

# पाहल फायनान्शियल सर्विसेस प्रायव्हेट लिमिटेड

## फेअर प्रॅक्टिसेस कोड

### नोंदणीकृत कार्यालय:

७ वा मजला, बिनोरी बी स्केअर - २, हठीसिंग नी वाडीसमोर,  
अंबळी इस्कॉन रोड, अहमदाबाद - ३८००५४  
ईमेल: [ho@pahalfinance.com](mailto:ho@pahalfinance.com)  
वेबसाईट: [www.pahalfinance.com](http://www.pahalfinance.com)  
फोन नंबर: ०२७-१७४७९१६९

## फेअर प्रॅक्टिस कोड (FAIR PRACTICES CODE)

**\*\*ही न्याय्य आचरण संहिता कंपनीच्या सर्व उत्पादनांसाठी लागू आहे\*\***

पहल फायनान्शियल सर्व्हिसेस प्रा. लि. (यापुढे "PFSP/L" म्हणून ओळखले जाईल) गरीब आणि अल्प उत्पन्न गटातील कुटुंबांना सूक्ष्म वित्तीय सुविधा पुरवत आहे. हे संस्थान शिकलेल्या, अनुभवी व्यावसायिक आणि तज्ञांच्या संतुलित टीमद्वारे चालवले जाते. संचालक मंडळाने स्वीकारलेली "फेअर प्रॅक्टिस कोड" पुढीलप्रमाणे आहे.

### कर्ज अर्ज आणि प्रक्रिया

- कर्जदाराशी केलेला सर्व संवाद प्रादेशिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत असेल.
- कर्ज अर्जामध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी सर्व आवश्यक माहिती असेल, ज्यामुळे इतर सावकारांकडून दिल्या जाणाऱ्या अटी व शर्तीची तुलनात्मक समीक्षा करता येईल आणि कर्जदाराने सुज्ञ निर्णय घेता येईल. कर्ज अर्जामध्ये कर्ज प्रस्तावासोबत सादर करावयाच्या कागदपत्रांची यादी दिलेली असेल.
- PFSP/L भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या (RBI) KYC नियमांचे पालन करण्यासाठी कर्जदारांकडून सर्व आवश्यक कागदपत्रे गोळा करेल.
- MFI कर्जावर आकारण्यात येणारे किमान, कमाल आणि सरासरी व्याजदर PFSP/L च्या संकेतस्थळावर, सर्व शाखा कार्यालयांमध्ये व कंपनीद्वारे प्रसिद्ध होणाऱ्या इतर साहित्यामध्ये स्पष्टपणे प्रदर्शित केले जातील.
- कर्ज अर्जामध्ये कर्ज घेण्यासाठी आवश्यक कागदपत्रांची यादी असलेली पाहिजे.
- कर्जदाराला दिल्या जाणाऱ्या (MFI) कर्जपत्रामध्ये, वेळोवेळी RBI द्वारे निर्दिष्ट केलेले सर्व संबंधित तपशील असतील आणि इतर सर्व कर्ज उत्पादनांसाठी, कर्ज परतफेडीचे वेळापत्रक कर्जदाराला दिले जाईल.
- PFSP/L सर्व उत्पादनांसाठी कर्ज उत्पादनाचे सर्व आवश्यक तपशील, किंमत संबंधित माहिती व कर्जदारावर आकारण्यात येणाऱ्या शुल्कांसह मुख्य तथ्य विधान (Key Fact Statement) प्रदान करेल.

PFSP/L सर्व कर्ज अर्जांची पावती दिली जाईल याची खात्री करेल. कर्ज प्रस्तावांची प्रक्रिया करण्यासाठी लागणारा अंदाजे कालावधी (जो कर्जाच्या प्रकारानुसार बदलू शकतो) संभाव्य कर्जदारांना कळविला जाईल.

### कर्ज मूल्यांकन व अटी/शर्ती – तसेच कर्ज व आगाऊ रकमेसाठी मुख्य तथ्य विधान

- PFSP/L कर्जदारास मंजूर करण्यात आलेल्या कर्जाची रक्कम, त्यावरील अटी व शर्ती, वार्षिक व्याजदर व त्याच्या गणनेची पद्धत इत्यादी तपशील *मुख्य तथ्य विधान (Key Fact Statement) / कर्ज करार / मंजूरीपत्र* किंवा अन्य लिखित स्वरूपात कर्जदाराच्या समजेल अशा प्रादेशिक भाषेत देईल आणि त्या अटी व शर्तीबाबत कर्जदाराची स्वीकृती नोंदवून ठेवेल.
- कर्ज परतफेड उशिरा झाल्यास द्यावयाच्या दंड शुल्कांची (Penalties) नोंद *कर्ज करारपत्रात ठळक* अक्षरात करण्यात येईल व कर्जदाराच्या समजेल अशा भाषेत स्पष्टपणे कळविण्यात येईल.
- PFSP/L कोणत्याही कर्जदारावर उशिरा परतफेड झाल्यास दंडात्मक व्याजदर किंवा आगाऊ परतफेड शुल्क आकारणार नाही आणि कोणताही सुरक्षा ठेवी/मार्जिन मागविणार नाही. (*हे नियम Secured Assets व्यवसायास लागू नाहीत.*)
- PFSP/L हे सुनिश्चित करेल की कर्ज करार कर्जदाराला संपूर्णपणे वाचून दाखविला जाईल आणि त्याची समज प्रादेशिक भाषेत करून दिली जाईल, तेही कर्ज वितरणापूर्वी किंवा वितरणावेळी.
- PFSP/L प्रत्येक कर्ज अर्जासाठी क्रेडिट ब्युरो अहवाल घेईल, ज्यामध्ये कर्जदार/सह-कर्जदार/घरातील सदस्य यांची विद्यमान कर्ज परतफेडीची जबाबदारी स्पष्ट असेल. या अहवालाच्या आधारेच कर्ज मंजूरीबाबत कंपनी सूचित व विवेकी निर्णय घेईल.
- जेव्हा कर्जदाराने कर्जाच्या महत्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन केले नाही, अशा प्रसंगी त्यास पाठविण्यात येणाऱ्या स्मरणपत्रांमध्ये लागू असलेल्या दंड शुल्कांची माहिती दिली जाईल. तसेच, दंड शुल्क आकारले गेले असल्यास त्याचे कारणही कर्जदाराला कळविण्यात येईल.

### कर्ज वितरण तसेच अटी व शर्तीमधील बदल

- कर्ज वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, आगाऊ परतफेड शुल्क इत्यादी अटी व शर्तीमध्ये कोणतेही बदल झाल्यास, PFSP/L कर्जदाराच्या समजेल अशा प्रादेशिक भाषेत कर्जदारास त्याची सूचना देईल. PFSP/L हे सुनिश्चित करेल की व्याजदर व शुल्कांमध्ये केलेले बदल केवळ भावी कालावधीसाठीच लागू होतील.
- PFSP/L कर्जदाराकडून सर्व थकबाकीची परतफेड पूर्ण झाल्यावर अथवा थकीत कर्ज रकमेची वसुली झाल्यानंतर सर्व सुरक्षा मुक्त करेल. तथापि, जर PFSP/L ला कर्जदाराविरुद्ध अन्य कोणत्याही वैध हक्काचा किंवा दाव्याचा अधिकार असेल, तर तो राखून ठेवता येईल. अशा हक्काचा वापर करावयाचा असल्यास, कर्जदाराला त्याबाबतची संपूर्ण माहिती तसेच उर्वरित दावे आणि PFSP/L ला सुरक्षा ठेवून घेण्याचा हक्क कोणत्या अटीवर आहे याची नोटीस देण्यात येईल. (*हा नियम केवळ वैयक्तिक कर्ज व सुरक्षित मालमत्ता व्यवसायास लागू आहे.*)

**जबाबदार कर्जवाटप आचरण – वैयक्तिक कर्जाची परतफेड / सेटलमेंट झाल्यानंतर चल / अचल मालमतेची कागदपत्रे मुक्त करणे**

- a. कर्जखाते संपूर्णपणे फेडल्यानंतर किंवा सेटल केल्यानंतर, PFSP मूळ चल / अचल मालमतेची सर्व कागदपत्रे परत करेल आणि संबंधित नोंदणी कार्यालयामध्ये नोंदवलेले तारणाचे रेकॉर्ड 30 दिवसांच्या आत रद्द करेल.
- b. मूळ चल / अचल मालमतेची कागदपत्रे परत देण्याचा कालावधी व ठिकाण यांचा उल्लेख, प्रभावी तारखेपासून दिल्या जाणाऱ्या कर्ज मंजूरी पत्रात (Loan Sanction Letter) केला जाईल.
- c. कर्जदाराच्या कायदेशीर वारसांना मूळ चल / अचल मालमतेची कागदपत्रे परत देण्याची प्रक्रिया कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून दिली जाईल.
- d. चल / अचल मालमतेची कागदपत्रे परत देण्यात विलंब झाल्यास नुकसानभरपाई
  - i. कर्जफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत मूळ चल / अचल मालमतेची कागदपत्रे परत न दिल्यास किंवा संबंधित नोंदणी कार्यालयात चार्ज सॅटिस्फॅक्शन फॉर्म दाखल न केल्यास, PFSP कर्जदाराला त्या विलंबाचे कारण स्पष्ट करेल. जर हा विलंब कंपनीमुळे झाला असेल, तर कंपनी कर्जदाराला दररोज रु. 5,000 या दराने नुकसानभरपाई देईल.
  - ii. जर मूळ चल / अचल मालमतेची कागदपत्रे (संपूर्ण किंवा अंशतः) हरवली किंवा नुकसान झाली, तर PFSP कर्जदारास डुप्लिकेट / प्रमाणित प्रती मिळवून देण्यासाठी मदत करेल आणि त्याचे सर्व संबंधित खर्च स्वतः उचलेल. याव्यतिरिक्त, (i) मध्ये नमूद केलेली नुकसानभरपाई देखील दिली जाईल. तथापि, अशा प्रकरणांत ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी PFSP ला अतिरिक्त 30 दिवसांचा वेळ मिळेल आणि उशीर झाल्याबद्दल दंडाची गणना त्यानंतर (म्हणजेच एकूण 60 दिवसांनंतर) केली जाईल.

**व्याज आकारणी):**

- a. ग्राहकाला निधी प्रत्यक्ष वितरित केल्याच्या तारखेपासून व्याज आकारले जाईल.
- b. महिन्याच्या कालावधीत कर्ज वितरण किंवा परतफेड झाल्यास, व्याज फक्त त्या कालावधीपुरतेच आकारले जाईल ज्यामध्ये कर्ज बाकी राहिले आहे.
- c. एक किंवा अधिक हप्ते आगाऊ वसूल केले असले तरी, PFSP फक्त प्रत्यक्ष बाकी असलेल्या कर्जाच्या रकमेलाच व्याज आकारेल.

**सामान्य :**

- a. PFSP/L कर्जदार/सदस्य यांच्या व्यवहारांमध्ये, कर्ज करारातील अटी व शर्तीमध्ये नमूद केल्याशिवाय (किंवा कर्जदाराने आधी न सांगितलेली नवी माहिती आमच्या निदर्शनास आल्यास) हस्तक्षेप करणार नाही.
- b. कर्जदाराच्या खात्याच्या हस्तांतरणाबाबत आलेल्या विनंतीवर PFSP/L सहमती किंवा आक्षेप असल्यास, त्याबाबतची माहिती विनंती प्राप्त झाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत कळवेल. असे हस्तांतरण कायद्याच्या अनुषंगाने पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार केले जाईल.
- c. कर्ज वसुलीच्या बाबतीत PFSP/L अनुचित त्रास देणार नाही, जसे की कर्जदारांना असामान्य वेळेला सतत त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी दबाव किंवा शक्ती वापरणे इ. PFSP/L सुनिश्चित करेल की कर्मचारी ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने वागण्यासाठी योग्य प्रशिक्षण घेतलेले असतील. (\*अधिक माहितीसाठी PFSP/L आचारसंहिता व वसुली प्रतिनिधींसाठीची आचारसंहिता पहा)
- d. PFSP/L मध्ये मान्यताप्राप्त तक्रार निवारण प्रणाली (Grievance Redressal Mechanism) उपलब्ध आहे. ही प्रणाली सर्व कार्यालयांमध्ये व कंपनीच्या संकेतस्थळावर ठळकपणे प्रदर्शित केली जाईल.
- e. कंपनी नेहमी खर्च, निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम अशा संबंधित घटकांचा विचार करून संचालक मंडळाच्या मंजूरीने तयार केलेल्या किंमत धोरणानुसार व्याजदर मॉडेल अवलंबेल. कंपनी किमान, कमाल व सरासरी व्याजदर विविध उत्पादनांसाठी अधिकृत पत्रव्यवहार, सर्व कार्यालये, संकेतस्थळ व इतर प्रकाशित साहित्याद्वारे जाहीर करेल. तसेच कर्ज मंजूरी पत्र/कर्ज कार्डमध्ये व्याजदर स्पष्टपणे नमूद करेल.
- f. व्याजदर वार्षिक आधारावर आकारला जाईल. प्रक्रिया शुल्क स्वयं-नियामक संस्था (SROs) यांच्या नियमानुसार आकारले जाईल. कर्ज विम्यासाठी सदस्य व त्यांचा जोडीदार/सहकर्जदार यांना लागू होणारा विमा प्रीमियमही आकारला जाईल.
- g. व्याजदर व कर्जाशी संबंधित इतर घटक सर्व कार्यालयांमध्ये व कंपनीच्या संकेतस्थळावर ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील आणि त्यात बदल झाल्यास अद्ययावत केले जातील.
- h. PFSP/L कर्ज करारात कायदेशीरपणे अंमलात आणता येईल अशी मालमता जप्तीची तरतूद ठेवते. पारदर्शकतेसाठी, करारामध्ये खालील बाबी नमूद केल्या जातील:
  - i. जप्तीपूर्वीची नोटीस कालावधी
  - ii. कोणत्या परिस्थितीत नोटीस कालावधी माफ केला जाऊ शकतो
  - iii. तारण जप्त करण्याची प्रक्रिया

- iv. मालमत्ता विक्री/लिलाव करण्यापूर्वी कर्जदाराला दिलेला अंतिम संधीचा अवधी
- v. कर्जदाराला तारण परत देण्याची प्रक्रिया
- vi. मालमत्ता विक्री/लिलाव करण्याची प्रक्रिया
- i. PFSP/L स्थानिक भाषेत पारदर्शकता व प्रामाणिक कर्ज पद्धतीबद्दलचे विधान तयार करून ते कार्यालय परिसरात व कर्ज कार्डवर प्रदर्शित करेल.
- j. फिल्ड स्टाफ कर्जदारांच्या विद्यमान कर्जाबाबत आवश्यक चौकशी करण्यासाठी प्रशिक्षित केले जातील.
- k. कर्जदारांना दिले जाणारे प्रशिक्षण विनामूल्य असेल. फिल्ड स्टाफ असे प्रशिक्षण देण्यासाठी व कर्ज/इतर उत्पादनांशी संबंधित प्रक्रिया व प्रणालीबाबत कर्जदारांना पूर्ण माहिती देण्यासाठी प्रशिक्षित केले जातील.
- l. PFSP/L द्वारे आकारला जाणारा प्रभावी व्याजदर व स्थापन केलेली तक्रार निवारण प्रणाली सर्व कार्यालयांमध्ये, साहित्यामध्ये (स्थानिक भाषेत) व संकेतस्थळावर ठळकपणे प्रदर्शित केली जाईल. यात तक्रार निवारण अधिकारी व संपर्क तपशील, SRO हेल्पलाइन क्रमांक व RBI अधिकाऱ्याचे संपर्क तपशील यांचा समावेश असेल. तक्रार/वाद एक महिन्याच्या आत न सुटल्यास हे तपशील उपयोगी येतील.
- m. PFSP/L अनुचित कर्मचाऱ्यांच्या वर्तनास प्रतिबंध घालण्यास जबाबदार राहिल आणि वेळेवर तक्रार निवारण कर्ज करारात व न्याय्य पद्धती संहितेत (स्थानिक भाषेत सर्व कार्यालयांमध्ये व संकेतस्थळावर) उपलब्ध करून देईल. कर्ज उत्पादनांची मुख्य वैशिष्ट्ये कार्यालयांमध्ये व संकेतस्थळावर प्रदर्शित केली जातील.
- n. PFSP/L RBI च्या KYC मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल व कर्जदारांची परतफेड क्षमता तपासण्यासाठी उचित पडताळणी करेल.
- o. बिगर-कर्ज उत्पादनांचे तपशील, अटी व शर्ती, दाव्यांचे सेटलमेंट, नामनिर्देशन इ. स्थानिक भाषेत स्पष्ट करून कर्जदाराची आवश्यक संमती घेतली जाईल.

### संकलन प्रक्रिया

### संयुक्त दायित्व गट

पाहल (Pahal) संस्था कर्ज वसुलीबाबत भारतीय रिझर्व्ह बँक (RBI) च्या मायक्रोफायनान्स कर्जाचे नियामक ढांचा, 2022 (सुधारित) या मास्टर डायरेक्शनचे पालन करेल. कर्जाची वसुली फक्त कर्जदार आणि PFSP/L यांनी परस्पर संमतीने ठरविलेल्या केंद्रीय नियुक्त ठिकाणीच केली जाईल. तथापि, जर कर्जदार सलग दोन किंवा अधिक वेळा ठरलेल्या ठिकाणी उपस्थित राहण्यात अपयशी ठरला, तर

PFSP/L च्या फील्ड स्टाफला कर्जदाराच्या निवासस्थान किंवा कामाच्या ठिकाणी जाऊन वसुली करण्यास परवानगी दिली जाईल.

### इतर:

वसुली ECS द्वारे केली जाईल. जर ECS नाकारला गेला (झाला), तर ग्राहक स्वतःच्या सोयीच्या वेळ आणि ठिकाणी रोख स्वरूपात रक्कम जमा करेल. PFSP/L हे सुनिश्चित करेल की कर्ज अर्ज करण्याची प्रक्रिया गुंतागुंतीची नसेल आणि कर्जवाटप ठरवलेल्या वेळापत्रकानुसार, व्यवस्थित परिभाषित प्रक्रियेच्या आधारे केले जाईल.

### कर्ज करारपत्र / कर्ज कार्ड मधील उघड प्रकटीकरण

PFSP/L कडे संचालक मंडळाने मंजूर केलेले, प्रमाणित मानक कर्ज करारपत्र असेल, जे शक्यतो स्थानिक भाषेत असेल.

**कर्ज करारपत्रामध्ये खालील बाबींचे प्रकटीकरण केले जाईल (टीप: काही अटी वैयक्तिक कर्ज व सुरक्षित मालमत्ता व्यवसायासाठी लागू नाहीत):**

- कर्जाच्या सर्व अटी व शर्ती.
- आकारण्यात येणारा व्याजदर, त्याच्या गणनेची पद्धत, प्रक्रिया शुल्क, व सदस्यासाठी लागू होणारा विमा प्रीमियम.
- व्याजदर व जोखमीच्या प्रकारानुसार त्यातील फरक, तसेच किरकोळ कर्ज वित्तपुरवठ्यामध्ये वेगवेगळ्या कर्जदारांवर विविध व्याजदर आकारण्यामागील कारणे, हे सर्व कर्ज अर्जामध्ये स्पष्ट करण्यात येईल व मंजूरी पत्र / कर्ज कार्ड / तथ्य पत्रक मध्ये स्पष्टपणे सांगितले जाईल. (MFI कर्जावर लागू नाही)
- MFI कर्जावर विलंबाने परतफेड केल्यास कोणतेही दंड आकारले जाणार नाहीत.
- कर्ज घेण्यासाठी कोणतेही सुरक्षा ठेव / मार्जिन कर्जदाराकडून किंवा तृतीय पक्षाकडून आकारले जाणार नाही.
- कर्ज मंजूरी व पहिल्या हप्त्याच्या परतफेडीच्या नियोजित तारखेतील कालावधीत मोरॅटोरियम (थांबवणी कालावधी) दिला जाईल.
- कर्जदाराची माहिती गोपनीय ठेवली जाईल, आणि नियमावलीनुसार आवश्यकता भासल्याशिवाय किंवा ग्राहकाची संमती न घेता कोणत्याही तृतीय पक्षाबरोबर माहिती शेअर केली जाणार नाही.