



पेयू फायनान्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेडचा फेअर प्रॅक्टिसेस कोड

गोपनीयता:

या दस्तऐवजातील वर्णनात्मक साहित्य आणि संबंधित माहितीमध्ये गोपनीय आणि PayU फायनान्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेडची मालकीची माहिती असू शकते. ही माहिती या स्पष्ट समजुतीसह सादर केली जात आहे की ती अत्यंत गोपनीय ठेवली जाईल आणि या दस्तऐवजाच्या मूल्यांकनाव्यतिरिक्त इतर कोणत्याही उद्देशाने ती उघड केली जाणार नाही, डुप्लिकेट केली जाणार नाही किंवा संपूर्ण किंवा अंशतः वापरली जाणार नाही.

अधिकार	तपशील
ब्यासी	या फेअर प्रॅक्टिसेस कोडमध्ये पेयू फायनान्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेडने त्यांचा व्यवसाय करताना लागू कायद्यांचे पालन करून स्वीकारायच्या फेअर प्रॅक्टिसेसची माहिती दिली आहे.
द्वारे मसुदा तयार केला आहे	कायदेशीर आणि अनुपालन विभाग
यांनी मंजूर केले	संचालक मंडळ

आवृत्तीचा इतिहास

आवृत्ती क्रमांक.	यांनी मंजूर केले	रोजी मंजूर केले
१.०	संचालक मंडळ	२९ जून २०२१
१.१	संचालक मंडळ	१२ जून २०२३
१.२	संचालक मंडळ	२३ जुलै २०२४
१.३	संचालक मंडळ	१२ नोव्हेंबर २०२४
१.४	संचालक मंडळ	१२ ऑगस्ट २०२५

अनुक्रमणिका

सामग्री	पान
व्याख्या आणि अर्थ लावणे	Error! Bookmark not defined.
परिचय	2
भाग १ प्रमुख वचनबद्धता आणि उद्दिष्टे	4
भाग २ मार्गदर्शक तत्त्वे आणि आवश्यकता	5
भाग ३ पुनरावलोकन आणि पर्यवेक्षण	12
परिशिष्ट १ डीएसए/ डीएमए/ आरए साठी आचारसंहिता	13
परिशिष्ट २ - घोषणा-सह-उपाययोजना	16

व्याख्या आणि अर्थ लावणे

1 व्याख्या

- 1.1 **"लागू कायदे"** म्हणजे सर्व लागू कायदा, कायदे, अधिनियम, केंद्रीय किंवा राज्य कायद्याचे अधिनियम, अध्यादेश, नियम, विनियम, अधिसूचना, मार्गदर्शक तत्त्वे, दिशानिर्देश, निर्देश, धोरणे, परिपत्रके, निर्णय आणि कंपनी कायदा, आरबीआय एसबीआर मास्टर डायरेक्टिव्हज किंवा कोणत्याही केंद्रीय, राज्य, स्थानिक किंवा इतर सरकारी, प्रशासकीय किंवा नियामक प्राधिकरणाद्वारे भारताच्या अधिकारक्षेत्रात लागू असलेल्या इतर कोणत्याही कायद्यानुसार जारी केलेले इतर कोणतेही घोषणा, कार्यकारी, कायदेविषयक, न्यायिक, नियामक किंवा प्रशासकीय कार्ये यांचा वापर करणे.
- 1.2 **"एपीआर"** म्हणजे वार्षिक टक्केवारीचा दर.
- 1.3 **"बोर्ड"** म्हणजे पेयू फायनान्सचे संचालक मंडळ.
- 1.4 **"कंपनी कायदा"** म्हणजे कंपनी कायदा, २०१३ आणि त्याअंतर्गत जारी केलेले नियम आणि कायदे, जे वेळोवेळी सुधारित केले जातात.
- 1.5 **"ग्राहक"** म्हणजे पेयू फायनान्स द्वारे प्रदान केलेल्या कर्जासह, आर्थिक सेवा आणि उत्पादनांचा वापरकर्ता.
- 1.6 **"डीएमए"** म्हणजे पेयू फायनान्सद्वारे नियुक्त केलेला डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट.
- 1.7 **"डीएसए"** म्हणजे पेयू फायनान्सने नियुक्त केलेला डायरेक्ट सेलिंग एजंट.
- 1.8 **"ईएमआय"** म्हणजे समान मासिक हप्ते.
- 1.9 **"फेअर प्रॅक्टिसेस कोड"** म्हणजे पेयू फायनान्सने स्वीकारलेला आणि अंमलात आणलेला हा फेअर प्रॅक्टिस कोड, जो वेळोवेळी सुधारित केला जाऊ शकतो.
- 1.10 **"इंटरस्ट रेट पॉलिसी"** म्हणजे वेळोवेळी सुधारित केलेले पेयू फायनान्सचे व्याजदर धोरण.
- 1.11 **"केएफएस"** म्हणजे मुख्य तथ्य विधान.
- 1.12 **"केएफएस परिपत्रक"** म्हणजे १५ एप्रिल २०२४ रोजी आरबीआयने जारी केलेले 'कर्ज आणि आगाऊ रकमांसाठी मुख्य तथ्य विधान (केएफएस)' वरील परिपत्रक, ज्याचा संदर्भ क्रमांक आरबीआय/२०२४-२५/१८ DOR.STR.REC.१३/१३.०३.००/२०२४-२५ आहे.
- 1.13 **"एनबीएफसी"** म्हणजे नॉन-बँकिंग आर्थिक कंपनी.
- 1.14 **"एनबीएफसी-एमएल"** म्हणजे आरबीआय एसबीआर परिपत्रकाअंतर्गत वर्गीकृत केलेली मध्यम स्तराची एनबीएफसी.
- 1.15 **"आउटसोर्सिंग पॉलिसी"** म्हणजे वेळोवेळी सुधारित केलेले पेयू फायनान्सचे आउटसोर्सिंग पॉलिसी.
- 1.16 **"पेयू फायनान्स"** म्हणजे पेयू फायनान्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड, कंपनी कायदा, १९५६ अंतर्गत समाविष्ट केलेली कंपनी.
- 1.17 **"पेनल चार्जेस पॉलिसी"** म्हणजे पेयू फायनान्सची पेनल चार्जेस पॉलिसी, वेळोवेळी सुधारणा केल्याप्रमाणे.
- 1.18 **"आरए"** म्हणजे पेयू फायनान्सने नियुक्त केलेला रिकव्हरी एजंट.

- 1.19 "आरबीआय" म्हणजे भारतीय रिझर्व्ह बँक.
- 1.20 "आरबीआय कायदा" म्हणजे वेळोवेळी सुधारित केलेला रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया कायदा, १९३४.
- 1.21 "आरबीआय एसबीआर मास्टर डायरेक्शन्स" म्हणजे आरबीआयने १९ ऑक्टोबर २०२३ रोजी जारी केलेले मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) डायरेक्शन्स, २०२३, ज्याचा संदर्भ क्रमांक **RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24** आहे, जो वेळोवेळी सुधारित केला जातो.

2 अर्थ लावणे

येथे परिभाषित केलेले नसल्यास, या फेअर प्रॅक्टिस कोडमध्ये वापरल्या जाणाऱ्या सर्व कॅपिटल केलेल्या संज्ञांचा अर्थ कंपनी कायदा, आरबीआय एसबीआर मास्टर डायरेक्टर्स, आरबीआय कायदा हा आरबीआयने वेळोवेळी जारी केलेल्या कोणत्याही अधिसूचना, मार्गदर्शक तत्त्वे आणि/किंवा परिपत्रक आणि/किंवा पेयू फायनान्सच्या इतर कोणत्याही संबंधित धोरण किंवा व्यवसाय दस्तऐवज (जसे असेल तसे) अंतर्गत त्यांना नियुक्त केलेला असेल.

परिचय

3 पार्श्वभूमी

- 3.1** पेयू फायनान्स हे ठेवी न घेणारे एनबीएफसी म्हणून काम करते आणि आरबीआय एसबीआर मास्टर निर्देशानुसार एनबीएफसी-एमएल म्हणून वर्गीकृत केले गेले आहे. ते इतर गोष्टींबरोबरच अनुप्रयोग-आधारित असुरक्षित कर्ज प्रदान करण्याच्या व्यवसायात गुंतलेले आहे ज्यामध्ये वैयक्तिक कर्जे, ग्राहक कर्जे, व्यवहार कर्जे, व्यवसाय कर्जे यासारख्या कर्ज उत्पादनांचा समावेश आहे, तसेच काही तंत्रज्ञानाशी संबंधित सेवा, वित्तीय सेवा किंवा दोन्हीचे संयोजन प्रदान केले आहे.
- 3.2** पेयू फायनान्स सुरक्षित कर्ज क्षेत्रात प्रवेश करण्याच्या संधी देखील शोधत आहे. या उपक्रमाचा एक भाग म्हणून, पेयू फायनान्सने इतर वित्तीय संस्थांसोबत थेट असाइनमेंट करारांद्वारे कर्ज मिळवण्यास सुरुवात केली आहे, जे मालमत्ता गहाण ठेवून किंवा कर्जदाराच्या किंवा इतर देणगीदारांच्या मालमत्तेच्या गहाणखताने सुरक्षित केले जातात.

4 उद्देश

या निष्पक्ष व्यवहार संहितेची उद्दिष्टे आहेत:

- 4.1** सर्व भागधारकांना निष्पक्ष आणि समान पद्धतीने कर्ज देण्यासह, पेयू फायनान्सच्या कामकाजात त्यांच्या वित्तीय सेवा आणि उत्पादने प्रदान करण्याची त्यांची दृढ वचनबद्धता प्रतिबिंबित होते याची खात्री करा;
- 4.2** पेयू फायनान्स तिच्या अंतर्गत आणि बाह्य व्यवहारांमध्ये तिच्या कामकाजाच्या सर्व पैलूंमध्ये योग्य पद्धती स्थापित करते आणि अंमलात आणते याची खात्री करा; आणि
- 4.3** पेयू फायनान्सच्या सर्व ग्राहकांना निष्पक्ष आणि सातत्यपूर्ण वागणूक द्या आणि प्रचलित नियामक आणि वैधानिक आवश्यकतांनुसार व्यवहार करा.

5 पुनरावलोकन

ही निष्पक्ष पद्धती संहिता खालील भागांमध्ये विभागली गेली आहे:

- 5.1** भाग १ (प्रमुख वचनबद्धता आणि उद्दिष्टे) पेयू फायनान्सच्या संदर्भात या उचित पद्धती संहितेची लागूता, प्रमुख वचनबद्धता आणि उद्दिष्टे यांचा आढावा प्रदान करते;
- 5.2** भाग २ (मार्गदर्शक तत्त्वे आणि आवश्यकता) मध्ये आरबीआय एसबीआर मास्टर डायरेक्टर्समध्ये नमूद केलेली मार्गदर्शक तत्त्वे आणि आवश्यकता नमूद केल्या आहेत:
- 5.2.1 केएफएस;
- 5.2.2 अर्ज आणि त्यावरील सुविधेची प्रक्रिया;
- 5.2.3 सुविधेच्या अटी आणि शर्तीचे मूल्यांकन;
- 5.2.4 या सुविधेअंतर्गत कर्जाचे वितरण, ज्यामध्ये अटी आणि शर्तीचा तपशील समाविष्ट आहे; आणि
- 5.2.5 वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण आणि निरीक्षण.
- 5.3** भाग ३ (पुनरावलोकन आणि देखरेख) या निष्पक्ष व्यवहार संहितेचे मूल्यांकन आणि पुनरावलोकन करण्यासाठी सामान्य अटी आणि शर्ती आणि प्रक्रियात्मक पैलू स्पष्ट करते.

भाग १ प्रमुख वचनबद्धता आणि उद्दिष्टे

6 उपयुक्तता

- 6.1 ही फेअर प्रॅक्टिसेस कोड पेयू फायनान्स आणि पेयू फायनान्सने त्यांच्या ग्राहकांना इंटरनेट आणि दुकानातून कोणत्याही प्रकारे देऊ केलेल्या सर्व उत्पादनांना आणि सेवांना लागू आहे.
- 6.2 ही उचित पद्धतींची संहिता सर्व कर्मचारी, कंत्राटदार आणि पेयू फायनान्सच्या इतर प्रतिनिधींना लागू आहे.

7 प्रमुख वचनबद्धता

आपल्या व्यवसायाचे निष्पक्ष आणि पारदर्शक कामकाज चालविण्यासाठी, पेयू फायनान्सने आरबीआय एसबीआर मास्टर निर्देशांनुसार, कर्ज देण्याचा आणि ग्राहकांना व्यवहार करताना पाळल्या जाणाऱ्या निष्पक्ष पद्धतींसाठी मानके निश्चित करणारी ही निष्पक्ष पद्धती संहिता तयार केली आणि स्वीकारली आहे.

8 उद्दिष्टे

8.1 याची खात्री करण्यासाठी:

- 8.1.1 पेयू फायनान्स पारदर्शकता वापरते जेणेकरून ग्राहकांना पेयू फायनान्स द्वारे ऑफर केलेल्या उत्पादनांशी आणि सेवांशी संबंधित जोखमींची चांगली समज असेल;
- 8.1.2 पेयू फायनान्स, त्याचे विक्रेते आणि ग्राहक यांच्यात विश्वास आणि नैतिक तत्वांवर आधारित सौहार्दपूर्ण संबंध निर्माण केले जातात;
- 8.1.3 पेयू फायनान्सने त्यांच्या ग्राहकांना देऊ केलेली उत्पादने आणि सेवा लागू कायद्यांनुसार विहित केलेल्या मानकांचे पालन करतात;
- 8.1.4 पेयू फायनान्स त्यांच्या सेवांशी संबंधित तक्रारींचे त्वरित आणि प्रभावीपणे निवारण करते; आणि
- 8.1.5 पेयू फायनान्स आपल्या ग्राहकांना पेयू फायनान्सद्वारे ऑफर केलेल्या उत्पादने आणि सेवा वापरण्याचा विश्वास वाढवते.

भाग २
मार्गदर्शक तत्त्वे आणि आवश्यकता

9 मार्गदर्शक तत्त्वे आणि आवश्यकता

9.1 मुख्य तथ्य विधान¹

- 9.1.1 कर्ज कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी माहितीपूर्ण दृष्टिकोन घेण्यास मदत करण्यासाठी पेयू फायनान्स सर्व संभाव्य ग्राहकांना (आरबीआयने विहित केलेल्या स्वरूपानुसार) केएफएस प्रदान करेल.²
- 9.1.2 केएफएस इंग्रजी भाषेत किंवा ग्राहकाला समजेल अशा इतर भाषेत लिहिले पाहिजे आणि पेयू फायनान्सला कळवले पाहिजे. केएफएसमधील मजकूर ग्राहकांना (आवश्यक असल्यास) समजावून सांगितला पाहिजे आणि त्यांना ते समजले आहे याची पोचपावती घेतली पाहिजे.³
- 9.1.3 केएफएसमध्ये एपीआरची गणना पत्रक आणि कर्जाच्या कालावधीवरील कर्जाचे परिशोधन वेळापत्रक समाविष्ट असणे आवश्यक आहे. एपीआरमध्ये पेयू फायनान्सद्वारे आकारले जाणारे सर्व शुल्क समाविष्ट असतील. तृतीय-पक्ष सेवा प्रदात्यांच्या वतीने पेयू फायनान्सद्वारे प्रत्यक्षपणे वसूल केले जाऊ शकणारे विमा शुल्क, कायदेशीर शुल्क इत्यादी शुल्क देखील एपीआर चा भाग असतील आणि ते स्वतंत्रपणे उघड केले पाहिजेत.⁴
- 9.1.4 केएफएसमध्ये स्पष्टपणे नमूद केलेले कोणतेही शुल्क, ग्राहकाच्या स्पष्ट संमतीशिवाय कोणत्याही वेळी ग्राहकाकडून वसूल केले जाऊ शकत नाही.⁵
- 9.1.5 केएफएस एका अद्वितीय प्रस्ताव क्रमांकासह जारी केला पाहिजे आणि ७ (सात) दिवस किंवा त्याहून अधिक कर्ज कालावधीसाठी किमान ३ (तीन) दिवसांसाठी आणि ७ (सात) दिवसांपेक्षा कमी कर्ज कालावधीसाठी किमान १ (एक) दिवसासाठी वैध असेल.⁶
- 9.1.6 कर्ज कराराचा भाग म्हणून प्रदर्शित करण्यासाठी केएफएस चा सारांश बॉक्स म्हणून समावेश करणे आवश्यक आहे.⁷

9.2 सुविधा - अर्ज आणि प्रक्रिया⁸

- 9.2.1 ग्राहकाशी केलेले सर्व संवाद (कर्ज घेण्याच्या संदर्भात अटी आणि शर्तीसह) इंग्रजी भाषेत केले जातील, जोपर्यंत ग्राहकाने अन्यथा विनंती केली नसेल आणि पेयू फायनान्सने मान्य केले नसेल, तोपर्यंत ते इतर कोणत्याही भाषेत केले जातील.

¹ आरबीआय एसबीआर मास्टर डायरेक्टर्स आणि केएफएस परिपत्रकाच्या परिशिष्ट XXVII सह परिच्छेद ४५.२.३ वाचा.

² परिच्छेद ४५.२.३ हे आरबीआय एसबीआर मास्टर डायरेक्टिव्हजच्या परिशिष्ट XXVII सोबत वाचले आहे आणि परिच्छेद ४ हे केएफएस परिपत्रकाच्या परिशिष्ट I सोबत वाचले आहे.

³ परिच्छेद ४५.२.३ हे आरबीआय एसबीआर मास्टर डायरेक्टिव्हजच्या परिशिष्ट XXVII सोबत वाचले आहे आणि परिच्छेद ४ हे केएफएस परिपत्रकाच्या परिशिष्ट I सोबत वाचले आहे.

⁴ केएफएस परिपत्रकाचे परिच्छेद ६ आणि ७.

⁵ केएफएस परिपत्रकाचा परिच्छेद ८.

⁶ केएफएस परिपत्रकाचा परिच्छेद ५.

⁷ केएफएस परिपत्रकाचा परिच्छेद ९.

⁸ आरबीआय एसबीआर मास्टर निर्देशांचा परिच्छेद ४५.१.

9.2.2 संभाव्य ग्राहकांना प्रदान केलेल्या सुविधेसाठीच्या सर्व अर्जांमध्ये ग्राहकांबद्दलची मूलभूत माहिती, ग्राहकांचे उपक्रम आणि पुष्टीकरण समाविष्ट असेल. ग्राहक अर्ज भरेल आणि इतर सुविधा कागदपत्रे स्वीकारेल ज्यात सामान्य अटी आणि शर्ती आणि सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्तीचा समावेश असेल, ज्यामध्ये ग्राहकाच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असू शकते, जेणेकरून इतर एनबीएफसींनी देऊ केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि ग्राहकाला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल. अर्ज फॉर्ममध्ये अशा फॉर्मसोबत सादर करावयाच्या आवश्यक माहिती/कागदपत्रांची यादी असणे आवश्यक आहे.⁹

9.2.3 पेयू फायनान्स सुविधेसाठी सर्व अर्ज मिळाल्याची पावती देईल आणि सर्व सुविधेचे अर्ज वाजवी वेळेत आणि कोणत्याही परिस्थितीत कायदानुसार (जेथे अशी तरतूद केली आहे) विहित केलेल्या कमाल वेळेत निकाली काढण्याचा वाजवी प्रयत्न करेल..

9.3 सुविधा मूल्यांकन आणि अटी आणि शर्ती¹⁰

9.3.1 सर्व सुविधा अर्जाचा विचार पेयू फायनान्सकडून पेयू फायनान्सच्या जोखीम मूल्यांकन प्रक्रियेनुसार केला जाईल.

9.3.2 या सुविधेअंतर्गत कर्ज मंजूर करण्यापूर्वी पेयू फायनान्स संभाव्य ग्राहकाच्या परतफेडीच्या क्षमतेचे मूल्यांकन करेल.

9.3.3 पेयू फायनान्स ग्राहकाला या सुविधेअंतर्गत कर्ज लेखी स्वरूपात (भौतिक किंवा इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपात) इंग्रजीमध्ये देईल, जोपर्यंत ग्राहकाने अन्यथा विनंती केली नसेल आणि पेयू फायनान्सने मान्य केले नसेल, तोपर्यंत इतर कोणत्याही भाषेत कर्ज देईल आणि इतर गोष्टींबरोबरच खालील तपशील ग्राहकाला कळवेल:

- (i) सुविधेअंतर्गत मंजूर झालेल्या कर्जाची रक्कम;
- (ii) वार्षिक व्याजदर आणि तो लागू करण्याची पद्धत यासह अटी आणि शर्ती आणि ग्राहकाने या अटी आणि शर्ती स्वीकारल्या आहेत याची नोंद त्याच्या रेकॉर्डवर ठेवावी;
- (iii) लागू कायदानुसार आणि वेळोवेळी सुधारित केलेल्या दंडात्मक शुल्क धोरणानुसार आवश्यक असल्यास, उशीरा परतफेडीसाठी दंडात्मक शुल्काचे तपशील (ठळक अक्षरात दिले पाहिजेत), जर असतील तर;

9.3.4 पेयू फायनान्स ग्राहकाने प्रदान केलेल्या माहितीचे आणि कागदपत्रांचे मूल्यांकन संबंधित उत्पादने आणि सेवांसाठी पूर्वनिर्धारित पात्रता निकषांच्या आधारे करेल.

9.3.5 ग्राहकाने सुविधेसाठी अर्ज करताना, ग्राहकाने दिलेल्या माहितीची पडताळणी करण्यासाठी, पेयू फायनान्सकडून एक-वेळची संमती घेतली जाईल. संदर्भ तपासून, क्रेडिट ब्युरो आणि इतर तत्सम

⁹ आरबीआय एसबीआर मास्टर निर्देशांचा परिच्छेद ४५.१.२.

¹⁰ आरबीआय एसबीआर मास्टर निर्देशांचा परिच्छेद ४५.२.

सेवा प्रदात्यांना चौकशी करून किंवा लागू कायद्यांनुसार परवानगी असलेल्या इतर कोणत्याही पद्धतीने माहितीची पडताळणी केली जाईल.

9.3.6 पेयू फायनान्स ग्राहकाने कर्जाच्या अटी आणि शर्ती स्वीकारल्याची नोंद ठेवेल.

9.3.7 सुविधा स्वीकृती किंवा अंमलबजावणीनंतर, पेयू फायनान्स ग्राहकांना सुविधा कागदपत्रांची डिजिटल स्वाक्षरी केलेली इलेक्ट्रॉनिक प्रत (ग्राहकाने समजल्याप्रमाणे कर्ज करार, अर्ज फॉर्म, प्रमुख तथ्ये आणि विधान, सामान्य अटी आणि शर्ती आणि सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती इत्यादींसह) आणि कर्ज करारातील इतर कोणतेही संलग्नक प्रदान करेल, जसे की परिस्थिती असेल.¹¹

9.4 अटी आणि शर्तीमध्ये बदलांसह सुविधेअंतर्गत कर्जाचे वितरण¹²

9.4.1 पेयू फायनान्स करेल:

- (i) ग्राहकांना उपलब्ध असलेल्या वितरणाची सर्व संबंधित माहिती सर्व संबंधित कागदपत्रांच्या अंमलबजावणीच्या अधीन प्रदान करणे, ज्यामध्ये ग्राहकाकडून पुष्टी मिळवणे समाविष्ट आहे की ग्राहकाने प्रदान केलेली माहिती ग्राहक त्याच्या दायित्वापासून मुक्त होईपर्यंत खरी, अचूक, अचूक आणि पूर्ण राहिल;
- (ii) व्याजदर, सेवा शुल्क आणि प्रीपेमेंट शुल्कासह सुविधेच्या अटी आणि शर्तीमध्ये कोणत्याही बदलाची सूचना ग्राहकाला द्या (इंग्रजीमध्ये किंवा ग्राहकाने अन्यथा विनंती केली नसेल आणि पेयू फायनान्सने मान्य केले नसेल तर, इतर कोणत्याही भाषेत). अशी सूचना ग्राहकांना पेयू फायनान्सच्या प्लॅटफॉर्मवरील अद्यतनित अटी आणि शर्तीच्या सूचना देऊन आणि/किंवा ग्राहकाच्या नोंदणीकृत संपर्क तपशीलांद्वारे माहिती सामायिक करून आणि संबंधित कागदपत्रांमध्ये बदल समाविष्ट करून दिली जाऊ शकते;
- (iii) व्याजदर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्यतेनुसारच केले जातील याची खात्री करा आणि कर्ज करारात ते योग्यरित्या समाविष्ट करा.

9.5 वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण¹³

9.5.1 पेयू फायनान्स करेल:

- (i) सुविधा कागदपत्रांनुसार देयक परत मागवण्याचा/वेगवान करण्याचा किंवा कामगिरी करण्याचा निर्णय सुविधा कागदपत्रांच्या अटीनुसार आहे याची खात्री करा;
- (ii) लागू असल्यास, सर्व देयके परतफेड केल्यानंतर किंवा सुविधेअंतर्गत कर्जाची थकबाकी रक्कम वसूल झाल्यानंतर सर्व सिक्युरिटीज सोडा, जर ग्राहकाविरुद्ध त्याच्याकडे असलेल्या

¹¹ आरबीआय एसबीआर मास्टर निर्देशांचा परिच्छेद ४५.१.२.

¹² आरबीआय एसबीआर मास्टर निर्देशांचा परिच्छेद ४५.४.

¹³ आरबीआय एसबीआर मास्टर निर्देशांचा परिच्छेद ४५.४

इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणताही कायदेशीर अधिकार किंवा धारणाधिकार असेल तर, जर सेट ऑफचा अधिकार वापरला गेला तर, पेयू फायनान्स ग्राहकांना उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याचे निराकरण होईपर्यंत पेयू फायनान्स ज्या अटीनुसार सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार आहे त्या सर्व तपशीलांसह त्याची सूचना देईल;

- (iii) कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत कोणत्याही रजिस्ट्रीमध्ये नोंदणीकृत शुल्क काढून टाका;¹⁴
- (iv) ग्राहकाच्या पसंतीनुसार, कर्ज खाते ज्या शाखेत सेवा दिले गेले होते त्या शाखेतून किंवा कागदपत्रे उपलब्ध असलेल्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे गोळा करण्याचा पर्याय ग्राहकांना द्या;¹⁵
- (v) प्रभावी तारखेला किंवा त्यानंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजूरी पत्रांमध्ये मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या परतफेडीची वेळ आणि ठिकाण नमूद करा;
- (vi) कर्जाची पूर्ण परतफेड/समाप्ती झाल्यानंतर ३० दिवसांपेक्षा जास्त काळ मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्यास विलंब झाल्यास किंवा संबंधित रजिस्ट्रीकडे शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, पेयू फायनान्स अशा विलंबाची कारणे ग्राहकांना कळवेल. जर विलंब पेयू फायनान्समुळे झाला असेल तर, ते ग्राहकांना प्रत्येक दिवसाच्या विलंबासाठी ₹५,००० दराने भरपाई देईल.¹⁶

9.5.2 मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांचे अंशतः किंवा पूर्णतः नुकसान/नुकसान झाल्यास, पेयू फायनान्स ग्राहकांना जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यात मदत करेल आणि वरील परिच्छेद 9.5.1 मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे भरपाई देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्च देखील सहन करेल. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी पेयू फायनान्सला 30 दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि विलंब कालावधी दंड त्यानंतर मोजला जाईल (म्हणजे, एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर).

9.5.3 ईएमआयवरील फ्लोटिंग व्याजदर रीसेट करणे:¹⁷

- (i) मंजूरीच्या वेळी, पेयू फायनान्स ग्राहकांना कर्जावरील वेंचमार्क व्याजदरातील बदलामुळे ईएमआय आणि/किंवा कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये बदल होण्याच्या संभाव्य परिणामाबद्दल स्पष्टपणे कळवेल. त्यानंतर, वरील कारणांमुळे ईएमआय/ कालावधीत किंवा दोन्हीमध्ये कोणतीही वाढ झाल्यास, योग्य माध्यमांद्वारे ग्राहकांना त्वरित कळविण्यात येईल.

¹⁴ आरबीआय एसबीआर मास्टर निर्देशांचा परिच्छेद ४५.५.१

¹⁵ आरबीआय एसबीआर मास्टर निर्देशांचा परिच्छेद ४५.५.१

¹⁶ आरबीआय एसबीआर मास्टर निर्देशांचा परिच्छेद ४५.५.२

¹⁷ आरबीआय एसबीआर मास्टर निर्देशांचा परिच्छेद ४५.६

- (ii) व्याजदर रीसेट करताना, पेयू फायनान्स ग्राहकांना त्यांच्या अंतर्गत धोरणानुसार निश्चित दरावर स्विच करण्याचा पर्याय प्रदान करेल. कर्जाच्या कालावधीत ग्राहकाला किती वेळा स्विच करण्याची परवानगी दिली जाईल हे देखील पॉलिसीमध्ये नमूद केले जाऊ शकते.
- (iii) ग्राहकांना पुढील पर्यायांचा पर्याय देखील दिला जाईल: (अ) ईएमआयमध्ये वाढ किंवा कालावधी वाढवणे किंवा दोन्ही पर्यायांचे संयोजन; आणि (ब) कर्जाच्या कालावधी दरम्यान कोणत्याही वेळी, अंशतः किंवा पूर्णतः, प्रीपेमेंट करणे. फोरक्लोजर चार्जेस/ प्री-पेमेंट दंडाची आकारणी सध्याच्या सूचनांच्या अधीन असेल.
- (iv) कर्जाचे फ्लोटिंग वरून फिक्स्ड रेटवर स्विच करण्यासाठी लागू असलेले सर्व शुल्क आणि वरील पर्यायांच्या वापराशी संबंधित इतर कोणतेही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च पारदर्शकपणे मंजुरी पत्रात आणि पेयू फायनान्सकडून वेळोवेळी अशा शुल्क/खर्चाच्या सुधारणांच्या वेळी उघड केले जातील.
- (v) फ्लोटिंग रेट कर्जाच्या बाबतीत कालावधी वाढल्याने नकारात्मक कर्जमाफी होणार नाही याची खात्री पेयू फायनान्स करेल.
- (vi) पेयू फायनान्स प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी योग्य माध्यमांद्वारे ग्राहकांना एक स्टेटमेंट शेअर करेल/सुलभ करेल ज्यामध्ये किमान, कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी मुद्दल आणि आजपर्यंत वसूल केलेले व्याज, ईएमआय रक्कम, शिल्लक ईएमआयची संख्या आणि वार्षिक व्याजदर/वार्षिक टक्केवारी दर यांचा समावेश असेल. पेयू फायनान्सने खात्री करावी की स्टेटमेंट्स सोप्या आणि ग्राहकांना सहज समजतील.

9.6 थकबाकीची वसुली करणे

- 9.6.1 जर ग्राहकाने ग्राहकांना कळवलेल्या परतफेडीच्या अटीचे पालन केले नाही तर पेयू फायनान्स थकबाकी वसूल करण्यासाठी एक परिभाषित प्रक्रिया निश्चित करेल.
- 9.6.2 पेयू फायनान्स ग्राहकांना नोटीस पाठवून, वैयक्तिक भेटी देऊन किंवा करार/कायदेशीर उपायांचा अवलंब करून किंवा विशेष वसुली एजन्सींचा समावेश करून परतफेडीची आठवण करून देण्याचा अधिकार राखून ठेवेल.
- 9.6.3 जर पेयू फायनान्सने सिक्युरिटी परत मिळवण्यासाठी किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी उपाययोजना केल्या तर, त्यांचे सर्व कर्मचारी किंवा या उद्देशासाठी ते सहभागी असलेल्या कोणत्याही तृतीय पक्षांकडून खालील प्रोटोकॉलचे पालन केले जाईल:
 - (i) ग्राहकांशी त्यांच्या धंद्याच्या/व्यवसायाच्या किंवा निवासस्थानाच्या सामान्य ठिकाणी व्यवसाय वेळेत संपर्क साधला जाईल आणि ग्राहकांनी विशिष्ट वेळी कॉल टाळण्याच्या विनंती केल्यास, जर वाजवी असेल तर त्या विचारात घेतल्या जातील.;
 - (ii) ग्राहकांच्या प्रतिष्ठेचा नेहमीच आदर केला पाहिजे; आणि
 - (iii) ग्राहकांशी सर्व संवाद सभ्यतेने व्हावेत आणि ग्राहकांना त्रास देण्याच्या उद्देशाने नसावेत.

9.6.4 लागू कायद्यानुसार ग्राहकासोबतच्या कर्ज करारात पेयू फायनान्सकडे कायदेशीररित्या लागू करण्यायोग्य अंगभूत पुनर्प्राप्ती कलम असेल. पेयू फायनान्सच्या तक्रार निवारण धोरणांतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणेनुसार सर्व मतभेद किंवा वाद व्यवस्थितपणे सोडवण्यासाठी पेयू फायनान्स वाजवी प्रयत्न करेल.

9.7 प्रीपेमेंट शुल्क

9.7.1 या सुविधेअंतर्गत निश्चित दराच्या कर्जासाठी, पेयू फायनान्स ग्राहकांना प्रीपेमेंट पर्याय प्रदान करेल आणि ग्राहकांना देय असलेल्या सर्व अतिरिक्त व्याजाची माहिती देईल.

9.7.2 प्रीपेमेंट शुल्कात कोणताही बदल झाल्यास तो ग्राहकांना लेखी स्वरूपात कळवला जाईल.

9.7.3 लागू कायद्यांचे पालन करून, पेयू फायनान्स वैयक्तिक ग्राहकांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या सुविधेअंतर्गत कोणत्याही फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर, सह-दायित्वांसह किंवा त्याशिवाय, फोरक्लोजर शुल्क/प्रीपेमेंट दंड आकारणार नाही.

9.7.4 पेयू फायनान्स त्यांच्या विवेकबुद्धीनुसार, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (कर्जावरील पूर्व-पेमेंट शुल्क) निर्देश, २०२५ चे पालन करून वरील परिच्छेद ९.७.३ मध्ये प्रदान केलेल्या व्यतिरिक्त सुविधेअंतर्गत इतर प्रकारच्या फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर प्रीपेमेंट शुल्क आकारू शकते.

10 व्याजदर आणि शुल्कांचे नियमन

10.1 पेयू फायनान्सचे व्याजदर मॉडेल त्यांच्या व्याजदर धोरणात नमूद केले आहे.

10.2 पेयू फायनान्स नेहमीच त्यांच्या स्वतःच्या व्याजदर धोरण, दंड आकार धोरण आणि लागू कायद्यांचे पालन करून व्याज आणि इतर शुल्क आकारेल आणि सर्व तपशील आणि व्याजदर ग्राहकांना अर्ज / मंजुरी पत्र / केएफएस / सुविधा कागदपत्रांमध्ये किंवा इतर संपर्क माध्यमांद्वारे उघड केले जातील.

11 जनरल¹⁸

11.1 आरबीआय एसबीआरच्या मास्टर निर्देशांनुसार, पेयू फायनान्स:

11.1.1 सुविधा कागदपत्रांनुसार प्रदान केलेल्या उद्देशाशिवाय किंवा ग्राहकाने उघड करावयाची आवश्यक असलेली माहिती उघड केलेली नाही असे वाटत नसल्यास, ग्राहकाच्या कारभारात हस्तक्षेप करण्यापासून दूर राहा;

11.1.2 ग्राहकाने केलेल्या सुविधा कागदपत्रांनुसार, ग्राहकाने पेयू फायनान्सला कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणाची विनंती केल्यापासून २१ दिवसांच्या आत संमती किंवा नकार द्यावा;

11.1.3 या सुविधेअंतर्गत कर्ज वसूल करताना अनावश्यक त्रास देऊ नये; आणि

11.1.4 ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी त्यांचे कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत याची खात्री करा.

¹⁸ आरबीआय एसबीआर मास्टर निर्देशांचा परिच्छेद ४५.७

- 11.2** आउटसोर्सिंग धोरणांतर्गत नमूद केल्याप्रमाणे जबाबदाऱ्या हाताळण्यासाठी डीएसए/डीएमए/आरए यांना प्रशिक्षित करण्यासाठी पेयू फायनान्स वाजवी पावले उचलेल.¹⁹
- 11.3** डीएसए/डीएमए/आरए या फेअर प्रॅक्टिस कोडच्या परिशिष्ट १ मध्ये नमूद केलेल्या आचारसंहितेचे पालन करतील आणि नियुक्ती/पुनर्नियुक्तीच्या वेळी या फेअर प्रॅक्टिस कोडच्या परिशिष्ट २ मध्ये नमूद केलेल्या स्वरूपात पेयू फायनान्सला एक हमीपत्र सादर करतील.
- 11.4** अपंगत्वाच्या कारणास्तव शारीरिक/दृष्टीहीन ग्राहकांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधा देण्यात पेयू फायनान्स कोणताही भेदभाव करणार नाही. त्यांच्या सर्व शाखा अशा व्यक्तींना विविध सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी सर्वतोपरी मदत करतील. पेयू फायनान्स त्यांच्या कर्मचाऱ्यांसाठी सर्व स्तरांवर आयोजित केलेल्या सर्व प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये कायद्याने आणि आंतरराष्ट्रीय अधिवेशनांनी हमी दिलेल्या अपंग व्यक्तींच्या हक्कांचा समावेश असलेला एक योग्य मॉड्यूल समाविष्ट करेल. पेयू फायनान्स अपंग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण सुनिश्चित करेल.
- 11.5** सोन्याच्या दागिन्यांवर कर्ज देण्यासाठी लागू असलेल्या नियामक मार्गदर्शक तत्त्वांमध्ये निर्दिष्ट केलेल्या सर्व बाबींचा समावेश असलेले सोन्याच्या कर्जासाठी पेयू फायनान्स बोर्डाने मंजूर केलेले धोरण लागू करेल.
- 11.6** पेयू फायनान्सने आरबीआय एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१ च्या तरतुदींचे पालन करावे.

12 मंडळाची जबाबदारी

खालील गोष्टी मंडळ करेल:

- 12.1** पेयू फायनान्सच्या व्याजदर धोरणात नमूद केल्याप्रमाणे व्याजदर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया मांडणे²⁰;
- 12.2** पेयू फायनान्सच्या तक्रार निवारण धोरणात नमूद केल्याप्रमाणे योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित करणे²¹; आणि
- 12.3** पेयू फायनान्सच्या तक्रार निवारण धोरणात नमूद केल्याप्रमाणे तक्रार निवारण यंत्रणेचा वेळोवेळी आढावा घ्या आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर अशा पुनरावलोकनासाठी वेळेची मर्यादा निर्दिष्ट करा.

¹⁹ आरबीआय एसबीआर मास्टर निर्देशांचा परिच्छेद ५.७. १ Annex XIII

²⁰ आरबीआय एसबीआर मास्टर निर्देशांचा परिच्छेद ४५.१२

²¹ आरबीआय एसबीआर मास्टर निर्देशांचा परिच्छेद ४५.८

भाग ३
पुनरावलोकन आणि पर्यवेक्षण

13 मंडळाची मान्यता

बोर्डाने या दस्तऐवजाचे पुनरावलोकन केले आहे, त्याला मान्यता दिली आहे आणि PayU फायनान्सच्या फेअर प्रॅक्टिसेस कोड म्हणून स्वीकारले आहे.

14 पुनरावलोकनाचा कालावधी

आरबीआय एसबीआर मास्टर डायरेक्टर्स, आरबीआय कायदा आणि त्याअंतर्गत बनवलेल्या नियमांमध्ये कोणत्याही सुधारणा, सुधारणा किंवा पूरकतेचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी बोर्ड योग्य वाटेल त्याप्रमाणे या उचित पद्धती संहितेचा वेळोवेळी बोर्डाकडून आढावा घेतला जाईल.²²

15 सुधारणा

15.1 या निष्पक्ष व्यवहार संहितेतील कोणत्याही सुधारणांचे पुनरावलोकन केले जाईल आणि मंडळाकडून त्यांना मान्यता दिली जाईल.

15.2 या न्याय्य पद्धती संहितेतील तरतुदी वेळोवेळी जारी केल्या जाणाऱ्या लागू कायद्यांनुसार (नियम, कायदे, अधिसूचना यासह) सुधारणांच्या अधीन आहेत. जर या न्याय्य पद्धती संहितेतील कोणत्याही तरतुदी लागू कायद्यांशी (नंतरच्या कोणत्याही सुधारणा, स्पष्टीकरण, परिपत्रक इत्यादींसह) विसंगत असतील तर लागू कायद्यांच्या अशा तरतुदी येथे दिलेल्या तरतुदींपेक्षा जास्त असतील आणि ही न्याय्य पद्धती संहिता सुधारित मानली जाईल जेणेकरून लागू कायद्यांमध्ये बदल झाल्याच्या तारखेपासून ते लागू कायद्यांचे पालन करेल.

16 प्रकाशन

विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी ही फेअर प्रॅक्टिसेस कोड पेयू फायनान्सच्या वेबसाइटवर प्रकाशित केली जाईल.²³

²² आरबीआय एसबीआर मास्टर निर्देशांचा परिच्छेद ४५.८.२.

²³ आरबीआय एसबीआर मास्टर निर्देशांचा परिच्छेद ४५.१०.

परिशिष्ट १
डीएसए/ डीएमए/ आरए साठी आचारसंहिता

- 1** ही आचारसंहिता पेयू फायनान्सने वेळोवेळी नियुक्त केलेल्या सर्व डीएसए/ डीएमए/ आरए ला लागू आहे. या आवश्यकतांचे पालन करण्यात अयशस्वी झाल्यास पेयू फायनान्ससह डीएसए/ डीएमए/ किंवा आरए चा व्यवसाय कायमचा संपुष्टात येऊ शकतो.

विभाग – अ: डीएसए आणि डीएमएसाठी:

- 2** पेयू फायनान्सने नियुक्त केलेल्या डीएसए आणि डीएमए ने पेयू फायनान्ससाठी त्यांची कर्तव्ये पार पाडताना आणि सेवा बजावताना या परिच्छेद २ मध्ये नमूद केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले पाहिजे:

2.1 डीएसए आणि डीएमए करतील:

2.1.1 सामान्य आचरण

- (i) सर्व लागू कायद्यांचे पालन करा;
- (ii) सर्व लागू असलेल्या डेटा गोपनीयतेच्या आवश्यकतांचे पालन करा आणि ग्राहकाची माहिती काटेकोरपणे माहितीच्या गरजेच्या आधारावर आणि लागू कायद्यांनुसार आणि पेयू च्या धोरणे आणि प्रक्रियांनुसार सामायिक केली जाईल याची खात्री करा;
- (iii) ग्राहकांशी नम्र आणि सौजन्यपूर्ण वागा;
- (iv) पेयू फायनान्सची अखंडता आणि प्रतिष्ठा खराब करू शकेल अशा कृतीपासून दूर रहा;
- (v) विनम्र सेवा सुनिश्चित करा आणि पेयू फायनान्सने ठरवून दिलेल्या सेवा मानकांचे पालन करा;
- (vi) ग्राहकाच्या व्यवसायाच्या किंवा धंद्याच्या विशेष परिस्थितीमुळे अन्यथा मागणी होत नसल्यास, योग्य वेळीच ग्राहकाशी संपर्क साधा;
- (vii) ग्राहकांशी संवाद साधताना फक्त औपचारिक आणि व्यावसायिक भाषेत बोला;
- (viii) ग्राहकांच्या भेटी दरम्यान सभ्यता आणि शिष्टाचार राखा;
- (ix) कुटुंबातील शोक किंवा इतर आपत्तीजनक प्रसंगी अयोग्य प्रसंगी फोन करणे किंवा भेट देणे टाळा;
- (x) जबाबदाऱ्या काळजीपूर्वक आणि संवेदनशीलतेने पार पाडा;
- (xi) ग्राहकांशी सर्व लेखी आणि तोंडी संवाद सोप्या व्यावसायिक भाषेत करा; आणि
- (xii) ग्राहकांशी नेहमीच आणि नैतिक व्यवसाय पद्धतींनुसार निष्पक्षपणे व्यवहार करा.

2.1.2 कर्तव्ये

- (i) स्वतःला पेयू फायनान्सचा प्रतिनिधी म्हणून ओळखतो;
- (ii) ग्राहकांना केलेल्या कॉलची संख्या आणि वेळ नोंदवा;
- (iii) संभाव्य ग्राहकाला विनंती करताना उत्पादनाच्या योग्य अटी आणि शर्ती सांगा; आणि
- (iv) ग्राहकांची गोपनीयता काटेकोरपणे पाळा.

2.1.3 पेयू फायनान्सशी संपर्क साधणे

- (i) पेयू फायनान्सने दिलेल्या सर्व ऑपरेटिंग सूचनांचे पालन करा आणि आयोजित प्रशिक्षण कार्यक्रमांना उपस्थित रहा;
- (ii) पेयू फायनान्सच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केलेल्या फेअर प्रॅक्टिसेस कोडचे पालन करणे; आणि
- (iii) कोणत्याही चौकशी किंवा चौकशीच्या बाबतीत पेयू फायनान्स अधिकाऱ्यांना सहकार्य करा.

2.2 डीएसए आणि डीएमए खालील गोष्टी करणार नाहीत:

- 2.2.1 देऊ केलेल्या कोणत्याही सेवेबद्दल / उत्पादनाबद्दल ग्राहकांना दिशाभूल करणे;
- 2.2.2 ग्राहकासमोर स्वतःचे चुकीचे प्रतिनिधित्व करणे;
- 2.2.3 पेयू किंवा ग्राहकांशी संबंधित कोणतीही गोपनीय माहिती उघड करणे;
- 2.2.4 स्वतःच्या नावाव्यतिरिक्त किंवा पेयू फायनान्स व्यतिरिक्त इतर कोणत्याही कंपनी किंवा संस्थेचे नाव वापरणे;
- 2.2.5 ग्राहक आणि/किंवा पेयू फायनान्सने अधिकृत केलेल्या व्यक्तींव्यतिरिक्त इतर कोणत्याही व्यक्तींशी ग्राहकांच्या हिताबद्दल चर्चा करण्यात सहभागी व्हा; किंवा
- 2.2.6 पेयू फायनान्ससाठी केल्या जाणाऱ्या कोणत्याही सेवांसाठी कोणत्याही ग्राहकाकडून / संभाव्य ग्राहकाकडून कोणत्याही स्वरूपात किंवा पद्धतीने कोणत्याही प्रकारचे निःशुल्क पेमेंट / लाभ स्वीकारणे.

विभाग – ब: आरए साठी:

- 3 पेयू फायनान्सने नियुक्त केलेल्या आरएंनी संकलन/वसुली क्रियाकलाप करताना खालील गोष्टी कराव्यात आणि करू नयेत याचे पालन केले पाहिजे:

हे करा	हे करू नका
- कामाच्या वेळेत औपचारिक कपडे घाला आणि ओळखपत्र बाळगा. - भाषेत आणि शब्दांच्या वापरात नेहमीच सभ्यता ठेवा. - ग्राहकांना भेटताना नेहमी वेळेचे पालन करा. - ग्राहकांच्या परिस्थितीचे विश्लेषण करा. - ग्राहकांशी होणारे कोणतेही संभाषण आनंददायी आणि सभ्य पद्धतीने व्हावे. - परस्परसंवाद हे निष्पक्ष वर्तन आणि मन वळवण्यावर आधारित असले पाहिजेत. - ग्राहकांच्या प्रश्नांचे समाधानकारक उत्तर दिले	- ग्राहकांशी वैयक्तिक, कठोर, आक्रमक किंवा अपमानास्पद वागू नका. - ग्राहक आणि/किंवा त्याच्या/तिच्या कुटुंबाचा अपमान करू नका. - ग्राहक आणि/किंवा कुटुंबातील सदस्यांशी संवाद साधताना अपशब्द किंवा अपमानास्पद शब्द वापरू नका. - कर्जाच्या तपशीलांसह थकीत/थकलेली रक्कम किंवा ग्राहकाच्या कुटुंबातील सदस्य आणि/किंवा शेजाऱ्यांशी भेटीचा उद्देश याबद्दल चर्चा करू नका. - शोक, आजारपण, सामाजिक प्रसंग जसे की विवाह, जन्म इ. अशा अयोग्य वेळी ग्राहकांना कॉल करू

पाहिजे.	नका.
- ग्राहकांशी झालेल्या सर्व संवादांची नोंद आणि देखभाल करावी. - महिन्याभरात झालेली कोणतीही वसुली कर्ज विवरणपत्रात प्रतिबिंबित झाली पाहिजे. - नेहमीच्या व्यवसाय वेळेत ग्राहकांशी संपर्क साधा. - ग्राहक आणि त्याच्या कुटुंबातील सदस्यांच्या प्रतिष्ठेचा नेहमीच आदर केला जाईल. - ज्या मुद्द्यांवर फक्त ग्राहकांशीच चर्चा करायची आहे आणि त्याच्या/तिच्या कुटुंबातील आणि/किंवा शेजाऱ्यांमधील इतर कोणत्याही सदस्याशी नाही.	- असामान्य वेळी ग्राहकांना भेटू नका किंवा कॉल करू नका. - जात, वंश, रंग किंवा धर्माच्या आधारावर ग्राहकांमध्ये भेदभाव करू नका.

4 एस्केलेशन:

शंका असल्यास कृपया मुख्य कार्यालयातील पेयू फायनान्सच्या ग्राहक सेवा डेस्कशी संपर्क साधा.

परिशिष्ट २
घोषणा-सह-उद्दिष्टीकरण

यांना,

पेयू फायनांस इंडिया प्राइवेट लिमिटेड ("पेयू फायनांस")

[•]

विषय: आचारसंहिता प्रिय महोदय / मॅडम,

मी, _____, पेयू फायनांसचा [डायरेक्ट सेल्स एजंट / डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट / रिकव्हरी एजंट], याद्वारे पुष्टी करतो की मी पेयू फायनांसचा फेअर प्रॅक्टिस कोड आणि डायरेक्ट सेल्स एजंट, डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट आणि रिकव्हरी एजंट (एकत्रितपणे "कोड" म्हणून ओळखला जातो) साठी आचारसंहिता वाचली आणि समजून घेतली आहे आणि मी कोडच्या सध्याच्या स्वरूपाशी तसेच भविष्यात वेळोवेळी त्यात केलेल्या कोणत्याही अद्यतनांशी परिचित होण्यास आणि त्यांचे पालन करण्यास सहमत आहे..

मी पुढे सहमत आहे की PayU फायनान्सला संहितेचे पालन न केल्यास माझ्याविरुद्ध योग्य वाटेल ती कारवाई करण्याचा अधिकार असेल.

या दिवशी _____, 20 रोजी स्वाक्षरी केली

स्वाक्षरी

नाव- एजन्सीचे नाव