

मास फायनान्सियल सर्व्हिसेस मर्यादित

सामान्य सराव कोड



*The Power of Distribution*

या संहितेचे सर्व भाग फोनवरील सर्व उत्पादने आणि सेवांवर, इंटरनेटवर परस्पर इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे पोस्टद्वारे किंवा कोणत्याही अन्य पद्धतीद्वारे लागू होतात.

### ग्राहकांची समिती

१. हे सुनिश्चित करून, ग्राहकांशी झालेल्या सर्व व्यवहारात निष्पक्ष आणि वाजवी वागणे:

अ) आम्ही लागू करत असलेल्या उत्पादने आणि सेवांच्या संहितेमधील वचनबद्धता आणि मानक आणि आमच्या कर्मचाऱ्यांच्या कार्यपद्धती आणि पद्धतींचे पालन करतो.

ब) उत्पादन आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियम पत्र आणि खऱ्या हेतूने पूर्ण करतात.

क) ग्राहकांशी आमचा व्यवहार अखंडता आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर अवलंबून असतो.

२. "आमची आर्थिक उत्पादने सेवां कशी कार्य करतात हे समजण्यास ग्राहकांना मदत करण्यासाठी

अ) ग्राहकांना त्यांची उत्पादने आणि सेवांविषयी खालीलपैकी एक किंवा अधिक भाषेत माहिती देणे:

i. . हिंदी

ii. इंग्रजी

iii. योग्य स्थानिक भाषा.

ब) आमची जाहिरात व जाहिरात साहित्य स्पष्ट आहे की दिशाभूल नाही हे सुनिश्चित करणे '

क) ग्राहकांना आमची उत्पादने व सेवा, अटी व शर्ती आणि त्यांना लागू असलेल्या व्याज दर / सेवा शुल्काविषयी स्पष्ट माहिती दिली गेली आहे याची खात्री करून घेणे.

ड) ग्राहकांना त्यांचे फायदे काय आहेत, ते कोणत्या योजनांचा लाभ घेऊ शकतात, त्यांचे आर्थिक परिणाम काय आहेत आणि त्यांच्या प्रश्नांची उत्तरे देण्यासाठी कोणाशी संपर्क साधू शकतात आणि कसे याबद्दल माहिती देणे.

### 3. याद्वारे उत्पादने आणि सेवा वापरण्यास ग्राहकांना मदत करणे:

a) त्यांना नियमितपणे प्रदान करणे, योग्य .

ब) व्याज दर, शुल्क किंवा अटी व शर्तीतील बदलांविषयी त्यांना माहिती देऊन '

### ४. चुकीच्या असलेल्या गोष्टींशी द्रुत आणि पद्धतशीरपणे व्यवहार करण्यासाठी, द्वारा:

अ) कंपनीच्या चुकीमुळे तातडीने चुका दुरुस्त करणे आणि लागू केलेले कोणतेही चार्जेस रद्द करणे.

ब) ग्राहकांच्या तक्रारी तातडीने हाताळणे.

क) ग्राहक अद्याप समाधानी नसल्यास त्यांची तक्रार कशी करावी हे सांगणे.

ड) तांत्रिक बिघाडांमुळे उद्धवणाऱ्या अडचणी दूर करण्यासाठी योग्य पर्यायी मार्ग उपलब्ध करून देणे.

#### ५. कंपनी नियम प्रसिद्ध करेल

नियम प्रसिद्ध करण्यासाठी कंपनी हा नियम एकतर काउंटरद्वारे किंवा इलेक्ट्रॉनिक कम्युनिकेशनद्वारे किंवा मुख्य विनंतीद्वारे उपलब्ध करून देईल.

- त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना नियमांबद्दल संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठी आणि कोड व्यवहारात आणण्याचे प्रशिक्षण दिले असल्याची खात्री करा.

#### ६. भेदभाव नसलेले धोरण अवलंबणे आणि त्यांचा अभ्यास करणे

कंपनी वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्वाच्या आधारे भेदभाव करू नये.

#### प्रकटीकरण आणि पारदर्शकता

१. कंपनीने व्याजदर, सामान्य फी आणि शुल्काची माहिती पुढीलपैकी कोणत्याही एका प्रकारेद्वारे द्यावी:

- त्यांच्या शाखेत सूचना देणे;
- टेलिफोनद्वारे किंवा हेल्पलाइनद्वारे;
- नियुक्त केलेले कर्मचारी / मदतनीस

२. संभाव्य ग्राहक कंपनीच्या बाबतीत

- ग्राहकांना स्वारस्य असलेल्या त्यांच्या सेवा आणि उत्पादनांची मुख्य वैशिष्ट्ये स्पष्ट करणारी माहिती प्रदान करा;
- ग्राहकांना आवश्यक असलेल्या कोणत्याही प्रकारच्या उत्पादनाची आणि सेवांची माहिती प्रदान करणे;
- कायदेशीर नियामक आणि अंतर्गत धोरणांच्या आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी आपली ओळख आणि पत्ता सिद्ध करण्यासाठी त्यांच्याकडून किंवा तिच्याकडून कोणती माहिती आवश्यक आहे हे ग्राहकांना सांगा.

३. जे ग्राहक झाले आहेत त्यांनी समिती स्थापन करावी:

- लागू व्याज दर आणि फी आणि शुल्कासह विस्तृत च्या प्रमुख वैशिष्ट्यांविषयी अधिक माहिती प्रदान करा

#### 4. व्याज दर

कंपनी ग्राहकांना माहिती देईल;

अ) त्यांच्या/ तिच्या ठेव आणि कर्ज दोन्ही खात्यावर लागू असलेले व्याज दर

ब) जेव्हा त्यांच्या किंवा तिच्या ठेवीवर व्याज दिले असेल, त्यांच्या किंवा तिच्या कर्जाच्या खात्यावर शुल्क आकारले जाईल.

सी) त्यांच्या किंवा तिच्या खात्यावर व्याज कसे लागू केले जाते आणि व्याज मोजण्याची पद्धत.

5. व्याज दरात बदल,

जेव्हा कंपनी आपल्या उत्पादनांवर व्याज दर बदलेल तेव्हा ग्राहकांना त्याची माहिती देईल.

6. फी आणि शुल्क

- कंपनी त्यांच्या शाखांमध्ये विनामूल्य सेवा दिल्या जाणाऱ्या सेवांची यादी प्रदर्शित करेल.
- कंपनीने ग्राहकांना त्यांच्या शुल्काच्या वेळापत्रकात सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू असलेल्या शुल्काची माहिती देईल.
- कंपनीने आपल्या ग्राहकांना त्यांच्याद्वारे निवडलेल्या उत्पादन / सेवांचे नियमन न केल्यास / नियम पाळल्यास कोणत्याही अटी व शर्तीचे उल्लंघन झाल्यास आकारण्यात येणाऱ्या दंडांबद्दलची माहिती प्रदान करावी.

7. शुल्क आणि शुल्कामध्ये बदल

- बदल एलएफ कंपनी फी वाढवते आणि कोणतेही शुल्क आकारते किंवा नवीन शुल्क लागू करते, सुधारित शुल्क आकारले किंवा प्रभावी होण्यापूर्वी एक महिन्यापूर्वी त्यास सूचित केले जाईल.

8. अटी व शर्ती:

- प्रथमच उत्पादन सेवेचा लाभ घेणाऱ्या ग्राहकांना त्याने किंवा तिने कंपनीला दिलेल्या सेवेसाठी संबंधित अटी व शर्तीचा सल्ला घ्यावा.
- सर्व अटी व शर्ती उचित असतील आणि साध्या आणि सोप्या भाषेत स्पष्टपणे आणि शक्य तितक्या स्पष्टपणे आणि शक्य तितक्या संबंधित हक्कांची दायित्वे आणि जबाबदाऱ्या ठरवतील.

9. अटी व शर्तीमधील बदल

खालीलपैकी कोणत्याही चॅनेलद्वारे ग्राहकांना अटी व शर्तीतील बदलांविषयी सांगितले पाहिजे:

- वैयक्तिक माहिती
- प्रत्येक शाखेत सूचना फलक
- ईमेल आणि वेबसाइटसह इंटरनेट
- वृत्तपत्र

अ) सामान्यतः संभाव्य परिणामासह केलेले बदल आपणांस सूचित करता

ब) कोणत्याही सूचना न देता काही बदल केल्यास ते बदल 30 दिवसांच्या आत सूचित केले जातील, जर असे बदल ग्राहकांच्या तोट्यात असतील तर तो 60 दिवसांच्या आत आणि सूचना न देता तिचे खाते बंद करू शकतो किंवा ती न बदलता बदलता येईल कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज द्यावे.

क) कोणत्याही वर्षात होणारे मोठे बदल किंवा बरीच किरकोळ बदल याची विनंती केल्यावर ग्राहकाला कळविण्यात येईल आणि त्यातील नवीन नियम व शर्तीची प्रत किंवा त्या बदलांचा सारांश द्यावा.

## जाहिरात, विपणन आणि विक्री

### 1. कंपनी

- सर्व जाहिरात आणि प्रचारात्मक सामग्री दिशाभूल करणारी नाही हे स्पष्ट आहे
- कुठल्याही माध्यमातल्या जाहिरातींमधील किंवा जाहिरातीच्या साहित्यात जी सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधून घेतात आणि व्याज दराच्या कंपनीचा संदर्भ समाविष्ट करतात, अन्य फी आणि शुल्क लागू होतील की नाही आणि संबंधित अटी व शर्तीची संपूर्ण माहिती विनंतीवर उपलब्ध आहे का ते देखील सूचित करते.
- सहाय्यक सेवा प्रदान करण्यासाठी कंपनी तृतीय पक्षाच्या सेवांचा लाभ घेतल्यास त्या तृतीय पक्षाची आवश्यकता असेल आणि ग्राहकांना वैयक्तिक माहिती त्याच गोपनीयतेची आणि सुरक्षा देणारी कंपनी सांगेल
- कंपनीच्या प्रतिनिधी / कुरिअरने किंवा डीएसने या संहितेचे उल्लंघन केल्यामुळे किंवा कृतीतून कोणत्याही चुकीच्या कृतीत गुंतलेल्या किंवा ग्राहकांकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास त्या तक्रारीची चौकशी करण्यासाठी आणि त्या हाताळण्यासाठी योग्य ती कारवाई सुरू केली जाईल.

### गोपनीयता आणि गोपनीयता

१. ग्राहकाची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी व गोपनीय मानली जाईल व खालील तत्त्वे व धोरणांचे मार्गदर्शन केले जाईल. कंपनी खालील काही अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त इतर कंपन्यांसह, ग्राहकांनी प्रदान केलेली किंवा अन्यथा ग्राहकांच्या खात्याशी संबंधित माहिती किंवा डेटा उघड करणार नाही:

- जर कायद्याने माहिती दिली असेल तर.
- जर जनतेकडे माहिती उघड करण्याचे कर्तव्य असेल तर
- जर कंपनीच्या हितास ती माहिती देणे आवश्यक असेल परंतु ते विपणन उद्देशाने ग्रुपमधील इतर कंपन्यांसह इतर कोणालाही ग्राहक किंवा ग्राहकांच्या खात्याबद्दल माहिती देण्याचे कारण म्हणून वापरले जाऊ नये.
- जर ग्राहक कंपनीला ती माहिती उघड करण्यास किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने विचारत असेल तर
- जर कंपनीला ग्राहकांबद्दल संदर्भ मागितला गेला असेल तर ते देण्यापूर्वी त्यांची लेखी परवानगी घेतली जाईल.
- कंपनीने त्याच्या किंवा तिच्याबद्दल असलेल्या वैयक्तिक नोंदींचे मूल्यांकन करण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर फ्रेमवर्क अंतर्गत ग्राहकांना त्याच्या किंवा तिच्या हक्कांची माहिती दिली जाईल
- जोपर्यंत ग्राहक विशिष्टपणे अधिकृत करण्यास परवानगी देत नाही तोपर्यंत कंपनी एचएफसीसह अन्य कोणालाही विपणन उद्देशाने ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती वापरणार नाही. '

### 2 क्रेडिट संदर्भ एजन्सी

- जेव्हा एखादे खाते खाते उघडते, जेव्हा कंपनी आपले खाते तपशील क्रेडिट संदर्भ एजन्सीकडे पाठवते तेव्हा कंपनी त्याला / तिची माहिती देईल आणि कंपनी त्यांच्याकडे माहिती घेऊ शकेल.
- ग्राहक क्रेडिट कार्ड एजन्सीना ग्राहकाच्या वैयक्तिक debtsण घेण्याबद्दल माहिती देऊ शकते;

I. ग्राहक त्याच्या / तिच्या पेमेंटसह मागे पडला आहे;

II. एलएल, थकीत रक्कम विवादात नाही;

III. कंपनीने दिलेल्या मागणीनुसार ग्राहकांनी कर्जाची परतफेड केल्याबद्दल कंपनी समाधानी आहे असे कोणतेही प्रस्ताव दिले नाहीत.

- कंपनीने क्रेडिट संदर्भ संस्थांना ग्राहकांच्या खात्याबद्दल इतर माहिती देऊ शकते जर जर ग्राहकाने त्यांना परवानगी देण्यास परवानगी दिली असेल,

- क्रेडिट संदर्भ एजन्सीना देण्यात आलेल्या माहितीची एक प्रत एखाद्या कंपनीने मागणी केल्यास ती कंपनीला पुरविली जाईल.

१. जेव्हा कर्ज दिले जाते, तेव्हा कंपनीने ग्राहकांना परतफेडची प्रक्रिया रक्कम, कालावधी आणि आर-पेमेंटच्या कालावधीनुसार समजावून सांगावी. तथापि, जर ग्राहक परतफेडच्या वेळापत्रकांचे पालन करीत नसेल तर थकबाकी वसूल करण्यासाठी जमिनीच्या कायदानुसार निश्चित केलेली प्रक्रिया निश्चित केली जाईल. प्रक्रियेमध्ये ग्राहकांना त्याची नोटिस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेट देऊन आणि / किंवा काही असल्यास सुरक्षिततेचा पुन्हा विचार करून त्याची आठवण करून देण्यात येईल.

२. कंपनीचे संकलन धोरण सौजन्याने, योग्य वागणुकीने आणि मनापासून तयार केले पाहिजे. एखाद्या कंपनीने ग्राहकांचा आत्मविश्वास वाढवणे आणि दीर्घकालीन संबंध वाढवणे यावर विश्वास ठेवला पाहिजे. कंपनीचे कर्मचारी किंवा त्यांचे प्रतिनिधित्व करण्यास अधिकृत असलेल्या कोणत्याही व्यक्तीने थकबाकी गोळा करण्यासाठी किंवा / आणि सुरक्षा भांडार पुन्हा सादर करणे / कंपनीने स्वतःस स्वतःची ओळख पटवून द्यावी व विनंती केल्यावर कंपनीने दिलेला अधिकार पत्र प्रदर्शित करावा, कंपनीने दिलेली ओळखपत्र दाखवा किंवा अधिकाराखाली कंपनी. कंपनी ग्राहकांना थकबाकीसंबंधित सर्व माहिती प्रदान करेल आणि थकबाकी भरण्यासाठी पुरेशी सूचना देण्याचा प्रयत्न करेल.

३. संग्रहातील किंवा / आणि सुरक्षा भांडवलात कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यास अधिकृत असलेल्या स्टाफमधील सर्व सदस्यांनी किंवा कोणत्याही व्यक्तीने खाली दिलेल्या मार्गदर्शक सूचनांचे अनुसरण केले पाहिजे:

- ग्राहकास त्याच्या आवडीच्या ठिकाणी आणि त्याच्या राहत्या जागेवर काही ठराविक जागा नसल्यास आणि व्यवसाय / व्यवसायाच्या जागेवर त्याच्या / तिच्या निवासस्थानावर अनुपलब्ध असल्यास सामान्यपणे संपर्क साधला जाईल.
- कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी ओळख आणि अधिकार पहिल्यांदाच ग्राहकांना कळवायला हवा.
- ग्राहकांच्या गोपनीयतेचा आदर केला पाहिजे.
- ग्राहकांशी संवाद नागरी पद्धतीने असेल.
- कंपनीचे प्रतिनिधी ग्राहकांच्या व्यवसाय किंवा व्यवसायाच्या विशिष्ट परिस्थितीची आवश्यकता नसल्यास 07: 00 ते 19: 00 दरम्यान ग्राहकांशी संपर्क साधू शकतात.
- एखाद्या विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळण्यासाठी ग्राहकांच्या विनंतीचा शक्य तितक्या आदर केला जाईल.
- कॉलची वेळ आणि संभाषणाची सामग्री दस्तऐवजीकरण केली जाईल.
- परस्पर स्वीकार्य आणि व्यवस्थित पद्धतीने थकबाकी संबंधित वाद किंवा मतभेद सोडविण्यासाठी सर्व सहाय्य दिले जावे.
- थकबाकी वसुलीसाठी ग्राहकांच्या जागेवर सभ्यता आणि सजावट ठेवली पाहिजे.
- थकबाकी गोळा करण्यासाठी जाताना कुटुंबातील दुःखद प्रसंग किंवा इतर आपत्तीजनक प्रसंग कॉल / भेट देऊन टाळणे आवश्यक आहे.

## तक्रारी आणि दुःख

### 1. अंतर्गत प्रक्रिया.

- जर ग्राहकाला तक्रार करायची असेल तर त्याला / तिला सांगावे:
  - i. मी. तक्रार कशी करावी
  - ii. जेथे तक्रार केली जाऊ शकते
  - iii. उत्तराची अपेक्षा कधी करावी?
  - iv. प्रत्युत्तरासाठी कोणाकडे जावे
  - v. ग्राहक निकालाबद्दल आनंदी नसेल तर काय करावे
  - vi. कंपनीचे कर्मचारी ग्राहकांना कोणत्याही प्रश्नांची उत्तरे देतील. '

- तक्रारी योग्य व त्वरित हाताळण्यासाठी कंपनीच्या कार्यपद्धतीचा तपशील कोठे शोधायचा हे ग्राहकांना सांगावे.
- जर ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाली असेल तर कंपनीने आठवड्यातून त्याला / तिचा पोच / प्रतिसाद पाठविण्याचा प्रयत्न केला पाहिजे. जर कंपनीच्या नियुक्त टेलिफोन मदत डेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनवर तक्रार नोंदवली गेली असेल तर (ग्राहकाला तक्रारीचा संदर्भ क्रमांक देण्यात येईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल.)
- या प्रकरणाची तपासणी केल्यावर कंपनी ग्राहकाला अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा त्याला उत्तर देण्यासाठी अधिक वेळ का हवा आहे हे सांगावे लागेल आणि तक्रार मिळाल्यानंतर सहा आठवड्यांच्या आत प्रयत्न करण्याचा प्रयत्न केला जाईल आणि तक्रार / तक्रार कशी घ्यावी हे त्याला / तिला कळविले पाहिजे. पुढे जर तो / तिची समाधानी नसेल तर.

आपला ग्राहक जाणून घ्या (केवायसी) मार्गदर्शक सूचना

१. खाते उघडण्यापूर्वी आणि कार्यान्वित करण्यापूर्वी कंपनी “आपला ग्राहक / कंपनीच्या मार्गदर्शक सूचनांनुसार” आवश्यकतेनुसार परिश्रम घेईल.

- ग्राहकास तसे करण्यास आवश्यक कागदपत्रे किंवा पुरावे सादर करण्यास किंवा प्रदान करण्यास सांगा;
- कंपनीच्या केवायसी, अँटी मनी लॉन्ड्रिंग किंवा इतर कोणत्याही वैधानिक आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी फक्त अशी माहिती मिळवा. जर कोणतीही अतिरिक्त माहिती विचारली गेली तर ती स्वतंत्रपणे मागितली जाईल आणि आम्ही अशी अतिरिक्त माहिती मिळविण्याचे उद्दिष्ट निर्दिष्ट करू. अशी माहिती देणे ऐच्छिक असेल;
- खाते उघडण्याचे फॉर्म आणि इतर सामग्री ग्राहकांना द्या. त्यामध्ये सुसज्ज करणे आवश्यक असलेल्या आवश्यक माहितीचा तपशील आणि सत्यापन करण्यासाठी तयार केलेली कागदपत्रे आणि / किंवा केवायसी आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी रेकॉर्डसाठी कागदपत्रे असतील;

कंपनीने कोणतेही कर्ज दिले त्याआधी ग्राहक ते परतफेड करण्यास सक्षम असेल की नाही याचे मूल्यांकन केले पाहिजे.

जर कंपनी ग्राहकांना कर्ज प्रदान करू शकत नसेल तर ती नाकारण्याचे कारण सांगेल. जर ग्राहकाला कंपनीने त्याच्या जबाबदाऱ्यांसाठी एखाद्याची हमी किंवा इतर सुरक्षा स्वीकारावी अशी इच्छा असेल तर कंपनी हमी किंवा इतर सुरक्षा देणाऱ्याला किंवा त्यांच्या कायदेशीर सल्लागारास त्याच्या वित्तीय पैशाविषयी गोपनीय माहिती देण्यास परवानगी मागू शकेल. कंपनी देखील करू शकते:

- ग्राहकांना त्यांची वचनबद्धता आणि त्यांच्या निर्णयाचे संभाव्य परिणाम समजले आहेत याची खात्री करून घेण्यासाठी स्वतंत्र कायदेशीर सल्ला घेण्यास प्रोत्साहित करा
- ग्राहकांना सांगा की शक्यतो गॅरंटी किंवा इतर सुरक्षा देऊन ते त्याच्याऐवजी किंवा तसेच देय होऊ शकतात; आणि
- त्यांचे उत्तरदायित्व काय असेल ते त्यांना सांगा.

**कर्ज आणि त्यांच्या प्रक्रियेसाठी अर्ज**

- कर्ज उत्पादन, कंपनी लागू असलेल्या व्याजदराबद्दल तसेच काही फी असल्यास माहिती उपलब्ध करून देईल. प्रक्रियेसाठी देय, प्रीपेमेंट पर्याय आणि काही असल्यास किंवा शुल्कामुळे जे कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करतात, जेणेकरून इतर कंपन्यांशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि माहिती घेणारे निर्णय ग्राहक घेऊ शकतात.
- कंपनीने सर्व कर्ज अर्ज प्राप्त करण्यासाठी पोचपावती देण्याची एक यंत्रणा तयार केली पाहिजे जेणेकरून कर्जाच्या अर्जाची विल्हेवाट लावण्यात येईल अशी मुदतदेखील पोचपावतीमध्ये दर्शविली जावी.

- साधारणपणे कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असणारी सर्व माहिती अर्जाच्या वेळी कंपनीकडून गोळा केली जाईल. जर काही अतिरिक्त माहिती हवी असेल तर ग्राहकाला त्याच्याशी त्वरित पुन्हा संपर्क साधला जाईल असे सांगितले पाहिजे.
- कंपनी ग्राहकास कर्ज मंजूरीच्या अटी व शर्तीसह पोचवेल
- विनंतीनुसार कर्जाच्या कागदपत्रात उद्धृत केलेल्या सर्व बाबींच्या प्रतांसह, कंपनीला किंमतीनुसार कंपनीने किंमतीद्वारे केलेल्या सर्व कर्जाच्या कागदपत्रांच्या अधिकृत प्रती आणि पुरवल्या पाहिजेत.
- कर्ज देण्याच्या बाबतीत कंपनी लिंग, जात, धर्माच्या आधारे भेदभाव करणार नाही, परंतु या कंपनीला समाजातील वेगवेगळ्या घटकांसाठी तयार केलेल्या योजनेत भाग घेण्यास किंवा भाग घेण्यास अडथळा आणता येणार नाही.
- कंपनीने सर्व थकबाकी परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकित रकमेच्या पूर्ततेवर ताबडतोब सोडल्या पाहिजेत किंवा कर्ज घेणाऱ्या कोणत्याही अन्य हक्क कंपनीच्या दाव्याच्या अधीन असल्यास कर्ज घेणाऱ्यास असा अधिकार दिला जाईल. उर्वरित अटी व शर्तीबद्दल संपूर्ण माहितीसह त्यासंबंधीची नोटीस, ज्यानुसार कंपनी संबंधित दावे निकाली काढल्याशिवाय किंवा देय होईपर्यंत सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार कंपनीला आहे.

## जामीनदार

जेव्हा एखाद्या व्यक्तीची एकट्याची हमी मानली जाते, तेव्हा त्यास त्याविषयी माहिती दिली पाहिजे

- हमी म्हणून त्याचे / तिचे उत्तरदायित्व;
- तो/ ती कंपनीत उत्तरदायित्वाची रक्कम परताव्यासाठी तो / ती वचनबद्ध असतील.;
- ज्या परिस्थितीत कंपनी त्याला किंवा तिचे उत्तरदायित्व भरण्यासाठी कॉल करेल;
- जर एखाद्या कंपनीने जामीनदार म्हणून पैसे भरण्यास अपयशी ठरले असेल तर एखाद्या कंपनीकडे त्याच्या / इतर पैशांसाठी कंपनीकडे स्रोत आहे का
- हमी म्हणून तिची जबाबदार्या विशिष्ट प्रमाण पुरती मर्यादित आहेत की ती अमर्यादित आहेत आणि
- वर्ण किंवा पात्र म्हणून त्याच्या जबाबदाऱ्या आणि वेळ कंपनी आणि कंपनीने तिला याविषयी तिला ज्या पद्धतीने सूचित केले जाईल त्या वेळ व परिस्थितीतून
- कंपनीने त्याला किंवा तिला कोणत्याही मालकाच्या प्रतिकूल बदलाच्या पोषाखबद्दल माहिती दिली पाहिजे ज्यात तो किंवा ती जामीनदार म्हणून उभा आहे.

## सामान्य

कंपनी ग्राहकांना माहिती देईल

- कर्जाच्या मंजूरीची चर्चा करित असताना लागू असलेल्या फी आणि शुल्कासह त्याच्या कर्ज उत्पादनांची मुख्य वैशिष्ट्ये स्पष्ट करते.
- ग्राहकास त्याच्या / तिची ओळख, पत्ता, नोकरी, अतीवृत्ती व इतर कोणत्याही कागदपत्रांच्या संदर्भात त्याच्याकडून किंवा तिच्याकडून कागदपत्रे बनविण्याबाबत किंवा तिच्याकडून अर्ज करण्यास सक्षम करण्यासाठी त्याच्याकडून किंवा तिच्याकडून तयार केलेली माहिती / कागदपत्रांसाठी सल्ला द्या. कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी वैधानिक अधिकार्यांनी आदेश दिले आहेत.



- कर्जाच्या अर्जामध्ये त्याने किंवा तिच्या निवासस्थानी किंवा व्यवसाय दूरध्वनी क्रमांकावर किंवा / किंवा त्याच्या निवासस्थानास आणि / किंवा या उद्देशाने नियुक्त केलेल्या एजन्सीमार्फत / किंवा व्यवसायाच्या पत्त्यावर वैयक्तिक संपर्क साधून किंवा तिच्या संबंधी उल्लेख केलेल्या कंपनीकडून आवश्यक तपशिलाची पडताळणी करा.
- जर कंपनीने ग्राहकांच्या खात्यावर केलेल्या व्यवहाराची चौकशी करण्याची गरज भासली असेल तर कंपनीने त्यास गुंतवून ठेवण्याची गरज असल्यास पोलिस / इतर तपास एजन्सीसमवेत सहकार्य करण्यास सांगितले पाहिजे.
- कंपनीने ग्राहकाला असा सल्ला दिला पाहिजे की जर ग्राहक असामान्य असेल तर तो त्याच्या किंवा तिच्या खात्यातील सर्व नुकसानीस जबाबदार असेल आणि जर ग्राहक वाजवी काळजी न घेता कार्य केले आणि यामुळे नुकसान झाले तर ग्राहक त्यास जबाबदार असेल.
- कंपनीने कर्जाच्या अर्जाची पावती देणे आवश्यक आहे अशा प्रकारच्या पावतीमध्ये कर्ज अर्जाची विल्हेवाट लावण्यात येईल अशा मुदतीसह कंपनीने मंजूरीच्या पत्राद्वारे किंवा अन्यथा इतर प्रकारे लेखी लिहावे.
  - १) मंजूर कर्जाची रक्कम
  - २) अटी व शर्ती (वार्षिक दरांसह)
  - ३) अर्ज करण्याची पद्धत आणि कर्जदाराद्वारे या अटी व शर्तीची नोंद रेकॉर्डवर ठेवा.

या कंपनीअंतर्गत पुढील कंपनीकडे तक्रार निवारण यंत्रणा असणे आवश्यक आहे. ग्राहक त्यांचे प्रश्न / विवाद / विनंती कंपनीच्या शाखा कार्यालयांना पाठवू शकतात. त्यानंतर शाखा अधिकारी संबंधित विभागांना दोन चौकातील वाद-विवादाची विनंती करतील जेणेकरून या प्रश्नाचे अन्वेषण सीआरएम विभागाने सोडवले तर प्रकरण पुन्हा भरण्याची गरज भासल्यास ते रिलेशनमध्ये ग्राहक संबंध व्यवस्थापकाकडे (सीआरएम) नेले जाईल.

सीआरएम सरतेशेवटी मुख्य कार्यकारी अधिकारी (COO)

जर कोणत्याही स्तरावर तक्रारींचे निराकरण झाले नाही तर येथील व्यवस्थापक ऑपरेशन्सकडे समान संदर्भ दिले जाऊ शकतात

वरिष्ठ व्यवस्थापक सीआरएम,

आर्थिक सेवा मर्यादित

चौथा मजला नारायण चेंबर्स

पतंग हॉटेल आश्रम रोडच्या मागे

अहमदाबाद-380009

079-41106500

Email: [mfsl@mas.co.in](mailto:mfsl@mas.co.in)