाठी आचारसंहिता वाचली आणि समजली आहे. (एकत्रितपणे "संहिता" म्हणून संबोधले जाते) आणि मी संहितेच्या वर्तमान स्वरूपाशी तसेच भविष्यात वेळोवेळी त्यात केल्या जाणाऱ्या कोणत्याही अद्यतनांशी परिचित होण्यासाठी आणि त्यांचे पालन करण्यास सहमत आहे.

मी पुढे सहमत आहे की, 'पेयू फायनान्स' ला या संहितेचे पालन न केल्यास माझ्याविरुद्ध योग्य ती कारवाई करण्याचा अधिकार असेल.

..... च्या या दिवशी स्वाक्षरी केली,

स्वाक्षरी

संस्थेचे नाव