<u>इनक्रेड फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड ('इनक्रेड')</u>
<u>(पूर्वी KKR इंडिया फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड म्हणून ओळखली जाणारी)</u>

फेअर प्रॅक्टिसेस कोड

मंजुरी/फेरबदलाची तारीख : 15 ऑक्टोबर 2022

मंजूर करणार: संचालक मंडळ

पॉलिसीचे मालक: अनुपालन विभाग

आवृत्ती नियंत्रण : 2

पॉलिसी परीक्षण चक्र: वार्षिक

इनक्रेड फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड

फेअर प्रॅक्टिसेस कोड

इनक्रेड फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड ('IFSL' किंवा 'द कंपनी') ही भारतीय रिझर्व्ह बँक (RBI) कडे नोंदणीकृत असलेली नॉन-बँकिंग फायनान्शियल (वित्तीय) कंपनी (NBFC) आहे. कंपनीने वैयक्तिक ग्राहक आणि कायदेशीर संस्थांशी व्यवहार करताना फेअर प्रॅक्टिसेस मानकं निश्चित करण्यासाठी फेअर प्रॅक्टिसेस कोड ("कोड") तयार केले असून ते स्वीकारले आहेत. सदर कोडनुसार RBI मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग फायनान्शिअल कंपनी - पद्धतशीरपणे महत्वाची नॉन-डिपॉझिट आणि डिपॉझिट घेणारी कंपनी (रिझर्व्ह बँक) 2016 निर्देशानुसार, RBI/DNBR/2016- च्या चॅप्टर IV, सेक्शन II वर आधारित तयार केली गेली आहे. 17/45 मास्टर डायरेक्शन DNBR. PD. 008/03.10.119/2016-17 दिनांकित 17 ऑक्टोबर 2016 नुसार त्यात वेळोवेळी सुधारणा केल्या जातील.

कंपनी RBI ने वेळोवेळी विहित केलेल्या सर्व उत्तम पद्धतींचा अवलंब करेल आणि विहित केलेल्या मानकांचे पालन करण्यासाठी या कोडमध्ये आवश्यक असल्यास योग्य ते बदल करेल. कंपनीची पॉलिसी सर्व ग्राहकांशी सातत्यपूर्ण आणि निष्पक्षपणे वागणे ही असून कंपनीचे कर्मचारी योग्य, न्यायपूर्ण आणि सातत्यपूर्ण रीतीने मदत, प्रोत्साहन आणि सेवा पुरवतील. संपूर्ण संस्था जबाबदारीने कोडची अंमलबजावणी करत असल्याचे कंपनी सुनिश्चित करेल. कंपनीच्या वाजवी कर्ज देण्याची पद्धत मार्केटिंग, कर्जाची उत्पत्ती, प्रक्रिया आणि सेवा तसेच संकलन प्रक्रियांसह तिच्या सर्व कार्यप्रणालीवर लागू होतील.

1. **फेअर प्रॅक्टिसेस कोडची उद्दिष्टे**

कोड खालील बाबींसाठी स्वीकारले गेले आहेत:

a) ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानकं ठरवून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींचा प्रचार करणे; पारदर्शकता वाढवणे जेणेकरुन ग्राहक सेवांबद्दल वाजवीपणे काय अपेक्षा ठेवू शकतात हे अधिक चांगल्या प्रकारे समजू शकेल;
b) कार्यप्रणालींचे उत्तम मानकं साध्य करण्यासाठी, स्पर्धेद्वारे मार्केटिंगला प्रोत्साहन देणे;
c) ग्राहक आणि कंपनी यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे;

2. उपयोगिता

कंपनीच्या व्यवसायादरम्यान त्याचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत असणारे सर्व कर्मचारी, कंपनीचे एजंट्स/प्रतिनिधी/तृतीय-पक्ष विक्रेते/कंपनीचे सेवा प्रदाते आणि इतर व्यक्तींना कोड लागू होईल.

3. भेदभाव न करण्याची पॉलिसी

कंपनी आपल्या ग्राहकांमध्ये लिंग, शारीरिक क्षमता, वंश किंवा धर्म या आधारावर कोणताच भेदभाव करणार नाही. अपंगत्वाच्या कारणास्तव कंपनी दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या अपंग असणाऱ्या अर्जदारांमध्ये उत्पादन, सेवा, सुविधा इत्यादींचा विस्तार करताना भेदभाव करणार नाही. मात्र, यामुळे कंपनी समाजाच्या विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना सुरू करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित राहणार नाही.

4. **सूचनांची भाषा**

कर्जदाराला कंपनीकडून दिल्या जाणाऱ्या सर्व आवश्यक सूचना कर्जदाराला समजत असणाऱ्या (इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषा) भाषेत असतील.

5. **कर्ज आणि त्याच्या प्रक्रियेसाठी अर्ज**

   a) कर्जाच्या अर्जामध्ये कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम करणाऱ्या संबंधित माहितीचा समावेश असेल जेणेकरून कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल. कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये, अर्जासोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी देखील सूचित केली जाईल.
   b) कंपनीला प्राप्त झालेल्या अर्जाची कंपनीकडून रीतसर पावती दिली जाईल आणि कर्ज मंजुरीसाठी लागणार अंदाजे कालावधी देखील सूचित केला जाईल. या कालावधीत ग्राहक त्याच्या/तिच्या कर्ज अर्जाबाबत कंपनीकडून संपर्क केला जाण्याची अपेक्षा करू शकतो/शकते.

6. **कर्जाचे मूल्यांकन आणि नियम व अटी**

   a) कर्ज मंजूर केल्यावर मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, लागू वार्षिक व्याजदर, अर्ज करण्याची पद्धत आणि इतर महत्त्वाच्या नियम व अटी दर्शवणारे मंजूरी पत्र कर्जदाराला लेखी कळवले जाईल;
   b) उशीरा पेमेंटसाठी आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक व्याजाचा कंपनी कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात उल्लेख असेल. कर्ज करारामध्ये या संदर्भात योग्य तरतुदीचा समावेश करण्यात आला आहे;
   c) कर्ज कराराच्या अंमलबजावणीनंतर, सर्व कर्जदारांना कर्ज कराराची प्रत आणि कर्ज करारात वापर केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांची एक प्रत दिली जाईल.

7. **नियम व अटींच्या बदलांसह कर्जाचे वितरण**

   a) व्याज दर, सेवा शुल्क, आगाऊ पैसे भरण्यासाठी शुल्क, परतफेड/वितरण वेळापत्रक इत्यादींसह अटी व शर्तींमध्ये (ज्याचा परिणाम कर्जदारावर होत असेल) कोणतेही बदल असल्यास ते कर्जदाराला लेखी कळवले जातील;
   b) व्याजदरातील बदल आणि इतर शुल्क (जे कर्जदारास प्रतिकूल असतील) फक्त भविष्यातील हेतूनेच असतील;
   c) कोणतेही कर्ज परत मागवण्याचा / पैसे भरण्याची कालावधीत बदल करण्याचा निर्णय कर्ज कराराच्या अटी व शर्तींनुसार घेतला जाईल;
   d) सर्व अंतर्निहित तारण, कर्जदाराच्या विनंतीनुसार, कर्जाच्या कराराच्या अटींनुसार आणि इतर सर्व शुल्कांसह कर्जाची पूर्ण परतफेड केल्यानंतर आणि धारणाधिकार (कर्ज फिटेपर्यंत कर्जदाराची काही मालमत्ता ताब्यात ठेवण्याचा कायदेशीर हक्क) /शिल्लकेच्या कोणत्याही अधिकाराच्या वापराच्या अधीन राहून, जारी केले जातील. तशी कर्जदाराला संपूर्ण तपशीलासह नोटीस दिली जाईल.

8. **गोपनीयता आणि विश्वासार्हता**

   1. क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीज/ क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीज (CICs)
      a) कंपनी नियामक निर्देश/मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार किंवा कंपनीच्या अंतर्गत पॉलिसीजनुसार कर्जदारांचे कर्ज आणि परतफेडीच्या ट्रॅक रेकॉर्डची माहिती क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपन्यांना देऊ शकते.
      b) पुढील परिस्थितीत कंपनी क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपन्यांशी ग्राहकाच्या देणी असलेल्या वैयक्तिक कर्जाविषयी माहिती सामायिक करू शकते :
         i. ग्राहक त्याच्या/तिच्या वेळेत भारत नसल्यास,
         ii. थकीत रक्कम हा वादाचा विषय नसल्यास,

iii. परतफेड करण्याच्या आमच्या औपचारिक मागणीनंतर देखील ग्राहक पेमेंट करत नसल्यास,

c) मात्र ही माहिती सामायिक करते वेळी, कंपनीचे प्रतिनिधी ग्राहकांना CICs ची भूमिका आणि त्यांनी दिलेल्या माहितीचा ग्राहकांच्या क्रेडिट स्कोअरवर आणि कर्ज मिळविण्याच्या क्षमतेवर होणारा विपरीत परिणाम याबाबत समजावून सांगतील.

d) ग्राहकाने तसे करण्यास परवानगी दिली असल्यास किंवा वैधानिक/ नियामक आवश्यकता भासल्यास कंपनी ग्राहकाच्या थकीत खात्याबद्दलची माहिती CIC ला देईल.

e) ग्राहकाने मागणी केल्यास कंपनी CIC ला दिलेली संबंधित माहिती ग्राहकाला देखील देईल.

2. माहिती सामायिक करणे

a) कंपनीने कर्ज अर्ज/मंजुरी पत्र/सर्वात महत्त्वाच्या नियम व अटी/कर्ज करारांतर्गत ग्राहकाकडून संमती/परवानगी घेतली असल्यास त्या प्रकारची माहिती तिच्या समूह/सहकारी संस्थांना किंवा कंपन्यांना देऊ शकते.

b) ग्राहकाने पूर्ण कर्ज भरले असले आणि वर्तमान स्थितीत ग्राहक आणि कंपनीत कोणतेही आर्थिक संबंध नसले तरी देखील कंपनी ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानेल. वर नमूद केलेल्या आणि खालील अपवादात्मक प्रकरणांमध्ये आवश्यकतेशिवाय आम्ही ग्राहकाचा डेटा किंवा माहिती कोणालाही जाहीर करणार नाही:

i. कायद्याने आवश्यक;
ii. माहिती उघड करण्याचे समाजाप्रती कर्तव्य असल्यास;
iii. कंपनीच्या हितासाठी माहिती देणे आवश्यक असल्यास;
iv. कंपनीला ग्राहकांची संमती/परवानगी असल्यास.

c) कंपनीचे प्रतिनिधी ग्राहकाला त्याच्या/तिच्याबद्दल असलेल्या वैयक्तिक नोंदींची माहिती मिळवण्याबद्दल भारतीय कायद्यांतर्गत ग्राहकाला असलेल्या हक्क/ दायित्वांबद्दल माहिती देतील;

d) ग्राहकाच्या अधिकृत परवानगीशिवाय कंपनी मार्केटिंगच्या उद्देशाने ग्राहकाच्या वैयक्तिक माहितीचा वापर करणार नाही.

9. सामान्य तरतुदी

a) कंपनी कर्जाच्या कराराच्या अटी आणि शर्तींशिवाय कर्जदारांच्या व्यवसायात कोणत्याही प्रकारचा हस्तक्षेप करणे टाळेल (कर्जदाराने कंपनीला माहिती देतांना एखादी आवश्यक बाब लपवल्याचे लक्षात आल्यास मात्र कंपनी हस्तक्षेप करण्याचा अधिकार राखून ठेवते),

b) कर्जदाराने कर्ज हस्तांतरित करण्याचा आग्रह धरल्यास संमती किंवा अन्यथा आक्षेप असल्यास, कर्जदाराची अशी विनंती मिळाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत कळवले जाईल. असे हस्तांतरण कायद्याच्या सुसंगत कर्जाच्या अटी आणि शर्तींनुसार असेल;

c) कर्जाच्या वसुलीसाठी, कंपनी अवाजवी छळ करणार नाही आणि लागू कायदेशीर चौकटीत कंपनीने अंतर्गतपणे स्वीकारलेल्या प्रक्रियांचे पालन करेल;

d) कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग(बदलते) रेट मुदतीच्या कर्जावर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-पेमेंट दंड आकारणार नाही,

e) ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित असल्याचे कंपनी सुनिश्चित करेल.

10. तक्रार निवारण यंत्रणा

कंपनीच्या संचालक मंडळाने मंजूर केलेली तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन केली आहे. अशा यंत्रणेमुळे कर्ज व्यवसायाच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकून सोडवले जात असल्याचे सुनिश्चित होते. सदर यंत्रणा कंपनीच्या वेबसाईट https://www.incred.com वर प्रदर्शित केलेली आहे आणि तक्रार निवारण प्रक्रिया आणि कंपनीने अनुसरण केलेल्या पुढील उच्च स्तरावर संबंधित तपशीलांसाठी संदर्भित केली जाऊ शकते.

तक्रार निवारण यंत्रणा RBI परिपत्रक DNBR. PD.CC क्रमांक 090/03.10.001/2017-18 दिनांकित 09 नोव्हेंबर 2017, इनक्रेड अंतर्गत आवश्यकतेनुसार कंपनीच्या वतीने एजन्सीद्वारे पुरवलेल्या आउटसोर्स सेवांशी संबंधित तक्रारींचे निराकरण करेल.

संचालक मंडळ योग्य आचरण संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचे नियमितपणे परीक्षण करेल. अशा परीक्षणांचा एकत्रित अहवाल बोर्डाने विहित केल्यानुसार, नियमित अंतराने मंडळाला सादर केला जाईल.

त्याचप्रमाणे नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना 2018नुसार, कंपनी त्याअंतर्गत दिलेल्या निर्देशानुसार नोडल ऑफिसर/प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरची नियुक्ती करेल. कंपनीविरुद्धच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी ज्या लोकपालांशी संपर्क साधला जाऊ शकतो त्यांचे नाव आणि संपर्काची माहिती कंपनीच्या वेबसाईटवर आणि तिच्या शाखांमध्ये किंवा जेथे व्यवसायाचा व्यवहार केला जातो त्या प्रत्येक ठिकाणी प्रदर्शित करेल.

RBIने त्याची प्रेसला दिलेल्या अधिकृत निवेदन आणि अधिसूचना संदर्भ. CEPD.PRD. क्र. S873/13.01.001/2021-22 दिनांकित नोव्हेंबरनुसार RBI च्या विद्यमान तीन लोकपाल योजना एकत्रित केल्या आहेत, त्या पुढीलप्रमाणे आहेत,

(i) बँकिंग लोकपाल योजना, 2006;

(ii) नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018; आणि

(iii) डिजिटल व्यवहारांसाठी लोकपाल योजना, 2019 आणि रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 ग्राहकांच्या समाधानासाठी किंवा नियमन केलेल्या संस्थेद्वारे 30 दिवसांच्या कालावधीत उत्तर न दिल्यास, RBI द्वारे विनियमित केलेल्या संस्थांद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांमधील कमतरता असलेल्या ग्राहकांच्या तक्रारींचे विनामूल्य निवारण प्रदान करण्याच्या उद्देशाने लॉंच केले आहेत.

RBI च्या ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक या योजनेअंतर्गत अपीलीय अधिकारी असतील. योजनेची प्रत, मुख्य नोडल अधिकाऱ्याची माहिती आणि योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये शाखा तसेच कंपनीच्या वेबसाईटवर उपलब्ध आहेत. तक्रार निवारण यंत्रणेमध्ये मुख्य नोडल अधिकाऱ्याची माहिती आणि विविध पद्धतींद्वारे RBIकडे तक्रार नोंदवण्याचे तपशील वेबसाईटवर प्रदर्शित केल्याप्रमाणे आहेत.

कंपनी किंवा तिच्या आउटसोर्स एजन्सीद्वारे ऑफर केलेल्या उत्पादन आणि सेवांच्या संदर्भात क्रार/अपील/अभिप्राय असणारा कोणताही ग्राहक खालीलपैकी कोणत्याही चॅनेलद्वारे कंपनीच्या ग्राहक सेवा विभागाला कळवू शकतो/शकते:

- ✓ कॉल करण्यासाठी - 18001022192
- ✓ ईमेल- care@incred.com
- ✓ पत्रासाठी पत्ता - इनक्रेड फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड, 1203, 12 वा मजला, B विंग, द कॅपिटल, वांद्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुंबई - 400 051
- ✓ कंपनीची वेबसाईट: www.incred.com

तक्रार कशी करावी:

ग्राहकांना कंपनीकडे तक्रार नोंदवताना कर्ज खाते क्रमांक, अभिप्राय/सूचना/तक्रारीचा तपशील आणि फोन नंबर आणि ई-मेल आयडीसह वैध संपर्क माहिती देण्याची विनंती केली जाते.

उत्तराची अपेक्षा कधी करावी

कंपनी वाजवी वेळेत सर्व प्रश्न/तक्रारींचे निराकरण/उत्तर देण्याचा प्रयत्न करेल आणि ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारींच्या स्थितीबद्दल माहिती देईल. प्रत्येक ग्राहकाची शंका/तक्रार वेगवेगळ्या स्वरूपाची असल्याने, तपासणीनंतर पूर्ण निराकरण होण्यासाठी 30 दिवस लागू शकतात.

तक्रार निवारणासाठी कोणाकडे संपर्क साधावा:

तक्रार नोंदवण्यासाठीउच्च स्तरीय सारणी

प्रत्येक स्तरासाठी खाली दर्शविलेल्या दिवसांच्या आत ग्राहकाला प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा कंपनीकडून दिल्या गेलेल्या प्रतिसादावर ग्राहक असमाधानी असल्यास, ग्राहक खाली दर्शविल्याप्रमाणे तक्रार पुढील स्तरावर नोंदवू शकतो/शकते:

प्राथमिक स्तर

ग्राहकांना विनंती आहे की त्यांनी वर नमूद केलेल्या कोणत्याही चॅनेलद्वारे प्रथम त्यांच्या समस्या मांडाव्यात. त्याचे/तिचे 5 दिवसात निराकरण न झाल्यास किंवा ग्राहक सेवा सेवेद्वारे दिल्या गेलेल्या उपायांबाबत ग्राहक असमाधानी असल्यास, ग्राहक त्यांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी पुढील उच्च स्तरावर संपर्क करू शकतो/शकते:

सुश्री रोझी डिसूझा
दूरध्वनी क्रमांक: 022-42117799
ईमेल आयडी care@incred.com

5 दिवसांच्या कालावधीत तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास किंवा सुश्री रोझी डिसूझा यांनी दिलेल्या तोडग्याने ग्राहक समाधानी नसल्यास, खाली नमूद केलेल्या तपशिलांनुसार ग्राहक पुढील उच्च स्तरावर तक्रार नोंदवू शकतो/शकते:

श्री.किरण गावंड
दूरध्वनी क्रमांक: 022-42117799
ईमेल आयडी : West.Nodal@incred.com

द्वितीय स्तर

5 दिवसांच्या कालावधीत तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास किंवा श्री किरण गावंड यांनी दिलेल्या तोडग्याने ग्राहक समाधानी नसल्यास, खाली नमूद केलेल्या तपशिलांनुसार ग्राहक पुढील उच्च स्तरावर तक्रार नोंदवू शकतो/शकते: तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्काचा तपशील खालीलप्रमाणे आहे:

तक्रार निवारण अधिकारी/मुख्य नोडल अधिकारी (PNO) नाव: श्री. वैद्यनाथन राममूर्ती
ई-मेल आयडी: incred.grievance@incred.com
दूरध्वनी क्रमांक: 022-42117799
पत्ता: Incred फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड, 1203, 12वा मजला, B विंग, द कॅपिटल, वांद्रा- कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुंबई - 400 051

तृतीय स्तर

दिल्या गेलेल्या निवाड्याने ग्राहक संतुष्ट नसल्यास किंवा 30 दिवसांत ग्राहकाला आमच्याकडून संपर्क न केला गेल्यास, तो/ती RBI CMS पोर्टल - https://cms.rbi.org.in वर त्यांची तक्रार नोंदवू शकतो/शकते किंवा त्यांना संपर्क करू शकतो/शकते. समर्पित ई-मेल आयडीवर - crpc@rbi.org.in किंवा तुमचा तक्रार फॉर्म (फॉरमॅट एकात्मिक लोकपाल योजना 2022 अंतर्गत वेबसाईटवर उपलब्ध) खाली नमूद केलेल्या पत्त्यावर पाठवा:

प्रभारी अधिकारी,
केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र,
भारतीय रिझर्व्ह बँक, 4था मजला,
सेक्टर 17, चंदीगड - 160017
केंद्राला संपर्क करण्याचा टोल फ्री क्रमांक - 14448 (वेळ - सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:15)

11. व्याज शुल्क

a) ग्राहकांकडून कर्ज आणि आगाऊ घेतलेल्या रक्कमेवर जास्त व्याजदर आणि शुल्क आकारले जाणार नाही हे सुनिश्चित करण्यासाठी, कंपनीच्या संचालक मंडळाने व्याज दर मॉडेल, पॉलिसी आणि व्याजदर ठरवण्याबाबतची पॉलिसी स्वीकारली आहे, ग्राहकांच्या फायद्यासाठी ही पॉलिसी कंपनीच्या वेबसाईटवर दिलेली आहे.

b) कंपनीच्या व्याज दराच्या मॉडेलची माहिती अर्ज आणि मंजुरी पत्रामध्ये देखील उघड केली जाईल.

12. कंपनीने वाहन विकत घेण्यास वित्तपुरवठा केला असल्यास, ते वाहन ताब्यात घेण्याबाबत

कर्जदारासोबतच्या कर्ज करारामध्ये कंपनीकडे वाहन ताब्यात घेण्याबाबतचे कलम असेल जे कायदेशीररित्या अंमलात आणण्यायोग्य असेल. पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी कर्ज करारामध्ये खालील अटी आणि शती दिल्या जातील:

a) ताब्यात घेण्यापूर्वी सूचना कालावधी;

b) नोटीस कालावधी नसू शकण्याची परिस्थिती;

c) तारण असलेली वस्तू ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया;

d) विक्री/लिलावापूर्वी कर्जाची परतफेड करण्यासाठी कर्जदाराला अंतिम संधी देण्याची तरतूद;

e) कर्जदाराला परत मिळवून देण्याची प्रक्रिया;

f) मालमत्तेची विक्री/लिलाव करण्याची प्रक्रिया.

13. परीक्षण

फेअर प्रॅक्टिसेस कोडचे पालन आणि व्यवस्थापन तसेच विविध स्तरांवरील तक्रारी निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचे परीक्षण करून ते नियमितपणे संचालक मंडळाला कळवले जाईल आणि अशा परीक्षणांचा एकत्रित अहवाल नियमित अंतराने, आवश्यक असले तेव्हा मंडळाला सादर केला जाईल. कोडचे संचालक मंडळाकडून दरवर्षी परीक्षण केले जाईल आणि या संदर्भातील इतर कोणतेही नियामक बदल वेळोवेळी कोडमध्ये अपडेट केले जातील.

****