

पीरामल एंटरप्राइजेस लिमिटेड

योग्य आचार संहिता

दिनांक: 5 मे 2023

फक्त अंतर्गत वापरासाठी

पॉलिसी मालक:	अनुपालन विभाग (कंपनी-वाइड)
पॉलिसीचं स्थान:	मुंबई, भारत
आवृत्ती:	वी2- रिवीव ऑफ डॉक्युमेंट
मंजूरीची तारीख:	5 मे 2023
मंजूरी देणारे:	मंडळ
अधिग्रहित:	वी 1.0 (अॅडॉप्शन ऑफ डॉक्युमेंट)

## योग्य आचार संहिता (एफपीसी)

भारतीय रिझर्व बँकेने (आरबीआय) नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपन्यांसाठी मार्गदर्शिका जारी केली आहे ज्यानुसार आपल्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना योग्य व्यावसायिक आणि सामुदायिक पध्दतींचा अवलंब केला जाईल (**RBI/DNBR/2016-17/45 Master Direction DNBR. PD. 008/03.10.119/2016-17**) ज्या सप्टेंबर 1, 2016 रोजी जारी केल्या होत्या.त्याची संहिता रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने एनबीएफसीजसाठी वाजवी सराव संहितेवर जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांच्या अनुषंगाने तयार केली आहे, चांगली सेवा देण्यासाठी आणि ग्राहकांना माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यासाठी आवश्यक माहिती ह्यातून दिली जाते.

पीरामल एंटरप्रायझेस लिमिटेड (यापुढे पीईएल आणि/किंवा कंपनी म्हटले जाईल) भारतीय रिझर्व्ह बँकेकडे नोंदणीकृत नॉन-बँकिंग फायनान्शिअल कंपनी असल्याने आरबीआयने वेळोवेळी विहित केलेल्या सर्व उत्तम पध्दतींचा अवलंब ही कंपनी करेल आणि आवश्यक असल्यास योग्य ते बदल करेल. ही संहिता विहित केलेल्या मानकांचे पालन करते, कंपनीचे धोरण सर्व ग्राहकांशी सातत्याने आणि निष्पक्षपणे वागणे हे आहे. कंपनीचे कर्मचारी योग्य, समान पध्दतीने आणि सातत्याने मदत करतील, प्रेरणा देतील आणि उत्तम सेवा पुरवतील.

कंपनी खात्री करेल की एफपीसीची अंमलबजावणी ही संपूर्ण संस्थेची जबाबदारी आहे. कंपनीची कर्ज देण्याची योग्य पध्दत वितरण, कर्जाचं स्रोत, प्रक्रिया, आणि सेवा व स्वीकृती अशा पैलूवर लागू राहिल.

### ध्येय

ही आचार संहिता ह्यासाठी विकसित केली आहे:

1. ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून चांगल्या आणि न्याय्य पध्दतींचा प्रचार करणे;
2. पारदर्शकता वाढवली जाईल, जेणेकरून ग्राहकांना सेवांबद्दल काय अपेक्षा आहे हे अधिक चांगल्या प्रकारे समजू शकेल;

3. मार्केटमधील शक्तिंना प्रेरणा देणे, ज्यामुळे कामकाजाची उत्तम मापदंडे प्राप्त करता येतील.
4. ग्राहक आणि पीईएल मध्ये योग्य आणि सौजन्यपूर्ण नातं तयार करणे

## संहितेची उपयोगीता

हा कोड पीईएलच्या सर्व कर्मचाऱ्यांना आणि त्याच्या व्यवसाया दरम्यान त्याचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत असलेल्या इतर व्यक्तींना लागू होईल, ही उत्पादने आणि सेवा काउंटरवर, फोनवरून, पोस्टाद्वारे, परस्पर इलेक्ट्रॉनिक उपकरणाद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने उत्पादन दिलेले असो, त्यालाही हे लागू होईल.

## वचनबद्धता

- i. उद्योगात प्रचलित असलेल्या मानक पद्धतींची पूर्तता करण्यासाठी, अखंडता आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वावर, सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष आणि योग्य वर्तनासाठी पीईएल या संहितेचे पालन करेल.
- ii. ग्राहकाला कोणतीही अस्पष्टता जाणवू न देता पीईएल स्पष्ट माहिती देईल ज्यामुळे ग्राहकाला पुढील बाबी समजतील:
  - a) नियम आणि अटींसह प्रॉडक्ट्स आणि सेवा ज्यात व्याज आणि सेवा शुल्कांचाही समावेश असेल
  - b) ग्राहकासाठी उपलब्ध असलेले लाभ
- iii. पीईएल सुधारात्मक कृती करेल आणि या कोडच्या ध्येयासाठी समस्यांचे त्वरित निराकरण करेल.
- iv. पीईए, ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानेल आणि नियामक किंवा क्रेडिट एजन्सीसह कोणत्याही कायद्याने किंवा सरकारी अधिकाऱ्यांना आवश्यक

असल्याशिवाय किंवा ग्राहकाने माहितीच्या देवाणघेवाणीला परवानगी दिल्याशिवाय कोणतीही माहिती तृतीय व्यक्तीला सांगणार नाही.

v. पीईएल आपल्या ग्राहकांमध्ये वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्व या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तथापि, कर्ज उत्पादनांमध्ये नमूद केलेले निर्बंध, जर असतील तर ते लागू राहतील.

vi. ग्राहकाची नातं जुळवण्याआधी कंपनी पुढील बाबी करेल:

अ) ग्राहकाने ज्या सेवा आणि उत्पादनांमध्ये स्वारस्य दाखवले आहे त्यांची मुख्य वैशिष्ट्ये स्पष्ट करणारी माहिती ग्राहकाला द्या.

ब) खाती, उत्पादने आणि सेवांची माहिती द्या जी ग्राहकाच्या गरजा पूर्ण करतील.

क) पीईएल आपल्या ग्राहकांना केव्हायसी मार्गदर्शक तत्वांच्या आवश्यकता समजावून सांगेल आणि त्यांना कर्ज मंजूरी, खाते उघडणे आणि ऑपरेशन करण्यापूर्वी ग्राहकाची ओळख स्थापित करण्यासाठी आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांबद्दल माहिती देईल. पीईएल कंपनीच्या केव्हायसी, अॅटी-मनी लॉड्रिंग किंवा इतर कोणत्याही वैधानिक आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी फक्त अशी माहिती मिळवेल. कोणतीही अतिरिक्त माहिती मागितली गेल्यास, ती स्वतंत्रपणे मागवली जाईल आणि अशी अतिरिक्त माहिती मिळवण्याचे ध्येय स्पष्ट सांगेल.

### कर्ज आणि आगाऊ रक्कम

पीईएल द्वारे प्राप्त सर्व कर्ज अर्जावर अंतर्गत धोरणे आणि निकषांनुसार प्रक्रिया केली जाईल. जर पीईएल ग्राहकाला कर्ज देऊ शकत नसेल, तर ती ग्राहकाला त्याच्या नियुक्त प्रतिनिधींमार्फत किंवा थेट ग्राहकाला कळवेल.

## घोषणा आणि पारदर्शकता

पीईएल कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी सर्व आवश्यक माहिती देईल.

## कर्जासाठी अर्ज आणि त्याची प्रक्रिया

- अ) कंपनीच्या कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल ज्याचा संभाव्य कर्जदाराच्या हितसंबंधांवर परिणाम होण्याची शक्यता आहे, जेणेकरून इतर गैर-बँकिंग वित्त कंपन्यांनी ऑफर केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि संभाव्य कर्जदाराकडून एक माहितीपूर्ण निर्णय घेतला जाईल.
- ब) अर्जाच्या फॉर्मसोबत आवश्यक असलेली कागदपत्रेही कर्जाच्या अर्जाच्या फॉर्ममध्ये नमूद केली जाऊ शकतात.
- क) कंपनी संभाव्य कर्जदाराला पूर्ण झालेल्या कर्ज अर्जाच्या पावतीची प्रत देईल. पीईएल सर्व आवश्यक माहिती पूर्ण मिळाल्याच्या तारखेपासून वाजवी कालावधीत कर्जदाराला त्याच्या निर्णयाबद्दल सूचित करेल.
- ड) जलद आणि अचूक प्रक्रिया सेवा देण्यासाठी कंपनी लेखी दिलेल्या माहितीच्या आधारे वित्त अर्जावर प्रक्रिया करेल.
- इ) कर्जदाराशी सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत असावा.
- प) मान्यतेचे पत्र स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजेल त्या भाषेत, अशा सर्व ग्राहकांना जारी केले जाईल ज्यांचे कर्ज योग्य तपासणीनंतर मंजूर केले गेले आहे.
- फ) ग्राहकांना देण्यात आलेले सर्व वित्त करार आणि संलग्नकांमध्ये अटी व शर्ती आणि व्याजदर यांचा समावेश असल्याची खात्री करा, जे वित्त कराराशी संलग्न केले जातील.

पीईएल क्लायंट हे प्रतिष्ठित कंपन्या/कॉर्पोरेट्स आहेत, आणि त्यामुळे सर्व संवाद इंग्रजीत सुरू राहतील. ग्राहकांसोबत देवाणघेवाण केलेले टर्म शीट/मंजुरी पत्र व्याज दर आणि सिक्युरिटीज आणि दस्तऐवजांचे तपशील, ज्या प्रसंगी वितरणापूर्वी दंडात्मक व्याजदर आकारला जाईल अशा प्रसंगी अंतर्भूत असेल. कागदपत्रांची प्रत कर्जदारांना दाखवली जाईल.

## कर्जाचं मूल्यमापन आणि नियम व अटी

- i. पीईएलच्या क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रियेनुसार कर्ज अर्जाचे मूल्यमापन केले जाईल.
- ii. कर्ज मंजूर केल्यावर, करार/मंजूरी पत्र शक्यतो स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजलेल्या भाषेत असेल, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, लागू होणारा वार्षिक व्याज दर, त्याच्या अर्जाची पद्धत, दंडात्मक व्याज किंवा विलंबित पेमेंट शुल्क (ज्यामध्ये देय तारखांच्या पलीकडे हप्ते भरण्यास विलंब झाल्यास) अटी व शर्तीसह कर्ज अर्जदाराला लेखी कळवले जाईल. अशा अटी व शर्तीची लेखी स्वीकृती पीईएलद्वारे राखून ठेवली जाईल.
- iii. ग्राहकांकडून आकारण्यात येणाऱ्या व्याजदराचा आधार कंपनीच्या व्याजदर धोरणानुसार असेल आणि मंजूरी पत्र/कर्ज कराराद्वारे ग्राहकांशी आगाऊ सहमती दिली जाईल.
- iv. उशीरा परतफेडीसाठी आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक व्याजाशी संबंधित कोणतेही कलम कर्ज करारामध्ये ठळकपणे नमूद केले जाईल. कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी पीईएल कर्जदाराला कर्ज कराराची प्रत देईल.

## कर्जाचं वाटप, नियम आणि अटींमधील बदलांसह

- i. जर ग्राहकाचा करार/कर्जाचा करार त्याच्या अटी व शर्तींमधील कोणत्याही बदलांच्या अधीन असेल, ज्यामध्ये त्याच्या वितरणाच्या वेळापत्रकातील फरक, व्याज दर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इ. असेल तर त्याला स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजलेल्या भाषेत लिखित स्वरूपात नोटीस दिली जाईल. जी पीईएलद्वारे आगाऊ दिली जाईल. व्याजदर आणि शुल्कातील बदल अशा बदलांच्या प्रभावी तारखेपासून लागू केले जातील आणि त्या तारखेआधी लागू केले जाणार नाहीत.
- ii. कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा ग्राहकाची कामगिरी परत मागवण्याचा किंवा गतिमान करण्याचा कोणताही निर्णय संबंधित कर्ज करारांतर्गत परवानगी असलेल्या अटीनुसार असेल.
- iii. पीईएल, प्रचलित कायद्यानुसार कराराच्या अटींच्या अधीन राहून, ग्राहक वित्त कराराशी संबंधित सर्व सिक्युरिटीज सर्व देयांची परतफेड करण्यासाठी किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या

रकमेची वसुली कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन राहून पूर्ण करेल. ग्राहकाविरुद्ध कंपनीचा अन्य दावा असेल आणि जर सेट ऑफचा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलासह त्याबद्दल नोटीस दिली जाईल आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता/परतफेड होईपर्यंत कंपनीला सिक्युरिटीज ठेवण्याचा अधिकार आहे.

## व्याज दर

- i. कंपनी व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धती तयार करेल आणि ते जास्त नसतील याची खात्री करण्यासाठी देखील प्रयत्न करेल कंपनी, कर्ज वितरणाच्या वेळी, कर्ज आणि अॅडव्हान्सवरील व्याज दर आणि इतर शुल्क, जर असेल तर, वरील संदर्भित अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रियांचे काटेकोरपणे पालन करत असल्याची खात्री करेल.
- ii. कंपनीने अर्जाच्या फॉर्ममध्ये आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे व्याजाचा दर आणि जोखीम श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे कारण स्पष्ट केले पाहिजे.
- iii. कंपनी संबंधित वृत्तपत्रांमध्ये किंवा कंपनीच्या वेबसाइटवर व्याज दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दर प्रकाशित करेल आणि जेव्हा व्याजदरात बदल होईल तेव्हा ते अद्ययावत केले जाईल.
- iv. कर्जदाराला खात्यावर नेमके कोणते दर आकारले जातील याची जाणीव करून देण्यासाठी व्याजाचा दर वार्षिक दर असेल.

## जामीनदार

जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जासाठी जामीनदार असते तेव्हा पीईएलकडून त्याला/तिला खालील बाबी सांगितल्या जातील:

- i. पत्र/गॅरंटीचा करार ज्यात जामीनदाराच्या जबाबदारीच्या अटी स्पष्ट केल्या जातील.



- ii. पीईएल त्याला/तिला जामीनदार असल्यामुळे कर्जदाराने सेवेमध्ये कोणताही कसूर केला तर त्याची माहिती देईल.

### सामान्य तरतूद

- i. कंपनीने वित्त कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये नमूद केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय ग्राहकाच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त केले पाहिजे (जोपर्यंत नवीन माहिती निदर्शनास येत नाही, जी ग्राहकाने यापूर्वी उघड केलेली नव्हती, तोपर्यंत कंपनी असे करेल).
- ii. कर्जाच्या वसुली प्रकरणात, कंपनी कोणताही छळ करणार नाही म्हणजे कर्जदाराला चुकीच्या वेळी जाणीवपूर्वक त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी बळजबरी करणे.
- iii. कंत्राटामध्ये/कर्जाच्या करारामध्ये पुन्हा ताबा घेण्याचं कलम असेल जे कायदेशीर स्तरावर लागू होईल.
- iv. जर ग्राहकाने करारांतर्गत आपली जबाबदारी दुसऱ्या पक्षाकडे हस्तांतरित करण्याची विनंती व्यक्त केली तर, पीईएल विनंती प्राप्त झाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत त्याचा निर्णय (संमती किंवा अन्यथा) देईल. ग्राहकाच्या कराराचे अन्य पक्षाकडे कोणतेही हस्तांतरण प्रचलित कायद्यानुसार कराराच्या अटींच्या अधीन असेल.
- v. कर्जदारासोबत केलेल्या मान्य अटीनुसार पीईएलने व्याज आकारावे.
- vi. परतफेडीच्या वेळापत्रकानुसार हप्ते भरण्यात कोणताही विलंब झाल्यास मंजुरी पत्र आणि कर्ज करारामध्ये ग्राहकाला कळवण्यात आलेल्या दराने दंडात्मक व्याज आकारण्यात येईल.

### तक्रार निवारण यंत्रणा

पीईएलमध्ये, ग्राहक सेवा आणि समाधान हे आमचे मुख्य लक्ष आहे. आमचा विश्वास आहे की त्वरित आणि कार्यक्षम सेवा प्रदान करणे केवळ नवीन ग्राहकांना आकर्षित करण्यासाठीच नाही तर विद्यमान ग्राहकांना टिकवून ठेवण्यासाठी देखील आहे. पीईएलची निवारण यंत्रणा अधिक

अर्थपूर्ण आणि प्रभावी बनवण्यासाठी, एक संरचित प्रणाली तयार केली गेली आहे. ही प्रणाली हे सुनिश्चित करेल की शोधले जाणारे निवारण न्याय्य आणि योग्य आहे आणि नियम आणि नियमांच्या दिलेल्या चौकटीत आहे.

### **ग्राहकांची तक्रार/गाऱ्हाणे हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा:**

ज्या ग्राहकांना फीडबॅक द्यायचा आहे किंवा आपली तक्रार पाठवायची आहे त्यांनी खालील पर्यायांचा वापर करावा:

आम्हाला कॉल करा: +91 22 62309200 (सकाळी 10:00 ते 5:00 सायंकाळी , सोमवार ते शुक्रवार सुट्टी वगळून)

खालील पत्त्यावर आम्हाला लिहा:

### **पीरामल एंटरप्राइजेस लिमिटेड**

पीरामल अनंता, अगत्स्य कॉर्पोरेट पार्क,  
फायर ब्रिगेड समोर, कमानी जंक्शन,  
एलबीएस मार्ग, कुर्ला (पश्चिम), मुंबई 400070  
महाराष्ट्र, भारत

पंधरा दिवसांच्या कालावधीत तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास किंवा पीईएने केलेल्या उपायाने ग्राहक समाधानी नसल्यास, ग्राहक तक्रार निवारण अधिकारी/नोडल अधिकारी यांच्याकडे संपर्क साधू शकतो. तक्रार निवारण/नोडल अधिकारी ह्यांचा संपर्काचा तपशील असा:

### **तक्रार निवारण अधिकारी/नोडल अधिकारी**

फोन नं.: +91 22 62309200

ईमेल आयडी: [Nodal.Officer@piramal.com](mailto:Nodal.Officer@piramal.com)

एक महिन्याच्या आत तक्रार/विवादाचे निराकरण न झाल्यास, ग्राहक खालील प्राधिकरणाकडे आरबीआयच्या पर्यवेक्षण विभागाकडे (त्याच्या/तिच्या संपूर्ण संपर्क तपशीलांसह) अपील करू शकतो:

**प्रमुख सामान्य व्यवस्थापक**

पर्यवेक्षण विभाग

रिझर्व बँक ऑफ इंडिया

3 रा मजला, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, सेंटर 1

कफ परेड, कुलाबा, मुंबई- 400005

तक्रारी नोंदवण्यासाठी, ग्राहक वर नमूद केलेल्या कोणत्याही चॅनेलचा वापर करू शकतात (ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा पहा). आमच्याकडे प्राप्त झालेल्या तक्रारींकडे योग्य दृष्टीकोनातून पाहिले जाईल आणि सर्व संभाव्य शक्यता पडताळून त्यांचे विश्लेषण केले जाईल.

कोणत्याही मुद्द्यावर पीईएलच्या भूमिकेची माहिती ग्राहकांना दिली जाईल. गुंतलेल्या समस्यांच्या तपासणीसाठी थोडा वेळ लागणाऱ्या तक्रारींची त्वरित दखल घेतली जाईल.

पीईएलचे मंडळ वेळोवेळी या न्याय्य पद्धती संहितेचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचे पुनरावलोकन करेल.

**धोरणाचं पुनरावलोकन**

जेव्हा आवश्यक असेल तेव्हा मंडळाकडून धोरणाचे पुनरावलोकन केले जाईल.

\*\*\*\*\*