उचित पध्दतींची आचारसंहिता

दस्ताचे नाव	उचित पध्दतींची आचारसंहिता
आवृत्ती	व्ही-१.०
दस्ताचे लेखक	कायदेशीर आणि अनुपालन टीम
प्रकाशन दिनांक	२६ मे २०२५
अंतिम अद्यावतन	२६ मे २०२५
पुनरावलोकन वारंवारता	वार्षिक
मंजूर करणारे	संचालक मंडळ

अनुक्रमणिका

१.	प्रस्तावना	३
२.	व्याख्या	३
३.	उचित पद्धती संहिता अंतर्गत तत्त्वे	४
४.	उद्देश	५
५.	व्यवहार्यता	५
६.	कर्जाचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया	५
७.	कर्ज मूल्यांकन आणि अटी / शर्ती, तसेच कर्ज आणि उचल रकमेचे विवरणपत्रे	६
८.	शर्तींमध्ये बदलांसह कर्जाचे वितरण	७
९.	सुरक्षिततेची मुक्तता	८
१०.	सर्वसामान्य	९
११.	नीतिशास्त्र आणि उचित आचारसंहिता	९
१२.	तक्रार निवारण यंत्रणा	११
१३.	आकारलेल्या व्याजाचे नियमन	१२
१४.	दागिन्यांच्या तारणावर कर्ज देणे	१२
१५.	डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मद्वारे कर्ज सोर्सिंग	१३

१६.	नियतकालिक आढावा	१६

१. **प्रस्तावना**

१.१ टेनमार्क कॅपिटल प्रायव्हेट लिमिटेड ('कंपनी'/'टीसीपीएल') च्या कर्जदारांना कंपनीने अवलंबलेल्या पद्धतींचा प्रभावी आढावा देण्यासाठी आणि कंपनीने देऊ केलेल्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांबाबत कर्जदारांना माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास सक्षम करण्यासाठी ही उचित पद्धती संहिता तयार करण्यात आली आहे.

१.२ खाली नमूद केल्याप्रमाणे, ही फेअर प्रॅक्टिसेस कोड (ष्कोडष) वेळोवेळी सुधारित केलेल्या १९ ऑक्टोबर २०२३ च्या मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, २०२३ च्या अनुरूप आहे ('आरबीआय मास्टर डायरेक्शन्स'). ही संहिता कंपनीने ग्राहकांशी व्यवहार करताना पाळण्यासाठी किमान उचित आचारपध्दतीची मानके निश्चित करते. ती ग्राहकांना माहिती प्रदान करते आणि कंपनीने त्यांच्याशी दैनंदिन व्यवहार कसा करावा हे स्पष्ट करते.

कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असलेल्या तक्रार निवारण धोरणात नमूद

केलेल्या प्लॅटफॉर्मवर पोहोचण्यास प्रोत्साहित करते .

१.४ कंपनी वेळोवेळी आरबीआयने विहित केलेल्या सर्व सर्वोत्तम पद्धतींचा अवलंब करेल आणि आवश्यक असल्यास या संहितेत योग्य ते बदल करेल जेणेकरून अशा प्रकारे विहित केलेल्या मानकांची पुष्टी होईल.

२. **व्याख्या**

२.१ **वार्षिक टक्केवारी दर** : कर्जदाराला कर्ज देण्याचा वार्षिक खर्च ज्यामध्ये व्याजदर आणि क्रेडिट सुविधेशी संबंधित इतर सर्व शुल्क समाविष्ट असतात.

२.२. **मंडळ** : याचा अर्थ टीसीपीएलचे संचालक मंडळ असा होईल.

२.३. **कर्जदार/ग्राहक** : याचा अर्थ टीसीपीएलचे कोणतेही विद्यमान किंवा संभाव्य कर्जदार/ग्राहक असा होईल.

२.४ **संहिता** : याचा अर्थ वेळोवेळी सुधारित केलेला हा उचित पध्दती संहिता असेल.

२.५ **कंपनी** : म्हणजे टेनमार्क कॅपिटल प्रायव्हेट लिमिटेड (टीपीसीएल) ही संघटना असेल ज्यासाठी ही उचित पध्दती संहिता तयार करण्यात आली आहे.

२.६. **हप्ते** (ईएमआय/ईपीआय/व्याज हप्ता) : यामध्ये खालील बाबी समाविष्ट राहतील :

अ) मासिक/त्रैमासिक/अर्धवार्षिक व्याज देयके आणि बुलेट मुद्दल देयके

ब) बुलेट व्याज आणि मुद्दल परतफेड,

क) 'समान मासिक हप्ता' ज्यामध्ये कर्जदार कर्ज फेडण्यासाठी दरमहा कर्जदात्याला एक निश्चित रक्कम देतो, ज्यामध्ये मुद्दल आणि व्याज दोन्ही समाविष्ट असतात.

२.७. आरई/आरई गट आणि कर्जदार यांच्यातील कर्ज करारातील प्रमुख तथ्ये ही कायदेशीर–ष्ट्याा महत्त्वाची आणि निर्णायक तथ्ये आहेत जी कर्जदाराला माहितीपूर्ण आर्थिक निर्णय घेण्यास मदत करण्यासाठी आवश्यक असलेली मूलभूत माहिती पूर्ण करतात.

२.८ **मुख्य तथ्य विधान** : हे कर्ज करारातील प्रमुख तथ्यांचे विधान आहे, जे सोप्या आणि समजण्यास सुलभ भाषेत, कर्जदाराला प्रमाणित स्वरूपात दिले जाते.

२.९ सवलत ग्राहकाने कर्ज करारात अशा सवलती मिळविण्यासाठी दिलेल्या अटी

पूर्ण केल्यास, कंपनी वेळोवेळी देऊ केलेल्या विशिष्ट प्रकारच्या कर्ज योजनांसाठी कर्जावर आकारल्या जाणाऱ्या व्याजात सवलत म्हणून कपात करेल.

३. न्याय पद्धती संहिता अंतर्गत तत्त्वे

३.१ कंपनीचा असा विश्वास आहे की, कोणत्याही यशस्वी व्यवसायाचा पाया हा तिच्या ग्राहकांसोबतच्या विश्वासाचे नाते असते. विश्वासाचे नाते जास्त काळ टिकते आणि शेवटी दोन्ही पक्षांसाठी व्यवहारिक संबंधांपेक्षा जास्त मौल्यवान असते. आमच्या ग्राहकांसोबत विश्वासाचे नाते निर्माण करण्यासाठी, टीपीसीएल खाली नमूद केलेल्या पद्धतीने व्यवसाय करेल:

अ. **कायदे आणि नियमांचा आदर** : टीसीपीएल ची उत्पादने आणि सेवा नेहमीच प्रश्नातील उत्पादनासाठी योग्य असलेल्या कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकता पूर्ण करतील.

ब. **समतापूर्ण संबंध निर्माण करणे** : टीसीपीएल ची उत्पादने संबंधित उत्पादन/ सेवेशी संबंधित कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकता पूर्ण करतील, तर टीसीपीएल आमच्या ग्राहकांसाठी न्याय्य परिणाम सुलभ करण्याचा प्रयत्न करेल. हे कोणत्याही प्रकारे टीसीपीएल ला जोखीम व्यवस्थापनाच्या –

ष्टिकोनातून स्वत:चे आणि त्याच्या इतर घटकांचे संरक्षण सुनिश्चित करण्यासाठी आवश्यक असलेली सर्व पावले उचलण्यापासून रोखत नाही.

क. **स्पष्ट, व्यापक आणि पारदर्शक संवाद** : आमच्या उत्पादनांच्या आणि सेवांच्या संदर्भात व्यापक, स्पष्ट आणि सहज समजण्याजोगा संवाद प्रदान करण्याचा टीसीपीएलचा हेतू आहे. यामध्ये किमान सर्व महत्त्वाच्या अटी आणि शर्तींची रचना करणे आवश्यक आहे, सर्व खर्च आणि शुल्क अधोरेखित करणे आवश्यक आहे. टीसीपीएल ग्राहकांवर नकारात्मक परिणामांचा परिणाम कस्टम परवानगीइतक्या पारदर्शक पद्धतीने व्यक्त करेल. शेवटी, टीसीपीएल विद्यमान कायद्यांनुसार परवानगी असलेल्या मर्यादेपर्यंत, कस्टम/कायद्यांनी परवानगी दिल्याप्रमाणे त्यांचे करार सहज उपलब्ध करण्याचा प्रयत्न करेल. तथापि, हे लक्षात घेतले पाहिजे की या परिच्छेदातील काहीही टीसीपीएल ला त्यांच्या आणि त्यांच्या इतर घटकांच्या हितांचे संरक्षण सुनिश्चित करण्यासाठी आवश्यक असलेली पावले उचलण्यापासून रोखत नाही.

ड. **ग्राहकांना आदर आणि सन्मानाने वागवणे** : टीसीपीएल त्यांच्या ग्राहकांना आदर आणि सन्मानाने वागवेल. ते भागीदारीची संर—ती वाढवण्याच्या उद्देशाने उद्भवणाऱ्या समस्या - उदाहरणार्थ, कर्जाची थकबाकी - चर्चेद्वारे

सोडवण्याचे उद्दिष्ट ठेवेल. तथापि, हे लक्षात घेतले पाहिजे की, वरील बाबी टीसीपीएल ला त्यांच्या हितांचे रक्षण करण्यासाठी कोणतेही कायदेशीर पाऊल उचलण्यापासून रोखत नाहीत.

इ. **तक्रारींचे जलद निराकरण सुनिश्चित करणे** : टीसीपीएलचे उद्दिष्ट ग्राहकांना उद्योगातील आघाडीची सेवा गुणवत्ता प्रदान करणे आहे. टीसीपीएल सरासरी या संदर्भात उद्योग आधारभूत पाया पूर्ण करण्याचा आणि त्यापेक्षा जास्त करण्याचा प्रयत्न करेल. बाह्य बाबी - उदाहरणार्थ, ज्या ग्राहकांच्या तक्रारी गुंतागुंतीच्या किंवा असामान्य आहेत - त्या वाढवल्या जातील आणि योग्यतेनुसार अहवाल दिला जाईल.

४. उद्देश

४.१ ही संहिता यासाठी विकसित केली गेली आहे :

अ. ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून चांगल्या, निष्पक्ष आणि विश्वासार्ह पद्धतींना प्रोत्साहन देणे.

ब. ग्राहकांना सेवांकडून काय अपेक्षा करता येतील याची चांगली समज मिळावी यासाठी पारदर्शकता वाढवणे.

क. स्पर्धेद्वारे बाजार शक्तींना उच्च कार्यप्रणाली मानके साध्य करण्यासाठी प्रोत्साहित करणे.

ड. कर्जदार आणि कंपनी यांच्यात निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंध निर्माण करणे.

इ. ग्राहक इंटरफेसच्या संदर्भात नियामक आवश्यकतांचे पालन सुनिश्चित करणेय

फ. ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी यंत्रणा मजबूत करणे .

५. **व्यवहार्यता**

५.१ ही संहिता कंपनीची उत्पादने आणि सेवा देणाऱ्या किंवा ग्राहकांशी कर्मचारी म्हणून किंवा अन्यथा कोणत्याही प्रकारे आणिधकिंवा कोणत्याही प्रकारे संवाद साधणाऱ्या सर्व व्यक्तींना लागू आहे.

५.२ ही संहिता सचोटी आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्त्वांवर आधारित आहे आणि सर्व —ती आणि व्यवहार संहितेच्या भावनेचे पालन करतील.

६. **कर्ज अर्ज/ त्यांची प्रक्रिया**

६.१ कंपनी तिच्या प्लॅटफॉर्मद्वारे वैयक्तिक ग्राहकांना विविध कर्ज उत्पादने देते.

६.२ कंपनी, सामान्य व्यवसायात, कर्ज घेण्यासाठी कोणत्या प्रक्रिया आणि प्रक्रिया अवलंबाव्या लागतात याबद्दल कर्जदारांना मार्गदर्शन करण्यासाठी नेहमीच प्रयत्न करेल. टेनमार्क कर्जदारांना विविध कर्ज कागदपत्रांमधील मजकूर स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत समजावून सांगेल आणि कर्जदाराला कर्ज सुविधेचे नियमन करणाऱ्या अटी आणि शर्ती समजल्या आहेत याची खात्री करेल.

६.३ कंपनीच्या 'कर्ज अर्ज फॉर्म' योग्य कागदपत्रांमध्ये कर्जदाराने सादर करणे आवश्यक असलेली सर्व आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल आणि कर्ज सुविधेचे नियमन करणाऱ्या अटी आणि शर्तींशी संबंधित तपशीलवार माहिती आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी इतर संबंधित माहिती असेल. कर्जदाराला इतर एनबीएफसींनी देऊ केलेल्या अटी आणि शर्तींशी अर्थपूर्ण तुलना करण्यास आणि वरील तुलनेच्या आधारे माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत करण्यासाठी कंपनीकडून आवश्यक माहिती प्रदान केली जाईल.

६.४ टीसीपीएलच्या 'कर्ज अर्ज फॉर्म / योग्य कागदपत्रे' मध्ये कर्जदारांनी कर्ज अर्ज फॉर्मसह सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी देखील दर्शविली असेल.

६.५ कर्जदाराने सादर केलेल्या प्रत्येक कर्ज अर्जाचा फॉर्म, सर्व माहिती, तारणाचे मालकी हक्क पडताळण्यासाठी आवश्यक असलेली कागदपत्रे, व्यक्तीची ओळख, देऊ करावयाची सुरक्षा, हमी, जर असेल तर, इत्यादींची तपासणी केल्यानंतर, गुणवत्तेनुसार स्वतंत्रपणे विचारात घेतला जाईल.

६.६ कर्जदाराची क्रेडिट पात्रता निश्चित करण्यासाठी टीसीपीएल कर्जदाराची योग्य ती तपासणी करेल, जो कोणत्याही कर्ज अर्ज फॉर्म मंजूर करण्यापूर्वी किंवा नाकारण्यापूर्वी अर्जावर निर्णय घेण्यामध्ये एक महत्त्वाचा निकष असेल.

६.७ टीसीपीएलकडे कर्जदाराला कर्ज घेण्यासाठी कर्ज अर्ज फॉर्म मिळाल्याची पावती देण्याची आणि कर्ज अर्ज किती कालावधीत निकाली काढले जातील याची पावती देण्याची एक यंत्रणा आहे. ते कर्जदाराला त्याच्या निर्णयाची माहिती देईल. सर्व आवश्यक माहिती पूर्ण मिळाल्यापासून वाजवी कालावधीत .

७. **<u>कर्ज मूल्यांकन आणि अटी / शर्ती, तसेच कर्ज आणि उचल रकमेचे विवरणपत्रे</u>**

७.१. कंपनी कर्जदाराच्या क्रेडिट पात्रतेची योग्य तपासणी करेल, जे अर्जावर निर्णय

घेण्यासाठी एक महत्त्वाचे पॅरामीटर असेल. मूल्यांकन कंपनीच्या क्रेडिट धोरणे, निकष आणि त्यासंबंधित प्रक्रियांनुसार असेल.

७.२. टीसीपीएल कर्जदाराला मंजुरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, मंजूर कर्जाची रक्कम, लागू असलेल्या वार्षिक सवलत/व्याजदर आणि अर्ज करण्याची पद्धत, समतुल्य मासिक हप्ते ('ईएमआय') तारीख, मासिक ईएमआय रक्कम आणि रचना, देय व्याज देयकांच्या तारखा, कर्जाचा कालावधी किंवा कर्जदाराच्या हितावर आणि अर्ज करण्याच्या पद्धतीवर परिणाम करणारी अशी इतर माहिती यासह सर्व अटी आणि शर्तींसह लेखी स्वरूपात कळवेल आणि कर्जदाराने या अटी आणि शर्ती किंवा मंजुरी पत्राची स्वी—ती कंपनीच्या नोंदवहीमध्ये ठेवेल.

७.३ कर्ज मंजूर करताना/वितरण करताना कंपनी कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांची एक प्रत सर्व कर्जदारांना देईल.

७.४ कर्ज करारात अशा घटना नमूद केल्या पाहिजेत जिथे कंपनीला कर्ज करारांतर्गत देयक परत मागवण्याचा /वेग वाढवण्याचा किंवा कामगिरी करण्याचा अधिकार असेल.

७.५ कर्ज करारात कंपनीने उशिरा परतफेडीसाठी आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक शुल्काचा ठळक अक्षरात उल्लेख करावा.

७.६ याव्यतिरिक्त, दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण ग्राहकांना (अ) कर्ज करार आणि मुख्य तथ्य विधान (केएफएस) आणि

(ब) कंपनीच्या वेबसाइटवर व्याजदर आणि सेवा शुल्क अंतर्गत स्पष्टपणे उघड केले जाईल.

७.७ कर्ज परतफेडीसाठी ग्राहकांना पुरेशी स्मरणपत्रे पाठवली जातील याची कंपनी खात्री करेल. जेव्हा जेव्हा कर्जदारांना असे स्मरणपत्रे पाठवली जातात तेव्हा दंडात्मक शुल्क विशेषत: कळवले जाईल. शिवाय, जर एखाद्या ग्राहकाने परतफेड करण्यात कसूर केल्यामुळे त्यांच्यावर दंडात्मक शुल्क आकारले गेले असेल, तर ते कारणासह, संप्रेषण/स्मरणपत्राचा भाग म्हणून देखील कळवले जाईल.

८. **शर्तींमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण**

८.१ कर्जदारांवर आकारले जाणारे व्याजदर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क जास्त नसावेत हे निश्चित करण्यासाठी आणि खात्री करण्यासाठी टीसीपीएल

अंतर्गत मार्गदर्शक तत्त्वे आणि प्रक्रिया तयार करेल. कर्जदाराने कर्ज मंजुरीच्या सर्व अटी आणि शर्तींचे पालन केल्यानंतर वितरण सुरू केले जाईल.

८.२ कर्ज वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, पूर्व-अदायगी शुल्क इत्यादी अटी आणि शर्तींमध्ये कोणताही बदल झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत सूचना (तिच्या वेबसाइटद्वारे किंवा विशिष्ट असल्यास योग्य असल्यास) देईल.

८.३ कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की व्याजदर आणि शुल्कातील बदल संभाव्य तारखेपासून प्रभावी होतील. कर्ज करारात या संदर्भात एक स्पष्ट अट देखील असेल.

८.४ कर्ज परत मागवण्याचा / पेमेंट वाढवण्याचा किंवा कामगिरी वाढवण्याचा कोणताही निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.

९. **<u>सुरक्षिततेची मुक्तता</u>**

९.१ टीसीपीएल ग्राहकांना त्यांच्या थकबाकीबाबत सर्व माहिती प्रदान करेल आणि ती भरण्यासाठी वाजवी वेळ देईल.

९.२ कर्जदाराविरुद्ध असलेल्या कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या किंवा

धारणाधिकाराच्या अधीन असलेल्या सर्व थकबाकीच्या परतफेडीनंतर किंवा कर्जाची थकबाकीची रक्कम वसूल झाल्यानंतर टीसीपीएल हे सदर कर्जासाठी असलेल्या सर्व हमींची मुक्तता करेल. जर कर्जदाराविरुद्ध असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कायदेशीर हक्क किंवा धारणाधिकार वापरला गेला तर कर्जदाराला त्याबद्दल सूचना दिली जाईल ज्यामध्ये उर्वरित दावे आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता/भरणा होईपर्यंत टीसीपीएल हे सदर हमी ठेवण्यास पात्र असलेल्या अटींबद्दल संपूर्ण तपशील असेल .

९.३ जर वसुलीसाठी कोणतीही प्रक्रिया सुरू करायची असेल, तर ती कर्ज करारांतर्गत प्रदान केलेल्या अधिकारांनुसार आणि कायदेशीररित्या स्वी—त निकषांनुसार केली जाईल. टीसीपीएल आपल्या हिताचे रक्षण करताना, कर्ज न घेणाऱ्या कर्जदारांकडून थकबाकी वसूल करण्यासाठी वाजवी आणि कायदेशीर उपाययोजनांचा अवलंब करते, ज्यामध्ये थकबाकी वसूल करण्यासाठी प्रेरक पद्धतींचा वापर समाविष्ट आहे. टीसीपीएल कर्ज वसूल करण्यासाठी जबरदस्तीचे उपाय/अनावश्यक छळ (जसे की अस्वाभाविक वेळेत (सकाळी ८.०० पूर्वी आणि संध्याकाळी ७.०० नंतर) सतत त्रास देणे, कर्ज वसूल करण्यासाठी स्नायूंचा वापर, कंपनीच्या कोणत्याही

कर्मचाऱ्यांकडून असभ्य वर्तन किंवा छळ) करणार नाही.

अ. कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की, तिचे कर्मचारी किंवा कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधि—त असलेली कोणतीही व्यक्ती ग्राहकांशी (अपंग व्यक्तींच्या हक्कांसह) योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित आहे. कंपनीने दिलेल्या कर्जांच्या वसुलीत किंवा/आणि सुरक्षा जप्तीमध्ये सर्व कर्मचारी किंवा कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधि—त असलेली कोणतीही व्यक्ती ('प्रतिनिधी') खाली दिलेल्या न्याय्य पद्धतींचे काटेकोरपणे पालन करेल.

- प्रतिनिधी सामान्यत: ग्राहकांशी त्यांच्या पसंतीच्या ठिकाणी आणि त्यांच्या निवासस्थानावर कोणतेही निर्दिष्ट ठिकाण नसल्यास आणि त्यांच्या निवासस्थानावर उपलब्ध नसल्यास, व्यवसाय / व्यवसायाच्या ठिकाणी संपर्क साधतील.
- प्रतिनिधींनी ग्राहकांशी सभ्य पद्धतीने संवाद साधावा. संवाद साधताना भाषेच्या वापराची अत्यंत काळजी घेतली पाहिजे, जेणेकरून कोणत्याही वेळी ग्राहकाला कोणत्याही प्रकारची असभ्य वागणूक मिळू नये.
- विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळण्याच्या ग्राहकांच्या विनंतीचे शक्य

तितके पालन केले जाईल.

- कॉल्सची वेळ आणि संख्या आणि संभाषणातील मजकूर दस्तऐवजीकरण केला जाईल.
- देणींबाबतचे वाद किंवा मतभेद परस्पर स्वीकारार्ह आणि सुव्यवस्थित पद्धतीने सोडवण्यासाठी आवश्यक ती सर्व मदत दिली जाईल.
- देय वसूल करण्यासाठी ग्राहकांच्या ठिकाणी भेटी देताना, प्रतिनिधींनी सभ्यता आणि शिष्टाचार राखावा.
- कुटुंबातील शोक किंवा इतर आपत्तीजनक प्रसंग यासारख्या अनुचित प्रसंगी, कंपनीच्या लक्षात आल्यास, देय रक्कम वसूल करण्यासाठी कॉल करणे/भेट घेणे टाळले जाईल, जोपर्यंत कायदेशीर पालनाची पूर्तता करणे आवश्यक नसेल.

ब. टीसीपीएल हे कर्ज बुडवणारे ग्राहक / कर्जदारांनी पुरवलेली सुरक्षा लागू करण्याची व्यवस्था करू शकते. अशा सर्व प्रकरणांमध्ये, कंपनी खात्री करेल की, तिची सुरक्षा, मूल्यांकन आणि त्याची वसुली लागू करण्याची संपूर्ण प्रक्रिया निष्पक्ष आणि पारदर्शक आहे.

१०. **सामान्य**

१०.१ कर्जदाराने यापूर्वी उघड न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास आल्याशिवाय, कर्ज करारात नमूद केलेल्या उद्देशांशिवाय कंपनी कर्जदाराच्या कारभारात हस्तक्षेप करणार नाही .

१०.२ कंपनीने खात्री करावी की, ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत.

११. **नीतिशास्त्र आणि उचित आचारसंहिता**

११. **नीतिशास्त्र**

- कंपनी तिच्या सर्व अंतर्गत कर्मचाऱ्यांकडून आणि बाह्य प्रतिनिधींनी व्यावसायिक आणि नैतिक पद्धतीने वागावे अशी अपेक्षा करते.
- जनतेशी, व्यावसायिक सहकारी आणि सहकाऱ्यांशी व्यवहार करताना सन्मानाने, सचोटीने आणि सक्षमतेने वागणे.
- सार्वजनिक ठिकाणी स्वत:चे वर्तन जबाबदारीने करावे जेणेकरून कंपनीच्या प्रतिष्ठेला कोणताही धक्का लागणार नाही.
- इतरांना व्यावसायिक आणि नैतिक पद्धतीने वागण्याचा सराव करा आणि प्रोत्साहित करा.

- कामाच्या ठिकाणी वाजवी काळजी घ्या आणि स्वतंत्र व्यावसायिक निर्णय घ्या.

१.२ **कंपनीच्या हिताचे रक्षण करणे**

कंपनीच्या हिताचे रक्षण करण्यासाठी कर्मचारी आणि बाह्य प्रतिनिधींनी कंपनीच्या सद्भावना किंवा तिच्या प्रतिष्ठेला हानी पोहोचवणारी कोणतीही —ती टाळली पाहिजे. कंपनीच्या हिताला हानी पोहोचवू शकणाऱ्या —ती पुढीलप्रमाणे असू शकतात :

- संस्थेतील एखाद्याच्या पदामुळे मिळालेल्या माहितीचा आणि इतर मालमत्तेचा गैरवापर.
- ग्राहक संपर्कांचा उद्देशाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वापर
- कंपनीने प्रदान केलेल्या इलेक्ट्रॉनिक सुविधांचा हेतू व्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वापर.

१.३. **भेदभाव आणि छळ** :

१. भेदभाव :

- सर्व कर्मचारी आणि बाह्य प्रतिनिधींना समान वागणूक दिली जाईल.

- लिंग, वय, धर्म किंवा जातीच्या आधारावर कोणताही भेदभाव करण्यास सक्त मनाई आहे.

२. **छळ :**

- व्यक्तींविरुद्ध कोणत्याही स्वरूपात छळ करणे, ज्यामध्ये अवांछित, अवांछित आणि आक्षेपार्ह मौखिक, शारीरिक, –श्य किंवा लैंगिक वर्तन समाविष्ट आहे, ते पूर्णपणे प्रतिबंधित आहे.
- कंपनी आणि तिचे एजंट कर्ज वसूल करण्याच्या प्रयत्नात कोणत्याही व्यक्तीविरुद्ध कोणत्याही प्रकारची तोंडी किंवा शारीरिक धमकी किंवा छळ करणार नाहीत, ज्यामध्ये सार्वजनिकरित्या अपमानित करण्याच्या उद्देशाने किंवा कर्जदाराच्या कुटुंबातील सदस्यांच्या, पंचांच्या आणि मित्रांच्या गोपनीयतेत घुसखोरी करण्याच्या उद्देशाने केलेले —त्य, मोबाइलवर किंवा सोशल मीडियाद्वारे अनुचित संदेश पाठवणे, सतत धमकी देणारे/निनावी कॉल करणे इत्यादींचा समावेश आहे.

१.४ **वरिष्ठ अधिकाराचा गैरवापर** :

- वर्तनातून, आचरणातून आणि संवादातून आचारसंहितेची तत्त्वे पाळली पाहिजेत.

- पर्यवेक्षकांना अधिकाराचा वापर करून कोणत्याही अनैतिक किंवा प्रतिबंधित पद्धतींमध्ये सहभागी होण्यासाठी कनिष्ठ कर्मचाऱ्यांना जबरदस्तीने गुंतवू शकत नाही.

१.५ हितसंबंधांचा संघर्ष

कंपनीमध्ये नोकरीच्या रिक्त जागांसाठी कुटुंबातील सदस्याला संबोधित करण्यास कोणतेही बंधन नाही. तथापि, कर्मचारी आणि बाह्य प्रतिनिधींना कंपनीत काम करणाऱ्या त्यांच्या नातेवाईकांची माहिती जाहीर करणे आवश्यक आहे, मग ते कंपनीत (कायमस्वरूपी किंवा तात्पुरते) किंवा करारावर कार्यरत असले तरीही.

१.६ **वर्गी—त कंपनी माहितीचे संरक्षण करणे** :

कंपनीशी संबंधित गोपनीय माहिती तुमच्या जोडीदारासोबत, कुटुंबातील सदस्यांसोबत, ओळखीच्या व्यक्तींसोबत आणि इतरांसोबत शेअर करण्यास सक्त मनाई आहे.

१.७ माध्यम संबंध

कंपनीच्या सर्व संबंधित संदर्भांसाठी, कर्मचारी आणि बाह्य प्रतिनिधींनी माध्यमांकडून येणारे सर्व पत्रे, ईमेल, फॅक्स, टेलिफोन कॉल कंपनीतील नियुक्त कर्मचाऱ्यांकडे आणि संपर्क पत्त्यांकडे पुनर्निर्देशित करणे आवश्यक आहे.

१.८ **कायदेशीर कार्यवाही**

कंपनीच्या वतीने कायदेशीर प्राधिकरणाला कोणतीही वचनबद्धता देण्यापूर्वी कायदेशीर विभागाचा सल्ला घ्यावा.

१२ **तक्रार निवारण यंत्रणा**

१२.१ कंपनीच्या संचालक मंडळाने कंपनीच्या तक्रार निवारण धोरणानुसार संस्थेमध्ये तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित केली आहे जी कंपनीच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल याची खात्री करते.

१२.२ कंपनीचे संचालक मंडळ रेणुका जैन यांना कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकारी म्हणून नामनिर्देशित करेल आणि ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या तक्रारींचे निवारण करण्याचे काम त्यांच्यावर सोपवले जाईल.

१२.३.कंपनी त्यांच्या शाखा / वेबसाइटवर किंवा व्यवसाय चालणाऱ्या इतर कोणत्याही ठिकाणी, ग्राहकांच्या फायद्यासाठी खालील माहिती ठळकपणे प्रदर्शित करेल.

अ. कंपनीविरुद्धच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी जनतेद्वारे संपर्क साधता येणाऱ्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन / मोबाईल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ता).

ब. जर तक्रार एका महिन्याच्या आत सोडवली गेली नाही तर ग्राहक ज्या अधिकाऱ्याशी आणि आरबीआय, चेन्नई येथील पर्यवेक्षण विभागाच्या प्रादेशिक कार्यालयाशी संपर्क साधू शकतो त्यांचे नाव आणि संपर्क तपशील व्यवसाय चालविणार्‍या शाखांमध्ये आणि वेबसाइटवर ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील.

१२.४ १०० कोटी रुपयांच्या मालमत्तेचा आकार गाठल्यानंतर, कंपनी रिझर्व्ह बँक एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१ अंतर्गत दिलेल्या निर्देशांनुसार प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरची नियुक्ती करेल.

१३. **व्याजाचे नियमन** :

१३.१ कंपनीने व्याजदर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी

योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया मांडल्या आहेत.

१३.२ कंपनी संबंधित घटकांचा विचार करून व्याजदर मॉडेल स्वीकारेल आणि कर्ज आणि ॲडव्हान्ससाठी आकारण्यात येणारा व्याजदर निश्चित करेल.

१३.३ व्याजदर मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळवला जाईल आणि कंपनीच्या निर्णयानुसार तो कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध करून दिला जाईल. व्याजदरात बदल झाल्यास माहिती अद्यावत केली जाईल.

१३.४ कंपनी कर्ज उत्पादनांची वैशिष्ट्ये उघड करेल, ज्यात वार्षिक व्याजदर, वार्षिक टक्केवारी दर, कालावधी इत्यादींचा समावेश आहे.

१४. **दागिन्यांच्या तारणावर कर्ज देणे** :

१४.१ सोन्यावर कर्ज देण्यासाठी कंपनी मंडळाने मंजूर केलेले धोरण लागू करेल ज्यामध्ये इतर गोष्टींबरोबरच खालील गोष्टींचा समावेश असेल :

अ) कंपनीच्या कर्ज धोरणानुसार मिळालेल्या दागिन्यांची योग्य तपासणी प्रक्रिया

ब) सोन्याच्या दागिन्यांच्या मालकीची खात्री करण्यासाठी अंतर्गत व्यवस्था

क) दागिने सुरक्षितपणे साठवण्यासाठी पुरेशी व्यवस्था, सतत प्रणालींचा आढावा घेणे, संबंधित कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण देणे आणि प्रक्रियांचे काटेकोरपणे पालन

केले जात आहे, याची खात्री करण्यासाठी अंतर्गत लेखापरीक्षकांकडून नियतकालिक तपासणी करणे. सामान्यत:, दागिने ठेवण्यासाठी योग्य सुविधा नसलेल्या शाखांकडून असे कर्ज दिले जाणार नाही.

ड) तारण म्हणून स्वीकारलेल्या दागिन्यांचा विमा

इ) कर्जदाराला पुरेशी पूर्वसूचना देऊन परतफेड न केल्यास पारदर्शक लिलाव प्रक्रिया. कंपनी आयोजित लिलावांमध्ये सहभागी होणार नाही. हितसंबंधांचा कोणताही संघर्ष होणार नाही आणि लिलाव प्रक्रियेत हे सुनिश्चित केले पाहिजे की, लिलावादरम्यान गट कंपन्या आणि संबंधित संस्थांसह सर्व व्यवहारांमध्ये संबंध आहे.

फ) लिलावाची घोषणा किमान दोन वर्तमानपत्रांमध्ये, एक स्थानिक भाषेत आणि दुसरे राष्ट्रीय दैनिक वृत्तपत्रात, जाहिराती देऊन जनतेला केली जाईल याची खात्री करणेय

ग) तारण ठेवलेले सोन्याचे दागिने केवळ संचालक मंडळाने मान्यता दिलेल्या लिलावकर्त्यांद्वारेच लिलाव केले जातील याची खात्री करणे आणि

ह) फसवणुकीला तोंड देण्यासाठी तयार करावयाच्या प्रणाली आणि कार्यपद्धती

ज्यामध्ये जमवाजमव, अंमलबजावणी आणि मंजुरी या कर्तव्यांचे पृथक्करण समाविष्ट आहे.

१४.२ कर्ज करारात लिलाव प्रक्रियेची माहिती देखील उघड केली जाईल. सर्व शाखांमधील कागदपत्रे प्रमाणित केली जातील. या उद्देशासाठी, कंपनी हे सुनिश्चित करेल की कायदेशीर पथकाने केंद्रीय स्तरावर मंजूर केलेले कर्ज कागदपत्रेच शाखांमध्ये किंवा ऑनलाइन चॅनेलवर वापरली जातील. कागदपत्रांमधील कोणत्याही सुधारणा सर्व डिजिटल चॅनेल आणि भौतिक संपर्क बिंदूंवर केंद्री—त प्रणालीद्वारे लागू केल्या जातील.

१४.३ कंपनी २-३ मिनिटांत कर्ज उपलब्ध झाल्याचा दावा करण्यासारख्या दिशाभूल करणाऱ्या जाहिराती जारी करणार नाही. या उद्देशाने, कंपनी कोणत्याही मार्केटिंग तारण, जाहिराती इत्यादींचे प्रकाशन सुनिश्चित करण्यासाठी नियंत्रणे लागू करेल. कंपनीच्या कायदेशीर गटाद्वारे त्यांची पुनरावलोकन केली जाईल.

१५. <u>डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मद्वारे कर्ज सोर्सिंग</u>

१५.१ कंपनी स्वत:च्या डिजिटल कर्ज देण्याच्या प्लॅटफॉर्मद्वारे किंवा आउटसोर्स

केलेल्या कर्ज देण्याच्या प्लॅटफॉर्मद्वारे कर्ज देत असली तरी, उचित आचारसंहिता मार्गदर्शक तत्त्वांचे काटेकोर पालन करेल.

१५.२ कंपनी वित्तीय सेवा आणि आयटी सेवांच्या आउटसोर्सिंग बाबतच्या नियामक सूचनांचे काटेकोरपणे पालन करेल.

१५.३ कंपनी कर्जदारांना कर्ज देण्यासाठी आणि/किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मना त्यांचे एजंट म्हणून नियुक्त करते तेव्हा, ती खालील सूचनांचे पालन करेलरू

अ. एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मची नावे कंपनीच्या वेबसाइटवर उघड केली जातील.

ब. एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मना ग्राहकाशी ज्या कंपनीच्या वतीने संवाद साधत आहेत त्याचे नाव आधीच उघड करण्याचे निर्देश दिले जातील.

क. मंजुरीनंतर लगेचच परंतु कर्ज कराराच्या नोंदणीपूर्वी, कंपनीच्या लेटरहेडवर कर्जदाराला मुख्य तथ्य विधान (केएफएस) आणि मंजुरी पत्र जारी केले जाईल.

ड. कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व जोडपत्रांची एक प्रत सर्व कर्जदारांना कर्ज मंजूर करताना/वितरण करताना दिली जाईल.

ई. कंपनीने वापरलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि देखरेख सुनिश्चित केली जाईल.

निवारण यंत्रणेबद्दल जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील .

१६. कर्ज खात्यांमध्ये दंडात्मक शुल्क

कर्जदाराकडून कर्ज कराराच्या मूलभूत अटी आणि शर्तींचे पालन न केल्याबद्दल कंपनी दंड आकारते तेव्हा ते 'दंड शुल्क' मानले जाईल आणि 'दंड व्याज' स्वरूपात आकारले जाणार नाही. दंड शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण केले जाणार नाही म्हणजेच, अशा शुल्कांवर पुढील व्याज आकारले जाणार नाही.

अ. टीसीपीएल व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही.

ब. महत्त्वाच्या अटी आणि शर्तींचे पालन न केल्यास दंड आकारण्याचे प्रमाण वाजवी आणि पालन न करण्याच्या प्रमाणात असेल आणि विशिष्ट कर्ज /

उत्पादन श्रेणीसाठी भेदभावपूर्ण नसावे.

क. व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांनाश मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क, भौतिक अटी आणि शर्तींचे पालन न केल्याबद्दल गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना दिलेल्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असणार नाही.

ड. टीसीपीएल कर्ज करारात ग्राहकांना दंड आकारण्याचे प्रमाण आणि कारण आणि सर्वात महत्वाचे अटी आणि शर्ती स्पष्टपणे उघड करेल / केएफएस व्याजदर आणि सेवा शुल्क अंतर्गत त्यांच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केले जाईल.

इ. कर्जदारांना कर्जाच्या महत्त्वाच्या अटी आणि शर्तींचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठवली जातात तेव्हा दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. शिवाय, दंडात्मक शुल्क आकारल्याचे कोणतेही उदाहरण आणि त्याचे कारण देखील कळवले जाईल.

फ. या संदर्भात अनुपालन सुनिश्चित करण्यासाठी, ‘व्याजदर धोरणात’ समाविष्ट असलेल्या कर्जांवरील दंडात्मक शुल्क आणि तत्सम शुल्कांबाबत टीसीपीएलला संचालक मंडळाने मंजूर केलेले धोरण तयार करावे लागेल.

१७ <u>**जाहिरात, विक्री आणि विपणन**</u>

१७.१ कंपनी खात्री करेल की, कंपनीने तिच्या उत्पादनांबाबत आणि सेवांबाबत प्रदान केलेल्या सर्व जाहिरात जाहिराती आणि इतर कोणतेही जाहिरात साहित्य स्पष्ट आहे आणि दिशाभूल करणारे नाही. ही जाहिरात योग्य माध्यमांद्वारे इच्छित जनतेला उद्देशून दिली जाईल. देऊ केल्या जाणाऱ्या कोणत्याही उत्पादनांच्या किंवा सेवांच्या अटी आणि शर्ती जाहिरातीसोबत उपलब्ध करून दिल्या जातील.

१७.२ जर कंपनी कोणत्याही तृतीय पक्षाच्या सेवा कोणत्याही सहाय्यक सेवा प्रदान करण्यासाठी वापरत असेल, तर कंपनी ग्राहकांची गोपनीय आणि वैयक्तिक माहिती (जर अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध करून दिली गेली तर) एनबीएफसींद्वारे वित्तीय सेवांच्या आउटसोर्सिंगमधील जोखीम व्यवस्थापन आणि आचारसंहितेवरील आरबीआय निर्देशांनुसार सुरक्षित असल्याची खात्री करेल.

१७.३ कंपनीच्या उत्पादनांच्या/सेवांच्या संदर्भात इतर कोणत्याही उत्पादनांची किंवा प्रचारात्मक ऑफरची माहिती ग्राहकांना तेव्हाच दिली जाईल जेव्हा त्यांनी/तिने मेलद्वारे किंवा वेबसाइटवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी

करून अशी माहिती/सेवा मिळविण्यासाठी त्यांची संमती दिली असेल.

१७.४ जर कंपनीच्या प्रतिनिधी/कुरिअर किंवा डायरेक्ट सेलिंग एजंट (डीएसए) ने या एफपीसी चे उल्लंघन करून कोणतेही अनुचित वर्तन केले आहे किंवा — ती केली आहे अशी तक्रार ग्राहकाकडून प्राप्त झाली तर, तक्रार तपासण्यासाठी आणि हाताळण्यासाठी आणि योग्य आढळल्यास ग्राहकाच्या समस्येचे निराकरण करण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील.

१७.५ या संदर्भात काही तक्रारी असल्यास, त्यांचे थेट निराकरण केले जाईल आणि तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी योग्य ती पावले उचलली जातील.

१८. <u>**गोपनीयता आणि गुप्तता**</u> :

अ. कंपनी खात्री करेल की, ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती गुप्त आणि गोपनीय मानली जाईल (ग्राहक आता ग्राहक नसले तरीही), आणि खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त, त्यांच्या गटातील इतर कंपन्यांच्या संस्थांसह कोणालाही ती उघड केली जाणार नाही :

- जर कायद्याने किंवा कोणत्याही वित्तीय नियामकांच्या निर्देशानुसार माहिती

देणे आवश्यक असेल.

- जर कंपनीने आरबीआयच्या एनबीएफसींद्वारे वित्तीय सेवांच्या आउटसोर्सिंगमधील जोखीम व्यवस्थापन आणि आचारसंहितेनुसार आउटसोर्सिंग व्यवस्था केली असेल आणि त्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार ‘माहितीची आवश्यकता’ या आधारावर सेवा प्रदात्याला माहिती प्रदान करत असेल.
- जर माहिती उघड करण्याचे जनतेप्रती कर्तव्य असेल.
- जर कंपनीच्या हितसंबंधांमुळे त्यांना माहिती देणे आवश्यक असेल (उदाहरणार्थ, फसवणूक रोखण्यासाठी) परंतु ती माहिती ग्राहक किंवा ग्राहक खात्यांबद्दल ‘ग्राहकाचे नाव आणि पत्ता यासह, इतर कोणालाही देण्याचे कारण म्हणून वापरली जाणार नाही.
- जर ग्राहकाने कंपनीला माहिती उघड करण्याची विनंती केली, किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने सदर माहिती उघड केली.
- ग्राहकांनी विशेषत: अधि—त केल्याशिवाय कंपनी ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती मार्केटिंगच्या उद्देशाने वापरणार नाही.

ब. लागू असलेल्या नियमांनुसार ग्राहकांना कळवल्यानंतर कंपनी ग्राहकाच्या

खात्याच्या व्यवहाराची माहिती क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपन्यांना देऊ शकते.

१९. मंडळाची भूमिका

- मंडळ निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी संबंधित घटकांचा विचार करून आदर्श व्याजदर स्वीकारेल आणि कर्ज आणि ॲडव्हान्ससाठी आकारण्यात येणारा व्याजदर निश्चित करेल.
- मंडळ संस्थेमध्ये योग्य ते तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित करेल. अशा यंत्रणेने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की, टीसीपीएलच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल.
- मंडळ हे व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर न्याय्य सराव संहितेचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा वार्षिक आढावा घेईल . तक्रार निवारण अधिकारी दर सहा महिन्यांनी या संहितेचे पालन पुनरावलोकन करतील आणि अशा पुनरावलोकनाचा एकत्रित अहवाल मंडळाला सादर केला जाऊ शकतो.

२०. **<u>नियतकालिक आढावा</u>**

२०.९ कंपनीकडून व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर संहितेचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा नियतकालिक आढावा घेतला जाईल आणि अशा आढावांचा एकत्रित अहवाल दरवर्षी कंपनीच्या संचालक मंडळाला सादर केला जाईल.